



Workflow Designer
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, traduite ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen que ce soit, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et déstockage de l'information sans autorisation écrite préalable de ComputerTalk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk

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

Microsoft, Excel et Windows sont soit des marques de commerce enregistrées 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 d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

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

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

Numéro de pièce : UM_WF_13.x_20240403

iceAdministrator Version 13.x

Table des matières

Bienvenue à iceWorkFlow Designer	viii
Chapitre 1: Introduction à iceWorkFlow Designer	1
NAVIGATION JUSQU'À UNE PAGE DE L'APPLICATION	2
RECHERCHE D'UNE ACTION	6
VISIONNEMENT D'UNE ACTION	7
Visionnement d'actions dans une page d'application	7
Visionnement des propriétés d'une action	8
VISIONNEMENT D'UN LIEN	11
COMPRÉHENSION DE L'APPLICATION	15
Application pour les appels téléphoniques	15
Application pour les courriels	17
Application pour les MI	18
AJOUT D'UN GRAPHIQUE ET D'UNE PAGE D'APPLICATION	22
CONFIGURATION DE LA BARRE D'OUTILS DES ACTIONS DE L'APPLICATION	24
POSITIONNEMENT DES ACTIONS DANS LA PAGE D'APPLICATION	26
CLIC DROIT DE LA SOURIS SUR DES ACTIONS	29
ÉTABLISSEMENT DE LIENS ENTRE LES ACTIONS ET LES PAGES DE L'APPLICATION	32
Établissement de liens entre les actions	32
Masquage des liens entrants	36
Utilisation de Routeur de lien pour relier des actions	37
Établissement de liens entre les pages	39
JOURNALISATION D'UNE ACTIVITÉ POUR UNE ACTION	41
DÉFINITION D'UN POINT DE DÉPART	42
DÉPLACEMENT D'ACTIONS DANS UNE PAGE D'APPLICATION	45
ALIGNEMENT DES ACTIONS DANS UNE PAGE D'APPLICATION	47
COPIE/COUPE ET COLLAGE D'ACTIONS	49
DÉPLACEMENT DE LIENS	51
AJOUT D'UNE ACTION À L'APPLICATION	53
SUPPRESSION D'ACTIONS	56
SUPPRESSION D'UNE PAGE D'APPLICATION	58
SUPPRESSION D'UN GRAPHIQUE D'APPLICATION	59
VIDAGE DU DOSSIER DE L'APPLICATION	60
VALIDATION DE L'APPLICATION	61

Chapitre 2: Messages Audios	65
VISIONNEMENT DE MESSAGES AUDIOS.....	66
Propriétés générales des messages audios	68
Propriétés spécifiques des messages audios	69
AJOUT D'UN GROUPE DE MESSAGES AUDIOS.....	72
AJOUT D'UN MESSAGE AUDIO	74
Ajout d'un nouveau message audio	74
Ajout de plusieurs messages audios.....	76
Ajout d'un message audio à partir des propriétés d'une action	80
Ajout d'un message audio à un sous-répertoire de base	82
DÉPLACEMENT D'UN MESSAGE AUDIO.....	84
ENREGISTREMENT D'UN MESSAGE.....	87
SUPPRESSION D'UN MESSAGE AUDIO	90
SUPPRESSION D'UN GROUPE DE MESSAGES AUDIOS.....	91
VIDAGE DU DOSSIER DES MESSAGES AUDIOS.....	92
Chapitre 3: Congés.....	95
VISIONNEMENT DE CONGÉS.....	96
AJOUT D'UN CONGÉ	98
SUPPRESSION D'UN CONGÉ	99
VIDAGE DU DOSSIER DES CONGÉS.....	100
Chapitre 4: Variables	101
VARIABLES DÉFINIES PAR L'UTILISATEUR	102
Portée d'une variable	103
Visionnement des variables définies par l'utilisateur	104
Propriétés des variables définies par l'utilisateur	107
VARIABLES DU SYSTÈME.....	110
AJOUT DE VARIABLES DANS LA VUE ARBORESCENTE	118
AJOUT DE VARIABLES À PARTIR DES PROPRIÉTÉS D'UNE ACTION	120
Création de variables dans les champs des variables	121
Création de variables dans d'autres champs	125
SUPPRESSION D'UNE VARIABLE.....	127
VIDAGE DU DOSSIER DES VARIABLES	128
ÉLIMINATION DES VARIABLES INUTILISÉES	129
Chapitre 5: Éléments de base	130
VISIONNEMENT D'ÉLÉMENTS DE BASE	131
Navigation jusqu'à un élément de base	131
Messages audios d'un élément de base	133
Visionnement d'une routine	134

Propriétés d'une routine	136
AJOUT D'UN ÉLÉMENT DE BASE	137
Modification du niveau d'accès à un élément de base	138
Établissement de mots de passe	140
Modification du nom d'un élément de base	141
AJOUT D'UNE ROUTINE.....	143
Définition du point d'entrée d'une routine	144
Modification du nom d'une routine	145
Accès à une routine: Public ou Privé	146
Ajouts d'arguments.....	149
SUPPRESSION D'UNE ROUTINE.....	151
SUPPRESSION D'UN ÉLÉMENT DE BASE	152
VIDAGE DU DOSSIER DES ÉLÉMENTS DE BASE.....	153
Chapitre 6: Actions standards	154
DÉFINITION DES ACTIONS STANDARDS D'APPLICATION.....	155
ATTRIBUER NA	160
ATTRIBUER COMPÉTENCES À L'OBJET	162
ATTRIBUER VALEUR À UNE VARIABLE.....	166
VÉRIFIER ANI	170
VÉRIFIER DNIS	173
VÉRIFIER HORAIRE	176
COMMENTAIRE	180
COMPARER DONNÉES	182
CONNECTEUR D'ENTRÉE.....	187
CONNECTEUR DE SORTIE.....	189
COMPOSER CHIFFRES.....	191
ÉVALUER EXPRESSION	194
OBTENIR ENTRÉE DE L'APPELANT.....	217
Entrée des propriétés générales	218
Entrée des propriétés générales pour les réponses à plusieurs chiffres.....	220
Entrée des propriétés pour les réponses à un chiffre	221
Entrée des propriétés pour les entrées erronées et la libération sur temporisation.....	223
OBTENIR ÉTAT DE LA FILE D'ATTENTE	225
TERMINER SESSION D'APPLICATION	230
ROUTEUR DE LIEN.....	231
FAIRE ENTENDRE FICHIER AUDIO.....	232
FAIRE ENTENDRE MUSIQUE EN ATTENTE	236
METTRE OBJET EN FILE D'ATTENTE.....	239
ENREGISTRER FICHIER AUDIO	243
Entrée des propriétés générales.....	243
Entrée des propriétés des options d'enregistrement	246

Entrée des propriétés des options de modification	248
REJETER APPEL	251
SUPPRIMER OBJET DE LA FILE D'ATTENTE	255
SUPPRIMER COMPÉTENCES DE L'OBJET	257
ACHEMINER OBJET	259
ÉTABLIR SOUS-RÉPERTOIRE DE BASE DU FICHIER AUDIO	261
ATTENDRE APPEL ENTRANT	263
Chapitre 7: Actions avancées	265
DÉFINITION DES FONCTIONS AVANCÉES DE L'APPLICATION	266
GESTION D'UTILISATEUR	269
Propriétés générales	270
Obtenir propriété.....	272
Établir propriété.....	282
Classe de service.....	286
Émettre commande 'Déconnexion'	290
Émettre commande 'Connexion'	291
Émettre commande 'Appeler'	293
Émettre commande 'Messagerie textuelle rapide'	294
Émettre commande 'Établir COA'	295
Émettre commande 'Écoute discrète'	296
Émettre commande 'Bascule à l'état Prêt'	297
Valider Mot de passe DTMF	298
Valider Mot de passe	300
APPELER SERVICES WEB.....	302
CRÉER REQUÊTE DE COMPOSITION AUTO	309
OBTENIR DONNÉES D'UTILISATEUR DE L'OBJET	312
OBTENIR PARAMÈTRE DE TÉLÉPHONIE.....	314
EXÉCUTER ROUTINE D'ÉLÉMENT DE BASE	317
EXÉCUTER ACTION EXTERNE	320
Bibliothèque de liens dynamiques (DLL).....	320
Exécutable (EXE) ou fichier de commande (CMD)	325
QUITTER LA ROUTINE D'ÉLÉMENT DE BASE	329
APPELER	331
OBTENIR VERROUILLAGE.....	341
SORTIR CHAÎNE DE DÉBOGAGE.....	343
LIBÉRER VERROUILLAGE.....	346
ÉTABLIR MESSAGE DE PRESENTATION A L'UTILISATEUR	348
ÉTABLIR DONNÉES D'UTILISATEUR DE L'OBJET	352
ÉTABLIR PARAMÈTRE DE TÉLÉPHONIE	354
GESTION D'ENREGISTREMENT.....	357
APPLICATION VIRTUELLE	360
AJOUTER APPLICATION ACTIVE	363
SUPPRIMER APPLICATION ACTIVE	367

Chapitre 8: Actions de la base de données	369
DÉFINITION DES ACTIONS DE LA BASE DE DONNÉES DE L'APPLICATION	371
BD CONNECTER	373
BD EXÉCUTER REQUÊTE	376
BD DOSSIER SUIVANT	380
BD DÉBUTER TRANSACTION	384
BD TERMINER TRANSACTION	387
BD FERMER CONNEXION	389
Chapitre 9: Actions de courriel	391
DÉFINITION DES ACTIONS DE COURRIEL DE L'APPLICATION	394
VÉRIFIER COURRIEL	395
COMPOSER COURRIEL DE RÉPONSE	398
ENVOYER COURRIEL	400
ATTENDRE COURRIEL	405
GESTION DE L'ACHEMINEMENT À L'UTILISATEUR	407
Chapitre 10: Actions de MI	409
DÉFINITION DES ACTIONS DE MI DE L'APPLICATION	411
RECEVOIR MESSAGE INSTANTANÉ	412
RÉPONDRE AU MESSAGE INSTANTANÉ	415
ATTENDRE MESSAGE INSTANTANÉ	417
Chapitre 11: Actions Voice I/O	419
DÉFINITION DES ACTIONS VOICE I/O	421
SYNTHÈSE VOCALE	422
PARLER	423
Voix de synthèse vocale	427
RECONNAISSANCE VOCALE	428
Applications basées sur l'utilisation du clavier multifréquence	428
Applications basées sur la reconnaissance vocale	431
AFFECTER RESSOURCE DE RECONNAISSANCE VOCALE	433
LIBÉRER RESSOURCE DE RECONNAISSANCE VOCALE	435
OBTENIR RÉSULTATS DE RECONNAISSANCE VOCALE	437
DÉMARRER RECONNAISSANCE VOCALE	439
Format des données de retour	444
Chapitre 12: Actions de sondage	449
DEFINITION DES ACTIONS DE SONDAGE	451
AJOUTER OU METTRE À JOUR SONDAGE	452
SUPPRESSION D'UN SONDAGE	456
ÉTABLIR ÉTAT DE LA RÉPONSE AU SONDAGE	458
Annexe A: Mode de transfert réseau	461

TRANSFERT SIP REFER.....	462
Annexe B: Codes de résultat	464
Annexe C: Schéma des états de réponse au sondage	486
Index	488



Bienvenue à iceWorkflow Designer

Comme les communications par courriel et basées sur le web deviennent plus courantes dans le monde des affaires d'aujourd'hui, plusieurs centres d'appel évoluent vers les centres de contact. Les centres de contact interagissent avec les clients au téléphone, par courriel et sur l'Internet.

ice est une puissante solution de centre de contact qui permet l'intégration du traitement des **contacts** (appels, courriels, demandes de clavardage, etc.) dirigés à votre centre de contact. **iceAdministrator** est une application qui vous permet de gérer votre centre de contact depuis l'écran de votre ordinateur. **iceWorkflow Designer** est l'outil d'iceAdministrator qui vous aidera à concevoir et créer le flux et le traitement des contacts.

Le *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer* aide les superviseurs et les administrateurs du système ice à comprendre les éléments d'iceAdministrator inclus dans le dossier Application.

Tous les autres éléments d'iceAdministrator sont expliqués dans le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Le chapitre 1 explique le visionnement de messages audios, de congés, de variables et de l'application.

Chacun de chapitres suivants explique la création, la modification et la suppression d'éléments de l'application.

Pour aborder ce manuel, le lecteur doit:

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

Les conventions suivantes sont appliquées dans le présent manuel:

- les **remarques** servent à attirer l'attention sur certains points.
- les **mises en garde** servent à attirer l'attention sur des fonctions susceptibles d'avoir des effets 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.
- faire un clic droit de la souris signifie cliquer sur le bouton secondaire, qui est par défaut le bouton droit. Il est cependant possible de modifier la configuration Windows et d'inverser les fonctions des boutons droit et gauche de la souris (par préférence personnelle, par exemple si vous êtes gaucher).



Chapitre 1: Introduction à iceWorkFlow Designer

Lors de l'implantation, workflow (l'application) est implantée dans chaque système ice et est conçue pour satisfaire aux besoins de votre centre de contact. L'application consiste en une série d'actions qui, lorsqu'elles sont reliées entre elles, créent un acheminement logique pour les contacts.

Bien que plusieurs systèmes puissent n'exiger aucune modification à la conception originale de l'application, vous pourriez vouloir revoir l'application qui a été implantée pour votre centre de contact. Plus vous serez familier avec les éléments de l'application et avec la configuration actuelle de l'application, mieux vous comprendrez les parties de l'application qui nécessitent des modifications lorsque les besoins de votre centre de contact évoluent.

Les rubriques suivantes:

- expliquent comment vous rendre à une page de l'application et visionner les actions et les liens qui composent l'application.
- expliquent comment créer, modifier et supprimer des actions, des liens, des pages et des graphiques.

Les chapitres suivants présentent des détails sur les autres composants du dossier de l'application: les messages audios, les éléments de base, les congés et les variables.

Navigation jusqu'à une page de l'application

Pour visionner votre application actuelle, vous devez trouver et sélectionner une page de l'application dans la vue arborescente. On réfère souvent à une **page d'application** en termes d'une "toile" parce qu'elle agit comme une toile de fond sur laquelle l'application est conçue. Lorsque qu'une page d'application est sélectionnée dans la vue arborescente, la vue détaillée affiche l'application conçue sur cette page.

Un **graphique d'application** contient une ou plusieurs pages d'application qui peuvent ou non être reliées. Voyez les exemples suivants:

- l'application peut devenir si grande qu'elle requiert deux pages d'application et ces pages font habituellement partie du même graphique d'application.
- les graphiques d'application peuvent être utilisés pour regrouper plusieurs pages similaires. Par exemple, toute l'application de mise en file d'attente peut être développée sur des pages appartenant au même graphique d'application.

Remarque: On peut également trouver les graphiques et les pages d'application dans les éléments de base (building blocks). Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 5: Éléments de base.

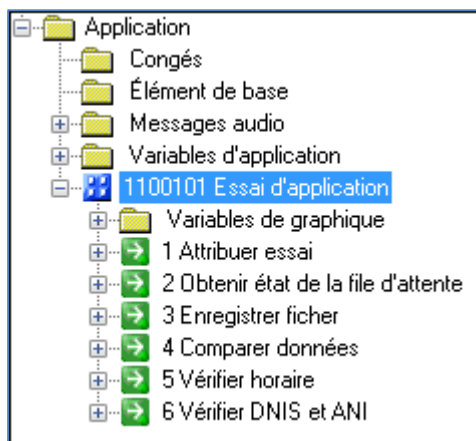
Pour visionner une page d'application:

1. Double-cliquez sur le dossier Application dans la vue arborescente.

Les dossiers messages audios, éléments de base, congés et variables de l'application, de même qu'un ou plusieurs graphiques d'application s'affichent.

2. Double-cliquez sur le graphique d'application approprié dans la vue arborescente.

Le dossier Variables du graphique, de même qu'une ou plusieurs pages d'application s'affichent selon la configuration du système ice. Six pages d'application sont présentées ci-dessous.



3. Cliquez sur la page d'application que vous désirez visionner.

Trois onglets apparaissent dans la vue détaillée, sur le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator, la page 'Propriétés' s'affiche dans la partie supérieure de la fenêtre. Par défaut, la page 'Propriétés' est affichée. Sur cette page, vous verrez le nom de la page et l'ID de la page. Vous pouvez modifier le nom de la page, mettez-le en surbrillance et tapez le nouveau nom par-dessus le nom de la page existant. Le nom se met à jour automatiquement.

Propriétés Variables Messages audio

Nom de la page:

ID de la page:

4. Cliquez sur l'onglet 'Variables' pour mettre la page en avant-plan.

La page 'Variables' montre une liste de variables utilisées dans la page d'application, de même que le nom de l'action, l'ID et le champ dans lequel les variables sont utilisées. Pour plus d'information sur les variables, reportez-vous au Chapitre 4: Variables.

Propriétés Variables Messages audio

Liste des variables utilisées

Variable	Champ	ID d'action	Nom de l'action
@p_action	DIAL_STRING	1	Composer chiffres
@p_action	RESULT	8	Évaluer expression
@p_action	USER_DATA	7	Obtenir données d'utilisateur de l'objet
@p_action	VALUE	2	Comparer données
@p_appel	RESULT	8	Évaluer expression
@p_ExtensionDeFichier	VARIABLE	2	Comparer données
@p_résultat	OBJECT	7	Obtenir données d'utilisateur de l'objet

5. Cliquez sur l'onglet 'Messages audios' pour mettre la page d'application à l'avant-plan.

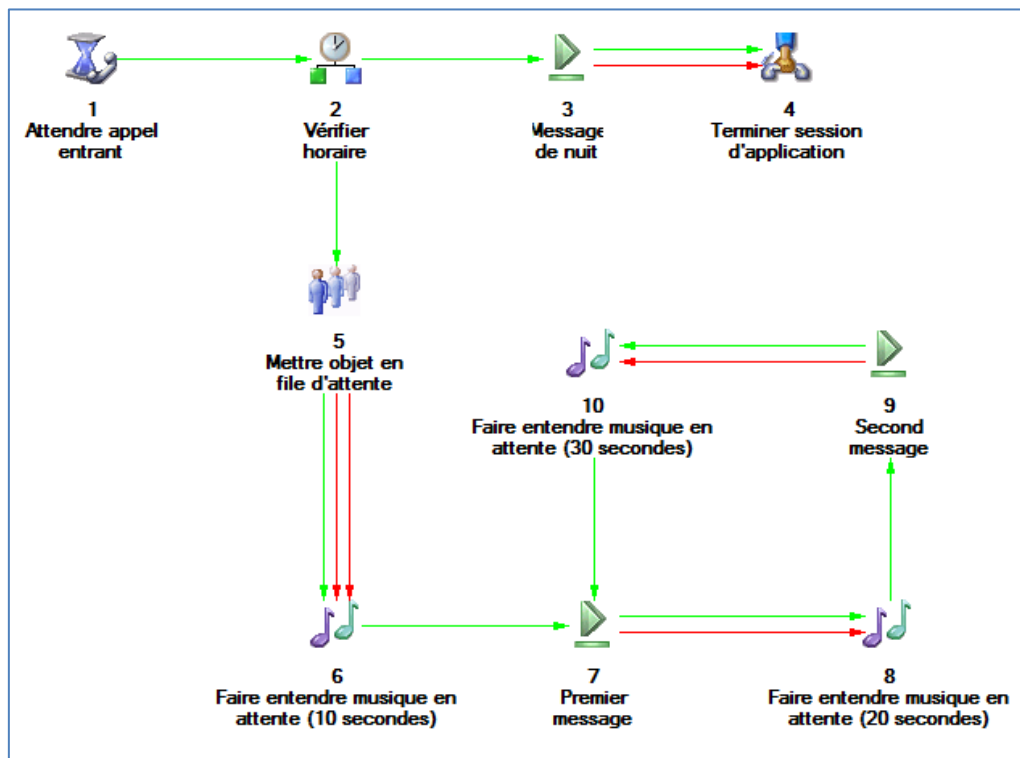
Une liste des messages audios utilisés dans la page d'application s'affiche. Le tableau affiche également le nom de l'action, l'ID, et le champ dans lequel chaque message est utilisé. Pour plus d'information sur les messages audios, reportez-vous au Chapitre 2: Messages Audios.

Propriétés	Variables	Messages audio	
Liste des messages audio utilisés			
Message audio	Champ	ID d'action	Nom de l'action
Entrée invalide.wma	AUDIO_FILE	3	Faire entendre fichier audio
Entrée invalide.wma	AUDIO_FILE	9	Enregistrer fichier audio
MessageGuide.wma	AUDIO_FILE	4	Faire entendre fichier audio
Temporisation.wma	AUDIO_FILE	6	Faire entendre fichier audio
ÉditionD'enregistrement.wma	AUDIO_FILE	5	Faire entendre fichier audio

6. Rendez-vous à l'onglet 'Propriétés' et cliquez sur *Ouvrir* pour voir la page d'application dans la vue détaillée.

Vous pouvez également double-cliquer sur la page d'application dans la vue arborescente pour ouvrir la page, ou cliquer avec le bouton droit de la souris sur la page d'application dans la vue arborescente et sélectionner 'Ouvrir' dans le menu.

L'application qui a été conçue sur la page sélectionnée s'affiche sur le côté droit d'iceAdministrator. L'application est composée d'actions et de liens décrits dans les rubriques qui suivent.

**Remarque:**

- Un graphique d'application contient également les onglets 'Variables' et 'Messages audio'. Ces onglets peuvent être utilisés pour visionner toutes les variables et tous les messages audios utilisés dans le graphique d'application.
- Chaque page d'application a un dossier Variables de page qui contient les variables spécifiques à la page. Pour plus d'information sur les variables, reportez-vous au Chapitre 4: Variables.

Recherche d'une action

Lorsque vous cliquez sur le dossier Application, une page 'Recherche' apparaît sur la droite d'iceAdministrator. Vous pouvez chercher des actions par leur nom d'action, ou par toutes les valeurs contenues dans leurs champs propriétés, incluant les ID de variable. Entrez le terme de recherche dans la boîte de texte et cliquez sur *Recherche*. Les résultats apparaissent dans la liste ci-dessous. Vous pouvez trier la liste par les différents entêtes de colonne en cliquant sur ces entêtes de colonne. Si vous double-cliquez sur une action de manière à la mettre en évidence, et cliquez sur le bouton *Aller à la cible*, vous êtes amené à la page d'application qui contient l'action appropriée. Elle est sélectionnée dans la page.

Recherche

Trouver l'action d'application contenant le texte:
audio

Résultats de la recherche: 5 item(s) trouvé(s) Recherche Aller à la cible

Graphique	ID de page	Page	ID d'action	Action
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	3	Faire entendre fichier audio
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	4	Faire entendre fichier audio
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	5	Faire entendre fichier audio
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	6	Faire entendre fichier audio
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	9	Enregistrer fichier audio

Visionnement d'une action

Chaque icône montrée dans une page d'application représente une action, ou une simple étape dans l'application. Une action peut:

- faire jouer un message,
- faire entendre de la musique,
- inviter l'appelant à entrer de l'information, comme un numéro de compte, scanner un appel entrant pour obtenir le numéro composé, scanner un courriel entrant à la recherche d'un mot clé,
- acheminer les appelants et les courriels à une file d'attente particulière et bien plus encore.

Les différents types d'action sont expliqués dans les 0.

Visionnement d'actions dans une page d'application

Vous pouvez visionner les actions dans une page d'application en suivant les étapes décrites à la page 2, Navigation jusqu'à une page de l'application.

Chaque action consiste en:

- Une icône qui correspond au type d'action. Les icônes correspondant aux différents types d'action sont décrites au Chapitre 6: Actions.
- Un ID d'action s'affiche sous l'icône. Le numéro d'ID de l'action est attribué lorsque l'action est ajoutée à la page d'application. Ce numéro est utilisé pour identifier l'action. L'ID de l'action n'a aucun effet sur la manière de fonctionner de l'application.
- Le nom de l'action s'affiche sous l'ID de l'action. Le nom de l'action est déterminé lors de la conception de l'application. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique 'Positionnement des actions dans la page d'application' à la page 26.
- Vous pouvez glisser la souris sur une action pour voir certaines propriétés de l'action dans une info bulle.



Faire entendre musique en attente
Faire entendre la musique de la radio
Durée de la garde: 30000(ms)

10
Faire entendre musique en
attente (30 secondes)

Remarque:

- Une action dont les propriétés sont incomplètes s'affiche sur un arrière-plan rouge. L'arrière-plan demeure rouge jusqu'à ce que les propriétés requises soient complétées pour cette action.
- Si vous importez une application d'une version précédente, les actions qui ne sont plus acceptées seront également affichées sur un arrière-plan rouge. Vous ne pouvez pas sauvegarder l'application avant de supprimer les actions non acceptées, et spécifiées dans les messages de confirmation. Des instructions spécifiques sur la manière de compléter les propriétés de chaque action sont fournies à partir de la page 154.
- Une action qui a été sélectionnée comme point d'entrée pour un groupe de contacts s'affiche sur un arrière-plan jaune. Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action et que vous sélectionnez 'Groupes de contact d'origine' dans le menu, vous verrez une liste des groupes de contacts pour lesquels cette action est le point d'entrée dans l'application.
- Une action qui a été sélectionnée comme point d'entrée pour une routine d'élément de base est affichée sur un arrière-plan vert. Pour plus d'information sur les éléments de base, reportez-vous au Chapitre 5: Éléments de base.

Cette rubrique a décrit l'information que vous pouvez visionner pour une action à partir d'une page d'application. La rubrique qui suit fournit davantage d'informations sur le visionnement des propriétés d'une action.

Visionnement des propriétés d'une action

Comme chaque action effectue une tâche différente, les propriétés sont uniques à chaque action. Par exemple, Faire entendre musique en attente est une action qui fait entendre de la musique aux appelants pendant qu'ils attendent en file d'attente qu'un utilisateur se libère. Dans la page 'Propriétés' de cette action, vous pouvez voir la durée de l'écoute de musique de l'appelant avant que le contact passe à une autre action dans l'application.

La page 'Propriétés' de toutes les actions contient ce qui suit:

- Une barre de titre qui affiche le numéro d'ID et le type de l'action (par ex. 8: Faire entendre musique en attente). Le numéro d'ID est attribué à l'action lorsque vous l'ajoutez à la page (par ex. la première action aura pour ID d'action le numéro "1"). Ceci n'est pas un indicateur de l'ordre dans lequel l'action se fera entendre.

- Les champs requis sont surlignés en jaune. Si ces champs ne sont pas complétés, lorsque la boîte de dialogue des propriétés pour cette action se ferme, l'action est surlignée en rouge sur la page d'application, ce qui veut dire qu'elle est incomplète.
- Une case à cocher 'Cacher liens entrants'. Lorsque cette fonction est activée, les liens qui se terminent à cette action ne s'affichent pas. Pour plus d'information sur les liens, reportez-vous à la section qui suit.
- Une case à cocher 'Journaliser action'. Lorsque cette fonction est activée, vous pouvez récupérer les détails sur l'activité de l'action dans iceReporting. Par exemple, les rapports peuvent fournir des références temporelles pour chaque contact qui a passé par une action spécifique. Pour plus d'information sur les rapports, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceReporting*.
- Dans le cas des champs pour lesquels vous devez faire une sélection à partir d'une liste déroulante, vous pouvez sélectionner l'option "<NOUVEAU>" appropriée dans la liste pour créer un nouveau message audio, un utilisateur, une compétence, une file d'attente ou une variable d'application. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur la flèche de la liste déroulante et faire la même sélection à partir du menu qui apparaît. Le seul menu ou les seules options disponibles dans une liste déroulante sont celles relatives à un champ en particulier.
- Vous pouvez activer des touches de raccourci dans la boîte de dialogue des propriétés d'une action en appuyant sur la touche Alt.

Pour visionner les propriétés d'une action:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée.
2. Double-cliquez sur une action ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action et sélectionnez 'Propriétés' dans le menu.

Une boîte de dialogue s'ouvre et montre les propriétés spécifiques à ce type d'action. La boîte dialogue des propriétés montrée ci-dessous indique que l'appelant entend de la musique durant 15 secondes avant d'être acheminé à l'action suivante (dans cet

exemple, l'appelant est acheminé à l'action 'Obtenir état de la file d'attente' après avoir passé 15000 millisecondes dans l'action 'Faire entendre musique en attente').

The screenshot shows a dialog box titled "10: Faire entendre musique en attente". It contains the following fields and controls:

- Nom d'action:** A text field containing "entendre musique en attente [30 secondes]" with a small icon to its left. To its right is a button labeled "Établir par défaut".
- Faire entendre musique d'un diffuseur:** A checked checkbox.
- Nom du message:** A dropdown menu.
- Durée de mise en garde (ms):** A dropdown menu showing "30000".
- Aller à:** A dropdown menu showing "7 Premier message".
- Nom du lien:** A text field.
- Options:** Two unchecked checkboxes labeled "Cacher liens entrants" and "Journaliser action".
- Buttons:** "OK" and "Annuler" buttons at the bottom right.

3. Cliquez sur *Annuler* pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.

Cette rubrique a expliqué comment visionner les propriétés d'une action faisant partie d'une page d'application. La rubrique qui suit décrit comment les actions peuvent être reliées entre elles pour créer l'application.

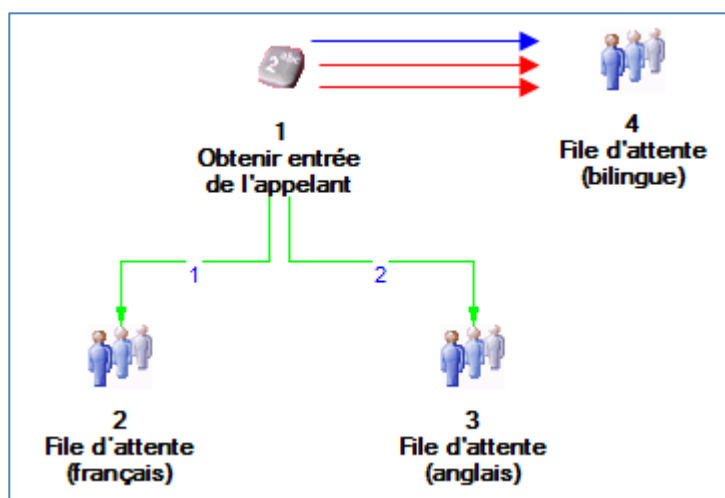
Visionnement d'un lien

Un lien est représenté dans une page d'application comme une flèche entre les actions, indiquant que les contacts de la prochaine action sont dirigés à mesure qu'ils se déplacent dans l'application. Dépendamment de l'action que vous visionnez, il peut y avoir un seul ou plusieurs liens vers les autres actions. Le nombre de liens requis pour une action spécifique dépend de son type d'action et de la manière dont elle est configurée.

Les liens sont codés en couleur:

-  Un lien vert indique le succès (par ex. si un appelant fait une sélection valide dans l'action Obtenir entrée de l'appelant).
-  Un lien rouge indique un échec (par ex. si un appelant ne fait aucune sélection ou si l'action échoue dans l'action Obtenir entrée de l'appelant).
-  Un lien bleu indique qu'une libération sur temporisation s'est produite (par ex. si l'appelant ne fait pas de sélection lorsqu'il y est invité dans l'action Obtenir entrée de l'appelant).

L'image ci-dessous montre un exemple de plusieurs liens qui peuvent être configurés pour l'action Obtenir entrée de l'appelant.



Remarque: Les liens peuvent être cachés (par ex. pour donner une apparence plus organisée à l'application).

Pour plus d'information sur le Masquage des liens entrants, reportez-vous à la page 36.

L'action Obtenir entrée de l'appelant a été configurée pour que:

- Si l'appelant appuie sur le 1, l'appel est acheminé à la file d'attente anglophone (représentée par un lien vert).

- Si l'appelant appuie sur le 2, l'appel est acheminé à la file d'attente française (représentée par un lien vert).
- Si l'appelant ne fait aucune sélection (c.à.d. libération sur temporisation), l'appel est acheminé à la file d'attente bilingue (représentée par un lien bleu).
- Si l'appelant fait une sélection invalide, l'appel est acheminé à la file d'attente bilingue (représentée par un lien rouge).
- Si une défaillance se produit durant l'action (par ex. un message ne joue pas), l'appel est acheminé à la file d'attente bilingue (représentée par un lien rouge).

Pour plus d'information sur les liens associés à une action spécifique:

1. Double-cliquez sur une action pour voir ses propriétés.

Une boîte de dialogue s'ouvre et montre les propriétés spécifiques à ce type d'action. L'image ci-dessous montre les propriétés d'Obtenir entrée de l'appelant.

1: Obtenir entrée de l'appelant

Nom d'action: Obtenir entrée de l'appelant Établir par défaut

Général

Premier message: Entrée invalide.wma Stocker entrée de l'appelant dans:

Message-guide: MessageGuide.wma ☐ Abandon DTMF de l'intro ☐ Effacer mémoire tampon de chiffres entrés

Chiffres

Nombre minimal de chiffres: 1 Chiffres finaux:

Nombre maximal de chiffres: 1 Lorsque chiffre final rencontré aller à:

Chiffres valides: 0123456789*# Nom du lien:

Stocker chiffre final dans:

Réponse à un chiffre

Chiffre	Aller à	Nom du lien	Chiffre	Aller à	Nom du lien	Chiffre	Aller à	Nom du lien
1	<u>2 File d'attente</u>	1	2	<u>3 File d'attente</u>	2	3		3
4		4	5		5	6		6
7		7	8		8	9		9
*		*	0		0	#		#

Entrée erronée et libération sur temporisation

Nombre de relances: 3 Message d'entrée erronée: (Aucun message)

Lors d'entrée erronée aller à: 4 File d'attente (bilingue) Nom du lien:

Temporisation du premier chiffre (ms): 5000 Message de libération sur temporisation: (Aucun message)

Temporisation entre les chiffres (ms): 3000 ☒ Erreur lors d'abandon DTMF

Lors de libération sur temporisation aller à: 4 File d'attente (bilingue) Nom du lien:

Échec aller à: 4 File d'attente (bilingue) Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants OK Annuler

☐ Journaliser action

Remarquez que les champs 'Aller à' dans la boîte de dialogue (par ex. 'Lors de libération sur temporisation aller à'). Un lien est dessiné entre cette action et l'action spécifiée dans chacun de ces 'Aller à'.

2. Lorsque vous avez terminé le visionnement des propriétés de l'action, cliquez sur *Annuler* pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.

Cette rubrique a expliqué comment les liens peuvent être utilisés pour diriger des contacts d'une action à la prochaine. Alors que les champs 'Aller à' qui génèrent les liens sont spécifiques à chaque type d'action, lors de la sélection d'une action à partir de ces champs, un lien est toujours dessiné entre une action et une autre.

Compréhension de l'application

Les rubriques précédentes ont expliqué comment se rendre à une page d'application et visionner les actions et les liens. Chacune de ces rubriques explique des concepts importants, mais il est capital de comprendre comment les concepts fonctionnent ensemble pour créer l'application. Plusieurs actions et plusieurs liens placés dans une page d'application déterminent comment vos contacts sont traités.

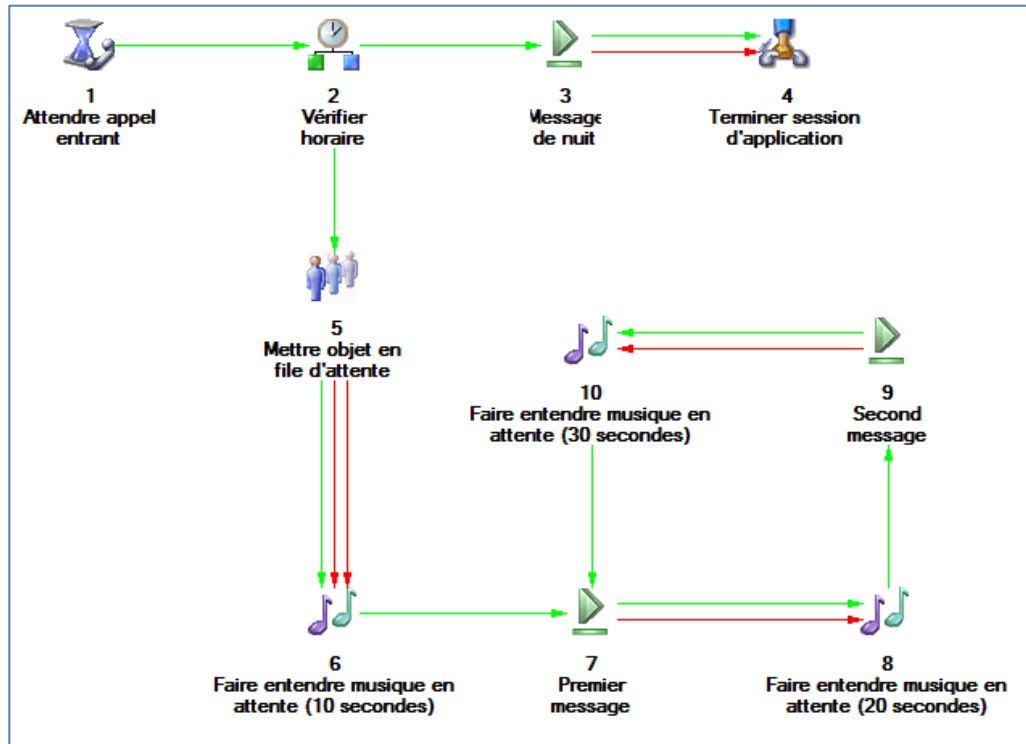
Le but de cette rubrique est de vous donner deux exemples simples sur comment une application peut être créée pour satisfaire aux exigences d'un centre de contact. Appliquez ce que vous apprenez dans cette rubrique à l'application en place dans votre centre de contact.

Application pour les appels téléphoniques

Un centre de contact planifie de créer une application pour les appels entrants. Tous les appels doivent être acheminés à une file d'attente entre 7:00 et 19:00 du lundi au vendredi. Durant les heures d'ouverture, les appelants entendent de la musique et des messages durant l'attente du premier utilisateur disponible. En dehors des heures, les appelants entendent un message de 'bureau fermé' avant d'être déconnectés.

Les actions suivantes sont requises pour cette application: Attendre appel entrant, Vérifier horaire, Mettre objet en file d'attente, Faire entendre fichier audio, Terminer session

d'application, et Faire entendre musique en attente. L'image ci-dessous illustre les actions et les liens requis pour créer l'application requise par le centre de contact.



La manière dont les actions sont reliées dans l'exemple ci-dessus est décrite ci-dessous:

- 'Attendre appel entrant' scanne à la recherche d'un appel entrant. Cette action regroupe plusieurs informations sur un appel, comme le numéro composé et le numéro à partir duquel l'appelant a appelé lorsque l'appel arrive. Cette information est conservée dans les variables du système. Un lien envoie l'appel à 'Vérifier horaire'.
- 'Vérifier horaire' prend les décisions d'acheminement basées sur l'heure à laquelle l'appel passe par cette action. Durant les heures d'ouverture, un lien envoie l'appel à 'Mettre objet en file d'attente'.
- Durant les heures d'ouverture, 'Mettre objet en file d'attente' attribue l'appel à la file d'attente 6001. L'appel demeure en file jusqu'à ce qu'un utilisateur soit disponible, à ce point, l'appel est retiré de l'application et l'utilisateur y répond. Un lien envoie l'appelant à l'action 'Faire entendre musique en attente' si aucun utilisateur n'est immédiatement disponible.
- 'Faire entendre musique en attente' fait entendre de la musique à l'appelant durant un nombre de secondes spécifique pendant qu'il attend qu'un utilisateur soit disponible. Si aucun utilisateur ne devient disponible, l'appel est acheminé à la première action 'Faire entendre fichier audio' (appelé 'Premier Message').
- 'Faire entendre fichier audio' fait entendre le premier message à l'appelant pendant qu'il attend en file le premier utilisateur disponible. Ce type d'action apparaît à

plusieurs reprises dans l'exemple d'application. Chaque action de ce type est étiquetée d'un nom correspondant au message que les appelants entendent. Un lien envoie l'appelant à l'action 'Faire entendre musique en attente' lorsque le message a fini de jouer. L'exemple montre que l'appelant entend de la musique après le second message, suivi du premier message. L'appelant continue d'entendre le premier et le second messages, avec des intervalles de musique, jusqu'à ce qu'un utilisateur devienne disponible.

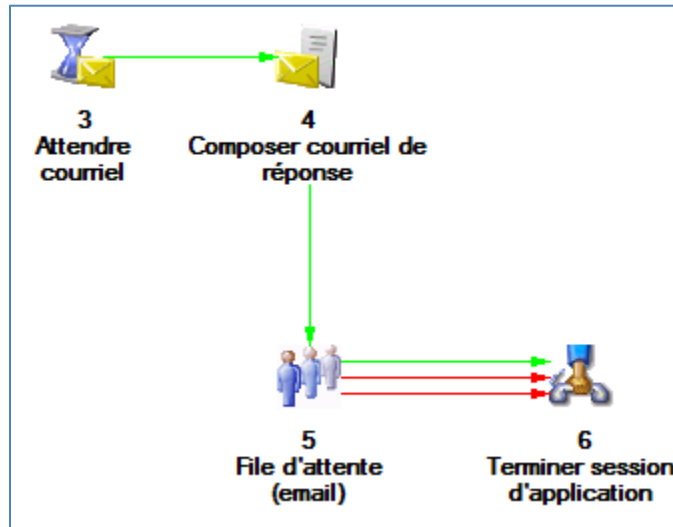
- En dehors des heures d'ouverture, un lien envoie l'appelant à l'action 'Faire entendre fichier audio' pour faire entendre un message indiquant que le bureau est fermé. Lorsque le message a fini de jouer, un lien envoie l'appel à l'action 'Terminer session d'application'.
- 'Terminer session d'application' déconnecte l'appelant.

Application pour les courriels

Pour créer une application pour les courriels entrants. Tous les courriels doivent être acheminés à une file d'attente qui ne traite que les courriels ouverte 24 heures sur 24. Lorsqu'un courriel est mis en file d'attente, une réponse doit être envoyée au client lui indiquant que son courriel a été mis en file d'attente et que le prochain utilisateur disponible y répondra.

Les actions suivantes sont requises pour cette application: Attendre courriel, Mettre objet en file d'attente, Composer courriel de réponse, et Terminer session d'application. L'exemple ci-dessous illustre les actions et les liens requis pour créer l'application dont le

centre de contact a besoin.



La manière dont les actions sont reliées dans l'exemple est décrite ci-dessous:

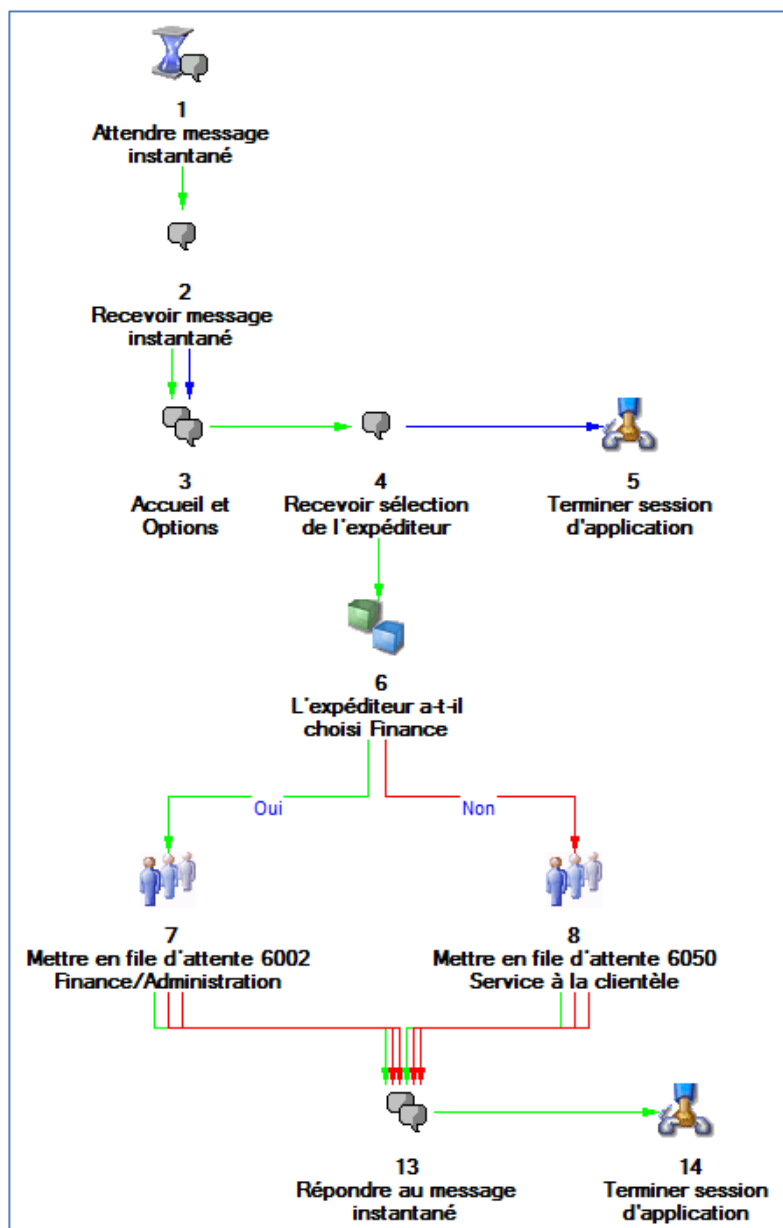
- 'Attendre courriel' scanne à la recherche d'un courriel. Cette action regroupe plusieurs informations au sujet du courriel, comme l'adresse courriel à laquelle le courriel a été envoyé. Cette information est entreposée dans les variables du système. Un lien envoie le courriel à l'action 'Composer courriel de réponse'.
- 'Composer courriel de réponse' envoie une réponse automatique à l'expéditeur. Par exemple, une réponse à l'adresse courriel de l'expéditeur peut l'informer que son courriel a été reçu et qu'un utilisateur y répondra d'ici 24 heures. Un lien envoie le courriel à l'action 'Mettre objet en file d'attente' (appelée 'File d'attente courriel').
- 'Mettre objet en file d'attente' attribue le courriel à la file d'attente courriel. Le courriel demeure en file d'attente jusqu'à ce qu'un utilisateur soit disponible, à ce point, le courriel est retiré de l'application et présenté à l'utilisateur (l'utilisateur reçoit un message de notification d'iceBar, et le courriel est acheminé d'ice à l'application client de courriel de l'utilisateur). Un lien envoie le courriel à l'action 'Terminer session d'application' si aucun utilisateur n'est immédiatement disponible.
- Le courriel demeure en file d'attente jusqu'à ce qu'il soit reçu par le premier utilisateur disponible. Une fois que le courriel est en file d'attente, l'action 'Terminer session de l'application' est utilisée comme point final dans l'application.

Application pour les MI

Pour créer une application pour les messages instantanés. Tous les messages sont acheminés à une file d'attente qui ne traite que les messages instantanés. La file d'attente est ouverte de 7:00 à 19:00 du lundi au vendredi. Durant les heures d'ouverture, une

réponse automatisée est utilisée pour aviser l'expéditeur que son message a été reçu et que deux possibilités d'acheminement s'offrent à lui (c. à d. répondre avec le 1 pour le service des finances et avec le 2 pour le service à la clientèle). En dehors des heures d'ouverture, le message n'est pas mis en file d'attente et une réponse automatisée est utilisée pour aviser l'expéditeur que le bureau est fermé.

Les actions suivantes sont requises pour cette application: Attendre message instantané, Recevoir message instantané, Répondre au message instantané, Mettre objet en file d'attente, et Terminer session d'application. L'exemple ci-dessous montre les actions et les liens requis pour créer l'application dont le centre de contact a besoin.



La manière dont les actions sont reliées dans l'exemple est décrite ci-dessous:

- 'Attendre message instantané' scanne à la recherche d'un message instantané entrant. Cette action regroupe plusieurs informations au sujet du message, comme l'adresse MI à laquelle le message a été envoyé. Cette information est entreposée dans les variables du système. Un lien envoie le message à l'action 'Recevoir message instantané'.
- 'Recevoir message instantané' capte le message pour lui permettre de s'afficher lorsqu'il sera connecté à un utilisateur. Un lien envoie le message à l'action 'Répondre au message instantané'.
- 'Répondre au message instantané' (appelé Accueil et Options) envoie une réponse automatique à l'expéditeur. Dans cet exemple, la réponse accueille l'expéditeur et lui offre deux options (par ex. faire le 1 pour le service des finances et faire le 2 pour le service à la clientèle). Un lien achemine l'appelant à l'action 'Recevoir message instantané' (appelé 'Recevoir sélection de l'expéditeur').
- 'Recevoir message instantané' (appelé 'Recevoir sélection de l'expéditeur') capte l'information entrée par l'expéditeur. Si l'expéditeur a entré 1, il est acheminé à la file d'attente du service des finances. Si l'expéditeur a entré 2, il est acheminé à la file d'attente du service à la clientèle.
- 'Répondre au message instantané' (appelé Votre message a été mis en file d'attente) envoie une réponse automatique à l'expéditeur. Dans cet exemple, la réponse informe l'expéditeur que le message a été mis en file d'attente.
- Le message demeure en file d'attente jusqu'à ce que le premier utilisateur disponible le reçoive. Une fois que le MI est en file d'attente, l'action 'Terminer session de l'application' est utilisée comme point final dans l'application.

Ce chapitre a expliqué l'essentiel de l'application. Les chapitres qui suivent, qui fournissent de l'information détaillée sur la manière de créer et de modifier l'application, assument que vous êtes familier avec le visionnement de l'application.

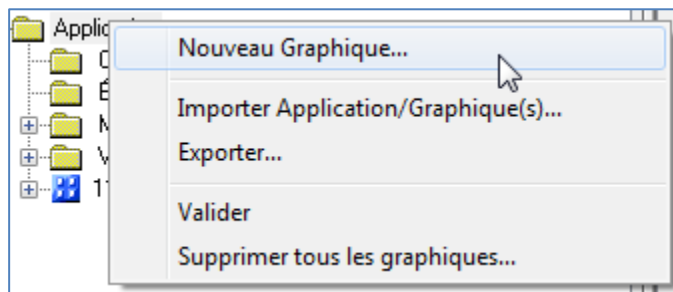
Ajout d'un graphique et d'une page d'application

Une page d'application est souvent appelée une 'toile' parce qu'elle agit comme toile de fond sur laquelle vous concevez l'application. Les pages d'application sont contenues et organisées dans des graphiques d'application. Un graphique d'application contient habituellement les pages associées à une seule application. Une application différente peut être représentée dans un autre graphique.

Pour ajouter un graphique et une page d'application:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Application dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Nouveau graphique' dans le menu.

Le côté droit d'iceAdministrator affiche les propriétés du nouveau graphique.

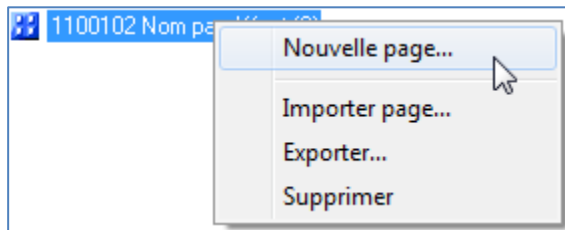
Propriétés	Variables	Messages audio
Nom du graphique: Nom par défaut [2]		
ID du graphique: 1100102		

3. Entrez le nom du graphique dans le champ 'Nom du graphique'.

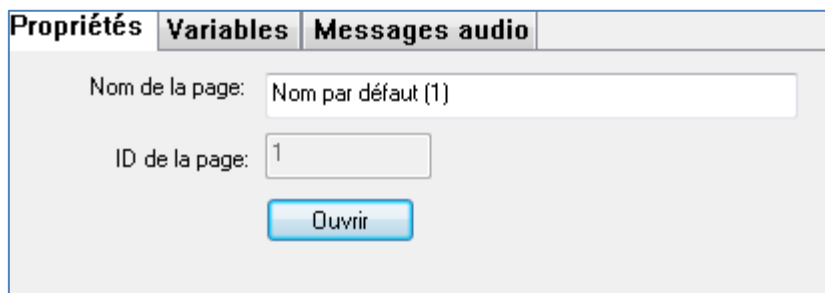
Le nom peut contenir jusqu'à 40 caractères. Notez que le nouveau graphique apparaît sous le dossier Application dans la vue arborescente et porte le nom que vous venez d'entrer.

4. Dans la vue arborescente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le graphique que vous venez de créer.

Un menu apparaît. Sélectionnez 'Nouvelle page' du menu.



5. Le côté droit d'iceAdministrator affiche les propriétés dans la nouvelle page.



6. Entrez le nom de la page dans le champ 'Nom de la page'.
Le nom peut contenir jusqu'à 40 caractères. Notez que la nouvelle page s'affiche sous le graphique d'application dans la vue arborescence et porte le nom que vous venez d'entrer.
7. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

Dans cette rubrique, vous avez ajouté un nouveau graphique d'application et une ou plusieurs pages d'application. Les tâches suivantes consistent à sélectionner des actions et à les placer dans une page d'application que vous venez de créer.

Configuration de la barre d'outils des actions de l'application

La barre d'outils des actions de l'application apparaît d'un côté ou de l'autre de la page d'application lorsque vous êtes en mode Modification.

Remarque: La barre d'outils des actions de l'application peut être déplacée soit dans la partie supérieure ou inférieure de la page d'application. Cliquez dans une zone grise inactive de la barre d'outils (c. à d. pas sur un bouton), et déplacez la barre d'outils à son nouvel emplacement.

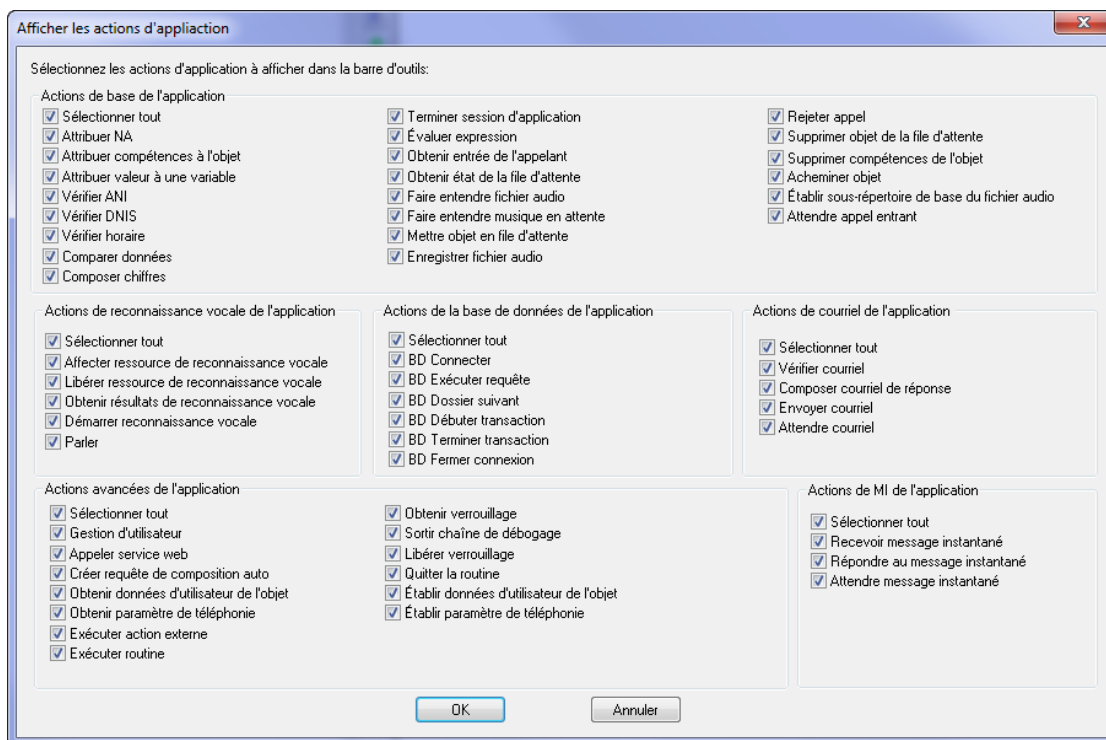
Vous pouvez modifier les actions qui apparaissent dans la barre d'outils des actions de l'application. Par exemple, si vous ne créez pas une application de courriels ou de base de données, vous pouvez vouloir enlever ces actions de la barre d'outils pour que la barre soit moins chargée et de manière à pouvoir trouver les actions dont vous avez besoin plus facilement.

Pour modifier la barre d'outils des actions de l'application:

1. Sélectionnez 'Barre d'outils des actions de l'application' dans le menu Affichage.

Cette option n'est disponible dans le menu Affichage que lorsqu'une page d'application est ouverte.

La boîte de dialogue 'Afficher les actions d'application' apparaît.



2. Sélectionnez les actions d'application que vous désirez voir dans la barre d'outils, ou désélectionnez les actions que vous ne désirez pas voir.

Vous pouvez rapidement sélectionner et désélectionner une section entière en activant ou en désactivant la boîte à cocher 'Sélectionner tout' appropriée.

Remarque: Plusieurs actions sont toujours visibles dans la barre d'outils des actions de l'application: Commentaire, Connecteur d'entrée, Connecteur de sortie, et Routeur de lien.

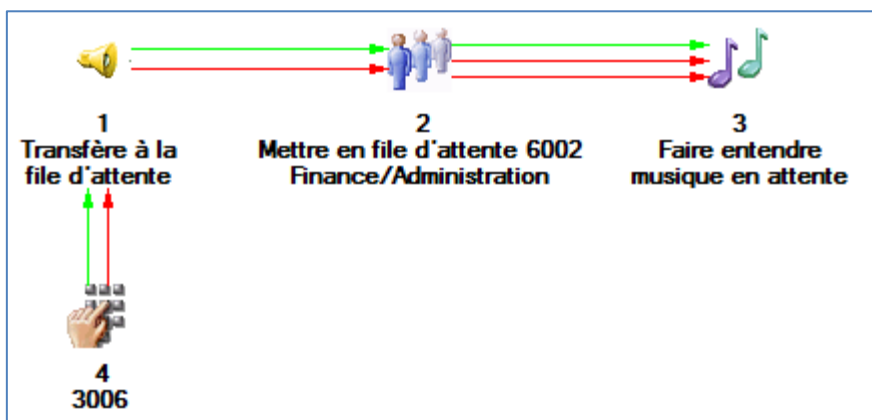
3. Cliquez sur *OK* pour sauvegarder vos modifications, ou cliquez sur *Annuler* pour les ignorer.

Positionnement des actions dans la page d'application

La page d'application créée dans la rubrique 'Ajout d'un graphique et d'une page d'application' à la page 22 est simplement une toile vide à laquelle vous devez ajouter des actions. Ces actions peuvent être reliées pour créer une application. Placer une action dans la page d'application implique le choix d'actions dans la barre d'outils des actions de l'application, et de glisser-déposer ensuite l'action n'importe où dans la page d'application.

Pour placer une action dans la page d'application:

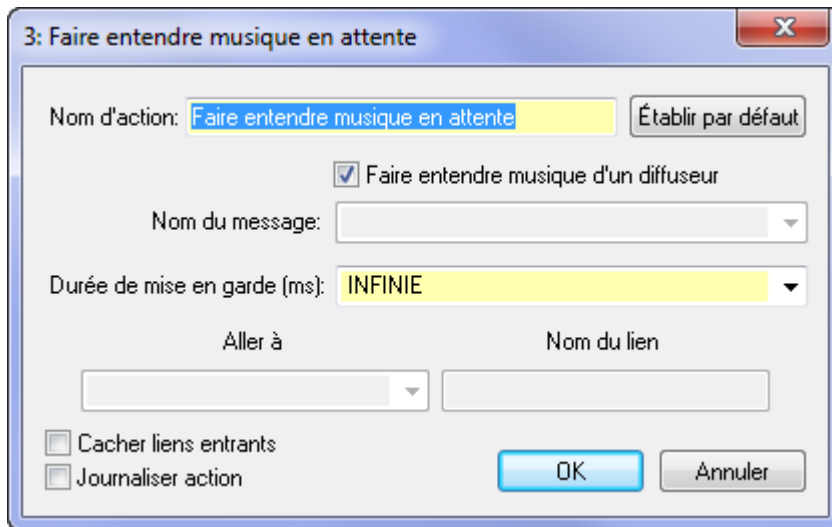
1. De la barre d'outils qui apparaît des deux côtés de la page d'application, cliquez sur le bouton qui représente l'action que vous désirez ajouter à la page d'application.



Remarque: Si vous n'êtes pas certain de quel bouton représente l'action que vous désirez ajouter, glissez le curseur de votre souris sur le bouton jusqu'à ce qu'une info bulle contenant le nom de l'action apparaisse.

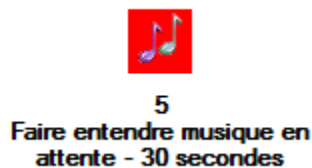
2. Glissez-déposez l'action sur la page d'application.

L'action est placée dans la page et la boîte de dialogue de propriétés de l'action s'ouvre. La boîte de dialogue de l'action Faire entendre musique en attente est montrée dans l'exemple ci-dessous:



Notez que le champ 'Nom d'action' affiche le nom de l'action. Pour modifier le nom, écrasez le précédent en entrant le nouveau texte. Vous pouvez également cliquer sur *Établir par défaut*. Selon l'action, le nom sera mis à jour pour refléter les propriétés que vous avez sélectionnées pour l'action ou pour revenir au nom par défaut de l'action (qui correspond au type d'action).

Le nom entré dans le champ 'Nom d'action' est affiché sous l'action dans la page d'application.



3. Si vous avez complété toutes les propriétés des actions, cliquez sur *Sauvegarder*.

Pour continuer à compléter les propriétés de l'action, reportez-vous à la prochaine rubrique pour de l'information générale sur la manière de former des liens entre les actions et entre les pages d'application.

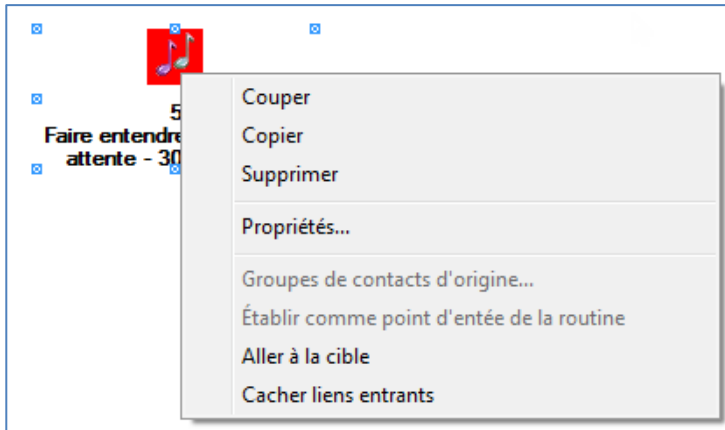
Remarque:

- Une action dont les propriétés sont incomplètes est affichée sur un arrière-plan rouge. L'arrière-plan demeure rouge jusqu'à ce que toutes les propriétés requises aient été complétées pour cette action. Des instructions spécifiques sur la manière de compléter les propriétés de chaque action peuvent être trouvées à la page 154.

- Vous ne pouvez pas sauvegarder les modifications avant d'avoir complété toutes les propriétés requises pour chaque action faisant partie de la page d'application. Si vous n'êtes pas prêt à compléter les propriétés de certaines actions, ces actions doivent être retirées de la page d'application avant de sauvegarder les modifications ou d'exporter l'application incomplète. Pour plus d'information sur l'exportation, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Clic droit de la souris sur des actions

Plusieurs options sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une action. Le menu présenté ci-dessous s'affiche.



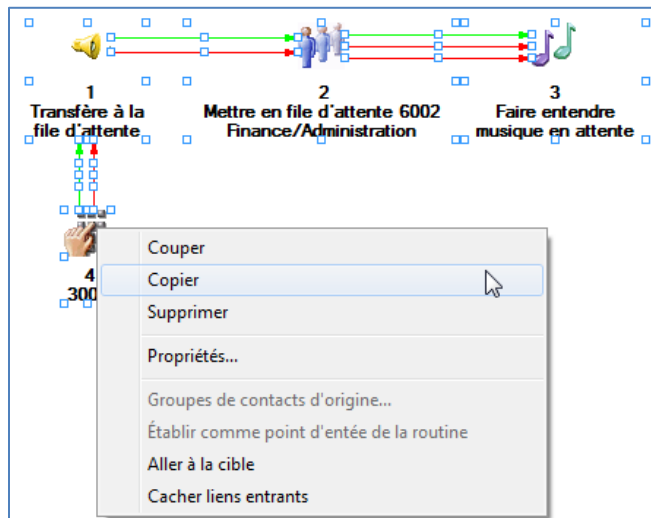
Si vous avez sélectionné plusieurs actions dans la page d'application, vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur n'importe laquelle des actions sélectionnées pour couper, copier ou supprimer toutes les actions sélectionnées.

Remarque: Vous pouvez également sélectionner 'Propriétés' ou 'Cacher liens entrants', mais ces items de menu s'appliquent seulement à l'action spécifique sur laquelle vous avez cliqué à droite.

Pour sélectionner plusieurs actions dans la page d'application:

- Choisissez 'Sélectionner tout' dans le menu Édition pour sélectionner toutes les actions dans la page d'application.
- OU
- Gardez le bouton gauche de la souris enfoncé et utilisez la souris pour 'dessiner' une boîte autour des actions que vous désirez couper, copier ou supprimer.

L'image ci-dessous présente le menu du clic droit lorsque plusieurs actions ont été sélectionnées.



Pour plus d'information sur les options de menu disponibles pour une action ou un groupe d'actions, reportez-vous au tableau ci-dessous.

Éléments du menu des actions	
Élément du menu	Description
Couper	Retire l'action (les actions) sélectionnée(s) de la page d'application. L'action ou les actions, est/sont retiré(es) de la page d'application, et peut (peuvent) être collée(s) dans une autre page d'application. Remarque : Les liens existants seront brisés.
Copier	Copie l'action (les actions) sélectionnée(s) de la page d'application. Une copie de l'action (des actions) peut être collée dans une autre page d'application. Notez que tout lien existant sera brisé.
Supprimer	Supprime l'action (les actions) sélectionnée(s) de la page d'application.
Propriétés	Ouvre la boîte de dialogue des propriétés de l'action sélectionnée.

Éléments du menu des actions	
Élément du menu	Description
Groupes de contacts d'origine	Disponible pour une action qui a été définie comme point d'entrée pour un groupe de contacts. Sélectionnez cette option pour voir les groupes de courriels et les groupes CU pour lesquels l'action est définie comme point d'entrée dans l'application.
Établir comme point d'entrée de la routine	Disponible pour les actions appartenant à une page d'une routine d'élément de base. Sélectionnez cette option pour établir que cette action est le point de départ de la routine. Pour plus d'information sur les éléments de base, reportez-vous au Chapitre 5: Éléments de base.
Aller à la cible	Disponible pour les actions Connecteur de sortie. Sélectionnez cette option pour sauter au Connecteur d'entrée correspondant. Pour plus d'information sur les actions Connecteur de sortie et Connecteur d'entrée, reportez-vous à la page 187.
Cacher liens entrants	Cache les liens entrants pour l'action sélectionnée. Pour plus d'information sur la fonction Masquage des liens entrants, reportez-vous à la page 36. Remarque: Même si plusieurs actions peuvent être sélectionnées, les liens sont cachés uniquement pour l'action sur laquelle vous avez cliqué.

Établissement de liens entre les actions et les pages de l'application

Avant que l'application ne puisse être complétée, des liens entre les actions doivent être spécifiés. Un lien entre des actions indique à l'application où acheminer les contacts une fois qu'ils sont passés par une action spécifique.

Des liens peuvent également être établis entre des pages de l'application, ce qui peut être requis lorsque l'application devient trop grande pour être contenue dans une page d'application.

Il est recommandé d'éviter de faire des liens croisés et de garder les liens simples. Ainsi, il est plus facile de comprendre et de modifier l'application dans le futur.

Les rubriques qui suivent expliquent la manière de relier les actions et les pages d'application.

Établissement de liens entre les actions

Avant d'être considérées complètes, la plupart des actions requièrent un ou plusieurs liens avec d'autres actions. Les actions doivent être complètes avant de pouvoir sauvegarder la page.

Pour dessiner un lien d'une action à une autre:

1. Double-cliquez sur l'action que vous désirez relier à d'autres actions. La boîte de dialogue des propriétés s'ouvre.

L'exemple ci-dessous présente la boîte de dialogue des propriétés de l'action Faire entendre fichier audio.

6: Faire entendre fichier audio

Nom d'action: **Faire entendre fichier audio** Établir par défaut

Message audio:

☐ Effacer mémoire tampon des chiffres composés ☒ Activer abandon DTMF

☐ Activer contrôles de play-back

Vitesse

Touches DTMF

Diminuer: AUCUN

Réinitialiser: AUCUN

Augmenter: AUCUN

Saut/Pause/Reprise

Période de saut (ms): 5000

Touches DTMF

Saut arrière: AUCUN

Pause/Reprise: AUCUN

Saut avant: AUCUN

Aller à Nom du lien

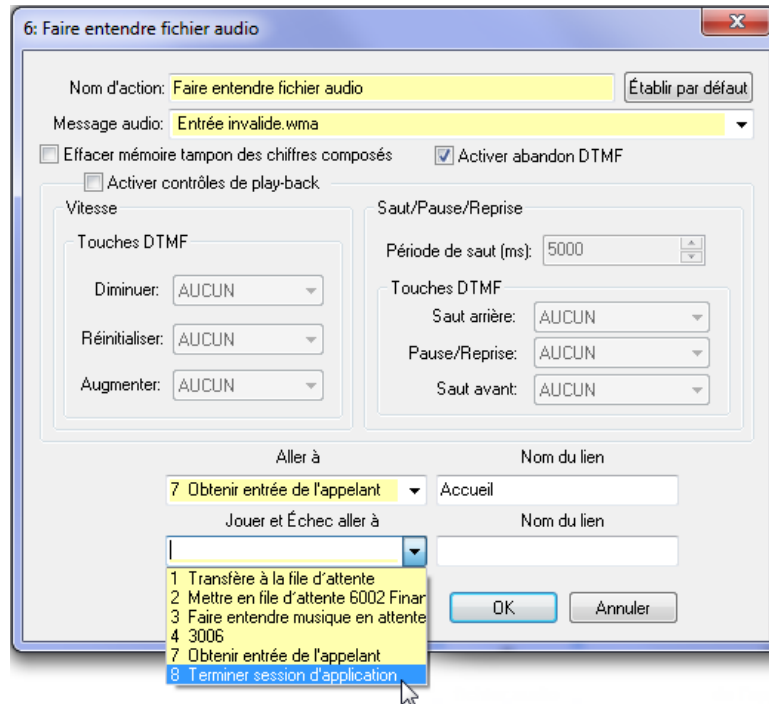
Jouer et Échec aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

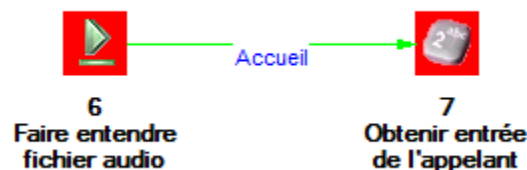
OK Annuler

La liste déroulante 'Aller à' de la boîte de dialogue des propriétés fournit une liste des autres actions de la page d'application. Ouvrez la liste et sélectionnez une action pour créer un lien avec cette action. Parfois ces champs ont des noms quelque peu différents comme 'Si aucune correspondance aller à', ou 'Erreur aller à'.



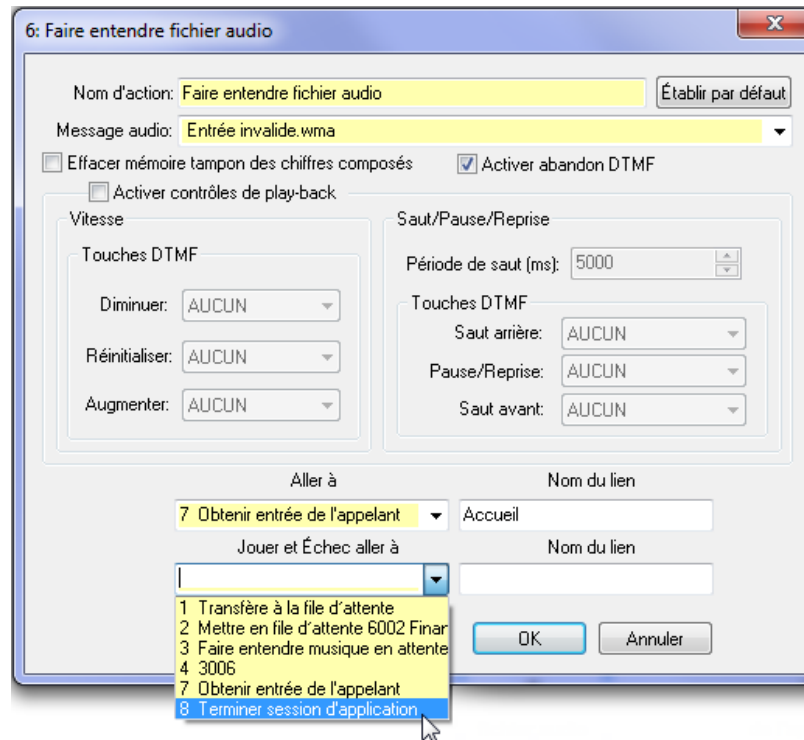
2. Sélectionnez l'action avec laquelle vous désirez créer un lien dans le premier champ 'Aller à'.
3. Tapez un nom dans le champ 'Nom du lien' si vous désirez étiqueter le lien entre ces deux actions.

L'image ci-dessous présente un exemple d'un lien qui a été étiqueté.



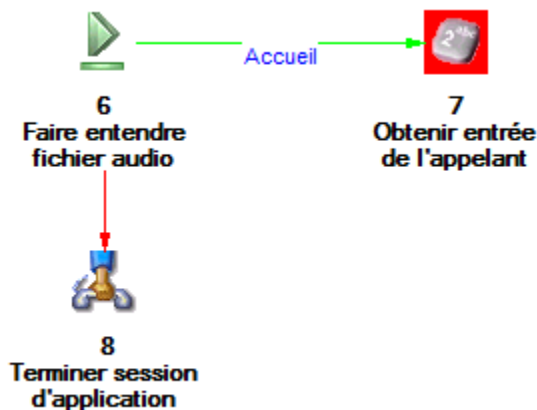
Sélectionnez des liens additionnels, tel que requis par le type d'action.

Par exemple, Faire entendre fichier audio requiert la sélection d'un lien qui sera suivi dans l'éventualité d'un échec (par ex. le message ne joue pas parce qu'il n'est pas enregistré).



4. Tapez un nom dans le champ 'Nom du lien' si vous désirez étiqueter le lien entre cette action et l'action sélectionnée à l'étape 4.

Ce champ peut être laissé vide si aucune étiquette n'est requise, tel que présenté pour le lien rouge d'échec ci-dessous.



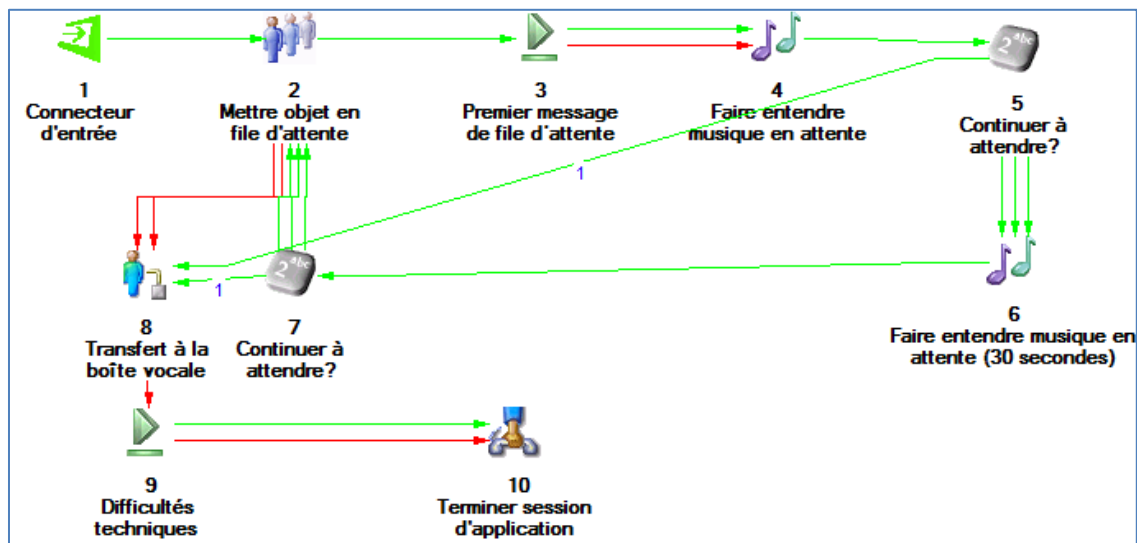
5. Si vous avez terminé les propriétés de toutes les actions, cliquez sur *Sauvegarder*.

Pour continuer à compléter les propriétés d'une action, reportez-vous à la rubrique suivante pour de l'information générale sur l'établissement de liens entre des actions et des pages d'application.

Dans cette rubrique, vous avez appris comment créer des liens entre les actions. La rubrique qui suit explique comment cacher des liens entrants pour une action ou un groupe d'actions.

Masquage des liens entrants

Lors de l'établissement de liens entre les actions, gardez les liens en ordre et évitez les liens croisés. Il est plus facile de lire l'application avec des liens simples, non croisés. Parfois une action particulière a plusieurs liens entrants et ceci rend l'application difficile à suivre. L'exemple ci-dessous présente une action étiquetée 'Transfert à la boîte vocale' qui a plusieurs liens entrants.



Pour cacher les liens entrants pour une action spécifique:

1. Double-cliquez sur l'action pour en voir les propriétés.

La boîte de dialogue '8: Acheminer objet' permet de configurer l'action 'Transfert à la boîte vocale'. Les champs sont les suivants :

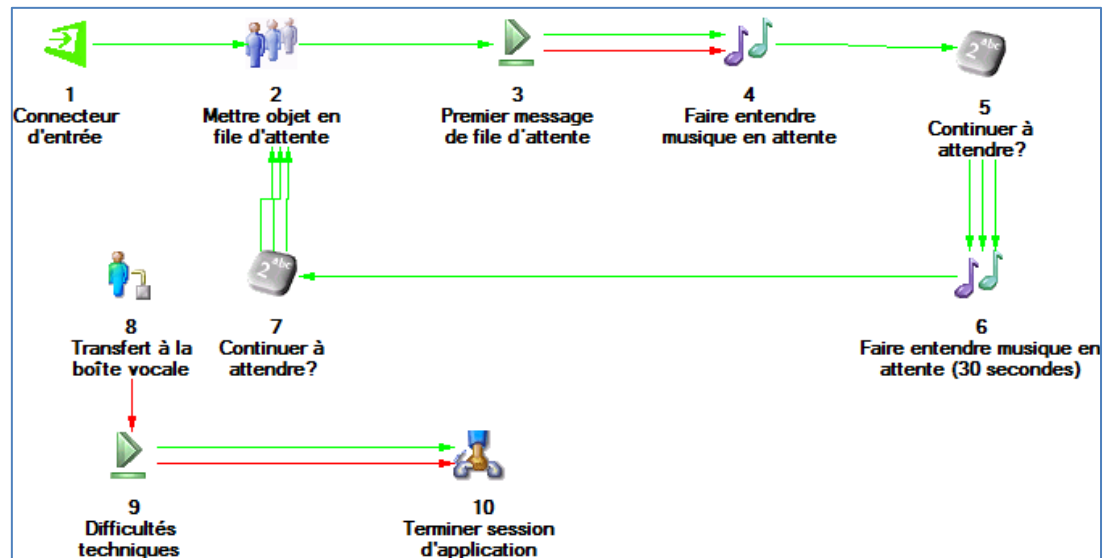
- Nom d'action: Transfert à la boîte vocale
- Objet: @appel
- NA: \$Call:CalledNumber
- Aller à: 9 Difficultés techniques
- Nom du lien: (champ vide)
- Si NA non valide: 9 Difficultés techniques
- ☒ Cacher liens entrants
- ☐ Journaliser action

Les boutons 'OK' et 'Annuler' sont situés en bas à droite.

2. Cochez la boîte à cocher 'Cacher liens entrants' pour cacher tous les liens qui se terminent à cette action.

3. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.

Les liens entrants ne sont plus affichés pour cette action.



Remarque:

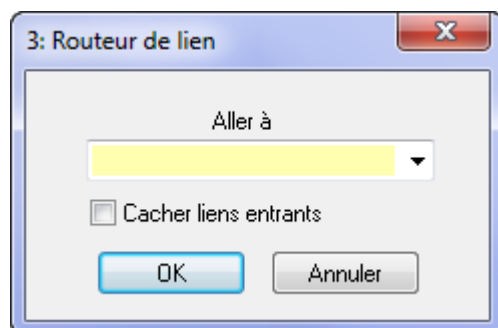
- Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur une action et sélectionner 'Cacher liens entrants' dans le menu qui s'affiche. Un crochet est affiché à côté de l'option de menu pour indiquer qu'elle a été sélectionnée. Pour voir les liens cachés, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action, et cliquez sur 'Cacher liens entrants' dans le menu de manière à supprimer le crochet.
- Vous pouvez voir les liens cachés en sélectionnant l'option "Tous liens" dans le menu Affichage d'iceAdministrator. Un crochet s'affiche à côté de l'option de menu pour indiquer qu'elle a été sélectionnée. Pour supprimer les liens cachés de la vue, sélectionnez l'option 'Tous liens' une autre fois dans le menu Affichage de manière à supprimer le crochet.

Utilisation de Routeur de lien pour relier des actions

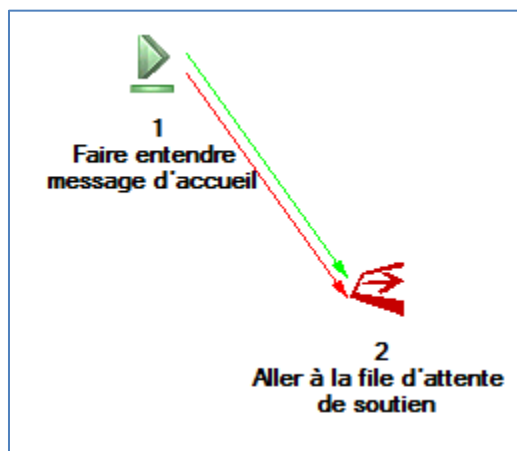
Routeur de lien facilite l'établissement de liens entre d'autres actions de la page d'application. Routeur de lien aide à garder les liens en ordre. Cette pratique est recommandée lors de la création d'une application.

La boîte de dialogue des propriétés de l'action Routeur de lien est une liste d'actions 'Aller à' et une boîte à cocher Cacher liens entrants. Vous pouvez sélectionner une action

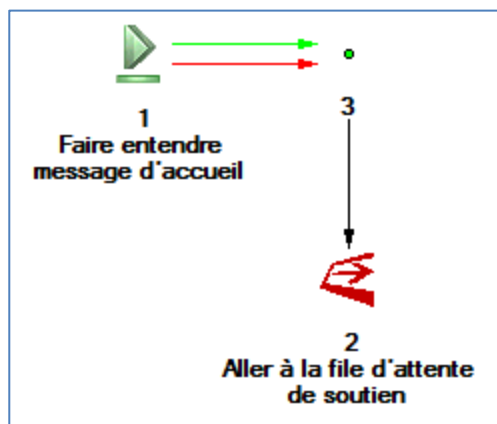
à laquelle acheminer à partir de la liste déroulante 'Aller à'. Cette action n'affecte pas l'expérience du contact dans l'application.



L'image ci-dessous présente deux actions qui sont reliées sans utiliser l'action Routeur de lien.



Les liens entre ces actions peuvent être manipulés en utilisant Routeur de lien, tel que représenté par un lien vert dans la page d'application présentée ci-dessous.



Pour plus d'information sur l'action Routeur de lien, reportez-vous à la page 231.

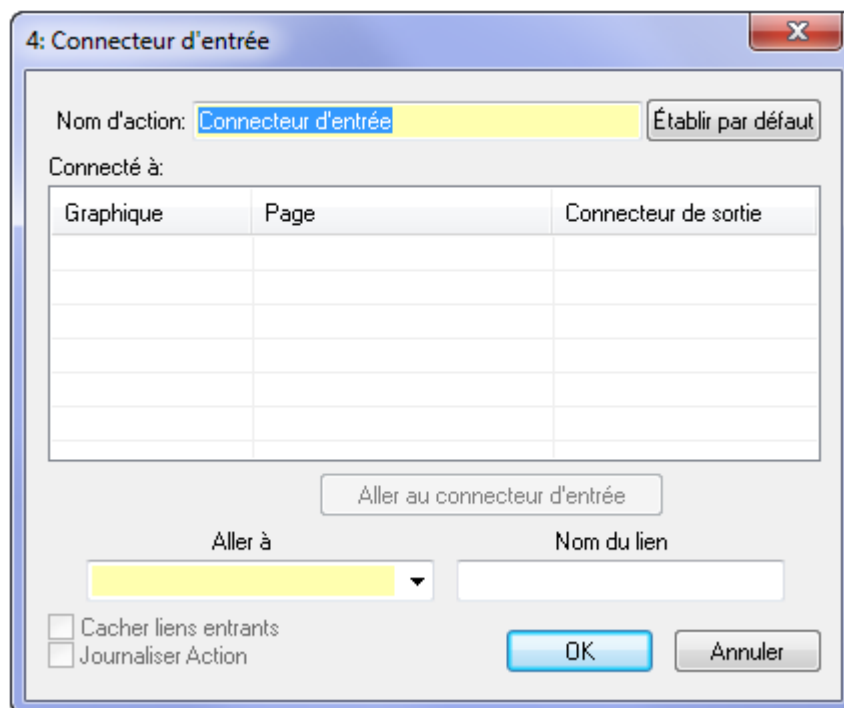
Établissement de liens entre les pages

Si l'application que vous concevez devient trop grande pour être contenue dans une page, vous pouvez décider de créer un lien avec une seconde page. Les liens entre deux pages sont formés avec un Connecteur de sortie et un Connecteur d'entrée. Toutes les pages à l'intérieur d'un commutateur peuvent être reliées. Connecteur de sortie et Connecteur d'entrée peuvent également être utilisées dans une même page d'application pour organiser l'application.

Pour relier deux pages d'application:

1. Rendez-vous à la page d'application où vous désirez placer un Connecteur d'entrée.
2. Cliquez sur Connecteur d'entrée () dans la barre d'outils des actions de l'application, et déposez le connecteur dans la page d'application.

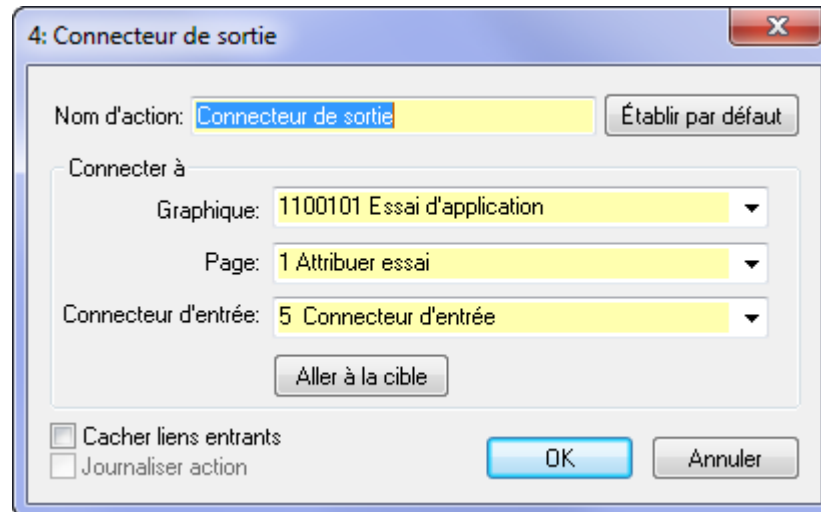
La boîte de dialogue des propriétés s'ouvre pour 'Connecteur d'entrée'.



3. Sélectionnez une action dans la liste déroulante 'Aller à'.
Tous les contacts entrants sont acheminés à cette action.
4. Cliquez sur OK pour sauvegarder vos modifications et fermez la boîte de dialogue des propriétés.
5. Rendez-vous à la page d'application où vous désirez placer un Connecteur de sortie.
L'application de cette page peut être reliée au Connecteur d'entrée que vous venez de créer.

6. Cliquez sur Connecteur de sortie () dans la barre d'outils des actions de l'application, et déposez le connecteur dans la page d'application.

La boîte de dialogue des propriétés s'ouvre pour l'action Connecteur de sortie.



7. Sélectionnez le graphique approprié dans la liste déroulante 'Graphique'.
Le graphique que vous sélectionnez devrait contenir la page d'application à laquelle vous désirez acheminer les contacts.
8. Sélectionnez la page appropriée dans la liste déroulante 'Page'.
Seules les pages appartenant au graphique que vous avez sélectionné sont dans la liste.
9. Sélectionnez le connecteur approprié dans la liste déroulante 'Connecteur d'entrée'.
Seules les actions Connecteur d'entrée de la page d'application que vous avez sélectionnée seront dans la liste. Les contacts sont acheminés au Connecteur d'entrée sélectionné. Pour compléter le Connecteur de sortie, au moins un Connecteur d'entrée doit être ajouté à la page de destination.
Si vous désirez vérifier la localisation du Connecteur d'entrée, cliquez sur *Aller à la cible* pour être amené au Connecteur d'entrée que vous avez sélectionné.
10. Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.
11. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.)

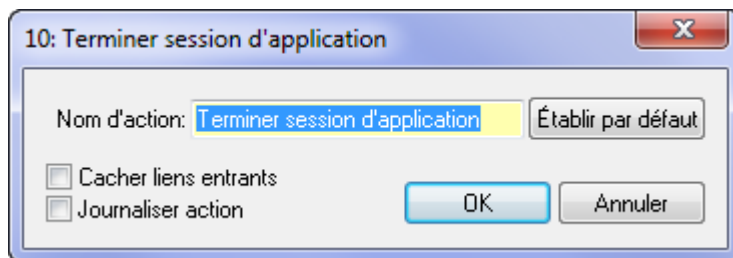
Journalisation d'une activité pour une action

Chaque action a une boîte à cocher 'Journaliser action'. Lorsque Journaliser action est activé, vous pouvez retrouver les détails de l'activité pour l'action dans iceReporting. Par exemple, les rapports peuvent montrer le nombre de contacts qui sont passés par une action. Pour plus d'information sur les rapports, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceReporting*.

Pour activer la journalisation pour une action:

1. Double-cliquez sur l'action pour laquelle vous désirez activer la journalisation. La boîte de dialogue des propriétés s'ouvre pour l'action sélectionnée.

L'image ci-dessous présente la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Terminer session d'application.



2. Cochez la boîte 'Journaliser action' dans la boîte de dialogue des propriétés.
3. Cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès')

Définition d'un point de départ

Avant que les contacts ne puissent se déplacer dans l'application, une action doit être définie comme point de départ. La définition d'un point de départ implique le choix d'un point d'entrée dans l'application pour un groupe de contacts, les points d'entrée à un graphique, une page et une action d'application spécifique. Par exemple, si le point d'entrée pour un groupe CU est 'Attendre appel entrant', tous les appels qui arrivent dans le groupe CU sont présentés à l'action Attendre appel entrant, et suivent l'application comme elle a été conçue.

Mise en garde: Il est hautement recommandé de tester l'application pour les appels téléphoniques après avoir défini le point de départ. Pour tester une nouvelle application, ajoutez une action Attribuer NA qui pointe vers le début de l'application. A l'aide d'iceBar, vous pouvez composer le numéro spécifié dans l'action Attribuer NA. Le type de tests que vous pouvez effectuer dépend de l'application que vous avez créée.

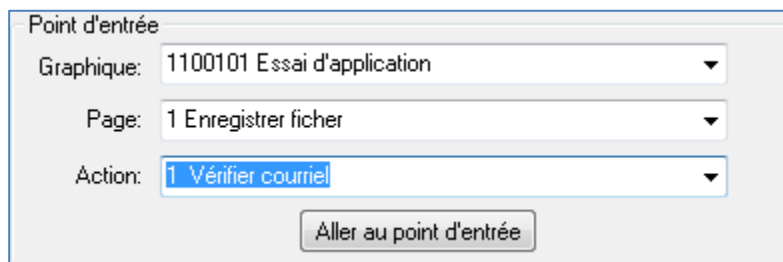
En règle générale, vous devriez tester les scénarios suivants:

- Lorsqu'un utilisateur est disponible
- Lorsqu'un utilisateur est indisponible (c à d. quand un appelant est en file d'attente)
- Lorsque la file d'attente est en mode de nuit (c. à d. lorsqu'aucun utilisateur n'est connecté)
- Lorsque votre centre de contact est fermé (c. à d. après les heures d'ouverture)
- Options de menu valides
- Options de menu invalides

Pour définir le point d'entrée:

1. Rendez-vous au groupe de contacts (groupe de courriel ou groupe CU) pour lequel vous désirez définir le point d'entrée.

Si vous avez choisi des Groupes de courriels, notez que la section 'Point d'entrée' fait partie de la page des propriétés.



Point d'entrée

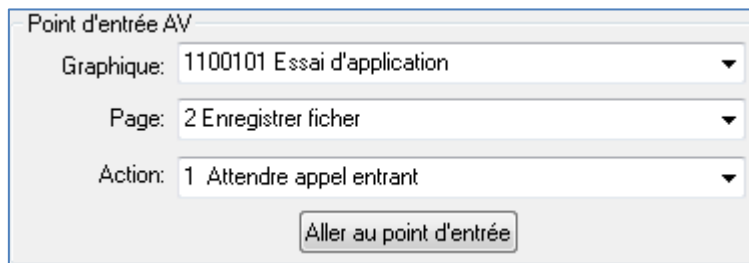
Graphique: 1100101 Essai d'application

Page: 1 Enregistrer fichier

Action: 1 Vérifier courriel

Aller au point d'entrée

Si vous avez choisi des Groupes CU, notez la section 'Point d'entrée AV'.



Point d'entrée AV

Graphique: 1100101 Essai d'application ▼

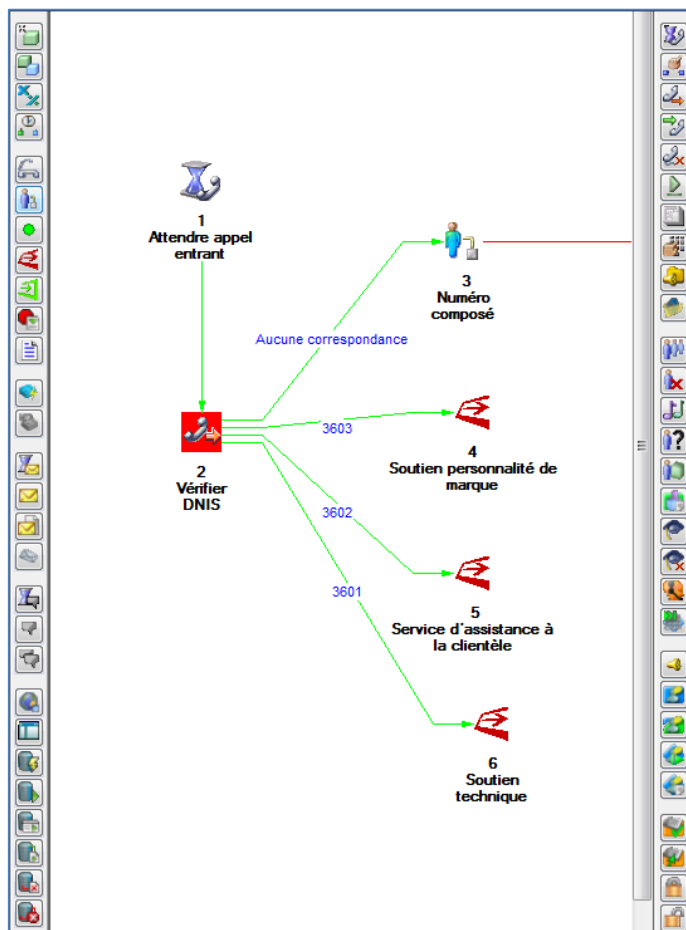
Page: 2 Enregistrer fichier ▼

Action: 1 Attendre appel entrant ▼

Aller au point d'entrée

2. Sélectionnez le graphique d'application approprié dans la liste déroulante 'Graphique'.
Le graphique que vous sélectionnez devrait contenir la page d'application à laquelle vous désirez acheminer les contacts.
3. Sélectionnez la page d'application appropriée dans la liste déroulante 'Page'.
Seules les pages qui appartiennent au graphique que vous avez sélectionné sont dans la liste.
4. Sélectionnez l'action appropriée dans la liste déroulante 'Action'.
Seules les actions dans la page d'application que vous avez sélectionnée sont dans la liste.
Les contacts qui arrivent dans ce groupe de contacts sont acheminés à l'action sélectionnée.
L'action que vous sélectionnez comme point d'entrée est surlignée en jaune dans la page

d'application. L'exemple ci-dessous montre le Point d'entrée AV tel que défini dans le Groupe CU présenté à l'étape 1.



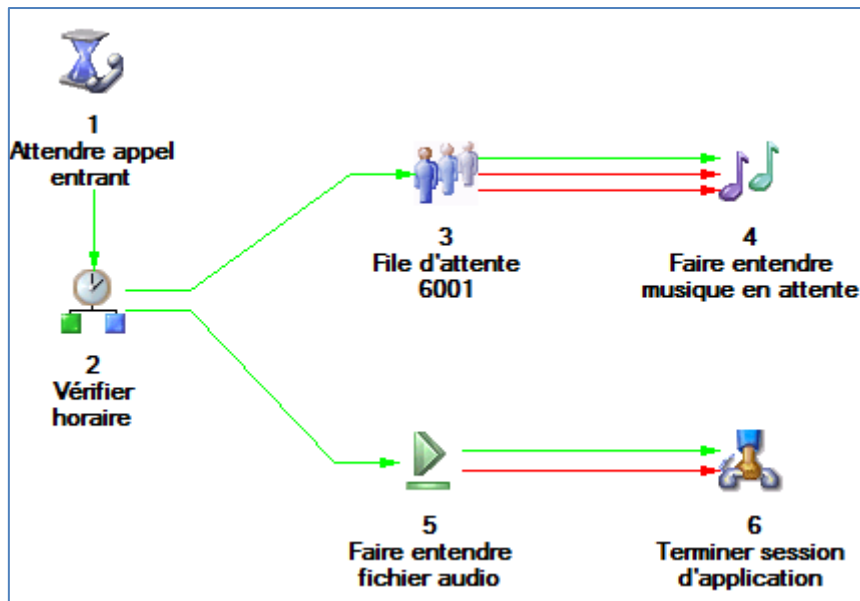
Pour plus d'information sur les groupes de contacts, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Déplacement d'actions dans une page d'application

Lorsque vous modifiez ou que vous créez l'application, vous pouvez vouloir réorganiser les actions dans une page d'application. Glisser-déposer des actions à un nouvel endroit vous permet de créer plus d'espace pour de nouvelles actions ou de simplement modifier la disposition des actions existantes dans une page d'application.

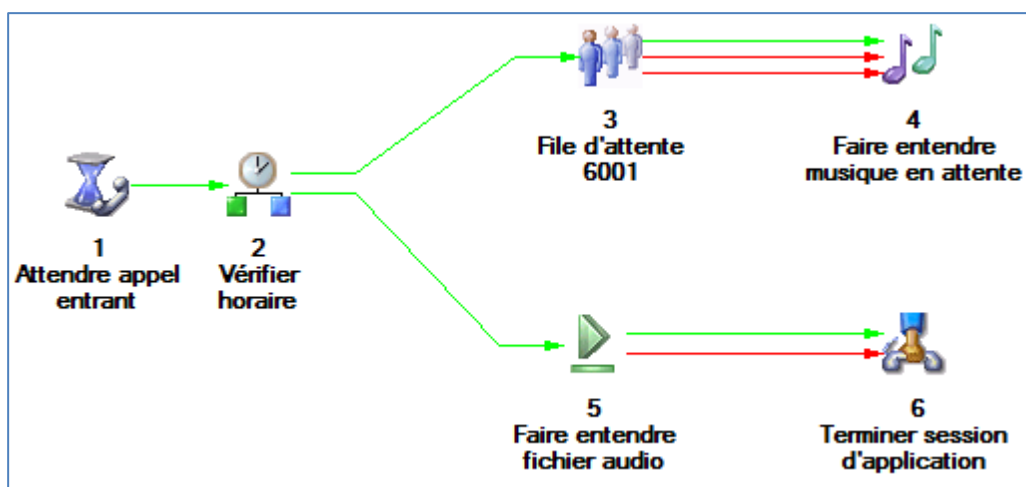
Pour déplacer une action dans une page d'application:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions et les liens existants.



2. Cliquez sur l'action que vous désirez déplacer. Tout en gardant le bouton enfoncé, glissez l'icône dans une nouvelle partie de la page d'application et relâchez le bouton de la souris.

La saisie d'écran ci-dessous montre que l'action Attendre appel entrant a été déplacée à un nouvel endroit et que le lien entre les actions Attendre appel entrant et Vérifier horaire est automatiquement redessiné.

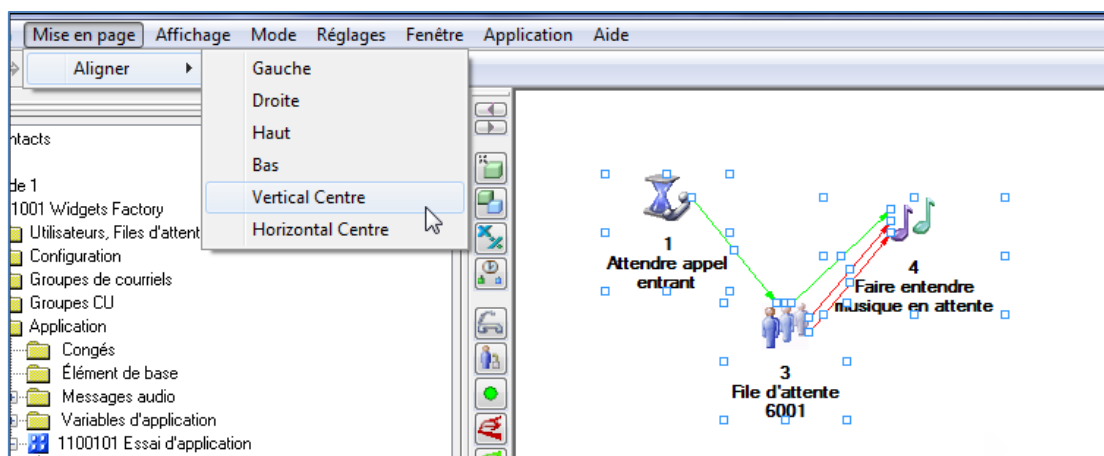


Alignement des actions dans une page d'application

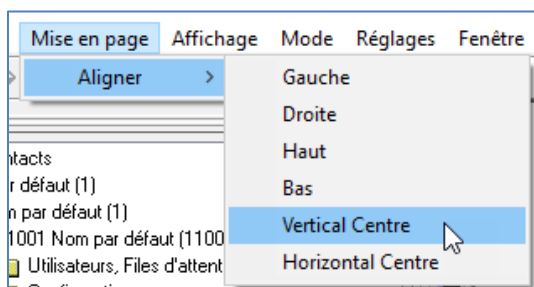
Pour aligner une action avec une autre action:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions et les liens existants.
2. Gardez le bouton gauche de la souris enfoncé et utilisez la souris pour 'dessiner' une ligne autour des actions que vous désirez aligner.

Dans l'image ci-dessous, les actions de l'arbre ne sont pas alignées entre elles. Les trois actions ont été sélectionnées.



3. Dans le menu Mise en page, choisissez 'Aligner'.



Les options suivantes sont disponibles pour aligner des actions: Gauche, Droit, Haut, Bas, Vertical, Horizontal.

4. Sélectionnez l'option d'alignement appropriée.

Dans l'exemple ci-dessous, l'option 'Vertical' a été sélectionnée. Les trois actions sont maintenant alignées.



Copie/Coupe et collage d'actions

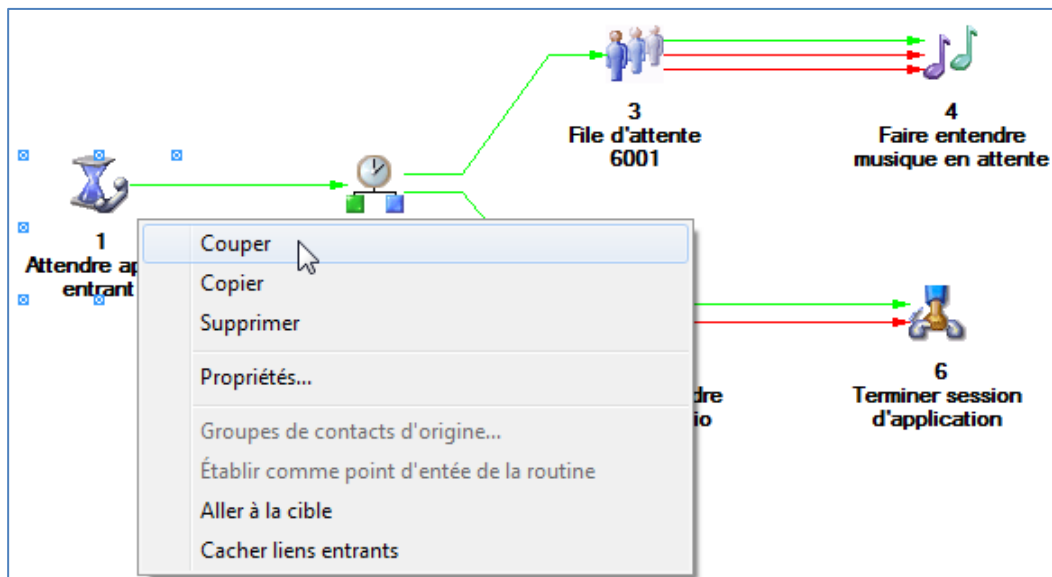
Lorsque vous modifiez l'application, vous pouvez vouloir copier une action dans une page d'application ou copier une action dans une autre page d'application. Copier des actions vous permet de faire un double de l'application que vous avez déjà créée. Couper des actions vous permet de déplacer des actions à un nouvel endroit.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un message instantané de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour copier ou couper une action:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions et les liens existants.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action que vous désirez copier ou couper.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Couper' ou 'Copier' dans le menu.
4. Rendez-vous à l'endroit où vous désirez coller l'action.
Ceci pourrait être une autre position dans la même page d'application ou une autre page d'application.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une partie libre de la page et sélectionnez l'option 'Coller' qui apparaît.

L'action est collée au nouvel endroit.

Remarque:

- Vous pouvez suivre les étapes ci-dessus pour copier ou couper plusieurs actions. Utilisez votre souris pour 'dessiner' une ligne autour des actions que vous désirez copier ou couper. Lorsque vous arrivez à l'étape 2, vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur n'importe laquelle des actions sélectionnées. Toutes les actions sélectionnées sont copiées ou coupées et collées en suivant les autres étapes ci-dessus.
- Après que vous ayez coupé ou copié des actions, certaines actions peuvent avoir un arrière-plan rouge. Certaines propriétés doivent être complétées pour ces actions (par ex. de nouveaux liens à d'autres actions).

Il est recommandé de vérifier les propriétés de toutes les actions collées pour vous assurer qu'elles sont logiques dans l'application.

Déplacement de liens

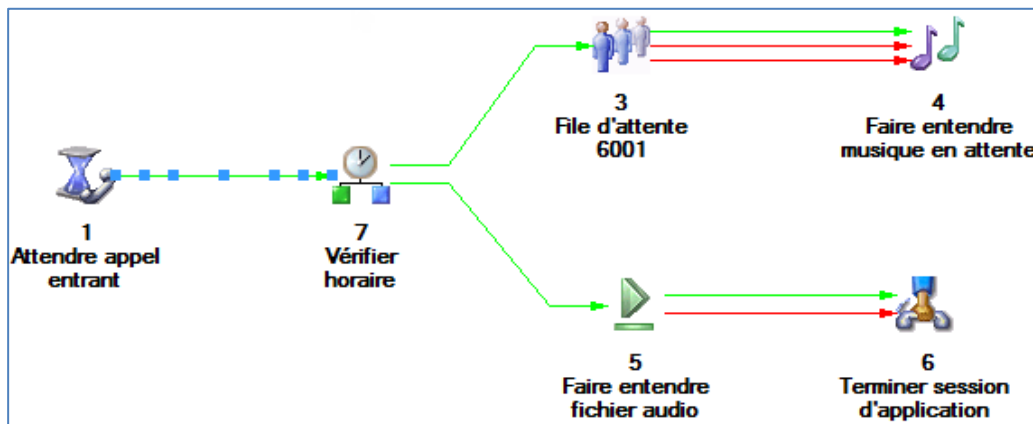
Les liens disent à l'application où acheminer les contacts une fois qu'ils sont passés par une action spécifique. Modifier les propriétés de chacune des actions peut modifier les liens, tel que décrit à la rubrique 'Établissement de liens entre les actions et les pages de l'application' à la page 32. Sinon, vous pouvez vous pouvez glisser-déposer les liens tel que décrit ci-dessous.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour modifier les liens entre une action et une autre:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions et les liens existants.
2. Cliquez sur le lien que vous désirez déplacer.

Notez les repères de sélection qui apparaissent le long du lien lorsqu'il est sélectionné. L'exemple ci-dessous montre que le lien entre les actions Attendre appel entrant et Vérifier horaire a été sélectionné.



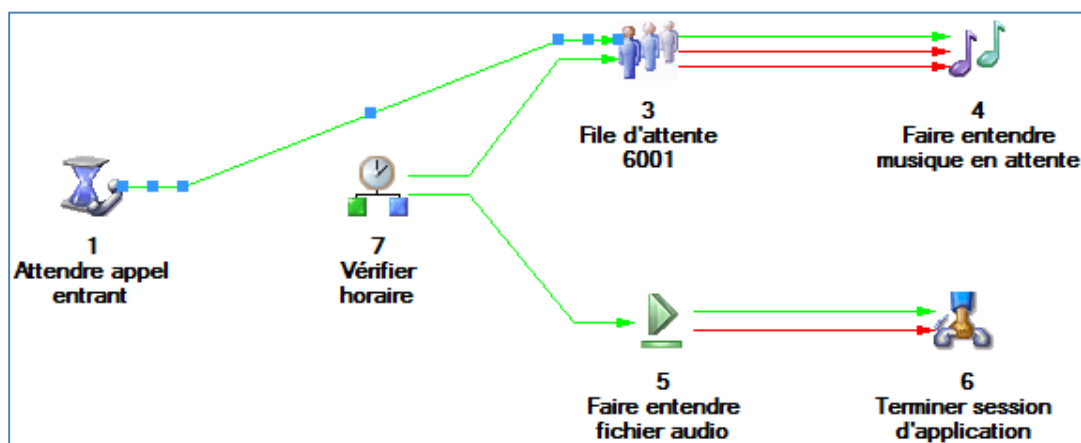
3. Positionnez votre souris directement sur le repère le plus près du pointeur sur le lien.



4. Cliquez sur le repère et glissez le lien vers une autre action.

Le lien doit être directement sur l'icône lorsque vous relâchez le bouton de la souris.

L'exemple ci-dessous montre que l'action Attendre appel entrant est maintenant reliée à File d'attente 6001.



Remarque: Les liens entre les actions sont automatiquement dessinés. Lorsque vous modifiez la forme du lien entre deux actions, la nouvelle forme n'est pas sauvegardée dans la base de données. Le lien revient à son état original lorsque vous rechargez l'application.

Ajout d'une action à l'application

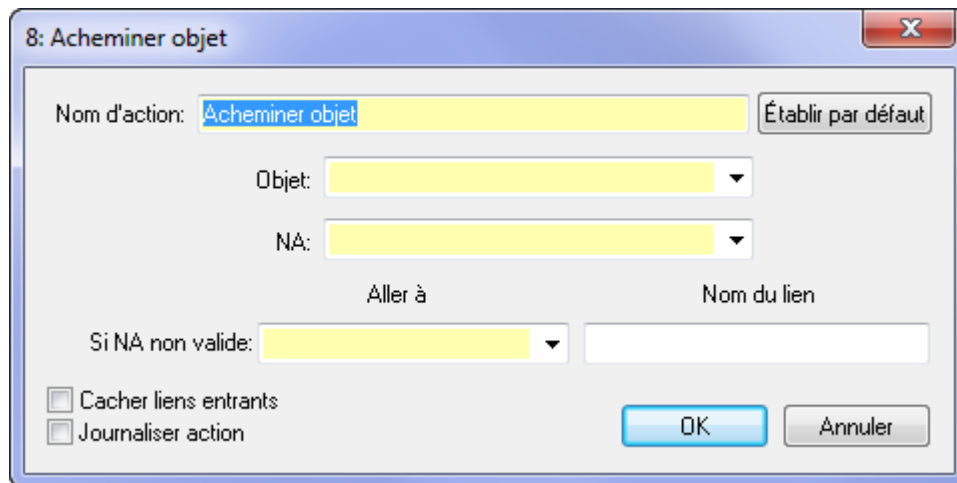
Lorsque les besoins de votre centre de contact changent, il peut être nécessaire d'ajouter une nouvelle action à l'application existante. L'ajout d'une nouvelle action implique de placer l'action dans la page d'application et de s'assurer qu'elle est reliée aux autres actions.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un message instantané de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour ajouter une action à l'application:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions et les liens existants.
2. À partir de la barre d'outils des actions de l'application qui encadre la page d'application de chaque côté, cliquez sur l'action que vous désirez utiliser et glissez-la sur la page d'application.

L'action est placée sur la page d'application et la boîte de dialogue des propriétés pour cette action s'ouvre automatiquement. La saisie d'écran ci-dessous montre la boîte des propriétés pour l'action Acheminer objet.



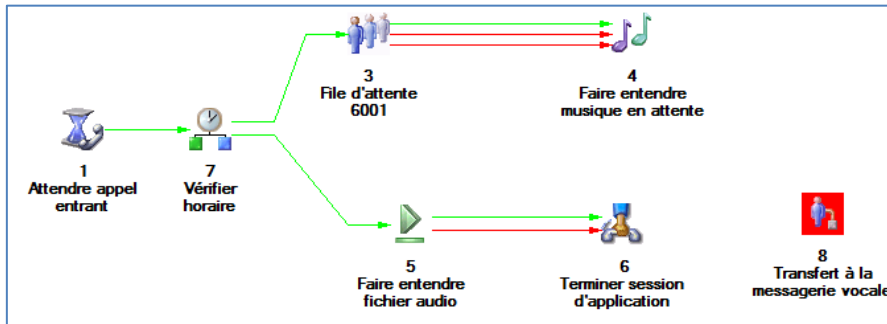
Remarque:

- Si vous n'êtes pas certain de quel bouton représente l'action que vous désirez ajouter, glissez le pointeur de votre souris sur le bouton jusqu'à ce qu'une info bulle contenant le nom de l'action apparaisse. Pour une description de chaque action, reportez-vous à la page 155.
- Notez le champ 'Nom d'action' faisant partie de la boîte de dialogue des propriétés. Par défaut, le nom de l'action s'inscrit automatiquement dans ce champ.

3. Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue des propriétés.

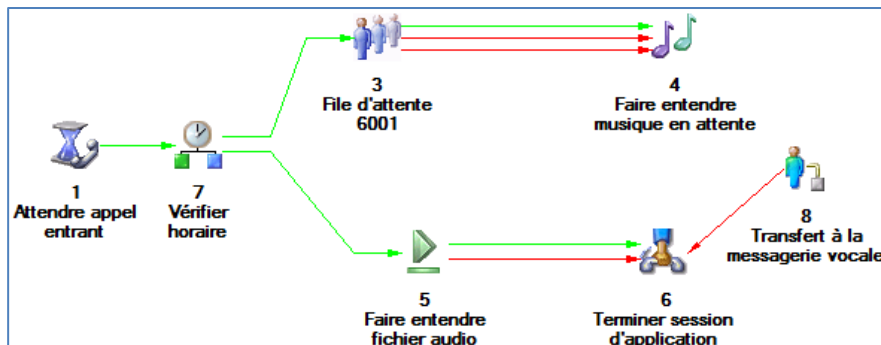
La boîte de dialogue des propriétés se ferme.

La nouvelle action est affichée avec un arrière-plan rouge parce que ses propriétés sont incomplètes.



4. Complétez les propriétés de la nouvelle action.

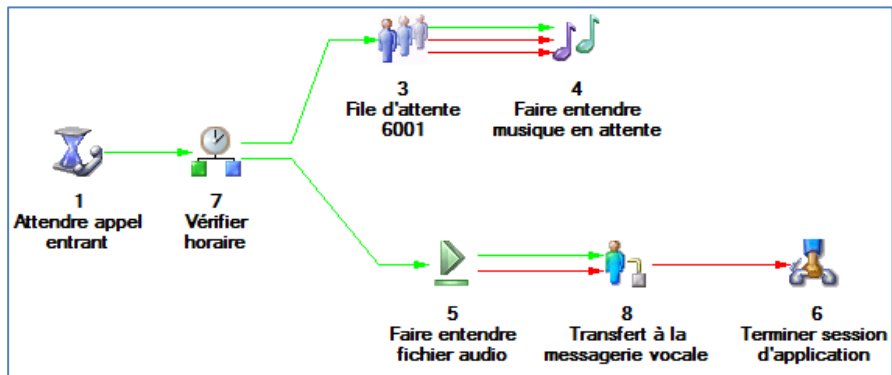
Lorsque les propriétés sont complétées, l'arrière-plan rouge disparaît et des liens sont dessinés vers d'autres actions. Pour plus d'information sur l'établissement des propriétés d'une action, reportez-vous aux Chapitre 6: Actions standards et Chapitre 7: Actions avancées.



5. Dessinez des liens entre d'autres actions et la nouvelle action.

L'action Acheminer objet nommée "Transfert à la messagerie vocale" montrée dans l'exemple ci-dessus ne recevra aucun contact parce qu'elle n'est pas reliée au reste de l'application. (Pour être certain qu'il n'y a aucun lien entrant, assurez-vous que l'option 'Cacher liens entrants' n'est pas activée pour l'action). L'action doit avoir au moins un lien entrant avant d'être utilisée dans l'application. L'image ci-dessous montre que l'action Faire entendre fichier

audio (Message de nuit) a été modifiée pour acheminer les appels à l'action Acheminer objet (Transfert à la messagerie vocale).



Suppression d'actions

Avant de supprimer une action de l'application, vous devriez supprimer tous les liens entrants de manière que l'action ne soit plus requise à l'intérieur de l'application.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

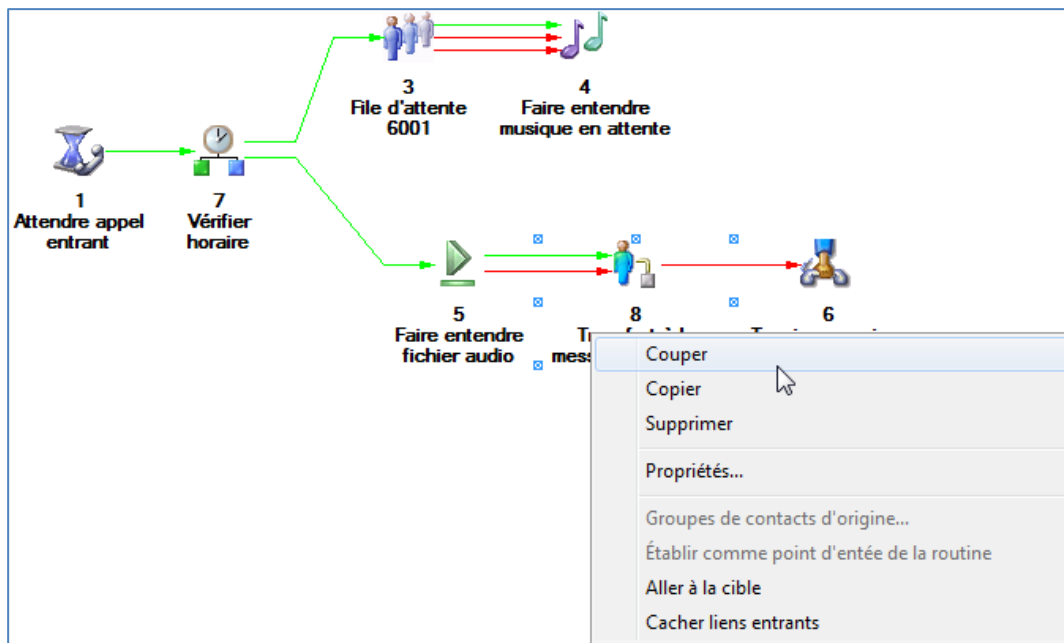
Pour supprimer une action:

1. Rendez-vous à la page d'application appropriée pour voir les actions que vous désirez supprimer.

Assurez-vous que tous les liens entrants ont été redirigés.

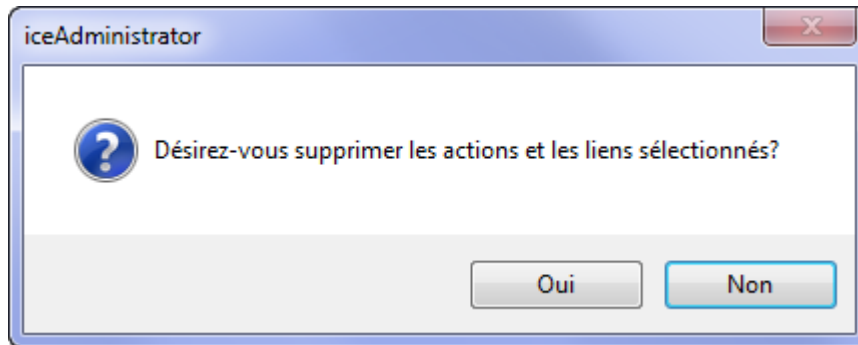
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action que vous désirez supprimer.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Une boîte de message apparaît pour confirmer la suppression de l'action.



4. Cliquez sur *Oui* pour supprimer l'action.

L'action est retirée de la page d'application. Cliquer sur *Non* annule la suppression.

Remarque:

- Vous pouvez suivre les étapes ci-dessus pour supprimer plusieurs actions. Au lieu de cliquer sur une seule action à l'étape 2, utilisez votre souris pour 'dessiner' une boîte autour des actions que vous désirez supprimer. Suivez les étapes décrites ci-dessus pour supprimer toutes les actions sélectionnées.

Une fois que vous avez supprimé des actions, quelques-unes des actions restantes pourraient avoir un arrière-plan rouge. Ces actions peuvent nécessiter de nouveaux liens vers d'autres actions. Si vous avez importé l'application, les actions qui ne sont plus acceptées auront un arrière-plan rouge. Pour sauvegarder votre travail, vous devrez supprimer toutes les actions non acceptées. Vous pouvez également désirer valider votre travail. Pour plus d'information sur la validation, reportez-vous à Validation de l'application à la page 61.

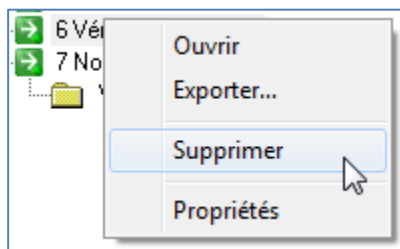
Suppression d'une page d'application

Si une page d'application n'est plus requise, elle peut être supprimée. Avant de supprimer une page d'application, assurez-vous qu'aucune des applications contenues dans la page n'est utilisée par le centre de contact.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer une page d'application:

1. Rendez-vous à la page d'application que vous désirez supprimer et cliquez avec le bouton droit de la souris.
2. Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu. La page est automatiquement supprimée. Aucun message de confirmation n'apparaît.

Dans cette rubrique, vous avez appris comment supprimer une page d'un graphique d'application. La rubrique suivante explique comment supprimer un graphique d'application qui n'est plus requis.

Suppression d'un graphique d'application

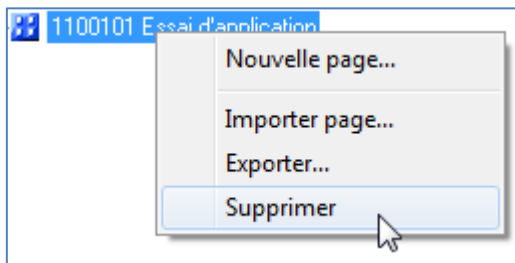
Si un graphique d'application n'est plus requis, il peut être supprimé. Avant de supprimer un graphique d'application, assurez-vous qu'aucune de ses pages d'application n'est utilisée par votre centre de contact.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer un graphique d'application:

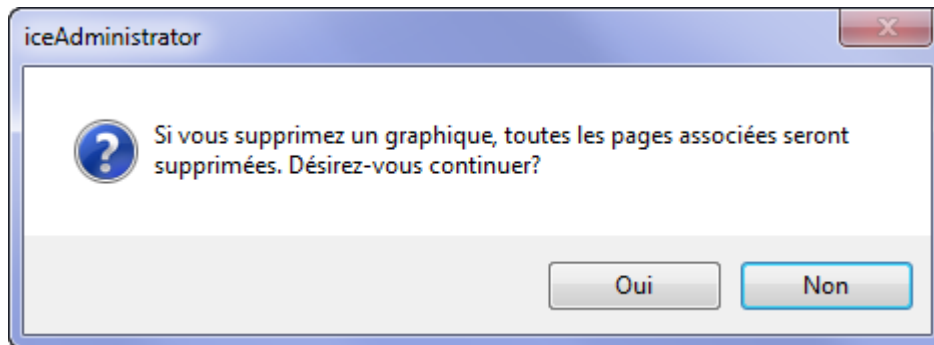
1. Rendez-vous au graphique d'application que vous désirez supprimer et cliquez avec le bouton droit de la souris.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Une boîte de message apparaît pour confirmer la suppression du graphique d'application.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer le graphique d'application.

Le graphique est retiré du dossier Application dans la vue arborescente. Cliquer sur *Non* annule la suppression.

Vidage du dossier de l'application

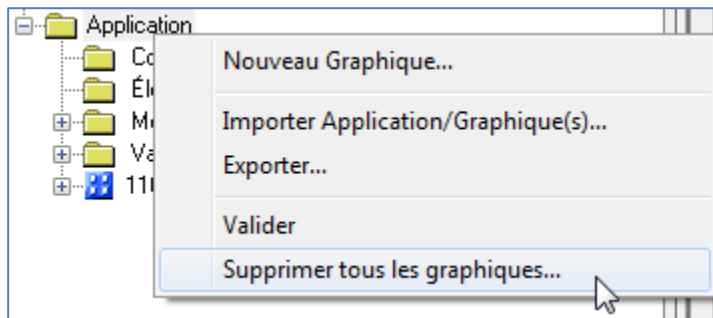
Vous pouvez décider de supprimer toute l'application pour éviter des messages conflictuels lors de l'importation de l'application. Lorsque vous supprimez toute l'application, vous supprimez également les messages audios, les congés, les variables et tous les graphiques de l'application.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures d'occupation élevée. Faites un appel de vérification ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact une fois que les modifications ont été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer toute l'application:

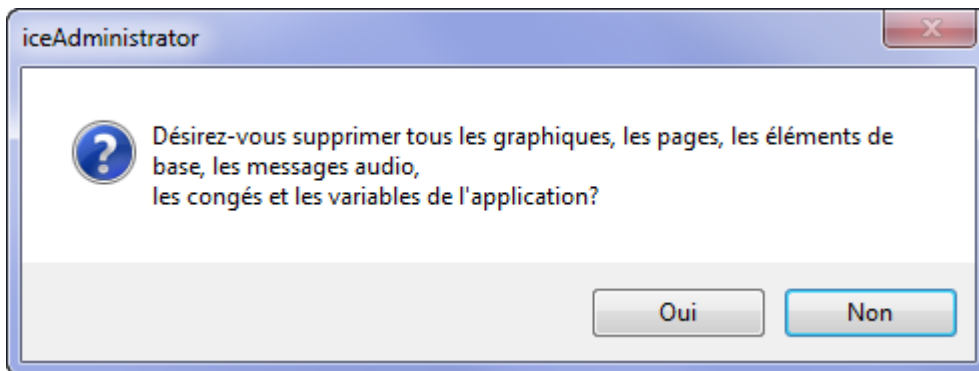
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Application.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer tous les messages audio' dans le menu.

Une boîte de message apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toute l'application. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Validation de l'application

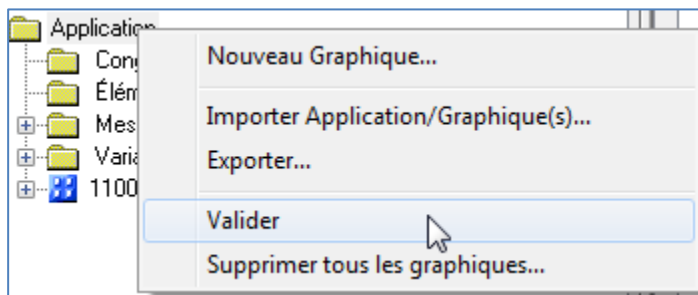
Lorsque vous sauvegardez vos changements à l'application, iceAdministrator vérifie d'abord l'intégrité de votre travail. S'il n'y a pas d'erreur, vos modifications sont sauvegardées dans la base de données.

Vous pouvez faire un test d'intégrité sans sauvegarder votre application en utilisant la fonction 'Valider'. Ceci vous permet de vérifier l'application et peut également être utilisé lorsque vous travaillez hors ligne.

Pour valider l'application:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier 'Application'.

Un menu apparaît:



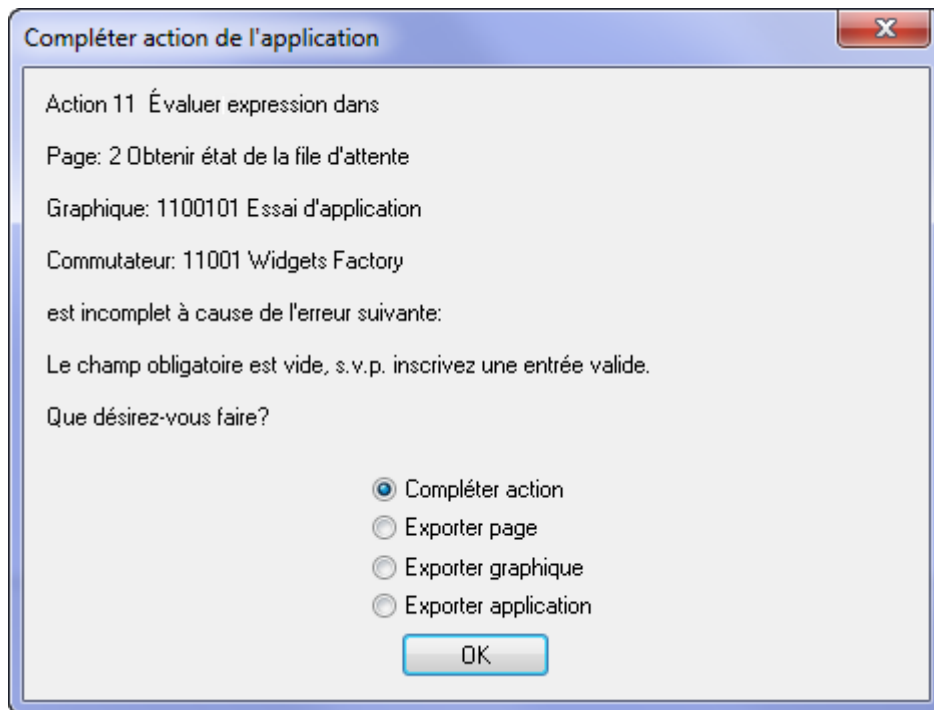
2. Sélectionnez 'Valider' dans le menu.

Vous pouvez également sélectionner 'Valider' dans le menu Fichier.

Si une erreur est détectée dans vos données non sauvegardées, une boîte de message apparaît, vous demandant de compléter ou de modifier les données pertinentes. Une fois que vous avez corrigé la première erreur, vous pouvez valider l'application de nouveau.

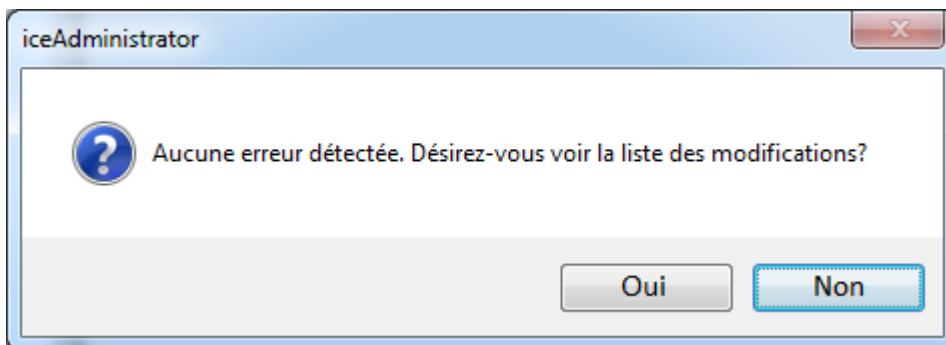
iceAdministrator détecte la prochaine erreur et vous demande de la corriger. Cette opération se poursuit jusqu'à ce que toutes les erreurs aient été corrigées.

Par exemple, l'image ci-dessous présente le message qui apparaît quand les propriétés d'une action de l'application n'ont pas été établies correctement.



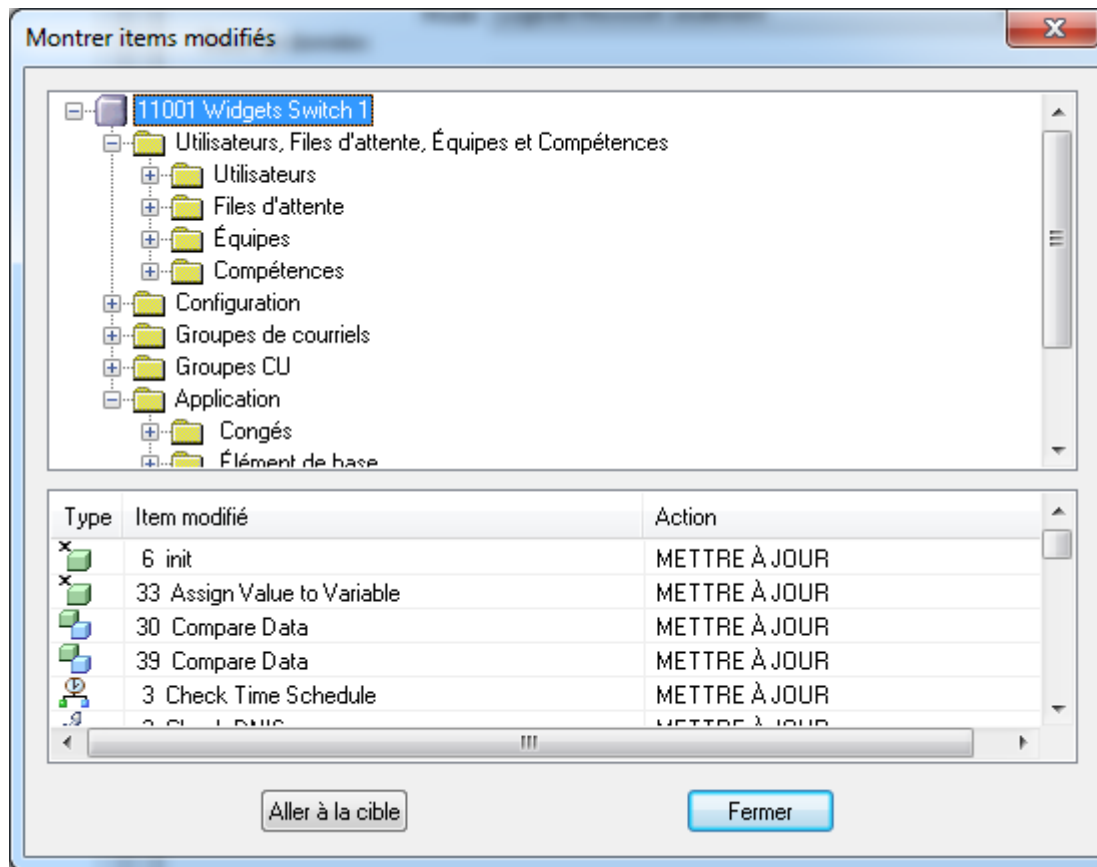
Vous avez l'option de compléter l'action ou d'exporter l'application à un fichier. Si vous sélectionnez le bouton radio 'Compléter action de l'application' et que vous cliquez sur OK, la page d'application contenant l'erreur s'ouvre.

Si vous validez l'application et que vous n'avez pas d'erreur, une boîte de message apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour voir la boîte de dialogue 'Montrer items modifiés' ou cliquez sur *Non* si vous ne désirez pas la voir.

La boîte de dialogue 'Montrer items modifiés' ci-dessous montre la liste d'items modifiés (c. à d. non sauvegardés) dans l'application. Les items modifiés de l'arborescence sont affichés avec une couleur de caractère différente.





Chapitre 2: Messages Audios

Les messages audios sont utilisés dans l'application pour demander de l'information aux appelants, faire entendre de l'information aux appelants et faire entendre de l'information aux utilisateurs.

La création de messages audios comporte deux étapes:

- En premier lieu, un message audio devrait être ajouté à iceAdministrator, tel que décrit à la page 74.
- Deuxièmement, un message audio dans iceAdministrator devrait être enregistré avant d'être activé dans l'application. Si un message audio qui n'a pas été enregistré est activé dans une action, l'action échouera. Vous pouvez enregistrer des messages audios en appelant la Gestion du système, tel que décrit à la page 87.

Les rubriques qui suivent décrivent comment créer, enregistrer et supprimer des messages audios.

Visionnement de messages audios

Les messages audios peuvent être visionnés dans le dossier Messages audios. Si votre centre de contact a plusieurs messages audios, la liste qui apparaît lorsque vous ouvrez le dossier Messages audios peut être très longue. Pour mieux organiser la liste, vous pouvez déplacer le message audio dans des groupes de messages audios, qui peuvent être ajoutés au dossier Messages audios.

Chaque message audio peut être développé dans la vue arborescente pour afficher les différentes versions du message que votre centre de contact utilise. Certains centres de contact n'utilisent qu'un message, la version 'Par défaut'. Votre centre de contact peut nécessiter une autre version du même message dépendamment de l'application. Par exemple, une version anglaise et une version française du même message peuvent être requises. L'application peut être configurée pour utiliser un ou l'autre message selon le langage sélectionné par l'appelant. Si l'application ne spécifie pas quelle version du message utiliser, le message appelé 'Par défaut' est utilisé.

Pour voir les messages audios:

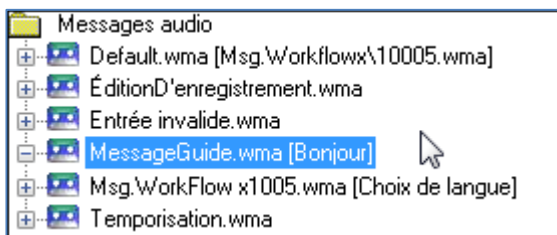
1. Double-cliquez sur le dossier Application.

Le dossier Messages audios s'affiche, de même que les éléments de base, les congés, les variables et les graphiques d'application.

Un dossier Messages audios peut également être visionné en développant un élément de base. Les messages audios créés à l'intérieur d'un élément de base ne sont pas accessibles à l'extérieur de l'élément de base. Pour plus d'information, reportez-vous à Messages audios d'un élément de base à la page 133.

2. Double-cliquez sur le dossier Messages audios dans la vue arborescente.

Les messages audios et les groupes de messages audios existants s'affichent.



3. Mettez le message audio pour lequel vous aimeriez voir plus d'information en évidence. Si le message audio est dans un groupe, vous devez double-cliquer sur le groupe de messages audios pour voir les messages audios contenus dans ce groupe.

L'onglet 'Propriétés' du message sélectionné s'affiche dans la vue détaillée. Sous cet onglet, vous verrez le nom du message et le texte qui décrit le message.

Propriétés	Utilisation dans l'application
Chemin:	
Nom fichier:	MessageGuide.wma
	Modifier nom fichier
Description:	Bonjour

4. Cliquez sur l'onglet 'Utilisation dans l'application' pour voir une liste des actions qui réfèrent à ce message audio.

Propriétés

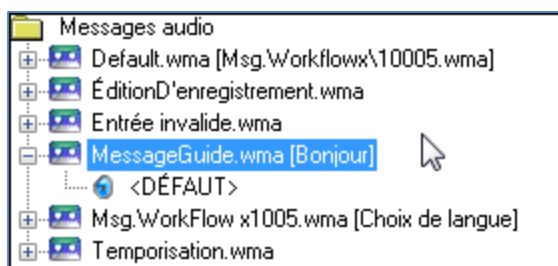
Utilisation dans l'application

Utilisé dans les actions:

Graphique	ID de page	Page	ID d'action	Action
1100101 Essai d'application	4	Comparer données	1	Obtenir entrée de l'appelant
1100101 Essai d'application	5	Vérifier horaire	4	Faire entendre fichier audio
1100101 Essai d'application	6	Vérifier DNIS et ANI	7	Premier message
1100101 Essai d'application	6	Vérifier DNIS et ANI	9	Second message

III

5. Pour voir les propriétés du message, double-cliquez sur le message audio dans la vue arborescente pour voir la version 'Par défaut' et/ou toute(s) autre(s) version(s) qui a (ont) été ajoutée(s) aux sous-répertoires de base. Les sous-répertoires de base organisent les différents ensembles de messages audios requis par les applications.



6. Cliquez sur le dossier du sous-répertoire de base de votre choix.

Par exemple, la saisie d'écran ci-dessous montre les propriétés d'un message dans le sous répertoire de base par défaut.

Les propriétés du message audio et de ses variations stockées dans le sous-répertoire de base sont expliquées dans les rubriques qui suivent. Bien qu'il ne soit pas nécessaire de compléter plusieurs de ces champs, l'information qui est complétée peut être pistée et les résultats peuvent être présentés dans les rapports d'iceReporting. Ceci sera utile pour la maintenance des dossiers de vos messages audios.

Propriétés générales des messages audios

Lorsque vous cliquez sur un message audio, vous pouvez visionner les propriétés générales du message audio dans la vue détaillée, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Propriétés du message audio	
Propriété	Description
Chemin	Le chemin relatif du message audio. Ce champ affiche le(s) groupe(s) auquel (auxquels) le message audio appartient.

Propriétés du message audio	
Propriété	Description
Nom fichier	La convention standard de nommage des messages audios est un nombre de cinq chiffres (par ex. 75008.wav), mais les noms de fichier des messages audios peuvent être alphanumériques et comporter jusqu'à 256 caractères. Le nom de fichier apparaîtra dans les listes déroulantes des propriétés des actions. Par défaut, tout nom que vous entrez ici apparaîtra sur le fichier du message audio correspondant sur le serveur ice dans le répertoire suivant: d:\ice\voice\<switch @buildingblock:basedir.<="" appelée="" audios="" base="" bblock\<buildingblockname>\<base="" d:\ice\voice\<switch="" dans="" de="" du="" défaut="" entreposé="" entreposés="" est="" exact="" le="" les="" messages="" nom="" number>="" number>.="" p="" par="" répertoire="" sont="" subdirectory>.="" système="" un="" une="" variable="" élément=""> Un chemin absolu peut être entré si vous désirez créer un message qui n'est pas situé dans le répertoire par défaut. </switch>
Description	Une description du message (par ex. Bureau fermé). La description apparaît à droite du nom de fichier dans les listes déroulantes des propriétés des actions.

Propriétés spécifiques des messages audios

Lorsque vous développez le message audio dans la vue arborescente, vous pouvez cliquer sur une version spécifique du message pour visionner les propriétés spécifiques du message audio, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Propriétés du message audio	
Propriété du sous-répertoire de base	Description
Sous-répertoire de base	Les sous-répertoires de base sont utilisés dans les applications qui requièrent un ensemble particulier de messages. Par exemple, une application pourrait exiger des messages en anglais et en français. Dans ce cas, deux sous-répertoires de base doivent être créés. Si un seul message est requis, il est entreposé dans le sous-répertoire de base par défaut. Les messages dans un sous-répertoire de base sont entreposés dans <code>c:\ice\voice\<switch number>\<base subdirectory></code>. Remarque: Les messages dans un sous-répertoire de base d'un élément de base sont entreposés dans <code>c:\ice\voice\<switch number>BBlock\<BuildingBlockName>\<base subdirectory></code>. Chaque sous-répertoire de base que vous sélectionnez pour un message audio donné affiche les détails d'un message unique dans la vue détaillée. Par exemple, si vous sélectionnez 'Anglais', les détails du message anglais sont montrés. Si vous sélectionnez 'Français', les détails du message français sont montrés. Les sous-répertoires de base ne s'appliquent qu'aux messages qui ont un chemin relatif (par ex. les messages qui sont entreposés dans le répertoire par défaut).
Nom modèle voix	Le nom de la personne qui a enregistré le message audio. Vous pouvez utiliser ce champ pour vérifier si la même personne enregistre tous les messages connexes.
État du script	Une liste déroulante qui montre le statut du script. Les options disponibles sont: • Non enregistré • OK • Réenregistrer • Rescénariser Ce statut doit être changé manuellement.
Commentaire	Des notes optionnelles concernant le message audio.

Propriétés du message audio	
Propriété du sous-répertoire de base	Description
Script	Le texte du message audio.

Ajout d'un groupe de messages audios

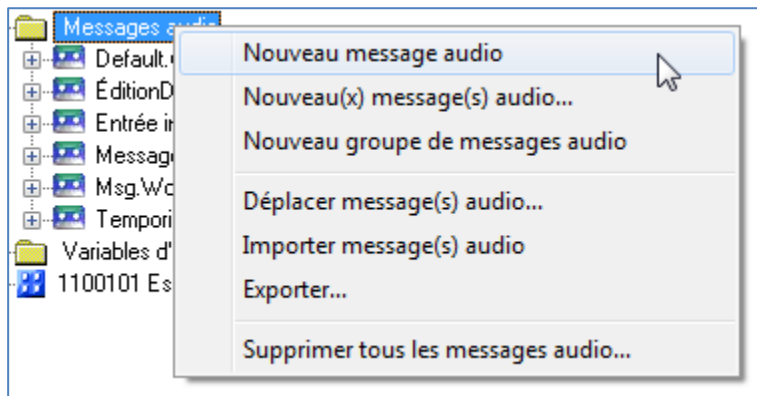
Si vous avez plusieurs messages audios, vous pouvez les organiser dans des groupes des messages. Une fois que vous avez créé un groupe de messages audios, vous pouvez créer des sous-dossiers à l'intérieur de ce groupe.

Mise en garde: L'application recherche des messages audios dans un répertoire spécifique. Si vous ajoutez des messages à un nouveau groupe de messages audios, l'application peut être incapable de faire jouer ces messages si le répertoire n'est pas mis à jour.

Pour créer un nouveau groupe de messages audios:

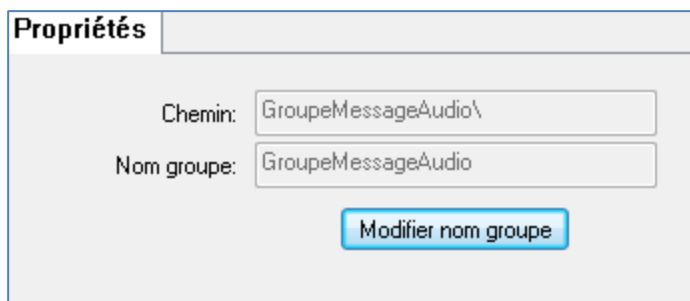
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Messages audios dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



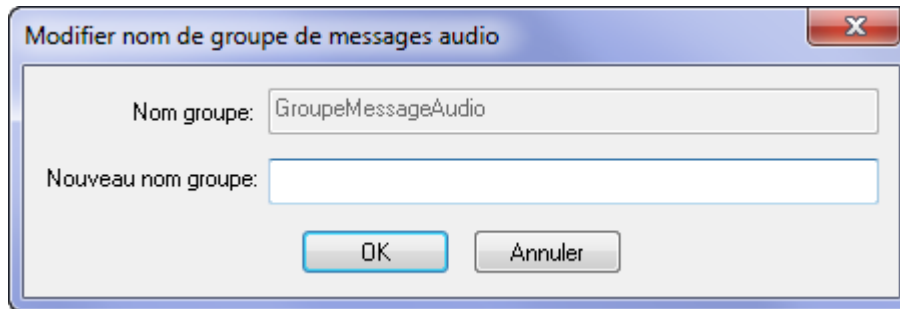
2. Sélectionnez 'Nouveau groupe de messages audios' dans le menu.

La page 'Propriétés' pour le groupe de messages audios apparaît.



3. Si vous désirez modifier le nom du groupe de messages audios, cliquez sur *Modifier nom groupe*.

Une boîte de dialogue apparaît.



4. Entrez un nom pour le groupe de messages audios dans le champ 'Nouveau nom groupe'.
5. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

Le nom et le chemin du groupe de messages audios sont mis à jour sur la base du nouveau nom du groupe.

6. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

Vous pouvez créer des sous-dossiers à l'intérieur des groupes de messages audios. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier du groupe de messages audios désiré dans la vue arborescente et suivez les étapes 2 à 6 ci-dessus.

Ajout d'un message audio

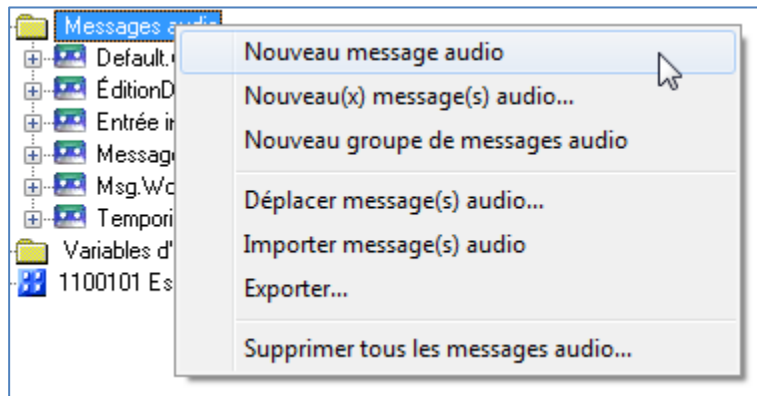
Vous pourriez devoir ajouter un nouveau message audio si vous faites des modifications à l'application ou si vous désirez activer un nouveau message audio dans l'application. Avant de pouvoir enregistrer un message, vous créez le message dans le dossier Messages audios.

Ajout d'un nouveau message audio

Pour ajouter un nouveau message audio à la vue arborescente:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Messages audios ou sur le dossier d'un groupe de messages audios particulier dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Nouveau message audio' dans le menu.

Deux onglets apparaissent sur le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator. La page 'Propriétés' est affichée en avant-plan. Le champ 'Chemin' affiche le(s) nom(s) de tout groupe ou sous-groupe auquel le message audio appartient.

Propriétés	Utilisation dans l'application
Chemin:	
Nom fichier:	Default(0).wma
	Modifier nom fichier
Description:	

Vous pouvez changer le nom du fichier de message audio et entrer une description. Le nom par défaut du fichier est Default.wma. Vous pouvez changer le nom pour

utiliser la convention de nommage standard, qui consiste à utiliser un nombre de cinq chiffres (par ex. 75008.wav) ou un nom alphanumérique pouvant contenir jusqu'à 256 caractères

3. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès')

Tel que mentionné précédemment, il peut y avoir différentes versions de chaque message audio, comme une version anglaise et une version française. Les propriétés de chaque variante du message peuvent être trouvées dans les sous-répertoires de base du message audio. Lorsque vous créez un nouveau message audio, un sous-répertoire de base par défaut est automatiquement créé.

Pour voir la page 'Propriétés' du sous-répertoire de base, double-cliquez sur un message audio nouvellement créé dans la vue arborescente. Double-cliquez sur le dossier 'PAR DÉFAUT'. Les propriétés du sous-répertoire de base sont affichées dans la vue détaillée, où des détails tels que le texte du message peuvent être entrés.

Propriétés

Message audio: Default(0).wma

Sous-répertoire de base: <DÉFAUT>

Nom du modèle voix:

État du script: Non enregistré ▼

Commentaire:

Script

Cette rubrique a expliqué comment ajouter un message audio dont les propriétés sont les propriétés par défaut d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les propriétés des messages audios, reportez-vous au tableau 'Propriétés des messages audios et Propriétés spécifiques des messages audios à la page 69.

Ajout de plusieurs messages audios

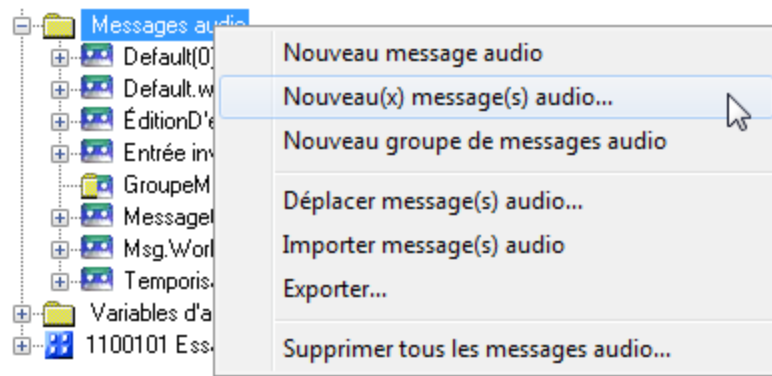
iceAdministrator vous permet de créer plusieurs messages audios simultanément.

- Vous pouvez ajouter des messages audios basés sur les propriétés par défaut pour un message audio.
- Vous pouvez ajouter des messages audios basés sur la configuration d'un message audio existant - un 'Modèle'. Cette fonction est utile si vous désirez créer de nouveaux messages qui aient les mêmes propriétés que les messages existants.

Pour ajouter plusieurs messages audios à la vue arborescente:

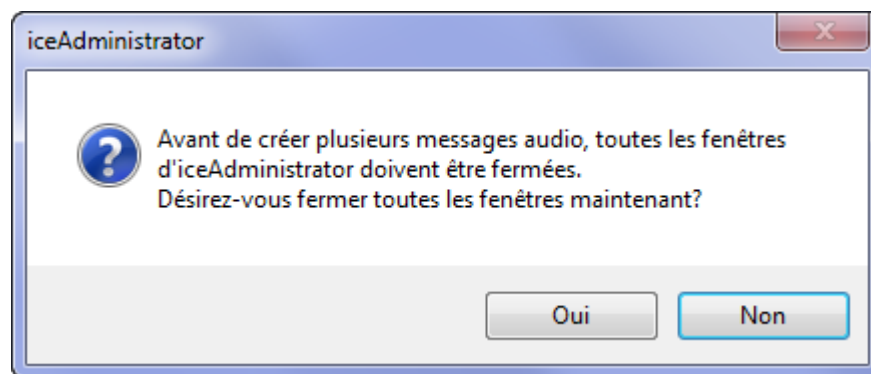
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Messages audios dans la vue arborescente. Si vous désirez ajouter plusieurs messages audios à un groupe spécifique, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe de messages audios.

Un menu apparaît.

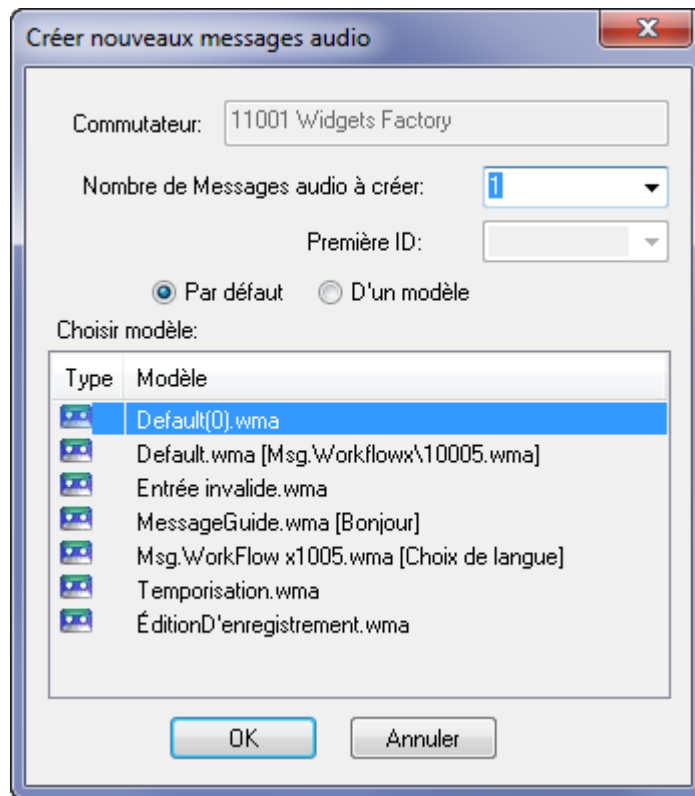


2. Sélectionnez 'Nouveau(x) message(s) audio(s)' du menu.

Si des fenêtres sont ouvertes dans la vue détaillée d'iceAdministrator, une boîte de message contenant le message suivant apparaît.



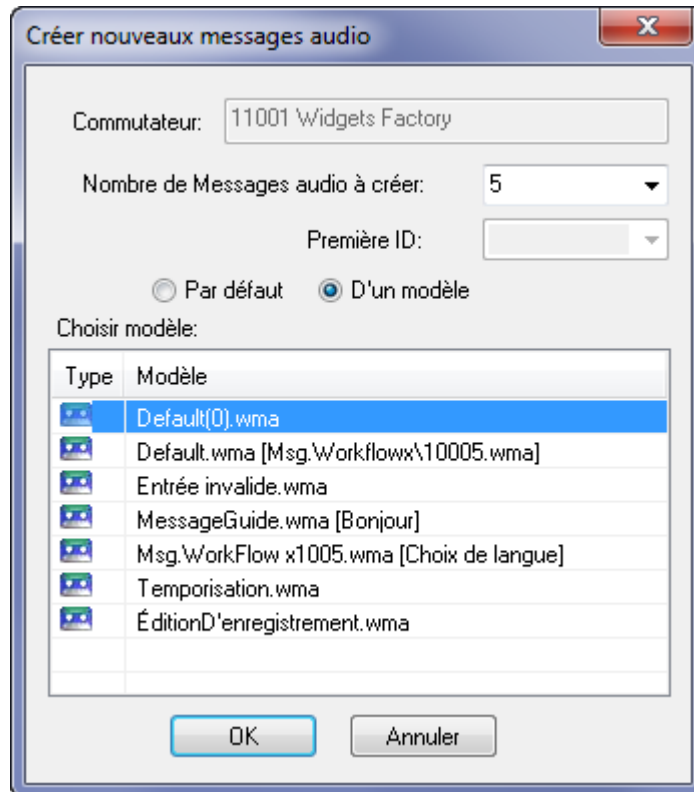
3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler le processus. La fenêtre contextuelle suivante apparaît.



4. Sélectionnez le nombre de messages audios que vous désirez créer dans la liste déroulante 'Nombre de messages audios à créer'.

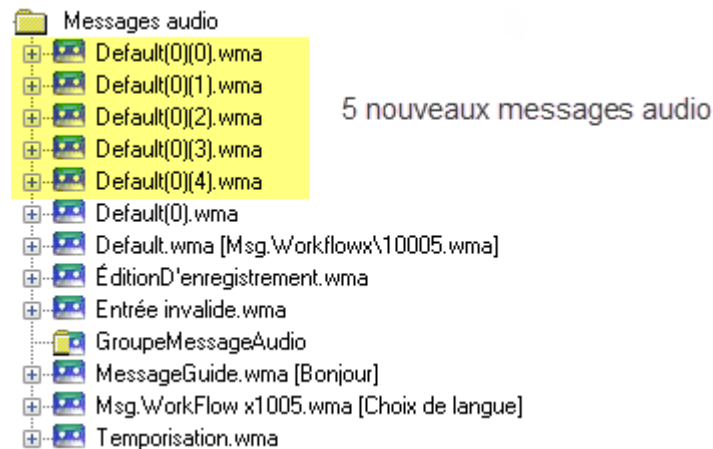
- Sélectionnez le bouton radio 'Par défaut' si vous désirez créer plusieurs messages audios dont les propriétés sont basées sur les propriétés par défaut d'iceAdministrator pour un message audio. Sélectionnez 'D'un modèle' si vous désirez utiliser un message audio existant comme modèle.

Lorsque le bouton radio 'D'un modèle' est sélectionné, vous pouvez choisir un message audio dans le champ 'Choisissez modèle'. L'exemple ci-dessous montre que le message Default.wma a été sélectionné comme modèle.

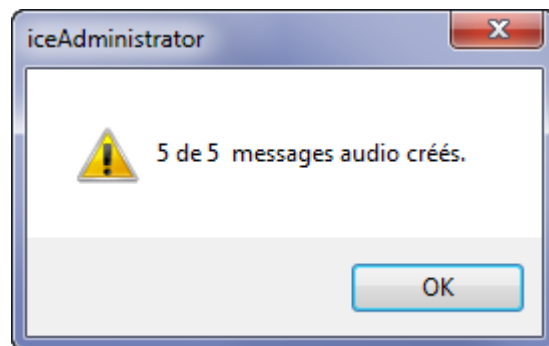


6. Cliquez sur OK pour créer les nouveaux messages audios. Cliquez sur *Annuler* pour interrompre le processus de création.

Les nouveaux messages apparaissent dans la vue arborescente.



Vous verrez également le message de confirmation suivant:



7. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

Cette rubrique a expliqué comment ajouter plusieurs messages audios à iceAdministrator. Vous pouvez devoir configurer les nouveaux messages audios pour qu'ils puissent être utilisés dans l'application. Pour plus d'information sur les propriétés des messages audios, reportez-vous aux tableaux 'Propriétés des messages audios' dans les rubriques Propriétés générales des messages audio à la page 68 et Propriétés spécifiques des messages audios à la page 69.

Ajout d'un message audio à partir des propriétés d'une action

Vous pouvez créer un nouveau message audio à partir d'une liste déroulante dans la page des propriétés d'une action d'application qui requiert la sélection d'un message audio.

Pour créer un message audio à partir de la boîte Propriétés d'une action d'application:

1. Rendez-vous à l'application appropriée.
2. Double-cliquez sur l'action à partir de laquelle vous désirez créer le message audio.
3. Dans le champ qui requiert un message audio, par exemple, le champ 'Nom du message' dans la page Propriétés de l'action d'application Faire entendre fichier audio, sélectionnez '<NOUVEAU MESSAGE AUDIO>' dans la liste déroulante.

1: Faire entendre fichier audio

Nom d'action: Faire entendre fichier audio Établir par défaut

Message audio: <NOUVELLE VARIABLE>
Default.wma
<NOUVEAU MESSAGE AUDIO>

☐ Effacer mémoire ☐ Activer c

Vitesse

Touches DTMF

Diminuer: AUCUN

Réinitialiser: AUCUN

Augmenter: AUCUN

Saut/Pause/Reprise

Période de saut (ms): 5000

Touches DTMF

Saut arrière: AUCUN

Pause/Reprise: AUCUN

Saut avant: AUCUN

Aller à

Nom du lien

Jouer et Échec aller à

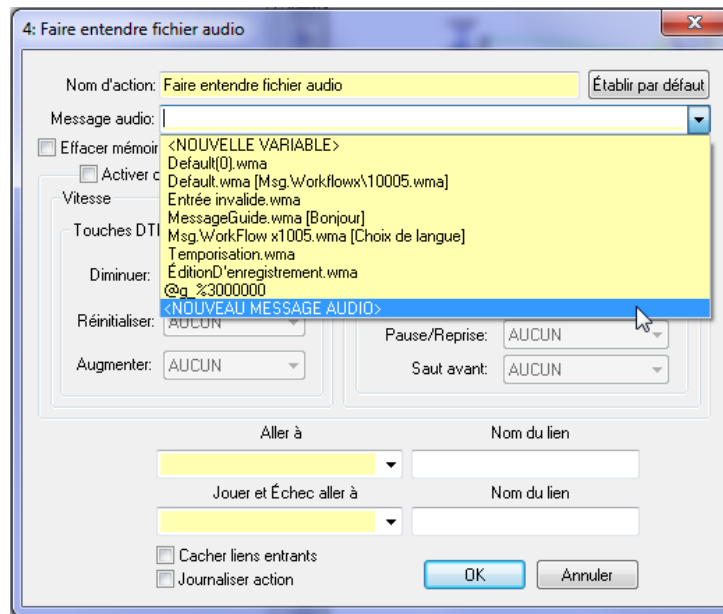
Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

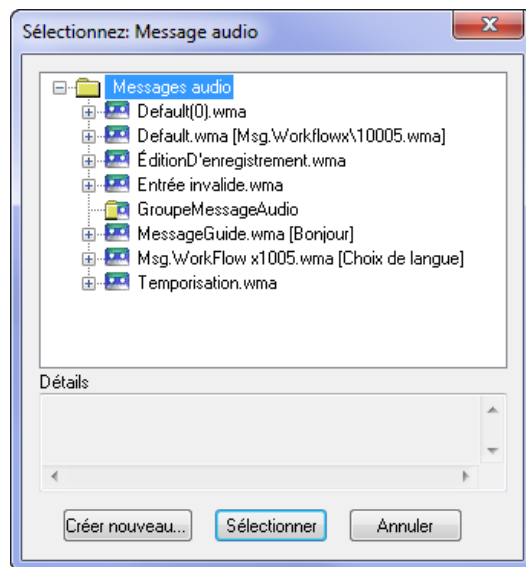
☐ Journaliser action

OK Annuler

4. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur la flèche de la liste déroulante et sélectionner 'Message audio' dans le menu qui apparaît.

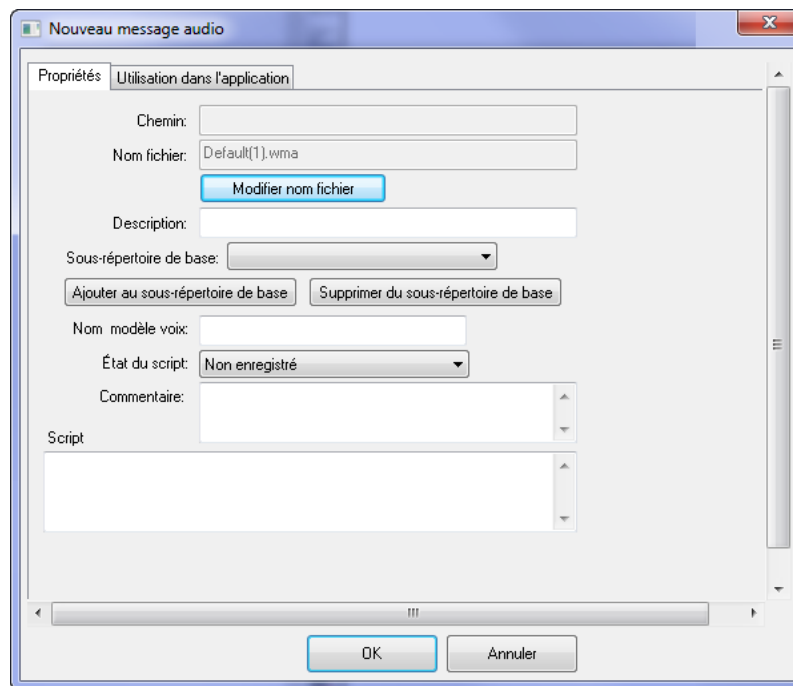


La boîte de dialogue 'Sélectionnez: Message audio' apparaît.



5. Cliquez sur le bouton *Créer nouveau* dans cette boîte de dialogue.

La boîte de dialogue 'Nouveau message audio' apparaît. Cette boîte de dialogue vous permet de créer un nouveau message audio et de l'ajouter à un sous-répertoire de base, au besoin.

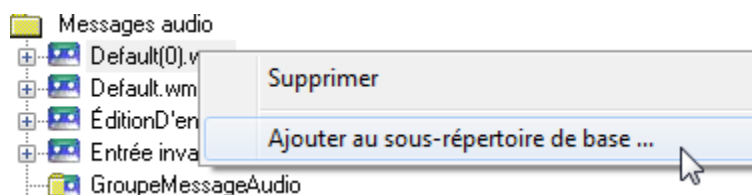


6. Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue pour ajouter le nouveau message audio.
Le message audio est ajouté à la vue arborescente et devient l'option sélectionnée dans le champ de l'action d'application.
7. Dans le menu **Fichier**, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue 'Progrès').

Ajout d'un message audio à un sous-répertoire de base

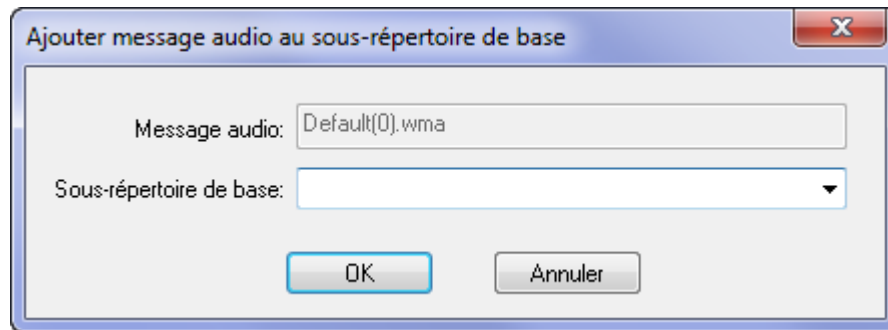
Pour ajouter un message audio à un sous-répertoire de base:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le message audio dans la vue arborescente.



2. Sélectionnez 'Ajouter au sous-répertoire de base' dans le menu.

3. Dans la boîte de dialogue 'Ajouter message audio au sous-répertoire de base', sélectionnez le sous-répertoire de base dans la liste déroulante ou créez-en un nouveau en entrant le nom dans la boîte de texte.



4. Cliquez sur *OK*. (Cliquez sur *Annuler* pour annuler l'opération.)
5. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Pour supprimer un message audio d'un sous-répertoire de base:

1. Cliquez sur le message audio dans la vue arborescente.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le sous-répertoire que vous désirez supprimer.
3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Une fois que vous avez créé un nouveau message audio, vous pouvez configurer les propriétés uniques du message. Pour de l'information sur les propriétés des messages audios, reportez-vous à la page 68.

Déplacement d'un message audio

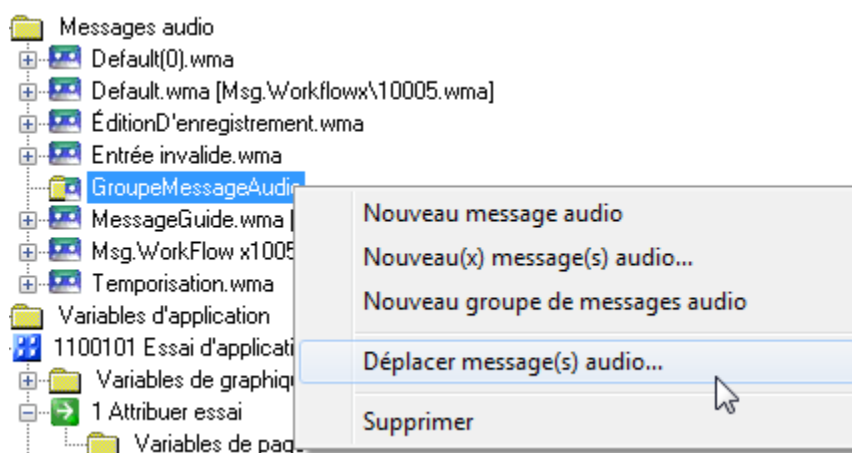
Vous pouvez devoir déplacer un message audio du dossier principal (c. à d. un message qui n'appartient pas à un groupe particulier) à un groupe de messages audios, d'un groupe de messages audios à un autre ou d'un groupe de messages audios au dossier Message audio.

Remarque: Les messages audios ne peuvent pas être déplacés d'un élément de base au dossier principal Application ni du dossier principal Application à un élément de base.

Pour déplacer un message audio:

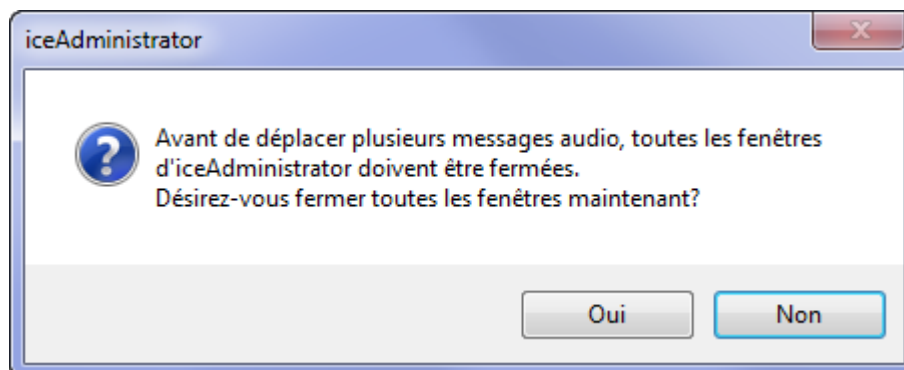
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris le dossier Messages audios ou sur le dossier d'un groupe de messages audios particulier dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



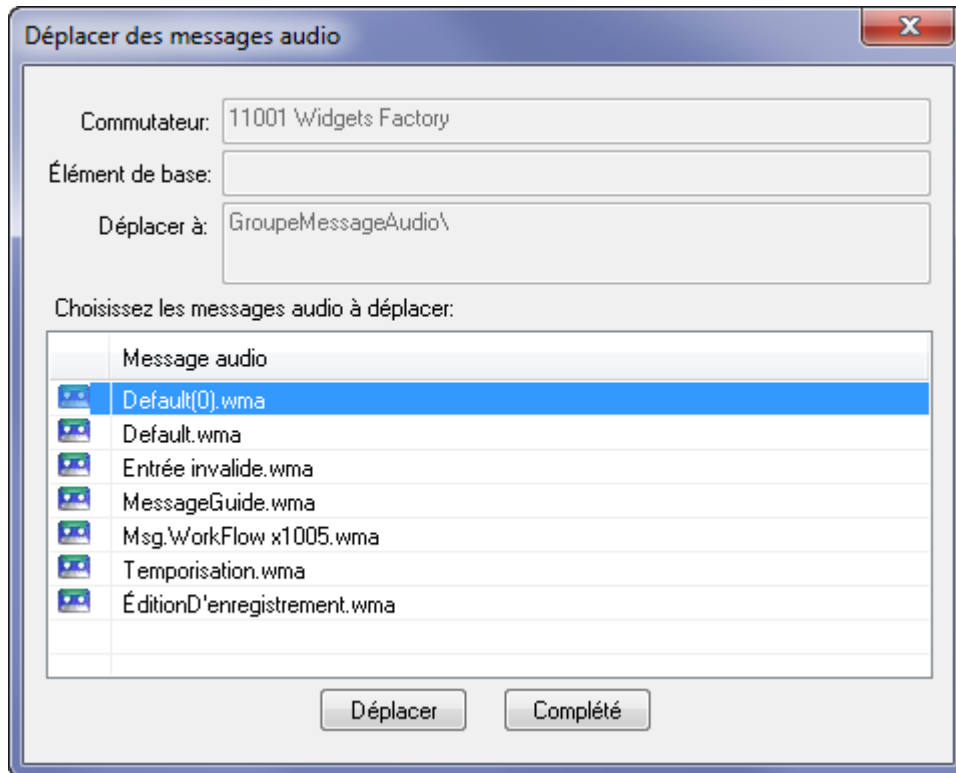
2. Sélectionnez 'Déplacer message(s) audio' dans le menu.

Si des fenêtres sont ouvertes dans la vue détaillée d'iceAdministrator, une boîte de message apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour fermer toutes les fenêtres de la vue détaillée (ou cliquez sur *Non* si vous désirez continuer).

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la boîte de dialogue 'Déplacer des messages audio' apparaît:



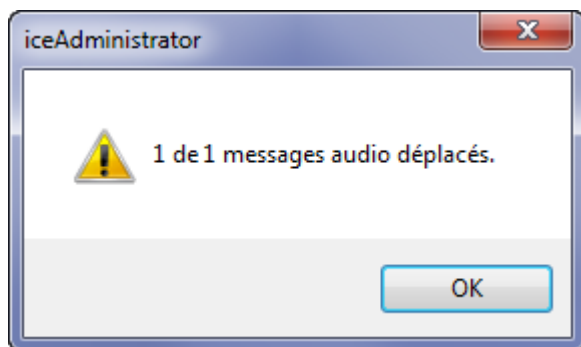
La boîte de dialogue 'Déplacer des messages audio' affiche une liste des messages existants dans les autres dossiers. Par exemple, si vous avez cliqué avec le bouton droit de la souris sur un groupe de messages audios à l'étape 1, la liste contient des messages qui appartiennent à d'autres groupes de messages et des messages qui font partie du dossier principal Messages audios (c. à d. des messages qui n'appartiennent pas à un groupe de messages).

4. Sélectionnez le(s) message(s) audio(s) que vous désirez déplacer.

Vous pouvez sélectionner plus d'un message audio en tenant les boutons 'Ctrl' et/ou Maj' de votre clavier enfoncés pendant que vous cliquez sur les messages.

5. Cliquez sur *Déplacer*.

Les messages sélectionnés sont déplacés dans un autre dossier (c. à d. le dossier que vous avez sélectionné à l'étape 1) et une fenêtre de confirmation apparaît.



6. Cliquez sur *OK* pour fermer la fenêtre de confirmation et cliquez sur *Complété* pour fermer la boîte de dialogue 'Déplacer des messages audio'.
7. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress').

Enregistrement d'un message

Il n'est pas nécessaire d'accéder à iceAdministrator pour enregistrer des messages au moyen de la Gestion du système. Vous pouvez accéder à la Gestion du système en composant le numéro principal de votre centre de contact et en sélectionnant une option silencieuse. Une fois que vous avez accédé à la Gestion du système, vous pouvez sélectionner un message en entrant son numéro à cinq chiffres.

Remarque:

- Pour plus d'information sur l'accès à la Gestion du système, reportez-vous au matériel de formation ou aux spécifications de conception pour votre système.
- Les instructions ci-dessous tiennent pour acquis que votre centre de contact utilise l'application standard Gestion du système.

Pour enregistrer un message à l'aide de la Gestion du système:

1. Suivez les instructions dans votre matériel de formation pour avoir accès à la Gestion du système.
2. Lorsque le message-guide l'indique, appuyez sur le '1' pour enregistrer les scripts.
3. Lorsque le message-guide l'indique, appuyez sur le '1' pour enregistrer les scripts anglais ou sur le '2' pour enregistrer les scripts français.
4. Lorsque le message guide l'indique, entrez le numéro de message à cinq chiffres suivi du #.

Si un message a déjà été enregistré, il se fait entendre au téléphone. Une fois que le message sélectionné a joué, le message-guide vous offre plusieurs options, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Options de message	
Option	Description
Pour enregistrer ce message faites le 1.	Faites le 1 pour commencer à enregistrer le message. Commencez à enregistrer au son du bip et appuyez sur # lorsque vous avez terminé l'enregistrement. Un message-guide vous fournit plusieurs options, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.
Pour entrer un autre numéro de message, faites le 2	Faites le 2 pour entrer un autre numéro de message. Retournez à l'étape 4 décrite ci-dessus.
Pour réentendre ce message, faites le 3.	Faites le 3 pour réentendre le message. Après que le message s'est fait entendre, les options 1, 2, 3 et 9 sont répétées, tel que décrit dans le présent tableau.
Pour revenir au menu principal de la Gestion du système, faites le 9.	Faites le 9 pour retourner au menu principal de la Gestion du système.

Le tableau ci-dessous décrit les options post-enregistrement disponibles.

Options après l'enregistrement	
Option	Description
Pour sauvegarder, faites le 1.	Faites le 1 pour sauvegarder l'enregistrement. Lorsque le message-guide l'indique, faites le 1 pour enregistrer un autre message (ceci vous ramène à l'étape 4 tel que décrit ci-dessus) ou faites le 9 pour retourner au menu principal (ceci vous ramène à l'étape 1, tel que décrit ci-dessus).

Options après l'enregistrement	
Option	Description
Pour annuler, faites le 2	Faites le 2 pour annuler l'enregistrement. Lorsque le message-guide l'indique, faites le 1 pour enregistrer un autre message (ceci vous ramène à l'étape 4 tel que décrit ci-dessus) ou faites le 9 pour retourner au menu principal (ceci vous ramène à l'étape 1 tel que décrit ci-dessus).
Pour écouter le message, faites le 3.	Faites le 3 pour entendre le message que vous venez d'enregistrer. Les options 1 à 5 sont répétées tel que décrit dans le présent tableau.
Pour recommencer, faites le 4	Faites le 4 pour ignorer le message que vous venez d'enregistrer et recommencer l'enregistrement. Commencez à parler après le bip et appuyez sur # lorsque vous avez complété l'enregistrement. Une fois que vous avez appuyé sur #, les options 1 à 5 sont répétées.
Pour ajouter au message, faites le 5.	Faites le 5 pour ajouter un message au message que vous venez d'enregistrer. Commencez à enregistrer après le bip et appuyez sur # lorsque vous avez complété l'enregistrement. Les options 1 à 5 sont répétées une fois que vous avez appuyé sur #, tel que décrit dans le présent tableau.

Remarque:

- Si vous raccrochez votre téléphone après un enregistrement sans faire un choix (par ex. appuyer sur le 1 pour sauvegarder le message), le message n'est pas sauvegardé.
- Pour trouver le numéro de message, voyez le numéro de message dans le champ 'Nom du fichier' de chaque message. Ceci peut être consulté dans iceAdministrator. Vous pouvez également imprimer la configuration des messages audios à partir d'iceReporting pour avoir une liste complète des messages et des numéros de messages.

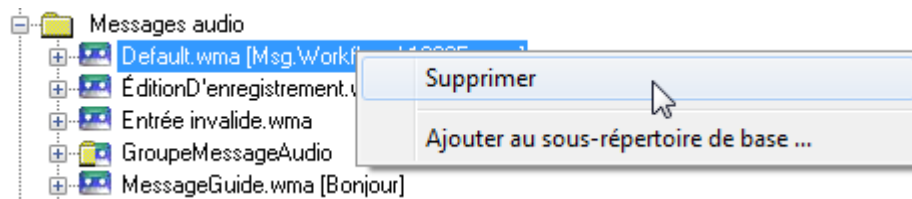
Suppression d'un message audio

Un message audio qui n'est plus requis peut être supprimé.

Pour supprimer un message audio:

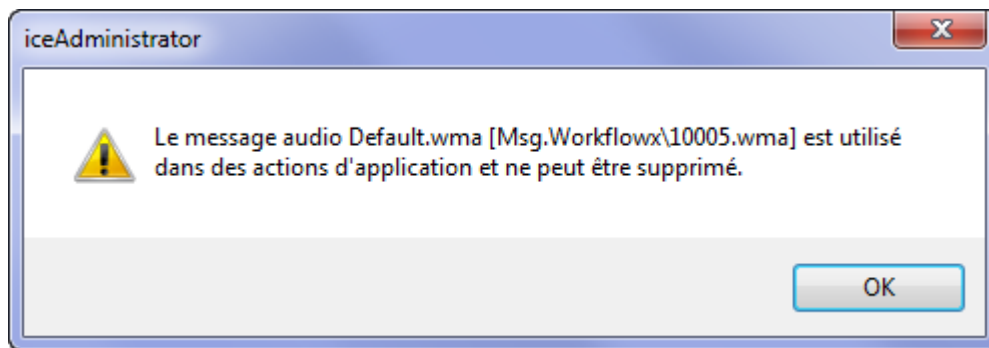
1. Rendez-vous au message audio que vous désirez supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le message audio dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Si ce message audio est utilisé dans l'application, une boîte de message apparaît et indique que le message audio ne peut être supprimé.



Modifiez l'application de manière à ne plus utiliser le message audio et répétez l'étape 2.

4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress').

Remarque: Lorsque vous supprimez un message audio d'iceAdministrator, le fichier contenant l'enregistrement du message n'est pas supprimé sur le serveur ice. Si vous créez un message audio dont le nom de fichier a déjà été utilisé, l'ancien message pourrait se faire entendre.

Cette rubrique a expliqué comment supprimer un seul message audio. La rubrique qui suit fournit de l'information sur la suppression d'un groupe de messages audios.

Suppression d'un groupe de messages audios

Lorsque vous supprimez un groupe de messages audios, tous les sous-groupes et les messages audios associés sont également supprimés.

Pour supprimer un groupe de messages audios:

1. Rendez-vous au groupe de messages audios que vous désirez supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe de messages audios dans la vue arborescente. Un menu apparaît.
3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Remarque: Si le groupe de messages audio contient des messages utilisés dans l'application, une boîte de message apparaît.



Cliquez sur OK dans la boîte de message. Modifiez l'application concernée de manière à ne plus utiliser les messages audios associés et essayez de nouveau.

4. Une boîte de confirmation apparaît. Cliquez sur *Oui* pour supprimer le groupe de messages audios. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.



5. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Cette rubrique a expliqué comment supprimer un groupe de messages audios. La rubrique qui suit fournit de l'information sur la suppression de tous les messages audios.

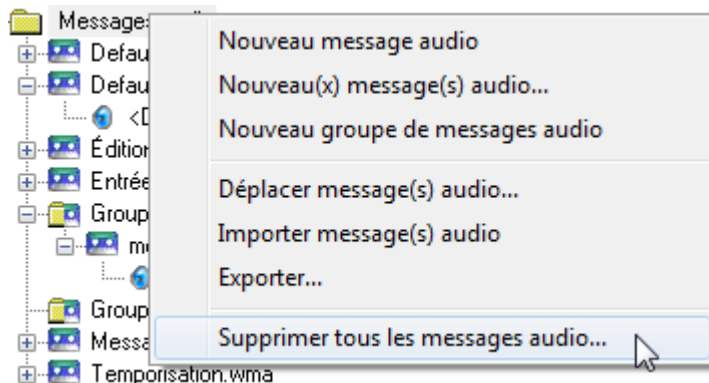
Vidage du dossier des messages audios

Vous pouvez décider de supprimer tous les messages audios pour éviter les messages conflictuels lors de l'importation de messages audios.

Pour supprimer tous les messages audios:

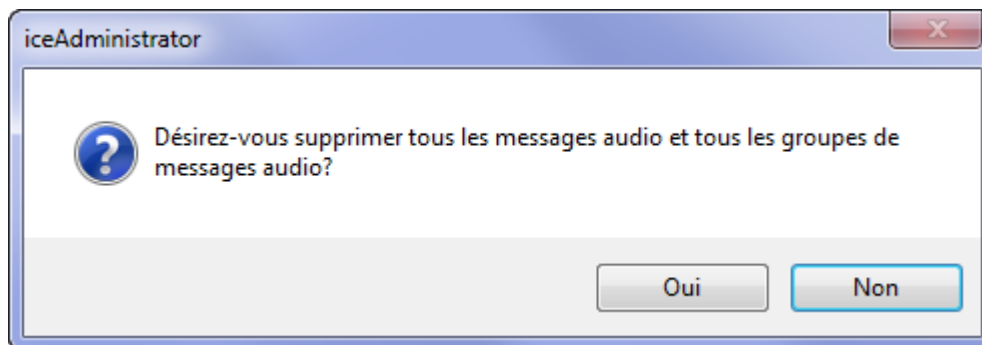
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier des messages audios.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer tous les messages audio' du menu.

Un message de mise en garde apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les messages audios. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Remarque:

- Si le message audio que vous supprimez est utilisé dans l'application, les actions où le message est utilisé seront incomplètes – elles auront un arrière-plan rouge. Vous devez compléter les actions avant de pouvoir sauvegarder vos modifications.

Lorsque vous supprimez un message audio d'iceAdministrator, le fichier qui contient l'enregistrement n'est pas supprimé sur le serveur ice. Si vous créez un message audio dont le

nom de fichier a déjà été utilisé, l'ancien message se fait entendre à moins qu'un nouveau message ait été enregistré.



Chapitre 3: Congés

À l'aide de l'action Vérifier horaire, l'application peut être conçue pour offrir un traitement différent aux contacts qui arrivent un jour de congé.

Pour utiliser les congés:

- Un congé doit être ajouté dans iceAdministrator, tel que décrit à la page 74.
- Parmi ses conditions, l'action Vérifier horaire dans iceAdministrator doit chercher des congés. Pour plus d'information sur la configuration de cette action, reportez-vous à la page 176.

Les rubriques qui suivent décrivent la manière de créer, d'utiliser et de supprimer des congés.

Visionnement de congés

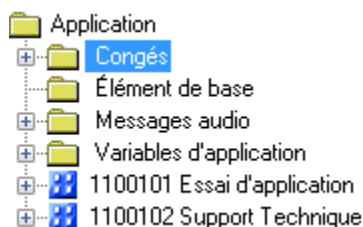
L'application peut fournir un traitement différent aux contacts entrants un jour de congé, pourvu que:

- Les jours que votre centre de contact considère comme des congés soient ajoutés au dossier des congés et;
- L'action Vérifier horaire soit utilisée dans l'application pour vérifier la date actuelle versus les dates qui ont été incluses au dossier des congés.

Pour visionner les congés:

5. Double-cliquez sur le dossier Application.

Le dossier des congés s'affiche de même que les dossiers des messages audios, des variables et des graphiques d'application.



6. Double-cliquez sur le dossier des congés dans la vue arborescente.

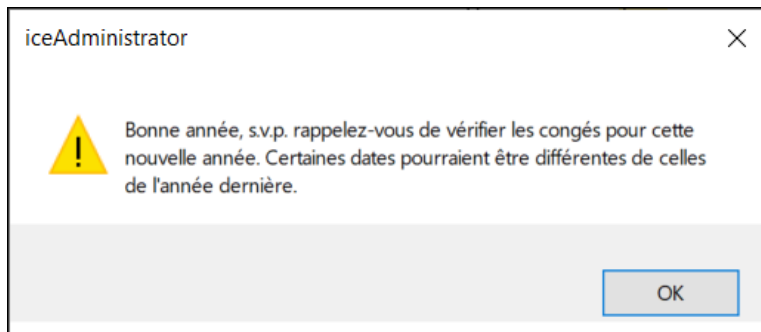
Les congés qui ont été créés s'affichent.



Mettre un congé en évidence montre la même date du côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator.

Remarque:

- ice garde en mémoire le mois et la date du congé. Cependant l'année n'est pas mise en mémoire dans la base de données. Ceci n'est pas une préoccupation pour les congés qui ont lieu à la même date chaque année (par ex. la fête du Canada, la St-Jean-Baptiste, etc.). Toutefois, si le congé n'a pas une date fixe, (par ex. Pâques) vous devrez mettre les congés à jour chaque année. iceAdministrator vous rappellera de mettre le congé à jour l'année suivante.



- L'action Vérifier horaire vous permet de sélectionner une date spécifique, qui peut inclure l'année. Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 176.

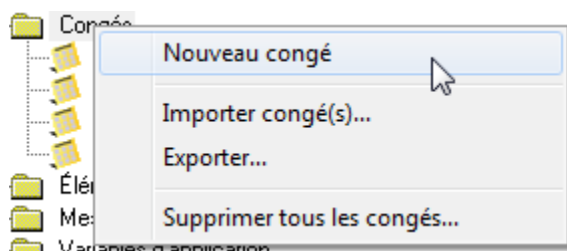
Ajout d'un congé

Les congés sont utilisés dans l'action Vérifier horaire. Si un contact passe par cette action durant un jour défini comme un jour de congé, le contact est acheminé à l'application 'congé' (par ex. l'application qui fait entendre un message de jour de congé).

Pour ajouter un congé:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Congés qui fait partie du dossier Application.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Nouveau congé' du menu.

Le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator affiche les propriétés du nouveau congé.

3. Utilisez le calendrier déroulant de la page 'Propriétés' pour sélectionner le congé.

La valeur par défaut du calendrier est la date actuelle.



4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.)

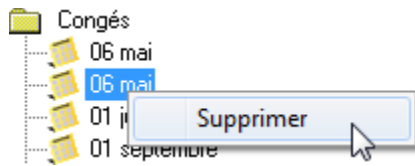
Suppression d'un congé

Un congé peut être supprimé s'il n'est plus utile.

Pour supprimer un congé:

1. Rendez-vous au congé que vous désirez supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le congé dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu qui apparaît.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Cette rubrique a expliqué comment supprimer un seul congé. La rubrique qui suit fournit de l'information sur la suppression de tous les congés.

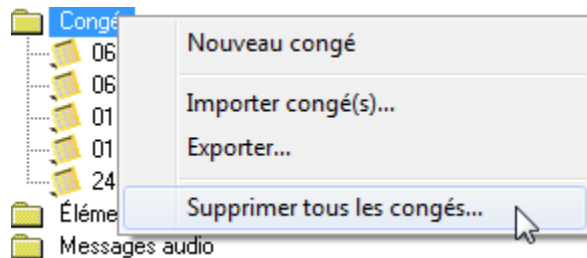
Vidage du dossier des congés

Vous pouvez décider de supprimer tous les congés pour éviter des messages conflictuels lors de l'importation de congés.

Pour supprimer tous les congés:

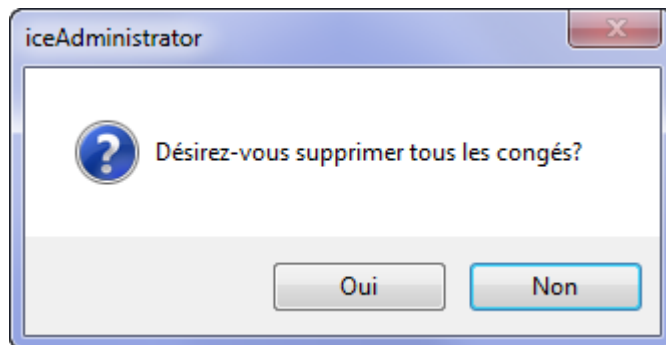
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Congés.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer tous les congés' dans le menu.

Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les congés. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.)



Chapitre 4: Variables

L'application permet la création de variables de données définies par l'utilisateur, qui contiennent les données telles que les numéros de comptes, les numéros de messages audios, les dates, etc.

Vous pouvez créer des variables dans la vue arborescente en prévision de besoins futurs dans l'application. Vous pouvez également facilement créer des variables à partir d'actions de l'application si vous ne les avez pas créées à l'avance. Lorsque les variables ne sont plus requises, elles peuvent être supprimées ou éliminées. Les rubriques qui suivent fournissent de l'information sur la portée d'une variable et explique comment créer, supprimer et éliminer des variables définies par l'utilisateur.

Ce chapitre fournit également des détails sur:

- Portée de la variable
- Création, suppression et vidage des variables définies par l'utilisateur
- Les variables Objet, qui sont utilisées pour représenter des contacts
- Les variables Système, qui ne peuvent être créées ou supprimées

Variables définies par l'utilisateur

Les superviseurs et les administrateurs peuvent créer deux types de variables définies par l'utilisateur:

- **Variables de données** – contient l'information telle que les numéros de compte, les messages enregistrés, les dates, etc.
- **Variables d'objet** – représentent les contacts comme ils se déplacent dans l'application. La valeur d'une variable 'objet' est un nombre unique (également appelé l'ID de contact) utilisé dans ice pour identifier le contact. L'application nécessite au moins une variable 'objet'. Habituellement, @call est utilisé pour représenter les appels téléphoniques, @email est utilisé pour représenter les courriels, @autodial est utilisé pour représenter l'action Créer requête de composition auto et @im est utilisé pour représenter les messages instantanés. Bien que les variables d'objet puissent être définies par l'utilisateur, les variables 'd'objet' requises pour votre application sont habituellement créées pour vous lors de l'implantation de votre système.

Portée d'une variable

La portée d'une variable définie par l'utilisateur dépend d'où elle a été créée. Par exemple, une variable créée au niveau du graphique est disponible pour toutes les pages incluses dans le graphique, mais une variable créée au niveau d'une page n'est disponible que pour cette page. Le tableau ci-dessous fournit les détails sur la portée d'une variable:

Portée d'une variable			
Icône de la variable	Dossier de création	Convention de nommage des variables	Portée d'une variable
	Dossier Application > Variables	@<VariableName>	Application – Accessible à tout graphique ou page d'application faisant partie du dossier Application. Ces variables ne sont pas accessibles aux éléments de base.
	Graphique> Variables	@g_<VariableName>	Graphique – Accessible à toute page d'application faisant partie du graphique.
	Page> Variables	@p_<VariableName>	Page – Accessible à la page d'application.
	Élément de base> Variables	@b_<VariableName>	Élément de base – Accessible à tout graphique ou page d'application appartenant aux routines de l'élément de base.
	Routine> Variables	@r_<VariableName>	Routine – Accessible à tout graphique ou page d'application faisant partie de la routine de l'élément de base.

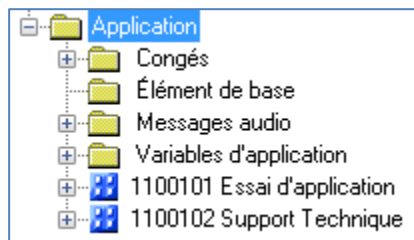
Remarque: Les variables du système sont accessibles à partir de toute page d'application, incluant les pages d'application incluses dans des éléments de base. Pour plus d'information sur les variables du système, reportez-vous à la page 107.

Visionnement des variables définies par l'utilisateur

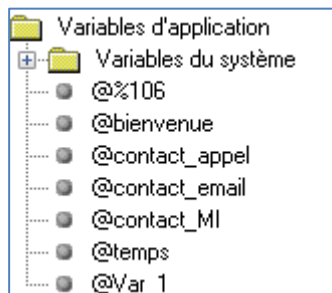
Pour voir les variables définies par l'utilisateur existantes:

1. Double-cliquez sur le dossier Application.

Le dossier Variables s'affiche de même que les congés, les éléments de base, les messages audio et les graphiques d'application.



2. Double-cliquez sur le dossier Variables d'application pour voir les variables existantes.



Vous pouvez également vous rendre au dossier des variables pour un graphique spécifique, une page spécifique, un élément de base ou une routine d'élément de base.

3. Mettez la variable en évidence pour voir plus d'information au sujet de cette variable.

Les propriétés de la variable sélectionnée s'affichent dans la vue détaillée. Pour une description complète des propriétés de variable, reportez-vous à la rubrique qui suit.

Propriétés Utilisation de l'application

Nom de variable: @ contact_appel

ID de variable: %103

Portée du port: ☒ Port simple ☐ Port multiple

Type de variable: DONNÉES

☐ Ne pas journaliser la valeur de la variable

☐ Lecture seulement

☐ Établir valeur par défaut

Valeur par défaut:

Sommaire:

4. Cliquez sur l'onglet 'Utilisation de l'application' pour voir les actions qui utilisent la variable.

[illegible]

L'onglet Utilisation de l'application fournit le nom et l'ID d'action de l'action qui utilise la variable, de même que l'emplacement de l'action (le nom du graphique et l'ID de la page). Vous pourriez devoir utiliser la barre défilante ou modifier la taille des colonnes pour voir toute l'information.

La colonne 'Attribuées' a une fonction d'information. Un crochet dans cette colonne indique qu'une valeur est attribuée à la variable. Par exemple, la colonne 'Attribuées' peut être utile si vous décidez de modifier une variable pour en limiter l'utilisation à la lecture. Avant de limiter l'utilisation d'une variable à la lecture ('Lecture seulement'), des modifications doivent être faites à l'application de manière à ne pas pouvoir écrire dans la variable. L'onglet Utilisation de l'application fournit un lien vers chaque section de l'application qui écrit dans la variable contre celles qui font référence à la variable.

Vous pouvez aller directement à l'action qui utilise la variable de cette page en mettant en évidence l'action désirée dans la liste et en cliquant sur le bouton *Aller à l'action d'application*. Vous pouvez également double-cliquer sur l'action dans la liste. La page d'application appropriée apparaît. L'action ciblée est sélectionnée dans la page.

Pour plus d'information sur l'option 'Lecture seulement' et sur d'autres options à l'intérieur des propriétés, reportez-vous à la rubrique Propriétés des variables définies par l'utilisateur à la page 107.

Propriétés des variables définies par l'utilisateur

Lorsque vous cliquez sur une variable vous pouvez voir ses propriétés dans la vue détaillée, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Propriétés de la variable	
Propriété	Description
Nom de variable	Entrez le nom de la variable, toujours précédé d'une identification commençant par '@'. L'identification exacte dépend de la portée de la variable, tel que décrit à la rubrique <i>Portée d'une variable</i> à la page 103. Le nom de la variable peut contenir jusqu'à 40 caractères (incluant l'identification).
ID de variable	Affiche une ID unique pour la variable. Cette ID est générée par le système et ne peut être modifiée.
Portée du port	Cette fonction ne s'applique qu'aux variables 'Données'. Sélectionnez 'Port simple' ou 'Port multiple'. L'option par défaut est 'Port simple'. Une variable 'Port simple' est disponible seulement au port sur lequel se trouve un contact particulier. Chaque port a une copie indépendante d'une variable de port. Par exemple, voyez une variable à port unique dont on change la valeur à 1. Les autres appels entrants sur différents ports ne verront pas cette modification. Une variable 'Port multiple' est visible de tous les ports. Par exemple, voyez une variable multiport dont la valeur est Y. La valeur peut changer de Y à N durant un appel. L'appel suivant qui arrive sur un port quelconque voit la nouvelle valeur (c. à d. N et non Y).
Type de variable	Sélectionnez 'Données' ou 'Objet'. La valeur par défaut est 'Données'. Le type de variable 'Données' représente les données, comme une date ou un numéro de compte. Le type de variable 'Objet' représente les contacts.

Propriétés de la variable	
Propriété	Description
Lecture seulement	Cette fonction ne s'applique qu'aux variables 'Données'. Sélectionnez cette boîte à cocher pour indiquer que la variable est en mode 'lecture seulement'. La valeur d'une variable 'lecture seulement' ne peut être modifiée que dans le champ 'Valeur par défaut' dans la page des propriétés de la variable. Elle ne peut être modifiée dans l'application. Lorsque la boîte à cocher 'Lecture seulement' est sélectionnée, la boîte à cocher 'Établir valeur par défaut' est automatiquement sélectionnée et une valeur doit être spécifiée pour la variable dans le champ 'Valeur par défaut'.
Établir valeur par défaut	Cette fonction ne s'applique qu'aux variables 'Données'. Tant que la boîte à cocher 'Lecture seulement' demeure cochée, la valeur par défaut peut être modifiée dans l'application. (Par ex. avec l'action Attribuer valeur à une variable). Pour réinitialiser la valeur de la variable qui a été modifiée dans l'application, utilisez l'action Attribuer valeur à une variable. Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 166. Lorsque la boîte à cocher 'Établir valeur par défaut' est sélectionnée, la valeur de la variable doit être spécifiée dans le champ 'Valeur par défaut'.
Ne pas journaliser la valeur de la variable	Cette fonction ne s'applique qu'aux variables 'Données'. Cette fonction permet une sécurité accrue pour l'information confidentielle, comme les numéros de carte de crédit et les mots de passe. Sélectionnez cette boîte à cocher pour empêcher que la valeur de la variable ne soit imprimée sur quelque interface lisible. Par exemple, lorsque cette option est sélectionnée, la valeur de la variable n'est pas affichée dans iceDiagnostics ou dans les fichiers journaux ice, et ne peut être analysée dans l'application.

Propriétés de la variable	
Propriété	Description
Valeur par défaut	Cette fonction ne s'applique qu'aux variables 'Données'. Entrez la valeur par défaut de la variable. La boîte à cocher 'Établir valeur par défaut' doit être sélectionnée avant de pouvoir entrer une valeur par défaut. La valeur peut contenir jusqu'à 5000 caractères.
Sommaire	Un sommaire, ou une explication de la variable à titre informatif seulement. Le sommaire peut contenir jusqu'à 255 caractères.

Variables du système

Les variables du système contiennent l'information générale du système ou l'information spécifique à un appel téléphonique, un courriel, ou un message instantané.

- Les variables générales du système (par ex. `$System:CurrentTime`) sont initiées lorsque le serveur ice est démarré ou lorsqu'un évènement se produit.
- Les variables du système pour les appels téléphoniques (par ex. `$Call:CalledNumber`) sont captées lorsque les appelants traversent les actions Attendre appel entrant ou Attribuer NA.
- Les variables du système pour les courriels (par ex. `$Email:SenderAddress`) sont captées lorsque les courriels traversent l'action Attendre courriel.
- Les variables de système pour les messages instantanés (par ex. `$IM:SenderAddress`) sont captées lorsque les messages instantanés traversent l'action Attendre message instantané.

Le tableau ci-dessous décrit toutes les variables du système pour les appels téléphoniques. (D'autres tableaux suivent et décrivent les variables du système pour les courriels, les messages instantanés et les variables générales du système.)

Variables du système pour les appels téléphoniques	
Variable	Description
<code>\$Call:CalledNumber</code>	Contient le numéro composé par l'appelant, c. à d. le DNIS, lorsque cette information est disponible.
<code>\$Call:CallerName</code>	Contient le nom de l'appelant, lorsque disponible. Pour les appels entre utilisateurs, la variable contient le nom de l'utilisateur qui a initié l'appel. Pour les appels faits sur les lignes réseau, ce nom est appelé Nom ANI.
<code>\$Call:CallerNumber</code>	Contient le numéro de l'appelant, c. à d, le Nom de l'ANI, lorsque l'information est disponible.

Variables du système pour les appels téléphoniques	
Variable	Description
\$Call:CallReason	Contient un numéro entre 0 et 3. 0 indique que l'appel a atteint l'application directement à partir de l'action Attendre appel entrant. 1 indique que l'appel a atteint l'application directement à partir de l'action Attribuer NA (l'appel doit passer à l'action Attendre appel entrant après avoir composé le numéro approprié pour que cette valeur soit établie). 2 indique que l'appel a été transféré à l'application par un utilisateur. 3 indique que l'application a créé l'appel c. à d. à l'aide de l'action Attendre appel).
\$Call:PreviousParty	Contient l'ID d'utilisateur du dernier utilisateur qui a traité l'appel. Si un appel arrive et n'a pas encore été traité par un utilisateur, la valeur de la variable est 0.
\$Call:Redirect Number	Si l'appel est réacheminé avant d'être acheminé à ice, cette variable contient le numéro de la dernière personne qui a réacheminé l'appel.
\$Call:ReRouting User	Contient l'ID de l'utilisateur qui a réacheminé l'appel lorsqu'un appel direct à un utilisateur est réacheminé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique au poste de l'utilisateur.

Variables du système pour les appels téléphoniques	
Variable	Description
\$Call:ReRouting Reason	Contient un numéro entre 1 et 4 lorsqu'un appel direct à un utilisateur est réacheminé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique au poste de l'utilisateur. 1 = RATA – l'appel a débordé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique tous appels 2 = RANR – l'appel a débordé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique d'appels sur non réponse. 3 = RADF – l'appel a débordé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique d'appels débordement de la FAP. 4 = RAAC – l'appel a débordé à la suite de l'activation de la fonction Renvoi automatique d'appels aucune connexion. Pour plus d'information sur le renvoi automatique d'appel, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
\$Call:ContactGroupName	Contient le nom du groupe de contacts qui a reçu l'appel.
\$Call:ContactgroupNumber	Contient le numéro du groupe de contacts qui a reçu l'appel.

Le tableau ci-dessous décrit toutes les variables du système pour les courriels:

Variables du système pour les courriels	
Variable	Description
\$Email:EmailGroupName	Contient le nom du groupe de courriels sur lequel le courriel est arrivé.
\$Email:EmailGroupNumber	Contient le numéro du groupe de courriels sur lequel le courriel est arrivé.
\$Email:IntendedUserID	Si un utilisateur spécifique a traité le fil de messages auparavant, l'ID de l'utilisateur est contenu dans cette variable. Sinon, la valeur sera 0.

Variables du système pour les courriels	
Variable	Description
\$Email:Receiving Address	Contient l'adresse à laquelle le courriel a été envoyé.
\$Email:Sender Address	Contient l'adresse courriel de l'expéditeur.
\$Email:Sender Name	Contient le nom de l'expéditeur.
\$Email:Subject	Contient le texte entré par l'expéditeur dans la portion sujet.
\$Email:Tracking Number	Contient un numéro de pistage généré par le système.
\$Email:LastHandlingAgent	Représente le dernier agent qui a traité pour un fil de messages.
\$Email:OtherHandlingAgents	Représente tous les autres agents qui ont traité pour un fil de messages.
\$Email:InternalCCAddresses	Contient une liste délimitée par des virgules d'adresses qui ont été copiées dans le message de réponse de l'agent précédent dans le fil.
\$Email:ExternalCCAddresses	Contient une liste délimitée par des virgules d'adresses qui ont été copiées par le client dans le dernier message entrant dans ice.

Le tableau ci-dessous décrit toutes les variables du système pour les messages instantanés.

Variables du système pour les messages instantanés	
Variable	Description
\$IM:IMGroupName	Contient le nom du groupe de messages instantanés sur lequel le message est arrivé.

Variables du système pour les messages instantanés	
Variable	Description
\$IM:IMGroup Number	Contient le numéro du groupe de messages instantanés sur lequel le message est arrivé.
\$IM:Receiving Address	Contient l'adresse à laquelle le message instantané a été envoyé.
\$IM:SenderAddress	Contient l'adresse MI de l'expéditeur.
\$IM:SenderName	Contient le nom de l'expéditeur.

Le tableau ci-dessous décrit les variables générales de système:

Variables générales du système	
Variable	Description
\$System:ContactID	Contient un identificateur unique pour un contact.
\$System:ContactType	Contient le type de contact selon la liste suivante: CONTACT_TYPE_AUCUN = 0 CONTACT_TYPE_VOIX_APPEL = 1 CONTACT_TYPE_MI = 3 CONTACT_TYPE_RAPPEL = 4 CONTACT_TYPE_COMPOSITION AUTO_DEMANDE = 5 CONTACT_TYPE_COURRIEL = 6 CONTACT_TYPE_PARTAGE APPLI = 7 CONTACT_TYPE_NON_TCM = 8
\$System:CurrentDateTime	Contient la date actuelle dans le format suivant: AAAA,MM,JJ,JS,hh,mm,ss,III Où: AAAA = année, de 1601 à 9999 MM = mois, de 1 à 12 JJ = date, de 1 à 31 JS = jour de la semaine, de 0 (Dimanche) à 6 (Lundi) hh = heures, de 0 à 23 mm= minutes, de 0 à 59 ss = secondes, de 0 à 59 III = millisecondes, de 0 à 999
\$System:CurrentTime	Contient le nombre de secondes passées depuis minuit (c. à d. 00:00:00) le premier janvier 1970, heure universelle coordonnée, selon l'horloge du système. Cette valeur est utile pour calculer les différences horaires.
\$System:DialedNumber	Si vous avez implanté une application sortante, cette variable contient le numéro composé par un utilisateur.
\$System:PrintableCurrentDate	Contient la date actuelle dans le format suivant: JJ/MM/AAAA.
\$System:PrintableCurrentTime	Contient l'heure actuelle, basée sur une horloge de vingt-quatre heures, dans le format suivant: HH:MM:SS.

Variables générales du système	
Variable	Description
\$System:Result Code	Contient les codes de bas résultats pour les actions ratées et les codes de résultats pour les actions réussies. Pour une liste complète des codes de résultat, reportez-vous à Annexe B: Codes de résultat.
\$System:SwitchID	Contient l'ID de commutateur.

Le tableau ci-dessous décrit les variables du système d'un élément de base:

Variable du système pour les éléments de base	
Variable	Description
\$BuildingBlock: BaseDir	Contient le répertoire de base de l'élément de base: '\BBlock\<BuildingBlockName>'. Cette variable est vide à l'extérieur de l'élément de base.

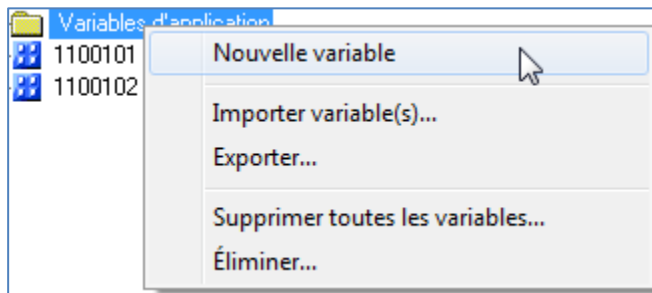
Ajout de variables dans la vue arborescente

Vous pouvez créer des variables dans la vue arborescente pour des besoins futurs de l'application ou pour initialiser des variables lecture seulement.

Pour créer des variables dans la vue arborescente:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Variables auquel vous désirez ajouter une variable.

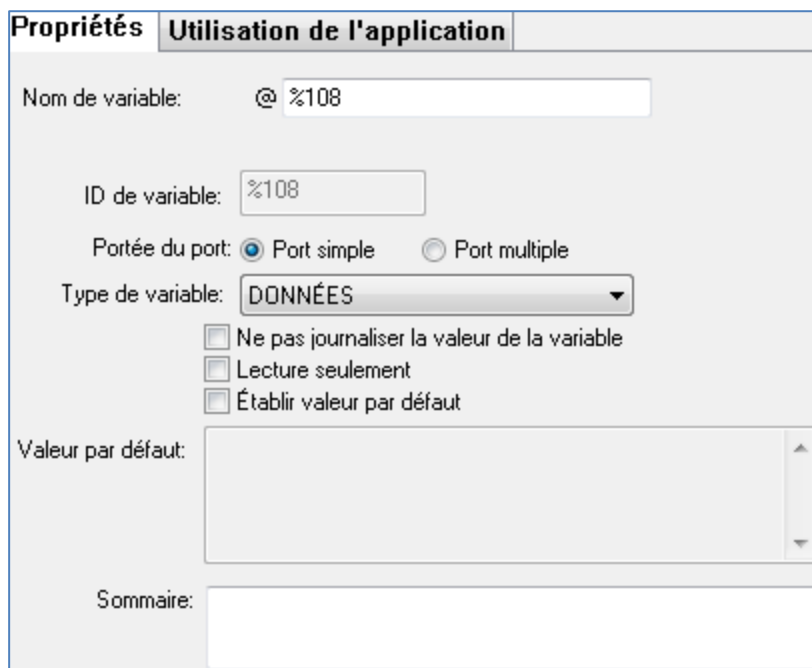
Un menu apparaît.



Pour une liste complète des endroits où une variable peut être créée, reportez-vous à la rubrique Portée d'une variable à la page 103.

2. Sélectionnez 'Nouvelle variable' dans le menu.

Le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator affiche les propriétés pour la nouvelle variable.



3. Complétez les propriétés de la variable, tel que décrit à la rubrique Propriétés d'une variable définie par l'utilisateur à la page 107.

La nouvelle variable apparaît dans la vue arborescente.

4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

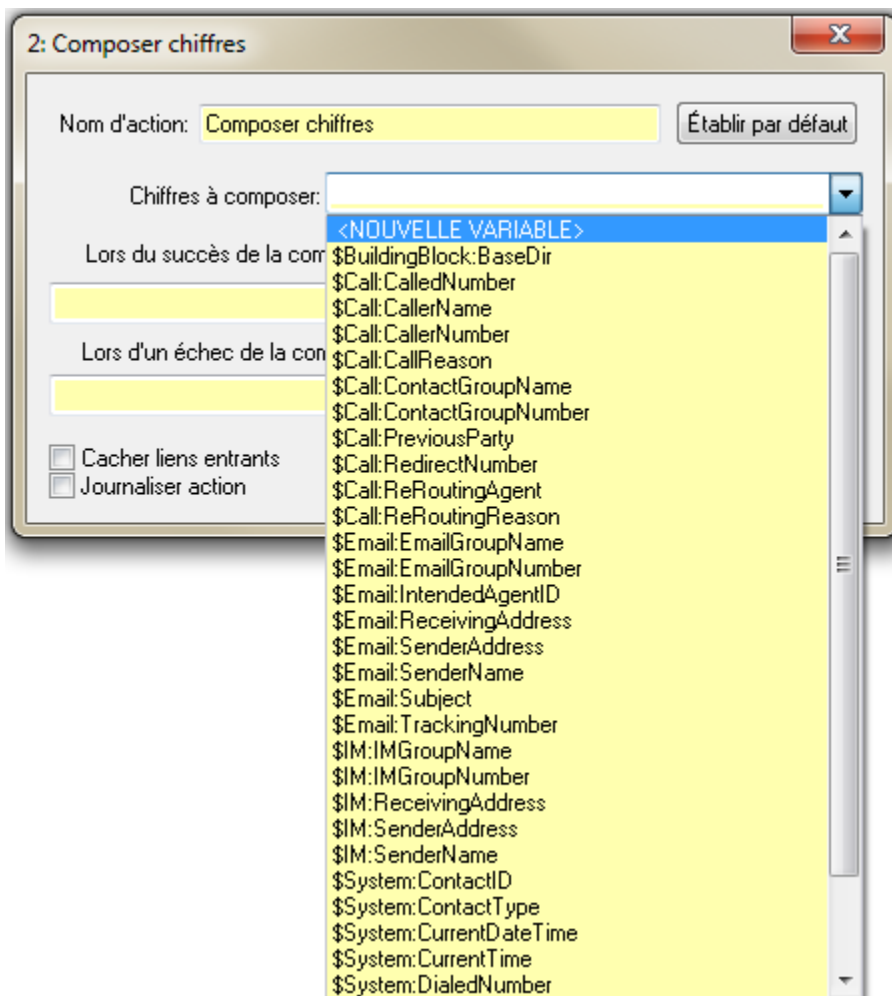
La variable n'est pas utilisée avant d'avoir configuré une action pour y référer. La rubrique qui suit explique comment des variables peuvent être créées à partir de la boîte de dialogue des propriétés d'une action d'application.

Ajout de variables à partir des propriétés d'une action

Des variables peuvent être créées à partir de la boîte de dialogue des propriétés de certaines actions. Une variable créée à partir de la boîte de dialogue des propriétés est ajoutée au dossier Variables dans la vue arborescente lorsque vous cliquez sur *OK*.

Il y a deux manières de créer des variables à partir de la page 'Propriétés' d'une action.

- La première méthode s'applique aux champs qui peuvent contenir une variable (par exemple, le champ 'Attribuer à l'objet' dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attribuer NA). Vous pouvez taper le nom de la nouvelle variable directement dans le champ.
- La seconde méthode s'applique à tous les champs où vous désirez utiliser une variable pour représenter les données. Certains champs permettent l'entrée de valeurs statiques (par exemple, le champ 'Chiffres à composer' dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Composer chiffres), ainsi vous ne pouvez pas créer une variable en tapant directement dans le champ. Lorsque disponible, vous pouvez utiliser l'option '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante.



Création de variables dans les champs des variables

Le champ dans lequel la variable a été créée détermine le type de la variable. Par exemple:

- Si vous créez une variable en tapant le nom de la variable dans le champ 'Attribuer à objet' de la boîte de dialogue des propriétés d'actions telles qu'Attendre appel entrant, Attendre courriel, ou Attribuer NA, la variable est ajoutée à la vue arborescente comme Variable 'objet'.
- Si vous créez une variable en tapant le nom de la variable dans le champ 'Variable' de la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir état de la file d'attente, la variable est ajoutée à la vue arborescente comme variable 'données'.

Les variables que vous créez à partir de ces procédures ont toujours le niveau de portée de variable 'Page' et sont ajoutées au dossier Variables de la page dans la vue

arborescente lorsque vous cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue. Pour plus d'information sur la portée des variables, reportez-vous à la page 103.

Utilisez le tableau ci-dessous pour déterminer quels champs d'action peuvent être utilisés pour créer des variables 'données' ou 'objet'.

Champ de variable		
Action	Champ	Vous permet de créer...
Gestion de l'utilisateur	Attribuer à variable	Variables données
Attribuer NA	Attribuer à objet	Variables d'objet
Attribuer valeur à une variable	Variable	Variables données
Créer requête de composition auto	Attribuer à objet	Variables d'objet
BD Connecter	Attribuer connexion BD à variable	Variables données
BD Exécuter requête	Attribuer lien de requête à variable	Variables données
BD Exécuter requête	Attribuer décompte de lignes à variable	Variables données
BD Prochain dossier	Variable	Variables données
Évaluer expression	Résultat	Variables données
Exécuter routine d'élément de base	Résultat	Variables données
Exécuter action externe	Attribuer valeur de retour à variable	Variables données
Obtenir entrée de l'appelant	Stocker entrée de l'appelant dans	Variables données
Obtenir entrée de l'appelant	Stocker chiffre final dans	Variables données

Champ de variable		
Action	Champ	Vous permet de créer...
Obtenir données d'utilisateur de l'objet	Stocker données d'utilisateur dans variable	Variables données
Obtenir état de la file d'attente	Variable	Variables données
Obtenir résultats de reconnaissance vocale	Stocker résultats de reconnaissance dans variable	Variables données
Obtenir paramètre de téléphonie	Stocker valeur du paramètre dans variable	Variables données
Recevoir message instantané	Stocker le message dans une variable	Variables données
Enregistrer fichier audio	Générer nom de fichier unique et l'attribuer à une variable	Variable données
Attendre courriel	Attribuer à objet	Variables d'objet
Attendre message instantané	Attribuer à objet	Variables d'objet

Pour créer des variables à partir d'une des actions décrites dans le tableau ci-dessus:

1. Dans la page d'application, double-cliquez sur l'action à partir de laquelle vous aimeriez créer une variable.

L'exemple ci-dessous montre la boîte de dialogue pour l'action Attribuer NA.

La boîte de dialogue '2: Attribuer NA' est utilisée pour créer une variable à partir de l'action 'Attribuer NA'. Elle contient les champs suivants :

- Nom d'action: Attribuer NA (champ texte)
- NA: (menu déroulant)
- Attribuer à l'objet: (menu déroulant)
- Aller à: (menu déroulant)
- Nom du lien: (champ texte)
- Cachez liens entrants: (case à cocher)
- Journaliser action: (case à cocher)
- Boutons OK et Annuler.

2. Tapez le nom de la nouvelle variable dans le champ 'Attribuer à objet'.

Une variable que vous créez à partir de cette procédure a toujours le niveau de portée de variable 'Page' et est précédé de l'identificateur '@p_'. Vous pouvez simplement taper le nom de variable désiré et l'identificateur sera pré-généré.

3. Cliquez sur OK pour fermer la boîte de dialogue et sauvegarder vos modifications.

Notez que la nouvelle variable apparaît sous le dossier Variables de la page dans la vue arborescente. Le type de variable est automatiquement déterminé par le champ de l'action que vous avez utilisée pour créer la variable. Dans ce cas, la variable a un type 'objet'.

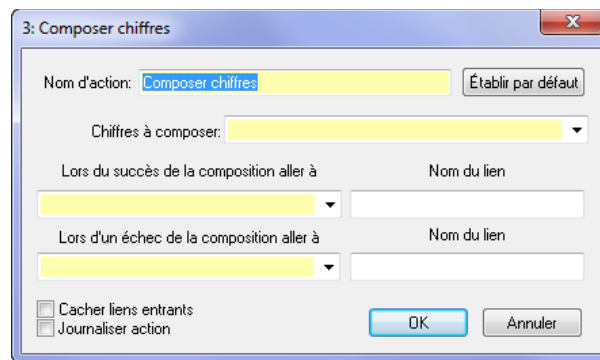
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

Création de variables dans d'autres champs

Pour créer des variables pour n'importe quel champ où l'option '<NOUVELLE VARIABLE>' est disponible dans la liste déroulante.

1. Double-cliquez sur l'action à partir de laquelle vous aimeriez créer une variable dans la page appropriée de l'application.

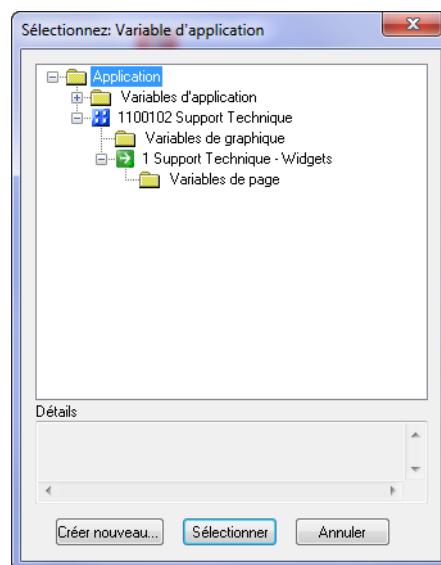
L'exemple ci-dessous montre la boîte de dialogue des propriétés de l'action Composer chiffres.



2. Sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante de 'Chiffres à composer'.

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur la flèche de la liste déroulante de 'Chiffres à composer' et sélectionner 'Variable d'application' dans le menu qui apparaît.

La boîte de dialogue 'Sélectionnez: variable d'application' apparaît.



3. Sélectionnez le dossier Variables où vous désirez créer une nouvelle variable.
Le dossier que vous sélectionnez détermine la portée de la variable. Pour plus d'information sur la portée des variables, reportez-vous à la page 103.
4. Cliquez sur le bouton Créer nouvelle.
La boîte de dialogue 'Nouvelle variable d'application' apparaît. Cette boîte de dialogue a les mêmes onglets de configuration que ceux qui apparaissent lorsque vous créez une variable à partir de la vue arborescente. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Propriétés des variables définies par l'utilisateur à la page 107 .
5. Cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue 'Nouvelle variable d'application' et ajouter la variable à la vue arborescente.
Notez que la nouvelle variable apparaît sous le dossier Variables sélectionné dans la vue arborescente.
6. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès').

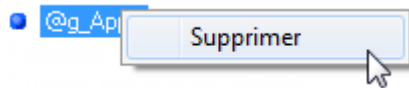
Suppression d'une variable

Une variable peut être supprimée si elle n'est plus requise.

Pour supprimer une variable:

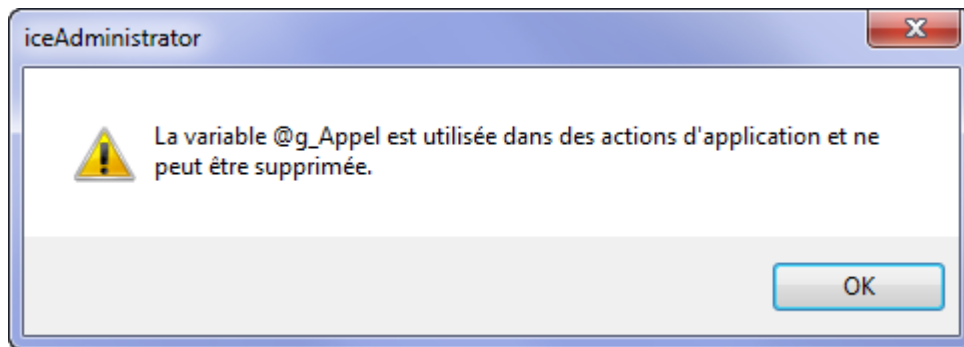
1. Rendez-vous à la variable que vous désirez supprimer.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la variable dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu qui apparaît.

Si la variable est utilisée dans l'application, une boîte de message apparaît indiquant qu'elle ne peut être supprimée.



Modifiez l'application de manière que la variable ne soit plus utilisée et répétez l'étape 2. Utilisez l'onglet 'Utilisation de l'application' pour une liste des actions qui font référence à la variable. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Visionnement des variables définies par l'utilisateur à la page 104.

4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Cette rubrique a expliqué comment supprimer une seule variable. La rubrique qui suit fournit de l'information sur la suppression de toutes les variables.

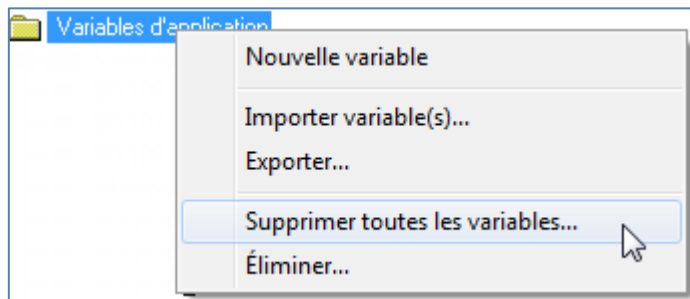
Vidage du dossier des variables

Vous pouvez décider de supprimer toutes les variables pour éviter les messages conflictuels lors de l'importation de fichiers.

Pour supprimer toutes les variables dans un dossier Variables spécifique:

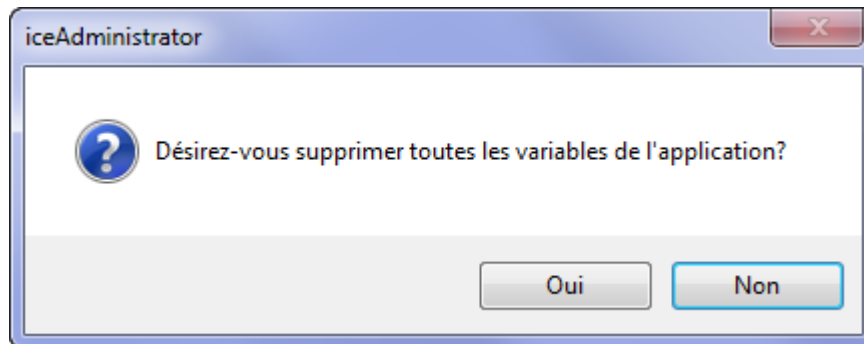
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Variables dont vous désirez supprimer toutes les variables.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer toutes les variables' dans le menu.

Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toutes les variables. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

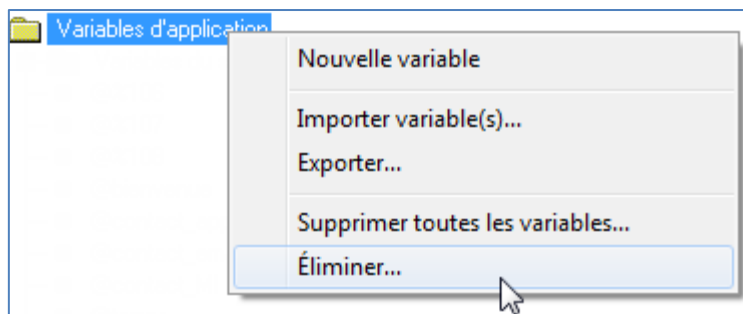
Élimination des variables inutilisées

L'élimination vous permet de nettoyer les dossiers Variables en supprimant les variables qui n'ont aucune référence dans l'application.

Pour éliminer des variables:

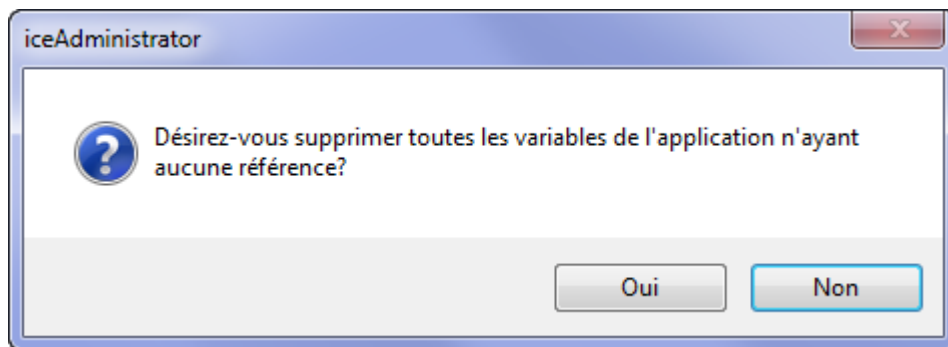
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Variables dont vous voulez supprimer toutes les variables.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Éliminer' dans le menu.

Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toutes les variables qui n'ont aucune référence dans l'application. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.)



Chapitre 5: Éléments de base

Les éléments de base sont conçus pour contenir une application réutilisable à laquelle on accède à partir d'autres points dans l'application. Il peut arriver qu'un contact doive être acheminé à une routine d'élément de base et par la suite réacheminé à l'application de départ. L'application contenue dans un élément de base peut être configurée pour retourner une valeur à l'application d'origine, modifier une valeur dans l'application d'origine ou exécuter une autre opération qui ne retourne pas ou ne modifie pas la valeur.

Les rubriques qui suivent expliquent comment visionner, créer, modifier et supprimer les composants d'un élément de base.

Remarque: Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec les sujets et les fonctions décrites dans les chapitres précédents - l'application, les messages audios, les congés et les variables.

Visionnement d'éléments de base

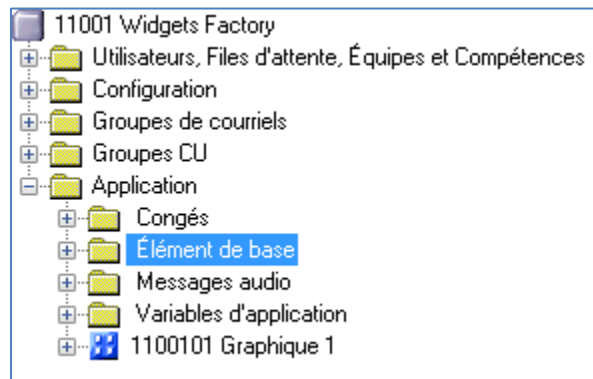
Les éléments de base sont entreposés dans le dossier Éléments de base. Chaque élément de base contient son propre ensemble de messages audios, de variables et une ou plusieurs routines.

Les rubriques qui suivent décrivent comment vous rendre aux différents composants des éléments de base.

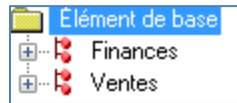
Navigation jusqu'à un élément de base

Pour visionner un élément de base:

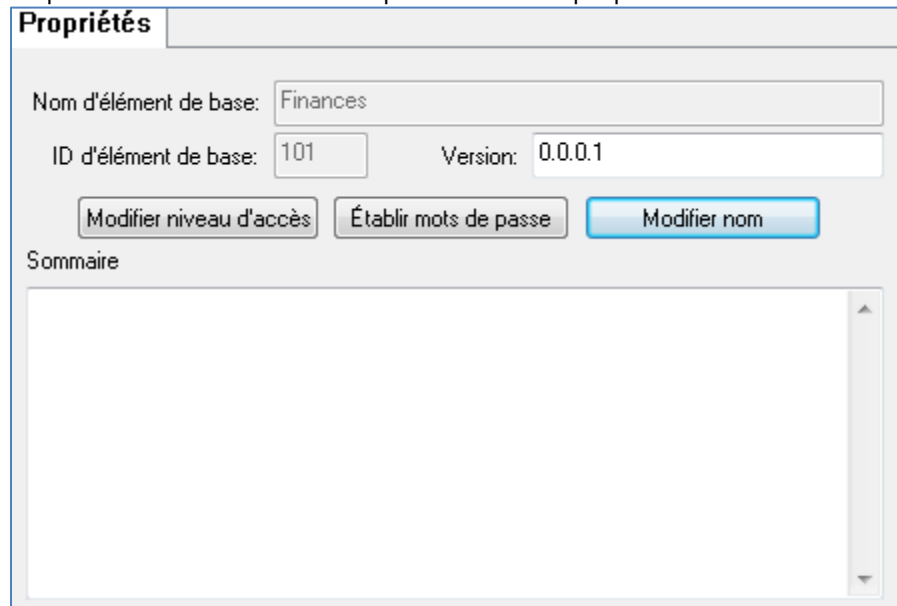
1. Double-cliquez sur le dossier Éléments de base dans la vue arborescente.



Un ou plusieurs éléments de base s'affichent.

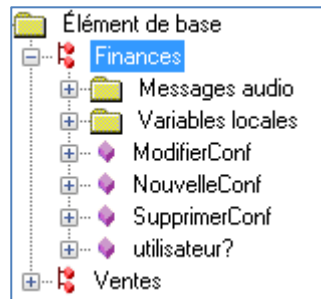


2. Cliquez sur un élément de base pour en voir les propriétés.

Une capture d'écran d'une fenêtre d'application intitulée 'Propriétés'. La fenêtre est divisée en deux sections. La section supérieure contient des champs de saisie pour les propriétés d'un élément de base : 'Nom d'élément de base:' avec la valeur 'Finances', 'ID d'élément de base:' avec la valeur '101', et 'Version:' avec la valeur '0.0.0.1'. En dessous de ces champs, il y a trois boutons : 'Modifier niveau d'accès', 'Établir mots de passe' et 'Modifier nom'. La section inférieure de la fenêtre est intitulée 'Sommaire' et contient une zone de texte vide avec une barre de défilement à droite.

Les propriétés de l'élément de base sélectionné s'affichent sur le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator. Pour une description des propriétés de l'élément de base, reportez-vous à la page 101.

3. Double-cliquez sur l'élément de base dans la vue arborescente pour en voir les composants. Selon la configuration de l'élément de base et votre niveau d'accès, vous pouvez voir le dossier Messages audios, le dossier Variables et une ou plusieurs routines. Pour plus d'information sur les autorisations en regard des éléments de base, reportez-vous à la page 138.



Messages audios d'un élément de base

Les messages audios qui ont été créés dans le dossier Messages audios peuvent être utilisés dans toute routine faisant partie de l'élément de base. Par défaut, les messages audios sont stockés dans le répertoire de base "BBlock\<BuildingBlockName>". Le nom exact du répertoire de base est stocké dans une variable du système appelée @BuildingBlock:BaseDir.

Les routines d'élément de base ne peuvent avoir accès aux messages audios créés à l'extérieur de l'élément de base. De la même façon, les messages audios appartenant à un élément de base ne sont pas accessibles à l'extérieur de l'élément de base.

Pour plus d'information sur les messages audios, reportez-vous au Chapitre 2: Messages Audios.

Visionnement d'une routine

Les **routines** sont des composants d'un élément de base. Chaque routine contient son propre ensemble de variables de même que les graphiques et les pages de son application.

Votre type d'utilisateur doit être Administrateur ou plus élevé pour visionner tous les détails d'une routine. Selon la configuration, vous pouvez également devoir entrer un mot de passe pour visionner les détails des routines de l'élément de base. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

Pour visionner une routine:

1. Cliquez sur la routine dans la vue arborescente.

Les propriétés de la routine sélectionnée sont affichées sur le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator. Pour une description des propriétés des routines, reportez-vous à la page 136.

The screenshot shows the 'Propriétés' (Properties) window for a routine named 'ModifierConf'. The window has two tabs: 'Propriétés' (selected) and 'Arguments'. The 'Propriétés' tab contains the following fields and controls:

- Nom de routine:** A text box containing 'ModifierConf'.
- ID de routine:** A text box containing '1'. To its right is a button labeled 'Modifier nom'.
- Accès:** Two radio buttons: 'Public' (unselected) and 'Privé' (selected).
- Point d'entrée de la routine:** A section containing three dropdown menus:
 - Graphique:** '1 Conference'
 - Page:** '1 Essai d'application'
 - Action:** '1 Attendre appel entrant'
- Alles au point d'entrée:** A button located below the dropdown menus.
- Sommaire:** A text area containing the following text:

Supprime toutes les conférences expirées, permet ensuite à l'utilisateur de créer une nouvelle conférence, d'établir le message d'accueil et la date d'expiration. Retourne l'ID de la conférence nouvellement créée si celle-ci est réussie, sinon #.

Les fichiers de messages audio associés débutent à 09.

2. Cliquez sur l'onglet 'Arguments' pour voir une liste des arguments de la routine.

Un argument est une variable représentant l'entrée obligatoire pour une routine. Par exemple, une routine peut exiger l'ID de la file d'attente d'où provient le contact.

Pour plus d'information sur l'ajout d'arguments à une routine, reportez-vous à la rubrique à la page 149.

Argument	Passer par	Valeur par défaut	Sommaire
@r_Numéro_de_compte	Value	<AUCUNE>	

La valeur de l'argument est établie dans l'application d'origine qui utilise l'action Exécuter routine d'élément de base. Pour plus d'information sur la configuration de cette action, reportez-vous à la page 317.

3. Double-cliquez sur la routine dans la vue arborescente.

En plus du dossier Variables de la routine, un ou plusieurs graphiques d'application s'affichent, selon la configuration de la routine et votre niveau d'accès. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

4. Pour voir l'application de la routine, développez le graphique d'application approprié et double-cliquez sur la page d'application.

Si vous visionnez la page du point d'entrée de la routine, l'action définie comme point de départ est affichée sur un arrière-plan vert. Pour plus d'information sur le visionnement de l'application, reportez-vous au Chapitre 1: Introduction à iceWorkFlow Designer.

Propriétés d'une routine

Les propriétés d'une routine sont décrites dans le tableau qui suit:

Propriétés d'une routine	
Propriété	Description
Nom de la routine	Lorsqu'une routine est créée, un nom par défaut lui est attribué et il inclut l'ID de la routine. Par exemple, 'Nom par défaut (16)'. Pour de l'information sur la modification du nom d'une routine, reportez-vous à la page 145.
ID de la routine	Un identificateur unique pour la routine. L'ID de la routine ne peut être modifié.
Modifier nom	Cliquez sur ce bouton pour modifier le nom de la routine. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 145.
Accès	Si une routine est établie avec un accès Public dans la page des propriétés de routine, on peut y accéder à partir d'un autre point de l'application (c. à d. d'une autre routine du même élément de base, d'une autre routine d'un élément de base différent ou d'une page du dossier Application). Si une routine est établie avec un accès Privé, on ne peut y accéder qu'à partir d'autres routines à l'intérieur du même élément de base.
Point d'entrée de la routine	Un graphique, une page et une action peuvent être sélectionnés comme point d'entrée de la routine. Ceci détermine le point de départ d'un contact acheminé à cette routine. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 144.
Aller au point d'entrée	Cliquez sur <i>Aller au point d'entrée</i> pour voir le point de départ de la routine.
Sommaire	Un sommaire de la routine. Ce sommaire peut inclure de l'information telle qu'une description générale de la fonctionnalité d'une routine. Ce champ peut contenir 799 caractères.

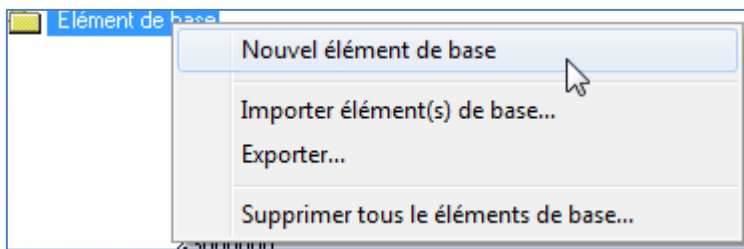
Ajout d'un élément de base

Vous pouvez devoir ajouter un élément de base lorsque vous planifiez importer une routine ou lorsque vous désirez créer une nouvelle application réutilisable.

Pour ajouter un élément de base:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Éléments de base dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Nouvel élément de base' dans le menu.

Le côté droit d'iceAdministrator affiche les propriétés de l'élément de base.

A screenshot of a 'Propriétés' (Properties) dialog box. The title bar says 'Propriétés'. Inside, there are three text input fields: 'Nom d'élément de base:' with the value 'Nom par défaut (102)', 'ID d'élément de base:' with the value '102', and 'Version:' with the value '0.0.0.0'. Below these fields are three buttons: 'Modifier niveau d'accès', 'Établir mots de passe', and 'Modifier nom'. At the bottom, there is a section labeled 'Sommaire' followed by a large, empty text area with a vertical scrollbar on the right.

Pour plus d'information sur les propriétés des éléments de base, reportez-vous à la page 130. Pour des détails sur l'établissement de mots de passe, la modification du niveau d'accès ou la modification du nom de l'élément de base, reportez-vous aux rubriques qui suivent.

3. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur Annuler dans la boîte de dialogue 'Progress'.)

Dans cette rubrique, vous avez ajouté un nouvel élément de base. Les rubriques qui suivent fournissent plus d'information sur la modification des propriétés d'un élément de base.

Modification du niveau d'accès à un élément de base

Par défaut, un utilisateur iceAdministrator dont le type d'utilisateur est administrateur (ou plus élevé) peut lire et modifier les éléments de base.

Si un élément de base est protégé par un mot de passe, un type d'utilisateur administrateur (ou plus élevé) sera:

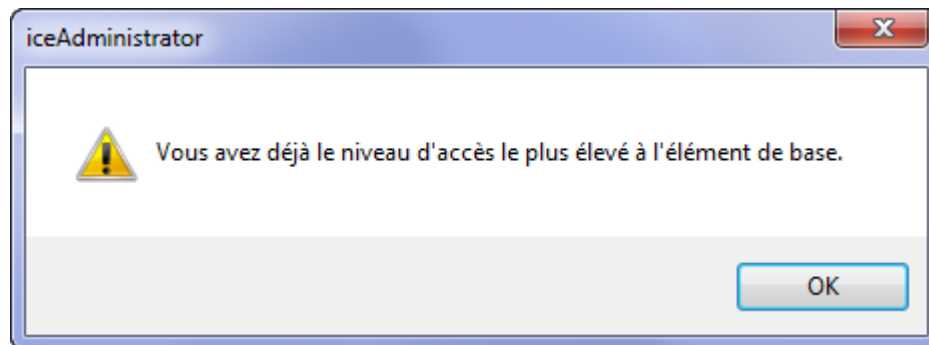
- Capable de visionner les propriétés de routines dont le type d'accès est 'Utilisateur', mais ne pourra pas visionner les variables, les graphiques ou les pages de ces routines. Pour plus d'information sur les propriétés des routines, reportez-vous à la page 136.
- Incapable de visionner l'information pour les routines dont le type d'accès est 'Privé'. Ces routines ne sont pas visibles dans la vue arborescente avant qu'un mot de passe ne soit entré.
- Obligé d'entrer un mot de passe pour obtenir l'accès à la lecture et à la modification de l'élément de base.

Pour de l'information sur l'établissement de mots de passe pour un élément de base, reportez-vous à la page 140.

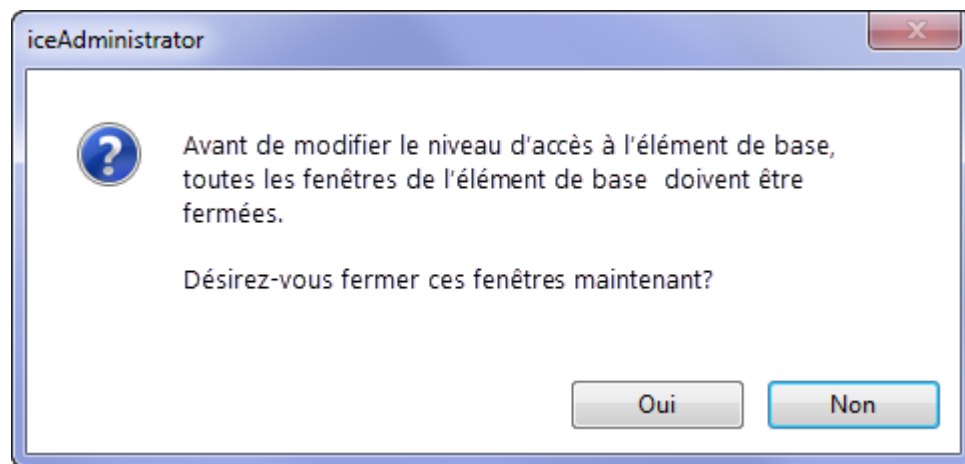
Pour modifier le niveau d'accès:

1. Cliquez sur *Modifier niveau d'accès* dans la page des propriétés de l'élément de base.

Si vous avez déjà le niveau le plus élevé d'accès à l'élément de base, le message suivant apparaît:

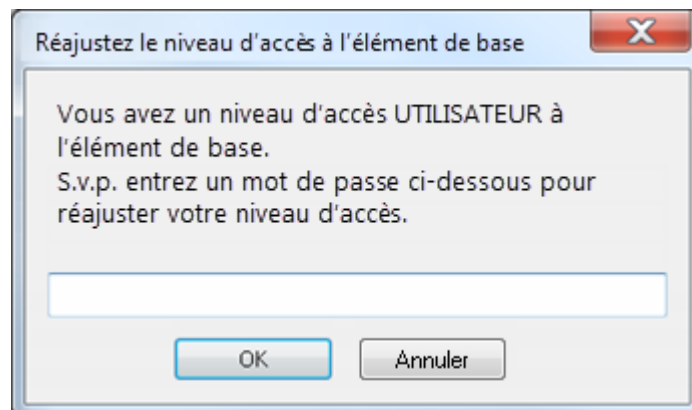


Autrement, un avertissement apparaît.



2. Cliquez sur *Non* si vous ne désirez pas continuer, ou cliquez sur *Oui* pour fermer toutes les fenêtres dans la vue détaillée.

La boîte de dialogue 'Mise à niveau du niveau d'accès à un élément de base' apparaît.



3. Entrez soit le mot de passe de lecture ou celui de modification et cliquez sur *OK*.

Si vous avez entré le mot de passe de lecture, une boîte de dialogue contenant le texte suivant apparaît: 'Vous avez présentement l'accès LECTURE à l'élément de base <nom de l'élément de base>.' Le niveau d'accès de lecture vous permet de voir tous les composants d'un élément de base mais vous ne pouvez pas faire de modifications.

Si vous avez entré le mot de passe de modification, une boîte de dialogue contenant le texte suivant apparaît: 'Vous avez présentement l'accès ÉCRITURE à l'élément de base <nom de l'élément de base>.' Le niveau d'accès de modification vous permet de voir et de modifier tous les composants de l'élément de base.

Établissement de mots de passe

Par défaut, un utilisateur iceAdministrator dont le type d'utilisateur est administrateur ou plus élevé peut lire et modifier les éléments de base. Si des mots de passe ont été établis pour un élément de base, l'utilisateur (administrateur ou plus élevé) doit entrer un mot de passe pour pouvoir lire et modifier l'élément de base.

Si vous utilisez des mots de passe, les deux mots de passe doivent être établis. Une fois que les mots de passe ont été établis, l'utilisateur ne peut voir et modifier l'application pour aucune des routines faisant partie de l'élément de base avant d'avoir entré le mot de passe.

Remarque: Le bouton *Établir mots de passe* n'est pas disponible à moins d'avoir accès à la lecture et à la modification de l'élément de base. Pour plus d'information sur la manière de modifier votre niveau d'accès à un élément de base, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

Pour établir des mots de passe pour un élément de base:

1. Cliquez sur *Établir mots de passe* dans la page des propriétés de l'élément de base.

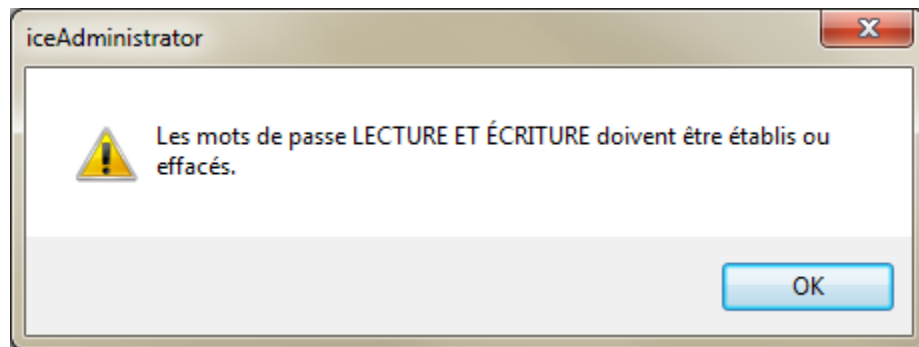
La boîte de dialogue 'Établissez les mots de passe d'élément de base' apparaît :

La boîte de dialogue 'Établir mots de passe d'élément de base' est une fenêtre standard avec un titre et un bouton de fermeture. Elle contient trois sections distinctes, chacune avec une case à cocher et deux champs de saisie de mot de passe. La première section est pour le mot de passe de lecture, la deuxième pour le mot de passe d'écriture, et la troisième est une option pour effacer tous les mots de passe existants. Des boutons 'OK' et 'Annuler' sont situés en bas à droite.

Section	Case à cocher	Champ 1	Champ 2
LECTURE	☐ Établir mot de passe LECTURE	Mot de passe LECTURE:	Retaper le mot de passe LECTURE:
ÉCRITURE	☐ Établir mot de passe ÉCRITURE	Mot de passe ÉCRITURE:	Retaper le mot de passe ÉCRITURE:
Effacement	☐ Effacer tous les mots de passe		

2. Sélectionnez la boîte à cocher 'Établir mot de passe LECTURE' et entrez le mot de passe dans le champ 'Mot de passe LECTURE'. Entrez le mot de passe de nouveau dans le champ 'Retapez mot de passe LECTURE'.
3. Sélectionnez la boîte à cocher 'Établir mot de passe ÉCRITURE' et entrez le mot de passe dans le champ 'Mot de passe ÉCRITURE'. Entrez le mot de passe de nouveau dans le champ 'Retapez mot de passe ÉCRITURE'.
4. Cliquez sur OK pour établir les mots de passe et fermer la boîte de dialogue.

Si les mots de passe lecture et modification n'ont pas été établis, l'avertissement suivant apparaît.



Cliquez sur **OK** pour retourner à la boîte de dialogue 'Établir mots de passe de l'élément de base' et entrer l'information appropriée.

Vous pouvez annuler les mots de passe pour l'élément de base en sélectionnant la boîte à cocher 'Effacer tous les mots de passe'.

Si les mots de passe de lecture et de modification ont été établis précédemment, vous ne pouvez les réinitialiser qu'en choisissant cette option.

5. Dans le menu **Fichier**, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Modification du nom d'un élément de base

Lors de la création d'un élément de base, un nom par défaut incluant l'ID de l'élément de base lui est attribué, par exemple, 'Nom par défaut (101)'. Le nom d'un élément de base est un identificateur unique donc chaque élément de base requiert un nom unique.

Vous pouvez modifier le nom d'un élément de base mais s'il y a déjà des références à l'élément de base à d'autres points dans l'application, vous devrez:

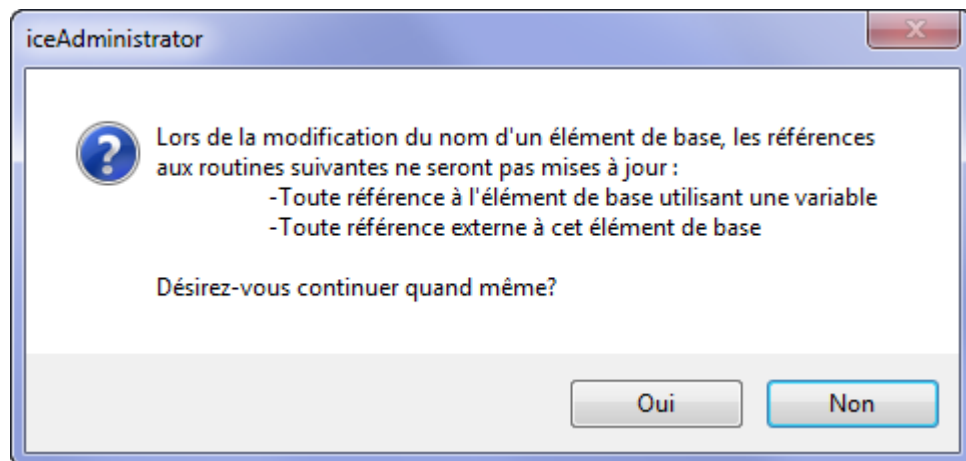
- Mettre à jour les propriétés de l'action Exécuter routine d'élément de base. Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 317.
- Mettre à jour toute référence à l'élément de base qui utilise une variable.

Remarque: Le bouton *Modifier nom* n'est pas disponible à moins d'avoir un accès de type modification à l'élément de base. Pour de l'information sur la manière de modifier votre niveau d'accès à un élément de base, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

Pour modifier le nom d'un élément de base:

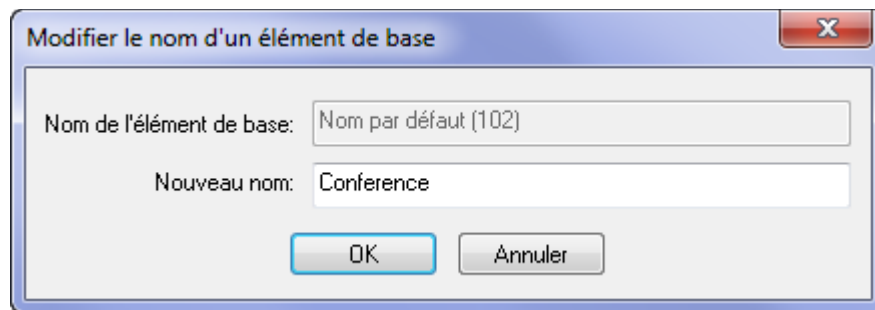
1. Cliquez sur *Modifier nom* dans la page des propriétés de l'élément de base.

Un avertissement apparaît.



Cliquez sur *Oui* pour continuer ou cliquez sur *Non* pour fermer cette fenêtre et ne faire aucune modification au nom de l'élément de base.

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la boîte de dialogue 'Modifier le nom d'un élément de base' apparaît.



2. Entrez le nouveau nom de l'élément de base dans le champ 'Nouveau nom'.
Le nom actuel de l'élément de base apparaît dans le champ 'Nom de l'élément de base'.
3. Cliquez sur *OK* pour modifier le nom de l'élément de base et fermer la boîte de dialogue.
4. Mettez à jour les autres portions de l'application qui font référence à l'élément de base au besoin.
5. Dans le menu *Fichier*, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

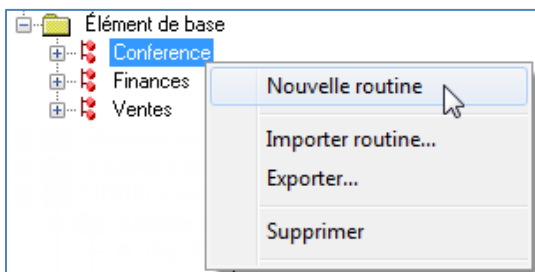
Ajout d'une routine

Vous pourriez devoir ajouter une routine lors de l'importation d'une nouvelle application dans un élément de base ou si vous désirez créer une nouvelle application pour un élément de base.

Pour ajouter une routine:

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'élément de base qui requiert la nouvelle routine.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Nouvelle routine' dans le menu.

Le côté droit d'iceAdministrator affiche les propriétés de la nouvelle routine.

Pour plus d'information sur les propriétés d'une routine, reportez-vous à la page 136. Pour de l'information sur la définition du point d'entrée de la routine, sur la modification du nom de la routine, sur l'établissement de l'accès à la routine ou sur l'ajout d'arguments, reportez-vous aux rubriques qui suivent.

Vous ne pouvez pas sauvegarder une nouvelle routine avant d'avoir défini le point d'entrée de la routine, tel que décrit dans la rubrique qui suit.

Définition du point d'entrée d'une routine

Un graphique, une page et une action peuvent être sélectionnés comme point d'entrée d'une routine. Ceci détermine le point de départ d'un contact acheminé à cette routine. Vous ne pourrez pas sauvegarder une routine avant d'avoir défini le point d'entrée de la routine.

Pour spécifier le point d'entrée de la routine:

1. Rendez-vous à la routine pour laquelle vous désirez définir un point d'entrée.

Pour ce processus, vous devez travailler dans l'espace 'Point d'entrée de la routine' situé dans la page 'Propriétés'.

Nom de routine: ModifierConf

ID de routine: 1

Accès: ☐ Public ☒ Privé

Point d'entrée de la routine

Graphique: 1 Conference

Page: 1 Essai d'application

Action: 1 Attendre appel entrant

Aller au point d'entrée

2. Sélectionnez le graphique d'application approprié dans la liste défilante 'Graphique'.

Le graphique que vous sélectionnez devrait contenir la page d'application que vous désirez utiliser comme point de départ de la routine.

3. Sélectionnez la page d'application appropriée dans la liste défilante 'Page'.

Seules les pages appartenant au graphique que vous avez sélectionné figurent dans la liste.

4. Sélectionnez l'action d'application dans la liste défilante 'Action'.

Seules les actions appartenant à la page d'application que vous avez sélectionnée figurent dans la liste. L'action sélectionnée est le point de départ de la routine.

Si vous désirez vérifier la localisation du point d'entrée de la routine, cliquez sur *Aller au point d'entrée*. La page où se trouve le point d'entrée s'ouvre dans la vue détaillée.

5. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Cette rubrique a expliqué comment configurer le point d'entrée d'une routine. La rubrique qui suit explique comment modifier le nom de la routine.

Modification du nom d'une routine

Lorsqu'une routine est créée, un nom par défaut incluant l'ID de routine lui est attribué, par exemple, 'Nom par défaut (16)'.

Vous pouvez modifier le nom d'une routine, mais si d'autres points de l'application font référence à la routine, vous devrez :

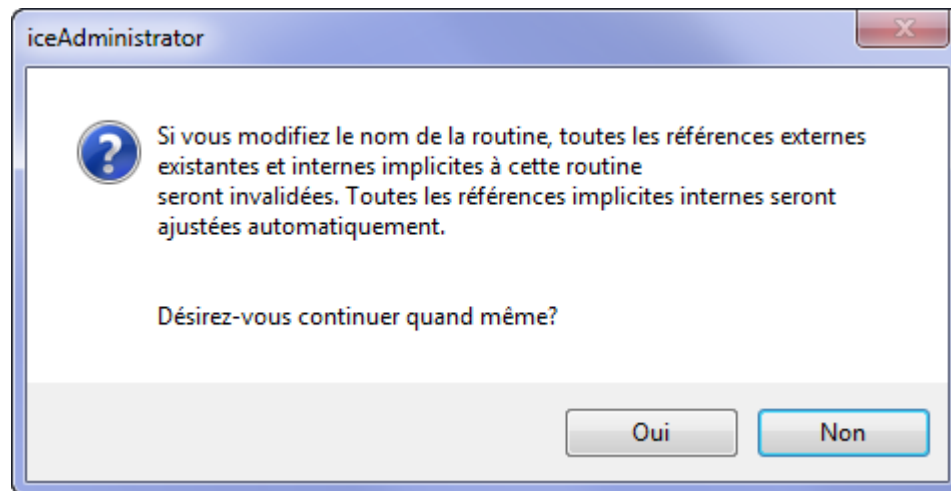
- Mettre à jour les propriétés de l'action Exécuter routine d'élément de base. Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 317.
- Mettre à jour toute référence à la routine utilisant une variable.

Remarque: Le bouton *Modifier nom* n'est pas disponible à moins d'avoir un accès de type modification à l'élément de base. Pour de l'information sur la manière de modifier votre niveau d'accès à un élément de base, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

Pour modifier le nom d'une routine :

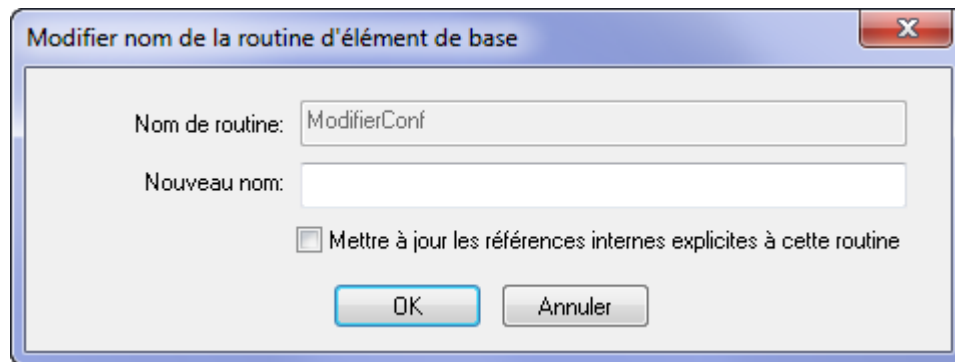
1. Cliquez sur *Modifier nom* dans la page des propriétés de la routine.

Un avertissement apparaît.



Cliquez sur *Oui* pour continuer, ou cliquez sur *Non* pour fermer cette fenêtre sans faire de modification au nom de la routine.

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la boîte de dialogue 'Modifier nom de la routine d'élément de base' apparaît.



2. Entrez le nouveau nom de la routine dans le champ 'Nouveau nom'.
Le nom actuel de la routine apparaît dans le champ 'Nom de routine'.
3. Sélectionnez la boîte à cocher 'Mettre à jour les références internes explicites à cette routine' si vous désirez mettre à jour les références explicites (c. à d. pas à l'aide d'une variable) à cette routine trouvées dans toute action Exécuter routine d'élément de base dans l'élément de base.
Toutes les autres références à la routine doivent être mises à jour de façon manuelle.
4. Cliquez sur *OK* pour modifier le nom de la routine et fermer la boîte de dialogue.
5. Mettez les autres portions de l'application qui font référence à la routine à jour au besoin.
6. Sauvegardez vos modifications. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Accès à une routine: Public ou Privé

Accès public :

Par défaut, l'accès à une routine est établi comme 'Public'.

- On peut entrer dans une routine publique à partir d'un autre point dans l'application:
 - D'une autre routine dans le même élément de base,
 - D'une autre routine dans un élément de base différent,
 - D'une page du dossier Application.
- On entre dans une routine publique à l'aide de l'action Exécuter routine d'élément de base.
- Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 317.
- Si des mots de passe ont été établis pour l'élément de base,

- Les utilisateurs dont le type est administrateur (ou plus élevé) pourront visionner les propriétés des routines dont le type d'accès est 'Public',
- Les utilisateurs ne peuvent pas voir les variables, les graphiques ou les pages de ces routines.
- Pour plus d'information sur les mots de passe d'un élément de base, reportez-vous à la page 138.

L'accès à une routine peut être modifié à 'Privé'.

Accès privé:

- L'accès privé indique qu'on ne peut accéder à la routine qu'à partir d'autres routines dans l'élément de base.
- Si des mots de passe ont été établis pour l'élément de base :
 - Les utilisateurs sont incapables de voir l'information des routines dont le type est privé.
 - Ces routines ne sont pas visibles dans la vue arborescente avant d'avoir entré un mot de passe.
 - Pour plus d'information sur les mots de passe des éléments de base, reportez-vous à la page 140.

Remarque: Vous ne pouvez pas modifier le niveau d'accès à une routine à moins d'avoir un accès lecture et modification à l'élément de base. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Modification du niveau d'accès à un élément de base à la page 138.

Pour modifier l'accès de la routine:

1. Rendez-vous à la routine que vous désirez modifier.
2. Cliquez sur le bouton radio 'Public' ou 'Privé'.

Propriétés **Arguments**

Nom de routine: Nom par défaut (1)

ID de routine: 1 Modifier nom

Accès: ☒ Public ☐ Privé

Point d'entrée de la routine

Graphique:

Page:

Action:

Aller au point d'entrée

Sommaire

Si vous avez modifié l'accès à une routine de public à privé, vous pourriez devoir mettre à jour d'autres applications qui font référence à la routine.

3. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Ajouts d'arguments

Un **argument** est une valeur que la routine reçoit de l'application d'origine de la routine. L'ID de la file d'attente d'origine, un numéro de compte ou le numéro d'un message audio sont des exemples de valeurs qui pourraient être transmises à la routine. Les arguments requis par la routine sont ajoutés à la table Arguments de la routine.

Lors de l'ajout d'un argument à une routine, vous pouvez choisir **Passer par valeur** ou **Passer par référence**. La valeur par défaut est Passer par valeur:

- Passer par valeur : Une copie de la valeur de l'application d'origine est transmise à la routine. Modifier la valeur dans la routine ne modifie pas la valeur dans l'application d'origine.
- Passer par référence : Une référence à la valeur de l'application d'origine est transmise à la routine. La modification de la valeur dans la routine met également la valeur à jour dans l'application d'origine.

Pour ajouter un argument:

1. Rendez-vous à la routine.

Cliquez sur l'onglet 'Arguments' pour mettre la page en avant-plan.

Argument	Passer par	Valeur par défaut	Sommaire
@r_Numéro_de_compte	Value	<AUCUNE>	

2. Sélectionnez une variable dans la liste déroulante 'Sélectionnez une variable à utiliser comme argument'

La variable sélectionnée contient la valeur qui sera transmise à partir de l'application d'origine. L'action Exécuter routine d'élément de base vous permet d'établir la valeur des variables définies ici.

3. Sélectionnez 'Valeur' ou 'Référence' dans la liste déroulante 'Passer par'.

4. Cliquez sur *Ajouter* pour ajouter l'argument à la routine.

Vous pouvez supprimer un argument en le mettant en évidence dans le tableau et en cliquant sur *Supprimer*.

Le tableau affiche la valeur par défaut de la variable (si aucune valeur par défaut n'est établie, le champ 'Valeur par défaut' affiche <AUCUN>) de même que le sommaire de la variable. Cette information est tirée des propriétés de la variable. Double-cliquez sur une ligne du tableau pour être amené directement aux propriétés de cette variable.

Remarque: Toutes les variables dans ce tableau ont une portée de variable au niveau de la Routine.

5. Sauvegardez vos modifications. Dans le menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Vous pourriez devoir mettre à jour d'autres applications qui font référence à la routine d'élément de base.

Suppression d'une routine

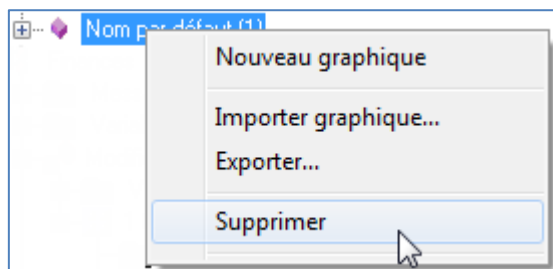
Vous pouvez supprimer une routine lorsqu'elle n'est plus requise. Avant de supprimer une routine, assurez-vous qu'il n'y soit fait référence nulle part ailleurs – à l'intérieur ou à l'extérieur de l'élément de base.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou en dehors des périodes de pointe. Faites un appel ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer une routine:

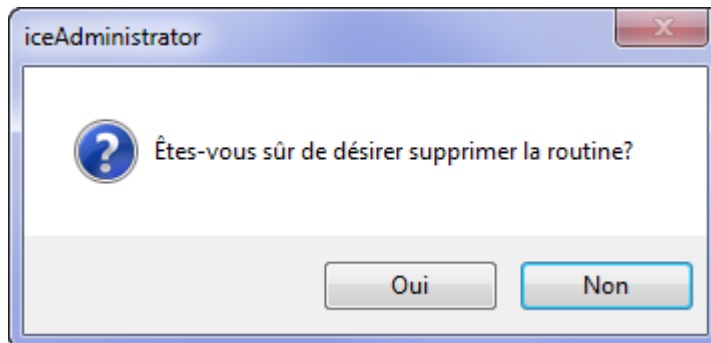
1. Rendez-vous à la routine que vous désirez supprimer et cliquez avec le bouton droit de la souris.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Une boîte de message apparaît pour confirmer la suppression de la routine.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer la routine.

La routine est supprimée de l'élément de base. Cliquer sur *Non* annule la suppression.

Suppression d'un élément de base

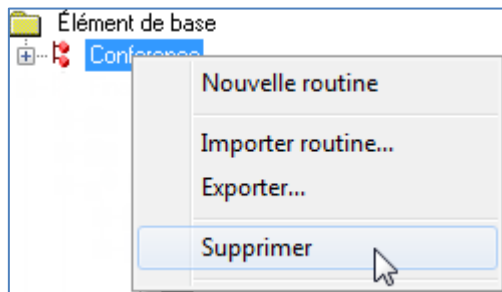
Vous pouvez supprimer un élément de base lorsqu'il n'est plus requis. Avant de supprimer l'élément de base, assurez-vous qu'un autre élément de base ou une autre portion de l'application n'y fait pas référence.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou en dehors des périodes de pointe. Faites un appel ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer un élément de base:

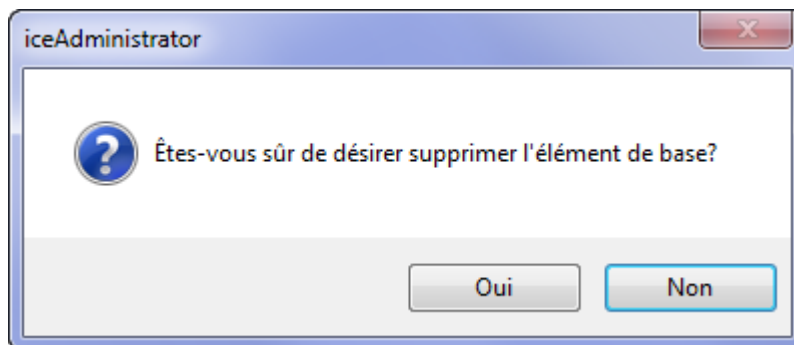
1. Rendez-vous à l'élément de base que vous désirez supprimer et cliquez avec le bouton droit de la souris.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer' dans le menu.

Une boîte de message apparaît pour confirmer la suppression de l'élément de base.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer l'élément de base.

L'élément de base est supprimé. Cliquer sur *Non* annule la suppression.

Vidage du dossier des éléments de base

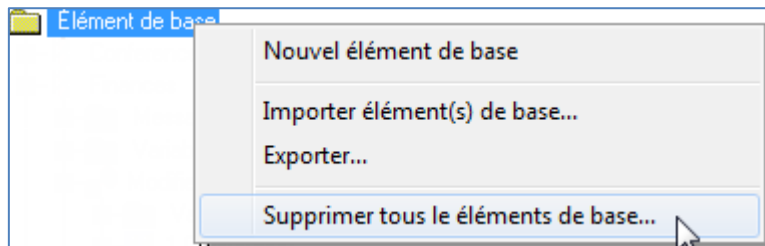
Vous pouvez décider de supprimer tous les éléments de base de l'application pour éviter les conflits lorsque vous importez des éléments de base. Lorsque vous supprimez tous les éléments de base, vous supprimez tous les messages audios, les variables et tous les graphiques d'application associés à ces éléments de base.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou en dehors des périodes de pointe. Faites un appel ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Pour supprimer tous les éléments de base:

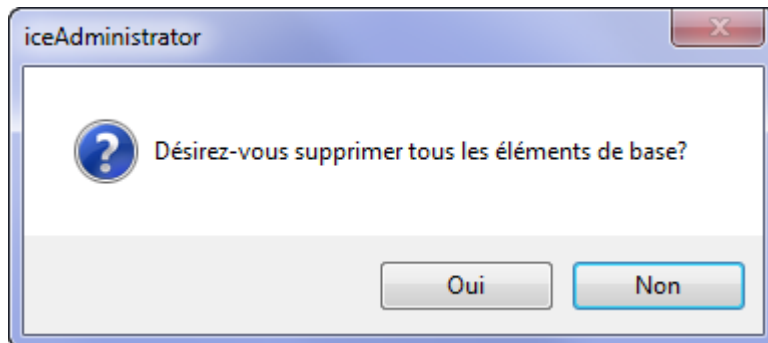
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier Éléments de base.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez 'Supprimer tous les éléments de base' dans le menu.

Une boîte de message apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les éléments de base. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.

Du menu Fichier, choisissez 'Sauvegarder'. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.



Chapitre 6: Actions standards

Chaque action d'application a un ensemble de propriétés distinct qui doit être complété lorsque vous concevez l'application. Lorsqu'une action est incomplète, son icône apparaît dans la page d'application sur un arrière-plan rouge. Les modifications que vous avez faites dans iceAdministrator ne peuvent être sauvegardées avant d'avoir complété toutes les actions.

Cette rubrique décrit les actions standards de l'application, et leurs champs d'entrée, boutons, boîtes à cocher et boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence pour compléter les champs obligatoires et optionnels de chacune des actions de type standard. Vous pouvez également désirer utiliser ce chapitre comme référence pour la modification des actions standards. Pour plus d'information, reportez-vous au tableau Actions d'application standards pour une brève description de chacune des actions standards et pour la page de référence de la rubrique correspondant à l'action à l'intérieur du présent chapitre.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous travaillez avec une page d'application existante. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page de l'application et l'ajout d'actions, reportez-vous au 0Introduction à .

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou en dehors des périodes de pointe. Faites un appel ou envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Définition des actions standards d'application

Lors de la livraison, chaque système ice contient les actions d'application standards, tel que décrit dans le tableau ci-dessous :

Actions standards d'application			
Action	Description	Icône	Page
Attribuer NA	Attribue un numéro qui peut être composé par un utilisateur pour entrer à un certain point dans l'application.		160
Attribuer compétences à l'objet	Attribue des compétences à un contact. Une fois que le contact est mis en file d'attente, il est automatiquement acheminé à l'utilisateur qui possède l'ensemble des compétences pour satisfaire aux exigences du contact.		162
Attribuer valeur à une variable	Attribue une valeur à une variable. Vous pouvez utiliser cette action pour initialiser une variable ou pour faire entendre un message unique aux appelants selon l'heure de la journée.		166
Vérifier ANI	Recherche un ou plusieurs ANI (Automatic Number Identification) d'où l'appelant a composé. Les appelants peuvent être acheminés à un chemin d'application distinct selon leur ANI. Par exemple, acheminer un appelant dont le numéro commence par 416 (c. à d. les appelants de Toronto) à une file d'attente anglophone et acheminer un appelant dont le numéro commence par 514 (c. à d. les appelants de Montréal) à une file d'attente francophone. Pour utiliser cette action, vos lignes téléphoniques doivent accepter le service ANI/CLID.		170

Actions standards d'application			
Action	Description	Icône	Page
Vérifier DNIS	Recherche un ou plusieurs DNIS (Dialed Number Identification Service) que l'appelant a composé. Les appelants peuvent être acheminés à un chemin d'application distinct selon le DNIS. Par exemple, un appelant qui a composé 9058225000 est acheminé à la file d'attente du soutien technique. Pour utiliser cette action, vos lignes téléphoniques doivent supporter le service ANI/CLID.		173
Vérifier horaire	Compare l'heure actuelle avec un ou plusieurs critères. Les contacts peuvent être acheminés à différents chemins d'application selon le résultat de la vérification.		176
Commentaire	Permet d'afficher un commentaire dans une page d'application. Cette action ne requiert pas de liens à aucune autre action. Cette action est surlignée en bleu-vert dans la page pour qu'elle soit facilement visible et distincte des autres actions.		180
Comparer données	Compare deux données. Par exemple, compare le temps d'attente estimatif de deux files d'attente pour déterminer vers quelle file d'attente les contacts devraient être acheminés.		182
Connecteur d'entrée	De concert avec Connecteur de sortie, cette action est utilisée pour relier l'application. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour relier l'application contenue sur deux pages différentes.		187

Actions standards d'application			
Action	Description	Icône	Page
Connecteur de sortie	De concert avec Connecteur d'entrée, cette action est utilisée pour relier l'application. Par exemple, vous pouvez l'utiliser pour relier l'application contenue sur deux pages différentes.		189
Composer chiffres	Cette action peut transférer ('touche commutateur') un appelant à un numéro à extérieur du système ice. Ceci limite le nombre de lignes requis si votre centre de contact effectue fréquemment des transferts à des numéros externes. Cette action peut également composer en mode multifréquence à deux tonalités (DTMF) sur la ligne.		191
Terminer session d'application	Déconnecte un appelant ou crée un point de terminaison dans l'application pour les courriels et les messages instantanés.		230
Évaluer Expression	Évalue le numéro ou une chaîne (par ex. valeur $z = \text{variable } x - \text{variable } y$). Par exemple cette action peut être utilisée pour déterminer le solde du compte d'un appelant.		194
Obtenir entrée de l'appelant	Invite l'appelant à entrer une série de chiffres (par ex. Un numéro de compte) ou un seul chiffre (par ex. Faites le 1 pour le service à la clientèle, faites le 2 pour le service des achats).		215
Obtenir état de la file d'attente	Stocke l'information sur la file d'attente (par ex. le temps d'attente estimatif) sous forme de variable. Cette information peut être utilisée plus tard dans l'application pour prendre des décisions d'acheminement.		225

Actions standards d'application			
Action	Description	Icône	Page
Routeur de lien	Relie des actions dans une page d'application.		231
Faire entendre fichier audio	Fait entendre un message à un appelant.		232
Faire entendre musique en attente	Fait jouer de la musique standard ou personnalisée à un appelant durant une période spécifique.		236
Mettre objet en file d'attente	Place un contact dans une file d'attente spécifique.		239
Enregistrer fichier audio	Invite un appelant à enregistrer un message après la tonalité.		243
Rejeter appel	Fait entendre la tonalité de sonnerie, la tonalité d'occupation ou la tonalité de recomposition jusqu'à ce qu'un appelant raccroche. Alternativement, un code de rejet SIP peut être envoyé au téléphone SIP.		251
Supprimer objet de la file d'attente	Retire un contact de toutes les files d'attente.		255
Supprimer compétences de l'objet	Retire une ou toutes les compétences d'un contact.		257
Acheminer objet	Retire le contact de toutes les files d'attente et l'achemine au NA spécifié. Le NA peut être un ID d'utilisateur, un numéro extérieur à ice ou un NA créé à l'aide de l'action Attribuer NA.		259

Actions standards d'application			
Action	Description	Icône	Page
Établir sous-répertoire de base du fichier audio	Établit le répertoire de base à partir duquel les messages audios devraient être joués à partir de ce point dans l'application (par ex. si l'appelant a sélectionné English, les messages subséquents devraient être joués en anglais).		261
Attendre appel entrant	Attend un appel entrant. Lorsque l'appel arrive, on lui attribue un objet et il est ensuite acheminé à la prochaine action. Cette action est le point de départ de l'application pour les appels.		263

Attribuer NA

Attribuer NA crée un numéro, également connu sous le nom de NA (numéro d'appel), qui agit comme point d'entrée dans l'application. Un utilisateur iceBar peut composer le numéro pour avoir accès à l'application ou l'action Acheminer objet peut être utilisée pour acheminer les contacts au NA.

Le tableau ci-dessous fournit une description des champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attribuer NA:

Attribuer NA	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, le champ affiche 'Attribuer NA'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés que vous avez sélectionnées pour l'action. Pour Attribuer NA, le nom par défaut est déterminé par la valeur du NA. Le nom de l'action se met à jour lorsque vous cliquez sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'NA 6001').
NA	Une liste défilante de numéros entre 0 et 9999 qui peuvent être attribués comme NA. Le numéro sélectionné peut être composé à partir d'iceBar. Les NA déjà utilisés (c. à d. dans une autre action Attribuer NA ou comme ID d'utilisateur) n'apparaissent pas dans la liste déroulante.

Attribuer NA	
Option	Description
Attribuer à l'objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Une variable que vous créez est ajoutée au dossier Variables dans la vue arborescente.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action sélectionnée lorsqu'ils composent le NA sélectionné.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Attribuer compétences à l'objet

Attribuer compétences à l'objet est utilisée pour associer des exigences de compétence à un contact. Par exemple, votre centre de contact offre le soutien dans deux langues – Anglais et Français. Vous pouvez désirer configurer votre centre de contact de manière que la compétence Français soit attribuée aux appelants qui sélectionnent la langue française. Lorsque le contact est mis en file d'attente, utilisez cette attribution pour trouver l'utilisateur qui possède le meilleur ensemble de compétences pour traiter le contact.

Cette action vous permet de:

- Déterminer si la compétence est souhaitable (Facultative) ou obligatoire (Obligatoire).
 - Au niveau de la file d'attente, des seuils qui déterminent quand l'exigence de la compétence se termine peuvent être activés (pour les cas où la file d'attente est occupée et les contacts attendent longtemps).
 - Un seuil peut être établi pour les compétences souhaitables et un autre seuil peut être établi pour les compétences obligatoires.
 - Par défaut, ces seuils sont désactivés de manière à ne jamais retirer la compétence que vous établissez dans l'action Attribuer compétences du contact.
 - **Mise en garde:** Il faut faire attention si vous désactivez les seuils des compétences souhaitables et obligatoires au niveau de la file d'attente, assurez-vous que des utilisateurs ayant les compétences adéquates soient disponibles dans la file d'attente.
- Déterminer le niveau de compétence requis par le contact.
 - Ceci peut être un nombre de 0 à 5, une variable ou 'Dynamique'.

- Établir le niveau de compétence à 'Dynamique' indique qu'initialement le contact requiert le plus haut niveau de compétence disponible.
- Au niveau de la file d'attente, un seuil qui détermine un intervalle après lequel ice associe le contact à une catégorie de compétence inférieure d'un degré peut être configuré.
- À chaque intervalle, l'exigence de compétence continue de diminuer jusqu'au niveau minimum de 1.
- Si vous choisissez de désactiver le seuil de diminution dynamique au niveau de la file d'attente, la compétence qui a été établie comme dynamique exigera toujours le plus haut niveau de compétence disponible dans la file d'attente.
- En plus de placer l'action Attribuer compétences à l'objet dans l'application, l'établissement de l'acheminement par compétences exige:
- Les seuils 'Ignorer compétence facultative', 'Ignorer compétence obligatoire', et 'Mise à niveau inférieur dynamique de compétence:' peuvent être configurés au niveau de la file d'attente au besoin.
- La définition des compétences dans le dossier Compétences avant d'ajouter cette action à l'application. Toutes les compétences existantes de votre centre de contact sont visibles dans la liste déroulante 'Compétence' de l'action Attribuer compétences à l'objet.
- Les compétences attribuées à chaque utilisateur. Un contact auquel on a attribué des compétences est associé au premier utilisateur disponible possédant un ensemble de compétences les mieux assorties.

Pour plus d'information sur la configuration de l'acheminement par compétence pour votre centre de contact, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

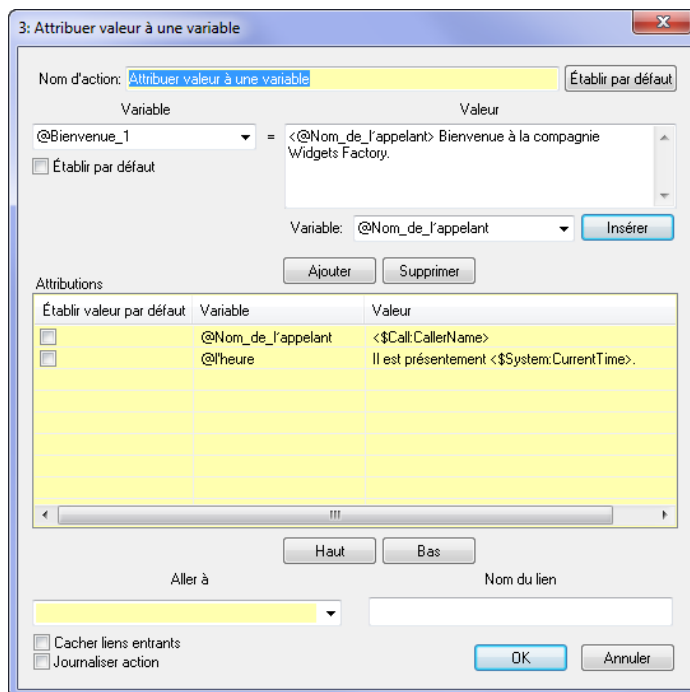
Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons contenus dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attribuer compétences à l'objet:

Attribuer compétences à l'objet	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Attribuer compétences à l'objet'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom qui apparaît lorsque vous cliquez sur <i>Établir par défaut</i> est 'Attribuer compétences à l'objet'.

Attribuer compétences à l'objet	
Option	Description
Objet	Une liste défilante de variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact auquel vous désirez attribuer des compétences.
Compétence	Une liste défilante de variables de données et de compétences existantes. Sélectionnez une compétence que vous désirez attribuer au contact dans la liste défilante. Vous pouvez également sélectionner une variable dont la valeur est une compétence.
Type	Une liste défilante qui montre deux types de compétence: facultative ou obligatoire.
Niveau	Une liste défilante de variables de données, de numéros de 0 à 5, et Dynamique. Le numéro sélectionné exprime le niveau minimal d'aptitude qu'un utilisateur doit avoir pour répondre à un contact demandant une compétence spécifique. Tout contact qui exige la compétence doit être acheminé à l'utilisateur le mieux assorti, à condition que le Seuil Ignorer compétence n'ait pas été atteint. Une valeur de 5 représente le plus haut niveau de compétence possible. Si vous sélectionnez 'Dynamique', le contact est simplement acheminé à l'utilisateur qui possède le plus haut niveau de compétence parmi les utilisateurs disponibles dans les files d'attente où le contact a été placé.
Priorité	Un nombre entre 0 et 5 qui exprime l'importance de la compétence lorsque comparée aux compétences attribuées au contact. Une valeur de 5 signifie qu'il est de la plus haute importance de trouver un utilisateur possédant cette compétence.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Compétences', 'Type' et 'Niveau' et 'Priorité', utilisez <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton qui supprime une compétence mise en surbrillance dans la table.

Attribuer compétences à l'objet	
Option	Description
Aller à	Une liste défilante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée une fois que leurs exigences de compétences ont été attribuées.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste défilante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Attribuer valeur à une variable



Attribuer valeur à une variable vous permet d'attribuer une valeur à une variable définie par l'utilisateur. Plusieurs attributions peuvent être faites à partir d'une action Attribuer valeur à une variable. Voyez les exemples suivants:

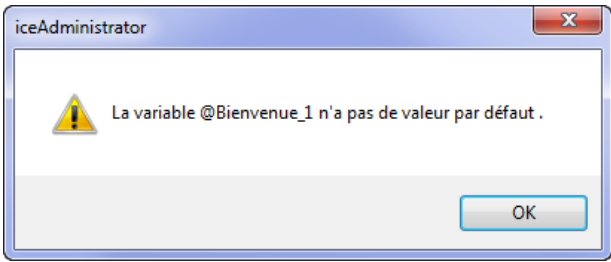
- Vous pourriez utiliser cette action pour initialiser une variable. Par exemple, pour un contact qui vient juste d'entrer dans l'application, vous pourriez établir la valeur de la variable @badentry à 0. Le nombre d'entrées invalides que l'appelant fait peut maintenant être ajouté à cette variable.

Remarque : La valeur par défaut d'une variable peut également être établie à partir des propriétés de la variable. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 107.

- Vous pourriez utiliser cette action pour établir un message d'accueil unique basé sur l'heure à laquelle l'appel arrive dans ice. Par exemple, vous pouvez établir la valeur de la variable @greeting pour faire jouer un message du matin à un appelant qui arrive dans ice entre 8:00 et 11:59.
- Vous pourriez utiliser cette action pour créer une variable de données contenant du texte et des données d'autres variables qui pourraient être jouées à un appelant, comme un message d'accueil qui inclurait l'heure et le nom de l'appelant. Par exemple, dans la figure ci-dessus, la variable @Welcome est une variable de message d'accueil et on lui a attribué la valeur "<@NameofCaller> Welcome to XYZ <@Time>".

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attribuer valeur à une variable.

Attribuer valeur à une variable	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Attribuer valeur à une variable'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Le nom par défaut de cette action est déterminé par la première ligne de la table Attributions. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i>. Des points de suspension (par ex. 'Set @password to 1234...') indiquent que plus d'une valeur sont dans le processus d'être attribuées à une variable dans la table Attributions.
Variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Cette variable est ajoutée au dossier Variables dans la vue arborescente.
Établir par défaut (sous la liste déroulante Variable)	Sélectionnez cette boîte à cocher si vous désirez réinitialiser la valeur de la variable à la valeur par défaut. La valeur par défaut d'une variable est établie dans les propriétés de la variable. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 107. La valeur par défaut n'a pas besoin d'être initialisée par l'action Attribuer valeur à une variable et peut être modifiée dans l'application.
Valeur	La valeur que vous attribuez à la variable. Ceci peut être une seule variable, une chaîne de variables, une valeur statique que vous entrez ou une combinaison. Ce champ n'est pas requis si la boîte à cocher 'Établir par défaut' a été sélectionnée.

Attribuer valeur à une variable	
Option	Description
Variable/Insérer	Une liste déroulante de variables de données existantes et des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante. Cliquez sur <i>Insérer</i> pour ajouter la variable au champ 'Valeur' ci-dessus.
Ajouter/Supprimer	Une fois que vous avez attribué la valeur, cliquez sur <i>Ajouter</i> pour l'ajouter à la table 'Attributions'. Si vous avez sélectionné la boîte à cocher 'Établir par défaut' et qu'aucune valeur par défaut n'existe pour la variable sélectionnée, un avertissement apparaît:  Cliquez sur <i>OK</i> pour fermer la fenêtre. L'attribution n'est pas ajoutée à la table. Pour de l'information sur l'établissement de la valeur par défaut d'une variable, reportez-vous à la page 107. Pour supprimer une variable de la liste, mettez la ligne désirée en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i>.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée (c. à d. une attribution) à une nouvelle position dans la table. L'ordre des attributions est important car les attributions sont exécutées de haut en bas. Une attribution dans la ligne 1 peut être utilisée pour attribuer une valeur à une variable sur une ligne subséquente. Par exemple, dans la figure au début de cette rubrique, les variables @p_nameofCaller et @p_time reçoivent des valeurs qui sont utilisées dans l'attribution de la variable @p_welcome. @p_welcome doit être situé après @p_nameofCaller et @p_time dans la liste pour que l'action fonctionne correctement.

Attribuer valeur à une variable	
Option	Description
Aller à	Une liste déroulante des toutes les actions placées dans la page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action sélectionnée ici une fois que les valeurs spécifiées aient été ajoutées aux variables.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter un lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à '.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Vérifier ANI

L'identification automatique du numéro (ANI) permet à ice de voir le numéro de téléphone ou l'adresse SIP d'un appelant. Vérifier ANI peut donner un traitement distinct aux appels selon l'ANI d'un appelant. Voyez les fonctions de l'action Vérifier ANI:

- Le champ ANI accepte des ANI de 256 caractères pour traiter de modes de composition de différentes parties du monde de même que les URI SIP pour les appels voix sur IP.
- Cette action accepte le symbole '?' comme caractère de remplacement. Par exemple, vous pourriez entrer 416?????? dans le champ ANI si vous recherchez tous les appelants de la zone de Toronto. La manière dont vous utilisez les caractères de remplacement dépend des modes de composition de votre région ou des URI SIP que vous recherchez.

Remarque: Les lignes téléphoniques de votre centre de contact reçoivent l'ANI à condition de supporter le service ANI/CLID. Vérifier ANI ne peut être utilisé sans le service ANI/CLID. Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Vérifier ANI:

Vérifier ANI	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Vérifier ANI'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Vérifier ANI	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Le nom par défaut de cette action est 'Vérifier ANI'.
ANI	L'ANI de l'appelant ou le numéro d'où il appelle, peut être entré dans ce champ. En Amérique du Nord, l'ANI comporte habituellement 10 chiffres mais ce champ peut contenir jusqu'à 256 chiffres pour les URI SIP. N'entrez pas d'espaces, de tirets ni de parenthèses lorsque vous entrez le numéro. Le symbole '?' peut être utilisé comme caractère de remplacement.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les appelants dont l'ANI correspond à l'ANI spécifié dans le champ sont acheminés à l'action sélectionnée.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à' ou 'Si aucune correspondance Aller à'.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant l'ANI et les champs 'Aller à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition qui a été mise en surbrillance dans la table.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée (c. à d. une condition) à une autre position dans la table. L'ordre des conditions est important car une recherche de conditions est exécutée de haut en bas et la première condition assortie est utilisée pour acheminer l'appelant.

Vérifier ANI	
Option	Description
Si aucune correspondance aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui se trouvent dans la même page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste dans les cas où leur ANI ne correspond à aucune condition que vous avez précédemment ajoutée à la table.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Vérifier DNIS

1: Vérifier DNIS

Nom de l'action: **Vérifier DNIS** Établir par défaut

DNIS Nom du DNIS Aller à Nom du lien

Ajouter Supprimer

DNIS	Nom du DNIS	Aller à	Nom du lien

Haut Bas

Si aucune correspondance aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants ☐ Journaliser action

OK Annuler

Le service d'identification du numéro composé (DNIS) permet à ice de voir le numéro ou l'URI SIP (pour les appels voix sur IP) que l'appelant a composé. Vérifier DNIS peut donner un traitement distinct aux appels selon le DNIS.

Pour les appels traditionnels, le DNIS est habituellement un numéro de quatre chiffres qui correspond au numéro que l'appelant a effectivement composé. Par exemple, si l'appelant a composé (905) 882-5500, le DNIS transmis à ice par la compagnie de téléphone peut être le 5500. Le DNIS est configurable et peut ne pas toujours correspondre aux quatre derniers chiffres du numéro effectivement composé.

Pour les appels SIP, le DNIS est:

- L'URI SIP que l'appelant a composé (l'URI de la requête). Par exemple: sip:4169878822@icescape.com, où;
- La portion de l'utilisateur de l'URI SIP. Par exemple, 4169878822.

Voyez les fonctions de l'action Vérifier DNIS ci-dessous:

- Le champ 'DNIS' est conçu pour accepter 256 caractères. Il accepte également les DNIS d'URI SIP.
- Cette action accepte le symbole '?' comme caractère de remplacement. Par exemple, vous pourriez entrer 5??? dans le champ 'DNIS' si vous recherchez les appelants qui ont composé

un numéro qui passe par un DNIS commençant par cinq, prenant pour acquis que vous vous attendez à recevoir un DNIS de quatre chiffres.

Remarque: Les lignes téléphoniques de votre centre de contact reçoivent le DNIS à condition de supporter le service DNIS/CLID. Vérifier DNIS ne peut pas être utilisé sans le service DNIS/CLID.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Vérifier DNIS:

Vérifier DNIS	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Vérifier DNIS'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Le nom par défaut de cette action est 'Vérifier DNIS'.
DNIS	Un numéro unique qui correspond au numéro que l'appelant a composé. Le DNIS contient habituellement quatre chiffres mais ce champ peut contenir jusqu'à 256 chiffres. Le DNIS peut être tapé dans ce champ ou sélectionné dans une liste défilante qui affiche les DNIS configurés dans le dossier DNIS. Remarque: Il est recommandé de sélectionner le DNIS dans la liste défilante. Le DNIS ajouté peut être pisté dans les rapports. Si le DNIS est simplement tapé dans le champ DNIS, il ne sera pas inclus.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les appelants qui composent le DNIS spécifié dans le champ DNIS sont acheminés à l'action sélectionnée ici.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à' et 'Si aucune correspondance aller à'.

Vérifier DNIS	
Option	Description
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Nom du DNIS' et 'Aller à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition mise en surbrillance dans la table.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer la ligne ou la condition sélectionnée à une nouvelle position dans la table. L'ordre des conditions est important parce que la recherche d'une condition correspondante se fait de haut en bas et que la première condition correspondante est utilisée pour acheminer l'appelant.
Si aucune correspondance aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste si le numéro composé ne correspond à aucune des conditions que vous avez ajoutées à la table.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Vérifier horaire

2: Vérifier horaire

Nom d'action: Vérifier horaire Établir par défaut

Le Entre Et Aller à Nom du lien

09h00 17h00

Ajouter date Ajouter Supprimer

À	Aller à	Nom du lien

Haut Bas

Si aucune correspondance aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants ☐ Journaliser action OK Annuler

Vérifier horaire permet de donner un traitement distinct aux contacts selon le jour et l'heure auxquels ils passent par cette action. Voyez les exemples de conditions qui peuvent être ajoutées à la table Vérifier horaire ci-dessous.

- Recherchez les contacts qui arrivent le lundi entre 8:00 et 17:00. Des conditions similaires peuvent être établies pour chaque jour de la semaine. Cette option est utile si votre centre de contact a des heures d'ouverture différentes pour chaque jour de la semaine.
- Recherchez les contacts qui arrivent entre 7:30 et 19:30 un 'jour de semaine', ce qui est considéré comme toute journée entre le lundi et le vendredi par ice. Cette option est utile si votre centre de contact a les mêmes heures d'ouverture tous les jours de la semaine.
- Recherchez les contacts qui arrivent entre 8.00 et 17:30 durant la fin de semaine, ce qu'ice considère être le samedi et le dimanche. Cette option est utile si les heures d'ouverture de votre centre de contact durant les fins de semaine sont différentes de celles durant la semaine.
- Recherchez des contacts qui arrivent entre 6:00 et 16:30 les jours de congé, c'est à dire les jours que vous avez spécifiés dans le dossier 'Congés', faisant partie de la vue arborescente. Cette option est utile si votre centre de contact veut donner un traitement différent aux contacts qui arrivent durant les jours définis comme des congés.
- Recherchez des contacts qui arrivent entre 9:30 et 17:30 'tous les jours', ce qui veut dire n'importe quel jour de la semaine. Cette option est utile si votre centre de contact a les mêmes heures d'ouverture tout au long de la semaine.

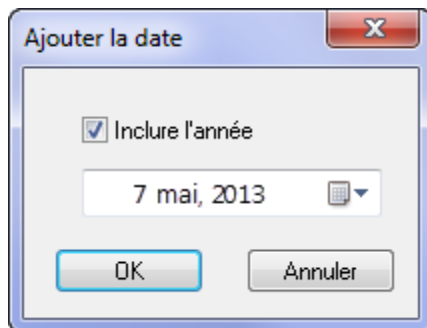
L'ordre des conditions à l'intérieur de la table Vérifier horaire est important car la recherche d'une condition correspondante se fait de haut en bas et la première condition correspondante est utilisée pour acheminer le contact.

Un chemin d'application par défaut doit être spécifié pour le cas où un appelant passe par Vérifier horaire à une heure qui ne correspond à aucune des conditions que vous avez spécifiées dans la table Vérifier horaire.

Une attention spéciale doit être portée lors de l'utilisation de l'action Vérifier horaire pour réacheminer des contacts à cause d'un congé.

Lorsque vous ajoutez un congé au dossier Congés, ice conserve la date et le mois du congé dans la base de données. Cependant l'année n'est pas stockée dans la base de données. Ceci n'est pas une préoccupation pour les congés qui ont une date fixe chaque année (par ex. la fête du Canada, la St-Jean-Baptiste). Cependant, si le congé n'a pas une date fixe (par ex. Pâques), vous devrez mettre le congé à jour chaque année.

Ce problème peut être résolu en utilisant *Ajouter date* dans l'action Vérifier horaire. *Ajouter date* ouvre la boîte de dialogue 'Ajouter une date' qui vous permet d'ajouter une date spécifique à la liste déroulante 'Le'.



Sélectionnez la date que vous désirez ajouter dans le calendrier déroulant de la boîte de dialogue. Si vous désirez que l'année soit sauvegardée dans la base de données, cochez la boîte à cocher 'Inclure l'année'. Lorsque vous cliquez sur OK, la date est ajoutée à la liste déroulante 'Le'.

Vous devez alors ajouter une condition pour cette date à la table 'Vérifier horaire, tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Vérifier horaire	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Vérifier horaire'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Vérifier horaire	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Le nom par défaut de cette action est 'Vérifier horaire'.
Le	Une liste déroulante offrant les options suivantes: Dimanche, Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi, Vendredi, Samedi, Jour de semaine (inclut lundi à vendredi), Fin de semaine (inclut samedi et dimanche), Tous les jours (inclut tous les jours de la semaine), et Congé (les congés sont définis dans le dossier Congés tel que décrit à la page 98).
Entre	Sélectionnez une heure de début.
Et	Sélectionnez une heure de fin.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à cette action lorsqu'ils passent par l'action à la date et à l'heure spécifiée.
Ajouter date	Un bouton utilisé pour ajouter une date spécifique à la liste déroulante 'Le', tel que décrit à la page 177.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Le', 'Entre', 'Et', et 'Aller à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition mise en surbrillance dans la table.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée (c. à d. une condition), à une nouvelle position dans la table. L'ordre des conditions est important parce que la recherche d'une condition correspondante se fait de haut en bas et la première condition correspondante est utilisée pour acheminer le contact.

Vérifier horaire	
Option	Description
Si aucune correspondance aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste dans le cas où ils arrivent à une heure qui ne correspond à aucune des conditions que vous avez ajoutées à la table.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à' ou 'Si aucune correspondance aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Commentaire

The dialog box titled "3: Commentaire" contains the following elements:

- Sommaire:** A yellow text area for the comment summary.
- Commentaire:** A larger white text area for the main comment content.
- S'applique à:** A dropdown menu to select the target.
- Nom du lien:** A text field for the link name.
- Ajouter / Supprimer:** Buttons to manage the list of links.
- Table:** A table with two columns: "S'applique à" and "Nom du lien".
- OK / Annuler:** Buttons to confirm or cancel the action.

Commentaire peut être utilisé pour insérer des commentaires dans l'application, les commentaires n'ont aucun effet sur les contacts. L'action ne supporte que les liens sortants, ce qui peut être utilisé pour 'pointer' vers les actions au sujet desquelles nous commentons.

Dans l'application, l'action Commentaire est surlignée en bleu-vert dans la page d'application pour qu'elle soit facilement visible et facile à distinguer parmi les autres actions.



Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Commentaire:

Commentaire	
Option	Description
Sommaire	Entrez un sommaire du commentaire dans ce champ, qui peut contenir un maximum de 1000 caractères. Le sommaire est affiché sous l'icône de l'action dans la page d'application.

Commentaire	
Option	Description
Commentaire	Entrez les détails complets du commentaire dans ce champ, qui peut contenir un maximum de 7000 caractères.
S'applique à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Sélectionnez l'action vers laquelle vous désirez dessiner un lien (par ex. si l'action est mentionnée dans le commentaire).
Ajouter	Une fois que vous avez sélectionné une action dans le champ 'S'applique à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter l'action à la table. Un lien est dessiné avec toutes les actions que vous avez ajoutées à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une action mise en surbrillance dans la table.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

Comparer données

4: Comparer données

Nom d'action:

☐ Nouvelle comparaison

Type de valeur: Valeur:

Comparaison: Valeur:

Si comparaison est VRAIE: Aller à: Nom du lien:

Type	Valeur	Comparaison	Valeur	Aller à	Non

Si aucune correspondance aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Cette action compare deux éléments d'information et utilise le résultat de cette comparaison pour acheminer le contact à un chemin d'application spécifique. Plusieurs comparaisons peuvent être ajoutées à la table Comparaison, chacune ayant son propre chemin d'application. Voyez les exemples qui suivent:

- Cette action peut être utilisée pour comparer la valeur d'une variable à une valeur statique. Par exemple, vous pourriez utiliser cette action pour déterminer si la valeur de la variable @bad_entry est égale à 3. Les appelants qui ont fait trois 'mauvaises' sélections, sont acheminés à l'action Terminer session d'application.
- Cette action peut être utilisée pour offrir un traitement spécial à un appelant selon son numéro de compte. Par exemple, vous pouvez utiliser cette action pour déterminer si le numéro de compte de l'appelant est plus petit que 500. Les appelants dont le numéro de compte correspond à ce critère, peuvent être acheminés à une file d'attente prioritaire.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Comparer données:

Comparer données	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Comparer données'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la première ligne de la table. Le nom de cette action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> . Des points de suspension indiquent que plus d'une comparaison ont été ajoutées à la table (par ex. '@bad_entry equal to 3?...').
Type de valeur	Une liste déroulante ayant pour type de valeur 'Chaîne' ou 'Numérique'. Le type de valeur sélectionné détermine le type de comparaisons disponibles.
Valeur	Deux champs. Une liste déroulante de variables de données existantes et des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur spécifique dans n'importe lequel des champs 'Valeur'.
Comparaison	Une liste déroulante d'opérateurs qui sont dépendants du 'Type de valeur' sélectionné. L'opérateur sélectionné est utilisé pour comparer les valeurs. Pour plus d'information, reportez-vous aux tableaux ci-dessous.
Si comparaison est VRAIE aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée lorsque la comparaison est avérée.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Type de valeur', 'Valeur', 'Comparaison' et 'Si comparaison est VRAIE aller à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition mise en surbrillance dans la table.

Comparer données	
Option	Description
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée (c. à d. une condition), à une autre position dans la table. L'ordre des conditions est important parce que la recherche d'une condition correspondante est effectuée de haut en bas et que la première condition correspondante est utilisée pour acheminer le contact.
Si aucune correspondance aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste dans le cas où aucune comparaison correspondante n'est trouvée dans la table (c. à d. comparaisons ne sont pas avérées).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter des liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à' et 'Si aucune correspondance aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Lorsque 'Numérique' est le type de valeur sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste déroulante 'Comparaison':

Options de comparaison pour le type de valeur Numérique	
Comparaison	Description
égal à	La première valeur est égale à la seconde valeur. Remarque: si une valeur de la comparaison est une variable et que la variable n'est pas établie avec une valeur, la valeur comparée sera égale à 0. Par exemple: si @varA = 0 et @varB = alors cette comparaison passerait.
différent de	La première valeur n'est pas égale à la seconde valeur.
plus grand que	La première valeur est plus grande que la seconde valeur.
plus petit que	La première valeur est plus petite que la seconde valeur.
plus grand ou égal à	La première valeur est plus grande ou égale à la seconde valeur.
plus petit ou égal à	La première valeur est plus petite ou égale à la seconde valeur.

Lorsque Chaîne est le type de valeur sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste déroulante 'Comparaison'. Toutes les comparaisons sont sensibles au type de caractères (majuscule ou minuscule), excepté lorsque le cas contraire est identifié.

Options de comparaison pour le type de valeur Chaîne	
Comparaison	Description
égal à	La première valeur est égale à la seconde valeur.
différent de	La première valeur n'est pas égale à la seconde valeur.
égal à (insensible à la casse)	La première valeur est égale à la seconde valeur. Cette comparaison n'est pas sensible aux minuscules et aux majuscules.

Options de comparaison pour le type de valeur Chaîne	
Comparaison	Description
pas égal à (insensible à la casse)	La première valeur n'est pas égale à la seconde valeur. Cette comparaison n'est pas sensible aux minuscules et aux majuscules.
plus grand que	La première valeur est plus grande que la seconde valeur.
plus petit que	La première valeur est plus petite que la seconde valeur.
plus grand ou égal à	La première valeur est plus grande ou égale à la seconde valeur.
plus petit ou égal à	La première valeur est plus petite ou égale à la seconde valeur.
contient la sous-chaîne	La première valeur est contenue dans la seconde valeur.
même longueur que	La première valeur est de longueur égale à la seconde valeur.
plus long que	La première valeur est plus longue que la seconde valeur.
plus court que	La première valeur est plus courte que la seconde valeur.

Connecteur d'entrée

5: Connecteur d'entrée

Nom d'action:

Connecté à:

Graphique	Page	Connecteur de sortie

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser Action

Cette action relie une application qui a été créée sur deux pages d'application ou relie l'application à l'intérieur d'une même page. Un 'Connecteur d'entrée' peut avoir des liens venant de plusieurs 'Connecteurs de sortie'. Vous pouvez trier la liste de 'Connecteurs de sortie' par graphique, par page ou par Connecteur de sortie en cliquant sur le titre de la colonne appropriée.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Connecteur d'entrée:

Connecteur d'entrée	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Connecteur d'entrée'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom par défaut est 'Connecteur d'entrée'.

Connecteur d'entrée	
Option	Description
Connecté à	Ce tableau affiche une liste de connecteurs (c. à d. des actions Connecteur de sortie) qui se terminent dans ce Connecteur d'entrée.
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions faisant partie de la page sur laquelle le 'Connecteur d'entrée' a été placé. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.

Connecteur de sortie

Cette action relie une application qui a été créée sur deux pages d'application ou relie l'application à l'intérieur d'une même page. Vous devez placer un 'Connecteur d'entrée' dans la page d'application que vous désirez relier. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 187.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Connecteur de sortie:

Connecteur de sortie	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Connecteur de sortie'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par l'ID et le nom de la page d'application et l'ID et le nom de l'action Connecteur d'entrée. Le nom de l'action se met à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '6 File d'attente 6001 - 24 à File d'attente 6001').
Graphique	Une liste défilante de tous les autres graphiques d'application.

Connecteur de sortie	
Option	Description
Page	Une liste défilante de toutes les autres pages d'application qui font partie du graphique sélectionné.
Connecteur d'entrée	Une liste défilante affichant chaque Connecteur d'entrée trouvé dans la page que vous avez sélectionnée. Les contacts seront acheminés au 'Connecteur d'entrée' sélectionné.
Aller à	Cliquez sur ce bouton pour être amené au Connecteur d'entrée sélectionné. La page d'application s'ouvre. L'action Connecteur d'entrée appropriée est sélectionnée dans la page d'application.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Composer chiffres

Composer chiffres peut être utilisée pour:

- Faire un transfert à l'aide du crochet commutateur. Ceci permet à l'appelant d'être transféré à un tiers sans occuper une seconde ligne. Les lignes réseau de votre système doivent être configurées pour permettre un transfert à l'aide du crochet commutateur (par ex. les lignes analogues Centrex ou des T1 Robbed Bit qui supportent le transfert à l'aide du crochet commutateur). Le code d'accès approprié doit être entré lors d'un transfert (c. à d. 917058287777).
- Composer à l'aide de la multifréquence à deux tonalités (DTMF). Ceci permet à ice d'entrer tout code requis lors d'interactions avec d'autres systèmes automatisés tels que des unités de messagerie vocale ou de RVI.

Le tableau ci-dessous décrit les caractères qui peuvent être utilisés pour cette action.

Caractères Composer chiffres	
Caractère	Description
,	Insérer une pause avant et entre les chiffres.
;	Attendre la tonalité de composition avant de composer d'autres chiffres.
!	Composer un crochet commutateur sur un système analogue ou Robbed Bit T1.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Composer chiffres:

Composer chiffres	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Composer chiffres'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Le nom par défaut de cette action est 'Composer chiffres'.
Chiffres à composer	Une liste défilante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique.
Lors du succès de la composition aller à	Une liste défilante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée une fois que les chiffres spécifiés ont été composés avec succès.
Lors d'un échec de la composition aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée si le numéro composé est invalide.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissant entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes défilantes 'Lors du succès de la composition aller à' et 'Lors d'un échec de la composition aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Composer chiffres	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Évaluer expression

1: Évaluer expression

Nom d'action:

Nouvelle expression

Type:

Action:

Paramètre 1:

Paramètre 2:

Paramètre 3:

Résultat:

Type	Action	Par1	Par2	Par3	Résultat

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Cette action évalue des numéros, des chaînes ou des références temporelles. De multiples éléments peuvent être ajoutés à la table Évaluer expression pour fins d'évaluation.

1: Évaluer expression

Nom d'action: Établir par défaut

Nouvelle expression

Type:

Action:

Paramètre 1:

Paramètre 2:

Paramètre 3:

Résultat:

Ajouter Supprimer

Type	Action	Par1	Par2	Par3	Résultat

Haut Bas

Allez à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

OK Annuler

Voyez l'exemple suivant d'une utilisation de l'action Évaluer expression:

L'action Évaluer expression pourrait être utilisée pour faire incrémenter un compteur. Par exemple, vous pourriez utiliser l'action pour compter le nombre d'appels présentés au centre de contact. Par conséquent, vous devez incrémenter une variable chaque fois qu'un appel passe par cette action (c. à d. @numbercalls + 1 = @numbercalls). Chaque fois qu'un appelant bouge à travers cette action, la variable @numbercalls est augmentée de un.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Évaluer expression:

Évaluer expression	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Évaluer expression'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Évaluer expression	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la première ligne de la table. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i>. Des points de suspension sont utilisés pour indiquer que plus d'une expression ont été ajoutées à la table (par ex. "@Balance = @Balance - @Withdrawal...").
Type	Une liste défilante incluant les types 'Chaîne', 'Numérique', 'Fichier', 'Date et heure', 'Autres'. Le type sélectionné détermine les opérateurs disponibles dans la liste déroulante 'Action'.
Action	Une liste défilante des opérateurs qui dépendent du 'Type' sélectionné. Voyez les tableaux ci-dessous pour plus d'information.
Paramètre 1 Paramètre 2 Paramètre 3	Une liste déroulante des variables de données existantes et des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ces champs.
Résultat	Une liste défilante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Le résultat de l'évaluation est conservé dans la variable sélectionnée.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs décrits plus haut, cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition dans la table. La condition doit être mise en évidence avant d'être supprimée.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée (c. à d. une condition) à une autre position dans la table. Selon l'utilisation de cette action, l'ordre des conditions peut être important. Par exemple, vous pourriez vouloir ajouter le paramètre 2 au paramètre 1 avant d'obtenir la longueur du paramètre résultant.

Évaluer expression	
Option	Description
Aller à	Une liste déroulante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action après être passé par l'action Évaluer expression.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Lorsque le Numérique est sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste déroulante 'Action':

Options d'actions pour le type Numérique	
Action	Description
Générer nombre aléatoire entre Par1 et Par2	Génère un numéro aléatoire plus grand ou égal au paramètre 1 et plus petit ou égal au paramètre 2.
Nombre entier résultat de Par1 / Par2	La valeur du paramètre 1 est divisée par la valeur du paramètre 2, et le résultat est tronqué pour être un nombre entier.
Est un nombre (Par 1 – nombre à valider)	Vérifie si la valeur du paramètre 1 est numérique.

Options d'actions pour le type Numérique													
Action	Description												
Maximum (Par1, Par2) Par3 précision	Renvoie la plus grande des deux valeurs. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi.												
Minimum (Par1, Par2) Par3 précision	Renvoie la plus petite des deux valeurs. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi.												
Modulo 10 (Par1 – chiffres sur lesquels exécuter algorithme de Luhn)	L'algorithme de Luhn est exécuté sur le paramètre 1 et le reste est retourné. Il est utilisé pour déterminer la validité d'un nombre donné. Exemple: Si Par1 = 123456 Débute à l'avant dernier chiffre et se déplace vers la gauche, double chaque second chiffre du paramètre 1. <table><tr><td>2</td><td>2</td><td>6</td><td>4</td><td>10</td><td>6</td></tr></table> Si le résultat du doublage du chiffre produit un nombre de deux chiffres, la somme des deux chiffres est retenue. <table><tr><td>2</td><td>2</td><td>6</td><td>4</td><td>1+0</td><td>6</td></tr></table> La somme de tous les chiffres du nouveau nombre est alors calculée et divisée par 10. 2+2+6+4+1+6 = 21 21 mod 10 = 1 Le reste est retourné. Résultat=1	2	2	6	4	10	6	2	2	6	4	1+0	6
2	2	6	4	10	6								
2	2	6	4	1+0	6								

Options d'actions pour le type Numérique	
Action	Description
Par1 – Par 2 Par3 précision	La valeur du paramètre 2 est soustraite de la valeur du paramètre 1. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi. Exemples: If Par1=2.459, Par2=1, and Par3=2 then Result=1.46 If Par1=2.459, Par2=1, and Par3=0 or not set then Result=3
Par1 * Par2 Par3 précision	La valeur du paramètre 1 est multipliée par la valeur du paramètre 2. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi.
Par1 / Par2 Par3 précision	La valeur du paramètre 1 est divisée par la valeur du paramètre 2. Ceci est une division à virgule flottante. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi.
Par1 + Par2 Par3 précision	La valeur du paramètre 1 est ajoutée à la valeur du paramètre 2. La valeur du paramètre 3 est utilisée en option pour définir le nombre de décimales auquel le résultat sera arrondi.
Par1 Mod Par2	Le modulo entier (c. à d. le reste) du paramètre 1 divisé par le paramètre 2.
Arrondir Par1 au nombre de décimales de Par2	La valeur du paramètre 1 est arrondie au nombre de décimales spécifiées dans le paramètre 2. Exemples: If Par1=2.459 and Par2=0, then Result=2 If Par1=2.459 and Par2=1, then Result=2.5

Options d'actions pour le type Numérique	
Action	Description
Encoder chaîne Base64	Le Paramètre 1 contient la chaîne d'entrée à encoder. Le Paramètre 2 détermine si la chaîne retournée est la version sécuritaire d'adresse URL. Définissez le Paramètre 2 à "1" pour mettre en vigueur l'adresse URL sécuritaire.
Décoder chaîne Base64	Le Paramètre 1 contient la chaîne d'entrée à décoder. Le Paramètre 2 détermine si la chaîne retournée est la version sécuritaire d'adresse URL. Définissez le Paramètre 2 à "1" pour mettre en vigueur l'adresse URL sécuritaire.

Lorsque Chaîne est sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste déroulante 'Action'.

Options d'actions pour le type Chaîne	
Action	Description
Ajouter code de caractère ASCII de Par1 à Par2	Le code ASCII (American Standard Character Information Interchange) fournit une représentation numérique d'un caractère. La valeur décimale du caractère ASCII est utilisée dans le paramètre 1. Pour une liste de caractères fréquemment utilisés et la valeur décimale correspondante, reportez-vous au tableau de la page 204. Vous pouvez voir un exemple de l'utilisation dans l'application dans des applications multilingues de reconnaissance vocale qui utilisent des grammaires dynamiques. Pour ces applications, une chaîne grammaticale est insérée dans l'action Démarrer reconnaissance vocale qui requiert un retour de chariot et un saut de ligne. Évaluer expression peut être utilisée pour générer la chaîne grammaticale appropriée. Exemple de retour de chariot: If Par1=13, and Par2= RECOGNIZE, then Result=RECOGNIZE <any text that comes after begins on next line>.
Ajouter Par2 à Par1	Ajoute le paramètre 2 au paramètre 1. Exemple:

Options d'actions pour le type Chaîne	
Action	Description
	If Par1=\$, and Par2=100, then Result=\$100
Convertir Par1 en minuscules	Convertit tous les caractères en minuscules. Exemple: If Par1=ABC, then Result=abc
Convertir Par1 en majuscules	Convertit tous les caractères en majuscules. Exemple: If Par1=abc, then Result=ABC
Décoder chaîne Base64	Convertit la chaîne encodée Base64 en chaîne ASCII.
Encoder chaîne Base 64	Convertit une chaîne ASCII en chaîne Base64 encodée.
URL Échappement	Convertit une chaîne ASCII en chaîne URL encodée.
Obtenir clé	Renvoie une valeur particulière d'une chaîne de paires touche/valeur délimitées par ';'. Cette action renvoie la valeur de la touche spécifiée dans le paramètre 1. Le paramètre 2 spécifie l'instance de la touche à renvoyer (utile seulement si la touche est répétée dans la liste touche/valeur). Le paramètre 3 est la chaîne touche/valeur à analyser. Exemple: Par3: firstname=Bob;lastname=Smith;age=12;firstname=Alice;lastname=Bell;age=31 If Par1=lastname and Par2=2, then Result=Bell
Obtenir la longueur de Par1	Renvoie le nombre de caractères de la chaîne. Par exemple, ceci peut être utilisé pour vérifier la validité de la longueur d'un mot de passe. Exemples: If Par1=abc45de, then Result=7 If Par1=abc45, then Result=5

Options d'actions pour le type Chaîne	
Action	Description
Obtenir une sous-chaîne de Par1	Renvoie une sous-chaîne du paramètre 1. Le paramètre 2 est utilisé comme position de départ et le paramètre 3 détermine la longueur de la sous-chaîne. Exemples: If Par1=Test, Par2=0, and Par3=2, then Result=Te If Par1=Test, Par2=2, and Par3=1, then Result=s
Crypter mot de passe d'utilisateur	Renvoie la valeur d'un mot de passe encrypté de 32 caractères hexadécimaux. Le paramètre 1 est l'ID de commutateur de l'utilisateur, le paramètre 2 est l'ID de l'utilisateur et le paramètre 3 est le mot de passe de l'utilisateur. Le résultat peut être comparé au mot de passe actuel de l'utilisateur, qui peut être récupéré comme valeur encryptée de 32 caractères hexadécimaux en utilisant l'action Gestion de l'utilisateur. Pour plus d'information sur cette action, reportez-vous à la page 269. Exemple: If Par1=11001, Par2=2001, and Par3=123, then Result= <32 hexadecimal characters stored to variable>
Crypter mot de passe DTMF d'utilisateur	Renvoie un mot de passe mis en correspondance avec un clavier. Les caractères non alphanumériques sont encodés comme suit ' * '.
Analyser Par1 à l'aide du délimiteur de Par2	Récupère le paramètre 1 à l'aide d'un délimiteur du paramètre 2. (Remarque: Si le paramètre 1 est une variable, elle est modifiée et devient une nouvelle chaîne dont le jeton et le délimiteur ont été retirés). Exemples: If Par1=me;at;here and Par2=; then Result =me and Par1=at;here If Par1=me;at;here and Par 2=* then Result=me;at;here and Par1= <Null>
Analyser XML dans Par 1 à l'aide d'une chaîne de	Analyser Par 1 XML à l'aide d'une chaîne de requête XPath 1.0 de Par 2. Ceci facilite l'analyse des résultats du moteur de reconnaissance vocale de Microsoft dans le format SML.

Options d'actions pour le type Chaîne	
Action	Description
requête XPath 1.0 de Par 2.	Remarque: La chaîne de requête XPath fournie doit retourner un seul élément et non un ensemble d'éléments. Échantillons XPath disponibles sur MSDN: http://msdn.microsoft.com/en-us/library/ms256086.aspx Exemple: Par1: <SML text=\"Bob Ryan\" utteranceConfidence=\"0.579\" confidence=\"0.579\"> <ext confidence=\"0.472\"> 134</ext> " <alternate Rank=\"1\" text=\"Bob Ryan\" utteranceConfidence=\"0.579\" confidence=\"0.579\"> "<ext confidence=\"0.680\"> 134</ext> " </alternate> " <alternate Rank=\"2\" text=\"Bob Cryan\" utteranceConfidence=\"0.406\" confidence=\"0.406\"> " <ext confidence=\"0.467\"> 135</ext> " </alternate> " </SML> Par2: /SML/alternate[2]/ext/@confidence Result: 0.467
Correspondance de l'expression normale	Renvoie une correspondance Booléenne '1' ou '0' si une correspondance directe avec l'expression normale est trouvée.
Remplacer expression normale	Remplace toutes les correspondances d'expression normale trouvées par la chaîne de remplacement fournie.
Recherche d'expression normale	Recherche toutes les correspondances d'expression normale dans la chaîne fournie. Lorsqu'une correspondance est trouvée dans par2 alors par2 est coupé pour ne contenir que le reste de la chaîne. Ceci permet à la recherche d'expression normale suivante sur par2 de trouver la prochaine correspondance.

Options d'actions pour le type Chaîne	
Action	Description
Supprimer Par2 de Par1	Supprime le paramètre 2 du paramètre 1. Exemple: If Par1=ababab and Par2=b then Result=aaa
Supprimer le blanc de Par1 à l'emplacement Par2	Supprime l'espace blanc du paramètre 1. Le paramètre 2 détermine comment supprimer l'espace blanc tel que décrit ci-dessous: If Par2=0, then all whitespace is removed If Par2=1, then whitespace to the left is removed. If Par2=2, then whitespace to the right is removed. Exemples: If Par1= a b c and Par2=0, then Result =abc If Par1= a b c and Par2=1, then Result=a b c
Chercher Par1 pour Par2 et remplacer par Par3	Recherche le paramètre 1 pour le paramètre 2 et le remplace par le paramètre 3. Exemples: If Par1=ababab, Par2=b, Par3=a, then Result=aaaaaa If Par1=ababab, Par2=ab, Par3=ba, then Result=bababa
Rétention URL	Convertit une chaîne URL encodée en une chaîne ASCII encodée.

Le tableau ci-dessous décrit quelques caractères ASCII couramment utilisés et la valeur décimale correspondante.

Caractères ASCII et valeurs décimales			
Valeur décimale	Caractère	Valeur décimale	Caractère
010	☐	128	Ç
130	é	131	â

Caractères ASCII et valeurs décimales			
Valeur décimale	Caractère	Valeur décimale	Caractère
147	ô	160	á

Lorsque Fichier est sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste déroulante 'Action':

Options d'actions pour le type Fichier	
Action	Description
Vérifier existence du fichier Par1	Vérifie l'existence du fichier spécifié dans le paramètre 1. Le résultat égale 0 si le fichier existe. Autrement, le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®.
Copier fichier de Par1 à Par2	Copie le fichier à partir d'un répertoire spécifié dans le paramètre 1 dans un fichier spécifié dans le paramètre 2. Le résultat égale 0 si le fichier est copié avec succès. Autrement, le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®.
Supprimer fichier Par1	Supprime le fichier spécifié dans le paramètre 1. Le résultat est égal à 0 si le fichier est supprimé avec succès. Autrement, le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®.
Trouver fichier (Par1 - répertoire, Par2 – forme)	Interroge le système de fichier pour trouver le fichier le plus ancien ou le fichier le plus récent dans un répertoire particulier pour une spécification de fichier donnée.
Obtenir valeur d'une chaîne de configuration	Récupère la valeur du fichier de configuration pour la section et la combinaison de caractères fournies.
Obtenir répertoire d'élément de base	Récupère le nom du répertoire de message audio de l'élément de base sur la base de l'ID d'élément de base fourni. L'exemple montre le résultat pour un élément de base dont l'ID est 100 et dont le nom est ConferenceServer. If Par1= 100, then Result =\BBlock\ConferenceServer
Obtenir heure du fichier	Détermine la propriété de temps du fichier. Par1 – chemin du fichier Par2 – [1=créer heure, 2=heure modifiée, 3=heure de l'accès]

Options d'actions pour le type Fichier	
Action	Description
Obtenir espace libre de Par1	Récupère l'espace libre d'un disque du serveur ice (ou d'un autre répertoire du réseau auquel le serveur ice a accès). Le résultat égale la quantité d'espace libre (en octets). S'il y a un message d'erreur lors de la détermination de l'espace libre, le résultat est égal à -1.
Obtenir format du fichier Par1	Détermine le format du fichier spécifié dans le paramètre 1. Le résultat est égal au format du fichier (en octets). S'il y a un message d'erreur lors de la détermination du format du fichier, le résultat est égal à -1.
Créer répertoire	Établit le répertoire spécifié dans le paramètre 1. Le résultat est égal à 0 si le répertoire est créé avec succès. Autrement le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®.
Lire fichier dans Variable	Lit le contenu d'une chaîne d'un fichier de jusqu'à un maximum de 1Mo.
Supprimer répertoire	Supprime le répertoire spécifié dans le paramètre 1. Le résultat égale 0 si le répertoire est supprimé avec succès. Autrement le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®. Remarque : Le répertoire doit être vide avant d'être supprimé.
Renommer le fichier de Par1 avec celui de Par2	Remplace le nom du fichier spécifié dans le paramètre 1 par le nom du fichier spécifié dans le paramètre 2. Le résultat égale 0 si le fichier est renommé avec succès. Autrement le résultat contient un code d'erreur Microsoft Windows®. Remarque : Le nouveau nom de fichier (c. à d. paramètre 2) doit déjà exister.
Sauvegarder variable dans fichier	Une variable peut être ajoutée à un fichier existant, écraser le fichier existant ou créer un nouveau fichier avec le contenu des variables.

Options d'actions pour le type Fichier	
Action	Description
Définir valeur d'une chaîne de configuration	Définit la valeur dans un fichier de configuration pour la section et la combinaison de caractères fournies.

Lorsque Date et heure est sélectionné, les options suivantes sont disponibles dans la liste défilante 'Action': Pour plus d'information sur la chaîne Date et heure telle que définie pour la variable \$System:CurrentDateTime, reportez-vous à la page 115.

Options d'actions pour le type Date et heure	
Action	Description
Ajouter date et heure	Ajoute un certain nombre d'unités à la date et à l'heure fournies, où le paramètre 1 est la date et l'heure à ajuster, le paramètre 2 est la durée à ajouter et le paramètre 3 est l'unité spécifiée. (Voyez le tableau 'Ajouter/Soustraire date et heure' à la page 214 pour une liste de caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure.) Le paramètre 1 peut être la variable du système @System:CurrentDateTime, ou une chaîne formatée de façon similaire (aaaa,mm,jj,HH,MM,SS,LLL). Exemple: Par1=2005,05,24,02,11,26,19,532 Par2=10 Par3=d Ceci a pour résultat d'ajouter 10 jours à la date. 2005,06,03,05,11,26,19,532
Convertir C Time	Convertit le paramètre 1 (l'heure C, c'est-à-dire l'heure du système, définie comme le nombre de secondes passées depuis minuit le 1er janvier 1970) à une chaîne date et heure dans le format suivant: aaaa,mm,jj,js,HH,MM,SS,LLL Remarque: les millisecondes seront toujours établies à 000.

Options d'actions pour le type Date et heure	
Action	Description
	L'heure C est représentée par la variable système @System:CurrentTime
Créer date et heure	Crée une chaîne date et heure basée sur les valeurs (paramètre 1) des unités date et heure spécifiées (paramètre 2). (Voyez le tableau 'Créer date et heure' à la page 210 pour une liste de caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure.) Exemple: Par1=03 24 2005 Par2=%m%j%a Résultat: 2005,03,24,04,00,00,00,000
Différence de date et heure	Renvoie la différence entre deux dates (paramètre 1 et paramètre 2) en utilisant les unités spécifiées dans le paramètre 3. Exemple: Par1=2005,03,01,02,12,00,00,000 Par2=2005,03,14,01,17,45,30,000 Par3=M (où M représente la différence totale en minutes) Résultat: 19065 Voyez le tableau 'Différence de date et heure' à la page 211 pour une liste de caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure. La colonne 'Exemples de résultats' dresse une liste des résultats auxquels on peut s'attendre pour chaque unité de paramètre 3 basé sur l'exemple ci-dessus.
Formater la date et l'heure	Formate une chaîne date et heure (paramètre 1) en utilisant le format spécifié dans le paramètre 2. (Voyez le tableau 'Formater date et heure' à la page 213 pour une liste des caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure.) Exemple:

Options d'actions pour le type Date et heure	
Action	Description
	Par1=2005,03,24,04,16,26,19,532 Par2=%B (where %B = full month name) Résultat: March
Obtenir heure/date actuelle	Retourne l'heure C actuelle (secondes écoulées depuis le 1 ^{er} janvier, 1970 UTC). Par2 indique si l'heure avancée est en vigueur.
Soustraire date et heure	Soustrait un certain nombre d'unités de la date et l'heure fournies, où le paramètre 1 est la chaîne date et heure à ajuster, le paramètre 2 est la durée à soustraire et le paramètre 3 est l'unité spécifiée. (Pour une liste des caractères utilisés pour spécifier les unités de date et heure, reportez-vous à la page 214. Exemple: Par1=2005,05,24,02,11,26,19,532 Par2=10 Par3=d Le résultat est que 10 jours ont été soustraits de la date actuelle. 2005,05,14,06,11,26,19,532

Les tableaux qui suivent décrivent les caractères utilisés pour spécifier ou pour formater des unités dans la chaîne date et heure.

Le tableau 'Créer date et heure' fournit une liste des caractères utilisés pour créer des chaînes date et heure. La colonne 'Exemple' dresse une liste des unités créées pour la date suivante: Mercredi, le 24 mars, 2005, à 16:26 (incluant les secondes et les millisecondes).

Créer date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
%a ou %A	Année. Remarque: pour l'action Créer date et heure, l'année devrait toujours être entrée dans le format à quatre chiffres.	2005

Créer date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
%m	Mois.	03
%j	Jour du mois.	24
%H	L'heure, en format d'horloge 24 heures.	16
%M	Minutes.	26
%S	Secondes.	02
%L	Millisecondes.	567

La colonne 'Exemple' du tableau 'Différence de date et heure' ci-dessous dresse la liste des résultats attendus pour chacune des unités (caractères) du paramètre 3 (Par3) basé sur les paramètres Par1 et Par2 suivants:

Par1=2005,03,01,02,12,00,00,000

Par2=2005,03,14,01,17,45,30,000

Différence de date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
L	Millisecondes totales.	1143930000
S	Secondes totales.	1143930
M	Minutes totales.	19065
H	Heures totales.	317
J	Jours totaux.	13
I	Différence en unités de millisecondes seulement	0
s	Différence en unités de secondes seulement.	30
m	Différence en unités de minutes seulement.	45

Différence de date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
h	Différence en unités d'heures seulement	5

Le tableau 'Formater date et heure' dresse la liste des caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure pour des fins de formatage. La colonne 'Exemple' montre le format résultant pour chaque unité selon la chaîne date et heure suivante: 2005,08,17,03,16,45,40,000

Formater date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
%a	L'abréviation du jour de la semaine	MER
%A	Le jour de la semaine.	Mercredi
%b	L'abréviation du mois.	Aoû
%B	Le nom du mois.	Août
%c	La date et l'heure formatées pour la date l'heure locales. Par exemple, mm/dd/yy hh:mm:ss pour les États-Unis.	08/17/05 16:45:40
%d	Le jour du mois en format décimal, allant de 01 à 31.	17
%H	L'heure en format de 24 heures.	16
%I	L'heure en format de 12 heures	04
%j	Le jour de l'année en format décimal, allant de 001 à 366.	229
%m	Le mois de l'année en format décimal, allant de 01 à 12.	08
%M	Les minutes de l'heure dans le format décimal, allant de 00 à 59.	45
%p	L'indicateur am ou pm pour l'heure locale, si le format de 12 heures est utilisé.	PM
%S	Les secondes de la minute est en format décimal, allant de 00 à 59.	40

Formater date et heure		
Caractère	Définition	Exemple
%U	La semaine de l'année en format décimal, utilisant dimanche comme première journée de la semaine et allant de 00 à 53.	33
%w	Le jour de la semaine en format décimal, allant de 0 à 6, où dimanche est 0.	3
%W	La semaine de l'année en format décimal utilisant lundi comme première journée de la semaine et allant de 00 à 53	33
%x	La date formatée selon la date locale. Par exemple, mm/dd/yy pour les États Unis.	08/17/05
%X	L'heure formatée selon l'heure locale.	16:45:40
%y	L'année en format décimal, excluant le siècle et allant de 00 à 99.	05
%Y	L'année en format décimal, incluant le siècle et allant de 0000 à 9999.	2005
%z	Le fuseau horaire.	Eastern Daylight Time
%Z	Le fuseau horaire abrégé.	EDT

Le tableau 'Ajouter/soustraire' date et heure affiche la liste des caractères utilisés pour spécifier les unités date et heure que vous désirez ajouter ou soustraire.

Ajouter/Soustraire date et heure	
Caractère	Définition
l	Millisecondes.
s	Secondes.
m	Minutes.

Ajouter/Soustraire date et heure	
Caractère	Définition
h	Heures.
j	Jours.
j:h:m:s:l	Jours:Heures:Minutes:Secondes:Millisecondes Remarque: Les différentes unités peuvent être combinées dans n'importe quel ordre pour les ajouter ou les soustraire d'une chaîne date et heure.

Lorsque 'Autres' est sélectionné, les options suivantes de la liste défilante 'Action' sont disponibles :

Options Action pour le type Autres	
Action	Description
Déchiffrer AES	Déchiffre la chaîne chiffrée AES en texte brut.
Chiffrer AES	Chiffre une chaîne de texte brut en une chaîne AES chiffrée.
Produire Identificateur global unique	Produit un nouvel identificateur unique de 128 octets. Exemple: 7fb1185a-ab13-476a-99b4-e331d2fc2c65
GSpeak	Remplace gspeak.dll. Détermine les scripts à utiliser durant la lecture des valeurs des données comme les dates, les heures, les quantités et les chaînes numériques.
Lire variable de serveur	Récupère la variable de serveur configurée dans iceManager ou dans l'application.
Sauvegarder variable de serveur	Définit une variable de serveur selon la combinaison du nom de catégorie et de variable.
Veille	Met en veille l'exécution actuelle pour l'intervalle de Par1 fourni en millisecondes.

Obtenir entrée de l'appelant

9: Obtenir entrée de l'appelant

Nom d'action: Obtenir entrée de l'appelant Établir par défaut

Général

Premier message: (Aucun message) Stocker entrée de l'appelant dans:

Message-guide: (Aucun message) ☒ Abandon DTMF de l'intro ☐ Effacer mémoire tampon de chiffres entrés

Chiffres

Nombre minimal de chiffres: 1 Chiffres finaux:

Nombre maximal de chiffres: 1 Lorsque chiffre final rencontré aller à:

Chiffres valides: 0123456789*# Nom du lien:

Stocker chiffre final dans:

Réponse à un chiffre

Chiffre	Aller à	Nom du lien	Chiffre	Aller à	Nom du lien	Chiffre	Aller à	Nom du lien
1		1	2		2	3		3
4		4	5		5	6		6
7		7	8		8	9		9
*		*	0		0	#		#

Entrée erronée et libération sur temporisation

Nombre de relances: 3 Message d'entrée erronée: (Aucun message)

Lors d'entrée erronée aller à: Nom du lien:

Temporisation du premier chiffre (ms): 5000 Message de libération sur temporisation: (Aucun message)

Temporisation entre les chiffres (ms): 3000 ☒ Erreur lors d'abandon DTMF

Lors de libération sur temporisation aller à: Nom du lien:

Échec aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants OK Annuler

☐ Journaliser action

Obtenir entrée de l'appelant peut être utilisée pour inviter les appelants à entrer un seul ou plusieurs chiffres. Voyez les exemples suivants:

- Cette action peut inviter les appelants à entrer des chiffres multiples. Vous pouvez inviter les appelants à entrer leur numéro de compte (par ex. 'S.v.p. entrez votre numéro de compte à 8 chiffres'). Le numéro de compte entré est sauvegardé dans la variable que vous spécifiez.
- Cette action peut inviter les appelants à entrer un chiffre. Vous pouvez inviter les appelants à faire le choix de langue (par ex. Press 1 for English, faites le 2 pour le français'). Basé sur les chiffres entrés, les appelants seront acheminés à un chemin d'application distinct.

Entrée des propriétés générales

L'information générale requise pour cette action est très semblable que l'action soit utilisée pour obtenir des réponses à plusieurs chiffres ou des réponses à chiffre unique de la part de l'appelant.

Le tableau ci-dessous décrit les champs des propriétés 'Générales' de l'action Obtenir entrée de l'appelant:

Propriétés générales de l'action Obtenir entrée de l'appelant	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir entrée de l'appelant'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le premier message d'accueil et le premier message guide. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '10000.wav ('Message d'accueil'), 10005.wav (Message guide)).
Premier message	Une liste défilante des variables de messages et de données. Un message d'accueil est habituellement activé comme premier message (c. à d. 'Vous avez joint la compagnie XYZ'). Ce message n'est jamais répété. Si aucun message d'accueil n'est requis, sélectionnez '(Aucun Message)'.
Message-guide	Une liste défilante de variables de messages et de données. Ce message devrait inviter l'appelant à entrer son choix (c. à d. "S.v.p. entrez votre numéro de compte à cinq chiffres après la tonalité"). Si l'appelant ne fait aucune sélection, fait un choix invalide, l'appelant est de nouveau invité par ce message jusqu'à ce que le seuil du nombre maximum d'essais soit atteint. Si aucun message guide n'est requis, sélectionnez '(Aucun Message)'.
Stocker entrée de l'appelant dans	Une liste défilante de variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Les chiffres entrés sont conservés dans la variable spécifiée.

Propriétés générales de l'action Obtenir entrée de l'appelant	
Option	Description
Abandon DTMF de l'intro	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux appelants de 'passer par-dessus' le premier message et le message guide en entrant n'importe quel code DTMF (Multifréquence à deux tonalités) sur le clavier de leur téléphone. Si cette fonction est désactivée, les appelants doivent attendre que le message soit terminé avant de pouvoir débiter à entrer leur sélection.
Effacer mémoire tampon de chiffres entrés	Activez cette fonction pour annuler tous les chiffres qui pourraient avoir été entrés lors d'une action précédente.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Dans cette rubrique, vous avez appris comment compléter les propriétés générales de l'action Obtenir entrée de l'appelant. La rubrique qui suit explique comment compléter les propriétés pour les cas où l'appelant doit entrer plusieurs chiffres.

Entrée des propriétés générales pour les réponses à plusieurs chiffres

Obtenir entrée de l'appelant peut être utilisée pour obtenir des réponses à plusieurs chiffres d'un appelant. Par exemple, vous pouvez vouloir que les appelants entrent leur numéro de compte. Si vous désirez configurer cette action pour les réponses à chiffre unique, reportez-vous à la rubrique qui suit, 'Entrée des propriétés pour les réponses à un chiffre'.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons lorsque l'action Obtenir entrée de l'appelant requiert que l'appelant entre plusieurs chiffres:

Propriétés de Obtenir réponse à plusieurs chiffres de l'appelant	
Option	Description
Nombre minimal de chiffres	Spécifiez le nombre minimal de chiffres que l'appelant peut entrer (pour les réponses à plusieurs chiffres, ceci est plus grand que 1). Lorsque les appelants entrent moins de chiffres que le minimum requis, ils entendent un message d'entrée invalide.
Nombre maximal de chiffres	Spécifiez le nombre maximal de chiffres que l'appelant peut entrer. Les chiffres additionnels entrés sont ignorés.
Chiffres valides	Spécifiez les chiffres valides. Par défaut ce champ affiche les chiffres suivants: '1234567890#*'. Lorsqu'un appelant entre un chiffre invalide, il entend un message d'entrée invalide.
Chiffres finaux	Une liste déroulante de variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. La valeur par défaut est #. Aucun chiffre subséquent n'est accepté après que l'appelant ait entré le(s) chiffre(s) final (finaux). Remarque : Les champs du chiffre final ne sont disponibles que lorsqu'une valeur plus grande que 1 a été sélectionnée pour les champs minimum/maximum.
Lorsque chiffre final rencontré aller à	Une liste déroulante de toutes les actions qui ont été placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée lorsqu'ils ont composé une réponse valide.

Propriétés de Obtenir réponse à plusieurs chiffres de l'appelant	
Option	Description
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Lorsque chiffre final rencontré aller à'.
Stocker chiffre final dans	Un champ optionnel qui vous permet de stocker le chiffre final que l'appelant a composé comme variable. Vous pouvez sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créez une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Dans cette rubrique vous avez appris comment entrer les propriétés de l'action Obtenir entrée de l'appelant pour les entrées à plusieurs chiffres. Pour de l'information sur la manière de compléter les propriétés lorsque l'appelant doit entrer des réponses à un chiffre, reportez-vous à la page 222.

Entrée des propriétés pour les réponses à un chiffre

Obtenir entrée de l'appelant peut être utilisée comme application de standardiste automatisé de base qui requiert l'entrée à un chiffre de la part de l'appelant. Par exemple, vous pouvez vouloir que les appelants appuient sur le 1 pour le soutien technique et sur le 2 pour le service à la clientèle.

Le tableau ci-dessous fournit une description des champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir entrée de l'appelant lors de la configuration de l'action pour des réponses à un chiffre.

Propriétés de Obtenir réponse à un chiffre de l'appelant	
Option	Description
Nombre minimal de chiffres	Ce champ doit être fixé à 1 pour configurer les réponses à un chiffre. Les chiffres additionnels entrés par l'appelant seront ignorés.
Nombre maximal de chiffres	Ce champ doit être fixé à 1 pour configurer des réponses à un chiffre.

Propriétés de Obtenir réponse à un chiffre de l'appelant	
Option	Description
Chiffres valides	Vous permet de spécifier les chiffres valides. Les chiffres valides possibles s'affichent par défaut: '1234567890#*'. Lorsque l'appelant entre un chiffre invalide, il entend un message d'entrée invalide.
Aller à	Chaque réponse à un chiffre valide a sa propre liste déroulante 'Aller à' montrant toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action correspondante lorsqu'ils entrent un chiffre valide. Par exemple, si vous invitez l'appelant à faire le 1 pour le soutien, vous pourriez alors sélectionner une action pour ce chiffre dans la liste déroulante 'Aller à' qui achemine l'appelant à la file d'attente du soutien. Si le chiffre est invalide, la liste déroulante correspondante 'Aller à' est estompée.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

Dans cette rubrique, vous avez appris comment compléter les propriétés pour les réponses à un chiffre de l'action Obtenir entrée de l'appelant. La rubrique qui suit explique les propriétés pour l'entrée invalide et la libération sur temporisation.

Entrée des propriétés pour les entrées erronées et la libération sur temporisation

Lorsqu'un appelant entre une réponse invalide ou ne répond pas, l'action Obtenir entrée de l'appelant peut être configurée pour faire entendre un message invitant l'appelant à essayer de nouveau. L'action Obtenir entrée de l'appelant vous permet de spécifier le nombre de fois que les appelants peuvent réessayer avant d'être acheminés à une autre action.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir entrée de l'appelant pour entrée invalide et libération sur temporisation:

Propriétés de Obtenir entrée invalide de l'appelant et libération sur temporisation	
Option	Description
Nombre de relances	Spécifie le nombre de fois qu'un appelant peut être libéré sur temporisation ou faire une sélection invalide.
Message d'entrée erronée	Une liste défilante de variables de messages et de données. Le message sélectionné devrait informer l'appelant qu'il a fait une sélection invalide. Si aucun message d'entrée invalide n'est requis, sélectionnez '(Aucun Message)'.
Lors d'entrée erronée aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. L'appelant est acheminé à l'action sélectionnée lorsque le nombre maximal d'essais est atteint et que la dernière entrée est invalide.
Message de libération sur temporisation:	Une liste défilante de variables de messages et de données. Le message sélectionné devrait informer l'appelant que sa sélection n'a pas été reçue. Si aucun message n'est requis, sélectionnez '(Aucun Message)'.
Lors de libération sur temporisation aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. L'appelant est acheminé à l'action sélectionnée lorsque le nombre maximal d'essais a été rencontré et que la dernière entrée est une libération sur temporisation.

Propriétés de Obtenir entrée invalide de l'appelant et libération sur temporisation	
Option	Description
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. L'appelant est acheminé à l'action sélectionnée dans la liste défilante si un message activé pour l'action ne joue pas (par ex. si le message n'est pas enregistré).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les 3 listes déroulantes 'Aller à' dans cette boîte de dialogue Propriétés.
Temporisation du premier chiffre:	Spécifiez le nombre de millisecondes pendant lesquelles ice attend que l'appelant entre le premier chiffre après le message d'invite. La valeur par défaut est 5000ms (c. à d. 5 secondes). Si l'appelant n'entre aucun chiffre à l'intérieur de ce délai, le message de libération sur temporisation se fait entendre.
Temporisation entre les chiffres	Spécifiez le nombre de millisecondes pendant lesquelles ice attend le prochain chiffre entre chaque chiffre entré. La valeur par défaut est 2000ms (c. à d. 2 secondes). Si les chiffres déjà entrés constituent une réponse valide, l'appelant est acheminé à l'action spécifiée dans le champ 'Lorsque chiffre final rencontré aller à'. Autrement, l'appelant entend le 'message invalide'.
Erreur lors d'abandon DTMF	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux appelants de 'passer par-dessus' les messages d'entrée invalide et de libération sur temporisation en entrant n'importe quel caractère multifréquence à deux tonalités (DTMF) sur le clavier de leur téléphone Touch Tone.

Obtenir état de la file d'attente

10: Obtenir état de la file d'attente

Nom d'action:

Objet:

Variable = File d'attente

Paramètre

Variable	File d'attente	Paramètre

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Obtenir état de la file d'attente est utilisée pour récupérer de l'information concernant une file d'attente. Cette information peut alors être utilisée pour prendre une décision dans l'application. Par exemple, l'information récupérée à l'aide de l'action Obtenir état de la file d'attente peut être utilisée dans l'application pour déterminer si un contact devrait continuer d'attendre en file d'attente. Par exemple, si le nombre de contacts actuellement en attente dans la file d'attente est élevé, vous pourriez essayer d'enregistrer le prochain contact dans une autre file d'attente.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir état de la file d'attente:

Obtenir état de la file d'attente	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir état de la file d'attente'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la première ligne de la table. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> . Des points de suspension indiquent que plus d'une ligne ont été ajoutées à la table (par ex. '@Position = 6001 Customer Service, Position in Queue...').
Variable	Une liste défilante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable dans le champ ou en sélectionnant '<Nouvelle VARIABLE>' dans la liste. L'information récupérée de la file d'attente est conservée dans la variable sélectionnée.
File d'attente	Une liste défilante des files d'attente existantes. L'application recherche la file d'attente sélectionnée pour récupérer l'information.
Paramètre	Une liste défilante de paramètres. Le paramètre sélectionné détermine le type d'information que l'application récupère de la file d'attente. Pour plus d'information, reportez-vous au tableau 'Paramètres des propriétés d'Obtenir état de la file d'attente' ci-dessous.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Variable', 'File d'attente' et 'Paramètre', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.
Supprimer	Un bouton utilisé pour supprimer une condition mise en surbrillance dans la table.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée après que la valeur des variables ait été reçue.

Obtenir état de la file d'attente	
Option	Description
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

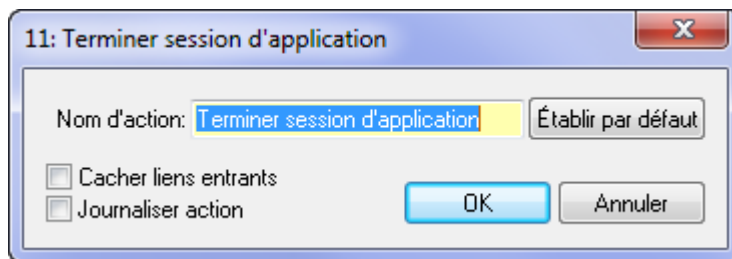
Le tableau ci-dessous décrit les paramètres disponibles pour l'action Obtenir état de la file d'attente:

Paramètres des propriétés d'Obtenir état de la file d'attente	
Paramètre	Description
Contacts en file d'attente_Plus longue attente	Le nombre de secondes que l'appelant le plus 'ancien' a attendu en file d'attente.
Temps d'attente estimatif	Le temps d'attente estimatif (TAE) est égal au temps d'attente du dernier contact traité dans la file d'attente. Cependant, si le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente a changé depuis que ce contact a été traité, l'équation suivante est utilisée pour déterminer le TAE. $TAE = X \text{ multiplié par } (Y \text{ divisé par } Z)$. Où X = le temps d'attente du dernier contact traité. Où Y = le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente lorsque le dernier contact a été traité. Où Z = le nombre d'utilisateurs actuellement connectés à la file d'attente.

Paramètres des propriétés d'Obtenir état de la file d'attente	
Paramètre	Description
Temps d'attente estimatif (DMT)	Le temps d'attente estimatif TMT (Durée Moyenne de Traitement) est calculé à l'aide de l'équation suivante: $TAE\_DMT = DMT * (AEF - AGENTS\_PRÊTS) / AGENTS\_OCCUPÉS$ (déterminé dans une fenêtre coulissante, la valeur par défaut est 1 heure) Où les paramètres sont définis comme suit: • AEF = les appels en file d'attente qui attendent de parler à un agent • DMT = la durée totale d'occupation d'un agent en lien avec un contact donné (Durée d'appel + durée de garde + durée de consultation + durée de post-contact) • AGENTS_PRÊTS = les agents qui sont connectés à une file d'attente, en état Prêt et inactifs • AGENTS_OCCUPÉS = les agents qui sont connectés à une file d'attente moins les AGENTS_PRÊTS Dans quelques cas spéciaux, la formule fonctionne comme suit: 1. S'il y a plus d'agents en état Prêt que d'appels en file d'attente pour cette file d'attente, elle retournera 0. 2. S'il n'y a aucun agent occupé (AGENTS_OCCUPÉS = 0), elle retournera alors -1.
Niveau de service 1	Le niveau de service 1 pour la file d'attente, déterminé par le délai moyen de réponse cible (DMR cible) 1 sélectionné pour la file d'attente.
Niveau de service 2	Le niveau de service 2 pour la file d'attente, déterminé par le délai moyen de réponse cible (DMR cible) 2 pour la file d'attente.

Paramètres des propriétés d'Obtenir état de la file d'attente	
Paramètre	Description
Nombre d'utilisateurs connectés	Le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente.
Nombre d'utilisateurs disponibles	Le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente et en état prêt.
Position dans la file d'attente	La position du contact dans la file d'attente (per ex. 1er, 2ème, 3ème, etc.). Un numéro reflétant la position dans la file d'attente est reçu. Par exemple, une valeur de 1 est reçue si le contact est à la première position dans la file d'attente. Le numéro de position d'un contact dans la file d'attente peut décroître si le contact est prioritaire dans la file d'attente. Pour plus d'information sur les priorités, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>. Remarque: Le paramètre 'Position dans la file d'attente' ne devrait pas être utilisé dans les centres de contact qui déploient l'acheminement basé sur la compétence. La position dans la file d'attente est basée sur la durée d'attente du contact dans la file et n'a aucun lien avec quelque compétence ni avec la disponibilité d'utilisateurs qualifiés.
Format de la file d'attente	Le nombre de contacts en attente dans la file d'attente.
État de la file d'attente	Le statut de la file d'attente (jour, nuit, ou occupée). Cette information est conservée dans la variable correspondante sous forme de nombre. La variable contient 1 lorsque la file d'attente est en mode nuit, 2 lorsque la file d'attente est en mode jour et 3 lorsque la file d'attente est en mode occupation.
Durée en file d'attente	Le nombre de secondes du contact dans la file d'attente.

Terminer session d'application

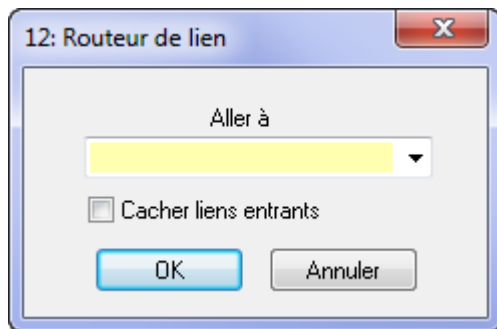


Cette action déconnecte un appelant du système et crée un point de terminaison dans une application de courriels et de MI. Étant donné que cette action n'a aucune propriété unique, elle ne requiert aucune configuration – vous placez simplement l'action dans la page d'application et vous créez des liens entre d'autres actions et l'action Terminer session d'application.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Terminer session d'application:

Terminer session d'application	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Terminer session d'application'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom par défaut est 'Terminer session d'application'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Routeur de lien



Cette action facilite l'établissement de liens avec d'autres actions dans une page d'application. Routeur de lien lui-même n'exerce aucune influence sur le contact. L'action aide à garder l'application claire, une pratique recommandée lors de la création de l'application.

Pour plus d'information sur l'action Routeur de lien, reportez-vous à la page 231.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Routeur de lien:

Routeur de lien	
Option	Description
Aller à	Affiche une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Faire entendre fichier audio

Faire entendre fichier audio vous permet de faire jouer des messages aux appelants. Il s'agit habituellement d'un message existant dans le dossier Messages audios, mais pourrait également être une variable à laquelle on a attribué un message audio comme valeur.

Le tableau ci-dessous fournit une description des champs et des boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Faire entendre fichier audio:

Faire entendre fichier audio	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Faire entendre fichier audio'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Faire entendre fichier audio	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom et la description du message sélectionné. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '60001.wav (Premier message de file d'attente)').
Message audio	Sélectionnez un message existant ou une variable de données dont la valeur est un message. Vous pouvez créer un nouveau message audio ou une variable en sélectionnant <NOUVEAU MESSAGE AUDIO> ou <NOUVELLE VARIABLE> dans la liste déroulante. Remarque: ice accepte la lecture des fichiers WAV, WMA et MP3. Les fichiers peuvent également être joués à l'aide d'adresses URL HTTP ou HTTPS.
Effacer mémoire tampon des chiffres composés	Efface tout chiffre qui pourrait avoir été entré dans l'action précédente.
Activer abandon DTMF	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux appelants de 'passer par-dessus' un message. Lorsqu'ice détecte la multifréquence à deux tonalités (DTMF), l'appelant est automatiquement acheminé à l'action sélectionnée dans le champ "Aller à". Remarque: La composition abandon DMTF ne fonctionne que lorsque l'utilisateur appuie sur une touche qui n'est pas définie comme contrôle play-back dans les options d'activation du contrôle play-back.
Activer contrôles de play-back	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux utilisateurs de contrôler le play-back du fichier audio. Vous pouvez les laisser faire une pause dans le message, en ajuster le volume et la vitesse et leur permettre d'avancer et de reculer dans le message.

Faire entendre fichier audio	
Option	Description
Vitesse	La vitesse change de 25% chaque fois qu'un utilisateur appuie sur la touche multifréquence à deux tonalités (DTMF) spécifiée. Vous pouvez sélectionner les touches de contrôle de la vitesse dans les boîtes à liste déroulante 'Diminuer', 'Réinitialiser' et 'Augmenter' au besoin. La valeur par défaut de chacun de ces champs est 'AUCUN' (aucun ajustement par l'utilisateur). Remarque: Le contrôle de la vitesse n'est disponible que pour la lecture locale de fichiers audio .wav (non HTTP) et requiert des ressources téléphoniques additionnelles. Cette fonction doit être activée dans votre système ice. S.v.p. contactez ComputerTalk Technology, Inc. si le contrôle de la vitesse n'est pas activé dans votre système ice.
Saut /Pause/Reprise	Permet aux utilisateurs d'ajuster leur position play-back dans le fichier audio. Par défaut, le play-back avance ou recule de 5000ms chaque fois que les utilisateurs appuient sur les touches multifréquences à deux tonalités (DTMF) spécifiques, mais vous pouvez utiliser la liste défilante pour sélectionner une période différente. Vous pouvez sélectionner les touches de contrôle de position dans les listes déroulantes 'Saut arrière', 'Pause/Reprise' et 'Saut avant' au besoin. La valeur par défaut de chacun de ces champs est 'AUCUN' (c. à d. aucun ajustement par l'utilisateur permis).
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée une fois que le message a fini de jouer.
Jouer et Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée si le message ne joue pas (par ex. si le message n'a pas été enregistré).

Faire entendre fichier audio	
Option	Description
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Faire entendre musique en attente

14: Faire entendre musique en attente

Nom d'action:

☒ Faire entendre musique d'un diffuseur

Nom du message:

Durée de mise en garde (ms):

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Cette action fait entendre de la musique aux appelants, habituellement après qu'ils aient été mis en file d'attente par l'action Mettre objet en file d'attente. Dans ce scénario, l'action fait jouer de la musique aux appelants pendant qu'ils attendent le premier utilisateur disponible en file d'attente.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Faire entendre musique en attente:

Faire entendre musique en attente	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Faire entendre musique en attente'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la valeur sélectionnée pour la durée de l'attente. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Faire entendre musique – 20s').

Faire entendre musique en attente	
Option	Description
Faire entendre musique d'un diffuseur	Par défaut cette option est sélectionnée et la musique en attente standard d'ice se fait entendre aux appelants lorsqu'ils sont présentés à cette action. Lorsque comparé à la spécification d'un message audio à faire jouer lorsque les appelants sont présentés à l'action 'Faire entendre musique en attente', l'activation de l'action 'Faire entendre musique d'un diffuseur' réduit l'utilisation de ressources dynamiques.
Nom du message	Si l'action 'Faire entendre message d'un diffuseur' est désactivée, un fichier WAV, WMA, ou MP3 doit être spécifié dans la liste déroulante. Le fichier jouera du début à la fin et rejouera au besoin.
Durée de mise en garde	Une liste déroulante qui vous permet de sélectionner le nombre de millisecondes pendant lesquelles l'action fait jouer de la musique à l'appelant. Si vous sélectionnez 'Infini' dans la liste déroulante, la musique continue à jouer jusqu'à ce qu'un utilisateur réponde à l'appelant ou jusqu'à ce que l'appelant raccroche. Vous pouvez également sélectionner une variable pour représenter la durée pendant laquelle la musique se fait entendre. Sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une variable.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste après le nombre de secondes spécifié dans le champ 'Durée de mise en garde'. Si 'Durée de mise en garde' est établi à infini, ce champ est estompé.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Faire entendre musique en attente	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Remarque : Si Faire entendre musique est la première opération média après l'action Attendre appel entrant et que le type de ligne réseau est SIP, une sonnerie se fait entendre à l'appelant au lieu de la musique. La fois suivante où cette action est utilisée dans la même application (après toute autre opération média), l'appelant entend de la musique.

Mettre objet en file d'attente

Mettre objet en file d'attente enregistre un contact dans une file d'attente, un endroit d'attente où l'appelant attend le premier utilisateur disponible. Selon l'état de la file d'attente, trois chemins d'application distincts peuvent être spécifiés:

- Le mode jour est automatiquement activé lorsqu'au moins un utilisateur se connecte à la file d'attente. Sinon, le mode jour peut être forcé pour une file d'attente lorsque la fonction 'Forcer le mode service de jour' a été activée dans la page des propriétés de la file d'attente. Lorsque la file d'attente est en mode jour, le contact est mis en file d'attente et acheminé à la prochaine action.
- Le mode nuit est automatiquement activé lorsque tous les utilisateurs se déconnectent de la file d'attente, pourvu que la fonction 'Forcer le mode service de jour' n'ait pas été activée pour la file d'attente. Lorsque la file d'attente est en mode nuit, le contact n'est **pas** mis en file d'attente et est acheminé à une autre action.
- Le mode occupation est activé lorsque le nombre de contacts dans la file d'attente est égal au seuil 'Seuil d'occupation de file d'attente' qui est établi dans la page des propriétés de la file d'attente. Lorsque la file d'attente est en mode occupation, le contact n'est **pas** mis en file d'attente et est acheminé à une autre action.

Cette action peut enregistrer un contact dans une file d'attente à la fois ou lorsque plusieurs actions Mettre objet en file d'attente sont utilisées, elle peut l'enregistrer dans des files d'attente multiples. Voyez les exemples qui suivent:

- Cette action peut être utilisée pour enregistrer l'appelant dans une file d'attente de soutien technique. Si la file d'attente est en mode nuit ou occupation, l'action peut acheminer l'appelant à une seconde action Mettre objet en file d'attente qui enregistre le contact dans une file d'attente de soutien technique alternative.
- Cette action peut être utilisée pour enregistrer l'appelant dans une file d'attente spécifique (par ex. la file d'attente du Service des achats). Après avoir entendu la musique en attente durant trente secondes, l'appelant peut être acheminé à une seconde action Mettre objet en file d'attente (par ex. la file d'attente du service à la clientèle). Le premier utilisateur disponible dans la file d'attente du service des achats ou du service à la clientèle répond au contact.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Mettre objet en file d'attente:

Mettre objet en file d'attente	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Mettre objet en file d'attente'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la file d'attente. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Mettre en file d'attente 6001 Soutien technique').
Objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact que vous désirez mettre en file d'attente. Mise en garde: Il est important de sélectionner l'objet actif correct.

Mettre objet en file d'attente	
Option	Description
File d'attente	Une liste défilante de files d'attente et de variables de données. Sélectionnez la file d'attente dans laquelle le contact doit être mis en file d'attente.
Avec priorité	Vous permet de sélectionner un niveau de priorité pour le contact, ceci aide à déterminer la position du contact dans la file d'attente. La liste déroulante permet de choisir un numéro entre 0 et 3600 ou une variable de données existante. La variable de données devrait contenir un numéro qui représente le niveau de priorité du contact. Notez que la valeur de la variable ne peut être plus grande que 3600. La valeur que vous sélectionnez est utilisée dans une équation avec 'Pondération de la priorité', une valeur qui est établie dans la page des propriétés de chaque file d'attente. (Niveau de priorité) multiplié par (poids de la priorité) = Priorité (secs), soit le nombre de secondes ajoutées au temps d'attente actuel du contact. Le contact devient prioritaire parce qu'il apparaît avoir attendu une plus longue période dans la file d'attente. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Terminer session d'application/Ne pas terminer session d'application	Les boutons radio vous permettent de faire un choix entre deux options. Le paramètre par défaut, 'Interrompre session d'application immédiatement lorsque le contact reçoit une réponse', retire le contact de l'application aussitôt qu'un utilisateur devient disponible. Sélectionner 'Ne pas interrompre session d'application à moins d'être en attente' achemine le contact à un utilisateur disponible seulement si les contacts sont dans l'action Faire entendre musique en attente.
En mode jour aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsqu'ils sont enregistrés avec succès à une file d'attente.

Mettre objet en file d'attente	
Option	Description
En mode nuit aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsque la file d'attente est en mode nuit.
En mode occupation aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsque la file d'attente est en mode occupé.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Enregistrer fichier audio

16: Enregistrer fichier audio

Nom d'action: Établir par défaut

Options de message guide
 Message guide du message: (Aucun message)
☐ Effacer mémoire tampon des chiffres composés ☒ Activer abandon DTMF

Options d'enregistrement
☐ Générer nom de fichier unique et l'attribuer à une variable:
☒ Utiliser le nom de fichier suivant:
 Durée maximale d'enregistrement (ms): Tonalité d'abandon:
 Action de fermeture par défaut: ☒ Sauvegarder ☐ Annuler
 Libération sur temporisation d'enregistrement (ms):
 Durée du silence (ms):

Options de modification
☐ Permettre à l'appelant de modifier le message
 Message guide de modification: (Aucun message)
 Action: Sauvegarder: Touche: Aller à: Nom du lien:
 Annuler:
 Play-back:
 Réenregistrer: Libération sur temporisation de modification (msec):
 Nombre d'essais de modification:
 Succès: Aller à: Nom du lien:
 Échec:
 Aucune voix:

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

OK Annuler

Enregistrer fichier audio peut être utilisée pour permettre à un appelant de réenregistrer un fichier audio que vous spécifiez ou de créer un nouveau fichier audio et de l'attribuer à une variable. Les rubriques qui suivent expliquent comment compléter les propriétés pour cette action.

Entrée des propriétés générales

Les 'Options de message guide' et d'autres propriétés générales de l'action Enregistrer fichier audio sont utilisées pour inviter l'appelant à débiter l'enregistrement, et acheminer l'appel lorsque l'enregistrement est terminé.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans l'action 'Options de message guide' et les autres propriétés générales de l'action Enregistrer fichier audio.

Pour de l'information sur les Options d'enregistrement et de modification, reportez-vous à la page Enregistrement d'un message⁸⁷.

Propriétés de l'option de message guide d'Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Enregistrer fichier audio'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom et la description du message guide sélectionné. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '10015.wma (Message guide)').
Message-guide	Une liste défilante de variables de messages et de données. Le message sélectionné devrait inviter l'appelant à débiter l'enregistrement après la tonalité. Si aucun message-guide n'est requis, sélectionnez '(Aucun message)'.
Effacer mémoire tampon des chiffres composés	Activez cette fonction pour annuler tout chiffre qui pourrait avoir été entré dans une action précédente.
Activer abandon DTMF	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux appelants de 'passer par-dessus' le message guide. Lorsqu'ice détecte le DTMF (Multifréquence à deux tonalités), l'appelant entend un bip et peut débiter l'enregistrement immédiatement.
Succès Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Selon la configuration de l'action, l'appelant peut être acheminé à l'action sélectionnée après avoir entré la touche d'arrêt, sauvegardé le message, dépassé le nombre maximum d'essais ou rencontré le temps maximal d'enregistrement.
Échec Aller à	Une liste défilante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. L'appelant est acheminé à cette action si un message ne joue pas.

Propriétés de l'option de message guide d'Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Aucune voix Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Un contact est acheminé à cette action lorsqu'aucune voix n'est détectée après le message guide.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Dans cette rubrique, vous avez appris comment compléter les 'Options de message guide' de l'action 'Enregistrer fichier audio'. La rubrique qui suit explique comment compléter les options d'enregistrement 'Options d'enregistrement'.

Entrée des propriétés des options d'enregistrement

Compléter les options d'enregistrement 'Options d'enregistrement' de l'action implique la détermination de la manière de sauvegarder le message et la spécification de la longueur maximale du message. Les valeurs par défaut des options additionnelles d'enregistrement 'Options d'enregistrement' reflètent les standards de l'industrie et ne sont habituellement pas modifiés.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans les options d'enregistrement 'Options d'enregistrement' pour l'action Enregistrer fichier audio:

Propriétés des options d'enregistrement de l'action Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Générer un nom de fichier unique et l'attribuer à une variable	Lorsque cette option est sélectionnée, un nom unique de fichier est créé, et attribué à la variable que vous sélectionnez dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Utiliser le nom de fichier suivant	Spécifiez un message audio existant ou une variable à laquelle on a attribué un message audio comme valeur.
Type de fichier	Spécifiez le type de fichier. Les messages sont enregistrés dans le format .wma. Il est recommandé d'utiliser les paramètres par défaut énumérés ici.
Durée maximale d'enregistrement	Spécifiez la longueur maximale d'un message. La valeur par défaut est INFINIE. Vous pouvez spécifier le temps en secondes ou sélectionner une valeur dans la liste défilante. Sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une variable. Lorsque le temps d'enregistrement maximal est dépassé, l'appelant est acheminé à l'action spécifiée dans la liste défilante 'Succès'.

Propriétés des options d'enregistrement de l'action Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Tonalité d'abandon	Par défaut, la touche d'arrêt est #. Lorsqu'un appelant appuie sur la touche d'arrêt, l'enregistrement cesse et l'appelant est acheminé à l'action spécifiée dans la liste déroulante 'Succès aller à' ou au menu de modification si les options de modification 'Options de modification' sont activées. La liste défilante vous permet également de faire une sélection parmi les options suivantes: chiffres de 1 à 9, *, ou #; TOUS; ou AUCUNE. La sélection de TOUS permet à l'appelant d'appuyer sur n'importe quelle touche pour interrompre l'enregistrement. La sélection de AUCUNE indique qu'il n'y a pas de touche d'arrêt. Dans ce scénario, l'enregistrement cesse lorsque la temporisation d'enregistrement Libération sur temporisation d'enregistrement ou le temps maximal d'enregistrement Durée maximale d'enregistrement est atteint.
Action de fermeture par défaut	Sélectionnez sauvegarde ou annulation (sauvegarder ou annuler). L'action sélectionnée est utilisée lorsque les appelants raccrochent ou que la temporisation de modification (Libération sur temporisation de modification) est atteinte.
Libération sur temporisation d'enregistrement	Spécifiez le nombre maximal de secondes pendant lesquelles ice attend d'entendre une voix. La valeur par défaut est 5000ms (c. à d. 5 secondes). Si aucune voix n'est détectée avant que la valeur de la temporisation soit rencontrée, le contact est acheminé à l'action spécifiée dans la liste déroulante 'Aucune voix Aller à'.

Propriétés des options d'enregistrement de l'action Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Durée du silence	La durée de silence à permettre après qu'une voix ait été détectée. Lorsque ce temps est expiré, le contact est acheminé à l'action spécifiée dans la liste déroulante 'Succès Aller à'. La valeur par défaut est 'UTILISER VALEUR PAR DÉFAUT', ce qui correspond à la durée de silence fixée dans les paramètres d'enregistrement du dossier de Configuration dans iceAdministrator. Cette fonction peut être désactivée en sélectionnant 'DÉSACTIVER' dans la liste déroulante.

Dans cette rubrique vous avez appris les options d'enregistrement de l'action 'Enregistrer fichier audio'. La rubrique qui suit explique comment compléter les options optionnelles de la fonction de modification de cette action.

Entrée des propriétés des options de modification

Cette fonction optionnelle de l'action Enregistrer fichier audio peut permettre aux appelants de modifier un message qu'ils ont déjà enregistré.

L'activation des options de modification affecte la fonctionnalité de cette action. Voyez ce qui suit:

- Lorsque les appelants appuient sur une touche d'arrêt, ils entendent un message guide des options de modification. Lorsque les options de modification sont désactivées, les appelants sont acheminés à l'action de 'succès' après avoir appuyé sur la touche d'arrêt.
- Les appelants sont acheminés à l'action de succès lorsqu'ils choisissent de sauvegarder l'enregistrement. Les appelants sont également acheminés à l'action de succès lorsqu'ils atteignent le nombre maximal d'essais de modification ('Nombre d'essais de modification') spécifiés dans les options de modification à condition que l'action de sortie par défaut soit 'Sauvegarder'.
- Les appelants sont acheminés à une action que vous spécifiez lorsqu'ils choisissent d'annuler l'enregistrement. Les appelants sont également acheminés à l'action d'annulation lorsqu'ils atteignent le nombre maximal d'essais de modification ('Nombre d'essais de modification') spécifié dans les options de modification ('Options de modification'), à condition que l'action de sortie par défaut soit 'Annuler'.
- Le message enregistré se fait entendre aux appelants lorsqu'ils sélectionnent de faire rejouer le message, l'appelant entend alors le message guide de modification et peut faire un autre choix parmi les cinq options.

- Les appelants entendent un bip pour indiquer qu'ils devraient commencer à enregistrer de nouveau lorsqu'ils sélectionnent le réenregistrement du message. Lorsqu'ils ont terminé, les appelants entendent de nouveau un message guide de modification.
- L'appelant entend un bip pour indiquer qu'il devrait commencer à enregistrer de nouveau lorsqu'il choisit d'ajouter au message. Lorsqu'ils ont terminé l'enregistrement les appelants entendent de nouveau le message guide de modification.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans les options de modification de l'action Enregistrer fichier audio:

Propriétés des options de modification de l'action Enregistrer fichier audio	
Option	Description
Permettre à l'appelant de modifier le message	Lorsque cette option est sélectionnée, l'appelant a la possibilité de modifier le message et les champs décrits ci-dessous doivent être complétés.
Message guide de modification	Sélectionnez un message ou une variable à laquelle on a attribué la valeur de fichier audio. Ce message devrait inviter l'appelant à sauvegarder, annuler, faire jouer, réenregistrer ou ajouter au message. (c. à d. Faites le 1 pour sauvegarder, le 2 pour annuler, etc.). Si aucun message guide de modification n'est requis, sélectionnez '(Aucun message)'. Si vous ne désirez pas donner l'option d'une touche reliée à une action particulière à l'appelant, sélectionnez "AUCUN" dans la liste défilante de cette action.
Action/Touche	Sélectionnez un nombre dans les listes défilantes correspondantes pour chacune des fonctions que l'appelant peut utiliser (Sauvegarder, Annuler, Playback, Réenregistrer, et/ou Ajouter). L'option d'annuler exige que vous spécifiez une action dans la liste défilante 'Aller à' correspondante, qui contient les actions que vous avez déjà placées dans la page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action sélectionnée lorsqu'ils sélectionnent l'option Annuler.
Libération sur temporisation de modification	Spécifiez le nombre de millisecondes après le message guide pendant lequel ice attend que l'appelant entre sa sélection. La valeur par défaut est 2000ms (c. à d. 2 secondes). Si l'appelant n'entre aucun chiffre durant ce temps, le message guide est de nouveau entendu.
Nombre d'essais de modification	Spécifiez le nombre de fois qu'un appelant peut faire une sélection invalide et/ou la temporisation. L'appelant est acheminé à l'action sélectionnée dans la liste 'Succès Aller à' lorsque le nombre d'essais est rencontré.

Rejeter appel

17: Rejeter appel

Nom d'action:

Type de rejet: ☐ Faire entendre sonnerie de téléphone à l'appelant
☐ Faire entendre tonalité d'occupation à l'appelant
☐ Faire entendre tonalité de recomposition à l'appelant
☒ Rejet avancé

Code de rejet:

Code personnalisé:

Adresse de réacheminement (URI SIP ou adresse courriel):

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Rejeter appel peut faire entendre une tonalité spécifique à l'appelant. Cette action est habituellement utilisée pour inviter l'appelant à raccrocher.

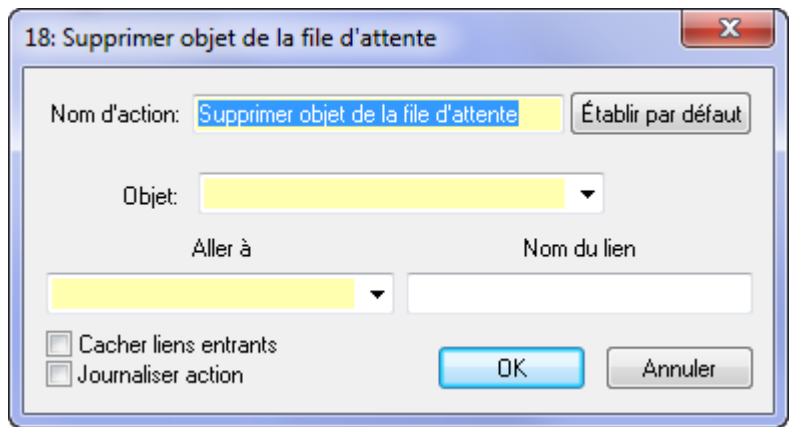
- Une sonnerie peut se faire entendre jusqu'à ce que les appelants raccrochent.
- Une tonalité d'occupation peut se faire entendre jusqu'à ce que les appelants raccrochent.
- Une tonalité de recomposition ou une tonalité tous circuits occupés peut se faire entendre jusqu'à ce que les appelants raccrochent.
- Un code de rejet SIP peut être envoyé d'ice à votre téléphone SIP. Les paramètres du téléphone SIP déterminent l'action prise lorsque le code de rejet est détecté. L'appel pourrait être terminé ou l'appelant pourrait être transféré à un autre numéro.
- Dans le cas des appels SIP, vous pouvez spécifier un code de rejet de niveau 300 et spécifier un URI auquel les appels rejetés sont réacheminés.
- Dans le cas des courriels, vous pouvez spécifier une adresse courriel à laquelle les courriels rejetés sont réacheminés.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Rejeter appel:

Rejeter appel	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Rejeter appel'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif,
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Rejeter appel'.
Faire entendre sonnerie de téléphone à l'appelant	Faire entendre la sonnerie jusqu'à ce qu'il ou elle raccroche.
Faire entendre tonalité d'occupation à l'appelant	Faire entendre une tonalité d'occupation jusqu'à ce que l'appelant raccroche.
Faire entendre tonalité de recomposition à l'appelant	Faire entendre une tonalité de recomposition ou une tonalité tous circuits occupés jusqu'à ce que l'appelant raccroche.
Rejet avancé	Lorsque vous sélectionnez cette propriété, vous devez spécifier un code de rejet correspondant.
Code de rejet	Une liste déroulante de codes de rejet qui peuvent être envoyés au téléphone SIP. Lorsque le téléphone SIP détecte ce code, l'appel est traité en conséquence. Ce champ n'est pas disponible à moins que 'Rejet avancé' n'ait été sélectionné ci-dessus. Pour le courriel, ne fixez ceci à Rejet avancé que si vous désirez mettre fin à la session de courriel au moyen d'un code de résolution de courriel personnalisé.

Rejeter appel	
Option	Description
Code personnalisé	Lorsque 'Code personnalisé:' est sélectionné dans la liste déroulante Code de rejet, un numéro peut être sélectionné ou tapé dans ce champ. Pour le courriel, vous devez spécifier un code de résolution de courriel personnalisé existant. Si vous ne spécifiez pas un code de résolution personnalisé existant, cette action ne sera pas complète.
Adresse de réacheminement (URI SIP ou adresse courriel)	Si vous avez sélectionné 'Rejet avancé' ci-dessus, vous pouvez spécifier une adresse courriel ou un URI SIP auquel réacheminer les courriels ou les appels SIP. Vous pouvez taper une adresse, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ce champ n'est pas disponible à moins que 'Rejet avancé' n'ait été sélectionné ci-dessus. Si vous désirez réacheminer les appels SIP, sélectionnez les codes de rejet SIP-Redirection (dans la série 300) dans la liste déroulante. Sinon, le code de rejet 302 est utilisé par défaut. Si une adresse de courriel est spécifiée dans ce champ, tout code de résolution spécifié ci-haut est ignoré. Laissez ce champ vide si vous désirez que le courriel soit résolu avec un code de résolution personnalisé.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Supprimer objet de la file d'attente



Supprimer objet de la file d'attente est utilisée pour retirer des contacts de toutes les files d'attente dans lesquelles ils sont actuellement en attente.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Supprimer objet de la file d'attente:

Supprimer objet de la file d'attente	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Supprimer objet de la file d'attente'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par l'objet. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Remove Object @call from Queue').
Objet	Une liste défilante des variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact que vous désirez supprimer de la file d'attente.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste après avoir été retirés de toutes les files d'attente.

Supprimer objet de la file d'attente	
Option	Description
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Supprimer compétences de l'objet

19: Supprimer compétences de l'objet

Nom d'action:

Objet:

☒ Toutes les compétences

☐ Compétence

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Supprimer compétences de l'objet est utilisée pour supprimer une ou toutes les compétences qui ont été attribuées plus tôt dans l'application. Les contacts qui demandent moins de compétences ont une plus grande possibilité d'être présentés à un utilisateur disponible mais l'utilisateur pourrait ne pas avoir le groupe de compétences originalement requis. Ce compromis pourrait être approprié pour des contacts, spécialement des appelants, qui ont attendu longtemps en file d'attente.

Pour plus d'information sur la configuration de compétences, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Supprimer compétences de l'objet:

Supprimer compétences de l'objet	
Option	Propriétés
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Supprimer compétences de l'objet'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Supprimer compétences de l'objet	
Option	Propriétés
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la compétence qui est supprimée. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Supprimer toutes les compétences').
Objet	Une liste défilante des variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact dont vous désirez supprimer des compétences.
Toutes les compétences /compétence	Des boutons radio qui vous permettent de sélectionner soit 'Toutes les compétences' ou une 'Compétence'. Lorsque 'Compétence' est sélectionné, vous devez sélectionner la compétence spécifique dans la liste déroulante correspondante.
Aller à	Une liste défilante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste après que les compétences aient été supprimées.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Acheminer objet

Cette action supprime des contacts des files d'attente dans lesquelles ils sont présentement en attente et les achemine à un utilisateur, un NA de l'application ou un NA externe. Si le contact n'est pas déjà en file d'attente, il est simplement acheminé à un utilisateur ou un NA spécifique.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Acheminer objet:

Acheminer objet	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Acheminer objet'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le NA sélectionné. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Acheminer à 4169671111').
Objet	Une liste défilante des variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact que vous désirez acheminer ou créez une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Acheminer objet	
Option	Description
NA	Une liste déroulante des variables de données, des NA et des ID d'utilisateur existants. Vous pouvez également entrer un numéro de téléphone dans ce champ.
Si NA non valide Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste si le numéro d'annuaire est invalide ou ne peut être composé. Si le contact est un courriel, le contact est acheminé à cette action si l'utilisateur n'est pas connecté. Si le contact est un appel direct et que la classe de service 'Désactivation de mise en attente FAP' est activée pour l'utilisateur, le contact est acheminé à cette action si l'utilisateur est dans un état autre que Prêt.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions que vous sélectionnez dans les listes déroulantes 'Si NA non valide aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Établir sous-répertoire de base du fichier audio

Cette action est utilisée dans les applications qui requièrent un ensemble particulier de messages.

Pensez à une application qui requiert que des messages soient entendus soit en anglais ou en français selon la sélection de langage que fait l'appelant. Lors de la création des messages pour l'application, vous devez vous assurer que chaque message soit ajouté aux deux sous-répertoires de base. Vous pouvez alors utiliser l'action Établir sous-répertoire de base du fichier audio pour dire à l'application quel ensemble de messages utiliser.

Pour plus d'information sur la création de messages audios, reportez-vous à la page 74.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Établir sous-répertoire de base du fichier audio :

Établir sous-répertoire de base du fichier audio	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'Établir sous-répertoire de base du fichier audio'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la valeur sélectionnée pour le sous-répertoire de base. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Établir Anglais').

Établir sous-répertoire de base du fichier audio	
Option	Description
Sous-répertoire de base	Une liste défilante des variables de données et des répertoires de base déjà créés. Le répertoire de base que vous sélectionnez détermine les messages qui seront entendus à partir de ce point dans l'application.
Aller à	Une liste défilante de toutes les actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste défilante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Attendre appel entrant

Cette action est un point de départ pour l'application destinée aux appels téléphoniques. Cette action recueille l'information concernant l'appelant et l'emmagasine dans les variables du système. L'information capturée peut inclure le numéro que l'appelant a composé, le numéro d'où il a appelé et beaucoup plus. Pour plus d'information sur les variables du système, reportez-vous à la page 15.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attendre appel entrant:

Attendre appel entrant	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Attendre appel entrant'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour fixer le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom par défaut est 'Attendre appel entrant'.
Attribuer à objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La variable d'objet sélectionnée représentera chaque appel qui passe par cette action.

Attendre appel entrant	
Option	Description
Succès Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les appelants sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste.
Libération sur temporisation Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Ce champ est disponible si vous avez sélectionné l'option d'attente 'Attendre libération sur temporisation de'.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Succès aller à' et 'Libération sur temporisation Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.



Chapitre 7: Actions avancées

Chaque action d'application possède un ensemble distinct de propriétés que vous devez compléter lors de la conception de l'application. Lorsqu'une action est incomplète, son icône apparaît sur un arrière-plan rouge dans la page d'application. Les modifications que vous avez faites dans iceAdministrator ne peuvent être sauvegardées tant que toutes les actions ne sont pas complètes.

Ce chapitre décrit chacune des actions d'application avancées et leurs champs d'entrée, boutons, boîtes à cocher et boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence pour compléter les champs obligatoires et optionnels de chaque action de type avancé. Vous pouvez également désirer utiliser ce chapitre comme référence lors de la modification d'actions avancées. Pour plus d'information, reportez-vous au tableau des actions d'application avancées ci-dessous pour une brève description de chaque action avancée et pour la page de référence à la rubrique appropriée à l'intérieur de ce chapitre.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous travaillez avec une page d'application existante. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et à l'ajout d'actions, reportez-vous au Chapitre 1: Introduction à .

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Faites un appel de vérification, envoyez un courriel ou un MI de vérification à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne adéquatement.

Définition des fonctions avancées de l'application

Les fonctions avancées sont des actions supplémentaires (plusieurs sont utilisées dans des applications de réponse vocale interactive (RVI), tel que décrit dans le tableau ci-dessous.

Actions avancées de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Gestion de l'utilisateur	Récupère les paramètres d'utilisateur, fixe les propriétés d'utilisateur et contrôle l'état de l'utilisateur.		269
Appeler services Web	Appelle un service Web qui exécute une action particulière. Les résultats de l'opération peuvent être stockés dans des variables de données.		302
Créer requête de composition auto	Crée un nouveau contact et attribue un NA. Lorsqu'un utilisateur reçoit le contact, il compose automatiquement le NA. Cette action peut être utilisée dans des applications telles que la mise en file d'attente de courriels et la mise en file d'attente de rappels.		309
Obtenir données d'utilisateur de l'objet	Récupère l'information qui a été établie pour le contact.		312
Obtenir paramètre de téléphonie	Récupère un paramètre de téléphonie de bas niveau.		314
Exécuter routine d'élément de base	Crée un point de sortie de l'application vers une routine d'élément de base. Cette action vous permet d'établir des valeurs pour les arguments passés dans la routine.		329

Actions avancées de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Exécuter action externe	Intègre des codes de commande exécutables, des fichiers de commande ou des fonctions Bibliothèque de liens dynamiques (Dynamic-Link Library (DLL)) dans l'application. Par exemple, vous pourriez exécuter des appels de fonction d'un DLL pour interroger une base de données ou pour récupérer de l'information d'un fichier d'initialisation.		320
Quitter la routine d'élément de base	Crée un point de sortie d'une routine d'élément de base vers l'application d'origine. Cette action vous permet d'établir une valeur de retour.		329
Appeler	Initie un appel sortant (soit un transfert ou un appel placé) et active la surveillance du traitement d'appel.		331
Obtenir verrouillage	Verrouille une variable multiport de manière à pouvoir la mettre à jour avant que d'autres ports n'y aient accès.		331
Sortir chaîne de débogage	Écrit une chaîne de débogage pour iceDiagnostics Manager.		331
Libérer verrouillage	Libère la fonction de verrouillage pour une variable multiport de manière à ce que d'autres ports puissent y accéder.		346

Actions avancées de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Établir données d'utilisateur de l'objet	Fixe l'information qui peut être envoyée à toute application de GRC. Par exemple, l'action Exécuter action externe peut être utilisée pour récupérer le numéro de compte d'un appelant dans la base de données. L'action Établir données d'utilisateur de l'objet peut alors être utilisée pour associer cette donnée à l'appelant.		352
Établir paramètre de téléphonie	Établit un paramètre de téléphonie de bas niveau. Par exemple, établit les paramètres de téléphonie de la reconnaissance vocale.		354
Application virtuelle	Vous permet d'initier et d'exécuter les applications sans appel entrant courriel ou MI.		354

Gestion d'utilisateur

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action:

ID d'utilisateur:

Action:

Succès aller à:

Échec aller à:

Nom du lien:

Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Gestion d'utilisateur peut être utilisée pour récupérer les paramètres d'utilisateur (Obtenir propriété), établir les paramètres d'utilisateur (Établir propriété), et contrôler l'état d'un utilisateur (Émettre commande):

Voyez les exemples qui suivent:

- Obtenir propriété – lorsqu'un appelant est transféré à la boîte vocale d'un utilisateur, Gestion de l'utilisateur peut récupérer l'adresse courriel de l'utilisateur. L'application peut alors utiliser cette information pour envoyer un avis par courriel avisant l'utilisateur qu'un appelant a été acheminé à sa boîte vocale.
- Établir propriété – pour prendre en compte les instances où les utilisateurs désirent modifier leurs propriétés, la gestion de l'utilisateur permet aux utilisateurs d'établir leurs mots de passe et les paramètres de renvoi d'appel. Elle est également utilisée conjointement avec une application de messagerie vocale standard d'ice pour fixer le décompte de messagerie vocale pour les utilisateurs.
- Émettre commande – une application peut utiliser Gestion de l'utilisateur pour vous permettre de déconnecter les utilisateurs.

Les propriétés de l'action Gestion de l'utilisateur dépendent de l'Action qui a été sélectionnée (c. à d. Obtenir propriété, Établir propriété, ou Émettre commande). Les rubriques qui suivent décrivent les propriétés générales de l'action Gestion de l'utilisateur et les propriétés spécifiques à Obtenir propriété, Établir propriété et Émettre commande.

Propriétés générales

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons généraux qui se trouvent dans la boîte de dialogue de l'action Gestion de l'utilisateur:

Propriétés générales de l'action Gestion de l'utilisateur	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Gestion de l'utilisateur'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par les valeurs sélectionnées. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '1000-Déconnecter').
ID d'utilisateur:	Une liste défilante des variables de système, des variables de données existantes et des ID d'utilisateur existants. Sélectionnez l'utilisateur pour lequel vous désirez Obtenir propriété, Émettre commande ou Établir propriété.
Action	Une liste défilante qui vous permet de sélectionner 'Obtenir propriété', 'Émettre commande' ou 'Établir propriété'.
Succès aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée lorsque les propriétés ont été récupérées ou établies ou que la commande a été émise. Remarque: Lors de l'émission d'une commande, le chemin de succès est suivi lorsque la commande est envoyée au port de l'utilisateur avec succès. Émettre commande ne vérifie pas si l'état de l'utilisateur a actuellement changé, alors l'application doit interroger l'état de l'utilisateur (à l'aide d'Obtenir propriété) plus tard mais pas immédiatement après, pour vérifier si l'utilisateur est dans l'état désiré.

Propriétés générales de l'action Gestion de l'utilisateur	
Option	Description
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action sélectionnée si les propriétés ne peuvent pas être récupérées ou établies ou si la commande n'est pas émise avec succès.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans les listes déroulantes 'Succès aller à' et 'Échec aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Obtenir propriété

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur:

Action: Obtenir propriété

Propriété:

Attribuer à variable:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Propriétés disponibles:

- Adresse courriel
- Adresse MI
- Classe de service
- Classe de service 2
- Date et heure d'expiration du compte
- Date et heure d'expiration du verrouillage du compte
- Décompte MV
- Durée de l'état
- État
- État RA
- État raccrochage/décrochage
- Mode d'application sortante
- Mot de passe
- Mot de passe DTMF
- NA de l'application sortante
- NA distant configuré
- NA RADF
- NA RANR
- NA RAPC
- NA RATA
- NA récupération MV
- Nom
- Nom de l'appelant
- Numéro de l'appelant autocommutateur
- Numéro de l'appelant RTPC
- Se connecter en état Pas prêt avec motif
- Seuil DF
- Seuil NR
- Type
- URL de l'image

Le tableau ci-dessous décrit les champs disponibles lorsque 'Obtenir propriété' a été sélectionné pour l'action Gestion de l'utilisateur:

Champs de Obtenir propriété	
Option	Description
Propriété	Une liste déroulante des propriétés qui peuvent être récupérées pour l'utilisateur sélectionné. Reportez-vous au tableau Valeurs pour le champ Propriété ci-dessous pour une description complète de ces propriétés

Champs de Obtenir propriété	
Option	Description
Attribuer à variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. L'information récupérée de la file d'attente est stockée dans la variable sélectionnée.

Le tableau ci-dessous décrit les propriétés qui peuvent être sélectionnées dans le champ 'Propriété'.

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
Date et heure de l'expiration du compte	Renvoie la date et l'heure de l'expiration du compte de l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
Date et heure d'expiration du verrouillage du compte	Renvoie la date et l'heure où un utilisateur est libéré d'un verrouillage de compte. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
Nom de l'appelant	Renvoie le 'Nom à envoyer' à l'autocommutateur ou au réseau téléphonique public commuté (PSTN).
Envoyer nom à l'autocommutateur	Renvoie le 'Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur' pour la classe de service Plan de numérotage unifié. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
PSTN du nom de l'appelant	Renvoie le 'Numéro de l'appelant envoyé à PSTN/SIP URI' pour la classe de service Utilisateur a numéro à Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI de l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
État RA	Renvoie l'état renvoi d'appel pour un contact qui a été réacheminé suite à la configuration spécifique de renvoi d'appel d'un utilisateur. Ceci est un champ de données binaires, ce qui veut dire que chacune des valeurs possibles est représentée par un nombre hexadécimal. La valeur retournée est l'équivalent décimal de ce nombre. Les valeurs retournées pour chaque état renvoi d'appel sont: 1 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi tous appels'. 16 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi tous appels'. Ce code est retourné lorsque 'Tous appels' a été coché dans la boîte à cocher Messagerie vocale de la configuration du renvoi d'appel de l'utilisateur. 2 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi non réponse'. 32 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi non réponse'. Ce code est retourné lorsque "Non réponse" a été coché dans la boîte à cocher Messagerie vocale de la configuration du renvoi d'appel de l'utilisateur. 4 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi sur débordement de la FAP'. 64 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi sur débordement de la FAP'. Ce code est retourné lorsque 'Renvoi automatique d'appels débordement FAP' a été coché dans la boîte à cocher Messagerie vocale de la configuration du renvoi d'appel de l'utilisateur. 8 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi aucune connexion'. 128 – Le renvoi d'appel est le résultat du 'renvoi aucune connexion'. Ce code est retourné lorsque 'Renvoi automatique d'appels Pas connecté' a été coché dans la boîte à cocher Messagerie vocale de la configuration du renvoi d'appel de l'utilisateur.
NA RATA	Renvoie le numéro 'Renvoi tous appels' spécifié pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
NA TANR	Renvoie le numéro 'Renvoi d'appel sur non réponse' spécifié pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
NA RAAC	Renvoie le numéro 'Renvoi d'appel aucune connexion' spécifié pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
NA RADF	Renvoie le numéro 'Renvoi sur débordement de la FAP' spécifié pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
Classe de service et Classe de service 2	Ceci est un champ de données binaires. Renvoie un nombre qui représente l'équivalent décimal de la somme de tous les codes numériques hexadécimaux représentant chaque classe de service qui a été activée. Pour plus d'information, reportez-vous à 'Classe de service' à la page 286.
NA distant configuré	Renvoie le numéro d'appel distant configuré pour l'utilisateur distant. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
Mot de passe DTMF	Permet aux utilisateurs de modifier le mot de passe qu'ils utiliseraient pour se connecter à partir de leur téléphone.
Adresse courriel	Renvoie l'adresse courriel spécifiée pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
État raccrochage/décrochage	Renvoie l'état 'État raccrochage/décrochage' pour l'utilisateur: 0 – Indique que le combiné de l'utilisateur est raccroché. 1 – Indique que le combiné de l'utilisateur est décroché.
URL de l'image	Renvoie l'URL de l'image de clavardage web spécifié pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Connexion en état Pas prêt Motif	Renvoie le code de motif sélectionné associé à la fonction de classe de service Connexion en état Pas prêt. Les codes de motif pas prêt par défaut sont: 0 – Aucun motif 1 – Pause santé 2 – Pause admin post appel 3 – Pause admin approuvée 4 – Autre Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Seuil non réponse	Renvoie le seuil 'Seuil non réponse' configuré pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Nom¹	Renvoie le nom configuré pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
NA Application sortante	Renvoie le NA de l'application sortante pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
Mode Application sortante	Renvoie le mode de l'application sortante pour l'utilisateur spécifié. Les valeurs suivantes sont retournées pour chacun des modes: 0 = Désactivé 1 = Tous les appels sortants 2 = Tous les appels sauf les appels entre utilisateurs 3 = Appels externes seulement Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Mot de passe	Renvoie le mot de passe configuré pour l'utilisateur sous forme de valeur encryptée de 32 caractères hexadécimaux. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Seuil débordement de la FAP	Renvoie le 'Seuil débordement de la FAP' configuré pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
État¹	Renvoie un nombre représentant l'état actuel de l'utilisateur. Pour une liste complète de tous les états d'utilisateur, reportez-vous au tableau 'États d'utilisateurs' ci-dessous.
Durée de l'état	Renvoie le temps total passé par l'utilisateur dans l'état actuel. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.
Type	Renvoie le 'Type' d'utilisateur de l'utilisateur: 1 = Utilisateur 2 = Chef d'équipe 3 = Superviseur 4 = Administrateur 5 = Administrateur de noeud 6 = Administrateur de site 7 = Administrateur global

Valeurs pour le champ Propriété	
Propriété	Description
Décompte de messagerie vocale	Renvoie le décompte de messagerie vocale, s'il a été établi à l'aide de la fonction Établir propriété de l'action Gestion de l'utilisateur.
NA Récupération messagerie vocale	Renvoie le NA de récupération des messages vocaux configuré pour l'utilisateur. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .

Le tableau ci-dessous décrit chacun des états d'utilisateur et le numéro retourné pour chaque état.

État de l'utilisateur		
État de l'utilisateur	Description	Numéro retourné
Inconnu	L'état de l'utilisateur est inconnu. Indique un problème de communication possible entre iceBar et le serveur ice.	0
Connecté	L'utilisateur est connecté à ice. Un utilisateur est placé en état Prêt ou Pas prêt immédiatement après la connexion, la durée de l'état Connecté est donc minime.	15
Déconnecté	L'utilisateur est déconnecté d'ice.	25
Prêt	L'utilisateur est en état Prêt, indiquant qu'il ou elle est disponible pour traiter des appels de la file d'attente.	35
Pas prêt	L'utilisateur est en état Pas prêt, indiquant qu'il ou elle n'est pas disponible pour traiter des appels de la file d'attente. Si votre centre de contact utilise les motifs Pas prêt, l'état Pas prêt de l'utilisateur est retourné avec le même numéro, sans égard au motif Pas prêt sélectionné par l'utilisateur.	55

État de l'utilisateur		
État de l'utilisateur	Description	Numéro retourné
Post-contact	L'utilisateur est en état Post-contact, ce qui se produit après les appels de la file d'attente pourvu que la fonction de classe de service Post contact soit activée pour l'utilisateur. Pour plus d'information sur le Post contact, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .	65
En alerte	Un contact est présenté au poste de travail de l'utilisateur.	75
Appel sortant	L'utilisateur place un appel.	85
En appel	L'utilisateur traite soit un appel entrant ou un appel sortant.	105
Consultation	L'utilisateur est en appel consultation. Ceci permet à l'utilisateur de mettre son appelant en attente pendant qu'il ou elle appelle un tiers.	115
Transfert	L'utilisateur transfère un appel.	135
En garde	L'utilisateur a mis l'appelant en garde.	145
En garde	L'utilisateur est en garde (c. à d. a été placé en garde lors d'un appel entre utilisateurs).	165
Conférence	L'utilisateur est en appel conférence. Ceci permet à l'utilisateur d'avoir une conversation à trois avec l'appelant et un tiers.	175
Application	L'utilisateur a appelé un NA de l'application.	185
En FAP	L'utilisateur attend (soit en sonnerie ou en attente) dans la file d'attente personnelle (FAP) d'un autre utilisateur.	195

État de l'utilisateur		
État de l'utilisateur	Description	Numéro retourné
Ton. tous circ.occ.	L'utilisateur a reçu une tonalité tous circuits occupés à la suite d'une erreur de composition ou une autre erreur d'utilisation.	215
Écoute discrète	L'utilisateur fait de l'écoute discrète.	225
Courriel	L'utilisateur est en état courriel. Un utilisateur entre en état courriel lorsqu'il reçoit un courriel d'ice. Pour plus d'information sur le traitement de courriels dans iceBar, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceBar</i> .	305
MI en cours	L'utilisateur est en état MI. Un utilisateur entre en état MI lorsqu'il reçoit un MI d'ice. Pour plus d'information sur le traitement de MI dans iceBar, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceBar</i> .	315
Prise d'appel sonnerie	L'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel sonnerie dans iceBar pour prendre un appel qui sonne à un autre poste de travail iceBar.	405
Prise d'appel en garde	L'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel en garde dans iceBar pour prendre un appel mis en garde par un autre utilisateur iceBar.	415
Prise d'appel en file d'attente	L'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel en file d'attente dans iceBar pour récupérer un appel qui attend dans une file d'attente dont il ou elle ne traite habituellement pas les appels.	425
Prise d'appel FAP	L'utilisateur utilise la fonction Prise d'appel FAP dans iceBar pour prendre un appel d'une file d'attente personnelle.	435
Perm, de la FAP	L'utilisateur remplace l'appel qu'il traite par un appel en attente dans sa file d'attente personnelle (FAP).	475

État de l'utilisateur		
État de l'utilisateur	Description	Numéro retourné
Réach. d'appel	L'utilisateur est réacheminé. Par exemple, l'utilisateur est réacheminé s'il ou si elle appelle un autre utilisateur et est ensuite réacheminé(e) à la messagerie vocale.	535

Établir propriété

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur: ▼

Action: Établir propriété ▼

Propriété: ▼

Valeur:

- Adresse courriel
- Adresse MI
- Classe de service
- Classe de service 2
- Date et heure d'expiration du compte
- Date et heure d'expiration du verrouillage du compte
- Décompte MV
- État RA
- Mode d'application sortante
- Mot de passe
- NA de l'application sortante
- NA distant configuré
- NA RADF
- NA RANR
- NA RAPC
- NA RATA
- NA récupération MV
- Nom
- Nom de l'appelant
- Numéro de l'appelant autocommutateur
- Numéro de l'appelant RTPC
- Se connecter en état Pas prêt avec motif
- Seuil DF
- Seuil NR
- Type
- URL de l'image

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Le tableau ci-dessous décrit les champs disponibles lorsque la fonction 'Établir propriété' a été sélectionnée pour l'action Gestion de l'utilisateur.

Champs d'Établir propriété	
Option	Description
Propriété	Une liste déroulante des propriétés qui peuvent être établies pour l'utilisateur sélectionné. Pour une description complète de ces propriétés, reportez-vous au tableau Valeurs pour le champ Propriété ci-dessous.
Valeur	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante. Vous pouvez également taper une valeur statique.

Le tableau ci-dessous décrit les propriétés qui peuvent être sélectionnées dans la liste déroulante 'Propriété'.

Valeurs pour le champ Propriété	
Option	Description
Date et heure de l'expiration du compte	Renvoie la date et l'heure de l'expiration du compte de l'utilisateur.
Date et heure d'expiration du verrouillage du compte	Renvoie la date et l'heure où un utilisateur est libéré d'un verrouillage de compte. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .
Nom de l'appelant	Établit le nom à envoyer à l'autocommutateur ou au réseau téléphonique public commuté.
Nom de l'appelant Autocommutateur	Établit le 'Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur' pour la classe de service Plan de numérotage unifié de l'utilisateur.
Numéro de l'appelant PSTN	Établit le 'Numéro de l'appelant envoyé au PSTN/SIP URI' pour la classe de service Utilisateur a numéro à Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI de l'utilisateur.
État RA	Active ou désactive les paramètres de Renvoi d'appel pour l'utilisateur spécifié. Les valeurs utilisées pour activer les paramètres sont les suivantes: 1 = Tous appels (hexadécimal = 1) 16 = Tous appels, messagerie vocale activée (hexadécimal = 10) 8 = Aucune connexion (hexadécimal = 8) 128 = Aucune connexion, Messagerie vocale activée (hexadécimal = 80) 2 = Pas de réponse (hexadécimal = 2) 32 = Pas de réponse, Messagerie vocale activée (hexadécimal = 20) 4 = Débordement de FAP (hexadécimal = 4) 64 = Débordement de FAP, Messagerie vocale activée (hexadécimal = 40) Remarque: Ceci est un champ de données binaires. Pour établir plus d'un état de renvoi d'appel à la fois, vous

Valeurs pour le champ Propriété	
Option	Description
	devez ajouter les équivalents hexadécimaux des valeurs que vous désirez activer et ensuite reconvertir le résultat en décimales. Par exemple, pour activer 'Aucune connexion, Messagerie vocale activée' et 'Débordement de FAP, Messagerie vocale activée', vous ajouteriez 0x00000080 to 0x00000040, et get C0. 192 est l'équivalent décimal. Pour plus d'information sur l'établissement de plusieurs valeurs à l'aide de nombres hexadécimaux, voyez la rubrique 'Classe de service' à la page 286.
NA RATA	Établit le NA Renvoi d'appels tous appels pour l'utilisateur.
NA RANR	Établit de NA Renvoi d'appel non réponse pour l'utilisateur.
NA RAPC	Établit le NA Renvoi d'appel aucune connexion pour l'utilisateur.
NA RADF	Établit le NA Renvoi d'appel à la FAP pour l'utilisateur.
Classe de service et Classe de service 2	Établit les propriétés de classe de service pour l'utilisateur. Ceci est un champ de données binaires. Le nombre que vous devez entrer dans le champ 'Valeur' est l'équivalent décimal de la somme de tous les codes hexadécimaux des propriétés que vous désirez activer et qui sont déjà activées. Si vous activez un seul paramètre et qu'aucun autre paramètre n'est activé, vous utilisez simplement l'équivalent décimal du code hexadécimal. Pour désactiver un paramètre, vous devez en soustraire le code hexadécimal du total des codes hexadécimaux activés et entrer l'équivalent décimal du résultat. Voyez la page 286 pour plus d'information. Remarque: Certains paramètres de classe de service, comme Utilisateur courriel et Utilisateur distant, se trouvent sous l'onglet Propriétés plutôt que sous l'onglet Classe de Service de l'utilisateur.
NA distant configuré	Renvoie le numéro d'appel distant configuré pour l'utilisateur distant. Pour plus d'information, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .

Valeurs pour le champ Propriété	
Option	Description
Adresse Courriel	Établit l'adresse courriel de l'utilisateur spécifié.
Adresse MI	Établit l'adresse MI pour l'utilisateur spécifié.
URL de l'image	Établit l'URL de l'image de clavardage web pour l'utilisateur spécifié.
Connexion en état Pas prêt	Établit le Motif Pas prêt spécifié lorsque l'utilisateur se connecte à iceBar. Vous pouvez choisir le motif configuré ou sélectionner une variable dans la liste déroulante. Remarque: La classe de service 'Connexion en état Pas prêt' doit être activée pour l'utilisateur pour qu'il puisse se connecter au motif Pas prêt sélectionné.
Seuil de non réponse	Établit le 'Seuil de non réponse' pour l'utilisateur spécifié.
Nom	Établit le nom de l'utilisateur.
NA Application sortante	Établit le NA de l'application sortante pour l'utilisateur.
Mode Application sortante	Établit le mode de l'application sortante pour l'utilisateur spécifié. Les valeurs qui suivent sont utilisées pour chacun des modes: 0 = Désactivé 1 = Tous les appels sortants 2 = Tous les appels sauf les appels entre utilisateurs 3 = Appels externes seulement
Mot de passe	Établit le mot de passe de l'utilisateur. Le mot de passe est numérique et doit avoir un minimum de 3 chiffres et un maximum de 32 chiffres. Pour établir un nouveau mot de passe, cliquez sur Réinitialiser mot de passe. Entrez le nouveau mot de passe dans le champ 'Nouveau mot de passe'. Entrez le mot de passe de nouveau dans le champ 'Retapez le nouveau mot de passe' et cliquez sur OK.

Valeurs pour le champ Propriété	
Option	Description
Seuil débordement de FAP	Établit le 'Seuil débordement de FAP' pour l'utilisateur spécifié.
Type	Vous permet d'établir le 'Type' d'utilisateur configuré pour l'utilisateur: 1 = Utilisateur 2 = Chef d'équipe 3 = Superviseur 4 = Administrateur 5 = Administrateur de noeud 6 = Administrateur de site 7 = Administrateur global
Décompte de messagerie vocale	Établit le décompte de messagerie vocale pour un utilisateur. Ceci est utilisé avec l'application de messagerie vocale iceVoicemail.
NA récupération messagerie vocale	Établit le NA de récupération des messages vocaux pour l'utilisateur.

Classe de service

La propriété 'Classe de Service' est disponible pour les actions Établir propriété et Obtenir propriété. Ceci est un champ de données binaires. La valeur que vous établissez ou que cette action renvoie peut représenter différents paramètres de l'onglet 'Propriétés' et de l'onglet 'Classe de Service' de l'utilisateur dans iceAdministrator. Le tableau qui suit énumère les propriétés de classe de service qui peuvent être établies à l'aide de la propriété 'Classe de Service' soit pour l'action Obtenir propriété ou pour Établir propriété de même que les nombres hexadécimaux et les équivalents décimaux qui les représentent.

Pour activer un paramètre particulier:

1. Trouvez son nombre hexadécimal,
2. Ajoutez ce nombre à la liste de paramètres (présentés en nombres hexadécimaux) déjà activés pour l'utilisateur,

3. Ajoutez l'équivalent décimal de ce paramètre au champ 'Valeur' dans la boîte de dialogue 'Gestion de l'utilisateur'

Pour désactiver un paramètre particulier:

1. Soustrayez le nombre hexadécimal associé au paramètre du total.
2. Prenez l'équivalent décimal.

Les combinaisons possibles sont illimitées et ne peuvent être énumérées ici.

Remarque : Les nombres décimaux des propriétés individuelles sont utilisés seulement si vous activez ce paramètre et qu'aucun autre paramètre n'a été activé pour l'utilisateur.

Tableau de référence Classe de Service		
Classe de Service	Nombre hexadécimal	Nombre décimal
Permettre le traitement de MI multiples	0x80000000	2147483648
Réponse automatique	0x00000800	2048
Réponse automatique courriel ou MI	0x40000000	1073741824
Connexion automatique	0x04000000	67108864
Désactivation de Pas prêt automatique	0x00000080	128
Désactivation de mise en attente FAP	0x00010000	65536
Contact d'urgence	0x02000000	33554432
Activation de tonalité d'avis de raccrochage	0x00080000	524288
Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels	x0080000	24288

Tableau de référence Classe de Service		
Classe de Service	Nombre hexadécimal	Nombre décimal
Connexion en état Pas prêt	0x00000020	32
Faire entendre tonalité manoeuvre lorsque décroché	0x08000000	134217728
Faire entendre tonalité Appel en attente	0x00000002	2
Utilisateur distant	0x10000000	268435456
Rappel mot de passe distant	0x20000000	536870912
Envoyer nom à l'autocommutateur	0x00004000	16384
Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP	0x00008000	32768
Avis d'écoute discrète	0x00000200	512
Privilège écoute discrète	0x00000100	256
Plan de numérotage unifié	0x00001000	4096
Utilisateur a numéro Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI	0x00002000	8192
Utilisateur virtuel	0x00000001	1
Post contact après appel sortant	0x00000040	64

Tableau de référence Classe de Service		
Classe de Service	Nombre hexadécimal	Nombre décimal
Post contact après appel de la file d'attente	0x00000400	1024

Émettre commande 'Déconnexion'

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action:

ID d'utilisateur:

Action:

Commande:

ID de file d'attente:

Succès aller à: Nom du lien:

Échec aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

La commande Déconnexion est utilisée pour déconnecter l'utilisateur spécifié d'une ou de plusieurs files d'attente. Lorsque cette commande est sélectionnée, vous devez sélectionner une file d'attente de laquelle vous désirez déconnecter l'utilisateur. La liste déroulante ID de file d'attente vous permet la sélection.

- 0 Toutes files d'attente – l'utilisateur sera déconnecté de toutes les files d'attente lors du succès de cette action.
- Une file d'attente individuelle créée dans le dossier Files d'attente (par ex. 6001 Soutien technique).
- Une variable de données déjà créée dans le dossier Variables. Une valeur de variable sélectionnée doit être un ID de file d'attente.

Émettre commande 'Connexion'

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur: [dropdown]

Action: Émettre commande [dropdown]

Commande: Connexion [dropdown]

ID de file d'attente: [dropdown]

Mot de passe: [password field] Reset Password

NA d'itinérance: [dropdown]

ID d'adresse: [dropdown]

Succès aller à: [dropdown] Nom du lien: [text field]

Échec aller à: [dropdown] Nom du lien: [text field]

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK Annuler

La commande Connexion est utilisée pour connecter l'utilisateur spécifié à une ou plusieurs files d'attente. Lorsque cette commande a été sélectionnée, les champs décrits dans le tableau qui suit doivent être complétés.

Commande Connexion	
Option	Description
ID de file d'attente	Une liste déroulante qui vous permet de sélectionner '0 Toutes files d'attente' ou une des files d'attente existantes. L'utilisateur est connecté à la file d'attente que vous sélectionnez. Si vous sélectionnez '0 Toutes files d'attente', l'utilisateur est connecté à toutes les files d'attente auxquelles il ou elle est affecté(e). Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste défilante, pourvu que sa valeur soit un ID de file d'attente.
Mot de passe	Entrez le mot de passe de l'utilisateur, il est requis pour la connexion. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste défilante, pourvu que sa valeur soit le mot de passe de l'utilisateur.

Commande Connexion	
Option	Description
NA distant	Un champ optionnel qui vous permet d'entrer le NA distant pour un utilisateur distant. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste défilante, pourvu que sa valeur soit le NA distant de l'utilisateur. Un NA entré ici l'emporte sur le NA distant configuré dans le profil de l'utilisateur.
ID d'adresse	Entrez l'ID d'adresse de l'utilisateur. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste défilante, pourvu que sa valeur soit l'ID. Pour les postes de travail des utilisateurs locaux, l'ID d'adresse est un nombre de sept chiffres (par ex. 1120021) associé au port de poste dans ice relié au poste de travail. Au besoin, composez *41 pendant que le téléphone ice est décroché pour entendre l'ID d'adresse du poste de travail. Vous pourriez devoir modifier ce numéro si vous déplacez votre ordinateur à un nouveau poste de travail. Pour les utilisateurs distants, l'ID d'adresse est toujours 0. Pour les utilisateurs sans téléphone (c. à d. les utilisateurs qui ne reçoivent que des courriels), l'ID d'adresse est toujours 1.

Émettre commande 'Appeler'

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action:

ID d'utilisateur:

Action:

Commande:

Numéro à composer:

Succès aller à:

Échec aller à:

Nom du lien:

Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

La commande Appeler est utilisée pour initier un appel de l'utilisateur spécifié au numéro entré dans le champ 'Numéro à composer'. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste déroulante, pourvu que sa valeur soit le numéro à composer.

Si l'utilisateur n'est pas disponible pour placer l'appel, l'action échoue et suit le lien 'Échec aller à'.

Remarque:

- Les utilisateurs locaux doivent être en mode décroché pour que la commande Appeler réussisse.

Émettre commande 'Messagerie textuelle rapide'

La commande Messagerie textuelle rapide est utilisée pour initier un message texte rapide de l'utilisateur spécifié dans le champ 'ID d'utilisateur expéditeur' à l'utilisateur spécifié dans le champ 'ID d'utilisateur'. Lorsque cette commande a été sélectionnée, les champs décrits dans le tableau ci-dessous doivent être complétés.

Commande Messagerie textuelle rapide	
Option	Description
Texte	Entrez le texte à envoyer à l'utilisateur sélectionné. Un maximum de 357 caractères peut être entré dans ce champ. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste déroulante pourvu que sa valeur soit le texte à envoyer.

Commande Messagerie textuelle rapide	
Option	Description
Priorité	Une liste déroulante qui vous permet de sélectionner la priorité des messages: Urgente (texte rouge), Haute (texte bleu), Basse (texte violet), Normale (texte noir). La priorité sélectionnée détermine la couleur du texte lorsque l'utilisateur reçoit le message texte. Vous pouvez également sélectionner une variable de données qui contient un nombre représentant la priorité: 0 = Priorité Normale 1 = Basse Priorité 2 = Haute priorité 10 = Priorité Urgence
ID d'utilisateur expéditeur	Une liste défilante des ID d'utilisateur et des variables de données. Sélectionnez l'ID d'utilisateur qui apparaîtra comme expéditeur du message.

Émettre commande 'Établir COA'

La commande 'Établir COA' permet à l'utilisateur d'attribuer un code d'objet d'appel (COA) à un contact dans iceWorkflow. De manière similaire à un 'COA' initié par l'agent, un code 'COA' attribué dans iceWorkFlow est enregistré et les données peuvent être consultées dans iceReporting.

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur:

Action: Émettre commande

Commande: Établir COA

COA:

<NOUVELLE VARIABLE>

@p_ReturnValue

@g_AbsolutePath

@g_AimAppName

@g_BadEntryCounter

@g_BroadcastCounter

@g_callerinput

@g_Choice

@g_FileName

@g_GenBuffer

@g_LanguageRecording

@g_Length

@g_MAX_ATTEMPTS

@g_MAX_BADENTRIES

@g_MAX_REPEAT

@g_password

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Émettre commande 'Écoute discrète'

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur:

Action: Émettre commande

Commande: Écoute discrète

ID d'utilisateur à:

Succès aller à:

Échec aller à:

Nom du lien:

Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK Annuler

La commande Écoute discrète permet à l'utilisateur spécifié dans le champ 'ID d'utilisateur' de faire l'écoute discrète de l'utilisateur entré dans le champ 'ID d'utilisateur à écouter'. Vous pouvez également sélectionner une variable de données dans la liste déroulante 'ID d'utilisateur à écouter', pourvu que sa valeur soit l'ID d'utilisateur de l'utilisateur à écouter.

Si l'utilisateur spécifié dans le champ 'ID d'utilisateur' n'est pas disponible pour initier l'écoute discrète, l'action échoue et suit le lien 'Échec aller à'.

Remarque:

- La fonction de classe de service Écoute discrète doit être activée pour l'utilisateur spécifié dans le champ 'ID d'utilisateur' et il doit être affecté à au moins une file d'attente à laquelle l'utilisateur à écouter ('ID d'utilisateur à écouter') est affecté.
- Les utilisateurs locaux doivent être en mode décroché pour que la commande Écoute discrète réussisse.

Émettre commande 'Bascule à l'état Prêt'

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action:

ID d'utilisateur:

Action:

Commande:

Motif Pas prêt:

Succès aller à:

Échec aller à:

Nom du lien:

Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

La commande Bascule à l'état Prêt permet à l'utilisateur spécifié de permuter l'état Prêt. Si l'utilisateur est en état Pas prêt, son état change à Prêt. Si l'utilisateur est en état Prêt, son état change alors à Pas prêt.

Pour les utilisateurs qui sont permutés de l'état Prêt à Pas prêt, vous pouvez entrer un numéro spécifique dans le champ 'Motif Pas prêt', qui représente l'état Pas prêt dans

lequel l'utilisateur devrait être placé. Les numéros correspondant aux motifs Pas prêt sont décrits ci-dessous:

- 0 = Aucun motif
- 1 = Pause santé
- 2 = Pause admin post appel
- 3 = Pause admin approuvée
- 4 = Autre pause

Vous pouvez sélectionner une variable de données, pourvu que sa valeur soit le motif Pas prêt. Si aucun motif Pas prêt n'est spécifié, l'utilisateur est placé en état Pas prêt sans motif ("Pas prêt.")

Valider Mot de passe DTMF

Valider mot de passe DTMF compare les valeurs que l'utilisateur entre lorsqu'il se connecte à partir d'un téléphone (c. à d. avec un clavier Touch-tone) à la valeur ou la variable contenue dans le champ Mot de passe.

Vous pouvez également cliquer sur *Réinitialiser mot de passe* pour changer le mot de passe dans l'application pour n'importe quelle combinaison de valeurs alphanumériques qui suivent les politiques de sécurité pour le commutateur.

Ceci vérifie si le compte de l'utilisateur rencontre les conditions suivantes:

- L'utilisateur peut se connecter à partir d'un téléphone
 - Ceci est configuré sous l'onglet Propriétés pour chaque utilisateur.
- Le compte de l'utilisateur n'est pas verrouillé.

- Le compte de l'utilisateur n'a pas expiré.

Cette commande pistera également le nombre de tentatives de connexion ratées. Ce nombre est acheminé au serveur pour que compte puisse être verrouillé si le nombre maximum de tentatives a été atteint.

Le tableau ci-dessous fournit les nombres hexadécimaux et décimaux qui représentent différents cas d'erreur.

Tableau de référence Valider mot de passe DTMF		
Type d'erreur	Nombre hexadécimal	Nombre décimal
Mot de passe invalide fourni	0x01030008	16973832
Compte verrouillé	0x01030023	16973859
Mot de passe expiré	0x01030024	16973860
Mot de passe a échoué, dernière tentative avant le verrouillage du compte	0x01030025	16973861
Nombre maximum de tentatives de connexion a été atteint	0x01030026	16973862
Utilisateur non autorisé à se connecter de cet appareil	0x01030029	16973865

Valider Mot de passe

11: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur:

Action: Émettre commande

Commande: Valider mot de passe

Mot de passe: Reset Password

Succès aller à

Nom du lien

Échec aller à

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK Annuler

Valider Mot de passe compare les valeurs que l'utilisateur entre lorsqu'il se connecte à la valeur ou la variable incluse dans le champ Mot de passe.

Vous pouvez également cliquer sur *Réinitialiser mot de passe* pour changer le mot de passe dans l'application pour n'importe quelle valeur alphanumérique qui suit les politiques de sécurité pour ce commutateur.

Ceci vérifie si le compte de l'utilisateur satisfait les conditions suivantes:

- Le compte de l'utilisateur n'est pas verrouillé.
- Le compte de l'utilisateur n'a pas expiré.

Cette commande pistera également le nombre de tentatives de connexion ratées. Ce nombre est acheminé au serveur et le compte peut être verrouillé si le maximum de tentatives a été atteint.

Le tableau ci-dessous fournit les nombre hexadécimaux et décimaux qui représentent différents cas d'erreur.

Tableau de référence Valider mot de passe		
Type d'erreur	Nombre hexadécimal	Nombre décimal
Mot de passe invalide fourni	0x01030008	16973832
Compte verrouillé	0x01030023	16973859
Mot de passe expiré	0x01030024	16973860
Mot de passe a échoué, dernière tentative avant le verrouillage du compte	0x01030025	16973861
Nombre maximum de tentatives de connexion a été atteint	0x01030026	16973862

Appeler services Web

24: Appeler services web

Nom d'action:

URI:

Justificatifs d'identité

Nom d'utilisateur: Mot de passe: ☐ Utiliser variable

Domaine:

URI	Nom de l'utilisateur	Mot de passe	Domaine

Nom de routine:

Entrées

Nom: Valeur:

Nom	Valeur

Sorties

Nom: Variable:

Nom	Variable

Temporisation (ms):

Aller à: Nom du lien:

Échec aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants ☐ Journaliser action

Appeler services Web vous permet de vous connecter, d'insérer de l'information et de recevoir de l'information d'un service Web. Par exemple, vous pourriez vouloir appeler un service Web qui récupère l'information sur l'appelant dans une base de données d'affaire du client à l'aide de la fonction que le serveur Web du client utiliserait pour obtenir cette information. Vous pouvez créer une logique de programmation personnalisée requise pour un client en utilisant les services Web et vous pouvez avoir accès aux services Web en utilisant cette action. L'information que vous envoyez ou que vous recevez est stockée dans des variables de données.

L'action Appeler services Web vous permet d'entrer des valeurs et de stocker la réponse reçue du service Web dans des variables.

Exemple: Le service Web pourrait être conçu pour calculer la somme de deux nombres – Nombre1 et Nombre2, et retourner la réponse, Somme. Vous pourriez entrer deux nombres dans la partie 'Entrées': Le premier nombre comme 'Nombre1' est une valeur de 2, et le second nombre comme 'Nombre2' avec une valeur de 5. Le service Web ferait le calcul et retournerait le nombre 7. Vous devriez créer une entrée dans la partie 'Sorties' pour contenir cette valeur et ensuite vous devriez attribuer une variable – dans cet exemple, vous la nommeriez 'Somme' et attribuer une variable à la valeur retournée par le service Web.

Remarque:

- WSDL (langage de description de services Web) est utilisé pour décrire les fonctions et les méthodes montrées par le service Web et les paramètres d'entrée et de sortie de chacune de ces méthodes.
- Si vous avez accès au URI du service Web durant le développement de l'application, vous pouvez utiliser la fonction 'Analyser WSDL' pour obtenir cette information du service Web.
- Les champs dans la boîte de dialogue Appeler services Web seront remplis selon cette information.
- Les fichiers WSDL aplatis, non aplatis et uniques sont pris en charge.
- Les types complexes et les types de sorte sont pris en charge.

Vous pouvez fournir une liste des URI du service Web pour la redondance. Si ice ne peut contacter le premier URI de la liste, il essaie de contacter le second, et ainsi de suite.

Appeler services Web	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, champ affiche 'Appeler services Web'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Appeler services Web'.
URI	L'URI (Universal Resource Identifier) du fichier WSDL du service Web. Vous pouvez taper le nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur pour le service Web, si requis. Vous pouvez taper un nom d'utilisateur, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Appeler services Web	
Option	Description
Domaine	Le domaine pour le service Web, si requis. Vous pouvez taper le domaine, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Mot de passe	Le mot de passe pour le service Web, si requis. Vous pouvez taper le mot de passe ou sélectionner la boîte à cocher de variable de l'utilisateur. Lorsque vous utilisez une variable, vous pouvez la sélectionner dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Ajouter/Supprimer	Une fois que vous avez entré une valeur dans le champ URI, cliquez sur <i>Ajouter</i> pour l'ajouter à la liste des URI. Pour supprimer une variable de la liste, mettez la ligne désirée en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i> .
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne sélectionnée ou une condition à une nouvelle position dans la table. Assurez-vous que vous inscrivez les URI en ordre de priorité dans la liste. L'ordre des conditions est important parce que chaque fichier WSDL est appelé de haut en bas dans la liste. Exemple : Si l'essai d'appeler le premier URI échoue après la temporisation, un essai est fait d'appeler le second URI 'de secours' de la liste.

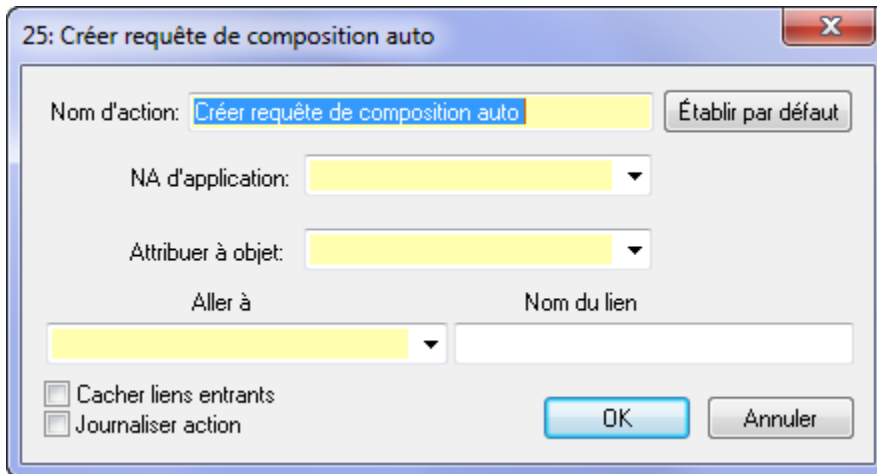
Appeler services Web	
Option	Description
Analyser WSDL	Cliquez sur un URI dans la liste de manière à le mettre en évidence et cliquez sur ce bouton pour récupérer les noms de ports, les noms de méthodes et les champs d'entrée et de sortie pour le fichier WSDL en question. Les choix disponibles sont ajoutés aux listes déroulantes : Nom de port, Nom de méthode, Entrées: Nom, Sorties: Nom. Remarque: Les choix disponibles dans la liste des noms de méthode dépendent du nom de port sélectionné et des choix disponibles dans les Entrées: Nom et Sorties: Nom, les listes dépendent du nom de méthode sélectionné. Par conséquent, si vous analysez un fichier WSDL, il est recommandé de choisir vos nom de port, nom de méthode et nom entrée/sortie dans cet ordre.
Nom de routine	Le nom de la routine ou de l'opération que vous désirez exécuter. Vous pouvez taper le nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Si vous avez cliqué sur <i>Analyser WSDL</i> pour le fichier WSDL en question, les noms de routine disponibles pour le fichier sont énumérés juste en dessous de la sélection '<NOUVELLE VARIABLE>' une fois que vous avez fait votre choix de nom de port ci-dessus.

Appeler services Web		
Option	Description	
Entrées	Nom	Tapez un nom pour la valeur de l'entrée. Vous pouvez également sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Si vous avez cliqué sur <i>Analyser WSDL</i> pour le fichier WSDL en question, les noms d'entrée disponibles pour la routine sont énumérés juste en dessous de la sélection '<NOUVELLE VARIABLE>' après avoir choisi un nom de routine ci-dessus.
	Valeur	Tapez la valeur de l'entrée. Vous pouvez également sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
	Ajouter/Supprimer	Après avoir entré un nom et attribué une valeur, cliquez sur <i>Ajouter</i> pour l'ajouter à la table des 'Entrées'. Pour supprimer un nom de la table, mettez la ligne désirée en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i> .

Appeler services Web		
Option	Description	
Sorties	Nom	Tapez le nom pour la valeur de sortie. Vous pouvez également sélectionner une valeur dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Si vous avez cliqué sur <i>Analyser WSDL</i> pour le fichier WSDL en question, les noms de sortie disponibles pour la routine sont juste sous la sélection '<NOUVELLE VARIABLE>' après avoir fait la sélection de votre nom routine ci-dessus.
	Variable	Sélectionnez une variable dans la liste déroulante ou créez une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de sortie venant du service Web est attribuée à la variable.
	Ajouter/Supprimer	Après avoir entré un nom et attribué une variable, cliquez sur <i>Ajouter</i> pour l'ajouter à la table 'Sorties'. Pour supprimer un nom de la table, mettez la ligne désirée en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i> .
Temporisation	Le nombre de millisecondes qui s'écoulent avant que l'essai de l'action d'appeler l'URI ne soit libéré sur temporisation et passe au prochain URI dans la liste. La valeur par défaut est 5000 millisecondes.	
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.	

Appeler services Web	
Option	Description
Échec Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application dans l'éventualité où une erreur se produirait avec cette action (par exemple, si une connexion au service Web ne peut être établie).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Créer requête de composition auto



Créer requête de composition auto peut être utilisée pour créer un contact qui peut être mis en file d'attente (à l'aide de l'action Mettre objet en file d'attente) pour le premier utilisateur disponible. Créer requête de composition auto vous permet de spécifier un NA d'application. Lorsqu'un utilisateur reçoit un contact qui provient de l'action Créer requête de composition auto, iceBar compose automatiquement le NA d'application spécifié dans Créer requête de composition auto.

Voyez ci-dessous deux manières dont Créer requête de composition auto peut être utilisée.

Message vocal en file d'attente

1. Un appelant en file d'attente a l'option de laisser un message vocal.
2. L'appelant enregistre le message et raccroche.
3. Un nouveau contact est créé à partir de l'action Créer requête de composition auto, le message de l'appelant est établi comme Données d'utilisateur pour l'objet (à l'aide d'Établir données d'utilisateur) et le contact est mis en file d'attente.
4. Lorsqu'un utilisateur reçoit ce contact, l'enregistrement de l'appelant est récupéré (à l'aide d'Obtenir données d'utilisateur) et se fait entendre à l'utilisateur.

Rappel en file d'attente

1. Un appelant en file d'attente a l'option d'entrer son numéro de téléphone et d'être rappelé plus tard par un utilisateur.
2. L'appelant entre le numéro et raccroche.
3. Un nouveau contact est créé à partir de l'action Créer requête de composition auto, le numéro de l'appelant est établi comme Données d'utilisateur pour l'objet et le contact est mis en file d'attente.
4. Lorsqu'un utilisateur reçoit ce contact, le numéro de l'appelant est récupéré et automatiquement composé.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Créer requête de composition auto:

Créer requête de composition auto	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Créer requête de composition auto'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le NA d'application. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Créer requête de composition auto– NA d'application; 9997').
NA d'application	Une liste déroulante des variables de données, des variables du système et des NA existants avec l'action Attribuer NA. Ceci est le numéro automatiquement composé par l'utilisateur destinataire.
Attribuer à objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Créer requête de composition auto	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Obtenir données d'utilisateur de l'objet

Obtenir données d'utilisateur de l'objet est utilisée pour récupérer des données qui ont été établies pour un contact à partir de l'action Établir données d'utilisateur de l'objet.

Voyez le scénario suivant où Obtenir données d'utilisateur de l'objet peut être utilisée:

Un appelant en file d'attente a l'option de laisser un message vocal. L'appelant enregistre le message et raccroche. Un nouveau contact est créé (à partir de l'action Créer requête de composition auto), le message de l'appelant est établi comme Données d'utilisateur pour l'objet (à partir de l'action Établir données d'utilisateur) et le contact est mis en file d'attente. Lorsqu'un utilisateur reçoit ce contact, l'enregistrement de l'appelant est récupéré par l'action Obtenir données d'utilisateur de l'objet et joué à l'utilisateur.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir données d'utilisateur de l'objet:

Obtenir données d'utilisateur de l'objet	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir données d'utilisateur de l'objet'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action le nom par défaut est déterminé par la variable d'objet et de données. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '@RecordedMessage = @call Data').

Obtenir données d'utilisateur de l'objet	
Option	Description
Objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Stocker données d'utilisateur dans variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Obtenir paramètre de téléphonie

Obtenir paramètre de téléphonie est utilisée pour lire les paramètres de téléphonie d'ice qui ont déjà été modifiés à partir de l'action Établir paramètre de téléphonie. Pour plus d'information sur Établir paramètre de téléphonie, reportez-vous à la page 354.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir paramètre de téléphonie:

Obtenir paramètre de téléphonie	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir paramètre de téléphonie'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est stockée. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i>.

Obtenir paramètre de téléphonie	
Option	Description
Nom du paramètre	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La variable doit contenir le nom du paramètre comme valeur. Vous pouvez également taper un nom de paramètre dans ce champ. Si le paramètre n'est pas trouvé, l'action échoue. Pour une liste des paramètres possibles, reportez-vous au tableau 'Paramètres de téléphonie' ci-dessous.
Stocker valeur du paramètre dans variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action une fois le paramètre de téléphonie récupéré.
Échec Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un nom invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Paramètres de téléphonie	
Paramètre	Valeur
ice.networkxfermode	0, 1, 2, ou 3. Pour plus d'information, reportez-vous à l'Annexe A: Mode de transfert réseau.
ice.SecureLogMode	Prévient la journalisation de touches multifréquences à deux tonalités dans les rapports.
ice.remoteDisconnectDN	Donne la consigne à ice d'acheminer l'appelant au NA spécifié une fois que l'interlocuteur (utilisateur ou ligne réseau connectée) a été déconnecté. Cette fonction est utile pour les sondages post appel.
wf.CustomOutboundCaller Number	Spécifiez un numéro ANI sortant pour un contact dans l'application qui est réacheminé sur une ligne de sortie.
wf.CustomOutboundCaller Name	Spécifiez un nom ANI sortant pour un contact dans l'application qui est réacheminé sur une ligne de sortie.

Exécuter routine d'élément de base

[illegible]

Cette action est utilisée pour avoir accès à une routine d'élément de base qui a été ajoutée aux éléments de base de l'application. La routine d'élément de base doit avoir un accès 'public' pour pouvoir être sélectionnée à partir de l'action Exécuter routine d'élément de base de l'extérieur de l'élément de base. Pour plus d'information sur les éléments de base, reportez-vous Chapitre 5: Éléments de base

Remarque: Si le nom de l'élément de base ou de la routine est modifié après que vous ayez ajouté cette action à l'application, les propriétés de cette action pourraient devenir incomplètes. Les propriétés peuvent être complétées en sélectionnant le nouvel élément de base ou la nouvelle routine dans la liste défilante. Si le nom de l'élément de base ou de la routine est modifié et qu'on y fait référence dans les variables, celles-ci doivent également être mises à jour.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Exécuter routine d'élément de base:

Exécuter routine d'élément de base	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Exécuter routine d'élément de base'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom de la routine. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Point d'entrée').
Prototype d'élément de base	Une liste déroulante des éléments de base.
Prototype de routine	Une liste déroulante des routines qui ont un accès public et appartiennent à l'élément de base sélectionné. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Accès à une routine: Public ou Privée à la page 146.
Aller au point d'entrée	Cliquez pour sauter à l'action de la routine qui a été définie comme point d'entrée de la routine. Si vous avez des privilèges de lecture seulement pour la routine, vous pouvez voir les propriétés de la routine (mais pas l'application de la routine). Pour plus d'information sur les niveaux d'accès aux routines, reportez-vous à la page 138.
Argument	Sélectionnez un argument dans la liste défilante. Les arguments sont définis dans la routine. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 149.
Passer par	Ce champ ne peut pas être modifié et affiche soit 'Valeur' ou 'Référence', tel que défini dans la routine pour l'argument. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 149.
Valeur	Entrez une valeur pour l'argument spécifié. Vous pouvez taper la valeur, sélectionner une variable dans la liste défilante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans liste.

Exécuter routine d'élément de base	
Option	Description
Établir valeur	Cliquez pour mettre la valeur à jour dans la table de l'argument. Les arguments qui requièrent qu'une valeur soit établie sont affichés en texte rouge.
Effacer toutes les valeurs	Cliquez pour supprimer toutes les valeurs que vous avez établies pour les arguments.
Attribuer valeur de retour à variable	Sélectionnez une variable qui sera utilisée pour stocker la valeur de retour de la routine, si applicable. Vous pouvez sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action lorsque la routine est complétée.
Échec aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit pour cette action.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Exécuter action externe

Cette action peut être utilisée pour intégrer des fichiers exécutables, des fichiers de commande ou des fonctions de Bibliothèque de liens dynamiques (DLL) dans l'application. Par exemple, vous pourriez exécuter des appels de fonction d'un DLL pour interroger une base de données ou récupérer de l'information d'un fichier d'initialisation. Vous pourriez utiliser un code de commande exécutable ou un fichier de commande pour copier des scripts ou pour télécharger un fichier par FTP (File Transfer Protocol).

Bibliothèque de liens dynamiques (DLL)

2: Exécuter action externe

Nom d'action:

☒ Bibliothèque de liens dynamiques (DLL) ☐ Exécutable (EXE) ou fichier de commande (CMD)

Nom DLL:

Fonction DLL:

☐ Exécuter dans TIM
☐ Exécuter dans l'application

Blocage: ☐ Attendre que le programme soit complété ☒ Ne pas attendre

Fenêtre: ☐ Réduite ☒ Normale ☐ Agrandie

Type de retour:

Attribuer valeur de retour à variable:

Argument	Type	Valeur

Aller à: Échec aller à:

Nom du lien: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Des boutons radio de la boîte de dialogue des propriétés de l'action Exécuter action externe vous permettent de sélectionner DLL ou EXE/CMD. Lorsque DLL est sélectionné, Exécuter action externe peut intégrer une fonction DLL dans l'application.

Remarque: L'exécution de DLL à la couche téléphonie n'est pas acceptée.

Voyez les exemples suivants de l'action Exécuter action externe où DLL est sélectionné:

- Exécuter action externe pourrait être utilisée pour interroger une base de données. Par exemple, vous pouvez récupérer le numéro de compte d'un appelant dans une base de données à partir de son ANI (le numéro d'où il (elle) a appelé).
- Exécuter action externe pourrait être utilisé pour avoir accès à un fichier d'initialisation. Par exemple, le fichier d'initialisation pour indiquer la file d'attente ou l'utilisateur où l'appelant devrait être acheminé sur la base de ce que l'appelant entre.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Exécuter action externe lorsque DLL est sélectionnée.

Propriétés de Exécuter bibliothèque de liens dynamiques externe	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Exécuter action externe'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom et la fonction du DLL. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '@DLL - @DLLFunction').
Nom DLL	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de la variable doit être le chemin du répertoire. Vous pouvez également taper un chemin de répertoire dans ce champ. Si aucun répertoire n'est spécifié, l'action cherche le DLL dans D:\ice\bin, D:\ice\workflowBin ou le chemin de système du serveur ice. L'action échoue si aucun chemin n'est trouvé.
Fonction DLL	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Lorsque sélectionnée, la valeur de la variable doit être le nom de la fonction. Vous pouvez taper le nom de la fonction DLL à appeler.
Exécuter à la couche TIM	N/A

Propriétés de Exécuter bibliothèque de liens dynamiques externe	
Option	Description
Exécuter dans l'application	Exécute dans les fonctions intégrées de l'application.
Type de retour	Une liste déroulante des types de retours suivants: INT64 VOID. Le type de retour sélectionné doit correspondre au type de valeur retournée par le DLL.
Attribuer valeur de retour à variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de retour est stockée dans la variable spécifiée. Ce champ n'est pas requis si VOID est sélectionné comme nom du type de retour.
Argument	Une liste déroulante de numéros de 1 à 255. Au besoin, ajoutez des arguments à la table.
Type	Une liste déroulante contenant les types d'argument suivants: BOOL*, DOUBLE, DOUBLE*, FLOAT*, LONG*, SHORT*, STRING (CHAR*), INT64, INT64*.
Valeur	Une liste déroulante des variables de données existantes, de même que des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. Cette valeur est passée à la fonction.
Aller à	Une liste déroulante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action après le retour de la valeur.
Échec aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Le contact est acheminé à cette action si le DLL ou la fonction n'est pas trouvé.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

Propriétés de Exécuter bibliothèque de liens dynamiques externe	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 154.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 154.

Remarque:

- Le nombre d'arguments, leur ordre et le type doivent être corrects pour que la fonction fonctionne adéquatement.
- Les fonctions DLL attendent toujours les valeurs de retour avant que le contact ne puisse continuer dans l'application. Cependant, avec les programmes exécutables et les fichiers de commande, vous pouvez sélectionner le type 'Blocage' approprié. Ceci détermine si le contact attend le code de commande exécutable ou le fichier de commande à compléter ou continue dans l'application.
- Si un DLL utilise des paramètres régionaux (Regional Settings) du système d'opération Windows®, notez que ces paramètres ne sont chargés que lorsque le DLL est chargé. Si vous modifiez les paramètres régionaux, vous devrez redémarrer ice pour que ces modifications entrent en vigueur.
- Les fonctions DLL peuvent être écrites dans n'importe quel langage mais doivent se conformer à la convention de passage standard d'un DLL et doit avoir 32 octets. Assurez-vous que les fonctions DLL soient exportées de manière à être accessibles à l'application.
- Si vous utilisez C++, désactivez "name mangling" dans vos fonctions DLL. Ceci peut être fait en utilisant la directive "C" dans une déclaration "externe".
- Code échantillon –

```
// Sample Header File for Custom DLL – customdll.h
```

```
//
```

```
// The following ifdef block is the standard way of creating macros which make exporting from a DLL simpler. All files within this DLL are compiled with the CUSTOMDLL_EXPORTS symbol defined on the command line. This symbol should not be defined on any project that uses this DLL. This way any other project whose
```

source files include this file see //CUSTOMDLL_API functions as being imported from a DLL, whereas this //DLL sees symbols defined with this macro as being exported.

```
#ifdef CUSTOMDLL_EXPORTS
#define CUSTOMDLL_API extern "C" __declspec(dllexport)
#else
#define CUSTOMDLL_API extern "C" __declspec(dllimport)
#endif
```

```
CUSTOMDLL_API short SampleFunction(long IParam);
```

```
// Sample Source File for Custom DLL - customdll.cpp
```

```
#include "stdafx.h"
```

```
#include "customdll.h"
```

```
CUSTOMDLL_API short SampleFunction(long IParam)
```

```
{
```

```
    .... CODE ....
```

```
}
```

Exécutable (EXE) ou fichier de commande (CMD)

Des boutons radio dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Exécuter action externe vous permettent de sélectionner 'DLL', 'Exécutable (EXE) ou Fichier de commande (CMD)'. Lorsqu'EXE/CMD est sélectionné, l'action Exécuter action externe peut intégrer un programme exécutable ou un fichier de commande dans l'application. Voyez les exemples suivants de l'action Exécuter action externe où EXE/CMD est sélectionné.

- Exécuter action externe peut être utilisée pour transférer un fichier par FTP. Par exemple, vous pouvez vouloir placer de l'information sur un site Web quotidiennement.
- Exécuter action externe peut être utilisée pour copier des scripts. Par exemple, des scripts peuvent être copiés dans un répertoire partagé.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Exécuter action externe lorsqu'EXE/CMD est sélectionné.

Propriétés d'Exécuter Exécutable (EXE ou Fichier de commande (CMD) externe	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Exécuter action externe'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le code de commande exécutable et par la ligne de commande. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '@Executable - @CommandLine').
Exécutable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de la variable sélectionnée doit être le chemin du répertoire. Vous pouvez taper le chemin du répertoire dans ce champ. Si aucun répertoire n'est spécifié, l'action cherche l'EXE dans le répertoire D:\ice\bin sur le serveur ice. Si l'EXE n'est pas trouvé, l'action cherche alors le répertoire SYSTEM32 sur le serveur ice. Si aucun EXE n'est trouvé, l'action échoue.
Ligne de commande	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de la variable sélectionnée doit être la ligne de commande. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. Il s'agit de l'argument (des arguments) de ligne de commande par lequel (lesquels) le programme exécutable est appelé. Il peut contenir plusieurs arguments séparés par des espaces.

Propriétés d'Exécuter Exécutable (EXE ou Fichier de commande (CMD) externe	
Option	Description
Blocage	Des boutons radio qui vous permettent de faire un choix parmi les options suivantes: sélectionnez 'Attendre que le programme soit complété', indiquant que le contact ne continue pas dans l'application jusqu'à ce que la commande exécutable soit complétée ou 'Ne pas attendre', indiquant que le contact continue vers l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à' sans attendre. 'Ne pas attendre' est le paramètre par défaut
Fenêtre	Des boutons radio qui vous permettent de faire un choix parmi les options suivantes: Réduite, Normale ou Agrandie. Le paramètre par défaut est Normale.
Aller à	Une liste déroulante des toutes les autres actions placées dans la page d'application. Si le blocage a été fixé à 'Ne pas attendre' le contact est immédiatement acheminé à cette action.
Échec aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si le code de commande exécutable n'est pas trouvé.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Quitter la routine d'élément de base

Cette action ne peut être utilisée qu'à l'intérieur d'un élément de base pour retourner au point de l'application où l'action Exécuter routine d'élément de base a été utilisée. Pour plus d'information sur les éléments de base, reportez-vous au Chapitre 5: Éléments de base.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Quitter la routine d'élément de base:

Propriétés de Quitter la routine d'élément de base	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Quitter la routine d'élément de base'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom de la routine. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Point d'entrée').
Valeur de retour	Entrez la valeur de retour. Vous pouvez taper la valeur, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Propriétés de Quitter la routine d'élément de base	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Appeler

The 'Appeler' configuration window includes the following sections:

- Nom d'action:** A text field containing 'Appeler' and a button 'Établir par défaut'.
- NA sortant:** A dropdown menu.
- Objet:** A dropdown menu.
- Temporisation sur non réponse:** A text field with '0' and a unit 'ms'.
- Temporisation de progression d'appel:** A section containing:
 - Temporisation de progression d'appel:** A text field with '10000' and a unit 'ms'.
 - ☐ Connexion sur temporisation de progression d'appel
- Temporisation de progression de l'appel:** A section containing:
 - Schéma de tonalité:** A dropdown menu.
 - Langue parlée:** A dropdown menu.
 - Grammaire de la langue parlée:** A dropdown menu.
- Conditions d'achèvement:** A section with multiple checkboxes and time settings:
 - ☒ Analyse aucune progression d'appel
 - ☐ Ligne éloignée a répondu
 - ☐ La sonnerie débute
 - ☐ La sonnerie prend fin
 - ☐ Tonalité spéciale d'information (TSI)
 - ☐ Télécopieur/modem détecté
 - ☐ Début de voix détecté
 - ☐ Voix moyenne détectée (with Min: 200 ms, Max: 2000 ms)
 - ☐ Voix longue détectée (with Min: 2000 ms, Max: 5000 ms)
 - ☐ Voix étendue détectée
 - ☐ Silence détecté après la voix (with Moyen: 500 ms, Long: 1000 ms, Étendu: 1000 ms)
 - ☐ Parole reconnue (with Règle 1, 2, 3, 4 dropdowns)
- Allez à:** A section with:
 - Succès:** A dropdown menu.
 - Échec:** A dropdown menu.
 - Nom du lien:** Two empty text fields.
- ☐ Cacher liens entrants
- ☐ Journaliser action
- OK** and **Annuler** buttons.

L'action Appeler est utilisée pour initier des appels sortants à partir d'ice. Appeler peut fonctionner de manière similaire à Acheminer objet. Cependant, contrairement à Acheminer objet, Appeler ne doit pas être déclenchée par un appel entrant. Appeler prend en charge l'analyse de la progression d'appel lors de la composition de NA externes, ce qui veut dire qu'elle peut déterminer si la ligne sonne, si la ligne a obtenu une réponse, si la personne appelée a parlé, etc.

Lors de l'utilisation de l'action Appeler, les liens succès ou échec peuvent être suivis dans tous les cas sauf lorsque la destination est un NA d'application ou lorsque la destination est un utilisateur qui renvoie l'appel à un NA d'application.

Remarque: Chaque appel est limité à une action d'application Appeler. Les actions Appeler consécutives sont interdites.

Voyez les manières dont l'action Appeler peut être utilisée:

- Applications de composition prédictive – par exemple, appeler un client dont le numéro a été placé sur une liste de rappel.
- Transferts – effectuer un transfert avec détection de progression d'appel,

(**Remarque:** Un appel peut être transféré au moyen de l'action Acheminer objet, mais cette action ne permet pas la détection de progression d'appel). Appeler permet à l'application de surveiller ce qui arrive à l'appel lorsqu'il est transféré.

- Surveillance des appels actifs dans ice – Par exemple, utilisez l'action Appeler pour détecter l'activité de voix pour un appel dans l'application.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons disponibles dans la boîte de dialogue d'Appeler:

Appeler	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Appeler'. Vous pouvez taper un nouveau nom dans ce champ.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le NA sortant. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur le bouton <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'DN @OutboundDN').
NA sortant	Une liste déroulante de variables de données. Les NA déjà créés au moyen de l'action Attribuer NA et des ID d'utilisateur. Vous pouvez également entrer un numéro dans ce champ c. à d. 94169671111 pour composer un numéro externe). Vous n'avez pas besoin d'un code d'accès pour le groupe de lignes réseau, vous utilisez l'action pour initier un nouvel appel. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Pour surveiller les appels actifs dans ice, laissez ce champ vide.
Objet	Une liste déroulante de variables d'objet que vous avez déjà créées. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste

Appeler	
Option	Description
Temporisation pas de réponse	Le nombre de secondes qu'attend ice que l'extrémité distante (c. à d. la personne appelée) réponde, en millisecondes (par ex. 2000ms égale 2 secondes). Lorsque la temporisation est atteinte, le contact suit le lien 'Échec'. Vous pouvez sélectionner une variable pour la temporisation pas de réponse, ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Remarque: Le comportement de la temporisation pas de réponse est différent selon le protocole utilisé pour la ligne réseau: Pour les appels ISDN et SIP, la temporisation se rapporte au délai maximal écoulé entre l'état En progression et l'état Connecté du réseau. Le délai pris pour la détection de progression d'appel n'est pas inclus dans ce calcul. Pour les autres protocoles (par ex. signal d'accord de transmission de numérotation, déclenchement par boucle) la temporisation se rapporte au délai maximal écoulé entre l'état Progression d'appel et l'état connecté dans ice. Le délai pris pour la détection de progression d'appel est inclus dans le calcul.

Appeler	
Option	Description
Temporisation de progression d'appel	Le nombre de secondes qu'attend ice l'activité à l'extrémité distante (c. à d. la personne appelée), en millisecondes (par ex. 2000ms égale 2 secondes). Si aucune activité n'est détectée, le contact suit le lien 'Échec'. Remarque: Le comportement de la temporisation de progression d'appel est différent selon le protocole utilisé sur la ligne réseau: Pour les appels ISDN et SIP, la temporisation se rapporte au délai maximal que peut prendre la détection de progression d'appel pour les appels connectés au réseau. Pour les autres protocoles (par ex. signal d'accord de transmission de numérotation, déclenchement par boucle) la temporisation se rapporte au délai maximal écoulé sans aucun stimulus réseau. Si un stimulus réseau est détecté, la temporisation de progression d'appel est désactivée et la temporisation Pas de réponse s'appliquera.
Connexion sur temporisation de progression d'appel	Si cette option est désactivée et que la temporisation de progression d'appel est atteinte, le lien Échec est suivi. Si cette option est activée, Appeler retourne Succès si la temporisation de progression d'appel est atteinte.

Appeler	
Option	Description
Configuration	Cette rubrique contient les options de reconnaissance des tonalités et des grammaires. Schéma tonalité: Une liste déroulante de pays et des tonalités pris en charge. Schéma tonalité est activé aussitôt que Aucune progression d'appel est désactivée et que Débuter sonnerie, tonalité spéciale d'information (SIT), ou que Modem / Télécopieur détecté est sélectionné. Par défaut, Langue de reconnaissance vocale et Grammaire de reconnaissance vocale sont désactivés. Lorsque Aucune progression d'appel est désactivée, et que Reconnaissance vocale détectée est activé, vous pouvez choisir la Langue de reconnaissance vocale et la Grammaire de reconnaissance vocale pour les règles que vous avez sélectionnées. Langue de reconnaissance vocale: Liste déroulante des langues prises en charge par le moteur de reconnaissance vocale de Microsoft. Grammaire de reconnaissance vocale: Liste déroulante de fichiers de grammaire à utiliser pour la reconnaissance vocale.
Option d'enregistrement	Le fichier d'enregistrement capture la période durant laquelle l'action <i>Appeler</i> complète l'analyse de la progression de l'appel au moyen de la détection de la voix ou de l'analyse de tonalité SIP. Ceci peut être lu plus tard si l'analyse de la progression de l'appel présente un problème.

Appeler	
Option	Description
Conditions d'établissement	Vous pouvez choisir de n'avoir Aucune analyse de progression d'appel pour l'appel ou vous pouvez choisir une ou plusieurs conditions d'établissement pour l'appel, tel que décrit à la page 337. Si vous avez sélectionné plusieurs conditions d'établissement, vous devrez regarder la valeur de la variable de système \$System:ResultCode pour déterminer quelle condition a été rencontrée en premier. Reportez-vous au tableau 'Conditions d'établissement' ci-dessous pour plus d'information sur les codes de résultat.
Succès	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste lorsque les conditions d'établissement sont rencontrées. Si en mode transfert, toutes les actions non téléphoniques sont complétées avant que les appels ne soient connectés.
Échec	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste si le NA est invalide ou ne peut être composé, la temporisation 'pas de réponse' est atteinte ou la temporisation de progression d'appel est atteinte (et la temporisation 'Connecter sur temporisation de progression d'appel est désactivée).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Reportez-vous à la page 154 pour plus d'information.

Appeler	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information sur cette action. Reportez-vous à la page 154 pour plus d'information.

Le tableau ci-dessous décrit les conditions d'établissement.

Conditions d'établissement	
Condition d'établissement	Appeler reconnaît....
Analyse Aucune progression d'appel	Lorsque cette option est sélectionnée, Appeler n'effectue que la détection ligne éloignée a répondu sans aucune temporisation de réponse. La temporisation de progression d'appel ne sera pas utilisée. Le lien Succès est suivi immédiatement après que la ligne distante ait répondu.
La ligne distante a répondu	L'appel a obtenu une réponse à l'extrémité éloignée (par ex. la ligne a été 'prise').
La sonnerie débute	Ça sonne à l'extrémité éloignée.
La sonnerie cesse	La sonnerie a cessé à l'extrémité éloignée.
Tonalité spéciale d'information (SIT)	Une tonalité spéciale d'information (SIT) se fait entendre à l'extrémité éloignée (par ex. la tonalité qui se fait entendre avant un message indiquant que le numéro n'est plus en service). ice ne distingue pas les différentes tonalités spéciales d'information.
Télécopieur/Mode m détecté	Un télécopieur ou un modem a répondu à l'appel à l'extrémité éloignée.
Début de voix détecté	L'énergie vocale est détectée. Par exemple, l'énergie vocale est détectée lorsqu'une personne parle à l'extrémité éloignée Le moteur de reconnaissance vocale est utilisé pour détecter la présence d'énergie vocale.

Conditions d'établissement	
Condition d'établissement	Appeler reconnaît....
Voix Moyenne/Longue/ Étendue détectée	L'énergie vocale avec l'énergie vocale spécifiée par l'utilisateur, avec des durées min et max configurables. En option, les règles de reconnaissance vocale peuvent être définies et appliquées pour reconnaître certains mots ou une phrase lorsque l'énergie vocale est détectée. Ceci peut être utilisé pour une vérification additionnelle qu'un certain message SIT a été reçu. Si les mots ou la phrase spécifiés sont détectés, la progression d'appel reprend automatiquement.
Silence détecté après la voix	La durée du silence après avoir détecté la voix spécifiée par l'utilisateur. Ce paramètre peut être utilisé pour détecter une personne qui a dit 'Allô' et attend une réponse.
Parole reconnue	Ce qui est dit selon les règles de reconnaissance vocale. Une fois que ceci est sélectionné, la langue de reconnaissance vocale et le fichier de grammaire de reconnaissance vocale doivent être sélectionnés.
Heure de la qualification de la voix	La plus courte période (en millisecondes) durant laquelle l'énergie de la voix doit être présente pour indiquer que la voix est reçue et que la condition d'achèvement Début de voix détectée doit être retournée. La valeur par défaut est 120 millisecondes.

Le tableau ci-dessous énumère les valeurs courantes qui sont retournées lorsqu'Appeler suit le chemin 'Succès aller à'.

Codes de résultats de succès	
Valeur	Résultat
32	Ligne distante a répondu.
33	Télécopieur/Modem détecté.
35	Aucune progression d'appel.
36	Sonnerie débute.

Codes de résultats de succès	
Valeur	Résultat
39	Tonalité spéciale d'information détectée.
40	Temporisation de progression d'appel.
41	La voix commence à être détectée.
43	Voix étendue détectée.
44	Voix longue détectée.
45	Voix moyenne détectée.
50	Parole détectée avec règle 1
51	Parole détectée avec règle 2
52	Parole détectée avec règle 3
53	Parole détectée avec règle 4

Le tableau ci-dessous énumère les valeurs courantes retournées lorsqu'Appeler suit le chemin 'Échec aller à'.

Codes de résultat Échec	
Valeur	Résultat
17	Utilisateur occupé.
18	Aucun utilisateur ne répond ou SIT.
19	Aucune réponse de l'utilisateur (la temporisation pas de réponse a expiré).
21	Tonalité tous circuits occupés.
47	Ressource indisponible.
86	Appel libéré ou extrémité éloignée déconnectée avant que la progression de l'appel n'ait été complétée.

Codes de résultat Échec	
Valeur	Résultat
88	Destination incompatible (retourné si le code d'erreur CED est détecté).
102	La restauration sur temporisation a expiré (Temporisation de progression d'appel expirée).
111	Erreur de protocole (par ex. l'établissement de l'appel a échoué).

Obtenir verrouillage

Cette action est utilisée pour verrouiller une application de section de manière qu'un seul port à la fois y ait accès. Elle peut être utilisée pour verrouiller une variable de port de manière qu'elle puisse être mise à jour avant de devenir accessible aux autres ports.

Remarque: Le verrouillage demeurera en place jusqu'à ce que l'action Libérer verrouillage soit utilisée, qu'une action de téléphonie soit rencontrée (par ex. Faire entendre fichier audio ou Obtenir entrée) ou jusqu'à ce que l'appelant raccroche.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir verrouillage:

Propriétés d'Obtenir verrouillage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir verrouillage'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Obtenir verrouillage'.
Nom du verrouillage	Le nom unique pour le verrouillage. Vous pouvez taper le nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Propriétés d'Obtenir verrouillage	
Option	Description
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée lorsque le verrouillage est établi.
Échec aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée lorsque le verrouillage ne peut être établi.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Sortir chaîne de débogage

3: Sortir chaîne de débogage

Nom d'action:

ID d'application:

Gravité:

Chaîne de sortie

Variable:

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Sortir chaîne de débogage vous permet d'écrire une chaîne de débogage dans iceDiagnostics Manager. Par exemple, vous pouvez utiliser cette action pour enregistrer des messages d'erreur qui arrivent durant l'application ou pour enregistrer les résultats de requête à la base de données.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Sortir chaîne de débogage:

Sortir chaîne de débogage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Sortir chaîne de débogage'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Sortir chaîne de débogage	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom par défaut est 'Sortir chaîne de débogage'.
ID d'application	Un moyen d'identifier la source de la chaîne (par ex. le port sur lequel l'appel pertinent a été traité) de manière à pouvoir le localiser plus facilement dans iceDiagnostics Manager. Vous pouvez sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ.
Gravité	Établit la gravité de l'erreur ou du message. Sélectionnez 'Aucune erreur', 'Modéré', 'Sérieux', ou 'Grave' dans la liste déroulante. La valeur par défaut est 'Aucune erreur'.
Chaîne de sortie	La chaîne que vous désirez envoyer à iceDiagnostics Manager. Ce peut être du texte, des variables ou une combinaison.
Variable/Insérer	Pour insérer une variable dans le champ 'Chaîne de sortie', sélectionnez-le dans la liste déroulante ou sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une nouvelle variable. Cliquez sur <i>Insérer</i>.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action suivante dans la séquence de l'application.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

Sortir chaîne de débogage	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Libérer verrouillage

Cette action retire le verrou qui est établi avec l'action Obtenir verrouillage.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Libérer verrouillage:

Propriétés de Libérer verrouillage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'Libérer verrouillage'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Libérer verrouillage'.
Nom du verrouillage	Le nom unique du verrou. Vous pouvez taper le nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à l'action sélectionnée.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Propriétés de Libérer verrouillage	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Établir Message de présentation à l'utilisateur

Cette action peut être utilisée pour annoncer le but de l'appel à un utilisateur et est utile dans les centres de contact où l'utilisateur peut ne pas toujours utiliser iceBar pour déterminer l'origine de l'appel.

The dialog box is titled "1: Établir message de présentation à l'utilisateur". It contains the following fields and controls:

- Nom d'action:** A text field containing "Établir message de présentation à l'u" and a button "Établir par défaut".
- Objet:** A dropdown menu.
- Message de présentation utilise:** Radio buttons for "Fichier audio" (selected) and "Synthèse vocale".
- Utiliser sous-répertoire de base:** A checkbox.
- Fichier audio:** A dropdown menu.
- Langue:** A dropdown menu.
- Établir le texte à partir d'une variable:** A checkbox.
- Variable:** A dropdown menu.
- Texte:** A large text area.
- Aller à:** A dropdown menu.
- Nom du lien:** A text field.
- Cacher liens entrants:** A checkbox.
- Journaliser action:** A checkbox.
- Buttons:** "OK" and "Annuler".

- Établir message de présentation à l'utilisateur peut être utilisée pour faire entendre un fichier audio ou un texte parlé à un utilisateur:
- Associer un fichier audio à un contact. Juste avant que le contact ne soit présenté à un utilisateur, le fichier audio se fait entendre à l'utilisateur. Après que le fichier audio se soit fait entendre, l'utilisateur est relié au contact.
- Associer le texte à un contact. Juste avant que le contact ne soit présenté à un utilisateur, le texte est 'relu' à l'utilisateur. Après que le texte se soit fait entendre, l'utilisateur est relié au contact. Un texte dynamique, qui utilise la synthèse vocale et qui contient de l'information comme le nom de l'appelant ou le numéro de compte peut être chuchotée à l'utilisateur. Pour plus d'information sur la synthèse vocale, reportez-vous à la page 359.

Remarque:

- Pendant que le fichier audio ou le texte se fait entendre, le temps de l'appelant est calculé comme 'En présentation'.

- Les capacités de 'synthèse vocale' doivent être configurées dans ice pour que l'utilisateur entende le texte. Si la 'synthèse vocale' n'est pas configurée dans le système, l'utilisateur n'entend pas le message avant d'être relié au contact.
- Si la durée d'attente du contact en file d'attente se fait entendre à l'utilisateur, l'application doit réinitialiser le texte du message de présentation pour refléter la nouvelle durée d'attente (par ex. réinitialiser le texte du message de présentation pour mettre à jour la durée d'attente du contact en file d'attente).
- Si un contact transite par plusieurs actions Faire entendre message de présentation, le fichier audio spécifié dans la dernière action Faire entendre message de présentation est utilisé lorsque le contact est présenté à l'utilisateur.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons contenus dans la boîte de dialogue de l'action Faire entendre message de présentation:

Faire entendre message de présentation	
Option	Description
Nom de l'action	Par défaut, ce champ affiche 'Établir message de présentation à l'utilisateur'. Vous pouvez taper un nouveau nom dans ce champ.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le fichier audio. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur le bouton <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Message de présentation à l'utilisateur – 10000.vox').
Objet	Une liste défilante des variables d'objet que vous avez déjà créées. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Faire entendre le message de présentation au moyen de	Des boutons radio vous permettent de sélectionner 'Fichier audio' ou 'Synthèse vocale'.

Faire entendre message de présentation	
Option	Description
Utiliser Sous-répertoire de base	Si vous activez cette boîte à cocher, le message qui se fait entendre pour le fichier audio spécifié ci-dessous proviendra du sous-répertoire de base sélectionné dans l'action Établir sous-répertoire de base du fichier audio la plus récente dans l'application. Par exemple, si le sous-répertoire de base est établi à 'Français' dans l'application, la version française du fichier audio se fait entendre.
Fichier audio	Sélectionnez un message audio que vous avez déjà créé ou une variable de données que vous avez créée avec un message audio comme valeur de la variable. Vous pouvez également créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' ou '<NOUVEAU MESSAGE AUDIO>' dans la liste. Ce champ n'est disponible que si vous avez choisi d'utiliser un fichier audio pour le message de présentation.
ID du groupe de Synthèse vocale	Des ID de groupe, qui débutent à 0, sont créées pour chacune des voix utilisées par votre centre de contact. Par exemple, un centre de contact qui utilise deux voix pour l'action Parler peut avoir deux ID de groupe: l'ID de groupe 0 représente Tom (la voix masculine anglophone) et l'ID de groupe 1 représente Félix (la voix masculine francophone). Les ID de groupe que vous pouvez utiliser dépendent de la configuration de votre serveur ice et de votre licence Speechify. Ce champ n'est disponible que si vous avez choisi d'utiliser la synthèse vocale pour le message de présentation.
Établir texte au moyen d'une variable	Sélectionnez cette boîte à cocher si vous désirez sélectionner une variable (du champ 'Variable') qui contient le texte à faire entendre à l'utilisateur.

Faire entendre message de présentation	
Option	Description
Variable	Une liste défilante des variables de système de même que des variables de données que vous avez déjà créées. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' de la liste défilante. La variable sélectionnée devrait contenir le texte à faire entendre à l'utilisateur.
Texte	Si vous n'utilisez pas une variable pour établir le texte, entrez le texte désiré dans ce champ.
Aller à	Une liste défilante de toutes les actions qui ont été placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés vers l'action que vous sélectionnez dans la liste.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée de la liste défilante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Reportez-vous à la page 154 pour plus d'information.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information concernant cette action. Reportez-vous à la page 154 pour plus d'information.

Établir données d'utilisateur de l'objet

L'action Établir données d'utilisateur de l'objet est utilisée pour associer une information à un appelant. Cette information peut ensuite être transmise par iceBar à une application de gestion de la relation client (GRC). Par exemple, l'application pourrait être personnalisée pour récupérer un numéro de compte dans une base de données déjà existante dans votre centre de contact. Le numéro de compte peut alors être associé au contact à l'aide de cette action.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Établir données d'utilisateur de l'objet:

Établir données d'utilisateur de l'objet	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Établir données d'utilisateur de l'objet'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par l'objet et les données d'utilisateur. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. '@call – @TicketNumber.vox').
Objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Établir données d'utilisateur de l'objet	
Option	Description
Données d'utilisateur	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. Les données d'utilisateur sont limitées à 128 caractères.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste une fois que les données sont établies.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Remarque: Une configuration additionnelle est requise dans iceBar pour transmettre ces données à un progiciel de GRC.

Établir paramètre de téléphonie

5: Établir paramètre de téléphonie

Nom d'action: Établir paramètre de téléphonie

Établir par défaut

Nom du paramètre:

Valeur du paramètre:

Aller à

Échec aller à

Nom du lien

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK

Annuler

L'action Établir paramètre de téléphonie est utilisée pour modifier les paramètres de téléphonie d'ice:

Cette action peut être utilisée pour activer ou désactiver les transferts SIP REFER dans ice. Pour plus d'information, reportez-vous à l'Annexe A: Mode de transfert réseau.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Établir paramètre de téléphonie:

Établir paramètre de téléphonie	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Établir paramètre de téléphonie'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est stockée. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i>.

Établir paramètre de téléphonie	
Option	Description
Nom du paramètre	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur de la variable doit contenir le nom du paramètre. Vous pouvez taper un nom de paramètre dans ce champ. Si le paramètre n'est pas trouvé, l'action échoue. Pour une liste des paramètres possibles, reportez-vous au tableau 'Paramètres de téléphonie' ci-dessous.
Valeur du paramètre	Une liste déroulante des variables de données existantes, de même que des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action une fois que le paramètre de téléphonie est établi.
Échec aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un nom de paramètre invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Établir paramètre de téléphonie	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Paramètres de téléphonie	
Paramètre	Valeur
ice.networkxfermode	0, 1, 2, ou 3. Voyez l'Annexe A: Mode de transfert réseau pour plus d'information.
ice.SecureLogMode	Prévient la journalisation de touches multifréquences à deux tonalités dans les rapports.
RemoteDisconnectDN	Donne une consigne à ice d'acheminer l'appelant au NA spécifié une fois que l'interlocuteur (utilisateur ou ligne réseau connectée) a été déconnecté. Cette fonction est utilisée pour les sondages post appel.
wf.CustomOutboundCaller Number	Spécifiez un numéro ANI sortant pour un contact dans l'application qui est réacheminé à l'extérieur sur une ligne réseau.
wf.CustomOutboundCaller Name	Spécifiez un nom ANI sortant pour un contact dans l'application qui est réacheminé à l'extérieur sur une ligne réseau.

Gestion d'enregistrement

2: Gestion d'enregistrement ✕

Nom d'action: Établir par défaut

(Audio seulement)

Action d'enregistrement: Démarrer enregistrement immédiatement ▾

Aller à ▾ Nom du lien

Échec aller à ▾ Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

OK Annuler

Gestion d'enregistrement	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Gestion d'enregistrement'. Vous pouvez modifier ceci : effacez le contenu du champ et tapez un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est mise en mémoire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> .
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action lorsque le paramètre de téléphonie est configuré.
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un paramètre invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées des listes défilantes 'Aller à'.

Gestion d'enregistrement	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Le tableau ci-dessous décrit les actions d'enregistrement disponibles.

Action d'enregistrement	
Option	Description
Pause avec tonalités de confidentialité	Faites une pause de l'enregistrement de la voix et remplacez-le par des tonalités de confidentialité jusqu'à ce que l'enregistrement reprenne ou soit interrompu.
Démarrer enregistrement aléatoire	Démarrer l'enregistrement si le nombre d'enregistrements aléatoires de l'agent est inférieur au paramètre Max d'enregistrements non notés configuré dans iceManager, sinon, si on assume qu'aucun autre déclencheur n'existe, le contact ne serait pas enregistré. Remarque: L'enregistrement aléatoire doit être activé dans iceManager afin de pouvoir être actif dans iceWorkflow.
Reprendre enregistrement	Reprendre l'enregistrement de l'appel s'il a été interrompu précédemment.
Démarrer enregistrement immédiatement	Démarrer l'enregistrement de l'appel.

Action d'enregistrement	
Option	Description
Démarrer enregistrement lorsque l'appel arrive à l'utilisateur	Démarrer l'enregistrement du prochain appel lorsque l'utilisateur le reçoit.
Arrêter l'enregistrement	Cesser l'enregistrement de l'appel.

Application virtuelle

2: Application virtuelle

Nom d'action:

Point d'entrée

ID de groupe:

Type de contact:

Données d'utilisateur:

Aller à Nom du lien

Échec aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

Application virtuelle vous permet d'exécuter l'application sans devoir utiliser de lignes ISDN ou de connexions SIP. De cette manière, vous n'utilisez que le nombre de lignes réseau nécessaire. Application virtuelle peut être utilisée pour tester l'application ou pour exécuter une application qui ne requiert aucun port de ligne réseau ou d'interaction téléphonique. Application virtuelle peut fonctionner avec toutes les actions d'application sauf celles utilisées spécifiquement pour la téléphonie ou des ports iceMail.

Application virtuelle	
Option	Description
Nom d'action	Par default, ce champ affiche 'Application virtuelle'. Vous pouvez modifier ceci : effacez le champ et tapez un nom plus descriptif.

Application virtuelle	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est mise en mémoire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur Établir par défaut.
ID de groupe	Une liste déroulante qui contient les groupes CU et les groupes de courriel. Sélectionnez la destination de l'application ici.
Type de contact	Une liste déroulante qui contient les options de courriel, de MI et voix. Sélectionnez le type de contact que traitera l'application virtuelle.
Données d'utilisateur	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. Le champ Données d'utilisateur est limité à 128 caractères. Remarque: Ceci est un paramètre optionnel.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action une fois que le paramètre de téléphonie est établi.
Échec, aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un paramètre invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants la page 36.

Application virtuelle	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Les applications virtuelles sont démarrées de deux manières: lors du démarrage du système, ou au moyen d'un appel à un service WCF (Windows Communication Foundation). Les deux manières sont gérées par le service d'application virtuelle 'VirtualWorkflowService', qui est installé et exécuté lors de toutes les installations d'ice.

Afin d'utiliser l'application virtuelle, vous devez créer un groupe CU pour traiter les actions de l'application virtuelle. Vous spécifiez le point d'entrée du groupe CU comme action de départ de l'application que vous désirez exécuter.

Ceci complète ce qui doit être fait dans iceAdministrator pour configurer l'application virtuelle. ComputerTalk Technology, Inc. Sera alors responsable d'ajouter le port que vous créez à l'application virtuelle qui s'exécute sur le serveur. Lorsque l'application est démarrée, les actions de l'application spécifiée s'exécutent. L'application virtuelle piste l'heure à laquelle chaque action se produit.

"Exécuter application virtuelle" permet à un utilisateur d'initier une nouvelle session d'application à partir de la session actuelle. L'action Application virtuelle devra être configurée avec un point d'entrée (groupe CU), un type de contact (appel, courriel, MI), et Données d'utilisateur (un paramètre passé à la session d'application).

Ajouter application active

3: Ajouter Application Active

Nom d'action:

Objet:

NA à connecter:

Mode: ☒ Appel ☐ Utilisateur

Utilisateur: ☐ RTP entrant ☐ RTP sortant

Appelant: ☐ RTP entrant ☐ RTP sortant

ID de référence:

Aller à: Nom du lien:

Échec aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

La fonction Application active permet à l'administrateur d'écouter une application active et lui permet d'identifier des particularités qu'il recherche dans l'appel. L'utilisation de l'application active durant un appel vous permet de créer plusieurs nouvelles classes d'applications, par exemple:

- Analytiques de reconnaissance vocale en temps réel: vous permet de faire fonctionner la reconnaissance vocale en boucle ou en hiérarchie dans un appel et de rechercher des mots ou des expressions qui pourraient modifier la manière de traiter l'appel. Ceci pourrait inclure le fait d'aviser un utilisateur, de déclencher un enregistrement ou de mettre à jour un script d'appel.
- Sécuriser la capture d'une carte de crédit: Le fait de capter l'entrée au clavier d'un appelant mais de ne pas l'acheminer à un utilisateur permet à l'appelant de fournir des numéros de carte de crédit sans que l'utilisateur n'y ait accès ni que l'entrée au clavier ne soit enregistrée.
- Commandes par codes à astérisques/de type vocales: Une application qui écoute les commandes par clavier afin qu'elles captent les codes par astérisques pour transférer, établir une consultation ou mettre l'appel en garde, mais pourrait également utiliser le code à astérisques comme manière de modifier des routes audio et d'enregistrer les

commandes parlées incorporées.

Ajouter application active	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Ajouter application active'. Vous pouvez modifier ceci: effacez le champ et tapez un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est mise en mémoire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur Établir par défaut.
Objet	Une liste défilante de toutes les variables d'objet que vous avez déjà créées. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact que vous désirez ajouter à l'Application active.
NA à connecter	Ceci prendra la forme d'une URI SIP (Adresse CU) spécifiée dans iceAdministrator. Un ensemble de paramètres d'utilisateur (;iceSwitchID = <SWITCHID> ,iceAgentID = <AGENTID>) seront ajoutés à l'URI de l'application active pour l'ID d'utilisateur ice connecté. Ceux-ci devraient être transmis à l'appli cible pour lui permettre d'identifier l'utilisateur qui traite l'appel. Dans le cas d'une application active par appel, ces paramètres URI s'appliqueront au premier utilisateur connecté à l'appel alors que dans le cas d'une application active par agent, ceux-ci seront les paramètres de l'agent actuellement connecté.
Mode	Le mode peut être par appel ou par agent. En mode par appel, le NA est connecté une fois au début de l'appel et est maintenu jusqu'à la fin de l'appel. En mode par agent, le NA est connecté pour le premier agent qui se joint à l'appel et de nouveau pour tout autre agent qui se joint à l'appel lors d'une consultation ou d'une conférence.

Ajouter application active	
Option	Description
RTP entrant (Appelant, agent, les deux)	Une session d'application active peut recevoir un RTP d'un côté ou de l'autre de l'appel. Pour les besoins d'une application active par appel, l'audio de l'agent inclut les parties consultées. L'audio de l'appelant ne représentera que le flux entrant de l'appelant. Note: Deux applications actives peuvent être ajoutées pour entendre chaque côté de l'appel indépendamment et trois applications actives ou plus peuvent être actives pour une application active par agent. Pour l'application active par agent, si le RTP de l'agent est sélectionné, seul l'audio d'un seul point d'entrée d'agent est envoyé à l'application.
RTP sortant (Appelant, agent, les deux)	Une application active peut également faire entendre un média au point d'entrée d'un appelant, d'un agent, ou des deux. Ceci peut être utilisé pour l'encadrement ou le message de présentation par application, et pourrait inclure des réponses interactives.
ID de référence	Un champ de sortie qui sert à emmagasiner l'ID unique de la session d'application active et qui sera utilisé dans l'action Supprimer application active.
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action lorsque le paramètre de l'application active a été configuré.
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un paramètre invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes défilantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.

Ajouter application active	
Option	Description
Journaliser action	Une boîte à cocher qui vous permet de journaliser l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Supprimer application active

4: Supprimer Application Active

Nom d'action:

Objet:

Variable:

Aller à

Nom du lien

Échec aller à

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK

Annuler

Établir par défaut

L'action Supprimer application active peut être utilisée en entrant l'ID retournée et supprimera une session d'application active de l'appel actif.

Supprimer application active	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, le champ affiche 'Supprimer action active'. Vous pouvez effacer le champ et entrer un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le type de paramètre, le nom du paramètre et la variable dans laquelle la valeur du paramètre est mise en mémoire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur Établir par défaut.
Objet	Une liste défilante des variables d'objet qui ont déjà été créées. Sélectionnez la variable d'objet qui représente le contact que vous désirez supprimer de l'application active.

Supprimer application active	
Option	Description
Variable	Le champ Variable devrait contenir l'ID de référence qui a été retourné par l'action Ajouter application active.
Aller à	Une liste défilante de toutes les actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action lorsque le paramètre Ajouter application active a été configuré.
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les actions qui ont été placées dans la page d'application. Le contact est acheminé à cette action si un nom de paramètre invalide a été spécifié.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes défilantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.



Chapitre 8: Actions de la base de données

Chaque action de l'application a un ensemble distinct de paramètres que vous devez compléter lors de la conception de l'application. Lorsque les paramètres d'une action sont incomplets, l'icône apparaît sur un arrière-plan rouge dans la page d'application. Les modifications faites dans iceAdministrator ne peuvent pas être sauvegardées tant que toutes les propriétés ne sont pas complétées.

Ce chapitre décrit chacune des actions d'application de la base de données, incluant les champs d'entrée, les boutons, les boîtes à cocher et les boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence pour compléter les champs obligatoires et optionnels pour chaque type d'action de la base de données. Vous pouvez également désirer utiliser ce chapitre comme référence lors de la modification des actions de la base de données. Reportez-vous au tableau Actions d'application de la base de données pour une brève description de chaque action de la base de données et une référence à la page de la rubrique appropriée dans ce chapitre.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous avez créé une page d'application et placé les actions requises dans la page d'application. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et l'ajout d'actions, reportez-vous au Chapitre 1: Introduction à .

Ce chapitre tient également pour acquis une certaine familiarité avec les bases de données relationnelles et le langage Structured Query Language (SQL).

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application à l'extérieur des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Placez un appel de

vérification, envoyez un courriel ou un MI à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Définition des actions de la base de données de l'application

Les actions de la base de données sont des actions supplémentaires conçues spécifiquement pour traiter la connectivité à la base de données et les requêtes à la base de données, tel que montré dans le tableau ci-dessous:

Actions d'application de la base de données			
Action	Description	Icône	Page
BD Connecter	Relie l'application à une base de données et ouvre la connexion à la base de données. La base de données peut ensuite être interrogée et mise à jour à partir des autres actions d'application de la base de données.		373
BD Exécuter requête	Envoie une requête à une base de données et ouvre un lien de requête pour gérer les résultats de la requête s'il y en a.		376
BD Dossier suivant	Itère parmi les informations retournées d'une action BD Exécuter requête et vous permet de stocker les résultats dans des variables.		380
BD Débuter transaction	Démarre une transaction avec la base de données spécifiée. Spécifie également quoi faire si la connexion à la base de données est fermée avant que l'action Terminer transaction soit exécutée dans l'application.		384
BD Terminer transaction	Valide ou fait un retour en arrière pour toute modification faite à une base de données depuis la dernière transaction BD Débuter transaction dans l'application.		387

Actions d'application de la base de données			
Action	Description	Icône	Page
BD Fermer connexion	Ferme la connexion à la base de données (et tout lien de requête associé).		389

BD Connector

7: BD Connector

Nom d'action:

Entrée

Nom source des données ODBC:

ID d'utilisateur:

Mot de passe ☐ Utiliser variable

Temporisation (secondes):

Sortie

Attribuer connexion BD à variable:

Aller à

Erreur aller à

Nom du lien

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

BD Connector établit un lien avec une base de données et ouvre une connexion à la base de données qui demeure ouverte jusqu'à ce que l'action BD Fermer connexion soit utilisée ou que l'appelant raccroche. La connexion à la base de données est stockée dans une variable qui peut alors être utilisée pour les autres actions de la base de données dans l'application. Notez qu'une erreur se produit si l'action BD Connector essaie de créer une connexion à la base de données à partir d'une variable qui est déjà associée à une connexion à la base de données actuellement ouverte.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Connecter:

BD Connecter	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'BD Connecter'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le nom de la source de données ODBC. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'DBConnect - @HostDatabase').
Nom source des données ODBC	Le nom de l'entrée ODBC qui relie à la base de données à laquelle vous désirez vous connecter. Vous pouvez taper le nom, sélectionner une variable dans la liste ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Remarque: Les entrées ODBC sont ajoutées dans Start > Settings > Control Panel > Administrative Tools > Data Sources (ODBC). La source de données spécifiée DOIT exister sur le serveur ice lui-même.
ID d'utilisateur	L'ID d'utilisateur utilisé pour se connecter à la base de données. Vous pouvez taper l'ID d'utilisateur, sélectionner une variable dans la liste ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Mot de passe	Le mot de passe utilisé pour se connecter à la base de données. Vous pouvez taper le mot de passe ou sélectionner la boîte à cocher 'Utiliser variable' pour sélectionner une variable dans la liste déroulante (ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste).

BD Connecter	
Option	Description
Temporisation	Le nombre de secondes avant que l'essai de connexion à la base de données ne soit libéré sur temporisation. Vous pouvez taper une valeur numérique, sélectionner une variable dans la liste ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur par défaut est 30 secondes.
Attribuer connexion BD à variable:	Sélectionnez une variable à laquelle vous désirez attribuer une connexion à la base de données – cette variable est utilisée dans les autres actions de la base de données pour une connexion à une base de données particulière. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action suivante dans la séquence de l'application.
Erreur aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez quelle devrait être l'action suivante dans la séquence de l'application dans le cas où la connexion à base de données échoue.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

BD Exécuter requête

20: BD Exécuter requête

Nom d'action: Établir par défaut

Entrée

Connexion à la base de données:

Temporisation (secondes):

☒ Requête SQL ☐ Instruction SQL

Requête

Variable: Insérer

☐ Use SQL Parameters

Nom	Type	Valeur

Sortie

Attribuer lien de requête à variable:

Attribuer décompte de lignes à variable:

Aller à Nom du lien

Erreur aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK Annuler

BD Exécuter requête est utilisée soit pour mettre la base de données à jour ou pour y récupérer de l'information. Si la base de données retourne des résultats, ceux-ci sont gérés par un lien de requête qui est attribué à une variable. Les enregistrements individuels de chaque colonne des résultats peuvent ensuite être placés dans une variable à l'aide de l'action BD Dossier suivant.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Exécuter requête:

BD Exécuter requête	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'BD Exécuter requête'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'BD Exécuter requête'.
Connexion à la base de données	Sélectionnez la variable qui représente la connexion à la base de données dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ce champ doit contenir la connexion à la base de données de l'action BD Connecter.
Temporisation	Le nombre de secondes passées à attendre une réponse de la base de données avant que la requête ne soit annulée sur temporisation. Vous pouvez taper une valeur numérique, sélectionner une variable dans une liste ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. La valeur par défaut est 30 secondes.
Requête SQL/Instruction SQL	Sélectionnez le bouton radio 'Requête SQL' ou 'Instruction SQL'. L'option 'Requête SQL' est sélectionnée par défaut. Cette option est utilisée pour entrer une instruction SQL qui retournera de l'information de la base de données (par ex. une instruction SÉLECTIONNER). L'option 'Instruction SQL' est utilisée si vous écrivez de l'information dans la base de données mais vous n'attendez aucune donnée en retour (par ex. une instruction METTRE À JOUR).

BD Exécuter requête	
Option	Description
Requête	La requête qui sera envoyée à la base de données. Vous pouvez entrer une instruction SQL, des variables ou une combinaison.
Variable/Insérer	Pour insérer une variable dans le champ 'Requête', sélectionnez-la dans une liste déroulante ou sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une nouvelle variable. Cliquez sur <i>Insérer</i> .
Utiliser paramètres SQL	Un boîte à cocher optionnelle qui vous permet d'utiliser les paramètres SQL.
Attribuer lien de requête à variable	Sélectionnez la variable à laquelle vous désirez attribuer le lien de requête – cette variable est utilisée dans l'autre action BD Dossier suivant pour cette connexion particulière à la base de données. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante. Ce champ est activé et obligatoire si vous sélectionnez le type de requête 'Requête SQL' ci-dessus.
Attribuer décompte de lignes à variable	Sélectionnez la variable à laquelle vous désirez attribuer le décompte de lignes. Pour le type de requête 'Requête SQL', cette valeur représente le nombre de lignes retournées. Pour le type de requête 'Instruction SQL', cette valeur représente le nombre de lignes affectées par l'instruction. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste déroulante. Remarque: Ce champ est désactivé pour les requêtes SQL
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.

BD Exécuter requête	
Option	Description
Erreur aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit pour cette action (par exemple, si la connexion à la base de données spécifiée n'est pas actuellement ouverte).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

BD Dossier suivant

9: BD Dossier suivant

Nom d'action: **BD Dossier suivant** Établir par défaut

Entrée
Lien de requête:

Sortie

Nom de colonne	Variable

Ajouter Supprimer

Aller à
 À la fin de l'ensemble aller à
 Erreur aller à

Nom du lien
 Nom du lien
 Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

OK Annuler

BD Dossier suivant est utilisée pour itérer parmi les dossiers d'un ensemble de résultats reçus à la suite d'une action BD Exécuter requête et copier les entrées des colonnes de chaque dossier dans des variables pour utilisation future. Vous ne devez pas inclure toutes les colonnes de chaque donnée tirée de la base de données, mais vous ne pouvez pas inclure des colonnes qui n'ont pas été incluses dans la requête originale.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Dossier suivant:

BD Dossier suivant	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'BD Dossier suivant'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'BD Dossier suivant'.
Lien de requête	Sélectionnez une variable qui représente le lien de requête dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ce champ doit contenir le lien de requête de l'action BD Exécuter requête qui précède l'action BD Dossier suivant dans l'application.
Nom de colonne	Tapez le nom de la colonne pour laquelle vous désirez récupérer les données. Vous pouvez également sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ajoutez ou supprimez des colonnes à la liste en utilisant les boutons <i>Ajouter/Supprimer</i> décrits ci-dessous. Remarque: Si la requête originale de l'action BD Exécuter requête spécifiait un nom de colonne différent du nom de colonne dans la table de la base de données, (par ex. "SÉLECTIONNER nom COMME prénom") vous devez utiliser le nouveau nom de colonne (par ex. "prénom").

BD Dossier suivant	
Option	Description
Variable	Sélectionnez la variable qui représente le dossier du nom de colonne dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLEVARIABLE>' dans la liste.
Ajouter/Supprimer	Cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la colonne et la variable à la liste. Pour supprimer une colonne/variable de la liste, mettez la ligne en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i> .
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application. Cette application exécutera sûrement quelques fonctions en utilisant les variables de colonne et retourneront ensuite à l'action BD Dossier suivant pour obtenir les variables suivantes.
À la fin de l'ensemble aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Lorsque la dernière ligne de résultats est atteinte, sélectionnez l'action qui suit dans l'application (par ex. BD Fermer connexion).
Erreur aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit pour cette action (par exemple, si un des noms de colonne spécifiés ne fait pas partie des résultats actuels de la requête).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

BD Dossier suivant	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

BD Débuter transaction

The screenshot shows a dialog box titled "10: BD Débuter transaction". It contains the following fields and controls:

- Nom d'action:** A text field containing "BD Débuter transaction" with a yellow highlight. To its right is a button labeled "Établir par défaut".
- Connexion BD:** A dropdown menu with a yellow highlight.
- Action par défaut lors de fermeture:** Two radio buttons: "Valider" (unselected) and "Revenir en arrière" (selected).
- Aller à:** A dropdown menu with a yellow highlight.
- Erreur aller à:** A dropdown menu with a yellow highlight.
- Nom du lien:** Two empty text input fields.
- Options:** Two checkboxes at the bottom left: "Cacher liens entrants" and "Journaliser action", both of which are unchecked.
- Buttons:** "OK" and "Annuler" buttons at the bottom right.

BD Débuter transaction est utilisée pour débuter une transaction dans la base de données. Une erreur se produit s'il y a déjà une transaction en progrès dans la base de données spécifiée. Pour terminer une transaction de base de données, utilisez l'action BD Terminer transaction.

Le tableau ci-dessous décrit les champs qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Débuter transaction:

BD Débuter transaction	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'BD Débuter transaction'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'BD Débuter transaction'.
Connexion BD	Sélectionnez la variable qui représente la connexion à la base de données dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ce champ doit contenir la connexion à la base de données de l'action BD Connecter.
Action par défaut lors de fermeture	Sélectionnez le bouton radio 'Valider' ou 'Revenir en arrière'. Si vous choisissez valider, toutes les modifications faites par l'action Exécuter requête sont sauvegardées dans la base de données. Si vous sélectionnez 'Revenir en arrière' les modifications ne sont pas sauvegardées. Ces options entrent en vigueur si la connexion à la base de données est fermée dans l'application ou si l'appelant raccroche avant que le contact n'ait atteint l'action BD Terminer transaction.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.
Erreur aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit pour cette action (par exemple, s'il y a déjà une transaction en progrès dans la base de données).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

BD Débuter transaction	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

BD Terminer transaction

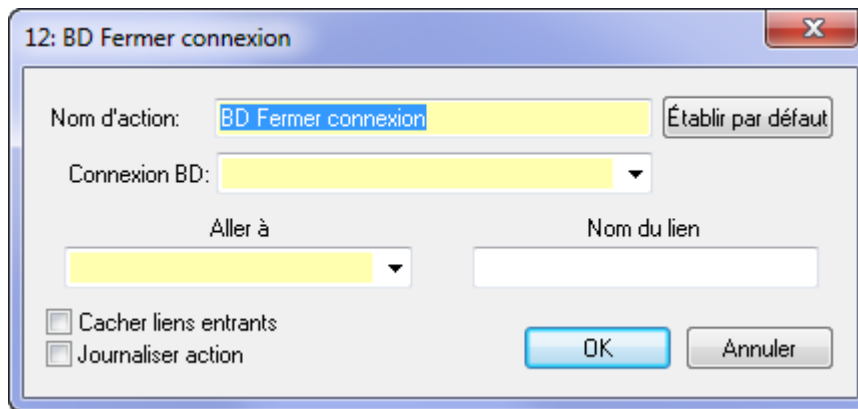
BD Terminer transaction est utilisée pour soit valider ou effectuer un retour en arrière lors de modifications à la base de données effectuées depuis le dernier appel à l'action BD Débuter transaction.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Terminer transaction:

BD Terminer transaction	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'BD Terminer transaction'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'BD Terminer transaction'.
Connexion BD	Sélectionnez une variable qui représente la connexion à la base de données dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ce champ doit contenir la connexion à la base de données de l'action BD Connecter.

BD Terminer transaction	
Option	Description
Valider/Revenir en arrière	Sélectionnez le bouton radio 'Valider' ou 'Revenir en arrière'. Si vous choisissez valider, toutes les modifications faites par l'action DB Exécuter requête sont sauvegardées dans la base de données. Si vous sélectionnez 'Revenir en arrière' les modifications ne sont pas sauvegardées.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.
Erreur aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit pour cette action (par exemple, s'il n'y a pas de transaction au point éloigné).
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

BD Fermer connexion



BD Fermer connexion est utilisée pour fermer une connexion à la base de données dans l'application. Cette action ferme la connexion de façon explicite, ce qui termine la connexion à la base de données. Si vous fermez la connexion à la base de données, tous les liens de requête et les transactions seront fermés. La connexion à la base de données est également automatiquement fermée à la fin de l'appel. Ceci pourrait arriver à n'importe quel point de l'application, par exemple si l'appelant raccroche.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de la boîte de dialogue des propriétés de l'action BD Fermer connexion:

BD Fermer connexion	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'BD Fermer connexion'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'BD Fermer connexion'.

BD Fermer connexion	
Option	Description
Connexion BD	Sélectionnez la variable qui représente la connexion à la base de données dans la liste déroulante. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Si vous sélectionnez une variable qui n'est pas une connexion à la base de données actuellement ouverte, cette action est essentiellement ignorée dans l'application.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.



Chapitre 9: Actions de courriel

Chaque action d'application a un ensemble distinct de propriétés que vous devez compléter lors de la conception de l'application. Lorsque les propriétés d'une action sont incomplètes, l'icône apparaît sur un arrière-plan rouge. Aucune modification faite dans iceAdministrator ne peut être sauvegardée tant que toutes les propriétés ne sont pas complétées.

Ce chapitre décrit chacune des actions de courriel de l'application, incluant les champs d'entrée, les boutons, les boîtes de dialogue et les boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence pour compléter les champs obligatoires et optionnels de chaque type d'action de courriel. Vous pouvez également utiliser ce chapitre comme référence lors de la modification d'actions de courriel. Reportez-vous au tableau Actions de courriel de l'application pour une brève description de chaque action de courriel et pour une référence à la page de la rubrique appropriée à l'intérieur de ce chapitre.

Remarque: Toutes les actions de courriel, sauf l'action Envoyer courriel, nécessitent l'ajout d'iceMail à ice. S.v.p. contactez ComputerTalk Technology, Inc. pour plus d'information.

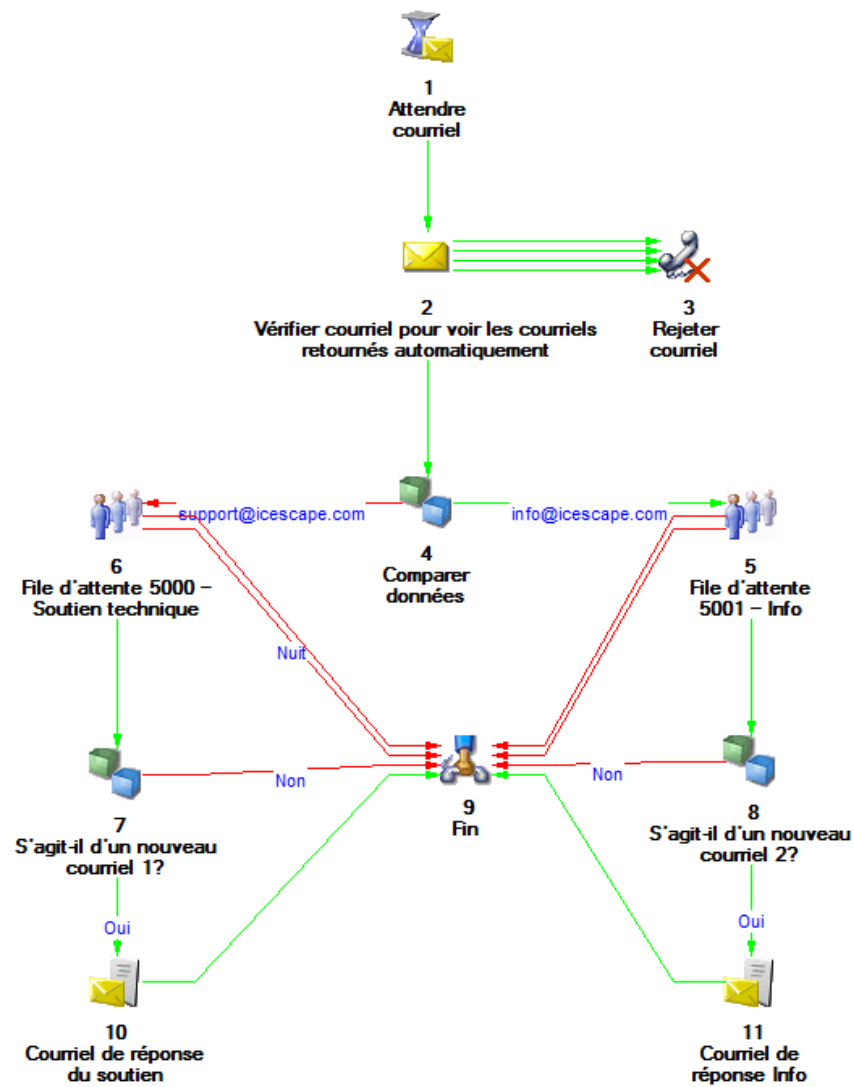
Les courriels peuvent soit être acheminés à une file d'attente ou peuvent être acheminés à un utilisateur individuel. Voyez les exemples ci-dessous:

- Les messages envoyés à support@abccompany.com sont acheminés à la file d'attente de soutien, où il sera traité par le premier utilisateur disponible.
- Une réponse à un fil de courriel (c. à d. l'utilisateur a répondu à un message et le client envoie une réponse au message de l'utilisateur) peut être acheminée à l'utilisateur qui a d'abord traité le courriel.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous avez créé une page d'application et placé les actions requises dans la page d'application. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et l'ajout d'actions, reportez-vous au Chapitre 1: Introduction à .

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application à l'extérieur des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Placez un appel de vérification, envoyez un courriel ou un MI à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

La saisie d'écran ci-dessous montre un exemple d'application qui peut être créé pour les courriels.



Définition des actions de courriel de l'application

Les actions de courriel sont des actions supplémentaires spécialement conçues pour traiter les courriels acheminés à votre centre de contact, tel que décrit dans le tableau ci-dessous:

Actions de courriel de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Vérifier courriel	Vérifie un courriel entrant à la recherche de mots clés dans l'entête ou dans le corps du message. Les courriels peuvent être acheminés à un chemin d'application distinct sur la base de ces mots clés. Par exemple, envoyez un courriel contenant le mot clé 'aide' à la file d'attente du soutien technique.		395
Composer courriel de réponse	Envoie automatiquement une réponse à un courriel entrant. Cette fonction pourrait être utilisée pour envoyer un courriel de confirmation à un client (par ex. Nous avons reçu votre courriel et nous traitons votre demande).		398
Envoyer courriel	Envoie un courriel. Par exemple, vous pouvez utiliser cette action pour envoyer des avis par courriel lorsque des appels sont réacheminés au NA de leur boîte vocale.		400
Attendre courriel	Attend un courriel entrant. Lorsque le courriel arrive, un objet lui est attribué et il est ensuite acheminé à l'action suivante. Cette action est le point de départ de l'application pour les courriels.		405

Vérifier courriel

13: Vérifier courriel

Nom d'action:

Champ Texte à rechercher Aller à Nom du lien

Champ	Texte	Aller à	Nom du lien

Si aucune correspondance aller à: Nom du lien:

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Vérifier courriel peut traiter les courriels entrants d'une manière distincte sur la base de conditions que vous créez. Si un courriel ne correspond pas aux conditions que vous créez, il est acheminé à un chemin d'application par défaut. Voyez les exemples suivants de conditions qui peuvent être ajoutées à la table Vérifier courriel:

- Scanner à la recherche d'un mot clé dans le corps du courriel et acheminer l'appelant à l'action appropriée. Par exemple, vous pourriez scanner à la recherche du mot 'aide' et acheminer l'appelant à la file d'attente du soutien technique.
- Scanner à la recherche d'un mot clé dans le sujet du courriel et acheminer l'appelant à l'action appropriée. Par exemple, vous pourriez scanner à la recherche du mot 'plainte' et acheminer l'appelant à une file d'attente du service à la clientèle.
- Scanner à la recherche d'une adresse courriel d'expéditeur particulière et acheminer l'appelant à l'action appropriée. Les contacts prioritaires peuvent être acheminés à une file d'attente prioritaire.
- Scanner à la recherche de l'adresse du destinataire à qui le courriel a été envoyé et acheminer l'appelant à l'action appropriée. Cette option est utile si votre centre de contact a de nombreux comptes de courriel. Par exemple, les courriels acheminés à support@icescape.com peuvent être acheminés à une file d'attente de soutien technique.

Cette action peut utiliser les caractères de remplacement suivants:

- '?' représente tout caractère unique. Par exemple, 'c?t' pourrait représenter 'cat' ou 'cot'.
- '*' représente tout nombre de caractères. Par exemple '*spell' pourrait représenter 'spell' ou 'misspell'.
- '\' indique que le prochain caractère ne devrait pas être traité comme un caractère spécial. Par exemple, '*.exe' pourrait être utilisé pour chercher .exe dans le texte du courriel.

Remarque: Si vous tapez '*' la point d'interrogation n'est pas traité comme symbole spécial. Similairement, si vous tapez '**' le second astérisque n'est pas traité comme symbole spécial. Pour rechercher '\', utilisez '\\' dans la chaîne de recherche.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Vérifier courriel:

Vérifier courriel	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Vérifier courriel'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Vérifier courriel'.
Champ	Une liste déroulante des options suivantes: Corps, Destinataire, Expéditeur et Objet.
Texte à rechercher	Une liste déroulante des variables de données existantes, de même que des variables du système. Vous pouvez créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également taper une valeur statique dans ce champ. La valeur de la variable doit représenter le texte ou l'adresse courriel que vous recherchez.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsqu'une correspondance a été trouvée pour le texte.
Ajouter	Une fois que vous avez créé une condition en complétant les champs 'Champ', 'Texte à rechercher' et 'Aller à', cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter la condition à la table.

Vérifier courriel	
Option	Description
Supprimer	Un bouton utilisé pour retirer une condition de la table. La condition doit être mise en évidence avant de pouvoir être supprimée.
Haut/Bas	Des boutons utilisés pour déplacer une ligne ou une condition à une nouvelle position dans la table. La condition doit être mise en évidence avant d'être déplacée.
Si aucune correspondance aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsqu'ils ne correspondent à aucune des conditions ajoutées à la table.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Composer courriel de réponse

14: Composer courriel de réponse

Nom d'action:

Texte:

Variable:

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
☐ Journaliser action

Composer courriel de réponse vous permet d'envoyer une réponse instantanée à tout courriel qui arrive à votre centre de contact. Par exemple, une réponse instantanée pourrait informer l'expéditeur que le courriel a été reçu et qu'un représentant du service à la clientèle y répondra d'ici 24 heures.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Composer courriel de réponse:

Composer courriel de réponse	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'Composer courriel de réponse'. Vous pouvez également effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Composer courriel de réponse'.

Composer courriel de réponse	
Option	Description
Variable	Une liste déroulante qui montre les variables du système et les variables de données.
Insérer	Un bouton utilisé pour insérer la variable sélectionnée dans la réponse. Vous pouvez insérer un nombre indéterminé de variables dans un message.
< Texte >	Entrez le texte que vous désirez inclure dans le courriel dans la grande boîte de texte. Vous pouvez insérer une variable dans le message en sélectionnant une variable dans la liste déroulante et en cliquant sur <i>Insérer</i> . La valeur de la variable est incluse au courriel qui est envoyé.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action après l'envoi de la réponse.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter le lien qui apparaît entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Envoyer courriel

Envoyer courriel vous permet d'envoyer un courriel dans l'application. Par exemple, vous pouvez vouloir établir des messages automatiques qui font des suivis sur des appels ou envoyer des avis par courriel aux utilisateurs lorsque des appels sont réacheminés au NA de leur boîte vocale.

Remarque: Vous n'êtes pas tenu d'avoir l'option iceMail pour utiliser cette action.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Envoyer courriel:

Envoyer courriel	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'Envoyer courriel'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par l'adresse "à". Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Email @Support').

Envoyer courriel	
Option	Description
Serveur	Le nom du serveur de courriel. Vous pouvez taper le nom ou l'adresse IP du serveur, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Nom d'utilisateur	Au besoin, vous pouvez entrer un nom d'utilisateur pour l'authentification sur le serveur de courriel. Vous pouvez taper une valeur, sélectionner une variable dans une liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Mot de passe	Au besoin, vous pouvez entrer un mot de passe pour fin d'authentification sur le serveur de courriel. Vous pouvez taper une valeur, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Objet	L'en-tête sujet du courriel à envoyer. Vous pouvez taper une valeur. Vous pouvez sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez également combiner une variable et une valeur statique tapée.
Corps	Le contenu du courriel. Vous pouvez entrer du texte, une variable, ou une combinaison des deux.
Variable/Insérer	Pour insérer une variable dans le champ 'Corps', sélectionnez-le dans la liste déroulante ou sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une nouvelle variable. Cliquez sur <i>Insérer</i> .

Envoyer courriel	
Option	Description
À (Nom)	Le nom du destinataire du courriel. Ceci est affiché dans le champ 'À' du courriel. Vous pouvez taper un nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez énumérer plusieurs noms en les séparant par un point-virgule. Pour vous assurer que plusieurs noms 'À' sont associés aux adresses 'À' appropriées, énumérez-les dans le même ordre que les adresses 'À' ci-dessous. Par exemple: À (Nom): Bob;Fred;Mary
À (Adresse)	L'adresse cible du courriel. Vous pouvez taper une adresse courriel, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Vous pouvez envoyer le courriel à plusieurs adresses en séparant chaque adresse par un point-virgule. Pour vous assurer que les adresses 'À' multiples sont associées aux noms 'À' appropriés, énumérez-les dans le même ordre que les noms 'À' ci-dessus. Par exemple: À (Adresse): Bob@abc.com;Fred@abc.com;Mary@xyz.com
De (Nom)	Le nom de l'expéditeur du courriel. Celui-ci sera affiché dans le champ 'De' du courriel. Vous pouvez taper un nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
De (Adresse)	L'adresse courriel de l'expéditeur. Vous pouvez taper une adresse courriel, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Envoyer courriel	
Option	Description
Répondre à (Nom)	Le nom de la personne à qui une réponse sera envoyée, si elle est différente du 'De (Nom)'. Celui-ci sera affiché dans le champ 'De' du courriel. Vous pouvez taper un nom, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Répondre à (Adresse)	L'adresse courriel à laquelle vous désirez que les réponses à ce message soient envoyées, si elle est différente du 'De (Adresse)'. Vous pouvez taper une adresse courriel, sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Pièce jointe	Tapez le nom du chemin du fichier que vous désirez attacher au courriel. Vous pouvez également sélectionner une variable dans la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Ajoutez ou supprimez des lignes de la liste à l'aide des boutons <i>Ajouter/Supprimer</i> décrits ci-dessous.
Ajouter/Supprimer	Cliquez sur <i>Ajouter</i> pour ajouter le fichier joint à la liste. Pour supprimer un item de la liste, mettez la ligne en évidence et cliquez sur <i>Supprimer</i> .
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application.
Erreur aller à	Une liste déroulante des toutes les autres actions placées dans la page. Sélectionnez l'action qui suit dans la séquence de l'application si une erreur se produit lors de l'envoi du courriel.

Envoyer courriel	
Option	Description
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Attendre courriel

Attendre courriel est habituellement le point de départ de l'application conçue pour les courriels. Cette action réunit de l'information sur l'expéditeur du courriel, stockée dans les variables du système. Cette information inclut l'adresse courriel à laquelle le courriel est envoyé, l'adresse courriel de l'expéditeur et beaucoup plus. Pour plus d'information sur les variables du système, reportez-vous à la page 15.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attendre courriel:

Attendre courriel	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Attendre courriel'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Attendre courriel'.

Attendre courriel	
Option	Description
Options d'attente	'Attendre indéfiniment' est le paramètre par défaut. Sélectionner 'Attendre libération sur temporisation de' vous permet d'entrer le nombre de secondes ou de sélectionner une variable dans une liste déroulante. Sélectionnez '<NOUVELLEVARIABLE>' pour créer une variable. Lorsque le seuil de temporisation est atteint, l'application cherche l'action spécifiée dans le champ 'Libération sur temporisation Aller à'.
Attribuer à objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.
Succès Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Tous les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste.
Libération sur temporisation Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Ce champ est disponible si vous avez sélectionné 'Attendre libération sur temporisation de' comme option d'attente.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Gestion de l'acheminement à l'utilisateur

Le traitement standard de l'application des objets courriel entrant est de les placer en file d'attente et de les acheminer au prochain utilisateur disponible. Si le fil de courriel a été traité par un utilisateur particulier auparavant, il peut être traité différemment dans l'application pour l'acheminer directement à cet utilisateur s'il est disponible.

La variable du système \$Email:IntendedUserID contient l'ID d'utilisateur du dernier utilisateur qui a traité un fil de courriel particulier. S'il s'agit du premier courriel dans le fil, cette valeur est alors 0. En option, les actions d'application peuvent être utilisées pour évaluer cette valeur et acheminer les réponses entrantes à l'ID de cet utilisateur

Les acheminements ratés dans les cas où cet ID d'utilisateur a été supprimé ou l'utilisateur visé n'est pas connecté peuvent être traités par l'application, habituellement en les remettant en file d'attente pour le prochain utilisateur disponible. Un acheminement additionnel plus sophistiqué peut être appelé en mettant en file d'attente l'état de \$Email:IntendedUserID et en prenant des décisions basées sur l'état de l'utilisateur retourné. Par exemple, le traitement pourrait être différent selon que l'utilisateur est en état Pas prêt, Prêt, Appel en cours, Post contact, etc. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Gestion d'utilisateur: Obtenir propriété débutant à la page 272 du Chapitre 7: Actions avancées.

Par défaut, si un objet courriel est acheminé à un utilisateur connecté mais en état Pas prêt, le courriel sera placé dans sa FAP. Si ce n'est pas le résultat désiré alors le résultat désiré doit être implanté par l'application.



Chapitre 10: Actions de MI

Chaque action de l'application a un ensemble distinct de propriétés qui doivent être complétées lors de la conception de l'application. Lorsque les propriétés d'une action sont incomplètes, l'icône apparaît sur un arrière-plan rouge dans l'application. Les modifications faites dans iceAdministrator ne peuvent être sauvegardées tant que toutes les propriétés ne sont pas complétées.

Ce chapitre décrit chacune des actions de MI de l'application, incluant les champs d'entrée, les boutons, les boîtes à cocher et les boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence pour compléter les champs obligatoires et optionnels pour chaque type d'action de MI. Vous pouvez également vouloir utiliser ce chapitre comme référence lors de la modification d'actions de MI. Reportez-vous au tableau Actions de MI de l'application pour une brève description de chacune des actions de MI et pour une référence à la page de la rubrique appropriée à l'intérieur de ce chapitre.

Remarque: Toutes les actions de MI requièrent l'ajout de la Messagerie instantanée pour ice. S.v.p. contactez ComputerTalk Technology, Inc. pour plus d'information.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous avez créé une page d'application et placé les actions requises dans la page d'application. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et l'ajout d'actions, reportez-vous au Chapitre 1 : Introduction à .

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application à l'extérieur des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Placez un appel de

vérification, envoyez un courriel ou un MI à votre centre de contact après avoir sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Définition des actions de MI de l'application

Les actions de MI sont des actions supplémentaires conçues spécialement pour traiter les messages instantanés acheminés à votre centre de contact, tel que décrit dans le tableau ci-dessous:

Actions de MI de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Recevoir message instantané	Attend la réponse d'un expéditeur. Le texte de la réponse de l'expéditeur est stocké dans une variable, qui peut être utilisée pour prendre des décisions pour l'acheminement du contact dans l'application.		395
Répondre au message instantané	Envoie automatiquement une réponse à un message instantané entrant. Cette fonction pourrait être utilisée pour envoyer une confirmation à l'expéditeur ou pour fournir plus d'information ou plus d'options à l'expéditeur (par ex. Nous avons reçu votre demande de soutien. Faites le 1 pour le soutien du matériel ou faites le 2 pour le soutien du logiciel).		398
Attendre message instantané	Attend une session de message instantané entrante. Lorsque le premier message instantané d'une session arrive, il est attribué à un objet et il est ensuite acheminé à la prochaine action. Cette action est le point de départ de l'application pour les messages instantanés.		405

Recevoir message instantané

Recevoir message instantané est utilisée pour "écouter" des messages instantanés de l'expéditeur. Voyez les exemples suivants de l'utilisation de cette action:

- Le message de l'expéditeur est reçu. La boîte à cocher 'Inclure le message dans le journal de session envoyé à l'utilisateur' est activée. Le message est alors mis en file d'attente. Le prochain utilisateur disponible reçoit le message instantané de la file d'attente avec le texte original de l'expéditeur.
- Le message de l'expéditeur est reçu. Une réponse est alors envoyée à l'expéditeur (à l'aide de l'action Répondre au message instantané) avec une liste d'options. L'action Recevoir message instantané est de nouveau utilisée dans l'application pour attendre la réponse de l'expéditeur et (à l'aide d'actions additionnelles) acheminer l'appelant en conséquence.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Recevoir message instantané:

Recevoir message instantané	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Recevoir message instantané'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Recevoir message instantané	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action, le nom par défaut est 'Recevoir message instantané'.
Libération sur temporisation	La durée de la temporisation détermine le temps (en millisecondes) pendant lequel l'action attend le message instantané avant que le lien 'Libération sur temporisation Aller à' ne soit suivi. Vous pouvez spécifier le seuil de temporisation en millisecondes, sélectionner INFINI dans la liste déroulante ou sélectionner une variable dans la liste déroulante. Sélectionnez '<NOUVELLE VARIABLE>' pour créer une variable.
Stocker le message dans une variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Le texte du message instantané est stocké dans la variable spécifiée.
Inclure le message dans le journal de session envoyé à l'utilisateur	Cochez cette boîte si vous voulez que l'utilisateur voie ce message dans Microsoft Lync lorsqu'il est connecté au contact.
Succès Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action après que le message instantané a été reçu.
Libération sur temporisation Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action si le message instantané n'est pas reçu à l'intérieur du délai spécifié dans le champ 'Libération sur temporisation'.

Recevoir message instantané	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Répondre au message instantané

18: Répondre au message instantané

Nom d'action:

Message

Variable:

☐ Inclure message dans journal de session envoyé à l'utilisateur

Aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

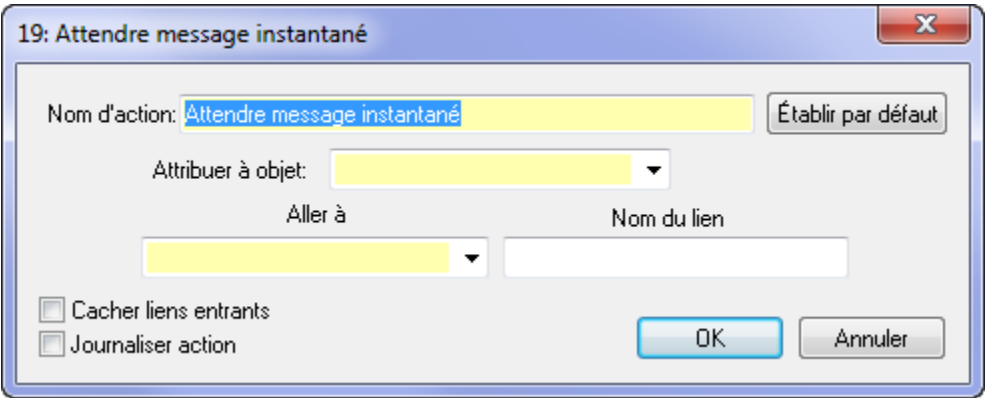
Répondre au message instantané vous permet d'envoyer une réponse à un message instantané arrivé à votre centre de contact. Par exemple, une réponse peut informer l'expéditeur que son message a été reçu et fournir à l'expéditeur une liste d'options de menu parmi lesquelles l'expéditeur peut choisir. À l'aide d'actions additionnelles, l'application peut alors traiter la réponse de l'expéditeur et acheminer le message instantané en conséquence.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Répondre au message instantané.

Répondre au message instantané	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Répondre au message instantané'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.

Répondre au message instantané	
Option	Description
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Répondre au message instantané'.
Message	Entrez le texte que vous désirez inclure dans le message instantané. Vous pouvez insérer une variable dans le message en sélectionnant une variable dans la liste déroulante et en cliquant sur <i>Insérer</i> . La valeur de la variable est incluse dans le message instantané envoyé.
Variable	Une liste déroulante qui montre les variables du système et les variables de données.
Insérer	Un bouton utilisé pour insérer la variable sélectionnée dans la réponse. Vous pouvez insérer un nombre indéterminé de variables dans un message.
Inclure message dans journal de session envoyé à l'utilisateur	Cochez cette boîte si vous voulez que l'utilisateur voie ce message dans Microsoft Lync lorsqu'il est connecté au contact.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action une fois que la réponse est envoyée.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Attendre message instantané



Attendre message instantané est habituellement le point de départ de l'application conçue pour les messages instantanés. Cette action recueille l'information sur l'expéditeur du message, qui est stockée dans les variables du système. Cette information inclut l'adresse MI à laquelle le message a été envoyé, l'adresse MI de l'expéditeur et bien plus. Pour plus d'information sur les variables du système, reportez-vous à la page 15.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Attendre message instantané:

Attendre message instantané	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Attendre message instantané'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom par défaut de l'action. Pour cette action le nom par défaut est 'Attendre message instantané'.
Attribuer à objet	Une liste déroulante des variables d'objet existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste.

Attendre message instantané	
Option	Description
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Tous les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.



Chapitre 11: Actions Voice I/O

Chaque action d'application a un ensemble distinct de propriétés que vous devez compléter lors de la conception de l'application. Lorsque les propriétés d'une action sont incomplètes, l'icône apparaît sur un arrière-plan rouge. Les modifications faites dans iceAdministrator ne peuvent pas être sauvegardées tant que les propriétés ne sont pas complétées.

Voice I/O (Input/Output) comprend la synthèse vocale et la reconnaissance vocale. Ce chapitre consacre une rubrique à la synthèse vocale et une autre à la reconnaissance vocale. Dans ces rubriques, chaque action Voice I/O est décrite, incluant les champs d'entrée, les boutons, les boîtes à cocher et les boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence lorsque vous complétez les champs obligatoires et optionnels de chaque type d'action Voice I/O. Vous pouvez également utiliser ce chapitre comme référence lors de la modification des actions Voice I/O. Reportez-vous au tableau des actions Voice I/O de l'application qui suit pour une brève description de chaque action Voice I/O et pour une référence à la page de la rubrique appropriée à l'intérieur de ce chapitre.

Ce chapitre tient pour acquis que vous êtes familier avec le visionnement de l'application et que vous avez créé une page d'application et placé les actions requises dans la page d'application. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et l'ajout d'actions, reportez-vous au Chapitre 1: Introduction à iceWorkflow.

Mise en garde: Il est fortement recommandé de modifier l'application à l'extérieur des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Placez un appel de vérification, envoyez un courriel ou un MI à votre centre de contact après avoir

sauvegardé les modifications pour vous assurer que l'application fonctionne correctement.

Définition des actions Voice I/O

Les actions Voice I/O sont des actions supplémentaires spécialement conçues pour traiter la synthèse vocale et la reconnaissance vocale dans votre centre de contact, tel que décrit dans le tableau ci-dessous:

Actions Voice I/O de l'application			
Action	Description	Icône	Page
Parler	La seule action obligatoire pour la synthèse vocale. Le texte que vous spécifiez est dit aux appelants.		422
Affecter ressource de reconnaissance vocale	Assure que l'appelant peut utiliser la reconnaissance vocale durant toute la durée de l'appel ou jusqu'à ce que l'application supprime la ressource.		433
Libérer ressource de reconnaissance vocale	Supprime la ressource de reconnaissance vocale du contact.		435
Obtenir résultats de reconnaissance vocale	Récupère les résultats de la reconnaissance vocale.		437
Démarrer reconnaissance vocale	Début la reconnaissance vocale.		439

Synthèse vocale

La fonction synthèse vocale d'ice utilise le moteur de reconnaissance et de synthèse vocale de Microsoft. Il est conforme au standard SSML. Les balisages acceptés que nous pouvons utiliser sont disponibles ici: [http://msdn.microsoft.com/en-us/library/hh378377\(v=office.14\).aspx](http://msdn.microsoft.com/en-us/library/hh378377(v=office.14).aspx).

Par exemple: utilisez "`<say-as type='spell'><@g_callerinput></say-as>`" pour reproduire des caractères alphanumériques.

L'indice de vitesse standard de la parole émise est rapide. Pour ajuster la vitesse, utilisez l'étiquette `<prosody>`.

Par exemple, `<prosody rate='x-slow'><say-as type="spell"><@g_callerinput></say-as></prosody>`

Remarque:

- 'x-slow': très lent.
- L'indice peut être 'lent', 'moyen', 'rapide', ou 'très rapide'.
- L'indice peut également être un pourcentage relatif à la vitesse par défaut – c. à d. `<prosody rate='42'>` générera un indice de vitesse de sortie de 42% plus lent que la vitesse par défaut.

Dans l'application, l'action Parler est requise pour configurer la synthèse vocale. Les rubriques qui suivent expliquent l'action Parler et les voix les plus souvent utilisées.

Parler

20: Parler

Nom d'action:

Langue:

☐ Activer abandon DTMF ☐ Effacer mémoire tampon de chiffres composés

☒ Texte

Variable:

☐ Fichier

Chemin complet sur serveur ice:

☐ Activer contrôles du play-back

Saut/Pause/Reprise

Durée de saut (ms):

Touches DTMF

Saut arrière:

Pause/Reprise:

Saut avant:

Succès de parler aller à Nom du lien

Échec de parler aller à Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

ice fournit la capacité de synthèse vocale en s'intégrant à un serveur de synthèse vocale tiers. À l'aide du serveur de synthèse vocale, l'action Parler convertit le texte en parole et fait entendre l'information à un appelant.

Vous pouvez taper le texte qui doit être dit dans la boîte de texte de l'action ou vous pouvez spécifier un fichier que l'action Parler devrait lire. La manière dont le texte est dit à l'appelant peut être modifiée à l'aide des 'Étiquettes incorporées', des codes spéciaux qui peuvent être insérés

dans le champ du texte. Pour plus d'information sur les Étiquettes incorporées, reportez-vous à la page 426.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Parler:

Parler	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Parler'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le texte à dire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Parler – S.v.p. entrez votre NIP').
Langues	Les langues que vous pouvez utiliser pour les messages de synthèse vocale sont énumérées dans cette liste déroulante.
Activer abandon DTMF	Activez cette fonction si vous voulez permettre aux appelants de 'sauter' la voix en entrant n'importe quel chiffre DTMF (Multifréquence à deux tonalités) sur le clavier de leur téléphone. Si cette fonction est désactivée, l'appelant doit écouter la voix.
Effacer mémoire tampon de chiffres composés	Activez cette fonction pour annuler tout chiffre qui pourrait avoir été entré dans l'action précédente.
Texte	Entrez le texte que vous voulez convertir en paroles. Vous pouvez insérer une variable dans le texte en sélectionnant une variable dans la liste déroulante et en cliquant sur <i>Insérer</i> . La valeur de la variable est convertie en paroles.

Parler	
Option	Description
Fichier	Spécifiez un fichier qui contient le texte que vous aimeriez convertir en paroles. Le fichier doit être situé sur le serveur ice et vous devez spécifier le chemin complet.
Activer contrôles du play-back	Activez cette boîte à cocher si vous voulez permettre aux utilisateurs de contrôler le play-back de la voix. Vous pouvez leur permettre de faire une pause dans le message, d'ajuster le volume de même que d'avancer et de reculer à l'intérieur du message.
Saut/Pause/Reprise	Permet aux utilisateurs d'ajuster leur position de play-back dans l'énoncé. Par défaut, le play-back avance ou recule de 5000ms chaque fois que l'utilisateur appuie sur les touches multifréquences à deux tonalités (DTMF) spécifiées mais vous pouvez utiliser la liste défilante pour sélectionner une période de saut différente. Vous pouvez sélectionner les touches de contrôle de position dans les boîtes à liste déroulante 'Saut arrière', 'Pause/Reprise' et 'Saut avant' au besoin. La valeur par défaut pour chacun de ces champs est 'AUCUN' (aucun ajustement par l'utilisateur).
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste lorsque l'énoncé est complet ou si l'appelant entre un chiffre sur son clavier (si 'Activer abandon DTMF' est activé).
Échec de parler Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste lorsqu'aucune ressource n'est disponible.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.

Parler	
Option	Description
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Voix de synthèse vocale

Plusieurs voix peuvent être utilisées dans l'action Parler. Chaque voix que vous utilisez doit être configurée dans le système ice et une ID de groupe doit lui être attribuée. Une liste des voix disponibles lors de l'utilisation des voix incorporées à la Synthèse vocale de Microsoft.

- Anglais (États-Unis) (en-US 1033)
- Anglais (Canada) (en-CA 4105)
- Français (Canada) (fr-CA 3084)
- Anglais (Royaume Uni) (en-GB 2057)
- Espagnol (Mexique) (es-MX 2058)
- Catalan (Catalogne) (ca-ES 1027)
- Danois (Danemark) (da-DK 1030)
- Allemand (Allemagne) (de-DE 1031)
- Anglais (Australie) (en-AU 3081)
- Anglais (Inde) (en-IN 16393)
- Espagnol (Espagne) (es-ES 3082)
- Finois (Finlande) (fi-FI 1035)
- Français (France) (fr-FR 1036)
- Italien (Italie) (it-IT 1040)
- Norvégien, Bokmål (Norvège) (nb-NO 1044)
- Néerlandais (Pays-Bas) (nl-NL 1043)
- Polonais (Pologne) (pl-PL 1045)
- Portugais (Brésil) (pt-BR 1046)
- Portugais (Portugal) (pt-PT 2070)
- Suédois (Suède) (sv-SE 1053)

Remarque: Les langues qui demandent le soutien Unicode dans ice ne sont pas complètement acceptées dans cette version.

Reconnaissance vocale

La fonction de reconnaissance vocale d'ice est construite sur le moteur de reconnaissance vocale Microsoft. Dans l'application, plusieurs actions peuvent être utilisées pour créer l'application de reconnaissance vocale. Avant de pouvoir utiliser ces actions, le serveur ice doit être configuré par un technicien formé.

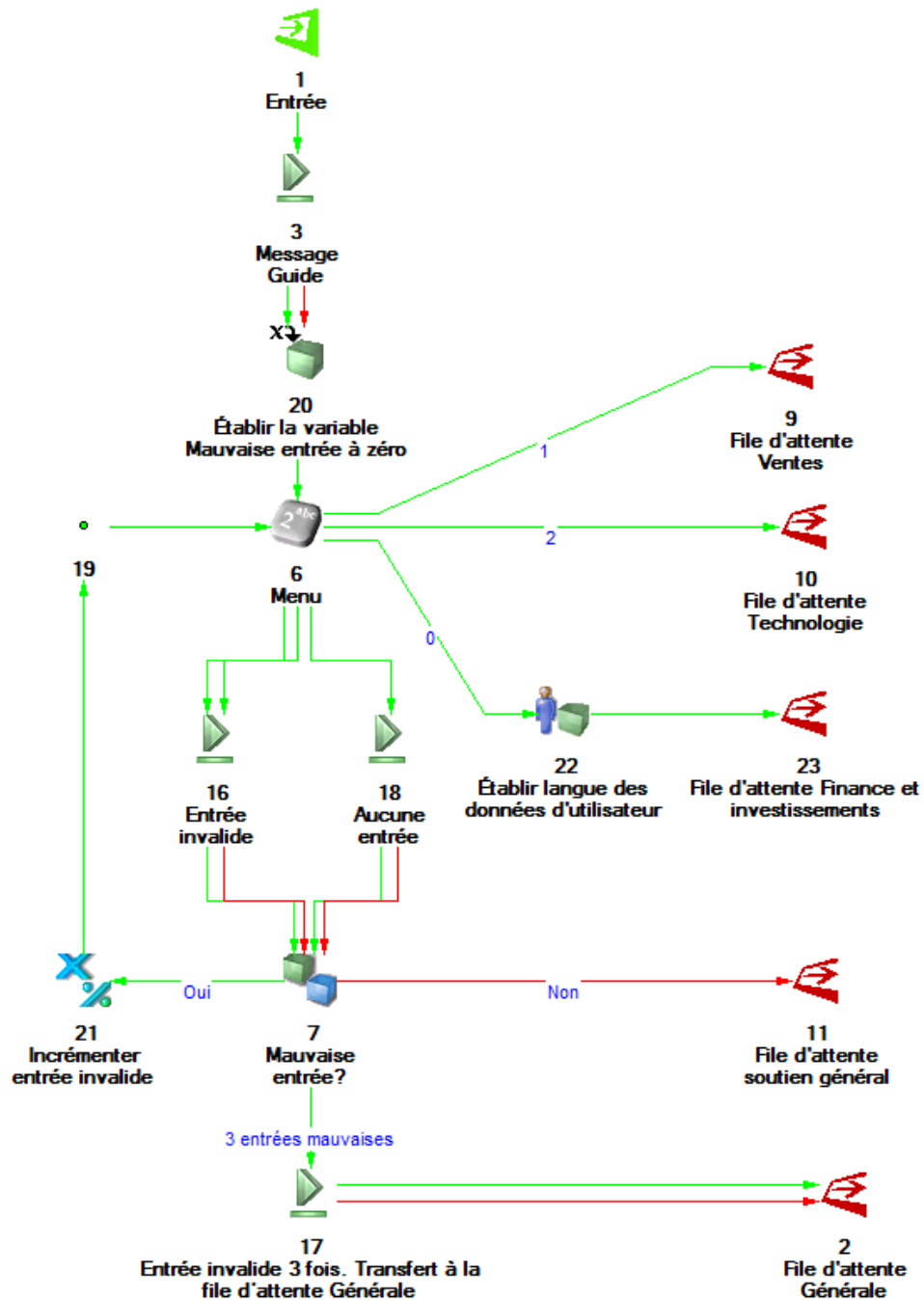
Les rubriques qui suivent offrent des recommandations pour la conception de l'application, expliquent les propriétés des actions de reconnaissance vocale, expliquent le format de la chaîne de résultats et fournit de l'information sur la journalisation des appels.

Applications basées sur l'utilisation du clavier multifréquence

Si vous désirez offrir aux appelants la possibilité de n'utiliser que leur clavier multifréquence (c. à d. le Touch Tone) pour interagir avec le système, prenez note des règles et directives suivantes:

- Ayez en tête un objectif clair lors de la conception de l'application
- Préparez des messages guides clairs pour acheminer les appelants dans le flux des appels.
- Pour permettre l'intervention, afin de permettre aux appelants d'entrer leur choix à l'aide de leur clavier téléphonique avant d'avoir entendu le message guide en entier, faites entendre les messages guides au moyen de l'action Faire entendre fichier audio, au lieu de l'action Obtenir entrée de l'appelant.
 - Modifiez l'action Faire entendre fichier audio avant l'action Obtenir entrée de l'appelant – assurez-vous que la boîte à cocher Activer abandon DTMF est cochée.
 - Configurez l'action Obtenir entrée de l'appelant, ne sélectionnez pas Aucun message pour le Premier message ni pour le Message guide.
- Pour empêcher l'intervention (c. à d. pour empêcher l'appelant d'entrer son choix ou de parler avant d'avoir entendu le message guide en entier), organisez les actions dans l'ordre suivant:
 - Faites entendre les messages guides aux appelants au moyen de l'action Faire entendre fichier audio.
 - Faites débiter la reconnaissance vocale par l'action Démarrer reconnaissance vocale.
 - Configurez l'action Obtenir entrée de l'appelant, ne sélectionnez pas 'Aucun message' pour le Premier message ni pour le Message guide.

L'exemple ci-dessous montre comment une application basée sur l'utilisation du clavier multifréquence peut être structurée:



1. L'appel entre dans cette page au moyen d'une action Connecteur d'entrée.

2. Les messages guides se font entendre, les numéros du menu sont expliqués. Comme l'intervention n'est pas permise, les appelants doivent écouter le message entier.
3. ice établit la variable Mauvaise entrée à zéro. Dans cet exemple la variable Mauvaise entrée piste le nombre de fois qu'une entrée invalide ou une libération sur temporisation du menu se produit.
4. L'appelant est acheminé au menu principal. Une fois que l'appelant a fait un choix valide, il est acheminé à l'action Connecteur de sortie associée au numéro entré.
 - a. Si l'appelant a appuyé sur le 1, il est acheminé à la file d'attente des Ventes.
 - b. Si l'appelant a appuyé sur le 2, il est acheminé à la file d'attente Technologie.
 - c. Si l'appelant a appuyé sur le 0, il est acheminé à la file d'attente Finance et Investissements.
5. Des actions additionnelles, comme Établir données d'utilisateur de l'objet, assurent que l'information est envoyée et sauvegardée comme Données d'utilisateur.
6. Si l'appelant a fait une entrée invalide, il est acheminé au message Entrée invalide et il entend un message Entrée invalide. Si l'appelant ne fournit aucune entrée à l'intérieur du délai alloué, le message Aucune entrée se fait entendre.
7. Une fois que les messages se sont fait entendre, ice piste le nombre d'entrées invalides qui se sont produites avant de réacheminer l'appelant au menu principal.
8. Une fois que l'appelant a atteint le nombre d'entrées invalides permises, (dans ce cas, 3) il est acheminé à la file d'attente Générale.

Applications basées sur la reconnaissance vocale

Si vous voulez offrir aux appelants l'option de parler ou d'utiliser le clavier du téléphone Touch-tone, vous pouvez exécuter l'action Démarrer reconnaissance vocale et l'action Obtenir entrée de l'appelant simultanément.

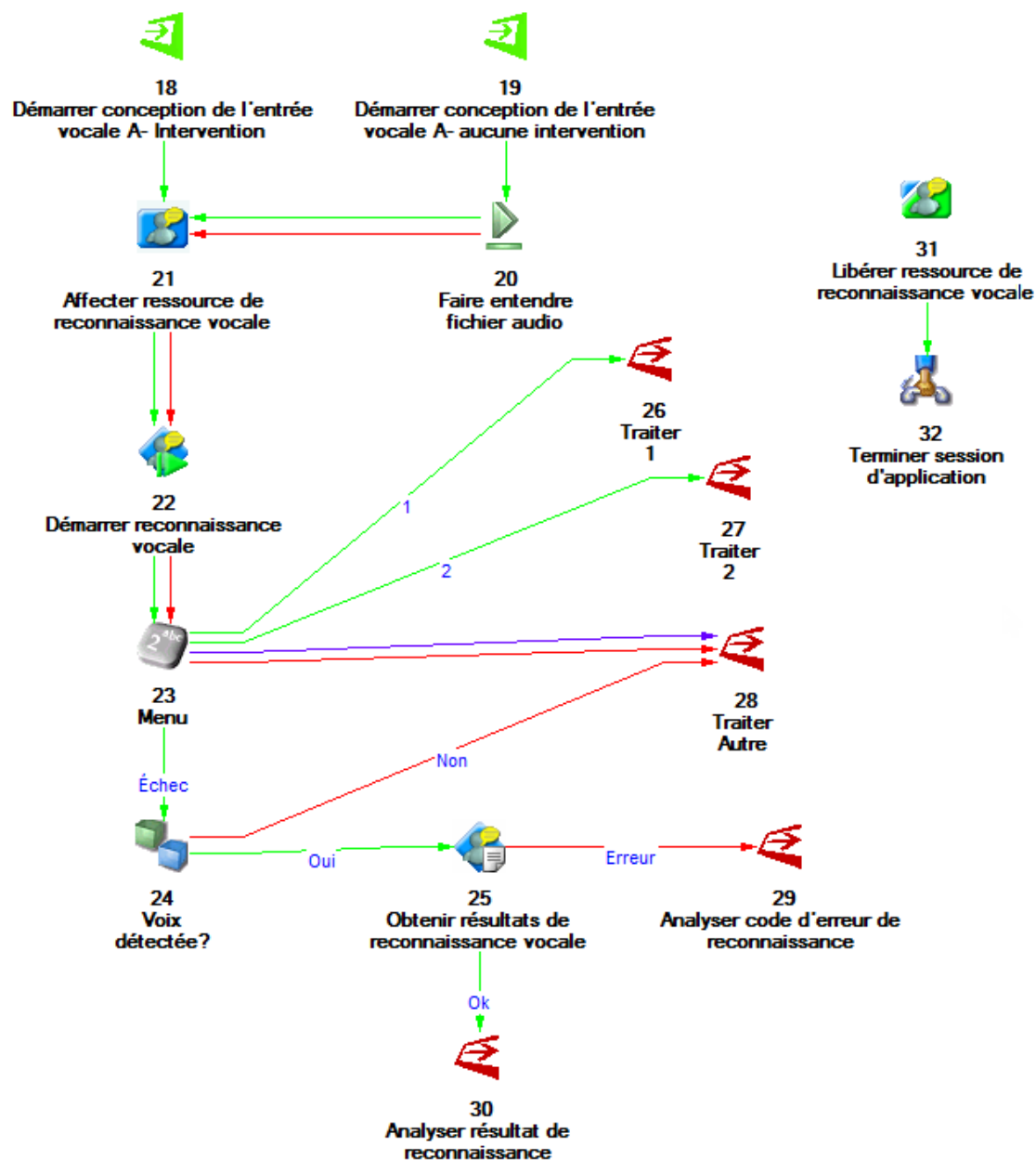
Lors de la construction d'une application de reconnaissance vocale de ce type, notez les règles et les directives qui suivent:

- Si un chiffre est entré sur le clavier, en tout temps la reconnaissance vocale est interrompue et l'application agit comme s'il n'y avait pas de reconnaissance vocale.
- Si un arrêt sur temporisation DTMF (c. à d. arrêt sur temporisation du premier chiffre) se produit, la reconnaissance vocale est interrompue et la logique de ré-essai sur temporisation de l'action Obtenir entrée de l'appelant est utilisée ou le lien arrêt sur temporisation est suivi, dépendamment de la configuration de l'action Obtenir entrée de l'appelant.
- Si la reconnaissance vocale est détectée avant ou pendant l'action Obtenir entrée de l'appelant, toute activité (c. à d. la transmission d'un message guide) est alors interrompue et le lien de défaillance de l'action Obtenir entrée de l'appelant est suivi. Lorsque ceci se produit, la variable résultat de l'action Obtenir entrée de l'appelant contient la valeur 4104. Une action Obtenir résultats de reconnaissance vocale suit également le lien échec et la variable résultat contient la valeur 4329478.

Pour rejeter l'intervention (c. à d. l'appelant ne peut pas entrer sa sélection ou parler avant que le message guide soit complet), organisez les actions de la manière suivante:

- Faites jouer les messages guides aux appelants à l'aide de l'action Faire entendre fichier audio.
- Débutez la reconnaissance vocale à l'aide de l'action Démarrer reconnaissance vocale.
- Configurez l'action Obtenir entrée de l'appelant sans sélectionner 'Aucun message' pour le premier message et en sélectionnant 'Aucun message' pour le message guide.
- Si la reconnaissance vocale est détectée durant l'attente d'une réponse dans Obtenir entrée de l'appelant, allez à l'action Obtenir résultats de reconnaissance vocale.

L'exemple ci-dessous montre comment une application basée sur la multifréquence à deux tonalités (DTMF) peut être structurée.



Affecter ressource de reconnaissance vocale

Affecter ressource de reconnaissance vocale est utilisée pour assurer que l'appelant puisse utiliser la reconnaissance vocale pour toute la durée de l'appel ou jusqu'à ce que l'application supprime la ressource.

Remarque: Une ressource de reconnaissance vocale peut être attribuée à un appelant seulement une fois dans l'application. Par exemple, l'application ne peut attribuer une ressource, et ensuite réattribuer une ressource au même appelant. Si la reconnaissance vocale est requise au début de l'appel et de nouveau à la fin de l'appel, la ressource doit demeurer attribuée au contact pour la durée de l'appel.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Affecter ressource de reconnaissance vocale:

Affecter ressource de reconnaissance vocale	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Affecter ressource de reconnaissance vocale'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le fichier de configuration. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Allocate Speech Rec Resource - @ConfigFile').

Affecter ressource de reconnaissance vocale	
Option	Description
Fichier de configuration	Entrez le fichier de configuration pour le client reconnaissance vocale. Ce fichier est habituellement d:\ice\config\nce-config.cfg. Le fichier de configuration spécifie la situation du fichier de grammaire et du serveur de reconnaissance vocale.
Succès Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans la liste.
Échec Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action lorsque qu'aucune ressource de reconnaissance vocale ne peut être allouée (ceci peut arriver si tous les ports avec licence sont déjà utilisés) ou si le serveur de reconnaissance vocale est en panne, le code résultat sera établi à 4329475 dans \$System:ResultCode.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Libérer ressource de reconnaissance vocale

Libérer ressource de reconnaissance vocale est utilisée pour supprimer une ressource de reconnaissance vocale du contact. La ressource est maintenant disponible et peut être utilisée par d'autres contacts.

Remarque:

- Une ressource de reconnaissance vocale peut être attribuée à un appelant une seule fois dans l'application. Par exemple, l'application ne peut attribuer une ressource, libérer la ressource et ensuite attribuer une ressource au même appelant. Si la reconnaissance vocale est requise au début de l'appel et une autre fois à la fin de l'appel, la ressource doit demeurer attribuée au contact pour la durée de l'appel.
- Les actions suivantes libéreront automatiquement une ressource de reconnaissance vocale (c. à d. sans utiliser l'action Libérer ressource de reconnaissance vocale): Acheminer objet, Faire entendre musique en attente (seulement lorsque 'Faire entendre musique d'un diffuseur' est activé) et Terminer session d'application. La ressource de reconnaissance vocale sera également libérée si un utilisateur répond à l'appel ou si l'appelant raccroche.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Libérer ressource de reconnaissance vocale:

Libérer ressource de reconnaissance vocale	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut ce champ affiche 'Libérer ressource de reconnaissance vocale'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour établir le nom d'action par défaut. Pour cette action le nom par défaut est 'Libérer ressource de reconnaissance vocale'.

Libérer ressource de reconnaissance vocale	
Option	Description
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste.
Nom du lien	Un champ optionnel qui vous permet d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et l'action sélectionnée dans la liste déroulante 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Obtenir résultats de reconnaissance vocale

Obtenir résultats de reconnaissance vocale peut être utilisée une fois qu'un appelant a été invité à parler. L'action attend que l'énoncé soit terminé et ensuite retourne les résultats de la reconnaissance vocale. Si l'action est utilisée plus tard dans l'application (par ex. après que la reconnaissance vocale soit complète), elle récupère les derniers résultats de reconnaissance vocale, pourvu qu'ils soient disponibles.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Obtenir résultats de reconnaissance vocale:

Obtenir résultats de reconnaissance vocale	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Obtenir résultats de reconnaissance vocale'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par la variable utilisée pour stocker les résultats de reconnaissance vocale. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Obtenir résultats de reconnaissance vocale - @SpeechRecResults').

Obtenir résultats de reconnaissance vocale	
Option	Description
Stocker résultats de reconnaissance dans variable	Une liste déroulante des variables de données existantes. Vous pouvez créer une nouvelle variable en tapant le nom de la variable directement dans le champ ou en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Les résultats de reconnaissance sont stockés dans la variable spécifiée. Le format du résultat dépend des options sélectionnées dans l'action Démarrer reconnaissance vocale. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 444.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste lorsque les résultats sont retournés.
Échec Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez dans cette liste lorsqu'aucun résultat n'est retourné.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Démarrer reconnaissance vocale

The dialog box '34: Démarrer reconnaissance vocale' contains the following elements:

- Nom d'action:** A text field with 'Démarrer reconnaissance vocale' and an 'Établir par défaut' button.
- Nom de la règle de la racine:** A text field.
- Grammaire:** A dropdown menu.
- Format des données de retour:** A dropdown menu.
- Silence minimum pré-reconnaissance vocale:** A numeric field with '0' and a 'ms' unit.
- Libération sur temporisation aucune voix:** A numeric field with '32000000' and a 'ms' unit.
- Libération sur temporisation durée de reconnaissance vocale:** A numeric field with '60000' and a 'ms' unit.
- Nombre maximal de résultats à retourner:** A numeric field with '3'.
- Seuil de confiance:** A numeric field with '45'.
- Effacer la mémoire tampon de chiffres composés:** A checked checkbox.
- Aller à:** A dropdown menu.
- Nom du lien:** A text field.
- Échec aller à:** A dropdown menu.
- Nom du lien:** A text field.
- Cache liens entrants:** An unchecked checkbox.
- Journaliser action:** An unchecked checkbox.
- Buttons:** 'OK' and 'Annuler'.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés de l'action Démarrer reconnaissance vocale:

Démarrer reconnaissance vocale	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Démarrer reconnaissance vocale'. Vous pouvez effacer le contenu de ce champ et taper un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action basé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Pour cette action, le nom par défaut est déterminé par le fichier de grammaire. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur <i>Établir par défaut</i> (par ex. 'Start Speech Rec - @GrammarFile').
Grammaire	Cette liste déroulante affiche la même information que le fichier de la grammaire (par ex. ouinon). L'emplacement de la grammaire est spécifié dans le fichier de configuration (l'action Affecter ressource de reconnaissance vocale vous permet d'entrer

Démarrer reconnaissance vocale	
Option	Description
	l'emplacement du fichier de configuration). Vous pouvez taper le nom du fichier, sélectionner une variable de la liste déroulante ou créer une nouvelle variable en sélectionnant '<NOUVELLE VARIABLE>' dans la liste. Remarque: Démarrer reconnaissance vocale peut être utilisée pour arrêter la reconnaissance vocale active si le champ de la grammaire est laissé vide. <u>Le champ Grammaire accepte:</u> Un fichier et chemin. GRXML non-compilé Un fichier de grammaire .cfg compilé Une chaîne XML représentant une grammaire GRXML valide à compiler. <u>Fichier de grammaire .cfg compilé:</u> Une fois compilée et/ou lue à partir du disque, la grammaire compilée est ensuite cachée dans le moteur de reconnaissance vocale affecté soit jusqu'à la fin de l'appel, soit jusqu'à ce que Désaffecter soit appelé ou qu'Affecter soit appelé de nouveau. <u>Fichier de grammaire précompilé ou non compilé:</u> Le nom du fichier doit être dans le format suivant: <rootname>, <grammarFilename>. Par exemple: ouinon, en-US.cfg <u>Grammaire XML:</u> Le nom racine doit être spécifié dans l'entête GRXML. Par exemple: <pre><grammar xml:lang="en-US" version="1.0" xmlns="http://www.w3.org/2001/06/grammar" tag- format="semantics/1.0" root="fruit"> <rule id="fruit" scope="public">`</pre>
Format des données de retour	Reportez-vous à la page 444 pour plus d'information.

Démarrer reconnaissance vocale	
Option	Description
Silence minimum pré-reconnaissance vocale	Le nombre de secondes requises avant qu'un énoncé soit accepté comme valide. Ce temporisateur peut être utilisé pour déterminer si l'appelant a commencé à parler avant que la reconnaissance vocale n'ait démarré. La valeur par défaut est 2000 ms (2 secondes). Si la durée spécifiée de silence n'est pas détectée, le contact suit le lien 'Erreur Aller à'.
Libération sur temporisation aucune voix	Le nombre de millisecondes pendant lesquelles ice attend qu'un énoncé soit dit. La valeur par défaut est 32000000 ms (approximativement 9 heures). Lorsque la temporisation est atteinte, le contact suit le lien 'Erreur aller à'.
Libération sur temporisation durée de reconnaissance vocale excédée	La longueur maximale d'un énoncé, en millisecondes. La valeur par défaut est 60000 ms (60 secondes).
Nombre maximal de résultats à retourner	Le nombre maximal de résultats à retourner. La valeur par défaut est 3. Par exemple, si l'appelant dit "cat", l'application pourrait être confiante à 85% que l'appelant a dit "cat", à 75% confiante que l'appelant a dit "bat" et confiante à 70% que l'appelant a dit "mat". Si la valeur est fixée à 2, alors "cat" et "bat" sont retournés.
Seuil de confiance	Le seuil de confiance en l'énoncé doit l'emporter pour être considéré comme le résultat. Si l'énoncé ne rencontre pas le seuil de confiance, le contact suit le lien 'Erreur Aller à'.
Aller à	Une liste déroulante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Le contact suit ce lien lorsque les résultats sont retournés par le moteur de reconnaissance vocale de Microsoft.

Démarrer reconnaissance vocale	
Option	Description
Échec Aller à	Les appelants sont acheminés ici s'il y a un mauvais nom de grammaire ou une chaîne dans le mauvais format, par exemple. Voyez le tableau ci-dessous pour une liste des codes d'échec.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et l'action sélectionnée dans les listes déroulantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de cacher les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Masquage des liens entrants à la page 36.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information concernant cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à Journalisation d'une activité pour une action à la page 41.

Les codes de résultats qui suivent sont établis si le lien 'Échec Aller à' est suivi:

Codes de résultat 'Échec Aller à'	
Code de résultat	Description
4329474	NCE_REASON_ABORTED.
4329475	NCE_REASON_ACCEPTED.
4329476	NCE_REASON_REJECTED.
4329477	NCE_REASON_SPEECH_TO_EARLY.
4329478	NCE_REASON_NO_SPEECH.
4329479	NCE_REASON_TOO_MUCH_SPEECH.
4329480	NCE_REASON_TOO_SLOW.

Codes de résultat 'Échec Aller à'	
Code de résultat	Description
4329503	NCE_REASON_UNKNOWN_GRAMMAR.
9371910	TS_ERR_NOT_ALLOCATED.
9371973	TS_ERR_NOT_STARTED.

Format des données de retour

Démarrer reconnaissance vocale exige que vous spécifiiez le 'Format des données de retour'. La chaîne que vous spécifiez dans ce champ détermine l'information retournée dans la variable de l'action Obtenir résultats de reconnaissance vocale. Vous pouvez spécifier le format en utilisant les conventions suivantes:

- Chaque champ est délimité par des crochets en chevron ("**<**" et "**>**"). Par exemple, "**<&confiance>;<date>**".
- Spécifiez d'abord le niveau d'information du résultat, délimité par des accolades ("**{**" et "**}**"). Le niveau d'information du résultat s'applique à toutes les hypothèses ou interprétations retournées dans le résultat (par ex. la longueur du résultat). Les résultats qui sont uniques à chaque hypothèse, comme **<&r ponse>** et **<&confiance>**, devraient être à l'intérieur des accolades.
- On recommande d'utiliser une syntaxe prédéterminée pour les champs standards et ils sont précédés par une perluette ("**&**"). Reportez-vous aux tableaux ci-dessous pour une liste des champs supports.
- On fait référence aux intervalles de temps par leur nom (par ex. **<date>**). On fait référence aux pointages de confiance des intervalles de temps en utilisant le format suivant **%slotname** (par ex. **<%date>**).
- On fait référence aux fonctions d'intervalle de temps en utilisant le format **slotname.featurename** (par ex. **<date.mois>**).
- La spécification du format pour chaque champ est permise en utilisant le format - **min_width.max_width**. Utilisez le trait d'union pour appeler une justification à gauche pour les champs dont la valeur est plus courte que la largeur minimale spécifiée. Par défaut, la justification est à droite. Par exemple, la spécification **<date.mois:3.9>** fait en sorte que la fonction du mois de l'intervalle de la date soit imprimée avec un minimum de trois caractères et un maximum de neuf caractères, en utilisant la justification à droite.

Remarque: "****" est utilisé comme caractère pour la touche d'échappement.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de niveau résultat supportés:

Champs de niveau résultat	
Niveau résultat	Description
&num_answers	Le nombre total de réponses retournées. Ceci inclut un décompte de toutes les hypothèses retournées par le meilleur traitement N et toutes les interprétations de langage naturel pour chacune des hypothèses.
&utt_length	La longueur de l'énoncé.

Champs de niveau résultat	
Niveau résultat	Description
&status	Le statut ou le type du résultat. Ceci est la valeur retournée par l'action Obtenir résultats de reconnaissance vocale et peut être un des résultats suivants: EMPTY, REJECTED, SPEECH_TOO_EARLY, NO_SPEECH_TIMEOUT, TOO_MUCH_SPEECH_TIMEOUT, RECOGNIZER_TOO_SLOW_TIMEOUT, RECOGNITION, ENROLLMENT, OU EXCEPTION.
&scale	Le facteur de mise à l'échelle utilisée pour générer la valeur dans le champ &verify_score. Actuellement c'est 1000.

Le tableau ci-dessous décrit les champs de niveau de réponses supportés.

Champs du niveau de réponse	
Niveau de réponse	Description
&confidence	Le pointage de confiance pour cette hypothèse.
&string	La transcription de l'hypothèse.
&num_interps	Le nombre d'interprétations de langage naturel produits pour cette hypothèse.
&num_hyps	Le nombre d'hypothèses retournées par le meilleur traitement N de l'énoncé.
&hyp_index	L'index de cette hypothèse et de l'ensemble des hypothèses.
&interp_index	L'index de cette interprétation et de l'ensemble des hypothèses associées.

Champs du niveau de réponse	
Niveau de réponse	Description
&new_answer	TRUE si c'est la première ou la seule fois que cette interprétation apparaît parmi l'ensemble de toutes les réponses ou FALSE si cette interprétation a déjà été retournée. Ce champ est fourni parce que le système ne vérifie pas si la même interprétation est retournée pour différentes hypothèses.
%slotname	Retourne le pointage de confiance d'un intervalle de temps.
slotname	Retourne le contenu d'un intervalle de temps.
slotname.featurename	Retourne le contenu d'une fonction spécifique à l'intérieur d'un intervalle de temps (par ex. un item dans la liste).

Exemples :

Voyez les deux hypothèses qui suivent:

- "january twentieth nineteen ninety nine", confidence score=63
- "january twenty fourth nineteen ninety nine", confidence score=52

Si le 'Format des données de retour:' dans Démarrer reconnaissance vocale est...

"<&confidence>;<date.day>;<date.month>;<date.year>;"

La valeur de la variable du résultat dans Obtenir résultats de reconnaissance vocale sera...

"63;20;january;1999;52;24;january;1999;"

Si le 'Format des données de retour:' dans Démarrer reconnaissance vocale est...

"{<&num_answers>;<&status>;}<&confidence>;<date.day>;<date.month>;<date.year>;<&num_interps>;"

La valeur de la variable du résultat dans Obtenir résultats de reconnaissance vocale sera...

"2;RECOGNITION;63;20;january;1999;1;52;24;january;1999;1;"



Chapitre 12: Actions de sondage

Chaque action de l'application possède un ensemble de propriétés que vous devez compléter lors de la conception d'une application. Lorsque les propriétés d'une action sont incomplètes, l'icône apparaît avec un arrière-plan rouge dans l'application. Toute modification que vous avez effectuée dans iceAdministrator ne peut être sauvegardée avant que toutes les propriétés soient complétées.

Ce chapitre décrit chacune des actions d'application de sondage, incluant les champs d'entrée, les boutons, les boîtes à cocher et les boutons radio. Utilisez ce chapitre comme référence lorsque vous complétez les champs obligatoires et optionnels pour chaque type d'action de sondage. Vous pouvez également désirer utiliser ce chapitre comme référence lorsque vous modifiez les actions de sondage. Reportez-vous au tableau Actions de sondage pour une brève description de chaque action de sondage et pour une page de référence vers la rubrique appropriée à l'intérieur de ce chapitre.

Dans ce chapitre, on tient pour acquis que vous êtes familier avec la consultation de l'application et que vous avez créé une page d'application et placé les actions requises dans la page d'application. Pour de l'information sur les tâches associées à la création d'une page d'application et à l'ajout d'actions, reportez-vous au Introduction à .

Mise en garde: Il est hautement recommandé de modifier l'application en dehors des heures d'ouverture ou des heures de pointe. Faites des essais d'appels ou envoyez des courriels d'essai ou des MI d'essai à votre centre de contact après que les modifications aient été sauvegardées pour vous assurer que l'application fonctionne comme il faut.

Définition des actions de sondage

Les actions de sondage sont des actions optionnelles spécifiquement conçues pour traiter la confirmation et la participation à un sondage dans votre centre de contact, comme décrit dans le tableau ci-dessous:

Actions de sondage			
Action	Description	Icon	Page
Ajouter ou Mettre à jour sondage	Qualifie un sondage ou met à jour un aspect de qualification pour le sondage.		452
Supprimer sondage	Supprime un sondage du contact dans l'interaction courante. Ceci empêche l'application/le système de présenter de nouveau quel qu'autre sondage durant l'interaction actuelle.		456
Établir état de la réponse au sondage	Établit l'état de la réponse d'un participant qualifié au sondage.		458

Ajouter ou mettre à jour sondage

6: Ajouter ou Mettre à jour sondage

Nom d'action: Ajouter ou mettre à jour sondage Établir par défaut

ID de sondage: 0

☐ Annuler priorité

Id de langue (LCID):

ID de file d'attente:

☐ Annuler mode

☐ Voix

Numéro de rappel:

Délai de rappel:

☐ Courriel

Adresse courriel:

ID de groupe de courriel:

Aller à

Nom du lien

Échec aller à

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants

☐ Journaliser action

OK Annuler

Utilisez l'action Ajouter ou mettre à jour sondage pour qualifier un contact à différents points dans l'application. ice qualifie les contacts qui entrent dans le système à l'aide des propriétés du formulaire de sondage. Cette action peut également être utilisée pour mettre à jour un aspect spécifique de qualification pour le sondage.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Ajouter ou mettre à jour sondage.

Ajouter ou mettre à jour sondage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Ajouter ou mettre à jour sondage'. Vous pouvez modifier ceci, effacez le champ et tapez un nom plus descriptif.
Établir par défaut	Un bouton utilisé pour générer un nouveau nom d'action fondé sur les propriétés sélectionnées pour l'action. Le nom de l'action est mis à jour lors d'un clic sur Établir par défaut (par ex., 'Parler – S.v.p. entrez votre numéro d'identification personnelle').
ID de sondage	Entrez l'ID de sondage pour lequel le contact se qualifie.
Remplacer probabilité	Remplace le champ Probabilité de présentation établi dans le formulaire de l'exécution de sondage.
Code d'identification de langue (LCID)	Utilisez ce champ pour définir la langue pour ce sondage selon les codes de langue utilisés dans la BD.
ID de file d'attente	L'ID de file d'attente associé au contact devra répondre aux exigences des exécutions de sondage.

Ajouter ou mettre à jour sondage	
Option	Description
Remplacer modalité	Remplace la modalité définie pour le contact pour le sondage sélectionné dans le formulaire de sondage. Cette option peut également être utilisée pour mettre à jour la manière dont le sondage est présenté. 1. Si un contact voix se qualifie pour une exécution de sondage et que son adresse courriel est disponible par d'autres moyens, Remplacer modalité peut être utilisée pour lui envoyer un courriel contenant un lien vers le sondage au contact (si le sondage a des modalités web et voix). 2. Si un MI se qualifie pour une exécution de sondage et que son adresse courriel est disponible par d'autres moyens, Remplacer modalité peut être utilisée pour lui envoyer un courriel contenant le lien vers le sondage au lieu de présenter le lien à la fin de la session de clavardage.
Voix	Remplace et configure la présentation du sondage au moyen des options voix. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité est sélectionné.
Numéro de rappel	Le numéro de téléphone que le système compose pour un sondage par rappel. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité et Voix ont été sélectionnés.
Délai de rappel	Le délai après lequel le système compose le numéro pour un sondage par rappel. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité et Voix sont sélectionnés.

Ajouter ou mettre à jour sondage	
Option	Description
Courriel	Remplace et configure la présentation du sondage au moyen d'options de courriel. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité a été sélectionné.
Adresse courriel	L'adresse courriel à laquelle envoyer le lien vers le sondage web. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité et Courriel sont sélectionnés.
ID de groupe de courriel	L'ID du groupe de courriel utilisé pour envoyer le lien vers le sondage web. Cette option n'est disponible que si Remplacer modalité et Courriel sont sélectionnés.
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez de la liste lorsque l'action est complétée.
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez de la liste lorsque les ressources sont disponibles.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées des listes défilantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 39.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information sur cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 41.

Suppression d'un sondage

ice qualifie les contacts qui entrent dans le système au moyen des propriétés du formulaire de sondage. Utilisez l'action Supprimer sondage pour supprimer un contact qualifié d'un sondage. Ceci empêche l'application ou le système de présenter de nouveau un sondage durant l'interaction actuelle.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue pour l'action Supprimer sondage.

Supprimer sondage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Supprimer sondage'. Vous pouvez modifier ceci, effacez le contenu du champ et tapez un nom plus descriptif.
ID de sondage	Entrez l'ID associé au sondage pour supprimer le contact qualifié.
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez de la liste.
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez lorsqu'une erreur se produit avec l'action.

Supprimer sondage	
Option	Description
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées des liste défilantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 39.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser de l'information sur cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 41.

Établir état de la réponse au sondage

9: Établir état de la réponse au sondage

Nom d'action:

Établir état de la réponse au sondage

Établir par défaut

ID de réponse au sondage:

0

État:

Aller à

Échec aller à

Nom du lien

Nom du lien

☐ Cacher liens entrants
 ☐ Journaliser action

OK

Annuler

Le système met à jour l'état de la réponse au sondage d'un contact au fur et à mesure qu'il progresse dans l'application. Utilisez cette action Établir état de la réponse au sondage pour remplacer et définir l'état de la réponse au sondage d'un contact.

Le tableau ci-dessous décrit les champs et les boutons qui se trouvent dans la boîte de dialogue des propriétés pour l'action Établir état de la réponse au sondage:

Établir état de la réponse au sondage	
Option	Description
Nom d'action	Par défaut, ce champ affiche 'Établir état de la réponse au sondage'. Vous pouvez modifier ceci, effacez le contenu du champ et tapez un nom plus descriptif.
ID de réponse au sondage	Entrez l'ID de réponse au sondage pour laquelle vous désirez modifier l'état. Remarque: La variable de session suivante contient l'ID de réponse associée au contact: \$Session.SurveyResponses

Établir état de la réponse au sondage	
Option	Description
État	Sélectionnez un état de la liste défilante pour définir l'état de réponse au sondage pour le contact. Voici une liste des ID et la description de chaque état : • Créé= 0 (Le contact s'est qualifié pour une exécution de sondage) • Présenté=1 (Le sondage a été présenté à l'utilisateur. Courriel ou MI envoyé ou rappel effectué). • Démarré=2 (Au moins une question a obtenu une réponse mais la soumission n'a pas été finalisée) • Complété=3 (Complété, soumission finalisée) • Échec=4 (N'a pas réussi à présenter le sondage.) • Rejeté=5 (Le contact a rejeté le sondage) • Expiré=6 (Le lien web du sondage a excédé son intervalle d'expiration tel que défini dans l'exécution de sondage) • Rappel en cours=7 (L'application tente de rappeler l'utilisateur) • En attente de rappel = 8 (Un état de transition pour une réponse avant que l'application ne tente de rappeler) • Traité= 9 (Établi juste avant que le contact quitte l'application si le contact a rencontré un agent) • Non traité = 10 (Établi juste avant que le contact quitte l'application si le contact n'a pas rencontré un agent)
Aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez de la liste.

Établir état de la réponse au sondage	
Option	Description
Échec aller à	Une liste défilante de toutes les autres actions placées dans la page d'application. Les contacts sont acheminés à l'action que vous sélectionnez de la liste lorsqu'une erreur se produit avec l'action.
Nom du lien	Des champs optionnels qui vous permettent d'étiqueter les liens qui apparaissent entre cette action et les actions sélectionnées des listes défilantes 'Aller à'.
Cacher liens entrants	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de dissimuler les liens entrants pour cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 39.
Journaliser action	Une boîte à cocher optionnelle qui vous permet de journaliser l'information sur cette action. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 41.



Annexe A: Mode de transfert réseau

En utilisant Établir paramètre de téléphonie et Obtenir paramètre de téléphonie, vous pouvez fixer et récupérer un paramètre défini comme *ice.networkxfermode*. Cette valeur peut être fixée à 0, 1, 2 ou 3, et détermine si ice utilise les transferts SIP REFER:

- 0 – Ne jamais exécuter de transfert SIP REFER.
- 1 – Exécuter des transferts SIP REFER pour les transferts d'utilisateur seulement (ce paramètre s'applique aux transferts sans annonce seulement).
- 2 – Exécuter les transferts SIP REFER pour les transferts de l'application seulement. Ceci inclut les transferts initiés avec Acheminer objet et les renvois d'appels d'un ID d'utilisateur (c. à d. Tous appels, Pas de réponse, Aucune connexion, Débordement de la FAP).
- 3 – Exécuter des transferts SIP REFER pour tous les transferts (c. à d. 1 et 2).

L'utilisation du transfert SIP REFER peut être utile dans un centre de contact qui effectue un nombre élevé de transferts. Sans le transfert SIP REFER, chaque fois qu'un appel est transféré, deux lignes réseau sont occupées dans ice pour la durée de l'appel; une ligne est utilisée pour recevoir l'appel dans ice et une autre est utilisée pour transférer l'appel au tiers. Le transfert SIP REFER élimine le besoin d'occuper deux lignes réseau.

Transfert SIP REFER

Lorsque vous utilisez le paramètre *ice.networkxfermode* pour transférer un appel SIP, si le transfert échoue, ice est avisé et reprend le contrôle de l'appel (c. à d. le lien 'Échec Aller à' de l'action Acheminer objet est suivi). Le transfert SIP REFER n'est utilisé que lors de transferts sans annonce.



Annexe B: Codes de résultat

Codes de résultat donne un aperçu des messages d'erreur et de succès qui apparaissent. Le codes d'erreur sont regroupés comme suit : Erreurs générales d'initialisation, Pointeurs d'objet invalides, Erreurs d'initialisation de système, Erreurs graves, Avertissements, Information, Codes de résultat du Gestionnaire de téléphonie, Gestionnaire de commutateur et Codes IEV.

Erreurs générales d'initialisation	Code	Signification
IEV_CREATE_OBJECT_ERROR	0x04030001	Cannot create object (object pointer is NULL from operator new)
IEV_INIT_OBJECT_ERROR	0x04030002	Failed in object constructor
IEV_OPEN_DATASOURCE_ERROR	0x04030003	Failed to open DataSource object
IEV_OPEN_SESSION_ERROR	0x04030004	Failed to open database session
IEV_INIT_CRITICALSECTION_ERROR	0x04030005	Failed to initialize critical section
IEV_INVALID_CONNECTID	0x04030006	Invalid ConnectID passed to CWfDataConnectMgr in an attempt to attach to an opened database connection

Erreurs générales d'initialisation	Code	Signification
IEV_CREATE_EVENTMGR_ERROR	0x04030007	Failed to create Event Manager COM object
IEV_QUERY_INTERFACE_ERROR	0x04030008	Failed to query interface on COM object
IEV_CREATE_IMR_ERROR	0x04030009	Failed to create IMR COM object
IEV_ADVISE_SERVER_ERROR	0x0403000A	Failed to advise COM server
IEV_UNADVISE_SERVER_ERROR	0x0403000B	Failed to unadvise COM server
IEV_OLEDB_PROVIDER_ERROR	0x0403000C	OLEDB Provider Error

Pointeurs d'objets invalides	Code	Signification
IEV_INVALID_SWITCH_OBJECT	0x04030010	Invalid pointer to OLE DB Switch object
IEV_INVALID_QUEUE_OBJECT	0x04030011	Invalid pointer to OLE DB dboACDQueue object
IEV_INVALID_USER_OBJECT	0x04030012	Invalid pointer to OLE DB dboUser object
IEV_INVALID_USERASSIGNMENT_OBJECT	0x04030013	Invalid pointer to OLE DB dboUserAssignment object
IEV_INVALID_SKILL_OBJECT	0x04030014	Invalid pointer to OLE DB dboSkill object
IEV_INVALID_REQUIRED_SKILL_OBJECT	0x04030015	Invalid pointer to OLE DB dboRequiredSkill object
IEV_INVALID_USERSKILL_OBJECT	0x04030016	Invalid pointer to OLE DB dboUserSkill object
IEV_INVALID_WFGRAPH_OBJECT	0x04030017	Invalid pointer to OLE DB dboWfGraph object
IEV_INVALID_WFACTION_OBJECT	0x04030018	Invalid pointer to OLE DB dboWfAction object

Pointeurs d'objets invalides	Code	Signification
IEV_INVALID_WFATTRIBDETAIL_OBJECT	0x04030019	Invalid pointer to OLE DB dboWfAttributeDetail object
IEV_INVALID_WFLINK_OBJECT	0x0403001A	Invalid pointer to OLE DB dboWfLink object
IEV_INVALID_WFLINKDETAIL_OBJECT	0x0403001B	Invalid pointer to OLE DB dboWfLinkDetail object
IEV_INVALID_TRUNKGROUP_OBJECT	0x0403001C	Invalid pointer to OLE DB dboTrunkGroup object
IEV_INVALID_TRUNK_OBJECT	0x0403001D	Invalid pointer to OLE DB dboTrunk object
IEV_INVALID_DNISGROUP_OBJECT	0x0403001E	Invalid pointer to OLE DB dboDnisGroup object
IEV_INVALID_DNIS_OBJECT	0x0403001F	Invalid pointer to OLE DB dboDnis object
IEV_INVALID_HOLIDAY_OBJECT	0x04030020	Invalid pointer to OLE DB dboHoliday object
IEV_INVALID_EMAILGROUP_OBJECT	0x04030021	Invalid pointer to OLE DB dboEmailGroup object
IEV_INVALID_EMAIL_OBJECT	0x04030022	Invalid pointer to OLE DB dboEmail object
IEV_INVALID_CONFIGVALUE_OBJECT	0x04030023	Invalid pointer to OLE DB dboConfigValue object
IEV_INVALID_TEAM_OBJECT	0x04030024	Invalid pointer to OLE DB dboTeam object
IEV_INVALID_TEAMASSIGNMENT_OBJECT	0x04030025	Invalid pointer to OLE DB dboTeamAssignment object

Erreurs d'initialisation de système	Code	Signification
IEV_READ_TABLE_ERROR	0x04030030	Failed to read command rowset

Erreurs d'initialisation de système	Code	Signification
IEV_ADD_SWITCHES_ERROR	0x04030031	Failed to add switches
IEV_ADD_QUEUES_ERROR	0x04030032	Failed to add ACD queues to ACD Manager
IEV_ADD_USERS_ERROR	0x04030033	Failed to add Users to ACD Manager
IEV_ADD_SKILLS_ERROR	0x04030034	Failed to add skills to switch
IEV_ADD_CONTACTGROUPS_ERROR	0x04030035	Failed to add contact groups to switch
IEV_ADD_DNISGROUPS_ERROR	0x04030036	Failed to add DNIS groups to switch
IEV_ADD_DNIS_ERROR	0x04030037	Failed to add DNIS to DNIS group
IEV_ADD_HOLIDAYS_ERROR	0x04030038	Failed to add holidays list
IEV_ADD_REQUIREDSKILLS_ERROR	0x04030039	Failed to add required skills to ACD queue
IEV_ADD_WFENGINES_ERROR	0x0403003A	Failed to add Workflow Engines to Workflow Manager
IEV_ADD_WFACTIONS_ERROR	0x0403003B	Failed to add Workflow Actions to Workflow Engine
IEV_ADD_WFACTION_ATTRIBUTE_ERROR	0x0403003C	Failed to add Workflow Action attribute
IEV_UPDATE_WFACTION_ERROR	0x0403003D	Failed to retrieve attributes and links for action object
IEV_INVALID_FIELDNAME	0x0403003E	Invalid field name
IEV_EMPTY_FIELDVALUE	0x0403003F	Empty field value
IEV_INVALID_FIELDVALUE	0x04030040	Invalid field value
IEV_INVALID_WFATTRIBUTEID	0x04030041	Invalid attribute ID

Erreurs d'initialisation de système	Code	Signification
IEV_INVALID_WFID	0x04030042	Invalid Workflow ID for workflow graph
IEV_INVALID_WFNODEID	0x04030043	Invalid Workflow Node ID
IEV_INVALID_WFLINKID	0x04030044	Invalid Workflow Link ID
IEV_DUPLICATE_WFLINKID	0x04030045	Duplicate Workflow Link ID
IEV_CREATE_CONTACT_ERROR	0x04030046	Failed to create contact record for new interaction
IEV_INVALID_WFENGINE_POINTER	0x04030047	Unable to obtain pointer to Workflow Engine
IEV_INVALID_SESSION_POINTER	0x04030048	Invalid pointer to session (CWfSession) object
IEV_INVALID_EVENT_MGR_POINTER	0x04030049	Invalid pointer to Event Manager
IEV_ADD_CONFIGVALUES_ERROR	0x0403004A	Failed to add config values list
IEV_INVALID_COM_CLASS_POINTER	0x0403004B	Invalid pointer to singleton CWfmEvt COM Class
IEV_ADD_TEAMS_ERROR	0x0403004C	Failed to add teams to ACD Manager
IEV_ADD_TEAM_ASSIGNMENTS_ERROR	0x0403004D	Failed to add teams assignments to team

Erreurs graves	Code	Signification
IEV_INVALID_SWITCHID	0x03030000	Invalid Switch ID
IEV_INVALID_QUEUEID	0x03030001	Invalid Queue ID
IEV_INVALID_WFENGINEID	0x03030002	Invalid Workflow Engine ID (WfEngine ID)

Erreurs graves	Code	Signification
IEV_CANNOT_DELETE_CURRENT_WFENGINE	0x03030003	Unable to delete Workflow Engine because it is currently active
IEV_UNKNOWN_EXCEPTION_ON_ACTION	0x03030004	Exception encountered from running workflow action
IEV_SE_EXCEPTION_ON_ACTION	0x03030005	SE-exception encountered from running workflow action
IEV_NO_DEFAULT_LINK	0x03030006	No default or "No Match" link specified
IEV_UNKNOWN_EXCEPTION	0x03033007	Unknown exception
IEV_OPEN_REGISTRY_KEY_ERROR	0x03033008	Failed to open registry key
IEV_CLOSE_REGISTRY_KEY_ERROR	0x03033009	Failed to close registry key
IEV_READ_REGISTRY_KEY_VALUE_ERROR	0x0303300A	Failed to read registry key value
IEV_SET_REGISTRY_KEY_VALUE_ERROR	0x0303300B	Failed to set registry key value
IEV_NO_DEFAULT_REGISTRY_KEY_VALUE	0x0303300C	No default value defined for the registry key
IEV_WRONG_REGISTRY_KEY_VALUE_TYPE	0x0303300D	Unknown register key value type
IEV_INVALID_SKILLID	0x0303000E	Invalid skill ID
IEV_INVALID_DNISGROUPID	0x0303000F	Invalid DNIS group ID
IEV_UNUSABLE_STATS_RESET_TIME	0x03030010	Stats reset time from database is unusable

Erreurs graves	Code	Signification
IEV_INVALID_EXPRESSION_TYPE	0x03030011	Invalid expression type
IEV_ERROR_CREATING_PROCESS	0x03030012	Error creating a process during execute action
IEV_ERROR_WAITING_FOR_OBJECT	0x03030013	Error waiting for a process to end during execute action
IEV_ERROR_GETTING_EXITCODE	0x03030014	Error getting process exit code during execute action
IEV_ERROR_LOADING_LIBRARY	0x03030015	Error executing LoadLibrary Win32 API
IEV_ERROR_GETTING_PROC_ADDRESS	0x03030016	Error executing GetProcAddress Win32 API
IEV_INVALID_TEAMID	0x03030017	Invalid Team ID

Avertissements	Code	Signification
IEV_INVALID_ACTION_RULE	0x02030001	Invalid action rule - rule ignored
IEV_UPDATE_REGISTER_ERROR	0x02030010	Unable to update register
IEV_CYCLES_IN_REGISTER_DATA	0x02030011	Cycles detected in register data
IEV_INVALID_REGISTER_NAME	0x02030012	Invalid register name
IEV_UNKNOWN_REGISTER_NAME	0x02030013	Unknown register name
IEV_INVALID_REGISTER_TYPE	0x02030014	Invalid register type
IEV_GET_REGISTER_DATA_ERROR	0x02030015	Failed to read register value
IEV_INSUFFICIENT_BUFSIZE	0x02030020	Insufficient buffer to store returned action structure
IEV_INVALID_RETACTIONS_SIZE_POINTER	0x02030021	Invalid pointer to returned action buffer size

Avertissements	Code	Signification
IEV_INVALID_RETACTIONBUF_POINTER	0x02030022	Invalid pointer to returned action buffer
IEV_INVALID_EVENT	0x02030023	Invalid event code passed to Workflow Action object
IEV_INVALID_EVENT_DATA	0x02030024	Invalid event data passed to Workflow Action object
IEV_INVALID_EVENT_POINTER	0x02030025	Invalid pointer to event data structure
IEV_CYCLES_IN_WORKFLOW	0x02030026	Cycles detected in workflow
IEV_WFID_ALREADY_EXISTS	0x02030027	Occurs when trying to add a workflow that already exists
IEV_INVALID_DNIS	0x02030030	Invalid or empty DNIS
IEV_DNIS_REJECTED	0x02030031	DNIS is rejected based on current call counts and MinChannels requirements
IEV_DNIS_MINS_NOT_SATISFIED	0x02030032	MinChannels conditions for other DNISes not satisfied
IEV_DNIS_NOT_FOUND	0x02030033	DNIS not found in switch
IEV_INVALID_ANI	0x02030034	invalid or empty ANI
IEV_CONFIGVALUE_NOT_FOUND	0x02030035	ConfigValue not found in switch
IEV_TRUNK_NOT_FOUND	0x02030036	Trunk Not found
IEV_INVALID_CONTACTID	0x02030040	Invalid contact ID
IEV_INVALID_CONTACTDETAILS_PTR	0x02030041	Invalid pointer to contact details structure
IEV_INVALID_CONTACTGROUPID	0x02030042	Invalid contact group
IEV_INVALID_ADDRID	0x02030043	Invalid address ID or trunk ID

Avertissements	Code	Signification
IEV_ORPHAN_CONTACT_RECORD	0x02030044	Contact record not deleted from last session
IEV_DUPLICATE_QUEUE_REGISTERED	0x02030045	ACD queue is already registered for the contact record
IEV_DUPLICATE_CONTACTID_REGISTERED	0x02030046	Contact record is already registered for this ACD queue
IEV_CONTACTID_NOT_FOUND	0x02030047	Contact record not found in this ACD queue
IEV_INVALID_CONTACTRECORD_PTR	0x02030048	Invalid pointer to contact record object
IEV_INVALID_QUEUEDCONTACT_PTR	0x02030049	Invalid pointer to queued contact object
IEV_FIND_AVAILABLE_USER_ERROR	0x0203004A	Error encountered when searching for available User
IEV_INVALID_ORIGINATOR_PTR	0x0203004B	Invalid pointer to originating party structure
IEV_INVALID_USER_DATA_LEN	0x0203004C	Invalid user data length
IEV_INSUFFICIENT_USER_DATA_BUFFER_SIZE	0x0203004D	Insufficient user buffer to hold data
IEV_INVALID_CONTACTTYPE	0x0203004E	Invalid contact type
IEV_INVALID_RECONFIG_TYPE	0x0203004F	Invalid reconfig type
IEV_INVALID_RECONFIG_ACTION	0x02030050	Invalid reconfig action
IEV_INVALID_QUEUE_STATS_TYPE	0x02030051	Invalid queue stats type
IEV_CONTACT_ALREADY_HANDLED	0x02030052	Contact is already being handled
IEV_DUPLICATE_SKILL_UPDATED	0x02030055	Skill previously assigned to contact is now updated

Avertissements	Code	Signification
IEV_SKILL_NOT_FOUND_FOR_CONTACT	0x02030056	Skill not found for contact
IEV_GET_SKILL_INFO_ERROR	0x02030057	Failed to get information on skill
IEV_GET_CONTACT_REQUIRED_SKILLS_ERROR	0x02030058	Failed to get required skills for contact
IEV_GET_USER_SKILLS_ERROR	0x02030059	Failed to get skills assigned to User
IEV_DUPLICATE_USER_ASSIGNMENT	0x02030060	User is already assigned to the ACD queue
IEV_DUPLICATE_QUEUE_ASSIGNMENT	0x02030061	ACD queue is already in User's assignments
IEV_USER_ASSIGNMENT_NOT_FOUND	0x02030062	User assignment not found in the ACD queue
IEV_INVALID_USERID	0x02030064	Invalid User ID
IEV_INVALID_USER_PTR	0x02030065	Invalid User object pointer
IEV_INVALID_USER_ASSIGNMENT_PTR	0x02030066	Invalid User assignment object pointer
IEV_USER_LOGGED_IN_ELSEWHERE	0x02030067	User already logged in elsewhere
IEV_DIFFERENT_USER_ON_SAME_ADDRESS_ID	0x02030068	Different User is on the same address ID
IEV_ACDQUEUE_NOT_EMPTY	0x02030069	ACD Queue still has queued contacts and cannot be deleted
IEV_INVALID_DN_TYPE	0x0203006A	Invalid DN type

Avertissements	Code	Signification
IEV_AUTOLOGON_ALREADY_LOGGED_ON	0x0203006B	User is already logged on while attempting to autologon
IEV_CANNOT_FIND_EMERGENCY_CONTACT	0x0203006C	Cannot find emergency contact to respond to emergency request
IEV_TEAM_ASSIGNMENT_NOT_FOUND	0x0203006D	Team assignment not found in the ACD queue
IEV_DUPLICATE_TEAM_ASSIGNMENT	0x0203006E	User is already assigned to the team
IEV_INVALID_USER_STATE	0x02030070	Invalid User state
IEV_INVALID_USER_ACTION	0x02030071	Invalid User action
IEV_INVALID_USER_DATALEN	0x02030072	Invalid User data length passed
IEV_FIRE_USER_EVENT_ERROR	0x02030073	Failed to fire User event
IEV_SEND_USER_EVENT_ERROR	0x02030074	Failed to send User event
IEV_FIRE_USER_AVAIL_EVENT_ERROR	0x02030075	Failed to fire User available event
IEV_INVALID_ACTION_RESULT_PTR	0x02030076	Invalid User action result pointer
IEV_CYCLES_IN_ROUTE	0x02030077	Cycles detected in route
IEV_INVALID_PAQ_POSITION	0x02030080	Failed to add contact record to specified PAQ position
IEV_ICEPHONE_CMD_PROCESSING_ERROR	0x02030081	Failed to process ICEPhone command
IEV_INVALID_TRUNK_ACTION	0x02030090	Invalid trunk action
IEV_INVALID_TRUNK_EVENT	0x02030091	Invalid trunk event
IEV_INVALID_TRUNK_DATALEN	0x02030092	Invalid trunk data length passed

Avertissements	Code	Signification
IEV_SEND_RESET_STATS_EVENT_ERROR	0x02030094	Failed to send reset stats event
IEV_SEND_QUEUE_STATS_EVENT_ERROR	0x02030095	Failed to send queue stats event
IEV_SEND_CONTACT_EVENT_ERROR	0x02030096	Failed to send contact event
IEV_FIRE_CONTACT_ACTIVITY_ERROR	0x02030097	Failed to fire contact activity
IEV_INVALID_CONTACT_EVENT	0x02030098	Invalid contact event
IEV_FIRE_CONTACT_GROUP_UPDATE_ERROR	0x02030099	Failed to fire contact group Update
IEV_INVALID_MESSAGE_LENGTH	0x020300A5	Message from IMR is an invalid length
IEV_INVALID_MESSAGE_TYPE	0x020300A6	Message from IMR has an invalid Message Type
IEV_INVALID_MESSAGE_PARM	0x020300A7	Message from IMR has an invalid Message Paramater

Information	Code	Signification
IEV_PENDING_ACTION	0x01030000	Workflow action has pending action to be executed by calling process
IEV_ROUTE_TO_DIFFERENT_SWITCH	0x01030001	Route contact to a different workflow engine
IEV_ROUTE_TO_DIFFERENT_ENGINE	0x01030002	Route contact to a different switch
IEV_ROUTE_TO_STARTING_	0x01030003	Proceed to the starting action

Information	Code	Signification
ACTION		
IEV_NEW_CONFIG_REGISTRY_KEY_CREATED	0x01030004	New configuration registry key created
IEV_NEW_REGISTRY_KEY_VALUE_ADDED	0x01030005	New configuration registry key value added
IEV_NO_USER_ASSIGNMENTS	0x01030006	User is not assigned to any ACD queues
IEV_INVALID_TRUNK_GROUP_ACCESS_CODE	0x01030007	Trunk group access code not found in trunk groups for the switch
IEV_INVALID_USER_LOGON_PASSWORD	0x01030008	User logon password is invalid
IEV_INVALID_DESTINATION_ADDRESS	0x01030009	Invalid or empty destination address
IEV_DESTINATION_ADDRESS_BUSY	0x0103000A	Called destination busy
IEV_DESTINATION_ADDRESS_NOT_LOGGED_ON	0x0103000B	Called destination not logged on
IEV_REROUTE_CALL	0x0103000C	Reroute call
IEV_INAPPROPRIATE_USER_ACTION	0x0103000D	User action performed in wrong state
IEV_INAPPROPRIATE_USER_EVENT	0x0103000E	User event received in wrong state
IEV_INVALID_USER_ADDRESSID	0x0103000F	invalid User Address ID
IEV_INVALID_REMOTE_USER_DN	0x01030010	invalid remote User DN
IEV_USER_ACTION_REFUSED_BY_COS	0x01030011	User does not have the class-of-service to perform action
IEV_NO_SUITABLE_PAQ_	0x01030012	no suitable contact found in User's PAQ

Information	Code	Signification
CONTACT_FOUND		
IEV_CONTACT_NOT_IN_PAQ	0x01030013	given contact not in User's PAQ
IEV_CALLS_IN_PAQ	0x01030014	User's PAQ not empty (logoff denied)
IEV_NOT_AUTHORIZED_TO_MONITOR_TARGET	0x01030015	not authorized to monitor target User
IEV_DEQUEUE_OBJECT_ERROR	0x01030016	failed to dequeue object
IEV_INVALID_GET_INPUT_DATA	0x01030017	invalid received digit(s) or event
IEV_INVALID_WORKFLOW_DN	0x01030018	invalid Workflow DN
IEV_QUEUE_BUSY	0x01030019	Queue is in Busy State
IEV_QUEUE_EMPTY	0x0103001A	Queue is empty
IEV_QUEUE_IN_NIGHT_MODE	0x0103001B	no Users logged into the ACD queue - queue in night mode

La liste ci-dessous est une liste de codes de résultat de bas niveau provenant du Gestionnaire de téléphonie:

Code de résultat du gestionnaire de téléphonie	Code
TS_ERR_NOT_FOUND	0x008F0100
TS_ERR_PARAMETER_NULL	0x008F0101
TS_ERR_INVALID_PORT_TYPE	0x008F0102
TS_ERR_INVALID_PORT_SUB_TYPE	0x008F0103
TS_ERR_NO_AVAILABLE_RESOURCE	0x008F0104
TS_ERR_INVALID_PARAMETER	0x008F0105
TS_ERR_NOT_ALLOCATED	0x008F0106

La liste ci-dessous est une liste de codes de résultat de bas niveau provenant du Gestionnaire de téléphonie:

Code de résultat du gestionnaire de téléphonie	Code
TS_ERR_ALREADY_OPEN	0x008F0107
TS_ERR_INVALID_SWITCH_NUM	0x008F0108
TS_ERR_INVALID_CONN_ID	0x008F0109
TS_ERR_NOT_SUPPORTED	0x008F010a
TS_ERR_INVALID_STATE	0x008F010b
TS_ERR_BUFFER_TOO_SMALL	0x008F010c
TS_ERR_STATE_NOT_FOUND	0x008F010d
TS_ERR_SUB_STATE_NOT_FOUND	0x008F010e
TS_ERR_MICRO_STATE_NOT_FOUND	0x008F010f
TS_ERR_OUT_OF_MEMORY	0x008F0110
TS_ERR_TOO_MANY_DIGITS_REQUESTED	0x008F0111
TS_ERR_OP_NOT_SUPPORTED_BY_MEDIA	0x008F0112
TS_ERR_BOARD_PORT_NUM_NOT_DEFINED	0x008F0114
TS_ERR_CALL_ALREADY_CREATED	0x008F0118
TS_ERR_NO_CALL_CREATED	0x008F0119
TS_ERR_RESOURCE_ALREADY_ALLOCATED	0x008F011a
TS_ERR_RESOURCE_NOT_ALLOCATED	0x008F011b
TS_ERR_UNEXPECTED_EVENT	0x008F011c
TS_ERR_DUPLICATE_ENTRY	0x008F011d
TS_ERR_ALREADY_CONNECTED	0x008F011e
TS_ERR_NOT_CONNECTED	0x008F011f

La liste ci-dessous est une liste de codes de résultat de bas niveau provenant du Gestionnaire de téléphonie:

Code de résultat du gestionnaire de téléphonie	Code
TS_ERR_STARTING_EVENTSIM_THREAD	0x008F0120
TS_ERR_BAD_NUMBER	0x008F0121
TS_ERR_INVALID_BROADCASTER_NUM	0x008F0122
TS_ERR_INVALID_TONE_NUM	0x008F0123
TS_ERR_INVALID_FEATURE_KEY	0x008F0124
TS_ERR_INVALID_BOARD_NUM	0x008F0125
TS_ERR_NUMBER_NOT_PRESENT	0x008F0126
TS_ERR_CONTACT_ID_ALREADY_SET	0x008F0127
TS_ERR_MONITOR_ALREADY_ALLOCATED	0x008F0128
TS_ERR_MONTARGET_ALREADY_ALLOCATED	0x008F0129
TS_ERR_GENERATING_TMP_FILENAME	0x008F012a
TS_ERR_NO_FREE_TRUNK	0x008F012b
TS_ERR_INVALID_WORKFLOW_RESULT	0x008F012c
TS_ERR_UNEXPECTED_DATA_BUFFER_SIZE	0x008F012d
TS_ERR_WAIT_DONE_TIMEOUT	0x008F012e
TS_ERR_WF_RETRIES_EXCEEDED	0x008F012f
TS_ERR_CTSRVC_INIT_FAILED	0x008F0130
TS_ERR_CTSRVC_CREATE_FAILED	0x008F0131
TS_ERR_CREATE_STATE_TABLE_FAILED	0x008F0132
TS_ERR_NO_THREAD	0x008F0133

La liste ci-dessous est une liste de codes de résultat de bas niveau provenant du Gestionnaire de téléphonie:

Code de résultat du gestionnaire de téléphonie	Code
TS_ERR_DUP_HANDLE_FAILED	0x008F0134
TS_ERR_GETHANDLE_FAILED	0x008F0135
TS_ERR_CREATE_BROADCASTER_OBJ_FAILED	0x008F0136
TS_ERR_CREATE_EVENT_FAILED	0x008F0137
TS_ERR_CREATE_IH_OBJ_FAILED	0x008F0138
TS_ERR_CREATE_IH_NODE_OBJ_FAILED	0x008F0139
TS_ERR_CREATE_BC_NODE_OBJ_FAILED	0x008F013a
TS_ERR_IH_NOT_RUNNING	0x008F013b
TS_ERR_REGISTRY_READ	0x008F013c
TS_ERR_INVALID_SECURITY_KEY	0x008F013d
TS_ERR_FUNCTION_ACTIVE	0x008F013e
TS_ERR_STARTING_TTSPOWMANAGER_THREAD	0x008F013f
TS_ERR_TTS_NOT_ENABLED	0x008F0140
TS_ERR_INVALID_TTSENGINE_TYPE	0x008F0141
TS_ERR_INVALID_PARM_TYPE	0x008F0142
TS_ERR_INVALID_PARM_FORMAT	0x008F0143
TS_ERR_INVALID_ASREENGINE_TYPE	0x008F0144
TS_ERR_NOT_STARTED	0x008F0145
TS_ERR_ECT_TRANSFER_FAILED	0x008F0146
TS_ERR_FILE_READ_ERROR	0x008F0147
TS_ERR_LOAD_LIBRARY_ERROR	0x008F0148

La liste ci-dessous est une liste de codes de résultat de bas niveau provenant du Gestionnaire de téléphonie:

Code de résultat du gestionnaire de téléphonie	Code
TS_ERR_GET_PROC_ADDRESS_ERROR	0x008F0149
TS_ERR_BAD_TTS_TEXT	0x008F014a
SWM_ERR_LISTENER_BUSY	0x170001
SWM_ERR_CONNECTION_ALREADY_EXISTS	0x170002
SWM_ERR_UNKNOWN_SWITCHTYPE	0x170003
SWM_ERR_CFG_FAILED	0x170004
SWM_ERR_NO_PATH	0x170005
SWM_ERR_NOT_LISTENER	0x170007
SWM_ERR_NOT_TALKER	0x170008
SWM_ERR_COMM_FAILURE	0x17000A
SWM_ERR_INVALID_SWITCH	0x17000B
SWM_ERR_NOT_CONNECTED	0x17000D
SWM_ERR_DISABLED	0x17000F
SWM_ERR_NO_CFG_FILE	0x170010
SWM_ERR_UNKNOWN_ERROR	0x170011
SWM_ERR_BUS_BUSY_OTHER_CONN_TYPE	0x170012
SWM_ERR_INVALID_CLIENT	0x170013
SWM_ERR_PARTIAL_DISCONNECT	0x170014

Codes d'erreur du Gestionnaire de commutateur	
Erreurs générales	Code
SWIERR_INVALID_COMMAND	0x40000
SWIERR_DLL_INVALID_DEVICE	0x40001
SWIERR_DEVICE_ERROR	0x40002
SWIERR_NO_RESOURCES	0x40003
Erreurs de paramètre	Code
SWIERR_INVALID_STREAM	0x40004
SWIERR_INVALID_TIMESLOT	0x40005
SWIERR_MISSING_PARAMETER	0x40006
SWIERR_INVALID_CLOCK_PARM	0x40007
SWIERR_INVALID_SPEED	0x40008
SWIERR_NOT_CONFIGURABLE	0x40009
SWIERR_INVALID_MODE	0x4000A
SWIERR_INVALID_MINOR_SWITCH	0x4000B
SWIERR_INVALID_PARAMETER	0x4000C
SWIERR_UNSUPPORTED_MODE	0x4000D
Erreurs de commutateur	Code
SWIERR_NO_PATH	0x4000D
SWIERR_SWITCH_VERIFY_ERROR	0x4000F
SWIERR_INTERNAL_CONFLICT	0x40010
SWIERR_CONNECTION_NOT_SUPPORTED	0x40011
SWIERR_MVIP_BUS_NOT_ENABLED	0x40012

Codes d'erreur du Gestionnaire de commutateur	
Erreurs générales	Code
Erreurs génériques	Code
SWIERR_UNKNOWN_ERROR	0x40013
Erreurs NCC	Code
NCCERR_NOT_CAPABLE	0x001C0001
NCCERR_INVALID_CALL_STATE	0x001C0002
NCCERR_ADDRESS_BLOCKED	0x001C0003
NCCERR_NO_CALLID	0x001C0004
Erreurs VCE	Code
VCEERR_INVALID_MESSAGE	0x30000
VCEERR_NO_MESSAGE	0x30001
VCEERR_INVALID_OPERATION	0x30002
VCEERR_PLAY_ONLY	0x30003
VCEERR_NO_SPACE	0x30004
VCEERR_MIXED_ENCODING	0x30005
VCEERR_WRONG_FILE_TYPE	0x30006
VCEERR_WRONG_ENCODING	0x30007
VCEERR_OUT_OF_INDICES	0x30008
VCEERR_UNSUPPORTED_ENCODING	0x30009
VCEERR_BAD_PROMPT_COMMAND	0x30000A
VCEERR_PROMPT_BUILD_FAIL	0x30001B

Codes d'erreur du Gestionnaire de commutateur	
Erreurs générales	Code
VCEERR_CONVERSION_FAILED	0x30002C

Erreur IEV	Code	Description
IEV_PASSWORD_ERROR_ACCOUNT_LOCKED	0x01030023	User account is locked
IEV_PASSWORD_ERROR_PASSWORD_EXPIRED	0x01030024	User password failed
IEV_PASSWORD_ERROR_PASSWORD_LAST_ATTEMPT	0x01030025	User password failed, last attempt before account is locked.
IEV_PASSWORD_ERROR_RETRY_MAX_REACHED	0x01030026	User retry password has reached max retry
IEV_PASSWORD_ERROR_PASSWORD_ALREADY_USED	0x01030027	User password was previously used
IEV_PASSWORD_ERROR_CHANGE_DENIED	0x01030028	User password cannot be changed, due to min change password requirement.
IEV_PASSWORD_ERROR_NOT_ALLOW_TO_LOGIN_FROM_DEVICE	0x01030029	User cannot login from the device (i.e. phone set)
IEV_PASSWORD_ERROR_FAILED_PASSWORD_POLICY	0x01030030	User password failed min length policy.
IEV_ROUTINGRULE_MATCH_NOT_FOUND	0x01030031	Failed to find a regular expression routing rule.
IEV_ERR_NO_FREE_TRUNK	0x01030032	Failed to find a free trunk for outbound calls.
IEV_ERR_FAILED_CONNECT_USER_DEVICE	0x01030033	Failed to connect to User phone device.
IEV_SWITCH_IS_NOT_ACTIVE	0x01030034	Switch is not active error
IEV_FIRE_SWITCH_ACTIVITY_ERROR	0x01030035	Failed to fire switch activity event

Erreur IEV	Code	Description
IEV_LOGON_ATTEMPT_THRESHOLD_REACHED	0x01030036	Logon attempt was in progress longer that then the threshold time



Annexe C: Schéma des états de réponse au sondage

Le système met à jour l'état de réponse au sondage d'un contact au fur et à mesure qu'il progresse dans l'application. Utilisez le schéma ci-dessous pour comprendre les différents états de réponse au sondage:

Nom de sondage	ID de sondage	Description
Créé	0	Le contact s'est qualifié pour une exécution de sondage.
Présenté	1	Le sondage a été présenté à l'utilisateur. Courriel ou MI envoyé ou rappel effectué.
Démarré	2	Au moins une question a obtenu une réponse, mais la soumission n'a pas été finalisée.
Complété	3	Complété, soumission finalisée.
Échec	4	N'a pas réussi à présenter le sondage.
Rejeté	5	Le contact a rejeté le sondage.

Nom de sondage	ID de sondage	Description
Expiré	6	Le lien web du sondage a excédé son intervalle d'expiration tel que défini dans l'exécution de sondage.
Rappel en cours	7	L'application tente de rappeler l'utilisateur.
En attente de rappel	8	Un état de transition pour une réponse avant que l'application tente de rappeler.
Traité	9	Établi juste avant que le contact quitte l'application si le contact a rencontré un agent.
Non traité	10	Établi juste avant que le contact quitte l'application si le contact n'a pas rencontré un agent.



Index

A

- Acheminer objet, 257
- actions. Voir *actions de l'application*
- d'application
 - Libérer verrouillage, 344
- actions d'application
 - Attribuer valeur à une variable, 165
 - Obtenir entrée de l'appelant, 215
- actions d'application
 - Attribuer compétences à l'objet, 161
 - Attribuer NA, 159
 - visionnement, 7
- actions d'application
 - Vérifier ANI, 169
- actions d'application
 - Vérifier DNIS, 172
- actions d'application
 - Vérifier DNIS, 172
- actions d'application
 - Commentaire, 179
- actions d'application
 - Comparer données, 181
- actions d'application
 - Connecteur d'entrée, 186
- actions d'application
 - Connecteur de sortie, 188
- actions d'application
 - Composer chiffres, 190
- actions d'application
 - Évaluer expression, 193
- actions d'application
 - Obtenir état de la file d'attente, 223
- actions d'application
 - Terminer session d'application, 228
- actions d'application
 - Routeur de lien, 229
- actions d'application
 - Faire entendre fichier audio, 230
- actions d'application
 - Faire entendre musique en attente, 234
- actions d'application
 - Mettre objet en file d'attente, 237
- actions d'application
 - Enregistrer fichier audio, 241
- actions d'application
 - Rejeter appel, 249
- actions d'application
 - Supprimer objet de la file d'attente, 253
- actions d'application
 - Supprimer compétences de l'objet, 255
- actions d'application
 - Acheminer objet, 257

- actions d'application
 - Établir sous-répertoire de base du fichier audio, 259
- actions d'application
 - Attendre appel entrant, 261
- actions d'application
 - Gestion d'utilisateur, 267
- actions d'application
 - Appeler service Web, 300
- actions d'application
 - Créer requête de composition auto, 307
- actions d'application
 - Obtenir données d'utilisateur de l'objet, 310
- actions d'application
 - Obtenir paramètre de téléphonie, 312
- actions d'application
 - Exécuter routine d'élément de base, 315
- actions d'application
 - Exécuter action externe, 318
- actions d'application
 - Quitter la routine d'élément de base, 327
- actions d'application
 - appeler, 329
- actions d'application
 - Obtenir verrouillage, 339
- actions d'application
 - Sortir chaîne de débogage, 341
- actions d'application
 - Établir données d'utilisateur de l'objet, 350
- actions d'application
 - Établir paramètre de téléphonie, 352
- actions d'application
 - BD Connecter, 371
- actions d'application
 - BD Exécuter requête, 374
- actions d'application
 - BD Dossier suivant, 378
- actions d'application
 - BD Débuter transaction, 382
- actions d'application
 - BD Terminer transaction, 385
- actions d'application
 - Fermer connexion, 387
- actions d'application
 - Vérifier courriel, 393
- actions d'application
 - Composer courriel de réponse, 396
- actions d'application
 - Envoyer courriel, 398
- actions d'application
 - Attendre courriel, 403
- actions d'application
 - Recevoir message instantané, 410

- actions d'application
 - Répondre au message instantané, 413
- actions d'application
 - Attendre message instantané, 415
- actions d'application
 - Parler, 421
- actions d'application
 - Affecter ressource de reconnaissance vocale, 431
- actions d'application
 - Libérer ressource de reconnaissance vocale, 433
- actions d'application
 - Obtenir résultats de reconnaissance vocale, 435
- actions de l'application ajout à l'application, 53
- actions standards, 154
- Affecter ressource de reconnaissance vocale, 431
- ajout
 - actions à une page d'application, 26
 - congé, 98
 - graphiques d'application, 136, 141, 142, 145, 147, 149
 - graphiques d'application, 22
 - pages d'application, 22, 136, 141, 142, 145, 147, 149
 - variables, 117
- ajout d'actions à une application existante, 53
- ANI, défini, 169
- appeler, 329
- Appeler service Web, 300
- appels téléphoniques, application pour, 15
- application
 - ajout d'actions, 26
 - ajout d'un congé, 98
 - ajout d'un graphique, 22, 136, 141, 142, 145, 147, 149
 - ajout d'une action, 53
 - ajout d'une page, 22, 136, 141, 142, 145, 147, 149
 - ajout de variables, 117
 - alignement d'actions, 45
 - appels téléphoniques, 15
 - barre d'outils, 24, 26
 - compréhension de l'application, 15
 - coupe et copie, 49
 - courriels, 17
 - définition d'un point de départ, 42
 - déplacement d'actions, 45
 - déplacement de liens, 51
 - établissement de liens, 32
 - liens entre les pages, 39
 - messages instantanés, 18
 - point de départ, 42
 - recherche d'actions, 6

- sommaire des actions standards, 154
- suppression d'actions, 56
- suppression d'un graphique, 59, 150, 151
- suppression d'une page, 58
- suppression de toute', 60
- trouver une page de l'application, 2
- validation, 57, 61
- visionnement d'actions, 7
- visionnement de congés, 96
- visionnement de liens, 11
- application barre d'outils des actions, 24
- Attendre appel entrant, 261
- Attendre courriel, 403
- Attendre message instantané, 415
- Attribuer compétences à l'objet, 161
- attribuer NA, 159
- Attribuer valeur à une variable, 165

B

- barre d'outils des actions de l'application, 26
- BD Connecter, 371
- BD Débuter transaction, 382
- BD Dossier suivant, 378
- BD Exécuter requête, 374
- BD Fermer connexion, 387
- BD Terminer transaction, 385

C

- centre de contacts
 - défini, viii
- Commentaire, 179
- Comparer données, 181
- compétences
 - Attribuer compétences à l'objet, 161
 - Supprimer compétences de l'objet, 255
- Composer chiffres, 190
- Composer courriel de réponse, 396
- congés
 - ajout, 98
 - suppression, 99
 - supprimer tous les, 100
 - Vérifier horaire, 176
 - visionnement, 96
- Connecteur d'entrée, 186
- Connecteur de sortie, 188
- contacts, défini, viii
- coupe et collage de l'application, 49
- courriels, application pour, 17
- création
 - congés, 98

- graphiques d'application, 22, 136, 141, 142, 145, 147, 149
- messages audio, 74, 85
- pages d'application, 22, 136, 141, 142, 145, 147, 149
- création de variables, 117
- Créer requête de composition auto, 307

D

- dataheure, 114
- démarrer reconnaissance vocale
 - codes de résultats, 440

E

- Enregistrer fichier audio, 241
- Envoyer courriel, 398
- Établir données d'utilisateur de l'objet, 350
- Établir paramètre de téléphonie, 352
- Établir sous-répertoire de base du fichier audio, 259
- Évaluer expression, 193
- Exécuter action externe, 318
- Exécuter routine d'élément de base, 315

F

- Faire entendre fichier audio, 230
- Faire entendre musique en attente, 234

G

- Gestion d'utilisateur, 267
- groupes de message audio
 - ajout, 72
- groupes de messages audio
 - suppression, 92

I

- ice
 - défini, viii
- ice, défini, viii
- iceManager Administrator, défini, viii

J

- journalisation d'une activité pour une action, 41

L

l'application
 défini, 1
Libérer ressource de reconnaissance vocale, 433
Libérer verrouillage, 344
liens
 visionnement, 11

M

masquage des liens entrants, 36
messages
 ajout, 74, 85
 suppression, 91
 visionnement, 66
messages audio
 sous-répertoires de base, 70, 83
 suppression, 91
 suppression de tous les, 93
 visionnement, 66
messages instantanés, application pour, 18
Mettre objet en file d'attente, 237
Mode de transfert réseau, 459

O

Obtenir données d'utilisateur de l'objet, 310
Obtenir entrée de l'appelant, 215
Obtenir état de la file d'attente, 223
Obtenir paramètre de téléphonie, 312
Obtenir résultats de reconnaissance vocale, 435
Obtenir verrouillage, 339
origine des groupes contacts, 31

P

Parler
 Voix de synthèse vocale, 425
point de départ, 42
propriétés de Parler, 422

Q

Quitter la routine d'élément de base, 327

R

Recevoir message instantané, 410
recherche d'actions, 6

reconnaissance vocale
 conception de l'application, 429
Rejeter appel, 249
Répondre au message instantané, 413
routeur de lien
 en usage, 37
Routeur de lien
 propriétés, 229
routine
 propriétés d'une routine. *Voir* propriétés d'une routine
routines
 ajout d'arguments à. *Voir*

S

Sortir chaîne de débogage, 341
sous-répertoires de base, 70, 83
speak
 properties, 450, 456
suppression
 actions d'application, 56
 congés, 99
 graphiques d'application, 150, 151
 messages audio, 91
 pages d'application, 58
 variables, 126
suppression de graphiques d'application, 59
Supprimer compétences de l'objet, 255
Supprimer objet de la file d'attente, 253
synthèse vocale, 420

T

Terminer session d'application, 228
Transfert SIP REFER, 459

V

validation de l'application, 57, 61
variables
 ajout, 117
 attribuer des valeurs à, 165
 élimination des inutilisées, 128
 suppression, 126
 supprimer toutes, 127
 variables définies par l'utilisateur, 102
 variables du système, 110
Vérifier ANI, 169
Vérifier courriel, 393
Vérifier DNIS, 172