



iceAdministrator
Manuel de l'utilisateur
Serveur Version 14.x

Copyright © 2024 Computer Talk Technology Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de la présente publication ne doit être reproduite, traduite, enregistrée dans une base de données ou transmise sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen que ce soit, sans autorisation écrite préalable de Computer Talk Technology Inc.

Marques de commerce de Computer Talk Technology Inc.

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

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

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

Toutes les autres compagnies ou noms de produit utilisés dans le présent texte peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées de leurs compagnies.

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

Numéro de pièce: UM_IAD_14.x_F_20241218

iceAdministrator Version 14.x

Table des matières

Bienvenue à iceAdministrator	ix
Chapitre 1 : Démarrage	1
Connexion.....	2
Authentification unique	4
Connexion au moyen de l'Authentification unique	4
Choix de langue	6
Messages d'erreur courants	7
Information non valide	7
L'ID d'utilisateur n'a pas les droits d'accès	7
Base de données verrouillée.....	8
Erreur de connexion.....	8
Mode Modification et mode Visionnement	10
Sélection du mode Modification.....	10
Sélection du mode Visionnement.....	11
Verrouillage de la base de données	12
Travail hors connexion	14
Éléments d'iceAdministrator	16
Menus.....	16
La barre d'outils	23
Vue arborescente.....	25
Vue détaillée	25
Sites, nœuds et commutateurs	26
Autorisations d'iceAdministrator.....	27
Sites, noeuds et commutateurs	28
La vue arborescente.....	31
La vue détaillée	32
Ajout, modification ou suppression d'un utilisateur, d'une équipe, d'une file d'attente ou d'une compétence	32
Validation des données.....	34
Sauvegarde des données.....	37
Messagerie textuelle rapide	39
Chapitre 2: Utilisateurs	43
Politique de sécurité de mot de passe	45
Acheminement.....	48
Affichage d'un utilisateur	50
Ajout d'un utilisateur.....	52
Ajout de plusieurs utilisateurs.....	55
Importation d'utilisateurs à partir d'Active Directory.....	59
Liaison automatique du courriel à la première connexion.....	66
Ajout d'un utilisateur au moyen des propriétés d'une action de l'application	67
Propriétés des utilisateurs.....	71
Mise à jour de l'utilisateur et du type d'utilisateur	71

Modification de l'ID d'un utilisateur	72
Expiration du compte d'utilisateur	73
Mot de passe d'utilisateur	74
Connexions	76
Connexions de l'utilisateur	77
Connexions des utilisateurs de courriel.....	78
Connexions des utilisateurs MI	79
Propriétés de connexion automatique.....	81
URL de l'image.....	82
Fonctions de classe de service	83
Permettre le traitement multi-contacts.....	84
Réponse automatique à des appels.....	85
Bouton Répondre requis en mode décroché seulement.....	85
Réponse automatique Courriels et MI	85
Désactivation du mode Pas prêt automatique.....	85
Désactivation de la mise en attente FAP	86
Contact d'urgence.....	86
Activation de la fonction tonalité d'avis de raccrochage	88
Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels	88
Connexion en état Pas prêt.....	88
Désactiver le message de présentation.....	89
Fonction Avis d'enregistrement.....	89
Fonction Avis d'erreur d'enregistrement.....	90
Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur.....	90
Privilège d'écoute discrète.....	90
Fonction Avis d'écoute discrète	91
Privilège de surveillance d'écran.....	91
Fonction Faire entendre tonalité appel en attente	91
Utilisateur virtuel	92
Fonction Post contact après appel de la file d'attente.....	92
Fonction Post contact après appel sortant.....	93
Pas prêt annule le post-contact chronométré.....	93
Demande de sélection du prochain contact	93
Désactiver la voix durant l'état En MI.....	94
Désactiver la voix durant l'état En courriel	94
Désactiver la MI durant un appel.....	94
Désactiver la MI durant l'état En courriel	94
Désactiver le courriel durant un appel.....	95
Désactiver le courriel durant l'état En MI	95
Liste déroulante Motif Pas prêt.....	95
Liste déroulante Auto Post-contact(s).....	95
Acheminement intelligent	96
Paramètres ACS.....	97
Activation de la voix ACS.....	97
Activation de la MI ACS.....	97
Présentation sortante.....	98

Envoyer nom à l'autocommutateur	98
Envoyer nom à affichage du nom PSTN/SIP	98
Utiliser les alias de MI.....	98
Renvoi d'appel	100
Application appel sortant.....	103
Affectations de files d'attente	105
Assignation de compétences aux utilisateurs	107
Modification d'un groupe d'utilisateurs.....	109
Suppression d'un seul utilisateur	112
Suppression de plusieurs utilisateurs	114
Vidage du dossier Utilisateurs.....	116
Vidage du dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences	118
Paramètres de connexion et de secours du icePhone.....	120
Chapitre 3 : Files d'attente	125
Affichage d'une file d'attente	127
Ajout d'une file d'attente	130
Ajout d'une seule file d'attente.....	130
Ajout de plusieurs files d'attente	132
Ajout d'une file d'attente au moyen des propriétés d'une action de l'application	135
Propriétés générales	139
Durée auto post-contact.....	141
Délai de non-réponse d'une file d'attente	143
Temporisation de l'état d'utilisateur courriel	145
Cibles et Seuils de file d'attente	146
Délai moyen de réponse	146
Niveau de service.....	147
Seuil de NDS des appels courts abandonnés.....	148
Seuil occupation de file d'attente	149
Seuils de compétence pour une file d'attente.....	150
Coefficient de pondération de file d'attente	152
Coefficient de pondération du temps d'attente	154
Coefficient de pondération de la priorité.....	154
Coefficient de pondération de la cote de compétence	155
Coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur	155
Modification des coefficients de pondération de file d'attente	156
Fonctions de classe de service des files d'attente	157
Modes de file d'attente: jour, nuit, occupation.....	157
Forcer le mode service de jour	157
Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci.....	159
Mode de présentation.....	159
Affectations d'utilisateurs.....	161
Ordre du groupe de recherche	162
Modification de plusieurs files d'attente.....	163
Suppression d'une seule file d'attente	166
Suppression de toutes les files d'attente	168

Chapitre 4 : Équipes	171
Affichage d'une équipe	172
Ajout d'une équipe	174
Ajout d'une seule équipe	174
Ajout de plusieurs équipes	176
Affectation des utilisateurs.....	179
Suppression d'une seule équipe	181
Suppression de toutes les équipes.....	182
Chapitre 5: Compétences.....	183
Affichage d'une compétence	185
Ajout d'une compétence.....	186
Ajout d'une compétence dans la vue arborescente	186
Ajout d'une compétence au moyen des propriétés d'une action de l'application	188
Assignation de compétences aux utilisateurs	191
Suppression d'une seule compétence.....	193
Suppression de toutes les compétences.....	195
Assignation de compétences aux contacts	196
Assignation de compétences en fonction du DNIS ou de l'ANI.....	196
Assignation de compétences en fonction de l'information fournie par l'appelant	200
Assignation de compétences en fonction d'une requête de base de données.....	202
Paramètres de file d'attente	204
Seuil Ignorer compétence Facultative/Obligatoire	204
Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence	205
Configuration des seuils de compétence	206
Pondération de file d'attente	208
Recherche du "meilleur utilisateur"	209
Calcul de la cote d'un utilisateur en regard d'une compétence.....	210
Répercussions du coefficient de pondération du temps d'attente d'un utilisateur sur la cote d'un utilisateur	210
Répercussions du coefficient de la cote de compétence sur la cote d'un utilisateur.....	211
Recherche du "meilleur contact" pour un utilisateur disponible.....	212
Calcul de la cote de contact en regard d'un utilisateur	213
Répercussions du coefficient de pondération de la priorité sur la cote d'un contact.....	213
Répercussions du coefficient de pondération du temps d'attente sur la cote d'un contact ..	214
Prévention de l'attente perpétuelle de "l'utilisateur parfait"	215
Seuil Ignorer compétence discrétionnaire	215
Seuil Ignorer compétence obligatoire.....	216
Niveau de compétence dynamique.....	216
Débordement des contacts	217
Cote de compatibilité des compétences.....	218
Répercussions de la priorité de compétence sur la cote de compétence	221
Chapitre 6: Groupes de courriels	223
Affichage d'un groupe de courriel	224
Ajout d'un groupe de courriel.....	226

Définition d'un point d'entrée	228
Ajout d'une adresse de courriel	230
Suppression d'une adresse de courriel	232
Suppression d'un groupe de courriel et de ses adresses de courriel	233
Suppression de tous les groupes de courriels	235
Chapitre 7: Groupes CU	237
Affichage d'un groupe CU	239
Ajout d'un Groupe CU.....	244
Définition d'un Point d'entrée	246
Ajout d'une adresse CU.....	248
Suppression d'une adresse CU.....	250
Suppression d'un groupe CU et de ses adresses CU.....	251
Suppression de tous les groupes CU	252
Annexe A: Exportation et importation.....	253
Exportation.....	258
Importation	261
Messages d'erreur courants	264
Nom en double.....	264
ID en double	265
Autorisations insuffisantes.....	266
Référence d'application non valide.....	266
Boîte de dialogue Valider la référence.....	267
Liens brisés	268
Exportation et importation de l'application	269
Paramètres d'importation	270
Message guide pour un nouveau commutateur.....	273
Annexe B: Commutateurs, nœuds et sites	274
Ajout d'un commutateur.....	275
Acheminement.....	277
Application appel sortant.....	283
Statistiques	285
Statistiques (suite).....	287
Licence	291
Suppression d'un commutateur.....	292
Suppression de tous les éléments d'un commutateur	293
Ajout d'un noeud	294
Suppression d'un noeud	296
Ajout d'un site.....	298
Suppression d'un site.....	299
Annexe C: Reconnaissance	301
Ares.....	302
OpenSSL.....	303
PCRE.....	307

popt	309
ReSIProcate/Repro	310
Oracle Berkeley DB.....	312
Index	315



Bienvenue à iceAdministrator

Du fait de la présence accrue du courriel et des communications basées sur le web dans le monde des affaires, de nombreux centres d'appels se transforment en **centres de contact**. Ceci permet aux entreprises de dialoguer avec les clients au téléphone, par courriel électronique, clavardage web, par l'intermédiaire de contenu des médias sociaux, de messages des médias sociaux et par texto.

ice est une solution de centre de contact puissante qui permet le traitement intégré des **contacts** (appels, courriels, demandes de dialogue Web, etc.) qui sont acheminés à votre centre de contact. **iceAdministrator** est l'outil qui vous permet de gérer votre centre de contact depuis votre écran d'ordinateur.

On décrit dans le Chapitre 1 : Démarrage les autorisations concernant chaque type d'utilisateur, la procédure de connexion, les messages d'erreur courants, les principaux éléments d'iceAdministrator et les modes Modification et Visionnement.

Vous trouverez dans chacun des chapitres qui suivent des informations concernant l'affichage, la création, la modification et la suppression des différents éléments d'iceAdministrator, en plus d'éléments plus avancés dans les Annexes.

Remarque: L'application, les messages audios, les congés, non plus que les variables, ne sont abordés dans le Manuel de l'utilisateur d'iceAdministrator. Vous trouverez des informations sur ces sujets dans le document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

- Le présent manuel s'adresse aux personnes qui :
- sont familiarisées avec le contenu du manuel de l'utilisateur de l'application iceBar (Manuel de l'utilisateur iceBar);
- comprennent les termes et principes de base de la téléphonie tels que les files d'attente et les contacts;
- sont familiarisées avec les principes de la navigation au moyen des interfaces utilisateur graphiques basées sur le système d'exploitation Windows® et notamment qui savent utiliser les boutons droit et gauche de la souris, sélectionner des options au moyen du menu du bouton droit de la souris, redimensionner et réduire les fenêtres et naviguer et faire défiler en se servant d'un pointeur de souris.

Les conventions suivantes sont utilisées dans le présent manuel :

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



Chapitre 1 : Démarrage

Pour afficher et modifier les configurations de votre centre de contact, vous devez d'abord être en mesure de vous connecter et de naviguer dans iceAdministrator. À l'instar d'iceMonitor, iceAdministrator nécessite la saisie d'un ID d'utilisateur et d'un mot de passe correspondant pour ouvrir l'application. Le type d'utilisateur détermine le type d'information que chaque utilisateur peut visionner.

Le présent chapitre vous renseignera sur les différents éléments de l'application iceAdministrator, les autorisations d'iceAdministrator, la procédure de connexion, les messages d'erreur courants, les modes Visionnement et Modification et le travail hors connexion.

Une fois que vous serez familiarisé avec l'interface d'iceAdministrator, vous pourrez parcourir les chapitres qui suivent pour obtenir des renseignements détaillés sur la configuration de votre centre de contact.

Connexion

Chaque fois que vous démarrez iceAdministrator, vous devez vérifier votre ID de commutateur de cinq chiffres, votre ID d'utilisateur de quatre chiffres et entrer votre mot de passe.

Procédez comme suit pour vous connecter :

1. Double cliquez sur l'icône iceAdministrator.



La boîte de dialogue 'Connexion iceAdministrator' apparaît.

La boîte de dialogue 'Connexion iceAdministrator' est affichée. Elle contient les champs suivants :

- ID commutateur: 11001
- ID d'utilisateur: 9999
- Mot de passe: ***
- Utiliser l'authentifiant de Windows
- Travailler hors connexion
- Boutons OK et Annuler.

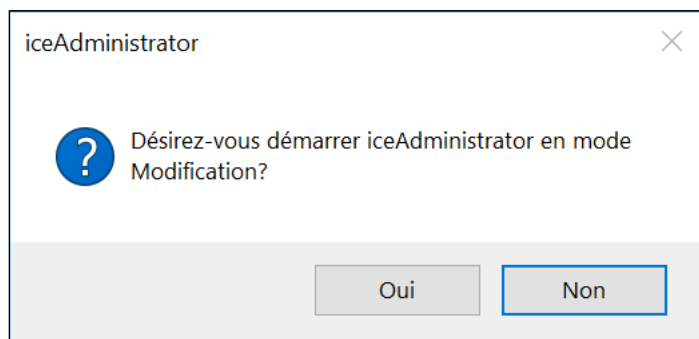
Cochez la case 'Travailler hors connexion' si vous désirez utiliser iceAdministrator sans charger la configuration de votre centre de contact à partir de la base de données. Pour plus d'Information sur le travail en mode hors connexion, consultez la page 14. Lorsque cette option est sélectionnée, on ne vous demande pas d'entrer l'ID de commutateur, l'ID d'utilisateur, ou un mot de passe, tel que décrit dans la marche à suivre ci-dessous.

2. Dans le champ 'ID de commutateur', entrez l'ID de commutateur de cinq chiffres associé au commutateur auquel vous êtes affecté.

La valeur par défaut pour le champ ID de commutateur est 11001. Si votre système ice possède plus d'un commutateur, l'administrateur ice (c'est-à-dire la personne responsable de la gestion du système ice) devrait vous communiquer l'ID de commutateur qui représente votre centre de contact.

3. Dans le champ 'ID d'utilisateur', tapez votre ID d'utilisateur de quatre chiffres.
4. Dans le champ 'Mot de passe', tapez votre mot de passe (maximum de vingt caractères).
5. Cliquez sur OK.

Une boîte de message apparaît.



6. Cliquez sur *Oui* pour ouvrir l'application en mode **Modification** et pouvoir ainsi modifier la configuration actuelle. Cliquez sur *Non* pour ouvrir l'application en mode Visionnement, ce qui vous permet d'afficher la configuration actuelle sans toutefois pouvoir la modifier. Une fois l'application ouverte, vous pouvez alterner entre les deux modes. Pour plus d'information sur les modes Modification et Visionnement, reportez-vous à la page 10. Lorsque vous choisissez un mode, la configuration de votre centre de contact est récupérée dans la base de données et iceAdministrator s'ouvre. Vous êtes connecté à iceAdministrator. Lors de votre prochaine connexion, iceAdministrator se rappellera le dernier ID de commutateur et la dernière ID d'utilisateur entrée. Si vous êtes la seule personne à utiliser l'ordinateur sur lequel iceAdministrator est installé, vous n'aurez qu'à entrer votre mot de passe et à cliquer sur *OK*. Si vous éprouvez de la difficulté à vous connecter, reportez-vous à la prochaine rubrique pour prendre connaissance des messages d'erreur les plus courants et des solutions qui s'y rapportent. Une fois l'application ouverte, reportez-vous à la page 16 pour prendre connaissance de la description de l'interface d'iceAdministrator.

Remarque: L'information affichée dans iceAdministrator dépend de votre type d'utilisateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation d'iceAdministrator, reportez-vous à la page 27.

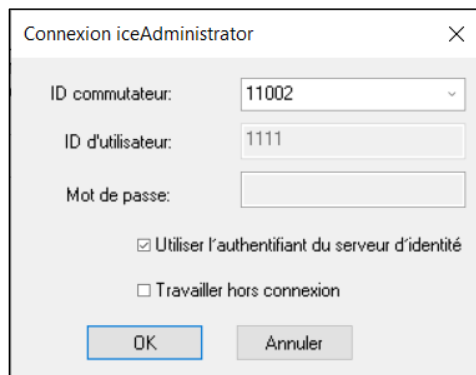
Authentification unique

Si votre organisation a activé l'Authentification unique pour iceAdministrator, vous pourrez utiliser votre authentifiant de Windows pour vous connecter.

Remarque: Pour activer l'Authentification unique, elle devra d'abord être configurée au moyen d'Active Directory dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la manière d'activer l'authentification unique, s.v.p. consultez Importation d'utilisateurs à partir d'Active Directory à la page 59.

Connexion au moyen de l'Authentification unique

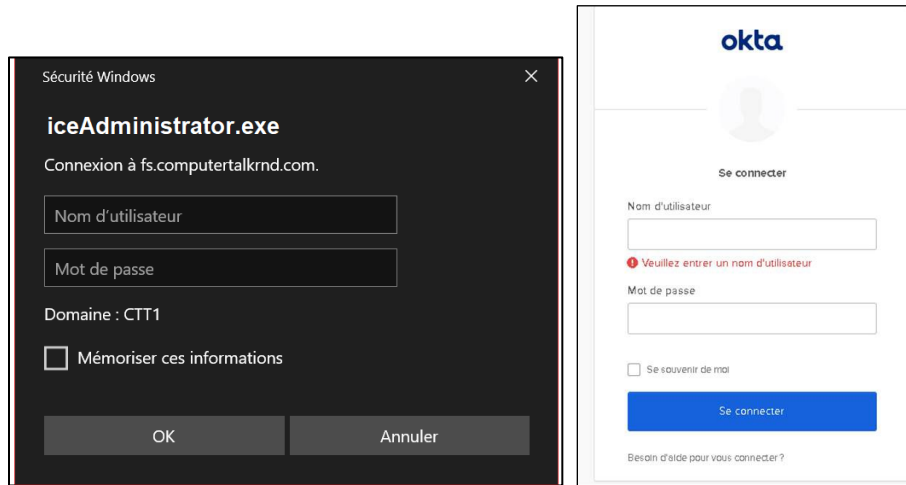
Lorsque l'authentification unique est configurée comme il se doit pour iceAdministrator, entrez l'ID de commutateur auquel vous aimeriez vous connecter et cochez la boîte Utiliser l'authentifiant de Windows dans la fenêtre de connexion qui apparaît.



The screenshot shows a dialog box titled "Connexion iceAdministrator" with a close button (X) in the top right corner. It contains the following elements:

- A dropdown menu for "ID commutateur" with the value "11002".
- A text input field for "ID d'utilisateur" containing "1111".
- A text input field for "Mot de passe".
- A checked checkbox labeled "Utiliser l'authentifiant du serveur d'identité".
- An unchecked checkbox labeled "Travailler hors connexion".
- "OK" and "Annuler" buttons at the bottom.

1. Lorsque vous cliquez sur *OK*, la boîte de dialogue de l'Authentification unique apparaît.
2. Pour vous connecter avec cette méthode, vous utiliserez le même authentifiant que vous utilisez pour vous connecter à votre ordinateur et au courriel de votre compagnie. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les boîtes.



3. Cliquez sur **OK** lorsque vous êtes prêt à vous connecter à iceAdministrator.

Remarque:

- Si vous désirez sauter cette étape pour les prochaines connexions, cochez la boîte *Mémoriser*. Ainsi, vous n'aurez pas à entrer votre nom d'utilisateur chaque fois que vous vous connectez.
- Cette boîte de dialogue peut paraître différente selon la manière dont votre administrateur a configuré le système.
- Ces étapes s'appliquent à d'autres méthodes d'authentification unique comme Okta.

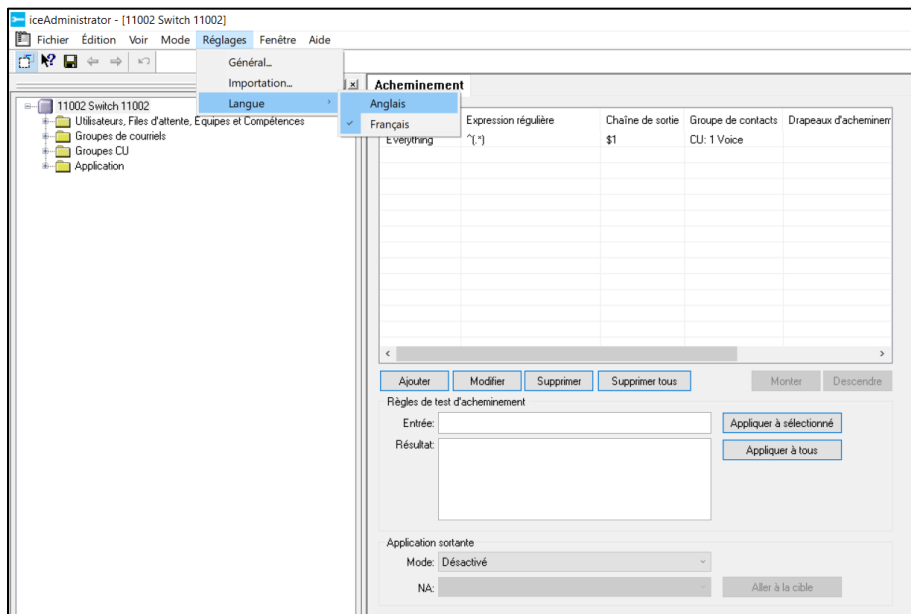
Choix de langue

La première fois que vous démarrez iceAdministrator, l'application tente de déterminer la langue du système d'exploitation que vous utilisez et d'utiliser cette langue par défaut. Par exemple, si le système d'exploitation installé est français, les paramètres sont en français par défaut. Si vous utilisez une langue qui n'est pas supportée, la langue est l'anglais par défaut.

L'interface iceAdministrator est disponible en anglais et en français.

Pour modifier la langue :

1. Connectez-vous à l'application iceAdministrator tel que décrit dans le passage précédent, en sélectionnant le mode *Modification* ou *Visionnement*.
2. Ouvrez le menu *Réglages*.



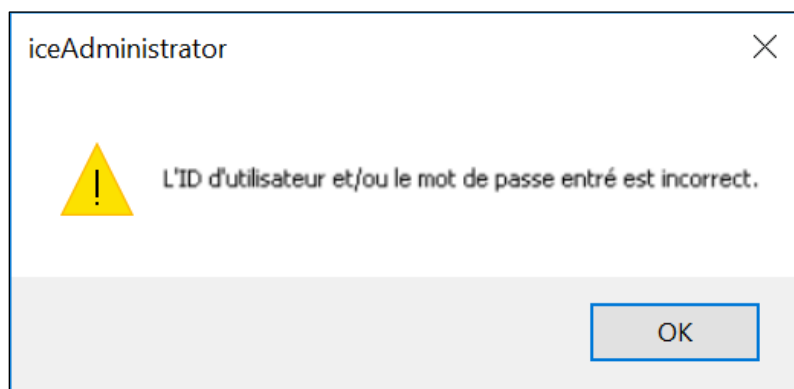
3. Sélectionnez *Langue*.
4. Sélectionnez la langue désirée. Un crochet apparaît près de la langue actuellement utilisée. L'application fera une mise à jour pour refléter la modification.

Messages d'erreur courants

On décrit dans les rubriques qui suivent les messages d'erreur les plus susceptibles d'apparaître lors de la connexion ou durant l'utilisation de l'application.

Information non valide

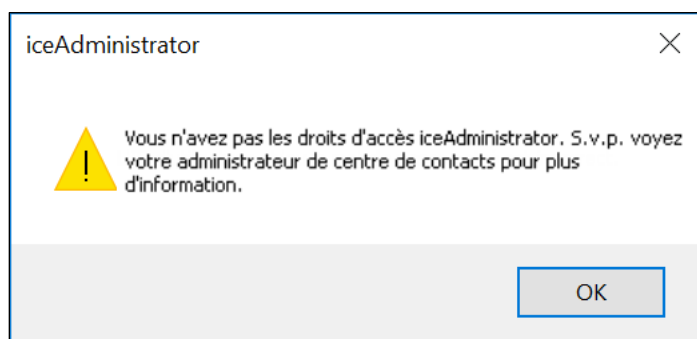
Le message d'erreur ci-dessous apparaît lorsque vous tapez un mot de passe, une ID d'utilisateur ou une ID de commutateur incorrect.



Vérifiez l'information tapée et essayez de nouveau.

L'ID d'utilisateur n'a pas les droits d'accès

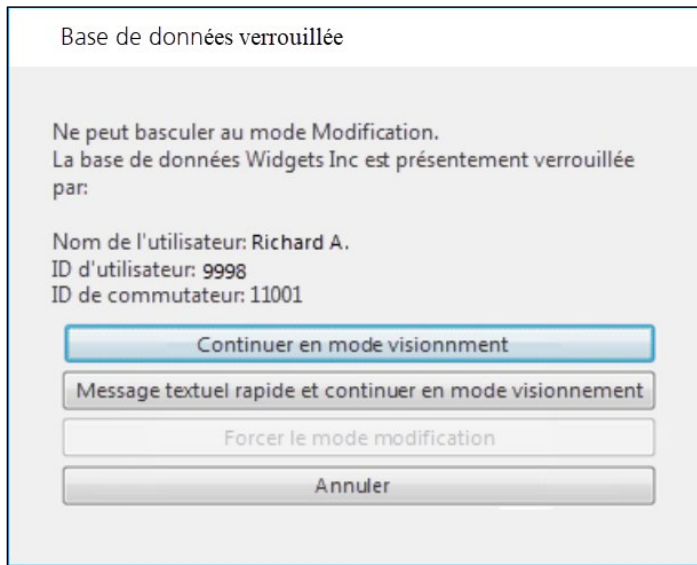
Le message d'erreur ci-dessous s'affiche lorsque vous entrez un ID d'utilisateur qui n'a pas les droits d'accès à l'application iceAdministrator. Pour de l'information sur les niveaux d'autorisation et le types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.



Contactez votre administrateur ice pour vérifier si l'ID d'utilisateur fourni a l'autorisation nécessaire pour accéder à l'application.

Base de données verrouillée

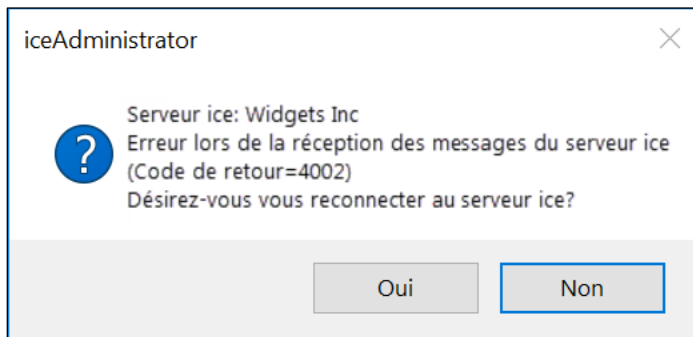
Le message suivant apparaît lorsque vous essayez d'activer le mode Modification alors qu'un autre utilisateur est en mode Modification.



Pour plus d'information concernant le verrouillage de la base de données, reportez-vous à la page 12.

Erreur de connexion

iceAdministrator doit être connecté au réseau pour que le serveur ice fonctionne correctement. Si votre centre de contact a des problèmes de connexion réseau, il est possible que le message suivant s'affiche:

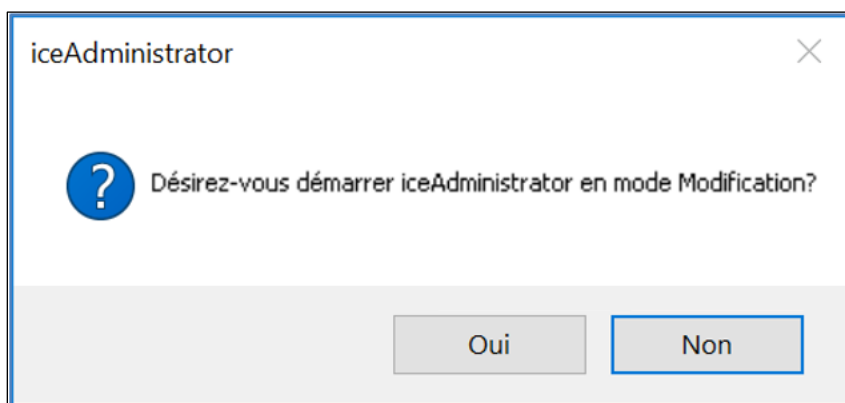


Cliquez sur *Oui* pour rétablir la connexion avec le serveur ice. Autrement, cliquez sur *Non* pour fermer la boîte de message et quitter iceAdministrator. Une fois la connexion rétablie, vous pouvez ouvrir de nouveau iceAdministrator.

Mise en garde: Si vous apportez des modifications dans iceAdministrator pendant que la connexion est rompue, les modifications pourraient éventuellement être sauvegardées dans la base de données (la base de données peut être inaccessible s'il y a des problèmes de réseau) sans en aviser ice. Toutefois, ces modifications ne seront signalées au système ice que lorsque le serveur sera redémarré. iceAdministrator envoie un avis lorsque la base de données a changé sans en aviser ice. Cliquez sur *Recommencer* dans la boîte de dialogue une fois la connexion rétablie. On conseille donc d'apporter de nouveau ces modifications une fois que la connexion est rétablie. Vous êtes ainsi assuré que les modifications apportées avant que la connexion soit rétablie se reflètent dans le serveur ice.

Mode Modification et mode Visionnement

Chaque fois que vous vous connectez, iceAdministrator vous demande de choisir un mode d'utilisation.



Lorsque vous cliquez sur *Oui*, l'application s'ouvre en mode Modification pour que vous puissiez apporter des modifications à la configuration de votre centre de contact. Lorsque vous cliquez sur *Non*, l'application s'ouvre en mode Visionnement, ce qui vous permet de consulter la plus récente configuration de votre centre de contact.

Sélection du mode Modification

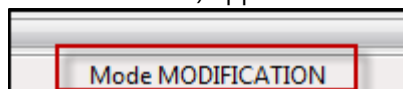
Vous pouvez décider de basculer du mode Visionnement au mode Modification pour apporter des modifications à la configuration de votre centre de contact.

Pour basculer du mode Visionnement au mode Modification, sélectionnez *Modification* du menu Mode.

La configuration de votre centre de contact est actualisée en fonction de l'information contenue dans la base de données et iceAdministrator passe au mode Modification.

Remarque:

En mode Modification, un crochet apparaît en regard de l'option 'Modification' dans le menu Mode et une fenêtre indiquant que le mode Modification est activé ('Mode MODIFICATION') apparaît dans le coin inférieur droit de la fenêtre d'iceAdministrator.



En mode Modification, vous pouvez modifier la configuration de votre centre de contact.

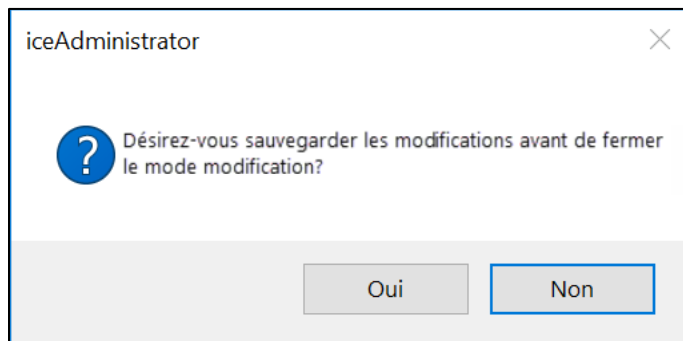
Sélection du mode Visionnement

Vous pouvez décider de basculer du mode Modification au mode Visionnement pour voir la configuration de votre centre de contact.

Pour basculer du mode Modification au mode Visionnement, procédez comme suit:

1. Sélectionnez *Visionnement* du menu Mode.

Si vous avez apporté des modifications sans les sauvegarder, iceAdministrator vous invite à les sauvegarder.



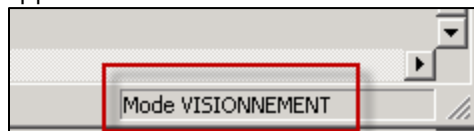
2. Cliquez sur *Oui* si vous voulez sauvegarder les modifications non sauvegardées avant de quitter le mode Modification. Cliquez sur *Non* pour basculer au mode Visionnement sans sauvegarder les modifications.

La configuration de votre centre de contact est mise à jour à partir de la base de données et iceAdministrator bascule en mode Visionnement.

Cliquez sur *Annuler* pour rester en mode Modification sans sauvegarder les modifications.

Remarque:

- En mode Visionnement, un crochet n'apparaît pas en regard de l'option 'Modification' et une fenêtre indiquant que le mode Visionnement est activé ('Mode VISIONNEMENT') apparaît dans le coin inférieur droit de la fenêtre d'iceAdministrator.



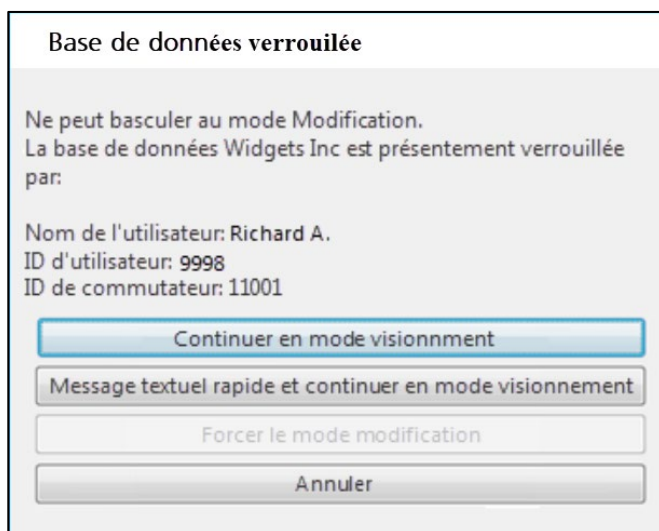
- En mode Visionnement, vous pouvez seulement voir la configuration de votre centre de contact.

Verrouillage de la base de données

Vous pouvez verrouiller la base de données afin de vous assurer que l'information que vous consultez est la plus récente et qu'un autre utilisateur d'iceAdministrator ne remplace pas vos modifications.

Lorsqu'un utilisateur active le mode Modification, la base de données ice est automatiquement verrouillée. Ceci fait en sorte que deux utilisateurs d'iceAdministrator ne puissent modifier la même partie de la base de données ice simultanément. Si votre centre de contact utilise une seule instance d'iceAdministrator, ceci ne devrait jamais être un problème.

Si vous tentez d'activer le mode Modification alors qu'un autre utilisateur a déjà verrouillé la partie de la base de données que vous désirez utiliser, la boîte de dialogue 'Base de données verrouillée' apparaît.



Cette boîte de dialogue vous indique qu'un autre utilisateur a verrouillé la base de données et affiche son ID et son nom d'utilisateur. Vous ne pouvez pas utiliser le mode Modification tant que l'autre utilisateur n'a pas désactivé le mode Modification. Vous pouvez cliquer sur le bouton *Envoyer message textuel rapide* et *Continuer en mode Visionnement* pour envoyer un message à l'utilisateur qui a verrouillé la base de données et utiliser l'application en mode Visionnement. (Pour plus d'information sur la messagerie texte rapide, reportez-vous à la page 39.) Cliquez sur *Annuler* pour fermer l'application.

La fonction *Forcer mode Modification* peut être activée dans certaines circonstances particulières. Par exemple, en cas d'arrêt inopiné de votre PC, il est possible que le système ice suppose que la base de données est toujours verrouillée. Lorsque vous vous connectez à iceAdministrator et sélectionnez le *mode Modification*, il est possible qu'une boîte de dialogue 'Base de données verrouillée' indiquant que vous êtes le détenteur du verrou apparaisse. Le cas échéant, vous pouvez cliquer sur *Forcer mode Modification* pour réinstaurer le verrou sur la base de données.

Remarque: Selon la configuration de votre système, il est possible que deux utilisateurs puissent apporter des modifications à la configuration du système ice simultanément. Par exemple, deux administrateurs de commutateur affectés à des commutateurs différents peuvent apporter des modifications à leur commutateur respectif en même temps.

Travail hors connexion

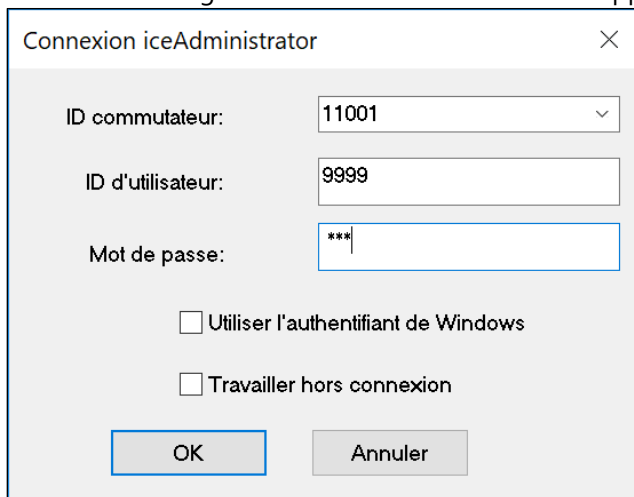
Lorsque vous ouvrez une session dans iceAdministrator, vous pouvez travailler hors connexion, c'est-à-dire sans vous connecter à la base de données ou au serveur ice. Il n'est pas nécessaire d'entrer votre ID d'utilisateur et votre mot de passe lorsque vous travaillez en mode hors connexion. Vos autorisations sont celles d'un utilisateur de type Administrateur global lorsque vous travaillez hors connexion.

Toutes les modifications qui sont sauvegardées lorsque vous travaillez hors connexion sont sauvegardées dans un fichier (par exemple, un fichier se trouvant sur votre PC). La prochaine fois que vous vous connectez à iceAdministrator, vous pouvez importer ces modifications pendant que vous travaillez en mode connecté. Rappelez-vous cependant qu'iceAdministrator vous permet seulement d'importer les modifications autorisées par votre type d'utilisateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation d'iceAdministrator, reportez-vous à la page 27.

Remarque: Vous ne pouvez pas utiliser la fonction de messagerie texte rapide lorsque vous travaillez hors connexion.

Pour travailler en mode hors connexion, procédez comme suit:

1. Double-cliquez sur l'icône iceAdministrator.
La boîte de dialogue 'Connexion iceAdministrator' apparaît.



Connexion iceAdministrator

ID commutateur: 11001

ID d'utilisateur: 9999

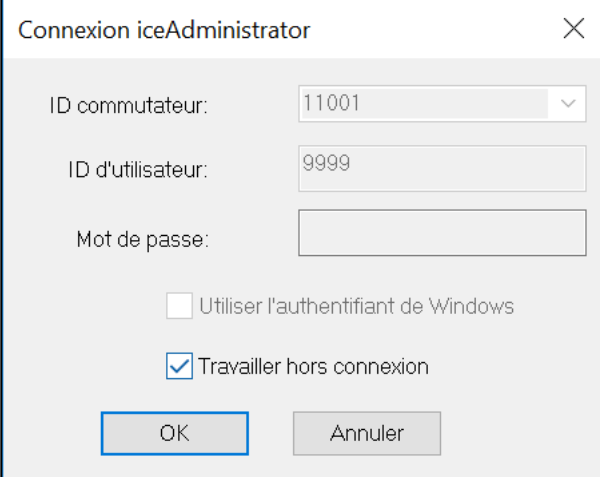
Mot de passe: ***

Utiliser l'authentifiant de Windows

Travailler hors connexion

OK Annuler

2. Sélectionnez la case à cocher 'Travailler hors connexion'.



Connexion iceAdministrator

ID commutateur: 11001

ID d'utilisateur: 9999

Mot de passe:

Utiliser l'authentifiant de Windows

Travailler hors connexion

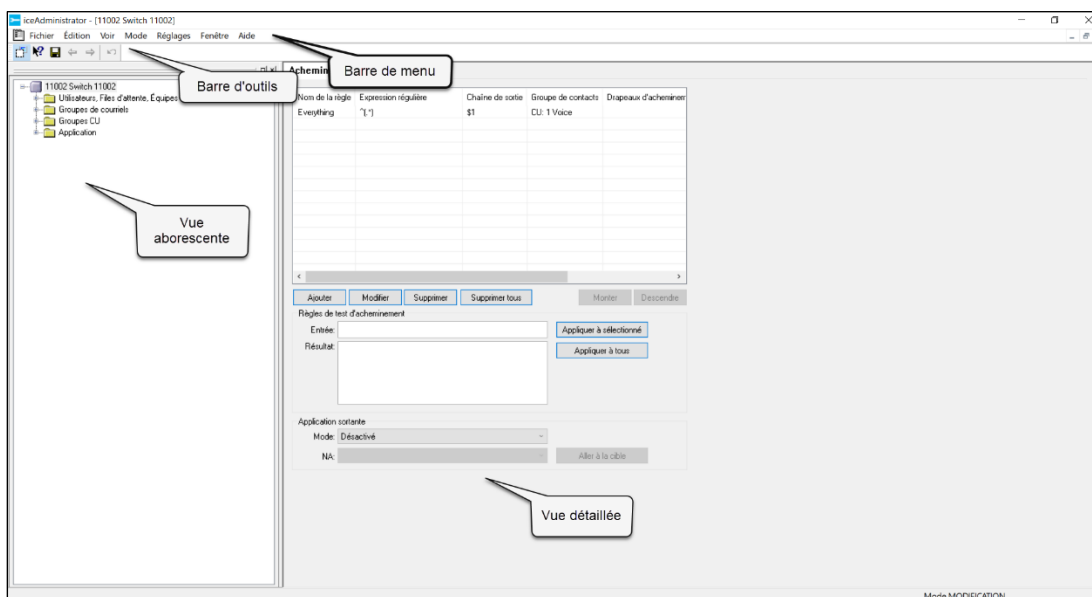
OK Annuler

Vous n'avez pas d'autre information de connexion à entrer.

3. Cliquez sur *OK* pour ouvrir iceAdministrator.
Vous êtes connecté à iceAdministrator, mais vous ne verrez aucune donnée. On conseille d'importer un commutateur que vous avez exporté plus tôt ou de créer un site, un nœud et un commutateur, selon le cas. Pour plus d'information sur l'importation des données, reportez-vous à la page 253. Pour plus d'information sur la création de sites, de nœuds et de commutateurs, reportez-vous à la page 274.

Éléments d'iceAdministrator

L'interface utilisateur d'iceAdministrator comprend une barre de menu, une barre d'outils, une vue arborescente et une vue détaillée.



Menus

Les options offertes dans chaque menu sont décrites dans le tableau ci-dessous.

Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
Fichier	Valider	Valider toute modification sans actualiser la base de données. Cette fonction est utile lorsque vous travaillez hors ligne car vous pouvez vérifier l'intégrité de votre travail sans vous connecter à la base de données. Lorsque vous sélectionnez <i>Valider</i> , vous avez la possibilité de voir la liste des éléments modifiés. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 34.














Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
	Sauvegarder	Enregistrer les modifications dans la base de données ice et signaler les changements au serveur ice. Vous pouvez annuler l'opération de sauvegarde n'importe quand au cours du processus en cliquant sur <i>Annuler</i> dans la boîte de dialogue 'Progrès'.
	Recharger	Recharger la configuration depuis la base de données ice. Toute modification non sauvegardée est annulée lorsque vous sélectionnez <i>Recharger</i> .
	Travailler en mode hors connexion	Travailler dans iceAdministrator sans se connecter à la base de données ice ou au serveur ice. Les modifications apportées en mode hors connexion peuvent être enregistrées dans un fichier d'exportation. Pour plus d'information sur le travail hors connexion, reportez-vous à la page 14. Pour plus d'information sur l'exportation, reportez-vous à Annexe A: Exportation et importation.
	Imprimer	Imprimer la page de l'application affichée.
	Aperçu avant impression	Afficher un aperçu d'impression de la page de l'application affichée. Pour retourner à la vue normale, sélectionnez de nouveau cette option de menu.
	Mise en page	Configurer la taille de papier et l'orientation de l'impression avant d'imprimer ou d'afficher un aperçu de la page de l'application affichée.
	Envoyer message texte rapide	Envoyer un message texte rapide à un ou plusieurs utilisateurs connectés à iceAdministrator, ice Monitor, iceManager ou iceBar.
	Fermer	Fermer l'application iceAdministrator.

Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
Édition	Annuler suppression	Permet d'annuler la suppression d'un élément dans iceAdministrator. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur, cliquez sur <i>Annuler suppression</i> pour annuler la modification. Une fois les modifications sauvegardées, la fonction <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible pour annuler des suppressions faites avant la sauvegarde. Remarque: Si vous créez un nouvel élément et qu'il a la même ID qu'un élément que vous avez supprimé, le bouton <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible pour cet élément. Par exemple, si vous supprimez l'utilisateur 2502, <i>Annuler suppression</i> est disponible. Si vous créez l'utilisateur 2502 de nouveau, <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible.
	Couper	Supprimer une action ou un groupe d'actions que vous avez sélectionné dans une page de l'application.
	Copier	Copier une action ou un groupe d'actions que vous avez sélectionné dans une page de l'application.
	Coller	Coller dans une page de l'application une action ou un groupe d'actions que vous avez copié depuis une page de l'application.
	Supprimer	Supprimer une action ou un groupe d'actions que vous avez sélectionné dans la page de l'application.
	Sélectionner tout	Sélectionner toutes les actions et tous les liens de la page de l'application.
Mise en page	Aligner	Aligner les actions sélectionnées dans la page de l'application. Ce menu est proposé seulement lorsque vous consultez une page de l'application et avez sélectionné plus d'une action.

Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
Affichage	Arborescence	Rétablir la vue arborescente si la vue arborescente a été fermée.
	Mettre importé en évidence	Mettre en évidence, en rouge, les données importées dans la vue arborescente. Pour plus d'information sur l'importation et l'exportation, reportez-vous à la page 253.
	Grille	Afficher une grille dans la page de l'application.
	Accrocher à la grille	Accrocher les actions et les liens dans la grille, que la grille soit affichée ou non.
	Étiquettes des liens	Afficher les étiquettes de lien dans la page de l'application.
	Tous liens	Annuler les paramètres 'Cacher liens entrants' des actions dans une page de l'application afin d'afficher tous les liens dans la page.
	Barre d'outils des actions de l'application...	Ouvrir la boîte de dialogue 'Montrer actions de l'application' et sélectionner les actions de l'application à afficher dans la barre d'outils des actions de l'application.
Mode	Modification	La présence d'un crochet indique que l'application iceAdministrator est en mode Modification. L'absence d'un crochet indique que l'application est en mode Visionnement. Cette option est toujours grisée lorsqu'on travaille hors connexion.
Réglages	Général	Définit l'étendue des ID d'utilisateurs et des ID de file d'attente qui peuvent être visionnées ou ajoutées et sélectionne la méthode de tri de ces éléments. Vous pouvez également définir les paramètres de l'application. Vous devez redémarrer iceAdministrator pour permettre à ces paramètres d'entrer en vigueur.

Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
		<ul style="list-style-type: none"> • ID - Min L'ID d'utilisateur/de file d'attente le plus bas pouvant être visionné ou ajouté. • ID Max - L'ID d'utilisateur/de file d'attente le plus élevé pouvant être visionné ou ajouté. • Trier par - La méthode (ID ou Nom) utilisée pour trier les utilisateurs et les files d'attente dans la vue arborescente d'iceAdministrator. • Ordre du groupe de recherche – Définit comment les utilisateurs sont triés dans la vue arborescente de la file d'attente. • Clic simple - Par défaut, les pages de l'application s'ouvrent sur le clic double. Cliquez dans cette boîte pour ouvrir les pages d'application à l'aide d'un seul clic. • Afficher les propriétés de l'action de l'application lorsqu'elles sont déposées dans la page – Par défaut, la fenêtre des propriétés de l'action de l'application s'ouvre lorsque vous déposez une action dans la page de l'application. Désélectionnez cette boîte à cocher pour empêcher la fenêtre des propriétés de l'action de l'application de s'ouvrir. • Afficher les propriétés de l'action de l'application lors de l'utilisation de l'outil liens– Par défaut, la fenêtre des propriétés de l'action de l'application s'ouvre lorsque deux actions de l'application sont reliées. Désélectionnez la boîte à cocher pour empêcher la fenêtre des propriétés de l'action de l'application de s'ouvrir. <p>Vérifiez avant de supprimer un utilisateur – Demandez une confirmation avant.</p>

Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
		Effacer la liste de messages à ignorer – Lorsque les utilisateurs importent des applications et qu'il y a des conflits, les utilisateurs peuvent prendre une action par défaut pour de tels conflits. Les utilisateurs peuvent également choisir de ne jamais voir le message par la suite durant l'importation. Désactivez la case à cocher près de cette option.
	Importer	Déterminer l'action que prend iceAdministrator lorsqu'un fichier en cours d'importation a le même ID qu'un fichier existant. Pour plus d'information sur l'importation, reportez-vous à la page 253.
	Langue	Modifiez le choix de la langue dans iceAdministrator. Les choix de langues offerts sont le français et l'anglais.
Fenêtre	Précédent	Cliquez pour afficher la page que vous venez de quitter. Cette fonction s'apparente au bouton <i>Précédente</i> de Microsoft® Windows Explorer.
	Suivant	Sélectionnez pour afficher la page sur laquelle vous vous trouviez avant de sélectionner le bouton <i>Précédent</i> . Cette fonction s'apparente au bouton <i>Suivante</i> de Microsoft Windows Explorer. Vous ne pouvez pas utiliser le bouton <i>Suivant</i> si vous n'avez pas d'abord utilisé le bouton <i>Précédent</i> .
	Cascade	Organiser en cascade toutes les fenêtres que vous avez affichées récemment dans la vue détaillée; la plus récente fenêtre est affichée en avant-plan.

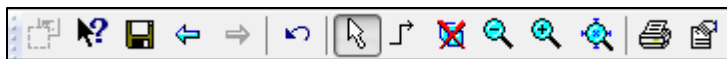
Menus d'iceAdministrator		
Menu	Options de menu	Fonction
	Mosaïque	Organiser en mosaïque toutes les fenêtres que vous avez affichées récemment dans la vue détaillée.
	Fermer tout	Fermer toutes les fenêtres affichées.
Application	<ul style="list-style-type: none"> Actions standards ▶ Actions DAA ▶ Actions de reconnaissance vocale ▶ Actions de courriel ▶ Actions de MI ▶ Interfaces externes ▶ Actions avancées ▶ <hr/> <ul style="list-style-type: none">  Attribuer valeur à une variable  Comparer données  Évaluer expression  Vérifier horaire <hr/> <ul style="list-style-type: none">  Terminer session d'application  Acheminer objet  Routeur de lien  Connecteur de sortie  Connecteur d'entrée  Sortir chaîne de débogage  Commentaire <hr/> <ul style="list-style-type: none">  Exécuter routine  Quitter la routine 	<p>Lors de l'affichage de la page Application, dans ce menu, sélectionnez les actions à placer dans la page. Ceci peut être utilisé au lieu des icônes d'actions de l'application.</p> <p>Remarque: Ce menu ne sera disponible que lorsque que vous vous trouverez dans une page de l'application.</p>
Aide	À propos d'iceAdministrator	Afficher des renseignements concernant la version d'iceAdministrator utilisée, ainsi que la version du serveur ice.

La barre d'outils






Les boutons *Mode Modification* et *Sauvegarder* de la barre d'outils sont toujours disponibles.












Lorsqu'une page de l'application est affichée dans la vue détaillée, les autres boutons de la barre d'outils deviennent disponibles, comme ceci:



Chacun des boutons de la barre d'outils fait l'objet d'une description dans le tableau ci-dessous. Tous les boutons, à l'exception des cinq premiers, sont propres à l'application:

Boutons de la barre d'outils		
Bouton	Nom	Fonction
	Mode Modification	Basculer entre le mode Modification et le mode Visionnement.
	Valider tout	Valider toute modification que vous avez apportée sans actualiser la base de données ice.
	Sauvegarder	Sauvegarder les modifications dans la base de données ice et signaler les modifications au serveur ice.
	Précédent	Sélectionnez ce bouton pour afficher la page que vous venez de quitter. Cette fonction s'apparente au bouton <i>Précédente</i> de Microsoft® Windows® Explorer. Vous ne pouvez pas utiliser le bouton <i>Précédent</i> si vous n'avez pas d'abord cliqué sur au moins deux éléments dans la vue arborescente.
	Suivant	Sélectionnez ce bouton pour afficher la page dans laquelle vous vous trouviez avant de sélectionner le bouton Précédent . Cette fonction s'apparente au bouton <i>Suivante</i> de Microsoft Windows Explorer. Vous ne pouvez pas utiliser le bouton <i>Suivant</i> si vous n'avez pas d'abord utilisé le bouton <i>Précédent</i> .

Boutons de la barre d'outils		
Bouton	Nom	Fonction
	Annuler suppression	Permet d'annuler la suppression d'un élément dans iceAdministrator. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur, cliquez sur <i>Annuler suppression</i> pour annuler la modification. Une fois les modifications sauvegardées, la fonction <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible pour annuler des suppressions faites avant la sauvegarde. Remarque: Si vous créez un nouvel élément et qu'il a la même ID qu'un élément que vous avez supprimé, le bouton <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible pour cet élément. Par exemple, si vous supprimez l'utilisateur 2502, le bouton <i>Annuler suppression</i> est disponible. Si vous créez l'utilisateur 2502 de nouveau, le bouton <i>Annuler suppression</i> n'est plus disponible.
	Sélectionner	Sélectionner des actions et des liens dans une page de l'application. Par défaut, cette option est activée.
	Ajouter lien	Ajouter un lien entre deux actions que vous avez placées dans une page de l'application.
	Supprimer nœud ou lien	Supprimer des nœuds et des liens dans une page de l'application.
	Zoom avant	Zoomer vers l'avant sur une page de l'application.
	Zoom arrière	Zoomer vers l'arrière sur une page de l'application.
	Rétablir taille	Après avoir effectué un zoom arrière ou un zoom avant, on utilise cette option pour rétablir la taille d'origine d'une page de l'application.
	Imprimer	Imprimer une page de l'application.
	Propriétés	Afficher la page de propriétés de la page de l'application.

Vue arborescente

À l'instar de tout affichage arborescent que l'on retrouve dans une application basée sur le système d'exploitation Windows, il est facile d'utiliser la **vue arborescente** d'iceAdministrator.

La vue arborescente vous permet d'exécuter les tâches suivantes:

- Accéder à différents niveaux ou points de vue du système, depuis le centre de contact dans son ensemble jusqu'à l'utilisateur. L'information affichée dans la vue arborescente dépend de votre type d'utilisateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27;
- En mode Modification, des menus activés par le bouton droit de la souris sont associés à plusieurs éléments de la vue arborescente. Ces menus donnent accès à des options d'importation, d'exportation, d'ajout, de suppression (p. ex., Importer files d'attente, Nouvelle file d'attente), entre autres.

Vue détaillée

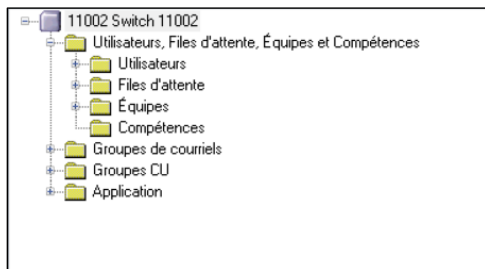
La vue détaillée affiche les paramètres modifiables de l'élément que vous avez sélectionné dans la vue arborescente. Par exemple, lorsqu'un utilisateur est sélectionné dans la vue arborescente, sept onglets sont affichés dans la vue détaillée. Chaque onglet permet de consulter ou modifier une partie du profil de l'utilisateur.

L'information que vous pouvez consulter dans la vue détaillée dépend de votre type d'utilisateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Sites, nœuds et commutateurs

Les sites, nœuds et commutateurs représentent la hiérarchie d'un système ice dans iceAdministrator.

Dans la saisie d'écran suivante, on peut voir comment se présentent les sites, les nœuds et les commutateurs d'un système type dans la vue arborescente d'iceAdministrator.



Un commutateur contient toute l'information nécessaire à la configuration d'un centre de contacts. Un commutateur peut être considéré comme une partition du système ice. Lorsque vous développez un commutateur dans la vue arborescente, iceAdministrator affiche les dossiers suivants: Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences, Groupes de courriels, Groupes CU et Application. Chaque dossier représente un élément de votre centre de contact. Ces dossiers font l'objet de descriptions détaillées dans les chapitres qui suivent.

Il peut arriver que deux centres de contacts se partagent un même système ice. Par exemple, deux entreprises occupant le même immeuble peuvent utiliser le même système ice pour desservir leur centre de contact respectif. Le cas échéant, chaque entreprise pourra avoir son propre commutateur.

Un nœud comprend un ou plusieurs commutateurs. Un serveur ice est essentiellement un nœud.

Un site comprend un ou plusieurs nœuds. Plusieurs serveurs ice reliés ensemble forment un site.

Remarque: La création de sites, de nœuds et de commutateurs est un sujet avancé qui exige des modifications de licences. Contactez votre représentant pour toute question. Les commutateurs peuvent être créés en mode hors ligne et téléchargés sur les nœuds. Les vérifications de licence seront faites avant que le commutateur soit téléchargé sur le nœud.

Autorisations d'iceAdministrator

Les autorisations d'iceAdministrator sont basées sur le type d'utilisateur.

On distingue sept types d'utilisateur:

- Utilisateur;
- Chef d'équipe;
- Superviseur;
- Administrateur;
- Administrateur de noeud
- Administrateur de site;
- Administrateur global.




Tous les types d'utilisateur, à l'exception des utilisateurs du niveau Utilisateur, ont accès, à un certain degré, à iceAdministrator:

- le type d'utilisateur détermine les sites, noeuds et commutateurs que l'on peut afficher dans la vue arborescente,
- lors de la consultation d'un commutateur, le type d'utilisateur détermine les dossiers qui peuvent être affichés;
- dans la vue détaillée, le type d'utilisateur détermine les paramètres de configuration qui peuvent être affichés en regard d'un élément sélectionné dans la vue arborescente.

Sites, noeuds et commutateurs




Le type d'utilisateur détermine l'information concernant les sites, noeuds et commutateurs qu'un utilisateur peut afficher dans la vue arborescente et dans la vue détaillée d'iceAdministrator.

Le tableau ci-dessous indique l'information concernant les sites, noeuds et commutateurs que chaque type d'utilisateur peut consulter dans la vue arborescente et dans la vue détaillée.

Types d'utilisateur		
Type d'utilisateur	Accès aux sites, noeuds et commutateurs	Icône
Utilisateur	Les simples utilisateurs n'ont pas accès à iceAdministrator. La fonction première d'un utilisateur est de se connecter à iceBar et de traiter des contacts.	
Chef d'équipe 1	Les chefs d'équipe peuvent consulter le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Ils ne peuvent pas accéder au sous-dossier Compétences à l'intérieur de ce dossier. Ils ne peuvent pas voir le dossier Commutateur dans la vue arborescente ou dans la vue détaillée. Ils ne peuvent consulter aucune information concernant un niveau supérieur au commutateur.	
Superviseur 2	Les superviseurs peuvent afficher les dossiers suivants du commutateur: Utilisateurs, Files d'attente, Équipes, Compétences et Application. Ils ne peuvent pas voir le dossier Commutateur dans la vue arborescente ou la vue détaillée. Ils ne peuvent consulter aucune information concernant un niveau supérieur au commutateur.	

1 Ne peut voir que l'équipe à laquelle il appartient.


2 Ne peut voir que la file d'attente à laquelle il appartient

Types d'utilisateur		
Type d'utilisateur	Accès aux sites, noeuds et commutateurs	Icône
Administrateur3	Les administrateurs peuvent voir tous les dossiers du commutateur. Ils peuvent voir le dossier Commutateur dans la vue arborescente, mais ils ne peuvent voir les propriétés du commutateur dans la vue détaillée. Les administrateurs peuvent créer et modifier des utilisateurs de même niveau.	
Administrateur de nœud4	Les administrateurs de nœud peuvent voir tous les dossiers de tous les commutateurs du nœud. Ils peuvent voir le dossier Nœud dans la vue arborescente, mais ils ne peuvent afficher les propriétés du nœud dans la vue détaillée. Ils ne peuvent consulter aucune information concernant un niveau supérieur au nœud. Les administrateurs de nœud peuvent créer et modifier des utilisateurs de même niveau.	
Administrateur de site5	Les administrateurs de site peuvent afficher tous les détails de tous les nœuds du site. Ils peuvent voir le dossier Site dans la vue arborescente, mais ils ne peuvent afficher les propriétés du site dans la vue détaillée. Ils ne peuvent consulter aucune information concernant un niveau supérieur au site. Les administrateurs de site peuvent créer et modifier des utilisateurs de même niveau.	

3 Ne peut voir que le commutateur auquel il appartient.

4 Ne peut voir que le nœud auquel il appartient.

5 Ne peut voir que le site auquel il appartient.

Types d'utilisateur		
Type d'utilisateur	Accès aux sites, noeuds et commutateurs	Icône
Administrateur global	Les administrateurs globaux ont accès à tout, y compris les détails de tous les sites et les propriétés de chaque site. Les administrateurs globaux peuvent créer et modifier des utilisateurs de même niveau.	

La vue arborescente

On peut développer un commutateur dans la vue arborescente afin d'afficher des sous-dossiers suivants. Chaque dossier représente un élément de votre centre de contact et sera expliqué en détail dans les chapitres suivants. Les dossiers de commutateur que vous pouvez consulter dans la vue arborescente sont déterminés par votre type d'utilisateur.

Le tableau ci-dessous décrit les dossiers que chaque type d'utilisateur peut afficher dans la vue arborescente. Un crochet indique que l'utilisateur peut voir le dossier:

Type d'utilisateur	UFÉC	Groupes de courriels	Groupes CU	Application ⁶
Chef d'équipe	✓ ⁷	--	--	--
Sup.	✓	--	--	✓
Admin.	✓	✓	✓	✓
Admin. de noeud	✓	✓	✓	✓
Admin. de site	✓	✓	✓	✓
Admin. global	✓	✓	✓	✓

UFÉC = Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences

Remarque: Pour plus d'information concernant l'application, reportez-vous au manuel intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

⁶ Le dossier Application comprend les messages audios, les éléments de base, les congés et les variables d'application. Par défaut, les utilisateurs de type administrateur ou plus élevé peuvent voir les éléments de base, cependant un niveau d'accès unique peut être appliqué à un élément de base. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

⁷ Les chefs d'équipe ne peuvent voir que les files d'attente et les équipes auxquelles ils ou elles sont affecté(e)s de même que les autres utilisateurs affectés aux mêmes équipes. Ils ne peuvent consulter le contenu du dossier Compétences.

La vue détaillée

Règle générale, un utilisateur dont le type d'utilisateur est Chef d'équipe ou supérieur peut cliquer sur un élément dans la vue arborescente pour afficher un complément d'information concernant cet élément dans la vue détaillée. L'information concernant les utilisateurs, les files d'attente, les équipes et les compétences qu'un utilisateur peut consulter dans la vue détaillée dépend de son type d'utilisateur, tel que décrit ci-dessous.

Affichage des utilisateurs dans la vue détaillée:

- vous pouvez voir vos propres paramètres de configuration ainsi que ceux des utilisateurs dont le type est d'un niveau inférieur au vôtre;
- vous pouvez voir les paramètres de configuration d'autres utilisateurs ayant le même type mais vous ne pouvez pas voir le mot de passe de ces utilisateurs;

Affichage des files d'attente et des équipes dans la vue détaillée:

- vous pouvez voir tous les détails d'une file d'attente ou d'une équipe dans l'onglet 'Propriétés'.
- vous pouvez voir les utilisateurs d'un niveau inférieur au vôtre dans l'onglet 'Affectations d'utilisateurs' d'une file d'attente ou d'une équipe.
- si votre type d'utilisateur est Administrateur ou un type supérieur, vous pouvez voir les autres utilisateurs du même type ou d'un type inférieur dans l'onglet 'Affectations d'utilisateurs' d'une file d'attente ou d'une équipe.
- si votre type d'utilisateur est Administrateur global, vous pouvez afficher toutes les informations de toutes les files d'attente et de toutes les équipes.

Ajout, modification ou suppression d'un utilisateur, d'une équipe, d'une file d'attente ou d'une compétence

Ajout, modification ou suppression d'utilisateurs:

- un utilisateur peut créer un nouvel utilisateur d'un niveau inférieur au sien;
- un utilisateur peut modifier l'ensemble des propriétés d'un utilisateur existant d'un niveau inférieur au sien;
- un utilisateur peut supprimer des utilisateurs d'un niveau inférieur au sien;
- un utilisateur de type Administrateur ou un d'un niveau supérieur peut modifier la plupart des propriétés d'un utilisateur existant du même niveau. Il ne peut pas modifier les propriétés suivantes: Nom d'utilisateur, ID d'utilisateur, Type d'utilisateur et Mot de passe;
- un utilisateur de type Administrateur global peut créer et supprimer tous les types d'utilisateur. Il peut également modifier les propriétés de tous les autres utilisateurs, y compris les utilisateurs de type Administrateur global.

Ajout, modification ou suppression de files d'attente:

- un utilisateur du niveau Superviseur ou d'un niveau supérieur peut modifier les files d'attente;
- un utilisateur du niveau Administrateur ou d'un niveau supérieur peut supprimer des files d'attente;
- un utilisateur du niveau Administrateur global peut créer, modifier ou supprimer des files d'attente;

Ajout, modification ou suppression d'équipes:

- un utilisateur du niveau Superviseur ou d'un niveau supérieur peut créer, modifier et supprimer des équipes;
- un utilisateur dont le type est Administrateur global peut créer, modifier ou supprimer des équipes.

Ajout, assignation ou suppression de compétences :

- un utilisateur dont le type d'utilisateur est Superviseur ou d'un niveau supérieur peut créer, modifier et supprimer des compétences
- les Administrateurs globaux peuvent créer des compétences, assigner ou supprimer des compétences.

Validation des données

iceAdministrator vérifie l'intégrité de votre travail avant de le sauvegarder. S'il ne trouve pas d'erreurs, vos modifications sont enregistrées dans la base de données. Pour plus d'information sur la sauvegarde de données, reportez-vous à la page 37.

Vous pouvez exécuter le test d'intégrité sans sauvegarder vos données en vous servant de la fonction 'Valider'. Cette fonction vous permet de vérifier vos données et peut être utile lorsque vous travaillez hors connexion.

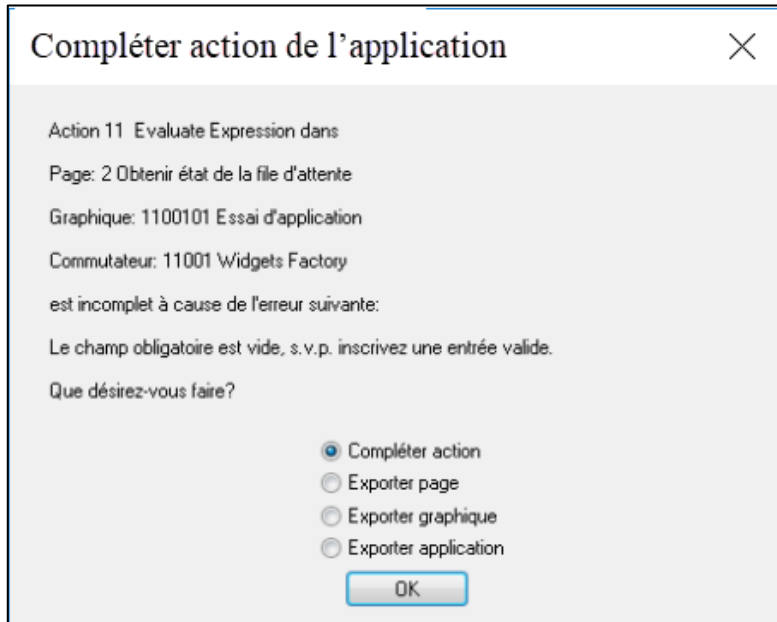
Pour valider vos données, procédez comme suit:

1. Après avoir apporté des modifications, sélectionnez *Valide'* du menu Fichier ou cliquez sur le bouton *Valider* dans la barre d'outils.

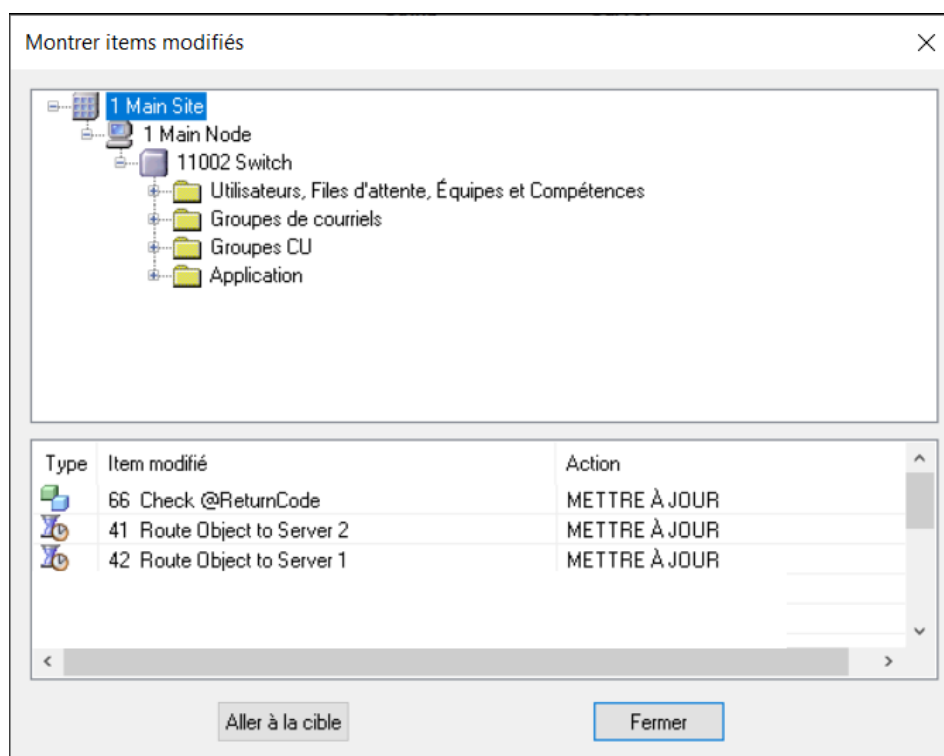
Remarque: Vous pouvez également valider des données concernant un commutateur précis ou l'ensemble de l'application d'un commutateur en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le dossier Commutateur ou Application dans la vue arborescente puis en sélectionnant *Valider*. En cas d'erreur dans vos données non sauvegardées, une boîte de message apparaît vous invitant à fournir l'information manquante ou à modifier l'information. Lorsque vous cliquez sur OK, la fenêtre iceAdministrator contenant l'erreur apparaît. Une fois l'erreur corrigée, vous pouvez valider de nouveau vos données. Le système recherche la prochaine erreur et vous invite à la corriger, et ainsi de suite. Cette opération est répétée jusqu'à ce que toutes les erreurs aient été corrigées.

La page illustrée ci-dessous montre le message qui s'affiche lorsque les propriétés d'une action de l'application n'ont pas été définies correctement. Deux options sont offertes: compléter l'action ou exporter l'application dans un fichier. Pour plus d'information sur l'exportation de données, reportez-vous à la page 253. Si vous sélectionnez le bouton radio 'Compléter Action' et cliquez

sur *OK*, la page de l'application contenant l'erreur est affichée.



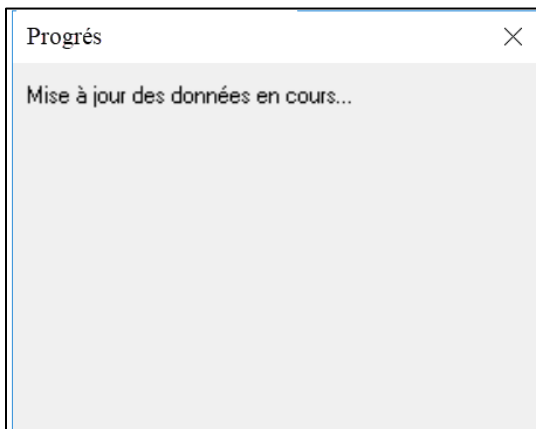
2. Lorsque vous avez corrigé les données contenant les erreurs, validez-les de nouveau. Une fois toutes les erreurs corrigées, une boîte de message apparaît. Vous devez alors indiquer si vous désirez afficher la liste des modifications.
3. Cliquez sur *Oui* pour voir la boîte de dialogue 'Montrer items modifiés'. Cliquez sur *Non* si vous ne désirez pas la voir.
Dans l'exemple de boîte de dialogue 'Montrer items modifiés', on peut voir la liste des éléments non sauvegardés dans le système. Ces éléments sont affichés dans l'arborescence dans une couleur différente des autres.



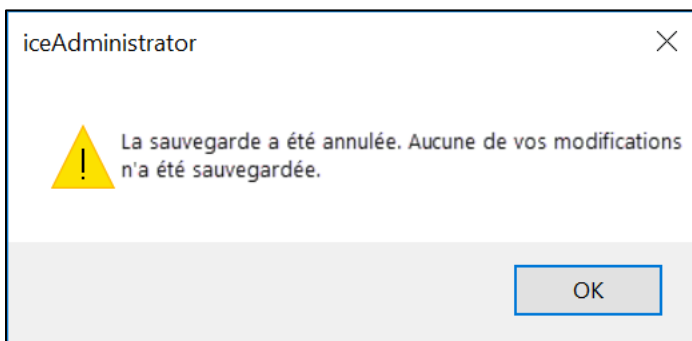
Sauvegarde des données

Pour enregistrer les modifications dans la base de données, procédez comme suit:

1. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier ou cliquez sur l'icône *Sauvegarder* (📁) dans la barre d'outils.
La boîte de dialogue 'Progrès' apparaît.

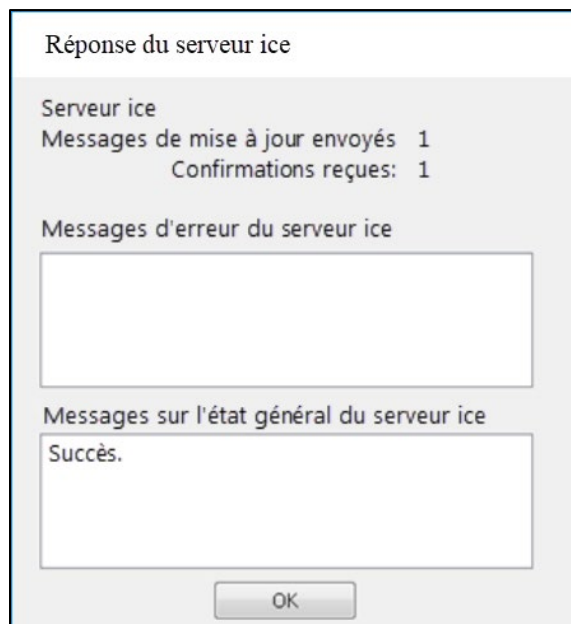


2. Cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès' pour annuler l'opération de sauvegarde. Lorsque vous cliquez sur *Annuler*, la boîte de message suivante apparaît.



3. Cliquez sur *OK* afin de compléter l'opération d'annulation.
4. Si iceAdministrator détecte des erreurs dans les modifications que vous avez effectuées, une boîte de message apparaît vous invitant à fournir l'information manquante ou à modifier l'information (reportez-vous au paragraphe 'Validation des données' ci-dessus).
5. Une fois la sauvegarde terminée, la boîte de dialogue 'Réponse du serveur ice' apparaît. Les erreurs empêchant l'actualisation de la base de données apparaissent dans la boîte de dialogue 'Messages d'erreur du serveur ice'.
Pour vous assurer que les modifications sauvegardées ont bien été appliquées à ice, il est important d'attendre la réponse positive du serveur. Le message suivant est montré ci-

dessous.



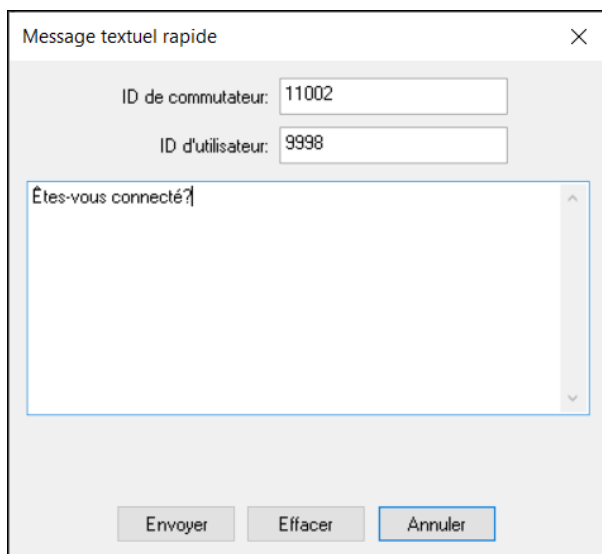
6. Cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue.

Messagerie textuelle rapide

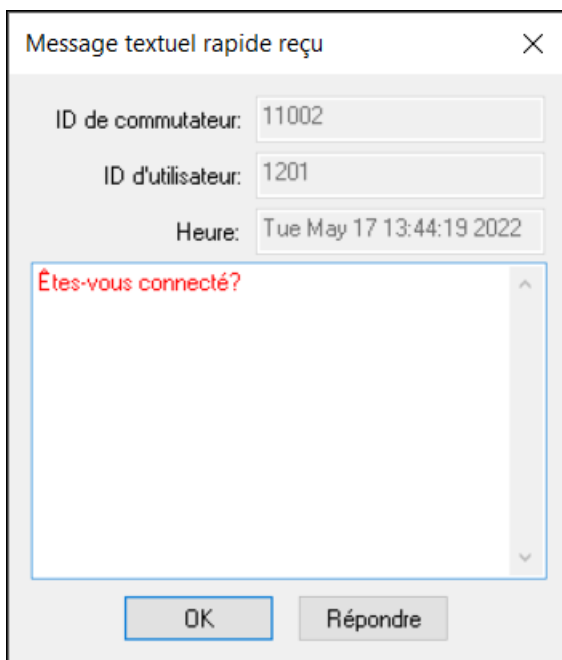
La messagerie texte rapide d'iceAdministrator vous permet d'échanger des messages avec tout utilisateur qui est connecté à iceAdministrator, iceMonitor ou iceBar.

Pour envoyer un message textuel rapide, procédez comme suit:

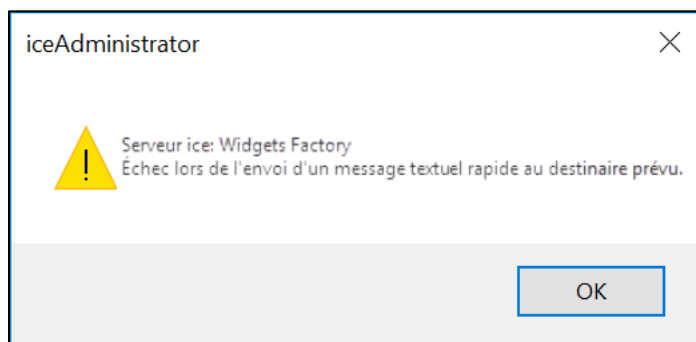
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur un utilisateur dans la vue arborescente et sélectionnez *Messagerie textuelle...* du menu qui apparaît.
La boîte de dialogue 'Message textuel rapide' apparaît.
2. Dans le champ 'ID d'utilisateur', entrez l'ID de quatre chiffres de l'utilisateur auquel vous voulez envoyer un message. Si vous avez atteint la boîte de dialogue 'Message textuel rapide' en cliquant sur un utilisateur avec le bouton droit de la souris dans la vue arborescente, l'ID de l'utilisateur apparaît dans le champ de texte 'ID d'utilisateur'.
3. Dans la liste déroulante 'Priorité', sélectionnez *Basse*, *Normale* ou *Haute*.
"Normale" est le niveau de priorité par défaut.
4. Tapez le texte du message.



5. Cliquez sur *Envoyer* pour envoyer le message à l'utilisateur.
L'utilisateur reçoit le message:

**Remarque:**

- Pour envoyer un message, vous pouvez également sélectionner l'option *Envoyer message textuel rapide* du menu Fichier.
- Les utilisateurs reçoivent les messages qui leur sont adressés même s'ils ne sont pas connectés à iceBar, à condition que l'application soit ouverte sur leur ordinateur.
- Si l'application iceBar, iceAdministrator ou iceMonitor n'est pas ouverte sur l'ordinateur de l'utilisateur auquel vous envoyez un message, vous verrez le message d'erreur suivant:



- Pour répondre directement à un utilisateur qui vous a envoyé un message, tapez votre message dans la partie inférieure de la fenêtre et cliquez sur *Envoyer*.

- Vous ne pouvez pas utiliser la messagerie texte rapide lorsque vous travaillez en mode hors connexion.



Chapitre 2: Utilisateurs

L'application iceAdministrator vous permet de créer, modifier et supprimer des utilisateurs. Un utilisateur peut se connecter à l'application iceBar pour traiter des contacts en file d'attente, ou un utilisateur peut se connecter aux applications iceManager, comme on l'explique ci-dessous:

- Un utilisateur doit entrer un ID d'utilisateur et un mot de passe valides pour se connecter à iceBar. Les affectations de file d'attente et les fonctions assignées à l'utilisateur entraînent des répercussions sur la façon dont l'utilisateur peut se servir d'iceBar.
- Un utilisateur doit entrer un ID d'utilisateur et un mot de passe pour se connecter à iceMonitor. Le type d'utilisateur correspondant à l'ID d'utilisateur détermine les privilèges d'accès de l'utilisateur dans iceMonitor. Pour plus d'information sur iceMonitor, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceMonitor.
- Un utilisateur doit entrer un ID d'utilisateur et un mot de passe pour se connecter à iceAdministrator. Le type d'utilisateur correspondant à l'ID d'utilisateur détermine les privilèges d'accès de l'utilisateur dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.
- Un utilisateur doit entrer un ID d'utilisateur et un mot de passe pour se connecter à iceReporting. Le type d'utilisateur correspondant à l'ID d'utilisateur peut être utilisé pour déterminer les privilèges d'accès de l'utilisateur dans iceReporting. Pour plus d'information, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceReporting.

On décrit dans les prochaines rubriques la marche à suivre pour afficher les utilisateurs, créer et modifier des utilisateurs, affecter des utilisateurs aux files d'attente et supprimer des utilisateurs du système ice.

Remarque:

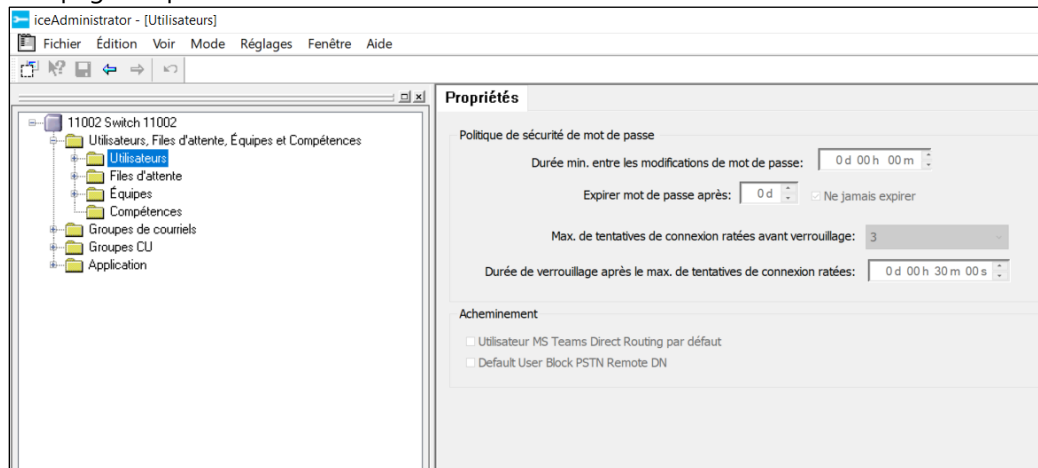
- L'application iceAdministrator est destinée à être utilisée par un personnel de centre de contact ayant reçu une formation appropriée. Il est important que vous soyez familiarisé avec la configuration actuelle avant de procéder à la modification ou à la création d'utilisateurs.
- Pour afficher et modifier des utilisateurs, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les autorisations ice décrites au Chapitre 1 : Démarrage.
- Les modifications des propriétés d'utilisateur sont vérifiées et visibles dans les Pistes de vérification de iceManager. Pour une liste complète des objets vérifiés, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Politique de sécurité de mot de passe

Un politique de sécurité de mot de passe peut être configurée et appliquée à tous les utilisateurs. Cette politique peut établir la fréquence des modifications requises du mot de passe et peut établir combien de tentatives de connexion ratées devraient être traitées. Cette politique s'applique à tous les utilisateurs : des paramètres de sécurité de mot de passe sont également disponibles pour chaque utilisateur.

Pour voir et modifier un politique de sécurité de mot de passe :

1. Cliquez sur le dossier *Utilisateurs* sous le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences* dans la vue arborescente. Une page Propriétés s'affiche dans la vue détaillée.



Le tableau ci-dessous décrit les champs de la Politique de sécurité de mot de passe.

La Politique de Sécurité de Mot de Passe		
Champ	Description	Valeurs possibles
Durée min. entre les modifications de mot de passe	Le délai minimum qui doit s'écouler entre les modifications de mot de passe. Par exemple, si la valeur est établie à 5j, les utilisateurs ne pourront pas modifier leur mot de passe actuel avant un délai de 5 jours après la date de leur dernière modification de mot de passe.	j = jours h = heures m = minutes
Expirer mot de passe après	Le nombre de jours après lesquels le mot de passe actuel expirera. Par exemple, si la valeur est établie à 5j, les utilisateurs seront forcés de modifier leur mot de passe 5 jours après que leur mot de passe actuel ait été établi. Sélectionnez la boîte à cocher 'Ne jamais expirer' pour désactiver cette fonction.	j = jours <input type="checkbox"/> Ne jamais expirer

La Politique de Sécurité de Mot de Passe		
Champ	Description	Valeurs possibles
Max. de tentatives de connexion ratées avant verrouillage	Le nombre de tentatives de connexion ratées permises avant qu'un utilisateur ne soit verrouillé hors de l'application.	1 – 20 Aucun max = il n'y aura pas de verrouillage pour aucun utilisateur sur la base du nombre de connexions ratées.
Durée de verrouillage après le max. de tentatives de connexion ratées	Le délai pendant lequel un compte demeurera verrouillé après que le max. de tentatives de connexion ratées ait été dépassé pour ce compte.	j = jours h = heures m = minutes
Durée minimale entre les modifications de mot de passe	La période minimale qui doit s'écouler entre les modifications de mot de passe. Par exemple, si la valeur est établie à 5j, les utilisateurs ne pourront pas modifier leur mot de passe existant avant que 5 jours ne se soient écoulés depuis leur dernière modification de mot de passe.	d = jours h = heures m = minutes s = secondes

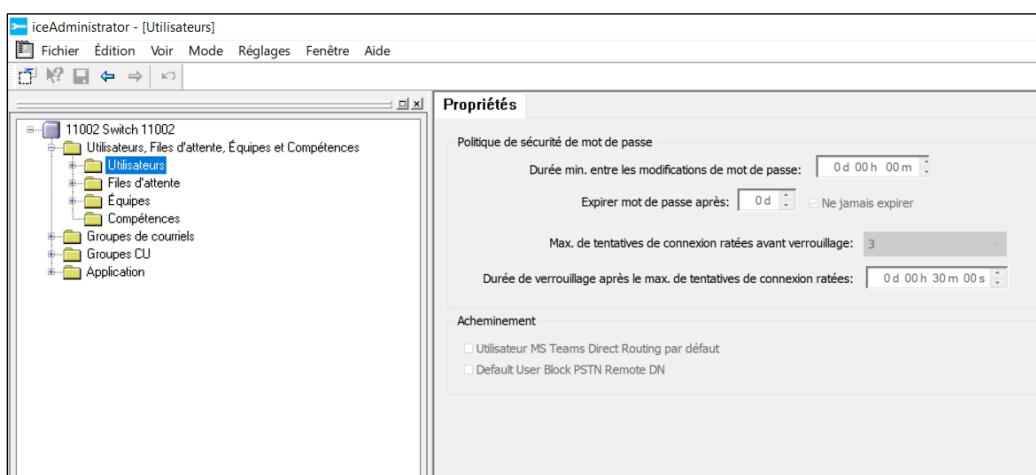
Acheminement

Les paramètres d'acheminement peuvent être configurés et appliqués à tous les utilisateurs. Les paramètres configurés dans la page des propriétés peuvent activer le routage direct de Teams et Bloquer le NA d'itinérance RTPC pour tous les utilisateurs. Les paramètres d'acheminement individuels sont également disponibles pour chaque utilisateur.

Pour consulter ou pour modifier un paramètre d'acheminement:

Cliquez sur l'Utilisateur dans le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences* dans la vue arborescente .

Une page Propriétés apparaît dans la vue détaillée.



Remarque: Vous devez posséder les privilèges d'administrateur global pour modifier ces paramètres.

Le tableau ci-dessous décrit chacun des champs des paramètres d'acheminement.

Acheminement	
Champ	Description
Utilisateur par défaut routage direct Teams	<p>Si ce paramètre est activé, par défaut, <i>Utiliser le routage direct de MS Teams</i> est activé pour tous les nouveaux utilisateurs sous leur onglet <i>Connexions</i>.</p> <p>Remarque: Ceci ne s'applique pas aux utilisateurs déjà créés. Si vous désirez activer ou désactiver le routage direct de MS Teams pour des agents existants, vous devrez mettre le paramètre à jour manuellement.</p>
Utilisateur par défaut Bloquer le NA d'itinérance RTPC	<p>Si ce paramètre est activé, par défaut, <i>Bloquer le NA d'itinérance RTPC</i> sera activé pour tous les nouveaux utilisateurs sous leur onglet <i>Connexions</i>.</p> <p>Remarque: Ceci ne s'appliquera pas aux utilisateurs déjà créés. Si vous désirez activer ou désactiver Bloquer le NA d'itinérance RTPC pour des agents existants, vous devrez mettre le paramètre à jour manuellement.</p>

Affichage d'un utilisateur

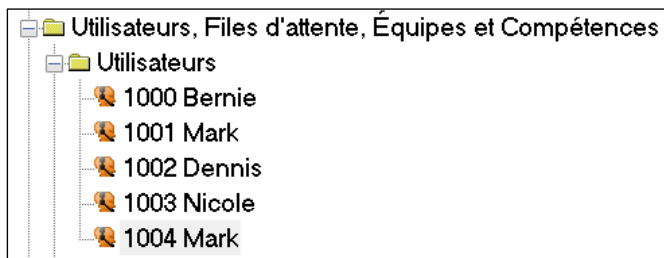
Vous pouvez afficher un utilisateur, par exemple, lorsque vous envisagez de modifier la manière dont il traite les contacts, de modifier les affectations de files d'attente de l'utilisateur ou de supprimer l'utilisateur dans le système ice.

Pour afficher un utilisateur, vous devez repérer un utilisateur et le sélectionner dans la vue arborescente. Une fois l'utilisateur sélectionné, cinq onglets contenant des informations détaillées concernant la configuration de l'utilisateur sont affichés dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.

Remarque: Pour afficher un utilisateur, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour afficher un utilisateur, procédez comme suit:

1. Ouvrez le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences dans la vue arborescente.
2. Ouvrez le dossier Utilisateurs dans la vue arborescente.



3. Dans la vue arborescente, cliquez sur l'utilisateur dont vous voulez afficher la configuration. Les six onglets suivants apparaissent dans la partie droite de la vue détaillée d'iceAdministrator: *Propriétés*, *Connexions*, *Classe de Service*, *Renvoi automatique d'appels*, *Affectations de files d'attente* et *Compétences*. Ces onglets vous permettent de choisir parmi six pages qui renferment des informations concernant la configuration de l'utilisateur.

Par défaut, la page Propriétés est affichée.

The screenshot shows the 'Propriétés' (Properties) tab of the iceAdministrator user management interface. The interface is organized into several sections:

- Header:** A row of tabs: 'Propriétés', 'Connexions', 'Classe de Service', 'Renvoi automatique d'appels', 'Affectations de files d'attente', and 'Com'.
- User Information:**
 - Nom utilisateur: Laura
 - ID utilisateur: 1001 (with a 'Modifier ID utilisateur' button)
 - Type: Utilisateur (dropdown menu)
 - Langue des messages du système: Anglais (Canada) (dropdown menu)
 - Date et heure de l'expiration du compte: (calendar icon) Aucune
- Password Management:**
 - Mot de passe: (with a 'Réinitialiser mot de passe' button)
 - Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion
 - N'expire jamais
 - Dernière modification: 09/nov./2020 11:56
- Active Directory:**
 - Nom distinctif: (text input)
 - GUID sur les lieux: (text input)
 - GUID Azure: (text input)
 - Buttons: 'Dissocier' and 'Associer'

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour accéder à l'information concernant un utilisateur existant. Dans les rubriques qui suivent, on décrit la marche à suivre pour ajouter et modifier les paramètres d'un utilisateur.

Ajout d'un utilisateur

Il arrive que vous deviez ajouter de nouveaux utilisateurs, qui sait pour accueillir de nouveaux employés.

Il y a plusieurs façons de procéder pour ajouter un utilisateur :

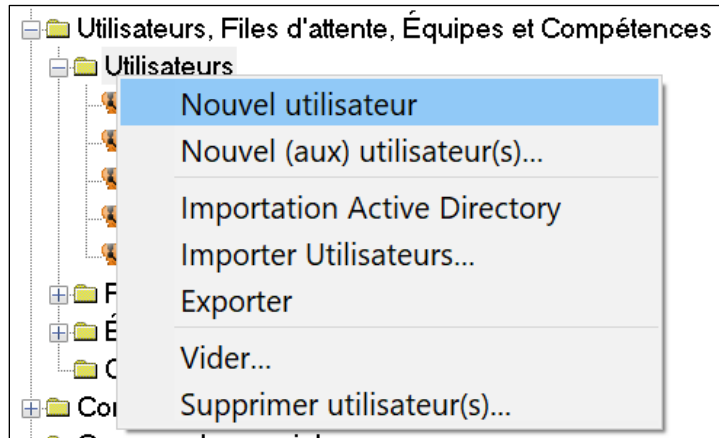
- Cliquez avec le côté droit de la souris sur *Utilisateurs* et sélectionnez *Nouvel utilisateur*. Ceci permet de créer un seul utilisateur ayant les propriétés par défaut d'iceAdministrator;
- Cliquez avec le côté droit de la souris sur *Utilisateurs* et sélectionnez *Nouvel (aux) utilisateur(s)*. Ceci permet de créer un seul utilisateur ou plusieurs utilisateurs. Cette fonction est utile lorsque vous désirez créer des nouveaux utilisateurs ayant les mêmes propriétés qu'un utilisateur existant.
- Cliquez avec le côté droit de la souris sur *Utilisateurs* et sélectionnez *Importer Active Directory*. Ceci vous permet d'importer plusieurs utilisateurs à partir d'Active directory. Cette fonction est utile lorsque vos utilisateurs ont déjà été établis dans Active Directory.
- Ajouter un nouvel utilisateur au moyen de l'"Outil Importer Active Directory" autonome. Ceci permet à un utilisateur qui n'a pas accès à iceAdministrator d'exporter une liste d'utilisateurs ice qui peuvent par la suite être téléchargés dans iceAdministrator.
- Ajouter un utilisateur lors de la définition de l'application. Cette fonction est utile car elle permet de créer des utilisateurs à la volée pendant le processus de création de l'application. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous au document intitulé: Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Une fois l'utilisateur créé, vous pouvez lui assigner des propriétés qui lui sont propres. Pour de l'information sur la marche à suivre pour configurer les propriétés des utilisateurs que vous venez de créer ou pour modifier les paramètres d'un utilisateur existant, reportez-vous à la page 71.

Remarque: Pour ajouter un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter un nouvel utilisateur à la vue arborescente, procédez comme suit :

1. Ouvrez le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences dans la vue arborescente.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Utilisateurs*.
Un menu apparaît.



3. Sélectionnez *Nouvel utilisateur* du menu.
Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur une file d'attente que vous avez déjà créée et sélectionner l'option *Nouvel utilisateur*. Dans ce cas, le nouvel utilisateur est créé et est affecté à la file d'attente.
Six onglets apparaissent dans la vue détaillée, par défaut, la page Propriétés est affichée.

The screenshot displays the 'Propriétés' (Properties) tab for a user named Laura. The interface includes the following elements:

- Navigation tabs:** Propriétés, Connexions, Classe de Service, Renvoi automatique d'appels.
- User Information:**
 - Nom utilisateur: Laura
 - ID utilisateur: 1001 (with a 'Modifier ID utilisateur' button)
 - Type: Utilisateur (dropdown menu)
 - Langue des messages du système: Anglais (Canada) (dropdown menu)
 - Date et heure de l'expiration du compte: (calendar icon) Aucune
- Password Management:**
 - Mot de passe: (password field)
 - Réinitialiser mot de passe (button)
 - Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion
 - N'expire jamais
 - Dernière modification: 09/nov./2020 11:56
- Active Directory Integration:**
 - Nom distinctif: (text field)
 - GUID sur les lieux: (text field)
 - GUID Azure: (text field)
 - Dissocier (button) and Associer (button)

4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.
Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour ajouter un utilisateur à la vue arborescente en lui assignant les propriétés par défaut d'iceAdministrator. Pour de l'information sur la marche à suivre pour modifier les propriétés d'un utilisateur que vous venez de créer, reportez-vous à la page 71. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour ajouter plusieurs utilisateurs dans la vue arborescente.

Remarque: Après avoir ajouté un nouvel utilisateur, le mot de passe par défaut pour le nouveau compte dépend de la longueur minimale du mot de passe. Par défaut, la longueur minimale du mot de passe est fixée à 3, et le mot de passe par défaut est 123. Toutefois, si la longueur minimale du mot de passe est fixée à 6, le mot de passe par défaut sera 123456.

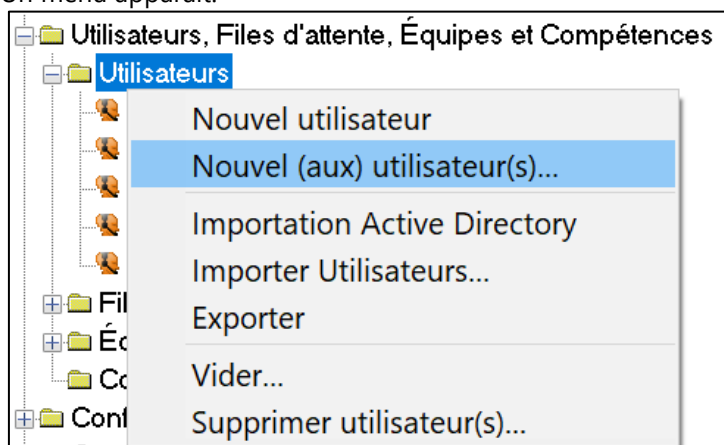
Ajout de plusieurs utilisateurs

iceAdministrator vous permet de créer plusieurs utilisateurs simultanément :

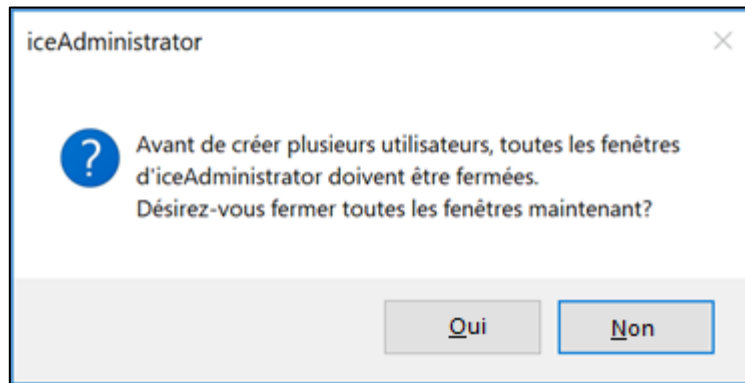
- Vous pouvez ajouter des utilisateurs qui auront les propriétés d'utilisateur par défaut d'iceAdministrator, ce qui ressemble à la fonction d'ajout d'un utilisateur 'Nouvel utilisateur' décrite dans la rubrique précédente.
 - Vous pouvez ajouter des utilisateurs basés sur une configuration d'utilisateur existante, c'est-à-dire un 'modèle'. Cette fonction peut se révéler utile lorsque vous voulez que vos nouveaux utilisateurs aient les mêmes propriétés que des utilisateurs existants.
- Une fois que vous avez créé les utilisateurs, vous devez leur assigner des Adresses de connexion, des règles de renvoi d'appel, etc. Pour de l'information sur la marche à suivre pour modifier les propriétés des utilisateurs, reportez-vous à la page 71.

Pour ajouter plusieurs utilisateurs à la vue arborescente, procédez comme suit :

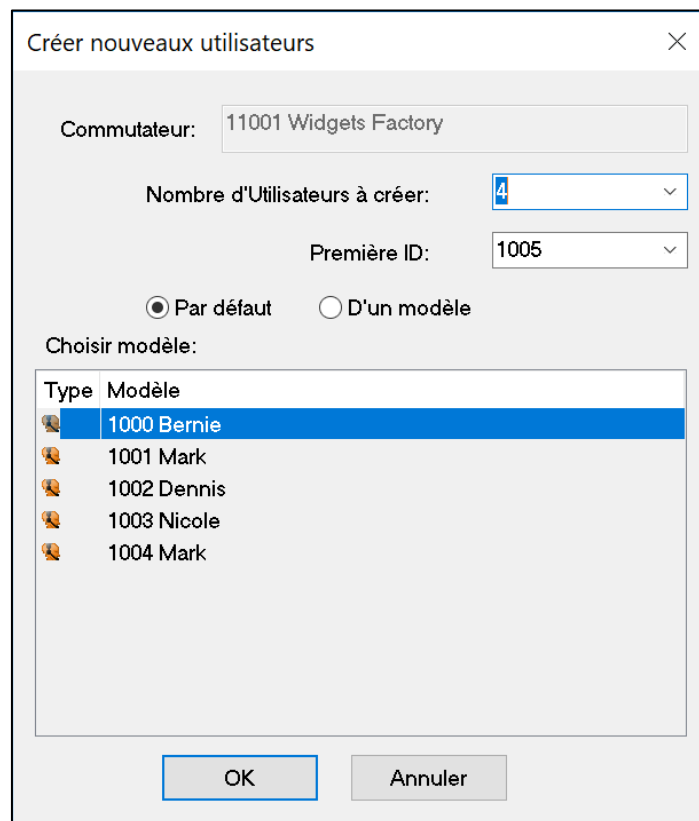
1. Ouvrez le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences* dans la vue arborescente.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Utilisateurs*.
Un menu apparaît.



- Sélectionnez *Nouvel (aux) utilisateur(s)* du menu.
Une boîte de message apparaît :



- Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler.
La boîte de dialogue Créer nouveaux utilisateurs apparaît.



- Sélectionnez le nombre d'utilisateurs que vous voulez créer dans la liste déroulante Nombre d'utilisateurs à créer.

6. Sélectionnez l'ID d'utilisateur de départ dans la liste déroulante Première ID.
Cette ID est attribuée au premier utilisateur. Les ID d'utilisateurs disponibles suivants sont attribuées aux autres utilisateurs.
7. Sélectionnez le bouton radio 'Par défaut' si vous voulez appliquer les paramètres d'utilisateur par défaut d'iceAdministrator aux utilisateurs.
Vous pouvez également sélectionner l'option 'D'un modèle' si vous désirez que chaque utilisateur ait la même configuration qu'un utilisateur existant. Lorsque le bouton radio 'D'un modèle' est sélectionné, vous pouvez choisir un utilisateur dans la table 'Sélectionnez modèle'.
Dans l'illustration suivante, on a sélectionné Liam Gerbert (ID d'utilisateur: 1000) comme modèle.

Créer nouveaux utilisateurs

Commutateur: 11001 Widgets Factory

Nombre d'Utilisateurs à créer: 4

Première ID: 1005

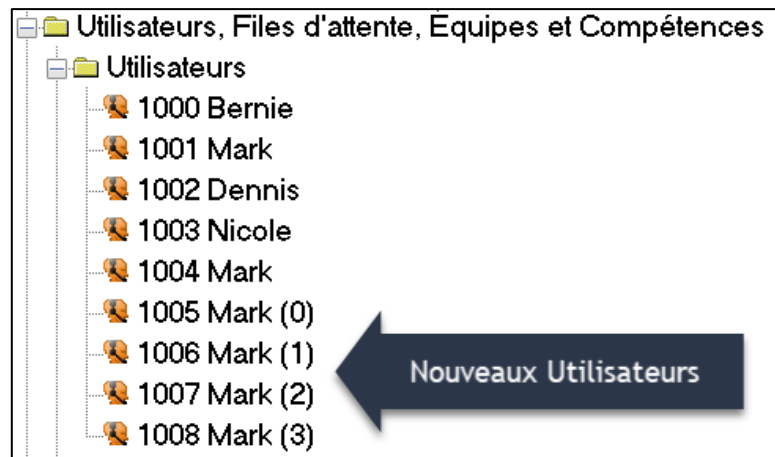
Par défaut D'un modèle

Choisir modèle:

Type	Modèle
	1000 Bernie
	1001 Mark
	1002 Dennis
	1003 Nicole
	1004 Mark

OK Annuler

8. Cliquez sur **OK** pour créer les nouveaux utilisateurs.
Les utilisateurs apparaissent dans la vue arborescente.



9. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.
Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour ajouter plusieurs utilisateurs dans la vue arborescente. Il se peut que vous deviez assigner des Adresses de connexion aux nouveaux utilisateurs, des règles de renvoi d'appel, etc. Les rubriques qui suivent contiennent des renseignements complémentaires concernant la configuration des utilisateurs.

Importation d'utilisateurs à partir d'Active Directory

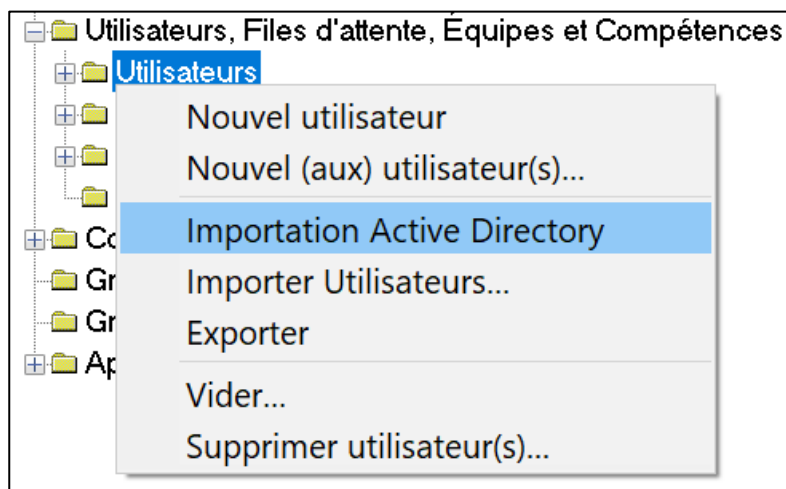
iceAdministrator vous permet d'importer plusieurs utilisateurs à partir d'Active Directory :

1. Vous pouvez ajouter des utilisateurs dans iceAdministrator au moyen de la fonction Importer Active Directory
2. Vous pouvez utiliser l'outil Importer Active Directory autonome si vous n'avez pas accès à iceAdministrator.

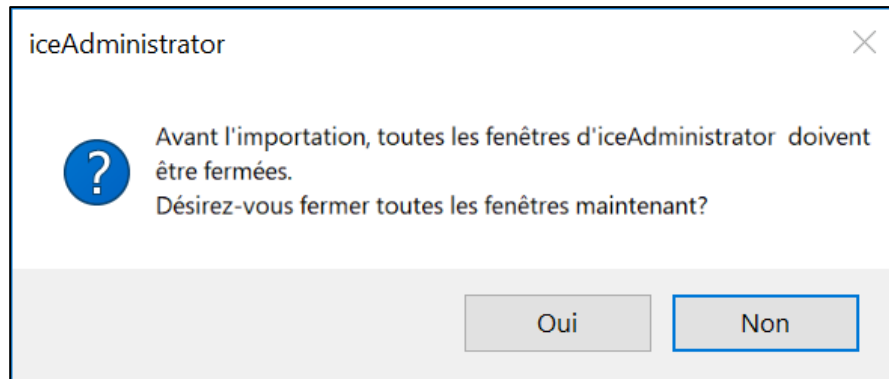
Lorsque vous importez des utilisateurs à partir d'Active Directory, leurs adresses uniques de connexion seront déjà configurées. Pour plus d'information sur la modification des propriétés d'utilisateurs, reportez-vous à la page 71.

Pour importer des utilisateurs au moyen de l'outil Importer Active Directory :

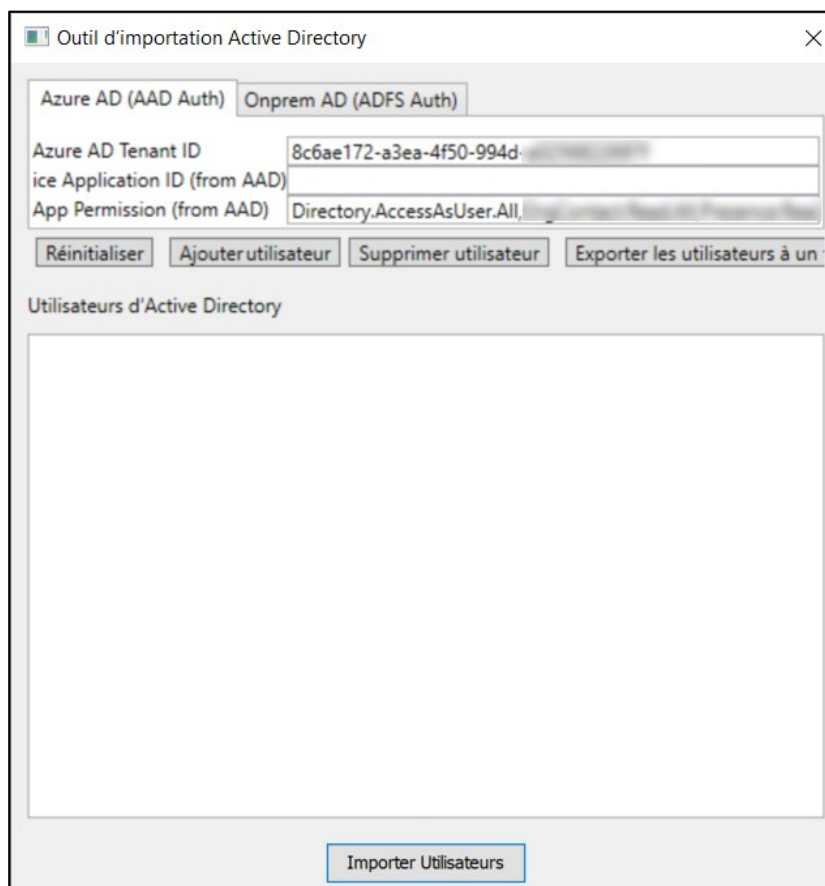
1. Si vous utilisez l'outil Importer Active Directory autonome, ouvrez l'application et passez à l'étape 11.
2. Ouvrez le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétence* dans la vue arborescente.
3. Cliquez avec le côté droit de la souris sur le dossier *Utilisateurs*.
4. Un menu apparaît.



5. Sélectionnez *Importation Active Directory* du menu.
6. Une boîte de message apparaît.

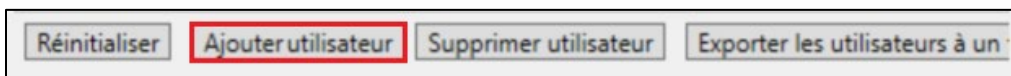


7. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler le processus.
8. La boîte de dialogue 'Importer Active Directory' apparaît. Les champs ID de locataire Azure AD et ID d'application ice sont automatiquement remplis.



9. Cliquez sur *Ajouter utilisateur*. Si vous vous êtes connecté à iceAdministrator avec votre authentifiant ice, on vous demande de vous connecter avec votre authentifiant

d'authentification unique à cette étape. Si vous vous êtes connecté à iceAdministrator avec votre authentifiant d'authentification unique, passez à la prochaine étape.



10. La boîte de dialogue 'Recherche Azure AD' apparaît.



11. Entrez le nom de l'utilisateur que vous désirez ajouter.



12. Sélectionnez l'utilisateur que vous désirez importer et cliquez sur *OK*.
13. Dans la fenêtre Importer Active Directory originale vous voyez le nouveau compte qui a été ajouté.
14. Cliquez sur Importer Utilisateurs pour importer l'utilisateur ou cliquez sur Ajouter Utilisateur pour ajouter un autre utilisateur.

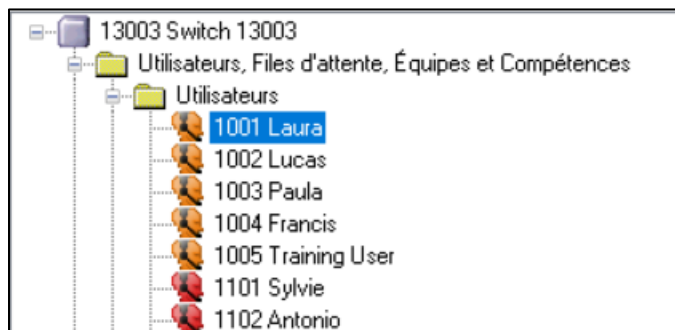
Remarque: Si vous utilisez l'outil Importer Active Directory autonome, vous devrez exporter des utilisateurs en cliquant sur *Exporter utilisateurs à un fichier*. Ceci exporte un fichier .XML que ice Administrator peut reconnaître.

Outil Importer Active Directory	
Champ	Description
Réinitialiser	Ce bouton réinitialise toutes les configurations de l'outil Importer Active Directory aux valeurs par défaut, incluant la suppression de tout utilisateur que vous pourriez avoir ajouté à la liste d'utilisateurs d'Active Directory.
Ajouter Utilisateur	Ajoutez un utilisateur ou un groupe à la liste d'utilisateurs d'Active Directory.
Supprimer Utilisateur	Supprimez un utilisateur de la liste d'utilisateurs d'Active Directory. Sélectionnez un utilisateur dans la liste 'Utilisateurs d'Active Directory' et cliquez sur <i>Supprimer utilisateur</i> .
Exporter Utilisateurs à un fichier	Exportez des utilisateurs à un fichier .XML qui peut être téléchargé dans iceAdministrator.
Utilisateurs d'Active Directory	La liste des utilisateurs prêts à être importés dans iceAdministrator ou exportés à un fichier.

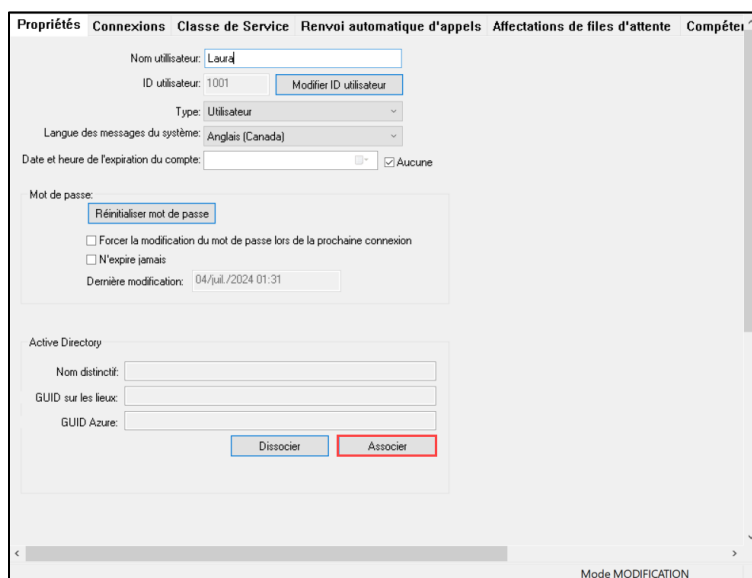
Associer et dissocier Active Directory

Si vous désirez associer des utilisateurs ice existants à leur authentifiant Active Directory, suivez les étapes ci-dessous.

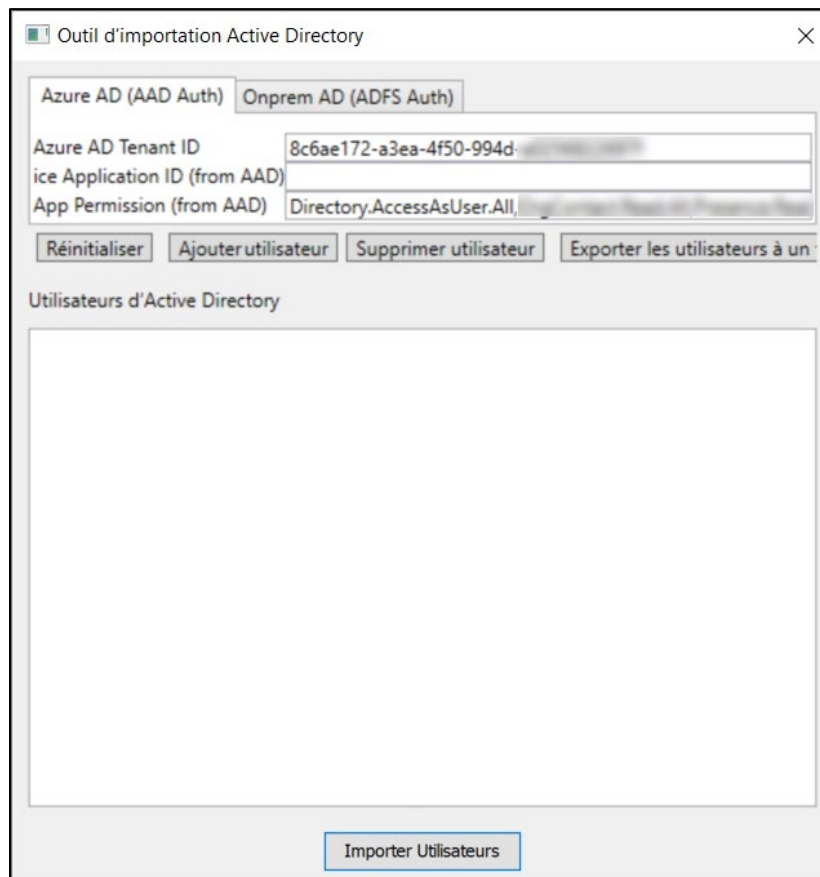
1. Ouvrez le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences* de la vue arborescente.
2. Ouvrez le dossier Utilisateurs.



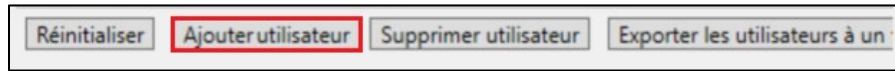
3. Sélectionnez l'utilisateur applicable de la liste.
Le profil de l'utilisateur s'ouvre à droite.
4. Dans la section Active Directory, cliquez sur le bouton Associer.



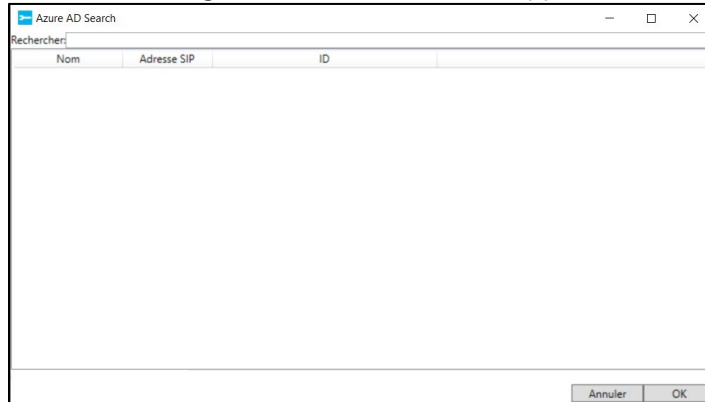
5. La boîte de dialogue 'Importer Active Directory' apparaît. Les champs ID de locataire Azure AD et ID d'application ice sont automatiquement remplis.



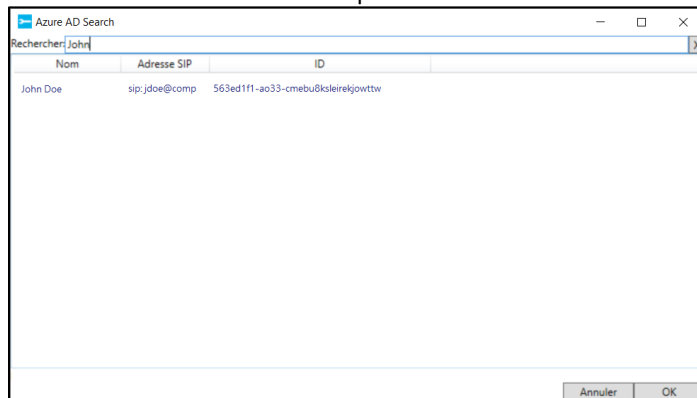
6. Cliquez sur *Ajouter utilisateur*. Si vous vous êtes connecté à iceAdministrator avec votre authentifiant ice, on vous demande de vous connecter avec votre authentifiant d'authentification unique à cette étape. Si vous vous êtes connecté à iceAdministrator avec votre authentifiant d'authentification unique, passez à la prochaine étape..



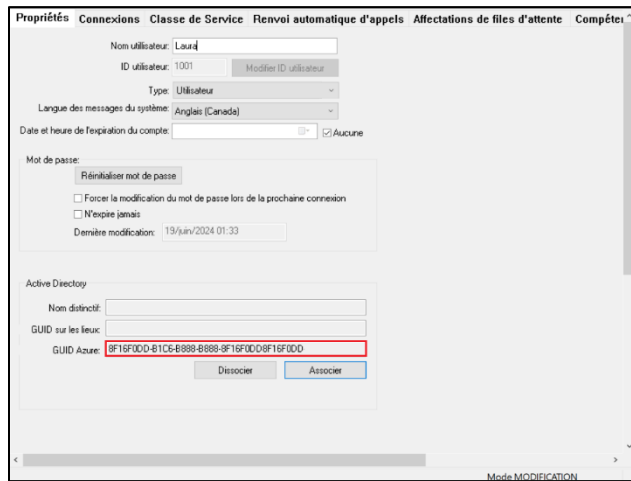
7. La boîte de dialogue 'Recherche Azure AD' apparaît.



8. Entrez le nom de l'utilisateur que vous désirez associer.



9. Sélectionnez l'utilisateur que vous désirez importer et cliquez sur **OK**.
10. Dans la fenêtre Importer Active Directory originale, vous voyez le nouveau compte qui a été ajouté.
11. Cliquez sur *Importer utilisateurs* pour associer l'utilisateur.
12. Dans la section Active Directory du profil de l'utilisateur, le GUID Azure a été associé.



Pour dissocier l'authentifiant Azure Directory de l'authentifiant ice, cliquez sur *Dissocier*.

N'oubliez pas de sauvegarder vos modifications.

Liaison automatique du courriel à la première connexion

Le paramètre "Liaison automatique à la première connexion" doit d'abord être activé par un administrateur global dans les Paramètres de base de iceManager afin que les étapes décrites ci-dessous prennent effet. Si ce paramètre n'est pas activé, s.v.p. contactez Computer Talk pour de l'aide.

Lorsque ce paramètre est activé, un utilisateur à authentification unique qui se connecte à iceBar sans qu'un identificateur global unique (GUID) Azure AD ne soit attribué à son profil ice peut être lié automatiquement. Si un utilisateur à authentification unique se connecte et que son jeton ne correspond pas à un GUID Azure AD attribué, icelidentity détermine si son adresse courriel correspond à un agent ice configuré. Si une

correspondance est trouvée, le GUID Azure AD de l'utilisateur est attribué à l'agent ice et la connexion peut se poursuivre.

Remarque: Une adresse courriel doit être configurée dans le profil des agents ice afin qu'une correspondance soit établie.

Lors de la configuration de l'Authentification unique, les utilisateurs peuvent être liés au GUID de l'authentification unique à la suite de l'importation ou peuvent être configurés pour la liaison automatique à la première connexion.

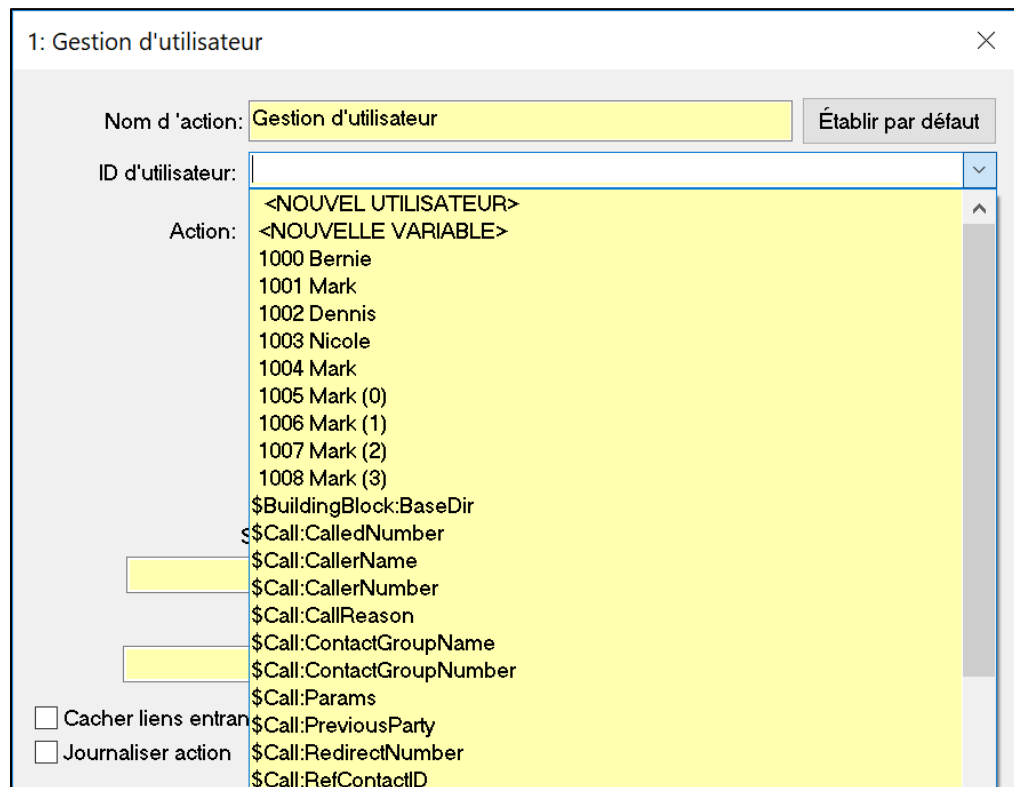
Ajout d'un utilisateur au moyen des propriétés d'une action de l'application

Dans la page des propriétés d'une action spécifique de l'application qui requiert la sélection d'un utilisateur (par ex. Gestion de l'utilisateur), vous pouvez créer un utilisateur au moyen d'une liste déroulante appropriée. Pour plus d'information sur les actions de l'application, consultez le Manuel de l'utilisateur iceWorkFlow Designer.

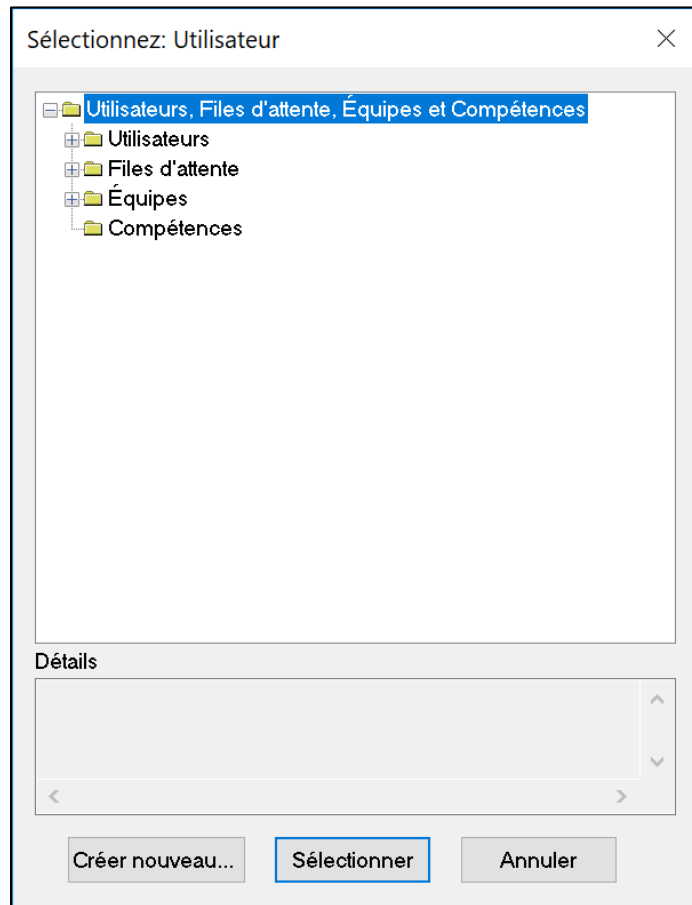
Pour créer un utilisateur au moyen de la boîte de dialogue des propriétés d'une action de l'application, procédez comme suit :

1. Dans la page de l'application, double-cliquez sur l'action que vous voulez utiliser pour créer l'utilisateur.
2. Dans un champ où vous devez identifier un utilisateur, sélectionnez *<NOUVEL UTILISATEUR>* dans la liste déroulante.

La saisie d'écran ci-dessous montre la page des propriétés de Gestion d'utilisateur.



Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris dans la liste déroulante et sélectionner *Utilisateur* du menu qui apparaît. La boîte de dialogue Sélectionnez Utilisateur apparaît.



3. Cliquez sur *Créer nouveau...* dans cette boîte de dialogue.

1: Gestion d'utilisateur

Nom d'action: Gestion d'utilisateur Établir par défaut

ID d'utilisateur:

Action:

Succès aller à

Échec aller à

Nom du lien

Nom du lien

Cacher liens entrants

Journaliser action

OK Annuler

Sélectionner/Créer nouveau
Message audio...
Utilisateur...
Compétence...
File d'attente...
Variable d'application...
Aller au point d'entrée

4. La boîte de dialogue *Nouvel utilisateur* apparaît. Cette boîte de dialogue affiche les mêmes onglets de configuration que ceux qui apparaissent lorsque vous créez un utilisateur dans la vue arborescente.
5. Cliquez sur *OK* dans cette boîte de dialogue pour ajouter l'utilisateur.
6. L'utilisateur est ajouté dans la vue arborescente et devient l'option sélectionnée dans le champ d'action de l'application.
7. Du menu *Fichier*, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue '*Progress*'.

Propriétés des utilisateurs

Vous pouvez modifier un utilisateur en fonction de nouveaux besoins en personnel de votre centre de contact ou vous pouvez configurer un utilisateur que vous venez de créer.

Remarque:

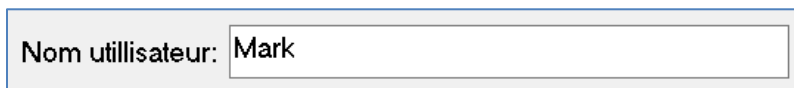
- Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.
- Une fois toutes les modifications apportées, cliquez sur *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Mise à jour de l'utilisateur et du type d'utilisateur

Un nom d'un utilisateur apparaît dans les rapports ice. Le type d'utilisateur détermine les autorisations d'utilisateur. Pour plus d'information sur les types et les autorisations d'utilisateur, consultez le Chapitre 1 : Démarrage.

Pour modifier le nom et le type d'un utilisateur, procédez comme suit :

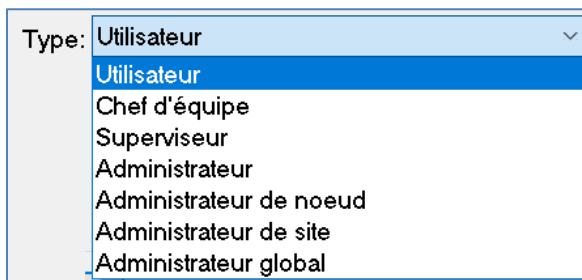
1. Allez à l'utilisateur que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' pour l'utilisateur sélectionné apparaît dans la vue détaillée d'iceAdministrator.
2. Tapez le nom de l'utilisateur dans le champ 'Nom d'utilisateur'.



Nom utilisateur:

Le nom de l'utilisateur peut avoir une longueur maximale de 40 caractères.

3. Sélectionnez le type d'utilisateur approprié à partir de la liste déroulante 'Type'.



Type: Utilisateur ▼
Utilisateur
Chef d'équipe
Superviseur
Administrateur
Administrateur de noeud
Administrateur de site
Administrateur global

Pour plus d'information sur les types d'utilisateur, consultez le tableau Types d'utilisateur à la page 26.

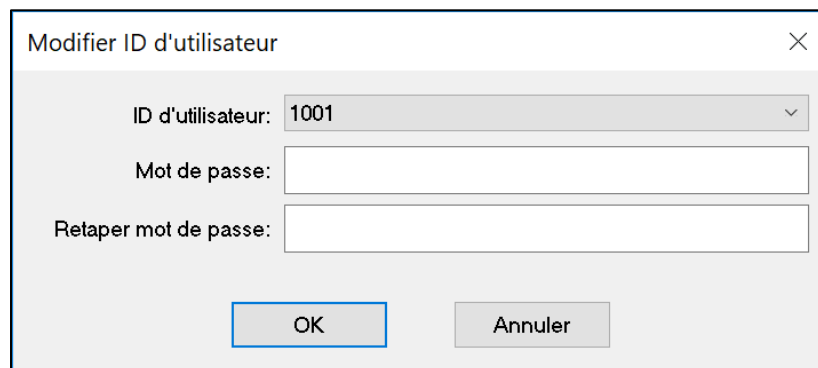
4. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'. Cette rubrique vous a expliqué comment configurer le nom et le type d'utilisateur. La rubrique suivante fournit de l'information sur la modification de l'ID d'un utilisateur.

Modification de l'ID d'un utilisateur

Une ID d'utilisateur est requise pour se connecter à iceBar, iceMonitor, iceAdministrator, etc.

Pour modifier l'ID d'un utilisateur :

1. Allez à l'utilisateur que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page Propriétés de l'utilisateur sélectionné apparaît dans la vue détaillée.
2. Cliquez sur *Modifier ID d'utilisateur*.
La boîte de dialogue 'Modifier ID d'utilisateur' s'affiche.



The image shows a dialog box titled "Modifier ID d'utilisateur" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains three input fields: "ID d'utilisateur:" with a dropdown menu showing "1001", "Mot de passe:", and "Retaper mot de passe:". At the bottom, there are two buttons: "OK" and "Annuler".

Vous pouvez cliquer sur *Annuler* pour fermer la fenêtre sans changer l'ID de l'utilisateur.

3. Choisissez un numéro de quatre chiffres de la liste déroulante 'ID d'utilisateur' et entrez le mot de passe de l'utilisateur dans le champ 'Mot de passe'.
La liste déroulante affiche les numéros d'ID d'utilisateur qui ne sont pas utilisés.
4. Le mot de passe de l'utilisateur est requis pour changer l'ID d'utilisateur. Le mot de passe par défaut est 123. Si un mot de passe invalide est entré, un message d'erreur s'affiche. Cliquez sur *OK* au message d'erreur et retournez à la boîte de dialogue Modifier ID d'utilisateur et entrez le mot de passe de nouveau.

Remarque: Le mot de passe par défaut dépend de la longueur minimale du mot de passe. Par défaut, si la longueur minimale du mot de passe est fixée à 3. Toutefois, si la longueur minimale du mot de passe est fixée à 6, le mot de passe par défaut sera 123456. Cliquez sur *OK* dans la boîte de dialogue Modifier ID.

5. La nouvelle ID d'utilisateur est affichée dans le champ 'ID d'utilisateur'.
6. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Expiration du compte d'utilisateur

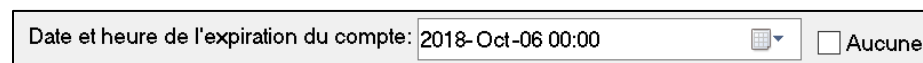
Un compte d'utilisateur peut être configuré pour expirer à une date particulière. Par exemple, si vous avez un employé temporaire ou à contrat, vous pouvez vous assurer que son compte soit automatiquement désactivé après sa dernière journée de travail prévue. Par défaut, la date et l'heure de l'expiration du compte est 'Aucune'.

Pour définir l'expiration du compte :

1. Rendez-vous à l'utilisateur que vous désirez modifier.
2. Décochez la boîte à cocher 'Aucune':



3. Le bouton fléché affichera la date d'aujourd'hui et minuit.



4. Cliquez sur la flèche vers le bas pour afficher le calendrier.
5. Sélectionnez la date désirée dans le calendrier. Pour spécifier une heure, cliquez sur 00:00 sur le bouton fléché et modifiez le champ pour inclure l'heure désirée
6. Sauvegardez vos modifications.

Pour de l'information sur les Mots de passe d'utilisateurs, reportez-vous à la section 'Mot de passe d'utilisateur' à la page 74.

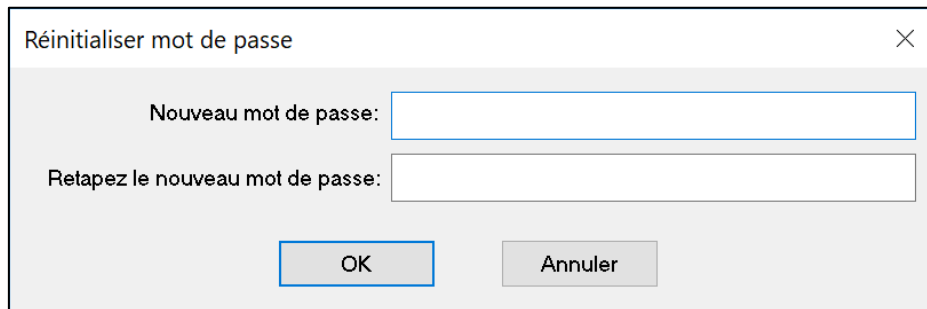
Cette rubrique vous a expliqué comment configurer une ID d'utilisateur. La rubrique suivante vous montre la marche à suivre pour changer le mot de passe d'un utilisateur.

Mot de passe d'utilisateur

En plus de l'ID d'utilisateur, un mot de passe est requis lorsqu'un utilisateur se connecte à iceBar, iceAdministrator, iceMonitor, etc. Le mot de passe par défaut d'un nouvel utilisateur est 123.

Pour modifier le mot de passe d'un utilisateur :

1. Allez à l'utilisateur que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page Propriétés pour l'utilisateur sélectionné s'affiche dans la vue détaillée.
2. Cliquez sur *Réinitialiser mot de passe* pour modifier le mot de passe de l'utilisateur.
La boîte de dialogue Réinitialiser mot de passe s'affiche.



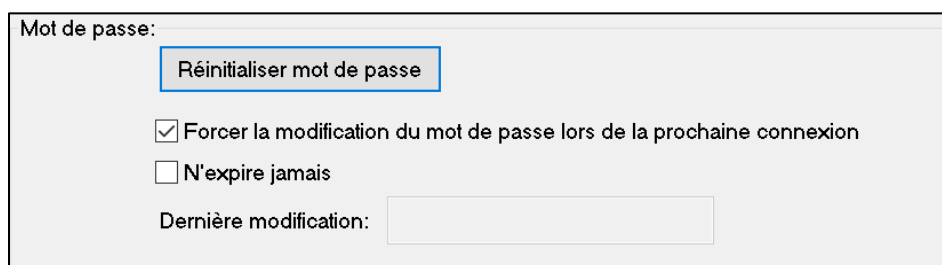
Boîte de dialogue intitulée "Réinitialiser mot de passe" avec un bouton de fermeture "X" en haut à droite. Elle contient deux champs de saisie : "Nouveau mot de passe:" et "Retapez le nouveau mot de passe:". En bas, il y a deux boutons : "OK" et "Annuler".

3. Cliquez sur *Annuler* pour fermer la fenêtre sans modifier le mot de passe.
Entrez le nouveau mot de passe dans le champ 'Nouveau mot de passe' et retapez le nouveau mot de passe dans le champ 'Retaper le nouveau mot de passe'.
Si la longueur minimale du mot de passe est fixée à 3, le mot de passe peut contenir de 3 à 31 caractères numériques.
Remarque: Les utilisateurs peuvent également changer leur mot de passe à partir d'iceBar. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.
4. Cliquez sur *OK* pour confirmer le nouveau mot de passe et fermez la boîte de dialogue Réinitialiser mot de passe.
5. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Cette rubrique vous a expliqué comment modifier le mot de passe d'un utilisateur. La rubrique suivante fournit de l'information sur les propriétés d'un utilisateur distant.

Pour forcer une modification de mot de passe lors de la prochaine connexion :

1. Cochez Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion:



Mot de passe:

Réinitialiser mot de passe

Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion

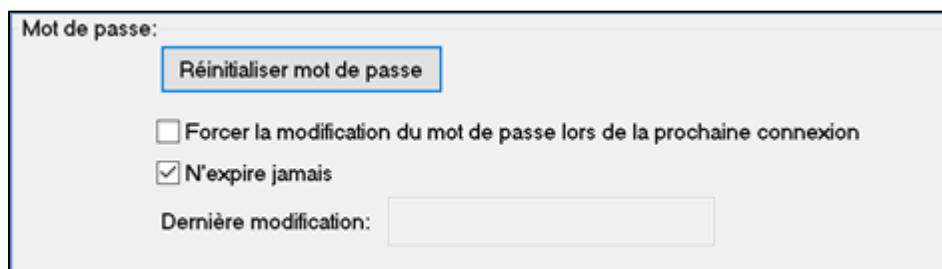
N'expire jamais

Dernière modification:

2. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*.
La prochaine fois que l'utilisateur spécifié se connecte à une application d'ice, un message guide lui demande de modifier son mot de passe.

Pour vous assurer que le mot de passe d'un utilisateur n'expire jamais :

1. Sélectionnez la boîte à cocher 'N'expire jamais'.



Mot de passe:

Réinitialiser mot de passe

Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion

N'expire jamais

Dernière modification:

2. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*.

Connexions

Pour configurer les propriétés de connexion au serveur ice d'un utilisateur, rendez-vous à l'onglet 'Connexions' de cet utilisateur.

Remarque: Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous permette d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier les connexions d'un utilisateur :

1. Rendez-vous à l'utilisateur que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' pour l'utilisateur sélectionné apparaît sur le côté droit de la fenêtre d'iceAdministrator.
2. Cliquez sur l'onglet *Connexions* pour mettre cette page à l'avant plan.

The screenshot shows the 'Connexions' tab in the user properties window. The window has four tabs: 'Propriétés', 'Connexions', 'Classe de Service', and 'Renvoi automatique d'appels'. The 'Connexions' tab is active. It contains the following fields and options:

- Adresse de connexion:** A text input field.
- Rappel de mot de passe
- Utiliser MS Teams Direct Routing
- Block PSTN Remote DN
- Adresse courriel:**
 - Utiliser adresse de connexion Peut traiter des courriels provenant d'ice
 - Utiliser cette adresse:
- Adresse MI:**
 - Utiliser adresse de connexion Peut traiter des MI provenant d'ice
 - Utiliser cette adresse:
- Connexion automatique
- File d'attente:** A dropdown menu with the selected option 'Toutes les files d'attente attribuées'.
- URL de l'image:** A text input field.

Connexions de l'utilisateur

Lorsque l'utilisateur se connecte à iceBar, le serveur ice appelle l'adresse qui apparaît dans le champ Adresse de connexion/ NA distant (c. à d. la ligne téléphonique, le compte Skype Entreprise ou Microsoft Teams au poste de travail de l'utilisateur). Lorsque l'utilisateur répond à l'appel, une connexion vocale est établie avec le système ice.

Lorsque vous configurez un utilisateur, vous devez entrer l'Adresse de connexion ou le Numéro d'appel (NA) auquel le système ice peut appeler cet utilisateur lorsque celui-ci se connecte à iceBar. L'adresse de connexion est un numéro de téléphone ou une adresse SIP qui est acheminée par Skype Entreprise ou Microsoft Teams.

Tout poste de travail utilisant l'application iceBar, une ligne téléphonique spécialisée ou une connexion TCP/IP avec le serveur ice peut être établi comme poste de travail distant.

Pour configurer les connexions d'un utilisateur, procédez comme suit :

1. Rendez-vous à l'onglet 'Connexions' de l'utilisateur.
2. Entrez le numéro de téléphone ou l'adresse SIP associée au compte Skype Entreprise ou Microsoft Teams de cet utilisateur dans le champ 'Adresse de connexion/NA distant'.

The screenshot shows the 'Connexions' tab in a configuration window. The 'Adresse de connexion' field contains 'sip:Laura@computer-talk.com'. There are three checkboxes: 'Rappel de mot de passe' (unchecked), 'Utiliser MS Teams Direct Routing' (unchecked), and 'Block PSTN Remote DN' (unchecked). The 'Adresse courriel' section has 'Utiliser adresse de connexion' selected and 'Peut traiter des courriels provenant d'ice' checked. The 'Adresse MI' section has 'Utiliser adresse de connexion' selected and 'Peut traiter des MI provenant d'ice' checked. The 'Connexion automatique' checkbox is unchecked, and the 'File d'attente' dropdown is set to 'Toutes les files d'attente attribuées'. The 'URL de l'image' field is empty.

Le champ Adresse de connexion/NA distant peut contenir jusqu'à 256 caractères.

3. Sélectionnez la case 'Rappel mot de passe' si vous voulez que le système ice appelle l'utilisateur chaque fois que l'utilisateur se connecte à iceBar.

Cette fonction vise à confirmer l'adresse à laquelle se trouve l'utilisateur. L'utilisateur doit entrer ses justificatifs d'identité pour vérifier son identité. On conseille d'activer cette fonction.

4. Cochez 'Utiliser le routage direct de MS Teams' si vous désirez que les appels des agents utilisent les lignes téléphoniques dédiées au routage direct.

Remarque:

- Cette option n'est disponible que pour les clients hébergés dans l'environnement de ComputerTalk.
 - Une configuration est requise pour l'environnement de ComputerTalk et pour votre locataire Office 365.
 - Une ligne URI doit être attribuée aux utilisateurs pour chaque compte; ceci peut être une ligne à Sélection directe à l'arrivée ou un poste interne.
 - Chaque agent a besoin d'un E5 ou E3 + un module d'extension (licence) de système téléphonique.
5. Cochez 'Bloquer le NA d'itinérance RTPC' si vous désirez restreindre les agents de la fédération à Skype Entreprise ou de la connexion directe de Teams pour les rappels au NA d'itinérance de l'agent. Ceci sert à restreindre les agents lorsque des lignes réseaux du RTPC ne sont pas réservées aux rappels de l'agent.
 6. Sélectionnez *Sauvegarder*' du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'. Cette rubrique vous a expliqué comment configurer les propriétés d'utilisateur distant. La rubrique suivante fournit de l'information sur les propriétés d'un utilisateur de courriel.

Connexions des utilisateurs de courriel

ice permet à vos utilisateurs de traiter les courriels en file d'attente. Si votre centre de contact traite des courriels, sélectionnez la case 'Peut traiter des courriels provenant d'ice' dans le profil iceAdministrator de l'utilisateur. Seuls les utilisateurs pour lesquels cette fonction est activée peuvent recevoir des courriels des files d'attente.

1. Pour configurer les paramètres de courriel: Sélectionnez 'Peut traiter des courriels provenant d'ice' pour permettre à cet utilisateur de traiter des courriels en file d'attente.
2. Sélectionnez 'Utiliser adresse de connexion' afin que les courriels soient acheminés à l'adresse de connexion de l'utilisateur. Si votre adresse de connexion n'est pas reliée à un compte courriel, sélectionnez 'Utiliser cette adresse' et entrez l'adresse de votre compte courriel.

Adresse courriel

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

Utiliser cette adresse:

3. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Remarque:

- Les utilisateurs pour lesquels la fonction 'Peut traiter des courriels provenant d'ice' est activée peuvent recevoir seulement des courriels, à la fois des courriels et des appels, ou tout autre combinaison de contacts. Afin de pouvoir traiter des courriels, l'utilisateur doit être affecté à une file d'attente de courriel et doit être connecté à la file d'attente de courriel dans iceBar. Pour plus d'information, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceBar.
- Utilisez l'action Gestion de l'utilisateur pour récupérer une adresse courriel dans l'application. Ceci est utile si votre application doit envoyer des informations à des utilisateurs spécifiques par courriel. Par exemple, l'application peut être configurée pour envoyer un message courriel à un superviseur pour l'aviser lorsque tous les utilisateurs sont déconnectés d'une file d'attente durant les heures d'ouverture.

Cette rubrique vous a expliqué comment configurer les propriétés d'utilisateur de courriel. La rubrique suivante fournit de l'information sur les connexions d'un utilisateur de messagerie instantanée.

Connexions des utilisateurs MI

ice permet à vos utilisateurs de traiter des messages instantanés (MI) en file d'attente.

Pour configurer les paramètres MI :

1. Cochez 'Peut traiter des MI provenant d'ice' pour permettre à l'utilisateur de traiter des MI en file d'attente.
2. Sélectionnez 'Utiliser adresse de connexion' afin que les MI soient acheminés à l'adresse de connexion de l'utilisateur. Sélectionnez 'Utiliser cette adresse' afin que les MI soient acheminés à une adresse MI différente.

Adresse MI

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

Utiliser cette adresse:

3. L'adresse MI d'un utilisateur peut contenir jusqu'à 255 caractères.
4. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Remarque:

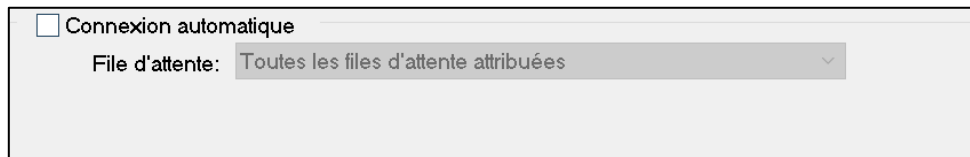
- Les utilisateurs pour lesquels la fonction 'Peut traiter des MI provenant d'ice' est activée peuvent traiter des messages instantanés seulement, ou des messages instantanés et des appels, ou une autre combinaison de contacts. Afin de traiter des MI, l'utilisateur doit être affecté à une file d'attente de MI et doit être connecté à la file d'attente de MI dans iceBar. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar,
- Utilisez l'action Gestion de l'utilisateur pour récupérer une adresse MI dans l'application. Cette rubrique vous a expliqué comment configurer les propriétés d'utilisateur de MI. La rubrique suivante fournit de l'information sur les propriétés de connexion automatique.

Propriétés de connexion automatique

La fonction de connexion automatique permet à un utilisateur de se connecter automatiquement chaque fois que le serveur ice est redémarré. Vous pouvez choisir les files d'attente auxquelles l'utilisateur se connectera automatiquement dans la liste déroulante.

Pour activer la fonction de connexion automatique, procédez comme suit :

1. Activez la case à cocher 'Connexion automatique' sous l'onglet 'Connexions'.



The screenshot shows a user interface element with a checkbox labeled 'Connexion automatique'. Below the checkbox is a dropdown menu labeled 'File d'attente:' with the selected option 'Toutes les files d'attente attribuées'.

2. Sélectionnez 'Toutes les files d'attentes attribuées' ou la file d'attente de votre choix dans la liste de déroulement 'File d'attente'.
L'utilisateur est connecté automatiquement à la file d'attente sélectionnée ou aux files d'attente sélectionnées chaque fois que le système ice redémarre.
3. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Remarque: Si l'utilisateur n'est affecté à aucune file d'attente, 'Toutes les files d'attente attribuées' sera la seule option disponible dans la liste déroulante 'Files d'attente'. Cette rubrique vous a expliqué comment configurer les propriétés de connexion automatique. La rubrique suivante fournit de l'information sur l'URL de l'image.

URL de l'image

L'URL de l'image ne doit être configurée que pour établir les paramètres d'iceMonitor. L'URL de l'image est le fichier photo que vous désirez utiliser comme photo d'affichage ice.

Pour configurer l'URL de l'image, procédez comme suit :

1. Dans le champ 'URL de l'image', tapez l'adresse URL qui est associée à l'image de l'utilisateur.

URL de l'image:

2. Sélectionnez *Sauvegarder* du menu Fichier. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer les propriétés des utilisateurs de clavardage. Dans la rubrique qui suit, on explique les fonctions de classe de service.

Fonctions de classe de service

Les fonctions de classe de service définissent les privilèges des utilisateurs dans l'application iceBar et la manière dont les utilisateurs traitent les contacts.

Remarque: Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier les fonctions de classe de service d'un utilisateur, procédez comme suit :

1. Allez à l'utilisateur que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de l'utilisateur sélectionné apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Cliquez sur l'onglet *Classe de Service* pour afficher cette page à l'avant-plan.

Classe de service de l'utilisateur

<input type="checkbox"/> Permettre le traitement multi-contacts Max MI simultané(s): <input type="text" value="3"/> Max courriel(s): <input type="text" value="3"/>	<input type="checkbox"/> Avis d'enregistrement <input type="checkbox"/> Avis d'erreur d'enregistrement <input type="checkbox"/> Privilège écoute discrète <input type="checkbox"/> Avis d'écoute discrète <input type="checkbox"/> Privilège surveillance d'écran <input type="checkbox"/> Faire entendre tonalité Appel en attente <input checked="" type="checkbox"/> Post contact après appel de la file d'attente <input checked="" type="checkbox"/> Post contact après appel sortant <input type="checkbox"/> Utilisateur virtuel <input checked="" type="checkbox"/> Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur <input type="checkbox"/> Pas prêt annule le post contact chronométré <input type="checkbox"/> Demande de sélection du prochain contact <input type="checkbox"/> Désactiver la voix durant l'état En MI/EnCourri <input type="checkbox"/> Désactiver MI/Courriel durant l'état En appel										
<input type="checkbox"/> Réponse automatique <input checked="" type="checkbox"/> Bouton Répondre requis en mode décroché seulement <input type="checkbox"/> Réponse automatique courriel ou MI <input type="checkbox"/> Désactivation de Pas prêt automatique <input checked="" type="checkbox"/> Désactivation de mise en attente FAP <input type="checkbox"/> Contact d'urgence <input type="checkbox"/> Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels <input type="checkbox"/> Activation de tonalité d'avis de rattachage <input type="checkbox"/> Désactiver message de présentation <input checked="" type="checkbox"/> Connexion en état Pas prêt Motif Pas prêt: <input type="text" value="0"/>	<input type="checkbox"/> Réponse automatique courriel ou MI <input type="checkbox"/> Désactivation de Pas prêt automatique <input checked="" type="checkbox"/> Désactivation de mise en attente FAP <input type="checkbox"/> Contact d'urgence <input type="checkbox"/> Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels <input type="checkbox"/> Activation de tonalité d'avis de rattachage <input type="checkbox"/> Désactiver message de présentation <input checked="" type="checkbox"/> Connexion en état Pas prêt Durée Auto post contact (s): <input type="text" value="INFINIE"/>										
Acheminement intelligent: <input type="text" value="Utiliser les valeurs par défaut du commutateur"/>											
Présentation sortante <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Envoyer nom à l'autocommutateur</td> <td><input type="checkbox"/> Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Nom à envoyer: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Utiliser l'alias MI</td> <td>Alias MI: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Plan de numérotage unifié</td> <td>Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur: <input type="text"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Utilisateur à numéro Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI</td> <td>Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI: <input type="text"/></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Envoyer nom à l'autocommutateur	<input type="checkbox"/> Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP	Nom à envoyer: <input type="text"/>		<input type="checkbox"/> Utiliser l'alias MI	Alias MI: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Plan de numérotage unifié	Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Utilisateur à numéro Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI	Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Envoyer nom à l'autocommutateur	<input type="checkbox"/> Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP										
Nom à envoyer: <input type="text"/>											
<input type="checkbox"/> Utiliser l'alias MI	Alias MI: <input type="text"/>										
<input type="checkbox"/> Plan de numérotage unifié	Numéro de l'appelant envoyé à l'autocommutateur: <input type="text"/>										
<input type="checkbox"/> Utilisateur à numéro Sélection directe à l'arrivée (DID) / SIP URI	Numéro de l'appelant envoyé à PSTN / SIP URI: <input type="text"/>										

3. Cochez les fonctions de classe de service que vous voulez activer.
Pour plus d'information sur les fonctions, reportez-vous aux rubriques suivantes.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer les fonctions de classe de service d'un utilisateur. Dans les rubriques qui suivent, vous trouverez de plus amples informations sur les différentes fonctions de classe de service.

Permettre le traitement multi-contacts

Par défaut, l'état d'un utilisateur devient En contact (par ex., En appel, En MI ou En courriel) lorsqu'il reçoit un contact de la file d'attente. L'utilisateur demeure dans l'état En contact jusqu'à ce qu'il (elle) libère le contact. Lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton Prêt ou Pas prêt durant l'état En contact, ceci détermine l'état auquel il retourne (c.à.d. état Prêt ou état Pas prêt) lorsque le contact est libéré.

Lorsque la fonction 'Permettre le traitement multi-contacts' est cochée, l'utilisateur peut traiter plusieurs contacts en même temps. Par exemple, durant le traitement d'un contact voix, l'utilisateur peut être avisé de traiter un MI ou un courriel également.

- Maximum de MI simultanés: limite le nombre de MI ou de SMS que cet utilisateur peut traiter en même temps.
- Maximum de courriels simultanés: limite le nombre de courriels que cet utilisateur peut traiter en même temps.

Remarque:

- Un seul contact voix peut être traité à la fois.
- Par exemple, si pour l'utilisateur, le champ Maximum de MI simultanés est fixé à 3 et le champ Maximum de courriels simultanés est fixé à 3, cet agent peut traiter 3 MI, 3 courriels et un contact voix en même temps.
- Les MI et les SMS font tous deux partie de la catégorie MI dans ice. Par conséquent, la limite du nombre maximal de MI simultanés s'applique aux MI et aux SMS. Par exemple, si le champ Maximum de MI simultanés de l'utilisateur est défini à 3, il peut traiter 3 MI ou SMS. Ceci inclut les scénarios suivants:
 - MI uniquement: 3 MI, 0 SMS
 - SMS uniquement: 0 MI, 3 SMS
 - Une combinaison de MI et de SMS: 2 MI, 1 SMS

Pour plus d'information sur le traitement de MI et de courriels, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.

Réponse automatique à des appels

Par défaut, un utilisateur entend un bip dans son casque lorsqu'un appel est présenté à son poste de travail. L'utilisateur est connecté à l'appel en appuyant sur le bouton *Répondre* dans iceBar.

Lorsque la fonction 'Réponse automatique' est activée, l'utilisateur est connecté automatiquement à chaque appelant qui se présente à son poste de travail, à condition que l'état de l'utilisateur soit Prêt et que le poste de l'utilisateur soit en mode décrochage.

Remarque: Si le poste de l'utilisateur est en mode raccroché lorsque l'appel est présenté, le téléphone de l'utilisateur sonne et la communication est établie automatiquement avec l'appelant lorsque le téléphone est décroché.

Bouton Répondre requis en mode décroché seulement

Par défaut, lorsque la 'Réponse automatique' est désactivée, un utilisateur doit appuyer sur le bouton *Répondre* pour répondre aux appels, lorsque le téléphone est en mode raccroché ou en mode décroché.

Lorsque 'Bouton Répondre requis en mode décroché seulement' est coché, l'utilisateur ne doit appuyer sur le bouton *Répondre* que lorsque le téléphone est décroché.

Réponse automatique Courriels et MI

Par défaut, l'utilisateur doit cliquer sur *Répondre* dans la barre d'outils iceBar pour être connecté au courriel ou au MI qui est présenté à son poste de travail.

Lorsque la fonction 'Réponse automatique courriel ou MI est cochée, l'utilisateur est automatiquement connecté à chaque courriel ou MI présenté.

Désactivation du mode Pas prêt automatique

Par défaut, l'état de l'utilisateur bascule à l'état 'Pas prêt' lorsqu'un contact présenté à son poste de travail reste sans réponse. On conseille de ne pas modifier la valeur par défaut de ce paramètre.

Lorsque la fonction 'Désactivation de Pas prêt automatique' est sélectionnée, l'état Prêt ne change pas lorsqu'un contact qui s'est présenté au poste de l'utilisateur reste sans réponse.

Désactivation de la mise en attente FAP

Par défaut, les appels directs sont mis en attente dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur lorsque l'utilisateur est dans l'état Pas prêt ou lorsque l'utilisateur traite déjà un contact. Les appels directs sont des appels qui ne proviennent pas d'une file d'attente.

Voici quelques exemples de contacts directs :

- Un appel d'utilisateur à utilisateur.
- Votre centre de contact met un numéro à la disposition des membres de la famille et des amis pour qu'ils puissent appeler un utilisateur directement. Lorsqu'un membre de la famille ou un ami appelle ce numéro, le système lui demande d'entrer l'ID de quatre chiffres de l'utilisateur.
- Un appel qui est transféré directement à un utilisateur par un autre utilisateur.

Lorsque l'option 'Désactivation de mise en attente FAP' est désélectionnée, les appels directs présentés à l'utilisateur sont automatiquement réacheminés au numéro d'appel de débordement de la file d'attente personnelle lorsque l'utilisateur est dans l'état Pas prêt ou lorsque l'utilisateur traite déjà un contact. L'appelant n'est pas mis en attente dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur. Si la fonction Débordement FAP n'est pas activée, l'appelant entend la tonalité d'occupation. Pour plus d'information sur la fonction Débordement FAP et le renvoi d'appel, reportez-vous à la page 100.

Remarque: Lorsque la fonction Débordement FAP est désactivée et que l'appel direct provient de l'application, l'application peut être tracée pour acheminer l'appelant à une autre destination lorsque l'utilisateur est en état Pas prêt ou s'il traite un contact. Cette destination peut être une file d'attente, par exemple.

Contact d'urgence

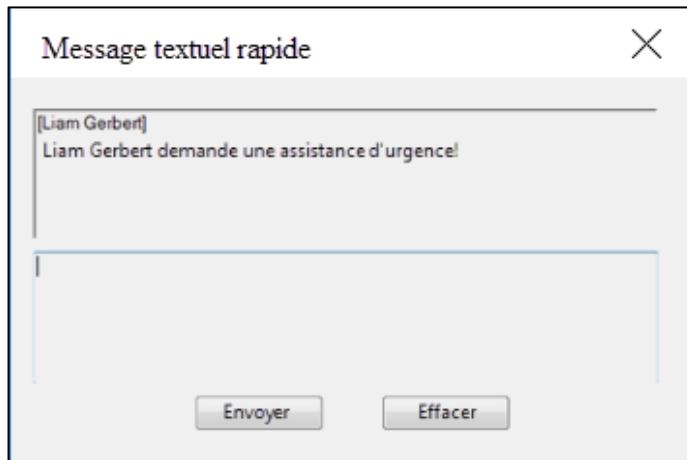
Par défaut, l'utilisateur n'est pas considéré comme un contact d'urgence.

Lorsque l'option 'Contact d'urgence' est sélectionnée, ice considère l'utilisateur comme un contact d'urgence. ice recherche un contact d'urgence lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton *Envoyer une demande d'urgence* dans iceBar pour demander de l'aide urgente.

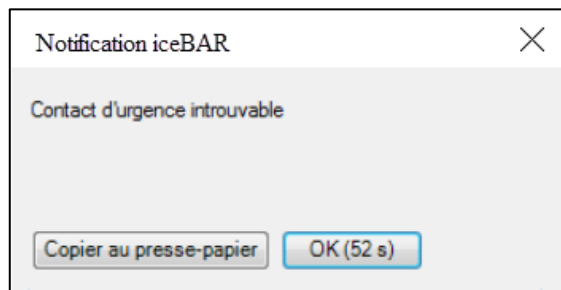
Pour recevoir un avis de demande d'aide d'urgence, le contact d'urgence doit être connecté à iceBar et doit être affecté aux mêmes files d'attente que l'utilisateur

demandeur. ice recherche le contact d'urgence qui est inoccupé depuis le plus longtemps et dont l'état est Prêt. Si la recherche ne produit pas de résultat, ice recherche le contact d'urgence qui est inoccupé depuis le plus longtemps et qui est connecté.

Lorsqu'il trouve un contact d'urgence, ice envoie lui un message par l'entremise d'iceBar.



Lorsqu'aucun contact d'urgence ne peut être trouvé, l'utilisateur demandeur reçoit le message suivant:



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

Activation de la fonction tonalité d'avis de raccrochage

Par défaut, la fonction Activation la tonalité d'avis de raccrochage est désactivée.

Lorsque la fonction 'Activation de la tonalité d'avis de raccrochage' est cochée, l'utilisateur entend une tonalité tous circuits occupés pour faire en sorte qu'un utilisateur ne reçoive pas un autre appel avant d'avoir raccroché son téléphone. La tonalité tous circuits occupés se fait entendre lorsque l'autre participant raccroche le premier et à la fin de la tonalité de manœuvre, de la tonalité d'occupation et d'autres tonalités. La tonalité tous circuits occupés se fait entendre jusqu'à ce que l'utilisateur raccroche le téléphone.

Voici un exemple où la fonction 'Activation de la tonalité d'avis de raccrochage' peut être utilisée :

Les utilisateurs utilisent des combinés et la classe de service 'Réponse automatique' est activée. Il y a un risque que les utilisateurs reçoivent un appel pendant qu'ils raccrochent leur téléphone. Si la fonction 'Activation de la tonalité d'avis de raccrochage' est activée, l'utilisateur peut raccrocher son téléphone après avoir complété un appel sans crainte de déconnecter un appelant.

Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels

Par défaut, la fonction 'Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels' est désactivée.

Lorsque 'Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels' est coché, ice libère l'appel pour l'utilisateur lorsque l'appelant est déconnecté. ice maintient l'utilisateur en mode décroché si bien que l'utilisateur est constamment en état En appel avec le serveur ice. Cette fonction l'emporte sur la fonction Activation la tonalité d'avis de raccrochage, décrite plus haut.

Connexion en état Pas prêt

Par défaut, un utilisateur est en état Prêt dès qu'il ou elle se connecte à ice. Les utilisateurs qui se connectent en état Prêt doivent être préparés à traiter des contacts immédiatement après la connexion.

Lorsque la fonction 'Connexion en état Pas prêt' est cochée, l'utilisateur est placé en état Pas prêt dès qu'il ou elle se connecte à ice et ne reçoit pas de contact en file d'attente jusqu'à ce qu'il ou elle change son état à Prêt.

Désactiver le message de présentation

Par défaut, un utilisateur entend un "message de présentation" lorsqu'il a été configuré dans l'application. Ce message annonce la raison de l'appel. Pour plus d'information sur le message de présentation, reportez-vous à Établir le message de présentation à l'utilisateur dans le Manuel de l'utilisateur Workflow Designer.

Lorsque 'Désactiver le message de présentation' est coché, l'utilisateur n'entendra pas le message de présentation, même s'il est configuré dans l'application.

Fonction Avis d'enregistrement

ice fournit la capacité d'enregistrer les conversations. La fonction Avis d'enregistrement n'est utile qu'aux centres de contact qui utilisent les enregistrements. Par défaut, l'utilisateur ne reçoit pas d'avis lorsque ses conversations sont enregistrées.

Lorsque la fonction 'Avis d'enregistrement' est activée, le bouton *Avis d'enregistrement* clignote durant l'enregistrement (si ce bouton est configuré dans iceBar).

Remarque: Si la fonction 'Enregistrement initié par l'utilisateur' est activée dans iceManager, un utilisateur peut cliquer sur le bouton *Enregistrer l'appel* durant un appel qui n'est pas en train d'être enregistré pour démarrer l'enregistrement de l'appel.

Fonction Avis d'erreur d'enregistrement

ice fournit la capacité d'enregistrer les conversations. La fonction Avis d'erreur d'enregistrement n'est utile qu'aux centres de contact qui utilisent les enregistrements.

Par défaut, l'utilisateur ne reçoit pas d'avis en cas d'erreur d'enregistrement, à moins que l'erreur ne concerne un enregistrement que l'utilisateur a démarré lui-même.

S'il se produit une erreur durant l'enregistrement d'un appel alors que la fonction 'Avis d'erreur d'enregistrement' est activée, l'utilisateur voit une boîte de message contenant le message d'erreur approprié.

Si l'enregistrement est initié par le superviseur, et que des erreurs d'enregistrement se produisent, l'utilisateur ne voit pas de message d'erreur même lorsque la fonction Avis d'erreur d'enregistrement est activée.

Remarque: Les erreurs les plus courantes concernent les enregistrements planifiés qui ne peuvent démarrer en raison d'un espace disque insuffisant ou de la non-disponibilité des ressources d'enregistrement.

Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur

Lorsque cette classe de service est activée, l'ANI des appelants (c. à d. le nom et le numéro de téléphone) est envoyé au téléphone de l'utilisateur, au client Skype Entreprise ou au client Microsoft Teams de l'utilisateur.

Lorsque cette classe de service est désactivée, les paramètres configurés pour le groupe de lignes sont présentés au téléphone ou au périphérique. L'ANI des appelants ne serait affiché que dans iceBar, à titre de Nom de l'expéditeur et Adresse de l'appelant.

Privilège d'écoute discrète

La fonction 'Privilège d'écoute discrète' est disponible aux utilisateurs de type Chef d'équipe ou supérieur.

Par défaut, l'utilisateur ne peut faire l'écoute discrète d'autres utilisateurs.

Lorsque la fonction 'Privilège d'écoute discrète est activée, l'utilisateur peut procéder à l'écoute discrète d'autres utilisateurs, à condition:

1. D'avoir un type d'utilisateur approprié lui permettant de surveiller l'utilisateur cible;
2. D'être affecté à au moins une file d'attente à laquelle l'utilisateur cible est également affecté;
3. Que le bouton *Écoute discrète* soit configuré pour l'utilisateur dans iceBar.

Remarque: Afin que l'utilisateur faisant l'objet d'écoute discrète reçoive des avis à l'effet qu'il fait l'objet d'écoute discrète, le bouton *Écoute discrète* doit être configuré dans iceBar et la Classe de service Avis d'écoute discrète doit être cochée.

Pour plus d'information sur l'écoute discrète, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.

Fonction Avis d'écoute discrète

Par défaut, l'utilisateur ne sait pas qu'il fait l'objet d'une écoute discrète. Lorsque la fonction 'Avis d'écoute discrète' est sélectionnée, le bouton *Écoute discrète* clignote pour informer l'utilisateur qu'il fait l'objet d'une écoute discrète.

Privilège de surveillance d'écran

Le 'Privilège de surveillance d'écran' est à la disposition des utilisateurs de type Chef d'équipe ou supérieur. Cette classe de service n'est disponible que si 'Privilège de surveillance d'écran' est coché. Par défaut, l'utilisateur ne peut pas surveiller l'écran d'autres utilisateurs.

De façon similaire à 'Privilège d'écoute discrète', lorsque la classe de service 'Privilège de surveillance d'écran' est activée, l'utilisateur peut surveiller l'écran d'autres utilisateurs à condition de satisfaire aux conditions suivantes:

- L'utilisateur possède le type d'utilisateur qui lui permette de surveiller l'utilisateur visé;
- L'utilisateur est affecté à au moins un file d'attente à laquelle l'utilisateur visé est également affecté;
- Le bouton *Écoute discrète* est configuré pour l'utilisateur dans iceBar.

Fonction Faire entendre tonalité appel en attente

Par défaut l'utilisateur n'entend aucune notification d'appel en attente.

Lorsque la fonction 'Faire entendre tonalité appel en attente' est sélectionnée, l'utilisateur entend un bip dans son casque lorsqu'il y a un appel en attente dans sa file d'attente personnelle. Il entend un bip par appel, jusqu'à concurrence de quatre appels. L'utilisateur entend également un bip lorsqu'il n'y a plus d'appels en attente dans sa file d'attente personnelle.

Utilisateur virtuel

Cette classe de service est réservée aux utilisateurs utilisés exclusivement pour intégrer ice à des systèmes de RVI tiers. Cette fonction devrait demeurer décochée pour tous les autres utilisateurs.

Fonction Post contact après appel de la file d'attente

Par défaut, l'utilisateur revient à l'état Prêt lorsqu'il termine le traitement d'un appel en file d'attente. Une exception à cette règle se produit lorsqu'un utilisateur prend un appel d'une file d'attente pendant qu'il/elle est en état Pas prêt. Dans ce cas, l'utilisateur revient à l'état Pas prêt une fois l'appel terminé.

Remarque: Un utilisateur peut modifier son état durant un appel, si bien que l'utilisateur demeure dans l'état qu'il/elle a sélectionné une fois l'appel terminé.

Lorsque la fonction 'Post contact après appel de la file d'attente' est sélectionnée, l'état Post contact est activé après chaque appel de file d'attente. La temporisation 'Post contact' de chaque file d'attente détermine la durée de l'état Post contact.

Ceci peut être utilisé pour s'assurer que les utilisateurs aient le temps d'enregistrer les codes COA, qui décrivent le motif de l'appel. Pour plus d'information sur les codes d'objets d'appel, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.

Fonction Post contact après appel sortant

Par défaut :

- Si l'utilisateur établit une communication alors que son état est Prêt ou Post contact, l'état Prêt est réactivé une fois l'appel terminé;
- Si l'utilisateur établit une communication alors que qu'il se trouve en état Pas prêt, l'état Pas prêt est réactivé une fois l'appel terminé.

Lorsque la fonction 'Post contact après appel sortant' est activée, l'état Post contact est activé lorsque l'utilisateur met fin à l'appel qu'il a établi. Le délai 'Durée auto post contact' sélectionné détermine la durée de l'état Post contact à la suite d'un appel. La liste déroulante 'Durée auto post contact' peut être utilisée lorsque la fonction 'Post contact après appel sortant' est activée.

Pas prêt annule le post-contact chronométré

Par défaut, lorsque l'utilisateur est en état Post-contact chronométré (c. à d. qu'il expire après une période prédéfinie et n'est pas défini à infini) et sélectionne un motif Pas prêt, il passe à l'état en attente de l'état Pas prêt. Lorsque le post-contact prend fin automatiquement, l'utilisateur passe à l'état Pas prêt.

Lorsque 'Pas prêt annule le post-contact chronométré' est activé, un utilisateur qui sélectionne un motif Pas prêt durant l'état Post-contact chronométré passe immédiatement à l'état Pas prêt choisi. La sélection d'un motif Pas prêt annule automatiquement le Post-contact chronométré et place l'utilisateur en état Pas prêt.

Demande de sélection du prochain contact

Par défaut, si la classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, celui-ci peut traiter de multiples contacts en même temps. Par exemple, des MI et des courriels peuvent être présentés à l'utilisateur pendant qu'il traite un appel.

Lorsque 'Demande de sélection du prochain contact' est activé, l'utilisateur peut choisir manuellement le moment où son prochain contact lui est présenté. Si un utilisateur traite un contact, des contacts additionnels ne lui sont pas présentés automatiquement. Pour traiter des contacts additionnels en même temps, l'utilisateur doit sélectionner le bouton 'Demander nouveau contact' de la barre d'outils iceBar.

Par exemple, des courriels ou des MI en file d'attente additionnels ne sont pas présentés à un utilisateur qui traite un appel jusqu'à ce qu'il sélectionne le bouton 'Demander nouveau contact' de sa barre d'outils iceBar.

Pour plus d'information sur la manière d'utiliser ce bouton, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.

Désactiver la voix durant l'état En MI

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour un utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou des courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver la voix durant l'état En MI' est activée, l'utilisateur ne reçoit pas d'appels durant le traitement d'un MI.

Désactiver la voix durant l'état En courriel

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver la voix durant l'état En courriel' est activé, l'utilisateur ne reçoit pas d'appels durant le traitement d'un courriel.

Désactiver la MI durant un appel

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver la MI durant un appel' est activé, l'utilisateur ne reçoit pas de MI durant le traitement d'un contact voix.

Désactiver la MI durant l'état En courriel

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver la MI durant l'état En courriel' est activé, l'utilisateur ne reçoit pas de MI durant le traitement d'un courriel.

Désactiver le courriel durant un appel

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver le courriel durant un appel' est activé, l'utilisateur ne reçoit pas de courriels durant le traitement d'un appel.

Désactiver le courriel durant l'état En MI

Par défaut, si la fonction de classe de service 'Permettre le traitement multi contacts' est activée pour l'utilisateur, il peut traiter des contacts voix, MI et/ou courriels en même temps.

Lorsque 'Désactiver le courriel durant l'état En MI' est activé, l'utilisateur ne reçoit pas de courriels durant le traitement d'un MI.

Liste déroulante Motif Pas prêt

La fonction Liste déroulante Motif Pas prêt est disponible lorsque la fonction Se connecter en état Pas prêt est activée. Vous pouvez sélectionner le motif Pas prêt que l'utilisateur utilisera et ce motif apparaît dans les statistiques d'iceMonitor et d'iceReporting.

Liste déroulante Auto Post-contact(s)

Le paramètre par défaut de la fonction 'Temporisation Post-contact automatique' est un nombre 'Infini' de secondes. Lorsque le paramètre par défaut est utilisé, l'utilisateur demeure dans l'état Post-contact jusqu'à ce qu'il bascule à l'état Prêt ou à l'état Pas prêt. Vous pouvez également choisir une 'Temporisation Post-contact'. Dans ce cas, la valeur sélectionnée détermine le nombre de secondes durant lesquelles un utilisateur demeure dans l'état Post-contact. Si l'utilisateur ne fait rien, il ou elle est placé(e) en état Prêt lorsque la temporisation expire. Si l'utilisateur sélectionne l'état Pas prêt durant la

période de Post-contact, l'utilisateur est placé en état Pas prêt lorsque la temporisation expire.

Cette fonction convient aux utilisateurs qui font des appels lors de campagnes sortantes. Elle peut également être utilisée pour vous assurer que les utilisateurs ont le temps d'entrer les codes d'objet d'appel, qui décrivent le motif de l'appel. Pour plus d'information sur la configuration des codes d'objet d'appel, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.

Acheminement intelligent

Cette fonction modifie l'acheminement d'appels d'ice afin que les appels soient acheminés à l'intérieur d'ice autant que possible pour s'assurer que:

- Toutes les règles de renvoi d'appel et occupé s'appliquent dans ce cas, incluant l'état Pas prêt, FAP et Pas connecté.
- Les rapports et les statistiques d'ice pisteront ces appels et les attribueront à un agent
- Les opérations de contrôle d'appel subséquentes par l'agent seront effectuées comme cet agent (au lieu de par un autocommutateur distant).
- Les règles d'enregistrement d'appel démarré par l'agent seront suivies lorsque les appels seront acheminés de cette manière.

Options de l'acheminement intelligent	
Options	Description
Utiliser la valeur par défaut du commutateur	ice utilise les paramètres du commutateur dans la base de registre ice (Registry Set) Remarque: La base de registre ice est un sujet avancé. Il s'agit d'un outil de configuration utilisé pour configurer certains niveaux du système et les paramètres au niveau du commutateur.
Utiliser l'acheminement intelligent	Il remplace les paramètres du commutateur pour activer l'acheminement intelligent.
Ne pas utiliser l'acheminement intelligent	Remplace les paramètres du commutateur pour désactiver l'acheminement intelligent.

Paramètres ACS

Activation de la voix ACS

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

Activation de la MI ACS

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

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

Présentation sortante

Envoyer nom à l'autocommutateur

Remarque: Cette fonction s'applique aux utilisateurs qui utilisent des téléphones physiques.

Cette fonction peut être utilisée lorsqu'une ligne de jonction est installée entre le système ice et un autocommutateur.

Par défaut, le 'Nom de l'appelant sortant' qui est assigné au groupe de lignes est affiché lorsque l'utilisateur appelle le commutateur.

Lorsque la fonction 'Envoyer nom à l'autocommutateur' est sélectionnée, le nom entré dans le champ 'Nom à envoyer' est affiché lorsque l'utilisateur appelle un utilisateur de l'autocommutateur, à condition que le téléphone de l'autocommutateur puisse afficher l'information. Le nom entré ici remplace le 'Nom de l'appelant sortant' assigné au groupe de lignes dans la configuration.

Envoyer nom à affichage du nom PSTN/SIP

Remarque: Cette fonction s'applique aux utilisateurs qui utilisent des téléphones physiques.

Par défaut, l'information 'Valeur par défaut de l'URI' du groupe SIP est insérée automatiquement dans l'information d'appel transmise lorsque l'utilisateur établit un appel sortant.

Lorsque la fonction 'Envoyer nom à affichage du nom PSTN/SIP' est sélectionnée, le nom entré dans le champ 'Nom à envoyer' est utilisé lorsque l'utilisateur établit un appel sortant.

Utiliser les alias de MI

Cette fonction vous permet de spécifier le nom de l'utilisateur qui apparaît dans un clavardage MI.

Pour activer la fonction Utiliser l'alias de MI :

1. Cochez la boîte à cocher située près d'Utiliser alias de MI

2. Entrez l'alias de MI de l'utilisateur dans le champ Alias de MI.

<input type="checkbox"/> Utiliser l'alias MI	Alias MI:	<input type="text"/>
--	-----------	----------------------

Remarque: Lorsque cette fonction n'est pas activée, le clavardage MI affichera le numéro d'ID des utilisateurs.

Renvoi d'appel

On peut utiliser la fonction de renvoi d'appel pour transférer les **appels directs** à une autre ID d'utilisateur, à un numéro d'appel qui a été créé dans l'application au moyen de l'action Attribuer NA ou à un numéro de l'extérieur. La fonction de renvoi d'appel ne touche pas les appels en file d'attente qui sont présentés au poste de travail d'un utilisateur, à moins que l'on ait répondu à l'appelant en file d'attente et qu'il ait été transféré à l'utilisateur. Pour plus d'information sur le traitement des contacts, reportez-vous au manuel intitulé Manuel de l'utilisateur iceBar.

Remarque: Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Par défaut, les utilisateurs n'ont pas accès à la fonction de renvoi d'appel. Le tableau ci-dessous décrit ce qui arrive lorsque les règles de renvoi d'appel sont désactivées.

Règles applicables lorsque le renvoi d'appel est désactivé	
Règle	Description
Pas connecté	Lorsque l'utilisateur est déconnecté du système ice, les appelants directs entendent une tonalité saccadée.
Pas de réponse	Lorsque l'utilisateur ne répond pas à un appel direct dans le délai 'Seuil de non réponse' défini, l'appelant direct entend une tonalité saccadée.
Débordement de la FAP	<p>Un appel direct attend dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur jusqu'à ce que l'utilisateur y réponde ou jusqu'à ce que l'appelant raccroche. La FAP d'un utilisateur est un endroit où attendent les contacts directs présentés à un utilisateur pendant qu'il traite un autre contact ou pendant qu'il est en état Pas prêt. Le seuil de débordement de FAP ne s'applique pas aux appels qui ont été mis en attente dans la FAP d'un utilisateur.</p> <p>Remarque: Lorsque la fonction de classe de service 'Désactivation de mise en attente FAP' est sélectionnée, l'appelant direct entend une tonalité d'occupation et n'attend pas dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur. Pour plus d'information sur cette fonction de classe de service, reportez-vous à la page 86.</p>

Vous pouvez choisir parmi les options de renvoi d'appel suivantes lorsque vous activez le renvoi d'appel :

Options de renvoi d'appel	
Option	Description
Tous appels	Lorsque cette fonction est activée, tous les appels directs à destination de l'utilisateur sont réacheminés à un numéro spécifié et l'utilisateur ne reçoit pas d'appels directs même si son état est Prêt. Lorsque cette option est sélectionnée, elle a préséance sur toute autre option de renvoi d'appel.
Pas connecté	Lorsque cette fonction est activée, les appels directs à destination de l'utilisateur sont réacheminés à un autre numéro lorsque l'utilisateur n'est pas connecté au système ice.
Non réponse	Lorsque cette fonction est activée, les appels directs à destination de l'utilisateur sont réacheminés à un autre numéro lorsque l'utilisateur ne répond pas aux alertes des appels qui lui sont présentés avant l'expiration du délai 'Seuil non réponse'.
Débordement de la FAP	Lorsque cette fonction est activée, les appels directs à destination de l'utilisateur sont réacheminés à un autre numéro si le temps d'attente de l'appel dans la file attente personnelle de l'utilisateur dépasse le seuil de débordement de file d'attente personnelle (Seuil de débordement de FAP). Le seuil de débordement de file d'attente personnelle ne s'applique pas aux appels qui ont été mis en attente dans la file d'attente de l'utilisateur. Remarque: Si la fonction de classe de service 'Désactivation de mise en attente FAP' est sélectionnée, les appels directs sont acheminés directement au numéro d'appel de la fonction de débordement de file d'attente personnelle et n'attendent pas dans la file d'attente personnelle de l'utilisateur. Pour plus d'information sur cette fonction de classe de service, reportez-vous à la page 86.

Pour créer ou modifier les fonctions de renvoi d'appel d'un utilisateur, procédez comme suit:

1. Allez à l'utilisateur que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de l'utilisateur sélectionné apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Cliquez sur l'onglet *Renvoi automatique d'appels* pour afficher cette page à l'avant-plan.
3. Cochez les options de renvoi d'appel que vous voulez activer.

Propriétés	Connexions	Classe de Service	Renvoi automatique d'appels	Affectations de files d'attente	Compétences
Renvoi automatique d'appels					
<input type="checkbox"/>	Tous appels	Composer: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Messagerie vocale	
<input checked="" type="checkbox"/>	Pas connecté	Composer: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Messagerie vocale	
<input checked="" type="checkbox"/>	Non réponse	Composer: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Messagerie vocale	
<input checked="" type="checkbox"/>	Débordement FAP	Composer: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	Messagerie vocale	
Seuils d'appel direct					
	Seuil non réponse:	18	sec		
	Seuil débordement de la FAP:	30	sec		
Messagerie vocale					
	NA Récupération messagerie vocale:	<input type="text"/>			
Application sortante					
	Mode:	Désactivé			
<input type="button" value="Aller à la cible"/>	NA:	<input type="text"/>			

- Entrez le numéro approprié dans les champs 'Composer'.
On entre normalement le même numéro dans tous les champs.

Remarque:

Si vous utilisez un système de messagerie vocale d'un autre fournisseur, le bouton *Récupérer message vocal* d'iceBar ne clignote pas automatiquement. Si vous désirez que le bouton *Récupérer message vocal* dans iceBar clignote pour signaler aux utilisateurs l'arrivée de nouveaux messages dans leur boîte vocale, sélectionnez la case à cocher 'Messagerie vocale'.

- Dans la liste déroulante 'Seuil non réponse', sélectionnez le nombre de secondes pendant lequel un appel doit sonner au poste de travail de l'utilisateur avant d'être acheminé au numéro de renvoi d'appel entré dans le champ 'Non réponse'.
- Dans la liste déroulante 'Seuil de débordement de FAP', sélectionnez le nombre de secondes qu'un appelant doit attendre dans la file d'attente de l'utilisateur avant d'être dirigé vers le numéro de renvoi entré dans le champ 'Débordement de la FAP'.
- Dans le champ 'NA de récupération des messages vocaux', entrez le numéro où vous désirez récupérer vos messages vocaux.
- Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer la fonction de renvoi d'appel d'un utilisateur. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour configurer l'application appel sortant comme moyen de contrôler les appels sortants des utilisateurs.

Application appel sortant

Au lieu d'acheminer directement un appel à un numéro qu'un utilisateur compose, il est possible de faire passer l'appel d'abord par une application appel sortant à des fins d'inspection et de traitement. Avant d'appliquer l'application appel sortant aux appels d'un utilisateur, l'application appel sortant doit être définie et une action Attribuer NA doit lui être assignée. L'application a accès au numéro composé par l'utilisateur par l'entremise de la variable \$System:DialledNumber. Pour plus d'information sur les variables et sur l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Voici des exemples d'application appel sortant :

- **Interdiction d'appel** – Si l'utilisateur tente de composer un numéro bloqué par l'application, il entend un message lui indiquant qu'il ne peut composer ce numéro.
- **Acheminement au moindre coût** – L'application détermine le télécommunicateur offrant le tarif le plus économique pour l'acheminement du numéro composé. La communication est établie sur un groupe de lignes associé au télécommunicateur offrant le plus bas tarif.
- **NIP d'interurbain** – Si l'application détermine que le numéro composé est un appel interurbain, l'utilisateur est invité à entrer son NIP avant que la communication soit établie.
- **Manipulation de la chaîne de numéros composés** – Dans un système qui utilise des ports SIP pour placer des appels, la chaîne de numéros composés doit avoir un format spécifique. Par exemple, ce pourrait être sip:4164662411@192.233.60.20, où 4164662411 est le numéro que l'utilisateur appelle et 192.233.60.20 est la passerelle SIP à partir de laquelle l'appel est placé. Pour éviter que les utilisateurs composent cette longue chaîne lors de chaque appel sortant, l'application appel sortant peut être construite afin que les utilisateurs ne composent que 4162662411 d'iceBar. L'application appel sortant génère la chaîne de numéros appropriée avant d'envoyer l'appel.

Vous pouvez choisir pour chaque utilisateur un des quatre modes de l'application appel sortant suivants :

Modes de l'application appel sortant	
Mode	Description
Désactivé	Le paramètre par défaut. Les appels sortants de l'utilisateur ne sont pas pris en charge par l'application appel sortant
Tous appels sauf appels aux utilisateurs	Comprend les appels externes et les appels au NA (Numéro d'appel) de l'application. Les appels entre utilisateurs ne sont pas pris en charge.
Tous appels sortants	Comprend les appels externes, les appels au NA de l'application et les appels à d'autres utilisateurs connectés au système ice.

Modes de l'application appel sortant	
Mode	Description
Appel externe seulement	Comprend les appels externes seuls.

L'application appel sortant peut être activée au niveau d'un seul utilisateur, comme on l'explique ci-dessous, ou à l'ensemble du commutateur. Pour plus d'information sur l'activation de l'application appel sortant pour un commutateur, reportez-vous à la page 283.

Remarque: Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les autorisations et les types d'utilisateurs d'iceAdministrator, reportez-vous à la page 27.

Pour appliquer l'application appel sortant aux appels d'un utilisateur, procédez comme suit :

1. Allez à l'utilisateur que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de l'utilisateur sélectionné apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Cliquez sur l'onglet *Renvoi automatique d'appels* pour afficher cette page à l'avant-plan.
Pour la suite, vous devez utiliser la zone 'Application sortante' de la page.

Application sortante

Mode: Désactivé

NA:

Aller à la cible

3. De la liste déroulante 'Mode', sélectionnez un des quatre modes suivants: Désactivé, Tous appels sauf appels aux utilisateurs, Tous appels sortants ou Appel externe seulement.
Pour tous les modes à l'exception de Désactivé, vous devez sélectionner le numéro d'appel (NA) qui pointe vers l'application appel sortant dans la liste déroulante 'NA'. Si le niveau de votre type d'utilisateur est Superviseur ou un niveau supérieur, vous pouvez cliquer sur *Aller à la cible* pour afficher l'application appel sortant.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.
Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer une application appel sortant pour les appels d'un utilisateur. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour configurer les affectations de files d'attente d'un utilisateur.

Affectations de files d'attente

Il n'est pas nécessaire qu'un utilisateur soit affecté à une file d'attente pour qu'il puisse se connecter à iceBar. Cette fonctionnalité sera appréciée des centres de contact qui emploient des utilisateurs qui sont principalement affectés aux appels sortants et des utilisateurs qui ne traitent pas d'appels en file d'attente.

La plupart des utilisateurs sont affectés à des files d'attente et ils doivent traiter les contacts qui proviennent de ces files d'attente.

Remarque: Pour modifier un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter ou supprimer des affectations de files d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à l'utilisateur que vous voulez personnaliser ou modifier et cliquez sur la page *Affectations de files d'attente*.

Les affectations de files d'attente actuelles de l'utilisateur sont affichées dans la colonne 'Files d'attente attribuées' tandis que les files d'attente auxquelles l'utilisateur n'est pas affecté sont affichées dans la colonne 'Files d'attente non attribuées'.

Files d'attente non attribuées		Files d'attente attribuées	
ID	Nom	ID	Nom
5000	Default Name (5000)	6001	Sales Voice Queue
6000	Default Name (6000)	6002	Tech Support Voice Queue
6101	Sales Voice French Queue	6003	Customer Service Voice Queue
6102	Techn Support Voice French Queue	7000	IM Queue
6103	Customer Service French Queue	7100	IM French Queue
6500	Email Queue		
6510	Email French Queue		
6900	Training Queue		
6910	French Training Queue		

Remarque: S'il y a plus d'une file d'attente dans la colonne 'Files d'attente non attribuées' ou 'Files d'attente attribuées', vous pouvez trier la liste par ordre de numéro d'ID de file d'attente ou par ordre alphabétique de nom en cliquant sur le titre de la colonne *ID* ou *Nom*.

2. Pour affecter un utilisateur à une file d'attente, cliquez sur la file d'attente dans la colonne 'Files d'attente non attribuées' pour la mettre en évidence et cliquez ensuite sur *Ajouter*.

Pour annuler l'affectation d'un utilisateur à une file d'attente, cliquez sur la file d'attente e dans la colonne 'Files d'attente attribuées' pour la mettre en évidence et cliquez ensuite sur *Supprimer*.

3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer les affectations de files d'attente d'un utilisateur. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour assigner des compétences à un utilisateur.

4. Mettez la compétence que vous désirez assigner en évidence dans la colonne 'Compétences non attribuées'.

Remarque: Les compétences disponibles sont les compétences qui ont été ajoutées au dossier Compétences dans la vue arborescente. Pour plus d'information sur l'ajout de nouvelles compétences, reportez-vous à la page 186.

5. Dans la liste déroulante 'Niveau', sélectionnez un chiffre entre un et cinq qui représente le niveau d'expertise de l'utilisateur dans le domaine de compétence.

Niveau
3
1
2
3
4
5

Le chiffre 5 représente le niveau le plus élevé.

6. Cliquez sur *Ajouter* pour assigner la compétence à l'utilisateur.
Pour annuler l'assignation d'une compétence à un utilisateur, mettez la compétence en évidence dans le tableau et cliquez sur Supprimer.
Remarque: Si la liste contient plusieurs compétences, vous pouvez la trier dans l'ordre alphabétique (par nom) ou dans l'ordre numérique (par niveau) en cliquant respectivement sur l'en-tête de colonne 'Compétence' ou 'Niveau'.
7. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

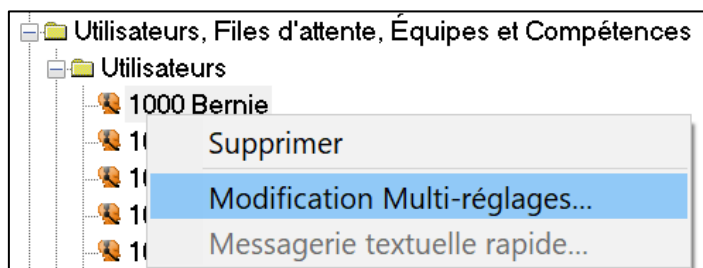
Cette rubrique a expliqué comment configurer les affectations de compétences à un utilisateur. La rubrique suivante montre comment faire des modifications à plusieurs utilisateurs simultanément.

Modification d'un groupe d'utilisateurs

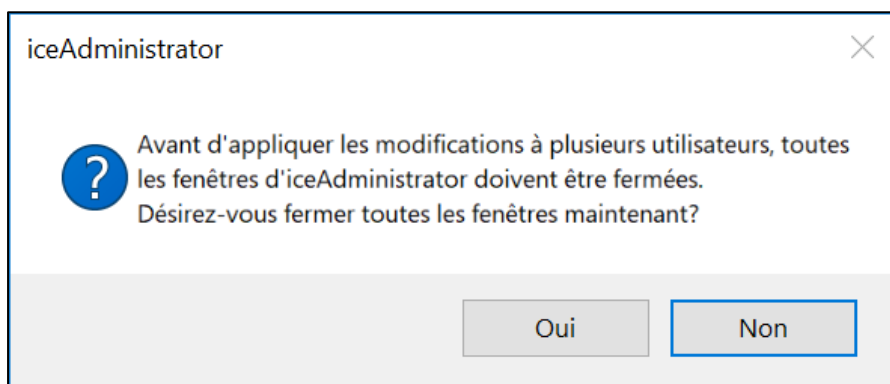
Utilisez la fonction Appliquer les réglages à plusieurs utilisateurs pour éviter de modifier les réglages de chaque utilisateur individuellement lorsque vous devez modifier un paramètre pour un groupe d'utilisateurs. Par exemple, utilisez cette fonction lorsque vous désirez désactiver le paramètre 'Connexion en état Pas prêt' dans l'onglet Classe de service pour tous les utilisateurs.

Pour modifier les paramètres de plusieurs utilisateurs à la fois, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur un utilisateur dans la vue arborescente. Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Modification Multi-réglages...* du menu. Une boîte de message affichant le message suivant apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler.
La boîte de dialogue 'Appliquer les réglages sélectionnés à plusieurs utilisateurs' apparaît.
Cette boîte de dialogue contient les mêmes onglets et les mêmes paramètres de configuration que ceux qui apparaissent lorsque l'on sélectionne un seul utilisateur. Toutefois, au bas de la boîte de dialogue, vous pouvez sélectionner les utilisateurs dont vous voulez modifier les paramètres.

Appliquez les réglages sélectionnés à plusieurs

Utiliser la touche CTRL et la souris pour sélectionner les champs dans le modèle ci-dessous:

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

Classe de service de l'utilisateur

- Permettre le traitement de MI multiples
 - Max Concurrent IMs: 3
 - Max Concurrent Emails: 3
- Réponse automatique
 - Bouton Répondre requis en mode décroché seulement
 - Réponse automatique courriel ou MI
 - Désactivation de Pas prêt automatique
 - Désactivation de mise en attente FAP
 - Contact d'urgence
 - Libérer la ligne ica de l'utilisateur entre les appels
 - Activation de tonalité d'avis de raccrochage
 - Désactiver message de présentation
 - Connexion en état Pas prêt
 - Motif Pas prêt: 0
- Durée Auto post contact (s): INFINIE
- Acheminement intelligent: Utiliser les valeurs par défaut du commutateur
- Présentation sortante
 - Envoyer nom à l'autocommutateur
 - Envoyer nom à affichage du nom PSTN / SIP
 - Nom à envoyer: Laura (0)
- Avis d'enregistrement
- Avis d'erreur d'enregistrement
 - Privilège écoute discrète
 - Avis d'écoute discrète
 - Screen Monitoring Privilege
 - Faire entendre tonalité Appel en attente
 - Post contact après appel de la file d'attente
 - Post contact après appel sortant
 - Utilisateur virtuel
 - Envoi de IANI des appelants au poste de l'utilisateur

Appliquer les champs sélectionnés à

1002 Lucas
1003 Paula
1004 Francis
1005 QA Andrei
1071 User 1
1072 User 2
1077 Team Lead 1

>> Ajouter >>

<< Supprimer <<

1001 Laura

Appliquer Fermer

4. Vous devez mettre en évidence les champs que vous désirez modifier pour que la modification soit appliquée. Gardez la touche Ctrl enfoncée et cliquez sur le champ que vous voulez mettre en évidence. Pour désélectionner le champ, maintenez la touche Ctrl enfoncée et cliquez de nouveau sur le champ.

Le champ reste sélectionné même si vous allez à un onglet différent. Lorsque vous sauvegardez vos modifications, les nouvelles valeurs entrées dans tous les champs mis en évidence seront appliquées à tous les utilisateurs sélectionnés.

5. Cliquez sur la boîte située près du champ pour sélectionner ou désélectionner une option.

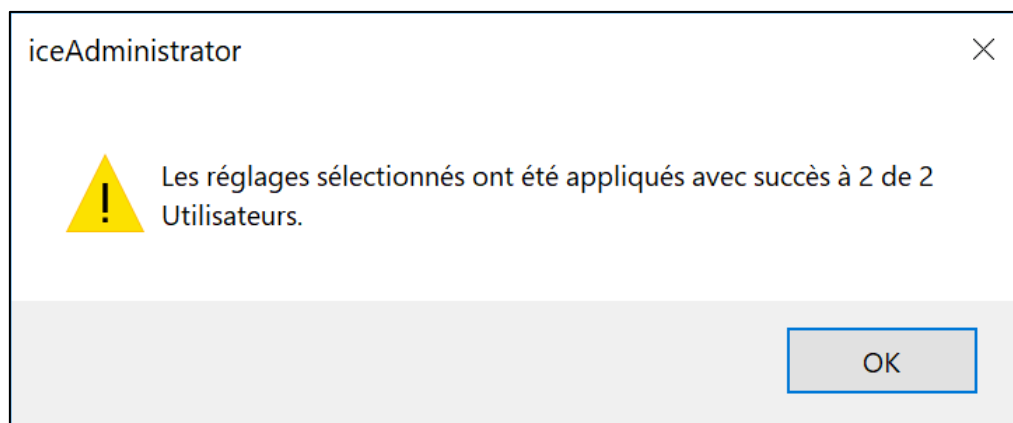
Remarque: Vous devez mettre le champ en évidence en tenant la touche Ctrl enfoncée avant de sélectionner ou de désélectionner une option.

6. Pour appliquer les modifications à d'autres utilisateurs, mettez les utilisateurs en évidence dans la colonne de gauche au bas de la page et cliquez sur *Ajouter*.

Pour retirer un utilisateur de la section 'Appliquer les champs sélectionnés à', mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de droite et cliquez sur *Supprimer*.

7. Cliquez sur *Appliquer* pour appliquer les modifications. Cliquez sur *Fermer* pour fermer la boîte de dialogue sans sauvegarder les modifications.

Lorsque vous cliquez sur *Appliquer* la boîte de message suivante apparaît :



8. Cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de message.
9. Cliquez sur *Fermer* ou cliquez sur bouton de fermeture (X) pour fermer la boîte de dialogue 'Appliquer les réglages sélectionnés à plusieurs utilisateurs'.
10. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

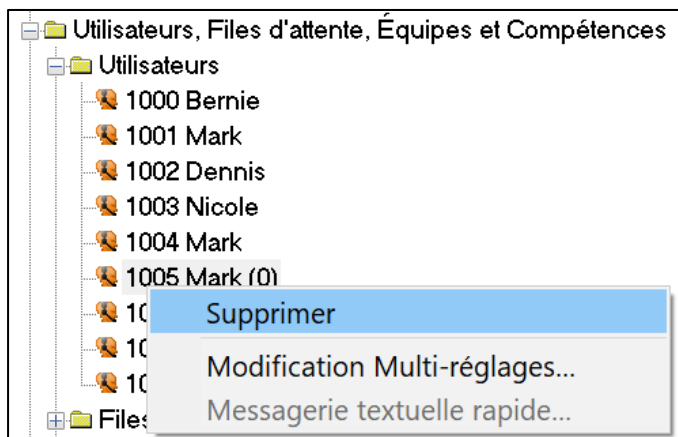
Suppression d'un seul utilisateur

Si vous désirez retirer complètement un utilisateur dans iceAdministrator, vous devez supprimer l'utilisateur. Pour supprimer un utilisateur d'une file d'attente sans toutefois le retirer du système, reportez-vous à la page 105.

Remarque: Pour supprimer un utilisateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateurs, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un utilisateur, procédez comme suit :

1. Allez à l'utilisateur que vous voulez supprimer.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'utilisateur dans la vue arborescente. Un menu apparaît.



3. Choisissez *Supprimer* du menu qui s'affiche. La première fois vous verrez un message de confirmation. Si vous ne voulez pas que le message de confirmation soit présenté dans le futur, vous pouvez cliquer sur la boîte à cocher 'Ne montrez plus ce message'.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarde*'. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a décrit la marche à suivre pour supprimer un seul utilisateur. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer tous les utilisateurs.

Remarque: Si l'utilisateur que vous supprimez fait partie de l'application, les actions qui utilisent l'ID de cet utilisateur risquent de ne pas fonctionner. Par exemple, si vous utilisez l'action Acheminer Objet pour acheminer des appels directement à l'utilisateur, l'action échouera puisque

l'ID d'utilisateur n'existera plus. Pour plus d'information sur les actions et l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

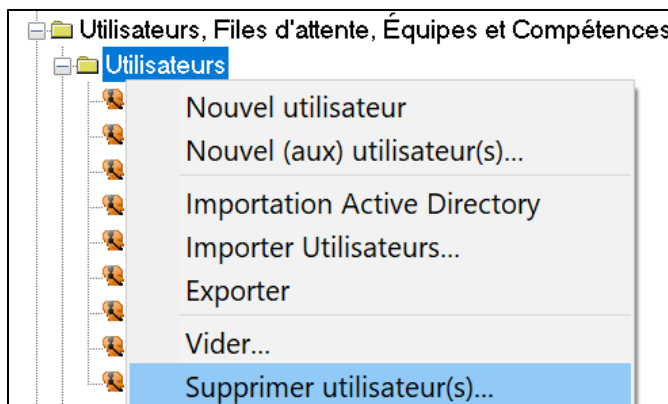
Suppression de plusieurs utilisateurs

Si vous désirez retirer complètement des utilisateurs d'iceAdministrator, alors les utilisateurs devraient être supprimés. Pour retirer des utilisateurs d'une file d'attente sans les retirer complètement, reportez-vous à la page 105.

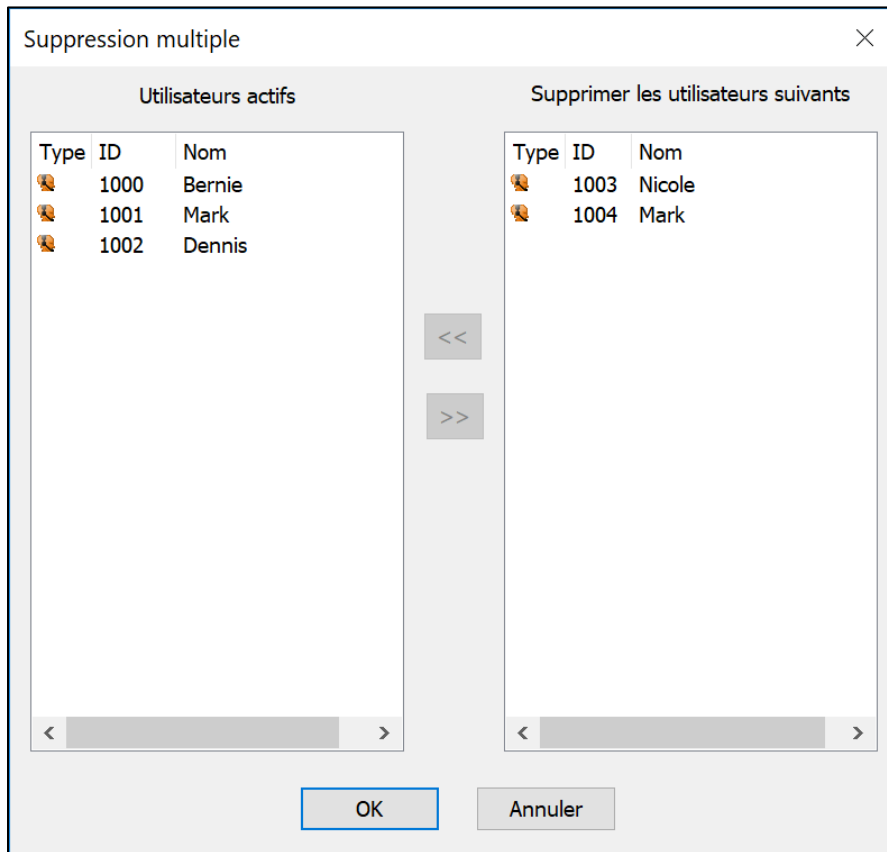
Remarque: Pour supprimer des utilisateurs, vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous permet d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateurs, reportez-vous à la page 27.


Pour supprimer plusieurs utilisateurs, procédez comme suit :

1. Allez au sous-dossier Utilisateurs dans la vue arborescente.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le sous-dossier *Utilisateurs*.
Un menu s'affiche.



3. Sélectionnez *Supprimer Utilisateur(s)...* du menu.
Un menu s'affiche.



4. Mettez en évidence le(s) utilisateur(s) que vous désirez supprimer. Vous pouvez utiliser les boutons Contrôle ou Majuscule lorsque vous cliquez pour faire des sélections multiples.
5. Cliquez sur la flèche  pour déplacer l'utilisateur (les utilisateurs) vers la droite.
6. Cliquez sur *OK*
7. Du menu Fichier, choisissez '*Sauvegarder*'. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue '*Progrès*'.
Les utilisateurs sélectionnés sont supprimés.
Cette rubrique a expliqué comment supprimer plusieurs utilisateurs. La rubrique qui suit fournit de l'information sur le vidage du sous-dossier Utilisateurs.

Remarque: Si les utilisateurs que vous supprimez sont utilisés dans l'application, les actions où les ID d'utilisateur sont utilisés peuvent échouer. Par exemple, si vous utilisés Acheminer objet pour acheminer des appels directement aux utilisateurs, cette action suivra la condition échec lorsque les ID d'utilisateurs n'existeront plus. Pour plus d'information sur les actions et sur l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

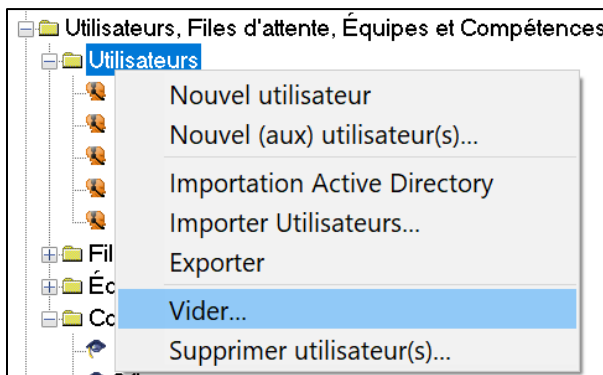
Vidage du dossier Utilisateurs

Les Administrateurs de type global peuvent vider le sous-dossier Utilisateurs. Ceci supprimera tous les utilisateurs d'iceAdministrator. Vous pouvez décider de supprimer tous les utilisateurs pour éviter les messages de conflit lors de l'importation d'utilisateurs.

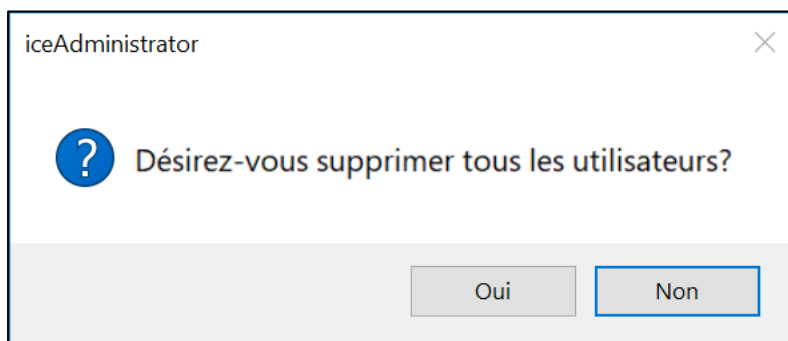
Remarque: Pour supprimer tous les utilisateurs, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit être Administrateur global.

Pour vider le sous-dossier Utilisateurs, procédez comme suit :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le sous-dossier *Utilisateurs*. Un menu s'affiche.



2. Sélectionnez 'Vider...' du menu. Un avertissement s'affiche.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les utilisateurs, sauf l'ID d'utilisateur que vous avez utilisé pour vous connecter à iceAdministrator, ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Remarque: Si les utilisateurs que vous supprimez sont utilisés dans l'application, les actions où ces ID d'utilisateur sont utilisées peuvent échouer. Par exemple, si vous utilisez l'action

Acheminer objet pour acheminer les appels directement à certains utilisateurs, cette action échoue lorsqu'une des ID d'utilisateur n'existe plus. Pour plus d'information sur les actions et sur l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

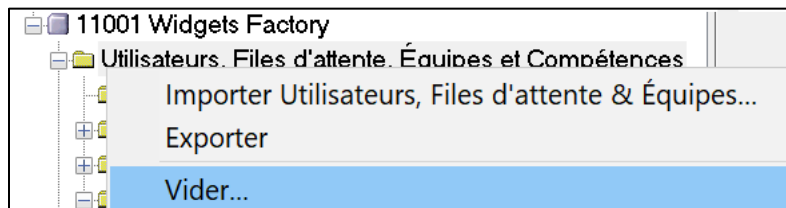
Vidage du dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences

Les utilisateurs de type Administrateur global peuvent vider le dossier des utilisateurs, files d'attente, équipes et compétences. Ce qui veut dire que tous les utilisateurs, files d'attente, équipes et compétences sont supprimés d'iceAdministrator. Vous pourriez décider de supprimer tous ces items pour prévenir les conflits lors de l'importation d'utilisateurs, de files d'attente, d'équipes et de compétences, par exemple.

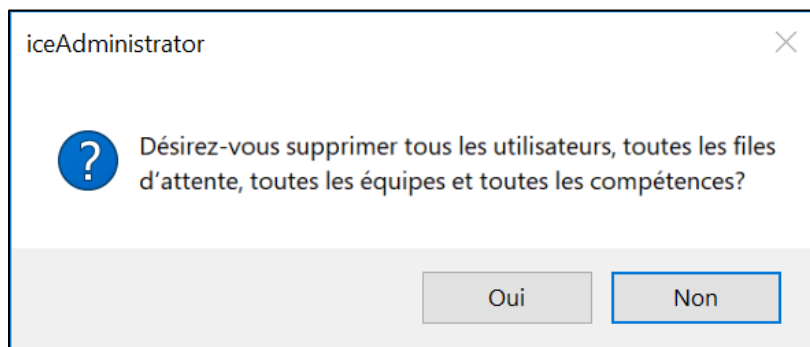
Remarque: Pour supprimer tous les utilisateurs, toutes les files d'attente, toutes les équipes et toutes les compétences, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit être Administrateur global.

Pour supprimer tous les utilisateurs, toutes les files d'attente, toutes les équipes et toutes les compétences, procédez comme suit:

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences*.
Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Vider* du menu.
Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les utilisateurs à l'exclusion de l'ID d'utilisateur que vous avez utilisée pour vous connecter à iceAdministrator, toutes les files d'attente, toutes les équipes et toutes les compétences ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.

4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Remarque:

- Si l'utilisateur que vous supprimez fait partie de l'application, les actions basées sur l'ID de l'utilisateur risquent de ne pas fonctionner. Par exemple, si vous utilisez l'action Acheminer objet pour acheminer les appels directement à l'utilisateur, cette action échouera puisque l'ID d'utilisateur n'existera plus.
- Si la file d'attente ou la (les) compétence(s) que vous supprimez est utilisée dans l'application, vous devrez compléter ou modifier l'application avant de pouvoir sauvegarder vos modifications.
- Si la (les) compétence(s) que vous supprimez fait partie de l'application, vous devrez compléter ou modifier l'application avant de pouvoir sauvegarder vos modifications.
- Pour plus d'information sur les actions et l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Paramètres de connexion et de secours du icePhone

Paramètres voix

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres requis pour configurer le icePhone comme connexion principale ou de secours pour les appels. Ceci inclut les paramètres des groupes de configuration de iceManager, de même que les paramètres de iceAdministrator.

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

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

Remarque: Si le paramètre *Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar* est activé dans les groupes de configuration de iceManager, le NA distant de iceBar remplace tous paramètres de iceAdministrator et de iceManager.

Paramètres de MI

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

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

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

Dans iceManager

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

The screenshot shows the 'Général' configuration tab in iceManager. The 'Connectivité de l'utilisateur par défaut' dropdown menu is highlighted with a red box and set to 'Défini dans iceAdministrator'. Other settings include 'Autoriser l'accès aux contacts actifs' (Activer), 'Forcer la connexion à toutes les files d'attente' (Désactiver), 'Afficher sélecteur défilant de file d'attente' (Activer), and 'Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar' (Activer).

Dans iceAdministrator

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

The screenshot shows the 'Connexions' tab in the iceAdministrator interface. The 'Paramètres d'ACS' section is highlighted with a red box, containing the following options:

- Activer la voix ACS
- Activer la MI ACS

Other visible options in the 'Connexions' tab include:

- Permettre le traitement multi-contacts
- Max MI simultanés(s): 3
- Max courriel(s): 3
- Réponse automatique
- Bouton Répondre requis en mode décroché seulement
- Réponse automatique courriel ou MI
- Désactivation de Pas prêt automatique
- Désactivation de mise en attente FAP
- Contact d'urgence
- Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels
- Activation de tonalité d'avis de rattachage
- Désactiver message de présentation
- Connexion en état Pas prêt
- Motif Pas prêt: 0
- Durée Auto post contact (s): INFINIE
- Acheminement intelligent: Utiliser les valeurs par défaut du commutateur
- Avis d'enregistrement
- Avis d'erreur d'enregistrement
- Privilège écoute discrète
- Avis d'écoute discrète
- Privilège surveillance d'écran
- Faire entendre tonalité Appel en attente
- Post contact après appel de la file d'attente
- Post contact après appel sortant
- Utilisateur virtuel
- Envoi de l'ANI des appelants au poste de l'utilisateur
- L'état Pas prêt annule le temps de Post contact
- Demande de sélection du prochain contact
- Désactiver la voix durant l'état MI
- Désactiver la voix durant l'état courriel
- Désactiver la MI durant un appel
- Désactiver la MI durant l'état courriel
- Désactiver le courriel durant un appel
- Désactiver le courriel durant l'état MI

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

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

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

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

Ouvrez Groupes de configuration dans iceManager et définissez le 'icePhone' comme *Connectivité de l'utilisateur par défaut*.

Si l'agent utilise le icePhone pour traiter les MI, activez les boîtes à cocher *Peut traiter des MI provenant d'ice* et *Utiliser ACS*.

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

Adresse de connexion/NA distant: 1234567890

Rappel de mot de passe
 Utiliser MS Teams Direct Routing
 Bloquer le NA d'itinérance RTPC

Adresse courriel

Utiliser adresse de connexion Peut traiter des courriels provenant d'ice
 Utiliser cette adresse: Laura@computer-talk.com

Adresse MI

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

Connexion automatique

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

URL de l'image:



Chapitre 3 : Files d'attente

En attendant d'être traités par un utilisateur, les appels entrants sont placés dans des files d'attente. iceAdministrator vous permet d'ajouter des files d'attente et de modifier ou supprimer au besoin les files d'attente de votre centre de contact. Les propriétés configurables d'une file d'attente peuvent entraîner des répercussions sur la manière dont les contacts sont traités dans la file d'attente. Par exemple, si vous désirez que les appels concernant des sujets spécifiques obtiennent une réponse prioritaire, vous pouvez modifier la priorité d'un contact dans la file d'attente en modifiant les propriétés de la file d'attente.

Le traitement des contacts est déterminé non seulement par les propriétés décrites dans le présent chapitre mais également par l'application. Par exemple, l'application détermine si les appelants doivent entendre des messages et de la musique lorsqu'ils attendent dans une file d'attente. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous au document intitulé: Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

On décrit dans les rubriques qui suivent la marche à suivre pour afficher les files d'attente existantes, ajouter des files d'attente, modifier des files d'attente, affecter des utilisateurs aux files d'attente et supprimer des files d'attente dans ice.

Remarque:

- L'application iceAdministrator est destinée à être utilisée par un personnel de centre de contact ayant reçu une formation appropriée. Il est important que vous soyez familiarisé avec la configuration actuelle avant de procéder à la modification ou à la création de files d'attente.
- Pour afficher et modifier des files d'attente, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les autorisations ice décrites au Chapitre 1 : Démarrage.
- Aucune configuration spéciale n'est nécessaire pour une file d'attente qui traite des courriels.
- Les modifications des propriétés de file d'attente sont vérifiées et visibles dans les Pistes de vérification de iceManager. Pour une liste complète des objets vérifiés, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Affichage d'une file d'attente

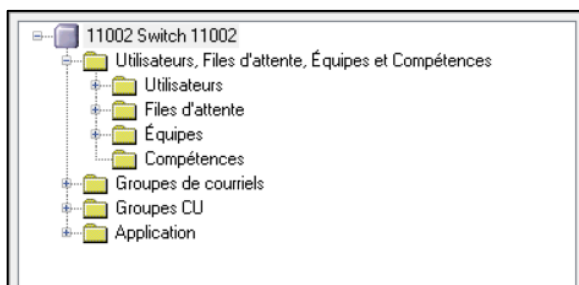
Vous pouvez afficher une file d'attente lorsque vous envisagez de modifier ses paramètres ou ses affectations d'utilisateurs ou de la supprimer dans le système ice.

Pour afficher une file d'attente, vous devez la repérer et la sélectionner dans la vue arborescente. Une fois la file d'attente sélectionnée, trois onglets contenant des informations concernant la configuration de la file d'attente sont affichés dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.

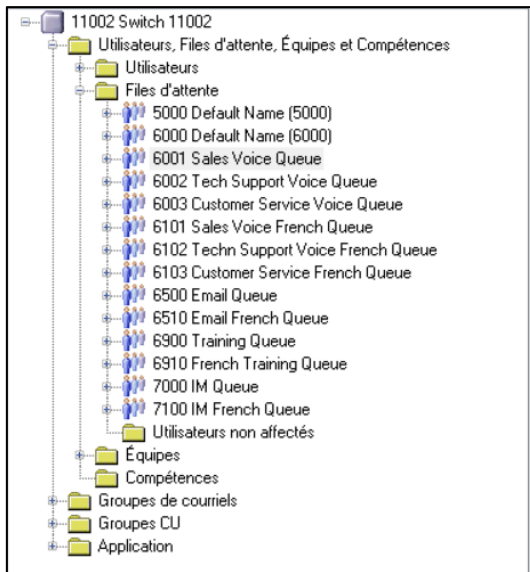
Remarque: Pour afficher une file d'attente, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateurs, reportez-vous à la page 27.

Pour aller à une file d'attente, procédez comme suit :

1. Ouvrez le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences dans la vue arborescente.
Le sous-dossier Files d'attente est affiché.



2. Ouvrez le dossier Files d'attente dans la vue arborescente.



Les files d'attente existantes sont affichées dans la vue arborescente. Chaque file d'attente peut être développée pour afficher les utilisateurs qui y sont affectés. Le dossier Utilisateurs non affectés se développe pour afficher les utilisateurs qui ne sont pas encore affectés à une file d'attente

3. Mettez en évidence la file d'attente dont vous voulez voir la configuration. Deux onglets apparaissent dans la partie droite de la vue détaillée, l'onglet Propriétés et l'onglet Affectation d'utilisateurs.

Par défaut, la page 'Propriétés' est affichée.

Propriétés Affectations d'utilisateurs

Nom de file d'attente: Sales Voice Queue

Nom abrégé de file d'attente: Sales ID de file d'attente: 6001

Délai de non-réponse: 18 sec

Temporisation de l'état d'utilisateur courriel: Infinie sec

Durée de post-contact automatique: Infinie sec

Seuils

DMR cible (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 00 m 45 s

DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 01 m 00 s

Seuil NDS contacts courts abandonnés: Utiliser DMR cible Utiliser DMR cible 2

0 s 0 j 00 h 00 m 00 s

Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts

Seuil ignorer compétence facultative: Désactiver

0 s 0 j 00 h 00 m 00 s

Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactiver

0 s 0 j 00 h 00 m 00 s

Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactiver

0 s 0 j 00 h 00 m 00 s

Pondération

Coefficient de pondération du temps d'attente: 1

Coefficient de pondération de la priorité: 1

Coefficient de pondération de la cote de compétence: 1

Coefficient de pondération temps d'attente de l'utilisateur: 1

Classe de Service de file d'attente

Forcer le mode service de jour

Si connecté ailleurs

Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci

Mode: Inoccupé depuis le plus longtemps (par défaut)

Alerter tous les utilisateurs

Nombre maximal d'utilisateurs inclus dans l'alerte parallèle: 0

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour afficher une file d'attente. Dans les rubriques qui suivent, on décrit la marche à suivre pour ajouter une file d'attente et modifier les propriétés d'une file d'attente.

Ajout d'une file d'attente

Vous pouvez ajouter des files d'attente en réponse à des nouveaux besoins de votre centre de contact.

Il y a plusieurs façons de procéder pour ajouter une file d'attente :

- Ajouter une seule file d'attente ('Nouvelle file d'attente'). Permet de créer une file d'attente ayant les propriétés par défaut d'iceAdministrator.
- Ajouter des files d'attente ('Nouvelle(s) file(s) d'attente'). Permet de créer une seule file d'attente ou plusieurs files d'attente. Cette fonction est utile lorsque vous voulez créer des files d'attente ayant les mêmes propriétés qu'une file d'attente existante.
- Ajouter une file d'attente lors de la configuration de l'application. Cette fonction est utile car elle vous permet de créer des files d'attente « à la volée » pendant le processus de création de l'application. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous au manuel intitulé: Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

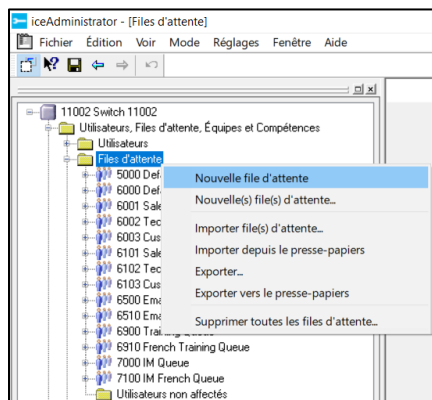
Une fois que vous avez ajouté une file d'attente, vous pouvez lui assigner des propriétés qui lui sont propres. Pour plus d'information sur la marche à suivre pour définir les propriétés des files d'attente que vous venez de créer ou pour modifier les propriétés des files d'attente existantes, reportez-vous au Chapitre 3 : Files d'attente.

Remarque: Pour ajouter une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous autoriser à accéder au dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Ajout d'une seule file d'attente

Pour ajouter une file d'attente, procédez comme suit:

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Files d'attente* dans la vue arborescente.
Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouvelle file d'attente* du menu.

Deux onglets apparaissent dans la vue détaillée; l'onglet 'Propriétés' et l'onglet 'Affectations d'utilisateurs'. Par défaut, la page 'Propriétés' est affichée.

A screenshot of the 'Propriétés' configuration page in iceAdministrator. The page has two tabs: 'Propriétés' (selected) and 'Affectations d'utilisateurs'. The configuration is for a queue named 'Sales Voice Queue'. Fields include: 'Nom abrégé de file d'attente: Sales', 'ID de file d'attente: 6001', 'Délai de non-réponse: 18 sec', 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel: Infinie sec', and 'Durée de post-contact automatique: Infinie sec'. Under 'Seuils', there are fields for 'DMR cible (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 00 m 45 s', 'DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 01 m 00 s', and 'Seuil NDS contacts courts abandonnés' with options to use DMR targets. Other threshold settings include 'Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts', 'Seuil ignorer compétence facultative: Désactivé', 'Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactivé', and 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactivé'. The 'Pondération' section has four coefficients all set to 1. The 'Classe de Service de file d'attente' section has checkboxes for 'Forcer le mode service de jour' and 'Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci', and a 'Mode' dropdown set to 'Inoccupé depuis le plus longtemps (par défaut)'. There is also an option to 'Alerter tous les utilisateurs' and a field for 'Nombre maximal d'utilisateurs inclus dans l'alerte parallèle: 0'.

3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.
4. Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour ajouter une file d'attente en lui assignant les propriétés par défaut. Pour plus d'information sur la marche à suivre pour modifier les propriétés d'une file d'attente que vous venez de créer, reportez-vous à la page 139. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour ajouter plusieurs files d'attente dans la vue arborescente.

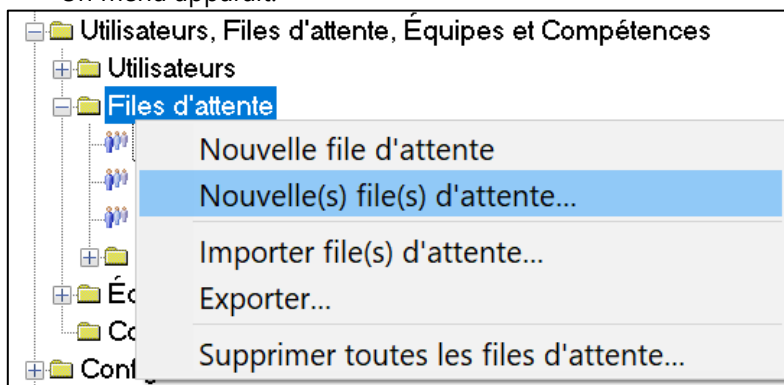
Ajout de plusieurs files d'attente

iceAdministrator vous permet de créer plusieurs files d'attente simultanément.

- Vous pouvez ajouter une file d'attente utilisant les propriétés par défaut d'iceAdministrator, ce qui ressemble à la fonction d'ajout d'une nouvelle file d'attente 'Nouvelle file d'attente' décrite dans la rubrique précédente.
- Vous pouvez ajouter des files d'attente basées sur une configuration de file d'attente existante, c'est-à-dire un 'modèle'. Utilisez cette fonction lorsque vous voulez que vos nouvelles files d'attente aient les mêmes propriétés que des files d'attente existantes. Une fois que vous avez créé les nouvelles files d'attente, vous devriez définir leurs propriétés. Pour plus d'information sur la marche à suivre pour modifier les propriétés des files d'attente, reportez-vous à la page 139.

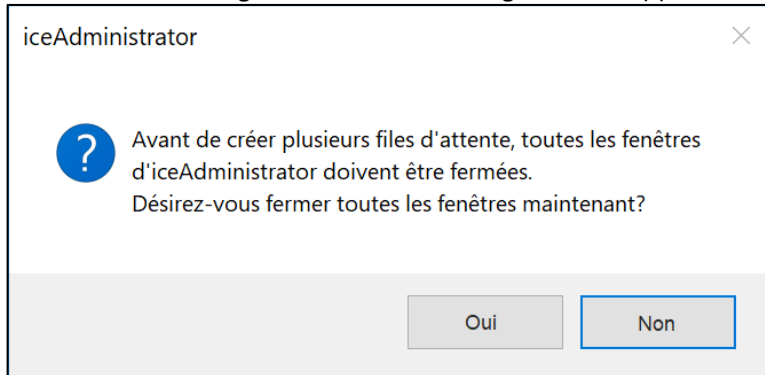
Pour ajouter plusieurs files d'attente, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Files d'attente* dans la vue arborescente.
Un menu apparaît.

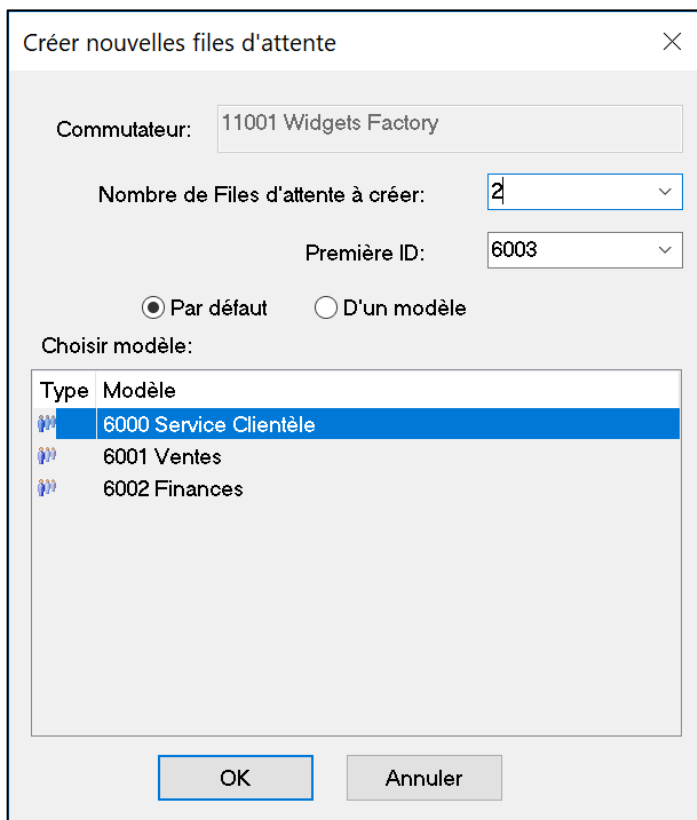


2. Sélectionnez *Nouvelle(s) file(s) d'attente* du menu.

Une boîte de message contenant le message suivant apparaît :

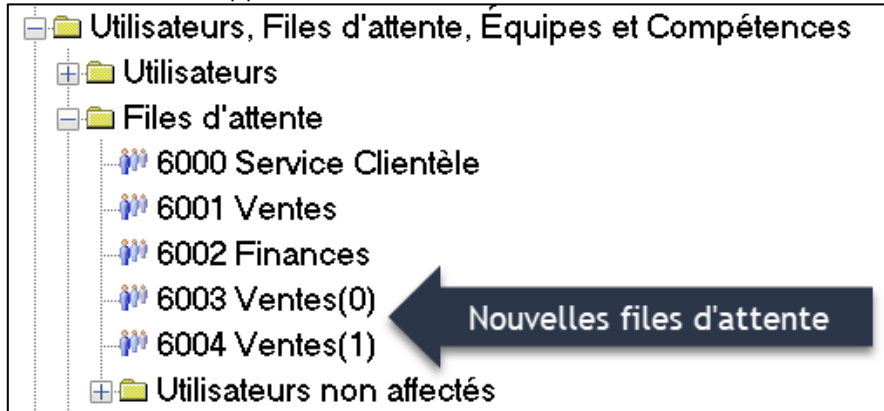


3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler.
4. La boîte de dialogue 'Créer nouvelles files d'attente' apparaît.



5. Sélectionnez le nombre de files d'attente que vous voulez créer dans la liste déroulante 'Nombre de files d'attente à créer'.
6. Sélectionnez l'ID de la première file d'attente dans la liste déroulante 'Première ID'. Cette ID est attribuée à la première file d'attente. Le prochain ID de file d'attente libre est attribué à la prochaine file d'attente que vous créez.
7. Sélectionnez la configuration de la nouvelle file d'attente.

8. Cliquez sur *OK* pour créer les nouvelles files d'attente.
Les files d'attente apparaissent dans la vue arborescente.



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

Ajout d'une file d'attente au moyen des propriétés d'une action de l'application

Dans la page des propriétés d'actions spécifiques de l'application qui requièrent la sélection d'une file d'attente, vous pouvez créer une nouvelle file d'attente en utilisant la liste déroulante appropriée. Pour plus d'information sur les actions de l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Pour créer une file d'attente au moyen de la boîte de dialogue des propriétés d'une action de l'application :

1. Dans la page de l'application, double-cliquez sur l'action que vous voulez utiliser pour créer la file d'attente.
Remarque: Toutes les actions ne permettent pas de créer une file d'attente. Mettre objet en file d'attente est un exemple d'une action qui permet la création de files d'attente.
2. Dans un champ où vous devez identifier une file d'attente, par exemple, le champ 'File d'attente' de la page de propriétés de l'action de l'application Obtenir état de la file d'attente, sélectionnez <NOUVELLE FILE D'ATTENTE> dans la case de la liste déroulante.

1: Obtenir état de la file d'attente

Nom d'action:

Objet:

Variable = File d'attente

Paramètre

Variable	File d'attente	Paramètre

File d'attente dropdown menu:
<NOUVELLE FILE D'ATTENTE>
<NOUVELLE VARIABLE>
6000 Service Clientèle
6001 Ventes
6002 Finances
6003 Ventes(0)
6004 Ventes(1)

Aller à Nom du lien

Cacher liens entrants
 Journaliser action

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris dans la liste déroulante et sélectionner *File d'attente* du menu qui apparaît.

1: Obtenir état de la file d'attente

Nom d'action:

Objet:

Variable = File d'attente

Paramètre

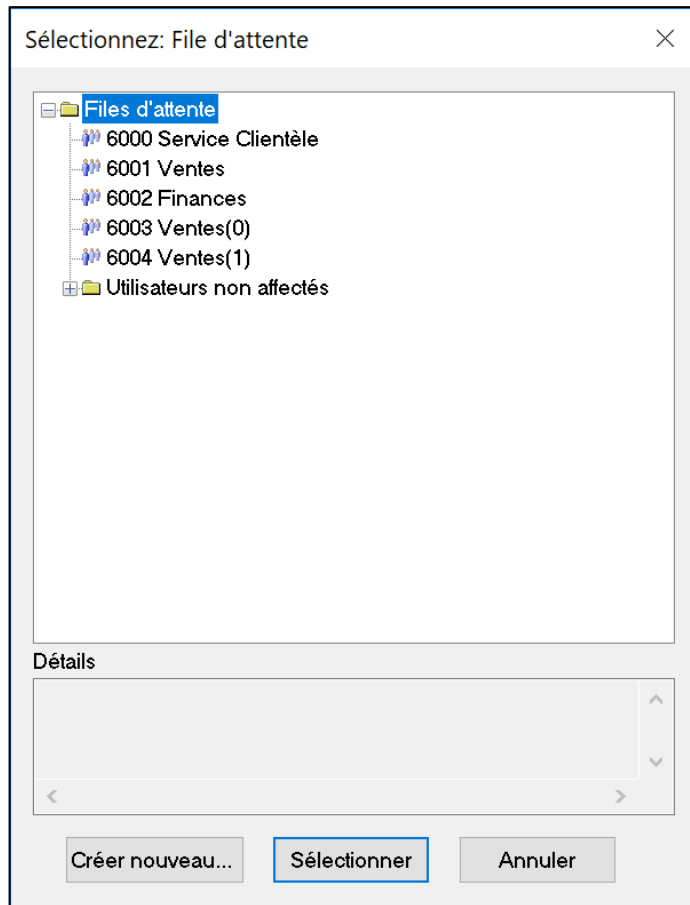
Variable	File d'attente	Paramètre

Aller à Nom du lien

Cacher liens entrants
 Journaliser action

Sélectionner/Créer nouveau
Message audio...
Utilisateur...
Compétence...
File d'attente...
Variable d'application...
Aller au point d'entrée

La boîte de dialogue 'Sélectionnez File d'attente' apparaît.



3. Cliquez sur le bouton *Créer nouveau* dans cette boîte de dialogue.
La boîte de dialogue 'Nouvelle file d'attente' apparaît. Cette boîte de dialogue contient les mêmes onglets de configuration que ceux qui apparaissent lorsque vous créez une file d'attente dans la vue arborescente.
4. Cliquez sur *OK* dans cette boîte de dialogue pour ajouter la file d'attente.
La file d'attente est ajoutée à la vue arborescente et devient l'option sélectionnée dans le champ d'action de l'application.
5. Du menu *Fichier*, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Propriétés générales

Il peut arriver que vous vouliez modifier une file d'attente pour prendre en compte des changements survenus dans votre centre de contact, par exemple, ou encore que vous vouliez configurer une file d'attente que vous venez de créer.

Les propriétés générales d'une file d'attente comprennent le nom de la file d'attente, son nom abrégé et son ID.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous autoriser à afficher le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences dans la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier les propriétés générales d'une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Tapez le nom de la file d'attente dans le champ 'Nom de file d'attente'.

Nom de file d'attente:	Service Clientèle
------------------------	-------------------

La longueur maximale d'un nom de file d'attente est de 40 caractères.

3. Sélectionnez un numéro de quatre chiffres dans la liste déroulante 'ID de file d'attente'.

ID de file d'attente:	6000
	6000
	6003
	6004
	6005
	6006
	6007
	6008

L'ID de file d'attente identifie la file d'attente lors de la création d'une l'application ainsi que dans les rapports.

4. Entrez le nom abrégé de la file d'attente dans le champ 'Nom abrégé de file d'attente'.

Nom abrégé de file d'attente:	Df6000
-------------------------------	--------

Le nom abrégé de la file d'attente apparaît dans iceMonitor et iceBar. La longueur maximale d'un nom abrégé de file d'attente est de 8 caractères.

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

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer les propriétés générales d'une file d'attente. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour configurer les propriétés Durée auto post contact.

Durée auto post-contact

Les utilisateurs peuvent être mis en état Post contact après chaque contact en file d'attente traité.. Un utilisateur dont l'état est Post contact ne peut recevoir aucun contact provenant d'une file d'attente. On utilise couramment l'état Post contact, ou « pause post contact », pour permettre à un utilisateur d'exécuter différentes tâches administratives après avoir traité un contact et avant de passer au contact suivant.

Par exemple, un utilisateur qui traite des contacts venant de deux files d'attente peut demeurer en état Post contact durant dix secondes après avoir traité un appel de la file d'attente Ventas, et durant trente secondes après avoir traité un appel de la file d'attente Soutien. D'autres utilisateurs des mêmes files d'attente pourraient ne pas recevoir de temps post contact si la classe de service 'Post contact après un appel de la file d'attente' n'est pas activée pour eux.

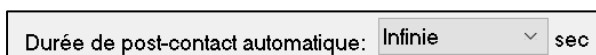
Les paramètres suivants déterminent le fonctionnement de l'état Post contact pour les appels en file d'attente :

- Pour qu'un utilisateur puisse accéder à l'état Post contact, la classe de service 'Post contact après un appel de la file d'attente' doit être activée dans le profil de l'utilisateur. Pour plus d'information sur cette fonction, reportez-vous à la page 92.
- La valeur implicite de 'Durée auto post contact' est un nombre de secondes infini (option 'Infinie'). Dans ce cas, l'état Post contact n'est pas désactivé tant que l'utilisateur ne se place pas en état Prêt ou en état Pas prêt. Cette valeur par défaut peut être modifiée. Le cas échéant, la valeur sélectionnée détermine la durée en secondes de l'état Post contact. Si l'utilisateur ne modifie pas lui-même son état, l'état Prêt est activé à l'expiration de la temporisation sélectionnée. Si l'utilisateur active l'état Pas prêt pendant qu'il est dans l'état Post contact, l'état Pas prêt est activé à l'expiration de la temporisation. Si l'utilisateur sélectionne l'état Prêt pendant qu'il (elle) est dans l'état Post contact, l'utilisateur est immédiatement placé en état Prêt. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.
- Vous pouvez désactiver l'option 'Durée auto post contact' en regard d'une file d'attente en sélectionnant 'Désactiver' dans la liste déroulante. Dans ce cas, si la classe de service 'Post contact après un appel de la file d'attente' d'un utilisateur est activée, l'utilisateur n'a pas accès à l'état Post contact lorsqu'il se trouve dans cette file d'attente.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier la 'Durée auto post contact' de la file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file attente sélectionnée apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Sélectionnez une durée de Post contact autorisée en secondes dans la liste déroulante 'Durée de post contact automatique'.



Durée de post-contact automatique: sec

3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

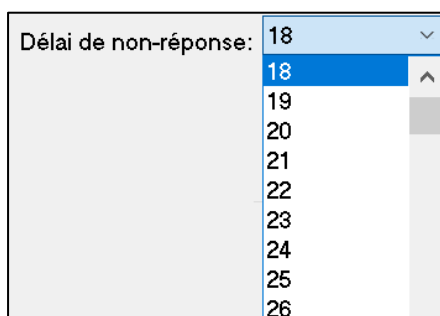
Délai de non-réponse d'une file d'attente

Il peut arriver que des utilisateurs oublient d'activer l'état Pas prêt au moment de quitter leur poste de travail ou qu'un utilisateur ne soit pas en mesure de répondre à un appel. Le cas échéant, le 'Délai de non réponse' détermine pendant combien de temps un appel en file d'attente fait sonner le poste d'un utilisateur avant d'être réintégré à la file d'attente. Le 'Délai de non-réponse' par défaut est de 18 secondes.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier le délai de non-réponse d'une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Dans la liste déroulante 'Délai de non-réponse', sélectionnez le nombre de secondes que durera l'alerte.



3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.
Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer l'option Délai de non-réponse d'une file d'attente. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour configurer les propriétés d'une file d'attente.

Remarque:

- Un utilisateur qui manque un appel est mis automatiquement en état Pas prêt, à condition que la fonction de classe de service 'Désactivation de Pas prêt automatique' soit désactivée (non sélectionnée) dans son profil. Par défaut, cette fonction est désactivée.
- Un seuil 'Seuil non-réponse' est également défini dans chaque profil d'utilisateur. Ce paramètre de profil d'utilisateur s'applique aux appels directs tandis que le paramètre 'Délai de non-réponse' de la file d'attente s'applique aux appels en file d'attente.

Mise en garde: Si la fonction de classe de service 'Réponse automatique' d'un utilisateur est activée et la ligne téléphonique ice est décrochée, il est possible qu'un appel soit présenté à un poste de travail où il n'y a personne. L'état Pas prêt devrait toujours être activé lorsqu'un utilisateur n'est pas en mesure de traiter les contacts en provenance de la file d'attente.

Temporisation de l'état d'utilisateur courriel

Le paramètre par défaut pour 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel' est 'Infini'. Avec le paramètre par défaut, l'utilisateur entre en état Courriel lorsqu'il reçoit un courriel d'ice, et demeure dans l'état Courriel jusqu'à ce qu'il change son état à Prêt ou Pas Prêt.

Vous pouvez sélectionner un nombre pour la 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel'. Dans ce cas, la valeur sélectionnée détermine le nombre maximum de secondes qu'un utilisateur passe dans l'état Courriel. Si l'utilisateur ne fait rien, il (elle) est placé dans l'état Prêt lorsque la temporisation expire. S'il sélectionne l'état *Pas prêt* pendant qu'il est en état Courriel, l'utilisateur est immédiatement placé en état Pas prêt. S'il sélectionne l'état *Prêt* pendant l'état Courriel, l'utilisateur est immédiatement placé en état Prêt. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceBar.

Vous pouvez également sélectionner 'Immédiat' comme 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel'. Avec cette valeur, l'utilisateur n'entre pas en état Courriel lors de la réception d'un courriel d'ice.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous donne accès au dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information, sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier la 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel', procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page des 'Propriétés' pour la file d'attente sélectionnée apparaît du côté droit de la fenêtre iceAdministrator.
2. Sélectionnez *Infinie*, *Immédiate*, ou le nombre de secondes pour l'état Courriel à partir de la liste déroulante 'Temporisation de l'état d'utilisateur courriel'.



Temporisation de l'état d'utilisateur courriel: sec

3. Du 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 la fonction Temporisation de l'état d'utilisateur courriel pour une file d'attente. La rubrique suivante fournit plus d'information sur la configuration des propriétés de file d'attente.

Cibles et Seuils de file d'attente

Plusieurs seuils peuvent être modifiés relativement à une file d'attente, tel que démontré dans les rubriques suivantes :

Délai moyen de réponse

Le DMR cible (Délai moyen de réponse) et le DMR cible 2 – expriment le délai le plus long qu'un contact devrait attendre en file avant d'être traité par un utilisateur. Ce paramètre représente une cible utilisée pour calculer le niveau de service et le niveau de service 2 pour les besoins des rapports et n'a pas de répercussion sur le temps mis par les utilisateurs à répondre aux contacts en file d'attente.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous donne accès au dossier des Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information, sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour définir le DMR cible ou le DMR cible 2 pour une file d'attente, procédez comme suit:

1. Allez à la file d'attente que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' pour la file d'attente sélectionnée apparaît du côté droit de la fenêtre iceAdministrator.

Pour ce processus, vous devez utiliser la portion Seuils de la page.

Seuils	
DMR cible (Délai moyen de réponse):	0s 0j 00h 00m 45s
DMR cible 2 (Délai moyen de réponse):	0s 0j 00h 01m 00s
Seuil NDS contacts courts abandonnés:	<input type="checkbox"/> Utiliser DMR cible <input type="checkbox"/> Utiliser DMR cible 2
	0s 0j 00h 00m 00s
Seuil occupation de file d'attente:	500 contacts
Seuil ignorer compétence facultative:	<input checked="" type="checkbox"/> Désactiver
	0s 0j 00h 00m 00s
Seuil ignorer compétence obligatoire:	<input checked="" type="checkbox"/> Désactiver
	0s 0j 00h 00m 00s
Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence:	<input checked="" type="checkbox"/> Désactiver
	0s 0j 00h 00m 00s

2. Sélectionnez la première cible de la liste déroulante 'DMR cible'.
La valeur par défaut est 45 secondes. Vous pouvez établir le DMR cible pour refléter n'importe quel nombre de secondes, minutes, jours ou semaines. Par exemple, vous pouvez cliquer sur 0j et augmenter le DMR cible à une journée. Ceci peut être utile pour les files d'attente qui traitent des courriels.
 3. Sélectionnez la seconde cible de la liste déroulante 'DMR cible 2'.
La valeur par défaut est 60 secondes. Cette cible peut être établie à n'importe quel nombre de secondes, de minutes, de journées, ou de semaines, tel que décrit à l'étape 2.
 4. Du menu Fichier sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.
- Cette rubrique a expliqué comment configurer les cibles de délai de réponse pour une file d'attente. La rubrique suivante fournit de l'information sur le calcul du niveau de service qu'on retrouve dans les rapports et dans iceMonitor.

Niveau de service

Le niveau de service (NDS) est le pourcentage de contacts offerts qui ont été pris en charge par un utilisateur avant l'expiration du DMR (Délai moyen de réponse) cible. Le niveau de service 2 (NDS 2) est le pourcentage des contacts qui ont été pris en charge par un utilisateur avant l'expiration du DMR (Délai moyen de réponse) cible 2. Le NDS et le NDS 2 sont tous deux affichés dans iceMonitor, dans iceBar et dans les rapports.

Pour mieux comprendre le NDS, voici comment ice calcule le NDS pour un appelant. Pour arriver au NDS et au NDS2, ice regarde le temps d'attente des appelants dans la file d'attente. Le temps d'attente d'un appelant débute une fois qu'il a passé l'action Mettre objet en file d'attente dans l'application, et le temps d'attente de l'appelant se termine lorsqu'il est connecté à un utilisateur. Le nombre d'appels qui ont été pris en charge par un utilisateur avant l'expiration du DMR est divisé par le nombre d'appels offerts à la file d'attente. Le résultat est présenté sous forme de pourcentage.

Dans l'exemple qui suit, le DMR cible est de 30 secondes :

L'appelant A entre en file d'attente, attend 5 secondes et raccroche.

L'appelant B entre en file d'attente, attend 45 secondes et raccroche.

L'appelant C entre en file d'attente, attend 5 secondes et on lui répond.

L'appelant D entre en file d'attente, attend 45 secondes et on lui répond.

Quatre appels ont été offerts à la file d'attente, mais un seul appel a été pris en charge en deçà de 30 secondes. Par conséquent, le niveau de service est de 25% (1 divisé par 4, multiplié par 100).

Pour plus d'information sur comment vous pouvez "ignorer" les appels qui ont attendu une courte période en file d'attente et les retirer du calcul du NDS, reportez-vous à la rubrique suivante.

Seuil de NDS des appels courts abandonnés

Le NDS peut être calculé en n'incluant pas les appels qui ont raccroché après une courte attente (par ex. 5 secondes). Ceci est possible grâce à la fonction Seuil de NDS des appels courts abandonnés.

Les appels qui se sont terminés avant l'expiration du nombre de secondes que vous avez définies comme seuil de NDS des appels courts abandonnés seront exclus du calcul du NDS.

Dans l'exemple qui suit, la file d'attente a un DMR cible de 30 secondes et un seuil de NDS des appels courts abandonnés de 10 secondes:

L'appelant A entre en file d'attente, attend 5 secondes et raccroche.

L'appelant B entre en file d'attente, attend 45 secondes et raccroche.

L'appelant C entre en file d'attente, attend 5 secondes et est pris en charge par un utilisateur.

L'appelant D entre en file d'attente, attend 45 secondes et est pris en charge par un utilisateur.

Quatre appels ont été présentés à la file d'attente, mais un appel sera ignoré car il a été abandonné avant l'expiration du seuil de NDS des appels courts abandonnés. Un appel, (l'appelant C) a été pris en charge par un utilisateur en moins de 30 secondes. Par conséquent, le niveau de service est de 33% (1/3 multiplié par 100).

Remarque: Pour modifier une file d'attente vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous permet d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour configurer le seuil de NDS des contacts courts abandonnés pour une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' pour la file d'attente sélectionnée apparaît du côté droit de la fenêtre iceAdministrator.
Pour ce processus, vous devez utiliser la portion Seuils de la page.

Seuils

DMR cible (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 00m 45s

DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 01m 00s

Seuil NDS contacts courts abandonnés: Utiliser DMR cible Utiliser DMR cible 2
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts

Seuil ignorer compétence facultative: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

- Sélectionnez le seuil 'NDS contacts courts abandonnés' à partir de la liste déroulante. La valeur par défaut est 0 secondes. Vous pouvez établir le seuil en nombre de secondes, minutes, jours ou semaines. Par exemple, vous pouvez cliquer sur 0j et augmenter le seuil à 1 jour. Ceci peut être utile pour les files d'attente qui traitent des courriels. Vous pouvez également sélectionner les boîtes à cocher 'Utiliser DMR cible' ou 'Utiliser DMR cible 2' pour utiliser l'une ou l'autre de ces cibles comme Seuil de NDS des appels courts abandonnés.
- Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'. Cette rubrique a expliqué comment configurer un seuil de NDS des appels courts abandonnés. Les rubriques suivantes fournissent de l'information sur les seuils de file d'attente.

Seuil occupation de file d'attente

Le seuil occupation de file d'attente est le nombre maximal de contacts qu'une file d'attente peut contenir avant de cesser d'accepter des contacts. Une fois ce seuil atteint, les contacts que l'application tente de placer dans la file d'attente sont acheminés à l'action indiquée dans le champ 'En mode occupation aller à' qui fait partie de l'action Mettre objet en file d'attente.

La valeur par défaut du seuil d'occupation de file d'attente est 500. Pour plus d'information sur les modes des files d'attente, reportez-vous à la page 157.

Remarque: Pour modifier une file d'attente vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous permet l'accès au dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour configurer le seuil d'occupation de file d'attente pour une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée apparaît du côté droit de la fenêtre iceAdministrator.
Pour ce processus, vous devez utiliser la portion Seuils de la page.

Seuil occupation de file d'attente:	500	▼	contacts
	illimité		
	10		
	20		
	30		
	40		
	50		

2. De la liste déroulante 'Seuil occupation de file d'attente', sélectionnez le nombre de contacts qui doivent être en attente dans la file d'attente avant que celle-ci soit considérée être en mode occupé.
3. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Cette rubrique a expliqué comment configurer le seuil d'occupation de file d'attente. La rubrique suivante fournit plus d'information sur la configuration des seuils de compétence d'une file d'attente.

Seuils de compétence pour une file d'attente

Il y a trois seuils de compétence que vous pouvez activer pour une file d'attente et qui affectent l'utilisation des compétences dans ice :

- Seuil Ignorer compétence discrétionnaire.
- Seuil Ignorer compétence obligatoire.
- Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence.

Seuils

DMR cible (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 00m 45s

DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 01m 00s

Seuil NDS contacts courts abandonnés: Utiliser DMR cible Utiliser DMR cible 2
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts

Seuil ignorer compétence facultative: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactiver
0s 0j 00h 00m 00s

Pour plus d'information sur ces seuils, reportez-vous à la rubrique Seuils de compétence de files d'attente à la page 204.

Coefficient de pondération de file d'attente

En modifiant les paramètres d'une file d'attente et de l'application, plusieurs facteurs peuvent servir à déterminer la position d'un contact dans la file d'attente et l'adéquation de l'utilisateur en regard d'un contact.

Ces facteurs sont le Coefficient de pondération du temps d'attente, le Coefficient de pondération de la priorité, le Coefficient de pondération de la cote de compétence et le Coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur,

Pondération	
Coefficient de pondération du temps d'attente:	1 ▾
Coefficient de pondération de la priorité:	1 ▾
Coefficient de pondération de la cote de compétence:	1 ▾
Coefficient de pondération temps d'attente de l'utilisateur:	1 ▾

Par défaut, le contact qui a attendu le plus longtemps dans la file d'attente est traité en premier. Par exemple, un contact qui attend depuis trente secondes est traité avant un contact qui vient de faire son entrée dans la file d'attente.

S'il y a plusieurs contacts en file d'attente et un utilisateur se libère pour traiter un contact, l'aptitude de l'utilisateur en regard de chacun des contacts en attente de traitement est calculée. Cette équation prend en compte la cote attribuée aux compétences de l'utilisateur en regard des besoins de chaque contact, le temps d'attente de chaque contact dans la file d'attente et le niveau de priorité de chaque contact. Le contact qui obtient la cote la plus élevée est présenté à l'utilisateur. L'équation est la suivante:

$$(CC * PC) + (TFA * PFA) + (NP * PP)$$

Les abréviations sont expliquées dans le tableau ci-dessous.

Si plusieurs utilisateurs sont prêts à prendre en charge un contact, l'utilisateur le plus apte recevra le contact. Le système examine la cote de compétence de chaque utilisateur en regard des exigences de ce contact ainsi que la durée d'inoccupation de chaque utilisateur afin de déterminer l'utilisateur qui est le mieux en mesure de traiter le contact. L'équation est la suivante:

$$(CC * PC) + (TIA * PTIA)$$

Le tableau ci-dessous explique les abréviations utilisées dans les équations.

Variables de l'équation de coefficient de pondération de file d'attente	
Variable	Signification
CC	La cote de compatibilité de l'utilisateur en regard d'une compétence (c.-à-d. niveau d'expertise de l'utilisateur en regard du contact. Pour plus d'information sur les cotes de compétence, reportez-vous à la page 155).
PC	Le coefficient de pondération de la compétence qui a été attribué à la file d'attente.
TFA	Le temps d'attente réel , en secondes, du contact dans la file d'attente .
PFA	Le coefficient de pondération du temps d'attente qui a été attribué à la file d'attente .
NP	Le niveau de priorité du contact qui a été assigné dans l'action Mettre objet en file d'attente de l'application.
PP	Le coefficient de pondération de la priorité qui a été attribué à la file d'attente.
TIA	Le temps réel d'inoccupation de l'utilisateur, en secondes. Le temps d'inoccupation d'un utilisateur est calculé à partir du moment où il a complété le dernier contact de la file d'attente. Les changements d'état, (c.à.d. d. bascule de l'état <i>Prêt à Pas prêt</i> , réception d'un appel direct, un appel sortant) ne remettent pas à zéro le temps d'inoccupation de l'utilisateur. Le temps d'inoccupation de l'utilisateur est rafraîchi lorsqu'il a complété un contact de la file d'attente.
PTIA	Le coefficient de pondération du temps d'inoccupation de l'utilisateur sélectionné en regard de la file d'attente.

La façon dont les coefficients de pondération des files d'attente déterminent la position d'un contact dans une file d'attente ou l'adéquation de l'utilisateur en regard d'un contact fait l'objet d'une description dans les rubriques qui suivent.

Coefficient de pondération du temps d'attente

Lorsqu'on utilise la compétence et la priorité pour déterminer la position exacte d'un contact dans la file d'attente, il est possible d'accorder un poids supérieur au temps d'attente d'un contact dans la file d'attente. En augmentant la valeur du champ 'Coefficient de pondération du temps d'attente', les contacts les plus anciens sont pris en charge par un utilisateur avant les autres contacts qui ont un niveau de priorité supérieur ou lorsque d'autres contacts ont un niveau de priorité supérieur ou exigent des compétences particulières.

Mise en garde: Il n'est pas recommandé de fixer le 'Temps d'attente' à 0 à moins d'avoir configuré les files d'attente pour acheminer les appels selon la priorité et/ou la compétence uniquement. Lorsque la 'Pondération du temps d'attente' est fixée à 0, le temps d'attente actuel de l'appelant en file d'attente n'est pas considéré pour déterminer la position des contacts dans la file d'attente.

La valeur par défaut du paramètre 'Coefficient de pondération du temps d'attente' d'une file d'attente est 1; vous pouvez modifier cette valeur en sélectionnant un nombre compris entre 0 et 100 dans la liste déroulante. Le nombre sélectionné est multiplié par le temps d'attente du contact. Le résultat est utilisé pour effectuer le calcul décrit à la page 152 afin de déterminer la position du contact dans la file d'attente.

Coefficient de pondération de la priorité

En modifiant les paramètres de l'application et les paramètres d'une file d'attente, il est possible de faire en sorte que la position d'un contact soit modifiée par la priorité :

- Le coefficient de pondération de la priorité par défaut d'une file d'attente est 1; vous pouvez toutefois, en utilisant la liste déroulante, sélectionner un nombre compris entre 0 et 100. Le nombre choisi est utilisé dans une équation qui prend également en compte le niveau de priorité du contact. Si vous choisissez "0", le coefficient de priorité n'est pas pris en compte pour déterminer la position des contacts dans la file d'attente.
- La priorité est assignée au moment du passage par l'action Mettre objet en file d'attente. La valeur sélectionnée dans le champ 'Avec priorité' de l'action Mettre objet en file d'attente détermine le niveau de priorité d'un contact lors de sa présentation à la file d'attente.

Prenons, par exemple, un contact qui atteint l'action Mettre objet en file d'attente avec une valeur de 10 dans le champ 'Avec priorité'. Ce contact est donc inscrit dans la file d'attente qui a un coefficient de pondération de priorité de 10. L'équation pour déterminer le coefficient de pondération de priorité est la priorité multipliée par le coefficient de pondération de priorité. Dans cet exemple, 100 secondes (priorité multipliée par le coefficient de pondération de priorité) sont "ajoutées" au temps d'attente réel du contact dans la file d'attente, ce qui place le contact devant les contacts

auxquels une priorité n'a pas été assignée et qui ont attendu dans la file d'attente pendant moins de 100 secondes. Ce contact a une plus grande chance d'être traité plus rapidement dans la file d'attente parce que la file d'attente est configurée pour traiter le plus ancien contact en premier.

Coefficient de pondération de la cote de compétence

Le coefficient de pondération de la cote de compétence d'une file d'attente est 1; toutefois une liste défilante vous permet de sélectionner un nombre compris entre 0 et 100. Le nombre sélectionné est utilisé dans une équation qui prend également en compte la cote de compatibilité en regard de la compétence. Cette cote mesure l'aptitude d'un utilisateur à traiter un contact. Pour plus d'information sur la cote de compatibilité de compétence, reportez-vous à la page 217.

Un coefficient de pondération de cote de compétence supérieur augmente la pondération de la cote de compatibilité lors du calcul de la position d'un contact dans la file d'attente ou pour trouver le meilleur utilisateur pour traiter les contacts dans la file d'attente. Si vous sélectionnez "0", le coefficient de pondération de la cote de compatibilité en regard de la compétence n'est pas pris en compte lorsqu'il s'agit de déterminer la position des contacts dans la file d'attente ou de trouver les utilisateurs qui conviennent le mieux aux contacts de la file d'attente.

Pour plus d'information sur l'utilisation des compétences pour acheminer les contacts au sein de votre centre de contact, reportez-vous au Chapitre 5: Compétences.

Coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur

Le paramètre 'Coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur' a des répercussions sur l'aptitude des utilisateurs à prendre en charge des contacts en file d'attente. En attribuant une pondération élevée au temps d'inoccupation des utilisateurs, vous pourriez vous assurer que des utilisateurs qui sont libres depuis longtemps traitent un contact même si d'autres utilisateurs dont une cote de compétence est plus élevée sont disponibles.

La valeur par défaut du paramètre 'Coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur' d'une file d'attente est 1; vous pouvez toutefois, en utilisant la liste déroulante, sélectionner un nombre compris entre 0 et 100. Le nombre sélectionné est multiplié par le temps d'inoccupation de l'utilisateur. Le résultat est utilisé aux fins du calcul décrit à la page 152 pour déterminer l'aptitude d'un utilisateur à traiter un contact en file d'attente. Si vous choisissez "0", le coefficient de pondération du temps d'inoccupation de l'utilisateur n'est pas pris en compte lors de la recherche des utilisateurs les plus aptes à traiter un contact en file d'attente.

Modification des coefficients de pondération de file d'attente

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier tout paramètre 'Pondération', procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
Pour la suite, vous devez utiliser la zone 'Pondération' de la page.

Pondération	
Coefficient de pondération du temps d'attente:	1 ▾
Coefficient de pondération de la priorité:	1 ▾
Coefficient de pondération de la cote de compétence:	1 ▾
Coefficient de pondération temps d'attente de l'utilisateur:	1 ▾
Classe de Service de file d'attente	
<input type="checkbox"/>	Forcer le mode service de jour
<input type="checkbox"/>	Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci

2. En regard de chacun des coefficients de pondération, sélectionnez un nombre dans la liste déroulante correspondante. Reportez-vous à l'équation de la page 152 pour plus d'information sur la façon dont ces chiffres sont utilisés pour calculer le temps d'attente d'un contact en file d'attente.
3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Fonctions de classe de service des files d'attente

Les files d'attente ont deux fonctions de classe de service: 'Forcer le mode de service de jour' et 'Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci'.

Classe de Service de file d'attente
<input type="checkbox"/> Forcer le mode service de jour
<input type="checkbox"/> Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci

Vous trouverez plus d'information sur les fonctions de classe de service des files d'attente dans les rubriques qui suivent.

Modes de file d'attente: jour, nuit, occupation

Pour comprendre la fonction Forcer le mode service de jour, vous devez comprendre ce que sont les différents modes. L'application achemine les contacts à une file d'attente selon les instructions de l'action Mettre objet en file d'attente. Selon le mode actuel de la file d'attente, l'application peut appliquer un traitement particulier à un contact:

- Une file d'attente est en mode jour lorsqu'au moins un utilisateur est connecté. Un contact présenté à la file d'attente lorsque celle-ci est en mode jour est inscrit dans la file d'attente puis acheminé à l'action programmée dans le champ 'Succès aller à'.
- Une file d'attente est en mode nuit lorsque plus aucun utilisateur n'est connecté à la file d'attente. Un contact présenté à la file d'attente lorsque celle-ci est en mode nuit n'est pas inscrit dans la file d'attente et est acheminé à l'action indiquée dans le champ 'En mode nuit aller à'.
- Une file d'attente est en mode occupation lorsque le 'Seuil occupation de file d'attente' est atteint. Un contact présenté à la file d'attente lorsque celle-ci est en mode occupation n'est pas inscrit dans la file d'attente et est acheminé à l'action indiquée dans le champ 'En mode occupation aller à'.

Forcer le mode service de jour

Lorsque vous sélectionnez 'Forcer le mode service de jour' l'application suit l'itinéraire défini pour le mode jour tel que décrit précédemment même si tous les utilisateurs sont déconnectés de la file d'attente. Lorsque la fonction 'Forcer le mode de service de jour est activée, le traitement de nuit d'une file d'attente n'est pas appliqué:

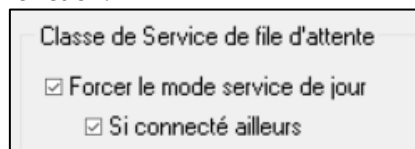
- Un contact présenté à la file d'attente lorsque celle-ci est en mode jour est inscrit dans la file d'attente puis acheminé à l'action définie dans le champ 'Succès aller à'.

- Un contact présenté à la file d'attente pendant que celle-ci est en mode nuit est enregistré dans la file d'attente et acheminé à l'action définie dans le champ 'Succès aller à'.
- Un contact présenté à la file d'attente pendant que celle-ci est en mode occupation n'est pas inscrit dans la file d'attente et est acheminé à l'action définie dans le champ 'En mode occupation aller à'.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour activer la fonction 'Forcer le mode de service de jour', procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.
2. Sélectionnez la case à cocher 'Forcer le mode de service de jour' pour activer cette fonction.

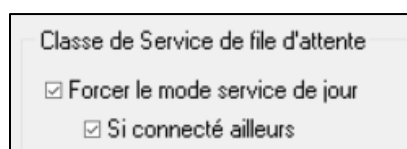


3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Mise en garde: Lorsque la fonction 'Forcer le mode de service de jour' est désactivée et une file d'attente est mise en mode nuit alors que des contacts sont encore présents dans la file d'attente, les contacts ne sont pas traités à moins qu'un utilisateur ne les récupère dans la file d'attente ou à moins qu'un utilisateur ne se connecte à la file d'attente pour traiter les contacts restants.

Si connecté ailleurs

La sélection de cette option force le Mode de service de jour pour la file d'attente, uniquement si des agents sont connectés à la même file d'attente sur un autre serveur. Si les agents ne sont pas connectés à la file d'attente actuelle sur le serveur actuel, ni sur aucun autre serveur, la file d'attente est en mode de service de nuit. Ceci permet aux contacts d'entrer dans la file d'attente durant le basculement.



Remarque:

- Cette option n'est disponible que lorsque la fonction 'Forcer le mode de service de jour' est sélectionné.

Cette option ne devrait être utilisée que pour les files d'attente qui ne sont pas en service 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Traitez toujours les contacts des autres files d'attente avant celle-ci

Cette fonction de classe de service vous permet d'attribuer un réglage de priorité à une file d'attente. Lorsque cette fonction de classe de service est sélectionnée, les contacts de cette file d'attente ne seront jamais traités à moins que toutes les autres files d'attente ne soient vides. Cette fonction de classe de service pourrait être utilisée pour une file d'attente qui ne reçoit que des courriels. En activant ce réglage, le centre de contacts traiterait toujours les appels en file d'attente avant les courriels en file d'attente.

Si plusieurs files d'attente ont cette classe de service, leurs contacts, calculs de pondération et de priorité sont traités également.

Mode de présentation

Il y a trois modes de présentation de files d'attente; groupe de recherche, libre depuis le plus longtemps et parallèle. Une file d'attente ne peut être configurée qu'avec un des modes de présentation en même temps et les modes de présentation s'appliquent à toutes les modalités qui peuvent être placées dans la file d'attente.

Modes de présentation	
Mode	Description
Groupe de recherche	<p>Les groupes de recherche sont présentés à l'utilisateur dans un ordre pré-spécifié. L'ordre de présentation peut être spécifié sous 'Affectations d'utilisateurs'. Pour plus d'information sur la consultation ou la modification de l'ordre du groupe de recherche, reportez-vous à Ordre du groupe de recherche à la page 162.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Mode d'alerte: Groupe de recherche ▼</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Alerter tous les uti</p> <p>Nombre maximal d'utilisateurs inclus dans l'alerte parallèle: 0</p> </div>
Libre depuis le plus longtemps	<p>Ceci est la valeur par défaut du mode de présentation. Ce mode présentera le contact à l'utilisateur qui a passé le plus de temps en état Prêt.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Mode d'alerte: Inoccupé depuis le plus longtemps (par défaut) ▼</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Alerter tous les uti</p> <p>Nombre maximal d'utilisateurs inclus dans l'alerte parallèle: 0</p> </div>
Parallèle	<p>Ce mode de présentation présente le contact à plusieurs utilisateurs en même temps. Par défaut, lorsque vous sélectionnez l'option de présentation 'Parallèle', la boîte à cocher 'Présenter à tous les utilisateurs' est cochée. Ceci veut dire qu'ice présentera le contact à tous les utilisateurs en état Prêt. En désélectionnant la boîte à cocher 'Présenter à tous les utilisateurs', vous pouvez entrer le 'Nombre maximal d'utilisateurs avec présentation en parallèle'. ice présentera le contact à tous les utilisateurs en mode Prêt jusqu'à ce le nombre maximal soit atteint.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Mode d'alerte: Parallèle (tous les utilisateurs) ▼</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Alerter tous les uti</p> <p>Nombre maximal d'utilisateurs inclus dans l'alerte parallèle: 0</p> </div>

Remarque: Nombre maximal d'utilisateurs avec présentation en parallèle - si le nombre maximal est plus élevé que le nombre d'agents connectés, ice présentera à tous les agents connectés.

Affectations d'utilisateurs

Comme on l'explique au Chapitre 2: Utilisateurs, il est possible de programmer l'affectation d'un utilisateur à des files d'attente dans son profil. Utilisez cette fonction lorsque vous voulez affecter un utilisateur à plusieurs files d'attente. De même, vous pouvez affecter plusieurs utilisateurs à une même file d'attente au moyen de la page 'Affectation d'utilisateurs' de la file d'attente.

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter des utilisateurs à une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez personnaliser ou modifier.
2. Cliquez sur l'onglet *Affectations d'utilisateurs* pour afficher cette page à l'avant-plan. L'affectation actuelle des utilisateurs aux files d'attente est affichée dans la colonne 'Utilisateurs affectés'. La colonne de gauche affiche tous les utilisateurs n'ayant pas été affectés à la file d'attente.

The screenshot shows a window titled 'Propriétés Affectations d'utilisateurs'. It contains two tables side-by-side. The left table, 'Utilisateurs non affectés', has columns 'Type', 'ID', and 'Nom'. The right table, 'Utilisateurs affectés', has columns 'Type', 'ID', 'Nom', and 'Groupe de recherche'. Below the tables are two buttons: '>> Ajouter >>' and '<< Supprimer <<'. The 'Type' column in both tables contains a small icon representing a user type.

Utilisateurs non affectés			Utilisateurs affectés			
Type	ID	Nom	Type	ID	Nom	Groupe de recherche
	1	Bernie		1	Mark	1
	1	Nicole		1	Grant	3
	1	Kym		1	Ryan	2
	1	Sandeep				

Remarque: Si plus d'un utilisateur se trouve dans la colonne 'Utilisateurs non affectés' ou dans la colonne 'Utilisateurs affectés', vous pouvez trier la liste par ordre numérique de 'ID' ou par ordre alphabétique de 'Nom' en cliquant sur les entêtes des colonnes *ID* ou *Nom* respectivement. Vous pouvez également cliquer sur la colonne *Type* pour trier les utilisateurs par type (par ex. Utilisateur, Chef d'équipe, Superviseur, Administrateur).

3. Pour ajouter un utilisateur à la file d'attente, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de gauche et cliquez sur *Ajouter*.
Pour supprimer un utilisateur de la file d'attente, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de droite et cliquez sur *Supprimer*.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour configurer les affectations d'utilisateurs d'une file d'attente. Dans la rubrique qui suit, on décrit la marche à suivre pour supprimer une file d'attente.

Remarque: Si vous supprimez un utilisateur d'une file d'attente pendant que celui-ci est connecté à la file d'attente, l'utilisateur est automatiquement déconnecté de la file d'attente lorsque vous sauvegardez vos modifications.

Ordre du groupe de recherche

Une file d'attente en mode groupe de recherche présentera les contacts à tous les agents dans l'ordre spécifié sous 'Utilisateurs affectés'. Pour plus d'information sur les groupes de recherche, reportez-vous à Mode de présentation à la page 159.

Pour modifier l'ordre de présentation :

1. Sélectionnez l'utilisateur dont vous désirez modifier la position.
2. Cliquez sur le bouton *Haut* pour déplacer l'utilisateur vers le haut dans l'ordre, ou sur *Bas* pour déplacer l'utilisateur vers le bas dans l'ordre.

The screenshot shows a window titled "Utilisateurs affectés". It contains a table with the following data:

Type	ID	Nom	Groupe de recherche
	1	Mark	1
	1	Ryan	2
	1	Grant	3

Below the table, there is a section titled "Ordre du groupe de recherche" with two buttons: "Croissant" and "Décroissant".

Cette rubrique a expliqué comment configurer les affectations d'utilisateurs d'une file d'attente. La rubrique qui suit fournit de l'information sur la manière de configurer les horaires de travail des files d'attente.

Remarque: Si vous supprimez un utilisateur d'une file d'attente pendant qu'il est encore connecté à la file d'attente, l'utilisateur est automatiquement déconnecté de la file d'attente lorsque vous sauvegardez vos modifications.

Modification de plusieurs files d'attente

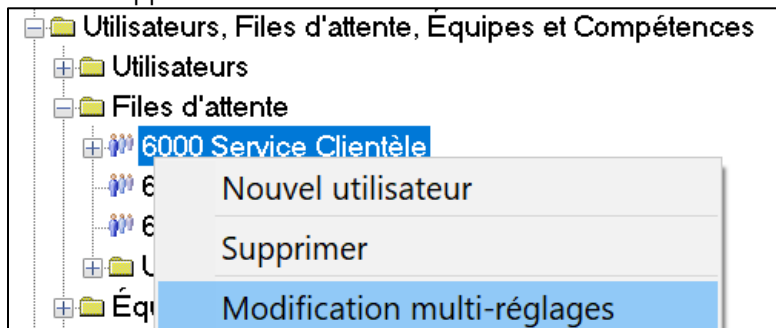
Utilisez la fonction 'Modification multi-réglages' si vous voulez éviter de modifier les paramètres de chaque file d'attente individuellement lorsque vous devez modifier les mêmes réglages pour toutes les files d'attente ou un groupe de files d'attente. Par exemple, pour attribuer la valeur "15" (secondes) au paramètre 'Délai de non-réponse' de l'onglet Propriétés de toutes les files d'attente, utilisez cette fonction et modifiez toutes les files d'attente en une fois au lieu de modifier les paramètres de chaque file d'attente individuellement.

Remarque: Pour modifier une file d'attente vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour modifier les paramètres de plusieurs files d'attente, procédez comme suit :

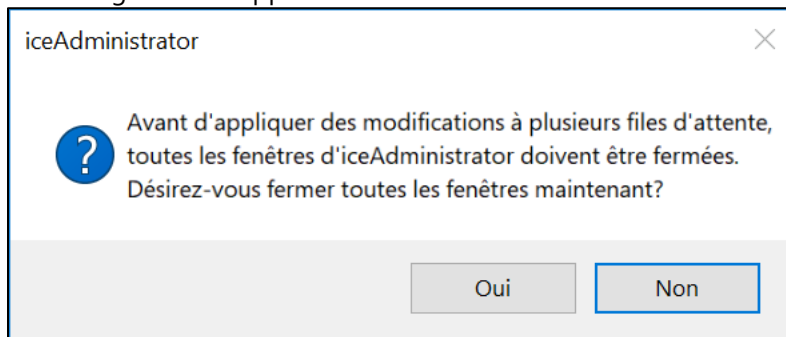
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur une file d'attente dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Modification multi-réglages* du menu.

Le message suivant apparaît :



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler.

La boîte de dialogue 'Appliquez les réglages sélectionnés à plusieurs files d'attente' apparaît. Cette boîte de dialogue contient les mêmes onglets et les mêmes paramètres de configuration que ceux qui sont proposés dans le cas d'une file d'attente unique. Au bas de la boîte de dialogue, vous pouvez sélectionner les files d'attente dont vous voulez modifier les paramètres.

Appliquez les réglages sélectionnés à plusieurs

Utiliser la touche CTRL et la souris pour sélectionner les champs dans le modèle ci-dessous:

Propriétés Affectations d'utilisateurs

Nom de file d'attente: Default Name (5000)

Nom abrégé de file d'attente: D/5000 ID de file d'attente: 5000

Délai de non-réponse: 18 sec

Temporisation de l'état d'utilisateur courriel: Infinie sec

Durée de post-contact automatique: Infinie sec

Seuils

DMR cible (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 00 m 45 s

DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0 s 0 j 00 h 01 m 00 s

Seuil NDS contacts courts abandonnés: Utiliser DMR cible Utiliser DMR cible 2

Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts

Seuil ignorer compétence facultative: Désactiver

Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactiver

Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactiver

Pondération

Coefficient de pondération du temps d'attente: 1

Coefficient de pondération de la priorité: 1

Coefficient de pondération de la cote de compétence: 1

Coefficient de pondération temps d'attente de l'utilisateur: 1

Classe de Service de file d'attente

Appliquer les champs sélectionnés à

6000 Default Name (6000)
6001 Sales Voice Queue
6002 Tech Support Voice Queue
6003 Customer Service Voice Queue
6101 Sales Voice French Queue
6102 Techn Support Voice French Queue
6103 Customer Service French Queue

>> Ajouter >>

<< Supprimer <<

5000 Default Name (5000)

Appliquer Arrêt Fermer

Vous devez mettre en évidence les champs que vous voulez modifier.

4. Gardez la touche Ctrl enfoncée et cliquez sur la boîte située près du champ que vous désirez mettre en évidence. Pour désélectionner le champ, gardez la touche Ctrl enfoncée et cliquez de nouveau sur le champ.

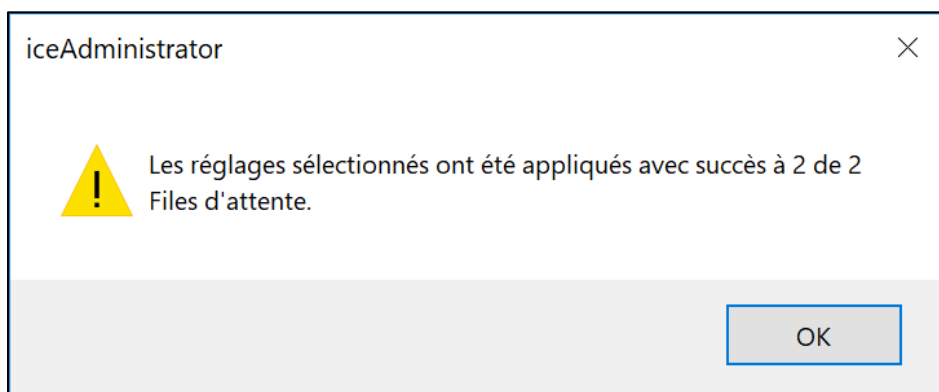
Le champ reste sélectionné même si vous allez à un autre onglet. Lorsque vous sauvegardez vos modifications, les nouvelles valeurs que vous avez sélectionnées sont appliquées à toutes les files d'attente que vous avez sélectionnées.

5. Cliquez sur la boîte située près du champ pour sélectionner ou désélectionner une option.
Remarque: Vous devez mettre le champ en évidence en maintenant la touche Ctrl enfoncée avant de sélectionner ou désélectionner une option.
6. Pour appliquer les modifications à d'autres files d'attente, mettez les files d'attente en évidence dans la colonne de gauche et cliquez sur *Ajouter*.

Pour supprimer une file d'attente apparaissant dans la section 'Appliquez les champs sélectionnés à', mettez la file d'attente en évidence dans la colonne de droite et cliquez sur *Supprimer*.

7. Cliquez sur *Appliquer* pour appliquer les modifications. (Cliquez sur *Fermer* pour fermer la boîte de dialogue sans sauvegarder les modifications.)

Un message similaire à celui ci-dessous apparaît:



8. Cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de message.
9. Cliquez sur *Fermer* ou cliquez sur le bouton de fermeture (X) pour fermer la boîte de dialogue 'Appliquer les réglages sélectionnés à plusieurs files d'attente'.
10. Du menu *Fichier*, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

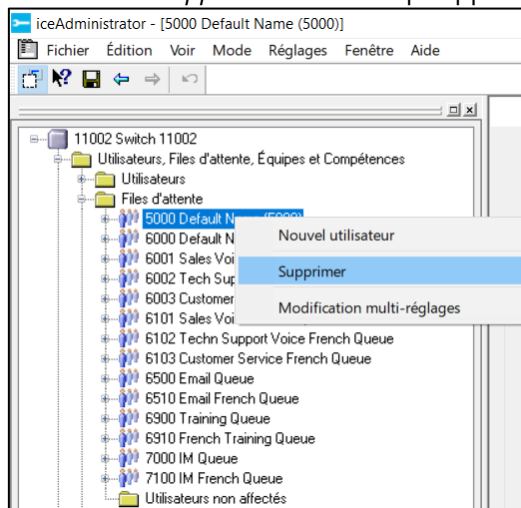
Suppression d'une seule file d'attente

Pour éliminer définitivement une file d'attente dans iceAdministrator, vous devez supprimer cette file d'attente.

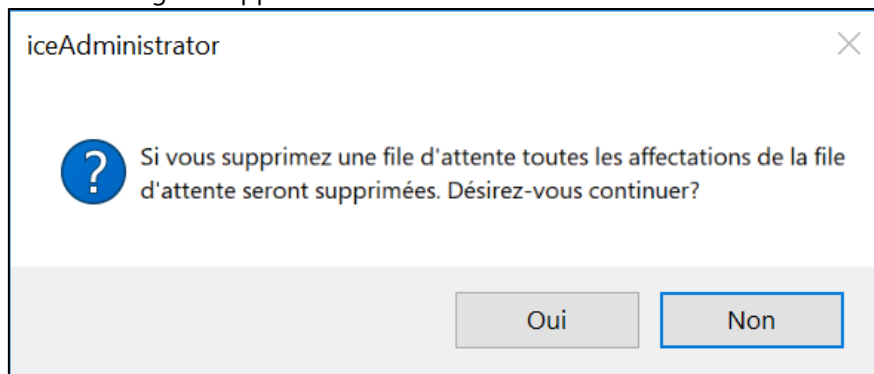
Remarque: Pour supprimer une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer une file d'attente, procédez comme suit :

1. Allez à la file d'attente que vous voulez supprimer.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur la file d'attente dans la vue arborescente et sélectionnez *Supprimer* du menu qui apparaît.



3. Une mise en garde apparaît:



Cliquez sur *Oui* pour supprimer la file d'attente ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.

4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour supprimer une file d'attente. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer plusieurs files d'attente.

Remarque:

- Les affectations d'utilisateurs de la file d'attente supprimée sont automatiquement supprimées.
- Si la file d'attente supprimée fait partie de l'application, un message d'erreur apparaît vous informant qu'une action de l'application est incomplète. Vous ne pourrez pas sauvegarder vos modifications tant que vous n'aurez pas apporté les modifications nécessaires à l'action indiquée dans l'application.
- L'option *Nouvel utilisateur* est également proposée dans le menu du bouton droit de la souris. Cette option vous permet de créer un nouvel utilisateur qui est également affecté à cette file d'attente. Pour plus d'information sur la création d'utilisateurs, reportez-vous à la page 52.

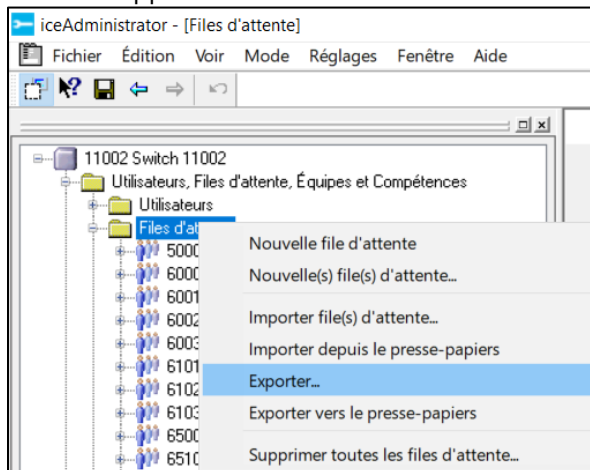
Suppression de toutes les files d'attente

Vous pourriez décider de supprimer toutes les files d'attente afin de prévenir les conflits lors de l'importation de files d'attente, par exemple.

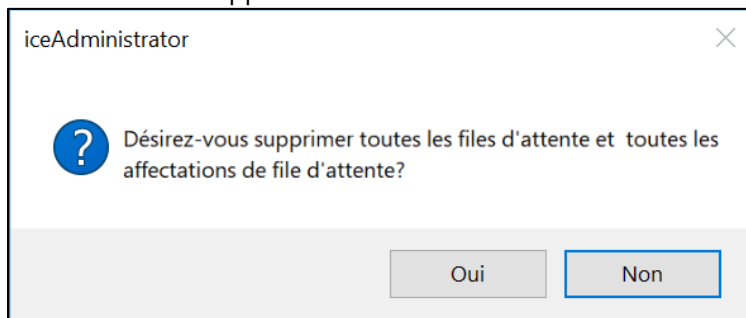
Remarque: Pour supprimer une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer toutes les files d'attente, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Files d'attente*.
Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer toutes les files d'attente* du menu.
Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toutes les files d'attente ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu *Fichier*, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Remarque: Si une file d'attente supprimée était comprise dans l'application, vous devez compléter les actions utilisant la file d'attente avant de procéder à la sauvegarde des modifications. Par exemple, l'action Mettre objet en file d'attente sera incomplète si la file d'attente à laquelle elle fait référence est supprimée et les modifications ne pourront être sauvegardées.



Chapitre 4 : Équipes

On peut utiliser des équipes pour organiser les utilisateurs du centre de contact en groupes logiques. Les chefs d'équipe peuvent gérer les utilisateurs qui sont affectés à leur équipe dans iceAdministrator. Les chefs d'équipe (c'est-à-dire les utilisateurs dont le type est Chef d'équipe) et les autres types d'utilisateur peuvent utiliser les équipes pour afficher les utilisateurs par groupes dans iceMonitor. Pour plus d'information sur iceMonitor, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceMonitor.

On décrit dans les rubriques qui suivent les marches à suivre pour afficher les équipes existantes, ajouter des équipes, modifier les équipes, affecter des utilisateurs aux équipes et supprimer des équipes.

Remarque:

- L'application iceAdministrator est destinée à être utilisée par un personnel de centre de contact ayant reçu une formation appropriée. Il est important que vous soyez familiarisé avec la configuration actuelle avant de procéder à la modification ou à la création d'équipes.
- Pour afficher et modifier des équipes, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les autorisations d'ice décrits au Chapitre 1 : Démarrage.
- Les utilisateurs de type Chef d'équipe peuvent gérer les utilisateurs qui font partie de l'équipe sous réserve de leurs autorisations.
- Les modifications des propriétés des équipes sont vérifiées et visibles dans les Pistes de vérifications de iceManager. Pour une liste complète des objets vérifiés, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Affichage d'une équipe

Vous pouvez afficher une équipe lorsque vous envisagez de changer son nom, de modifier ses affectations d'utilisateurs ou de la supprimer du système ice, par exemple.

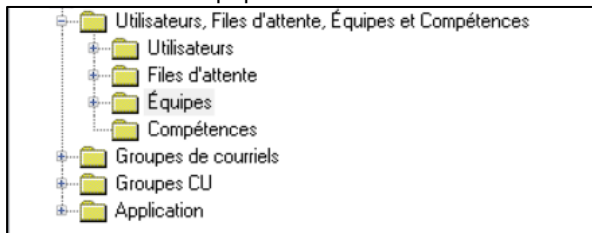
Pour afficher une équipe, vous devez la repérer et la sélectionner dans la vue arborescente. Une fois l'équipe sélectionnée, deux onglets contenant des informations concernant la configuration de l'équipe sont affichés dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.

Remarque: Pour afficher une équipe, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation, reportez-vous à la page 27.

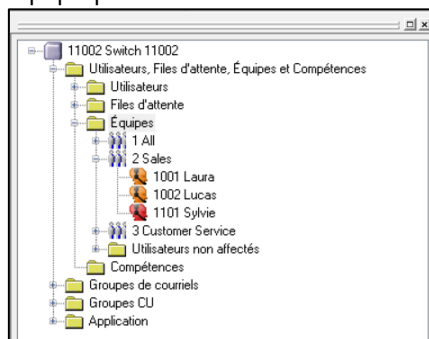
Pour aller à une équipe, procédez comme suit :

1. Ouvrez le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences dans la vue arborescente.

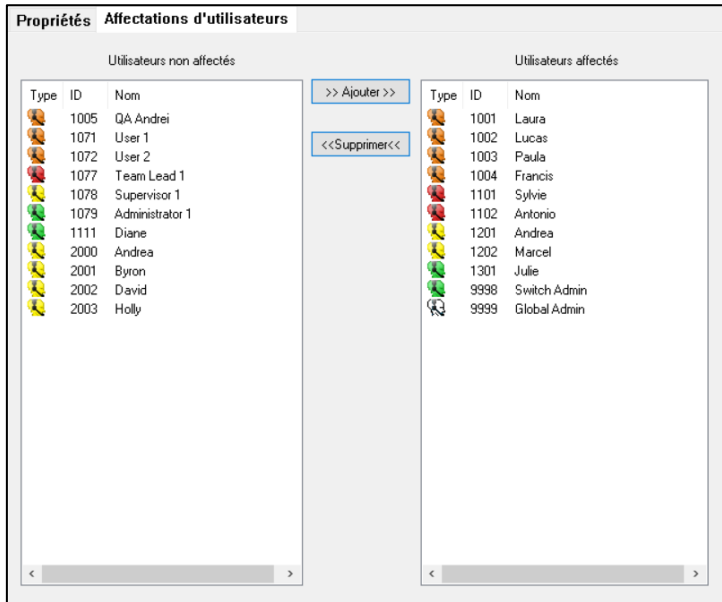
Le sous-dossier Équipes est affiché.



2. Ouvrez le dossier Équipes dans la vue arborescente.
Les équipes existantes sont affichées dans la vue arborescente. On peut développer chaque équipe pour afficher les utilisateurs qui y sont affectés.



- Mettez en évidence l'équipe dont vous voulez afficher la configuration. Deux onglets apparaissent dans la vue détaillée: L'onglet Propriétés et l'onglet Affectations d'utilisateurs. Par défaut, la page 'Propriétés' est affichée.



Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour afficher une équipe. Dans les rubriques qui suivent, on explique la marche à suivre pour ajouter une équipe et modifier les propriétés d'une équipe.

Ajout d'une équipe

Vous pouvez au besoin ajouter des équipes.

Il y a deux façons de procéder pour ajouter une équipe :

- Ajouter une 'nouvelle équipe' ('Nouvelle équipe'). Cette option permet de créer une seule équipe à laquelle sont assignées les propriétés par défaut d'iceAdministrator.
- Ajouter de nouvelles équipes ('Nouvelle(s) équipe(s)'). Utilisez cette option pour créer une seule équipe ou plusieurs équipes. Elle peut se révéler utile lorsque vous voulez que les nouvelles équipes aient les mêmes propriétés qu'une équipe existante.

On décrit dans les rubriques qui suivent les deux méthodes permettant de créer des équipes.

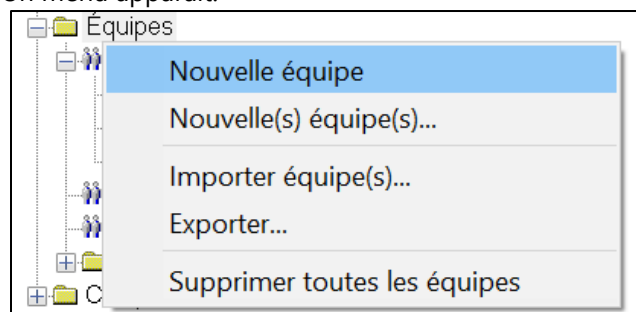
Remarque: Pour ajouter une équipe, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Ajout d'une seule équipe

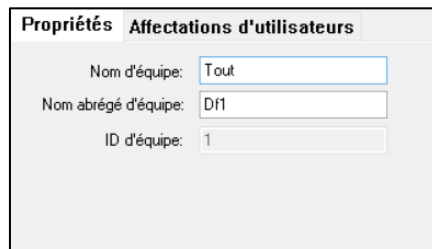
Pour ajouter une nouvelle équipe, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Équipes* dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



- Sélectionnez *Nouvelle équipe* du menu.
Deux onglets apparaissent dans la vue détaillée; l'onglet Propriétés et l'onglet Affectations d'utilisateurs. la page 'Propriétés' est affichée en avant-plan.



Propriétés Affectations d'utilisateurs	
Nom d'équipe:	<input type="text" value="Tout"/>
Nom abrégé d'équipe:	<input type="text" value="Df1"/>
ID d'équipe:	<input type="text" value="1"/>

- Dans le champ 'Nom d'équipe', tapez le nom que vous voulez attribuer à l'équipe.
Ce nom peut avoir une longueur maximale de 40 caractères. Le nom de l'équipe apparaît dans les rapports du système ice.
- Dans le champ 'Nom abrégé d'équipe', entrez le nom abrégé que vous voulez attribuer à l'équipe.
Ce nom peut avoir une longueur maximale de 8 caractères. Le nom abrégé de l'équipe apparaît dans iceMonitor.
- Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour ajouter une équipe en lui assignant les propriétés par défaut. Dans la rubrique qui suit, on décrit la marche à suivre pour ajouter plusieurs équipes.

Ajout de plusieurs équipes

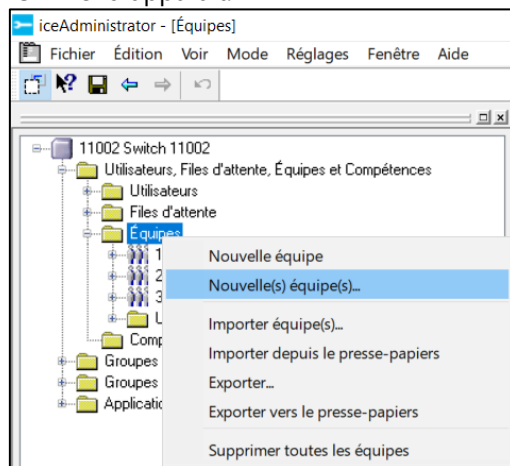
iceAdministrator vous permet de créer plusieurs équipes simultanément.

- Vous pouvez ajouter des équipes basées sur les propriétés implicites d'iceAdministrator, ce qui ressemble à la fonction d'ajout d'une nouvelle équipe 'Nouvelle équipe' décrite dans la rubrique précédente.
- Vous pouvez ajouter des équipes basées sur une configuration d'équipe existante, c'est-à-dire un modèle. Cette fonction peut être utile lorsque vous voulez que vos nouvelles équipes aient les mêmes propriétés que des équipes existantes.

Pour ajouter plusieurs équipes, procédez comme suit :

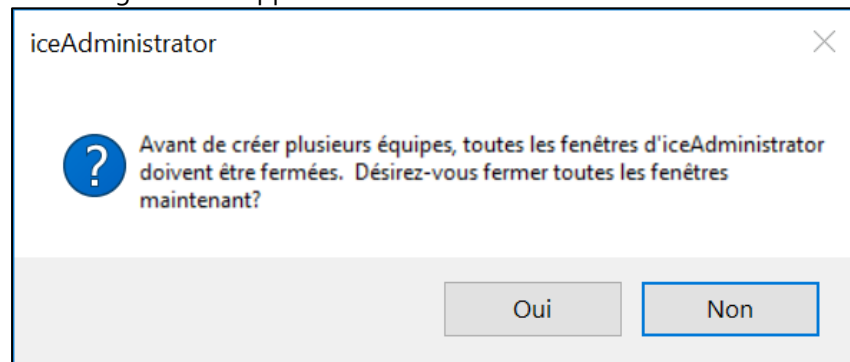
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Équipes* dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouvelle(s) équipe(s)* du menu.

Le message suivant apparaît :



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* pour annuler. La boîte de dialogue 'Créer nouvelles équipes' apparaît.

Créer nouvelles équipes

Commutateur: 11001 Nom par défaut (11001)

Nombre d'Équipes à créer: 3

Première ID:

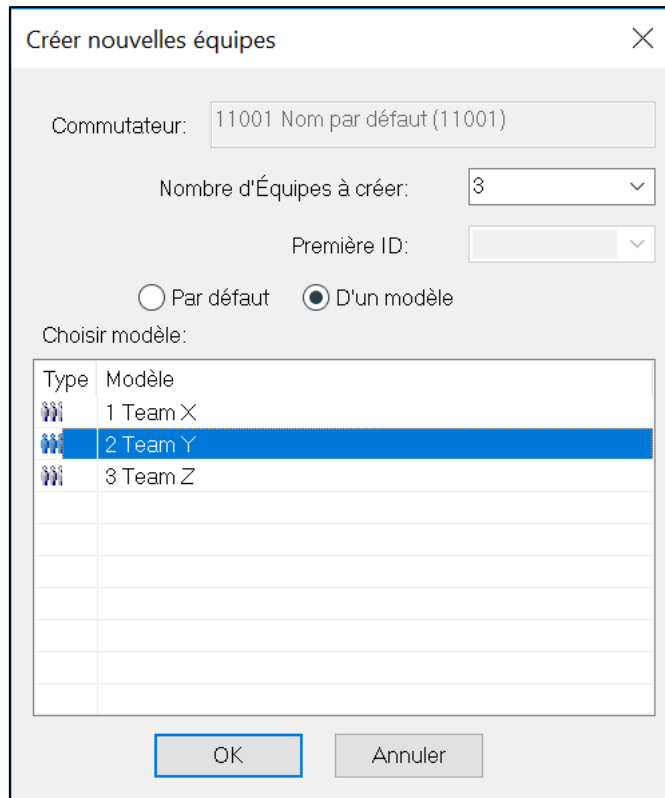
Par défaut D'un modèle

Choisir modèle:

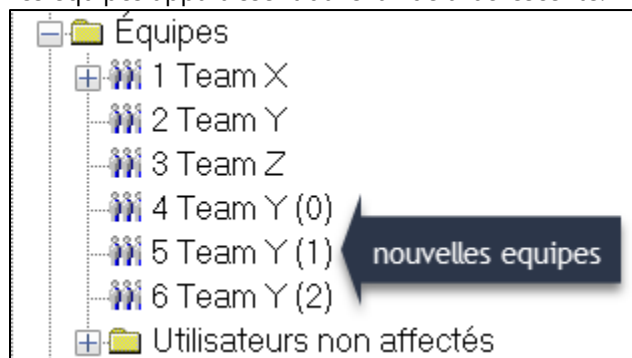
Type	Modèle
	1 Team X
	2 Team Y
	3 Team Z

OK Annuler

4. Sélectionnez le nombre d'équipes que vous voulez créer dans la liste déroulante 'Nombre d'équipes à créer'.
5. Sélectionnez le bouton radio 'Défaut' si vous voulez que les nouvelles équipes aient les propriétés d'équipe par défaut ou sélectionnez 'D'un modèle' si vous préférez que chaque nouvelle équipe ait la même configuration qu'une équipe existante. Lorsque le bouton radio 'D'un modèle' est sélectionné, vous pouvez mettre une équipe en évidence dans le tableau 'Choisir modèle'. Dans l'illustration ci-dessous, l'équipe Team Y a été sélectionnée comme modèle.



6. Cliquez sur *OK* pour créer les nouvelles équipes.
Les équipes apparaissent dans la vue arborescente.



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

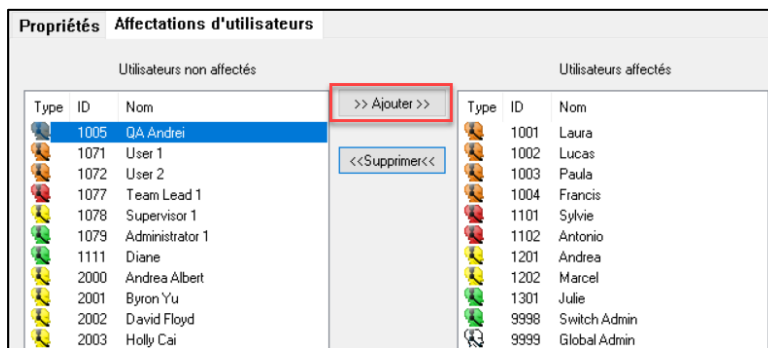
Affectation des utilisateurs

Vous pouvez affecter des utilisateurs à une équipe en utilisant la page 'Affectations d'utilisateurs' de l'équipe.

Remarque: Pour modifier une équipe, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter des utilisateurs à une équipe, procédez comme suit :

1. Allez à l'équipe que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur l'onglet *Affectations d'utilisateurs* pour afficher cette page à l'avant-plan. L'affectation d'utilisateurs actuelle de l'équipe s'affiche dans la colonne 'Utilisateurs affectés'. La colonne de gauche affiche tous les utilisateurs n'ayant pas été affectés à l'équipe.



Remarque: Vous pouvez trier les listes d'utilisateurs affectés et non affectés par ID d'utilisateur ou par nom en cliquant respectivement sur les en-têtes de colonne *ID* ou *Nom*.

3. Pour affecter un utilisateur à l'équipe, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de gauche et cliquez sur *Ajouter*.
Pour supprimer un utilisateur de l'équipe, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de droite et cliquez sur *Supprimer*.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.
Lorsque vous sauvegardez vos modifications, l'utilisateur est automatiquement ajouté à l'équipe ou retiré de l'équipe.

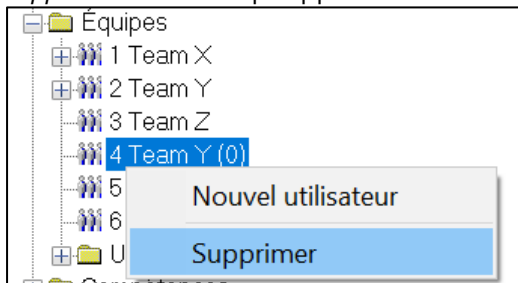
Suppression d'une seule équipe

Si vous désirez retirer complètement une équipe d'iceAdministrator, vous devez la supprimer.

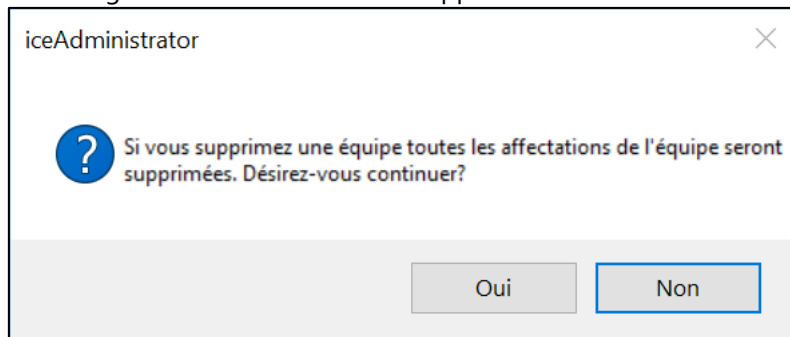
Remarque: Pour supprimer une équipe, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer une équipe, procédez comme suit :

1. Allez à l'équipe que vous voulez supprimer.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'équipe dans la vue arborescente et sélectionnez *Supprimer* du menu qui apparaît.



3. Le message de confirmation suivant apparaît:



4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'. Lorsque vous sauvegardez vos modifications, l'équipe est automatiquement supprimée et les utilisateurs sont automatiquement retirés de l'équipe.

Suppression de toutes les équipes

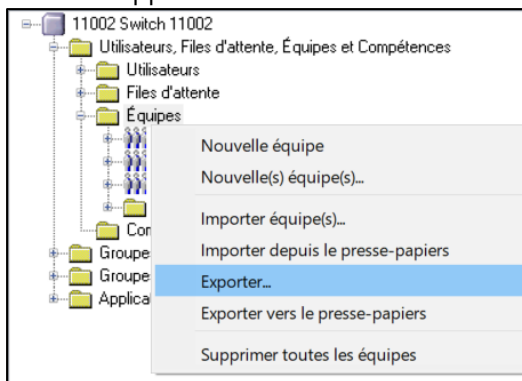
Vous pourriez décider de supprimer toutes les équipes afin de prévenir les conflits lorsque vous importez des équipes, par exemple.

Remarque: Pour supprimer une équipe, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer toutes les équipes, procédez comme suit :

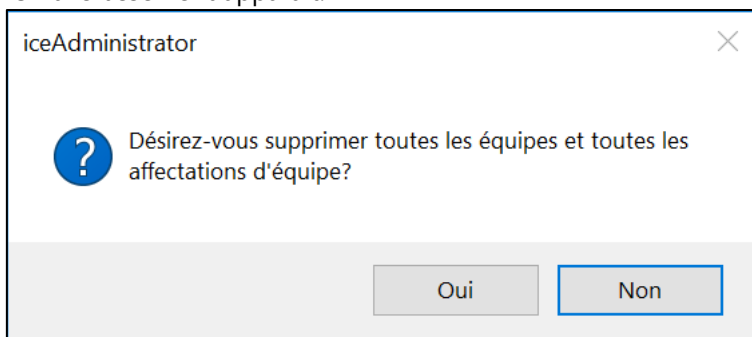
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Équipes*.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer toutes les équipes* du menu.

Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toutes les équipes ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.



Chapitre 5: Compétences

On utilise les compétences pour acheminer les contacts nécessitant un traitement particulier à un utilisateur « expert en la matière ». Au lieu d'acheminer un contact à l'utilisateur ayant le plus long temps d'inoccupation dans une file d'attente, vous pourriez acheminer le contact à l'utilisateur qui possède le plus haut niveau de compétence. Pour acheminer les contacts nécessitant des compétences particulières au 'meilleur utilisateur', vous pouvez:

- créer des compétences dans le dossier Compétences
- utiliser l'application pour déterminer les besoins particuliers du contact (c.-à-d. associer des compétences précises à un contact)
- assigner des compétences aux utilisateurs;
- modifier les seuils et coefficients de pondération des files d'attente

Dans les rubriques qui suivent, on explique la marche à suivre pour afficher les compétences existantes, créer des compétences, assigner des compétences aux contacts, assigner des compétences aux utilisateurs, modifier les paramètres de compétence d'une file d'attente et supprimer des compétences dans ice.

Remarque:

- On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les principes de base de l'application. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.
- L'application iceAdministrator est destinée à être utilisée par un personnel de centre de contact ayant reçu une formation appropriée. Il est important que vous soyez familiarisé avec la configuration actuelle avant de procéder à la modification ou à la création de compétences.
- Pour afficher et modifier des compétences, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le sous-dossier Compétences qui fait partie du dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences de la vue arborescente d'iceAdministrator. Avant de lire le présent chapitre, on conseille de vous familiariser avec les autorisations d'ice décrites au Chapitre 1 : Démarrage.

- Les modifications des propriétés de compétences sont vérifiées et visibles dans les Pistes de vérification de iceManager. Pour une liste complète des objets vérifiés, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Affichage d'une compétence

Vous pouvez afficher les compétences existantes, par exemple, lorsque vous envisagez de modifier la façon dont les compétences sont utilisées dans votre centre de contact.

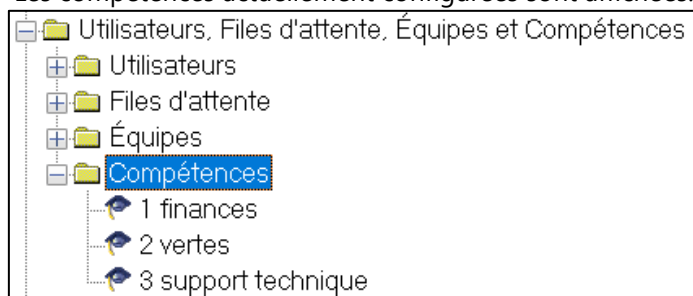
Pour afficher une compétence, vous devez la repérer et la sélectionner dans la vue arborescente. Lorsqu'une compétence est sélectionnée, des informations concernant la compétence sont affichées dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.

Remarque: Pour afficher les compétences, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le sous-dossier Compétences qui fait partie du dossier Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

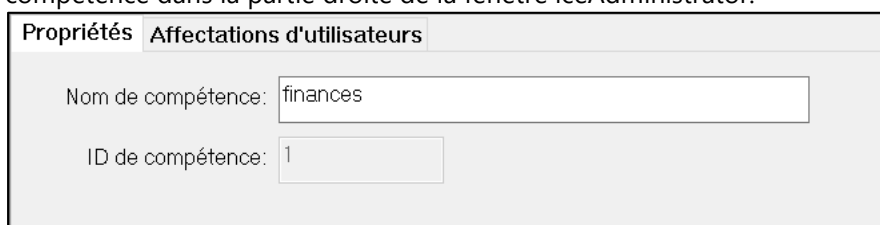
Pour aller à une compétence, procédez comme suit :

1. Ouvrez le sous-dossier Compétences dans la vue arborescente.

Les compétences actuellement configurées sont affichées.



2. Mettez une compétence en évidence pour afficher son ID de compétence et son nom de compétence dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.



Cette rubrique a expliqué comment aller à une compétence. Les rubriques qui suivent décrivent comment ajouter une compétence et comment modifier les propriétés d'une compétence.

Ajout d'une compétence

Vous pouvez créer une nouvelle compétence lorsque les circonstances changent dans votre centre de contact.

Il y a deux façons de procéder pour ajouter des compétences:

- Ajouter une compétence dans la vue arborescente.
- Ajouter une compétence lors de la définition de l'application. Utilisez cette méthode pour créer des compétences à la volée au moment de définir l'application. Pour plus d'information sur l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

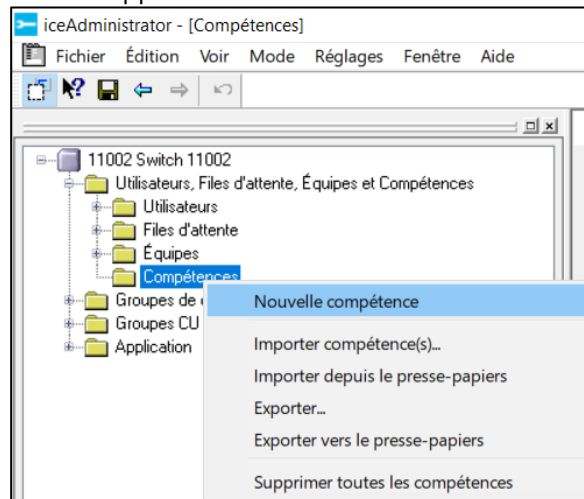
Dans les rubriques qui suivent, on explique les deux méthodes permettant de créer des compétences.

Remarque: Pour ajouter une compétence, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le sous-dossier Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateurs, reportez-vous à la page 27.

Ajout d'une compétence dans la vue arborescente

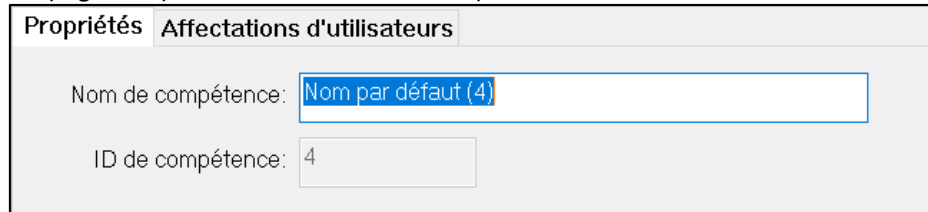
Pour ajouter une compétence dans la vue arborescente, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le sous-dossier *Compétences* dans la vue arborescente.
2. Un menu apparaît.



3. Sélectionnez *Nouvelle compétence* du menu.

La page 'Propriétés' de la nouvelle compétence est affichée dans la vue détaillée.



Propriétés	Affectations d'utilisateurs
Nom de compétence:	<input type="text" value="Nom par défaut (4)"/>
ID de compétence:	<input type="text" value="4"/>

4. Tapez le nom que vous voulez attribuer à la compétence dans le champ 'Nom de compétence'.
Ce nom peut avoir une longueur maximale de 40 caractères.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

La nouvelle compétence n'a pas de répercussion sur le fonctionnement de votre centre de contact tant qu'elle n'a pas été assignée à des utilisateurs et qu'une application n'a pas été définie pour assigner la compétence aux contacts.

Ajout d'une compétence au moyen des propriétés d'une action de l'application

Vous pouvez créer une nouvelle compétence au moyen de la liste déroulante de la page d'une action de l'application.

Pour créer une compétence à partir de la boîte de dialogue des propriétés d'une action de l'application, procédez comme suit :

1. Dans la page de l'application, double-cliquez sur l'action que vous voulez utiliser pour créer une compétence.
2. Dans le champ nécessitant une nouvelle compétence (par exemple, le champ 'Compétence' de la page des propriétés de l'action de l'application Attribuer compétences à l'objet), sélectionnez '<NOUVELLE COMPÉTENCE>' dans la liste déroulante.

1: Attribuer compétences à l'objet

Nom d'action:

Objet:

Compétence

Niveau

Type

Priorité

Compétence	Priorité
finances	
Nom par défaut (4)	
support technique	
vertes	

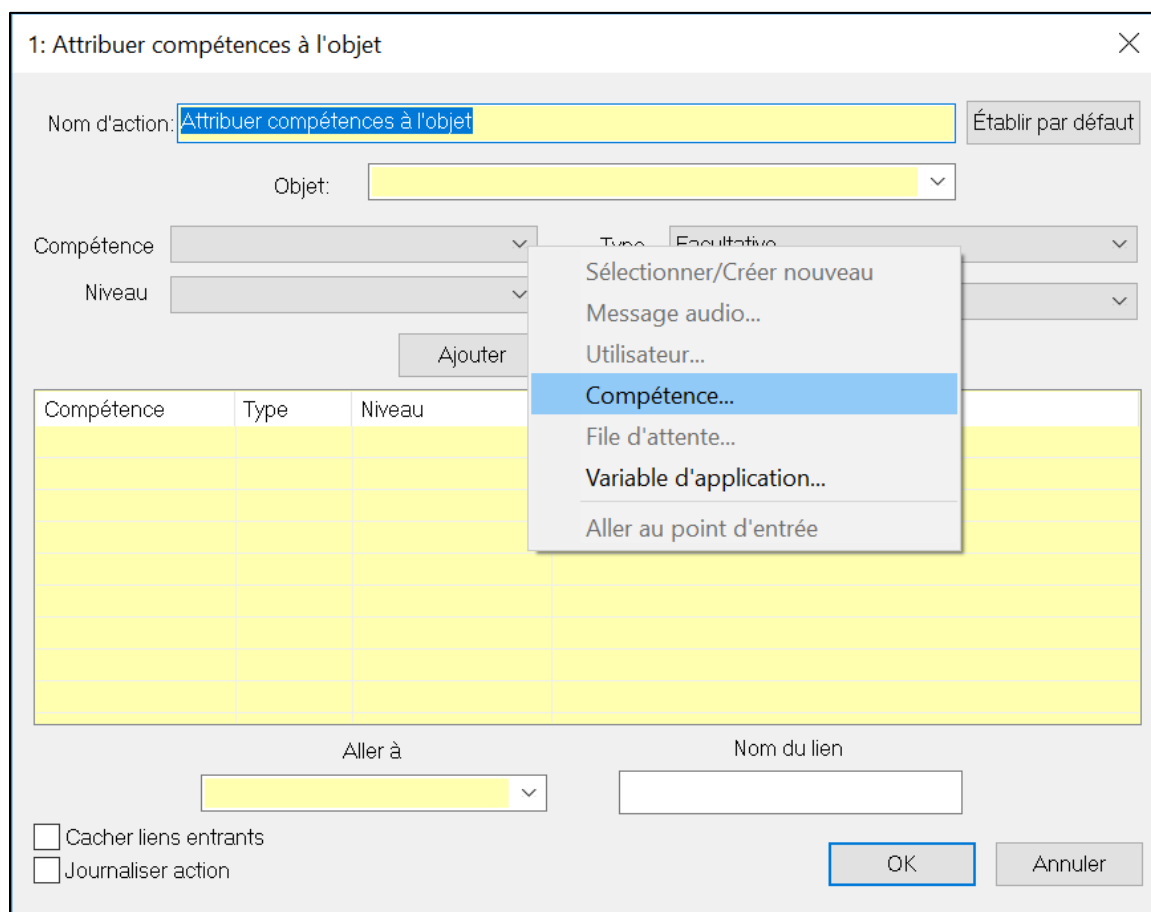
Aller à

Nom du lien

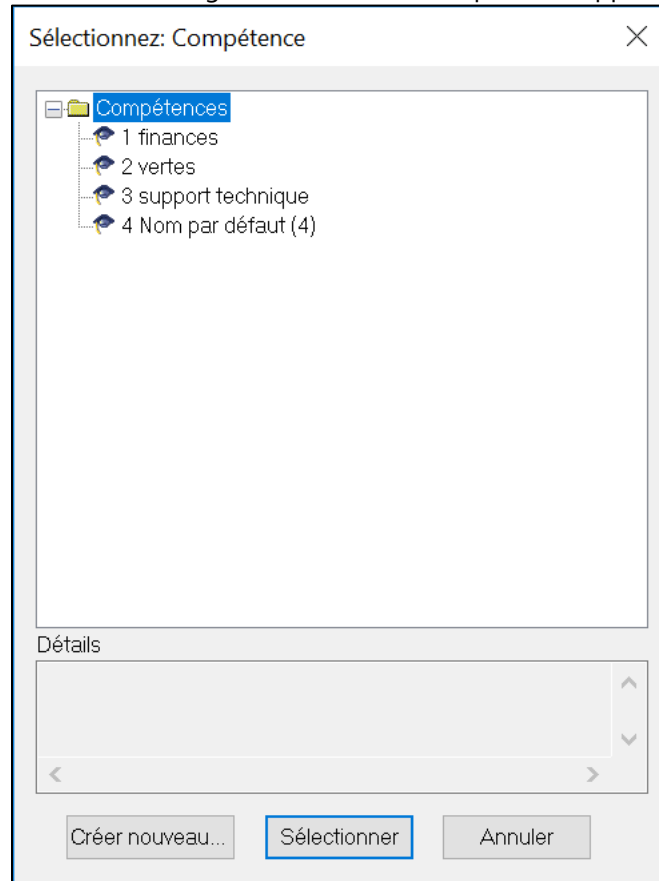
Cacher liens entrants

Journaliser action

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris dans la liste déroulante et sélectionner *Compétence* du menu qui apparaît.



La boîte de dialogue 'Sélectionnez Compétence' apparaît.



3. Cliquez sur le bouton *Créer nouveau* dans cette boîte de dialogue.
La boîte de dialogue 'Sélectionnez Compétence' apparaît. Cette boîte de dialogue contient la même page de propriétés que celle qui apparaît lorsque vous créez une compétence dans la vue arborescente.
4. Cliquez sur *OK* dans cette boîte de dialogue pour ajouter la compétence.
La compétence est ajoutée à la vue arborescente et devient l'option sélectionnée dans le champ de l'action de l'application.
5. Du menu *Fichier*, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Assigination de compétences aux utilisateurs

Tel que décrit au Chapitre 2: Utilisateurs, des compétences d'utilisateur peuvent être assignées à un utilisateur à partir de son profil d'utilisateur. Cet onglet est utile si vous désirez assigner des compétences à un utilisateur. Autrement, vous pouvez assigner une compétence à plusieurs utilisateurs à partir de la page 'Affectations d'utilisateurs' disponible pour chaque compétence.

Remarque: Lorsque vous assignez une compétence à des utilisateurs depuis la page 'Affectations d'utilisateurs' de la compétence, vous modifiez les utilisateurs. Votre type d'utilisateur doit vous permettre de modifier les utilisateurs. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

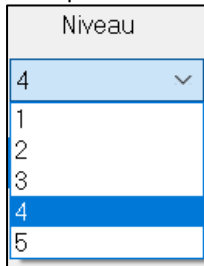
Pour assigner une compétence à des utilisateurs, procédez comme suit :

1. Allez à la compétence que vous voulez modifier.
2. Cliquez sur l'onglet *Affectations d'utilisateurs* pour afficher cette page à l'avant-plan. Les utilisateurs auxquels la compétence a été assignée sont affichés dans la colonne 'Utilisateurs affectés'. La colonne de gauche affiche les utilisateurs auxquels la compétence n'a pas été assignée.

Utilisateurs non			Utilisateurs			
Type	ID	Nom	Type	ID	Nom	Niveau
👤	1	Bernie	👤	1	Mark	1
👤	1	Nicole	👤	1	Ryan	1
👤	1	Andrea	👤	1	Grant	1

Remarque: Vous pouvez trier les listes d'affectation par *ID d'utilisateur* ou par *nom* en cliquant sur l'en-tête de colonne correspondant à votre choix.

3. Pour assigner la compétence à un utilisateur, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne 'Compétences non attribuées'.
4. De la liste déroulante 'Niveau', sélectionnez un nombre de un à cinq qui représente le niveau de capacité de l'utilisateur à l'égard de cette compétence.



The image shows a dropdown menu with the title 'Niveau'. The menu is open, displaying a list of numbers from 1 to 5. The number 4 is highlighted in blue, indicating it is the selected option. A small downward-pointing arrow is visible in the top right corner of the menu box.

Cinq représente le plus haut niveau de capacité à l'égard de la compétence.

5. Cliquez sur *Ajouter* pour assigner la compétence à l'utilisateur.
Pour annuler l'assignation de la compétence à un utilisateur, mettez l'utilisateur en évidence dans la colonne de droite et cliquez sur *Supprimer*.
6. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Lorsque vous sauvegardez vos modifications, la compétence est assignée automatiquement à l'utilisateur ou aux utilisateurs ou retirée de la liste des compétences de l'utilisateur ou des utilisateurs.

Remarque: Pour assigner des compétences à un utilisateur précis depuis la page des propriétés propres à l'utilisateur, reportez-vous à 'Assignation de compétences aux utilisateurs' à la page 107.

Suppression d'une seule compétence

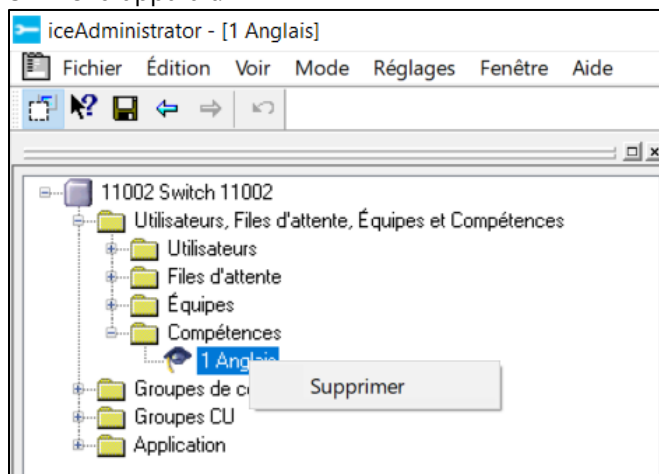
On explique ci-dessous la marche à suivre pour supprimer une compétence devenue inutile.

Remarque: Pour supprimer une compétence, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le sous-dossier Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

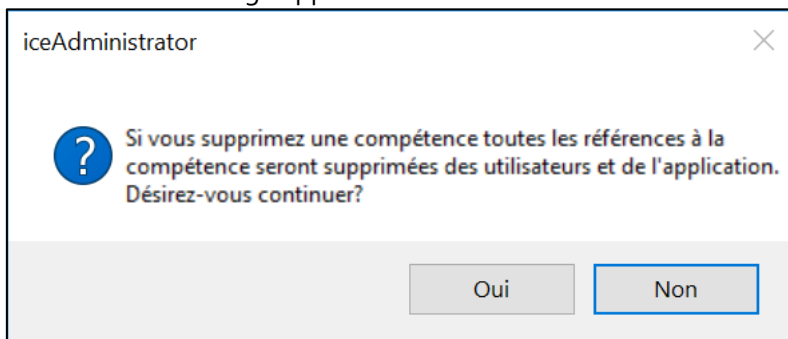
Pour supprimer une compétence, procédez comme suit :

1. Allez au sous-dossier Compétences et cliquez avec le bouton droit de la souris sur la compétence que vous voulez supprimer.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer* du menu.
Une boîte de message apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour supprimer une compétence devenue inutile. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer l'ensemble des compétences.

Remarque: Si la compétence que vous avez supprimée fait partie de l'application, il se peut que vous deviez compléter les actions Attribuer compétences à l'objet ou modifier l'application avant de pouvoir sauvegarder vos modifications.

Suppression de toutes les compétences

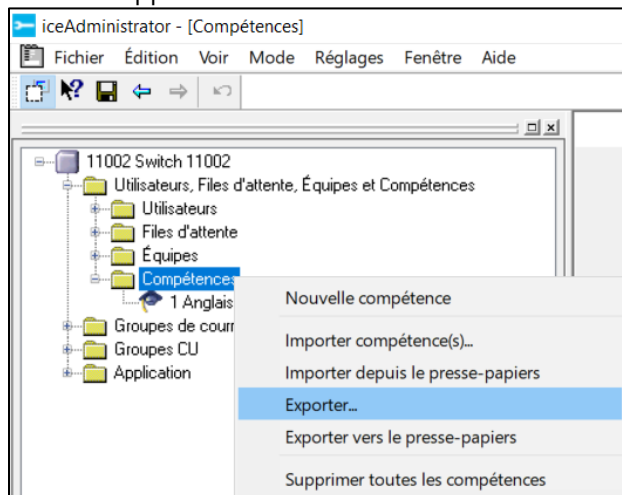
Vous pourriez décider de supprimer toutes les compétences afin de prévenir les conflits lors de l'importation de compétences, par exemple.

Remarque: Pour supprimer une compétence, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le sous-dossier Compétences. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer toutes les compétences, procédez comme suit :

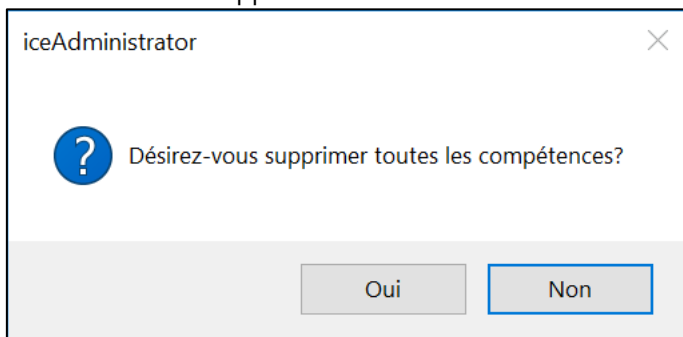
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le sous-dossier *Compétences*.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer toutes les compétences* du menu.

Un avertissement apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer toutes les compétences ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu *Fichier* sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Assignation de compétences aux contacts

Vous pouvez configurer votre application de manière à ce que les contacts soient généralement pris en charge par les utilisateurs qui possèdent les compétences appropriées.

Les compétences sont assignées à un contact au moyen de l'action Attribuer compétences à l'objet dans l'application. Les propriétés de l'action Attribuer compétences à l'objet comprennent une série de listes déroulantes permettant de sélectionner une compétence, un type de compétence, un niveau de compétence et une priorité de compétence. Ces paramètres servent à calculer l'adéquation de chaque utilisateur en regard d'un contact en file d'attente en fonction des besoins du contact et du niveau de compétence de l'utilisateur. Il est possible d'assigner plusieurs compétences à un contact.

- Une compétence peut être soit facultative soit obligatoire. Pour plus d'information, reportez-vous à 'Seuil de compétence de file d'attente' à la page 204.
- Le niveau de compétence défini détermine le niveau de compétence que doit posséder un utilisateur pour traiter le contact. Le niveau de compétence peut être un nombre ou être dynamique (option 'Dynamique'). Pour plus d'information sur la fonction de niveau de compétence dynamique, reportez-vous à 'Niveau de compétence dynamique' à la page 216.
- La priorité de compétence détermine l'importance de la compétence par rapport aux autres compétences assignées au contact. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 221.

Pour plus d'information sur la marche à suivre pour définir les priorités de l'action Attribuer compétences à l'objet, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Avant de pouvoir utiliser l'action Attribuer compétences à l'objet, l'application doit être en mesure de déterminer les besoins du contact. Des actions telles que Vérifier ANI, Vérifier DNIS, Obtenir entrée de l'appelant, Comparer données, Évaluer expression, Actions de la base de données, Vérifier courriel, etc. sont utilisées à cette fin.

Toute action donnant lieu à une décision de l'application peut servir à déterminer si un contact doit être pris en charge par un utilisateur possédant des compétences précises (p. ex., si l'appelant a composé un numéro précis). Plusieurs actions de l'application peuvent être utilisées pour mieux cerner les exigences des contacts (par exemple, le client a-t-il demandé d'être servi en français?).

Les différents modes d'assignation des compétences aux contacts sont décrits dans les rubriques qui suivent.

Assignation de compétences en fonction du DNIS ou de l'ANI

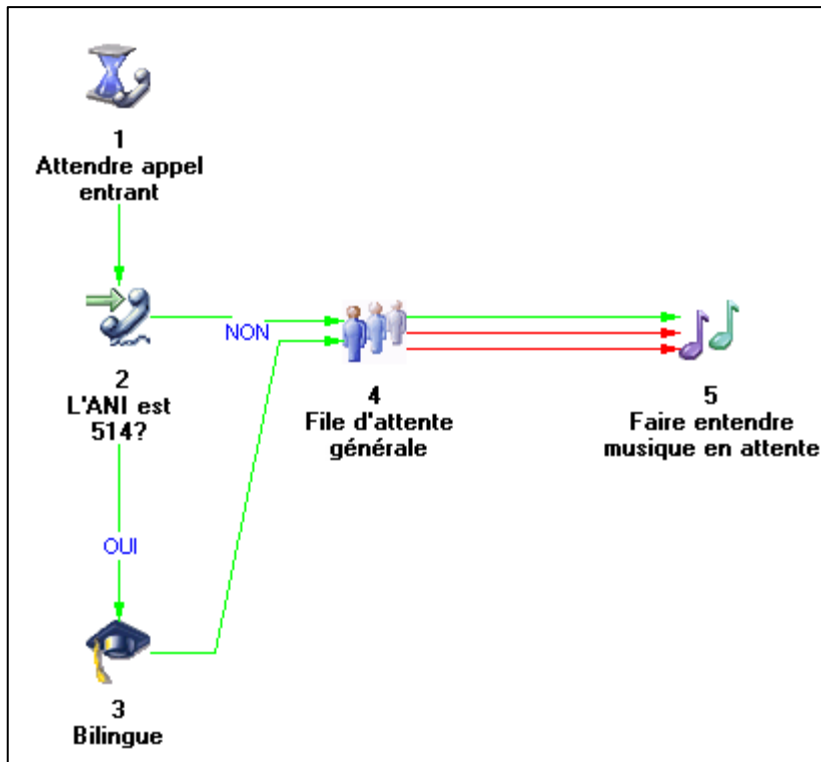
On peut utiliser les actions Vérifier DNIS et Vérifier ANI pour assigner des compétences aux contacts. On recommande d'utiliser cette méthode dans les circonstances suivantes:

- lorsque le nombre de compétences à associer aux contacts est relativement peu élevé;

- lorsque le centre de contact a plusieurs numéros d'annuaire et est en mesure de déterminer les besoins des contacts d'après les numéros composés;
- lorsque le centre de contact segmente les appelants selon des critères géographiques. Pour comprendre la manière dont on peut utiliser l'action Vérifier ANI pour assigner des compétences à un contact, prenons l'exemple d'un centre de contact qui offre un service de soutien technique aux utilisateurs de micro-ordinateurs et emploie un certain nombre d'utilisateurs bilingues. L'application iceAdministrator, sachant que tout contact qui appelle de l'indicatif régional 514, donc de la région de Montréal, peut désirer parler à un utilisateur francophone ou à un utilisateur anglophone, pourrait:
- assigner la compétence "Bilingue" aux utilisateurs appropriés;
- utiliser l'action Vérifier ANI pour surveiller l'arrivée de contacts en provenance de l'indicatif régional 514 et acheminer ces contacts à une action Attribuer compétence;
- assigner la compétence "Bilingue" aux contacts qui sont pris en charge par l'action Attribuer compétence.

Ces actions donnent lieu à l'examen de l'indicatif régional de chaque contact entrant et donnent l'ordre au système ice d'exclure, comme possibilité de l'application, tout utilisateur qui n'est pas bilingue chaque fois que l'indicatif régional du numéro de téléphone d'origine est le 514.

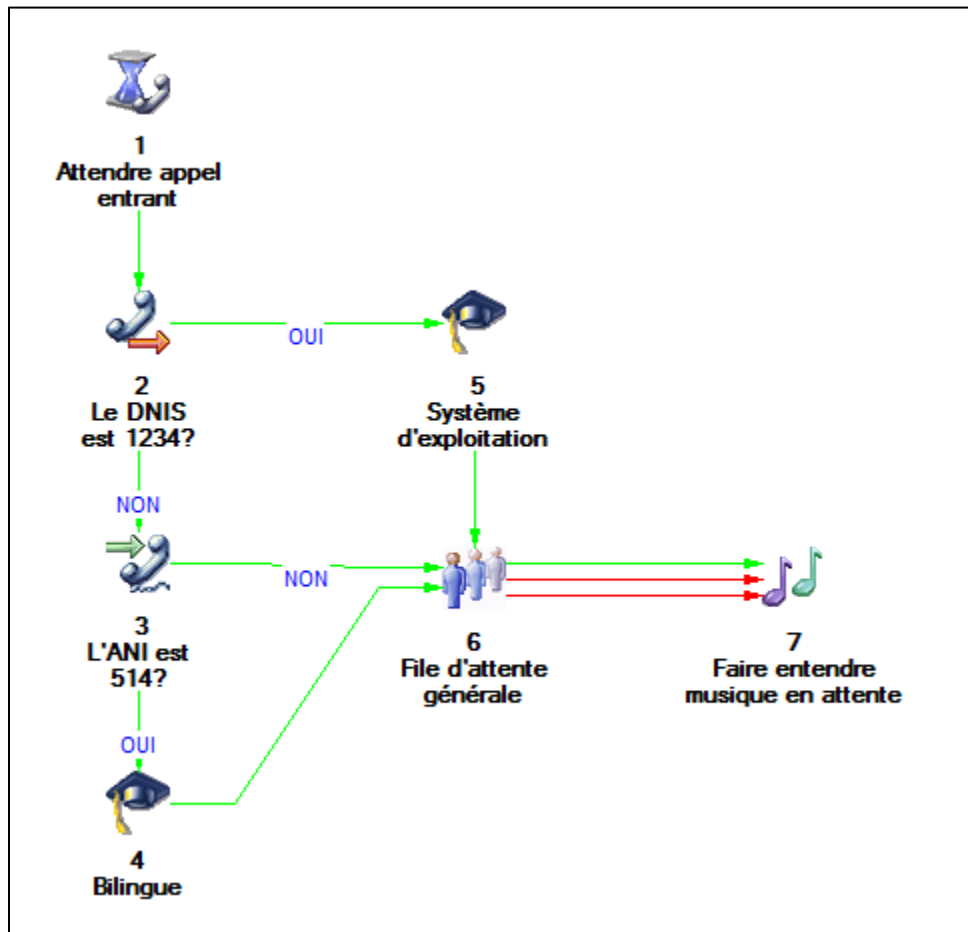
On voit dans l'illustration suivante un exemple d'application qui serait défini en l'occurrence.



L'action Vérifier DNIS peut améliorer le ciblage des besoins des appelants. Par exemple, le même centre de contact pourrait mettre à la disposition de ses clients un numéro de téléphone spécial réservé aux questions concernant les systèmes d'exploitation. Seuls quelques conseillers sont familiarisés avec ce sujet. Le cas échéant, l'administrateur ice pourrait :

- assigner la compétence "Système d'exploitation" aux utilisateurs appropriés;
- utiliser l'action Vérifier DNIS pour rechercher le DNIS associé au numéro de téléphone spécial et acheminer les contacts à une action Attribuer compétences à l'objet;
- assigner la compétence "Système d'exploitation" aux contacts qui sont pris en charge par l'action Attribuer compétences à l'objet.

L'illustration suivante est un exemple d'application qui pourrait être mis en œuvre pour réaliser cette configuration. Un lien en vert indique le succès (par ex. l'appelant fait un choix valide). Un lien en rouge indique l'échec (par ex. l'appelant fait un choix invalide). Un lien en bleu indique qu'une libération sur temporisation s'est produite (par ex. l'appelant ne fait aucun choix).



Assignation de compétences en fonction de l'information fournie par l'appelant

On peut utiliser l'action Obtenir entrée de l'appelant pour assigner des compétences aux contacts en invitant le contact à indiquer la nature de son appel au moyen de l'entrée de commandes à fréquences vocales (signaux DTMF). Cette action peut être utilisée à plusieurs reprises dans une application pour réduire la taille du réservoir d'utilisateurs admissibles.

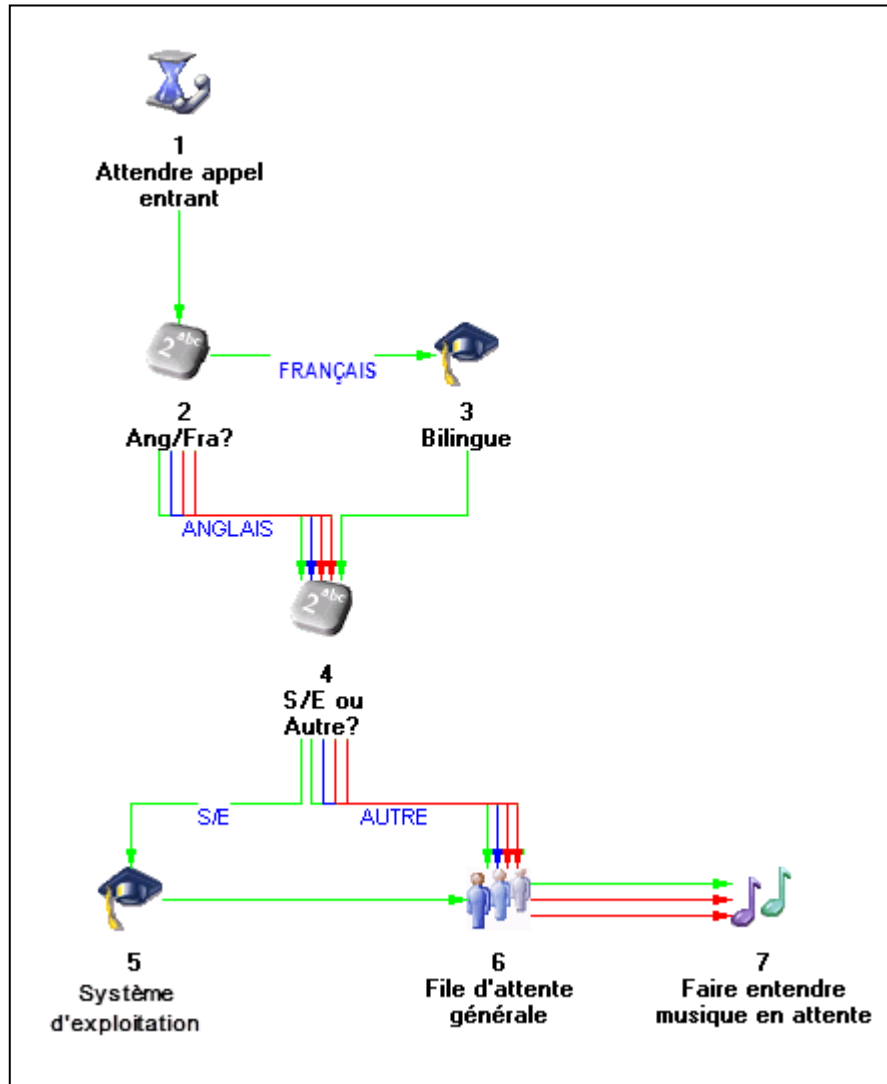
Prenons, par exemple, un système qui propose les options suivantes aux appelants :

- Pour le service en anglais, appuyez sur le 1; pour le service en français, appuyez sur le 2.
- Si votre question concerne votre système d'exploitation, appuyez sur le 1; pour toute autre question, appuyez sur le 2.

Si le contact appuie sur le 2 pour obtenir le service en français, l'appel pourrait être acheminé à une action Attribuer compétences à l'objet qui attribue la compétence "Bilingue" au contact. L'appelant est ensuite acheminé au deuxième groupe d'options en français.

Dans le second exemple, l'appelant appuie sur le 1 à ce point de décision, son appel peut être acheminé à une action Attribuer compétences à l'objet qui attribue la compétence "Système d'exploitation". Le cas échéant, une étiquette indiquant que le contact doit être traité par un utilisateur bilingue qui s'y connaît en systèmes d'exploitation est attribuée au contact.

On voit dans l'illustration suivante un exemple d'application à définir :



Assignation de compétences en fonction d'une requête de base de données

On peut utiliser les actions de base de données pour interroger une base de données. Les données transférées de la base de données à l'application peuvent être analysées (p. ex., au moyen de l'action Comparer données ou Évaluer expression) pour déterminer si le contact nécessite des connaissances particulières.

Il y a deux façons d'identifier un client afin que son profil puisse être récupéré dans la base de données :

- Au moyen d'un numéro de compte que l'appelant est invité à entrer (c.-à-d. au moyen de l'action Obtenir entrée de l'appelant).
- Au moyen du numéro de téléphone que l'appelant a composé (c.-à-d. au moyen de l'action Vérifier DNIS).

Prenons l'exemple d'un centre de contact configuré comme suit :

- les appels en provenance de Montréal et de sa banlieue doivent être pris en charge par des utilisateurs bilingues;
- les appels en provenance de clients qui ont acheté un système d'exploitation au cours des trois derniers mois doivent être traités par des utilisateurs qui s'y connaissent en systèmes d'exploitation.

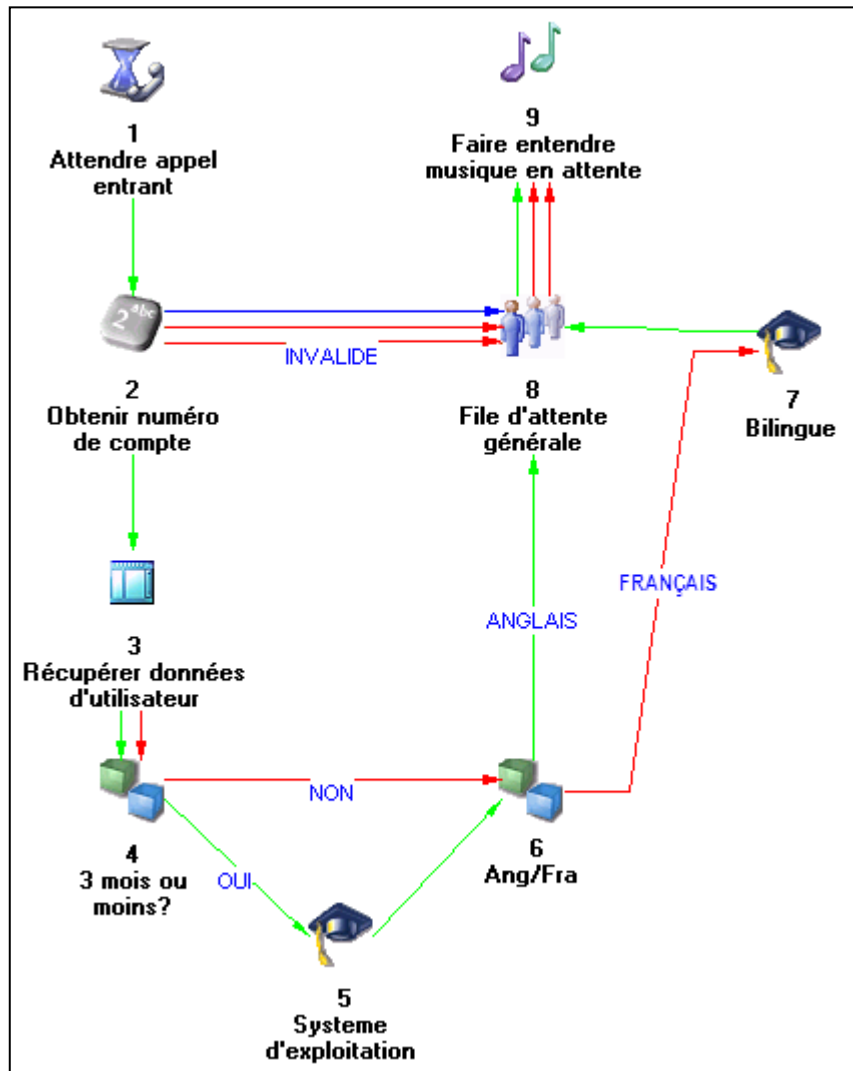
L'entreprise reçoit trois contacts de clients le 14 mars 2017. Les profils de ces clients se présentent comme suit :

Exemples de clients			
	Client A	Client B	Client C
Nom	John Smith	Thunderbolt Consulting	Jean Monchamp
Adresse	100 Green Street	73, rue de l'Anse-Bleu	42, rue Talbot
Ville	Toronto	Laval	Montréal
Province	Ontario	Québec	Québec
Code postal	M7T 3R8	H7N 4B1	H3B 5E7
Système acheté	26 janvier 2010	28 juin 2006	28 février 2017

- Selon les paramètres ci-dessus : aucune compétence ne serait assignée à l'appel du client A;

- la compétence "Bilingue" serait assignée à l'appel du client B;
- les compétences "Bilingue" et "Système d'exploitation" seraient assignées à l'appel du client C.

Les illustrations suivantes proposent un exemple d'application qui pourrait être défini en fonction de ces paramètres :



Paramètres de file d'attente

Les seuils de file d'attente peuvent entraîner des répercussions sur le calcul des compétences requises en regard d'un contact en file d'attente.

Seuil Ignorer compétence Facultative/Obligatoire

Lorsqu'une compétence est assignée à un contact au moyen de l'action Attribuer compétences à l'objet dans l'application, la compétence est considérée comme facultative ou obligatoire. L'action Attribuer compétence permet également de choisir le niveau de compétence requis pour traiter le contact.

Lorsqu'une compétence est facultative, ice achemine le contact à tout utilisateur ayant un niveau d'expertise qui est au moins égal au niveau de compétence requis. Toutefois, lorsque le seuil 'Ignorer compétence facultative' est atteint, le contact peut être présenté à un utilisateur ayant un niveau de compétence inférieur ou n'ayant aucun niveau de compétence. Ce seuil ne peut pas être supérieur au seuil 'Ignorer compétence obligatoire'. On peut désactiver ce seuil en sélectionnant la case à cocher 'Désactiver', ce qui signifie que la compétence n'expire jamais.

Lorsqu'une compétence est obligatoire, ice achemine un contact à tout utilisateur qui possède un niveau d'expertise égal ou supérieur au niveau de compétence exigé. Cependant, lorsque le seuil 'Ignorer compétence obligatoire' est atteint, le contact peut être présenté à un utilisateur dont le niveau de compétence est inférieur ou ne possédant aucun niveau de compétence. Ce seuil ne peut être inférieur au seuil 'Ignorer compétence facultative'.

Par défaut, ces seuils sont désactivés, de manière à ce que les exigences que vous déterminez dans l'action Attribuer compétence ne soient jamais retirées d'un contact.

Mise en garde: Si vous désactivez ces seuils, il importe que les utilisateurs possédant les niveaux de compétence requis pour traiter les contacts soient connectés aux files d'attente. Si les utilisateurs connectés ne possèdent pas le niveau de compétence requis, le contact pourrait attendre un utilisateur possédant le niveau de compétence requis indéfiniment.

Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence

L'action Attribuer compétences vous permet d'établir le niveau de compétence requis par le contact à 'Dynamique', ce qui indique qu'initialement, le contact requiert le plus haut niveau de compétence disponible.

Lorsque le seuil de la file d'attente 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence' est atteint, ice diminue automatiquement l'exigence de compétence du contact d'un niveau. Le seuil de passage à un niveau inférieur agit comme un intervalle, de manière qu'à chaque intervalle le niveau de compétence requis du contact continue à décroître jusqu'au niveau minimum de 1.

Pensez à un centre de contacts dont deux utilisateurs sont actuellement connectés à une file d'attente qui utilise la compétence 'Bilingue' pour acheminer les appelants à l'utilisateur avec le meilleur ensemble de compétences :

L'appelant a la compétence 'Bilingue' avec un niveau de compétence dynamique.

Le 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence' a été fixé à 10 secondes.

L'utilisateur A a été classé niveau 4 de la compétence

L'utilisateur B a été classé niveau 3 de la compétence 'Bilingue'.

Le réglage ci-dessus fera en sorte que l'appel devrait être présenté à l'utilisateur A parce qu'il a un niveau plus élevé pour la compétence requise. Si l'utilisateur A n'est pas disponible, l'appel attend 10 secondes pour qu'un utilisateur possédant le plus haut niveau de compétence se libère. Après 10 secondes, l'exigence de la compétence est diminuée d'un niveau, et l'appel peut être traité par l'utilisateur A ou l'utilisateur B.

Par défaut le 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence' est désactivé, ainsi, l'exigence de compétence demeure constante au plus haut niveau disponible. Un contact dont l'exigence de compétence est dynamique est également exposé aux seuils de compétence discrétionnaire/obligatoire tel que décrit à la rubrique précédente.

Configuration des seuils de compétence

Remarque: Pour modifier une file d'attente, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Utilisateurs, Files d'attentes, Équipes et Compétences. Pour plus d'information, sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour configurer les seuils pour une file d'attente :

1. Allez à la file d'attente que vous désirez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' de la file d'attente sélectionnée s'affiche sur le côté droit de la fenêtre iceAdministrator.

Pour ce processus, vous devez utiliser la portion Seuils de la page.

The screenshot shows the 'Seuils' configuration window with the following settings:

- DMR cible (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 00m 45s
- DMR cible 2 (Délai moyen de réponse): 0s 0j 00h 01m 00s
- Seuil NDS contacts courts abandonnés: Utiliser DMR cible Utiliser DMR cible 2
- Seuil NDS contacts courts abandonnés: 0s 0j 00h 00m 00s
- Seuil occupation de file d'attente: 500 contacts
- Seuil ignorer compétence facultative: Désactiver
- Seuil ignorer compétence facultative: 0s 0j 00h 00m 00s
- Seuil ignorer compétence obligatoire: Désactiver
- Seuil ignorer compétence obligatoire: 0s 0j 00h 00m 00s
- Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: Désactiver
- Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence: 0s 0j 00h 00m 00s

2. Pour activer le seuil 'Ignorer compétence facultative', décochez la boîte à cocher 'Désactiver' et sélectionnez le nombre de secondes du seuil de la liste déroulante. La valeur par défaut est 0 seconde. Vous pourriez régler le seuil à un nombre x de secondes, de minutes, de jours ou de semaines. Par exemple, vous pouvez cliquer sur 0j et augmenter le seuil à 1 jour. Ceci peut être utile pour les files d'attente qui traitent des courriels.
3. Pour activer le seuil 'Ignorer compétence obligatoire' décochez la boîte à cocher 'Désactiver', et sélectionnez le nombre de secondes pour le seuil de la liste déroulante.
Par défaut, la valeur est 0 seconde. Ce seuil peut être réglé à un nombre x de secondes, de minutes, de jours ou de semaines, tel que décrit à l'étape 2.

4. Pour activer le seuil 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence', décochez la boîte à cocher 'Désactiver', et sélectionnez le nombre de secondes du seuil de la liste déroulante.
La valeur par défaut est 0 seconde. Ce seuil peut être réglé à un nombre x de secondes, de minutes, de jours ou de semaines, tel que décrit à l'étape 2.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Pondération de file d'attente

Le coefficient de pondération d'une file d'attente peut avoir un effet sur les compétences.

Pondération	
Coefficient de pondération du temps d'attente:	1 ▾
Coefficient de pondération de la priorité:	1 ▾
Coefficient de pondération de la cote de compétence:	1 ▾
Coefficient de pondération temps d'attente de	1 ▾

Le coefficient de pondération de la cote de compétence par défaut d'une file d'attente est 1; on peut toutefois modifier ce coefficient en sélectionnant un nombre compris entre 0 et 100 dans la liste déroulante. Le nombre sélectionné est utilisé dans une équation qui prend également en compte la cote de compétence d'un utilisateur, qui mesure son aptitude à traiter un contact.

En augmentant la valeur du paramètre 'Coefficient de pondération de la cote de compétence' on se trouve à accorder plus d'importance à la cote de compétence (et une importance moindre à la fois au temps d'attente du contact et au temps d'inoccupation de l'utilisateur) dans le calcul de la position du contact en file d'attente.

Outre le coefficient de pondération de la cote de compétence, chaque file d'attente a un coefficient de pondération de la priorité, un coefficient de pondération du temps d'attente et un coefficient de pondération du temps d'attente de l'utilisateur. Pour plus d'information sur la configuration des coefficients de pondération de file d'attente, reportez-vous à la page 152.

Recherche du “meilleur utilisateur”

Dès qu'un contact nécessitant un certain niveau de compétence se présente dans une file d'attente, ice calcule la cote globale (Cote totale) de chaque utilisateur qui remplit les critères d'admissibilité suivants en regard du contact :

- l'utilisateur est actuellement connecté à une file d'attente;
- l'état de l'utilisateur est Prêt (autrement dit, l'utilisateur est prêt à recevoir un contact);
- L'utilisateur possède au moins le niveau d'expertise minimum en regard de chacune des compétences assignées au contact.

La formule utilisée pour calculer la cote globale d'un utilisateur en regard d'un contact est la suivante :

$$(CC * PC) + (TIA * PTIA)$$

Le tableau ci-dessous explique les abréviations des variables ci-dessus.

Variable de l'équation « meilleur utilisateur »	
Variable	Signification
CC	La cote de compatibilité de l'utilisateur en regard d'une compétence (c.-à-d. niveau d'expertise de l'utilisateur en regard du contact. Pour plus d'information sur les cotes de compétence, reportez-vous à la page 155).
PC	Le coefficient de pondération de compétence qui a été sélectionné en regard de la file d'attente.
TIA	Le temps d'inoccupation de l'utilisateur (en secondes). Le temps d'inoccupation d'un utilisateur est calculé à partir du moment où il a complété son dernier contact de la file d'attente. Les changements d'état (c. à d. la bascule <i>Prêt/Pas prêt</i> , la réception d'un appel direct, un appel sortant) ne remettent pas le temps d'inoccupation de l'utilisateur à zéro. Le temps d'inoccupation de l'utilisateur est rafraîchi une fois qu'il a complété un contact de la file d'attente.
PTIA	Le coefficient de pondération du temps d'inoccupation de l'utilisateur sélectionné en regard de la file d'attente.

Le contact est présenté à l'utilisateur qui remplit toutes les conditions ci-dessus et obtient la cote globale la plus élevée en regard du contact. Si aucun utilisateur ne remplit toutes les conditions, aucune cote globale n'est calculée et le contact reste en file d'attente.

Calcul de la cote d'un utilisateur en regard d'une compétence

Pour comprendre la manière dont les cotes globales d'utilisateur sont calculées en regard d'un contact, prenons l'exemple des utilisateurs A et B dont l'état actuel est Prêt et qui sont affectés à la même file d'attente. Le coefficient de pondération de la cote de compétence de la file d'attente est 1, le coefficient de pondération temps d'attente de l'utilisateur est 1, et le dernier contact de l'utilisateur a pris fin il y a soixante secondes. Un contact, en regard duquel l'Utilisateur A obtient une cote de compatibilité en regard d'une compétence de 45 % et l'Utilisateur B une cote de compatibilité en regard d'une compétence de 80 %, arrive dans la file d'attente (Pour plus d'information sur le calcul de la cote de compatibilité en regard d'une compétence d'un utilisateur en regard d'un contact, reportez-vous à la page 155).

La cote globale obtenue par l'Utilisateur A en regard du nouveau contact est calculée comme suit:

$$(45 * 1) + (60 * 1) = 105$$

La cote globale obtenue par l'Utilisateur B en regard du contact est calculée comme suit:

$$(80 * 1) + (60 * 1) = 140$$

Étant donné que l'Utilisateur B obtient la plus élevée des deux cotes globales, le nouveau contact lui est présenté.

Répercussions du coefficient de pondération du temps d'attente d'un utilisateur sur la cote d'un utilisateur

Voyons ce que serait le résultat si l'Utilisateur A obtenait une cote de compétence de 45 % mais que son dernier contact avait pris fin il y a 45 secondes, et si la cote de compétence de l'Utilisateur B était 80 % et s'il avait complété son dernier contact il y a 20 secondes :

La cote globale de l'Utilisateur A en regard du contact est calculée comme suit :

$$(45 * 1) + (45 * 1) = 90$$

La cote globale de l'Utilisateur B en regard du contact est calculée comme suit :

$$(80 * 1) + (20 * 1) = 100$$

Dans l'exemple ci-dessus, la cote de compétence revêt encore plus d'importance et le contact est présenté à l'Utilisateur B. Si on assignait une pondération plus grande au temps d'inoccupation de l'utilisateur, toutefois, les résultats pourraient être différents.

Reprenons le même exemple, mais cette fois en supposant une pondération du temps d'attente de l'utilisateur de 2 :

La cote globale de l'Utilisateur A en regard du contact est calculée comme suit :

$$(45 * 1) + (45 * 2) = 135$$

La cote globale de l'Utilisateur B en regard du contact est calculée comme suit :

$$(80 * 1) + (20 * 2) = 120$$

C'est maintenant l'Utilisateur A qui reçoit le contact, même si sa cote de compatibilité en regard d'une compétence est nettement inférieure. En prenant en compte le coefficient de pondération du temps d'inoccupation dans la formule de calcul de la cote globale d'un utilisateur, ice réduit les chances que des utilisateurs moins compétents restent inoccupés pendant des périodes indéfinies alors que les utilisateurs plus compétents sont surchargés de travail.

Répercussions du coefficient de la cote de compétence sur la cote d'un utilisateur

Pour illustrer l'effet de différents coefficients de pondération de la cote de compétence sur la cote globale d'un utilisateur, voyons ce que serait le résultat si le coefficient de pondération de la cote de compétence de la même file d'attente était de 10 (toutes les circonstances ci-dessus restant inchangées).

La cote globale de l'Utilisateur A en regard du nouveau contact serait calculée comme suit :

$$(45 * 10) + (45 * 2) = 540$$

La cote globale de l'Utilisateur B serait calculée comme suit :

$$(80 * 10) + (20 * 2) = 840$$

En l'occurrence, c'est encore l'Utilisateur B qui reçoit le contact, même si l'utilisateur a été occupé deux fois moins de temps que l'Utilisateur A. En prenant en compte le coefficient de pondération de la cote de compétence dans la formule de calcul de la cote globale d'un utilisateur, il devient plus probable qu'un contact nécessitant des compétences d'utilisateur précises soit pris en charge par le meilleur utilisateur, même si des utilisateurs moins compétents sont libres depuis plus longtemps.

Recherche du “meilleur contact” pour un utilisateur disponible

Chaque fois qu'un utilisateur affecté à une file d'attente active l'état Prêt, ice calcule la cote d'un contact en regard de cet utilisateur pour chacun des contacts en attente pour lesquels l'utilisateur possède les connaissances requises. Le contact qui obtient la cote de contact la plus élevée en regard de l'utilisateur est acheminé à l'utilisateur.

La formule utilisée pour calculer la cote d'un contact en file d'attente en regard de tout utilisateur compétent qui vient de se libérer est la suivante :

$$(CC * PC) + (TFA * PFA) + (NP * PP)$$

Le tableau ci-dessous explique les abréviations des variables ci-dessus.

Équation du « meilleur contact »	
Variable	Signification
CC	La cote de compatibilité de l'utilisateur en regard d'une compétence (c.-à-d. niveau d'expertise de l'utilisateur en regard du contact. Pour plus d'information sur les cotes de compétence, reportez-vous à la page 155).
PC	Le coefficient de pondération de compétence qui a été sélectionné en regard de la file d'attente.
TFA	Le temps d'attente du contact dans la file d'attente .
PFA	Le coefficient de pondération du temps d'attente qui a été attribué à la file d'attente .
NP	Le niveau de priorité assigné au contact au moyen de l'action Mettre objet en file d'attente dans l'application.
PP	Le coefficient de pondération de la priorité de file d'attente qui a été sélectionné.

Remarque:

- La valeur par défaut en regard de chaque file d'attente est 1.
- Pour plus d'information sur la configuration des coefficients de pondération de file d'attente, reportez-vous à la page 152.

Calcul de la cote de contact en regard d'un utilisateur

Pour comprendre la façon dont les cotes de contact sont calculées en regard d'un utilisateur qui vient de se libérer, prenons les Contacts X et Y, qui attendent qu'un utilisateur les prenne en charge depuis 20 secondes.

Si un utilisateur ayant une cote de compétence de 30 % en regard du Contact X et une cote de compétence de 50 % en regard du Contact Y se libère, la cote de contact du Contact X en regard de cet utilisateur, en supposant un coefficient de pondération de la cote de compétence de 1 et un coefficient de pondération du temps d'attente de 1, et un coefficient de pondération de la priorité de 1, est calculée comme suit :

$$(30 * 1) + (20 * 1) + (0 * 1) = 50$$

La cote de contact du Contact Y en regard de l'utilisateur est calculée comme suit :

$$(50 * 1) + (20 * 1) + (0 * 1) = 70$$

Étant donné que le Contact Y obtient la cote la plus élevée, ce contact est acheminé à l'utilisateur qui vient de se libérer. En fait, aussi longtemps que la cote de compétence de l'utilisateur en regard du Contact X est de 50 % ou moins (toutes les circonstances ci-dessus étant inchangées par ailleurs), le Contact Y obtiendra toujours la cote de contact la plus élevée.

Répercussions du coefficient de pondération de la priorité sur la cote d'un contact

Voyons ce que serait le résultat si le Contact X, lors de son acheminement à cette file d'attente, s'était vu attribuer un niveau de priorité de 6, alors que le Contact Y s'est vu assigner un niveau de priorité de 8. Cette situation pourrait se produire si chaque contact était pris en charge par des actions Mettre objet en file d'attente différentes, alors qu'un niveau de priorité est établi dans le champ 'Avec priorité'.

Si un utilisateur qui obtient une cote de compatibilité en regard d'une compétence de 30 % en regard de chaque contact se libère après 20 secondes, la cote de contact du Contact X en regard de cet utilisateur, en supposant un coefficient de pondération de la cote de compétence de 1 et un coefficient de pondération du temps d'attente de 1 et un coefficient de pondération de la priorité de 1, est calculée comme suit :

$$(30 * 1) + (20 * 1) + (6 * 1) = 56$$

La cote de contact du Contact Y en regard de l'utilisateur est calculée comme suit:

$$(30 * 1) + (20 * 1) + (8 * 1) = 58$$

Étant donné que le Contact Y obtient la cote de contact la plus élevée en regard du dernier utilisateur à se libérer, ce contact lui est acheminé.

En prenant en compte la priorité dans le calcul des cotes de contact, le système ice permet à votre centre de contact d'augmenter la probabilité qu'un contact auquel un niveau de priorité élevé est assigné dans l'action Mettre objet en file d'attente ait de meilleures chances que les autres d'être pris en charge par le prochain utilisateur compétent disponible.

Répercussions du coefficient de pondération du temps d'attente sur la cote d'un contact

Voyons ce que serait le résultat si le Contact X s'était présenté à la file d'attente quinze secondes plus tôt. Sa cote de contact en regard du dernier utilisateur à se libérer serait calculée comme suit :

$$(30 * 1) + (35 * 1) + (6 * 1) = 71$$

En l'occurrence, le Contact X est acheminé à l'utilisateur. En prenant en compte l'âge du contact dans la formule relative aux contacts en file d'attente, on risque moins que des contacts auxquels est assigné un niveau de priorité ou de compétences peu élevé restent indéfiniment en file d'attente.

Prévention de l'attente perpétuelle de "l'utilisateur parfait"

Des mécanismes intégrés empêchent qu'un contact soit en attente perpétuelle de l'utilisateur parfait.

Seuil Ignorer compétence discrétionnaire

Lorsqu'un contact nécessitant des compétences a attendu dans une file d'attente jusqu'à ce que le seuil 'Ignorer compétence discrétionnaire' de la file d'attente soit atteint, le système ice modifie les critères d'admissibilité afin d'élargir le réservoir d'utilisateurs compétents. Une cote est calculée en regard du contact pour chaque utilisateur qui satisfait aux critères suivants :

l'utilisateur est connecté à la file d'attente;

l'état de l'utilisateur est Prêt;

l'utilisateur possède au moins le niveau d'expertise minimum en regard de chacune des compétences obligatoires assignées au contact.

En d'autres termes, les compétences définies comme discrétionnaires n'ont plus aucun effet sur l'inclusion d'un utilisateur dans la banque d'acheminements possibles. En augmentant possiblement le nombre d'utilisateurs ayant la compétence nécessaire pour traiter le contact, ice achemine le contact à l'utilisateur qui obtient la plus haute cote en regard du contact (assumant que les compétences obligatoires sont présentes). Si ces nouveaux critères d'admissibilité ne permettent pas de trouver au moins un autre utilisateur qualifié, le contact reste dans la file d'attente; toutefois, chaque fois qu'un autre utilisateur se libère, le système ice continue à vérifier son admissibilité selon la nouvelle règle.

Remarque: Pour plus d'information sur le 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence' d'une file d'attente, reportez-vous à la page 146.

Seuil Ignorer compétence obligatoire

Une fois qu'un contact nécessitant des compétences a attendu dans une file d'attente jusqu'à ce que le seuil 'Ignorer compétence obligatoire' de cette file d'attente soit atteint, le système ice modifie encore une fois les critères d'admissibilité. Le système calcule une cote pour chaque utilisateur qui remplit les deux conditions suivantes :

est actuellement connecté à la file d'attente;

est prêt à recevoir un contact (état Prêt);

Autrement dit, les niveaux d'expertise ne sont plus pris en compte lorsqu'il s'agit d'inclure un utilisateur dans les possibilités d'acheminement. Le champ de possibilités étant aussi étendu que possible, ice achemine le contact à l'utilisateur qui est inoccupé depuis le plus longtemps. S'il n'y a aucun utilisateur disponible dans la file d'attente, le contact continue à attendre et le système ice l'achemine immédiatement au premier utilisateur qui devient disponible.

Remarque: Pour plus d'information sur le 'Seuil de compétence obligatoire' d'une file d'attente, reportez-vous à la page 146.

Niveau de compétence dynamique

La fonction Niveau de compétence dynamique empêche les contacts d'attendre inutilement un niveau de compétence qui n'est peut-être pas disponible.

L'action Attribuer compétences vous permet de régler le niveau de compétence requis par le contact à 'Dynamique', indiquant que le contact requiert le plus haut niveau de compétence possédée par les utilisateurs affectés à la file d'attente.

De plus, la fonction 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence' peut être réglée pour diminuer automatiquement le niveau de compétence requis après un intervalle de temps déterminé. Cette fonction empêche les contacts d'attendre de longues périodes lorsque les utilisateurs sont occupés. Pour plus d'information sur le 'Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de compétence', reportez-vous à la page 205.

Débordement des contacts

Dans l'application, un contact peut "déborder" lorsqu'il est inscrit dans une autre file d'attente avec l'action Mettre objet en file d'attente. Le cas échéant, un utilisateur de la file d'attente d'origine ou un utilisateur affecté à toute autre file d'attente suivante dans laquelle le contact a été inscrit, peut répondre au contact.

Si, après avoir attendu dans la file d'attente d'origine, un contact est inscrit dans une autre file d'attente, le critère servant à déterminer sa destination finale est inchangé. Autrement dit, le système ice ne permet jamais qu'un contact soit pris en charge par un utilisateur qui aurait été inadmissible, dans les mêmes circonstances, à recevoir ce contact dans la file d'attente d'origine.

L'inscription d'un contact dans la file d'attente démarre un nouvel ensemble de temporisations Ignorer compétence discrétionnaire et obligatoire (Chaque file d'attente a son propre ensemble de temporisations). On conseille d'inscrire un contact dans une autre file d'attente avant que les seuils discrétionnaire/obligatoire n'expirent comme moyen ultime de s'assurer que le système trouve un utilisateur possédant un minimum de compétence pour prendre le contact en charge avant que le système libère le contact et que celui-ci soit pris en charge par n'importe qui dans la file d'attente d'origine.

Cote de compatibilité des compétences

Pour comprendre la façon dont le système ice détermine la cote de compatibilité d'un utilisateur en regard d'une compétence et en regard d'un contact, prenons l'exemple de l'Utilisateur C qui est actuellement prêt à recevoir un contact dans la file d'attente à laquelle il est affecté. Ses assignations de compétences sont les suivantes :

Assignations de compétences de l'Utilisateur C	
Compétence	Niveau de compétence
Français	4
Intranet	5
Matériel	3

Remarque: Pour configurer les compétences d'un utilisateur, reportez-vous à la page 107.

Un contact ayant les caractéristiques suivantes se présente dans la file d'attente:

Compétences requises en regard d'un contact		
Compétence	Niveau de compétence requis	Niveau de priorité de la compétence
Français	2	2
Intranet	3	1
Matériel	2	3

Remarque: Pour plus d'information sur l'assignation de compétences aux contacts, reportez-vous à la page 196.

Étant donné que l'Utilisateur C remplit toutes les exigences du contact quant aux niveaux d'expertise minimaux, cet utilisateur peut recevoir le contact, le système ice commence à calculer sa cote de compétence afin de déterminer si, dans les circonstances, il s'agit du meilleur utilisateur. À cette fin, le système ice comptabilise d'abord le total des niveaux d'expertise de

l'Utilisateur C en regard des compétences requises. Une cote de 1 à 5 est attribuée dans chaque cas, comme suit :

Français Intranet Matériel

$$\frac{4}{5} + \frac{5}{5} + \frac{3}{5}$$

Puis le système ice prend en compte les niveaux de priorité assignés aux compétences assignées au contact en dupliquant le niveau d'expertise de l'Utilisateur C une fois pour chaque compétence dont le niveau de priorité assigné est supérieur à 1. Le calcul se présente maintenant comme suit :

Français Intranet Matériel

$$\frac{4}{5} + \frac{4}{5} + \frac{5}{5} + \frac{3}{5} + \frac{3}{5} + \frac{3}{5}$$

Ce calcul peut également prendre la forme suivante :

Français Intranet Matériel

$$\frac{(4*2)+(5*1)+(3*3)}{5}$$

Pour compléter cette équation, le système ice détermine la moyenne des niveaux d'expertise de l'Utilisateur C en regard de toutes les compétences en cause. À cette fin, le système divise le résultat du calcul ci-dessus par la somme des niveaux de priorité de compétence et calcule l'équation suivante :

$$\frac{\left(\frac{\textit{Français Intranet Matériel}}{(4*2)+(5*1)+(3*3)}{5} \right)}{2+1+3} = \frac{\left(\frac{8+5+9}{5} \right)}{6} = \frac{\left(\frac{22}{5} \right)}{6} = \frac{4.4}{6} = \underline{\underline{73}}$$

Par conséquent, le chiffre utilisé par le système ice pour représenter le niveau d'aptitude de l'Utilisateur C en regard des exigences du nouveau contact est **.73**; autrement dit, sa cote de compétence est de 73%. Voici une expression plus formelle de ce calcul :

$$\frac{\sum_{\substack{\text{pour_toutes} \\ \text{les_compétences} \\ \text{requises}}} \left(\frac{\text{niveau_aptitude_utilisateur} * \text{priorité_compétence}}{\text{niveau_compétence_max}} \right)}{\sum_{\substack{\text{pour_toutes} \\ \text{les_compétences} \\ \text{requises}}} \text{priorité_compétence}}$$

Répercussions de la priorité de compétence sur la cote de compétence

Pour comprendre les répercussions de différents niveaux de priorité de compétence sur la cote de compétence d'un utilisateur, prenons l'Utilisateur D, dont les assignations de compétences se présentent comme suit :

Assignations de compétences de l'Utilisateur D	
Compétence	Niveau de compétence
Français	3
Intranet	3
Matériel	5

Les exigences de compétences du contact sont les suivantes.

Exigences de compétences pour un contact		
Compétence	Niveau de compétence requis	Niveau de priorité de la compétence
Français	2	2
Intranet	3	1
Matériel	2	3

La cote de compétence de l'Utilisateur D en regard du même contact utilisé pour calculer la cote de compatibilité de compétence de l'Utilisateur est calculée comme suit :

$$\frac{\left(\begin{array}{c} \text{Français} \\ (3*2) + (3*1) + (5*3) \\ 5 \end{array} \right)}{2+1+3} = \frac{\left(\frac{6+3+15}{5} \right)}{6} = \frac{\left(\frac{24}{5} \right)}{6} = \frac{4.8}{6} = \underline{\underline{.80}} = \underline{\underline{80\%}}$$

Étant donné que l'Utilisateur D obtient la plus haute cote de compétence, le contact lui est présenté. Bien que son niveau de compétence en regard de deux compétences soit plus faible (à savoir le français et le matériel), il est plus fort en matériel, cette exigence ayant une priorité plus élevée. Ses connaissances en matériel en font l'utilisateur qui convient le mieux au contact.

Toutefois, voyons ce que serait le résultat si le niveau de priorité assigné au contact pour l'Intranet était de 4.

Le contact a maintenant les paramètres suivants :

Exigences de compétences pour un contact		
Compétence	Niveau de compétence requis	Niveau de priorité de la compétence
Français	2	2
Intranet	3	4
Matériel	2	3

La cote de compatibilité de l'Utilisateur C serait calculée comme suit :

$$\frac{\left(\frac{\text{Français Intranet Matériel}}{(4*2) + (5*4) + (3*3)} \right)}{2+4+3} = \frac{\left(\frac{8+20+9}{5} \right)}{9} = \frac{\left(\frac{37}{5} \right)}{9} = \frac{7.4}{9} = \underline{\underline{.82}} = \underline{\underline{82\%}}$$

La cote de compétence de l'Utilisateur D serait calculée comme suit :

$$\frac{\left(\frac{\text{Français Intranet Matériel}}{(3*2) + (3*4) + (5*3)} \right)}{2+4+3} = \frac{\left(\frac{6+12+15}{5} \right)}{9} = \frac{\left(\frac{33}{5} \right)}{9} = \frac{6.6}{9} = \underline{\underline{.73}} = \underline{\underline{73\%}}$$

Étant donné que l'Utilisateur C obtient maintenant la cote de compétence la plus élevée des deux, il reçoit le contact qui vient de se présenter, même si sa cote en regard d'une des compétences est plus faible (à savoir le matériel). En incluant les niveaux de priorité des compétences de la formule de calcul des cotes de compétence, on augmente la probabilité qu'un contact nécessitant des compétences précises de la part de l'utilisateur soit pris en charge par l'utilisateur le plus compétent.



Chapitre 6: Groupes de courriels

Les **Groupes de courriels** permettent à ice de recevoir des courriels et de les acheminer à l'application de manière que les courriels puissent être traités dans l'application et mis en file d'attente pour être traités par le premier utilisateur disponible.

Dans iceAdministrator, on peut regrouper les adresses de courriel utilisées pour communiquer avec votre centre de contact sous forme de groupes de courriels. Lors de l'installation initiale du système ice, chaque adresse de courriel est configurée dans le système et assignée à un groupe de courriel. On peut par la suite créer d'autres adresses de courriel ou modifier ou supprimer des adresses existantes au besoin.

Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour afficher les groupes de courriels existants ainsi que la marche à suivre pour ajouter, modifier et supprimer des groupes de courriels.

Mise en garde : Nombre de tâches ayant trait aux adresses courriel et (ou) groupes de courriels peuvent nécessiter la participation de la personne qui a la charge de votre serveur de courriel.

Remarque :

- L'application iceAdministrator ne devrait être utilisée que par un personnel de centre de contact ayant reçu une formation appropriée. Il est important que vous soyez familiarisé avec la configuration actuelle avant de procéder à la modification ou à la création de groupes de courriels.
- Pour afficher ou modifier les groupes de courriels, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les autorisations d'ice décrits au Chapitre 1 : Démarrage.

Affichage d'un groupe de courriel

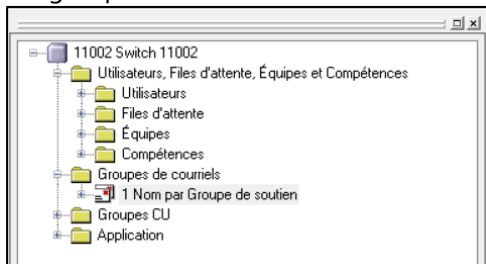
Vous pouvez afficher un groupe de courriel lorsque vous envisagez de modifier le mode de traitement des courriels entrants, par exemple.

Pour afficher un groupe de courriel, vous devez le repérer et le sélectionner dans la vue arborescente. Une fois le groupe de courriel sélectionné, deux onglets contenant des informations concernant la configuration du groupe sont affichés dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.

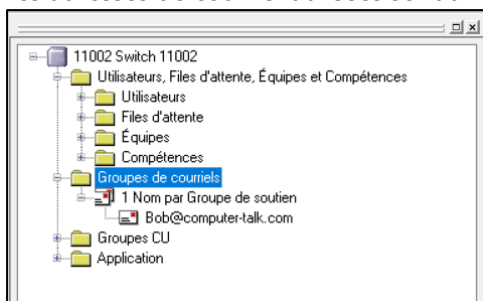
Remarque: Pour afficher un groupe de courriel, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour aller à un groupe de courriel, procédez comme suit :

1. Ouvrez le dossier Groupes de courriels dans la vue arborescente.
Les groupes de courriels existants sont affichés.



2. Ouvrez un groupe de courriel pour afficher les adresses de courriel que vous avez assignées au groupe.
Les adresses de courriel utilisées sont affichées.



3. Cliquez et mettez en évidence le groupe de courriel dont vous voulez afficher la configuration.

La page 'Propriétés' du groupe de courriel sélectionné apparaît dans la vue détaillée.

Propriétés

Nom groupe courriels:

ID groupe courriels:

Adresse courriels non acheminés:

Point d'entrée

Graphique:

Page:

Action:

Performance

Fils simultanés:

Avertissement: Ne modifiez pas ce réglage car ceci pourrait affecter considérablement la performance.

Cette rubrique a expliqué comment aller à un groupe de courriels existant. Les rubriques suivantes décrivent comment ajouter et modifier les paramètres d'un groupe de courriels.

Ajout d'un groupe de courriel

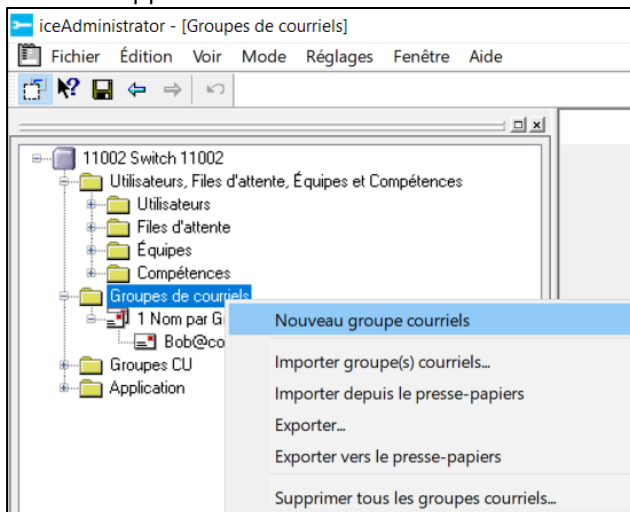
Vous pouvez ajouter des groupes de courriels lorsque vous avez besoin de nouvelles adresses de courriel, par exemple.

Remarque: Pour ajouter un groupe de courriel, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les autorisations et les types d'utilisateurs d'iceAdministrator, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter un groupe de courriel, vous devez ajouter un nouveau profil dans le dossier Groupes de courriels dans la vue arborescente. Pour ajouter un groupe de courriel, procédez comme suit :

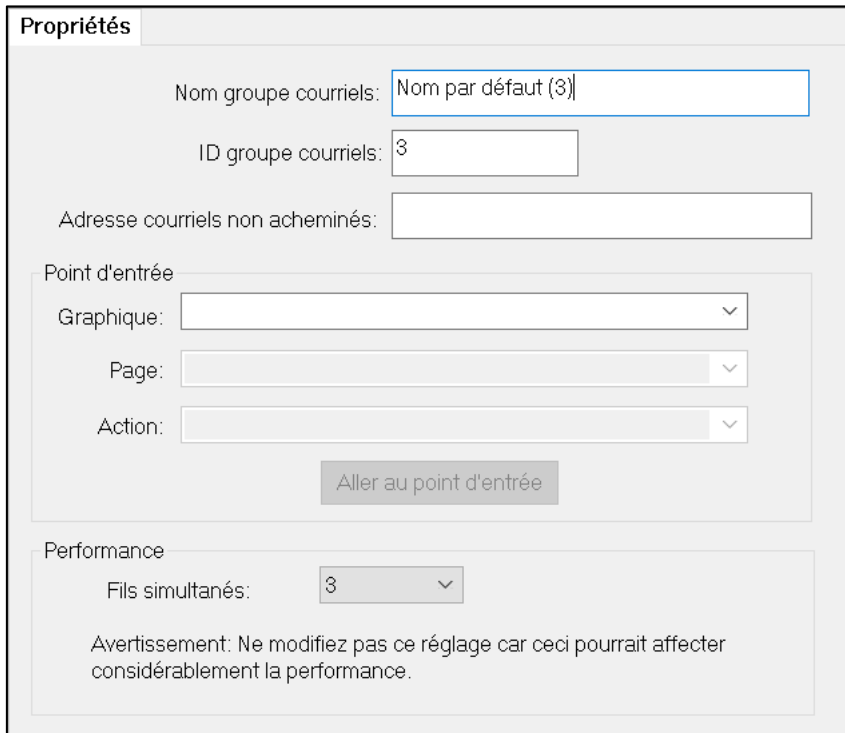
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Groupes de courriels* dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouveau groupe courriels* du menu.

La page 'Propriétés' du nouveau groupe de courriel apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.



Propriétés

Nom groupe courriels:

ID groupe courriels:

Adresse courriels non acheminés:

Point d'entrée

Graphique:

Page:

Action:

Performance

Fils simultanés:

Avertissement: Ne modifiez pas ce réglage car ceci pourrait affecter considérablement la performance.

3. Dans le champ 'Nom groupe courriels', tapez un nom que vous au groupe de courriel. Ce nom peut avoir une longueur maximale de 40 caractères. Le nom du groupe de courriel apparaît dans les rapports ice.
4. Dans le champ 'Adresse courriels non acheminés', tapez l'adresse de courriel à laquelle seront acheminés les courriels 'non acheminés'.

L'adresse de courriel peut avoir une longueur maximale de 250 caractères. Les courriels sont acheminés à cette adresse lorsque le contact est fermé sans avoir été acheminé à un utilisateur (p. ex., le message n'est jamais mis en file d'attente ni supprimé de la file d'attente avant sa présentation à un utilisateur).

Vous ne pouvez pas sauvegarder le nouveau groupe de courriel avant d'avoir sélectionné le point d'entrée, comme on l'explique dans la rubrique qui suit.

Mise en garde : La valeur par défaut de 'Fils simultanés' est 3. Ce paramètre entraîne des répercussions sur l'efficacité du traitement des courriels. On conseille de ne pas modifier ce paramètre à moins d'indication contraire de la part d'un technicien ayant reçu la formation nécessaire.

Définition d'un point d'entrée

Vous devez définir un Point d'entrée AV afin de sauvegarder le groupe C. Vous pouvez également spécifier un point d'entrée MI, si vous désirez acheminer des MI au moyen de l'application. Un point d'entrée est un point de départ pour les appels audio et les MI dans l'application. Tout appel et tout MI qui est envoyé à l'adresse CU qui fait partie du groupe CU est acheminé au point d'entrée que vous programmez.

Si vous n'êtes pas déjà familiarisé avec l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkFlow Designer. Pour créer un point d'entrée, l'application doit avoir été créée et vous devez être familiarisé avec les termes suivants :

- De façon générale, l'application sert à créer un itinéraire d'acheminement logique des contacts. L'application est composée de graphiques, de pages, d'actions et de liens, comme on l'explique ci-dessous.
- Un graphique d'application est un endroit où une ou plusieurs pages d'application peuvent être ou ne pas être mises en relation entre elles. Par exemple, une application peut devenir volumineuse au point d'occuper deux pages d'application et ces pages font généralement partie du même graphique d'application.
- Une page d'application affiche une représentation graphique de l'acheminement logique des contacts défini pour votre centre de contact.
- Les actions sont disposées sur la page d'application. Les liens sont placés entre les actions pour créer l'acheminement logique des contacts.

Remarque: Pour modifier un groupe de courriel, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour assigner un point d'entrée à un groupe de courriel, procédez comme suit :

1. Allez au groupe de courriel dont vous voulez définir le point d'entrée.
Pour la suite, vous devez utiliser la zone 'Point d'entrée' de la page 'Propriétés'.



Point d'entrée

Graphique:

Page:

Action:

Aller au point d'entrée

2. Sélectionnez le graphique de l'application approprié dans la liste déroulante 'Graphique'.
Le graphique que vous sélectionnez doit contenir la page de l'application à laquelle vous voulez acheminer les courriels.

3. Sélectionnez la page de l'application appropriée dans la liste déroulante 'Page'. Seules les pages qui font partie du graphique sélectionné à l'étape 2 sont affichées dans cette liste.
4. Sélectionnez l'action appropriée dans la liste déroulante 'Action'. Seules les actions qui font partie de la page de l'application sélectionnée à l'étape 3 sont affichées dans cette liste. Les contacts qui se présentent à ce groupe de courriel sont acheminés selon l'action sélectionnée.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Tous les courriels qui sont envoyés à une adresse de courriel qui fait partie de ce groupe de courriel seront acheminés au point d'entrée que vous avez sélectionné. Cliquez sur *Aller au point d'entrée* si vous désirez afficher le point d'entrée des courriels dans l'application. Pour plus d'information sur l'ajout d'adresses de courriel à un groupe de courriel, reportez-vous à la rubrique qui suit.

Ajout d'une adresse de courriel

Vous pouvez au besoin ajouter des adresses de courriel à un groupe de courriel.

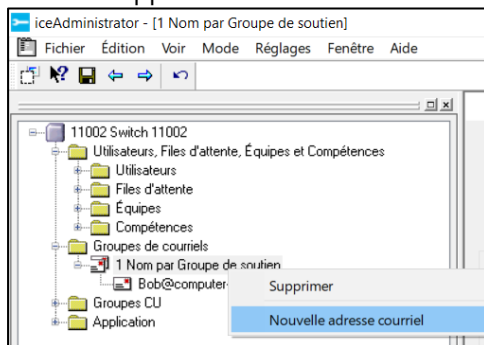
On décrit dans la présente rubrique la marche à suivre pour ajouter des adresses de courriel. Ces instructions supposent que les mesures appropriées ont été prises pour ajouter des adresses de courriel au serveur de courriel et que les messages envoyés à la nouvelle adresse sont acheminés du serveur de courriel au serveur ice.

Remarque: Pour modifier un groupe de courriel, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter des adresses de courriel à un groupe de courriel, procédez comme suit :


1. Allez au groupe de courriel auquel vous souhaitez ajouter des adresses.
2. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le groupe de courriel.

Un menu apparaît.



3. Sélectionnez *Nouvelle adresse courriel* du menu.

La page 'Propriétés' relative à l'adresse de courriel apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator.



4. Dans le champ 'Adresse courriel', tapez l'adresse de courriel depuis laquelle votre centre de contact recevra des courriels.
Cette adresse de courriel peut avoir une longueur maximale de 80 caractères.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour ajouter des adresses de courriel à un groupe de courriel. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer une adresse de courriel.

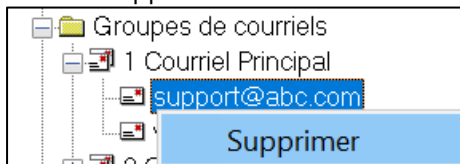
Suppression d'une adresse de courriel

Vous pouvez supprimer les adresses de courriel devenues inutiles. Ces instructions supposent que l'adresse de courriel a déjà été supprimée du serveur de courriel ou qu'elle ne pointe plus vers le système ice.

Remarque: Pour modifier un groupe de courriel, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer une adresse de courriel devenue inutile, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'adresse de courriel dans la vue arborescente. Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer* du menu qui apparaît.
3. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour supprimer les adresses de courriel assignées à un groupe de courriel. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer un groupe de courriel.

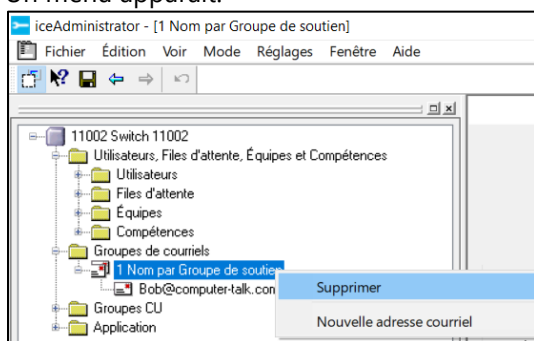
Suppression d'un groupe de courriel et de ses adresses de courriel

On explique ci-dessous la marche à suivre pour supprimer les groupes de courriels devenus inutiles. Les adresses de courriel sont également supprimées lorsque le groupe de courriel auquel elles appartiennent est supprimé.

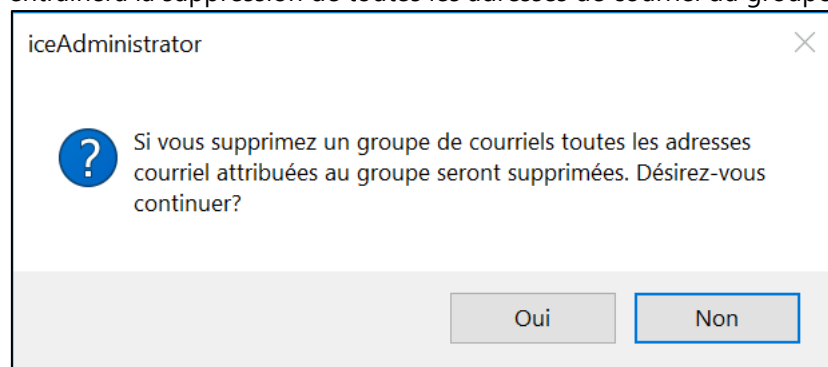
Remarque: Pour supprimer un groupe de courriel, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un groupe de courriel devenu inutile, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le groupe de courriel dans la vue arborescente. Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer* du menu qui apparaît. Une boîte de message apparaît pour vous avertir que la suppression du groupe de courriel entraînera la suppression de toutes les adresses de courriel du groupe.



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Dans la présente rubrique, on a expliqué la marche à suivre pour supprimer un groupe de courriel. Dans la rubrique qui suit, on explique la marche à suivre pour supprimer tous les groupes de courriels.

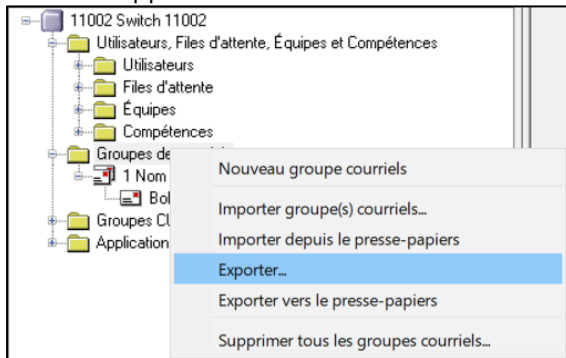
Suppression de tous les groupes de courriels

Vous pourriez décider de supprimer tous les groupes de courriels afin de prévenir les conflits lors de l'importation de groupes de courriels, par exemple.

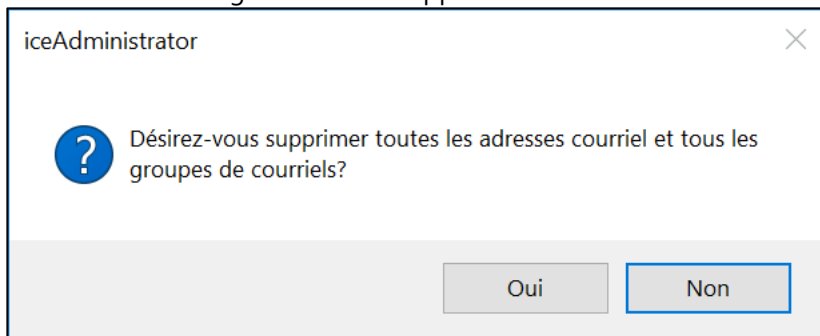
Remarque: Pour supprimer un groupe de courriels, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes de courriels. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer tous les groupes de courriels:

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Groupes de courriels*.
Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Supprimer tous les groupes courriels* du menu.
Une boîte de message instantanée apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les groupes de courriels ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.



Chapitre 7: Groupes CU

Les **groupes CU** déterminent quelle application est utilisée pour les contacts entrants. Ils permettent à ice d'accepter des messages instantanés, des appels entrants et des courriels. ice les achemine à l'application afin qu'ils soient traités et mis en file d'attente pour être traités par le premier utilisateur disponible.

Dans iceAdministrator, les adresses CU peuvent être regroupées dans un **groupe CU**. Lors de l'installation initiale d'ice, chaque adresse CU est configurée dans le système et affectée à un groupe CU approprié. Après l'installation initiale, des adresses CU et des groupes CU peuvent être créés, supprimés et modifiés selon les besoins de votre centre de contacts.

Les rubriques qui suivent décrivent comment afficher et comprendre les groupes CU déjà créés et comment ajouter, modifier et supprimer des groupes CU.

Mise en garde: Plusieurs tâches impliquant les adresses CU et/ou les groupes CU impliquent la personne responsable de votre serveur Skype Entreprise.

Remarque:

- iceAdministrator devrait être utilisé par le personnel du centre de contact formé. Avant de commencer à modifier ou à créer des groupes CU, vous devez vous familiariser avec votre configuration actuelle.
- Le point de connexion du compte CU doit être dimensionné dans le serveur Skype Entreprise avant de créer un groupe CU dans iceAdministrator.
- Pour afficher et modifier des groupes CU, votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes CU dans la vue arborescente d'iceAdministrator. Ce chapitre tient pour acquis que vous connaissez les autorisations d'ice, tel que décrit au Chapitre 1 : Démarrage.
- La messagerie instantanée dans ice fonctionne conjointement avec le serveur Skype Entreprise. Le serveur Skype Entreprise doit être installé dans votre bureau et configuré

pour communiquer avec ice avant que les utilisateurs puissent recevoir des messages instantanés dans ice.

Affichage d'un groupe CU

Vous pourriez vouloir afficher un groupe CU si vous planifiez modifier le traitement des appels SIP et les messages instantanés.

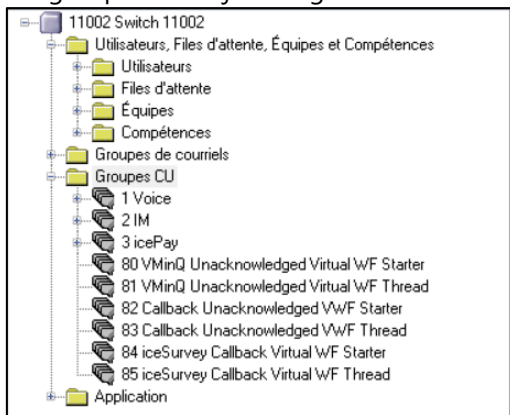
Pour afficher des groupes CU, vous devez les trouver et les sélectionner dans la vue arborescente. Lorsqu'un groupe CU est sélectionné, du côté droit de la fenêtre s'affichent deux onglets qui donnent le détail de la configuration des groupes.

Remarque: Pour voir un groupe CU, votre type d'utilisateur doit être Superviseur ou plus élevé. Pour modifier un groupe CU, votre type d'utilisateur doit être Administrateur de commutateur ou plus élevé. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

La modification de certaines de ces fonctions peut nécessiter le redémarrage du serveur ice.

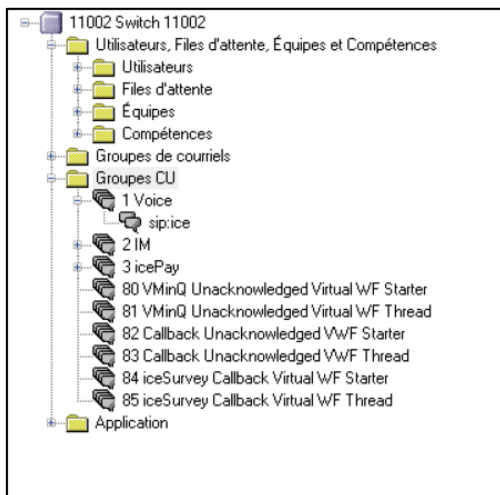
Pour aller à un groupe CU :

1. Ouvrez le dossier Groupes CU dans la vue arborescente.
Les groupes CU déjà configurés s'affichent.



2. Ouvrez un groupe CU pour voir les adresses CU actuellement affectées au groupe.

Les adresses CU affectées s'affichent.



3. Cliquez sur un groupe CU pour le mettre en évidence et voir les paramètres de sa configuration.

La page 'Propriétés' du groupe CU apparaît dans la vue détaillée.

Propriétés

Nom groupe CU:

ID groupe CU:

URI appelant extérieur:

Nom appelant extérieur:

Max AV entrants:

Max MI entrants:

Point d'entrée AV

Graphique:

Page:

Action:

Point d'entrée MI

Graphique:

Page:

Action:

Classe de service

Ignorer la conférence entrante

Ignorer la conférence sortante

Le tableau ci-dessous procure plus d'information sur chacun des paramètres de la page Propriétés des groupes CU.

Paramètres des groupes CU	
Paramètre	Description
Nom groupe CU	Entrez un nom pour le groupe CU. Ce nom d'affichage aide les utilisateurs à identifier le but du groupe. Ce nom peut contenir 40 caractères. L'information concernant ce groupe est présentée dans les rapports d'ice, sous le nom du groupe.
ID groupe CU	L'ID interne du groupe utilisé pour identifier ce groupe.
URI appelant extérieur	Spécifiez l'URI qu'ice insère dans les appels SIP sortants selon certains scénarios d'appel. Remarque: Selon les options configurées, l'URI appelant extérieur peut être dérivé d'autres données (comme l'URI de l'appelant entrant).
Nom appelant extérieur	Spécifie la portion nom d'affichage de l'URI qu'ice insère dans les appels SIP sortants.
Max AV entrants	Nombre maximum d'appels entrants simultanés permis dans ce groupe. Remarque: Une fois le maximum atteint, les appels subséquents seront rejetés par le code de rejet AV spécifié dans l'application.
Max MI entrants	Nombre maximum de sessions de MI entrants simultanées permises dans ce groupe. Remarque: Une fois le maximum atteint, les MI subséquents seront rejetés par le code de rejet MI spécifié dans l'application.
Point d'entrée AV	Ceci définit l'action où débute un appel AV entrant reçu dans ice. Habituellement, il s'agit d'une action Attendre appel entrant. Pour plus d'information sur les actions de l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Paramètres des groupes CU	
Paramètre	Description
Point d'entrée MI	<p>Ceci est un paramètre optionnel: il définit l'action où débute une session de MI entrante reçue dans ice. Habituellement, il s'agit d'une action Attendre message instantané. Pour plus d'information sur les actions de l'application, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.</p> <p>Remarque: Si vous ne désirez pas permettre le traitement de MI, vous pouvez laisser cette boîte décochée. Dans ce cas, les MI entrants seront rejetés avec le code de rejet MI.</p>

Cette rubrique a expliqué comment aller à un Groupe CU existant. Les rubriques suivantes décrivent comment ajouter ou modifier les paramètres d'un Groupe CU.

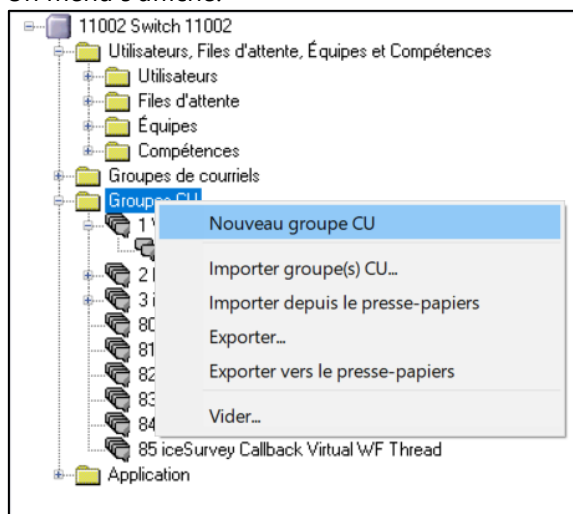
Ajout d'un Groupe CU

Un groupe CU peut être ajouté ou modifié pour les besoins de nouvelles adresses CU.

Remarque: Pour ajouter un groupe CU vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

L'ajout d'un groupe CU implique l'ajout d'un nouveau profil au dossier des Groupes CU dans la vue arborescente. Pour ajouter un Groupe CU :

1. Cliquez avec le côté droit de la souris sur le dossier *Groupes CU* dans la vue arborescente. Un menu s'affiche.



2. Sélectionnez *Nouveau groupe CU* du menu.

La page 'Propriétés' pour un nouveau groupe CU apparaît dans la vue détaillée.

Propriétés

Nom groupe CU:

ID groupe CU:

URI appelant extérieur:

Nom appelant extérieur:

Max AV entrants:

Max MI entrants:

Point d'entrée AV

Graphique:

Page:

Action:

Point d'entrée MI

Graphique:

Page:

Action:

Classe de service

Ignorer la conférence entrante

Ignorer la conférence sortante

3. Complétez les champs appropriés. Pour plus d'information sur chacun des champs, reportez-vous au tableau ci-dessous.
4. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Remarque: Lorsqu'un groupe CU a été créé, vous devez créer une route pour l'acheminement des appels vers le groupe, sinon, ils échoueront.

Le groupe CU ne peut être sauvegardé tant que les champs du Point d'entrée AV n'ont pas été complétés, tel que décrit à la rubrique suivante.

Définition d'un Point d'entrée

Vous devez spécifier un Point d'entrée AV pour sauvegarder le groupe CU. Vous pouvez également spécifier un Point d'entrée MI, si vous désirez acheminer des MI à l'aide de l'application. Un point d'entrée est un point de départ pour les appels et les MI dans l'application. Tout appel ou tout MI envoyé à une adresse CU qui fait partie d'un groupe CU est acheminé au point d'entrée que vous spécifiez.

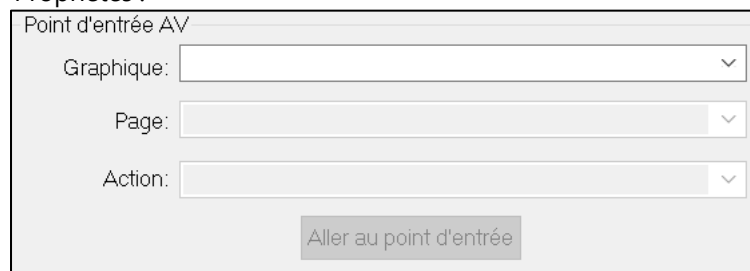
Si vous n'êtes pas déjà familier avec l'application, consultez le Manuel de l'utilisateur iceWorkFlow Designer. Pour créer un point d'entrée, l'application doit déjà avoir été créée et vous devez être familier avec les termes suivants:

- En général, l'application est utilisée pour créer un acheminement logique pour les contacts. L'application contient des graphiques, des pages, des actions et des liens, tel que décrit plus bas.
- Un graphique d'application est un endroit où sont conservées une ou plusieurs pages d'application qui peuvent être reliées ou non entre elles. Par exemple, l'application peut devenir si grande qu'on peut devoir établir des toiles de deux pages d'application et ces pages font habituellement partie du même graphique d'application.
- Une page d'application contient l'application qui a été conçue pour votre centre de contacts.
- Les actions sont placées dans la page d'application. Les liens sont placés entre les actions pour créer un acheminement logique des contacts.

Remarque: Pour modifier un groupe CU vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui permet d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour définir un point d'entrée AV pour un groupe CU :

1. Allez au groupe CU pour lequel vous voulez définir le point d'entrée. Pour ce processus, vous devez travailler dans la partie 'Point d'entrée AV' de la page 'Propriétés'.



Point d'entrée AV

Graphique:

Page:

Action:

Aller au point d'entrée

2. Sélectionnez le graphique d'application approprié dans la liste déroulante 'Graphique'.
Le graphique que vous sélectionnez contient la page d'application à laquelle vous désirez diriger des appels et des courriels.
3. Sélectionnez la page d'application appropriée dans la liste déroulante 'Page'.
Seules les pages appartenant au graphique sélectionné s'affichent.

4. Sélectionnez l'action appropriée dans la liste déroulante 'Action'.
Seules les actions de la page d'application sélectionnée s'affichent. Les contacts qui arrivent dans ce groupe CU sont acheminés à l'action sélectionnée.
5. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Tous les appels acheminés à une adresse CU faisant partie de ce groupe CU seront dirigés au point d'entrée AV que vous avez sélectionné dans l'application. Cliquez sur *Aller au point d'entrée* si vous désirez voir le point de départ des appels dans l'application.

Pour définir le Point d'entrée MI pour un groupe CU :

1. Allez au groupe CU pour lequel vous désirez définir le point d'entrée.
Pour ce processus, vous devez travailler dans la section 'Point d'entrée MI' de la page Propriétés'.



The screenshot shows a configuration window for 'Point d'entrée MI'. At the top left, there is a checkbox labeled 'Point d'entrée MI'. Below it are three dropdown menus: 'Graphique:', 'Page:', and 'Action:'. At the bottom center, there is a button labeled 'Aller au point d'entrée'.

2. Activez Point d'entrée MI afin que les options soient disponibles.
3. 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 messages instantanés.
4. Sélectionnez la page d'application appropriée dans la liste déroulante 'Page'.
Seules les pages appartenant au graphique que vous avez choisi sont présentées.
5. Sélectionnez l'action appropriée dans la liste déroulante 'Action'.
Seules les actions de la page d'application que vous avez choisie sont présentées. Les contacts qui arrivent dans ce groupe CU sont acheminés à l'action sélectionnée.
6. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. (Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Tous les MI acheminés à une adresse CU faisant partie de ce groupe CU seront acheminés au point d'entrée que vous avez sélectionné. Cliquez sur *Aller au point d'entrée* si vous désirez voir le point de départ du MI dans l'application. Pour plus d'information sur l'ajout d'adresses CU au groupe CU, reportez-vous à la rubrique qui suit.

Ajout d'une adresse CU

Les adresses CU peuvent être ajoutées à un groupe CU pour les besoins du centre de contacts. Les adresses CU sont des URI SIP d'où les contacts sont acheminés à ice pour être traités. Ils sont associés au compte Skype Entreprise du serveur ice.

Exemple : sip:LiamGerbert@widgets.ca

Les adresses CU doivent être configurées dans Skype Entreprise et dans les paramètres de groupe CU d'iceAdministrator avant de pouvoir être utilisées. Ceci devrait être complété par un technicien qui sait comment dimensionner une adresse Skype Entreprise.

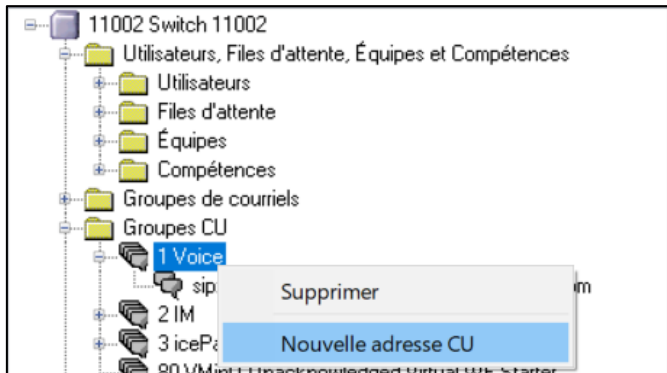
Les instructions suivantes décrivent comment ajouter de nouvelles adresses CU. Ces instructions tiennent pour acquis que les étapes nécessaires pour ajouter les adresses CU ont été faites dans Skype Entreprise et que les messages envoyés à la nouvelle adresse sont envoyés du serveur Skype Entreprise au serveur ice.

Remarque:

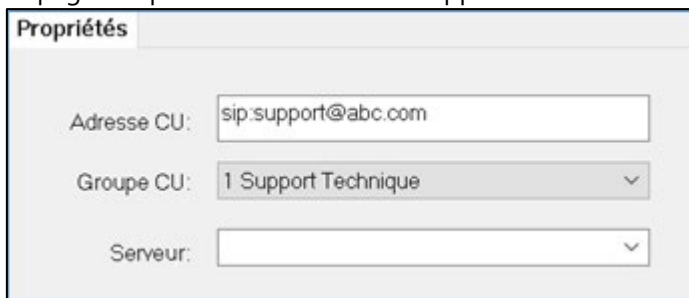
- Pour modifier un groupe CU vous devez être en mode Modification et avoir un type d'utilisateur qui vous permet d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour ajouter des adresses CU à un groupe CU :

1. Allez au groupe CU qui requiert des adresses additionnelles.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le groupe CU.
Un menu s'affiche.



3. Sélectionnez *Nouvelle adresse CU* du menu.
La page 'Propriétés' de l'adresse CU apparaît dans la vue détaillée.



4. Dans le champ 'Adresse CU', entrez l'adresse CU de laquelle votre centre de contacts recevra des appels et des messages instantanés.
Exemple du format requis: sip:support@icescape.com.
L'adresse CU peut avoir jusqu'à 256 caractères.
5. Du 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 des adresses CU à un groupe CU. La rubrique suivante explique comment supprimer une adresse CU.

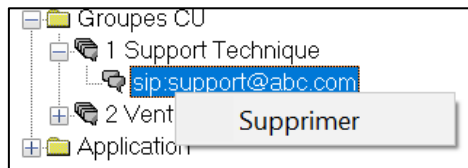
Suppression d'une adresse CU

Une adresse CU qui n'est plus requise peut être supprimée d'iceAdministrator. Les instructions qui suivent assument que l'adresse CU a déjà été retirée du serveur Skype Entreprise ou qu'elle n'est plus acheminée à ice.

Remarque: Pour modifier un groupe CU vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer une adresse CU qui n'est plus requise :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'adresse CU dans la vue arborescente.
Un menu s'affiche.



2. Sélectionnez *Supprimer* du menu qui s'affiche.
3. Du menu Fichier choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Cette rubrique a expliqué comment supprimer des adresses CU d'un groupe CU. La rubrique suivante explique comment supprimer un groupe CU.

Suppression d'un groupe CU et de ses adresses CU

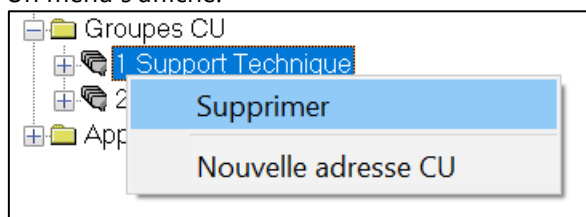
Les groupes CU qui ne sont plus requis peuvent être supprimés d'iceAdministrator. Les adresses CU sont également supprimées lorsque le groupe auquel elles appartiennent est supprimé.

Remarque: Pour supprimer un groupe CU vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un groupe CU qui n'est plus requis :

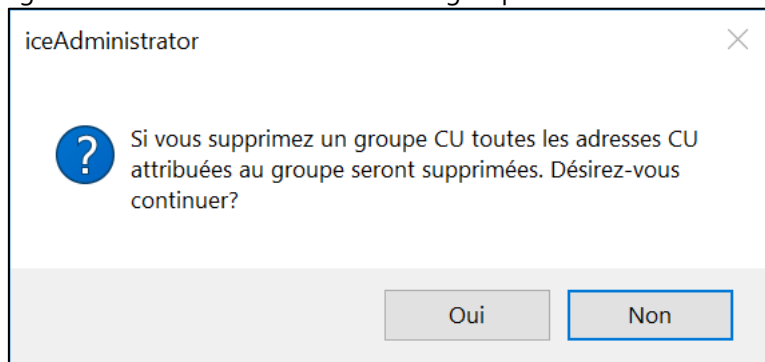
1. Cliquez avec le côté droit de la souris sur le dossier *Groupes CU*.

Un menu s'affiche.



2. Sélectionnez *Supprimer* du menu qui apparaît.

Un message s'affiche pour vous aviser que le fait de supprimer le groupe CU supprime également toutes les adresses CU du groupe.



3. Cliquez sur *Oui* pour continuer ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Cette rubrique a expliqué comment supprimer un groupe CU. La rubrique suivante explique comment supprimer des groupes CU.

Suppression de tous les groupes CU

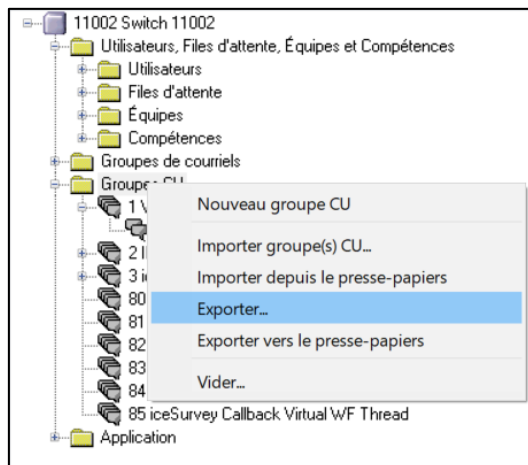
Vous pourriez décider de supprimer tous les groupes CU pour éviter les messages de conflit lors de l'importation de groupes CU.

Remarque: Pour supprimer un groupe CU, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Groupes CU. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer tous les groupes CU :

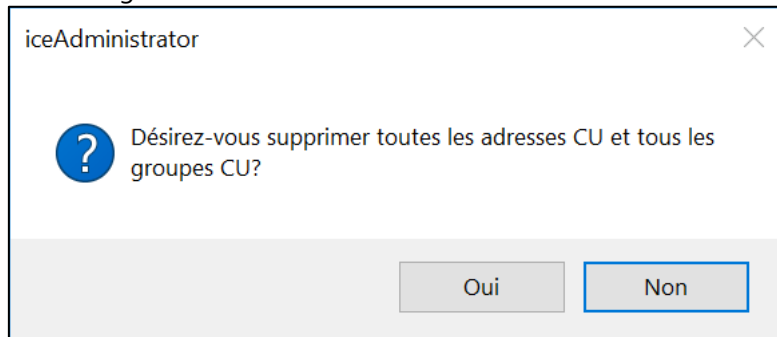
1. Cliquez avec le côté droit de la souris sur le dossier *Groupes CU*.

Un menu s'affiche.



2. Sélectionnez *Vider* du menu.

Un message s'affiche.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer tous les groupes CU et toutes les adresses CU ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, choisissez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.



Annexe A: Exportation et importation

Les données d'iceAdministrator peuvent être exportées dans un fichier (*.ima). Vous pouvez utiliser cette fonction pour copier des données entre deux systèmes ou sauvegarder des éléments dont les propriétés sont incomplètes. Une fois exportée, l'information peut être importée dans un autre système ou dans le même système. iceAdministrator prend en charge l'importation de fichiers .xml et .ima.

De façon générale, pour exporter des données, vous devez cliquer avec le bouton droit de la souris sur un dossier et sélectionner *Exporter* (reportez-vous à la colonne du dossier 'Exporter' dans le tableau ci-dessous). Pour importer des données, vous devez cliquer avec le bouton

droit de la souris sur le dossier et sélectionner *Importer* (reportez-vous à la colonne du dossier 'Importer' dans le tableau ci-dessous):

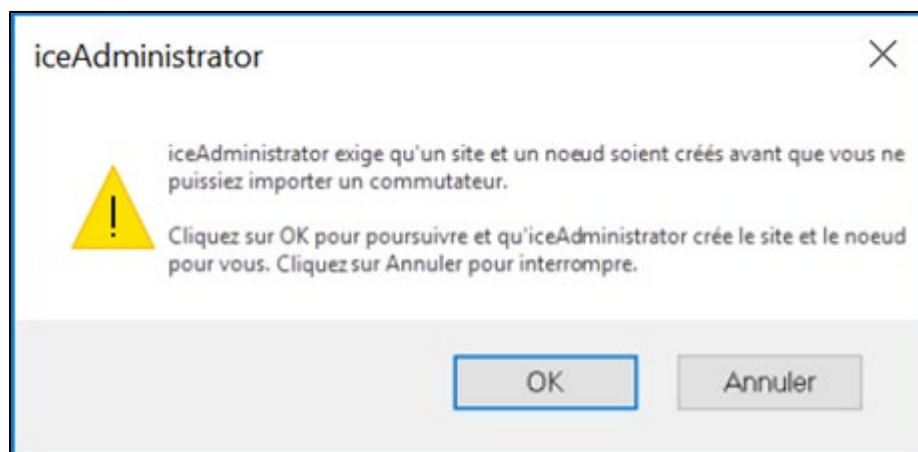
Exportation et importation			
Élément(s)	Description des données exportées	Dossier Exporter	Dossier Importer
Utilisateurs, Files d'attente, et Équipes et Compétences	Tous les détails des utilisateurs, files d'attente, équipes et compétences compris dans le dossier. Remarque: Les utilisateurs, les files d'attente, les équipes et les compétences peuvent également être exportés individuellement, comme on le décrit plus bas.	Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences	Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences
Utilisateurs	Tous les détails des utilisateurs, sauf les affectations de files d'attente.	Utilisateurs	Utilisateurs
Files d'attente	Tous les détails des files d'attente, à l'exception des affectations d'utilisateurs.	Files d'attente	Files d'attente
Équipes	Tous les détails des équipes, à l'exception des affectations d'utilisateurs.	Équipes	Équipes
Compétences	Toutes les compétences	Compétences	Compétences
Groupes de courriels	Tous les groupes de courriels, y compris les adresses de courriel de chaque groupe.	Groupes de courriels	Groupes de courriels
Application	Tous les détails des messages audio, congés, variables, graphiques d'application et pages d'application.	Application	Application

Exportation et importation			
Élément(s)	Description des données exportées	Dossier Exporter	Dossier Importer
Messages audio	Tous les messages audio.	Messages audio	Messages audio
Congés	Tous les congés.	Congés	Congés
Dossier des éléments de base	Tous les détails du dossier Éléments de base, incluant les éléments de base et les messages audio associés, les variables et les routines.		
Élément de base	Tous les détails d'un élément de base particulier, incluant les messages audios, les variables et les routines.		
Routine	Toute application faisant partie d'une routine.		
Variables	Toutes les variables définies par l'utilisateur.	Variables	Variables
Graphiques d'application	Le graphique d'application et toutes les pages du graphique d'application. Tous les détails des messages audio, congés et variables utilisés dans le graphique d'application.	Graphique d'application	Application
Pages d'application	La page d'application et tous les détails des messages audio, congés et variables utilisés dans la page d'application.	Page d'application	Graphique d'application

Exportation et importation			
Élément(s)	Description des données exportées	Dossier Exporter	Dossier Importer
Commutateurs	Tous les détails de chaque dossier du commutateur et les propriétés du commutateur (p. ex., les paramètres de statistiques, etc.).	Commutateur	Noeud ou Centre de contacts*
Nœuds	Tous les détails de chaque commutateur d'un noeud et les propriétés du noeud (p. ex., le nom du noeud et l'adresse IP du serveur ice).	Noeud	Site
Sites	Tous les détails de chaque nœud du site et les propriétés du site (c.-à-d. le nom du site).	Site	Site ou Centre de contacts
Centre de contacts	Tous les détails de chaque site du centre de contact.	Centre de contacts	Centre de contacts

***Remarque:** Pour importer un commutateur dans le centre de contact, vous devez sélectionner le commutateur d'importation (*Importer commutateur*). Si un site et un nœud n'existent pas déjà (p. ex., si vous travaillez hors connexion), iceAdministrator les crée automatiquement. Un site et un nœud doivent exister pour que le commutateur puisse être ajouté.

Le message suivant apparaît pour confirmer l'ajout du site et du noeud.

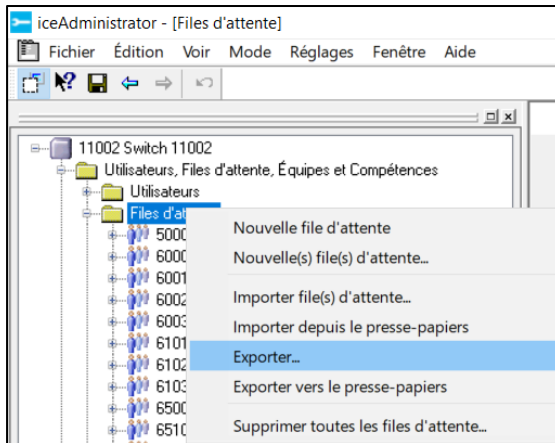


Exportation

iceAdministrator :

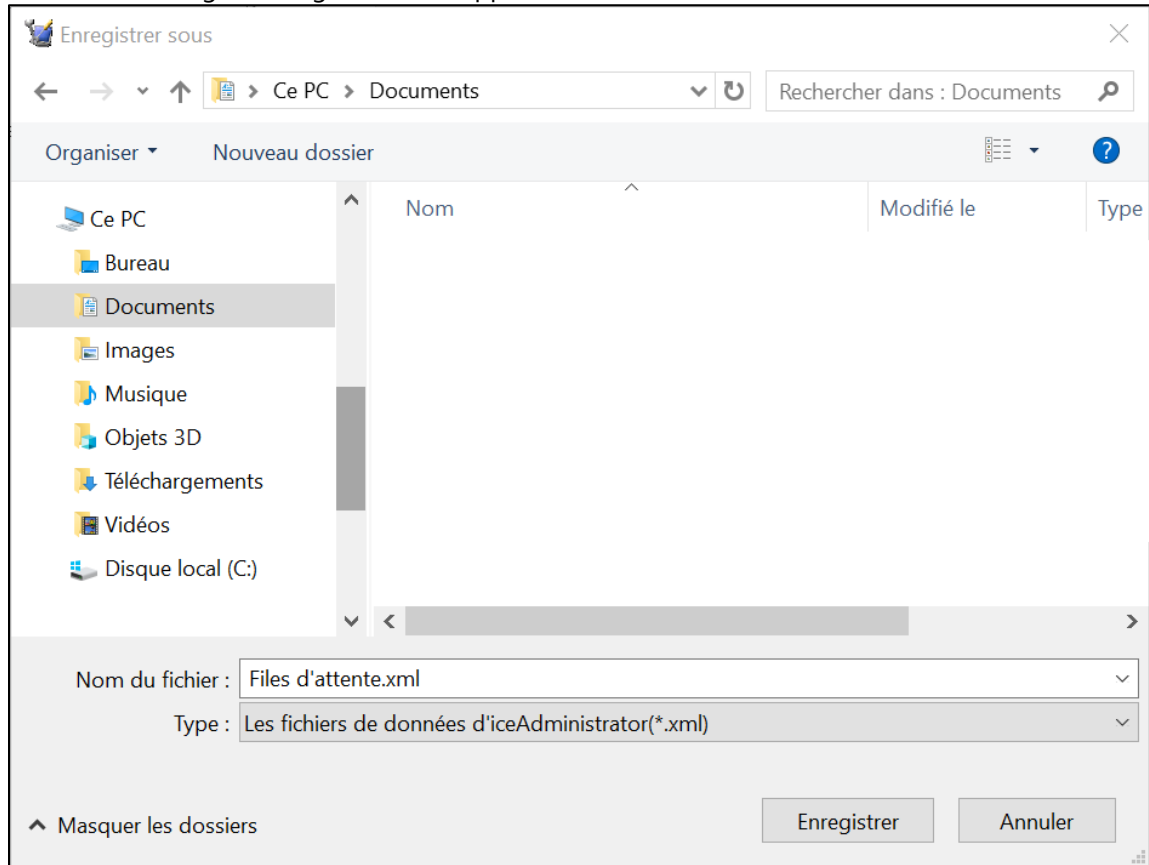
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier de la vue arborescente qui contient les données que vous voulez exporter.

Un menu qui ressemble au menu suivant apparaît lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier *Files d'attente*.



2. Sélectionnez *Exporter* du menu.

La boîte de dialogue 'Enregistrer sous' apparaît.



3. Sélectionnez le répertoire dans lequel les données exportées seront sauvegardées.
4. Tapez le nom des données exportées dans le champ 'Nom de fichier'.
Le nom par défaut correspond aux données exportées. Par exemple, si vous exportez des files d'attente, le nom par défaut est Files d'attente.ima. Si vous modifiez le nom, il est recommandé d'utiliser un nom qui vous permette de reconnaître facilement ce que contient le fichier ima.
5. Cliquez sur *Sauvegarder*.
Les données que vous avez sélectionnées sont exportées et sauvegardées dans le répertoire sélectionné.

Importation

Pour faciliter l'importation, on conseille de sauvegarder vos modifications avant de procéder à l'importation des données. Si vos modifications sont incomplètes lorsque vous tentez d'importer des données, vous serez invité à compléter vos modifications de propriétés avant de poursuivre.

Vous pouvez importer des fichiers .xml et .ima.

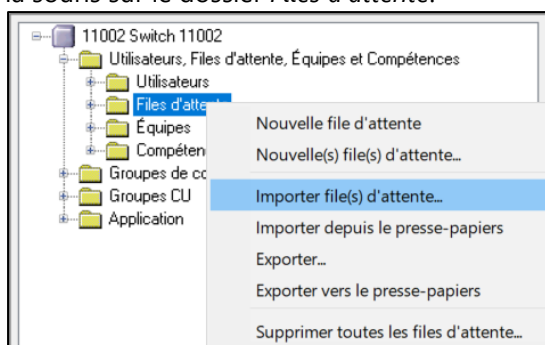
Mise en garde: ice ne doit pas recevoir d'appels pendant que vous importez une application.

Remarque: Pour importer vers un nouveau commutateur, vous devez d'abord créer le nouveau commutateur dans l'outil BD, appliquer la licence et ensuite importer le commutateur dans iceAdministrator.

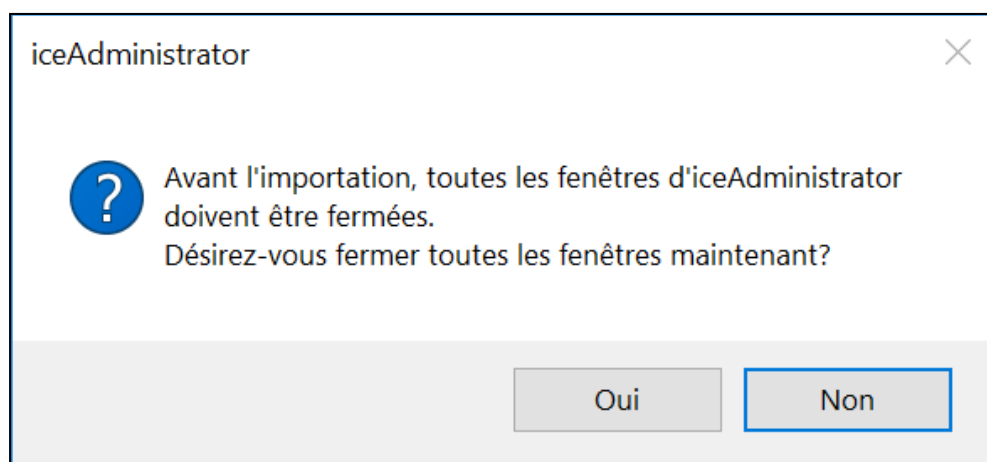
Pour importer des données, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier dans lequel vous voulez importer les données.

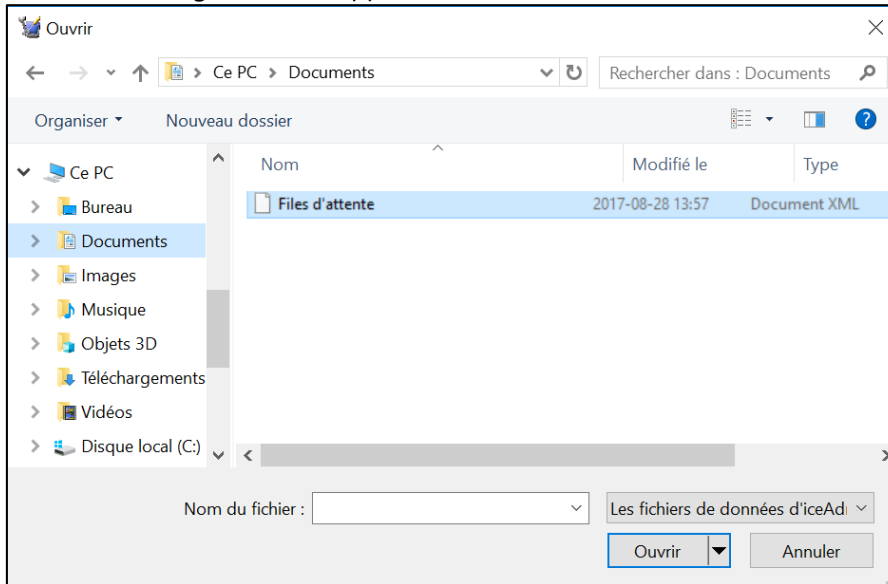
Un menu ressemblant au menu ci-dessous apparaît lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur le dossier *Files d'attente*.



2. Sélectionnez *Importer file(s) d'attente* du 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 dans la vue détaillée. Cliquez sur *Non* si vous ne désirez pas continuer à importer.
La boîte de dialogue 'Ouvrir' apparaît.

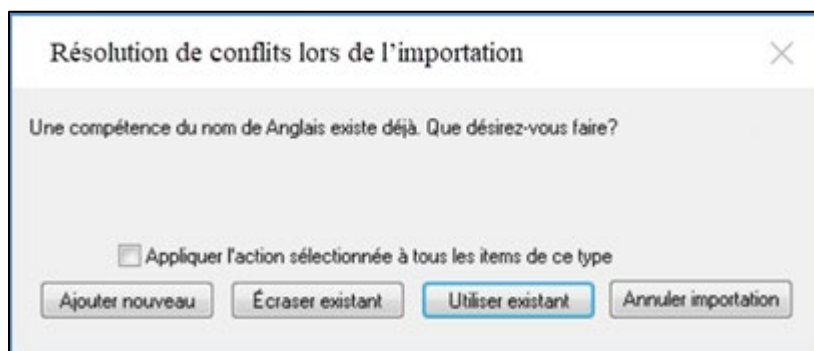


4. Sélectionnez le fichier iceAdministrator (*.ima) que vous avez exporté précédemment et cliquez sur *Ouvrir*.
Assurez-vous que le fichier que vous importez contient les données correctes pour le dossier sélectionné. Reportez-vous à la rubrique suivante pour une explication des messages pouvant apparaître pendant l'importation. Par exemple, si un fichier que vous importez a la même ID qu'un élément existant, une boîte de dialogue 'Résolution de conflits lors de l'importation' apparaît.
5. Du menu Fichier sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Messages d'erreur courants

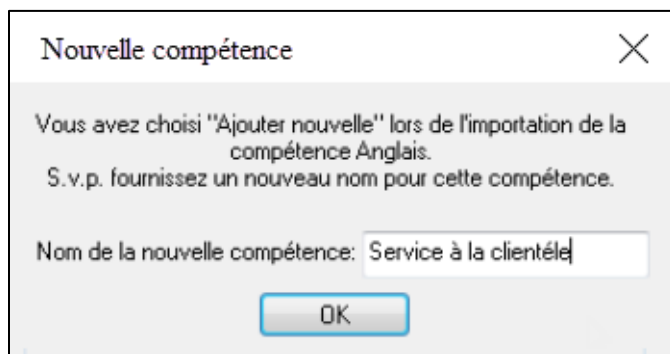
Nom en double

Les compétences, les messages audios et les variables ne peuvent pas porter le même nom dans leurs dossiers respectifs. Par exemple, si vous importez une compétence qui porte le même nom qu'une compétence existante, la boîte de dialogue suivante apparaît:



Vous pouvez soit ajouter une nouvelle compétence, soit substituer la nouvelle compétence à la compétence existante ou supprimer la nouvelle compétence et utiliser la compétence existante. Si vous activez la case à cocher 'Appliquer l'action sélectionnée à tous les items de ce type', l'option que vous sélectionnez est appliquée à toutes les compétences importées qui sont en conflit avec des compétences existantes. Si vous ne sélectionnez pas cette case à cocher, l'option que vous sélectionnez est appliquée seulement à la compétence mentionnée dans la boîte de dialogue. Vous devrez donc répéter le processus de résolution de conflit pour chaque compétence importée portant le même nom qu'une compétence existante.

Si vous cliquez sur *Ajouter nouveau*, la boîte de dialogue 'Nouvelle compétence' apparaît. Attribuez un nom unique à cette compétence dans la boîte de dialogue et cliquez sur *OK*.

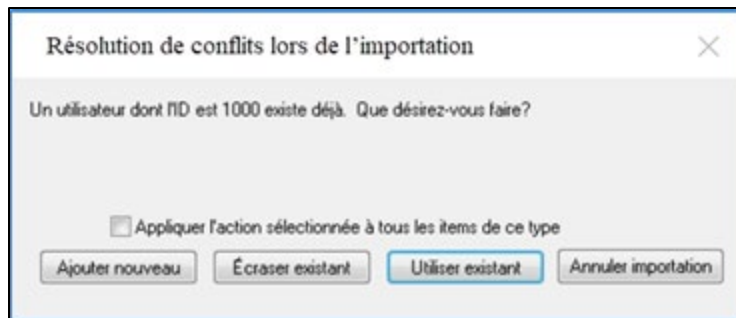


ID en double

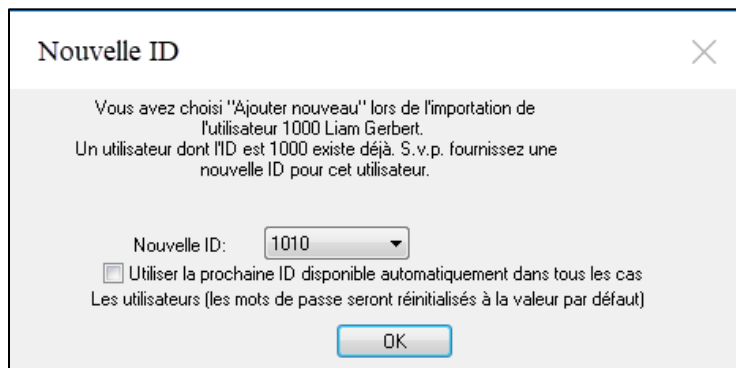
Si un élément que vous importez porte la même ID qu'un élément existant, la boîte de dialogue 'Résolution de conflit lors de l'importation' apparaît.

- Sélectionnez *Ajouter nouveau* pour importer l'élément et lui attribuer une ID unique (iceAdministrator utilise le prochain numéro d'ID disponible).
- Sélectionnez *Écraser existant* pour copier l'élément importé à la place de l'élément existant.
- Sélectionnez *Utiliser existant* pour supprimer l'élément importé (l'élément existant n'est pas modifié).

Si vous activez la case à cocher 'Appliquer l'action sélectionnée à tous les items de ce type', l'option que vous choisissez est appliquée à tous les éléments importés qui sont en conflit avec des éléments existants. Si vous ne sélectionnez pas cette case à cocher, l'option que vous sélectionnez est appliquée seulement à l'élément mentionné dans la boîte de dialogue. Vous devrez donc répéter le processus de résolution de conflit pour chaque élément importé qui porte la même ID qu'un élément existant.

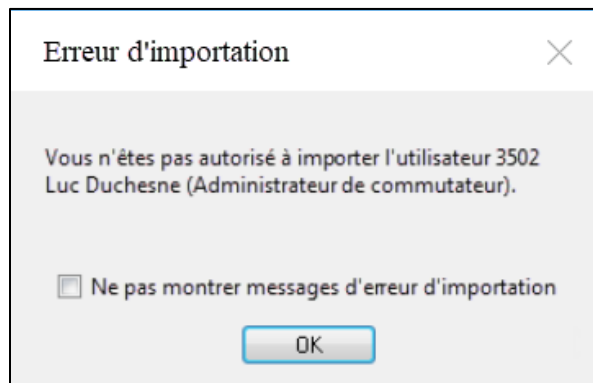


Si vous cliquez sur *Ajouter nouveau*, la boîte de dialogue 'Nouvelle ID' apparaît. Choisissez une ID unique pour le nouvel utilisateur et sélectionnez l'option *Utiliser la prochaine ID disponible automatiquement dans tous les cas* si vous désirez qu'iceAdministrator utilise la prochaine ID disponible pour les autres utilisateurs. Cliquez sur *OK* une fois que vous avez fait les modifications requises.



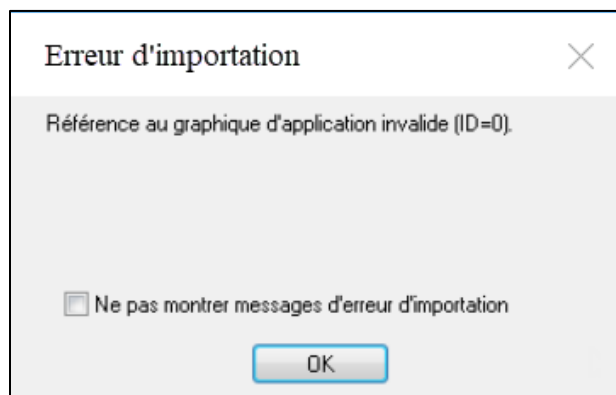
Autorisations insuffisantes

Si vous tentez d'importer un élément qui n'est pas autorisé par les autorisations associées à votre type d'utilisateur, la boîte de dialogue 'Erreur d'importation' apparaît. Cliquez sur *OK* dans cette boîte de dialogue pour poursuivre l'importation. L'élément non autorisé n'est pas importé. Pour plus d'information sur les autorisations et les types d'utilisateur d'ice, reportez-vous à la page 27.



Référence d'application non valide

Lors de l'importation de groupes de courriels ou d'une application, la boîte de dialogue 'Erreur d'importation' apparaît si vous tentez d'importer un élément faisant référence à une application inexistante. Cliquez sur *OK* dans cette boîte de dialogue pour poursuivre l'importation. Vous devrez compléter les propriétés des éléments dont les références ne sont pas valides avant de pouvoir sauvegarder vos modifications.



Boîte de dialogue Valider la référence

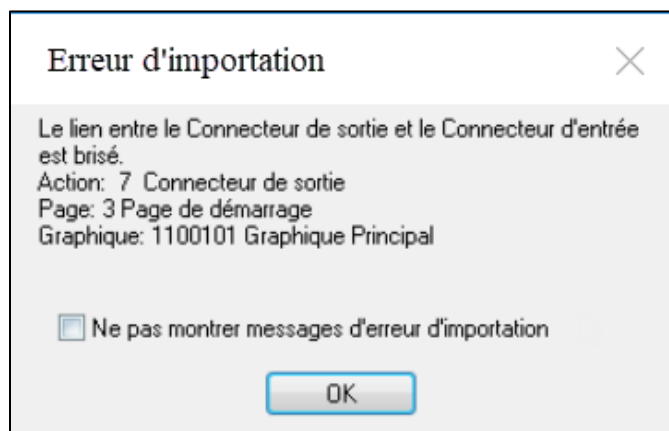
La boîte de dialogue 'Valider la référence' apparaît lors de l'importation de groupes de contacts (par ex. des groupes CU). Cette boîte de dialogue vous demande de vérifier un renvoi à un autre élément d'iceAdministrator. Lors de l'importation de groupes de contacts, le message vous demande si le point d'entrée fait référence à une application existante.

Lorsque ce message est affiché, cliquez sur *Oui* pour valider le renvoi. Cliquez sur *Oui à tous* pour valider toutes les références. Cliquez sur *Non* pour supprimer la référence. Cliquez sur *Non à tous* pour supprimer toutes les références à d'autres éléments d'iceAdministrator. Si vous avez sélectionné *Non* ou *Non à tous*, il faudra compléter les propriétés de l'élément ou des éléments avant de sauvegarder vos modifications.



Liens brisés

Lorsque vous importez un graphique ou une page d'application, il est possible que des liens entre des pages soient brisés. La boîte de dialogue 'Erreur d'importation' vous signale les liens brisés. Cliquez sur *OK* pour poursuivre l'importation. Une fois l'importation terminée, vous devrez réparer manuellement les liens brisés avant de sauvegarder vos modifications.



Exportation et importation de l'application

Lors de l'importation d'une page d'application, iceAdministrator complète automatiquement les actions lorsque l'ID de l'action fait référence à l'élément approprié d'iceAdministrator. En ce qui concerne les files d'attente, si aucune file d'attente d'iceAdministrator n'a une ID correspondant à celle de l'action, la file d'attente est créée dans le cadre du processus d'importation. Dans le cas des autres éléments, si aucun élément d'iceAdministrator ne possède la même ID, l'action ne sera pas complétée tant que l'élément n'aura pas été créé manuellement dans iceAdministrator. Par exemple:

- Si l'action Mettre objet en file d'attente a été utilisée pour enregistrer un contact dans la file d'attente 6001, l'action est complétée automatiquement. Si la file d'attente 6001 n'existe pas déjà, elle sera créée dans le dossier Files d'attente dans le cadre du processus d'importation.
- Si l'action Attribuer compétence à l'objet a été utilisée pour assigner une compétence (p. ex., avec l'ID de compétence 2) à un contact, cette action sera complétée automatiquement, à condition que l'ID de compétence (p. ex., l'ID de 2) se trouve dans le dossier Compétences. Si la compétence n'existe pas, l'action sera incomplète.
- Si l'action Faire entendre message audio fait entendre le message 90011.wma, cette action sera complétée automatiquement, à condition que le message 90011.wma soit ajouté au dossier Messages audio. Si le message n'existe pas, l'action sera incomplète.

L'exécution automatique des actions doit faire l'objet d'une attention spéciale lorsque vous importez une application qui été créée pour un autre commutateur. Le cas échéant, il importe que les actions Mettre objet en file d'attente, Compétences, Faire entendre message audio, etc. fassent l'objet d'une vérification minutieuse afin de s'assurer qu'elles utilisent les files d'attente, compétences et messages audio appropriés.

Paramètres d'importation

Les paramètres d'importation vous permettent de :

- Configurer les actions d'iceAdministrator lorsqu'un élément importé porte la même ID qu'un élément existant dans iceAdministrator.
- Configurer une invite pour un nouveau numéro de commutateur lors de l'importation de commutateurs.

Importation d'actions

Par défaut, la valeur 'Demandez-moi' est attribuée à tous les paramètres afin que vous puissiez vous-même décider de la mesure à prendre lors de l'importation de données.

Vous pouvez substituer une des valeurs suivantes à la valeur implicite 'Demandez-moi' :

Ajouter nouvel item – si un élément portant la même ID est trouvé, l'élément importé est créé et un numéro d'ID différent lui est attribué (c. à d. le premier numéro d'ID disponible).

Écraser existant – si un élément portant la même ID est trouvé, l'élément importé remplace l'élément existant.

Utiliser existant – si un élément portant la même ID est trouvé, l'élément n'est pas importé.

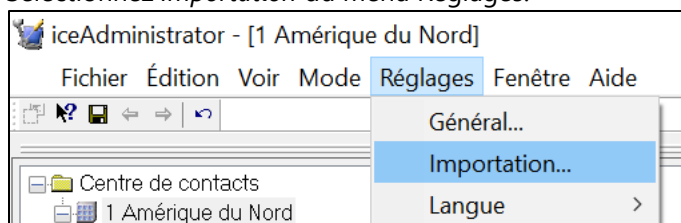
L'élément existant n'est pas modifié.

Vous pouvez choisir l'une des options suivantes pour chaque élément pouvant être importé.

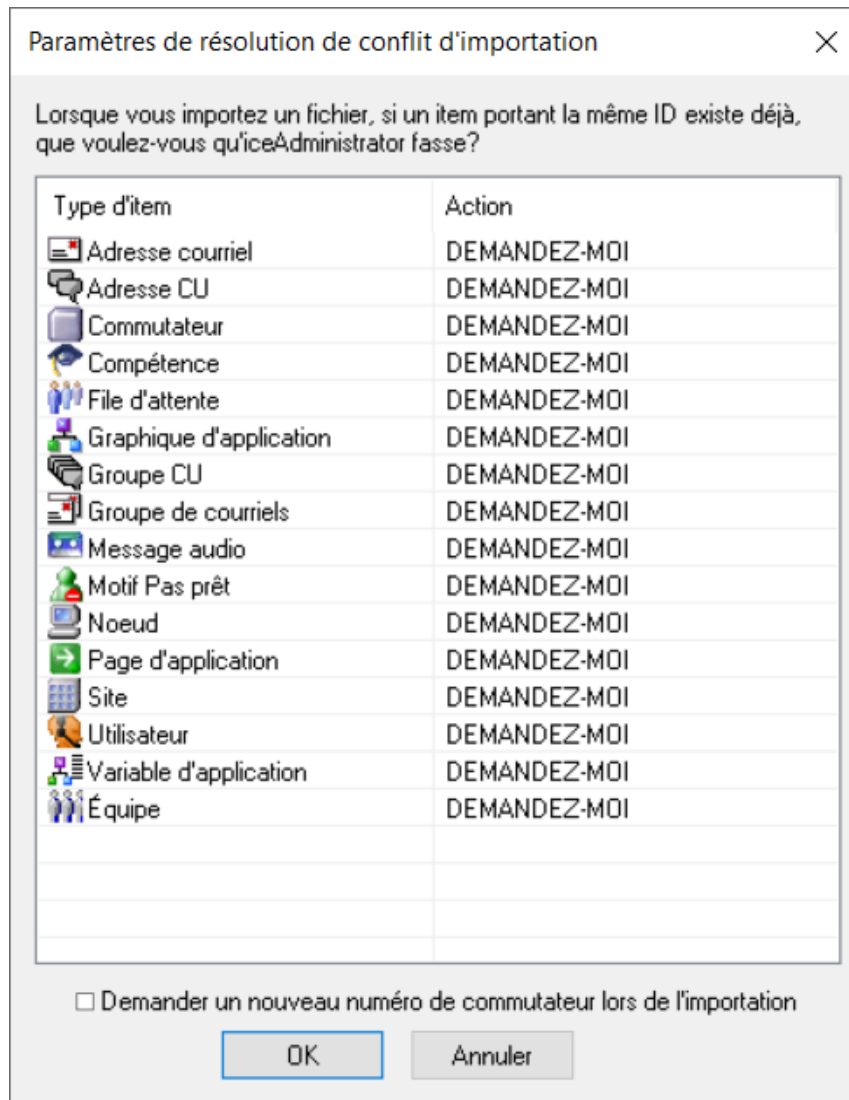
L'option d'ajouter de nouveaux items n'est pas disponible pour les éléments Configuration, Valeur et adresse de courriel.

Pour modifier les paramètres d'importation, procédez comme suit :

1. Sélectionnez *Importation* du menu Réglages.

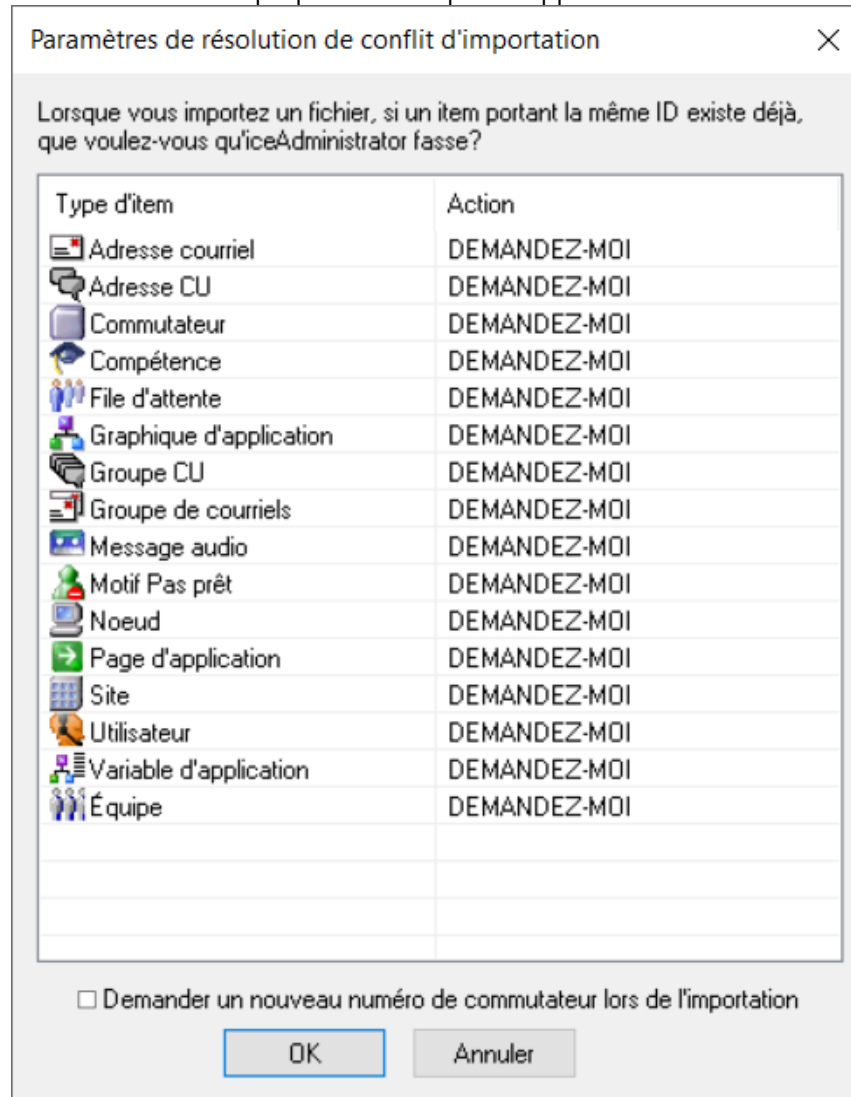


La boîte de dialogue 'Paramètres de résolution de conflit d'importation' apparaît.



2. Pour changer l'action par défaut d'un élément, double-cliquez directement sur le champ Action de cet élément.

Une liste déroulante proposant des options apparaît.



3. Sélectionnez l'option que vous voulez assigner à cet élément, comme on l'explique à la page 270.
4. Cliquez sur *OK* pour sauvegarder vos modifications et fermer la boîte de dialogue. Ou cliquez sur *Annuler* pour fermer la boîte de dialogue sans sauvegarder vos modifications. Les nouveaux paramètres seront utilisés la prochaine fois que vous importerez des données dans iceAdministrator.

Message guide pour un nouveau commutateur

Cliquez sur la boîte à cocher 'Demander un nouveau numéro de commutateur lors de l'importation' au bas de la boîte de dialogue 'Importer réglages de résolution de conflits' si vous désirez être invité à identifier le numéro de commutateur (par ex. 1 pour le commutateur 11001) chaque fois que vous importez un commutateur. Si cette boîte n'est pas cochée, vous y serez quand même invité s'il existe un conflit avec une ID de commutateur existant (à condition que le paramètre d'importation 'Demandez-moi' soit sélectionné pour les commutateurs).



Annexe B: Commutateurs, nœuds et sites

Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

Les commutateurs, nœuds et sites représentent la hiérarchie d'un système ice dans iceAdministrator:

- Un commutateur contient tous les paramètres de configuration applicables à un centre de contact. Dans iceAdministrator, il est possible de développer un commutateur dans la vue arborescente pour afficher les dossiers suivants: Utilisateurs, Files d'attente, Équipes et Compétences, Configuration, Groupes de courriels, Groupes CU et Application. Chaque dossier représente un élément de votre centre de contact.
- Un nœud peut comprendre un seul commutateur ou plusieurs commutateurs. Un serveur ice est essentiellement un nœud.
- Un site peut comprendre un seul nœud ou plusieurs nœuds. Plusieurs serveurs ice interconnectés constituent un site.

Remarque: Pour afficher et modifier les commutateurs, les nœuds et les sites, votre type d'utilisateur doit vous autoriser à afficher ces dossiers dans la vue arborescente d'iceAdministrator. On conseille, avant de lire le présent chapitre, de vous familiariser avec les niveaux d'autorisation d'ice; reportez-vous au Chapitre 1 : Démarrage.

Ajout d'un commutateur

De nombreux systèmes ice possèdent un seul commutateur, un seul nœud et un seul site lors de la mise en service. Toutefois, lorsque les besoins du centre de contact changent, il peut devenir nécessaire d'ajouter un commutateur.

Prenons l'exemple suivant, un système ice peut être "partagé" par deux centres de contact, par exemple, deux services de la même entreprise peuvent utiliser le même système ice pour desservir leur centre de contact respectif. Le cas échéant, chaque service pourrait configurer son propre commutateur, qui devient en quelque sorte une partition du système ice.

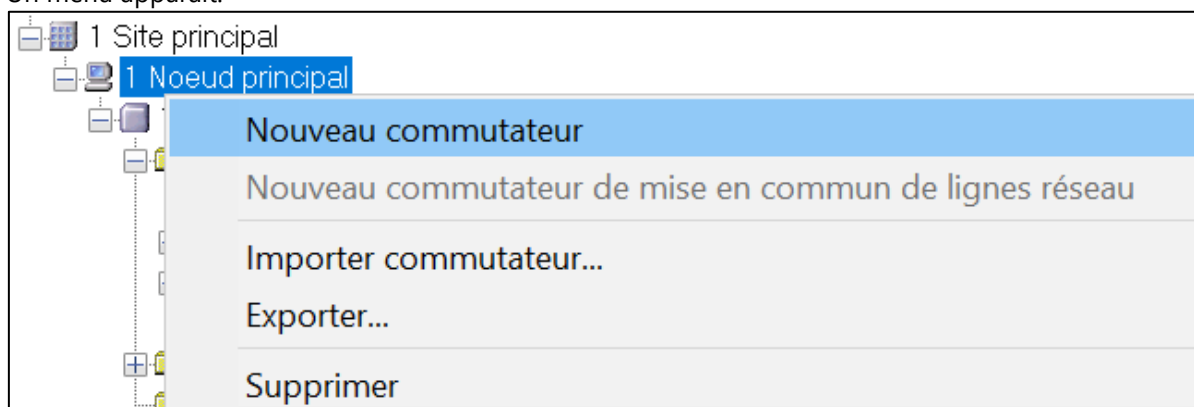
Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

Remarque:

- Pour ajouter un commutateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier *Commutateur* qui fait partie de la vue arborescente d'iceAdministrator. Pour plus d'information sur les autorisations et les types d'utilisateur d'iceAdministrator, reportez-vous à la page 27.
- L'ajout d'un commutateur nécessite le redémarrage du serveur ice.

Pour créer un commutateur, procédez comme suit :

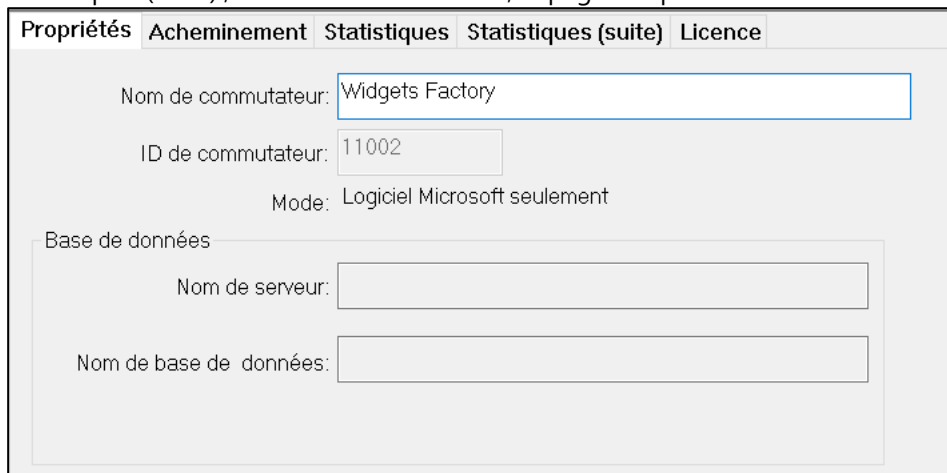
1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Noeud* dans la vue arborescente. Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouveau commutateur* du menu. Une boîte de message contenant le message "Le serveur ice doit être redémarré pour utiliser un commutateur nouvellement créé. Désirez-vous continuer?" apparaît.

3. Cliquez sur *Oui* pour continuer. Cliquez sur *Non* si vous ne voulez pas ajouter de commutateur.
Remarque: Le message à l'étape 2 est un rappel seulement. Le redémarrage du serveur ice ne démarre pas lorsque vous cliquez sur *Oui*. Vous devrez redémarrer ice vous-même pour pouvoir utiliser le nouveau commutateur.

Cinq onglets apparaissent dans la vue détaillée: 'Propriétés', 'Acheminement', 'Statistiques', 'Statistiques (suite)', et 'Licence'. Par défaut, la page 'Propriétés' est affichée.



The screenshot shows the 'Propriétés' tab of the iceAdministrator interface. The form contains the following fields and options:

- Nom de commutateur:** Widgets Factory
- ID de commutateur:** 11002
- Mode:** Logiciel Microsoft seulement
- Base de données:**
 - Nom de serveur:** [Empty field]
 - Nom de base de données:** [Empty field]

4. Entrez le nom que vous voulez attribuer au commutateur dans le champ 'Nom de commutateur'. Le nom peut avoir une longueur maximale de 40 caractères.
Vous pouvez changer le nom d'un commutateur à votre convenance. Avant de sauvegarder le commutateur, vous devez entrer un code de licence valide, comme on l'explique en page 291.

Acheminement

Mise en garde: Il s'agit d'un sujet avancé et il ne devrait pas être abordé sans auparavant contacter ComputerTalk.

La page 'Acheminement' fournit l'accès aux paramètres configurables pour l'acheminement au niveau du commutateur. La librairie Perl Compatible Regular Expressions(PCRE) est utilisée pour définir les règles d'acheminement pour les appels sortants. Ces paramètres sont rarement modifiés. Seuls un administrateur de nœud, un administrateur de site ou un administrateur global peuvent exécuter les modifications aux paramètres d'acheminement. Les modifications ne devraient être faites que par des individus familiers avec la syntaxe de Regular Expression. La librairie PCRE est un ensemble de fonctions qui implantent la correspondance de modèle régulier d'expression en utilisant la même syntaxe et la même sémantique que Perl 5. PCRE a sa propre interface de programmation de même qu'un ensemble de fonctions enveloppantes qui correspondent à l'interface de programmation d'expression régulière POSIX. Pour plus d'information sur PCRE consultez l'Internet.

Les modifications à ces paramètres doivent ensuite être sauvegardées et le serveur ice devrait être redémarré.

Le tableau ci-dessous décrit les paramètres trouvés dans la page Acheminement :

Acheminement	
Champ	Description
Nom de la règle d'acheminement	Un nom pour la règle d'acheminement, qui correspond à sa fonctionnalité.
Expression régulière	Contient votre syntaxe PCRE.
Chaîne de sortie	Le résultat de cette règle d'acheminement si une correspondance a été trouvée.
Groupe de contact	Le groupe de contact qui correspond à cette règle d'acheminement.
Drapeaux du chemin	Indique si cette règle d'acheminement devrait être envoyée à un autocommutateur privé (PBX).
Description	Une description de cette règle d'acheminement.

Pour ajouter une règle d'acheminement :

1. Cliquez sur *Ajouter* dans la page Acheminement.
2. Complétez les champs tel que décrit dans le tableau Acheminement.
Il y a des exemples de code PCRE dans la partie inférieure de la fenêtre.

Règle d'acheminement

Nom de la règle d'acheminement:

Expression régulière:

Chaîne de sortie:

Acheminer à l'autocommutateur privé

Groupe de contacts:

Description:

Exemples

Couplez tous les numéros à dix chiffres dans l'indicatif régional 705 ou 514 qui commencent optionnellement par a + et contiennent optionnellement une extension et ajoutez le préfixe 1
Expression régulière: `^[+]*((705|514)\d\d\d\d\d\d\d\d(\^\.*)?)$`
Sortie = 1\$1

Couplez tous les numéros qui commencent par un 8, éliminez le 8 et envoyez à une passerelle SIP avec le numéro comme utilisateur URI
Expression régulière: `^8(.*?)$`
Sortie = sip:\$1@gateway.com

OK Annuler

3. Cliquez sur *OK* pour ajouter la règle d'acheminement à la table. Cliquez sur *Annuler* pour ignorer la règle d'acheminement.
4. Sauvegardez vos modifications.

Pour modifier une règle d'acheminement :

1. Cliquez une fois sur la règle que vous désirez modifier pour la mettre en évidence.
2. Cliquez sur *Modifier*.
3. Modifiez les champs tel que décrit au tableau Acheminement.
4. Cliquez sur *OK* pour ajouter la règle d'acheminement à la table. Cliquez sur *Annuler* pour ignorer les modifications.
5. Sauvegardez vos modifications.

Pour supprimer une règle d'acheminement :

1. Cliquez une fois sur la règle que vous désirez supprimer pour la mettre en évidence.
2. Cliquez sur *Supprimer*.
3. Sauvegardez vos modifications.

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

Pour modifier l'ordre des règles dans la table :

1. Mettez en évidence la règle que vous désirez promouvoir ou reléguer au second rang.
2. Cliquez sur *Monter* pour le promouvoir ou *Descendre* pour le reléguer au second rang. Cliquez sur le bouton le nombre de fois nécessaire pour déplacer la condition à la position désirée dans la table.
3. Sauvegardez vos modifications.

Application appel sortant

Au lieu d'acheminer un appel directement à un numéro lorsqu'un utilisateur établit une communication, on peut faire en sorte que l'appel soit acheminé à une application appel sortant à des fins de vérification et de traitement. Avant d'activer une application appel sortant en regard d'un utilisateur, vous devez vous assurer que l'application appel sortant fait déjà l'objet d'une action Attribuer NA. L'application a accès au numéro composé par l'utilisateur par l'intermédiaire de la variable \$System:DialledNumber. Pour plus d'information sur les variables et l'application, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer.

Voici quelques exemples d'application appel sortant :

- **Blocage d'appel** – Un utilisateur qui tente de composer un numéro bloqué par l'application entend un message indiquant que le numéro ne peut être composé.
- **Acheminement le plus économique** – L'application recherche le télécommunicateur le plus économique en fonction du numéro composé. La communication est établie sur un groupe de lignes associé au télécommunicateur le plus économique.
- **Autorisation d'interurbain sur NIP** – Si l'application détermine qu'un numéro composé est un appel interurbain, l'utilisateur est invité à entrer son NIP avant que la communication soit établie.
- **Manipulation du numéro composé** – Par exemple, pour les systèmes qui utilisent la technologie SIP, un utilisateur peut établir un appel en composant un numéro de téléphone. L'application appel sortant peut manipuler le numéro composé de manière qu'il soit dans le format approprié pour être acheminé sur un port SIP. Si l'utilisateur compose 4162411234, l'application appel sortant peut générer la chaîne de composition suivante avant que l'appel ne soit acheminé sur un port SIP – par exemple, sip:4162411234@sipgateway.com.

En ce qui concerne le commutateur, vous avez le choix entre quatre modes d'application appel sortant :

- **Désactivé** – Il s'agit du paramètre par défaut. Les appels sortants de l'utilisateur ne sont pas pris en charge par l'application appel sortant.
- **Tous les appels sauf les appels aux utilisateurs** – Comprend les appels externes et les appels aux numéros d'appel (NA) de l'application. Les appels entre utilisateurs ne sont pas traités.
- **Tous appels sortants** – Comprend les appels externes, les appels aux numéros d'appel (NA) de l'application et les appels à un utilisateur ice.
- **Appels externes seulement** – Comprend les appels externes seuls.

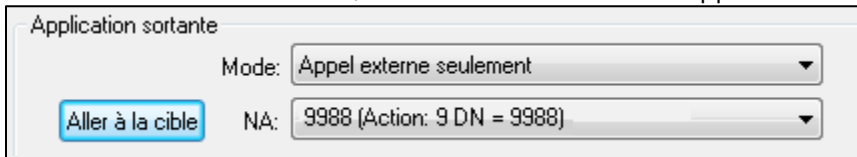
Il est possible d'activer une application appel sortant au niveau du commutateur, comme on le décrit ci-dessous, ou au niveau d'un utilisateur. Pour plus d'information sur l'activation de l'application appel sortant des appels d'un utilisateur, reportez-vous à la page 103.

Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

Remarque: Pour modifier un commutateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Commutateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour activer l'application appel sortant pour un commutateur, procédez comme suit :

1. Allez au commutateur que vous voulez personnaliser ou modifier.
La page 'Propriétés' du commutateur sélectionné apparaît dans la partie droite de la fenêtre iceAdministrator. Pour la suite, vous devez utiliser la zone Application sortante de la page.



Application sortante

Mode: Appel externe seulement

Aller à la cible NA: 9988 (Action: 9 DN = 9988)

De la liste déroulante 'Mode', sélectionnez l'un des quatre modes suivants: Désactivé, Tous les appels sauf les appels aux utilisateurs, Tous les appels sortants et Appels externes seulement.

Si vous avez choisi un mode autre que Désactivé, vous devez choisir le NA qui pointe vers l'application appel sortant dans la liste déroulante 'NA'.

Vous pouvez cliquer sur *Aller à la cible* pour afficher l'application appel sortant.

2. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Statistiques

Mise en garde : Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

La page 'Statistiques' permet de consulter les paramètres configurables applicables aux statistiques produites par un commutateur. Ces paramètres sont rarement modifiés.

Les modifications aux paramètres des statistiques ne peuvent être effectuées que par un administrateur de nœud, un administrateur de site ou un administrateur global. Les modifications à ces paramètres doivent ensuite être sauvegardées et le serveur ice doit être redémarré.

Propriétés **Acheminement** **Statistiques** **Statistiques [suite]** **Licence**

ADR activé (voir page de la licence)
 CDR activé (voir page de la licence)

Âge maximal

Statistiques ADR:	100	jours
Statistiques CDR:	100	jours
Statistiques du Sommaire CDR:	100	jours
Statistiques d'intervalle:	100	jours
Statistiques quotidiennes:	375	jours
Statistiques hebdomadaires:	158	semaines
Statistiques mensuelles:	62	mois
Statistiques annuelles:	50	années

Les champs de la page 'Statistiques' sont décrits dans le tableau suivant.

Statistiques	
Champ	Description
Nom de serveur	Obligatoire si la base de données ice ne se trouve pas sur le serveur ice ou si chaque commutateur a sa propre base de données sur le serveur ice. Le nom du serveur entré dans ce champ ne doit pas comporter plus de 40 caractères.
Nom de base de données	Obligatoire si la base de données ice ne se trouve pas sur le serveur ice ou si chaque commutateur a sa propre base de données sur le serveur ice. Le nom du serveur entré dans ce champ ne doit pas comporter plus de 40 caractères.
ADR activé	Indique si la fonction Agent Detail Record (ADR) est activée. Pour plus d'information, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceReporting.
CDR activé	Indique si la fonction Contact Detail Record (CDR) est activée. Pour plus d'information, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceReporting.
Âge maximal	Durée de conservation des statistiques dans la base de données, en jours, semaines, mois ou années. Une fois la durée de conservation atteinte, les statistiques sont éliminées de la base de données.

Statistiques (suite)

Mise en garde : Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

La page Statistiques (Suite) contient des paramètres de statistiques configurables avancés. Par défaut, ces paramètres ne peuvent être modifiés; vous pouvez toutefois activer 'Faire en sorte que les paramètres de statistiques soient modifiables' et ainsi vous pourrez modifier les valeurs des champs.

Propriétés **Acheminement** **Statistiques** **Statistiques [suite]** **Licence**

Permettre modification des paramètres de statistiques

Premier jour de la semaine: Dimanche

Premier mois de l'année: Janvier

Heure d'actualisation quotidienne: 12:00:00 AM

Longueur de l'intervalle: 15 min

Capacité du tampon BD: 100000

Fils de scripteur BD: 1

Limite de temps en file d'attente 1: 5 sec

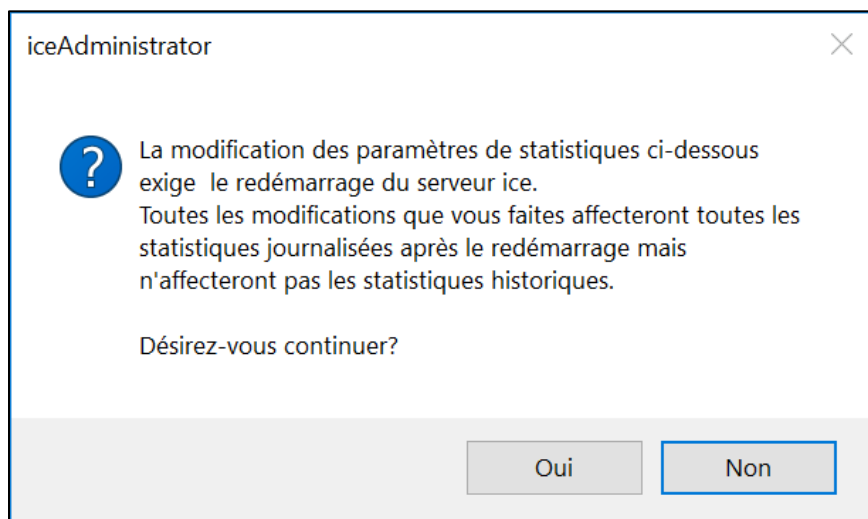
Limite de temps en file d'attente 2: 10 sec

Limite de temps en file d'attente 3: 30 sec

Limite de temps en file d'attente 4: 60 sec

Limite de temps en file d'attente 5: 120 sec

Le message suivant apparaît lorsque vous activez 'Permettre la modification des paramètres de statistiques'.



Les champs de la page 'Statistiques (Suite)' sont décrits dans le tableau suivant.

Statistiques (suite)	
Champ	Description
Premier jour de la semaine:	Par défaut, il s'agit du dimanche. L'exactitude des statistiques existantes ne peut être garantie lorsque l'on modifie ce paramètre. Les statistiques produites à compter de la modification seront exactes.
Premier mois de l'année	Par défaut, il s'agit du mois de janvier. L'exactitude des statistiques existantes ne peut être garantie lorsque l'on modifie ce paramètre. Les statistiques produites à compter de la modification seront exactes.
Heure d'actualisation quotidienne	Heure de réinitialisation des statistiques dans iceMonitor et dans la fenêtre 'Statistiques de files d'attente' d'iceBar. Par défaut, les statistiques sont réinitialisées chaque jour à minuit (00:00:00). Pour plus d'information sur iceMonitor, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceMonitor. Pour plus d'information sur iceBar, reportez-vous au document intitulé Manuel de l'utilisateur iceBar.

Statistiques (suite)	
Champ	Description
Longueur de l'intervalle:	Fréquence à laquelle les statistiques sont consignées dans la base de données. Par défaut, les statistiques sont enregistrées dans la base de données toutes les quinze minutes. Le système ice doit être redémarré si on modifie ce paramètre.
Capacité du tampon DB	Nombre d'enregistrements mis en mémoire tampon en cas de rupture de la liaison entre ice et la base de données. Par défaut, la mémoire tampon peut contenir jusqu'à 100 000 enregistrements. Le système ice doit être redémarré si on modifie ce paramètre.
Fils de scripteur DB	Autorise les écritures de base de données concurrentes. Une valeur de 3 est recommandée. On ne doit pas modifier ce paramètre à moins d'indication contraire de la part de ComputerTalk. Le système ice doit être redémarré si on modifie ce paramètre.

Statistiques (suite)																																																															
Champ	Description																																																														
Limite de temps en file d'attente 1 à 5.	<p>Les limites sont utilisées dans plusieurs rapports. Par exemple, un rapport peut indiquer la rapidité de traitement des contacts en fonction de limites. Par défaut, les limites sont de 5, 10, 30, 60 et 120 secondes. Le système ice doit être redémarré si on modifie ce paramètre.</p> <p>Dans l'exemple de rapport ci-dessous, si on utilise les limites par défaut, le rapport indique le nombre de contacts traités en 0-4 secondes, 5-9 secondes, 10-29 secondes, 30-59 secondes, 60-119 secondes et en 120 secondes ou plus.</p> <p><i>File d'attente 3001 - Technical Support</i></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Date</th> <th colspan="6">Traités cette file</th> </tr> <tr> <th>0-4</th> <th>5-9</th> <th>10-29</th> <th>30-59</th> <th>60-119</th> <th>>=120</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009-10-19</td> <td>2</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2009-10-20</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2009-10-21</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2009-10-22</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2009-10-23</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Sous-total file:</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Grand total:</td> <td>5</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Date	Traités cette file						0-4	5-9	10-29	30-59	60-119	>=120	2009-10-19	2	2	0	1	0	0	2009-10-20	0	2	3	0	0	0	2009-10-21	0	2	4	1	0	1	2009-10-22	3	1	1	1	1	0	2009-10-23	0	1	1	1	2	1	Sous-total file:	5	8	9	4	3	2	Grand total:	5	8	9	4	3	2
Date	Traités cette file																																																														
	0-4	5-9	10-29	30-59	60-119	>=120																																																									
2009-10-19	2	2	0	1	0	0																																																									
2009-10-20	0	2	3	0	0	0																																																									
2009-10-21	0	2	4	1	0	1																																																									
2009-10-22	3	1	1	1	1	0																																																									
2009-10-23	0	1	1	1	2	1																																																									
Sous-total file:	5	8	9	4	3	2																																																									
Grand total:	5	8	9	4	3	2																																																									

Licence

La page qui concerne la licence est un aperçu des licences qui vous sont disponibles pour votre centre de contact.

Remarque : Contactez ComputerTalk pour modifier vos licences.

Propriétés	Acheminement	Statistiques	Statistiques (suite)	Licence
Utilisateurs		Utilisateurs: 7/illimité Chef d'équipe: 3/illimité Superviseur: 13/illimité Administrateur: 5/illimité		Groupes CU Voix: 25/illimité MI: 10/illimité Courriel: 1/illimité
Licence d'application				
<input checked="" type="checkbox"/> ADR activé <input checked="" type="checkbox"/> CDR activé				
Actions de base de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Attribuer NA <input checked="" type="checkbox"/> Attribuer compétences à l'objet <input checked="" type="checkbox"/> Attribuer valeur à une variable <input checked="" type="checkbox"/> Vérifier ANI <input checked="" type="checkbox"/> Vérifier DNIS <input checked="" type="checkbox"/> Vérifier horaire <input checked="" type="checkbox"/> Comparer données <input checked="" type="checkbox"/> Composer chiffres <input checked="" type="checkbox"/> Terminer session d'application <input checked="" type="checkbox"/> Évaluer expression <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir entrée de l'appelant <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir état de la file d'attente <input checked="" type="checkbox"/> Faire entendre fichier audio <input checked="" type="checkbox"/> Faire entendre musique en attente <input checked="" type="checkbox"/> Mettre objet en file d'attente <input checked="" type="checkbox"/> Enregistrer fichier audio <input checked="" type="checkbox"/> Rejeter appel <input checked="" type="checkbox"/> Supprimer objet de la file d'attente <input checked="" type="checkbox"/> Supprimer compétences de l'objet <input checked="" type="checkbox"/> Acheminer objet <input checked="" type="checkbox"/> Établir sous-répertoire de base du fichier audio <input checked="" type="checkbox"/> Attendre appel entrant 				
Actions de reconnaissance vocale de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Parler <input checked="" type="checkbox"/> Affecter ressource de reconnaissance vocale <input checked="" type="checkbox"/> Libérer ressource de reconnaissance vocale <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir résultats de reconnaissance vocale <input checked="" type="checkbox"/> Démarrer reconnaissance vocale 				
Actions de la base de données de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> BD Connecter <input checked="" type="checkbox"/> BD Exécuter requête <input checked="" type="checkbox"/> BD Dossier suivant <input checked="" type="checkbox"/> BD Débuter transaction <input checked="" type="checkbox"/> BD Terminer transaction <input checked="" type="checkbox"/> BD Fermer connexion 				
Actions de courriel de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Vérifier courriel <input checked="" type="checkbox"/> Composer courriel de réponse <input checked="" type="checkbox"/> Envoyer courriel <input checked="" type="checkbox"/> Attendre courriel 				
Actions avancées de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Gestion d'utilisateur <input checked="" type="checkbox"/> Appeler services web <input checked="" type="checkbox"/> Créer requête de composition auto <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir données d'utilisateur de l'objet <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir paramètre de téléphonie <input checked="" type="checkbox"/> Exécuter action externe <input checked="" type="checkbox"/> Exécuter routine <input checked="" type="checkbox"/> Appeler <input checked="" type="checkbox"/> Établir message de présentation à l'utilisateur <input checked="" type="checkbox"/> Obtenir verrouillage <input checked="" type="checkbox"/> Sortir chaîne de débogage <input checked="" type="checkbox"/> Libérer verrouillage <input checked="" type="checkbox"/> Quitter la routine <input checked="" type="checkbox"/> Établir données d'utilisateur de l'objet <input checked="" type="checkbox"/> Établir paramètre de téléphonie <input checked="" type="checkbox"/> Gestion d'enregistrement <input checked="" type="checkbox"/> Application virtuelle <input checked="" type="checkbox"/> Ajouter application active <input checked="" type="checkbox"/> Supprimer application active <input checked="" type="checkbox"/> Ajouter ou Mettre à jour sondage <input checked="" type="checkbox"/> Supprimer sondage <input checked="" type="checkbox"/> Établir état de la réponse au sondage 				
Actions de MI de l'application <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Recevoir message instantané <input checked="" type="checkbox"/> Répondre au message instantané <input checked="" type="checkbox"/> Attendre message instantané 				

Suppression d'un commutateur

Mise en garde : Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

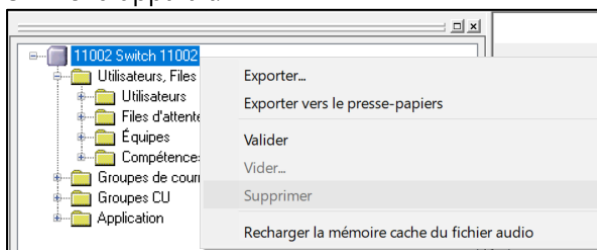
On explique ci-dessous la marche à suivre pour supprimer un commutateur devenu inutile.

Remarque : Pour supprimer un commutateur, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Commutateur. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un commutateur, procédez comme suit :

1. Dans la vue arborescente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le commutateur que vous voulez supprimer.

Un menu apparaît.

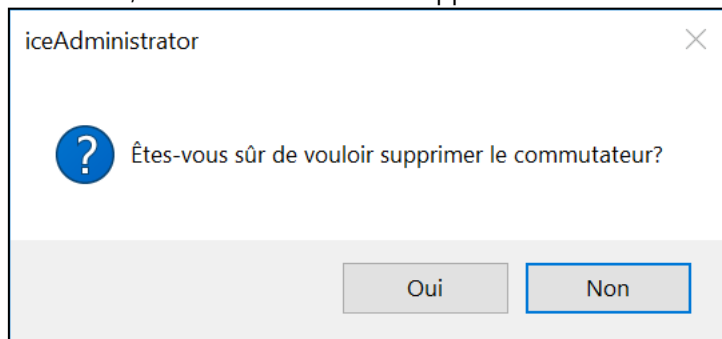


2. Sélectionnez *Supprimer* du menu.

Remarque: Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur appartenant au commutateur que vous tentez de supprimer, une boîte contenant le message "Ne peut supprimer un commutateur qui contient l'utilisateur actuel d'iceAdministrator <nom de l'utilisateur>" apparaît.

3. Cliquez sur *OK* pour fermer cette boîte de message.

Autrement, si vous êtes autorisé à supprimer le commutateur, une boîte de message apparaît.



4. Cliquez sur *Oui* pour confirmer la suppression ou cliquez sur *Non* pour annuler.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

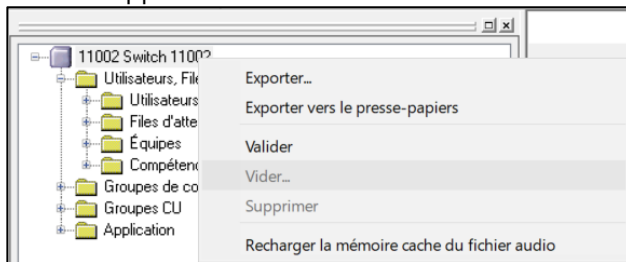
Suppression de tous les éléments d'un commutateur

Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

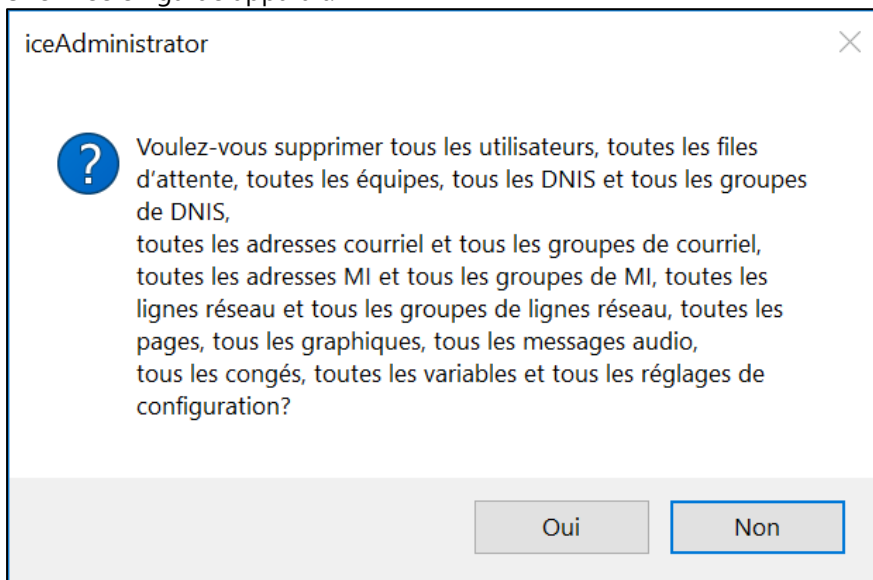
Vous pourriez décider de supprimer tous les éléments d'un commutateur afin de prévenir les conflits lors de l'importation d'un commutateur, par exemple.

Pour supprimer tous les éléments du commutateur, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Commutateur*.
Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Vider*.
Une mise en garde apparaît.



3. Cliquez sur *Oui* pour supprimer la configuration du commutateur ou cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Ajout d'un nœud

Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

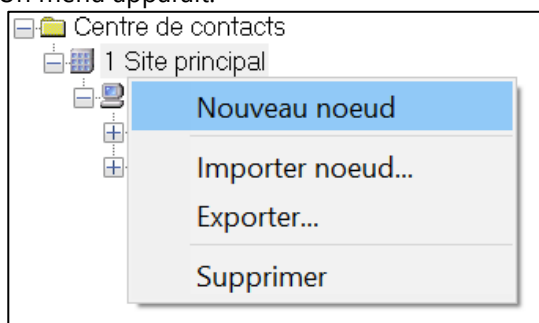
Un nœud peut comprendre un seul commutateur ou plusieurs commutateurs. Un serveur ice est essentiellement un nœud. Au besoin, il est possible d'ajouter un nœud dans iceAdministrator. La marche à suivre ci-dessous suppose que le matériel nécessaire a été installé pour prendre en charge le nouveau nœud.

Remarque: Pour ajouter un nœud, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Nœud. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour créer un nœud, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Site* dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouveau nœud* du menu.
Une page 'Propriétés' apparaît dans la vue détaillée.

Propriétés

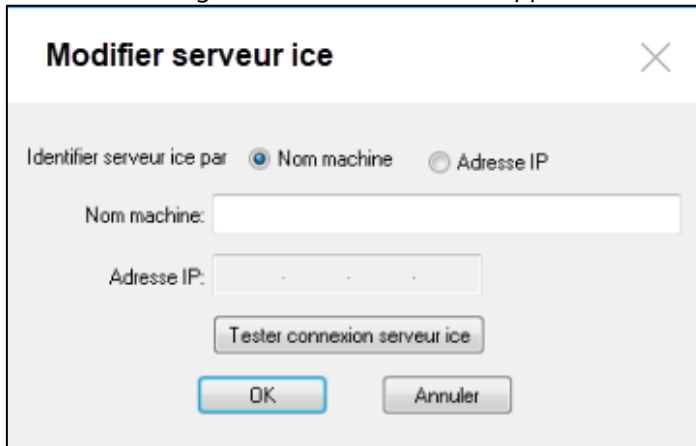
Nom du nœud:

ID du nœud:

Nom du serveur / Adresse IP:

3. Entrez le nom que vous voulez attribuer au nœud dans le champ 'Nom de nœud'.
La longueur maximale du nom est de 40 caractères.

4. Cliquez sur *Modifier serveur ice*.
La boîte de dialogue 'Modifier serveur ice' apparaît.



Modifier serveur ice [X]

Identifier serveur ice par Nom machine Adresse IP

Nom machine:

Adresse IP:

Tester connexion serveur ice

OK Annuler

5. Dans le champ 'Nom machine', entrez le nom du serveur ice (p. ex., ice-widgetsinc).
Si le nom du serveur ne peut être reconnu, sélectionnez le bouton radio 'Adresse IP' et entrez l'adresse IP du serveur ice dans le champ 'Adresse IP'.
6. Cliquez sur *OK* pour valider les modifications et fermer la boîte de dialogue, ou cliquez sur *Annuler* pour annuler les modifications et fermer la boîte de dialogue.
7. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progress'.

Suppression d'un noeud

Mise en garde :

- Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.
- Lors de la suppression d'un nœud, tous les commutateurs qui font partie du nœud sont également supprimés.

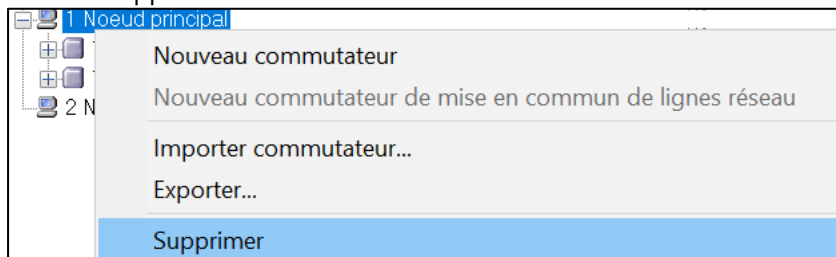
On explique ci-dessous la marche à suivre pour supprimer un nœud devenu inutile.

Remarque: Pour supprimer un nœud, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier nœud. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un nœud, procédez comme suit :

1. Dans la vue arborescente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nœud que vous voulez supprimer.

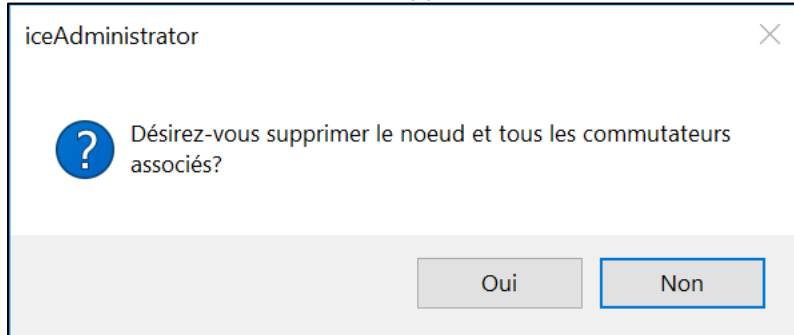
Un menu apparaît.



- Sélectionnez '*Supprimer*' du menu.

Remarque: Si vous êtes connecté à titre d'utilisateur appartenant au nœud que vous tentez de supprimer, une boîte contenant le message "Ne peut supprimer un noeud contenant l'utilisateur actuel d'iceAdministrator <nom de l'utilisateur>." apparaît. Cliquez sur *OK* pour fermer cette boîte de message.

Autrement, vous êtes autorisé à supprimer le nœud. Une boîte de message instantanée apparaît.



- Cliquez sur *Oui* pour confirmer la suppression ou cliquez sur *Non* pour annuler.
- Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.

Ajout d'un site

Mise en garde: Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.

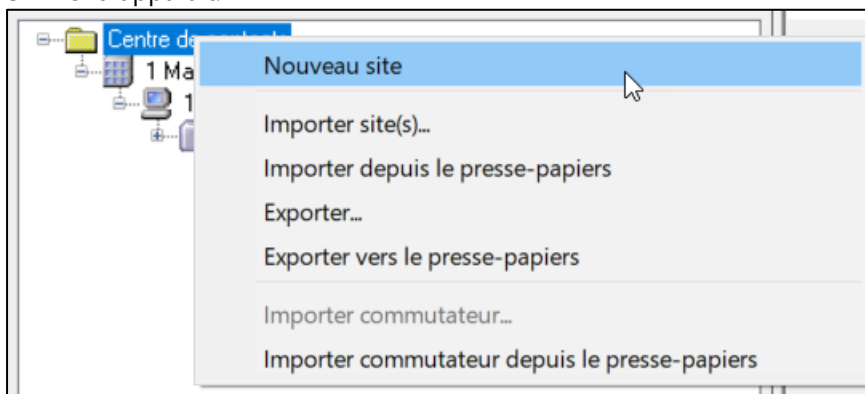
Un site comprend un ou plusieurs nœuds. Plusieurs serveurs ice reliés ensemble forment un site. Vous pouvez au besoin ajouter des sites dans iceAdministrator. La marche à suivre ci-dessous assume que le matériel nécessaire à la prise en charge du nouveau site a été installé.

Remarque: Pour ajouter un site, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Site. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

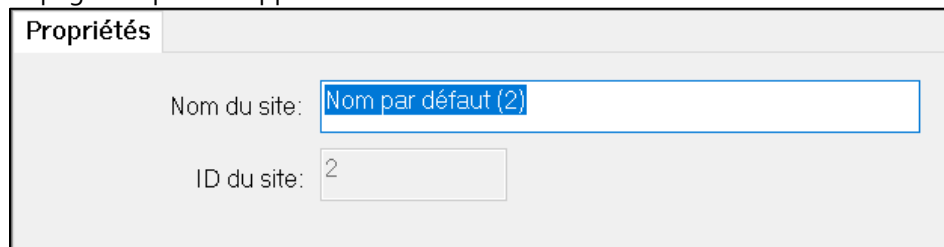
Pour créer un site, procédez comme suit :

1. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le dossier *Centre de contact* dans la vue arborescente.

Un menu apparaît.



2. Sélectionnez *Nouveau site* du menu.
La page 'Propriétés' apparaît dans la vue détaillée.



Propriétés

Nom du site:

ID du site:

3. Entrez le nom du site dans le champ 'Nom du site'.
Le nom peut avoir une longueur maximale de 40 caractères.
4. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.)

Suppression d'un site

Mise en garde:

- Les informations qui suivent s'adressent à des utilisateurs avertis; on conseille de ne pas procéder aux opérations décrites avant d'avoir communiqué avec ComputerTalk.
- Lorsque vous supprimez un site, tous les nœuds du site sont également supprimés.

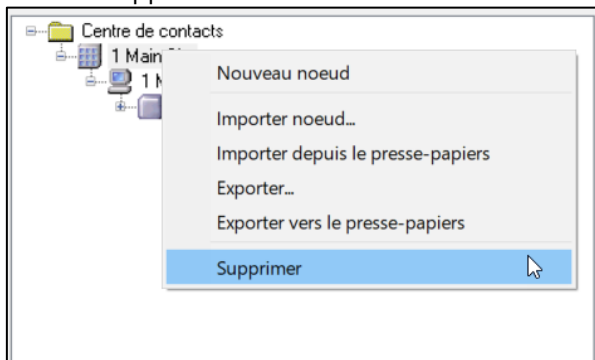
On explique ci-dessous la marche à suivre pour supprimer un site devenu inutile.

Remarque: Pour supprimer un site, vous devez être en mode Modification et votre type d'utilisateur doit vous permettre d'ouvrir le dossier Site. Pour plus d'information sur les niveaux d'autorisation et les types d'utilisateur, reportez-vous à la page 27.

Pour supprimer un site, procédez comme suit :

- 1 Dans la vue arborescente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le site que vous voulez supprimer.

Un menu apparaît.

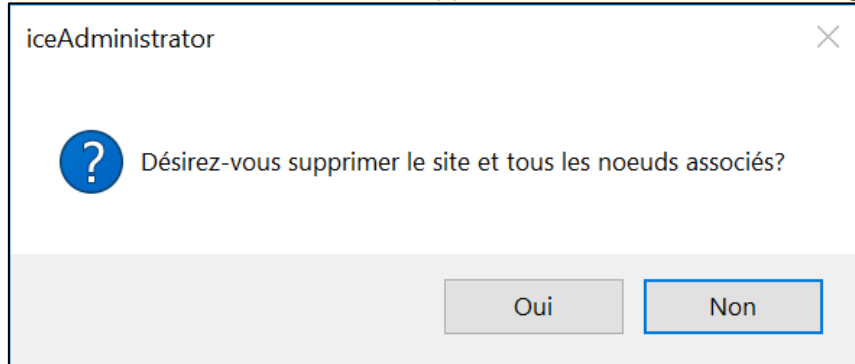


- 2 Sélectionnez *Supprimer* du menu.

Remarque: Si vous êtes connecté à titre d'utilisateur appartenant au site que vous tentez de supprimer, une boîte contenant le message "Ne peut supprimer un site contenant l'utilisateur actuel d'iceAdministrator <nom de l'utilisateur>." apparaît.

- 3 Cliquez sur *OK* pour fermer cette boîte de message.

Autrement, si vous êtes autorisé à supprimer le site, une boîte de message instantanée apparaît.



4. Cliquez sur *Oui* pour confirmer la suppression ou cliquez sur *Non* pour annuler.
5. Du menu Fichier, sélectionnez *Sauvegarder*. Pour annuler l'opération de sauvegarde, cliquez sur *Annuler* dans la boîte de dialogue 'Progrès'.



Annexe C: Reconnaissance

Ce qui suit concerne les droits d'auteur et les avis de licences qui concernent les éléments de logiciel tiers utilisés dans la création de la solution SIP pour le traitement d'appels voix sur IP.

Ares

/* Copyright 1998 by the Massachusetts Institute of Technology.

*

*Permission to use, copy, modify, and distribute this
*software and its documentation for any purpose and without
*fee is hereby granted, provided that the above copyright
*notice and this permission notice appear in supporting
*documentation, and that the name of M.I.T not be used in
*advertising or publicity pertaining to distribution of the
*software without specific, written prior permission.

*M.I.T makes no representations about the suitability of
*this software for any purpose. It is provided "as is"

*without express or implied warranty.

*/

OpenSSL

OpenSSL License

```

/* -----
* Copyright © 1998-2004 The OpenSSL Project. All rights reserved.
*
* Redistribution and use in source and binary forms, with or without
* modification, are permitted provided that the following conditions
* are met:
*
* 1. Redistributions of source code must retain the above copyright
* notice this list of conditions and the following disclaimer.
*
* 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright
* notice, this list of conditions and the following disclaimer in
* the documentation and/or other materials provided with the
* distribution.
* 3. All advertising materials mentioning features or use of this
* software must display the following acknowledgment:
* "This product includes software developed by the OpenSSL Project
* for use in the OpenSSL Toolkit. (http://www.openssl.org/)"
*
* 4. The names "OpenSSL Toolkit" and "OpenSSL Project" must not be used to
* endorse or promote products derived from this software without
* prior written permission. For written permission, please contact
* openssl-core@openssl.org.
*
* 5. Products derived from this software may not be called "OpenSSL"
* nor may "OpenSSL" appear in their names without prior written
* permission of the OpenSSL Project.
*
* 6. Redistributions of any form whatsoever must retain the following
* acknowledgment:
* "This product includes software developed by the OpenSSL Project
* for use in the OpenSSL Toolkit. (http://www.openssl.org/)"
*
* THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY THE OpenSSL PROJECT "AS IS" AND ANY
* EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE
* IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR
* PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE OpenSSL PROJECT OR
* ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL,
* SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT
* NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES;
* LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION)
* HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT,
* STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE)
* ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED
* OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.
* -----
*
* This product includes cryptographic software written by Eric Young
* (eay@cryptsoft.com). This product includes software written by Tim

```

* Hudson (tjh@cryptsoft.com).

*/

Original SSLeay Licence

```
-----  
/* Copyright © 1995-1998 Eric Young (eay@cryptsoft.com)  
* All rights reserved.  
*  
* This package is an SSL implementation written  
* by Eric Young (eay@cryptsoft.com).  
* The implementation was written so as to conform with Netscapes SSL.  
*  
* This library is free for commercial and non-commercial use as long as  
* the following conditions are adhered to. The following conditions  
* apply to all code found in this distribution, be it the RC4, RSA,  
* lhash, DES, etc., not just the SSL code. The SSL documentation  
* included with this distribution is covered by the same copyright terms  
* except that the holder is Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com).  
*  
* Copyright remains Eric Young's, and as such any Copyright notices in  
* the code is not to be removed.  
* If this package is used in a product, Eric Young should be given attribution  
* as the author of the parts of the library used.  
* This can be in the form of a textual message at program startup or  
* in documentation (online or textual) provided with the package.  
*  
* Redistribution and use in source and binary forms, with or without  
* modification, are permitted provided that the following conditions  
* are met:  
* 1. Redistributions of source code must retain the copyright  
* notice this list of conditions and the following disclaimer.  
* 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright  
* notice, this list of conditions and the following disclaimer in the  
* documentation and/or other materials provided with the distribution.  
* 3. All advertising materials mentioning features or use of this software  
* must display the following acknowledgment:  
* "This product includes cryptographic software written by  
* Eric Young (eay@cryptsoft.com)"  
* The word cryptographic can be left out if the routines from the library  
* being used are not cryptographic related :-).  
* 4. If you include any Windows specific code (or a derivative thereof) from  
* the apps directory (application code) you must include an acknowledgment:  
* "This product includes software written by Tim Hudson (tjh@cryptsoft.com)"  
*  
* THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY ERIC YOUNG "AS IS" AND  
* ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE  
* IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR  
* PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE AUTHOR OR CONTRIBUTORS BE  
* LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR  
* CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF  
* SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS  
* INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN  
* CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE)  
* ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE  
* POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE).  
*  
* The license and distribution terms for any publically available version or
```

* derivative of this code cannot be changed. i.e., this code cannot simply be
* copied and put under another distribution license
* (including the GNU Public Licence.)
*/

PCRE

PCRE License

PCRE is a library of functions to support regular expressions whose syntax and semantics are as close as possible to those of the Perl 5 language.

Release 6 of PCRE is distributed under the terms of the "BSD" license, as specified below. The documentation for PCRE, supplied in the "doc" directory is distributed under the same terms as the software itself.

The basic library functions are written in C and are freestanding. Also included in the distribution is a set of C++ wrapper functions.

THE BASIC LIBRARY FUNCTIONS

Written by: Philip Hazel
Email local part: ph10
Email domain: cam.ac.uk

University of Cambridge Computing Service,
Cambridge, England. Phone: +44 1223 334714.

Copyright © 1997-2005 University of Cambridge.
All rights reserved.

THE C++ WRAPPER FUNCTIONS

Contributed by: Google Inc.

Copyright © 2005, Google Inc.
All rights reserved.

THE "BSD" LICENCE

Redistribution and use in source and binary forms, with or without modification, are permitted provided that the following conditions are met:

- * Redistributions of source code must retain the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer.
- * Redistributions in binary form must reproduce the above copyright notice, this list of conditions and the following disclaimer in the documentation and/or other materials provided with the distribution.
- * Neither the name of the University of Cambridge nor the name of Google Inc. nor the names of their contributors may be used to endorse or promote products derived from this software without specific prior written permission.

THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY THE COPYRIGHT HOLDERS AND CONTRIBUTORS "AS IS" AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE COPYRIGHT OWNER OR CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.

popt

Copyright © 1998 Red Hat Software

Permission is hereby granted, free of charge, to any person obtaining a copy of this software and associated documentation files (the "Software"), to deal in the Software without restriction, including without limitation the rights to use, copy, modify, merge, publish, distribute, sublicense, and/or sell copies of the Software, and to permit persons to whom the Software is furnished to do so, subject to the following conditions:

The above copyright notice and this permission notice shall be included in all copies or substantial portions of the Software.

THIS SOFTWARE IS PROVIDED "AS IS", WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING BUT NOT LIMITED TO THE WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT. IN NO EVENT SHALL THE X CONSORTIUM BE LIABLE FOR ANY CLAIM, DAMAGES OR OTHER LIABILITY, WHETHER IN AN ACTION OF CONTRACT, TORT OR OTHERWISE, ARISING FROM, OUT OF OR IN CONNECTION WITH THE SOFTWARE OR THE USE OR OTHER DEALINGS IN THE SOFTWARE.

Except as contained in this notice, the name of the X Consortium shall not be used in advertising or otherwise to promote the sale, use or other dealings in this Software without prior written authorization from the X Consortium.

ReSIProcate/Repro

```

/*-----
* The Vovida Software License, Version 1.0
*
* Copyright © 2000 Vovida Networks, Inc. All rights reserved.
*
* Redistribution and use in source and binary forms, with or without
* modification, are permitted provided that the following conditions
* are met:
*
* 1. Redistributions of source code must retain the above copyright
* notice, this list of conditions and the following disclaimer.
*
* 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright
* notice, this list of conditions and the following disclaimer in
* the documentation and/or other materials provided with the
* distribution.
*
* 3. The names "VOCAL", "Vovida Open Communication Application Library",
* and "Vovida Open Communication Application Library (VOCAL)" must
* not be used to endorse or promote products derived from this
* software without prior written permission. For written
* permission, please contact vocal@vovida.org.
*
* 4. Products derived from this software may not be called "VOCAL", nor
* may "VOCAL" appear in their name, without prior written
* permission of Vovida Networks, Inc.
*
* THIS SOFTWARE IS PROVIDED "AS IS" AND ANY EXPRESSED OR IMPLIED
* WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES
* OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, TITLE AND
* NON-INFRINGEMENT ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL VOVIDA
* NETWORKS, INC. OR ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE FOR ANY DIRECT DAMAGES
* IN EXCESS OF $1,000, NOR ANY INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL,
* EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO,
* PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR
* PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY
* OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT
* (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY OUT OF THE
* USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH
* DAMAGE.
*
* -----
*
* This software consists of voluntary contributions made by Vovida
* Networks, Inc. and many individuals on behalf of Vovida Networks,
* Inc. For more information on Vovida Networks, Inc., please see
* http://www.vovida.org/.
*
*/

```


Oracle Berkeley DB

```

=====
/*
 * Copyright (c) 1990-2006
 *   Oracle Corporation. All rights reserved.
 *
 * Redistribution and use in source and binary forms, with or without
 * modification, are permitted provided that the following conditions
 * are met:
 * 1. Redistributions of source code must retain the above copyright
 *   notice, this list of conditions and the following disclaimer.
 * 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright
 *   notice, this list of conditions and the following disclaimer in the
 *   documentation and/or other materials provided with the distribution.
 * 3. Redistributions in any form must be accompanied by information on
 *   how to obtain complete source code for the DB software and any
 *   accompanying software that uses the DB software. The source code
 *   must either be included in the distribution or be available for no
 *   more than the cost of distribution plus a nominal fee, and must be
 *   freely redistributable under reasonable conditions. For an
 *   executable file, complete source code means the source code for all
 *   modules it contains. It does not include source code for modules or
 *   files that typically accompany the major components of the operating
 *   system on which the executable file runs.
 *
 * THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY ORACLE CORPORATION "AS IS" AND ANY EXPRESS
 * OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED
 * WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE, OR
 * NON-INFRINGEMENT, ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL ORACLE CORPORATION
 * BE LIABLE FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR
 * CONSEQUENTIAL DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF
 * SUBSTITUTE GOODS OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS
 * INTERRUPTION) HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN
 * CONTRACT, STRICT LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE)
 * ARISING IN ANY WAY OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF
 * THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGE.
 */
/*
 * Copyright (c) 1990, 1993, 1994, 1995
 *   The Regents of the University of California. All rights reserved.
 *
 * Redistribution and use in source and binary forms, with or without
 * modification, are permitted provided that the following conditions
 * are met:
 * 1. Redistributions of source code must retain the above copyright
 *   notice, this list of conditions and the following disclaimer.
 * 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright
 *   notice, this list of conditions and the following disclaimer in the
 *   documentation and/or other materials provided with the distribution.
 * 3. Neither the name of the University nor the names of its contributors
 *   may be used to endorse or promote products derived from this software
 *   without specific prior written permission.
 *

```

* THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY THE REGENTS AND CONTRIBUTORS "AS IS" AND
* ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE
* IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE
* ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL THE REGENTS OR CONTRIBUTORS BE LIABLE
* FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL
* DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS
* OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION)
* HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT
* LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY
* OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF
* SUCH DAMAGE.

*/

/*

* Copyright (c) 1995, 1996

* The President and Fellows of Harvard University. All rights reserved.

*

* Redistribution and use in source and binary forms, with or without
* modification, are permitted provided that the following conditions
* are met:

* 1. Redistributions of source code must retain the above copyright
* notice, this list of conditions and the following disclaimer.

* 2. Redistributions in binary form must reproduce the above copyright
* notice, this list of conditions and the following disclaimer in the
* documentation and/or other materials provided with the distribution.

* 3. Neither the name of the University nor the names of its contributors
* may be used to endorse or promote products derived from this software
* without specific prior written permission.

*

* THIS SOFTWARE IS PROVIDED BY HARVARD AND ITS CONTRIBUTORS "AS IS" AND
* ANY EXPRESS OR IMPLIED WARRANTIES, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE
* IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE
* ARE DISCLAIMED. IN NO EVENT SHALL HARVARD OR ITS CONTRIBUTORS BE LIABLE
* FOR ANY DIRECT, INDIRECT, INCIDENTAL, SPECIAL, EXEMPLARY, OR CONSEQUENTIAL
* DAMAGES (INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, PROCUREMENT OF SUBSTITUTE GOODS
* OR SERVICES; LOSS OF USE, DATA, OR PROFITS; OR BUSINESS INTERRUPTION)
* HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, WHETHER IN CONTRACT, STRICT
* LIABILITY, OR TORT (INCLUDING NEGLIGENCE OR OTHERWISE) ARISING IN ANY WAY
* OUT OF THE USE OF THIS SOFTWARE, EVEN IF ADVISED OF THE POSSIBILITY OF
* SUCH DAMAGE.

*/



Index

A

actions, définition, 224

activation de la fonction tonalité d'avis de raccrochage, 84

administrateur de nœud, définition, 29

administrateur de site, définition, 29

administrateur global, définition, 30

administrateur ice, définition, 2

administrateur, définition, 29

adresse courriel

pour un utilisateur, 75, 76

adresse de courriel

suppression d'un groupe de courriel, 229

adresses de courriel

ajout à un groupe de courriel, 227

Adresses MI

ajout à un groupe de MI, 245

affichage

compétences, 180

équipes, 168

files d'attente, 123

groupes de courriel, 220

utilisateurs, 50

ajout

compétences, 181

groupes de courriel, 222

plusieurs équipes, 172

plusieurs files d'attente, 128

plusieurs utilisateurs, 55

un seul utilisateur, 53

une seule équipe, 170

une seule file d'attente, 126

utilisateurs multiples, 59

ajout de Groupes de MI, 240

appels directs, définition, 82, 96

application, ix

application appel sortant

pour commutateurs, 282

application, définition, 224

assignation de compétences

assignation aux utilisateurs, 186

autorisations d'iceManager Administrator, 27

avis d'écoute discrète, 87

avis d'enregistrement, 85

C

centre de contact

exportation, 255

importation, 255

centre de contact, définition, ix

classe de service, 79

clavardage, 78

commutateurs

ajout, 274

application appel sortant, 282
définition, 26
exportation, 254
importation, 254
statistiques, 284
suppression, 291
suppression (tous), 292

compétence

ignorer le seuil de compétence obligatoire, 199

compétences

affectation aux utilisateurs, 103
affichage, 180
ajout dans le dossier des compétences, 181
ajout depuis l'application, 183
assignation aux contacts, 191
basées sur l'ANI, 192
basées sur le DNIS, 192
cote d'un utilisateur en regard d'un contact, 204
cote de compétence, 151
cotes de contact en regard d'un utilisateur, 207
définition, 179
en fonction d'une requête de base de données, 197
en fonction de l'information fournie par l'appelant, 195
exportation, 253
importation, 253
paramètres de file d'attente, 199
suppression, 188
suppression (toutes), 190

congés

exportation, 253
importation, 253

connexion à iceManager Administrator

autorisations d'iceManager Administrator, 27
étapes de connexion, 2
messages d'erreur courants, 7
mode Modification/mode Visionnement, 10
travail hors connexion, 14

connexion automatique des utilisateurs, 77

contact d'urgence, 82

contacts, définition, ix

création

compétences, 181
groupes de courriel, 222
groupes de MI, 240
plusieurs équipes, 172
plusieurs files d'attente, 128
plusieurs utilisateurs, 55

un seul utilisateur, 53
une seule équipe, 170
une seule file d'attente, 126
utilisateurs multiples, 59

D

délai de non-réponse

files d'attente, 139
utilisateurs, 97

désactivation de la mise en file d'attente personnelle, 81

désactivation du mode Pas prêt automatique, 81 **DMR cible, 142**

E

envoi d'un message textuel rapide, 39

envoyer nom à l'autocommutateur, 94

équipes

affectation des utilisateurs, 175
affichage, 168
ajout (plusieurs), 172
ajout (une seule), 170
définition, 167
exportation, 252
importation, 252
suppression, 177
suppression (toutes), 178

état Post contact

définition, 137

exportation

application, 268

F

FAP. Voir file d'attente personnelle d'un utilisateur, Voir file d'attente personnelle d'un utilisateur

file d'attente personnelle d'un utilisateur

définition, 96, 97
seuil de débordement, 96, 97

files d'attente

affectation des utilisateurs, 101, 157
affichage, 123
ajout (plusieurs), 128
ajout (une seule), 126

ajout depuis l'application, 131
coefficient de pondération de la priorité, 150
coefficient de pondération du temps d'attente, 150
définition, 121
délai de non-réponse, 139
exportation, 252
fonctions de classe de service, 153
ignorer le seuil de compétence obligatoire, 199
importation, 252
mode de jour forcé, 153
mode jour, 153
mode nuit, 153
mode occupation, 153
modification (plusieurs), 160
NDS appels courts abandonnés, 144
pause post contact automatique, 137
propriétés générales, 135
Seuil de mise à niveau inférieur dynamique de
compétence, 200
seuil occupation de file d'attente, 145
seuils:, 200
suppression, 163
suppression (toutes), 165

Files d'attente

DMR cible, 142

fonction Avis d'erreur d'enregistrement, 86

G

graphique de l'application, définition, 224

groupe de courriel

affichage, 220
ajout, 222
définition, 219
exportation, 253
importation, 253
suppression, 230
suppression (tous), 232

groupe de MI

suppression de tous les, 249

groupe de MI

point d'entrée, 242

Groupe de MI

affichage, 235
ajout, 240
définition, 233

groupes de MI

suppression, 248

I

ice, définition, ix

iceChat, 78

iceManager Administrator

définition, ix
niveaux d'accès, 27

iceManager Administrator, éléments

barre d'outils, 23
menus, 16
vue arborescente, 25
vue détaillée, 25

importation

application, 268
instructions générales, 260
paramètres, 269

importation d'actions, 269

importation de paramètres

message guide pour un nouveau commutateur,
272

L

l'application appel sortant

pour utilisateurs, 99

liens

définition, 224

M

message guide pour un nouveau commutateur, 272

messagerie textuelle rapide, 39

messages audio

exportation, 253
importation, 253

messages instantanés. Voir MI

Messages instantanés en file d'attente, 76

mise à jour de l'utilisateur

nom, 66

mise à jour de l'utilisateur

type, 66

mise en file d'attente personnelle, 81

MI

multiple, 80

mode Modification

activation, 10

définition, 3
sélection, 10
verrouillage de la base de données, 12

mode Visionnement

activation, 10

mode Visionnement définition, 3

modification de l'ID d'un utilisateur, 67

Modification du mot de passe d'un utilisateur, 70

modifier l'ID d'un utilisateur, 67

modifier le mot de passe d'un utilisateur, 70

modifier le nom d'utilisateur, 66

modifier le type d'utilisateur, 66

N

NA distant, 73

niveau de service

définition, 143

Niveau de service DMR cible, 142

noeuds

ajout, 293

définition, 26

exportation, 255

importation, 255

P

page de l'application, définition, 224

paramètres d'importation, 269

importation d'actions, 269

pause post contact

activation pour files d'attente, 137

permettre le traitement de MI multiples, 80

point d'entrée

pour les groupes de MI, 242

Pondération de file d'attente, 203

pondération de la priorité, 150

post contact 89, 90, 91

privilège d'écoute discrète, 86

R

renvoi d'appel, 96

réponse automatique, 80, 81

S

sauvegarde, 37

seuil de niveau de service des appels courts

abandonnés, 144

seuils pour une file d'attente

configuration, 201

signal d'appel en attente, 87

sites

ajout, 297

définition, 26

exportation, 255

importation, 255

suppression, 298

statistiques, 284

superviseur, définition, 28

suppression

commutateurs, 291

compétences, 188

équipes, 177

groupes de courriel, 230

groupes de MI, 248

suppression

files d'attente, 163

T

traitement de MI, **80**
traitement de MI multiples, **80**
travail hors connexion, 14

U

utilisateur de courriel, **74**
utilisateur distant
 configuration d'un, 73
 définition, 73
 propriétés, 73
utilisateurs
 affectations de files d'attente, 101
 affichage, 50
 ajout (multiples), 59
 ajout (plusieurs), 55
 ajout (un seul), 53
 ajout depuis l'application, 62
 application appel sortant, 99
 clavardage, 78
 définition, 28, 43
 distants, 73

exportation, 252
fonctions de classe de service, 79
importation, 252
modification d'un groupe, 105
modification de l'ID d'utilisateur, 67
modification du nom, 66
modification du type, 66
propriétés générales, 66
renvoi d'appel, 96
suppression, 108
suppression (tous), 114
supprimer tous, 112
suppression, 110
Utilisateurs MI, 75

V

validation, 34
variables
 exportation, 254
 importation, 254
verrouillage
 définition, 12

