



iceBar for Desktop  
Manuel de l'utilisateur  
Serveur version 14.x

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

Aucune partie de cette publication ne doit être reproduite, transmise ou traduite de quelque façon ou par quelque moyen que ce soit, électroniquement, mécaniquement, manuellement, optiquement ou autre, incluant la photocopie, l'enregistrement ou tout système de stockage et de recherche d'informations, sans l'autorisation préalable de Computer Talk Technology, Inc.

#### ComputerTalk Trademarks

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

Tout autre nom de société ou de produit utilisé ici peut être la marque de commerce ou la marque déposée de ladite société.

Numéro d'article : UM\_ICB\_14.x\_20240917

iceBar version 14.x

# Table des matières

<b>Bienvenue à iceBar</b> .....	<b>vii</b>
<b>Chapitre 1 : Démarrage</b> .....	<b>1</b>
Composants d'iceBar .....	2
Votre centre de contact .....	3
Utilisateurs distants et utilisateurs sans téléphone .....	3
Utilisateurs courriel .....	3
Utilisateurs MI .....	3
Raccrochage vs décrochage .....	4
Contact en attente vs contact direct .....	6
Lancer iceBar .....	8
Autorisation du serveur d'identité .....	9
Mise à jour d'iceBar .....	11
Choisir un Profil .....	13
Authentification unique .....	14
Activation de l'authentification unique .....	14
Connexion au moyen de l'Authentification unique .....	16
Procédures de connexion .....	18
Procédures de déconnexion et de fermeture .....	22
Messages d'erreurs et avertissements courants .....	28
ID d'utilisateur en cours d'utilisation .....	28
Erreur d'authentification .....	28
Erreur de connectivité .....	29
Erreur de connectivité du icePhone .....	29
Erreur de connectivité du NA distant .....	30
Expiration du mot de passe .....	31
Déconnexion forcée .....	33
Redémarrage d'iceBar .....	35
<b>Chapitre 2 : Options d'iceBar</b> .....	<b>37</b>
Options de la barre d'outils .....	38
L'écran d'utilisateur .....	39
Barre d'état latérale .....	39
Fonctions de contact .....	46
Configuration des boutons : localisation .....	53
Ancrage et désancrage de la barre d'outils autonome .....	54
Redimensionnement de la barre d'outils .....	55
Réglage de l'apparence de la barre des boutons .....	57
Copie des paramètres d'une autre barre .....	61
Personnalisation des boutons .....	62

Ajout de boutons.....	65
La barre des états et statistiques.....	68
Configuration de la barre des états et statistiques.....	70
Menu du clic droit.....	73
L'icône de la zone de notification.....	76
Configuration de l'icône de la zone de notification.....	77
Configuration des propriétés de la barre d'outils.....	78
À propos de iceBar.....	80
Réglage des seuils.....	81
Pour configurer les seuils pour les statistiques :.....	82
Notifications.....	84
Les notifications.....	84
Configuration des Notifications.....	87
Options d'appel.....	93
Configuration des options d'appel.....	93
Options de démarrage.....	97
Configuration des options de démarrage.....	97
Options de MI.....	98
Configuration des réponses toutes prêtes.....	98
Les options de COA/Codes de résolution.....	108
Configuration de la police de caractères des COA/Codes de résolution.....	108
Propriétés de la barre d'outils.....	110
Écrans.....	110
Contact.....	112
Profils.....	115
Les profils.....	115
Ajout d'un nouveau profil.....	115
Modification d'un profil.....	119
Suppression d'un profil.....	121
Changement de profil.....	122
Délai de sélection automatique de profil.....	123
Désactivation de la sélection de profil.....	124
Modification du mot de passe iceBar.....	125
<b>Chapitre 3 : Historique des contacts.....</b>	<b>127</b>
Historique des contacts.....	128
Appel.....	131
Déplacement de colonnes.....	132
Tri de l'historique des contacts.....	133
Configuration de l'historique des contacts.....	134
Réglage de la mise à l'avant-plan.....	134
Réglage des lignes.....	134
Notification de l'historique des contacts ou notification d'appel manqué par courriel.....	135
Effacement de l'historique des contacts.....	137
<b>Chapitre 4 : File d'attente personnelle.....</b>	<b>138</b>

Comprendre la FAP .....	141
Configuration de la fenêtre de FAP .....	144
Déplacement des colonnes.....	144
Affichage/Suppression des colonnes .....	145
Mise à l'avant-plan .....	146
Affichage dans la barre des tâches .....	147
Renvoi automatique de contacts à partir de la fenêtre de FAP .....	148
Traitement d'un contact actif à partir de la fenêtre de FAP .....	149
Réglage des données d'utilisateur .....	150
Réception d'un contact direct .....	151
En état « Pas prêt ».....	151
En traitement d'appel .....	152
En traitement de courriel (c. à d. courriel et contenu des médias sociaux).....	153
Mise en attente des appels.....	154
Mise en attente de courriels .....	155
Récupération des appels en attente .....	156
Prise d'un appel.....	156
En traitement de message instantané .....	157
En traitement de courriel .....	157
<b>Récupération des courriels en attente</b> .....	158
Prise d'un courriel.....	158
En traitement d'un appel ou d'un courriel.....	159
En traitement de message instantané .....	159
<b>Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente .....</b>	<b>160</b>
Statistiques de file d'attente .....	162
Déplacement de colonnes .....	166
Options pour les statistiques sur la file d'attente .....	167
Suppression d'une ligne .....	167
Affichage d'une ligne.....	168
Dissimulation d'une file d'attente.....	169
Affichage d'une file d'attente.....	170
Réglage de la mise à l'avant-plan' .....	171
Réglage des seuils .....	172
<b>Chapitre 6 : icePhone.....</b>	<b>177</b>
Le icePhone .....	178
Afficher icePhone, Appareils, Mettre fin au mode décroché.....	178
icePhone pour la voix .....	181
Le icePhone pour les clavardages .....	184
Configuration du icePhone.....	186
<b>Chapitre 7 : Traitement des contacts.....</b>	<b>189</b>
États Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact et État en attente.....	190
Prêt .....	190
Pas prêt .....	190

Motifs pas prêt .....	191
Post-contact .....	192
En Contact.....	193
État en attente .....	194
<b>Réponse à un appel</b> .....	195
Réponse à un appel avec le bouton Répondre .....	195
Réponse à un appel sans le bouton Répondre.....	196
Réacheminement d'un appel .....	196
<b>Appel</b> .....	198
Appel à l'aide du icePhone .....	200
<b>Mise en garde d'un appel</b> .....	203
<b>Touche discrétion</b> .....	204
<b>Libération d'un appel</b> .....	205
Libération d'un appel à l'aide du icePhone .....	205
<b>Écoute discrète</b> .....	207
<b>Encadrement et entrée en tiers</b> .....	209
<b>Enregistrement d'appel</b> .....	211
<b>Enregistrement d'écran</b> .....	212
<b>Mode d'enregistrement privé</b> .....	213
<b>Réception d'un courriel ou de contenu des médias sociaux</b> .....	214
Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e).....	217
Prise d'un courriel d'une file d'attente.....	218
Réception d'un courriel direct.....	221
Codes de résolution de courriels .....	222
Création de vos propres codes .....	224
<b>Réponse à l'expéditeur</b> .....	225
<b>Transfert d'un appel ou d'un MI</b> .....	226
Pour transférer un MI :.....	227
Transfert à l'aide du icePhone.....	228
<b>Transfert d'un courriel</b> .....	231
Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar :.....	231
Messages d'erreur courants lors du transfert d'un courriel à un utilisateur ice .....	233
Pour transférer un courriel à un NA de l'application :.....	234
Pour transférer un courriel à une adresse courriel externe : .....	234
<b>Réception d'un MI de la file d'attente</b> .....	235
Utilisation des Réponses toutes prêtes avec le icePhone.....	241
<b>Utilisation des pièces jointes aux contacts</b> .....	243
<b>Envoi d'un MI sortant</b> .....	248
<b>Envoi d'un courriel sortant</b> .....	250
<b>Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente</b> .....	252
<b>Consultation</b> .....	257
Consultation et libération .....	259
Consultation à l'aide du icePhone.....	260
<b>Conférence multipartite</b> .....	263
Liste des participants à la conférence.....	264
<b>Prise d'un contact</b> .....	267

Prise de contact en file d'attente.....	267
Prise d'un contact qui sonne.....	270
Prise d'un contact dans la FAP.....	272
Prise d'un contact en garde.....	274
Permutation d'un appel.....	275
Mise en attente d'un contact.....	276
Codes d'objet d'appel.....	277
Utilisation des codes d'objet d'appel.....	277
Utilisation des codes d'objet d'appel obligatoires.....	278
Utilisation des COA avec le icePhone.....	280
Messagerie textuelle rapide.....	283
Urgence.....	285
File d'Attente Personnelle.....	286
Historique des contacts.....	287
Statistiques de file d'attente.....	288
Élévation.....	289
Traitement Multi-contacts.....	290
États multi-contacts de l'utilisateur.....	290
Traitement de contacts multiples.....	292
Gestion de contacts multiples à l'aide de la File d'attente personnelle.....	295
<b>Chapitre 8: iceCampaign.....</b>	<b>297</b>
Modes de composition.....	298
Composition par aperçu.....	298
Composition progressive.....	298
Composition prédictive.....	299
L'algorithme de cadencement du rythme.....	300
iceCampaign User.....	301
<b>Connexion à iceCampaign User.....</b>	<b>303</b>
Ajout de campagnes à votre liste d'appel – Campagnes Par aperçu.....	303
Ajout de campagnes à votre liste d'appel – Campagnes progressives et prédictives.....	305
<b>Éléments d'iceCampaign User.....</b>	<b>307</b>
Info sur la campagne.....	308
Fiche de client potentiel.....	308
Script et Recherche.....	312
Mode Par aperçu – Appel d'un client potentiel.....	314
Mode Progressif et Prédictif – Appel d'un client potentiel.....	316
<b>Campagnes entrantes – Réception d'un appel d'un client potentiel.....</b>	<b>317</b>
Détermination du résultat d'un appel.....	318
Création d'un client potentiel.....	319
<b>Annexe A : Paramètres généraux.....</b>	<b>321</b>
Paramètres généraux qui affectent iceBar.....	322
Profils de serveur.....	322
Options de courriel.....	322
Motifs de l'état Pas prêt.....	322

Codes d'objet d'appel .....	323
Codes d'objet d'appel obligatoires .....	323
Réglage des boutons.....	323
Réglages de l'application .....	323
Connexion à toutes les files d'attente seulement .....	324
Préférences de notification .....	324
Réglages des formulaires.....	324
Chaînes personnalisées.....	324
<b>Annexe B : Microsoft Teams .....</b>	<b>325</b>
Notification.....	325
Synchronisation de présence Microsoft Teams .....	326
<b>Index.....</b>	<b>327</b>



## Bienvenue à iceBar

Comme le courriel et les communications Web deviennent plus courants dans le monde des affaires d'aujourd'hui, les entreprises modifient leur façon d'interagir avec leurs clients.

**ice** est une solution de centre de contact puissante qui permet le traitement intégré de **contacts** qui sont acheminés vers votre centre de contact (appels, courriels, requêtes de clavardage, messages instantanés (MI), messages texto (SMS), contenu et messages des médias sociaux, appels vidéo, etc.). **iceBar** est l'outil parfait pour vous aider à traiter les contacts reçus par ice.

Le *manuel de l'utilisateur d'iceBar* vous aidera à comprendre et à gérer l'application iceBar.

Un chapitre est dédié à chacun des points qui suivent :

- **Démarrage** – principaux concepts, procédures de connexion et de déconnexion, messages d'erreurs courants et composants principaux d'iceBar.
- **Options iceBar** – utilisation et configuration d'iceBar, ce qui vous permet de vous connecter et de traiter des contacts, ainsi que de voir l'information pertinente à propos des contacts reçus et en file d'attente.
- **Historique des contacts** – information sur les contacts récemment traités ou manqués.
- **File d'attente personnelle** – information sur les contacts en traitement et les contacts en attente de traitement.
- **Statistiques de file d'attente** – visionnement de l'information en temps réel sur les files d'attente dans votre centre de contact.
- **Traitement des contacts** – utilisation des fonctionnalités de traitement de contacts, telles que recevoir ou répondre à un courriel, répondre à un appel ou faire un appel.
- **iceCampaign**: capacité de joindre les clients potentiels qui font partie d'une campagne d'appels sortants existante.

Les annexes présentent les Paramètres généraux et Microsoft Teams.

**Note :**

- iceChat, le courriel et les enregistrements sont des fonctions optionnelles d'ice. Elles ne sont pas couvertes dans ce manuel. Pour de l'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceChat*, ainsi qu'au *Manuel de l'utilisateur iceManager*.
- Le contenu des médias sociaux est traité comme des courriels et les messages des médias sociaux sont traités comme des MI.
- Plusieurs fonctions d'iceBar peuvent être personnalisées par l'administrateur ice (la personne dans votre bureau responsable de concevoir et de maintenir ice). L'administrateur ice a choisi les fonctions d'iceBar qui sont accessibles dans votre centre de contact. Par conséquent, certaines fonctions expliquées dans ce manuel peuvent ne pas être disponibles dans votre configuration d'iceBar.

En regard du fonctionnement des applications, vous devez :

- avoir accès au Manuel de l'utilisateur iceAdministrator, au Manuel de l'utilisateur iceMonitor et au Manuel de l'utilisateur iceReporting car vous pourriez désirer vérifier la manière dont on fait référence à iceBar dans ces produits;
- connaître les termes et les concepts de base de la téléphonie, tels que « file d'attente » et « contact » ;
- avoir des compétences de base pour naviguer dans les interfaces- utilisateurs graphiques standards de Windows<sup>MD</sup>, dont la capacité à faire un clic droit ou un clic gauche, à redimensionner et à réduire des fenêtres, à naviguer et à défiler avec le pointeur de la souris ainsi qu'à sélectionner les options d'un menu contextuel;
- avoir des compétences de base en entrée de données par clavier, dont la capacité à placer le pointeur de la souris et à supprimer du texte.

Voici les conventions d'utilisation de ce manuel :

- Les **Notes** mettent en évidence l'information importante.
- Les **Avertissements** attirent l'attention sur des fonctions et des fonctionnalités qui peuvent influencer le traitement de contacts.
- Les mots écrits en caractères **gras** sont définis dans le paragraphe.
- Les *italiques* indiquent des boutons présents dans l'interface logicielle.
- Le terme « clic droit » indique que le bouton secondaire de la souris, qui est par défaut celui de droite, doit être cliqué. La configuration de la souris peut être modifiée pour que le bouton de gauche soit le bouton secondaire (comme préférence personnelle, par exemple si l'utilisateur est gaucher).



## Chapitre 1 : Démarrage

Avant de pouvoir efficacement traiter et voir de l'information sur les contacts, vous devez apprendre à vous connecter à iceBar et comprendre des concepts importants associés à iceBar.

Les sections qui suivent présentent les composants d'iceBar, les termes et concepts importants, les procédures de connexion et de déconnexion, ainsi que la résolution de messages d'erreur courants.

Quand vous serez familiarisé avec l'interface d'iceBar, vous pourrez consulter le Chapitre 7 : Traitement des contacts, pour de l'information détaillée sur la manière dont la barre d'outils iceBar est utilisée pour gérer les contacts. Au besoin, consultez les chapitres 2 à 7 pour t


out renseignement sur les composants d'iceBar.

L'annexe A : Paramètres généraux, fournit de l'information sur les paramètres généraux d'iceBar.

L'annexe B présente la manière dont Microsoft Teams peut être utilisé conjointement avec iceBar.

## Composants d'iceBar

Ce tableau fournit une brève description des composants d'iceBar. Pour de plus amples renseignements sur chaque composant, consultez la page correspondante.

Composants	Description	Page
<b>Barre d'outils iceBar</b>	<p>La <b>barre d'outils iceBar</b> est utilisée pour se connecter à ice, traiter des contacts et consulter les statistiques de file d'attente. Elle affiche l'information sur l'état de l'utilisateur et permet un accès rapide aux boutons. L'historique de contacts et la fenêtre de la FAP sont également accessibles à partir de la barre d'outils iceBar.</p> 	38
<b>Icône de la zone de notification</b>	<p>L'<b>icône de la zone de notification</b> permet d'accéder à des boutons additionnels qui ne sont pas affichés dans la barre d'outils iceBar. L'icône de la zone de notification présente également l'information sur l'état de l'utilisateur.</p>	76
<b>Historique des contacts</b>	<p>La fenêtre de l'<b>historique des contacts</b> mémorise l'information des contacts récemment traités ou manqués, dont les clients appelés, les contacts reçus de la file d'attente ou d'autres contacts reçus d'iceBar.</p>	127
<b>FAP</b>	<p>La <b>file d'attente personnelle (FAP)</b> est une aire d'attente pour vos contacts. En plus du contact en traitement, il peut y avoir d'autres contacts dans votre FAP en attente d'une action de votre part. La <b>fenêtre de FAP</b> est l'élément d'iceBar qui affiche l'activité de votre FAP (c.-à-d. le contact et son état). Grâce à la fenêtre de FAP, vous pouvez prendre des contacts en attente dans votre FAP et vous pouvez également mettre des appels en attente dans votre FAP.</p>	138
<b>Statistiques de file d'attente</b>	<p>La fenêtre des <b>statistiques de file d'attente</b> contient de l'information en temps réel sur les files d'attente de votre centre de contact. Cette fenêtre communique de l'information sur le nombre de contacts traités, le nombre de contacts abandonnés, le nombre de contacts en attente et la durée d'attente du plus ancien contact.</p>	160

## Votre centre de contact

Il est important de comprendre les concepts présentés dans les sections qui suivent avant d'utiliser iceBar.

### Utilisateurs distants et utilisateurs sans téléphone

Un **utilisateur distant** est un utilisateur d'iceBar dont le poste téléphonique traditionnel n'est pas physiquement connecté au serveur d'ice. Par exemple, le serveur d'ice peut être situé à Toronto, tandis que l'utilisateur distant est posté à Montréal. Les utilisateurs distants incluent les utilisateurs de Microsoft Teams. Un utilisateur distant a une connexion réseau à ice par l'application iceBar. Quand l'utilisateur distant se connecte à iceBar, un appel est fait du serveur ice au poste téléphonique du poste de travail de l'utilisateur. Quand l'utilisateur répond à l'appel, la connexion vocale à ice est établie.

Un utilisateur **sans téléphone** est un utilisateur iceBar à qui on n'a attribué aucun téléphone. Ce type d'utilisateur est généralement dédié au traitement de contacts autres que téléphoniques, comme des courriels, des messages instantanés, des messages texto ou du contenu des médias sociaux.

### Utilisateurs courriel

Les utilisateurs courriel sont des utilisateurs mis en place pour recevoir des courriels et du contenu des médias sociaux. Ils ont besoin d'une adresse courriel valide et la fonctionnalité « Peut traiter des courriels provenant d'ice » de leur profil d'utilisateur doit être activée dans iceAdministrator.

### Utilisateurs MI

**Les utilisateurs MI** sont des utilisateurs mis en place pour recevoir des messages instantanés, des messages des médias sociaux et des texto dans ice. Ils ont besoin d'une adresse MI valide et la fonctionnalité "Peut traiter des MI provenant d'ice" doit être activée dans iceAdministrator. Pour plus d'information, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

## Raccrochage vs décrochage

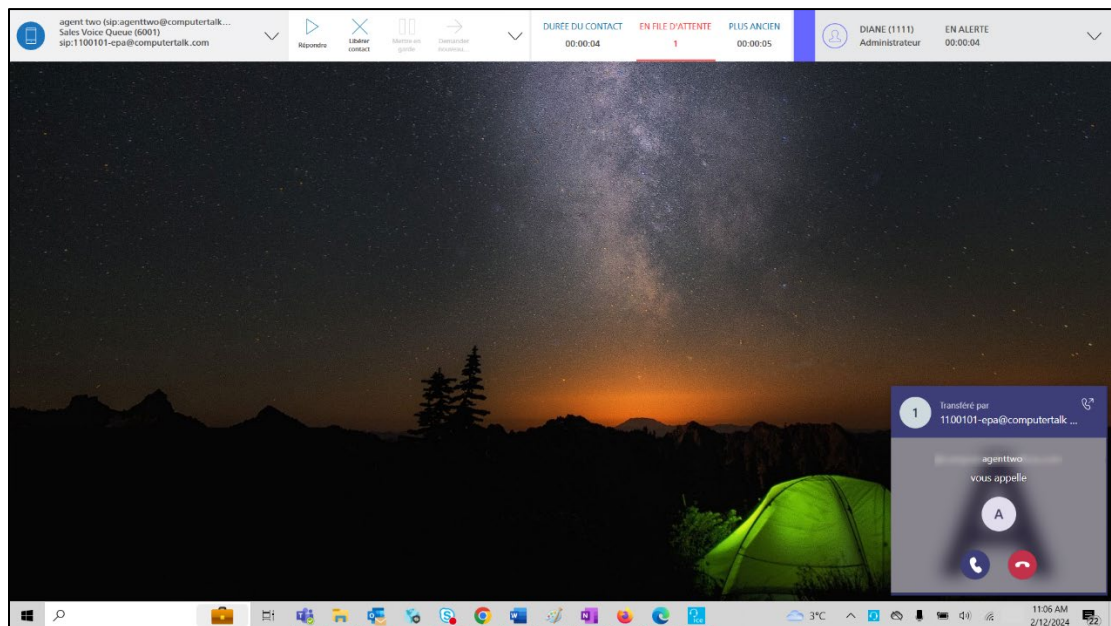
Pensez à un téléphone traditionnel qui comprend un combiné et un support.

Lorsque le combiné est levé du support, l'utilisateur est considéré en mode **décroché** comme le combiné n'est pas sur le support.

Lorsque le combiné repose sur le support, l'utilisateur est considéré en mode **raccroché** comme le combiné est sur le support (c. à d. que le téléphone est raccroché).

Un utilisateur peut parler aux clients lorsqu'il est en mode **décroché**, comme il est activement connecté au client. Lorsque le téléphone est **raccroché**, il ne peut pas parler ou entendre l'autre participant.

De manière semblable dans ice, si un utilisateur est en mode **raccroché**, une connexion entre ice et l'utilisateur doit être établie avant que l'utilisateur puisse parler à un client. Cette connexion est établie lorsque l'utilisateur répond à un appel de Microsoft Teams que ice démarre lorsqu'un appel est présenté à l'utilisateur ou qu'il fait un appel.

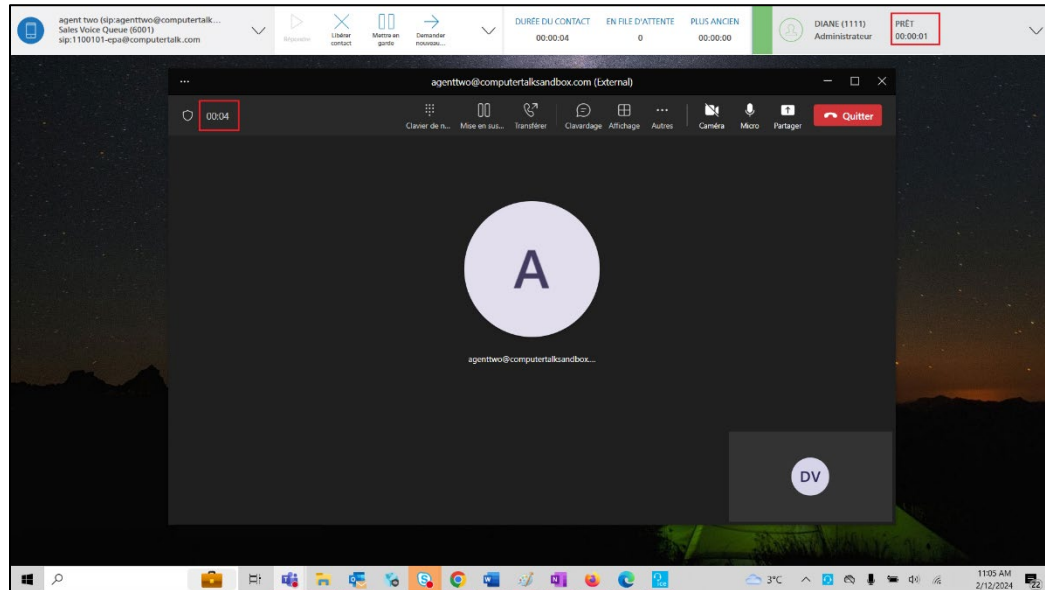


Une fois la connexion établie, l'utilisateur est en mode **décroché**.

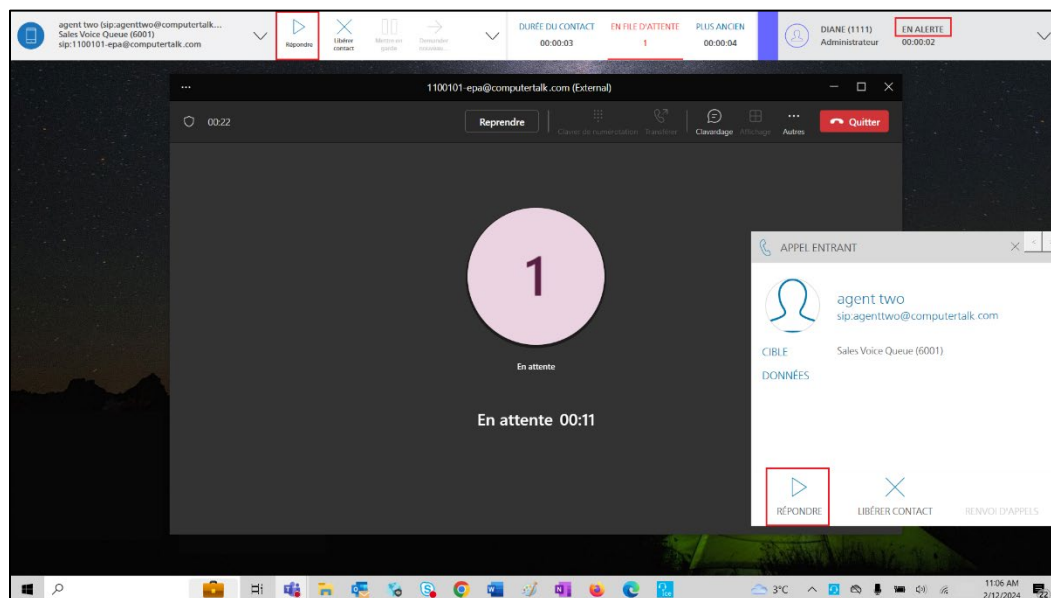
Si un appel ou un courriel est présenté à l'utilisateur lorsque le téléphone est en mode **décroché**, un bip se fait entendre dans le combiné ou le micro casque de l'utilisateur.

Lorsqu'un utilisateur raccroche un appel de Teams, la connexion de l'utilisateur à ice est interrompue. L'utilisateur est en mode **raccroché** jusqu'à ce que le client Teams sonne pour aviser l'utilisateur du prochain appel. L'utilisateur doit répondre au nouvel appel de Teams pour rétablir la connexion à ice.

Lorsque chaque appel est complété, l'utilisateur peut laisser le téléphone **décroché** et terminer l'appel à l'aide du bouton *libérer* de la barre d'outils iceBar et maintenir l'appel de Teams connecté.



L'appel du client est libéré et l'appel de Teams (la ligne ice) demeure actif. Chaque appel subséquent est précédé d'un bip au lieu d'une sonnerie et l'utilisateur peut utiliser le bouton *répondre* de la barre d'outils iceBar pour répondre.



Notez que terminer l'appel à partir du client Teams coupe la ligne ice et place l'utilisateur en mode **raccroché**.

Dans le cas des courriels et des MI, lorsqu'un contact est présenté à un utilisateur en mode **décroché**, seul l'écran de notification de iceBar apparaît, car la connexion entre l'utilisateur et ice a déjà été établie. Si l'utilisateur est en mode raccroché, il doit cliquer sur le bouton *Répondre* de l'écran de notification de iceBar et sur *Accepter* de l'écran de notification de Teams pour établir cette connexion.

**Note:** La classe de service *Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels* dans iceAdministrator libère la ligne ice et force les utilisateurs à se placer en mode **raccroché** après chaque appel. Pour de plus amples renseignements, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

## Contact en attente vs contact direct

Le concept d'un contact en file d'attente vs un contact direct est particulièrement pertinent pour les centres de contact qui désirent utiliser la file d'attente personnelle (FAP) de l'utilisateur. Pour tout renseignement sur la FAP, référez-vous à File d'attente personnelle.

Un **contact en attente** provient de la file d'attente dans ice. Les utilisateurs reçoivent un contact de la file d'attente en fonction de leur temps d'inaction (c.-à-d. depuis la réception de leur dernier contact de la file d'attente), ou de la pertinence de leurs compétences et des exigences de compétences des contacts en attente.

Lorsqu'un utilisateur traite un contact, ice n'achemine aucun contact en attente vers cet utilisateur. Un utilisateur peut entrer l'état Post-contact après avoir complété un contact en attente, dépendamment des fonctionnalités de la classe de service de l'utilisateur.

Un **contact direct** ne provient pas d'une file d'attente. Voici des exemples de contacts directs :

- Un appel est fait d'utilisateur à utilisateur.
- Le centre de contact fournit un numéro pour la famille et les amis, leur permettant de joindre un utilisateur particulier. Lorsqu'un membre de la famille ou un ami appelle ce numéro, l'ID de 4 chiffres de l'utilisateur lui est demandé. L'appelant est ainsi transféré directement à l'utilisateur.
- Un courriel est transmis à l'utilisateur qui a traité précédemment le message.

Lorsqu'un utilisateur traite un contact ou est en état Pas prêt, les contacts directs peuvent attendre dans la FAP de l'utilisateur, une aire d'attente pour les contacts directs. Un utilisateur n'entre pas en état Post-contact après avoir traité un contact direct.

Un **contact en attente transféré** provient de la file d'attente. Il a d'abord été répondu par l'utilisateur A, avant d'être transféré à l'utilisateur B.

Voici des exemples de transfert d'un appel de l'utilisateur A à l'utilisateur B :

- Le contact provient d'une file d'attente. L'utilisateur B entre dans l'état Post-contact lorsque qu'il a complété le contact (si l'utilisateur B a la fonctionnalité de classe de service « Post-contact »). Pour de plus amples renseignements sur la fonctionnalité « Post-contact », consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Contrairement à un contact qui provient directement de la file d'attente, un contact en attente transféré peut être placé dans la FAP de l'utilisateur. Par exemple, si l'utilisateur B traite un contact ou est en état Pas prêt lorsque l'utilisateur A transfère le contact en attente à l'utilisateur B, alors le contact attend dans la FAP de l'utilisateur B.

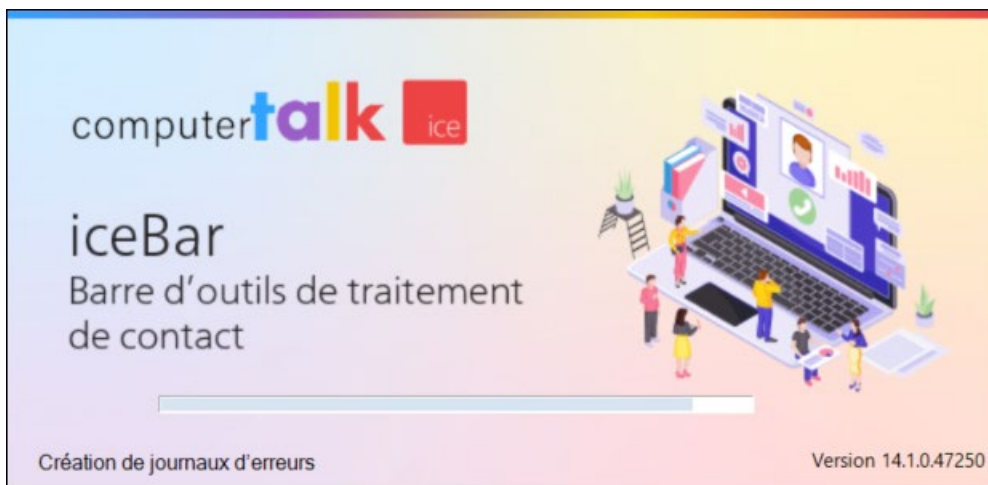
## Lancer iceBar

iceBar peut être lancé de deux façons différentes, selon les options configurées pour votre centre de contact.

- Démarrez votre poste de travail  
OU
- Double-cliquez sur l'icône iceBar de votre poste de travail

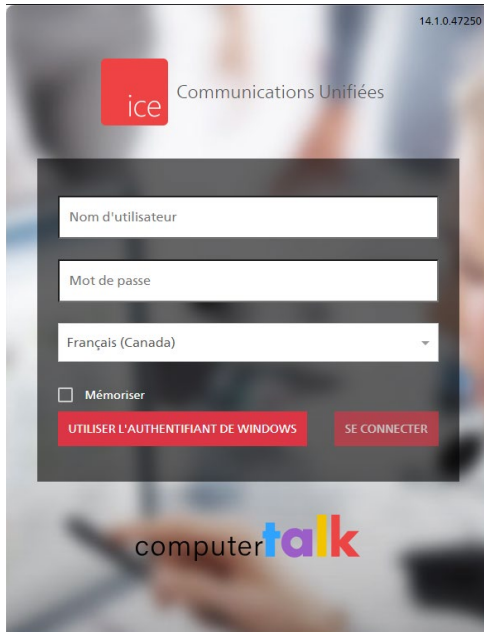


Une fois que vous lancez iceBar, l'application se charge.



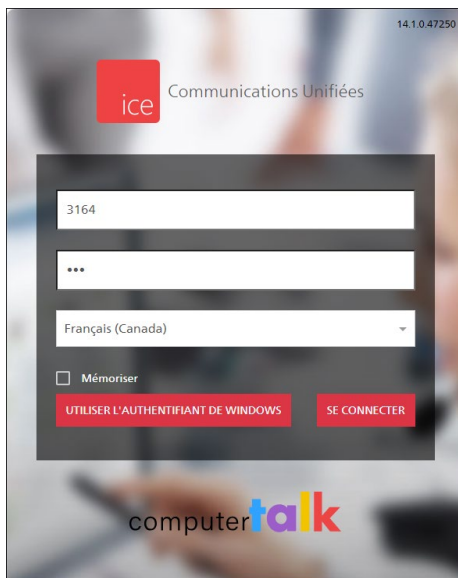
## Autorisation du serveur d'identité

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



The screenshot shows the 'ice Communications Unifiées' login window. At the top right, the version number '14.1.0.47250' is displayed. The window contains a dark grey form with the following elements: a text input field for 'Nom d'utilisateur', a text input field for 'Mot de passe', a dropdown menu currently set to 'Français (Canada)', a checkbox labeled 'Mémoriser', and two red buttons: 'UTILISER L'AUTHEMIFIANT DE WINDOWS' and 'SE CONNECTER'. The 'computer talk' logo is visible at the bottom of the window.

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



This screenshot shows the same login window as above, but with the 'Nom d'utilisateur' field containing the number '3164' and the 'Mot de passe' field filled with asterisks. The 'Mémoriser' checkbox is now checked. The 'SE CONNECTER' button is highlighted, indicating it is the active element.

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

Cliquez sur le bouton Utiliser authentifiant Windows si l'authentification unique est activée. Vous pouvez être invité à entrer votre authentifiant Windows.

Sinon, cliquez sur le bouton Se connecter pour poursuivre.

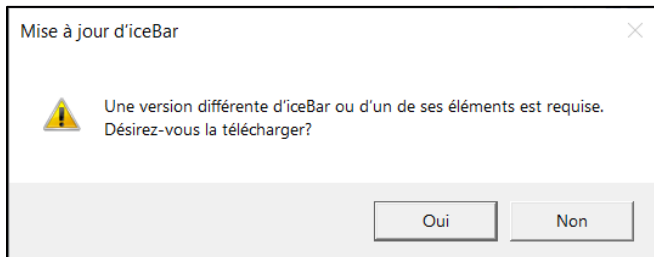
La barre d'outils se charge ainsi que les paramètres de votre profil dans la partie supérieure de votre écran.



**Note:** Pour des motifs de sécurité, vous devrez entrer votre mot de passe chaque fois que vous vous connecterez.

## Mise à jour d'iceBar

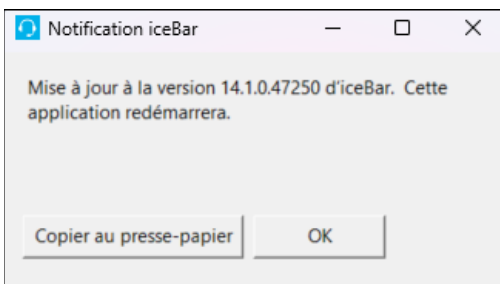
Si iceBar a déterminé que la version qui se trouve sur votre poste de travail doit être mise à jour, la fenêtre suivante s'ouvrira et vous demandera si vous désirez procéder à la mise à jour:



Cliquez sur Oui pour poursuivre la mise à jour. La fenêtre suivante s'affiche et indique qu'elle télécharge la version correcte:



La fenêtre affiche la version qui est téléchargée. Une fois la mise à jour d'iceBar téléchargée, une fenêtre apparaît et indique qu'iceBar redémarre maintenant :



Cliquez sur OK pour installer la version mise à jour d'iceBar sur votre poste de travail.

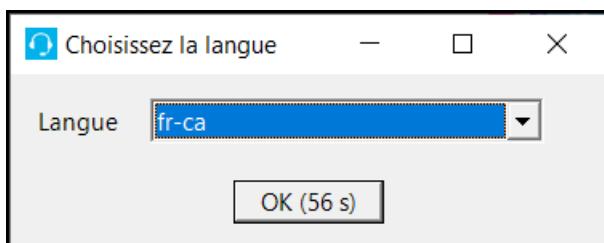
Lorsque l'installation est complétée, iceBar redémarre normalement.

Si vous ne désirez pas mettre à jour votre iceBar à ce moment, vous pouvez cliquer sur Non pour annuler la mise à jour. iceBar démarre normalement.

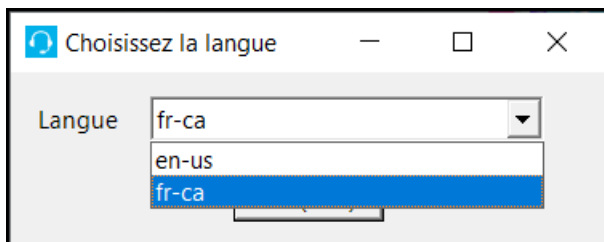
**Note:** Vous pouvez sauter les mises à jour jusqu'à 3 fois.

## Choix de la langue

Si votre centre de contact a été configuré pour plusieurs langues, la fenêtre du choix de langue iceBar apparaît lorsque vous lancez iceBar.



Ce centre de contact est configuré pour plusieurs langues. Sélectionnez celle dont vous avez besoin.



## Choisir un Profil

Si votre centre de contact est configuré de manière que les utilisateurs aient des profils multiples, on vous demandera de choisir un profil iceBar lorsque vous lancerez l'application.

La rubrique qui suit décrit la manière de sélectionner un profil.

Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinérance
ice	ice.computer-talk.com	2060	11002	1102		
ice1	ice1.computer-talk.com	2060	11001	2000		
ice2	ice2.computer-talk.com	2060	11001			

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau Modifier Supprimer OK Annuler

Les profils multiples permettent à l'utilisateur de travailler de plusieurs endroits (i.e. bureau, maison, hôtel, café Internet, etc.). Ceci est également utile pour les utilisateurs qui doivent se connecter à divers serveurs ice ou utiliser différents ID Utilisateur ou postes de travail durant leur quart de travail.

### Pour choisir un profil :

1. Choisissez le profil que vous voulez utiliser en cliquant une fois et en le mettant en surbrillance.
2. Cliquez sur OK.

**Note :** Si vous ne choisissez pas de profil spécifique, votre profil par défaut sera automatiquement choisi après un délai configurable (valeur par défaut 60 secondes). Votre profil par défaut est le dernier que vous avez utilisé.

Pour plus d'information sur les profils, incluant comment modifier des profils, l'ajout d'un nouveau profil, et changer de profil, et la configuration du délai après lequel un profil est automatiquement sélectionné, allez à la page 115.

## Authentification unique

Si votre organisation a activé l'authentification unique pour votre déploiement iceBar, vous pourrez vous connecter au moyen d'une des plateformes de gestion de l'identité, incluant AD FS (Active Directory Federation Services) ou Okta. Si l'authentification unique est activée pour vous, vous verrez une entrée dans la colonne Auth (Authentification) sous profils :

Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinéraire
Default	T:11001-iceA.computertalk.com:21701	2060	11001	1111	Serveur d'identité	sip:d..

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau Modifier Supprimer OK Annuler

Si une entrée apparaît dans la colonne Auth pour le profil auquel vous désirez vous connecter, vous pouvez sauter l'étape de la connexion avec l'authentification unique.

### Activation de l'authentification unique

Si vous savez que l'authentification unique est configurée, mais que la colonne Auth est vide, sélectionnez le profil que vous désirez utiliser et cliquez sur le bouton *Modification* :

Choisir un profil

Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinérance
ice	ice.computer-talk.com	2060	11002	1102	Iden..	
ice1	ice1.computer-talk.com	2060	11001	2000		
ice2	ice2.computer-talk.com	2060	11001		ADFS	

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau **Modifier** Supprimer OK Annuler

La boîte de dialogue Profil de serveur apparaît. Pour activer l'Authentification unique pour le profil, cliquez sur le menu déroulant Type d'autorisation et sélectionnez *Serveur d'identité*. Quatre champs apparaissent au bas de la fenêtre.

**Note:** Si *Serveur d'identité* n'apparaît pas dans le menu déroulant Type d'autorisation, c'est que la version du serveur est antérieure à ice 9.0. Sélectionnez ADFS du menu déroulant et assurez-vous que tous les champs qui apparaissent dessous sont complétés.

Assurez-vous que les champs de l'Autorité du serveur d'identité et du Vérificateur de client du serveur d'identité sont complétés. Sélectionnez ensuite le fournisseur de serveur d'identité approprié du menu déroulant. Les utilisateurs d'AD FS sélectionnent ADFS et les utilisateurs d'Okta sélectionnent Okta.

**Note :** Si une des boîtes de texte est vide, vérifiez avec votre administrateur afin d'obtenir l'information adéquate pour ces boîtes.

Profil du serveur

Nom de connexion: Default

Serveur: T: iceA.computertalk.com:21701

Port: 20

ID commut. 1

NA d'itinérance:

Type d'autorisation: Serveur d'identité

Connexion TLS

Basculement automatique

Utilisez le NA d'itinérance attribué dans iceMA

Utiliser icePhone

Autorité du serveur d'identité: https://1-idpool.computertalk.com/identity

Fournisseur du serveur d'identité: Azure Active Directory

OK Annuler

Lorsque l'authentification unique est configurée comme il se doit, vous pouvez vous connecter à votre profil iceBar.

## Connexion au moyen de l'Authentification unique

Lorsque l'Authentification unique est configurée comme il se doit, sélectionnez le profil désiré dans la liste et cliquez sur OK.

Choisir un profil

Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinérance
ice	ice.computer-talk.com	2060	11002	1102	Iden..	
ice1	ice1.computer-talk.com	2060	11001	2000		
ice2	ice2.computer-talk.com	2060	11001		ADFS	

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau   Modifier   Supprimer   **OK**   Annuler

Lorsque vous cliquez sur OK, la boîte de dialogue de l'Authentification unique apparaît.

**Note :** Cette boîte de dialogue peut paraître différente selon la manière dont votre administrateur a configuré le système.

Sécurité de Windows

iceOfficeAgentCOMService

Connexion à fs.qa.computer-talk.com.

User name

Password

Domain: CTT1

Remember my credentials

OK   Annuler

Les utilisateurs ADFS utilisent leur authentifiant Windows pour se connecter, il s'agit du même authentifiant que vous utilisez pour vous connecter à votre ordinateur ou au courriel de votre compagnie. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les boîtes.

Les utilisateurs Okta sont redirigés vers la page de connexion Okta et utilisent leur authentifiant Okta pour se connecter.

## Procédures de connexion

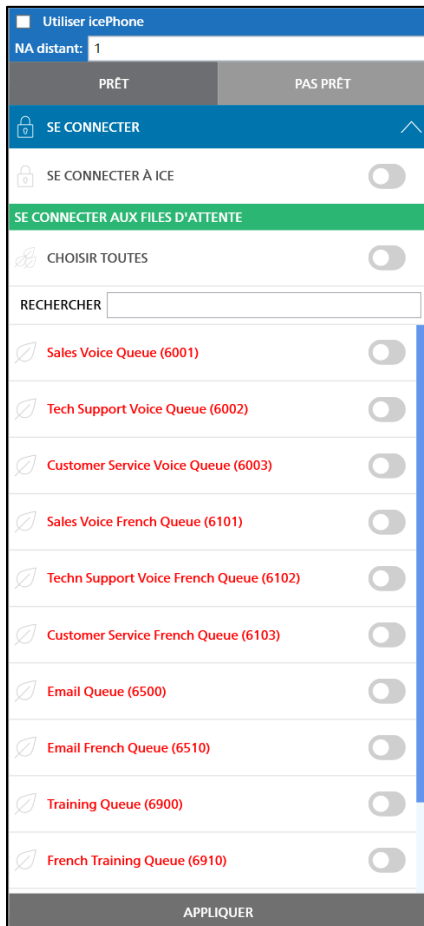


Les utilisateurs ont l'option de se connecter à ice et aux files d'attente ou de se connecter à ice uniquement.



1. Cliquez sur le menu défilant de l'écran d'utilisateur



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

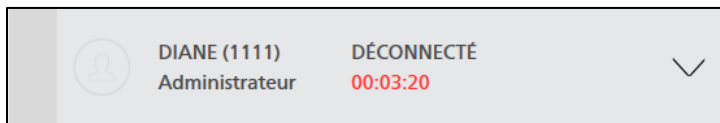


**Note:** Pour utiliser le icePhone pour traiter des contacts, la boîte à cocher "Utiliser icePhone" doit être activée avant la connexion.

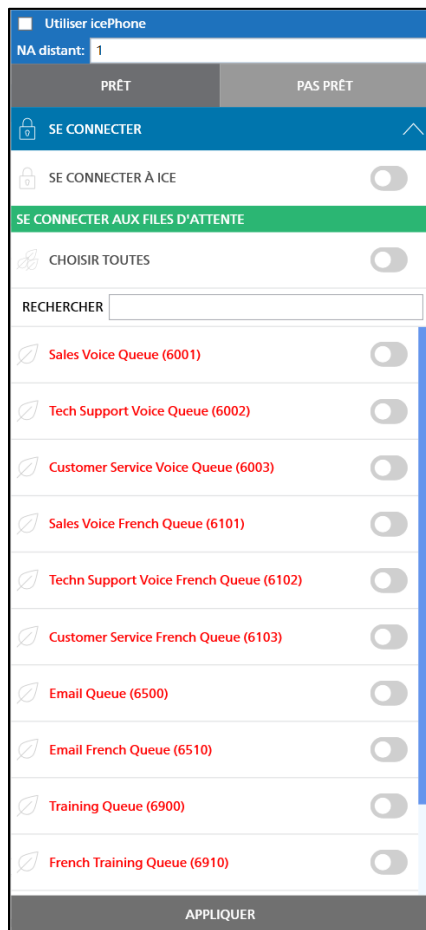
2. Utilisez le bouton à bascule  pour vous *CONNECTER À ICE*. Un bouton actif apparaît comme ceci .
3. Sous la section *SE CONNECTER AUX FILES D'ATTENTE*, utilisez les boutons à bascule pour sélectionner les files d'attente auxquelles vous désirez vous connecter. Vous pouvez utiliser le bouton à bascule *SÉLECTIONNER TOUTES* pour vous connecter à toutes les files d'attente disponibles.
4. Cliquez sur *APPLIQUER*. Le menu défilant disparaît et ice vous connecte à ice.



Pour vous connecter à ice uniquement :

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



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



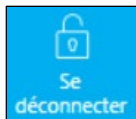
- Utilisez le bouton  à bascule pour vous CONNECTER À ICE. Un bouton actif apparaît comme ceci .
- Cliquez sur APPLIQUER. Le menu défilant disparaît et ice vous connecte à ice. Votre barre d'état apparaît maintenant en couleur.

**Note :**

- Si « Rappel mot de passe distant » est activé pour votre profil d'utilisateur, vous recevrez un appel d'ice dès la connexion établie. Répondez à l'appel et entrez votre mot de passe sur le clavier de votre poste téléphonique suivi du #. Si vous avez entré le bon mot de passe, vous entendrez deux bips d'ice pour indiquer que vous êtes bien connecté. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des utilisateurs, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

- iceBar peut supporter plusieurs utilisateurs au même poste de travail, à condition que chaque utilisateur ait un compte Windows individuel.
- Les utilisateurs peuvent changer leur propre mot de passe. Pour plus d'information, allez à la page 125.
- Au besoin, un mot de passe d'utilisateur peut être réinitialisé à partir d'iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les utilisateurs peuvent également utiliser le bouton *Se connecter* dans l'écran d'utilisateur ou dans la barre des boutons pour démarrer le processus de connexion. Ceci n'est disponible que si le bouton *Se connecter* est ajouté à l'écran d'utilisateur ou à la barre des boutons.
- Les options de connexion aux files d'attente sont configurables, incluant *Forcer la connexion à toutes les files d'attente et Afficher sélecteur défilant de file d'attente*. Ces paramètres seront également reflétés dans iceManager. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceMonitor.

## Procédures de déconnexion et de fermeture



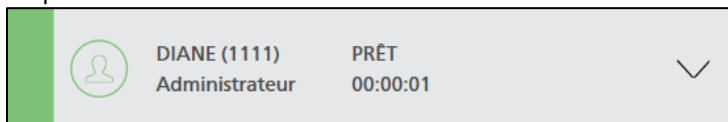
Les utilisateurs doivent toujours suivre les procédures de déconnexion à la fin de leur quart de travail. Autrement, cela pourrait engendrer des statistiques biaisées, des appels effectués à des postes téléphoniques sans surveillance ou des messages d'erreurs pour les utilisateurs qui tentent de se connecter durant un quart subséquent.

**Note :** Vous pouvez également vous déconnecter des files d'attente sélectionnées sans quitter iceBar.

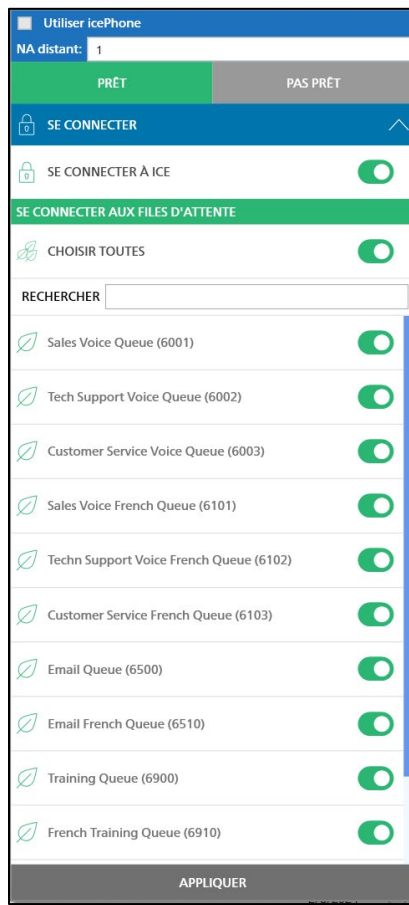
Les utilisateurs ont l'option de se déconnecter de files d'attente et d'ice ou de files d'attente uniquement.

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

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



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



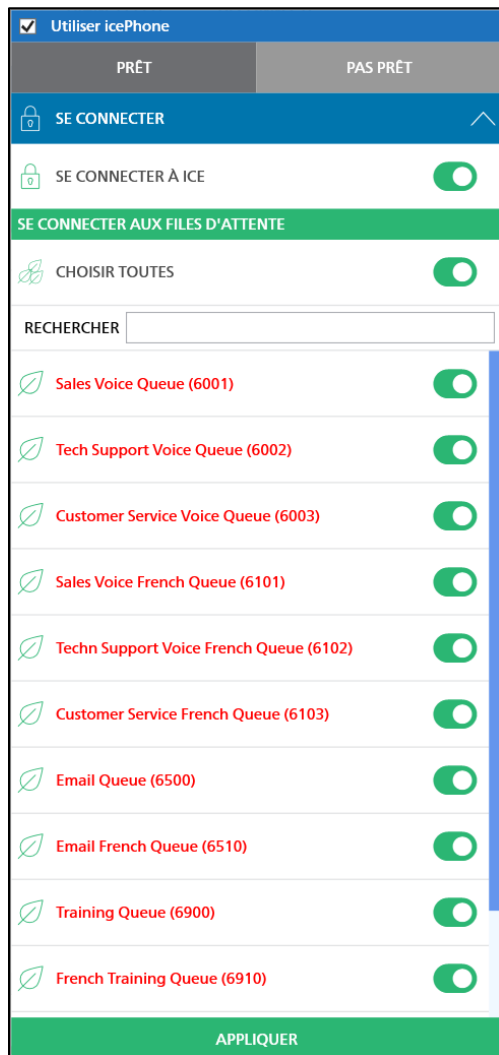
4. Basculez le bouton à bascule *SE CONNECTER À ICE* à Arrêt. Ceci vous déconnectera de toutes les files d'attente et d'ice.
5. Cliquez sur *APPLIQUER*. Le menu défilant disparaît et ice vous déconnecte de toutes les files d'attente sélectionnées.

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



Pour vous déconnecter de files d'attente uniquement:

1. Cliquez sur la flèche défilante près de votre Nom, de votre Rôle et de la barre d'état.
2. Le menu défilant suivant apparaît et affiche toutes les files d'attente auxquelles vous avez accès.



Sélectionnez la file d'attente spécifique de laquelle vous déconnecter. Cliquez sur *APPLIQUER*. Le menu défilant disparaît et ice vous déconnecte de toutes les files d'attente sélectionnées.

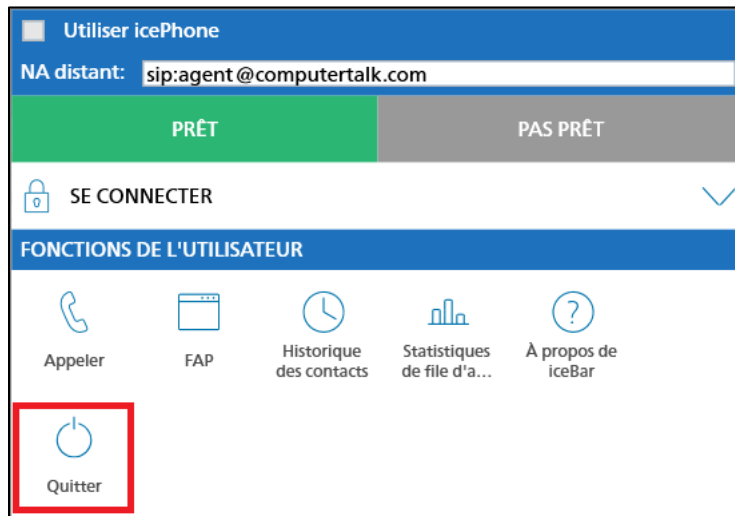


#### Quitter:

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

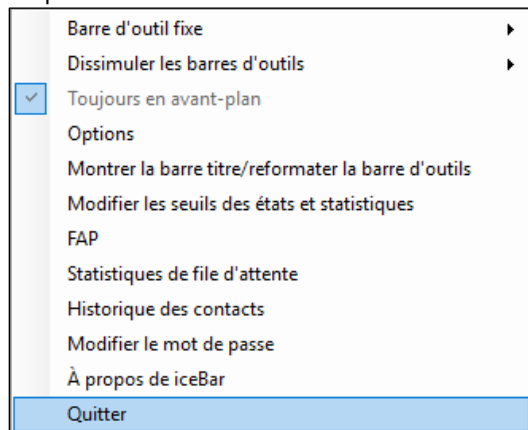


2. Cliquez sur le bouton *Quitter* pour fermer iceBar



1. Autrement, pour Quitter:

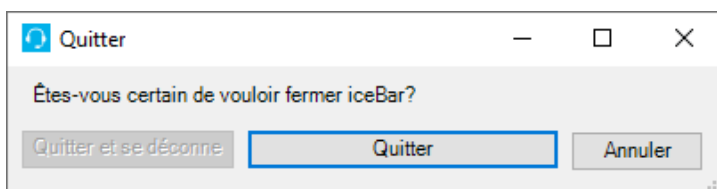
Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'outils iceBar pour voir les options suivantes.



2. Sélectionnez *Quitter*.

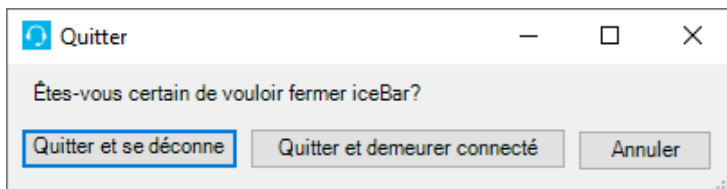
L'application iceBar se ferme.

Votre configuration ice peut inclure une autre fenêtre Quitter:



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

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



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

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



#### Une autre manière de Quitter:

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

#### **Note :**

- Après une déconnexion réussie, ice émet un bip, qui n'est entendu que lorsque la ligne téléphonique ice est décrochée.
- Par défaut, la case « Se déconnecter d'ice » de la boîte de dialogue « Se déconnecter des files d'attente » est cochée. Cette option permet de vous déconnecter de toutes les files d'attente auxquelles vous êtes actuellement connecté. Autrement, la liste permet de sélectionner une ou plusieurs files d'attente auxquelles vous êtes actuellement connecté. Si vous n'êtes connecté à aucune file d'attente (parce que vous n'avez aucune attribution de file d'attente), la seule option possible est « Se déconnecter d'ice ».

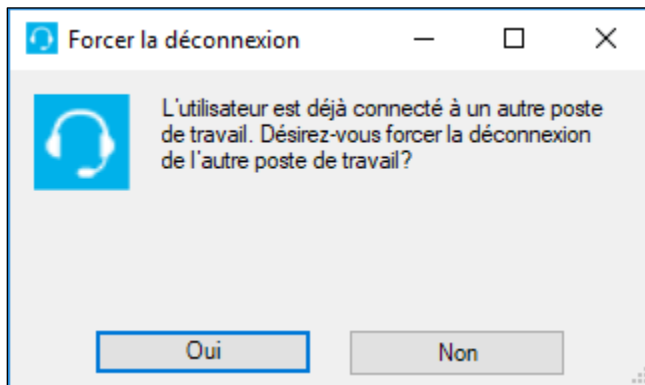
Les utilisateurs peuvent également utiliser le bouton *Se déconnecter* dans l'écran d'utilisateur ou dans la barre des boutons pour démarrer le processus de déconnexion. Ceci n'est disponible que si le bouton *Se déconnecter* est ajouté à l'écran d'utilisateur ou à la barre des boutons.

## Messages d'erreurs et avertissements courants

Les sections qui suivent présentent quelques-uns des messages d'erreurs les plus courants que vous pourriez rencontrer.

### ID d'utilisateur en cours d'utilisation

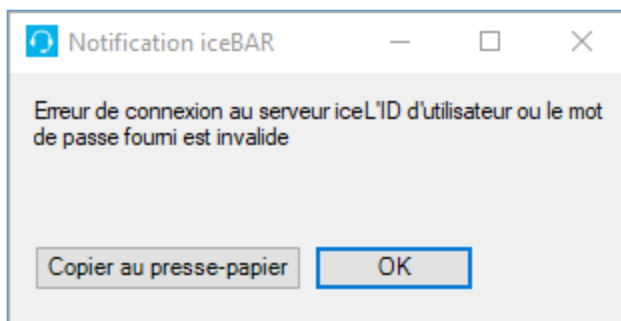
Si un utilisateur est actuellement connecté à un autre poste de travail, le message qui suit s'affiche.



Un utilisateur peut utiliser iceBar de plusieurs postes de travail mais pas de plusieurs téléphones. Pour résoudre le problème, utilisez iceMonitor pour déconnecter l'utilisateur. L'utilisateur devrait être en mesure de se connecter ailleurs. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceMonitor*.

### Erreur d'authentification

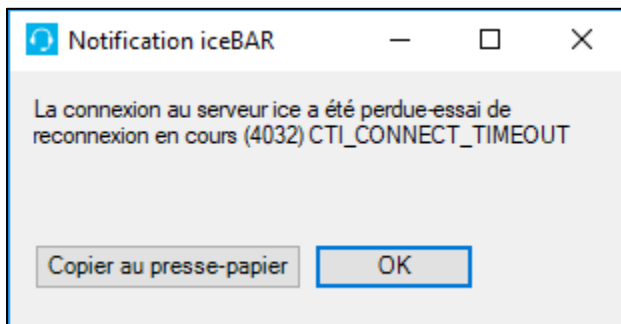
Si un utilisateur entre un mauvais ID d'utilisateur ou un utilisateur a entré le mauvais mot de passe, le message qui suit s'affiche.



Pour résoudre le problème, un administrateur ice peut réinitialiser le mot de passe ou vérifier l'ID de l'utilisateur dans iceAdministrator. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

## Erreur de connectivité

Pour fonctionner adéquatement, iceBar doit avoir une connectivité réseau au serveur d'ice. Si votre centre de contact connaît des problèmes de réseau, le message d'erreur qui suit peut s'afficher.



Vous noterez que l'icône de la zone de notification change pour montrer qu'iceBar n'est pas connecté au serveur ice.

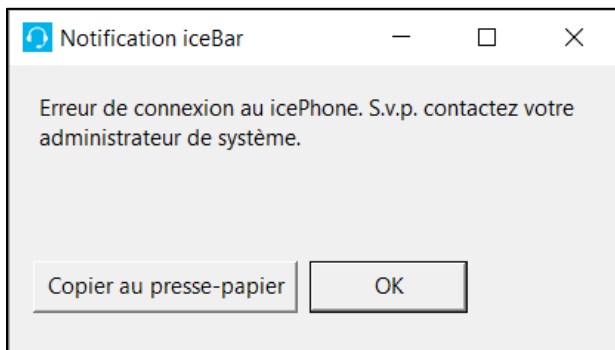
iceBar déconnecté : 

iceBar connecté : 

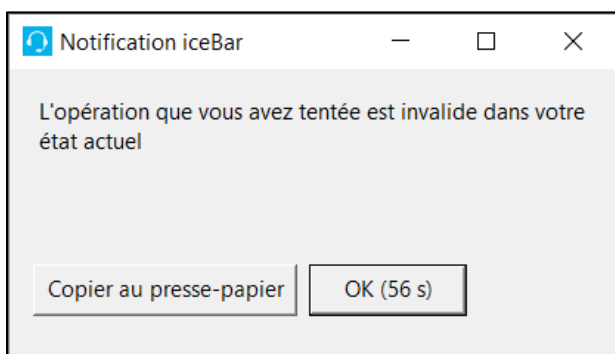
iceBar continuera les essais jusqu'à ce qu'il puisse se reconnecter avec succès. En attendant la reconnexion, vous pouvez consulter les procédures d'urgence décrites à la page 214. Lorsque les difficultés de réseau sont réglées, vous pouvez de nouveau ouvrir l'application iceBar.

## Erreur de connectivité du icePhone

Lorsque vous vous connectez et que la boîte à cocher Utiliser icePhone est activée, un message d'erreur de connectivité du icePhone peut apparaître. La fenêtre suivante s'ouvre:



Cliquez sur Ok. La fenêtre suivante s'ouvre:

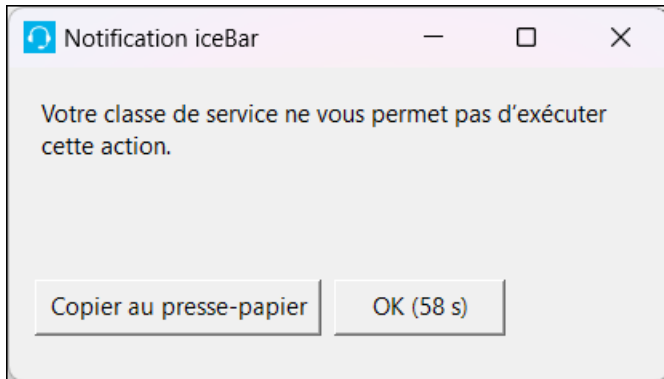


Cliquez sur Ok pour fermer la fenêtre.

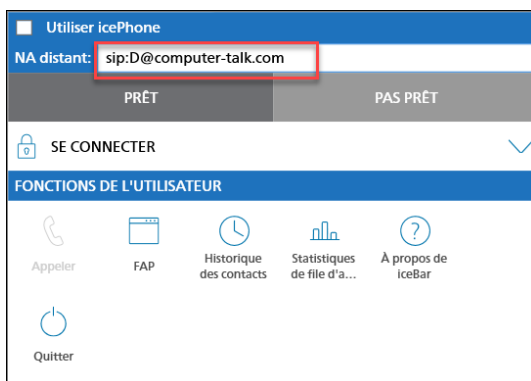
Pour résoudre le problème, s.v.p. contactez votre administrateur et demandez-lui de vérifier les paramètres de votre icePhone.

## Erreur de connectivité du NA distant

Lorsque vous vous connectez à iceBar, votre NA distant peut automatiquement dire *8:acs*: s'il n'est pas configuré. La fenêtre contextuelle suivante apparaît:

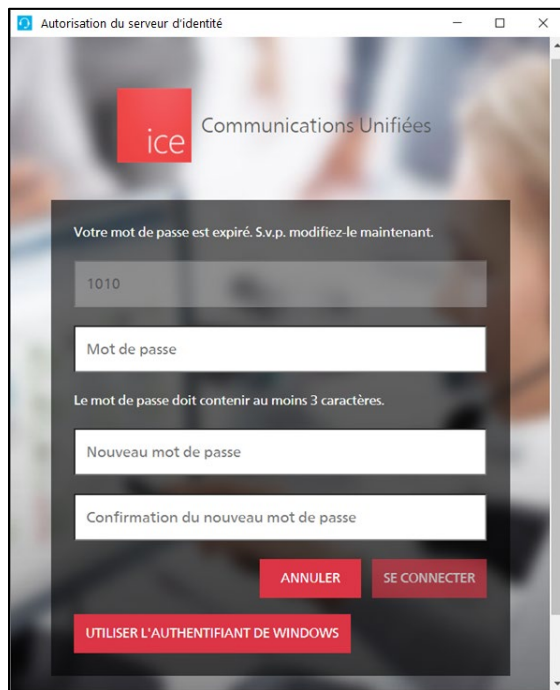


Ceci arrive lorsque vos paramètres ACS ont été désactivés dans la classe de service de votre profil dans iceAdministrator. Vous devrez configurer votre NA distant dans iceBar pour vous connecter avec succès:



## Expiration du mot de passe

Les utilisateurs iceBar peuvent devoir modifier leur mot de passe pour des raisons de sécurité. Si vous voyez la fenêtre qui suit après avoir lancé iceBar, vous devez modifier votre mot de passe avant de pouvoir continuer :



Autorisation du serveur d'identité

ice Communications Unifiées

Votre mot de passe est expiré. S.v.p. modifiez-le maintenant.

1010

Mot de passe

Le mot de passe doit contenir au moins 3 caractères.

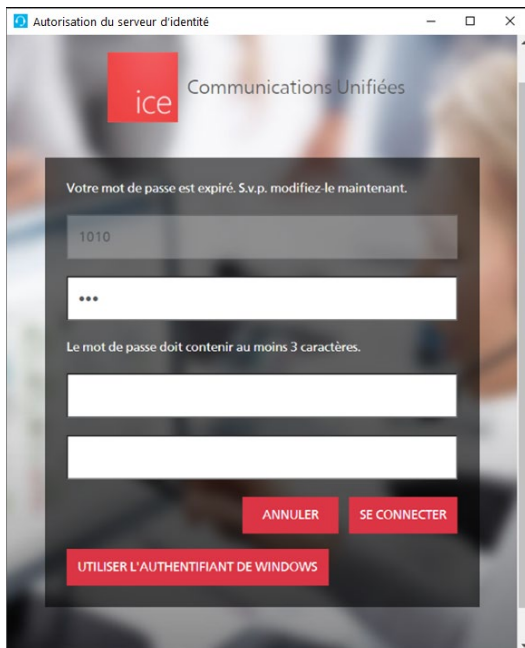
Nouveau mot de passe

Confirmation du nouveau mot de passe

ANNULER SE CONNECTER

UTILISER L'AUTHEMIFIANT DE WINDOWS

Entrez votre mot de passe actuel dans la boîte Mot de passe:



Autorisation du serveur d'identité

ice Communications Unifiées

Votre mot de passe est expiré. S.v.p. modifiez-le maintenant.

1010

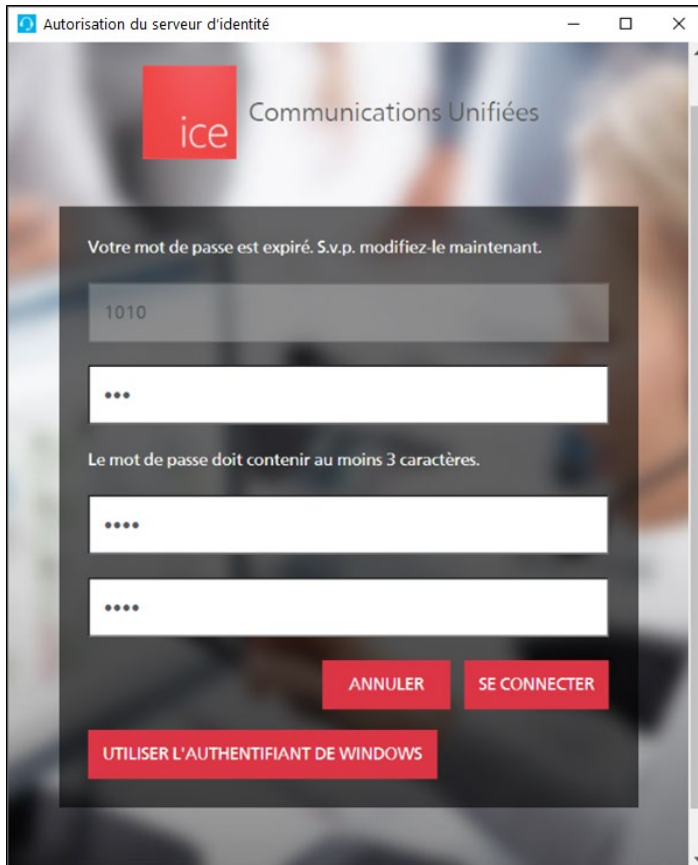
...

Le mot de passe doit contenir au moins 3 caractères.

ANNULER SE CONNECTER

UTILISER L'AUTHEMIFIANT DE WINDOWS

Entrez votre nouveau mot de passe dans la boîte Nouveau mot de passe et dans la boîte Confirmer nouveau mot de passe.

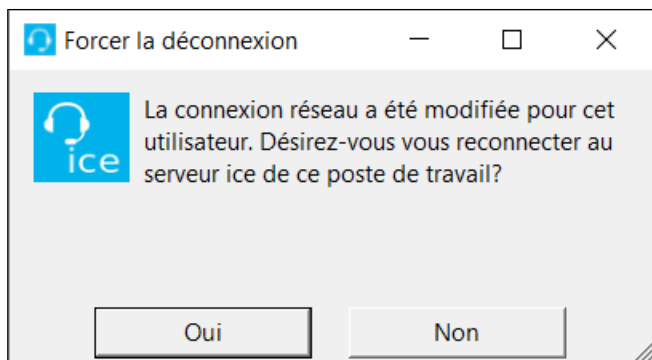


Cliquez sur Se connecter pour poursuivre ou Annuler pour revenir à la page de connexion.

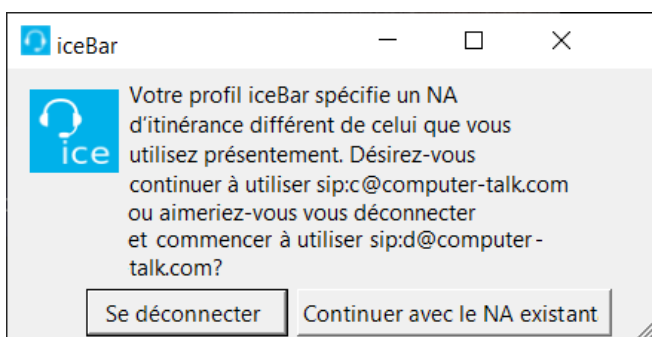
Pour plus d'information sur les mots de passe, reportez-vous à Modification du mot de passe iceBar, à la page 125.

## Déconnexion forcée

Si votre connexion réseau a changé ou si vous êtes connecté à iceBar sur deux postes de travail, vous recevez le message suivant:



Si vous avez modifié votre adresse de connexion sur votre nouveau poste de travail, le message suivant apparaît:

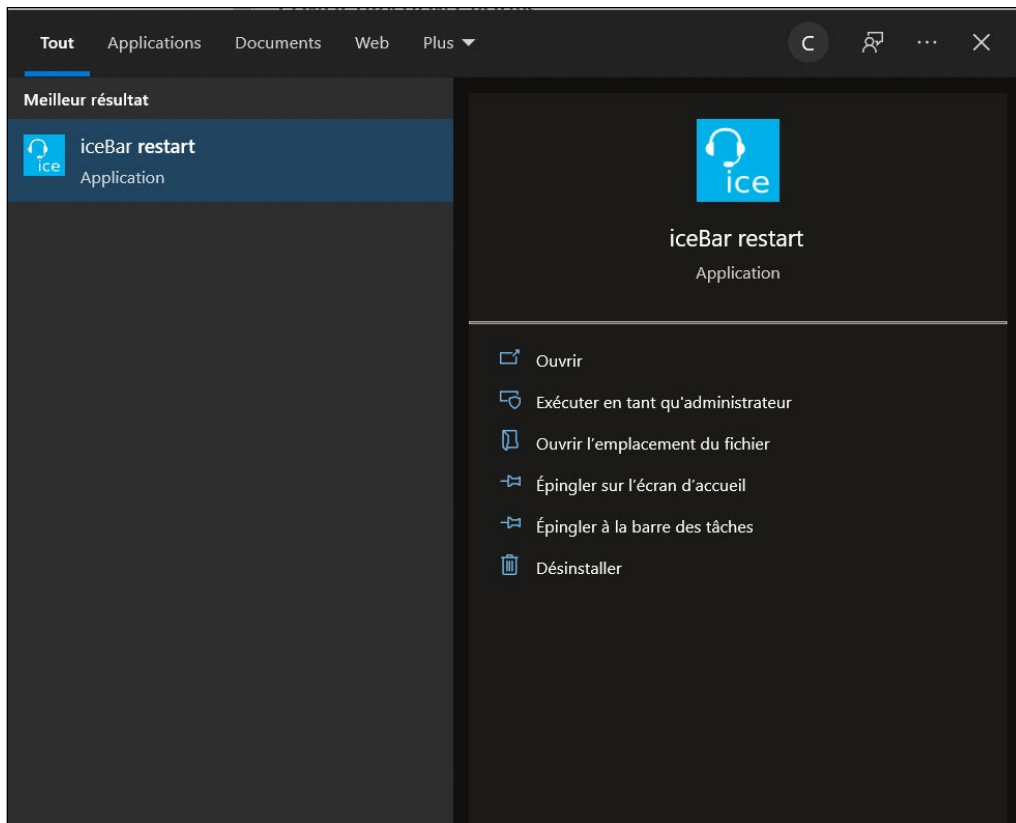


Sélectionnez *Se déconnecter* pour utiliser le nouveau NA d'itinérance. Sélectionnez *Continuer avec le NA existant* pour continuer à utiliser votre NA actuel.

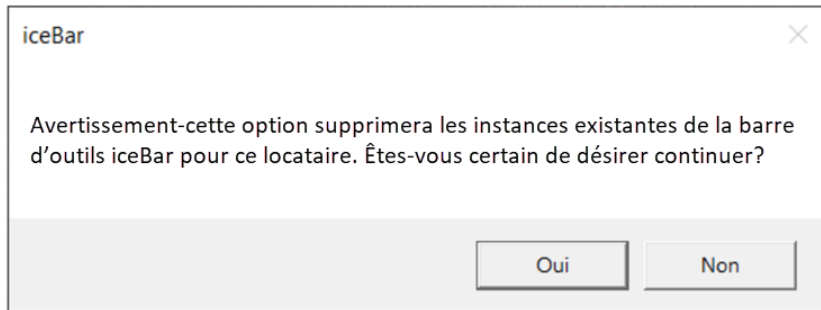
## Redémarrage d'iceBar

On peut vous demander de redémarrer iceBar pour effacer vos paramètres iceBar.

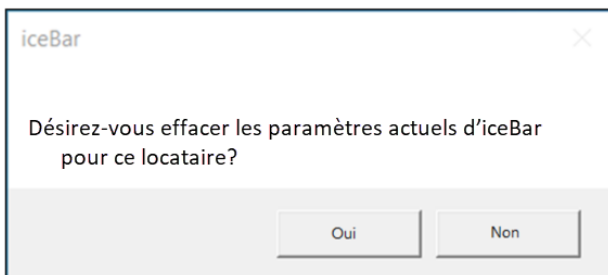
1. Pour ce faire, lancez d'abord le redémarrage d'iceBar à partir de votre poste de travail.



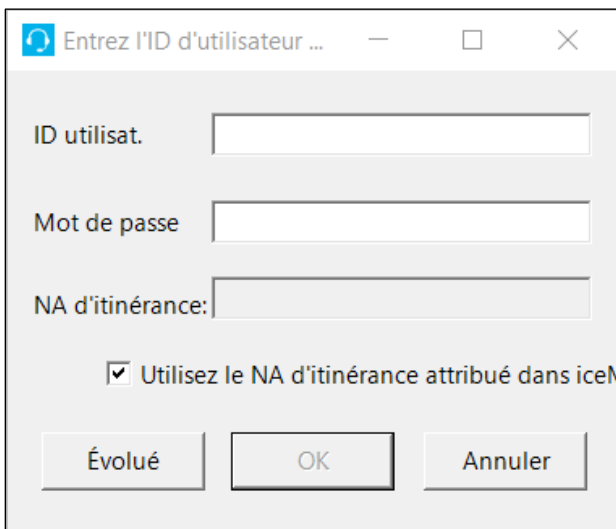
2. La fenêtre suivante s'ouvre. Sélectionnez Oui pour mettre fin à toute instance d'iceBar ouverte sur votre poste de travail et continuer. Pour annuler et ouvrir iceBar sans effectuer aucune modification, sélectionnez Non. Vous serez amené à l'étape 4 pour entrer votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.



3. Lorsqu'on vous invite à effacer vos paramètres iceBar, sélectionnez Oui pour les effacer ou Non pour sauvegarder vos paramètres actuels.



4. Vous serez ensuite invité à entrer votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.



**Note:** Le fait d'effacer vos paramètres iceBar effacera également tous vos journaux d'utilisateur iceBar. Pour de plus amples renseignements sur le redémarrage de iceBar, s.v.p. consultez la vidéo *HowTo - Supervisor Functions: iceBar Restart*.



## Chapitre 2 : Options d'iceBar

iceBar offre plusieurs options de personnalisation. Dans ce chapitre vous apprendrez les différentes options disponibles et comment les configurer pour une utilisation maximale.

Sujets traités dans ce chapitre :

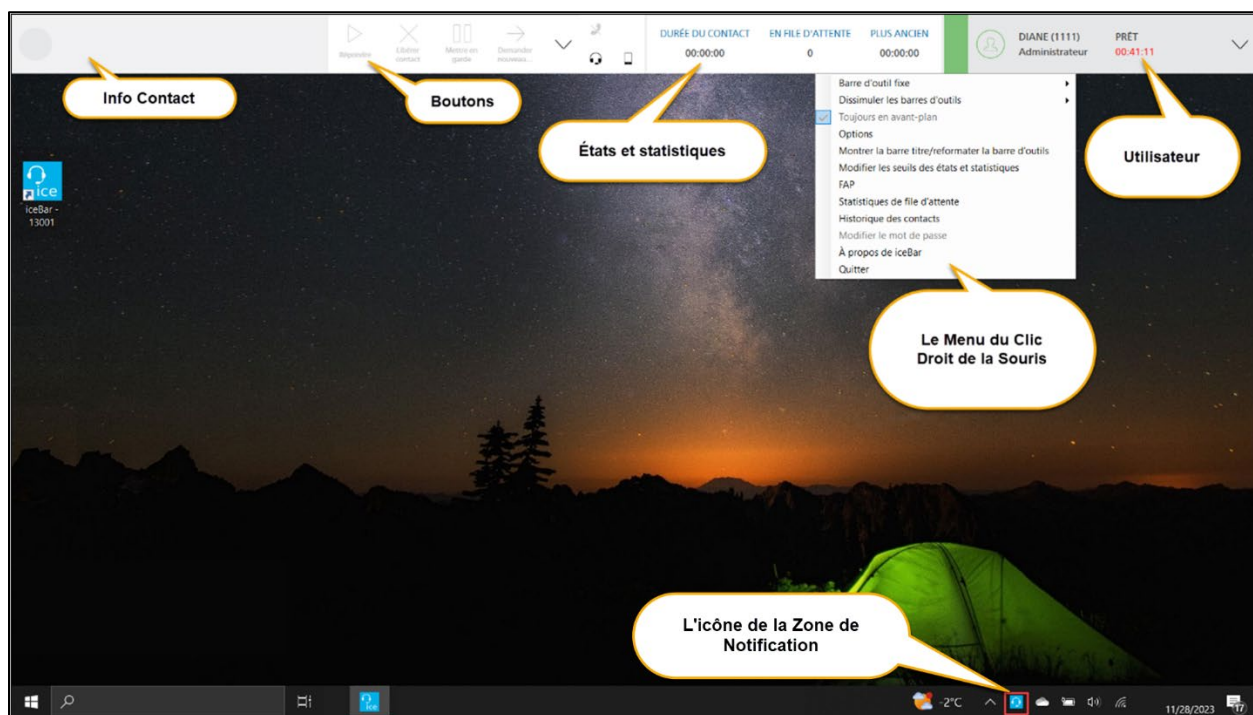
- Options de la barre d'outils
- Réglage des seuils
- Notifications
- Options d'appels
- Options de démarrage
- Options de MI
- Options de COA/Codes de résolution
- Profils
- Modification du mot de passe iceBar

## Options de la barre d'outils

La barre d'outils d'iceBar permet de :

- vous connecter et de traiter des contacts ;
- voir l'information à propos de votre état en cours et des contacts qui vous sont transmis ;
- voir la liste des utilisateurs et leur état actuel ;
- voir l'information à propos des contacts en attente ;
- accéder aux composants d'iceBar.

Chaque fois que vous lancez l'application iceBar, la **barre d'outils** occupe une portion de l'écran de votre ordinateur. Ce chapitre présente les barres qui constituent iceBar et comment les configurer selon vos besoins.



La barre d'outils iceBar est composée de quatre sections :

- Info contact
- Boutons
- États et statistiques
- Utilisateur

Le menu du clic droit de la souris et l'icône de la zone de notification sont d'autres composants d'iceBar.




Les rubriques qui suivent présentent un exposé général de ces barres et composants, de même que les instructions pour les configurer selon vos besoins.



## L'écran d'utilisateur

Vous pouvez utiliser l'écran d'utilisateur pour avoir un accès facile à l'information du profil de l'utilisateur, ceci inclut, le nom de l'utilisateur, son ID, son état, ainsi que la durée de son état. L'écran d'utilisateur est également utilisé pour modifier l'état, se connecter et se déconnecter d'ice, de même que pour se connecter ou se déconnecter de files d'attente. Les fonctions d'utilisateur sont également situées dans l'écran d'utilisateur.

## Barre d'état latérale

La barre d'état latérale est une représentation visuelle de l'état de l'utilisateur. Une fois qu'un utilisateur est connecté, la barre latérale d'état sera rouge ou verte selon la configuration du profil de l'utilisateur dans iceAdministrator. De manière similaire, lorsque l'utilisateur accepte un appel, un courriel ou un MI, la barre d'état change de couleur pour refléter le nouvel état.

Sommaire de la barre latérale		
Affichage de la barre latérale	Description	Page
	<b>Prêt</b> : l'utilisateur est prêt à recevoir des contacts	190
	<b>Pas prêt</b> : l'utilisateur n'est pas prêt à recevoir des contacts	190
	<b>En cours de contact</b> : l'utilisateur parle présentement à un contact	193

Sommaire de la barre latérale		
Affichage de la barre latérale	Description	Page
	<p><b>Post contact :</b> l'utilisateur a complété un appel mais n'est pas encore prêt à recevoir le prochain.</p>	192
	<p><b>État en attente :</b> durant un contact, un utilisateur peut choisir de se placer en état Pas prêt en attente. Lorsque le contact est libéré, l'utilisateur sera placé en état Pas prêt.</p>	194


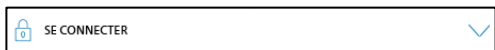
### Profil d'utilisateur

La section de l'écran d'utilisateur qui contient le profil de l'utilisateur présente l'information sur le profil couramment configuré pour la barre d'outils ainsi que l'état actuel.

Écran des États et Statistiques	
Catégorie	Description
<b>Nom de l'utilisateur</b>	Votre nom complet comme il est configuré dans votre profil iceAdministrator
<b>Type d'utilisateur</b>	Votre type d'utilisateur. Ce peut être Utilisateur, Chef d'équipe, Superviseur ou Administrateur.
<b>État</b>	Votre état actuel. Voici quelques états possibles: Prêt, Pas prêt, Déconnecté, Mis en garde, En garde, En consultation, En conférence, En réunion, Application, En alerte, En FAP, En appel, En courriel, En MI, et Post-Contact
<b>Durée de l'état</b>	La durée de votre état est le temps que vous avez passé dans l'état actuel. Lorsque votre état change, le temporisateur est réinitialisé.




### **Autres Fonctions**




Lorsque vous cliquez dans l'écran d'utilisateur, un menu défilant apparaît et inclut les fonctions additionnelles suivantes:

Affichage de la fonction	Utilisez la fonction pour...	Page
	Basculer de l'état Prêt à Pas prêt et vice versa.	190
	Se connecter/Se déconnecter d'ice et Se connecter/Se déconnecter de files d'attente.	18

### **Fonctions d'utilisateur**

Fonctions d'utilisateur est une section de l'écran d'utilisateur qui procure des boutons additionnels à l'utilisateur. Ces boutons ne doivent pas être utilisés pour traiter des contacts. Ils sont plutôt utilisés pour aider l'utilisateur dans le cadre d'autres fonctions. Les boutons suivants sont placés dans les fonctions d'utilisateur par défaut:

Affichage de la fonction	Utilisez la fonction pour...	Page
	Faire un appel sortant.	198
	Ouvrir l'Historique de contacts de l'utilisateur.	287
	Démarrer un message instantané.	235

Affichage de la fonction	Utilisez la fonction pour...	Page
	Démarrer une session d'écoute discrète d'un utilisateur ou pour vous aviser qu'un superviseur ou un administrateur vous écoute discrètement en ce moment.	207
	Démarrer l'encadrement d'un utilisateur ou pour vous aviser qu'un superviseur ou un administrateur vous encadre activement en ce moment.	en page 209
	Quitter iceBar for web ainsi que le site iceManager.	22

**Note:** L'utilisateur peut personnaliser les fonctions d'utilisateur pour afficher des boutons qu'il désire utiliser. L'utilisateur peut également dissimuler des boutons qu'il ne veut pas utiliser.

## Barre info contact

La barre d'outils info contact est semblable à l'afficheur d'un téléphone traditionnel. Cette barre affiche le nom et le numéro de l'appelant.

Contrairement au téléphone traditionnel, toutefois, cette barre peut également afficher :

- l'adresse et le nom de l'expéditeur d'un courriel en file d'attente ;
- l'information sur la file d'attente d'où provient le contact ;
- Le numéro que l'appelant a composé ou l'adresse courriel à laquelle un courriel a été envoyé ;
- l'information propre à l'appelant, comme un numéro de compte ou de fiche.

**Note :** La configuration de l'application ou l'entrée de l'utilisateur est requise avant que l'information n'apparaisse dans ce champ.

Lorsqu'un contact est acheminé vers votre poste de travail, ou si vous faites un appel externe la barre Info Contact est remplacée par l'information sur l'appelant. Les données d'utilisateur peuvent être modifiées ou ajoutées au besoin.

Dans le scénario ci-dessous, Lucas traite un appel avec un client. Lucas met à jour les notes continues dans la section Données d'utilisateur pour refléter sa conversation avec le client.



Le tableau qui suit présente chaque champ qui peut être affiché sur la barre Info contact.

Information contenue dans la barre Info contact	
Information	Description
<Nom source>	Affiche le nom de l'expéditeur du contact. Ce peut être le nom transmis par la compagnie de téléphone, un nom d'utilisateur ou le nom de l'expéditeur d'un courriel. Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de "Laura".
<Adresse source>	Affiche le numéro de téléphone d'un appelant, l'ID d'utilisateur d'un appelant ou l'adresse courriel d'un expéditeur. Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de 1017.
<Nom cible>	Affiche le nom long de la file d'attente d'origine du contact (le nom long est configuré dans iceAdministrator). Si le contact entrant est direct, votre nom d'utilisateur apparaît dans ce champ. Dans l'exemple ci-dessus, le nom cible n'est pas affiché car il n'était pas configuré dans iceAdministrator.

Information contenue dans la barre Info contact	
Information	Description
<ID cible>	Affiche l'ID de file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, votre ID d'utilisateur apparaît dans ce champ.  Dans l'exemple ci-dessus, L'ID cible est 1017.
<Adresse cible>	Affiche le numéro composé par l'appelant à la réception d'un appel, l'adresse courriel du destinataire à la réception d'un courriel ou le numéro que vous avez composé lorsque vous faites un appel.  Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de 1017.
<Données d'utilisateur>	Le champ "Données d'utilisateur" est conçu pour présenter l'information spécifique au contact, comme un numéro de compte. L'information qui apparaît automatiquement dans le champ "Données d'utilisateur" est rassemblée au fur et à mesure que le contact se déplace dans l'application et transite par iceBar lorsque le contact vous est transmis. Ce champ permet également d'entrer de l'information correspondant à l'appelant ou de modifier les données déjà affichées dans le champ (par ex. vous pourriez corriger le numéro de compte dans ce champ avant de le transférer à un autre utilisateur). Cliquez sur le champ pour qu'il devienne une boîte de modification. Appuyez sur la touche <i>Entrée</i> une fois les données entrées ou modifiées.

**Note :**

- Le champ Données d'utilisateur peut être verrouillé. Pour de plus amples renseignements, consultez la rubrique Propriétés de la barre d'outils à la page 38.
- L'administrateur ice peut configurer le champ « Données d'utilisateur ». Par exemple, il peut être modifié pour présenter le numéro de compte d'un appelant. Pour de plus amples renseignements, consultez Réglages des formulaires à la page 324.
- L'information du contact source ne peut être affichée que si l'enregistrement automatique des numéros (EAN) est activé sur les lignes de téléphone entrantes et si l'information est

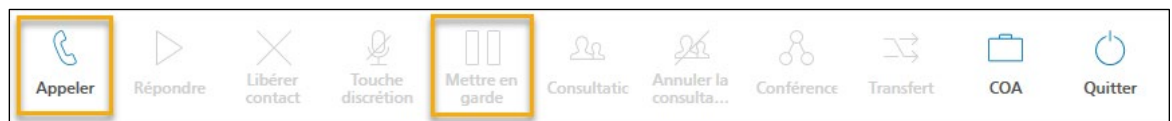
transmise à ice. Par exemple, ice ne peut afficher un numéro d'appelant si l'appelant a bloqué son numéro.

## Fonctions de contact

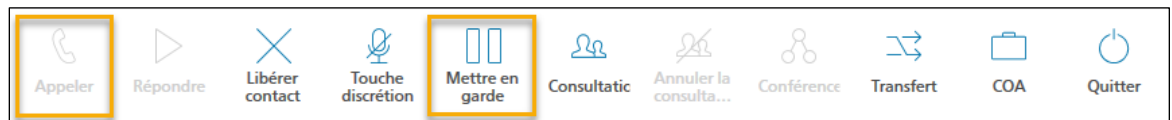
Vous pouvez utiliser l'**écran des fonctions de contact** pour facilement répondre à des appels, mettre des appels en garde et accomplir plusieurs autres fonctions de gestion de contacts.

Les boutons courants permettent aux utilisateurs de mettre des appels en garde, de consulter, d'établir des conférences et de transférer des contacts.

La disponibilité des boutons de l'écran des fonctions de contact dépend de votre état en cours et du type de contact que vous traitez. Par exemple, si vous attendez de recevoir un contact, le bouton *Garde* est indisponible. L'illustration qui suit montre que le bouton Mettre en garde est grisé lorsque qu'il est indisponible.



Lorsque vous traitez un contact, le bouton *Mettre en garde* et les autres boutons deviennent disponibles, tel que présenté ci-après.



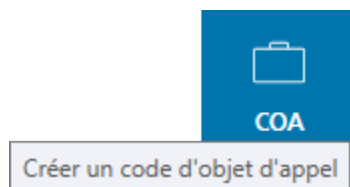
Lorsqu'un utilisateur traite un appel, un MI ou un courriel, les boutons comme Répondre, Libérer l'appel, Mettre en garde, Consultation, Transfert et Conférence deviennent disponibles dans l'écran Fonctions de contact. Certains peuvent être désactivés selon la modalité du contact. Par exemple, le bouton Consultation n'est pas disponible lorsque vous traitez un clavardage.






Le tableau ci-dessous décrit brièvement la fonctionnalité de chaque bouton que vous pouvez avoir dans votre écran des fonctions de contact. Vous trouverez également les références des pages pour plus de détails sur chaque bouton.









**Note :** Les boutons peuvent être présentés différemment selon votre configuration. Le nom du bouton peut être affiché à droite de l'icône ou le nom du bouton peut ne pas être affiché (c. à d. vous ne verrez que l'icône). Pour de plus amples renseignements sur la








manière de configurer l'affichage des boutons, consultez la rubrique Propriétés de la barre d'outils à la page 110.







**Note :** Vous pouvez garder votre pointeur de souris sur un bouton actif pour voir son nom affiché dans une info bulle.
















Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Se connecter	l'application est ouverte.	vous connecter à ice.	18
 Se déconnecter	connecté.	vous déconnecter d'ice.	22
 Répondre	alerte sur appel.	répondre à une alerte d'appel à votre poste de travail si votre téléphone est décroché.	195
 Libérer l'appel	en contact.	mettre fin au contact en cours.	205
 Appeler	connecté.	faire un appel à un autre utilisateur, ou à un numéro externe.	198

Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Démarrer courriel	connecté.	démarrer un courriel sortant.	204
 Démarrer MI	connecté.	démarrer une conversation MI avec un autre utilisateur.	248
 Mettre en garde	en appel.	mettre un appel en garde. L'appelant entend de la musique lorsque l'appel est mis en garde.	203
 Touche discrétion	en appel.	couper le son de votre microphone.	204
 Transfert	en appel.	transférer un appel à un autre utilisateur, à une file d'attente ou à un numéro externe.	226
 Consultation	en appel.	consulter un tiers lorsque vous êtes en appel.	257
 Annuler la consultation	en consultation OU en conférence.	durant une consultation, libérer le participant actif et retourner à l'appelant en garde OU durant une conférence, terminer avec le tiers et rester en ligne avec votre appel source.	259
 Conférence	en consultation.	démarrer un appel conférence avec votre appel source pendant que vous consultez	263

Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Prise de contact	connecté	prendre un contact d'une file d'attente ou d'une file d'attente personnelle (FAP) OU prendre un appel qui sonne ou qui est en garde au poste de travail d'un autre utilisateur.	156
 Permuter	en appel et un appel est en attente dans votre FAP.	permuter votre appel actif avec un appel en attente dans votre FAP.	275
 Mettre en attente	en contact.	mettre un appel en attente dans votre FAP.	154
 COA	en contact.	marquer un appel.	277
 Enregistrer	en contact.	démarrer un enregistrement de l'appel actif. Le bouton clignote si la conversation est enregistrée.	211
 Mode d'enregistrement privé	en appel	basculer pour interrompre ou reprendre un enregistrement qui peut être en cours ou pas	213
 Écoute discrète	connecté.	recevoir une notification lorsqu'un administrateur ice effectue une écoute discrète ou démarrer une écoute discrète.	207

Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Encadrer	connecté	recevoir une notification lorsqu'un administrateur ice effectue de l'encadrement avec vous ou démarrer une écoute discrète.	209
 Messagerie textuelle rapide	l'application est ouverte.	envoyer un message texte rapide à un autre utilisateur d'iceBar.	283
 Urgence	connecté.	envoyer un message d'alerte d'urgence aux contacts 'd'urgence'.	285
 FAP	l'application est ouverte.	voir la File d'attente personnelle (FAP) et recevoir des notifications. Le bouton clignote lorsqu'un contact attend dans votre FAP.	138
 Appliquer le code de résolution	l'utilisateur est en cours de courriel	attacher un code de résolution au courriel que vous traitez présentement. Également utilisé pour créer de nouveaux codes de résolution.	222
 Contacts	connecté, en état Prêt	rechercher des contacts et leurs adresses SIP. iceBar utilise cette information pour remplir la boîte de dialogue. Entrez le numéro à appeler	112

Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Historique des contacts	l'application est ouverte.	consulter l'historique des contacts.	287
 Statistiques de file d'attente	l'application est ouverte.	consulter les statistiques de file d'attente.	288
 iceCampaign	iceCampaign est activé pour votre centre de contact.	ouvrir l'interface utilisateur d'iceCampaign dans une fenêtre contextuelle.	297
 Élever	l'utilisateur est en cours d'appel ou de MI	créer une conférence multipartite distincte pour le partage d'application et la vidéo.	289
 Options	l'application est ouverte.	ouvrir la fenêtre des options d'iceBar pour configurer iceBar.	37
 Modifier le mot de passe	l'application est ouverte.	ouvrir la fenêtre de modification du mot de passe pour changer votre mot de passe	125
 États et statistiques	l'application est ouverte.	ouvrir la section États et statistiques d'iceBar dans une fenêtre différente.	68
 Profils	l'application est ouverte.	ouvrir pour ajouter, modifier ou supprimer des profils d'utilisateur	115

Sommaire de la barre des boutons			
Boutons	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Quitter	l'application est ouverte.	fermer iceBar.	22
 À propos de iceBAR	l'application est ouverte.	ouvrir la fenêtre À propos d'iceBar.	80
 Ajouter participant	en appel.	ajouter un participant additionnel à un appel	263
 Liste des participants	en état En réunion.	voir tous les participants à l'appel	264
 Demander nouveau contact	en état En traitement multi-contacts.	recevoir un nouveau contact durant le traitement multi-contacts	292

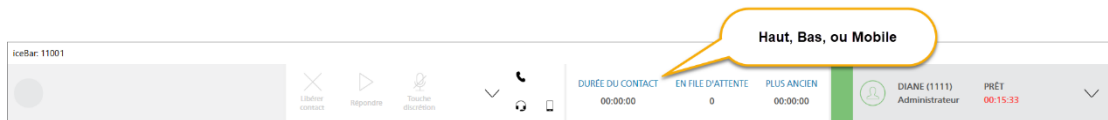
## Configuration des boutons : localisation

Vous pouvez accéder aux boutons iceBar de plusieurs manières. Par exemple, vous pourriez choisir de l'utiliser à partir de la barre autonome. Autrement, vous pourriez décider de n'utiliser que l'icône de la zone de notification et de traiter tous vos contacts de là. Le tableau suivant présente toutes les positions possibles des boutons iceBar.

Localisation de la Barre de Boutons	
Nom de la Barre/du Menu	Description
<b>Barre d'outils autonome</b>	La barre d'outils fixe optionnelle qui contient les quatre barres qui composent iceBar : l'info contact, les fonctions de contact, les fonctions d'utilisateur et les États et Statistiques. L'écran des fonctions de contact et l'écran des fonctions d'utilisateur peuvent être configurés pour contenir différents boutons pour satisfaire aux besoins de l'utilisateur.
<b>Zone de notification</b>	L'icône iceBar de la Zone de notification est située dans votre zone de notification au bas de votre écran.

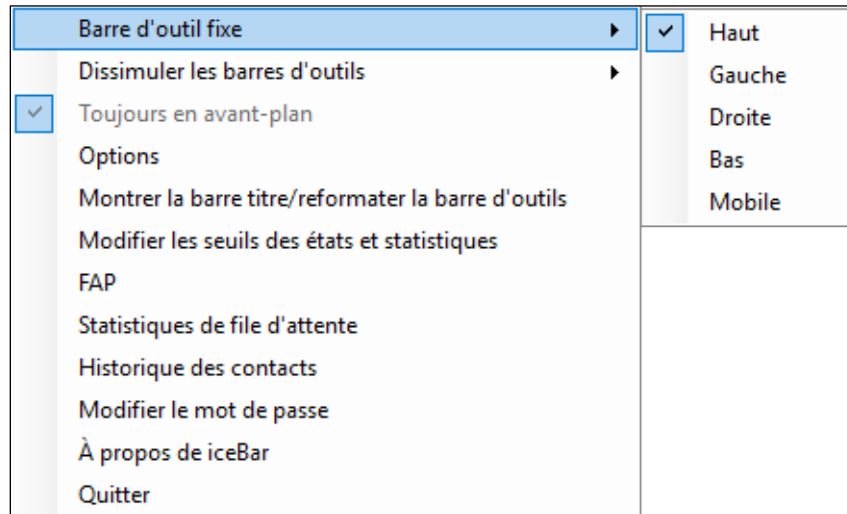
## Ancrage et désancrage de la barre d'outils autonome

La barre d'outils autonome iceBar peut être ancrée en haut, en bas, à gauche ou à droite de l'écran d'utilisateur pour faciliter le traitement de contacts. Ceci s'applique également aux postes de travail qui utilisent plusieurs écrans (c. à d. la barre d'outils peut être ancrée à un second ou à un troisième écran). La barre d'outils peut également être désancrée au moyen de l'option mobile qui permet à l'utilisateur de déplacer la barre d'outils librement autour de l'écran.



### **Pour ancrer la barre d'outils iceBar autonome :**

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre de la barre d'outils iceBar.
2. Faites passer le curseur de la souris sur 'Ancrer barre d'outils.'

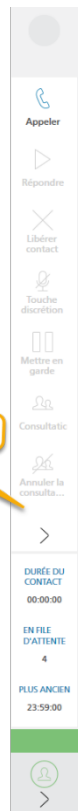


Cinq options apparaissent : Haut, Gauche, Droite, Bas et mobile.

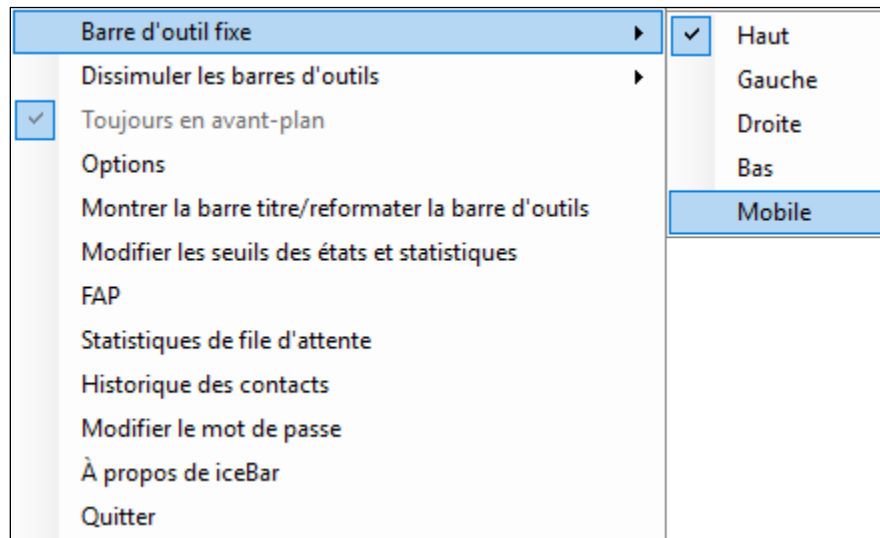
3. Pour ancrer la barre d'outils horizontalement, choisissez soit 'Haut' ou 'Bas'. Pour ancrer la barre d'outils verticalement, sélectionnez 'Gauche' ou 'Droite'.

**Note:** Vous pouvez choisir dans quel moniteur vous désirez ancrer la barre d'outils autonome iceBar, en déplaçant la barre d'outils iceBar dans ce moniteur avant de suivre les étapes d'ancrage ci-dessus.

### **Pour désancrer la barre d'outils autonome :**



1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre de la barre d'outils iceBar. Un menu apparaît.
2. Faites passer le curseur de votre souris sur 'Ancrer barre d'outils'



3. Pour désancrer la barre d'outils, sélectionnez 'Mobile'. La barre d'outils demeure horizontale lorsque 'Mobile' est sélectionné.

**Note:** Si vous utilisez Windows, un problème peut se présenter lorsque vous tentez d'ancrer votre barre d'outils sur un moniteur secondaire dont le réglage d'affichage est différent de celui de votre moniteur principal. Pour obtenir de meilleurs résultats lorsque vous utilisez des moniteurs multiples, assurez-vous que les réglages d'affichage des moniteurs principal et secondaire correspondent étroitement.

## Redimensionnement de la barre d'outils

Vous ne pouvez modifier la longueur totale de la barre d'outils iceBar que lorsque l'ancrage de la barre d'outils est fixé à mobile. Lorsqu'elle est ancrée, les différents écrans peuvent être redimensionnés, toutefois, la taille de l'écran des États et Statistiques est fixe.

### **Pour modifier la hauteur de la barre d'outils**

1. Placez votre curseur au bas de la barre d'outils. Le curseur devrait changer.

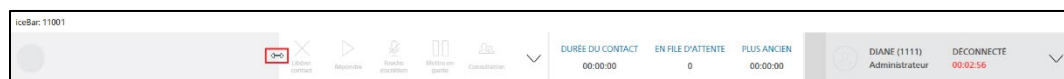


2. Cliquez et glissez à la taille désirée. Plus la barre d'outils est grande, le moins d'icônes peuvent entrer dans l'onglet des contacts.



### **Pour modifier la largeur des barres Info contact, Fonctions de contact et Fonctions d'utilisateur**

1. Placez votre curseur sur les zones distinctes.



2. Cliquez et glissez à la taille désirée.

## Réglage de l'apparence de la barre des boutons

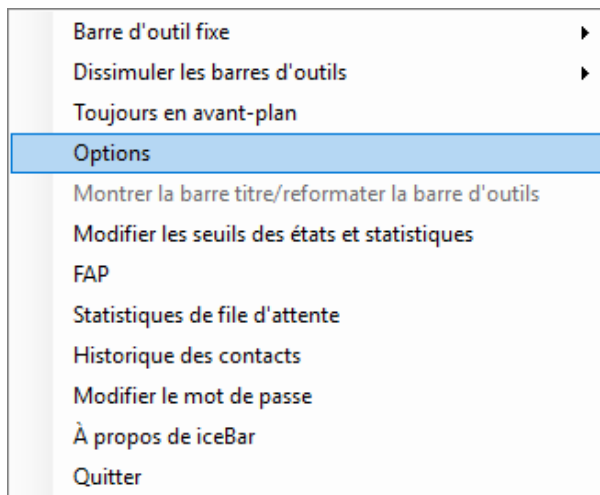


Vous pouvez sélectionner les boutons à afficher sur les barres de boutons des fonctions d'utilisateur et des fonctions de contact. Consultez le tableau de la section précédente pour une description complète des boutons.

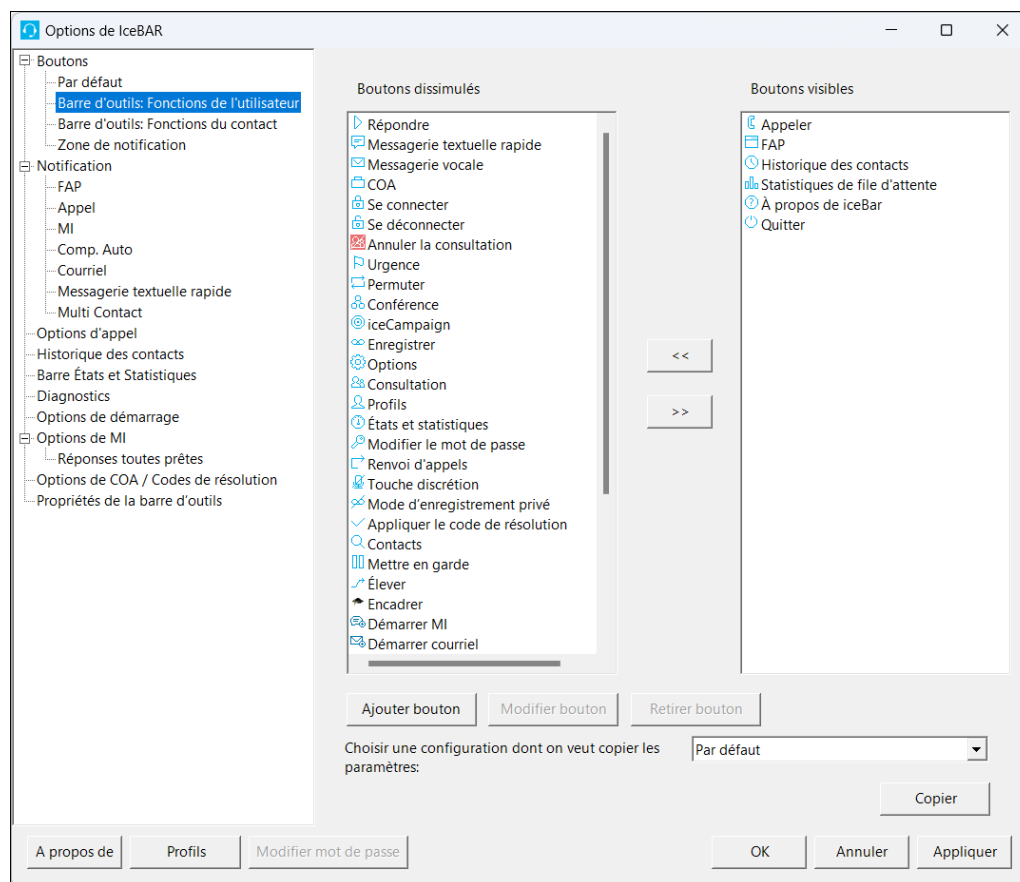
### **Ajout de boutons à la barre d'outils**

Si le bouton Options est configuré dans la barre d'outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 3.


1. Cliquez avec le bouton droit de la souris n'importe où dans la barre d'outils iceBar et cliquez sur *Options*.



2. Mettez la barre que vous désirez modifier en surbrillance. Deux colonnes s'affichent maintenant à droite de la liste



La colonne de gauche présente les autres boutons disponibles et que l'utilisateur peut ajouter à la barre d'outils. La colonne de droite présente les boutons actuellement en usage dans la barre d'outils.

3. Dans la colonne de gauche, mettez le bouton que vous désirez ajouter à la barre en surbrillance
4. Cliquez  pour déplacer le bouton sélectionné dans la colonne de droite. Le bouton est ajouté à la barre lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
5. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé vos modifications

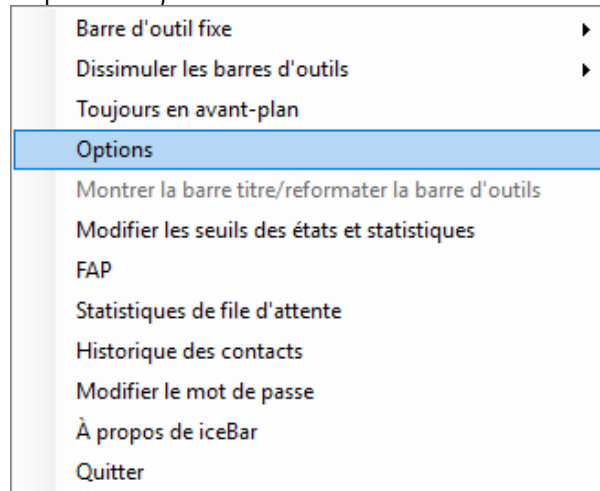
**Note:** Par défaut, les boutons inactifs apparaissent estompés dans la barre d'outils. Si vous désirez voir apparaître tous les boutons en couleur, sélectionnez la boîte à cocher "Ne pas estomper les boutons désactivés".

### **Retrait de boutons de la barre d'outils**

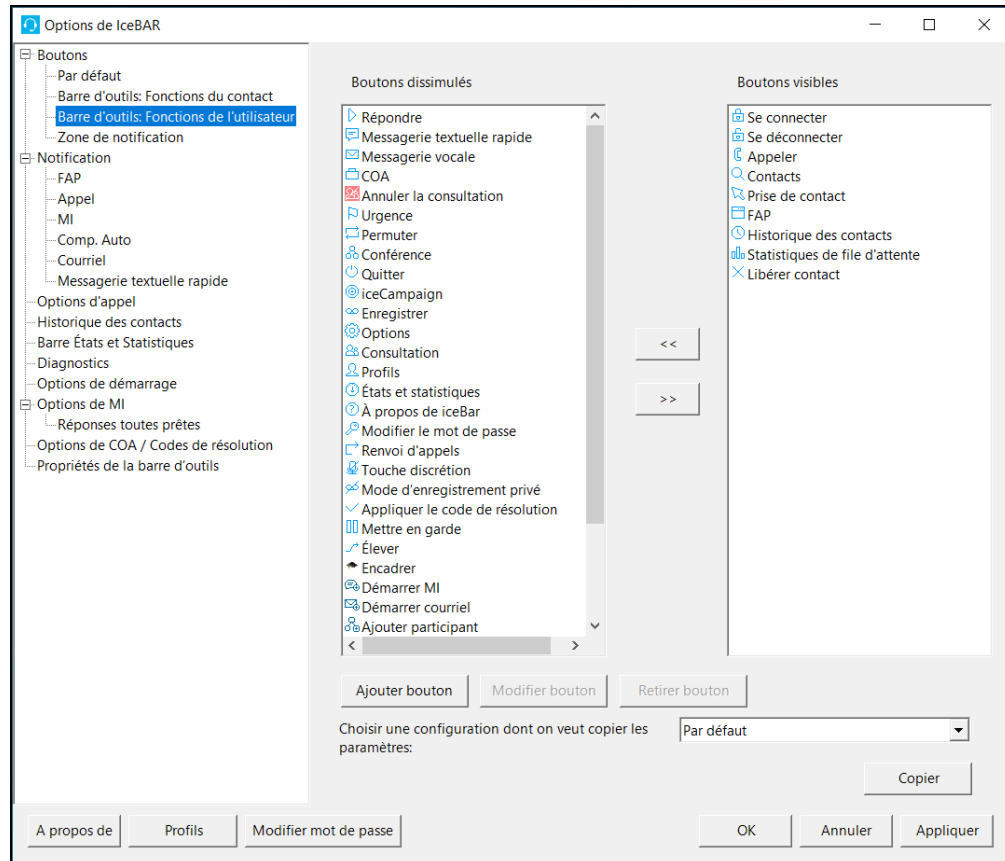


**Note:** Si le bouton Options est configuré dans votre barre d'outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 2.


1. Cliquez avec le bouton droit de la souris n'importe où sur la barre d'outils iceBar et cliquez sur *Options*.



2. Mettez la barre d'outils que vous désirez modifier en surbrillance. Deux colonnes s'affichent maintenant à droite de la liste.



La colonne de gauche présente les autres boutons disponibles et que l'utilisateur peut ajouter à la barre d'outils. La colonne de droite présente les boutons actuellement affichés dans la barre d'outils.

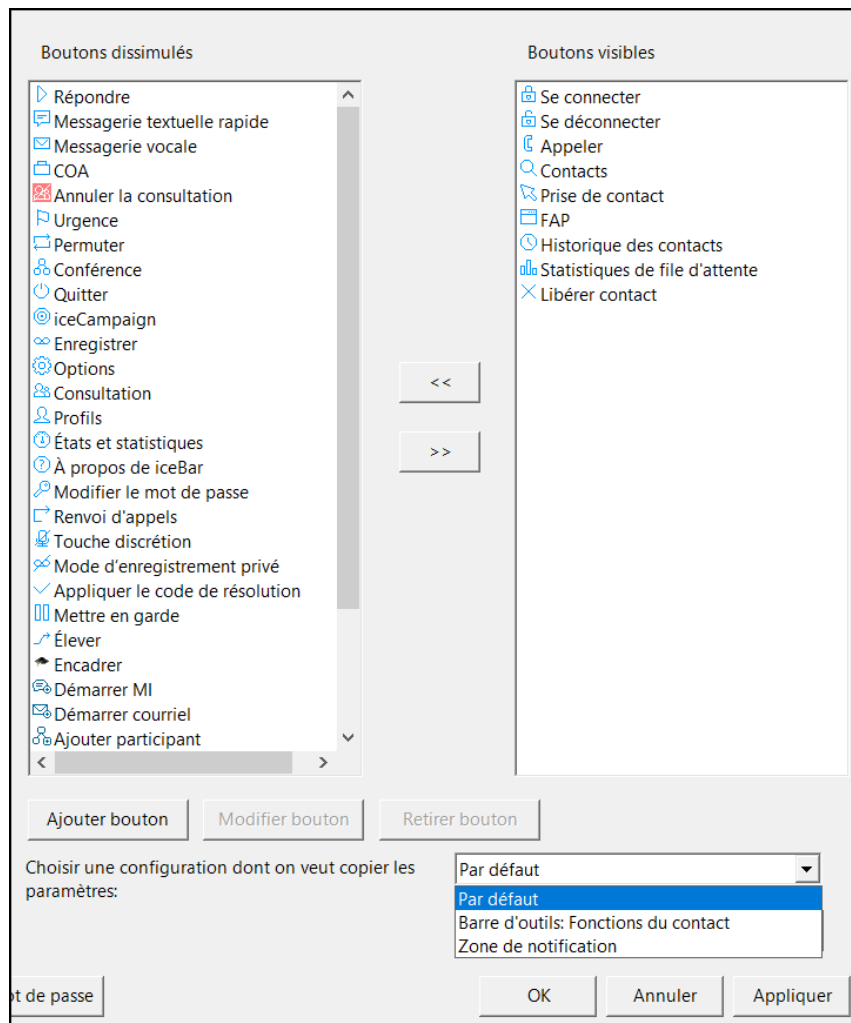
3. Dans la colonne de droite, sélectionnez le bouton que vous désirez retirer de la barre des boutons.
4. Cliquez sur  pour déplacer le bouton sélectionné dans la colonne de gauche. Le bouton est retiré de la barre lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
5. Cliquez sur *OK* lorsque vous avez terminé les modifications.

**Note :** Par défaut les boutons inactifs apparaissent grisés dans la barre d'outils. Si vous désirez que tous les boutons apparaissent en couleur, sélectionnez la boîte à cocher 'Ne pas griser les boutons inactifs'

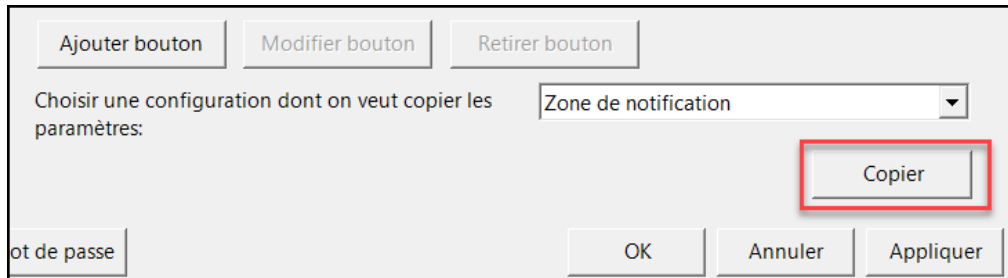
## Copie des paramètres d'une autre barre

Une autre façon de configurer votre barre des boutons consiste à copier les paramètres d'une autre barre.

1. Naviguez jusqu'à la barre que vous désirez configurer, tel que décrit aux étapes 1 à 3 ci-dessus.
2. Notez le menu défilant intitulé 'Choisir une barre d'outils dont on veut copier les paramètres' au bas de la boîte de dialogue.



3. Sélectionnez une barre d'outils que vous désirez copier à partir de la liste déroulante.
4. Cliquez sur *Copier*.



5. Notez que les colonnes *Dissimulé* et *Visible* contiennent maintenant les boutons associés à la barre copiée.
6. Cliquez sur *Appliquer*. Cliquez sur *OK* ou *Annuler* pour quitter la fenêtre Options.  
**Note :** Si vous désirez dissimuler la barre des boutons, consultez Options d'iceBar à la page 45.

## Personnalisation des boutons

iceBar vous permet de modifier l'apparence d'un bouton particulier en changeant quelques-unes de ses propriétés, telles son icône, son info bulle et sa légende. Les boutons personnalisés peuvent être modifiés par la suite en suivant les étapes suivantes.

### Pour modifier un bouton :


Si le bouton Options est configuré dans la barre d'outils, cliquez dessus et passez à l'étape 3.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre de la barre d'outils iceBar.
2. Un menu apparaît.
3. Sélectionnez Options.
4. La barre de menu des Options iceBar apparaît.
5. Sélectionnez 'Boutons' de la vue arborescente soit en double-cliquant sur 'Boutons' ou d'un simple clic sur le '+' près de 'Boutons'.
6. Trouvez le bouton que vous désirez modifier dans une des barres de boutons sur lesquelles il apparaît.
7. Sélectionnez le bouton en le mettant en surbrillance d'un simple clic.
8. Cliquez sur *Modifier bouton*. Une boîte de dialogue apparaît :

Modifier bouton

Légende

Info-bulle

Icône 

Style

Commande

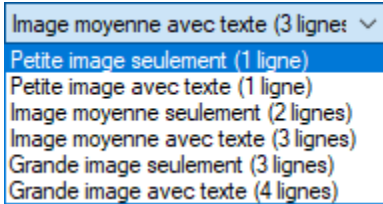
ID file d'attente

Chiffres comp.

Données

9. Apportez les modifications désirées, celles-ci sont décrites dans le tableau ci-dessous.
10. Cliquez sur *OK* pour appliquer vos modifications, ou cliquez sur *Réinitialiser* ou *Annuler* pour ignorer les modifications.

Options de modification de boutons	
Paramètre	Description
<b>Légende</b>	Modifiez le texte qui sera affiché dans la légende
<b>Infobulle</b>	Modifiez le texte qui sera affiché dans la partie infobulle
<b>Icône</b>	<p>Modifiez l'icône.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.Cliquez sur le bouton ellipse pour ouvrir la fenêtre 'Sélectionnez icône'.</li> <li>2.Cliquez sur l'icône que vous désirez utiliser</li> <li>3.Cliquez sur <i>OK</i> pour appliquer vos modifications ou sur <i>Annuler</i> pour ignorer vos modifications.</li> </ol>

Options de modification de boutons	
Paramètre	Description
<b>Style</b>	<p> Cliquez sur le bouton défilant pour sélectionner une taille (c. à d. Petite image seulement, Petite image avec texte, Image moyenne seulement, Image moyenne avec texte, Grande image seulement ou Grande image avec texte). Les deux critères dicteront combien de lignes sont nécessaires pour le bouton. Selon le champ Nombre de lignes par colonne, le bouton affiché variera en taille. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la rubrique Propriétés de la barre d'outils à la page 143.</p>  <p><b>Note:</b> Cette option n'est disponible que lorsque l'icône est dans un champ visible de boutons.</p>
<b>Commande</b>	<p> Cliquez sur le menu défilant pour sélectionner la commande que vous désirez associer à ce bouton.</p> <p><b>Note :</b> Cette option n'est disponible que pour les nouveaux icônes.</p>
<b>ID de file d'attente</b>	<p> Entrez une ID de file d'attente à associer à ce bouton, si applicable.</p> <p><b>Note :</b> Cette option n'est disponible que pour les nouveaux icônes.</p>
<b>Chiffres composés</b>	<p> Entrez les chiffres composés à associer à ce bouton, si applicable.</p> <p><b>Note :</b> Cette option n'est disponible que pour les nouveaux icônes.</p>

Options de modification de boutons	
Paramètre	Description
<b>Données d'utilisateur</b>	Entrez les données d'utilisateur à associer à ce bouton, si applicable. <b>Note :</b> Cette option n'est disponible que pour les nouveaux icônes.

## Ajout de boutons

iceBar vous permet d'ajouter des boutons personnalisés qui offrent des capacités additionnelles à iceBar.

**Note:** Vous ne pouvez pas ajouter les deux boutons Mettre fin au mode décroché et Demander le mode décroché. Ces boutons ne sont disponibles que si le icePhone est actif pour votre configuration d'utilisateur.

### Pour ajouter un bouton :

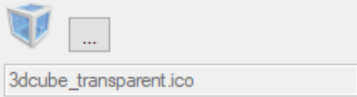
Si le bouton Options est configuré dans votre barre d'outils, cliquez dessus et passez à l'étape 3.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre dans la barre d'outils iceBar.  
Un menu apparaît.
2. Sélectionnez 'Options'.  
Le menu Options d'iceBar apparaît.
3. Sélectionnez 'Boutons' dans la vue arborescente soit en double-cliquant sur 'Boutons', ou d'un simple clic sur le '+' près de 'Boutons'.
4. Sélectionnez la barre des boutons où vous désirez ajouter le bouton.
5. Cliquez sur *Ajouter bouton*. Une boîte de dialogue apparaît :

Ajouter bouton

Légende

Info-bulle

Icône 

Style

Commande

ID file d'attente

Chiffres comp.

Données

6. Ajoutez l'information concernant le nouveau bouton.

**Note :** Vous trouverez plus d'information sur les paramètres dans le tableau ci-dessous

7. Cliquez sur *OK* pour ajouter le nouveau bouton ou cliquez sur *Réinitialiser* ou sur *Annuler* pour ignorer vos modifications.

Options d'ajout de boutons	
Paramètre	Description
<b>Légende</b>	Insérez le texte qui sera affiché dans la légende
<b>Infobulle</b>	Insérez le texte qui sera affiché dans la partie infobulle
<b>Icône</b>	<p>Ajout de l'icône.</p> <p>Cliquez sur le bouton ellipse pour ouvrir la fenêtre 'Sélectionner icône'.</p> <p>Cliquez sur l'icône que vous désirez utiliser</p> <p>Cliquez sur <i>OK</i> pour appliquer vos modifications ou sur <i>Annuler</i> pour ignorer vos modifications</p>

<b>Options d'ajout de boutons</b>	
<b>Paramètre</b>	<b>Description</b>
<b>Style</b>	Cliquez sur le bouton de la liste défilante pour sélectionner si vous désirez que ce bouton s'affiche sous forme d'icône seulement, sous forme de texte seulement ou sous forme d'icône et de texte.
<b>Commande</b>	Cliquez sur le menu défilant pour sélectionner la commande que vous désirez associer à ce bouton.
<b>ID de file d'attente</b>	Entrez une ID de file d'attente qui sera associée à ce bouton, si applicable.
<b>Chiffres composés</b>	Entrez les chiffres composés qui seront associés à ce bouton, si applicable.
<b>Données d'utilisateur</b>	Entrez les données d'utilisateur qui seront associées à ce bouton, si applicable.

## La barre des états et statistiques

La **barre des états et statistiques** permet de voir l'information de votre état, tout comme un sommaire d'informations statistiques et en temps réel pour les files d'attente sélectionnées dans la fenêtre « file d'attente ».

Gardez votre pointeur de souris sur un champ pour voir son nom affiché dans une info bulle.

ÉTAT	DURÉE DE L'ÉTAT	EN FILE D'ATTENTE	PLUS ANCIEN	NDS
Prêt	00:00:05	0	00:00:00	0

**Note :** la fenêtre « Statistiques de file d'attente » affiche des détails complets sur chaque statistique et information en temps réel. Par défaut, les statistiques de file d'attente affichent de l'information pour les files d'attente qui vous sont attribuées, mais les statistiques de file d'attente peuvent être configurées pour afficher une liste personnalisée de de files d'attente. Pour de plus amples renseignements sur la configuration de la fenêtre des statistiques de file d'attente, référez-vous en page 167.

Le tableau qui suit présente chaque champ disponible de la barre des états et statistiques. Les deux premiers champs vous sont propres lorsque vous vous connectez à iceBar. Les autres champs affichent de l'information sur toutes les files d'attente et ne vous sont pas propres (p. ex. « Traités » représente le nombre total de contacts traités par tous les utilisateurs dans la file d'attente).

Barre des états et statistiques	
Catégorie	Description
<b>Durée de contact</b>	Le temps passé à traiter votre contact actuel. Ceci inclut le temps de garde, de consultation et de conférence. Le chronomètre est réinitialisé une fois que l'appel est libéré.
<b>NDS</b>	Niveau de service (NDS) pour la file d'attente de la journée en cours. Le NDS est le pourcentage de contacts traités avec le DMR cible (Délai moyen de réponse), un seuil défini pour la file d'attente dans iceAdministrator. Un contact est compris dans le calcul du NDS pour une file d'attente, qu'il soit traité par une file d'attente source ou de débordement. Lorsque plusieurs files d'attente sont configurées dans la fenêtre des statistiques de file d'attente, ce champ reflète le NDS moyen pour toutes les files d'attente.

Barre des états et statistiques	
Catégorie	Description
<b>NDS2</b>	Le niveau du service 2 (NDS2) est calculé de la même façon que le NDS, tel que présenté précédemment. Toutefois, pour calculer le NDS2, le DMR2 cible est utilisé, tel que défini pour la file d'attente dans iceAdministrator.
<b>En file d'attente</b>	Le nombre de contacts actuellement en attente. Lorsque plusieurs files d'attente sont configurées dans la fenêtre des statistiques de file d'attente, ce champ reflète le nombre total d'appels en attente dans toutes les files d'attente.
<b>Plus ancien</b>	Le nombre de secondes d'attente du plus ancien contact dans la file d'attente. Lorsque plusieurs files d'attente sont configurées dans la fenêtre des statistiques de file d'attente, ce champ reflète le plus ancien contact pour toutes les files d'attente.
<b>Délai</b>	Le temps d'attente moyen des contacts dans la file d'attente. Lorsque plusieurs files d'attente sont configurées dans la fenêtre des statistiques de file d'attente, ce champ reflète le délai moyen pour toutes les files d'attente.
<b>Traités</b>	Le nombre total de contacts en file d'attente traités dans le centre de contact. Lorsque plusieurs files d'attente sont configurées dans la fenêtre des statistiques de file d'attente, ce champ reflète le nombre total de contacts traités.
<b>Heure ice</b>	<p>L'heure actuelle du serveur ice. Toutes les conditions d'heure sur ice (p. ex. l'acheminement d'appels aux files d'attente entre 08:00 et 20:00) sont établies en fonction de l'heure du serveur ice. Vous pourriez vouloir voir l'heure du serveur (qui peut être différente de l'heure de votre ordinateur) pour vous connecter à la file d'attente avant son ouverture ou pour rester connecté à une file d'attente après sa fermeture.</p> <p><b>Note :</b> Si vous modifiez l'heure de votre ordinateur, l'heure ice d'iceBar sera modifiée temporairement (c.-à-d. qu'elle ne sera plus la même que celle du serveur) mais elle se corrigera d'elle-même.</p>



## Configuration de la barre des états et statistiques

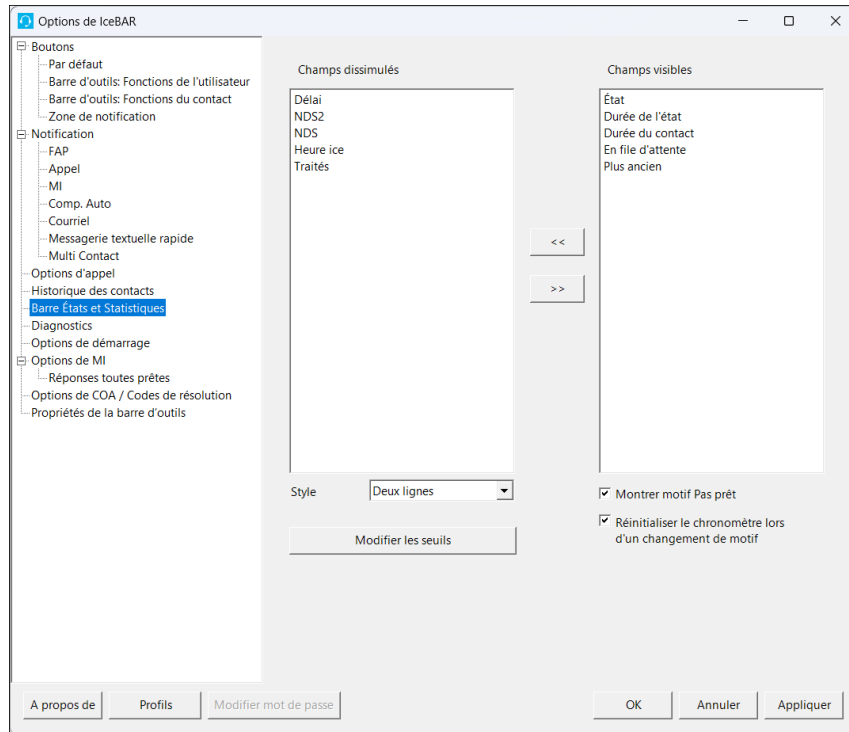
Tout comme la barre des boutons, vous pouvez configurer les champs à afficher sur la barre des états et statistiques. De plus, vous pouvez sélectionner des couleurs pour la barre à l'aide du menu Options.



Pour une description complète de l'information présentée dans cette section, reportez-vous au tableau Barre des états et statistiques en page 68.

### Pour configurer la barre des états et statistiques :

Si le bouton Options est configuré dans votre barre d'outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 3.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans une zone libre de la barre d'outils iceBar.
2. Un menu s'affiche.
3. Sélectionnez « Options ».
4. Le menu Options d'iceBar s'affiche.
  
5. Mettez la Barre des états et Statistiques en surbrillance dans la vue arborescente en cliquant dessus.
6. Deux colonnes apparaissent à droite de la liste.

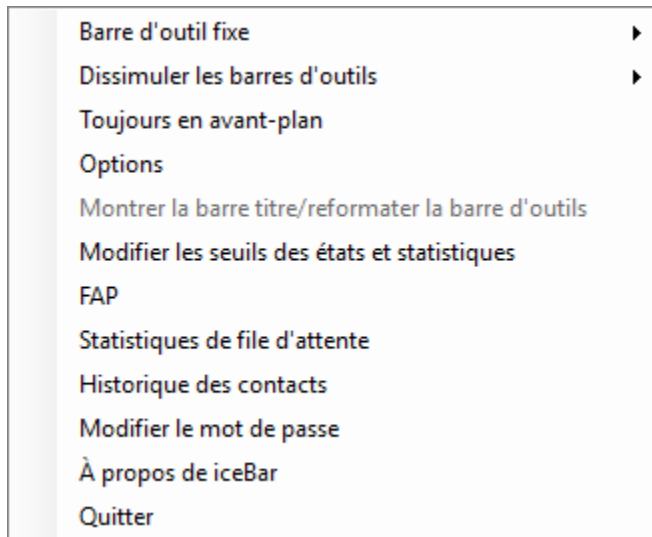


7. Dans la liste des champs dissimulés cliquez sur un champ que vous désirez ajouter à la barre des États et Statistiques (NDS dans l'exemple ci-dessus).
8. Cliquez sur  pour déplacer le champ sélectionné dans la colonne de droite.  
Le champ est ajouté à la barre lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
9. Cliquez sur un champ de la liste des champs visibles que vous désirez retirer de la barre des États et Statistiques.
10. Cliquez sur  pour déplacer le champ dans la colonne de gauche.
11. Le champ est retiré de la barre des États et Statistiques lorsque vous cliquez sur Appliquer.
12. Vous pouvez choisir de faire apparaître l'information de la barre des États et Statistiques sur une ligne ou sur deux lignes. Vous pouvez également choisir de ne pas marquer les champs d'une étiquette. Sélectionnez vos préférences à partir de la liste déroulante.
13. Si vous désirez que votre état d'utilisateur reflète le motif Pas Prêt, activez la case à cocher "Montrer motif Pas Prêt ».
14. Si vous désirez que le compteur de la durée de l'état de l'utilisateur soit remis à zéro lors de la modification du motif Pas prêt, activez la boîte à cocher "Réinitialiser le chronomètre lors d'un changement de motif"
15. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé vos modifications.

16. Vous pouvez régler des seuils pour la barre des États et Statistiques en cliquant sur 'Modifier les Seuils' dans cette fenêtre. Sinon on peut y accéder à partir du menu de clic droit tel que décrit dans le passage qui suit.

## Menu du clic droit

Un menu déroulant, accessible en cliquant du côté droit de la souris dans un endroit libre d'iceBar, vous permet de modifier les barres d'outils et d'accéder à d'autres composants d'iceBar.



Le tableau suivant explique les fonctions et fonctionnalités des composants d'iceBar accessibles à partir du menu du clic droit.

Éléments du menu du clic droit		
Option du Menu	Option du sous-menu	Fonction
<b>Barre d'outils fixe</b>	Haut	Vous permet de configurer comment et où apparaît iceBar dans votre écran. iceBar peut être <b>fixe</b> ou <b>mobile</b> . Lorsque fixe, iceBar est placé sur le côté de votre écran. Lorsque mobile, iceBar se déplace librement sur d'autres applications qui pourraient être ouvertes sur votre poste de travail.
	Gauche	
	Droite	
	Bas	
	Mobile	

Éléments du menu du clic droit		
Option du Menu	Option du sous-menu	Fonction
<b>Dissimuler les barres d'outils</b>	Écran d'utilisateur Fonctions de contact Info contact États et statistiques	iceBar se compose des quatre barres d'outils. Vous pouvez configurer iceBar de manière qu'une ou toutes les barres soient visibles ou dissimulées.
<b>Toujours en avant plan</b>	S/O	Si la barre d'outils mobile est utilisée, il est possible qu'iceBar soit toujours en avant plan de toutes les autres applications. <b>Note:</b> Si votre barre d'outils iceBar est définie à Ancrée, les utilisateurs peuvent désélectionner l'option "Toujours en avant-plan".
<b>Options</b>	S/O	Vous pouvez avoir accès et configurer plusieurs options dans iceBar, dépendamment de l'information que vous voyez et de la manière dont elle est affichée. Le composant Options est également l'endroit où vous pouvez modifier votre mot de passe et votre (vos) profil(s). Pour plus d'information, consultez le Chapitre 2 : Options d'iceBar.
<b>Montrer la barre titre/reformater la barre d'outils</b>	S/O	Non disponible dans cette version d'iceBar. L'option de menu sera estompée.
<b>Modifier les seuils des états et statistiques</b>	S/O	Vous permet d'établir vos propres seuils et de configurer leur apparence dans votre barre des États et Statistiques.

<b>Éléments du menu du clic droit</b>		
<b>Option du Menu</b>	<b>Option du sous-menu</b>	<b>Fonction</b>
<b>FAP</b>	S/O	Ouvre la file d'attente personnelle (FAP) de l'utilisateur. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.
<b>Statistiques de file d'attente</b>	S/O	Ouvre les statistiques de file d'attente. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente.
<b>Historique des contacts</b>	S/O	Ouvre l'historique des contacts. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 3 : Historique des contacts.
<b>Modifier le mot de passe</b>	S/O	Vous permet de modifier votre mot de passe iceBar.
<b>À propos de iceBar</b>	S/O	Affiche l'information sur la version d'iceBar, le profil, l'ID d'utilisateur et l'adresse (ou les adresses) IP du Client.
<b>Quitter</b>	S/O	Ferme l'application iceBar.
<b>Désigner comme contact principal</b>	S/O	Permet à l'utilisateur de définir le contact sur lequel la barre d'outils est axée. Ceci n'est disponible que lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit de la souris sur la barre Info Contact et si le profil de l'utilisateur est configuré pour permettre le traitement multi-contacts.
<b>Copier les données d'utilisateur</b>	S/O	Permet à l'utilisateur de copier le contenu du champ Données d'utilisateur. N'est disponible que lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit de la souris sur la barre Info Contact.

## L'icône de la zone de notification

Comme la barre des boutons, **l'icône de la zone de notification** peut être configurée. Le menu d'options vous permet de traiter les contacts et d'avoir accès à d'autres composants d'iceBar. En fait, vous pourriez choisir de traiter tous les contacts à partir de l'icône de la zone de notification. L'icône de la zone de notification est une version miniature de l'icône iceBar de votre poste de travail.



Vous pouvez utiliser l'icône de la zone de notification de différentes manières :

- Cliquez sur l'icône de la zone de notification, pour voir le menu des options. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur l'option que vous désirez utiliser. Vous pouvez utiliser les options du menu de la même manière que vous utiliseriez la barre des boutons. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 7 : Traitement des contacts.
- Visionnez l'icône de la zone de notification pour déterminer si votre état d'utilisateur est Prêt, pas prêt, Post-contact ou déconnecté.

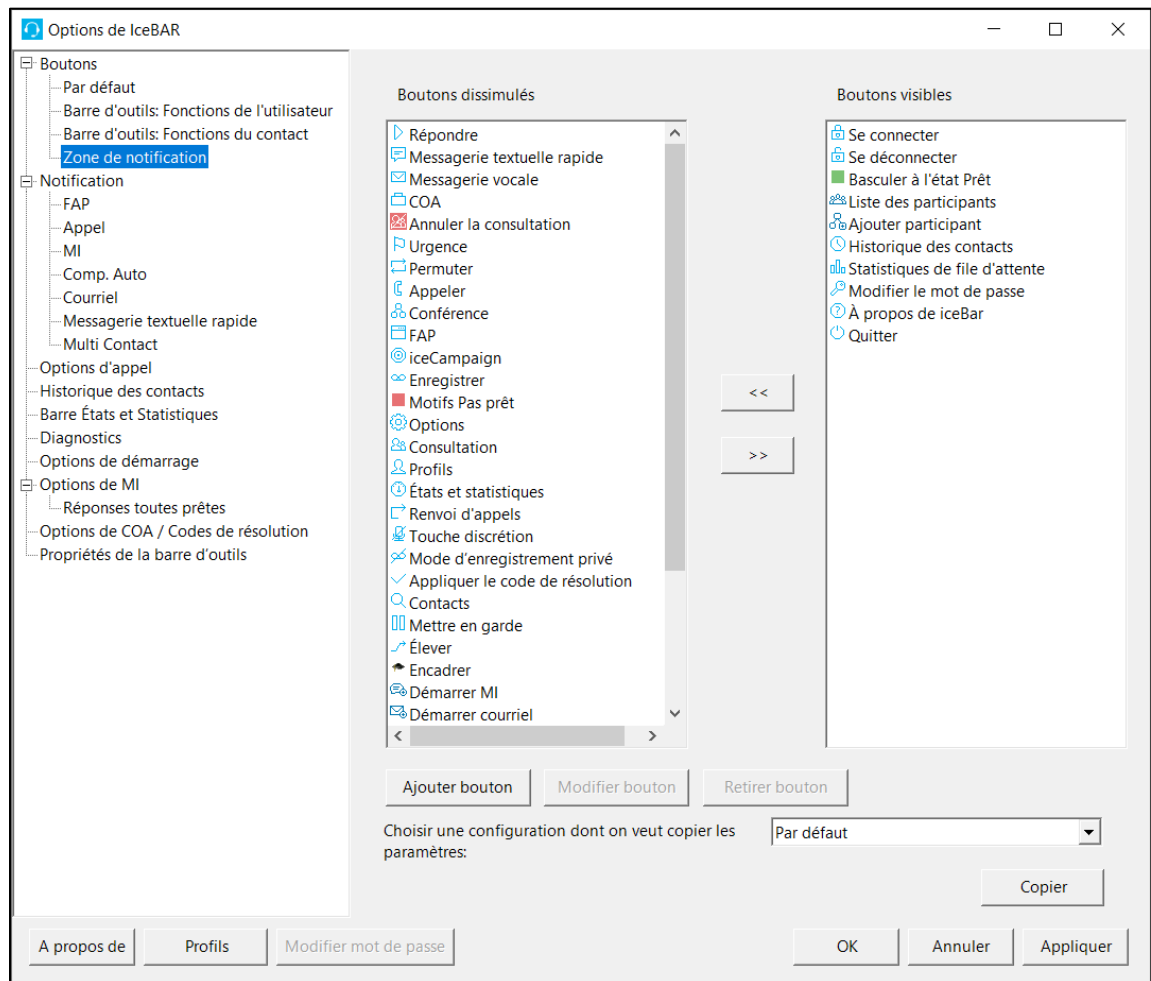
## Configuration de l'icône de la zone de notification





### Pour modifier les options affichées au menu de l'icône de la zone de notifications :

Si le bouton Options est configuré dans votre barre des outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 3.

1. Cliquez du côté droit de la souris dans un endroit libre d'iceBar.  
Un menu s'affiche.
2. Choisissez 'Options.'  
Le menu des Options iceBar s'affiche.
3. Cliquez sur « Zone de notification » pour le mettre en surbrillance dans l'arborescence.  
Deux colonnes sont maintenant affichées à droite de la liste.




4. Dans la liste de boutons dissimulés, cliquez sur un bouton que vous désirez ajouter au menu de la Zone de notification.
5. Cliquez sur  pour déplacer le bouton sélectionné dans la colonne de droite.  
Le champ est ajouté au menu lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
6. Dans la liste des boutons visibles, cliquez sur un bouton que vous désirez supprimer du menu de la Zone de notification.
7. Cliquez sur  pour décaler le bouton dans la colonne de gauche.  
Le bouton est supprimé du menu de la Zone de notification lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
8. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé vos modifications.

## Configuration des propriétés de la barre d'outils

Les utilisateurs peuvent davantage personnaliser leur barre d'outils, ils peuvent choisir quels aspects ils veulent dissimuler et lesquels ils veulent afficher. Ceci s'applique aux écrans, aux boutons ainsi qu'à la barre Info Contact.


### **Afficher et dissimuler les écrans**

Pour afficher un écran:

1. Sous Options iceBar, sélectionnez Propriétés de la barre d'outils. Dans la partie supérieure se trouvent deux colonnes – à gauche se trouvent les écrans dissimulés, à droite se trouvent les écrans visibles
2. Dans la colonne de gauche, mettez l'écran que vous désirez afficher dans la barre d'outils en surbrillance.
3. Cliquez sur  pour déplacer l'écran dans la colonne de droite. L'écran est ajouté à la barre d'outils lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
4. Cliquez sur *OK* lorsque vous avez terminé vos modifications.

Pour dissimuler un écran:

1. Sous Options iceBar sélectionnez Propriétés de la barre d'outils. Dans la partie supérieure se trouvent deux colonnes – à gauche se trouvent les écrans dissimulés, à droite, les écrans visibles

2. Dans la colonne de droite, mettez l'écran que vous désirez dissimuler dans votre barre d'outils en surbrillance.
3. Cliquez sur  pour déplacer l'écran dans la colonne de gauche. L'écran est supprimé de la barre d'outils lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
4. Cliquez sur *OK* lorsque vous avez terminé vos modifications.


### **Personnalisation des paramètres des boutons**

À chaque bouton iceBar sont associés une image et un texte. Les utilisateurs ont la liberté de décider ce qu'ils désirent afficher dans leur barre d'outils.


### **Afficher et dissimuler l'Info Contact**

L'Info Contact inclut l'information source et reçue du contact, l'information cible, ainsi que les données d'utilisateur. Les utilisateurs peuvent personnaliser ce qu'ils désirent voir lorsqu'ils traitent un contact.

Pour afficher l'Info Contact:

5. Sous Options iceBar, sélectionnez Propriétés de la barre d'outils. Sous Contact se trouvent deux colonnes – à gauche se trouvent les détails dissimulés et à droite, les détails visibles.
6. Dans la colonne de gauche, mettez les détails de contact que vous désirez afficher dans votre barre d'outils en surbrillance.
7. Cliquez sur  pour déplacer les détails de contact dans la colonne de droite. L'information est ajoutée à la barre d'outils lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
8. Cliquez sur *OK* lorsque vous avez terminé vos modifications.

Pour dissimuler un détail de contact:

1. Sous Options iceBar sélectionnez Propriétés de la barre d'outils. Sous Contact se trouvent deux colonnes – à gauche se trouvent les détails de contact dissimulés et à droite, les détails visibles.
2. Dans la colonne de droite, mettez le détail de contact que vous désirez dissimuler dans votre barre d'outils en surbrillance.
3. Cliquez sur  pour déplacer le détail de contact dans la colonne de gauche. Le détail est supprimé de la barre d'outils lorsque vous cliquez sur *Appliquer*.
4. Cliquez sur *OK* lorsque vous avez terminé vos modifications.

**Note:**

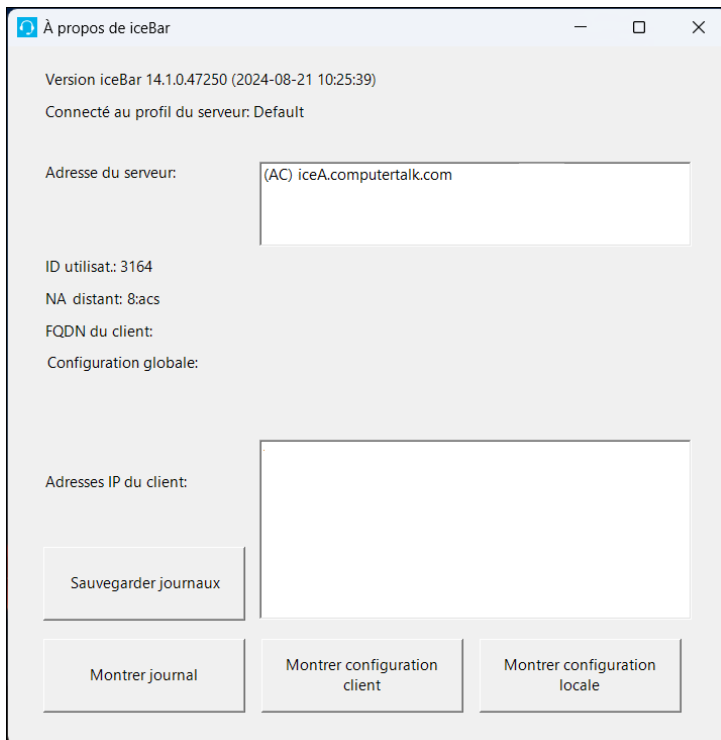
- Vous pouvez activer la modification du champ Données d'utilisateur en sélectionnant la boîte à cocher Activer Données d'utilisateur. Par défaut, le champ données d'utilisateur ne peut être modifié. En sélectionnant la boîte à cocher, vous pouvez prendre des notes dans le champ Données d'utilisateur lorsque vous traitez un contact.
- Si vous désirez plus d'espace dans la barre Info Contact, vous avez l'option de dissimuler l'icône du contact en sélectionnant la boîte à cocher Masquer l'icône de contact.
- Dans le même ordre d'idée, si vous désirez un peu d'espace additionnel dans l'écran Fonctions d'utilisateur, vous avez la possibilité de dissimuler l'icône de l'utilisateur en sélectionnant la boîte à cocher Masquer l'icône d'utilisateur.

## À propos de iceBar



La boîte de dialogue À propos de iceBar affiche de l'information sur la version de iceBar, le profil, l'ID d'utilisateur et l'adresse (les adresses) IP du Client. La version d'iceBar est utile pour le dépannage ou pour tout autre effort de soutien technique.

Cette boîte de dialogue procure également des options pour effectuer la configuration du client iceBar.



**Avertissement :** La modification de la configuration du client est un sujet avancé. S.v.p. contactez votre administrateur si la configuration de votre client doit être modifiée.

## Réglage des seuils

Des seuils de couleur peuvent être réglés pour chaque statistique de la barre des états et statistiques. Lorsque le seuil d'avertissement est atteint, le champ devient jaune et lorsque le seuil critique est atteint, le champ devient rouge. (Les couleurs par défaut peuvent être modifiées, tel que présenté dans cette section.)

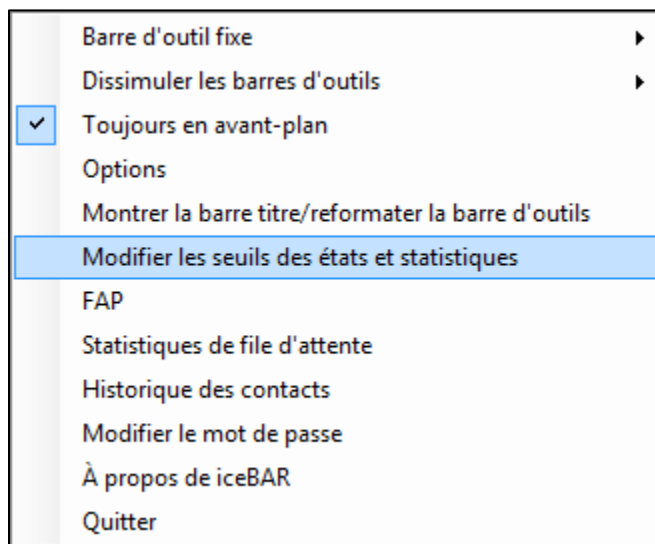
Voici des exemples de seuils en usage :

- Les seuils peuvent fournir une alerte visuelle lorsqu'il y a un nombre élevé de contacts dans la file d'attente. Par exemple, le champ « Contacts en attente » peut être réglé pour devenir jaune lorsque 5 contacts sont en attente et devenir rouge lorsque 10 contacts sont en attente.
- Les seuils peuvent fournir une alerte visuelle lorsque le niveau du service tombe en deçà des pourcentages donnés. Par exemple, le champ « Niveau de service » peut être réglé pour devenir jaune lorsque les statistiques atteignent 79% et devenir rouge lorsqu'elles atteignent 69%.

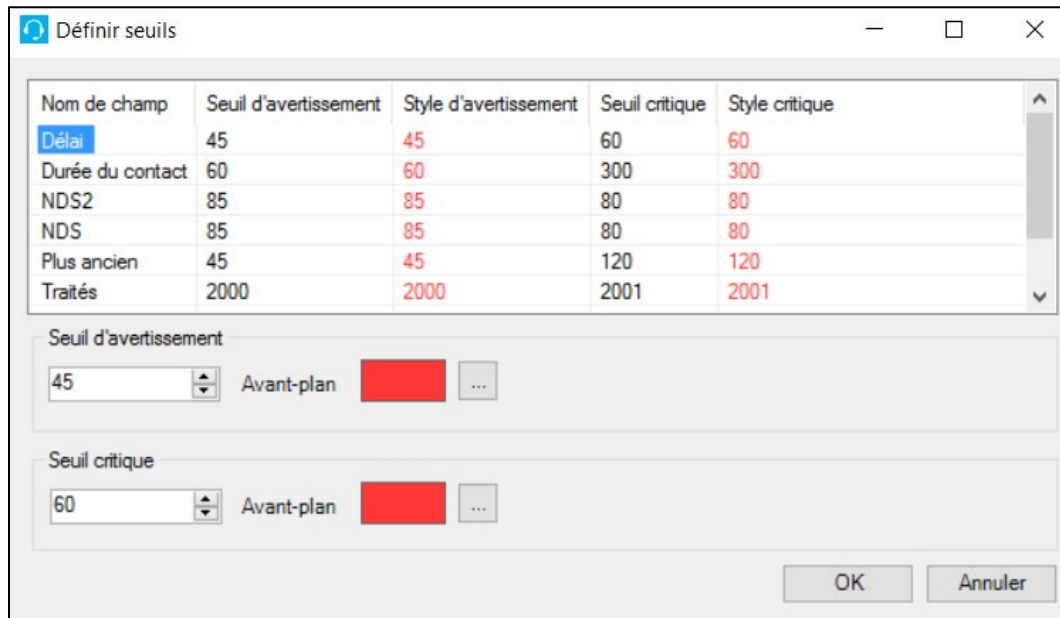
Pour configurer les seuils pour les statistiques :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre et sélectionnez « Modifier les seuils des états et statistiques » du menu.

DURÉE DU CONTACT	EN FILE D'ATTENTE	PLUS ANCIEN	DÉLAI	NDS2	NDS	HEURE ICE	TRAITÉS
00:00:00	4	01:13:35	0	0	0	4:55 PM	0



La boîte de dialogue « Définir seuils » s'affiche.

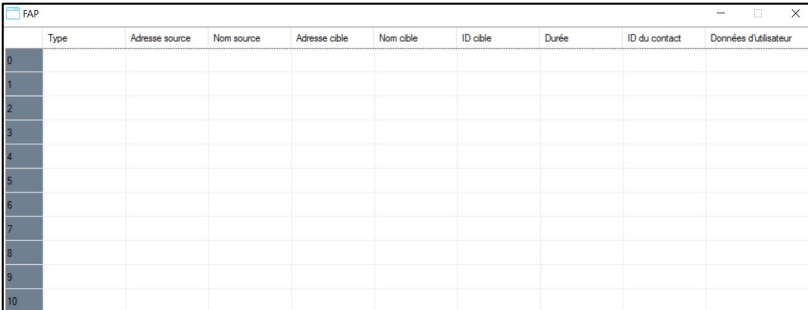


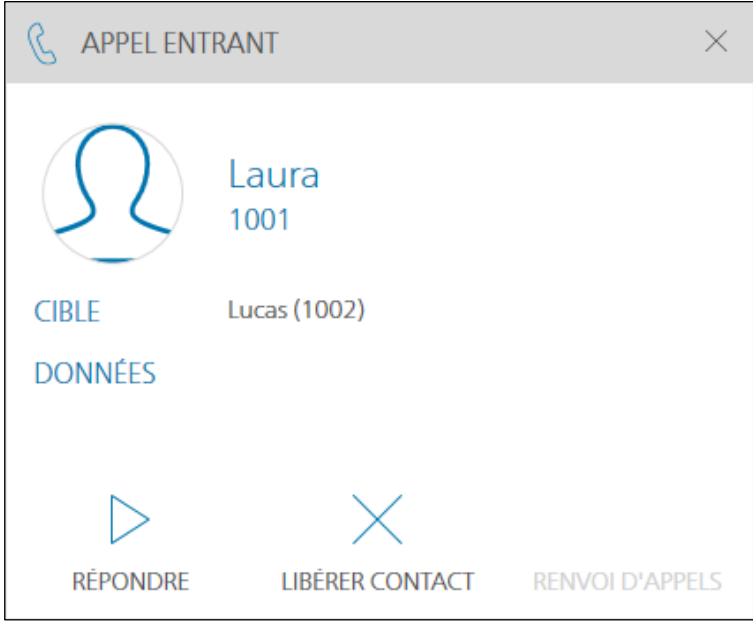
2. Pour modifier le seuil d'avertissement ou le seuil critique, sélectionnez un nombre approprié dans la liste déroulante.  
  
Pour certaines statistiques, le seuil critique doit être supérieur au seuil d'avertissement. Pour ces statistiques, vous pouvez sélectionner des valeurs comprises dans l'intervalle actuel autorisé.
3. Cliquez sur le bouton *OK* pour enregistrer vos modifications ou allez à l'étape 4 pour modifier les couleurs de vos seuils.
4. Sélectionnez cliquez sur le bouton ellipses [...] « Avant-plan » pour modifier la couleur d'avant-plan ou pour définir la couleur Arrière-plan cliquez sur le bouton ellipses [...] « Arrière-plan ».  
La boîte de dialogue 'Couleur' apparaît.
5. Choisissez une couleur parmi les choix offerts ou cliquez sur 'Définir couleurs personnalisées' et définissez la couleur que vous désirez utiliser dans la palette présentée.
6. Cliquez sur *OK* pour fermer cette boîte de dialogue.  
Vous pouvez également cliquer sur *Annuler* pour fermer la boîte de dialogue sans appliquer vos modifications.
7. Cliquez sur *OK* dans la boîte de dialogue 'Définir seuils' pour sauvegarder vos modifications.

## Notifications

### Les notifications

iceBar permet à l'utilisateur de configurer de quelle façon il est avisé lorsqu'un contact est présenté à son poste de travail. Les options de notification sont :

Options de Notification	
Option	Descriptions
<b>"Remontée" de FAP</b>	<p>La fenêtre de la file d'attente personnelle s'ouvre lorsque le contact est présenté.</p> 

Options de Notification	
Option	Descriptions
<b>Écran de notification</b>	<p>Un écran de notification contenant l'information concernant l'appelant/le contact s'ouvre lorsque le contact est présenté.</p> 
<b>Activer avis sonore</b>	Un fichier .wav que vous spécifiez vous avertit lorsque le contact est présenté.
<b>Faire clignoter l'icône du formulaire dans la barre des tâches</b>	Le formulaire de messagerie texte rapide iceBar clignote pour vous aviser que vous avez reçu un message texte rapide.

Un utilisateur peut désirer être avisé des différentes manières pour différents types de contacts. Voici différents types de contacts et des exemples de personnalisation individuelle de notification :

Notifications pour différents types de contacts	
Type de contact	Exemple

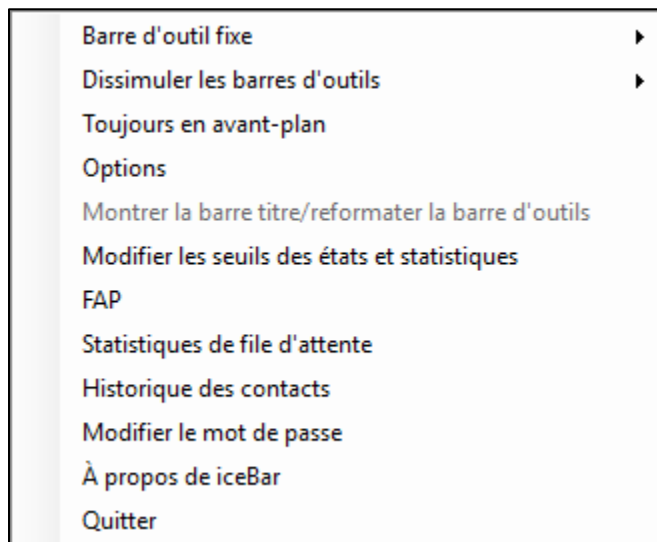
<b>FAP</b>	Un contact entre dans votre File d'attente personnelle. Dans ce cas, iceBar peut faire jouer un fichier wave "danslafap.wav" et générer la remontée de votre FAP.
<b>Appel</b>	Un appel de la file d'attente est présenté à votre poste de travail. iceBar peut faire jouer "alerte.wav" et ouvrir un écran de notification dans cette situation.
<b>MI</b>	Un message instantané est présenté à votre poste de travail. iceBar peut faire jouer une tonalité une fois pour vous aviser. <b>Note:</b> Si le profil d'un utilisateur est configuré pour l'utilisation du iPhone, iceBar peut faire entendre un son une fois pour vous aviser lorsqu'un message instantané est reçu à votre poste de travail.
<b>Appel automatique</b>	Un message vocal en file d'attente ou un contact sortant de campagne est présenté à votre poste de travail. iceBar peut faire entendre un son pour vous aviser et faire remonter un écran de notification en même temps.
<b>Courriel</b>	Un courriel est présenté à votre poste de travail. iceBar peut émettre un son pour vous aviser et en même temps générer la remontée d'un écran de notification.
<b>Message texte rapide</b>	Un message texte rapide est présenté à votre poste de travail. iceBar peut faire entendre un son et clignoter dans la barre des tâches ou faire remonter votre formulaire de messagerie texte rapide.
<b>Multi-contacts</b>	L'affichage automatique de la fenêtre de la FAP est configurable pour un utilisateur pour lequel la fonction de classe de service Traitement multi-contacts est activée. Ce paramètre détermine si la fenêtre de la FAP s'ouvre pour chaque contact additionnel reçu après le premier. <b>Note:</b> Pour configurer les paramètres de la fenêtre de la FAP pour le premier contact qu'un utilisateur reçoit, reportez-vous à Notification de la FAP ci-dessus.  Si "Remontée de FAP" est sélectionné, votre FAP s'ouvre lorsqu'un contact additionnel vous est présenté. Si "Aucun" est sélectionné, votre FAP ne s'ouvre pas lorsqu'un contact additionnel vous est présenté. Le mode de notification "Faire remonter FAP" est le paramètre par défaut.

## Configuration des Notifications

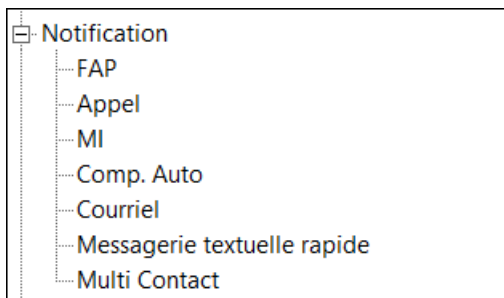
Pour établir les options de notification pour FAP, Appel, MI, Composition automatique, Courriel ou Multi-contacts :

**Note :** Si le bouton Options est configuré sur la barre d'outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 3.

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans un espace libre d'iceBar.
2. Un menu s'affiche.

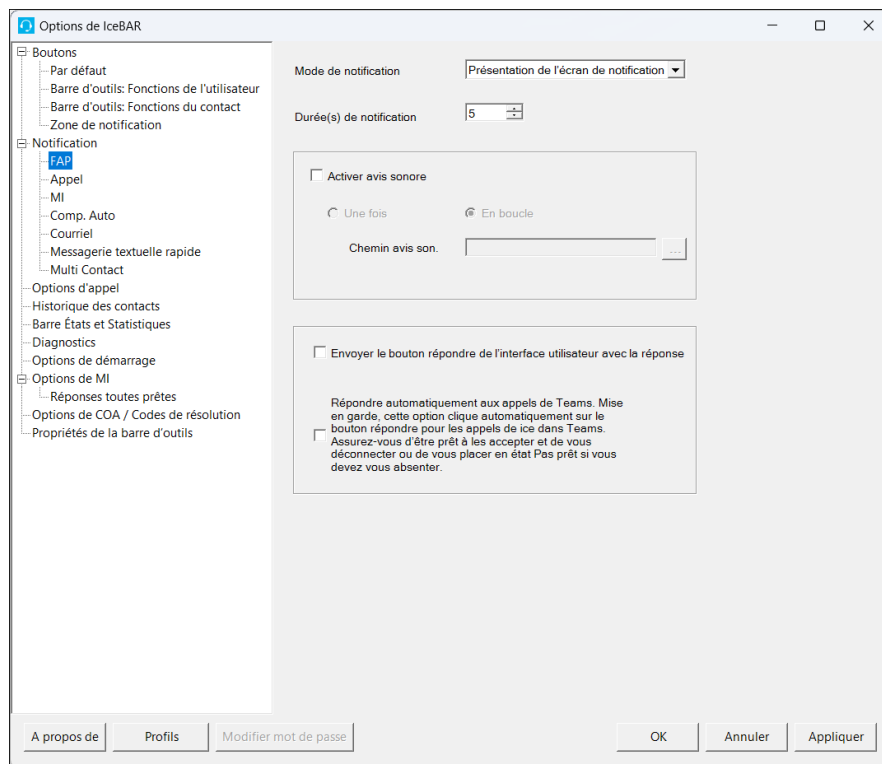


3. Choisissez 'Options'.
4. Le menu Options d'iceBar s'affiche.
5. Développez 'Notification' de la vue arborescente soit en double-cliquant sur 'Notification', ou en cliquant une fois sur le signe + à côté de 'Notification'.
6. La vue arborescente s'élargit pour présenter les différents types de contact pour lesquels vous pouvez configurer les notifications.

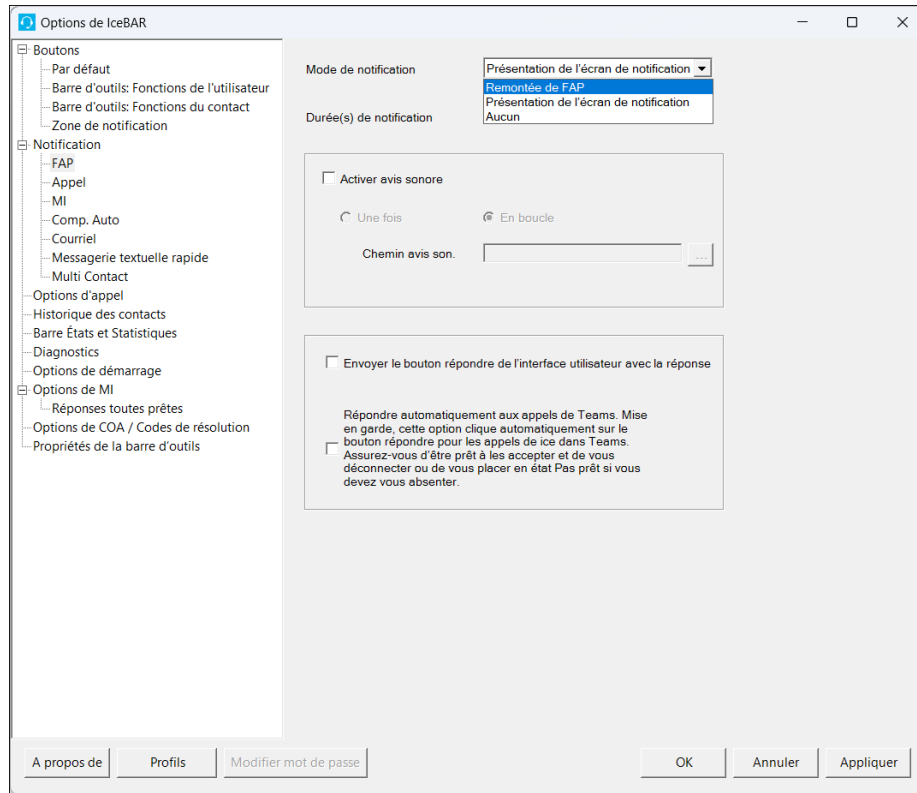


Sélectionnez le type de contact pour lequel vous aimeriez configurer des notifications.

La boîte de dialogue sélectionnée s'ouvre à droite.



7. Sélectionnez un des trois modes de notification pour ce type de contact à partir de la liste déroulante : Remontée de FAP, Montrer l'écran de notification, ou Aucun.



8. Si vous avez choisi *Présentation de l'écran de notification*, choisissez *Durée(s) de notification* à partir de la boîte située sous la liste déroulante. La durée de notification fait référence à la durée durant laquelle l'écran de notification s'affiche à l'écran. Par défaut il s'affiche 5 secondes.
9. Sélectionnez la case à cocher *'Activer avis sonore'* pour associer un fichier audio à ce type de contact. Choisissez soit *'Une fois'* ou *'En boucle'* si vous désirez que le fichier audio se fasse entendre de nouveau.
10. Entrez le chemin du fichier audio que vous désirez utiliser dans le champ *Chemin avis sonore* ou naviguez jusqu'au fichier en utilisant le bouton ellipse.
11. L'option *Envoyer le bouton répondre de l'interface utilisateur avec la réponse* permet aux utilisateurs de répondre aux appels entrants de ice dans Teams à l'aide du bouton répondre de la barre d'outils iceBar durant la présentation de l'appel. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs n'ont pas besoin de répondre d'abord à l'appel de Teams pour se placer en mode décroché. Ils peuvent répondre directement à l'aide du bouton *répondre* de iceBar.  
**Note:** La fonction de réponse automatique ne doit pas être définie pour l'utilisateur car le bouton répondre est désactivé.
12. L'option *Répondre automatiquement aux appels de Teams* permet à iceBar de répondre automatiquement aux appels entrants de ice dans Teams. Lorsque cette fonction est activée, les utilisateurs n'ont pas besoin de d'abord répondre à l'appel de Teams pour se

placer en mode décroché. iceBar répond automatiquement à l'appel entrant et connecte l'utilisateur à l'appel. Les utilisateurs doivent être prêts à accepter l'appel et se souvenir de se placer en état Pas prêt s'ils ne sont pas disponibles pour répondre.

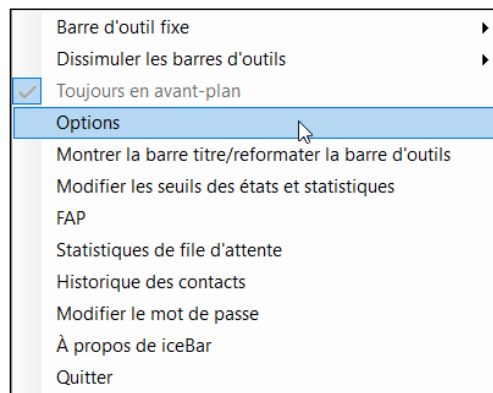
13. Cliquez sur *Appliquer* pour sauvegarder vos paramètres et cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue.



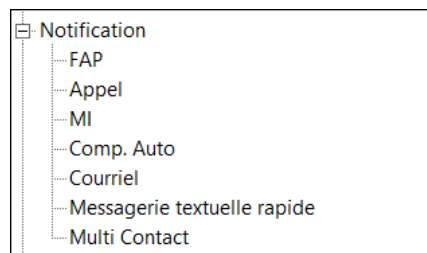
#### Configuration des options de notification pour la messagerie textuelle rapide:

**Note:** Si le bouton Options est configuré dans votre barre d'outils, cliquez dessus et passez à l'étape 3.

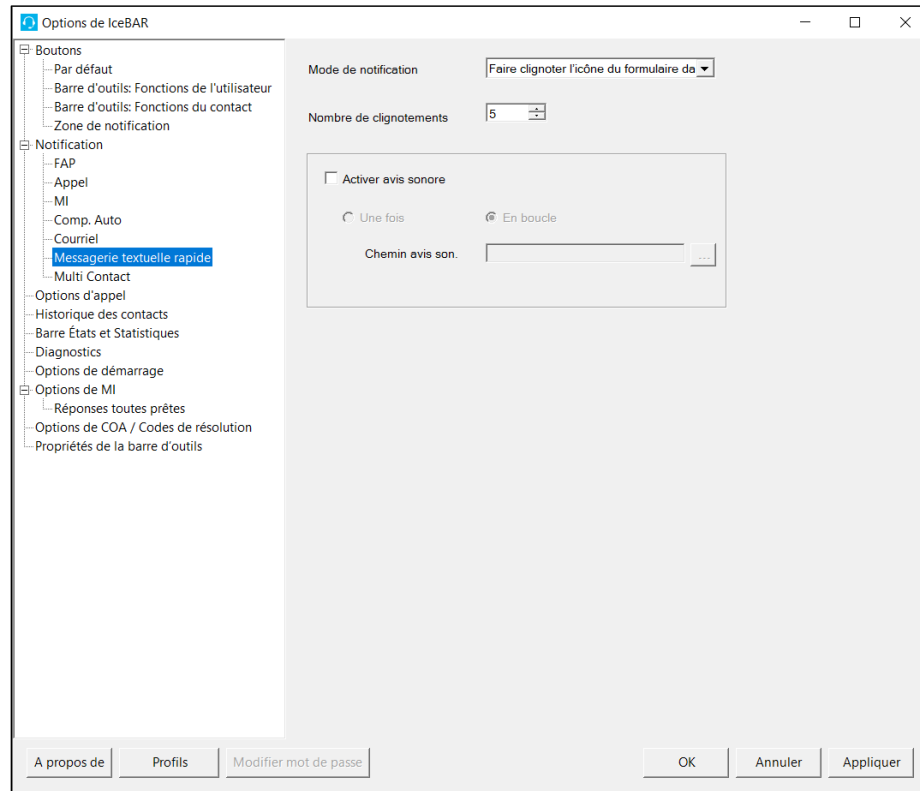
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur tout espace libre dans la barre d'outils iceBar.
2. Un menu apparaît.



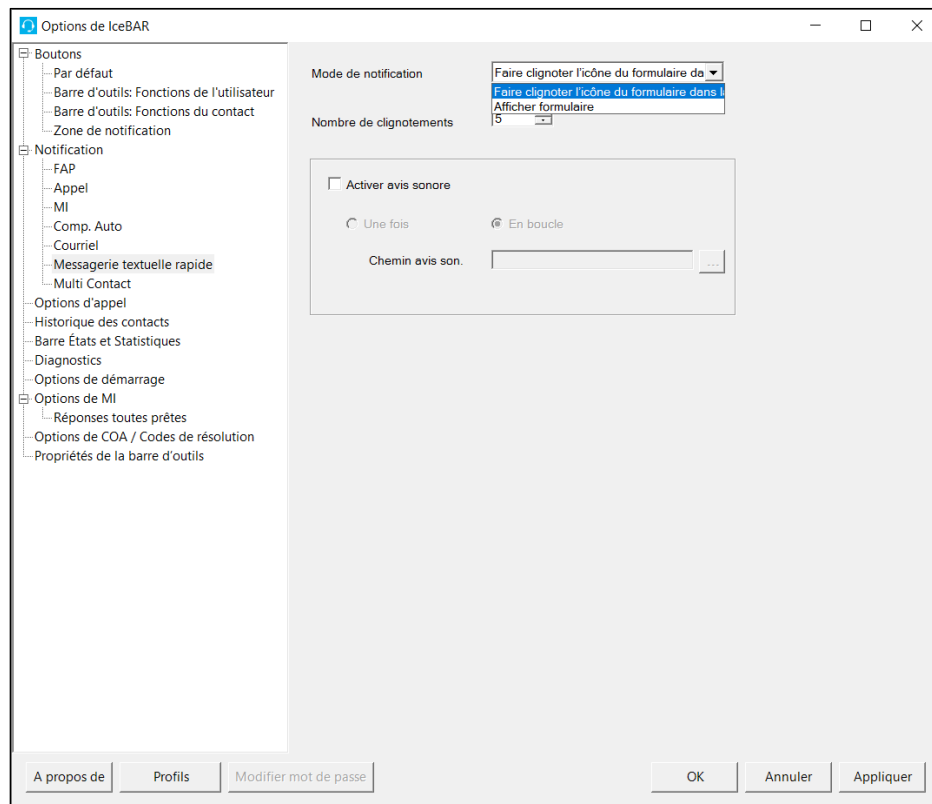
3. Sélectionnez 'Options'.
4. Le menu Options d'iceBar apparaît.
5. Agrandissez Notification de la vue arborescente soit en cliquant deux fois sur 'Notification' ou en cliquant une fois sur le signe + près de 'Notification'.
6. La vue arborescente s'agrandit et affiche les différents types de contact pour lesquels vous pouvez configurer des notifications.



7. Sélectionnez Messagerie textuelle rapide. La boîte de dialogue s'ouvre sur la droite.



8. Sélectionnez un des deux modes de notification pour ce type de contact de la liste déroulante : Faire clignoter l'icône du formulaire dans la barre des tâches ou Afficher formulaire.



- Sélectionnez le Nombre de clignotements du bouton fléché situé sous la liste déroulante. Le Nombre de clignotements désigne le nombre de fois que la méthode de notification choisie clignote dans l'écran. La valeur par défaut est 5 clignotements.
- Sélectionnez la boîte à cocher 'Faire entendre un son' pour associer un fichier audio à ce type de contact. Sélectionnez soit 'Faire entendre une fois' ou 'En boucle' si vous désirez que le fichier audio se répète.
- Entrez le chemin du fichier audio que vous désirez utiliser dans le champ 'Chemin avis sonore' ou naviguez jusqu'à l'emplacement du fichier audio à l'aide du bouton ellipse.
- Cliquez sur *Appliquer* pour sauvegarder vos paramètres et cliquez sur *OK* pour fermer la boîte de dialogue.

## Options d'appel

### Capacité de l'historique de composition :

iceBar conserve les numéros les plus récents composés par un utilisateur. Lorsqu'un utilisateur commence à composer un numéro de téléphone pour appeler, iceBar complète le numéro s'il est dans son historique des numéros composés. Un utilisateur peut également utiliser le menu déroulant pour voir les numéros composés récemment. Par défaut, le système enregistre les 100 derniers numéros. Un utilisateur peut configurer la capacité de l'historique de composition pour inclure plus ou moins de numéros composés. La section suivante traite de la configuration de cette option.

### Lignes de la FAP :

La FAP d'iceBar affiche les contacts sur un certain nombre de lignes. Le réglage par défaut est de 10 lignes. Un utilisateur peut configurer la FAP pour afficher plus ou moins de lignes. La section suivante explique comment configurer cette option. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

### Options de renvoi d'appels :

Le réglage 'Renvoi d'appels' détermine comment les appels directs seront traités lors de situations spécifiques.

Dans la plupart des situations, les réglages de renvoi d'appels sont configurés pour diriger les appels non répondus à la boîte vocale d'un utilisateur. La section qui suit explique comment configurer cette option. Vous pouvez également consulter le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

### Destinations de réacheminement :

Les utilisateurs peuvent spécifier des destinations auxquelles les appels en alerte peuvent être réacheminés 'sur le vif'. Alors que le renvoi d'appels renvoie automatiquement tous les appels à une destination particulière (par ex. les appels non répondus dans la FAP à la messagerie vocale), dans le cas des destinations de réacheminement, les utilisateurs peuvent décider, une fois qu'un appel sonne à leur poste, de le renvoyer à la messagerie vocale, à leur téléphone mobile, ou à un autre numéro.



## Configuration des options d'appel

Est utile pour régler les options d'appel : la capacité de l'historique de composition, le nombre de lignes de la FAP, les options de renvoi d'appels et régler les destinations de réacheminement.

Si le bouton Options apparaît dans votre barre d'outils, cliquez sur le bouton et passez à l'étape 3.



**Configuration de la capacité de l'historique de composition :**

1. Entrez le nombre désiré de contacts dans la boîte Capacité de l'historique de composition, ou utilisez les flèches haut et bas pour choisir le nombre désiré.
2. Cliquez sur *Appliquer* pour activer la modification. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé de modifier les options iceBar.

**Configuration du nombre de lignes de la FAP :**

1. Entrez le nombre de contacts dans la boîte Lignes de la FAP, ou utilisez les boutons fléchés pour choisir le nombre désiré.
2. Cliquez sur *Appliquer* pour activer la modification. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé de modifier vos Options BAR Options.

**Configuration des options de renvoi d'appels :**

1. Cliquez sur *Options de renvoi d'appels*.  
Une boîte de dialogue s'affiche.

		Activé	Libération(s) sur temporisation
Tous les appels	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	
Pas de réponse	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	0
Débord. FAP	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	0
Déconnecté	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	

OK Annuler

**Tous les appels** indique tous les appels directs destinés à cet utilisateur. Lorsque cette option est activée, les appels seront immédiatement réacheminés au numéro spécifié. Les appels ne sonneront pas au poste de travail de l'utilisateur.

**Pas de réponse** indique tous les appels directs qui n'ont pas obtenu de réponse après avoir sonné au poste de travail de l'utilisateur. Lorsque cette option est activée, tous les appels sans réponse seront réacheminés au numéro spécifié. Le bouton fléché vous permet de définir une temporisation, en secondes, pour appliquer cette option. Par exemple, si vous spécifiez 18 secondes (3 sonneries), un appel direct sonnera durant 18 secondes avant d'être réacheminé.

**Débordement de la FAP** indique tous les appels directs qui n'ont pas rejoint la FAP de l'utilisateur parce que la FAP était pleine. Lorsque cette option est activée, tous les appels de débordement de la FAP seront immédiatement réacheminés au numéro spécifié. Le bouton fléché vous permet de définir une temporisation, en secondes, pour appliquer cette option. Par exemple si vous spécifiez 18 secondes (3 sonneries), un appel direct sonnera durant 18 secondes avant d'être réacheminé.

**Déconnecté** indique qu'un utilisateur n'est pas connecté à iceBar. Lorsque cette option est activée, tous les appels directs de cet utilisateur seront réacheminés au numéro spécifié.

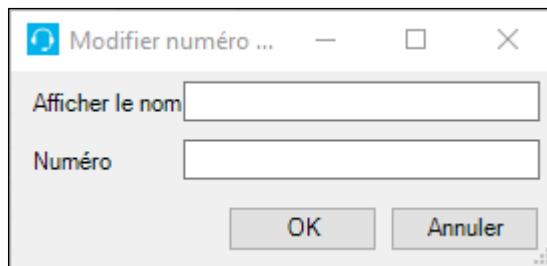
Dans la plupart des situations, incluant l'exemple ci-dessus, les réglages de renvoi d'appels sont configurés pour réacheminer les appels directs non répondus à une boîte vocale d'utilisateur.

Il est fortement recommandé de consulter votre administrateur ice avant de faire des modifications au renvoi d'appels.

#### Configuration de réacheminement de destination :

1. Cliquez sur *Ajouter*.

Une boîte de dialogue s'affiche.

A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Modifier numéro ...". The dialog box has a standard title bar with minimize, maximize, and close buttons. It contains two text input fields. The first field is labeled "Afficher le nom" and the second is labeled "Numéro". Below the input fields are two buttons: "OK" and "Annuler".

2. Entrez le nom d'affichage du numéro de réacheminement (par ex. Téléphone Mobile).
3. Entrez le numéro de téléphone et cliquez sur *OK*.
4. La destination ajoutée apparaît maintenant dans la liste Réacheminement de destination. Cliquez sur *OK* si vous avez terminé de faire des modifications à vos Options iceBar.

Pour plus d'information sur la manière d'utiliser les numéros de réacheminement de destination, consultez la page **Error! Bookmark not defined.**

## Options de démarrage

### Configuration des options de démarrage



#### **Délai de sélection automatique de profil :**

Lorsqu'iceBar est lancé et que plusieurs profils sont configurés, une fenêtre de profil s'affiche et permet aux utilisateurs de sélectionner un profil à utiliser. Par défaut, cette fenêtre apparaît durant 60 secondes avant de sélectionner automatiquement le dernier profil utilisé.

#### **Pour régler le délai de sélection automatique de profil :**

1. Choisissez la durée désirée, en secondes, sur le bouton fléché. La valeur maximale est 3600.
2. Cliquez sur *Appliquer*.
3. Cliquez sur *OK*.

**Note :** Ce bouton fléché n'est pas disponible si la boîte à cocher 'Ne pas montrer le formulaire de sélection de profil lors du démarrage' est activée.

## Options de MI

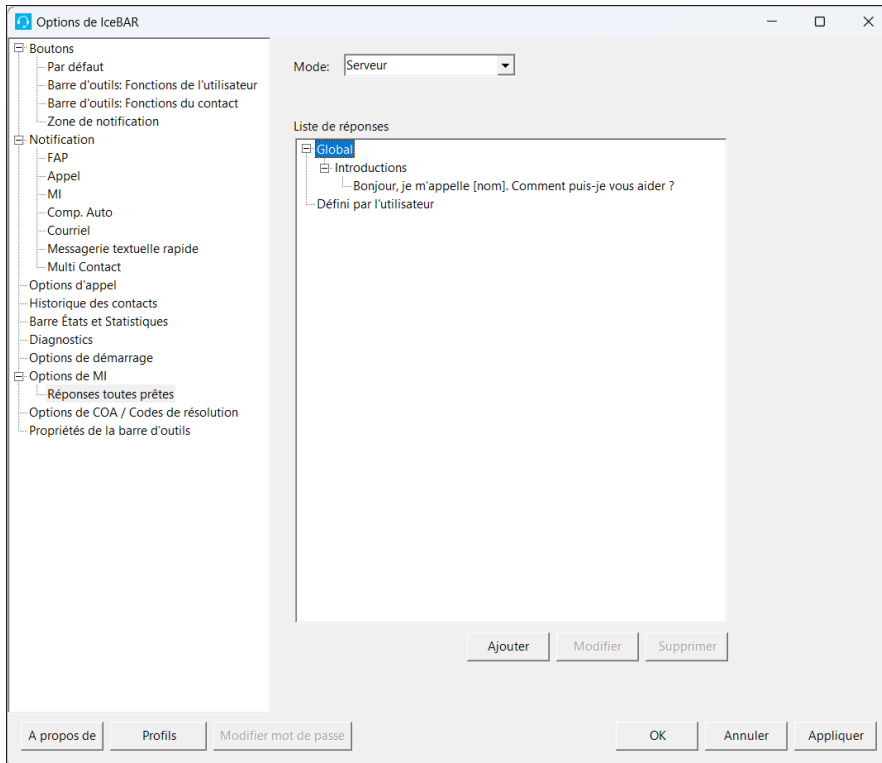
### Configuration des réponses toutes prêtes

Les réponses toutes prêtes sont des réponses prédéterminées à des questions courantes. Les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête dans une liste de réponses globales et définies par l'utilisateur durant une conversation de messagerie instantanée. Les réponses toutes prêtes peuvent être configurées dans iceBar. Pour de l'information sur l'utilisation des réponses toutes prêtes, reportez-vous à Réception d'un MI de la file d'attente à la page 235.

Les utilisateurs ne peuvent ajouter, modifier et supprimer que les réponses toutes prêtes de la liste Défini par l'utilisateur.

Pour configurer des réponses toutes prêtes associées à leur profil, les utilisateurs doivent aller à Options iceBar et sélectionner Réponses toutes prêtes dans la colonne de gauche.

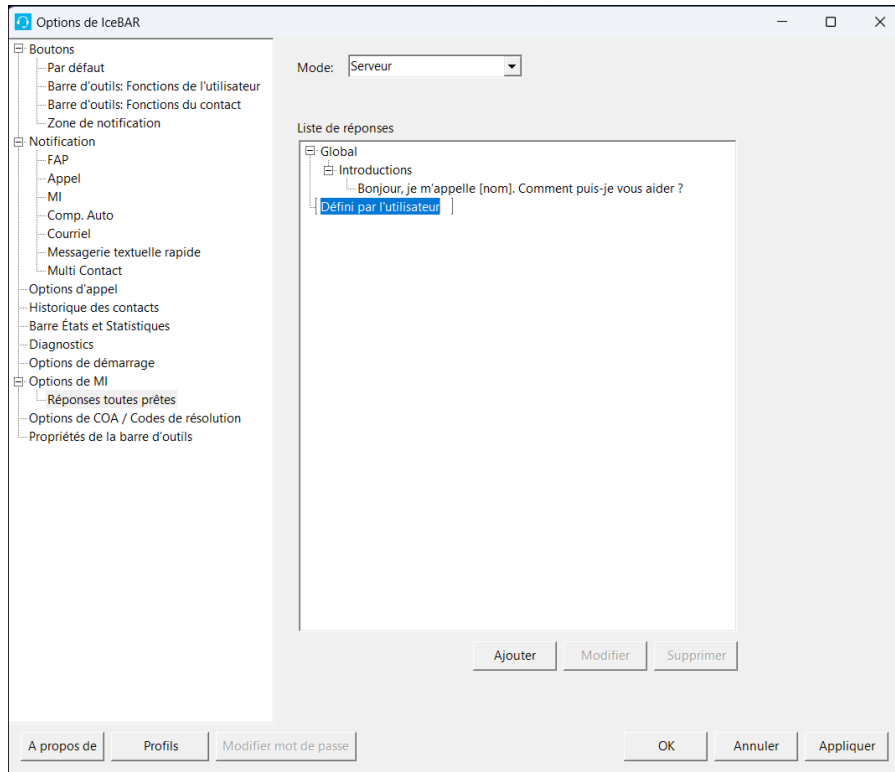
Les utilisateurs peuvent modifier les articles qui se trouvent dans le dossier Défini par l'utilisateur – ils ne peuvent pas configurer les réponses globales. Seuls les administrateurs qui ont accès au fichier de configuration général pour iceBar peuvent modifier, ajouter ou supprimer des réponses générales.



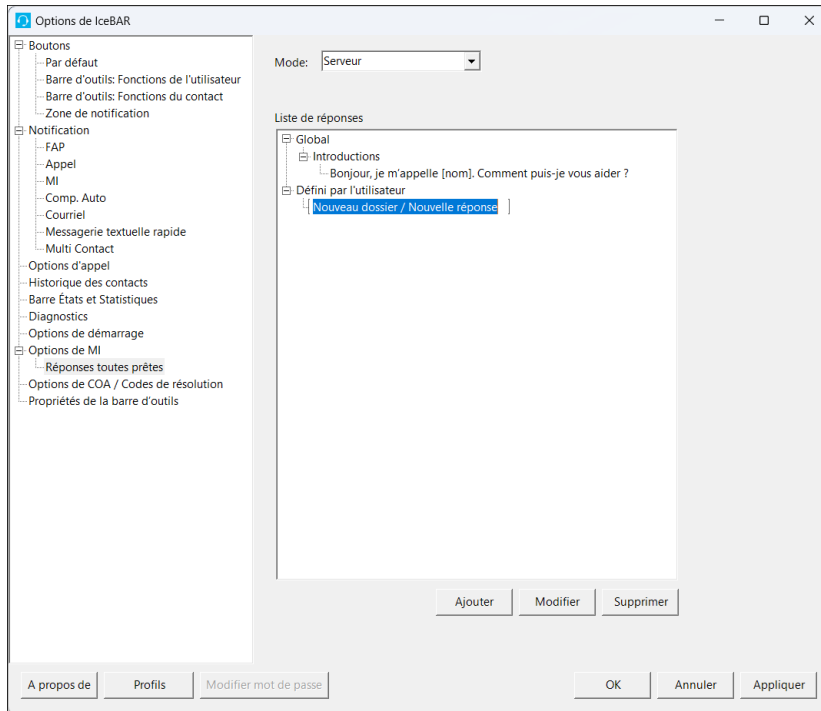
Ajout, Modification et suppression d'une réponse toute prête de MI:

Pour ajouter une nouvelle réponse:

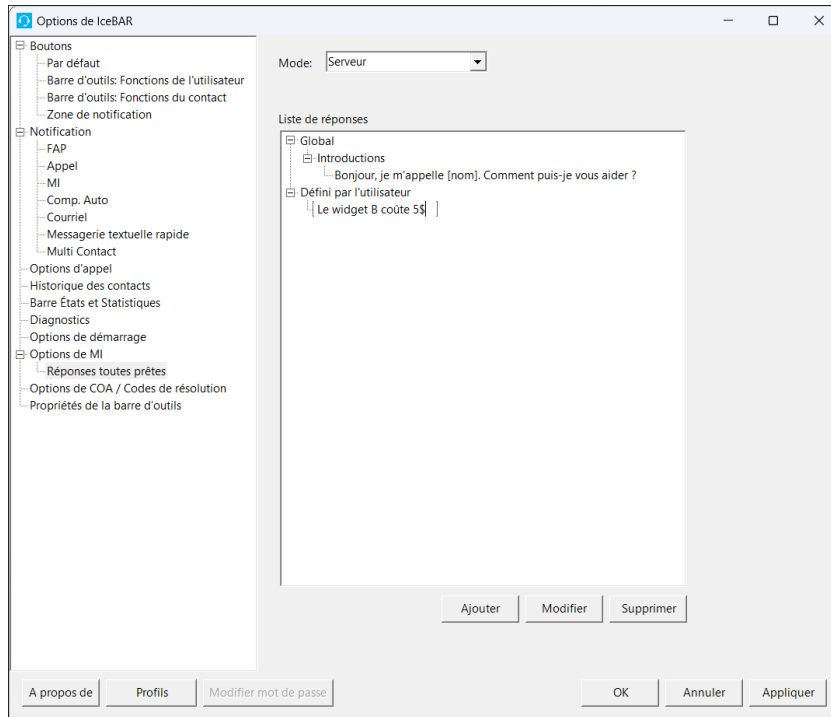
1. Mettez en évidence un dossier ou une Réponse de l'utilisateur. Dans la saisie d'écran ci-dessous, Défini par l'utilisateur est mis en évidence.



2. Cliquez sur Ajouter. Une nouvelle entrée apparaît sous Réponses en matière de prix, comme présenté dans la saisie d'écran ci-dessous.

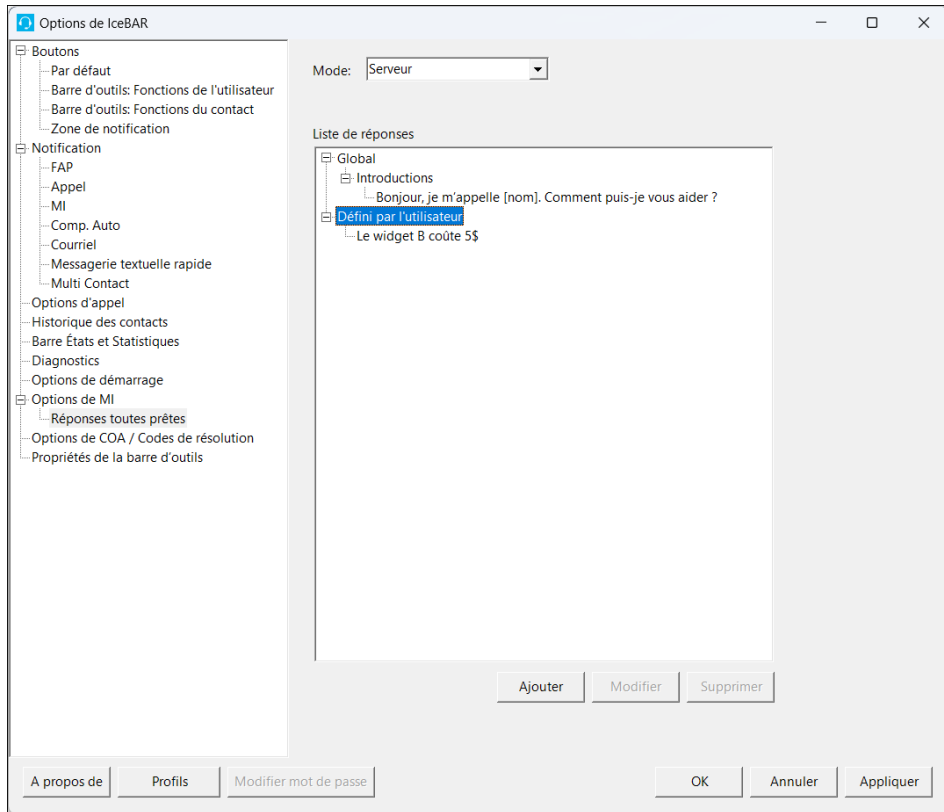


3. Remplacez le texte par la réponse que vous désirez inclure dans la liste de réponses. Dans la saisie d'écran ci-dessous, le texte du Nouveau dossier/Réponse a été remplacé par "Le widget B coûte 5\$".

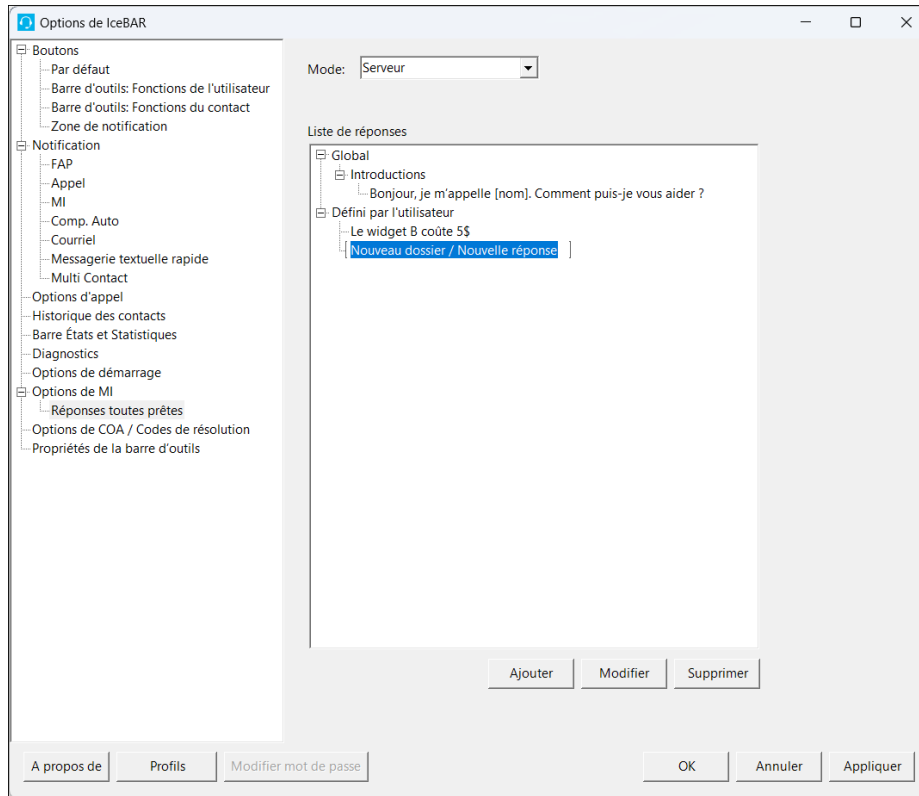


Pour ajouter un nouveau sous-dossier:

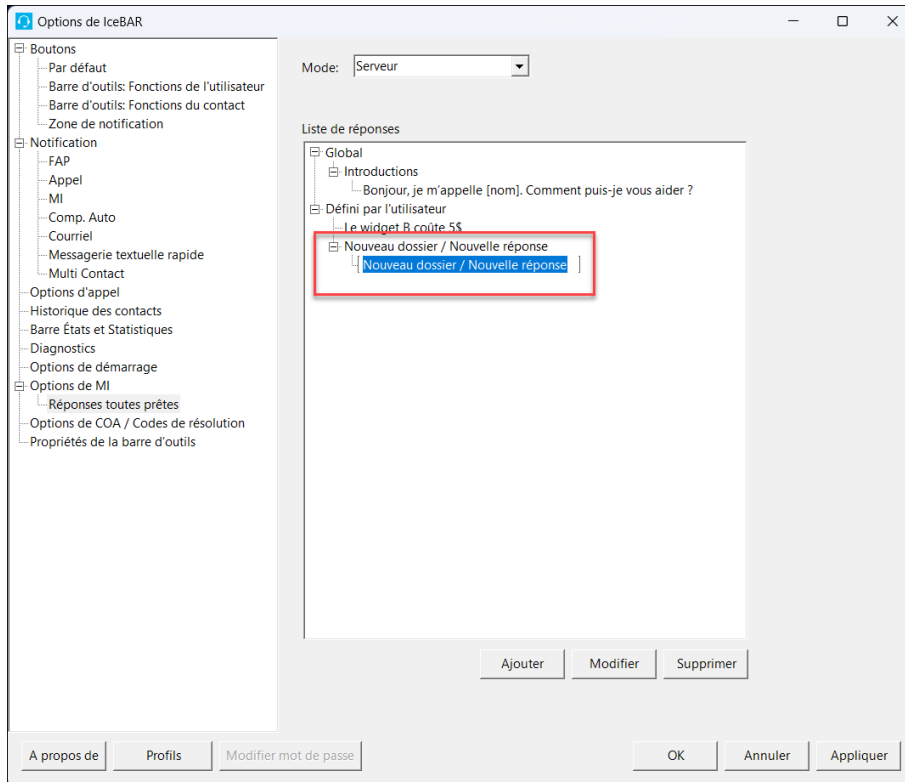
1. Mettez Défini par l'utilisateur en évidence.



2. Cliquez sur Ajouter. Une nouvelle boîte de texte Dossier/Réponse apparaît.



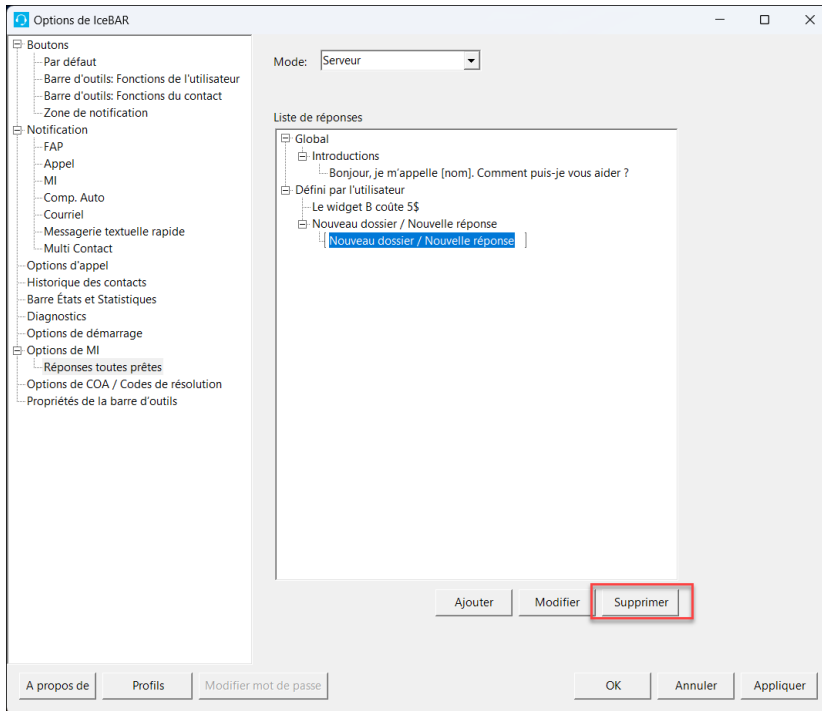
Pour ajouter des réponses à un sous-dossier, mettez le sous-dossier en évidence et cliquez sur Ajouter.



**Note:** Les réponses toutes prêtes sont triées en ordre alphabétique.

Pour supprimer une réponse:

1. Mettez le fichier ou le message que vous désirez supprimer en évidence.



2. Cliquez sur Supprimer.

**Note:** iceBar n'affiche pas de message de confirmation de suppression—la réponse toute prête est supprimée lorsque vous sélectionnez Supprimer.

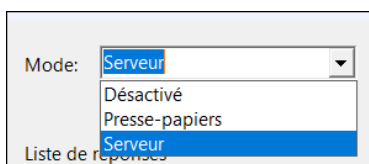
Pour modifier une réponse existante, les utilisateurs doivent mettre en évidence le fichier qu'ils souhaitent modifier et sélectionner Modifier.

Lorsque vous cliquez sur *Modifier*, vous pouvez modifier le message directement dans la vue détaillée.

Lorsque vous fermez et ouvrez de nouveau la fenêtre Options iceBar, les réponses apparaissent en ordre alphabétique.

### Sélection d'un mode

Les réponses toutes prêtes peuvent être sélectionnées selon différents modes. Chaque option fournit une manière différente pour un utilisateur d'envoyer la réponse toute prête à la fenêtre de clavardage.



Le tableau suivant décrit chacune des options disponibles:

<b>Mode</b>	<b>Description</b>
<b>Désactivé</b>	Désactive la fonction Réponses toutes prêtes.
<b>Presse-papier</b>	Pour utiliser cette option, suivez les étapes suivantes: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez la réponse de la fenêtre de Réponses toutes prêtes.</li><li>2. Cliquez sur le bouton Copier pour copier la réponse toute prête au presse-papier de votre poste de travail.</li><li>3. Collez manuellement la réponse dans la fenêtre de clavardage.</li></ol>
<b>Serveur</b>	Pour utiliser cette option, suivez les étapes suivantes: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Sélectionnez l'onglet qui correspond au MI à qui vous désirez envoyer un message dans la partie supérieure de la fenêtre des Réponses toutes prêtes.</li><li>2. Sélectionnez la réponse de la fenêtre de Réponses toutes prêtes.</li><li>3. Cliquez sur le bouton Insérer pour envoyer la réponse à votre fenêtre de clavardage.</li></ol>

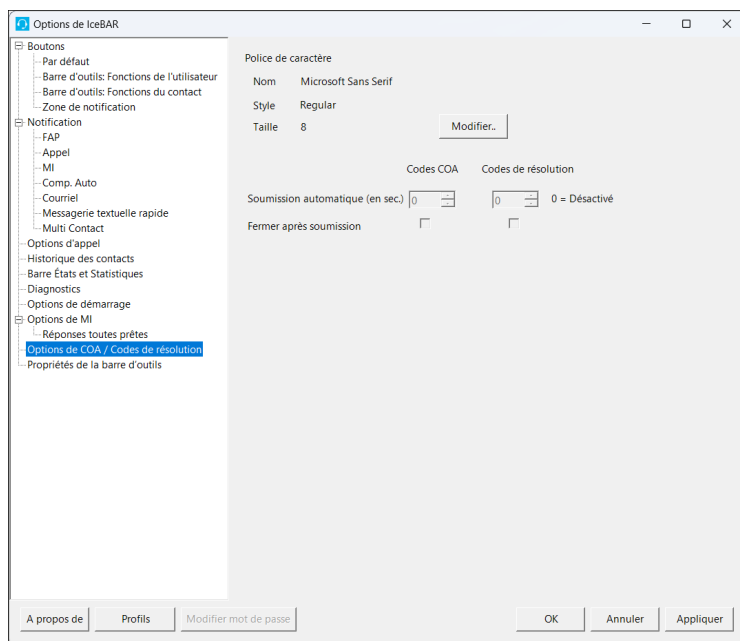
## Options de COA/Codes de résolution

### Les options de COA/Codes de résolution

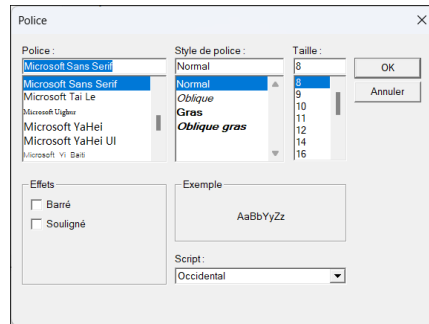
Vous pouvez classer votre interaction avec un contact au moyen de COA (Codes d'objet d'appel) et de Codes de résolution. Pour de plus amples renseignements sur quand et comment utiliser les COA, consultez la page 277, et pour les Codes de résolution, consultez la page 222.

### Configuration de la police de caractères des COA/Codes de résolution

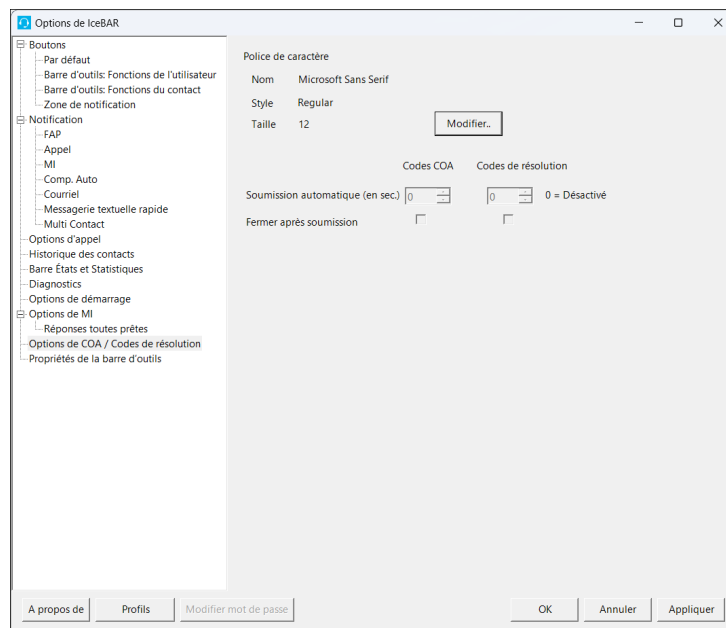
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre dans la barre d'outils iceBar.
2. Sélectionnez *Options*.
3. Sélectionnez *Options de COA/Codes de résolution* du menu dans la vue arborescente en cliquant dessus avec la côté gauche de la souris.



4. Sélectionnez 'Modifier' et la fenêtre contextuelle suivante apparaît.



5. Sélectionnez 'OK' lorsque vous avez terminé.
6. Sélectionnez 'Appliquer' pour sauvegarder vos modifications.



## Configuration de la Soumission automatique

Vous pouvez limiter le temps alloué à un utilisateur pour sélectionner un COA et/ou un Code de résolution. Le temporisateur est en secondes. Lorsque la limite de temps est atteinte, l'option sélectionnée est soumise. Si aucun n'a été sélectionné...

Sélectionner '0' désactive cette fonction.

Sélectionner 'Fermer après soumission' force la fermeture de la fenêtre COA et/ou Code de résolution à se fermer lorsqu'un code est soumis.

## Propriétés de la barre d'outils

La barre d'outils iceBar peut être personnalisée selon les préférences de chaque utilisateur. Les utilisateurs peuvent décider quels écrans sont affichés, comment les boutons sont présentés et quels détails seront affichés lorsqu'un contact est présenté.

### Écrans

Le tableau ci-dessous est utilisé pour déterminer quels écrans sont visibles dans la barre d'outils et dans quel ordre ils apparaissent.

Écrans masqués		Écrans visibles
<div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 100%;"></div>	<input type="button" value="&lt;&lt;"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Détails de contact</p><p>Fonctions de contact</p><p>États et statistiques</p><p>Écran d'utilisateur</p></div>

Pour afficher un écran:

1. Cliquez sur l'écran dans la colonne de gauche.
2. Sélectionnez le bouton  pour déplacer l'écran dans la colonne de droite.

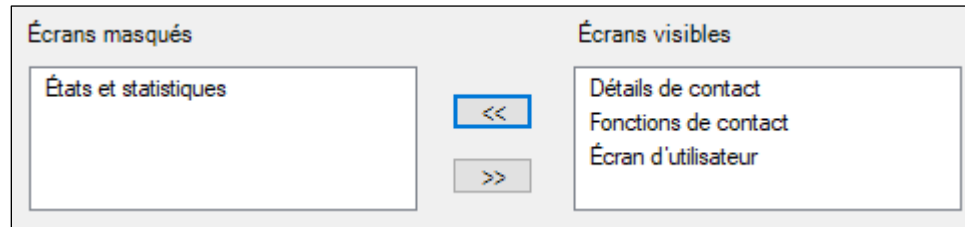
Écrans masqués		Écrans visibles
<div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 100%;"></div>	<input type="button" value="&lt;&lt;"/> <input style="border: 2px solid blue;" type="button" value="&gt;&gt;"/>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"><p>Détails de contact</p><p>Fonctions de contact</p><p>États et statistiques</p><p>Écran d'utilisateur</p></div>

3. Cliquez sur Appliquer.  
Ceci ajoute l'écran à la barre d'outils.

Pour dissimuler un écran:

1. Cliquez sur l'écran dans la colonne de droite.

- Sélectionnez le bouton pour déplacer l'écran dans la colonne de gauche.



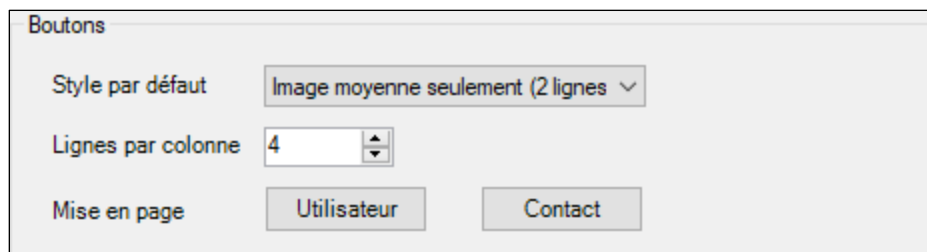
- Cliquez sur Appliquer.

Ceci supprime l'écran de la barre d'outils.

Pour sélectionner l'ordre dans lequel les écrans s'afficheront dans la barre d'outils, cliquez et glissez les écrans dans la colonne de droite. L'ordre de haut en bas sera présenté de gauche à droite dans la barre d'outils.

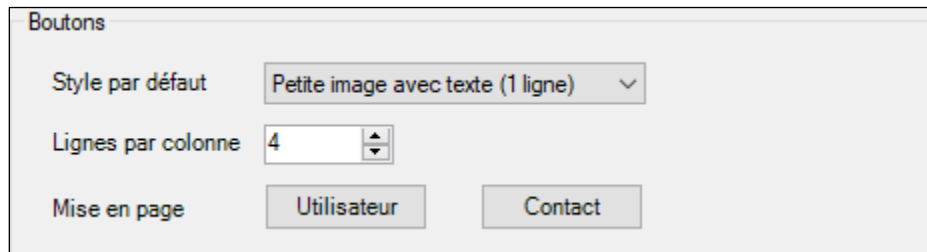
## Boutons

La section des boutons permet à l'utilisateur de personnaliser la manière dont les boutons s'affichent. L'utilisateur peut décider de présenter Image seulement ou Image avec texte. Ceci de même que la taille (c. à d. Petit, Moyen ou Grand) dictent le nombre de lignes requises pour chaque bouton.

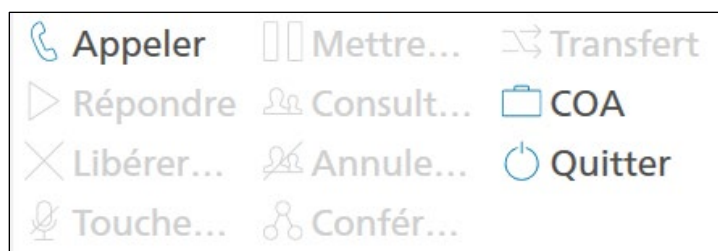


Selon le Style par défaut sélectionné, le champ Lignes par colonne détermine le nombre de boutons affichés dans chaque colonne. La saisie d'écran ci-dessus présente le Style par défaut Image moyenne seulement (2 lignes), ce qui veut dire que chaque bouton nécessite 2 lignes. Comme le champ Lignes par colonne est configuré à 4, la barre d'outils affichera 2 boutons par colonne. Voyez un exemple ci-dessous :



Un autre exemple:

Dans l'image ci-dessous, le Style par défaut sélectionné est Petite image avec texte (1 ligne). Ceci veut dire que chaque bouton nécessite 1 ligne pour afficher l'image et le texte. Le Nombre de lignes par colonne est configuré à 4. Selon les deux paramètres, 4 boutons par colonne devraient être affichés dans la barre d'outils. Ceci apparaît comme ci-dessous:



Pour personnaliser les boutons individuels, reportez-vous à Personnalisation des boutons à la page 62.

Les boutons de disposition (c. à d. (Utilisateur et Contact) vous dirigent vers la section des Boutons de la vue arborescente. Spécifiquement, le bouton *Utilisateur* vous dirige vers Barre d'outils: Fonctions d'utilisateur et le bouton *Contact* vous dirige vers Barre d'outils : Fonctions de Contact. Ces propriétés permettent à l'utilisateur de décider quels boutons ils veulent afficher dans Fonctions d'utilisateur sous Écran d'utilisateur et quels boutons ils veulent afficher dans l'écran Fonctions de contact. Pour de plus amples renseignements sur les boutons disponibles pour la barre d'outils, consultez la rubrique Options de la barre d'outils à la page 38.

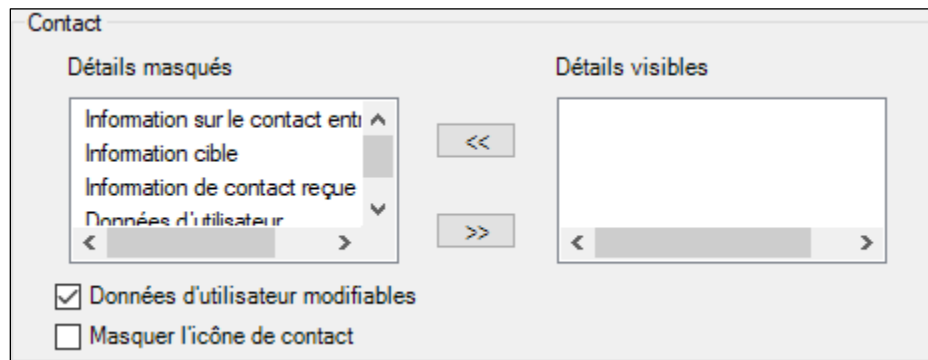
## Contact

Cette section permet à l'utilisateur de personnaliser les détails présentés dans la barre Info Contact. L'utilisateur a l'option d'afficher ou de dissimuler ce qui suit:

1. Information de contact entrant

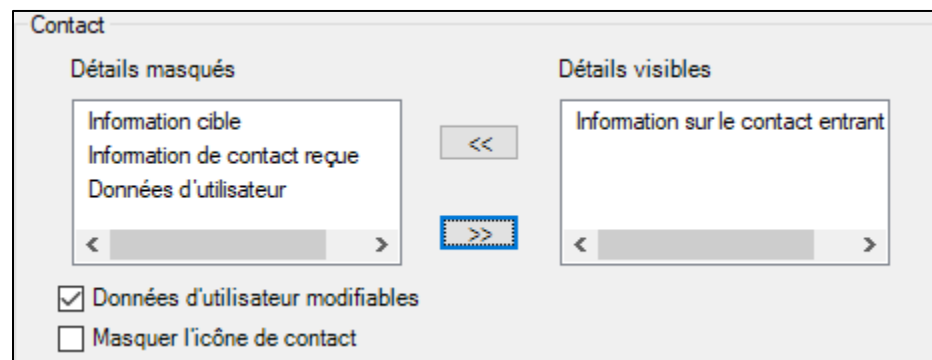
2. Information de contact reçue
3. Information cible
4. Données d'utilisateur

Ce qui suit est utilisé pour déterminer quels éléments apparaissent dans la barre et dans quel ordre ils apparaissent.



Pour afficher un détail de contact particulier:

1. Cliquez sur l'élément de détail dans la colonne de gauche.
2. Sélectionnez le bouton pour déplacer l'élément dans la colonne de droite

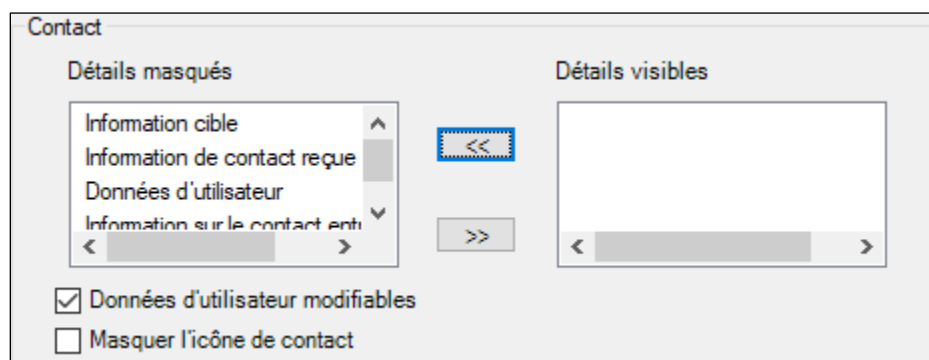


3. Cliquez sur *Appliquer*.
- Ceci ajoute le détail à l'écran.

Pour dissimuler un détail de contact particulier:

1. Cliquez sur l'élément de détail dans la colonne de droite.

2. Sélectionnez le bouton pour déplacer le bouton dans la colonne de gauche.



3. Cliquez sur Appliquer.

Ceci supprime l'élément de détail de l'écran.

Par défaut le champ Données d'utilisateur est verrouillé. Les utilisateurs peuvent modifier ce champ en sélectionnant la boîte à cocher 'Données d'utilisateur modifiables'. Ceci permet à l'utilisateur d'effectuer des modifications au champ Données d'utilisateur.

La barre Info Contact contient une icône par défaut. Avec cette icône, la barre Info Contact apparaît comme ceci :



Les utilisateurs peuvent choisir de dissimuler cette icône en sélectionnant la boîte à cocher située près de 'Masquer l'icône du contact'. Lorsque l'icône est dissimulée, la barre Info Contact apparaît comme ceci:



Utilisateur

L'écran d'utilisateur contient une icône par défaut. Avec cette icône, l'écran d'utilisateur apparaît comme ceci:



Les utilisateurs peuvent choisir de dissimuler cette icône en sélectionnant la boîte à cocher située près de 'Masquer l'icône de l'utilisateur'. Lorsque l'icône est dissimulée, l'écran d'utilisateur apparaît comme ceci:



## Profils

### Les profils

Chaque utilisateur possède au moins un **profil du serveur**. Un profil contient l'information spécifique à la configuration d'un utilisateur.

Un utilisateur peut avoir plusieurs profils, lui permettant de travailler à partir de plusieurs endroits sans avoir à reconfigurer l'ID d'utilisateur ou à fermer iceBar. Les utilisateurs choisissent simplement le profil qu'ils veulent utiliser.

Les sections suivantes expliquent comment un utilisateur peut ajouter, modifier, ou supprimer un profil particulier. Pour plus d'information sur la manière de se connecter à un profil, consultez 'Procédures de connexion' à la page 18.

### Ajout d'un nouveau profil



Pour ajouter un nouveau profil :

Cliquez sur le bouton *Profils* dans la barre d'outils iceBar ou dans le menu de la Zone de notification pour ouvrir la fenêtre Profils, selon votre configuration. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la page 13.

1. La boîte de dialogue Choisir un profil s'affiche.

Choisir un profil

Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinérance
ice	ice.computer-talk.com	2060	11002	1102		
ice1	ice1.computer-talk.com	2060	11001	2000		
ice2	ice2.computer-talk.com	2060	11001			

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau   Modifier   Supprimer   OK   Annuler

Cliquez sur *Nouveau*.

La boîte de dialogue Profil du serveur s'affiche.

Profil du serveur

Nom de connexion: Default

Serveur: iceA.computertalk.com

Port: 2060

ID commut.: 11001

NA d'itinérance: 8:acs:

Type d'autorisation: Serveur d'identité

iceManagerUri: https://11001.computertalk.com/iceManager/

Autorité du serveur d'identité: https://11001-idpool.computertalk.com/identity

Fournisseur du serveur d'identité: Azure Active Directory OIDC

Connexion TLS

Basculement automatique

Utilisez le NA d'itinérance attribué dans iceMA

Utiliser icePhone

OK   Annuler

2. Entrez l'information pertinente dans les champs.

Le tableau suivant décrit chacun des champs de la boîte de dialogue Profil du serveur.

<b>Paramètres du profil du serveur</b>	
<b>Champs</b>	<b>Description</b>
<b>Nom de Connexion</b>	Un nom descriptif qu'un utilisateur peut donner à un profil.
<b>Serveur</b>	Le nom du serveur ou l'adresse IP associé à ce profil.
<b>Port du Serveur</b>	Le numéro de port associé au profil, habituellement 2060.
<b>ID commutateur</b>	Le numéro à cinq chiffres qui représente le commutateur associé à ce profil. Le numéro est habituellement 11001. Pour plus d'information sur les commutateurs, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
<b>Type d'utilisateur</b>	Le type d'utilisateur peut être local, distant, ou Aucun téléphone. Pour une définition de chacun des types, reportez-vous à la page 3.

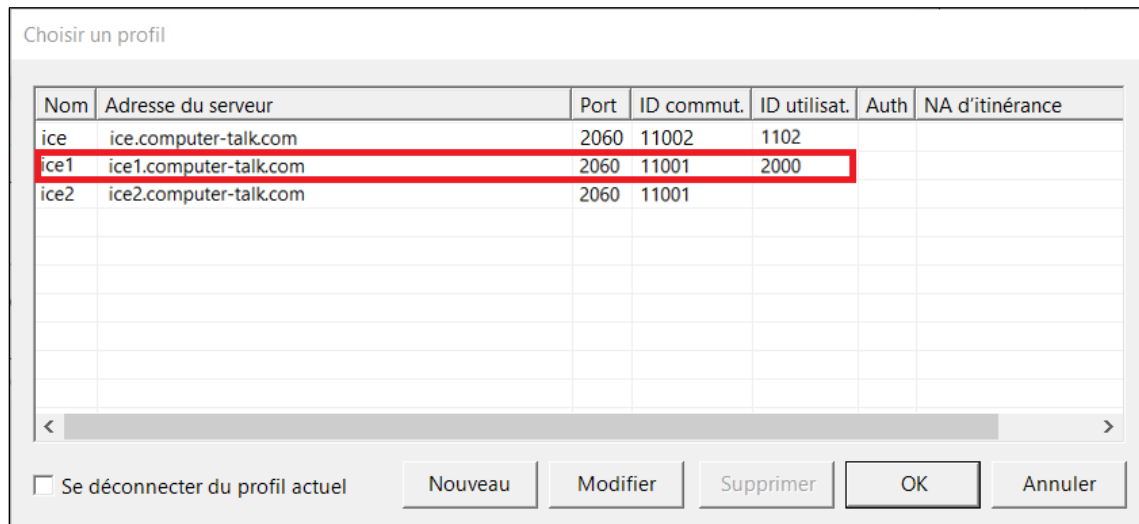
Paramètres du profil du serveur	
Champs	Description
<b>NA d'itinérance</b>	<p>Pour les utilisateurs distants, le NA d'itinérance permet à l'utilisateur de spécifier le numéro auquel ice devrait envoyer les contacts de l'utilisateur. Pour utiliser cette fonction :</p> <p>Dans le champ NA d'itinérance entrez le numéro auquel l'utilisateur devrait être appelé. Le NA peut être une adresse SIP de Microsoft Teams (par ex., <a href="mailto:sip:liamGerbert@widgets.ca">sip:liamGerbert@widgets.ca</a>).</p> <p>Le NA d'itinérance d'un utilisateur peut être configuré dans iceAdministrator ou dans iceBar. Sélectionnez la boîte à cocher 'Utiliser le NA d'itinérance/adresse attribué dans iceMA pour utiliser le NA d'itinérance qui est configuré dans le profil iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator. Sélectionnez la boîte à cocher 'Utiliser le NA d'itinérance/adresse attribué dans iceBar ' pour utiliser le NA d'itinérance configuré pour votre poste de travail. Note: pour cette option, la configuration de votre iceBar aura besoin des détails de votre poste de travail (ordinateur).</p> <p>Si le paramètre du profil de l'utilisateur "Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar" est défini à Désactiver dans les paramètres de iceManager, les champs "NA d'itinérance", "Utiliser NA d'itinérance attribué dans iceMA" et "Utiliser icePhone" sont également désactivés. "Connectivité de l'utilisateur par défaut" remplacera le contenu de la configuration locale.</p>

Paramètres du profil du serveur	
Champs	Description
<b>Type d'autorisation</b>	Trois options sont disponibles pour se connecter à iceBar. <ol style="list-style-type: none"><li>1. ice: vous permet d'utiliser vos ID d'utilisateur et mot de passe attribués.</li><li>2. ADFS: Vous permet d'utiliser Active Directory pour vous connecter à iceBar. Cette option est disponible aux utilisateurs pour lesquels l'authentification unique est configurée au niveau de leur système. Lorsque vous sélectionnez cette option, d'autres champs vous sont présentés et vous devez les compléter.</li><li>3. Serveur d'identité: Vous permet d'utiliser Okta pour vous connecter à iceBar. Les utilisateurs pour lesquels l'authentification unique est configurée au niveau de leur système peuvent utiliser cette option. Lorsque vous sélectionnez cette option, d'autres champs vous sont présentés et vous devez les compléter.</li></ol>
<b>ID d'utilisateur</b>	L'ID d'utilisateur associé à ce profil ice.
<b>Mot de passe</b>	Configuré par l'utilisateur, un mot de passe numérique qui contient de 3 à 32 caractères.

3. Cliquez sur *OK* pour ajouter le nouveau profil, ou cliquez sur *Annuler* pour fermer la fenêtre sans sauvegarder le nouveau profil.

## Modification d'un profil

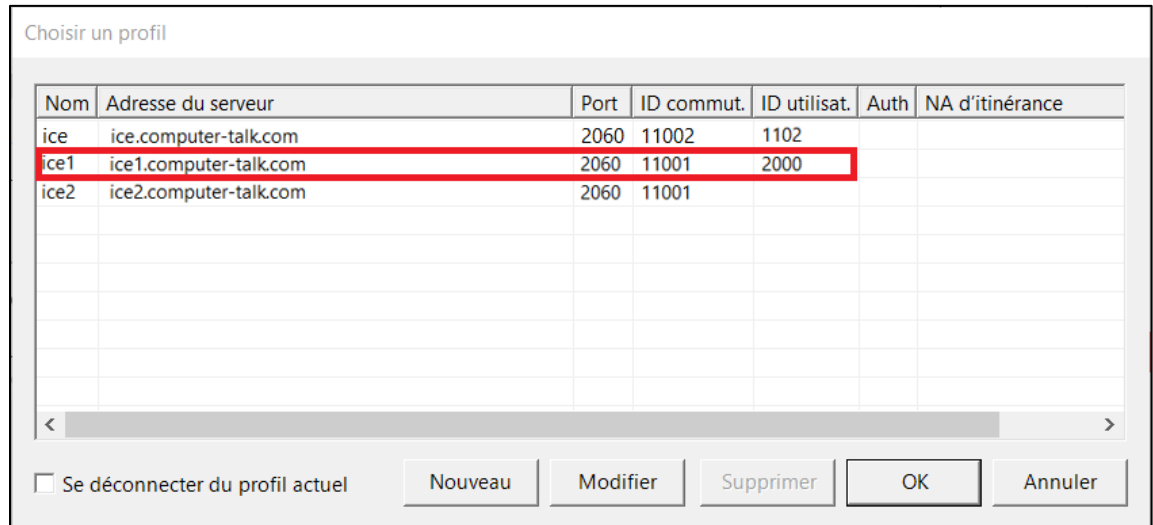
Pour modifier un profil existant, naviguez jusqu'à la boîte de dialogue Choisir un profil, tel que décrit aux étapes 1 à 3 de la rubrique Ajout d'un nouveau profil à la page 115 :



1. Cliquez une fois sur le profil que vous désirez modifier pour le mettre en surbrillance en cliquant dessus une fois.
2. Cliquez sur *Modifier*.  
La boîte de dialogue 'Profil du serveur' s'affiche.  
Pour une description des champs, consultez la section précédente.
3. Modifiez les champs que vous désirez.
4. Cliquez sur *OK* pour sauvegarder vos modifications, ou cliquez sur *Annuler* pour fermer la fenêtre sans sauvegarder les modifications.

## Suppression d'un profil

Pour supprimer un profil, naviguez jusqu'à la boîte de dialogue Choisir un profil, tel que décrit aux étapes 1 à 3 'Ajout d'un nouveau profil' à la page 115.



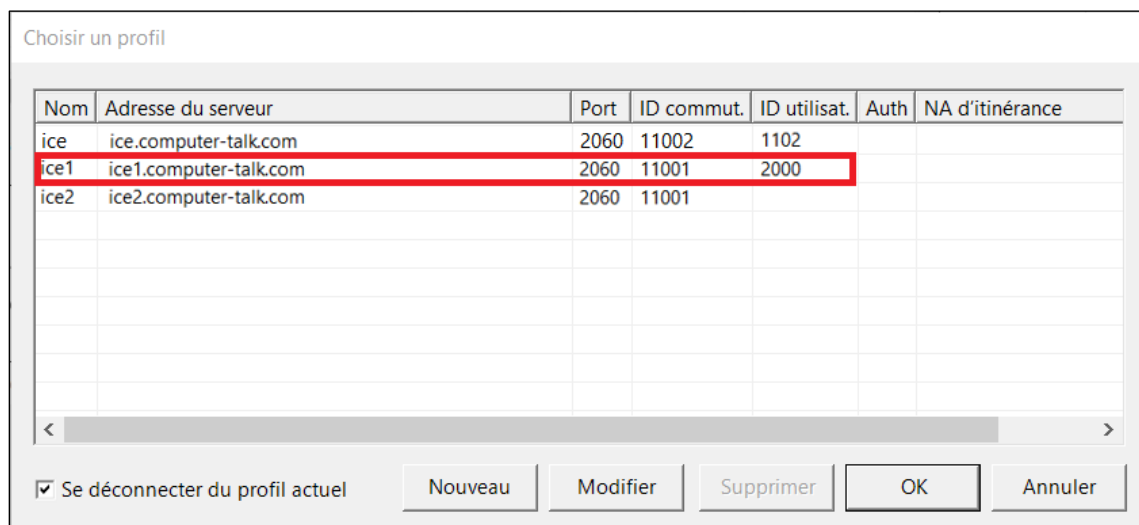
1. Cliquez une fois sur le profil que vous désirez supprimer pour le mettre en surbrillance.  
Notez que le bouton *Supprimer* devient actif.
2. Cliquez sur *Supprimer* pour supprimer le profil choisi.  
Notez que le profil n'apparaît plus dans la liste.

## Changement de profil

Les utilisateurs doivent parfois changer de profil durant un quart de travail, par exemple s'ils doivent changer de poste de travail. Ils peuvent le faire sans devoir fermer iceBar.

### Pour changer de profil :

1. Cochez la case "Se déconnecter du profil actuel".



Nom	Adresse du serveur	Port	ID commut.	ID utilisat.	Auth	NA d'itinérance
ice	ice.computer-talk.com	2060	11002	1102		
ice1	ice1.computer-talk.com	2060	11001	2000		
ice2	ice2.computer-talk.com	2060	11001			

Se déconnecter du profil actuel

Nouveau   Modifier   Supprimer   OK   Annuler

2. Mettez le profil auquel vous voulez vous connecter en surbrillance.
3. Cliquez sur OK.

Vous avez maintenant changé de profil.

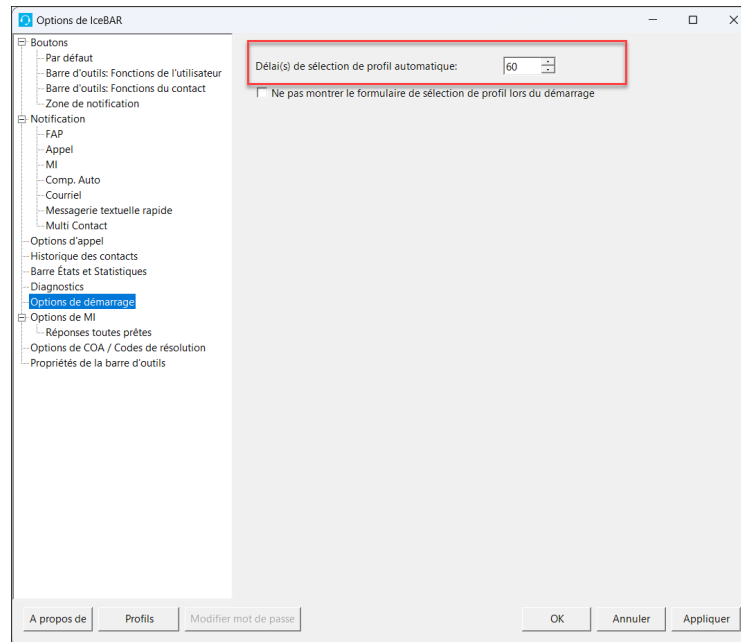
Pour vous connecter à des files d'attente, suivez la procédure normale de connexion.  
Pour plus d'information consultez les Procédures de connexion à la page 18.

## Délai de sélection automatique de profil

iceBar choisira automatiquement le dernier profil utilisé si aucun profil n'est sélectionné par l'utilisateur à l'intérieur du délai spécifié.

Pour configurer le délai :

1. Rendez-vous au menu des Options de démarrage.



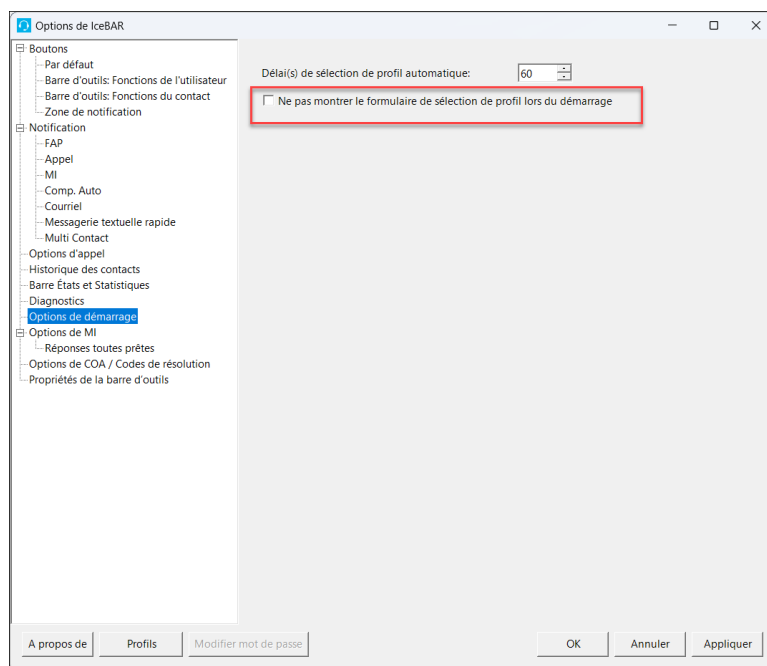
2. Dans le bouton fléché du Délai(s) de sélection de profil automatique, sélectionnez la durée désirée en secondes.
3. Cliquez sur *Appliquer* et ensuite sur *OK*

## Désactivation de la sélection de profil

La fenêtre de sélection de profil peut être désactivée. Ceci est utile si vous n'utilisez pas les profils multiples.

Pour désactiver la fenêtre de sélection de profil pour qu'elle n'apparaisse pas lors du lancement d'iceBar :

1. Rendez-vous au menu des Options de démarrage.
2. Activez la boîte à cocher 'Ne pas montrer le formulaire de sélection de profil lors du démarrage'.



Cliquez sur *Appliquer* et ensuite sur *OK*.



## Modification du mot de passe iceBar

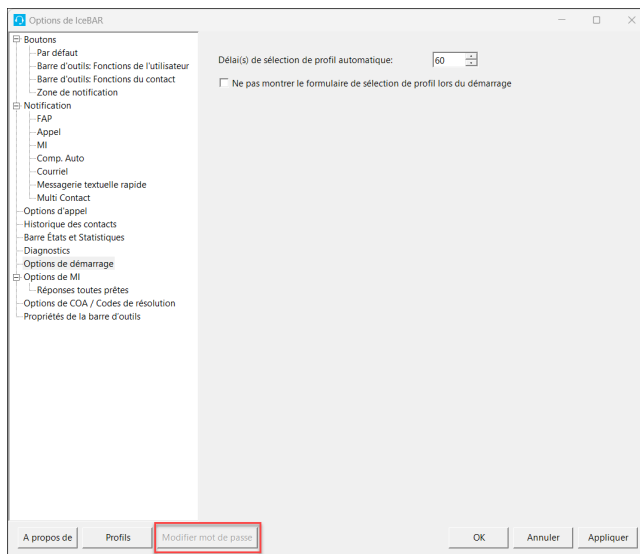
En plus de l'ID d'utilisateur, un mot de passe numérique est requis lorsqu'un utilisateur se connecte à iceBar. Le mot de passe par défaut d'un nouvel utilisateur est 123.

Pour modifier votre mot de passe :

Cliquez sur le bouton Options s'il apparaît dans la barre d'outils, et passez à l'étape 3.

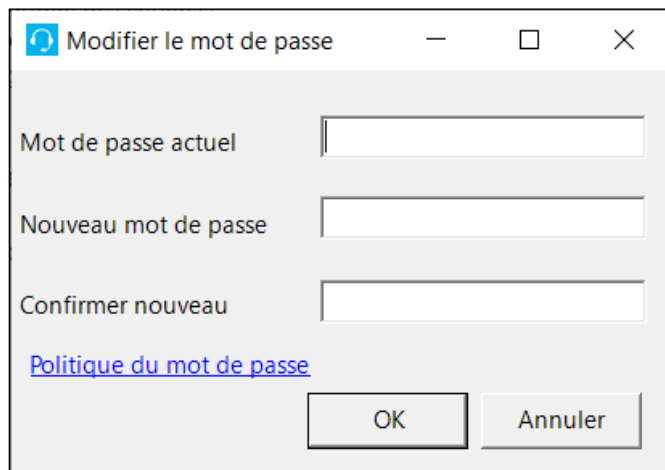
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un espace libre d'iceBar.  
Un menu s'affiche.
2. Choisissez 'Options'.

Le menu Options iceBar s'affiche.



Cliquez sur Modifier mot de passe.

La boîte de dialogue Modifier le mot de passe apparaît.



Modifier le mot de passe

Mot de passe actuel

Nouveau mot de passe

Confirmer nouveau

[Politique du mot de passe](#)

OK Annuler

3. Entrez le mot de passe actuel dans le premier champ.
4. Entrez le nouveau mot de passe dans le second champ.
5. Entrez le nouveau mot de passe une autre fois dans le troisième champ.
6. Cliquez sur *OK* pour sauvegarder votre nouveau mot de passe ou sur *Annuler* pour quitter sans modifier le mot de passe.

**Note :**

- Le mot de passe actuel de l'utilisateur doit être connu pour le modifier dans iceBar. Si on ignore le mot de passe actuel, le mot de passe doit être réinitialisé dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les mots de passe doivent contenir de 3 à 32 caractères. Le nombre minimum de caractères peut être modifié dans iceAdministrator.
- Les mots de passe peuvent être alphanumériques. Pour les utilisateurs distants, qui entrent leur mot de passe sur le clavier de leur téléphone, pour se connecter, ils peuvent appuyer sur les touches numériques correspondant aux lettres. La lettre Q est attribuée au chiffre 7 et la lettre Z est attribuée au 9. Les caractères spéciaux (par ex. &!@) sont entrés à l'aide de la touche \* sur votre téléphone. Par exemple, si le mot de passe est "p@ssWord1", il peut être entré sur le clavier du téléphone comme suit "7\*7796731".



## Chapitre 3 : Historique des contacts

L'historique des contacts affiche l'information concernant chaque contact que vous avez traité. Il présente également les **appels manqués** qui ont été acheminés à votre poste mais auxquels vous n'avez pas répondu. Les appels en file d'attente, les MI en file d'attente, les courriels en file d'attente, les appels sortants sont tous inclus dans l'historique des contacts. Si l'identification de la ligne l'appelant est activée, pour les lignes d'entrée, la source de l'appel (c à d. le nom et le numéro) apparaît dans cet écran.

L'historique des contacts d'iceBar permet également d'envoyer un courriel contenant l'information au sujet d'un appel manqué à un utilisateur. Il peut également être programmé pour envoyer un courriel pour tous les contacts reçus ou initiés.

Pour ouvrir la fenêtre Historique des contacts, cliquez sur le bouton Historique des contacts d'iceBar ou de la zone de notification, selon les options que vous avez programmées. Pour plus d'information reportez-vous à la page 53.

La fenêtre 'Historique des contacts' s'ouvre.

Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilis...
Message instant...	2/9/2017 2:02:4...	sip:iceMWebCo...	iceM ComputerT...	sip:salesimice8...	Sales IM English	3020	00:09:22	512464	
Message instant...	2/9/2017 4:33:5...	sip:iceMWebCo...	iceM ComputerT...	sip:salesimice8...	Sales IM English	3020	00:07:01	512527	
Message instant...	2/10/2017 2:08:...	sip:iceMWebCo...	iceM ComputerT...	sip:salesimice8...	Sales IM English	3020	00:05:08	512806	
Appel interne	2/14/2017 4:16:...	3695	Nicole Robinson	3765	Christopher Liko	3765	Abandon	514250	
Appel en file d'att...	2/21/2017 4:16:...	sip:sselladura2...	Steve Selladurai...	sip:toucan11001...	General Demo Q...	6000	Abandon	224102	

Les sections qui suivent présentent l'information affichée dans l'historique des contacts, les directives d'utilisation, le tri des contacts, la configuration de la fenêtre Historique des contacts.

## Historique des contacts

Chaque ligne de l'historique des contacts représente un contact que vous avez traité ou manqué. Par défaut, ces contacts sont affichés selon l'heure de réception, le plus récent traité ou manqué apparaissant en haut de la liste. Par défaut, l'historique des contacts affiche 10 lignes, mais peut être configuré pour afficher plus ou moins d'enregistrements.

**Note :** L'information contenue dans l'historique des contacts est sauvegardée dans un fichier contenant votre ID d'utilisateur (si plusieurs utilisateurs se connectent au même ordinateur, ils ne voient que leur propre historique des contacts). Lorsque vous lancez iceBar, vous pouvez voir les contacts traités ou manqués. L'historique des contacts n'affiche pas l'information concernant des contacts qui vous ont été transmis lorsque vous étiez déconnecté d'iceBar.

Le tableau qui suit présente chaque colonne de l'historique des contacts.

Colonnes de l'historique des contacts	
Colonne	Description
<b>Type</b>	Affiche une icône qui correspond à un appel entrant ou sortant, une consultation, un appel conférence ou un courriel ou un MI entrant. Pour de plus amples renseignements sur les types de contacts de l'historique des contacts, consultez le tableau à la page suivante.
<b>Heure du début</b>	Affiche le jour et l'heure du début du traitement du contact ou du contact manqué
<b>Adresse source</b>	Affiche le numéro de téléphone de l'appelant ou l'adresse de courriel/ adresse SIP de l'expéditeur. Si l'adresse source n'est pas disponible, « Aucune ID d'appelant » s'affiche. Pour les appels sortants, le champ affiche votre ID d'utilisateur.
<b>Nom source</b>	Affiche le nom de l'appelant ou le nom de l'expéditeur du courriel ou du MI. Pour les appels sortants, ce champ affiche votre nom.
<b>Adresse cible</b>	Affiche le numéro composé par l'appelant ou le courriel/SIP du destinataire. Pour les appels sortants, ce champ affiche le numéro que vous avez composé.

<b>Colonnes de l'historique des contacts</b>	
<b>Colonne</b>	<b>Description</b>
<b>Nom cible</b>	Affiche le nom long de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, ce champ affiche votre nom. Pour les appels sortants, ce champ affiche « Externe »
<b>ID cible</b>	Affiche l'ID de 4 chiffres de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, ce champ affiche votre ID d'utilisateur. Pour les appels sortants, ce champ est vide.
<b>Durée</b>	Le temps total de traitement du contact. Si vous êtes en traitement, ce champ affiche « En appel » ou « Courriel ».
<b>ID du contact</b>	Un numéro unique attribué par ice au contact.
<b>Données d'utilisateur</b>	Affiche les données entrées par l'utilisateur ou associées au contact dans l'arborescence.

Vous pouvez voir différents types de contacts dans l'Historique de contacts, ils sont décrits dans le tableau ci-dessous.

Type de contact	
Type	Description
<b>Appel automatique</b>	Représente un appel virtuel que ice vous a envoyé (par ex. un message vocal en file d'attente)
<b>Appel direct entrant</b>	Représente un appel reçu directement à votre ID d'utilisateur.
<b>Consultation ou Conférence</b>	Représente une consultation que vous avez demandée.
<b>Courriel direct</b>	Représente un courriel reçu directement à votre ID d'utilisateur.
<b>MI en file d'attente</b>	Représente un message instantané en file d'attente que vous avez reçu (c. à d. un clavardage web, un texto ou un message des médias sociaux).
<b>Appel interne</b>	Représente un appel entrant ou sortant intra utilisateur sur le serveur ice.
<b>Appel externe</b>	Représente un appel entrant ou sortant à un numéro externe.
<b>Appel en file d'attente</b>	Représente un appel en file d'attente.
<b>Courriel en file d'attente</b>	Représente un courriel en file d'attente (c. à d. un courriel ou du contenu des médias sociaux).

## Appel

### ÉTAT

#### En appel

Vous pouvez utiliser l'historique des contacts pour faire un appel à un numéro précédemment composé ou composer le numéro d'un appelant qui vous a déjà appelé.

Pour utiliser l'historique des contacts pour faire un appel :

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de l'historique des contacts du contact à appeler.

Cliquez sur *Appeler*.

La fenêtre Entrez le numéro à appeler s'ouvre.



The screenshot shows a dialog box titled "ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER". It contains a text input field with a small downward arrow on the right side. To the right of the input field is a grey button labeled "APPELER". Below the input field and the "APPELER" button is a blue button with a white downward arrow.

Entrez le numéro que vous désirez appeler.

Cliquez sur le bouton *Appeler*.

Notez que le champ « État » indique maintenant que vous êtes en appel. D'autres boutons de la barre sont disponibles.

#### **Note :**

- Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur la ligne et sélectionner « Appeler » du menu contextuel.
- Si vous faites un appel lorsque votre téléphone ice est raccroché, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous décrochez, vous êtes connecté au numéro composé.

## Déplacement de colonnes

Comme solution de rechange au défilement pour voir de l'information, vous pouvez replacer les colonnes, ce qui permet d'afficher plus d'information sur l'écran. Glissez simplement la colonne à déplacer vers une nouvelle position, tel que présenté ci-dessous.

Dans l'exemple qui suit, le champ 'Type' a été déplacé vers la droite.

Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
Courriel en file d'...	5/22/2019 3:42:...	MicrosoftExcha...	Microsoft Outlook	icemail11002@i...	Email Queue	6500	Manqué	60	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:09	405	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:05	406	
Appel externe	6/26/2019 3:17:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:01:10	407	
Appel externe	6/26/2019 3:18:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:30	408	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	64	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	00:00:02	65	
Appel interne	6/27/2019 10:59:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	66	

Heure de début	Type	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
5/22/2019 3:42:...	Courriel en file d'a...	MicrosoftExcha...	Microsoft Outlook	icemail11002@i...	Email Queue	6500	Manqué	60	
6/26/2019 3:16:...	Appel externe	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:09	405	
6/26/2019 3:16:...	Appel externe	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:05	406	
6/26/2019 3:17:...	Appel externe	1002	Lucas	18004101051		50001	00:01:10	407	
6/26/2019 3:18:...	Appel externe	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:30	408	
6/27/2019 10:58:...	Appel interne	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	64	
6/27/2019 10:58:...	Appel interne	1001	Laura	1002	Lucas	1002	00:00:02	65	
6/27/2019 10:59:...	Appel interne	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	66	

La largeur de la colonne peut également être ajustée. Dans l'exemple ci-dessous, le champ 'Heure de début' est élargi.

Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
Courriel en file d'...	5/22/2019 3:42:...	MicrosoftExcha...	Microsoft Outlook	icemail11002@i...	Email Queue	6500	Manqué	60	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:09	405	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:05	406	
Appel externe	6/26/2019 3:17:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:01:10	407	
Appel externe	6/26/2019 3:18:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:30	408	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	64	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	00:00:02	65	
Appel interne	6/27/2019 10:59:...	1001	Laura	1002	Lucas	1002	Manqué	66	

## Tri de l'historique des contacts

Pour chercher un contact déjà traité, vous pouvez trier toute information de la fenêtre d'historique des contacts.

- Les en-têtes des champs « Nom source », « Entreprise » et « Nom cible » peuvent être cliqués pour trier les lignes alphabétiquement en ordre ascendant (c.-à-d. de A à Z). Vous pouvez cliquer de nouveau sur les entêtes pour trier alphabétiquement en ordre descendant (c.-à-d. de Z à A).
- Les champs « Heure du début », « Adresse source », « ID cible », « Durée », « ID de contact » et « Adresse cible » peuvent être cliqués pour trier les lignes numériquement en ordre ascendant. Vous pouvez cliquer de nouveau sur les en-têtes pour trier numériquement en ordre descendant.
- Cliquez sur la colonne « Type » pour la trier par type de contact.

## Configuration de l'historique des contacts

L'historique des contacts a des paramètres configurables qui permettent de personnaliser la fenêtre. Les sections qui suivent présentent ces paramètres plus en détail.

### Réglage de la mise à l'avant-plan

Par défaut, l'historique des contacts se place en arrière des fenêtres des autres applications que vous utilisez sur votre ordinateur.

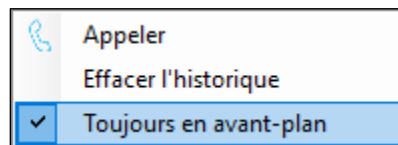
Pour modifier ce paramètre :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne de l'historique des contacts.

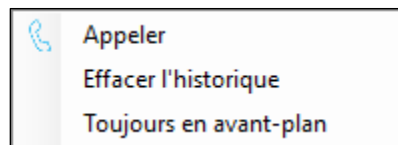
Un menu s'affiche.

Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
Courriel en file d'...	5/22/2019 3:42:...	MicrosoftExcha...	Microsoft Outlook	icemail11002@l...	Email Queue	6500	Manqué	60	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:09	405	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:05	406	
Appel externe	6/26/2019 3:17:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:01:10	407	
Appel externe	6/26/2019 3:18:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:30	408	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura			1002	Manqué	64	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura			1002	00:00:02	65	
Appel interne	6/27/2019 10:59:...	1001	Laura			1002	Manqué	66	

2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Toujours en avant-plan ».



3. L'historique des contacts est à l'avant-plan des autres applications.
4. Pour supprimer cette fonctionnalité, cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne et cliquez avec le bouton gauche de la souris sur 'Toujours en avant-plan' du menu contextuel pour supprimer le crochet.



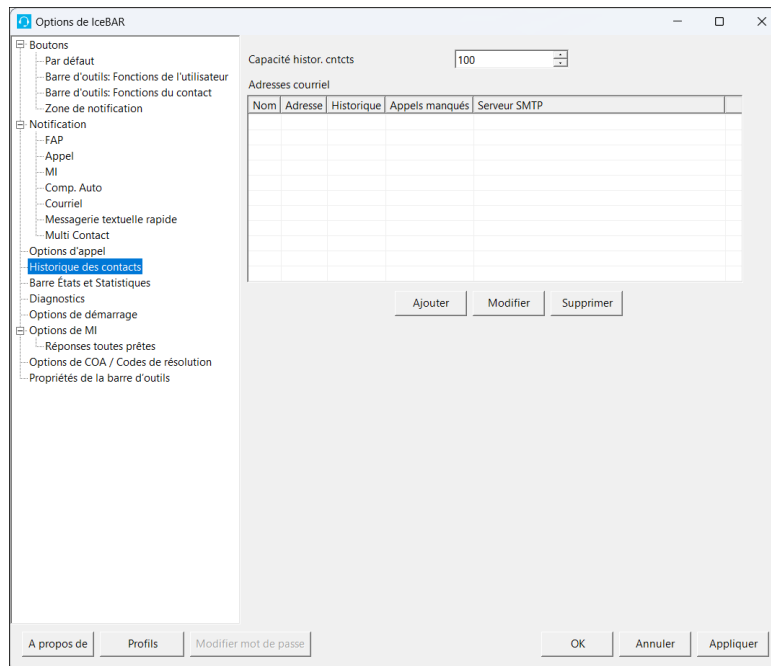
### Réglage des lignes

Par défaut, l'historique des contacts affiche les derniers 10 contacts traités. Il peut en afficher un nombre pratiquement illimité.

Pour modifier le nombre de lignes :

Cliquez sur le bouton Options s'il apparaît dans votre barre d'outils, et passez à l'étape 3.

1. Cliquez du côté droit de la souris sur un espace libre d'iceBar.  
Un menu s'affiche.
2. Choisissez 'Options.'  
Le menu des Options iceBar s'affiche.
3. Choisissez 'Historique des contacts' de la vue arborescente en cliquant une fois.  
Le côté droit de la fenêtre Options affiche les paramètres de l'historique des contacts :



Entrez le nombre de lignes désirées dans le champ Capacité de l'historique des contacts ; vous pourriez entrer le nombre soit en le tapant dans le champ ou encore utiliser les flèches vers le haut ou vers le bas.

4. Cliquez sur *OK* pour sauvegarder vos modifications.

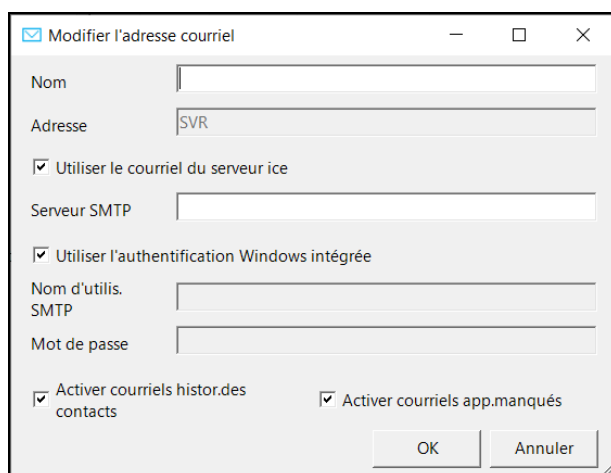
## Notification de l'historique des contacts ou notification d'appel manqué par courriel

Pour recevoir des courriels vous avisant de votre historique des contacts ou de contacts manqués :

1. Du menu des Options iceBar, cliquez sur 'Historique des contacts' dans la vue arborescente.

Le côté droit de la fenêtre des options présente les paramètres de votre historique des contacts.

2. Cliquez sur *Ajouter*. Une boîte de dialogue s'ouvre :



Modifier l'adresse courriel

Nom

Adresse SVR

Utiliser le courriel du serveur ice

Serveur SMTP

Utiliser l'authentification Windows intégrée

Nom d'utilis. SMTP

Mot de passe

Activer courriels histor.des contacts  Activer courriels app.manqués

OK Annuler

3. Entrez un nom pour cette notification dans le champ 'Nom'.
4. Cochez les boîtes de dialogue désirées et complétez l'information requise.
5. Cliquez sur *OK*.

Pour modifier une notification existante, mettez la ligne appropriée en surbrillance, cliquez sur *Modifier* faites vos modifications et cliquez sur *OK*.

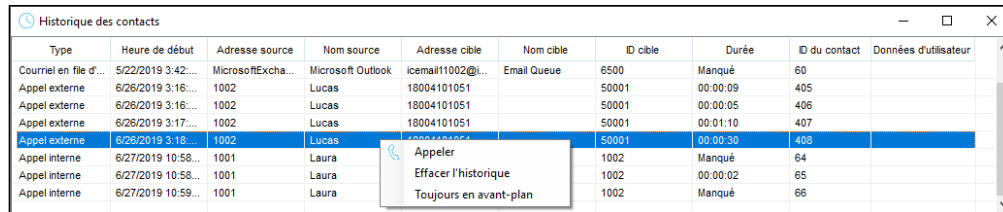
Pour supprimer une notification existante, mettez la ligne appropriée en surbrillance, cliquez sur *Supprimer* et cliquez sur *OK*.

## Effacement de l'historique des contacts

Pour effacer la boîte de dialogue de l'historique des contacts :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne de l'historique des contacts.

Un menu s'affiche.



Type	Heure de début	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
Courriel en file d'...	5/22/2019 3:42:...	MicrosoftExcha...	Microsoft Outlook	icemail11002@i...	Email Queue	6500	Manqué	60	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:09	405	
Appel externe	6/26/2019 3:16:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:05	406	
Appel externe	6/26/2019 3:17:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:01:10	407	
Appel externe	6/26/2019 3:18:...	1002	Lucas	18004101051		50001	00:00:30	408	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura			1002	Manqué	64	
Appel interne	6/27/2019 10:58:...	1001	Laura			1002	00:00:02	65	
Appel interne	6/27/2019 10:59:...	1001	Laura			1002	Manqué	66	

2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Effacer l'historique ».  
Toutes les entrées de l'historique des contacts sont supprimées.



## Chapitre 4 : File d'attente personnelle

La **file d'attente personnelle (FAP)** de l'utilisateur est une aire d'attente pour les **contacts directs** (ceux transmis à votre ID d'utilisateur). Dans certaines circonstances, les contacts en attente et les appels sortants peuvent aussi attendre dans la FAP.

Voici des exemples de contacts directs placés dans la FAP :

- Un autre utilisateur du centre de contact utilise iceBar pour vous appeler pendant que vous êtes en traitement ou en état Pas prêt. Le contact direct est alors placé dans votre FAP.
- L'arborescence a été conçue pour permettre aux appelants de joindre les utilisateurs par leur ID d'utilisateur. Lorsque l'appelant entre votre ID d'utilisateur, il est acheminé vers votre poste de travail. Si vous êtes en traitement ou en état Pas prêt, ce contact direct est placé dans votre FAP.
- L'arborescence a été conçue pour vous envoyer des courriels de contacts précédemment traités. Lorsque les clients vous répondent, le courriel est transmis par ice à votre ID d'utilisateur. Si vous êtes en traitement contact ou que vous êtes en état Pas prêt, ce contact direct est placé dans votre FAP.
- Vous mettez un appel direct en attente dans votre FAP.

Les contacts en file d'attente sont placés dans votre FAP dans les cas qui suivent :

- Un autre utilisateur du centre de contact répond à un appel d'une file d'attente et utilise iceBar pour vous transférer l'appel. Si vous êtes en traitement ou en état Pas prêt, ce contact direct est placé dans votre FAP.
- Vous répondez à un appel en file d'attente que vous placez ensuite en attente dans votre FAP.
- Vous pouvez placer des appels sortants en attente dans votre FAP.
- Vous pouvez placer un courriel en attente dans votre FAP (c. à d. un courriel ou du contenu des médias sociaux).
- Vous pouvez mettre des appels sortants en attente dans votre FAP (c. à d. un clavardage web, un texto ou un message des médias sociaux).

**Exemple :**

Si la fonctionnalité de classe de service « Bip d'attente » est activée pour votre profil d'utilisateur :

- Vous entendez un bip dans votre combiné ou votre micro casque lorsqu'un appel est placé dans votre FAP.
- Si vous avez deux appels en attente, vous entendez deux bips, et trois bips lorsque trois appels sont en attente et ainsi de suite.
- Les bips sont entendus toutes les 10 secondes tant que les contacts sont en attente dans votre FAP.
- Un bip plus bas sert également à indiquer qu'il n'y a pas de contact dans votre FAP.

Votre **FAP** vous permet de voir l'information sur les contacts qui attendent dans votre FAP, tout comme l'information sur le contact en traitement.

Il y a plusieurs manières d'accéder à votre FAP, selon votre configuration :

- Cliquez sur le bouton *FAP* du menu de la barre d'outils du clic droit d'iceBar.
- Cliquez sur le bouton de la FAP dans la barre d'outils iceBar.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de la Zone de notification et sélectionnez 'FAP'. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 76.

La fenêtre « FAP » s'affiche.

	Type	Adresse source	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
0									
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

Les rubriques qui suivent présentent :

- l'information affichée dans votre FAP ;
- la configuration de la fenêtre ;
- les directives de traitement des contacts dans votre FAP.

**Avertissement :**

- Si la fonctionnalité de classe de service « Désactivation de mise en attente FAP » est activée pour un utilisateur, aucun appel ne peut attendre dans la FAP de l'utilisateur. Si un appel est transmis à l'utilisateur et qu'il est en appel, Pas prêt ou déconnecté, l'appel échoue (c.-à-d. que l'appelant entend la tonalité occupée).
- Les appels en attente dans la FAP ne sont visibles que pour la personne à qui la FAP est associée
- Fermer la FAP ne supprime pas les appels qui s'y trouvent. Les appels doivent être traités.

**Note :**

- Les appels auxquels vous avez répondu dans la FAP sont soumis aux seuils de dépassement de la FAP qui peuvent être activés dans iceAdministrator pour l'utilisateur. Habituellement, ce type de dépassement achemine les appelants vers votre boîte vocale après avoir attendu un nombre donné de secondes dans votre FAP. Toutefois, cette configuration ne s'applique pas à tous les centres de contacts. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des utilisateurs, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les seuils de dépassement de la FAP ne touchent aucun contact que vous avez mis en attente dans votre FAP ; ces contacts attendent donc dans votre FAP jusqu'à ce qu'ils soient traités.
- L'option Mettre en attente dans la fenêtre de la FAP est désactivée lorsque vous effectuez de l'écoute discrète ou que vous encadrez un contact.

## Comprendre la FAP

Chaque ligne de la fenêtre de FAP correspond à un numéro ou à une position FAP. Le contact actif (le contact en traitement) est toujours affiché en position 0, tandis que les autres positions représentent un appel direct, un courriel direct ou un appel en attente dans votre file d'attente personnelle.

	Type	Adresse source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du contact	Données d'utilisateur
0	Appel externe	1019	...:stevetest1@...		50001	00:03:37	34019	
1								
2								
3								

Vous pouvez faire défiler les lignes pour voir l'information qui est en dehors de la fenêtre. Le tableau « Colonnes de la FAP » qui suit présente chaque colonne de la fenêtre de FAP.

Colonnes de la FAP	
Colonne	Description
<b>Type</b>	Affiche une icône qui indique le type de contact. Pour de plus amples renseignements sur les types de contacts qui peuvent attendre dans votre FAP, consultez le tableau qui suit.
<b>Adresse source</b>	Affiche le numéro de téléphone de l'appelant ou le courriel de l'expéditeur, si disponible. Autrement, il affiche « Pas d'ID de l'appelant ».  Pour les appels sortants, le champ affiche votre ID d'utilisateur.
<b>Nom source</b>	Affiche le nom de l'appelant ou le nom de l'expéditeur du courriel, si disponible. Autrement, il affiche « Pas d'ID de l'appelant ».  Pour les appels sortants, le champ affiche votre nom.
<b>Adresse cible</b>	Affiche le numéro composé par l'appelant ou l'adresse courriel du destinataire. Pour les appels sortants, le champ affiche le numéro que vous avez composé.

Colonnes de la FAP	
Colonne	Description
<b>Durée</b>	Affiche le nombre de secondes que le contact est dans la position active de la FAP. Affiche dans le format suivant : HH :MM:SS.
<b>Nom cible</b>	Affiche le nom long de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, ce champ affiche votre nom. Pour les appels sortants, le champ affiche « Externe ».
<b>ID cible</b>	Affiche l'ID de 4 chiffres de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact est direct, le champ affiche votre ID d'utilisateur. Pour les appels sortants, le champ est vide.
<b>ID du contact</b>	Un numéro unique attribué par ice au contact.
<b>Données d'utilisateur</b>	Affiche les données entrées par l'utilisateur ou associées au contact dans l'arborescence. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur ce champ et choisissez « Établir les données d'utilisateur » pour entrer ou modifier les données, puis appuyez sur la touche <i>Entrée</i> de votre clavier d'ordinateur. Pour de plus amples renseignements sur les données, référez-vous en page 150.

L'expérience de l'appelant en attente dans votre FAP dépend du type d'appel et de la configuration de l'utilisateur dans iceAdministrator. Typiquement, les appelants en attente dans votre FAP entendent sonner jusqu'à ce que vous répondiez à l'appel ou jusqu'à ce qu'ils raccrochent. Voici quelques exceptions:

Un seuil de débordement de la FAP peut être défini pour vous dans iceAdministrator ou dans iceBar. Lorsque ce seuil est atteint, tout appelant subséquent est transféré au numéro de débordement de la FAP (c.-à-d. votre boîte vocale). Pour de plus amples renseignements, consultez le passage: Configuration des options d'appel.

**Note :**

- Un appelant mis en attente dans la FAP entend de la musique jusqu'à ce que vous preniez l'appel ou que l'appelant raccroche. Les appels en attente ne sont pas soumis aux seuils de débordement de la FAP.

- Les appelants entendent de la musique dans votre FAP si leur appel a été répondu par un autre utilisateur et vous a été transféré. Ces types d'appels sont soumis aux seuils de débordement de la FAP.

Le tableau qui suit présente les types de contact que vous pouvez voir dans la fenêtre de FAP.

<b>Types de Contact</b>	
<b>Type</b>	<b>Description</b>
<b>Appel automatique</b>	Indique un appel sortant que ice a fait pour vous (Par ex. Un message vocal en file d'attente ou un appel d'une campagne d'appels sortants).
<b>Appel entrant direct</b>	Indique un appel acheminé directement à votre ID d'utilisateur.
<b>Consultation or Appel conférence</b>	Indique une consultation que vous avez initiée.
<b>Courriel direct</b>	Indique un courriel acheminé directement à votre ID d'utilisateur.
<b>Courriel entrant</b>	Représente un courriel ou du contenu des médias sociaux en file d'attente que vous avez reçu.
<b>MI</b>	Indique un message instantané ou un message des médias sociaux en file d'attente que vous avez reçu.
<b>Appel interne</b>	Indique un appel intra utilisateurs entrant ou sortant sur le serveur ice.
<b>Appel externe</b>	Indique un appel à un numéro externe entrant ou sortant.
<b>Appel en file d'attente</b>	Indique un appel en file d'attente.

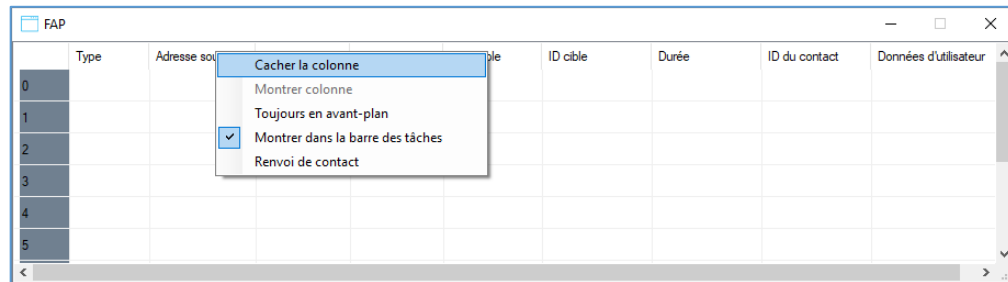


## Affichage/Suppression des colonnes

Certaines colonnes peuvent être cachées de la fenêtre si elles ne sont pas utiles.

Pour dissimuler une colonne :

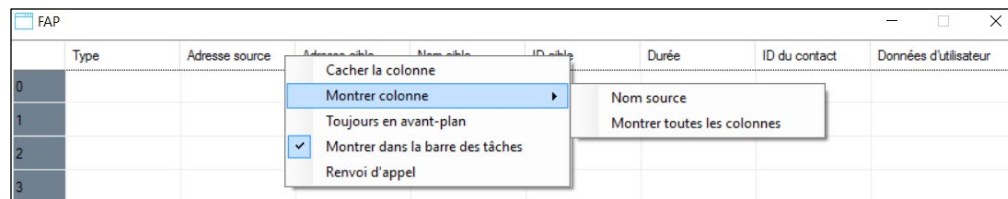
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom de la colonne que vous désirez cacher.
2. Sélectionnez 'Cacher la colonne' à partir du menu que s'affiche.



La colonne est retirée de la vue.

Pour montrer une colonne :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom de n'importe quelle colonne.
2. Sélectionnez 'Montrer colonne' à partir du menu qui s'affiche.



3. À partir du sous-menu qui s'affiche, sélectionnez la colonne spécifique que vous voulez montrer dans la fenêtre de FAP ou sélectionnez 'Montrer toutes les colonnes' si vous désirez rétablir toutes les colonnes.

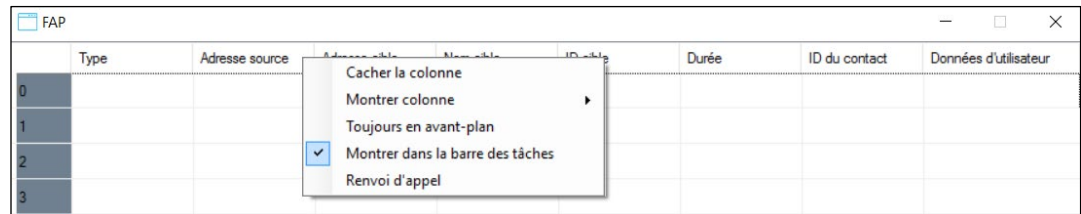
## Mise à l'avant-plan

La fenêtre de FAP peut être configurée pour apparaître en avant-plan des autres applications que vous utilisez.

Pour activer ce paramètre :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne de la fenêtre de FAP.

Un menu s'affiche.



2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur 'Toujours en avant-plan'. Un crochet apparaît à gauche de l'étiquette.

La fenêtre de FAP apparaît maintenant à l'avant-plan des autres applications.

3. Pour désactiver le paramètre 'Toujours en avant-plan', cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne et sélectionnez 'Toujours en avant-plan' dans le menu qui s'affiche pour enlever le crochet.

La fenêtre de FAP n'est plus à l'avant-plan des autres applications.

## Affichage dans la barre des tâches

'Montrer dans la barre des tâches' représente l'option d'afficher la fenêtre de FAP dans une fenêtre miniature au bas de votre écran près des autres applications ouvertes à votre poste de travail :



Pour afficher la fenêtre de FAP dans votre barre des tâches :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne de la fenêtre de FAP.
2. Sélectionnez 'Montrer dans la barre des tâches' du menu qui s'affiche. Un crochet apparaît à gauche de l'étiquette.

La fenêtre de FAP apparaît maintenant dans votre barre des tâches.

Pour retirer la fenêtre de FAP de votre barre des tâches :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne vide de la fenêtre de FAP.
2. Sélectionnez 'Montrer dans la barre des tâches' du menu qui s'affiche pour retirer le crochet.

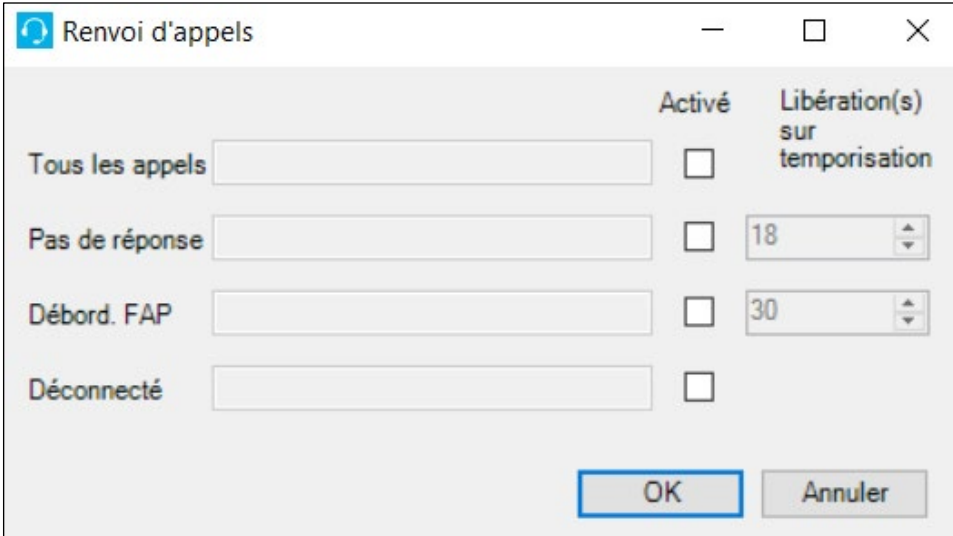
La fenêtre de FAP n'apparaît plus dans votre barre des tâches.

## Renvoi automatique de contacts à partir de la fenêtre de FAP

'Renvoi d'appels' désigne un paramètre qui détermine de quelle manière les appels contacts directs seront traités dans des situations spécifiques.

Pour consulter la configuration de 'renvoi de contacts' d'un utilisateur :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne de la fenêtre de FAP.
2. Sélectionnez 'Renvoi d'appels' du menu qui s'affiche.  
Une boîte de dialogue apparaît :



Boîte de dialogue intitulée 'Renvoi d'appels' avec les paramètres suivants :

	Activé	Libération(s) sur temporisation
Tous les appels	<input type="checkbox"/>	
Pas de réponse	<input type="checkbox"/>	18
Débord. FAP	<input type="checkbox"/>	30
Déconnecté	<input type="checkbox"/>	

Les boutons 'OK' et 'Annuler' sont situés en bas à droite de la boîte de dialogue.

Ces champs sont expliqués dans la section Configuration des options d'appel à la page 93.

Dans la plupart des cas, incluant dans l'exemple ci-dessus, les paramètres de renvoi d'appels sont configurés pour acheminer les appels non répondus de la FAP à une boîte vocale d'utilisateur.

Il est fortement recommandé de consulter votre administrateur ice avant de faire des modifications au renvoi d'appels.

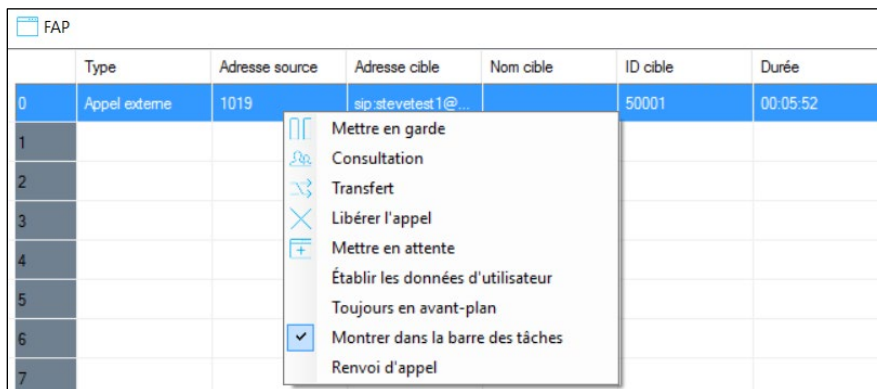
## Traitement d'un contact actif à partir de la fenêtre de FAP

La fenêtre de FAP a un menu contextuel dynamique qui change, selon le type de contact, la position de FAP où vous cliquez. Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur un appel en position active, la fenêtre de FAP permet d'utiliser ces fonctionnalités d'iceBar : *Garde, Ajout de participant, Consultation, Transfert, Conférence, Libération* et *Mise en attente*. Avant d'utiliser la fenêtre de FAP pour traiter un appel, vous devez être familier avec ces fonctionnalités.

Pour traiter un contact à partir de la fenêtre de FAP :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif dans la fenêtre de FAP.

Un menu s'affiche.



The screenshot shows the FAP window with a table of active calls. A context menu is open over the first row of the table. The table has columns for Type, Adresse source, Adresse cible, Nom cible, ID cible, and Durée. The first row is highlighted in blue and contains the following data: Type: Appel externe, Adresse source: 1019, Adresse cible: sip.stevetest1@..., Nom cible: (empty), ID cible: 50001, Durée: 00:05:52. The context menu lists the following options: Mettre en garde, Consultation, Transfert, Libérer l'appel, Mettre en attente, Établir les données d'utilisateur, Toujours en avant-plan, Montrer dans la barre des tâches (checked), and Renvoi d'appel.

	Type	Adresse source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée
0	Appel externe	1019	sip.stevetest1@...		50001	00:05:52
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

2. Cliquez sur l'option appropriée du menu et suivez les étapes nécessaires.

Par exemple, pour mettre l'appel en garde, cliquez avec le bouton droit de la souris sur « Mettre en garde ».

### Note :

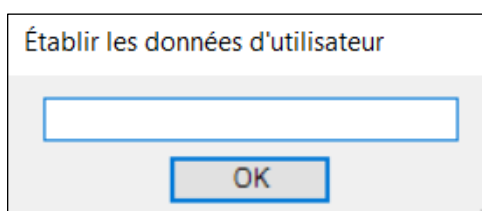
- Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation des options du menu, consultez le Chapitre 7 : Traitement des contacts.

## Réglage des données d'utilisateur

Les **Données d'utilisateur** sont les informations associées au contact, comme le numéro de fiche. Vous pouvez modifier ou régler les données pour votre contact actif.

Pour régler les données :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif dans la fenêtre de FAP.  
Un menu s'affiche.
2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Établir les données d'utilisateur ».  
Une boîte de dialogue s'affiche.



3. Entrez les informations de l'appelant ou modifiez les données existantes, puis cliquez sur le bouton OK.

Les données entrées sont réglées pour ce contact. Si vous transférez ce contact, l'utilisateur qui le reçoit sera en mesure de voir ces données.

## Réception d'un contact direct

Un contact direct peut être placé dans votre FAP pour une de ces deux raisons :

- Si vous êtes en état « Pas prêt » lorsque le contact direct est acheminé vers votre poste de travail, le contact est directement placé dans votre FAP.
- Si vous êtes en train de traiter un autre contact lorsque le contact est acheminé vers votre poste de travail, le contact est immédiatement placé dans votre FAP.

La réception d'un contact direct dépend de votre état en cours et du type de contact reçu. Les sections qui suivent présentent les différentes façons de recevoir des contacts directs qui attendent dans votre FAP.

### En état « Pas prêt »

Pour recevoir un contact direct en attente dans votre FAP, mettez-vous en état Prêt en cliquant sur le bouton *Prêt* de la barre d'outils iceBar. Vous êtes maintenant connecté au contact direct. Si plusieurs contacts attendent dans votre FAP, vous êtes connecté au plus ancien contact en attente.

**Note :** Vous pouvez également déplacer le contact de la position d'attente à la position active. Ceci vous permet de récupérer des contacts en attente dans votre FAP sans modifier votre état d'utilisateur et de sélectionner le contact à traiter en premier.

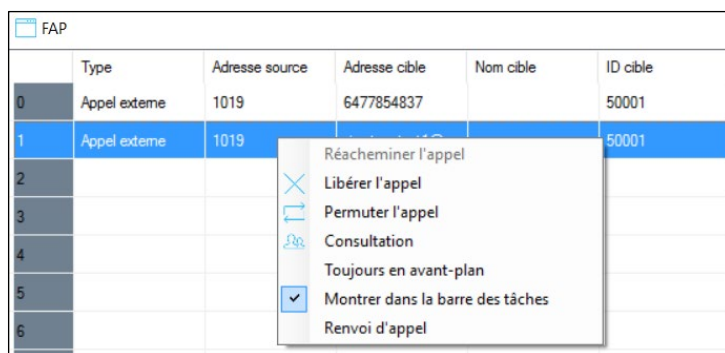
## En traitement d'appel

Si vous traitez un appel lorsqu'un contact direct est placé dans votre FAP, vous pouvez avoir besoin de vous connecter au contact direct.

Pour vous connecter au contact direct :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact direct en attente dans votre FAP.

Un menu s'affiche.



The screenshot shows a window titled 'FAP' containing a table with the following columns: Type, Adresse source, Adresse cible, Nom cible, and ID cible. The table has 7 rows, with row 1 highlighted in blue. A context menu is open over row 1, listing several actions: Réacheminer l'appel, Libérer l'appel, Permuter l'appel, Consultation, Toujours en avant-plan, Montrer dans la barre des tâches (checked), and Renvoi d'appel.

	Type	Adresse source	Adresse cible	Nom cible	ID cible
0	Appel externe	1019	6477854837		50001
1	Appel externe	1019			50001
2					
3					
4					
5					
6					

2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Permuter l'appel ».

Votre appel actif est automatiquement mis en attente dans votre FAP dans la position que le contact direct occupait. Vous êtes maintenant connecté au contact direct. Autrement dit, l'appel actif et l'appel direct ont permuté leurs positions dans la FAP.

**Note :** Vous pouvez également permuter des appels : cliquez sur le contact en attente et glissez-déposez-le à la position active.

D'autres options permettent d'interagir avec le contact en attente : 'Libérer l'appel' et 'Prise de contact'. Libérer l'appel' déconnecte l'appelant.

## En traitement de courriel (c. à d. courriel et contenu des médias sociaux)

L'option « Permuter » présentée dans la section précédente ne peut pas être utilisée si votre contact actif est un courriel ou du contenu des médias sociaux.

Si vous traitez un courriel lorsqu'un contact direct est placé dans votre FAP, vous devez modifier votre état de Courriel à Prêt ou Pas prêt avant de traiter le contact direct qui attend dans votre FAP.

Vous êtes en état « Courriel » lorsque vous acceptez un courriel transmis par iceBar. Vous restez dans cet état jusqu'à ce que vous cliquiez sur le bouton *Prêt*. (Vous pouvez cliquer avec le bouton gauche de la souris pour vous mettre en état Prêt, ou cliquer avec le bouton droit de la souris pour l'état Pas prêt.) Lorsque vous êtes en état Prêt, le contact direct dans votre FAP vous est transmis avant tout autre contact. Si vous décidez de vous mettre en état Pas prêt, vous ne serez pas automatiquement connecté au contact en attente dans votre FAP. Vous pouvez déplacer le contact de la position d'attente en position active lorsque vous êtes en état Pas prêt.

## Mise en attente des appels

La FAP permet de mettre en attente des appels auxquels vous avez répondu, même s'il s'agit d'appels en attente, directs ou sortants. Les appels en attente restent dans votre FAP indéfiniment, sans égard aux seuils de dépassement de votre FAP.

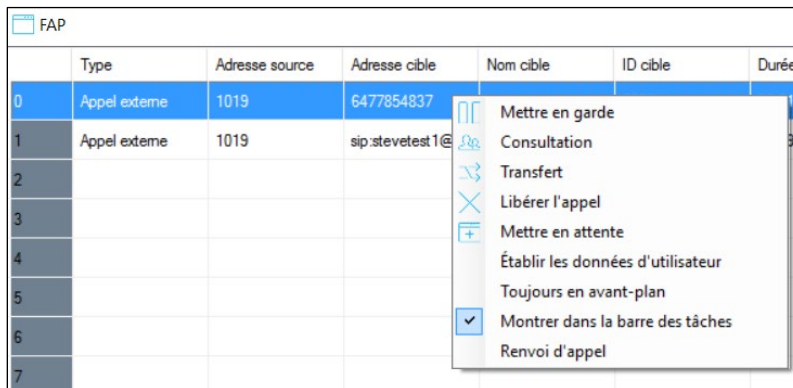
**Note :** Un appelant entend de la musique lorsqu'il est mis en attente dans votre FAP.

Tous les appels doivent être effacés de la FAP d'un utilisateur avant de pouvoir se déconnecter ou de quitter iceBar.

### Pour mettre un appel en attente :

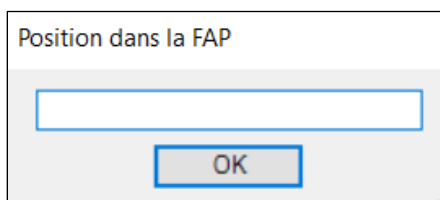
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif dans la FAP.

Un menu s'affiche.



2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Mettre en attente ».

La boîte de dialogue « Position dans la FAP » s'affiche.



3. À l'aide du clavier, sélectionnez une ligne (c.-à-d. la position de FAP) où mettre l'appel en attente. Par défaut, la première position disponible de la FAP s'affiche.
4. Cliquez sur le bouton *OK* pour mettre l'appel en attente dans la position de FAP sélectionnée. Vous pouvez également mettre un appel en attente en le glissant dans une position de FAP.

**Note:** L'option Mise en attente est désactivée lorsque vous effectuez de l'écoute discrète ou que vous encadrez le contact.

## Mise en attente de courriels

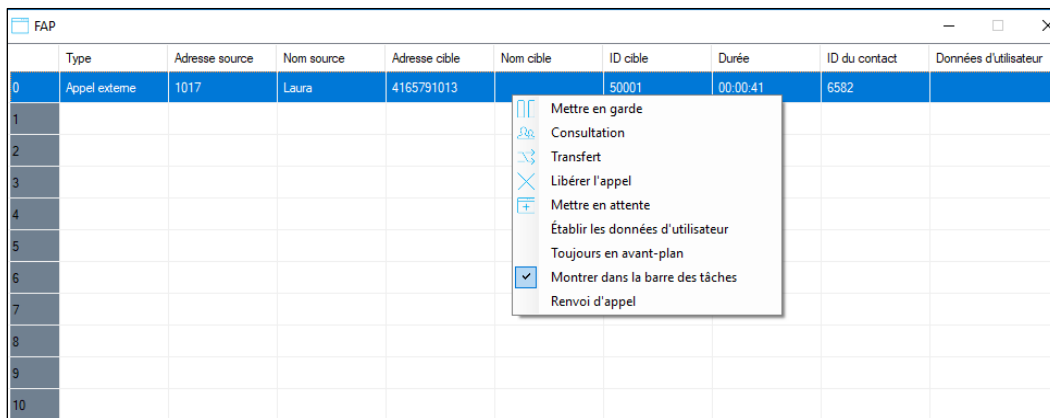
La fenêtre de la FAP peut être utilisée pour placer des courriels auxquels vous avez répondu en attente. Ceci permet aux utilisateurs de traiter d'autres contacts tout en pistant avec précision le temps qu'un utilisateur passe sur chaque contact. Les courriels demeurent dans votre FAP indéfiniment, peu importe les seuils de débordement de la FAP activés.

**Note :** Tous les courriels doivent être effacés de la FAP des utilisateurs avant de pouvoir se déconnecter ou quitter iceBar.

Pour placer un courriel en attente :

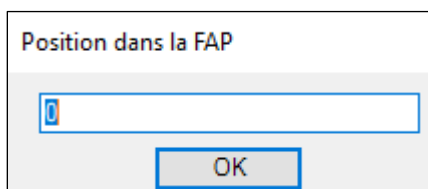
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un courriel actif dans la fenêtre de la FAP.

Un menu apparaît.



2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur 'Mettre en attente'.

La boîte de dialogue 'Position dans la FAP' apparaît.



3. À l'aide de votre clavier, entrez le numéro de ligne (c. à d. la position dans la FAP) auquel vous désirez placer le courriel en attente.
4. Cliquez sur **OK** pour placer le courriel en attente à la position sélectionnée dans la FAP.

Vous pouvez également mettre un courriel en attente en le glissant à une position dans la FAP.

## Récupération des appels en attente

Les appels en attente dans votre FAP y restent jusqu'à ce que :

- vous les récupérez ;
- l'appelant raccroche.

La récupération d'appel dépend de votre état en cours. Les sections qui suivent présentent les différentes façons de récupérer un appel en attente dans votre FAP.

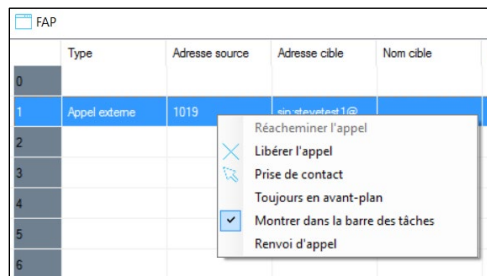
### Prise d'un appel

Si vous n'êtes pas en traitement de contact, vous pouvez récupérer un contact en attente en utilisant la fonctionnalité « Prise de contact ».

Pour prendre un appel :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel en attente dans la FAP.

Un menu s'affiche.



2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris « Prise de contact » du menu contextuel.

Vous êtes connecté à l'appel, qui est déplacé à la position active, la position 0 de FAP.

**Note :** Vous pouvez également prendre un appel en glissant la ligne en position active.

## En traitement de message instantané

Si vous traitez un message instantané et que vous voulez récupérer un appel en attente, vous devez modifier votre état de 'En MI' à l'état 'Prêt' ou 'Pas prêt'. La position active de la FAP de l'utilisateur devrait maintenant être vide. L'utilisateur peut maintenant utiliser la fonction Prise de contact décrite à la page 267 pour récupérer un appel mis en attente.

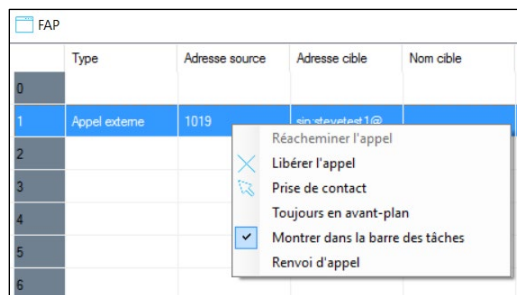
**Note** : Lorsqu'un utilisateur passe de l'état En MI à un autre état, le pistage de la durée de l'état MI cesse.

### En traitement d'appel

Si vous êtes en traitement d'appel et que vous voulez récupérer un appel mis en attente :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel en attente.

Un menu s'affiche.



2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur « Permuter l'appel ».

Votre appel actif est automatiquement mis en attente dans votre FAP à la position que le contact en attente occupait. Vous êtes maintenant connecté au contact qui était en attente. Autrement dit, l'appel actif et l'appel en attente ont permuté leurs positions dans la FAP.

## En traitement de courriel

L'option « Permuter l'appel » présentée dans les sections précédentes ne peut pas être utilisée si votre contact actif est un courriel.

Si vous traitez un courriel et que vous voulez récupérer un appel en attente, vous devez d'abord placer le courriel en attente dans votre FAP. Lorsque la position active est vide, vous pouvez utiliser la fonctionnalité « Prise de contact », tel que présentée en page 272.

## Récupération des courriels en attente

Les courriels placés en attente dans votre FAP y demeurent jusqu'à ce que vous les récupériez.

La manière dont vous récupérez un courriel en attente dépend de votre état actuel. Les rubriques qui suivent expliquent les différentes manières de récupérer un courriel en attente dans votre FAP.

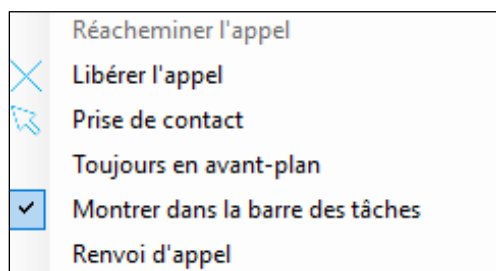
### Prise d'un courriel

Si vous ne traitez pas déjà un contact, vous pouvez récupérer un courriel en attente en utilisant la fonction Prise de contact.

#### Pour prendre un courriel :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le courriel dans la fenêtre de FAP.

Un menu apparaît :



2. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur 'Prise de contact' du menu.

Les rapports sont maintenant actifs pour le courriel et celui-ci s'est déplacé à la position active, la position 0 de votre FAP.

**Note :** Vous pouvez également prendre un courriel en glissant la ligne à la position active.

## En traitement d'un appel ou d'un courriel

Si vous traitez un appel ou un courriel et que vous voulez récupérer un courriel que vous avez placé en attente, vous devez mettre le contact actuel en attente dans votre FAP et ensuite utiliser la fonction Prise de contact décrite à la rubrique Prise de courriel à la page 218.

## En traitement de message instantané

Si vous traitez un message instantané et que vous voulez récupérer un courriel en attente, vous devez modifier votre état de 'En MI' à 'Prêt' ou 'Pas prêt'. La position active de la FAP est maintenant vide. L'utilisateur peut maintenant utiliser la fonction Prise de contact décrite à la rubrique Prise de courriel à la page 218 pour récupérer un courriel en attente.

**Note :** Lorsqu'un utilisateur modifie son état En MI, le pistage de la durée de l'état en MI cesse.

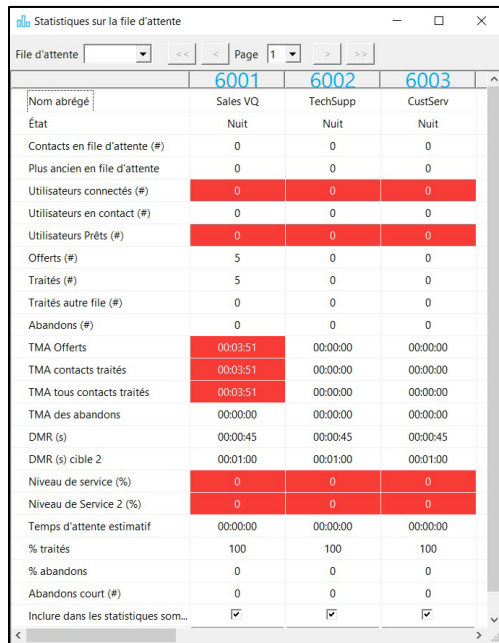


## Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente

La fenêtre des statistiques de file d'attente d'iceBar fournit de l'information historique et en temps réel sur l'activité dans une file d'attente pour la journée en cours. La fenêtre est automatiquement configurée pour afficher de l'information sur chaque file d'attente à laquelle vous êtes connecté. Vous pouvez également configurer la fenêtre des statistiques de file d'attente pour afficher de l'information sur d'autres files d'attente ou pour cacher des files d'attente.

Pour ouvrir la fenêtre « Statistiques de file d'attente », sélectionnez « Statistiques de file d'attente » du menu de la barre d'outils d'iceBar. Vous pouvez accéder aux statistiques de file d'attente en tant que bouton de la barre d'outils d'iceBar (pour plus d'information, reportez-vous à la page 38) ou en tant qu'option du menu de l'icône de la zone de notification (pour plus d'information, reportez-vous à la page 76).

La fenêtre « Statistiques sur la file d'attente » s'affiche.



File d'attente	6001	6002	6003
Nom abrégé	Sales VQ	TechSupp	CustServ
État	Nuit	Nuit	Nuit
Contacts en file d'attente (#)	0	0	0
Plus ancien en file d'attente	0	0	0
Utilisateurs connectés (#)	0	0	0
Utilisateurs en contact (#)	0	0	0
Utilisateurs Prêts (#)	0	0	0
Offerts (#)	5	0	0
Traités (#)	5	0	0
Traités autre file (#)	0	0	0
Abandons (#)	0	0	0
TMA Offerts	00:03:51	00:00:00	00:00:00
TMA contacts traités	00:03:51	00:00:00	00:00:00
TMA tous contacts traités	00:03:51	00:00:00	00:00:00
TMA des abandons	00:00:00	00:00:00	00:00:00
DMR (s)	00:00:45	00:00:45	00:00:45
DMR (s) cible 2	00:01:00	00:01:00	00:01:00
Niveau de service (%)	0	0	0
Niveau de Service 2 (%)	0	0	0
Temps d'attente estimatif	00:00:00	00:00:00	00:00:00
% traités	100	100	100
% abandons	0	0	0
Abandons court (#)	0	0	0
Inclure dans les statistiques som...	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Statistiques de file d'attente

La fenêtre des statistiques de file d'attente affiche de l'information sur les contacts en attente et les contacts placés dans les files d'attente plus tôt dans la journée. Par défaut, les statistiques historiques sont réinitialisées chaque jour à minuit. Le défaut peut être modifié dans la configuration du commutateur. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Le tableau qui suit présente chaque ligne de la fenêtre « Statistiques de file d'attente ». L'information dans chaque colonne de la fenêtre « Statistiques de file d'attente » correspond à une seule file d'attente et les statistiques historiques sont pour la journée en cours (p. ex. le nombre de contacts traités aujourd'hui).

Statistiques de file d'attente	
Champ	Description
<b>Nom abrégé</b>	Le nom abrégé de la file d'attente. L'administrateur ice définit ce nom.
<b>État</b>	<p>L'état de la file d'attente : <b>Jour</b>, <b>Nuit</b> ou <b>Occupé</b>.</p> <p>Une file d'attente est en état Jour si au moins un utilisateur est connecté à la file d'attente ou si un administrateur ice a mis la file d'attente en état Jour.</p> <p>Une file d'attente est en état Nuit lorsque tous les utilisateurs sont déconnectés.</p> <p>Une file d'attente est en état Occupé lorsque le nombre de contacts dans la file d'attente est égal aux seuils définis par un administrateur ice. Lorsqu'une file d'attente est en état Occupé, plus aucun contact ne peut être placé dans cette file d'attente.</p> <p>Pour de plus amples renseignements, consultez le <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i>.</p>
<b>Contacts en file d'attente</b>	Le nombre de contacts actuellement en attente dans la file d'attente
<b>Plus ancien en file d'attente</b>	Le nombre de secondes d'attente du plus ancien contact dans la file. Format : HH:MM:SS
<b>Utilisateurs connectés</b>	Le nombre d'utilisateurs actuellement connectés

<b>Statistiques de file d'attente</b>	
<b>Champ</b>	<b>Description</b>
<b>Utilisateurs en contact</b>	Le nombre d'utilisateurs traitant actuellement un contact
<b>Utilisateurs Prêts</b>	Le nombre d'utilisateurs en état Prêt
<b>Offerts</b>	Le nombre total de contacts transmis à la file d'attente aujourd'hui
<b>Traités</b>	Des contacts transmis, le nombre de contacts qui ont atteint un utilisateur dans la file d'attente d'origine
<b>Traités autre file</b>	Des contacts transmis, le nombre de contacts qui ont atteint un utilisateur dans une file d'attente autre que celle d'origine
<b>Abandons</b>	Des contacts transmis, le nombre d'appelants qui ont raccroché avant d'avoir atteint un utilisateur
<b>TMA Offerts</b>	Le temps moyen d'attente (TMA), en secondes, d'un contact dans la file d'attente. Format : HH:MM:SS.
<b>TMA contacts traités</b>	Le temps moyen d'attente, en secondes, d'un contact traité dans la file d'attente avant d'atteindre un utilisateur dans la file d'attente d'origine. Format : HH:MM:SS.
<b>TMA tous contacts traités</b>	Le temps moyen d'attente, en secondes, d'un contact traité dans la file d'attente avant d'atteindre un utilisateur dans toute file d'attente (c.-à-d. la file d'attente d'origine ou une file d'attente de débordement). Format : HH:MM:SS.
<b>TMA des abandons</b>	Le temps moyen d'attente, en secondes, d'un appelant dans la file d'attente avant d'abandonner l'appel (c.-à-d. raccrocher). Format: HH:MM:SS.
<b>DMR</b>	Délai moyen de réponse (DMR), en secondes, pour la file d'attente, un seuil temporel défini par un administrateur ice pour chaque file d'attente. Format : HH:MM:SS.
<b>DMR cible 2</b>	Le second DMR cible, en secondes, pour la file d'attente, un seuil temporel défini par un administrateur ice pour chaque file d'attente. Format : HH:MM:SS.

Statistiques de file d'attente	
Champ	Description
<b>Niveau de service</b>	Le pourcentage de contacts qui ont atteint un utilisateur dans le DMR cible. Ces statistiques comprennent les contacts traités dans les files d'attente autres que la file d'attente d'origine.
<b>Niveau de Service 2</b>	Le pourcentage de contacts qui ont atteint un utilisateur dans le DMR cible 2. Ces statistiques comprennent les contacts traités dans les files d'attente autres que la file d'attente d'origine.
<b>Temps d'attente estimatif</b>	<p>Le temps d'attente estimatif (TAE) est le dernier temps d'attente du contact traité, à condition que le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente n'ait pas changé depuis le traitement.</p> <p>Si le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente a changé depuis le dernier traitement, alors l'équation qui suit permet de déterminer le TAE :</p> $TAE = (x) \left( \frac{Y}{Z} \right)$ <p>où X = le temps d'attente du dernier contact</p> <p>où Y = le nombre d'utilisateurs connectés à la file d'attente lorsque le dernier contact a été traité</p> <p>où Z = le nombre d'utilisateurs actuellement connectés à la file d'attente</p>
<b>% Traités</b>	Pourcentage de l'ensemble des contacts qui ont été traités par les utilisateurs.
<b>% abandons</b>	Pourcentage de l'ensemble des contacts qui ont abandonné avant d'avoir pu être traités par les utilisateurs.
<b>Courts abandonnés</b>	Le nombre de contacts qui ont abandonné, (raccroché) avant de joindre un utilisateur et qui ont attendu moins que la durée spécifiée dans le seuil NDS contacts courts abandonnés. Ceci peut être modifié. Les propriétés de file d'attente sont fixées dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la configuration des propriétés de file d'attente, reportez-vous au <i>Manuel de l'utilisateur iceAdministrator</i> .

<b>Statistiques de file d'attente</b>	
<b>Champ</b>	<b>Description</b>
<b>Inclure dans les statistiques sommaires</b>	Activez cette boîte à cocher pour que les statistiques d'une file d'attente soient incluses à la barre des États et statistiques.
<b>Prise de contact</b>	Cliquez sur ce bouton pour prendre le contact qui a attendu le plus longtemps dans cette file d'attente.



## Options pour les statistiques sur la file d'attente

Le menu Options pour les statistiques de file d'attente permet de personnaliser les paramètres pour la fenêtre. Les sections qui suivent présentent chaque option de configuration de l'apparence de la fenêtre et de l'information affichée.

### Suppression d'une ligne

Par défaut, la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente' présente toute l'information disponible concernant une file d'attente. Vous pouvez retirer n'importe quelle ligne apparaissant dans la fenêtre 'Statistiques de file d'attente'.

Pour supprimer une ligne:

1. Cliquez avec le bouton gauche de la souris sur la ligne que vous désirez retirer pour la mettre en surbrillance. Pour sélectionner plusieurs lignes, tenez le bouton 'Ctrl' enfoncé lorsque vous cliquez. Pour sélectionner une série de lignes consécutives, tenez le bouton 'Shift' enfoncé lorsque vous cliquez.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle ligne en surbrillance.

	6000	6001	6	6	61	6	610
Nom abrégé	Df6000	Service à la clie..	Su..	Df..	Df..	Df..	Df60..
État	Jour	Jour	Jo..	Jo..	Jo..	Jo..	Jour
Contacts en file d'attente (#)	0	0	0	0	0	0	0
Plus ancien en file d'attente	0	0	0	0	0	0	0
Utilisateurs connectés (#)	1	1	1	1	1	1	1
Utilisateurs en contact (#)			0	0	0	0	0
Utilisateurs Prêts (#)			0	0	0	0	0
Offerts (#)			0	0	0	0	0
Traités (#)			0	0	0	0	0
Traités autre file (#)	0	0	0	0	0	0	0
Abandons (#)	0	0	0	0	0	0	0
TMA Offerts	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0
TMA contacts traités	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0
TMA tous contacts traités	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0
TMA des abandons	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0
DMR (s)	00:00:45	00:00:45	0..	0..	0..	0..	0
DMR (s) cible 2	00:01:00	00:01:00	0..	0..	0..	0..	0

3. Choisissez 'Cacher ligne(s) sélectionnée(s)'.  
Les lignes sélectionnées sont maintenant cachées.

## Affichage d'une ligne

Vous pouvez décider d'afficher une ligne que vous aviez précédemment dissimulée.

Pour afficher une ligne précédemment dissimulée :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne.
2. Mettez en surbrillance l'option 'Montrer ligne(s)' du menu qui s'affiche.

Un second menu s'affiche.

	6000	6001	6	6	61	6	61
Nom abrégé	Df6000	Service à la clie..	S..	D..	D..	D..	Df..
État	Jour	Jour	J..	J..	J..	J..	J..
Contacts en file d'attente (#)	0	0	0	0	0	0	0
Plus ancien en file d'attente	0	0	0	0	0	0	0
Utilisateurs connectés (#)	1	1	1	1	1	1	1
Offerts (#)							
Traités (#)							
Traités autre file (#)							

Cacher ligne(s) sélectionnée(s)	
Montrer ligne(s)	Utilisateurs en contact (#)
Toujours en avant-plan	Montrer tous les champs
Définir seuils	

3. Choisissez la ligne que vous désirez ajouter à la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente' ou choisissez 'Montrer tous les champs' pour les ajouter toutes.

Les lignes sélectionnées sont ajoutées à la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente'.

**Note :** Si vous désirez sélectionner plus d'une mais pas toutes les lignes, répétez les étapes 1 à 3 pour chaque ligne que vous désirez ajouter.

## Dissimulation d'une file d'attente

Par défaut, la fenêtre « Statistiques sur la file d'attente » affiche toutes les files d'attente auxquelles vous êtes connecté. Vous pouvez utiliser le menu Options pour supprimer la colonne « Nom du champ » ou toute autre file d'attente affichée dans la fenêtre « Statistiques sur la file d'attente ».

Pour modifier l'apparence de la fenêtre « Statistiques sur la file d'attente » :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la colonne que vous désirez supprimer.

	6000	6001	6002	6003	6004	6005	6006	6007	6008	6009	6010	6011	6012	6013	6014	6015	6016	6017	6018
Nom abrégé	Df6000	Service à la cli...																	
État	Jour	Jour																	
Contacts en file d'attente (#)	0	0																	
Plus ancien en file d'attente	0	0																	
Utilisateurs connectés (#)	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Utilisateurs en contact (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilisateurs Prêts (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Offerts (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traités (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traités autre file (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abandons (#)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TMA Offerts	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0..	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TMA contacts traités	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0..	0	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TMA tous contacts traités	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TMA des abandons	00:00:00	00:00:00	0..	0..	0..	0	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DMR (s)	00:00:45	00:00:45	0..	0..	0..	0	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DMR (s) cible 2	00:01:00	00:01:00	0..	0..	0..	0	00..	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveau de service (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Niveau de Service 2 (%)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Temps d'attente estimatif	00:00:00	00:00:00	00..	00..	00..	00..	00..	00..	0..	0..	0..	0..	0..	0..	0..	0..	0..	0..	0..
% traités	100	100	100	100	100	100	100	100	1..	1..	1..	1..	1..	1..	1..	1..	1..	1..	1..

2. Du menu qui apparaît, sélectionnez « Cacher file d'attente ».

La file d'attente sélectionnée est supprimée de la fenêtre.

## Affichage d'une file d'attente

Par défaut, la fenêtre « Statistiques sur la file d'attente » affiche toutes les files d'attente qui vous sont attribuées. Vous pouvez ajouter des files d'attente qui ont été précédemment supprimées ou ajouter des files d'attente auxquelles vous n'êtes pas affecté.

Pour ajouter une file d'attente à la fenêtre « Statistiques sur la file d'attente » :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'entête de n'importe quelle colonne (par ex. Numéro de file d'attente' et mettez 'Montrer file d'attente' en surbrillance.

Une liste de files d'attente s'affiche.

	6000	6001	6002	6003	6004	6005	6006	6007	6008	6009	6010	6011	6012	6013	6014	6015	6016	6017	6018
Nom abrégé	Df6000	Se...																	
État	Jour	J...																	
Contacts en file d'attente (#)	0	0																	
Plus ancien en file d'attente	0	0																	
Utilisateurs connectés (#)	1	1																	
Utilisateurs en contact (#)	0	0																	
Utilisateurs Prêts (#)	0	0																	
Offerts (#)	0	0																	
Traités (#)	0	0																	
Traités autre file (#)	0	0																	
Abandons (#)	0	0																	
TMA Offerts	00:00:00	00:00:00																	

2. De la liste, choisissez la file d'attente que vous désirez ajouter, ou choisissez 'Montrer toutes les files d'attente' si vous désirez ajouter toutes les files d'attente.

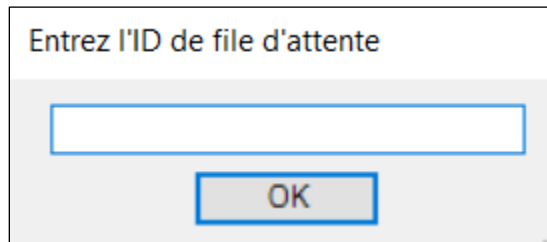
Les files d'attente sont ajoutées à la fenêtre des 'Statistiques sur la file d'attente'.

Pour ajouter une file d'attente qui n'est pas dans la liste :

**Note :** Vous devez d'abord connaître l'ID de file d'attente de la file d'attente que vous désirez ajouter.

1. Sélectionnez 'Montrer file d'attente' des options du menu précédent.

Une boîte de dialogue s'affiche.



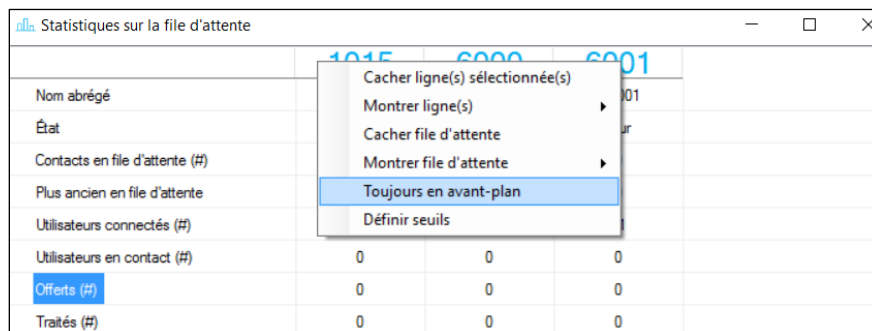
2. Entrez le numéro à quatre chiffres de l'ID de file d'attente et cliquez sur OK.  
La file d'attente apparaît maintenant dans la fenêtre des Statistiques de file d'attente.

## Réglage de la mise à l'avant-plan'

Par défaut, les Statistiques sur la file d'attente sont configurées pour être à l'arrière-plan des autres fenêtres ouvertes sur votre ordinateur. Vous pouvez modifier ce paramètre afin que la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente' soit à l'avant-plan de toutes les fenêtres.

Pour régler la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente' à l'avant-plan :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle colonne dans la fenêtre des 'Statistiques de file d'attente'.
2. Choisissez 'Toujours en avant-plan'.



Un crochet apparaît maintenant dans le menu pour indiquer que 'Toujours en avant-plan' a été activé.

Pour retirer l'option 'Toujours en avant-plan' de la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente' :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quelle colonne dans la fenêtre 'Statistiques sur la file d'attente'.

Nom abrégé	1015	6000	6001
État			
Contacts en file d'attente (#)			
Plus ancien en file d'attente			
Utilisateurs connectés (#)			
Utilisateurs en contact (#)	0	0	0
Offerts (#)	0	0	0
Traités (#)	0	0	0

2. Choisissez 'Toujours en avant-plan'.

Le crochet disparaît maintenant du menu.

## Réglage des seuils

Des seuils de couleur peuvent être réglés pour chaque statistique dans les statistiques de file d'attente. Lorsque le seuil d'avertissement est atteint, le champ devient jaune et lorsque le seuil critique est atteint, le champ devient rouge. (Les couleurs par défaut peuvent être modifiées, tel que présenté dans cette section.)

Voici des exemples d'utilisation des seuils :

- Les seuils peuvent fournir une alerte visuelle lorsqu'un nombre élevé de contacts est dans la file d'attente. Par exemple, le champ « Contact en attente » peut être réglé pour devenir jaune lorsque 5 contacts sont dans la file d'attente et devenir rouge lorsque 10 contacts y attendent.
- Les seuils peuvent fournir une alerte visuelle lorsque le niveau de service tombe en deçà des pourcentages donnés. Par exemple, le champ « Niveau de service » peut être réglé pour devenir jaune lorsque les statistiques atteignent 79% et devenir rouge lorsque les statistiques atteignent 69%.

Pour configurer les seuils pour les statistiques de file d'attente :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une ligne de la fenêtre des Statistiques de file d'attente et choisissez 'Définir seuils' du menu qui s'affiche.

Statistiques sur la file d'attente

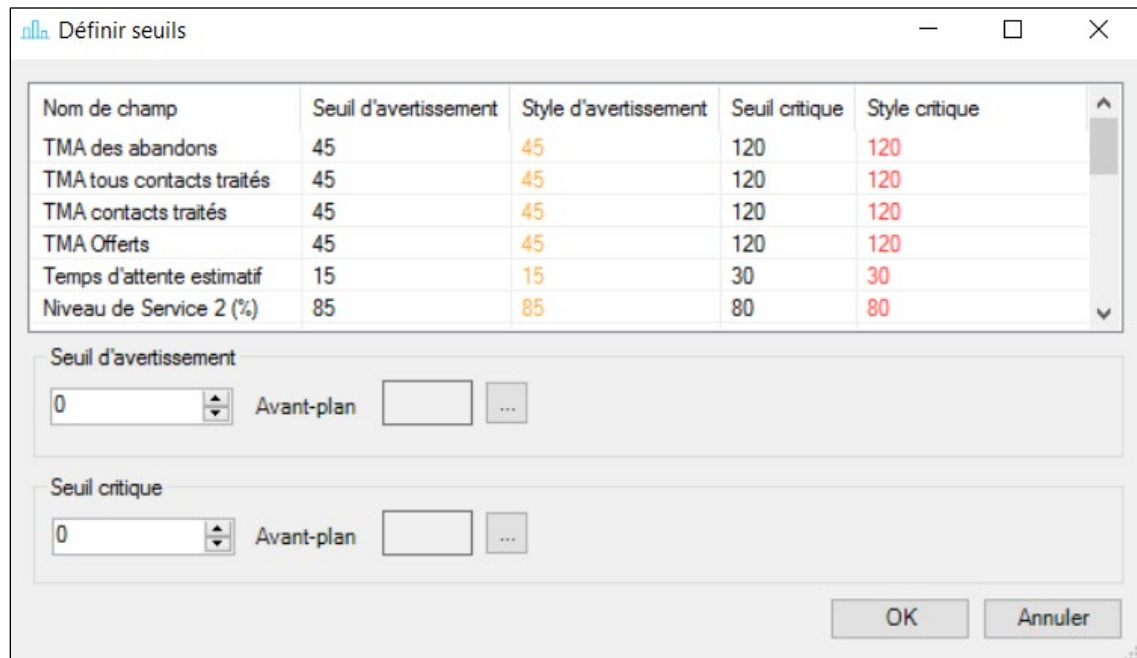
File d'attente: [ ] << < Page 1 > >>

	6000	6001	6002	6003	6004	6005	610	6	6	6	6	7	7
Nom abrégé	Df6000	Se					Df60..	E..	D..	D..	D..	D..	D..
État	Jour	Jc					Jour	Jo...	J..	J..	J..	J..	J..
Contacts en file d'attente (#)	0	0					0	2	0	0	0	0	0
Plus ancien en file d'attente	0	0					0	10...	0	0	0	0	0
Utilisateurs connectés (#)	1	1		1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
Utilisateurs en contact (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Utilisateurs Prêts (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Offerts (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traités (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Traités autre file (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abandons (#)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TMA Offerts	00:00:00	00:00:00		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
TMA contacts traités	00:00:00	00:00:00		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
TMA tous contacts traités	00:00:00	00:00:00		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
TMA des abandons	00:00:00	00:00:00		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
DMR (s)	00:00:45	00:00:45		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
DMR (s) cible 2	00:01:00	00:01:00		0..	0..	0..	0..	0	00...	0	0	0	0
Niveau de service (%)	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Context menu options:

- Cacher ligne(s) sélectionnée(s)
- Montrer ligne(s)
- Cacher file d'attente
- Montrer file d'attente
- Toujours en avant-plan
- Définir seuils

La boîte de dialogue 'Définir seuils' s'affiche. Une autre manière d'accéder à la boîte de dialogue 'Définir seuils' consiste à cliquer sur 'Options', choisir États/Statistiques et cliquer ensuite sur 'Modifier seuils'.



2. Pour modifier le Seuil d'avertissement ou le Seuil critique, choisissez le numéro approprié à l'aide du bouton fléché.  
Pour certaines statistiques, le seuil critique doit être plus élevé que le seuil d'avertissement, Pour ces statistiques, vous pouvez sélectionner des temps à l'intérieur de la série autorisée.
3. Cliquez sur **OK** pour sauvegarder vos modifications.
4. Sélectionnez le bouton d'ellipse 'Couleur d'avant-plan' pour changer la couleur d'avant-plan ou sélectionnez le bouton d'ellipse 'Couleur d'arrière-plan' pour changer la couleur d'arrière-plan.

La boîte de dialogue 'Couleur' s'affiche.

5. Sélectionnez une couleur parmi les choix offerts ou cliquez sur 'Définir des couleurs personnalisées' et définissez la couleur que vous désirez utiliser à partir de la palette fournie.
6. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue.

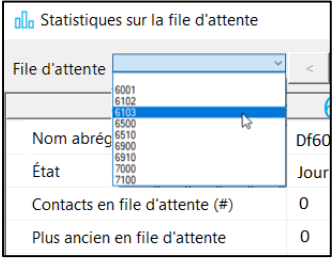
Vous pouvez également cliquer sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue sans appliquer vos changements.

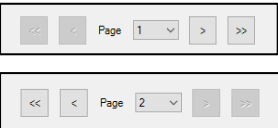
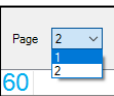
Cliquez sur **OK** dans la boîte de dialogue 'Définir les seuils' pour sauvegarder vos changements.

## Pagination

Si vous êtes affecté à plus de 25 files d'attente, la pagination vous est disponible dans la fenêtre des Statistiques de files d'attente.

Utilisez le tableau suivant pour de l'information sur les options de pagination:

Options de pagination des statistiques de file d'attente	
Option	Description
<b>Menu défilant de file d'attente</b>	<p>Ce menu défilant contient la liste de toutes les files d'attente qui n'apparaissent pas dans la page actuelle.</p> <p>Sélectionnez un ID de file d'attente de la liste pour le placer sur cette page.</p> 

Options de pagination des statistiques de file d'attente	
Option	Description
<b>Boutons de navigation à travers les pages</b>	<p>Utilisez les boutons suivants pour naviguer dans les différentes pages de files d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Flèches: Utilisez les flèches pour passer à la prochaine, la précédente, la première ou la dernière page. </li><li>Menu défilant des pages: Utilisez cette liste défilante pour sélectionner la page vers laquelle vous voulez naviguer. </li></ul>



## Chapitre 6 : icePhone

Le icePhone permet aux utilisateurs de traiter des appels et des clavardages nativement dans iceBar. Il procure une interface utilisateur standard dans iceBar pour permettre aux agents de traiter des appels et des clavardages sans devoir avoir recours à un téléphone logiciel distinct comme Microsoft Teams ou Skype Entreprise. Ce chapitre explique comment les utilisateurs peuvent avoir accès aux différentes fonctions du icePhone pour traiter des contacts.

Les rubriques qui suivent présument que vous êtes familier avec les procédures de connexion et avec la configuration de votre centre de contact comme décrit au Chapitre 1 : Démarrage.

**Note:** Pour utiliser le icePhone, assurez-vous que la classe de service icePhone soit activée pour les appels et/ou les clavardages. Pour de plus amples renseignements sur la manière de configurer le icePhone, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

## Le icePhone

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



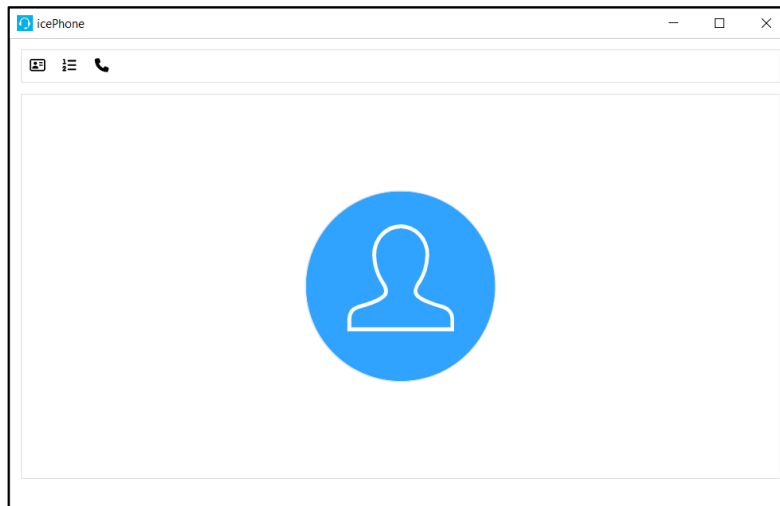
**Note:** Les boutons du icePhone ne sont disponibles que si la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' est activée dans l'écran d'utilisateur.

### Afficher icePhone, Appareils, Mettre fin au mode décroché

La rubrique suivante décrit les boutons du icePhone que vous pouvez trouver dans votre barre d'outils iceBar.

#### Afficher icePhone

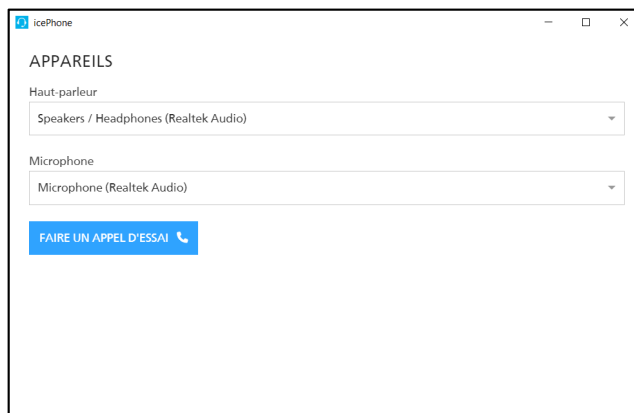
Le bouton *Afficher icePhone* ouvre le client icePhone. Si vous traitez présentement un contact, il remplit l'information du contact et vous permet de traiter le contact à l'aide des boutons situés dans la partie supérieure de la fenêtre.



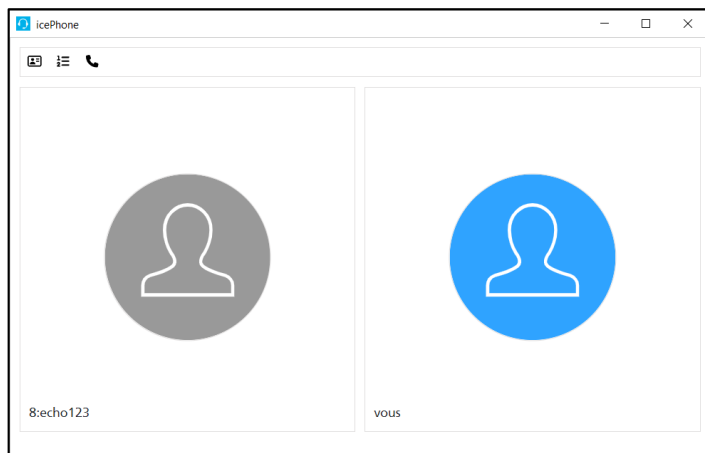
**Note:** Fermer la fenêtre du icePhone ne libère pas votre contact.

## Appareils

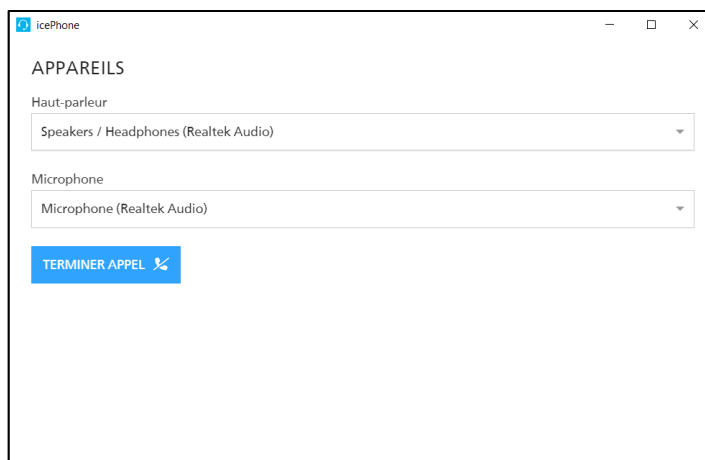
Le bouton *Appareils* ouvre la fenêtre des appareils pour définir les préférences de l'utilisateur en regard du haut-parleur et du microphone de l'appareil.



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



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



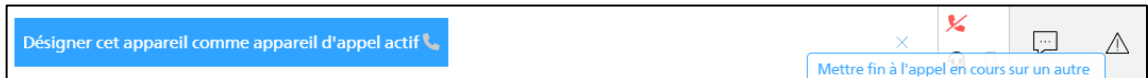
## Mettre fin au mode décroché/Désigner cet appareil comme appareil d'appel actif

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

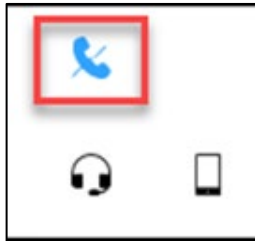
Si vous êtes déjà en mode raccroché, cliquer sur ce bouton définit votre barre d'outils iceBar actuelle comme votre appareil avec appel actif et vous place en mode décroché en préparation pour votre prochain contact.



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



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



Pour de plus amples renseignements sur le mode raccroché et le mode décroché, reportez-vous à la page 181

**Note:**

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

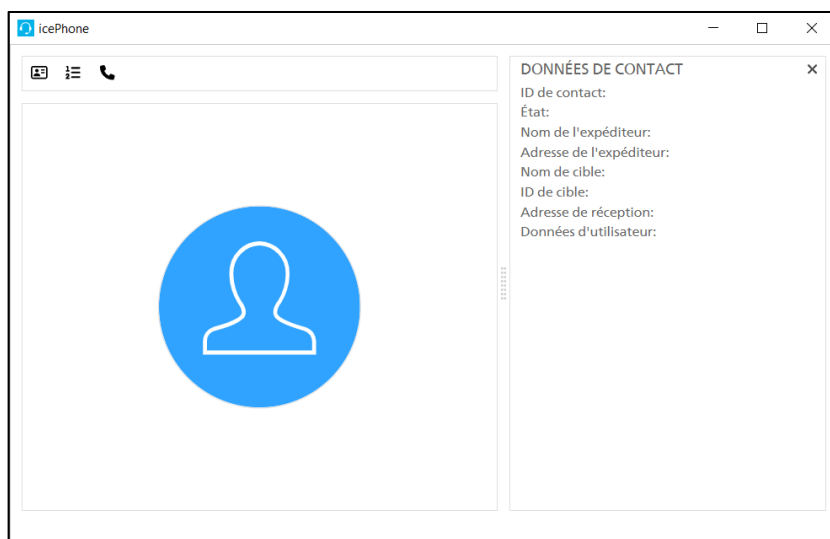
## icePhone pour la voix

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

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

## Données de contact

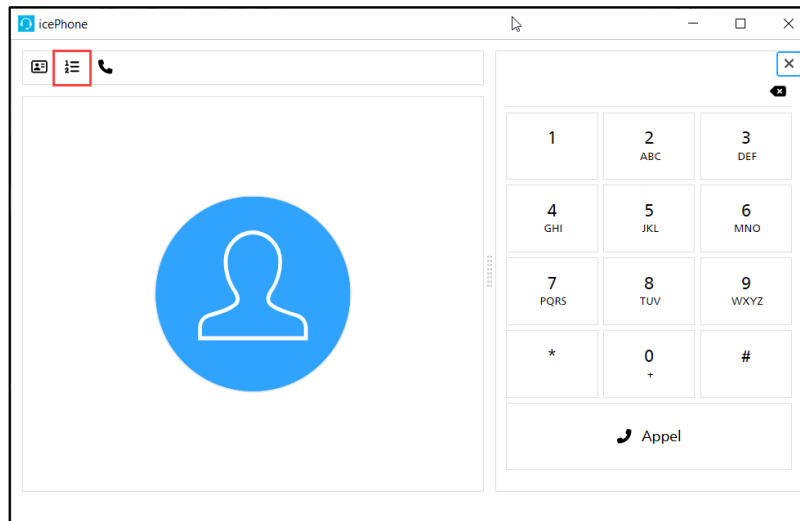
Le bouton *Données de contact* affiche l'information sur votre contact incluant l'ID de contact, l'état, le nom et l'adresse source, le nom et l'ID cible, l'adresse cible et les données d'utilisateur.



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

## Clavier téléphonique

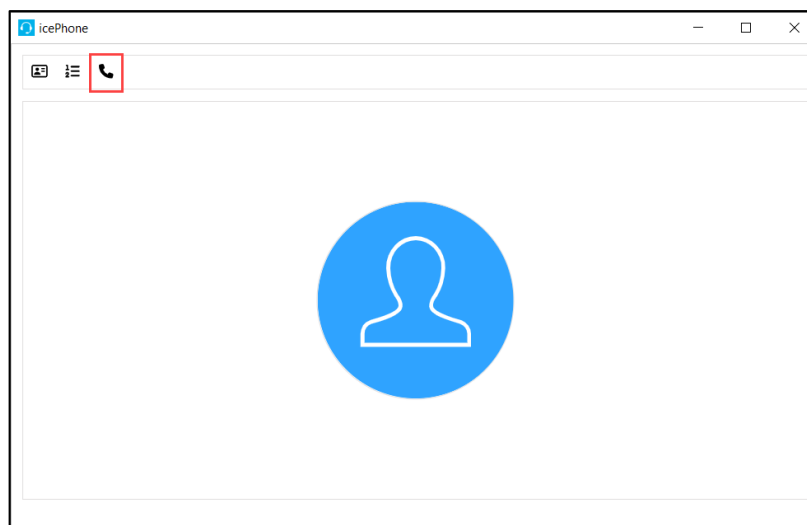
Le bouton *Clavier téléphonique* ouvre le clavier du icePhone. Vous pouvez composer un numéro et cliquer sur le bouton Appeler au bas du clavier téléphonique.



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

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

Ce bouton est le même que le bouton Mettre fin au mode décroché / Désigner cet appareil comme appareil d'appel actif de la barre d'outils iceBar. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la page **Error! Bookmark not defined..**

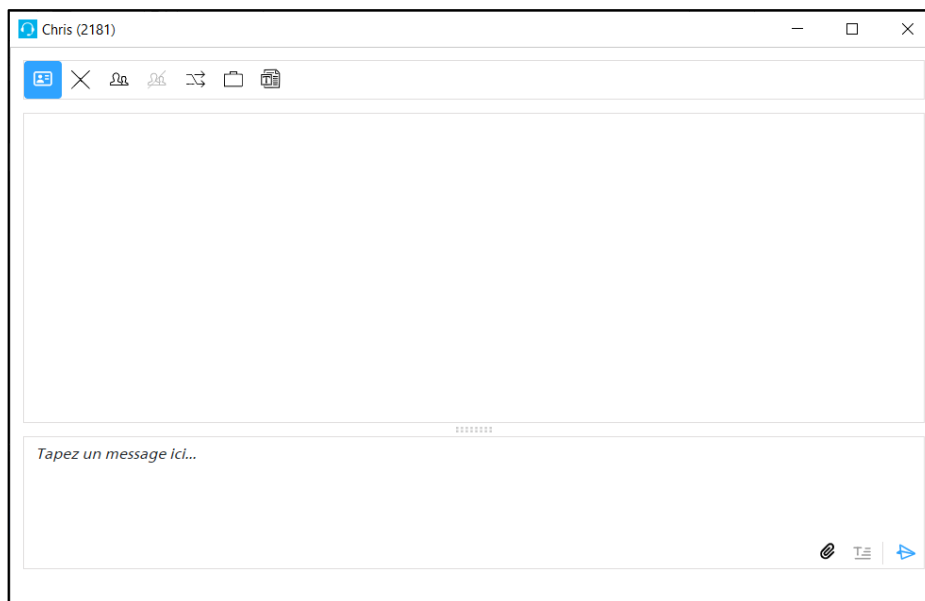


Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

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

## Le icePhone pour les clavardages

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



La rubrique suivante décrit les boutons additionnels du icePhone disponibles durant le traitement d'un clavardage.

**Note:** La configuration de votre profil doit permettre le traitement de MI pour pouvoir utiliser les boutons du icePhone pour le clavardage.

Les boutons du icePhone disponibles pour les clavardages incluent Consultation, Annuler la consultation, Transfert, COA et Réponses toutes prêtes. Ces boutons sont toujours accessibles de votre barre d'outils iceBar et peuvent être utilisés en alternative.

Vous pouvez toujours utiliser les boutons mentionnés à la rubrique Le icePhone pour la voix à la page 181.

## Consultation

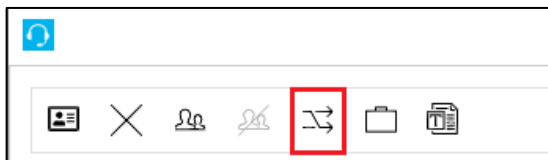
Il peut arriver que vous désiriez consulter un tiers durant le traitement d'un MI. Vous avez peut-être besoin d'aide avec un client ou vous aimeriez confirmer quelque chose avec un superviseur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Consultation.



Pour de plus amples renseignements sur le bouton Consultation/Annuler la consultation, reportez-vous à Consultation à l'aide du icePhone à la page 260.

## Transfert

Il peut arriver que vous désiriez transférer un MI à une autre file d'attente ou à un autre utilisateur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Transfert.



Pour de plus amples renseignements sur le bouton Transfert, reportez-vous à Transfert à l'aide du icePhone à la page 228.

## COA (Objet d'appel)

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



Pour de plus amples renseignements sur les codes COA, reportez-vous à Utilisation des COA avec le icePhone à la page 280.

## Réponses toutes prêtes

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



Pour de plus amples renseignements sur la configuration des Réponses toutes prêtes, reportez-vous à Utilisation des Réponses toutes prêtes avec le icePhone à la page 241.

## Pièces jointes aux contacts

Le bouton Téléverser Fichier permet à l'utilisateur de sélectionner un fichier de son ordinateur local et de le téléverser dans la fenêtre de clavardage.



Pour de plus amples renseignements, s.v.p. reportez-vous à Utilisation des pièces jointes aux contacts à la page 243.

## Configuration du icePhone

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

## Redimensionner les onglets

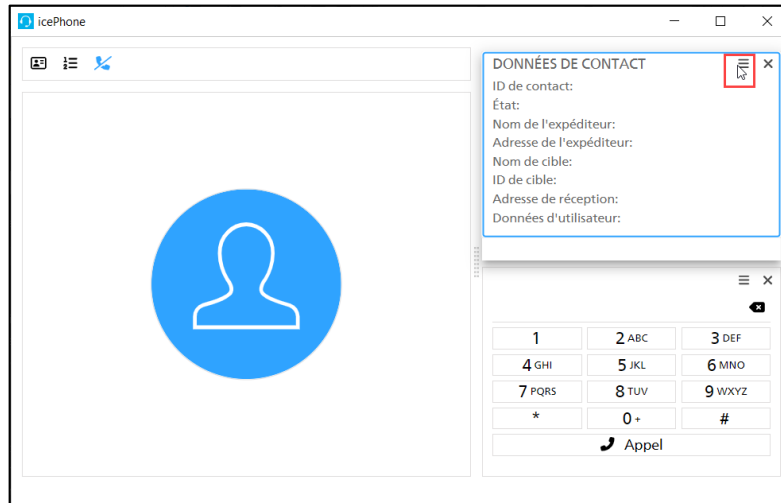
Pour redimensionner un onglet, vous pouvez cliquer sur les côtés de l'onglet et les glisser à la taille désirée.



La taille des onglets s'accroîtra ou décroîtra.

## Réordonner les onglets

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



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



## Chapitre 7 : Traitement des contacts

Ce chapitre présente une description générale de l'accès aux différentes fonctionnalités d'iceBar pour le traitement des contacts. Les fonctionnalités d'iceBar sont personnalisables. Certaines fonctionnalités présentées dans ce manuel peuvent ne pas être disponibles dans iceBar sur votre ordinateur.

Vous devez vous familiariser avec les procédures de connexion et avec la configuration de votre centre de contact, tel que présenté au Chapitre 1 : Démarrage.

**Note :** Ce chapitre présente principalement les boutons de la barre d'outils d'iceBar, sachez que les boutons du menu de l'icône de la zone de notification offrent les mêmes fonctionnalités.

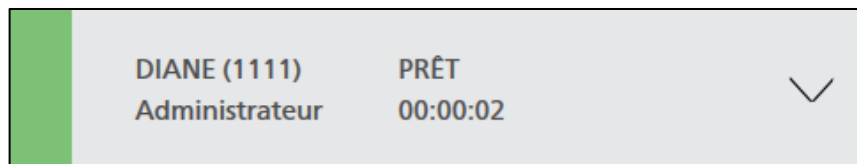
## États Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact et État en attente

Une fois connecté, iceBar vous met automatiquement en état Prêt ou Pas prêt, selon la configuration d'ice. La *barre latérale* dans iceBar vous permet de basculer entre les états Prêt, Pas prêt et l'état En attente :

- Lorsque vous êtes en état Prêt, la barre latérale affiche un arrière-plan vert. Dans cet état, vous devez être prêt à traiter un contact en attente. Vous pouvez modifier votre état à l'état Pas prêt, même lorsque vous êtes en appel, il suffit de cliquer dans la barre latérale et de sélectionner un motif Pas prêt.
- Lorsque vous êtes en état Pas prêt, la barre latérale affiche un arrière-plan rouge. Dans cet état, vous ne pouvez pas recevoir d'appel de la file d'attente. Les appels directs ne seront pas acheminés vers votre poste de travail, mais seront placés dans votre FAP.

### Prêt

Pour basculer de l'état Pas prêt à l'état Prêt, cliquez sur le bouton *Prêt*. Le bouton change du rouge au vert. Vous êtes maintenant dans l'état Prêt.



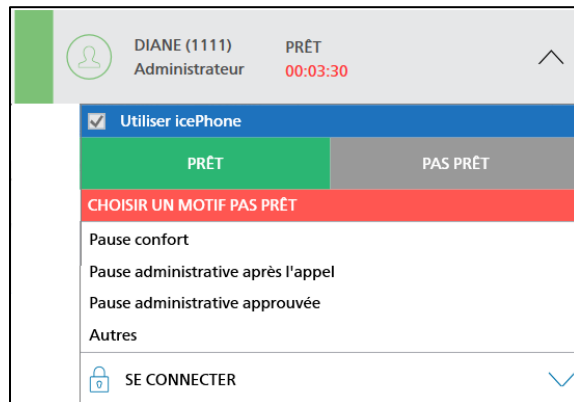
### Pas prêt

Pour basculer de l'état Prêt à l'état Pas prêt :

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



2. Vous serez maintenant soit en État Pas Prêt, ou vous verrez la boîte de dialogue qui suit si votre centre de contact a choisi d'utiliser les Motifs Pas prêt.



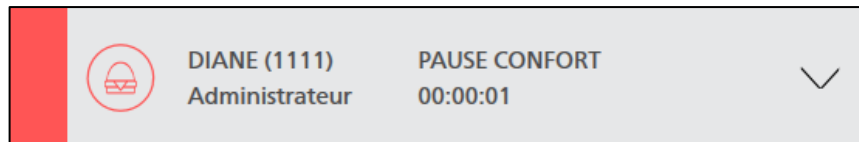
**Note :** La boîte de dialogue Motifs Pas prêt configurée pour votre centre de contact peut paraître différente de celle montrée ci-dessus.

## Motifs pas prêt

1. De la boîte de dialogue 'Motifs Pas prêt' (montrée ci-dessus) cliquez sur le bouton qui représente le mieux la raison pour laquelle vous entrez en l'état Pas prêt. Il y a quatre motifs par défaut : Pause santé, Admin approuvé, Admin post appel et Autre.

Une fois que vous avez choisi un motif, le bouton Prêt devient rouge, indiquant que vous êtes présentement en état Pas prêt.

Le motif sélectionné apparaît dans la section État tel que présenté dans la saisie d'écran ci-dessous:



2. Pendant que vous êtes en état Pas prêt, vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur le bouton Prêt et choisir un autre motif Pas prêt, au besoin.

### **Note:**

- Le motif Pas prêt que vous avez sélectionné apparaît en gris.
- Les utilisateurs dont le niveau d'accès est chef d'équipe ou plus élevé peuvent modifier des motifs Pas prêt dans les paramètres d'iceManager. Pour plus d'information consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.
- La boîte de dialogue 'Motifs Pas prêt' ne s'affiche pas si un administrateur ice a désactivé cette fonction. Dans ce cas, vous êtes en état Pas prêt dès que vous cliquez sur le bouton vert *Prêt*. Pour plus d'information, consultez l'Annexe A : Paramètres généraux.

## Post-contact



Si l'administrateur ice a activé la fonctionnalité de post-contact, les utilisateurs sont automatiquement placés en état Post-contact après chaque appel traité provenant de la file d'attente. L'état Post-contact permet aux utilisateurs de terminer le travail post-contact et de se préparer à traiter le prochain contact. Pendant qu'ils sont dans cet état, les utilisateurs ne reçoivent pas d'appels de la file d'attente, comme lorsque les utilisateurs sont en état Pas prêt. Toutefois, l'état Post-contact diffère légèrement de l'état Pas prêt pour quelques raisons :

- Le bouton *Post-contact* est ambre, lorsqu'il apparait, il indique que l'utilisateur est actuellement en état Post-contact.
- Le temps de post-contact est calculé séparément du temps Pas prêt dans les états et statistiques.
- L'état Post-contact peut être chronométré. Par exemple, les utilisateurs peuvent être placés automatiquement en état Prêt après 20 secondes de post-contact. Le post-contact peut être illimité, ce qui veut dire que les utilisateurs ne retournent pas à l'état Prêt tant qu'ils n'ont pas cliqué sur le bouton *Prêt*.
- Le temps de Post-contact après un appel de la file d'attente est associé à la file d'attente d'où provient l'appel. Donc le temps de post-contact pour les appels qui ont été transférés est calculé pour la file d'attente d'origine.
- L'état Post-contact n'est une option que lorsque l'administrateur ice active cette fonctionnalité.
- Si votre centre de contact utilise les Codes d'objet d'appel forcés, vous pouvez les entrer durant l'état de Post-contact.

Une fois en état Post-contact, après avoir terminé un appel, vous pouvez vous mettre en état Prêt ou Pas prêt.

Pour vous mettre en état Prêt, cliquez sur le bouton *Prêt*.

1. Le bouton *Prêt* devient vert, ce qui indique que vous êtes en état Prêt.

OU

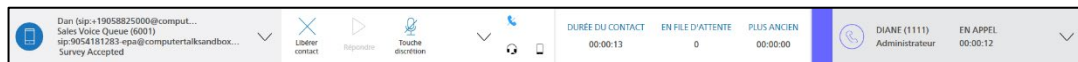
2. Pour vous mettre en état Pas prêt, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le bouton *Prêt* et sélectionnez le motif Pas Prêt, au besoin.

**Note :** Si un état Post-contact chronométré a été défini dans iceAdministrator, vous êtes en état Pas prêt sélectionné dès que le temps est écoulé. Si l'état Post-contact est illimité, vous êtes immédiatement en état Pas prêt sélectionné. Pour de plus

amples renseignements sur la configuration de l'état Post-contact, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

## En Contact

Lorsque vous traitez un appel, un MI ou un courriel, la barre latérale devient bleue et l'état change pour refléter le type de contact que vous traitez.



**Note :** La barre latérale demeurera bleue tout au long du contact ; toutefois, l'état et la durée de l'état seront modifiés selon les boutons de gestion de contact utilisés.

### Appel

Lorsque vous recevez un appel d'ice, vous êtes automatiquement placé en état En appel :

1. La barre latérale devient bleue et l'état devient "En appel".
2. La durée de l'appel est pistée.

Les boutons de la barre Fonctions de contact disponibles dans l'état actuel seront affichés et actifs.

La barre Info Contact présentera le nom de l'appelant de même que son numéro de téléphone ou l'adresse SIP de laquelle il ou elle appelle. Si le nom de l'appelant n'est pas fourni, le numéro de téléphone ou l'adresse SIP de l'appelant s'afficheront.

### Courriel et médias sociaux

Lorsque vous recevez un courriel ou du contenu des médias sociaux d'ice, vous êtes automatiquement placé en état Courriel

1. La barre latérale devient bleue et l'état devient "Courriel".
2. La durée de l'état courriel, calculée séparément dans les rapports, est similaire à la durée de l'état En appel.

Pour plus d'information sur la réception de courriels d'ice, reportez-vous à la page 214.

Lorsque vous avez terminé le traitement de votre courriel, selon la configuration, vous pouvez être placé en état Post contact, en état Pas prêt ou en état Prêt.

### MI, Message des Médias sociaux et Texto

Lorsque vous recevez un MI, un message des médias sociaux ou un texto d'ice, vous êtes immédiatement placé en état MI:

La barre latérale devient bleue et l'état change pour afficher En MI.

La durée de l'état En MI, calculée séparément dans les rapports, est similaire à la durée d'appel.

Pour de plus amples renseignements sur la réception de MI d'ice, reportez-vous à la page 200.

Lorsque vous avez terminé le traitement de votre message instantané, selon la configuration, vous pouvez être placé en état Post-Contact, en état Pas prêt ou en état Prêt.

## État en attente

Durant le traitement d'un contact ou durant l'état Post contact, un utilisateur peut choisir de se placer en état Pas prêt en attente. Lorsque le contact est libéré, l'utilisateur est placé en état Pas prêt.



Pour basculer à un état en attente :

1. Cliquez sur la barre latérale d'état.
2. Sélectionnez un motif Pas prêt

### Note:

- Vous ne pouvez vous placer en état en attente que durant un appel actif.
- Si vous désirez modifier votre motif Pas prêt, vous pouvez le modifier de nouveau en cliquant sur la barre latérale d'état.

## Réponse à un appel

Pour recevoir un appel en file d'attente ou direct, vous devez être en état Prêt. Dans les instructions qui suivent on assume que vous êtes en état Prêt, que vous portez un micro casque et que votre téléphone ice est décroché (avec une connexion voix à ice).

La façon de répondre à un appel avec iceBar dépend de la configuration de votre centre de contact. Deux options sont disponibles :

- Réponse à un appel avec le bouton *Répondre*
- Réponse à un appel sans le bouton *Répondre*

Les sections qui suivent présentent la réponse à un appel en utilisant chacune de ces deux méthodes.

### Réponse à un appel avec le bouton Répondre

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

**Note :**

- Le bouton *Répondre* n'est disponible que lorsque vous recevez un appel.
- Si votre téléphone est raccroché lorsque vous recevez un appel, votre téléphone sonne pour indiquer que vous recevez un appel. Vous n'avez pas à cliquer sur le bouton *Répondre* en prenant le combiné. Vous êtes automatiquement connecté à l'appel.
- Vous pouvez également répondre à un appel en utilisant l'écran de notification s'il est configuré dans vos options de Notification. Pour plus d'information, consultez la page 84.
- Si le icePhone est configuré pour le profil de l'utilisateur, la fenêtre du icePhone ne s'ouvre pas automatiquement après un clic sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar. Vous pouvez toujours utiliser les boutons de la barre de fonctions de contacts pour traiter votre contact. Si vous devez ouvrir la fenêtre du icePhone, cliquez sur le bouton *Afficher icePhone pour le contact sélectionné* de votre barre d'outils iceBar.

## Réponse à un appel sans le bouton Répondre

Contrairement à la description précédente, ice peut-être configuré pour permettre aux appels de vous être transmis immédiatement. Si cette option est activée pour votre centre de contact, iceBar émet un bip dans votre micro casque et l'appel vous est immédiatement connecté.

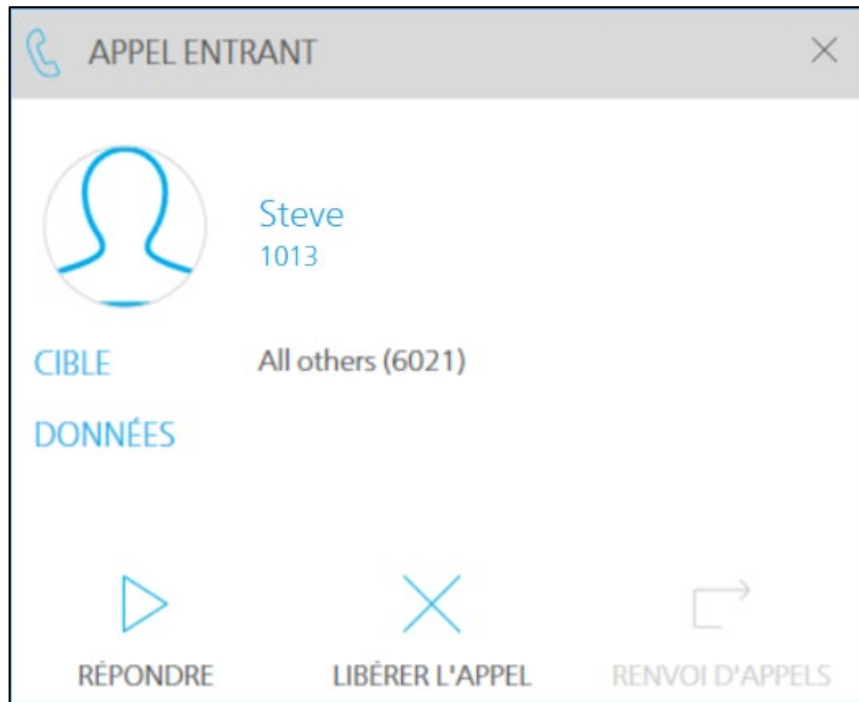
### **Avertissement :**

- Il est fortement recommandé de porter un micro casque et de garder le poste téléphonique décroché pour utiliser cette fonctionnalité.
- Dans ce cas, il est très important de vous mettre en état Pas prêt avant d'enlever votre micro-casque. Autrement, les appels en file d'attente peuvent être transmis à un poste de travail inoccupé.

## Réacheminement d'un appel

Lorsqu'un appel sonne à votre poste, vous pouvez le réacheminer à un autre numéro ou destination, selon l'information que vous voyez au sujet de l'appelant dans votre écran de notification.

Si vous avez configuré l'écran de notification dans vos options de Notification, une fenêtre contextuelle s'ouvrira dans la partie inférieure droite de votre écran lorsque vous recevrez un contact. Pour plus d'information, consultez Options de notification, à la page 87.



De cette fenêtre vous pouvez sélectionner le bouton Répondre, le bouton Libérer l'appel, ou vous pouvez choisir à partir d'une liste de destinations de réacheminement.

**Note:**

- Les destinations de réacheminement doivent être préétablies avant de recevoir un appel. Pour plus d'information sur les destinations de réacheminement, consultez Configuration des options d'appel à la page 93. Vous pourriez devoir alterner entre les écrans de notification d'iceBar et de Microsoft Teams pour répondre à un appel à l'aide de l'écran de notification iceBar.



## Appel

Pour faire un appel:

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


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

ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER

APPELER

2. Entrez le numéro à composer. Vous pouvez utiliser les espaces ou les traits d'union mais ils ne sont pas nécessaires. Cliquez sur *Appeler*.

Alternativement, vous pouvez choisir un numéro à partir d'une liste d'utilisateurs disponibles.

Pour voir une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu déroulant .

ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER

6001 APPELER

Choisissez l'utilisateur

ice

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

Rafraîchir

**Note:**

- Le bouton Appeler est désactivé si vous êtes en état Écoute discrète.
- Les utilisateurs peuvent utiliser l'onglet 365 pour rechercher leurs contacts O365, toutefois ceci requiert une configuration additionnelle.
- Si le icePhone est configuré pour le profil de l'utilisateur, la fenêtre du icePhone ne s'ouvre pas automatiquement après un clic sur le bouton *Appeler* de la barre d'outils iceBar. Si vous devez ouvrir la fenêtre du icePhone, cliquez sur le bouton *Afficher icePhone pour le contact sélectionné* de votre barre d'outils iceBar.

## Appel à l'aide du icePhone

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

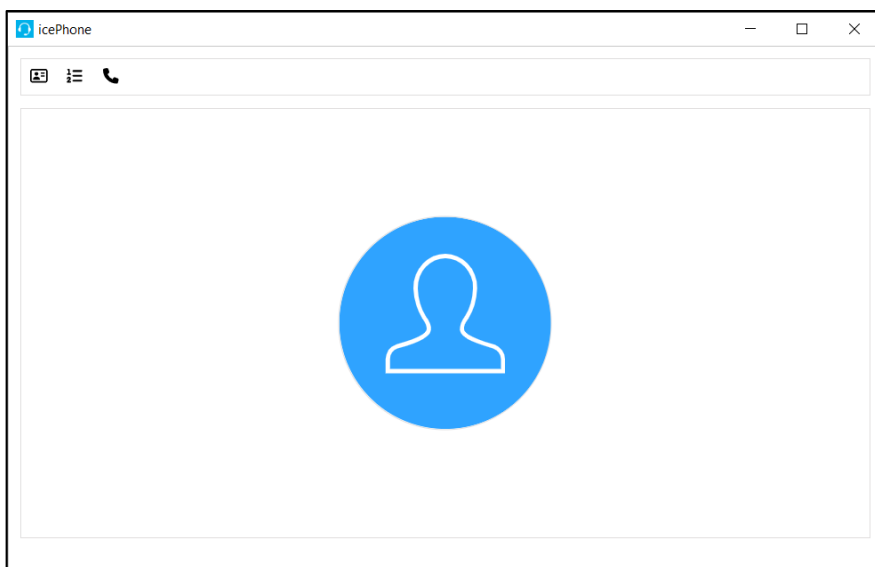
**Note:** La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être active pour vous permettre d'utiliser le icePhone.

Vous n'avez pas accès à votre répertoire d'utilisateurs ice ou à votre onglet 365 lorsque vous utilisez le clavier du icePhone.

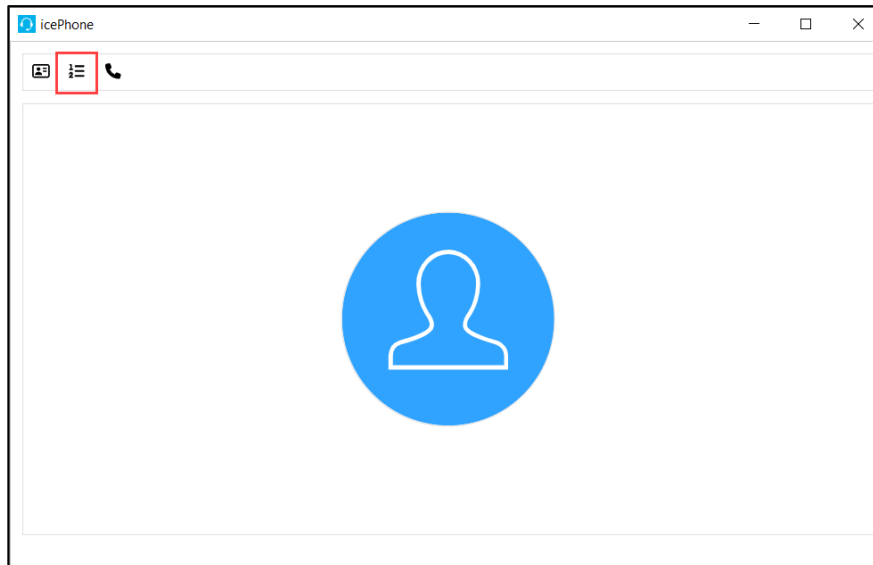
Pour faire u appel au moyen du clavier téléphonique du icePhone :

1. Cliquez sur le bouton *Afficher icePhone pour le contact sélectionné*.

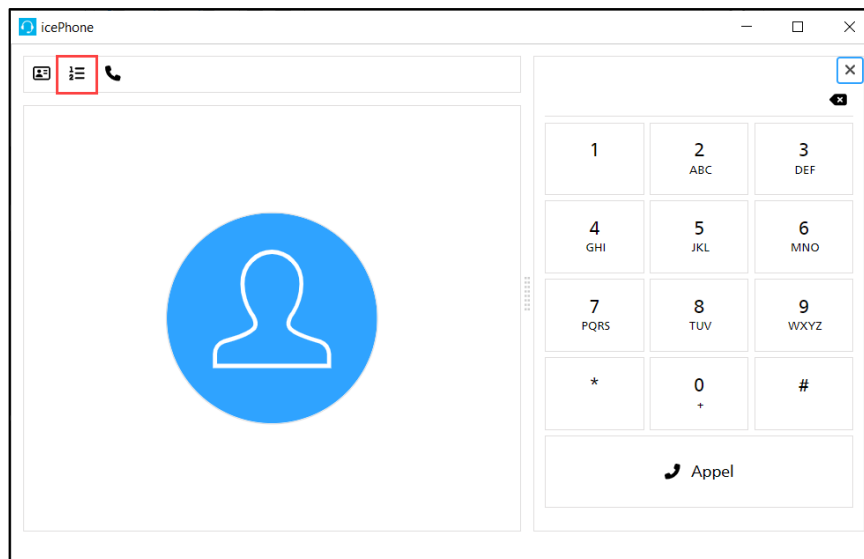
La fenêtre du icePhone s'ouvre.



2. Cliquez sur le bouton *Clavier téléphonique*.



L'onglet Clavier téléphonique s'ouvre.



3. Entrez le numéro que vous désirez appeler à l'aide des touches du clavier téléphonique. Cliquez sur le bouton *Appeler*.

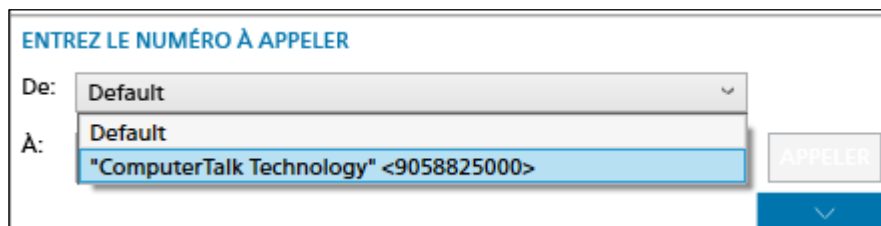
## Présentation sortante

Les utilisateurs ont l'option de sélectionner un Affichage sortant lorsqu'ils démarrent un appel

sortant. Cette option n'est disponible qu'aux utilisateurs dont la configuration iceBar offre cette fonction

Pour sélectionner une langue pour un appel sortant:

1. Cliquez sur le bouton *Appeler*.
2. Utilisez le menu défilant De pour sélectionner l'affichage sortant que vous désirez utiliser pour votre appel sortant.



ENTREZ LE NUMÉRO À APPELER

De: Default

À: Default

"ComputerTalk Technology" <9058825000>

APPELER

Lorsque vous démarrez votre appel, l'afficheur de votre appelé présentera l'option sélectionnée.

**Note:**

- De multiples options d'affichage sortant peuvent être configurées.
- La configuration des options d'affichage sortant est effectuée dans la configuration d'iceBar.

## Mise en garde d'un appel

Le bouton *Mettre en garde* est disponible lorsque vous êtes en appel. Pour mettre votre appel en garde, cliquez sur le bouton *Mettre en garde* de la barre d'outils d'iceBar. Pendant que l'appelant est en garde, le bouton *Mettre en garde* devient le bouton *Pause/Annuler garde* tel que montré ci-dessous.



Tant que l'appel est en garde, le champ « État » affiche les mots « En garde » et un double bip est entendu toutes les 10 secondes dans votre micro-casque. L'appelant entend la musique d'ice lorsque l'appel est en garde.

Pour récupérer un appel en garde, appuyez de nouveau sur le bouton *Pause/Annuler garde*. Vous êtes connecté à l'appel et le champ « État de l'utilisateur » change pour vous indiquer que vous êtes de nouveau en appel.

Vous pouvez également utiliser la fenêtre de FAP pour mettre un appel en garde. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif. Sélectionnez *Garde* du menu contextuel. Pour de plus amples renseignements consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

## Touche discrétion



La touche discrétion devient disponible lorsque vous traitez un appel. Pour mettre le son en veilleuse afin que l'appelant n'entende pas votre voix, cliquez sur la touche *Discrétion* dans la barre d'outils iceBar. Lorsque la touche *Discrétion* est activée, le bouton devient bleu et devient *Annulation de la discrétion*.



Appuyez sur le bouton *Annulation de la discrétion* pour annuler la touche discrétion et permettre à votre appelant de vous entendre de nouveau.



## Libération d'un appel

Pour terminer un appel, vous pouvez cliquer sur le bouton *Libérer l'appel* pour vous déconnecter. Vous noterez que lorsque l'appelant raccroche, l'appel est automatiquement terminé après quelques secondes. Toutefois, utiliser le bouton *Libérer l'appel* est une méthode plus rapide. Le bouton *Libérer l'appel* est également utilisé avec la fonctionnalité « Consultation » d'iceBar. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 257.

Vous pouvez également utiliser la FAP pour libérer un appel. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact actif et sélectionnez « Libérer l'appel » du menu contextuel. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

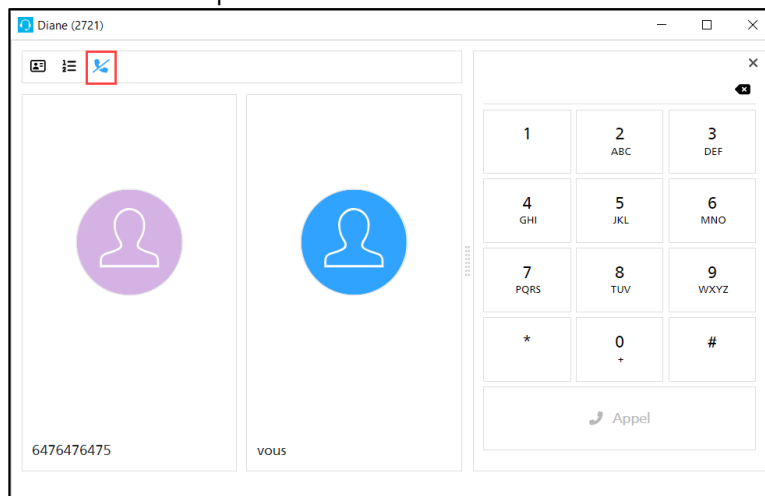
### Libération d'un appel à l'aide du icePhone

Vous pouvez également libérer un appel à partir du icePhone.

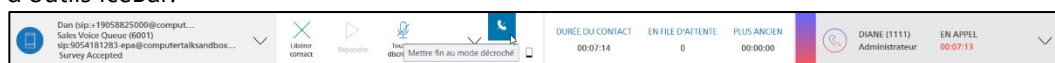
**Note:** La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être active pour vous permettre d'utiliser les boutons du icePhone.

Pour libérer un appel à l'aide du icePhone:

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



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



La fenêtre du icePhone demeure ouverte après un clic sur le bouton *Mettre fin au mode décroché*.

**Note:** Fermer le client icePhone ne met pas fin au contact. Vous devez utiliser le bouton *Libérer l'appel* ou *Mettre fin au mode décroché* pour mettre fin à l'appel.



## Écoute discrète


L'écoute discrète est une fonctionnalité d'ice qui permet aux chefs d'équipe, superviseurs et administrateurs d'écouter les conversations téléphoniques en cours sur le système ice. Si la fonctionnalité de classe de service d'écoute discrète est activée pour votre profil d'utilisateur, le bouton *Écoute discrète* de la barre d'outils d'iceBar clignote lorsque vous êtes écouté. La fonctionnalité « Privilège d'écoute discrète » détermine si vous êtes habilité à écouter discrètement d'autres utilisateurs ou non.

Pour écouter un utilisateur :

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

La boîte de dialogue « ID d'utilisateur à surveiller » s'affiche.

The screenshot shows a dialog box titled "ID D'UTILISATEUR À SURVEILLER". It contains a text input field with the value "1001" and a dropdown arrow. To the right of the input field is a blue button labeled "SURVEILLER". Below the "SURVEILLER" button is another blue button with a downward arrow.

2. Entrez l'ID de l'utilisateur à écouter. Vous pouvez également cliquer sur le bouton ellipses  pour voir une liste des utilisateurs et leur état.
3. Cliquez sur le bouton *Initier l'écoute discrète* pour écouter l'utilisateur. Lorsque vous écoutez discrètement un utilisateur, le bouton *Écoute discrète* devient bleu foncé.
4. Selon votre configuration, vous pouvez être avisé lorsque vous faites l'objet d'écoute discrète. Dans ce cas, votre bouton *Écoute discrète* deviendra rouge.

### Note :

- Pour de plus amples renseignements sur la configuration des utilisateurs, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Vous pouvez écouter les utilisateurs avec un type d'utilisateur inférieur (ex. les administrateurs peuvent écouter les superviseurs, les chefs d'équipe ou les utilisateurs, mais ne peuvent pas écouter les autres administrateurs).
- Les superviseurs et les chefs d'équipe doivent faire partie de la même file d'attente que l'utilisateur à écouter et les chefs d'équipe doivent faire partie de la même équipe que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller. Les administrateurs n'ont pas cette restriction.
- Utilisateurs distants – Si vous écoutez discrètement un utilisateur lorsque votre ligne téléphonique ice est raccrochée, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez, vous est connecté à l'appel.
- Le bouton *Écoute discrète* est désactivé lorsque vous faites un appel ou que vous êtes en état Post-contact.

- Le bouton Appeler est désactivé lorsque vous êtes en état Écoute discrète.
- L'écoute discrète dans le cadre du traitement multi-contact fonctionne de manière semblable à l'écoute discrète sans traitement multi-contact, un superviseur supervise un agent, pas un contact. Ceci signifie que le superviseur surveille tous les contacts que l'utilisateur traite.
- La classe de service Traitement multi-contacts doit être active pour le superviseur pour lui permettre de surveiller un agent qui possède la classe de service Traitement multi-contact.

## Encadrement et entrée en tiers



Les fonctions Encadrement et Entrée en tiers permettent aux superviseurs d'interagir avec l'utilisateur en direct durant une interaction. L'encadrement est le moins dérangeant des deux, car, dans le cas d'un appel, l'utilisateur entend le superviseur mais l'appelant ne l'entend pas. Dans le cas d'un MI, l'utilisateur verrait les messages du superviseur, mais l'autre participant ne les verrait pas.

L'entrée en tiers est plus dérangement car, dans le cas d'un appel, l'utilisateur et l'appelant entendent le superviseur. Dans le cas d'un MI, l'utilisateur et le client voient tous deux ce que le superviseur tape dans la boîte de texte.

Si la fonction de classe de service Avis d'écoute discrète est activée pour votre profil d'utilisateur, le bouton *Encadrement* dans la barre d'outils iceBar devient rouge pendant que vous faites l'objet d'encadrement. La fonction Privilège d'écoute discrète détermine si vous avez la capacité d'effectuer de l'encadrement auprès d'autres utilisateurs. Pour les utilisateurs qui ne possèdent pas le Privilège d'écoute discrète, le bouton *Encadrement* sera grisé.

Il y a deux façons de démarrer l'encadrement d'un utilisateur


*Pendant une session d'écoute discrète de l'utilisateur :*

1. Cliquez sur le bouton Encadrement dans la barre d'outils iceBar. Votre bouton Encadrement deviendra bleu foncé, ceci indique que vous effectuez de l'encadrement auprès de l'utilisateur.

*Pour encadrer un nouvel utilisateur :*

1. Cliquez sur le bouton *Encadrer* dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Encadrer' apparaît.

2. Entrez l'ID d'utilisateur de l'utilisateur que vous désirez encadrer. Vous pouvez cliquer sur le bouton ellipses  pour voir une liste des utilisateurs et leur état.
3. Cliquez sur Encadrer pour communiquer avec l'utilisateur pendant qu'il/elle traite un contact. Votre bouton Encadrement deviendra bleu foncé, ceci indique que vous encadrez un utilisateur.

Le bouton *Encadrement* d'un utilisateur devient rouge lorsqu'il fait l'objet d'encadrement.

4. Pour entrer en tiers dans une conversation, vous devez d'abord encadrer l'agent :

Cliquez sur le bouton *Conférence* dans la barre d'outils iceBar.

**Note:**

- Pour plus d'information sur la configuration d'utilisateurs, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Vous pouvez surveiller les utilisateurs dont le type d'utilisateur est inférieur au vôtre (par ex. les administrateurs peuvent surveiller les superviseurs, les chefs d'équipe ou les utilisateurs, mais ne peuvent surveiller d'autres administrateurs).
- Les superviseurs doivent être affectés à la même file d'attente que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller et les chefs d'équipe doivent être affectés aux mêmes équipes que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller. Les administrateurs n'ont pas cette restriction.
- Utilisateurs distants - Si vous écoutez discrètement un utilisateur et que votre téléphone ice est raccroché, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez à votre téléphone, vous êtes connecté à l'appel.
- Lorsque vous créez une conférence, vous ne pouvez pas annuler la conférence.
- Le bouton Encadrer est désactivé lorsque vous faites un appel ou que vous êtes en état Post-contact.
- Le bouton conférence est désactivé après une entrée en tiers.

## Enregistrement d'appel



### Enregistrer

La fonction Enregistrement d'appels est configurable dans la section Paramètres du site iceManager, un produit de la gamme ice; les enregistrements sont disponibles dans iceJournal. Si vous avez acheté ce produit et que la classe de service Avis d'enregistrement est activée dans votre profil iceAdministrator, vous pouvez utiliser le bouton Enregistrer l'appel dans la barre d'outils iceBar pour démarrer un enregistrement de la conversation active.

Pour enregistrer un appel :

- Durant un appel, cliquez sur le bouton Enregistrer.
- ice enregistre l'appel jusqu'à la fin. Vous pouvez interrompre l'enregistrement à l'aide de la fonction Mode d'enregistrement privé décrite dans le passage qui suit.

### Note :

- Une fois que l'enregistrement a débuté pour un appel, il continue jusqu'à la fin de l'appel.
- Si seulement l'enregistrement de la voix est activé dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer n'enregistrera que la voix. Si seulement l'enregistrement d'écran est activé dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer n'enregistrera que l'écran. Si les deux options sont activées dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer déclenchera l'enregistrement de la voix et l'écran.
- Ce bouton peut devenir rouge si votre conversation est enregistrée selon la configuration de votre centre de contact. Ce bouton clignotera si vous, comme utilisateur, avez initié l'enregistrement. Gardez votre souris sur le bouton clignotant pour voir le motif affiché dans une info bulle (par ex. « Enregistrement aléatoire » ou « File d'attente programmée »).
- Si la fonctionnalité de classe de service « Avis d'erreur d'enregistrement » est activée pour votre profil d'utilisateur, un message s'affiche dans une boîte de dialogue si une erreur d'enregistrement survient. Le message d'erreur indique le problème.
- Si vous avez démarré l'enregistrement et que survient une erreur d'enregistrement, le message d'erreur s'affiche que la classe de service Avis d'erreur d'enregistrement soit activée pour votre profil d'utilisateur ou non.

## Enregistrement d'écran



Enregistrer

L'enregistrement d'écran est configurable dans la section Paramètres du site iceManager, un produit de la gamme ice; les enregistrements sont disponibles dans iceJournal. Si vous avez acheté la licence pour ce produit, fait configurer l'enregistrement d'écran dans iceManager et fait installer le logiciel de réseau mandataire approprié sur votre ordinateur, vous pouvez utiliser le bouton Enregistrer pour démarrer un enregistrement de la conversation active. Vous devez avoir le bouton *Enregistrer* dans la barre d'outils iceBar pour utiliser cette fonction.

Pour démarrer l'enregistrement d'écran :

1. Durant un appel, cliquez sur le bouton *Enregistrer*. Le bouton deviendra bleu.
2. ice enregistrera jusqu'à la fin de l'appel. Vous pouvez interrompre l'enregistrement au moyen de la fonction Mode d'enregistrement privé décrite à la page 213.
3. Pour mettre fin à l'enregistrement d'écran, cliquez sur le bouton Enregistrer.

### Note:

- Si seulement l'enregistrement de la voix est activé dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer n'enregistrera que la voix. Si seulement l'enregistrement d'écran est activé dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer n'enregistrera que l'écran. Si les deux options sont activées dans iceManager, un clic sur le bouton Enregistrer enregistrera la voix et l'écran.
- Le client mandataire requis pour l'enregistrement d'écran peut être installé lors de l'installation initiale d'iceBar.
- Par défaut, le client mandataire émet un bip lorsque l'enregistrement d'écran est démarré ou est interrompu.
- Le bouton *Enregistrer* peut devenir rouge si votre conversation est enregistrée, selon la configuration de votre centre de contact. Ce bouton clignote si vous avez démarré l'enregistrement. Si vous passez votre souris sur le bouton clignotant. Une infobulle apparaîtra et vous dira le motif (par exemple, "Enregistrement au hasard" ou "file d'attente programmé") de l'enregistrement.
- Si la classe de service Avis d'erreur d'enregistrement a été activée pour votre profil d'utilisateur, vous verrez une fenêtre contextuelle si une erreur d'enregistrement se produit. Le message d'erreur vous fournira le motif de l'erreur.
- Si vous avez démarré l'enregistrement, vous verrez un message d'erreur si une erreur d'enregistrement se produit, peu importe que la fonction de classe de service Avis d'erreur d'enregistrement est activée pour votre profil d'utilisateur.
- Les enregistrements d'écran peuvent être planifiés dans iceManager. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel d'utilisateur iceManager*.

## Mode d'enregistrement privé



L'enregistrement d'un appel peut être interrompu à l'aide de la fonction Mode d'enregistrement privé. Cette fonction permet à un utilisateur de recueillir de l'information confidentielle telle que les numéros de carte de crédit, tout en s'assurant que les règles de confidentialité sont suivies.

Pour activer/désactiver le mode d'enregistrement privé :

1. Durant l'enregistrement d'un appel, activez le mode d'enregistrement privé en cliquant sur l'icône vert :
2. L'icône devient rouge, indiquant que le mode privé est activé.
3. Pour désactiver le mode d'enregistrement privé et reprendre le mode d'enregistrement normal, cliquez sur l'icône rouge pour qu'il redevienne vert.

### Note:

- Si un utilisateur est en mode d'enregistrement privé et qu'il consulte un autre utilisateur, le segment consulté de l'appel respecte également ce paramètre du mode d'enregistrement privé et ne sera pas enregistré.
- Si un utilisateur répond à un appel et que le mode d'enregistrement privé est déjà activé, l'appel ne sera pas enregistré.
- Si le mode d'enregistrement privé est activé pour un utilisateur et que l'appel n'a pas obtenu de réponse de la part de cet utilisateur mais qu'il obtient une réponse d'un autre utilisateur subséquemment, l'appel respectera le paramètre du mode d'enregistrement privé pour l'utilisateur qui a répondu à l'appel.

## Réception d'un courriel ou de contenu des médias sociaux

Les utilisateurs peuvent recevoir des courriels en file d'attente ou directs d'ice. Un **contact en file d'attente** provient d'une file d'attente dans ice. Les utilisateurs reçoivent un contact de la file d'attente selon la durée de la période durant laquelle ils ont été inactifs (c. à d. depuis qu'ils ont reçu leur dernier contact d'une file d'attente), et/ou leurs compétences et les besoins de compétence des contacts en file d'attente.

Lorsqu'un utilisateur traite un courriel ou du contenu des médias sociaux, il ou elle entre en état Courriel en cours et ice n'achemine aucun contact additionnel à l'utilisateur. L'utilisateur demeure en état Courriel en cours jusqu'à ce qu'il ou elle entre en état Prêt ou Pas prêt.

Un **contact direct** est un contact qui ne provient pas d'une file d'attente. Pour les courriels ou du contenu des médias sociaux, ceci se produit lorsqu'un courriel ou du contenu des médias sociaux est acheminé à l'utilisateur qui a traité le message précédemment.

Lorsqu'un utilisateur traite un contact ou est en état Pas prêt, les courriels ou le contenu des médias sociaux directs peuvent attendre dans la file d'attente personnelle (FAP) de l'utilisateur, l'endroit où attendent les contact directs.

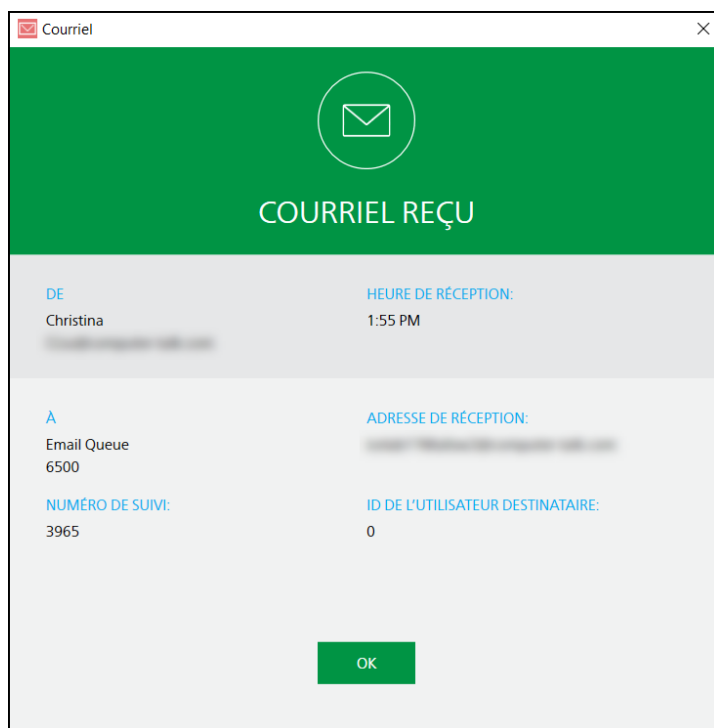
ice peut être configuré pour que les courriels ou le contenu des médias sociaux envoyés à une adresse particulière soient mis en file d'attente afin d'être acheminés à un groupe pré établi d'utilisateurs. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen de [support@widgets.ca](mailto:support@widgets.ca). Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de soutien.

Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter des contacts au téléphone ou par courriel, ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux courriels ou des utilisateurs MI configurés pour ne traiter que des courriels et des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des courriels ou du contenu des médias sociaux, vous êtes avisé d'un courriel entrant par la boîte de dialogue 'Courriel reçu' et 'iceBar : Courriel entrant'. Les champs affichés dans cette boîte de dialogue et la boîte de dialogue sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsque le courriel arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre casque d'écoute.

**Note :** Si vous avez la classe de service Réponse automatique aux courriels et aux MI, la fenêtre suivante vous sera présentée, cependant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre casque d'écoute et le courriel vous sera immédiatement présenté.

Les utilisateurs sont avisés d'un courriel entrant par la fenêtre 'Courriel reçu' comme présenté ci-dessous.

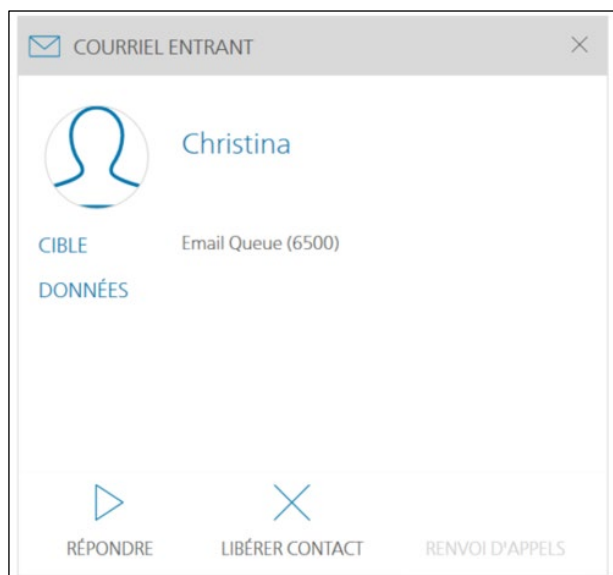


Le tableau ci-dessous décrit les champs affichés dans la boîte de dialogue 'iceBar : Courriel reçu'.

Courriel reçu	
Champ	Description
<b>De</b>	Le nom et l'adresse courriel de l'expéditeur du courriel.
<b>Heure de réception</b>	L'heure à laquelle le message a été envoyé depuis ice à l'adresse courriel de l'utilisateur.
<b>À</b>	Le nom et l'ID de quatre chiffres de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.
<b>Adresse cible</b>	L'adresse courriel à laquelle le courriel a été envoyé.
<b>Numéro de suivi</b>	Un numéro unique associé au fil de courriels, qui inclut le message original de l'expéditeur et toutes réponses subséquentes.



Courriel reçu	
Champ	Description
<b>ID de l'utilisateur destinataire</b>	L'ID d'utilisateur du dernier utilisateur qui a traité ce fil de courriels. L'application peut être configurée pour acheminer une réponse à l'utilisateur qui a précédemment traité le fil de courriel. Si l'utilisateur n'est pas connecté, le message peut être acheminé à la file d'attente.

Les utilisateurs sont également avisés d'un courriel entrant par la boîte de dialogue 'iceBar : Courriel entrant', comme montré ci-dessous.



Les champs affichés dans la fenêtre 'Courriel entrant' sont décrits dans le tableau ci-dessous.

iceBar: Courriel entrant	
Champ	Description
<b>Cible</b>	La file d'attente de courriel à laquelle le message a été envoyé.
<b>Données d'utilisateur</b>	Toute donnée transmise par l'application.

iceBar: Courriel entrant	
Champ	Description
	Bouton 'Répondre'. Lorsque l'utilisateur clique sur ce bouton, le courriel est acheminé à sa boîte de réception. <b>Note :</b> si la classe de service Réponse automatique courriel ou MI est activée, ce bouton sera désactivé.
	Bouton 'Libérer'. Cliquer sur ce bouton retourne le message à la file d'attente si la fonction Réponse automatique est désactivée.
<b>Réacheminer à:</b>	Cette option est grisée. Vous ne pouvez pas réacheminer les courriels entrants. Ce bouton n'est utilisé que pour les appels.

Un courriel peut vous être présenté de deux façons :

- Le courriel provient de la file d'attente
- Le courriel est une réponse d'un expéditeur d'un message qui vous avez traité précédemment.

## Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e)

Pour recevoir un courriel de la file d'attente, vous devez être en état Prêt. Lorsque vous recevez un courriel, la boîte de dialogue « Courriel reçu » s'affiche, et le bouton Prêt bascule et indique l'état Courriel.

Si vous avez la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

Pour traiter le courriel :

1. Cliquez sur *OK* dans la boîte de dialogue "Courriel reçu ».

**Note :** Votre configuration peut exiger que vous cliquiez sur « Répondre » dans iceBar pour accepter le courriel.

Notez que la barre latérale a changé et indique que vous êtes En contact et la barre d'outils iceBar change pour refléter que vous êtes dans l'État En courriel.

2. Rendez-vous à votre client courriel (i.e. Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.), et ouvrez le nouveau courriel qui se trouve dans votre boîte.

L'objet contient le numéro de suivi ainsi que l'entête contenant l'objet du courriel. (par ex. Warranty Claim[00000033-138D-000003E8]).

3. Lorsque vous avez répondu au courriel, cliquez sur la *barre latérale* pour vous retirer de l'état En Courriel.

**Note :** Selon votre configuration, votre état peut être automatiquement basculé à l'état Prêt après un délai prédéterminé.

Vous pouvez également cliquer sur l'écran d'utilisateur et sélectionner le bouton *Pas prêt* du menu défilant pour passer à l'état Pas prêt.

**Note:**

- Assurez-vous de répondre au courriel qui vous a été acheminé dans ice et non pas directement à l'expéditeur. Si vous répondez directement à l'expéditeur, le courriel ne sera pas pisté dans ice.

**Exemple :** Pour répondre correctement à un courriel d'ice au moyen de Microsoft Outlook, cliquez sur le bouton *Répondre*, tapez votre réponse et envoyez le courriel. Votre réponse est acheminée à l'expéditeur dans ice et l'expéditeur verra l'adresse courriel "système" lorsqu'il recevra votre réponse, plutôt que votre adresse courriel. Votre réponse et toutes réponses subséquentes du client seront pistées dans ice.

- Il est possible de traiter plus d'un contact à la fois. Par exemple, vous pouvez vous placer en état Prêt tout en répondant à un courriel et répondre à un appel ou recevoir un autre courriel de la file d'attente. Cependant, ceci faussera les statistiques pour ce qui concerne la durée de votre état Courriel.
- Si vous incluez des destinataires additionnels, vous pouvez ajouter leurs adresses courriel dans le champ *à* et/ou *cc*. Assurez-vous de garder l'adresse iceMail dans le champ *À* afin que votre courriel demeure pisté dans ice. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceMail*.

## Prise d'un courriel d'une file d'attente

Un contact peut être "pris" d'une file d'attente dont vous ne traitez normalement pas les contacts. La prise de courriels en file d'attente peut être utile dans les centres de contact qui ne souhaitent traiter des courriels que dans les périodes où ils ne sont pas occupés à traiter des appels. Chaque méthode de réception de courriels en file d'attente est décrite dans les rubriques qui suivent.

Par exemple, vous pourriez être un utilisateur du service à la clientèle qui ne traite que des appels provenant de la file d'attente du service à la clientèle. Lorsque la file d'attente du service à la clientèle est moins occupée, vous pouvez noter que des courriels sont en attente dans la file d'attente de courriel du service à la clientèle (à laquelle vous n'êtes pas affecté(e)), et vous pouvez prendre le courriel qui attend depuis le plus longtemps dans cette file d'attente.

Il y a deux façons de le faire :

- Au moyen de la boîte de dialogue des Statistiques de file d'attente dans iceBar ; OU
- Au moyen du bouton *Prise de contact* dans iceBar.

Pour prendre un contact d'une file d'attente au moyen de la boîte de dialogue des Statistiques de file d'attente :

1. Ouvrez la boîte de dialogue des Statistiques de file d'attente dans iceBar.

	6001	6002	6003
Nom abrégé	Sales	TechSupp	CustServ
État	Jour	Jour	Nuit
Contacts en file d'attente (#)	0	0	0
Plus ancien en file d'attente	0	0	0
Utilisateurs connectés (#)	0	0	0
Utilisateurs en contact (#)	0	0	0
Utilisateurs Prêts (#)	0	0	0
Offerts (#)	0	0	0
Traités (#)	0	0	0
Traités autre file (#)	0	0	0
Abandons (#)	0	0	0
TMA Offerts	00:00:00	00:00:00	00:00:00
TMA contacts traités	00:00:00	00:00:00	00:00:00
TMA tous contacts traités	00:00:00	00:00:00	00:00:00
TMA des abandons	00:00:00	00:00:00	00:00:00
DMR (s)	00:00:45	00:00:45	00:00:45
DMR (s) cible 2	00:01:00	00:01:00	00:01:00
Niveau de service (%)	0	0	0
Niveau de Service 2 (%)	0	0	0
Temps d'attente estimatif	00:00:00	00:00:00	00:00:00
% traités	100	100	100
% abandons	0	0	0
Abandons court (#)	0	0	0
Inclure dans les statistiques sommaires	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Prise de contact	Prise de contact	Prise de contact	Prise de contact

Trouvez la colonne qui représente la file d'attente qui contient le courriel que vous désirez prendre.

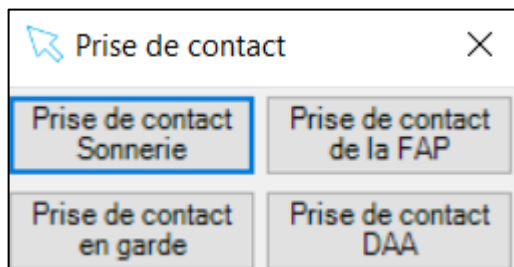
2. Cliquez sur le bouton *Prise de contact* situé dans la ligne inférieure de cette colonne.

La boîte de dialogue "Courriel reçu" s'affiche. Reportez-vous à la rubrique ci-dessus pour des détails sur la manière de traiter le courriel.

Pout prendre un contact d'une file d'attente au moyen du bouton Prise de contact :

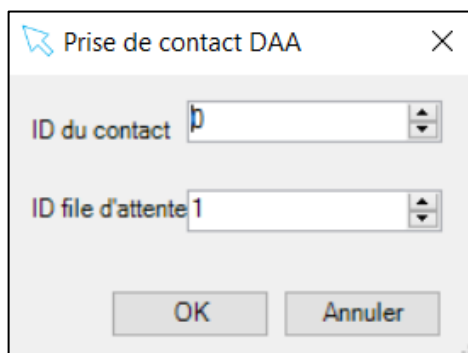
1. Cliquez sur le bouton Prise de contact dans iceBar.

La boîte de dialogue 'Prise de Contact' s'affiche.

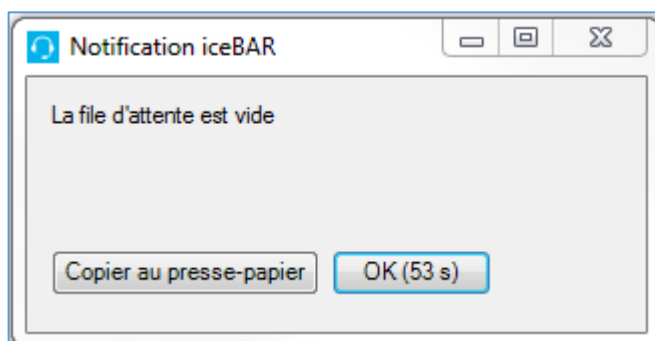


2. Cliquez sur *Prise de contact DAA*.

La boîte de dialogue 'Prise de contact DAA' s'ouvre.



3. Utilisez le clavier de l'ordinateur pour entrer l'ID de file d'attente de la file d'attente de laquelle vous désirez prendre un contact.
4. Cliquez sur *OK* pour vous connecter au contact qui a attend le plus longtemps dans la file d'attente que vous avez spécifiée.
5. S'il n'y a pas de contact en attente dans la file d'attente sélectionnée, vous entendrez une tonalité tous circuits occupés et verrez le message ci-dessous.



Vous pouvez utiliser la boîte de dialogue des Statistiques de file d'attente pour déterminer s'il y a des courriels en attente dans la file d'attente avant d'utiliser la fonction Prise de contact DAA. Reportez-vous au Chapitre 5: Statistiques de file d'attente pour plus d'information sur la fenêtre des Statistiques de file d'attente.

## Réception d'un courriel direct

Si l'utilisateur A répond à un courriel et que le client envoie une réponse à la réponse de l'utilisateur, ice peut être configuré pour acheminer le message de réponse à l'utilisateur A. Cette personnalisation est effectuée au moyen de Workflow. Dans ce cas, lorsque l'utilisateur A reçoit ce courriel il s'agit d'un courriel direct parce qu'il ne provient pas d'une file d'attente. Si l'utilisateur A est en état Prêt, le courriel lui est présenté comme décrit dans la rubrique précédente. Si l'utilisateur est connecté mais en état Pas prêt, le courriel attend dans la FAP de l'utilisateur.

ice peut être configuré pour vous répondre au lieu d'acheminer le courriel à la file d'attente. Dans ce cas, si vous avez traité un courriel, l'expéditeur répond directement au courriel que vous avez envoyé. Si vous êtes en état Prêt, le courriel vous est présenté comme décrit à la rubrique précédente.

Un courriel direct est placé dans votre file d'attente personnelle (FAP) si vous traitez un autre contact ou si vous êtes en état Pas prêt. Contrairement aux appels téléphoniques, les courriels ne sont pas affectés par les paramètres de débordement de la FAP. Par conséquent, un courriel attend dans la FAP de l'utilisateur jusqu'à ce qu'il y réponde. Selon l'état dans lequel vous êtes lorsque le message arrive dans votre FAP, vous pouvez récupérer le message à l'aide d'une des méthodes suivantes :

- Si vous êtes en état Pas prêt lorsque le message arrive dans votre FAP, placez-vous simplement en état Prêt pour recevoir le courriel.
- Si vous traitez un appel lorsque le message arrive dans votre FAP, vous pouvez utiliser la fonction de bascule pour mettre votre appelant en attente et recevoir le courriel.

Si vous traitez un courriel lorsque le message arrive dans votre FAP, vous devez vous retirer de l'état Courriel et vous placer en état Prêt avant de pouvoir recevoir le courriel qui attend. Pour plus d'information sur la fenêtre de la FAP, reportez-vous au Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

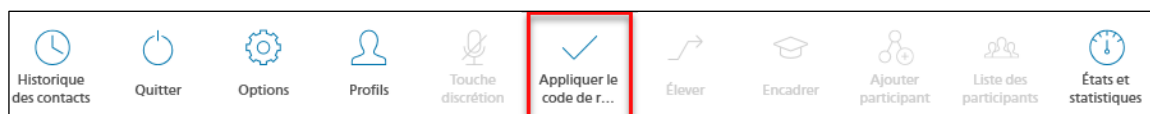
## Codes de résolution de courriels

Les utilisateurs peuvent attacher des codes de résolution aux courriels qu'ils traitent, au moyen du bouton Appliquer le code de résolution dans iceBar. Les codes sont suivis dans iceReporting et sont configurés dans les fichiers de configuration d'iceBar.

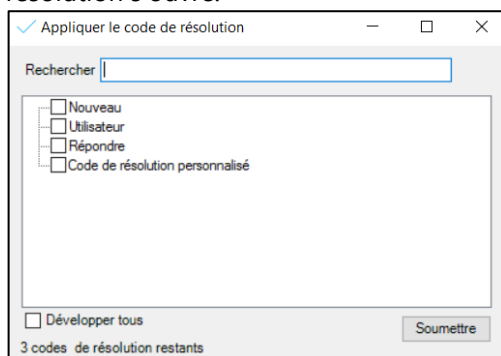
Les codes de résolution de courriels s'appliquent aux courriels directs et aux courriels en file d'attente.

### Sélection d'un code de résolution

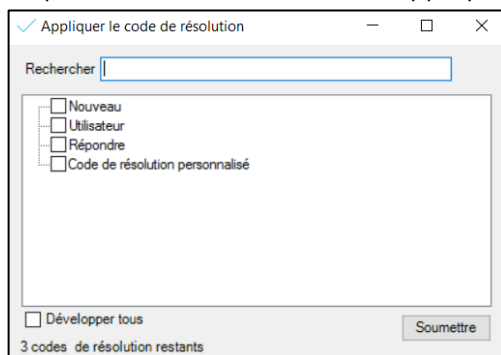
1. Le bouton Appliquer le code de résolution est activé lorsque l'utilisateur accepte un courriel (c. à d. il entre dans l'état Courriel).



2. Lorsque vous cliquez sur le bouton, une fenêtre contenant une liste de codes de résolution s'ouvre.



3. Cliquez sur le code de résolution approprié. Il devient estompé.



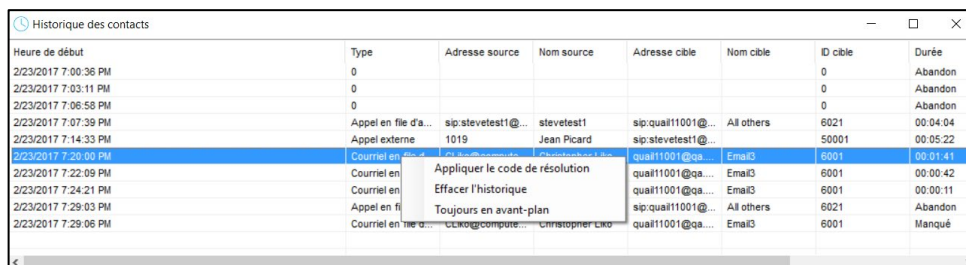
**Note :** Si vous avez cliqué accidentellement sur le mauvais code de résolution, vous pouvez écraser votre sélection en cliquant sur un autre code de résolution.

- Le code de résolution est attaché à ce courriel et l'utilisateur peut passer au prochain contact de la file d'attente.

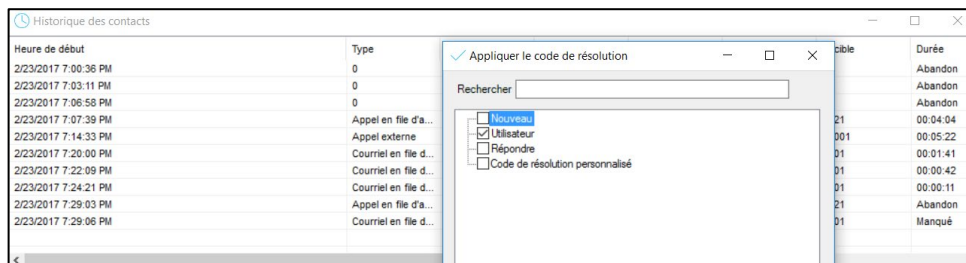
**Note :** Si la fonction Forcer code de résolution est activée, les utilisateurs doivent sélectionner un code de résolution avant de pouvoir changer leur état à Prêt. Si Forcer code de résolution n'est pas activée, les utilisateurs peuvent se placer en état Prêt avant de sélectionner un code de résolution.

Si Forcer code de résolution n'est pas activé, les utilisateurs peuvent revenir et appliquer un code de résolution.

- Dans iceBar, ouvrez la boîte dialogue Historique de contacts.
- Trouvez le courriel pour lequel vous désirez attribuer un code de résolution.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur cette entrée et sélectionnez Appliquer code de résolution.



- La boîte de dialogue Appliquer code de résolution apparaît.



- Cliquez sur le code de résolution approprié. Il devient estompé.

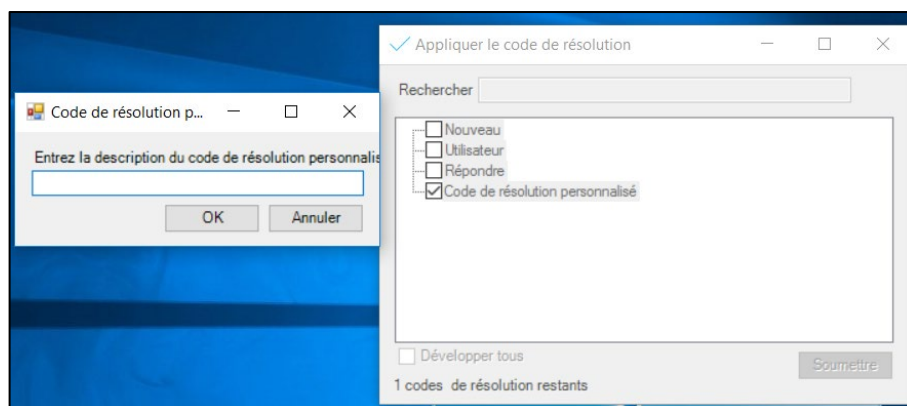
Le code de résolution est attaché à ce courriel et l'utilisateur peut passer au prochain contact dans la file d'attente.

## Création de vos propres codes

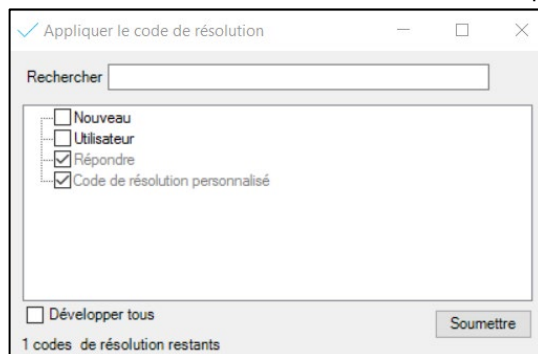
Des codes de résolution personnalisés peuvent être créés par les utilisateurs de type Chef d'équipe ou plus élevé.

Pour créer un nouveau code de résolution :

1. Pendant que vous êtes dans l'état COURRIEL, sélectionnez la boîte à cocher « Code de résolution personnalisé ». Une boîte de dialogue apparaît. Dans l'exemple ci-dessous, l'utilisateur a sélectionné Code de résolution personnalisé et tapé Transféré.



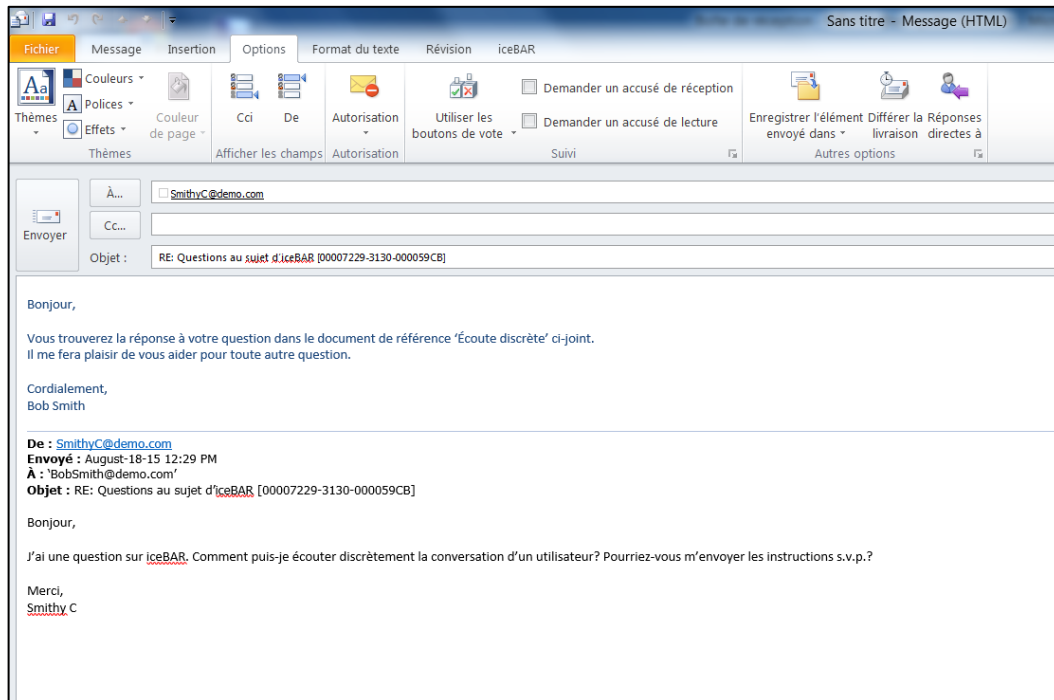
2. Entrez le code de résolution que vous désirez créer dans le champ.
  - a. Si vous tapez un code de résolution qui n'existe pas, un nouveau sera créé.
  - b. Si vous tapez un code de résolution qui existe déjà, iceBar utilisera le code de résolution existant.
3. Redémarrez iceBar et le code de résolution apparaîtra dans la liste



4. Tous les utilisateurs dans le commutateur verront le nouveau code de résolution. Le nouveau code de résolution est immédiatement pisté dans iceReporting.

## Réponse à l'expéditeur

Pour répondre à un message que vous recevez, cliquez simplement sur le bouton répondre et tapez le message. Notez que l'adresse de réponse est différente de l'adresse de l'expéditeur. Le message est plutôt envoyé à une adresse interne gérée par le serveur de courriel. La figure ci-dessous montre que la réponse est envoyée à smithyC@demo.com.



ice récupère le message, le traite et l'envoie à l'expéditeur original. Ce traitement permet au message d'être pisté.

**Note :** Si l'utilisateur répond directement à l'adresse courriel de l'expéditeur, le courriel ne sera plus pisté dans ice

## Transfert d'un appel ou d'un MI

Le bouton *Transfert d'appel* est disponible lorsque vous êtes dans un appel ou en état Courriel. Ce bouton vous permet d'effectuer un **transfert sans annonce** à une autre destination, ce qui signifie que vous n'avez pas la possibilité de parler au tiers avant qu'il ne reçoive le contact que vous lui transférez. Si vous désirez effectuer un **transfert d'appel avec annonce**, ce qui signifie que vous parlerez avec le tiers avant de lui transférer l'appelant original, reportez-vous à Consultation à la page 257.

Lorsque vous êtes en appel, qu'un appelant est en garde ou lorsque vous traitez un MI, vous pouvez utiliser le bouton *Transfert* dans iceBar pour transférer l'appelant vers une autre destination.

**Note:** Le bouton Transfert n'est pas disponible lorsque vous êtes en état En consultation ou En conférence.

Pour transférer un appelant :

1. Cliquez sur le bouton *Transfert* dans iceBar.
2. La boîte de dialogue 'Entrez la destination du transfert' apparaît.



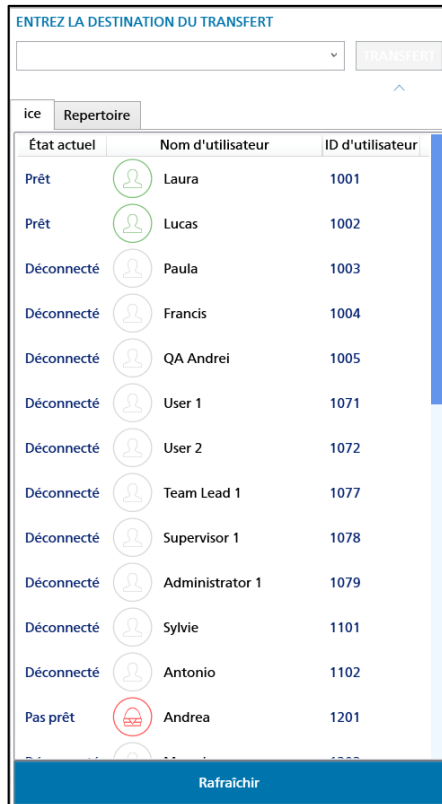
The image shows a dialog box titled "ENTREZ LA DESTINATION DU TRANSFERT". It contains a text input field with a small downward arrow on the right side. To the right of the input field is a button labeled "TRANSFERT". Below the input field and the "TRANSFERT" button is a blue button with a white downward arrow.

3. Entrez le numéro auquel vous désirez transférer l'appelant. Assurez-vous d'inclure l'indicatif régional. Cliquez sur *Transfert*.

Autrement, vous pouvez choisir une destination de transfert à partir d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour consulter une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant.



Une boîte de dialogue apparaît :



4. Mettez en évidence l'utilisateur auquel vous désirez transférer un appel et cliquez sur *Appeler*.  
L'appelant est immédiatement transféré et vous êtes prêt à traiter un autre contact.

Vous pouvez également utiliser la fenêtre de la FAP pour effectuer un transfert. Dans la fenêtre de la FAP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif et sélectionnez Transfert dans le menu qui apparaît. Pour plus d'information, reportez-vous au Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

Pour transférer un MI :

1. Cliquez sur le bouton Transfert dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrez la destination du transfert' apparaît.



2. Entrez l'adresse SIP à laquelle vous désirez transférer le MI. Cliquez sur Transfert.

Autrement, vous pouvez sélectionner une destination de transfert à partir d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour consulter la liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant



Une boîte de dialogue apparaît :

ENTREZ LA DESTINATION DU TRANSFERT

ice Repertoire

État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Prêt	Laura	1001
Prêt	Lucas	1002
Déconnecté	Paula	1003
Déconnecté	Francis	1004
Déconnecté	QA Andrei	1005
Déconnecté	User 1	1071
Déconnecté	User 2	1072
Déconnecté	Team Lead 1	1077
Déconnecté	Supervisor 1	1078
Déconnecté	Administrator 1	1079
Déconnecté	Sylvie	1101
Déconnecté	Antonio	1102
Pas prêt	Andrea	1201

Rafraichir

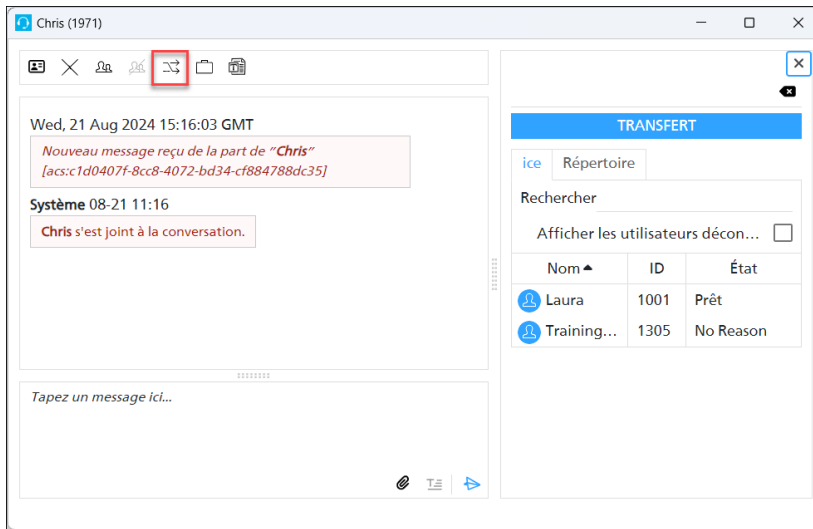
3. Sélectionnez l'utilisateur à qui vous désirez transférer le MI et cliquez sur Transfert.

Le participant original est immédiatement transféré et vous êtes maintenant libre pour traiter un autre contact.

## Transfert à l'aide du icePhone

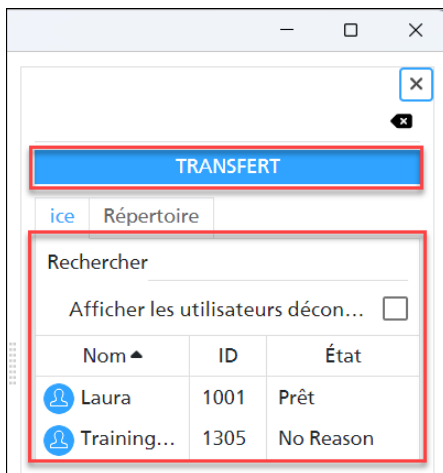
Vous pouvez également utiliser le bouton Transfert avec le icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Transfert de la fenêtre du client de clavardage icePhone.

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



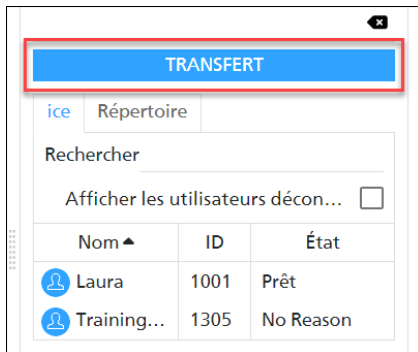
Entrez le numéro de file d'attente, l'ID d'utilisateur ou l'adresse SIP à qui vous aimeriez transférer le MI.

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



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

Cliquez sur Transfert.



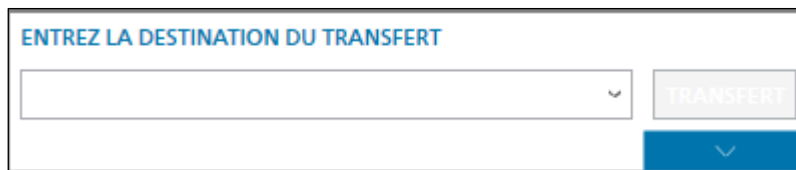
Le MI est maintenant transféré à la destination que vous avez entrée. Vous êtes placé en état Post-contact ou Prêt pour traiter le prochain contact.

## Transfert d'un courriel

Un courriel actif reçu dans ice peut être transféré dans ice à un autre utilisateur, à un NA de l'application ou à une adresse courriel externe. Ceci est utile dans le cas où les courriels arrivent dans la mauvaise file d'attente ou lorsque les courriels arrivent au centre de contact par erreur. Par exemple, pensez à un centre de contact de soutien qui recevrait un nouveau courriel concernant une nouvelle vente ; ce courriel doit être réacheminé à l'extérieur d'ice au service des ventes. Après le transfert, la propriété du courriel est également transférée au prochain individu (c. à d. lorsque l'agent du service des ventes clique sur Répondre à ce courriel, il répond au client, pas à la personne qui lui a fait suivre le courriel).

Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar :

1. Pendant que vous êtes en état Courriel, cliquez sur le bouton transfert dans iceBar.  
La boîte de dialogue Transfert de courriel apparaît.



2. Cliquez sur le bouton ellipses dans la boîte de dialogue pour faire apparaître une liste d'utilisateurs ice qui sont des utilisateurs courriel.

**Note :** seuls les utilisateurs désignés pour traiter des courriels dans ice et qui ont des adresses courriel configurées s'affichent.



3. Sélectionnez l'utilisateur à qui vous désirez transférer le courriel en cliquant sur la ligne appropriée.

**Note :** Il est recommandé de vérifier l'état actuel de l'utilisateur pour déterminer s'il convient de lui acheminer le courriel ou pas à ce moment-ci.

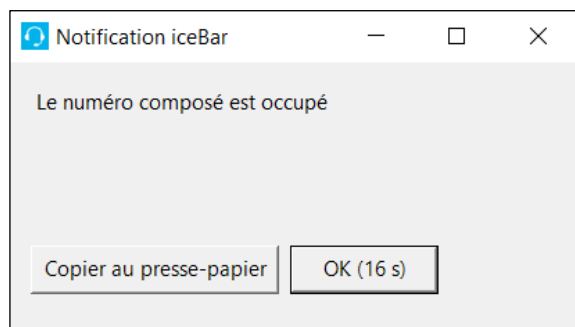
4. Cliquez sur *OK*.
5. Dans la boîte de dialogue Transfert de courriel, cliquez sur *Transférer*.

Vous êtes maintenant placé en état Traitement post-contact ou en état Prêt selon votre configuration.

## Messages d'erreur courants lors du transfert d'un courriel à un utilisateur ice

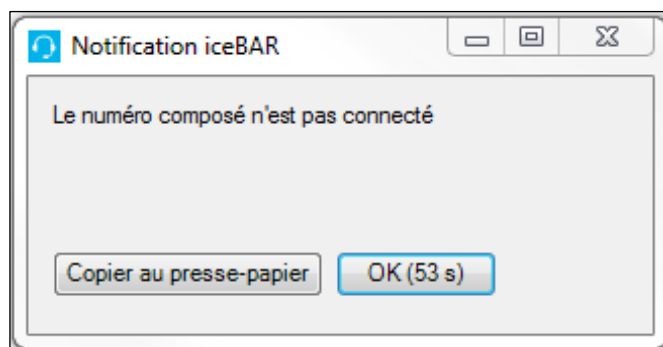
Si l'utilisateur auquel vous transférez un courriel n'est pas dans un état approprié pour recevoir un courriel, vous pouvez recevoir un des messages d'erreur suivants et le transfert ne s'effectuera pas.

### **La destination appelée est Occupée**



Ce message d'erreur apparaîtra si vous tentez de transférer un courriel à un utilisateur qui est déjà en état Courriel.

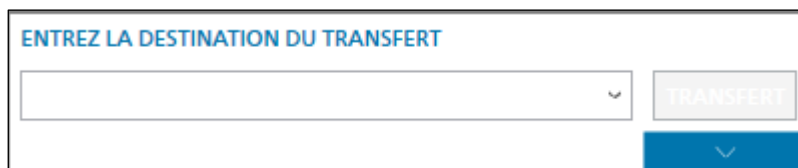
### **La destination appelée n'est pas connectée**



Ce message d'erreur apparaîtra si vous tentez de transférer un courriel à un utilisateur qui n'est pas connecté.

## Pour transférer un courriel à un NA de l'application :

1. Pendant que vous êtes en état Courriel, cliquez sur le bouton transfert dans iceBar.  
La boîte de dialogue Transfert de courriel apparaît.



ENTREZ LA DESTINATION DU TRANSFERT

Champ de saisie : [ ]

Bouton : TRANSFERT

Bouton de confirmation : [ ]

2. Entrez le NA (numéro d'appel) de l'application à laquelle vous désirez transférer le courriel.
3. Cliquez sur *Transfert*.  
Vous êtes maintenant placé en état Traitement post-contact ou en état Prêt pour traiter le prochain contact, selon votre configuration.

## Pour transférer un courriel à une adresse courriel externe :

1. Pendant que vous êtes en état Courriel, cliquez sur le bouton transfert dans iceBar.  
La boîte dialogue Transfert de courriel apparaît.



ENTREZ LA DESTINATION DU TRANSFERT

Champ de saisie : [ ]

Bouton : TRANSFERT

Bouton de confirmation : [ ]

2. Entrez l'adresse courriel à laquelle vous désirez transférer le courriel.
3. Cliquez sur *Transfert*.  
Vous êtes maintenant placé en état Traitement post-contact ou en état Prêt à traiter le prochain contact, selon votre configuration.

## Réception d'un MI de la file d'attente

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

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

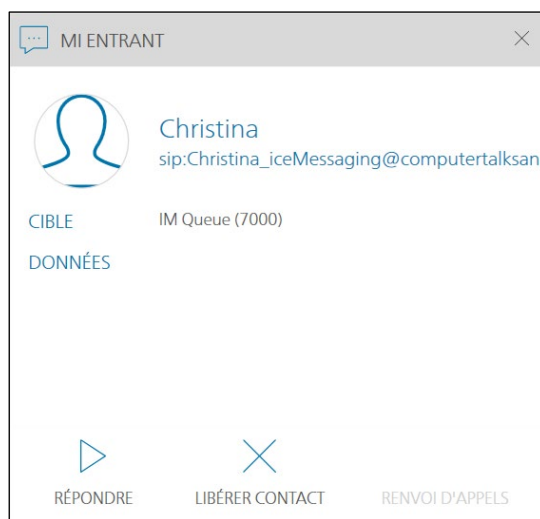
Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter différents types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs MI dédiés et configurés pour ne traiter que des MI.

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




### Note:

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

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



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

MI entrant	
Champ	Description
<b>Cible</b>	La file d'attente de MI à laquelle le message a été envoyé.
<b>Données d'utilisateur</b>	Toutes données que l'expéditeur du MI a pu entrer.
	Le bouton 'Répondre'. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, ice achemine le MI à votre client Microsoft Teams. Il est nécessaire de cliquer sur ce bouton uniquement si la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI est désactivée.
	Le bouton 'Libérer l'appel'. ice retourne le message à la file d'attente.
	Cette option est estompée. Vous ne pouvez pas réacheminer les MI entrants.

Pour traiter le MI

**Note:** Si vous avez la classe de service Réponse automatique courriels ou MI, vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

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

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

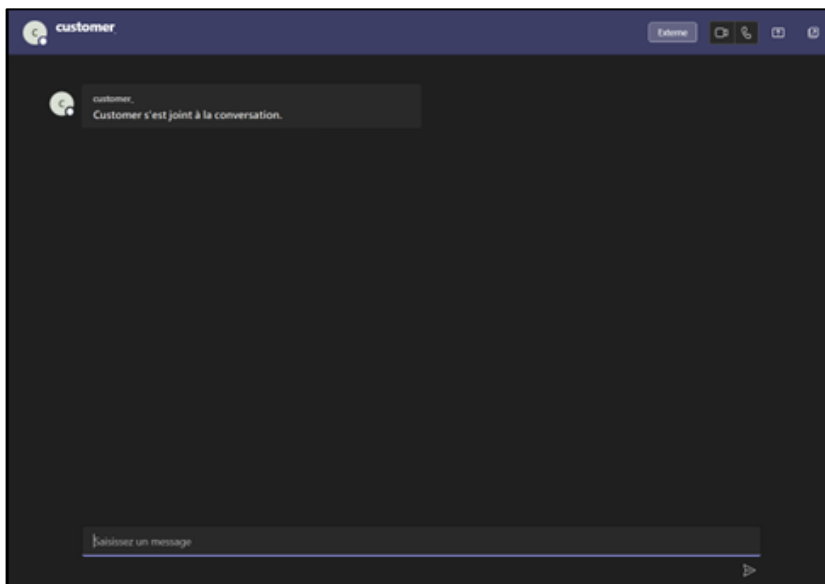
2. Le client Microsoft Teams s'ouvre.

### Utilisateur en mode Raccroché

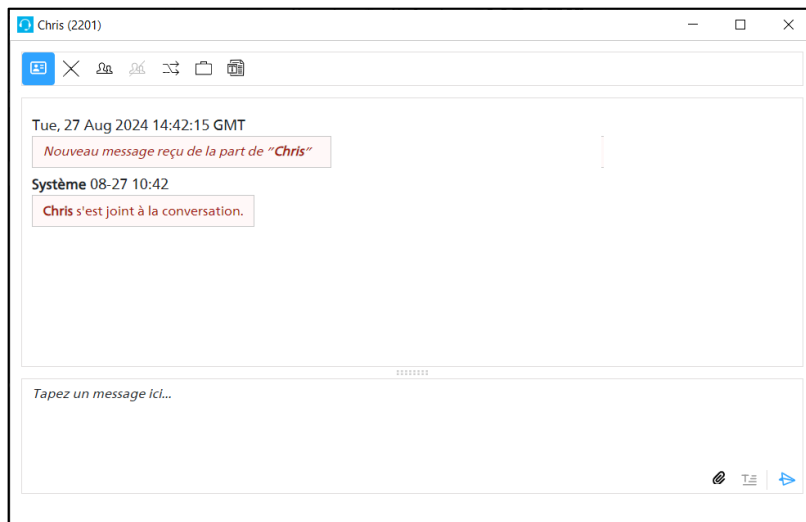
Si le mode raccroché est actif pour votre profil, vous devez cliquer sur le bouton *Répondre* dans la fenêtre de notification du Mi entrant et *Accepter* dans la fenêtre de notification de Microsoft Teams pour ouvrir la fenêtre de conversation du MI.

### Utilisateurs en mode Décroché

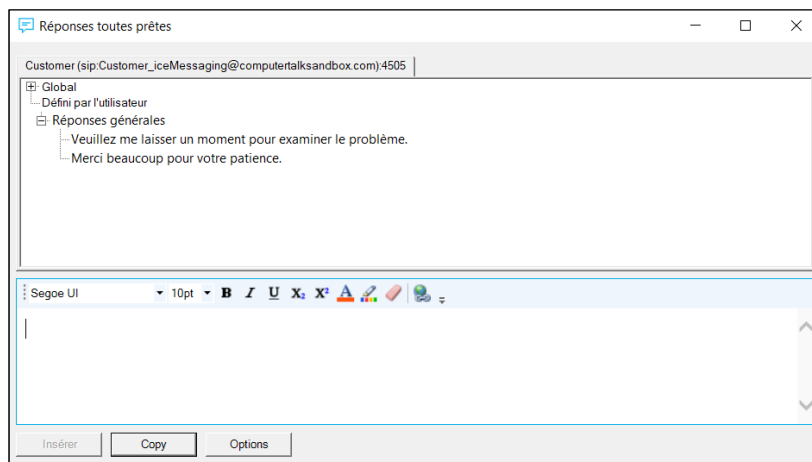
- a) Si le mode Décroché est actif pour votre profil, cliquez simplement sur le bouton Répondre dans la fenêtre de notification MI entrant.
- b) La fenêtre de conversation du MI apparaît lorsque vous cliquez sur le bouton Répondre.



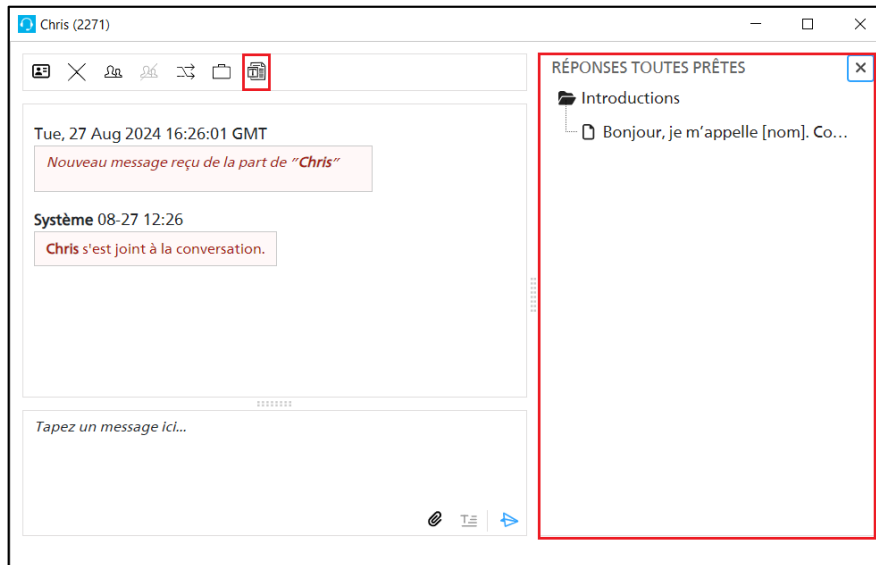
Si le icePhone est configuré pour votre profil, le client icePhone s'ouvre avec la conversation MI après que vous avez cliqué sur le bouton Répondre



c) Si les réponses toutes prêtes sont actives, elles s'ouvrent dans une autre fenêtre.

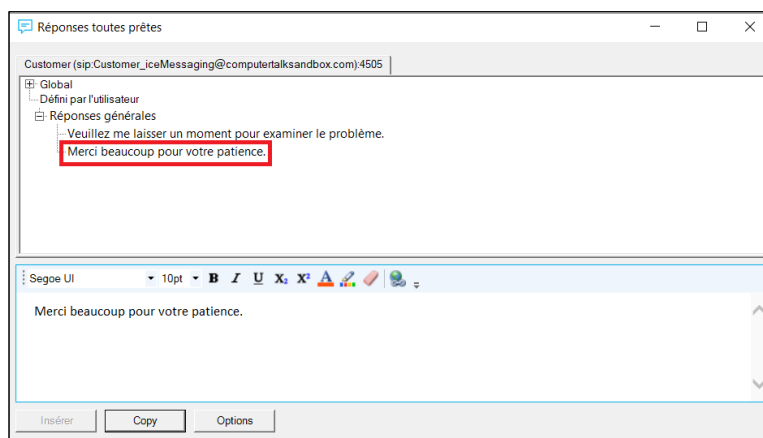


Si le icePhone est configuré pour votre profil et que les réponses toutes prêtes sont actives, le bouton Réponses toutes prêtes est disponible dans la fenêtre du client icePhone.

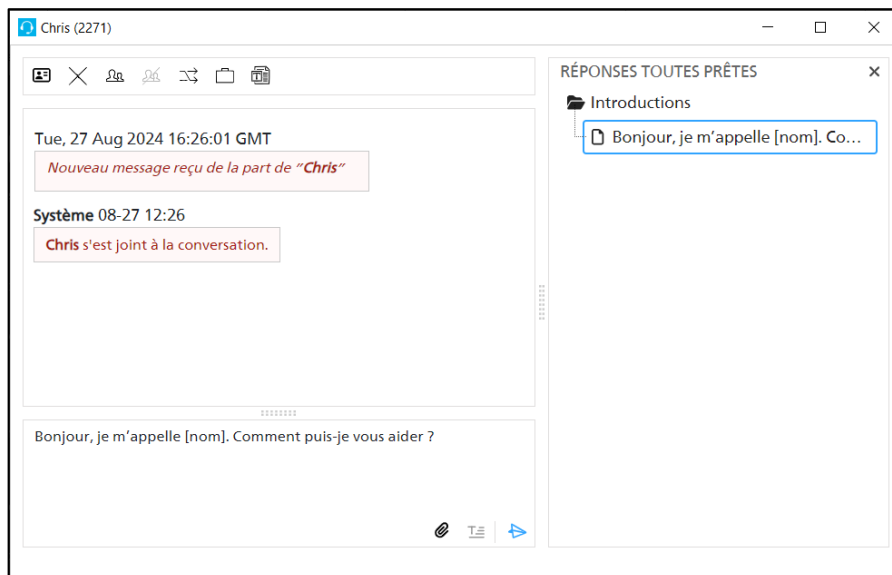


d) Le contenu du MI est situé dans la boîte de texte supérieure. Tapez votre réponse dans la boîte de texte inférieure ou sélectionnez une réponse toute prête et appuyez sur la touche 'Entrée' de votre clavier pour envoyer le message. Si vous désirez, vous pouvez redimensionner la fenêtre de clavardage et la liste de réponses toutes prêtes à l'aide de votre souris.

e) Pour utiliser les réponses toutes prêtes, sélectionnez simplement la réponse que vous aimeriez utiliser de la liste et cliquez sur Insérer. Autrement, vous pouvez double-cliquer sur l'entrée et elle apparaît automatiquement dans la boîte de conversation.



Notez que le contrôle orthographique est actif pour la boîte de texte. Il utilise le même moteur de contrôle de l'orthographe que celui disponible avec Microsoft Teams.



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

f) Pour modifier, ajouter ou supprimer des réponses toutes prêtes, cliquez sur le bouton *Options*.

Pour configurer les Réponses toutes prêtes pour le icePhone dans votre système, reportez-vous à Configuration des réponses toutes prêtes à la page 98.

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

g) Lorsque vous avez terminé la conversation, vous pouvez mettre fin au contact en cliquant sur le bouton Libérer dans votre barre d'outils iceBar.

Votre état devient immédiatement Prêt à moins que du temps de post-contact ne soit actif pour vous.

**Note:**

- Si la fonction de classe de service Permettre le traitement de MI multiples est activée pour vous, vous devez cliquer sur Prêt pour vous retirer de l'état En MI.
- Si vous fermez votre fenêtre durant un clavardage actif et que vous utilisez le icePhone, la fenêtre apparaît lorsque l'autre participant répond.
- Si vous minimisez la fenêtre durant un clavardage actif et que vous utilisez le icePhone, l'icône de votre barre des tâches clignote pour indiquer que vous avez un nouveau message.

h) Cliquez sur le bouton *Prêt* pour vous retirer de l'état Post-contact.

Vous pouvez également cliquer sur la *barre latérale* pour vous placer en état Pas prêt.

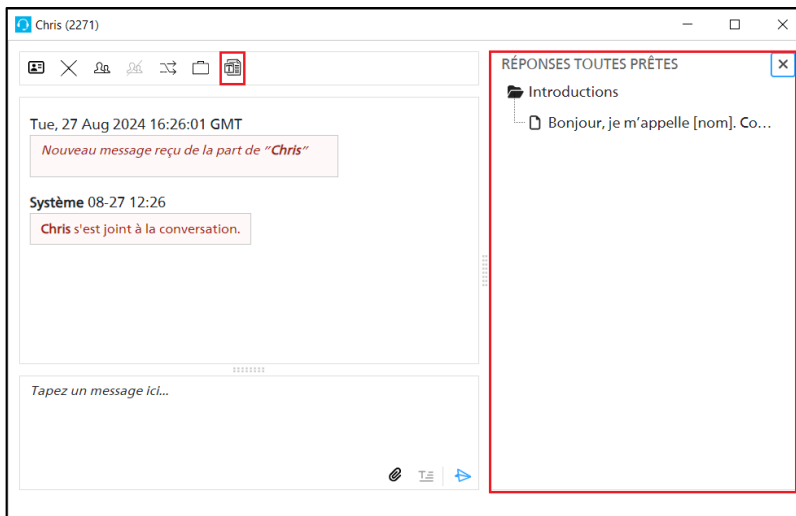
## Utilisation des Réponses toutes prêtes avec le icePhone

Le client de clavardage icePhone peut être utilisé pour traiter la réponse à des clavardages. Le client comprend un écran de contenu, dans lequel la conversation avec vos contacts s'affiche et un ensemble de boutons de traitement de contact dans la partie supérieure de la fenêtre.

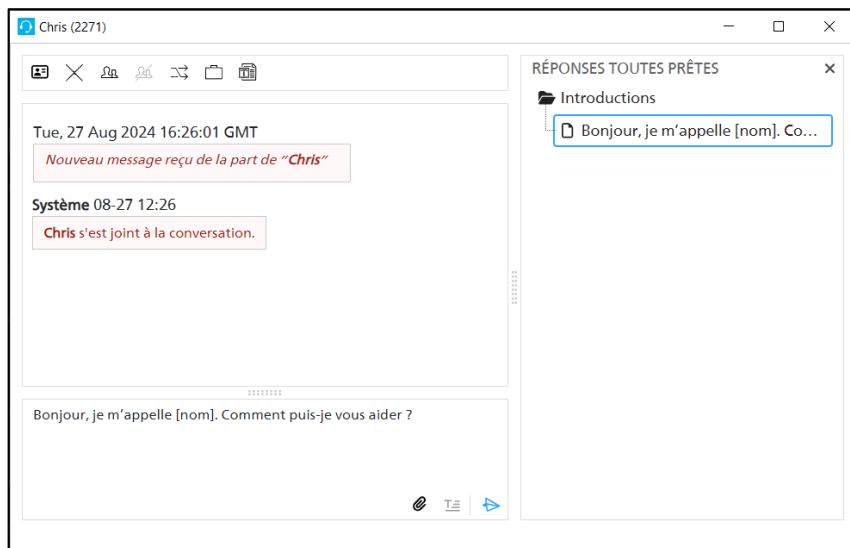
Les réponses toutes prêtes sont des réponses prédéterminées à des questions fréquentes. Les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête d'une liste prédéfinie durant les traitements d'un MI. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Réponses toutes prêtes.



Cliquez une fois sur le bouton Réponses toutes prêtes. La fenêtre des réponses toutes prêtes s'ouvre du côté droit.

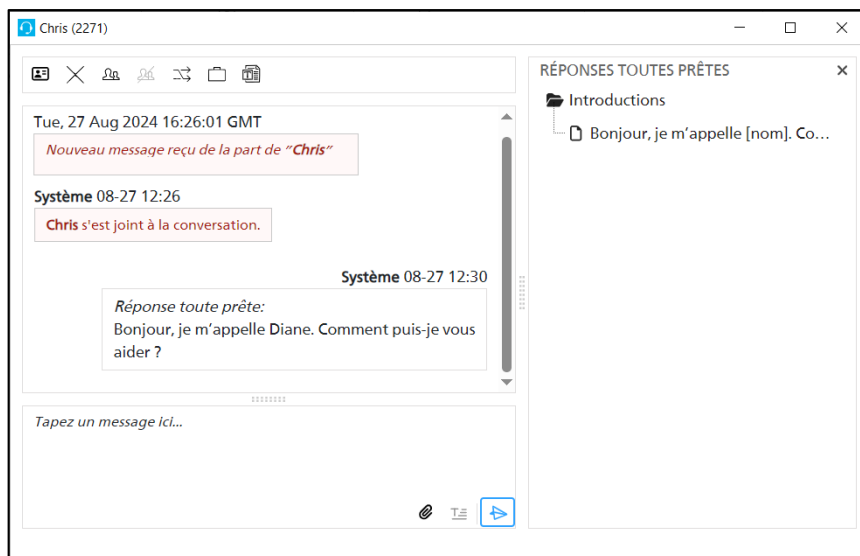


Cliquez sur la réponse toute prête que vous aimeriez entrer. Le texte apparaît dans votre boîte de message.



Vous pouvez également passer votre souris sur la réponse toute prête pour voir un aperçu de la manière dont le texte apparaîtra dans le clavardage.

Cliquez sur l'icône Envoyer. La réponse toute prête est envoyée à votre conversation de clavardage.



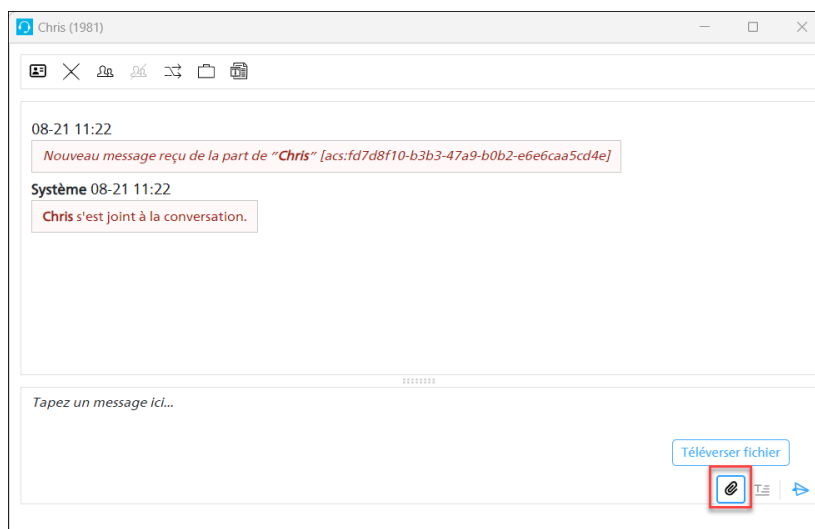
**Note:** Si vous fermez votre fenêtre durant un clavardage actif, la fenêtre apparaît lorsque l'autre participant répond.

Si vous minimisez la fenêtre durant un clavardage actif, l'icône de votre barre des tâches clignote pour indiquer que vous avez un nouveau message.

Pour configurer les réponses toutes prêtes dans votre système, s.v.p. reportez-vous à Configuration des réponses toutes prêtes à la page 98.

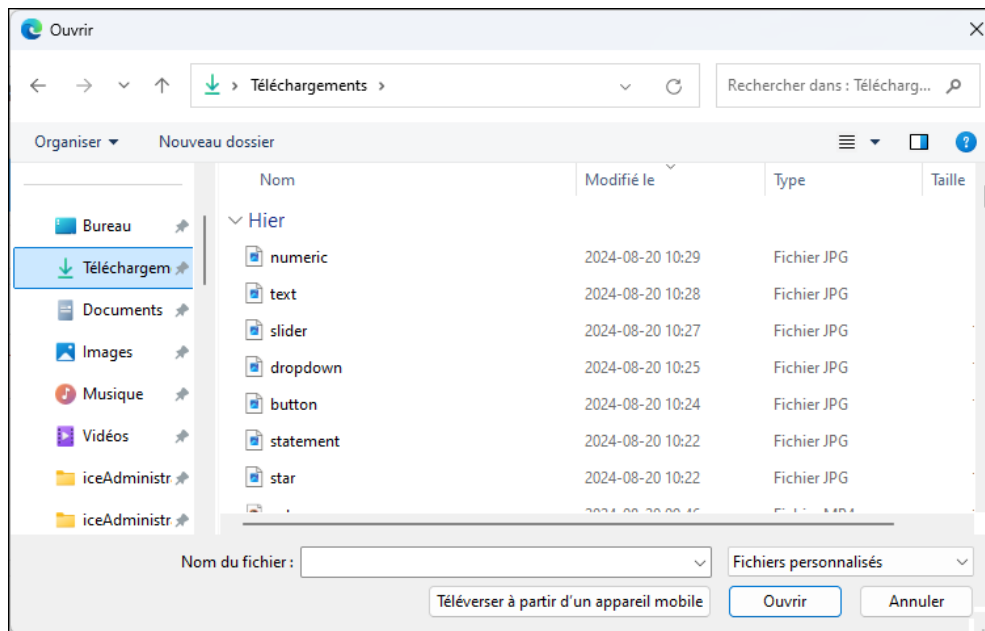
## Utilisation des pièces jointes aux contacts

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

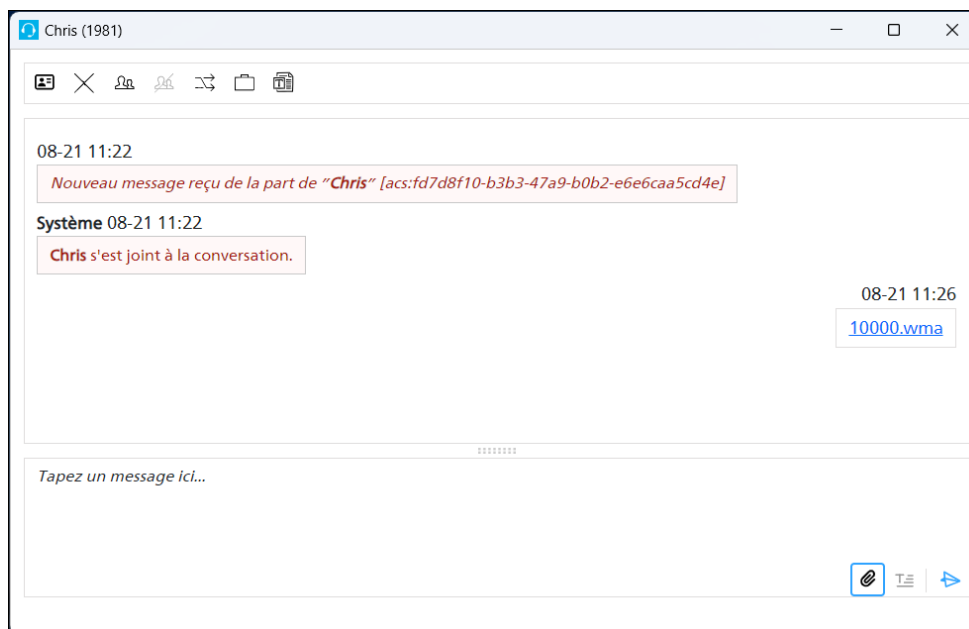


Pour téléverser un fichier dans le clavardage:

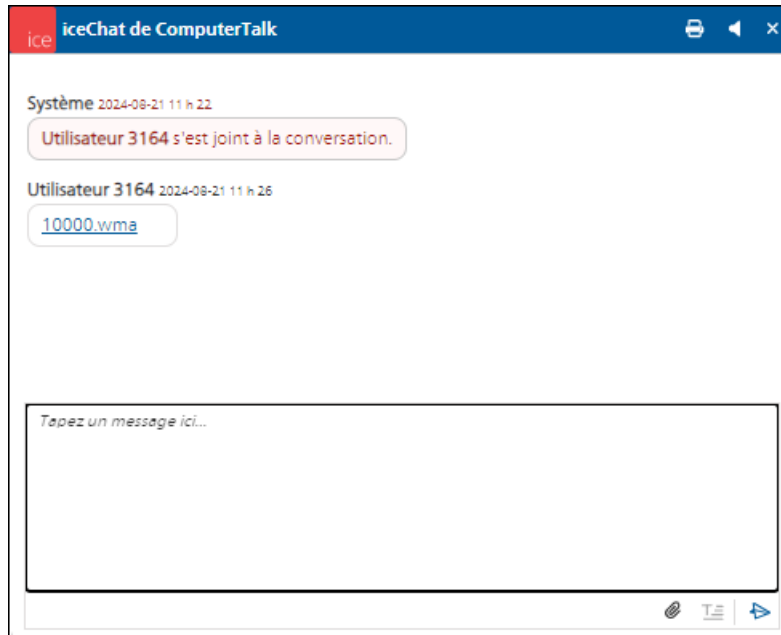
1. Cliquez sur le bouton "Téléverser fichier". iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers sur votre ordinateur local.



2. Sélectionnez un fichier à téléverser et à envoyer dans le clavardage.



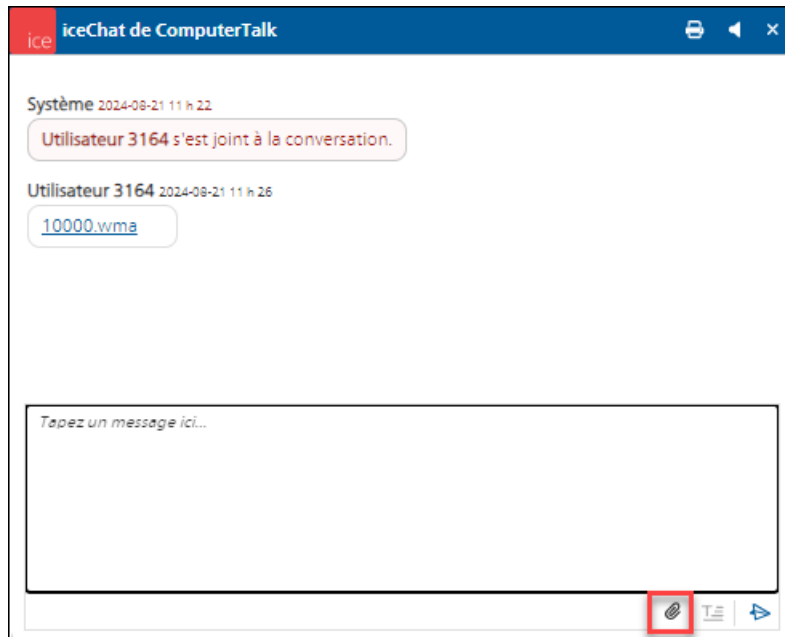
Lorsqu'un fichier a été téléversé, le visiteur du site web peut ouvrir le fichier sur son ordinateur local.



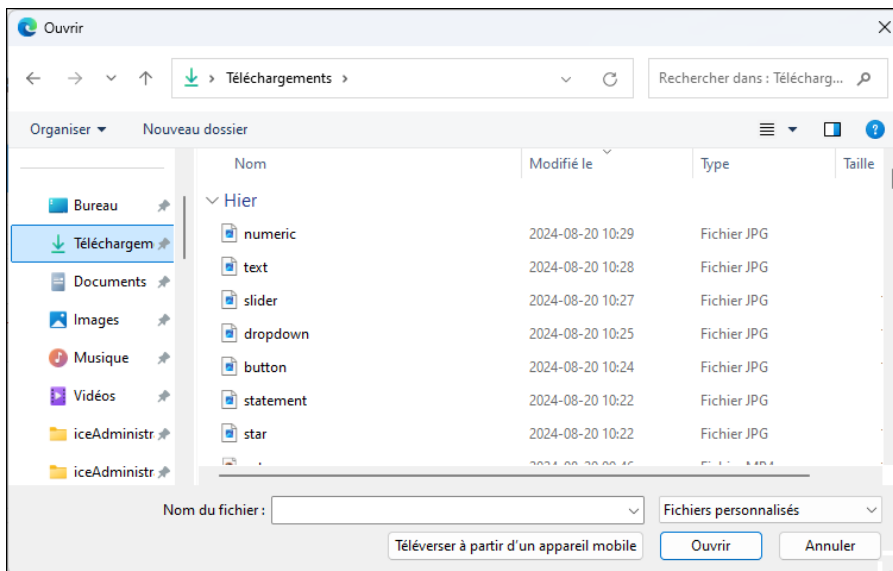
**Note:** Lorsque vous avez sélectionné une pièce jointe à téléverser dans le clavardage, elle ne peut être reprise ou annulée. Le lien de la pièce jointe n'est valide que pour une période définie dans les paramètres de pièce jointe.

S.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager* pour de plus amples renseignements sur les paramètres de Pièces jointes aux contacts.

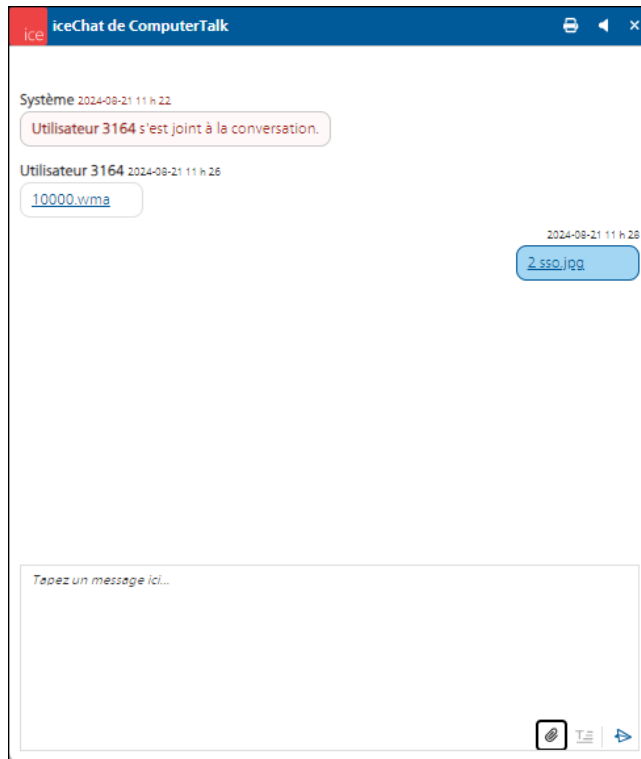
Les visiteurs du site web peuvent également cliquer sur le bouton Pièce jointe au contact dans la partie inférieure gauche de la fenêtre de clavardage pour téléverser des fichiers dans le clavardage.



La fenêtre de l'explorateur de fichiers s'ouvre et permet au visiteur du site web de sélectionner un fichier à téléverser dans le clavardage.



Lorsqu'un fichier a été sélectionné, il est envoyé dans la fenêtre de clavardage et l'utilisateur peut le voir.



Pour de plus amples renseignements sur les boutons de iceChat, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceChat*.

## Envoi d'un MI sortant


Pour envoyer un MI sortant:

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

La boîte de dialogue 'Entrer adresse MI' apparaît.



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

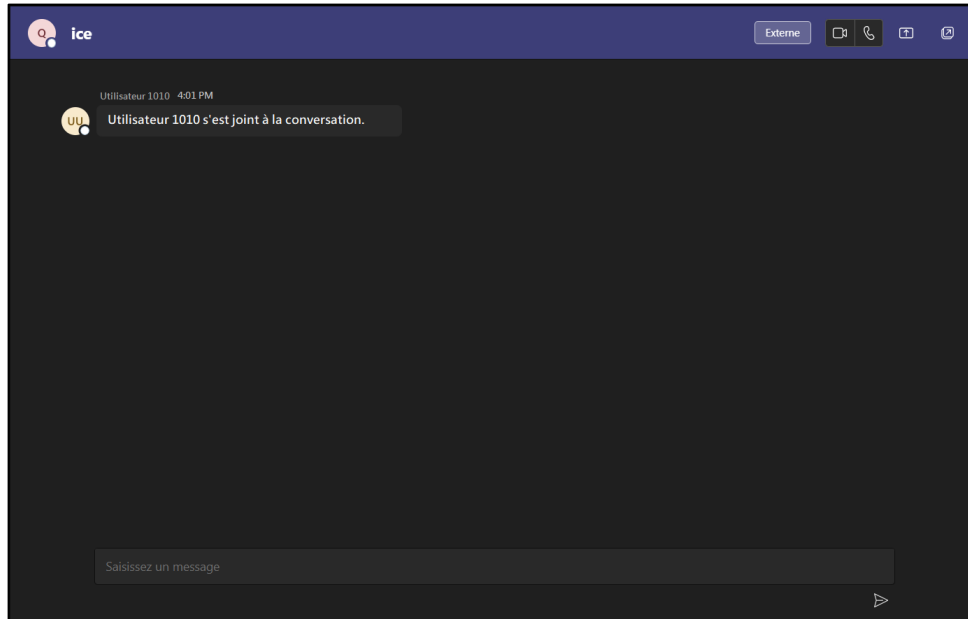
Ou, vous pouvez sélectionner une adresse d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour consulter une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant: 

Une boîte de dialogue apparaît :

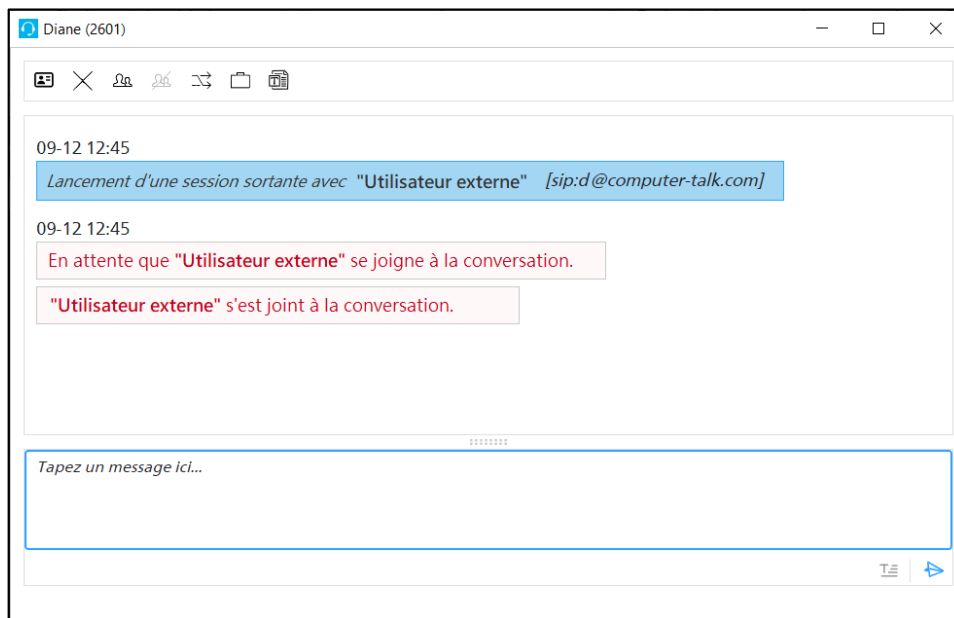


État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Déconnecté	Default User	1000
Prêt	Andrea	1001
Déconnecté	Team Lead 2	1002
Déconnecté	Team Lead 3	1003
Déconnecté	Team Lead 4	1004
Déconnecté	Supervisor 1	1005
Déconnecté	Supervisor 2	1006
Déconnecté	Supervisor 3	1007
Déconnecté	Supervisor 4	1008
Déconnecté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

3. Une nouvelle fenêtre de clavardage s'ouvre après un clic sur le bouton *Démarrer MI*.



Si le icePhone configuré pour le profil de l'utilisateur, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec le client icePhone.

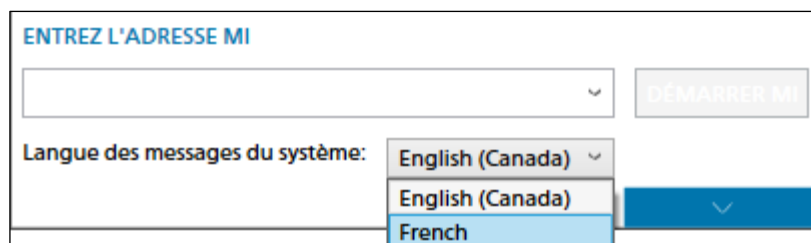


## Sélection de la langue

Les utilisateurs ont l'option de sélectionner une langue pour le système lorsqu'ils démarrent un MI sortant. Cette option n'est disponible qu'aux utilisateurs dont la barre d'outils iceBar a été configurée pour cette fonction.

Pour sélectionner une langue pour un MI sortant:

1. Cliquez sur le bouton *Démarrer MI*.
2. Utilisez le menu défilant Langue des messages du système pour sélectionner la langue du système pour votre MI sortant.



The screenshot shows a dialog box titled "ENTREZ L'ADRESSE MI". It contains a text input field with a dropdown arrow, a "DÉMARRER MI" button, and a section labeled "Langue des messages du système:" with a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing "English (Canada)" and "French" as options.

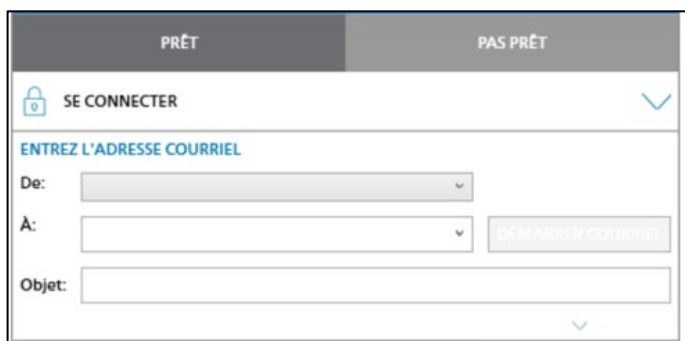
3. Lorsque vous démarrez votre MI le client reçoit les messages du système dans la langue sélectionnée.

## Envoi d'un courriel sortant

Pour envoyer un courriel sortant

1. Cliquez sur le bouton *Démarrer courriel* dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrez l'adresse courriel' apparaît.



The screenshot shows a dialog box titled "ENTREZ L'ADRESSE COURRIEL". It has a "SE CONNECTER" button at the top left and a "DÉMARRER COURRIEL" button on the right. Below these are three input fields: "De:", "À:", and "Objet:". There are also small dropdown arrows at the end of the "De:" and "Objet:" fields.

- Entrez l'adresse courriel sortante à partir de laquelle vous désirez envoyer le courriel. Ces adresses courriel sont configurées dans iceAdministrator.

Puis, entrez l'adresse courriel à laquelle vous désirez envoyer le courriel. Vous devez inclure sip: devant une adresse SIP. Ex: sip:asmith@company.com. Cliquez sur Démarrer courriel.

Autrement, vous pouvez sélectionner une adresse d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour consulter une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant. Une boîte de dialogue apparaît:

ENTREZ L'ADRESSE COURRIEL

De:

A:

Objet:

ice

État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Déconnecté	Default User	1000
Prêt	Andrea	1001
Déconnecté	Team Lead 2	1002
Déconnecté	Team Lead 3	1003
Déconnecté	Team Lead 4	1004
Déconnecté	Supervisor 1	1005
Déconnecté	Supervisor 2	1006
Déconnecté	Supervisor 3	1007
Déconnecté	Supervisor 4	1008
Déconnecté	Andrea	1009
Déconnecté	Louise	1011
Déconnecté	Sanjeev	1012
Déconnecté	Andrei	1013
Déconnecté	Biyang	1014
Déconnecté	Clement	1015
Déconnecté	Dormond	1016

## Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente

ice peut être configuré pour que les texto soient mis en file d'attente pour un groupe d'utilisateurs sélectionné. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages sous un numéro à code court ou à code long. Ces messages sont acheminés aux utilisateurs appropriés, selon la logique d'acheminement configurée pour le centre de contact.

Cette fonctionnalité nécessite la capacité de mise en file d'attente de MI.

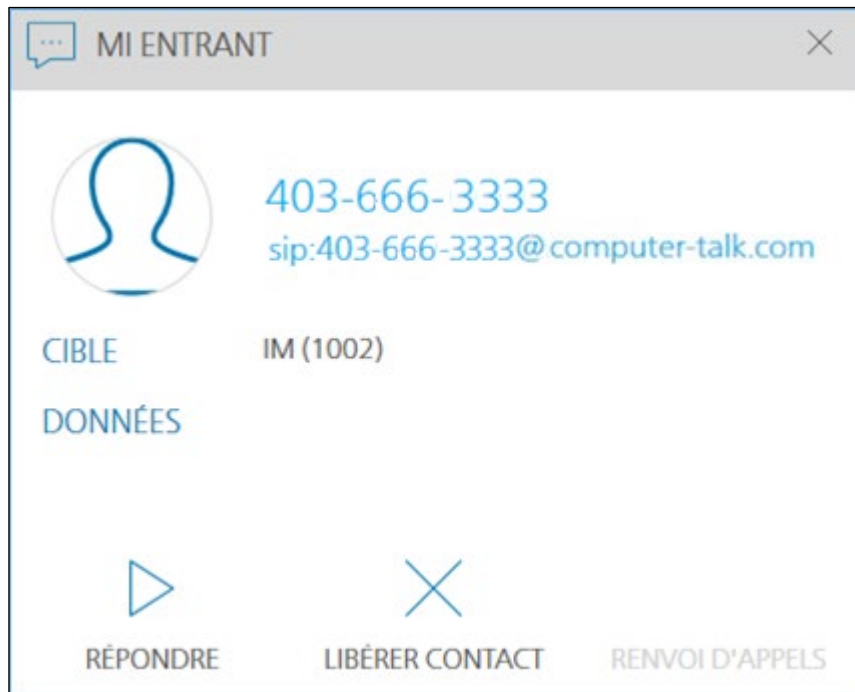
Ces utilisateurs peuvent être soit des utilisateurs réguliers configurés pour recevoir une variété de modalités ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux texto, configurés pour ne recevoir que des contacts texto.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des messages texto, vous êtes avisé d'un texto entrant au moyen de la boîte de dialogue 'MI entrant'. Les champs présentés dans cette boîte de dialogue sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsqu'un texto arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre casque d'écoute.



### Note:


- Si vous avez la fonction de classe de service Réponse automatique aux courriels ou aux MI, cette fenêtre vous sera présentée, cependant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre casque d'écoute et le texto vous sera immédiatement présenté.
- La messagerie textuelle rapide peut être utilisée pour communiquer avec les autres utilisateurs à l'interne. Pour plus d'information sur la messagerie textuelle rapide, reportez-vous à Messagerie textuelle rapide à la page 283.

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



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

MI entrant	
Champ	Description
<b>Cible</b>	La file d'attente de texto à laquelle le message a été envoyé.
<b>Données d'utilisateur</b>	Toutes données que l'expéditeur du texto a pu entrer.
	Bouton 'Répondre'. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, ice achemine le texto à votre client Microsoft Teams. Un clic sur le bouton 'Répondre' n'est nécessaire que si la classe de service Réponse automatique aux courriels/MI est désactivée.
	Bouton 'Libérer l'appel'. ice renvoie le message à la file d'attente.

MI entrant	
Champ	Description
 Renvoi d'appels	Cette option est grisée. Vous ne pouvez pas réacheminer des messages texto entrants.

Pour traiter le texto :

**Note :** Si vous avez la fonction de classe de service Réponse automatique aux courriels et aux MI, vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.



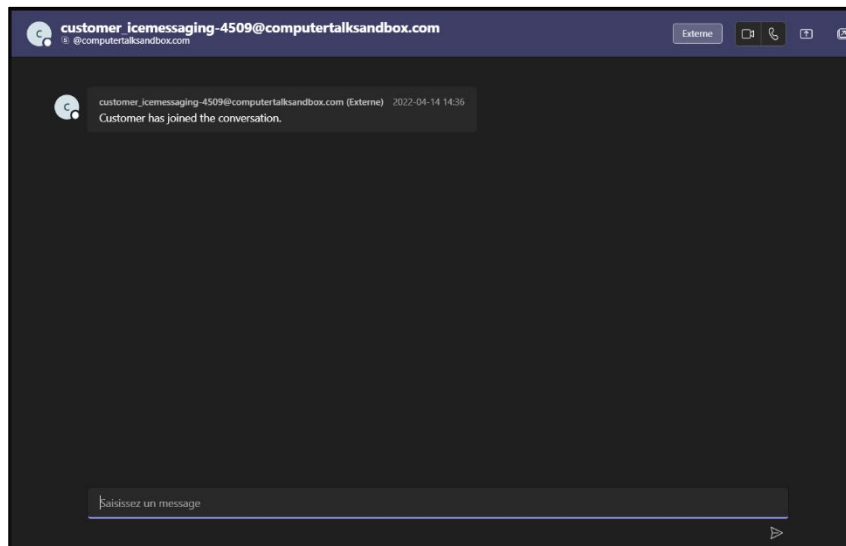
1. Cliquez sur le bouton *Répondre* dans la boîte de dialogue 'MI entrant'.  
Notez que le bouton *Prêt* change pour indiquer que vous êtes maintenant en état MI.
2. Le client Microsoft Teams s'ouvre.

### Agents en mode raccroché

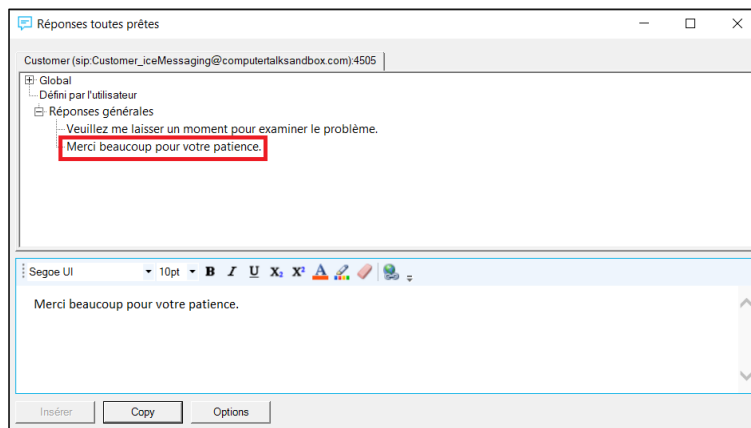
Si vous êtes configuré comme agent en mode raccroché, vous devrez cliquer sur 'Répondre' dans l'écran de notification de MI et sur 'Accepter' dans l'écran de notification de Microsoft Teams pour ouvrir la fenêtre de conversation du MI.

### Agents en mode décroché

- a. Si le mode décroché est activé pour votre profil d'utilisateur, vous n'aurez qu'à cliquer sur le bouton Répondre dans l'écran de notification MI entrant.
- b. La fenêtre de conversation du texto apparaît lorsque vous cliquez sur le bouton Répondre.
- c. Si les Réponses toutes prêtes sont activées, elles apparaîtront dans la fenêtre du texto.



- d. Le contenu du texto est situé dans la boîte de texte supérieure. Tapez votre réponse dans la boîte de texte inférieure ou sélectionnez une réponse toute prête et appuyez sur la touche 'Entrée' de votre clavier pour envoyer le message. Si vous désirez, vous pouvez redimensionner la fenêtre du texto de même que la liste de réponses toutes prêtes avec votre souris.
- e. Pour utiliser les réponses toutes prêtes, sélectionnez simplement la réponse que vous aimeriez utiliser et cliquez sur Insérer. Autrement, vous pouvez double-cliquer sur l'entrée et elle apparaîtra automatiquement dans la boîte de conversation.



Notez que le contrôle orthographique est activé pour la boîte de texte du texto. Celle-ci utilise le même contrôle orthographique que celui fourni dans Microsoft Teams.

Lorsque l'entrée a été insérée, vous pouvez la personnaliser, avant d'envoyer le message.

- f. Pour modifier, ajouter ou supprimer des réponses toutes prêtes, cliquez sur le bouton Options.

**Avvertissement :** La touche 'Entrée' n'agit pas comme un retour de chariot, tout ce que vous avez tapé dans la boîte de texte sera présenté au destinataire dès que vous aurez appuyé sur 'Entrée'.

- g. Lorsque vous avez terminé la conversation, cliquez sur le bouton *Libérer* dans votre barre d'outils iceBar pour mettre fin au contact.

Vous serez immédiatement placé en état Prêt à moins que le temps de post-contact ne soit activé.

**Note :** Si vous avez la fonction de classe de service Permettre le traitement de MI multiples, vous devrez cliquer sur *Prêt* pour vous retirer de l'état MI.

- h. Cliquez sur le bouton *Prêt* pour vous retirer de l'état En MI.

Vous pouvez également cliquer sur la *barre latérale* pour vous placer en état Pas prêt.

**Note :**

iceBar recherche les mots clés de l'utilisateur de texto comme ARRÊT ou INFO qui pourraient respectivement mettre fin à la conversation ou envoyer un texto spécifique à l'appelant.

## Consultation

Le bouton *Consultation* est disponible lorsque vous êtes en appel, que vous traitez un MI ou qu'un appelant est en garde à votre poste. Le bouton *Consultation* est utilisé comme le bouton *Transfert* et permet de transférer un appel à un tiers. Toutefois, contrairement à la fonctionnalité « Transfert », la consultation permet de parler à (ou de consulter) la personne à qui vous transférez l'appel ou le MI.

Dans le cas d'appels, pendant que vous consultez le tiers, l'appelant original ne peut entendre votre conversation, mais entend la musique en attente d'ice. Dans le cas de messages instantanés, le tiers ne clavarde qu'avec l'agent et ne voit pas l'historique du clavardage initial.

Pour débiter un appel de consultation :

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

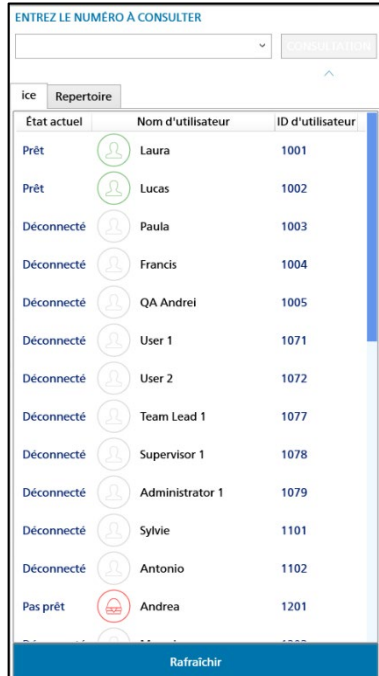
La boîte de dialogue « Consultation » s'affiche.



ENTREZ LE NUMÉRO À CONSULTER

CONSULTATION

2. Entrez le numéro de l'utilisateur à consulter.



ENTREZ LE NUMÉRO À CONSULTER

ice Repertoire

État actuel	Nom d'utilisateur	ID d'utilisateur
Prêt	Laura	1001
Prêt	Lucas	1002
Déconnecté	Paula	1003
Déconnecté	Francis	1004
Déconnecté	QA Andrei	1005
Déconnecté	User 1	1071
Déconnecté	User 2	1072
Déconnecté	Team Lead 1	1077
Déconnecté	Supervisor 1	1078
Déconnecté	Administrator 1	1079
Déconnecté	Sylvie	1101
Déconnecté	Antonio	1102
Pas prêt	Andrea	1201

Rafranchir

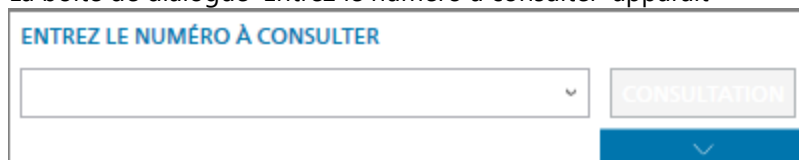
3. Cliquez sur le bouton *Consultation* pour composer le numéro entré.

Sur le clic du bouton OK, l'appelant entend la musique en attente d'ice tandis que vous êtes connecté au numéro entré.

Pour démarrer un MI de consultation :

1. Cliquez sur le bouton *Consultation* dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrez le numéro à consulter' apparaît



2. Entrez l'adresse SIP de l'utilisateur que vous désirez consulter.
3. Cliquez sur *Consultation* pour vous connecter à l'utilisateur.

Une fois la consultation démarrée, vous pouvez utiliser les boutons suivants :

- *Libérer l'appel*
- *Annuler la consultation*
- *Conférence*
- *Consultation*

Le bouton que vous utiliserez dépend du résultat de la consultation. La fonctionnalité de ces boutons, en relation avec le bouton *Consultation*, est présentée dans la rubrique qui suit.

## Consultation et consultation/Transfert

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Consultation* après avoir démarré la consultation :

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Après lui avoir parlé ou échangé par MI avec la personne consultée, vous décidez d'envoyer un MI à votre contact original pendant que le consultant est en garde. Cliquez sur le bouton *Consultation* pour basculer entre le contact original et le consultant. Si vous cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* en parlant à une partie, les deux parties sont connectées (le contact original et le consultant), et vous êtes libre de traiter un autre contact.

## Consultation et annulation

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Annuler* après avoir démarré une consultation :

Si vous ne pouvez pas joindre la personne que vous désirez consulter (par ex. vous êtes transféré à sa boîte vocale ou la personne est trop occupée pour prendre l'appel ou vous

ne voulez pas transférer l'appel à cette personne dès le départ), vous pouvez déconnecter le tiers et retourner à votre appel en cliquant sur le bouton Annuler.

Vous pouvez également utiliser la fenêtre de FAP pour annuler un appel de consultation. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif et sélectionnez « Annuler la consultation » du menu contextuel. Pour de plus amples renseignements sur la FAP, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

**Note:** Lorsque vous démarrez une consultation, le bouton Libérer l'appel est actif et les boutons Consultation, Annuler consultation et Conférence sont inactifs.

## Consultation et conférence

1. Voyez l'exemple suivant d'utilisation du bouton Conférence après avoir démarré une consultation :

Vous joignez la personne que vous désirez consulter. Après lui avoir parlé ou avoir échangé par MI, vous décidez que l'appelant devrait se joindre à la conversation.

Cliquez sur le bouton Conférence pour avoir une conversation tripartite. Si vous cliquez sur le bouton Libérer l'appel au cours de l'appel conférence, les autres parties restent connectées, mais vous êtes libre de traiter un nouveau contact.

Vous pouvez également utiliser la fenêtre de FAP pour démarrer une conférence. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif. Sélectionnez « Conférence » du menu contextuel qui apparaît. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

2. Voyez le scénario suivant où vous utilisez le bouton Consultation et le bouton Conférence :

Vous pouvez vouloir parler d'un sujet spécifique avec le participant original. Pour ce faire, vous cliquez de nouveau sur le bouton Conférence pour mettre fin à la conférence. Ceci placera la personne que vous consultez en garde.

**Avertissement:** Si vous annulez la consultation à ce point, la personne actuellement en contact avec l'utilisateur (dans ce cas, ce serait l'appelant original) est abandonnée.

Note:

Le bouton transfert est désactivé lorsqu'un agent est en état consultation.

## Consultation et libération

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Libérer l'appel* après avoir démarré une consultation :

Vous appelez la personne que vous désirez consulter.

Dans le cas d'appels, vous pouvez parler librement tandis que votre appelant écoute de la musique. Dans le cas de MI, à ce point, vous pouvez librement envoyer un MI à la personne consultée pendant que votre contact original attend.

Si vous décidez de transférer votre contact à la personne consultée, cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* de la barre d'outils d'iceBar. Le contact original et le consultant sont maintenant connectés et vous êtes libre de traiter un nouveau contact. Pour compléter le transfert, vous pouvez également raccrocher le combiné de votre poste téléphonique traditionnel ou fermer la boîte de MI.

Vous pouvez également utiliser la fenêtre de FAP pour libérer un appel. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif. Sélectionnez « Libérer l'appel » du menu contextuel qui apparaît. Pour de plus amples renseignements sur la fenêtre de FAP, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

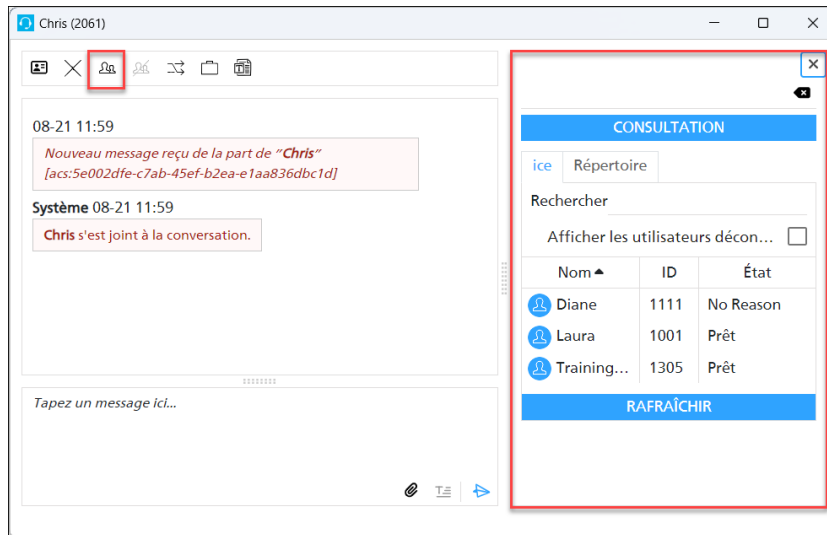
Comme pour les appels, vous pouvez utiliser le bouton Conférence pour créer une conférence MI ou vous pouvez utiliser le bouton Libérer pour transférer un MI à un correspondant consulté.

## Consultation à l'aide du icePhone

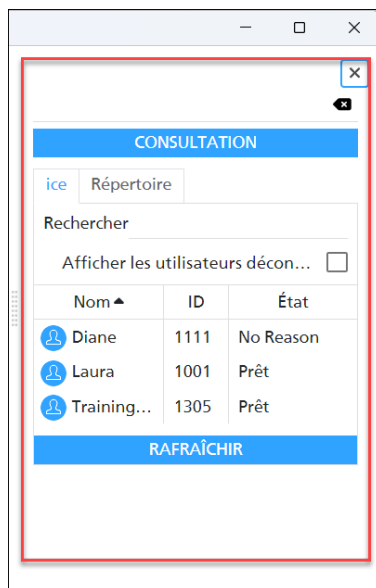
Vous pouvez également utiliser le bouton Consultation avec le icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Consultation dans la fenêtre du client icePhone.



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



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



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

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





## Conférence multipartite

Le bouton *Ajouter participant* vous permet d'ajouter plusieurs participants à un appel. Ce bouton est disponible lorsque vous traitez un appel avec au moins un autre participant.

Ce bouton fonctionne lorsque vous traitez un appel ou que vous participez à une conférence.

Pour démarrer un appel multipartite :

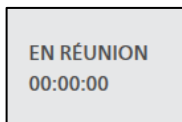
1. D'abord, vous devez traiter un appel avec au moins un autre participant.
2. Cliquez sur le bouton *Ajouter participant* dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Entrez adresse à inviter' apparaît.

The dialog box has a title bar that says 'ENTREZ L'ADRESSE À INVITER'. Inside, there is a text input field with a dropdown arrow on the right. To the right of the input field is a button labeled 'INVITER'. Below the input field and button is a blue bar with a white dropdown arrow.

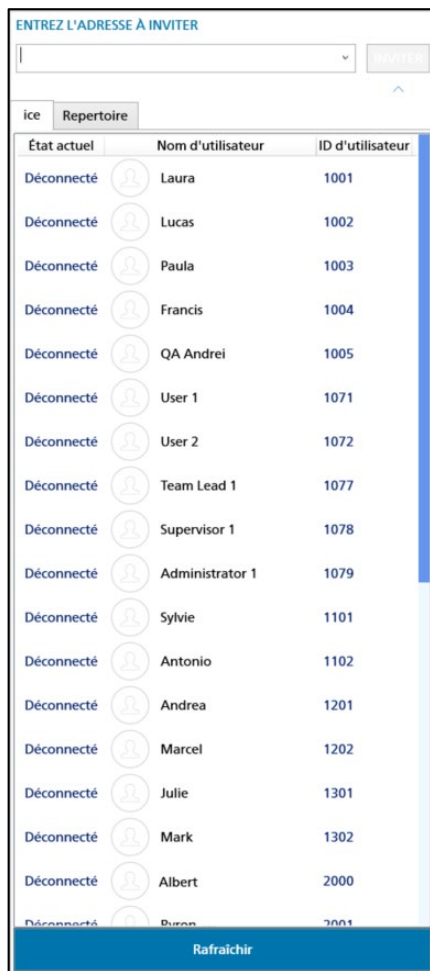
3. Entrez le numéro de téléphone ou l'adresse sip de l'utilisateur que vous désirez inviter.
4. Cliquez sur *Inviter* pour composer le numéro entré.

Lorsqu'une conférence multipartite débute, l'état de l'utilisateur change pour afficher *En réunion* et la *Liste des participants à la conférence* s'ouvre pour afficher tous les contacts qui participent à l'appel



Ou, vous pouvez sélectionner un numéro d'une liste d'utilisateurs disponibles. Pour consulter une liste d'utilisateurs disponibles, cliquez sur le menu défilant.

Une boîte de dialogue apparaît :

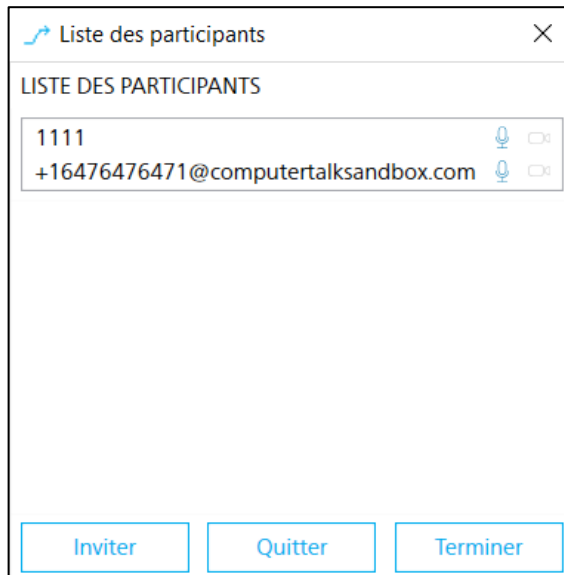


### Liste des participants

## Liste des participants à la conférence

Le bouton *Liste des participants à la conférence* est disponible lorsque vous participez à une conférence multipartite. La *Liste des participants à la conférence* affiche tous les participants à l'appel.

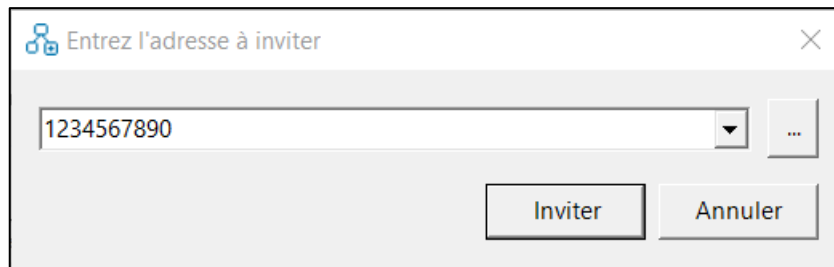
Lorsque vous démarrez une conférence multipartite, la *Liste des participants à la conférence* s'ouvre automatiquement. Si vous fermez la *Liste des participants à la conférence*, vous pouvez l'ouvrir en tout temps en cliquant sur le bouton *Liste des participants à la conférence*.



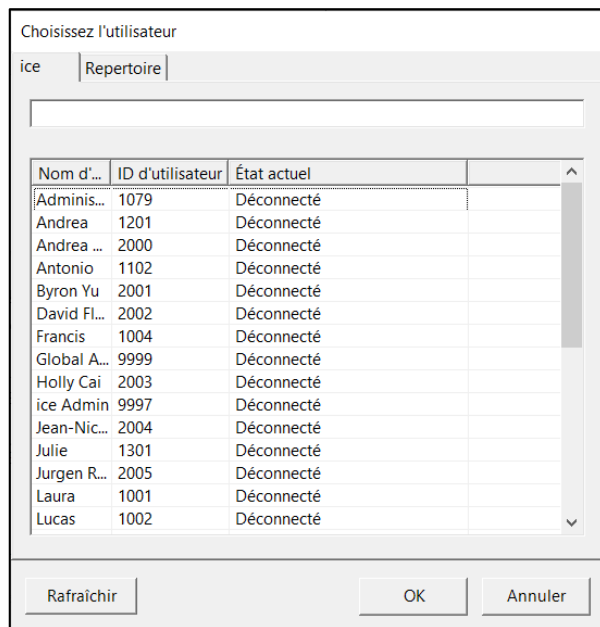
Les boutons situés dans la partie inférieure de la fenêtre de la Liste des participants à la conférence vous permettent d'inviter des participants additionnels à la réunion, de quitter la réunion ou terminer la réunion.

Pour ajouter un utilisateur additionnel à la réunion:

1. Cliquez sur le bouton *Inviter*.
2. Dans la boîte de texte, entrez l'adresse du participant que vous désirez inviter.



Pour appeler un autre utilisateur ice, cliquez sur les trois points du côté droit pour sélectionner l'utilisateur.



Sélectionnez l'utilisateur de la liste et cliquez sur OK.

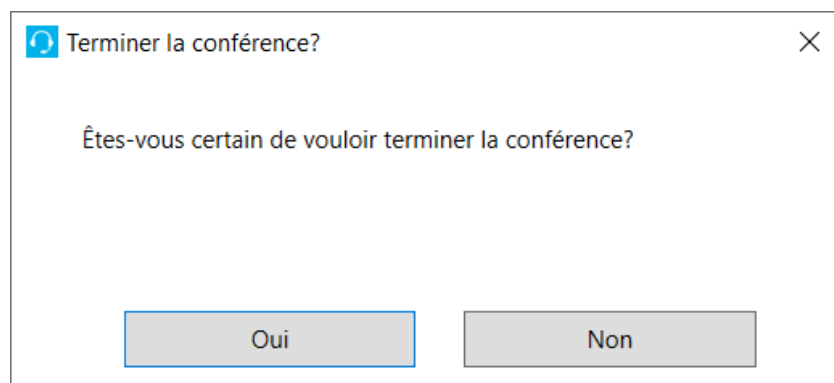
3. Cliquez sur *Inviter* pour inviter l'utilisateur à la réunion.

#### Pour quitter la réunion:

1. Cliquez sur le bouton *Annuler*. Ceci ne retire que vous-même et les autres participants demeurent dans la réunion.

#### Pour mettre fin à la réunion pour tous les participants:

1. Cliquez sur le bouton *Terminer*.
2. La boîte de dialogue *Terminer la conférence?* s'ouvre. Cliquez sur *Oui* pour mettre fin à la réunion pour tous les participants ou sur *Non* pour annuler et revenir à la fenêtre *Liste des participants à la conférence*.



## Prise d'un contact

Le bouton *Prise de contact* permet de prendre des contacts :

- d'une file d'attente qui ne vous est pas attribuée ;
- d'un téléphone qui sonne ;
- de la file d'attente personnelle (FAP) d'un autre utilisateur ou de votre propre FAP
- qui sont en garde sur le poste de travail d'un autre utilisateur ;

Cette rubrique présente comment prendre un contact dans chacun de ces cas.

**Note :** Si vous utilisez la fonction *Prise de contact* pour choisir un appel lorsque votre ligne ice est raccrochée, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez au téléphone qui sonne, vous êtes connecté à l'appel.

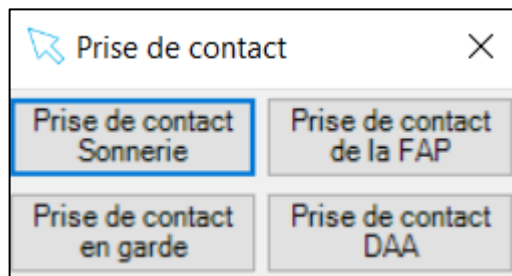
### Prise de contact en file d'attente

Le bouton *Prise de contact* permet de prendre un contact d'une file d'attente à laquelle vous n'êtes pas affecté. Par exemple, vous pouvez être un utilisateur bilingue qui prend seulement des appels d'une file d'attente française. Toutefois, si une file d'attente anglaise est très occupée, vous pourriez prendre des appels de cette file d'attente. Parce que la file d'attente anglaise ne vous est pas attribuée, vous n'êtes pas tenu au courant de l'état de la file d'attente. Vous ne pouvez être au courant de son état que si un superviseur vous en informe ou si vous configurez votre fenêtre « Statistiques de file d'attente » pour afficher l'information de cette file d'attente. Pour de plus amples renseignements sur la configuration de la fenêtre « Statistiques de file d'attente », reportez-vous au Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente.

Pour prendre un contact dans une file d'attente :

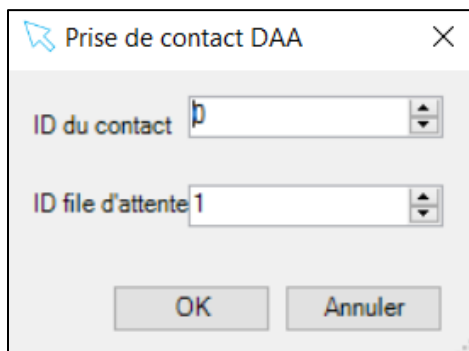
1. Cliquez sur le bouton *Prise de contact* de la barre d'outils d'iceBar.

La boîte de dialogue « *Prise de contact* » s'affiche.



2. Cliquez sur le bouton *Prise de contact DAA*.

La boîte de dialogue « Prise de contact DAA » s'affiche.



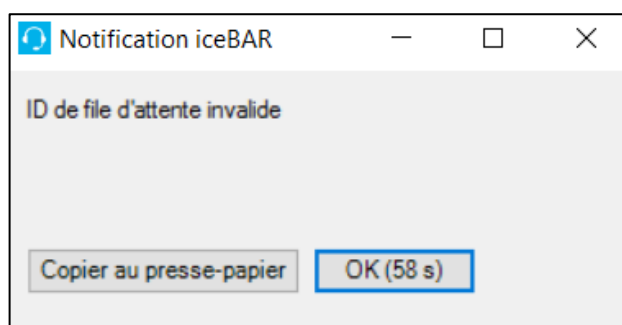
### Prise d'un ID de contact

**Note :** Le champ ID de contact est modifiable, permettant l'utilisateur d'entrer un ID de contact spécifique. Pour les versions précédentes du serveur, ce champ est grisé et indisponible.

Pour prendre un ID de contact, entrez l'ID dans le champ ID de contact et cliquez sur OK.

### Prise d'un contact d'une file d'attente

Pour prendre un contact d'une file d'attente, entrez l'ID de la file d'attente de laquelle vous désirez prendre un contact et cliquez sur OK. Si vous entrez un ID de file d'attente incorrect, vous verrez le message suivant. Cliquez sur OK pour revenir à la boîte de dialogue Prise de contact d'une file d'attente et essayez de nouveau.



**Note :** S'il n'y a pas de contact en attente dans cette file, ice émet une tonalité d'occupation rapide et affiche le message qui suit. Consultez la fenêtre 'Statistiques de file d'attente' pour déterminer s'il y a des appels en attente dans la file d'attente avant

d'utiliser la fonctionnalité Prise de contact en file d'attente. Pour plus d'information, consultez le Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente.

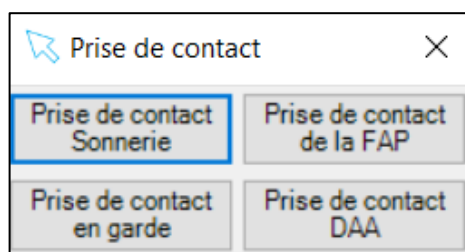
## Prise d'un contact qui sonne

La fonctionnalité « Prise de contact sonnerie » permet de prendre un appel qui sonne sur le poste de travail d'un autre utilisateur.

Pour prendre un appel d'un autre utilisateur :

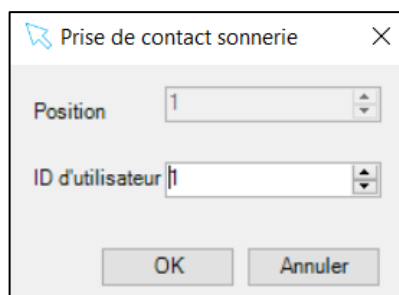
1. Cliquez sur le bouton *Prise de contact* de la barre d'outils d'iceBar.

La boîte de dialogue « Prise de contact » s'affiche.



2. Cliquez sur le bouton *Prise de contact sonnerie*.

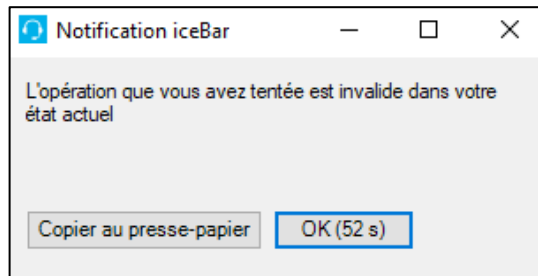
La boîte de dialogue « Prise de contact sonnerie » s'affiche.



3. Entrez l'ID d'utilisateur du téléphone qui sonne, l'ID de la file d'attente ou l'ID d'équipe et cliquez sur le bouton OK.

Si vous entrez l'ID de la file d'attente ou l'ID d'équipe, vous prendrez le plus ancien appel qui sonne de la file d'attente attribuée aux utilisateurs ou à l'équipe sélectionnés. Vous pouvez également entrer le « 0 » pour prendre le plus ancien appel qui sonne de toutes les files d'attente.

**Note :** Si aucun appel ne sonne au poste de travail de l'utilisateur, une tonalité d'occupation rapide se fait entendre et le message qui suit s'affiche.



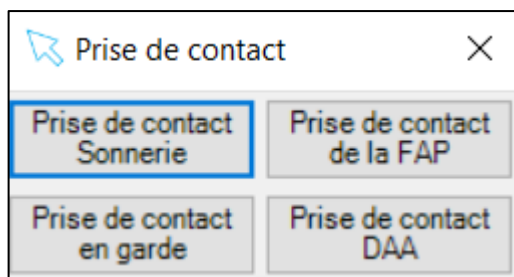
## Prise d'un contact dans la FAP

« Prise de contact de la FAP » permet de prendre un contact en attente dans la file d'attente personnelle (FAP) d'un autre utilisateur. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez d'abord savoir qu'un contact est en attente dans la FAP de l'autre utilisateur. Vous ne pouvez pas voir la FAP d'un autre utilisateur avec iceBar. Vous n'utilisez donc cette fonctionnalité que si un autre utilisateur vous demande de prendre un contact en attente dans sa FAP.

Pour prendre un contact dans une FAP d'un autre utilisateur :

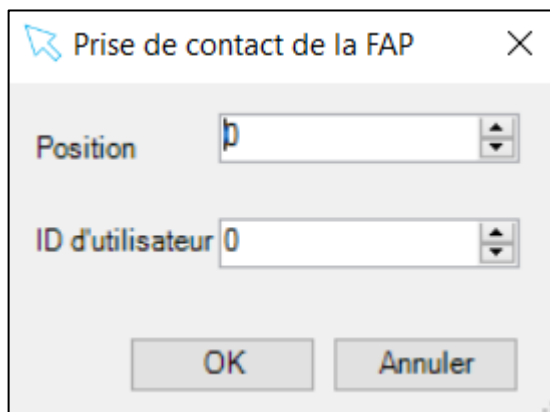
1. Cliquez sur le bouton *Prise de contact* de la barre d'outils d'iceBar.

La boîte de dialogue « Prise de contact » s'affiche.



2. Cliquez sur le bouton *Prise de contact de la FAP*.

La boîte de dialogue « Prise de contact de la FAP » s'affiche.

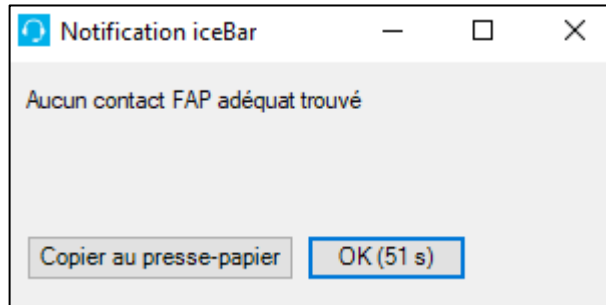


3. Entrez l'ID de l'utilisateur et la position du contact dans la FAP de l'utilisateur, puis cliquez sur OK. Utilisez la position 0 pour prendre l'appel le plus ancien en attente dans la FAP.

ice vous connecte au contact qui attend dans la position de FAP sélectionnée.

**Note :**

- Vous pouvez également utiliser la FAP pour prendre un contact en attente dans votre FAP. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact dans votre FAP et sélectionnez « Prendre » du menu contextuel. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.
- Si un contact n'est pas en attente dans la position sélectionnée de la FAP, une tonalité d'occupation rapide se fait entendre et le message qui suit s'affiche.



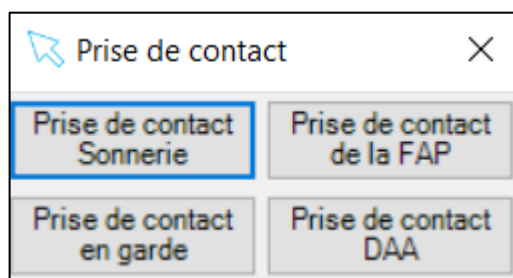
## Prise d'un contact en garde

Cette fonctionnalité permet de prendre un appel mis en garde par un autre utilisateur. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez connaître l'ID de l'utilisateur qui a placé l'appelant en garde.

Pour prendre un appel mis en garde par un autre utilisateur :

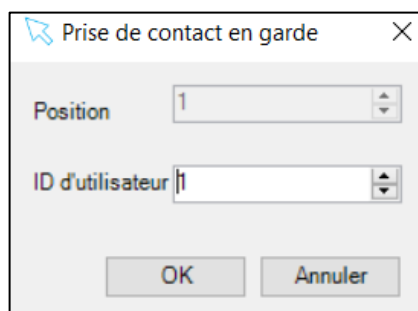
1. Cliquez sur le bouton *Prise de contact* de la barre d'outils d'iceBar.

La boîte de dialogue « Prise de contact » s'affiche.



2. Cliquez sur le bouton *Prise de contact en garde*.

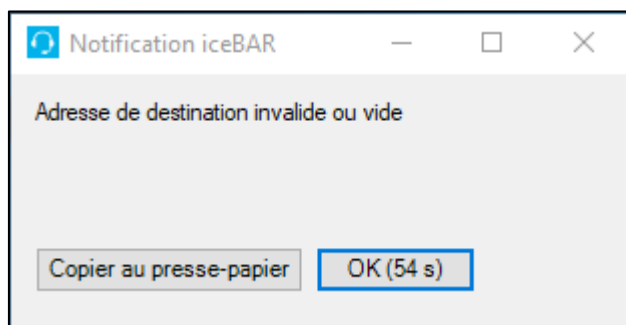
La boîte de dialogue « Prise de contact en garde » s'affiche.



3. Entrez l'ID de l'utilisateur, puis cliquez sur OK.

ice vous connecte à l'appel en garde du poste de travail de l'utilisateur spécifié.

**Note :** Si l'utilisateur sélectionné n'a pas d'appel en garde, une tonalité d'occupation rapide se fait entendre et le message qui suit s'affiche.



## Permutation d'un appel

Le bouton *Permuter* permet de vous connecter à un appel en attente dans votre file d'attente personnelle (FAP), qui remplace ainsi l'appel actif.

Le bouton *Permuter* :

- pour placer votre appel actif dans votre FAP (place l'appel en attente)
- vous connecte à un contact de votre FAP.

Cliquez sur le bouton *Permuter* pour placer votre appel actif dans votre FAP et récupérer le plus ancien contact de votre FAP. Vous pouvez cliquer sur le bouton *Permuter* de nouveau pour basculer entre les deux appels.

### **Note :**

- Le bouton *Permuter* ne fonctionne pas pour les courriels.
- Si la fonction de classe de service Traitement multi-contacts est activée pour votre profil d'utilisateur dans *iceAdministrator*, le bouton *Permuter* n'est disponible que si un appel est en attente dans votre FAP. Le bouton *Permuter* est désactivé pour les MI.
- Si la fonction de classe de service Traitement multi-contacts n'est pas activée pour votre profil d'utilisateur dans *iceAdministrator*, vous pouvez utiliser le bouton *Permuter* si un appel ou un MI est en attente dans votre FAP.
- Vous pouvez également utiliser la fenêtre de FAP pour permuter un contact en attente dans votre FAP avec votre appel actif. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact en attente dans votre FAP et sélectionnez « *Permuter* » du menu contextuel. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.
- Le bouton *Permuter* n'est disponible que lorsque vous êtes en appel et qu'un contact est en attente dans votre FAP.

## Mise en attente d'un contact

La fonctionnalité de mise en attente permet de placer un appel ou un courriel dans votre file d'attente personnelle (FAP). Les appels en attente ne sont pas sujets au seuil de débordement de la FAP. Par conséquent, tandis qu'un autre utilisateur peut vous appeler directement, être placé dans votre FAP avant d'être acheminé vers votre boîte vocale, un appel placé dans votre FAP en utilisant le bouton *Mettre en attente* y reste, jusqu'à ce que :

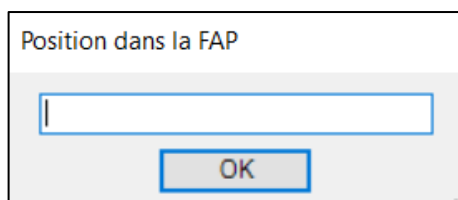
- vous le repreniez, ou ;
- l'appelant raccroche.

Pour mettre un appel en attente dans votre FAP :

1. Cliquez sur le bouton *Mettre en attente* de la barre d'outils d'iceBar s'il y est configuré. Sinon, ouvrez votre FAP, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact actif et sélectionnez *Mettre en attente*.

La boîte de dialogue « *Mettre en attente* » s'affiche.

2. Entrez le numéro de ligne de la fenêtre de FAP sur laquelle vous désirez mettre l'appel en attente.



Position dans la FAP

Champ de saisie : |

Bouton OK

3. Cliquez sur le bouton *OK*.

L'appel est mis en attente à la position sélectionnée dans la FAP.

**Note :** Pour récupérer le contact, utilisez le bouton *Prise de contact* tel que décrit à la page 267.

## Codes d'objet d'appel

Lorsque vous traitez un contact, vous pouvez entrer un code d'objet d'appel pour indiquer qu'un critère important est rempli. L'administrateur ice doit définir l'utilisation de ces codes, qui servent généralement à suivre l'information du contact. Par exemple, vous pouvez être avisé d'entrer COA1 lorsque qu'un client se plaint ou COA2 si l'appelant s'informe d'un nouveau produit.

Par défaut, les codes d'objet d'appels ne sont pas obligatoires, c'est-à-dire que vous n'avez à entrer un code d'objet d'appel pour chaque contact. Les paramètres généraux peuvent être modifiés afin que les codes d'objet d'appel soient obligatoires. Dans ce cas, vous devez entrer un code d'objet d'appel avant d'utiliser toute autre fonctionnalité d'iceBar. Pour de plus amples renseignements sur les paramètres généraux, consultez l'Annexe A : Paramètres généraux

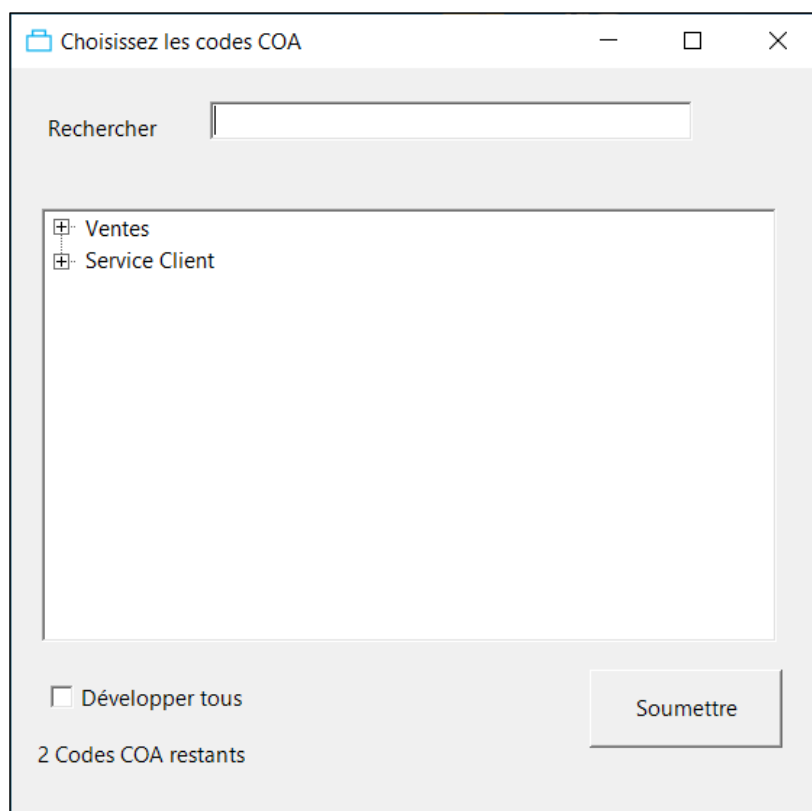
Les utilisateurs qui possèdent le niveau d'accès chef d'équipe ou plus élevé peuvent modifier les codes d'objet d'appel dans les paramètres d'iceManager. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.

### Utilisation des codes d'objet d'appel

Pour utiliser un code d'objet d'appel :

1. En cours de traitement de contact, cliquez sur le bouton *Codes d'objet d'appel* de la barre d'outils d'iceBar.

La boîte de dialogue « Choisissez les codes COA » s'affiche.



2. Cliquez sur le code d'objet d'appel approprié de la boîte de dialogue « Codes d'objet d'appel ».
3. Fermez la boîte de dialogue en cliquant sur le X situé dans le coin droit supérieur.

Votre administrateur ice vous aura fourni la liste des codes. Le code d'objet d'appel entré en dernier est coché. Vous pouvez également fermer la boîte de dialogue si vous décidez de ne pas entrer de code d'objet d'appel.

**Note :** Les codes d'objet d'appel peuvent être créés et modifiés par l'administrateur ice (ex. « COA1 » peut-être modifié en « client VIP »). Pour de plus amples renseignements, consultez l'Annexe A : Paramètres généraux

## Utilisation des codes d'objet d'appel obligatoires

Lorsque la fonction Codes d'objet d'appel obligatoires est activée, vous pouvez cliquer sur le bouton *Codes d'objet d'appel* et sélectionner un code en tout temps durant l'appel, tel que présenté dans la section précédente.

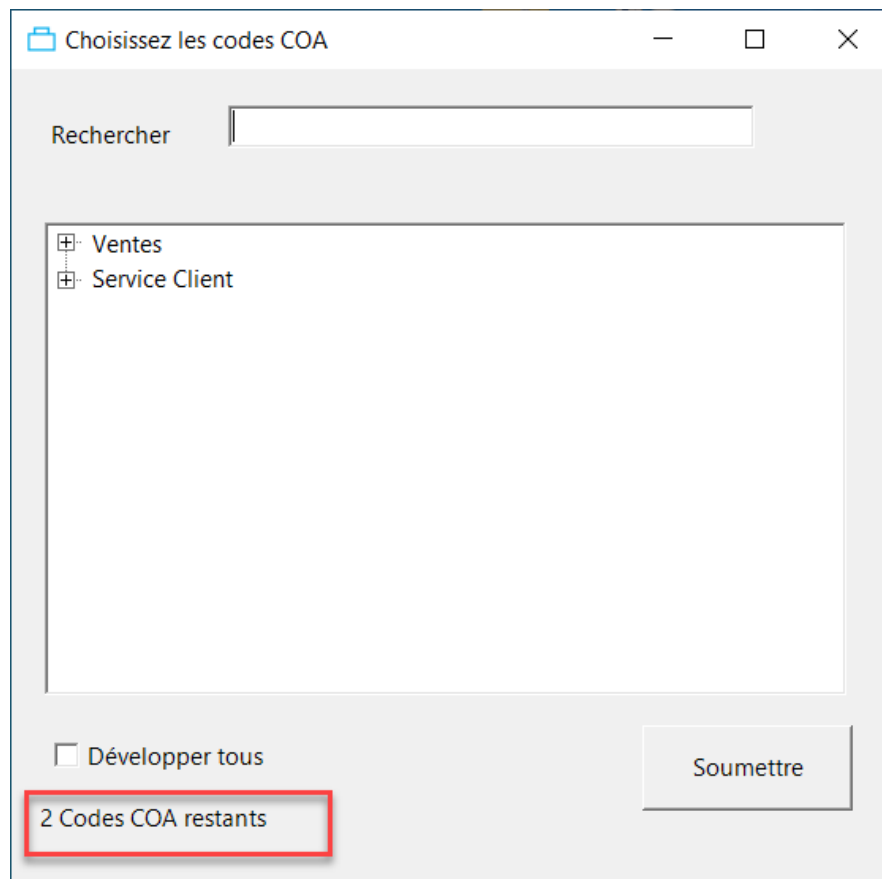
**Note :** Avec l'activation des codes d'objet d'appel obligatoires, la boîte de dialogue « Choisissez les codes d'objet d'appel » apparaît au-dessus de toutes autres fenêtres

ouvertes et ne peut être fermée qu'en entrant le nombre approprié de codes d'objet d'appel. Selon votre configuration, vous devrez peut-être entrer plus d'un code.

Si aucun code d'objet d'appel n'est entré durant l'appel, vous devrez entrer un ou plusieurs code(s) d'objet d'appel avant la fin de l'appel.

Pour utiliser les codes d'objet d'appel obligatoires :

1. Une fois le traitement du contact terminé, vous êtes mis en état Post-contact.
2. La boîte de dialogue « Choisissez les codes d'objet d'appel » s'affiche.



3. Cliquez sur le bouton de code d'objet d'appel approprié. Selon vos paramètres d'iceBar, vous devrez peut-être entrer plus d'un code d'objet d'appel. Les codes entrés sont grisés.

La boîte de dialogue « Choisissez les codes COA » se ferme et vous restez en état Post-contact.



4. Lorsque vous êtes prêt à prendre un nouvel appel, cliquez sur le bouton *Post-contact*.

**Note :**

- Si iceBar exige plus d'un code d'objet d'appel par appel, les codes d'objet d'appel entrés sont grisés pour éviter d'entrer deux fois le même code d'objet d'appel. Lorsque vous êtes en état Prêt ou Pas prêt, après l'état Post-contact, la liste des codes d'objet d'appel est de nouveau disponible pour le prochain appel.
- La fonctionnalité de classe de service « Post-Contact après appel en attente » (pour entrer les codes d'objet d'appel après le traitement de contacts en attente) ou la fonctionnalité de classe de service « Post-Contact après appel » (pour entrer les codes d'objet d'appel après avoir fait un appel sortant, par exemple pour des campagnes) doit être activée dans le profil de l'utilisateur. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- La file d'attente doit permettre un temps illimité de Post-Contact. Ce paramètre est activé dans les propriétés de la file d'attente. Ceci s'applique aux codes d'objet d'appel obligatoires pour les appels en file d'attente. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Le temps de post-contact automatique pour les appels sortants doit être illimité. Ce paramètre est activé dans le profil de l'utilisateur. Ceci s'applique aux codes d'objet d'appel obligatoires pour les appels sortants. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les paramètres généraux d'iceBar doivent permettre les codes d'objet d'appel obligatoires. Ces réglages peuvent être modifiés par un technicien d'expérience. Pour de plus amples renseignements sur les paramètres généraux, consultez l'Annexe A : Paramètres généraux.

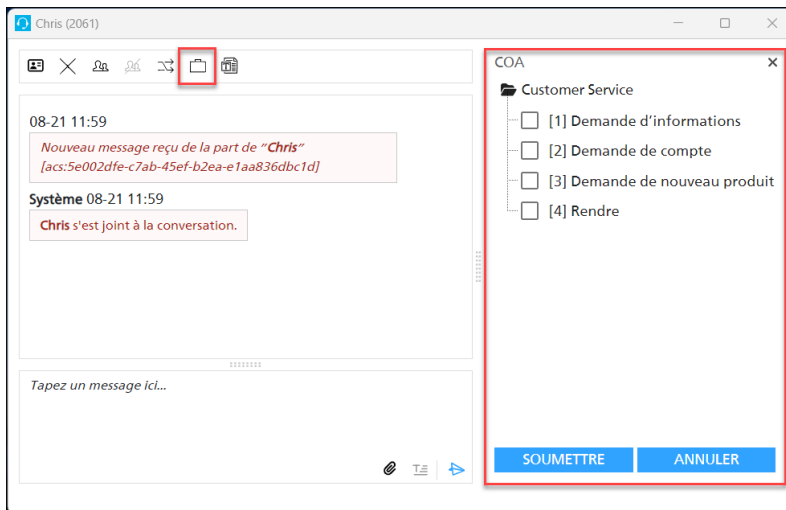
Lors du traitement de courriels ou de MI multiples avec des codes COA forcés, vous devez entrer les COA requis pour un contact avant de passer au prochain contact.

## Utilisation des COA avec le icePhone

Vous pouvez également utiliser le bouton Codes d'objet d'appel (COA) avec le icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton COA de la fenêtre du client icePhone.



Cliquez une fois sur le bouton COA. L'onglet COA s'ouvre du côté droit.



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

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

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

COA

Service clientèle

- [1] Demande d'informations
- [2] Demande de compte
- [3] Demande de nouveau produit
- [4] Rendre

SOUMETTRE ANNULER

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

## Messagerie textuelle rapide

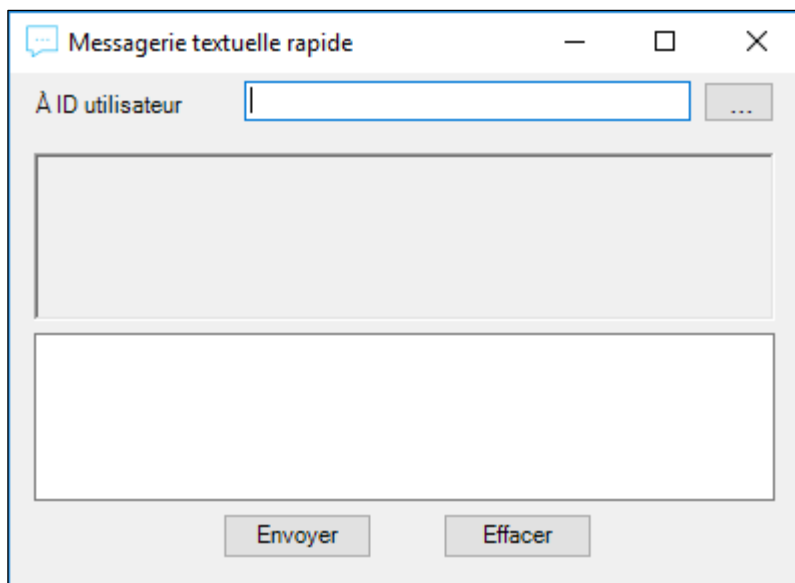
Les messages textes rapides d'iceBar permettent d'envoyer un message à n'importe quel utilisateur qui exécute iceBar, iceAdministrator ou iceMonitor. Afin de recevoir un message envoyé par quelqu'un d'autre, l'application iceBar doit être ouverte, mais vous ne devez pas obligatoirement être connecté.

Pour envoyer un message à un autre utilisateur :

1. Cliquez sur le bouton *Envoyer un message texte rapide* de la barre d'outils d'iceBar.

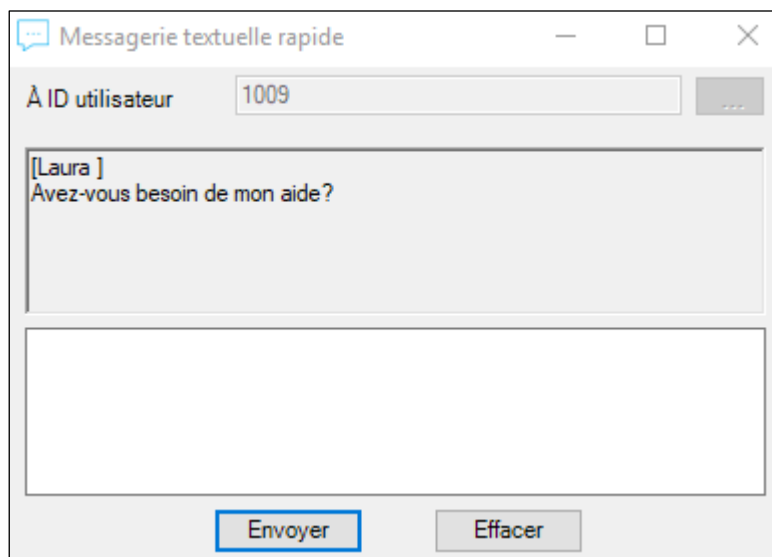
La boîte de dialogue « Messagerie textuelle rapide » s'affiche.

2. Dans le champ « À ID d'utilisateur », entrez l'ID de 4 chiffres de l'utilisateur à qui envoyer un message. Vous pouvez également cliquer sur les boutons ellipses pour obtenir la liste des utilisateurs et leur état.
3. Entrez le texte du message dans la boîte de texte inférieure.



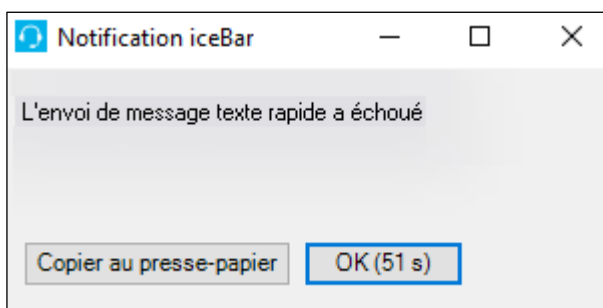
4. Cliquez sur le bouton *Envoyer* pour envoyer le message à l'utilisateur ou cliquez sur *Effacer* si vous désirez supprimer votre message avant de l'envoyer.

L'utilisateur reçoit le message, tel que présenté ci-après.



**Note :**

- Pour répondre directement à un message texte, entrez votre texte dans la boîte de texte inférieure et cliquez sur *Envoyer*.
- Les utilisateurs reçoivent des messages même s'ils ne sont pas connectés à iceBar, tant que l'application est ouverte sur leur ordinateur.
- Si vous avez envoyé un message à un utilisateur, et que ni iceBar, ni iceAdministrator, ni iceMonitor ne sont pas ouverts sur son ordinateur, le message d'erreur suivant s'affiche.

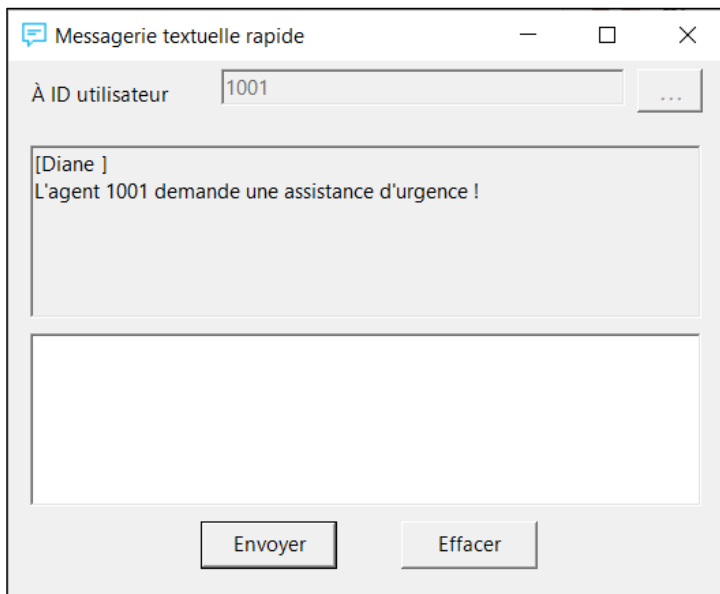


## Urgence

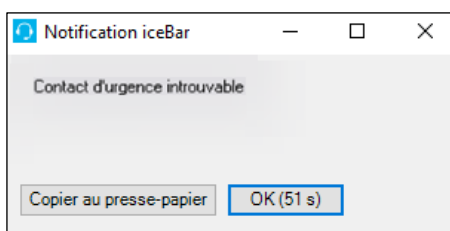
Lorsque la fonctionnalité de classe de service « Contact d'urgence » est activée pour un utilisateur dans iceAdministrator, ice considère l'utilisateur comme un contact d'urgence. ice cherche un contact d'urgence lorsqu'un utilisateur clique sur le bouton *Urgence* d'iceBar pour demander une assistance d'urgence.

Pour recevoir un avis de requête d'urgence, le contact d'urgence doit être connecté à iceBar et aux files d'attente attribuées à l'utilisateur demandeur. ice cherche le contact d'urgence qui est en état Prêt et qui est inoccupé depuis le plus longtemps. Si aucun contact d'urgence n'est en état Prêt, ice cherche le contact d'urgence qui est connecté (c. à d. dans tout autre état que Prêt) et qui est inoccupé depuis le plus longtemps.

Lorsqu'un contact d'urgence est repéré, ice envoie un message au contact d'urgence par iceBar, tel que présenté ci-après.



Lorsqu'aucun contact n'a été repéré, l'utilisateur reçoit le message qui suit.



## File d'Attente Personnelle



FAP

Lorsque vous traitez un contact ou que vous êtes en état Pas prêt, votre file d'attente personnelle (FAP) est une aire d'attente pour les contacts directs. La fenêtre de FAP affiche le contact actif, mais également les contacts en attente dans votre FAP. Vous pouvez prendre des contacts en attente dans votre FAP et également utiliser la fenêtre de FAP pour mettre en attente des appels. Pour ouvrir votre fenêtre de FAP, cliquez sur le bouton *FAP* de la barre d'outils d'iceBar. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 4 : File d'attente personnelle.

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

### Note :

- Si la fonctionnalité de classe de service « Faire entendre tonalité Appel en attente » est activée pour votre profil d'utilisateur, vous entendez un bip dans votre combiné ou micro casque lorsqu'un appel est placé dans votre FAP. Si vous avez deux appels en attente, vous entendez deux bips, pour trois appels, vous entendez trois bips et ainsi de suite.
- Les bips son répétés toutes les 10 secondes tant qu'il y a des contacts en attente dans votre FAP.
- Un bip avec une tonalité plus basse sert également à indiquer qu'il n'y a aucun contact dans votre FAP.
- Lorsqu'un contact est à la position 0 de la FAP d'un utilisateur, les boutons Appeler, Démarrer MI, Démarrer SMS et Démarrer courriel sont inactifs.

## Historique des contacts



L'historique des contacts enregistre l'information à propos des contacts récemment traités ou manqués. Cela peut comprendre les contacts appelés, les contacts de la file d'attente ou les contacts directs.

Tout contact précédent contenu dans votre 'historique des contacts peut être appelé. Pour ouvrir l'historique des contacts, cliquez sur le bouton *Historique des contacts* de la barre d'outils d'iceBar. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 3 : Historique des contacts

## Statistiques de file d'attente

Les statistiques de file d'attente présentent de l'information historique et en temps réel sur l'activité dans la file d'attente pour la journée en cours. Pour ouvrir les statistiques de file d'attente, cliquez sur le bouton *Statistiques de file d'attente* de la barre d'outils d'iceBar ou cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez Statistiques de file d'attente du menu contextuel. Pour de plus amples renseignements, consultez le Chapitre 5 : Statistiques de file d'attente.

## Élévation



La fonction Élévation vous permet d'élever un appel en cours à une conférence native de Skype Entreprise. Ceci retire l'appel d'ice et place l'utilisateur en état Pas prêt. Ce bouton est disponible en tout temps lorsque vous traitez un appel. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, une nouvelle fenêtre de conversation Skype Entreprise s'affiche et vous pouvez utiliser la fonction de partage d'application ou les boutons d'appel vidéo de Skype Entreprise. Durant un appel, le participant distant sera automatiquement ajouté à la conversation.

**Note:** Les utilisateurs pour lesquels la fonction de classe de service Traitement multi-contacts est activée ne peuvent pas utiliser le bouton Élever.

## Traitement Multi-contacts

Le traitement multi-contacts permet à un utilisateur de traiter plus d'un contact à la fois. Un utilisateur peut traiter des courriels et des MI tout en traitant un appel. Cette fonction inclut des États d'utilisateurs et des fonctions additionnelles pour le traitement de contacts multiples au moyen de la barre d'outils et la File d'attente personnelle (FAP).


Note:

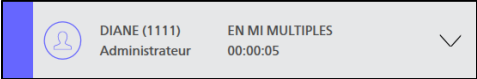



- Pour utiliser le Traitement Multi-contacts, la fonction Permettre le traitement multi-contacts doit être active pour le profil de l'utilisateur.
- Le nombre de contacts qu'un utilisateur peut traiter peut être limité dans le profil d'utilisateur.
- Pour plus d'information sur la configuration d'un profil d'utilisateur pour permettre le traitement de multiples contacts, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les utilisateurs pour lesquels la fonction de classe de service Traitement multi-contacts est activée ne peuvent pas utiliser le bouton Élever.

### États multi-contacts de l'utilisateur

Lorsqu'ils acceptent un contact, les utilisateurs dont le profil permet le traitement multi-contacts sont placés dans les états suivants. Ces états indiquent qu'ils traitent de multiples contacts ou qu'ils sont disponibles pour traiter de multiples contacts.

Le tableau ci-dessus décrit les états multi-contacts :

États d'utilisateur multi-contacts	
Affichage de la barre latérale	Description
	<p><b>En appel:</b> L'utilisateur traite présentement un appel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI e/out courriels.</p>

États d'utilisateur multi-contacts	
Affichage de la barre latérale	Description
	<p><b>En MI multiples:</b> L'utilisateur traite présentement un MI. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels.</p>
	<p><b>En courriels multiples:</b> L'utilisateur traite présentement un courriel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples courriels.</p>
	<p><b>En MI:</b> L'utilisateur traite présentement un MI. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels. Toutefois, cet état indique que l'utilisateur a déplacé le MI à la ligne 0 de sa FAP et qu'aucun autre appel ne peut lui être présenté.</p>
	<p><b>En courriel:</b> L'utilisateur traite présentement un courriel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels. Toutefois, cet état indique que l'utilisateur a déplacé le courriel à la ligne 0 de sa FAP et qu'aucun autre appel ne peut lui être présenté.</p>

## Traitement de contacts multiples

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

Pour plus d'information sur la réponse aux contacts entrants, reportez-vous aux rubriques Réception d'un appel, Réception d'un courriel et Réception d'un MI de ce manuel.

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

### Demander nouveau contact:



Si la fonction Traitement multi-contacts est activée pour un utilisateur et que celui-ci désire demander un autre contact manuellement plutôt que le contact lui soit automatiquement présenté, il peut le faire au moyen d'un clic sur le bouton *Demander nouveau contact*. Pour pouvoir utiliser le bouton *Demander nouveau contact*, les fonctions Demande de sélection du contact suivant et Permettre le traitement multi-contacts doivent être activées pour le profil de l'utilisateur.

Lorsque ces deux paramètres sont activés, pendant qu'un utilisateur traite un contact, des contacts additionnels ne lui sont pas automatiquement présentés. L'utilisateur doit cliquer sur le bouton *Demander nouveau contact* de la barre d'outils iceBar afin qu'un autre contact lui soit présenté.

Par exemple, si un utilisateur traite un appel, aucun autre contact ne lui est présenté automatiquement même si la configuration du profil de l'utilisateur permet le traitement multi-contacts. L'utilisateur doit sélectionner le bouton *Demander nouveau contact* de la barre d'outils iceBar pour qu'un autre contact lui soit présenté pour être traité en même temps.

### **Note:**

- La classe de service Demande de sélection du contact suivant doit être activée dans iceAdministrator pour permettre à l'utilisateur d'utiliser ce bouton. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
- Le bouton *Demander nouveau contact* doit être ajouté à iceBar.

Suivez les étapes ci-dessous pour utiliser le bouton Demander nouveau contact lorsque vous traitez un contact:

1. Lorsque vous êtes prêt à traiter un autre contact en même temps, sélectionnez le bouton Demander nouveau contact de votre barre d'outils iceBar.



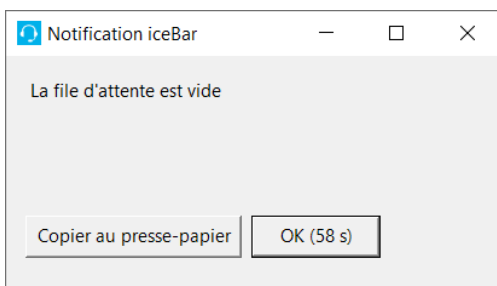
2. Le prochain contact disponible vous est présenté.



3. Acceptez le contact. Votre écran Info contact est mis à jour pour refléter le nombre de contacts que vous traitez actuellement.



Vous pouvez sélectionner le bouton *Demander nouveau contact* pour recevoir des contacts additionnels jusqu'à ce que le nombre maximal de contacts spécifié pour votre profil soit atteint. S'il n'y a pas de contact en attente dans les files d'attente auxquelles vous êtes affecté, le message d'erreur ci-dessous apparaît lorsque vous sélectionnez le bouton:



**Note:** Lorsque vous atteignez le nombre maximal de contacts défini pour votre profil, le bouton *Demander nouveau contact* est désactivé. Ce bouton est également désactivé si votre état est Pas prêt, Pas prêt en attente, en attente de déconnexion ou Écoute discrète.



### Utilisation de la barre d'outils pour le traitement multi-contacts

Lorsqu'un utilisateur traite de multiples contacts simultanément, la barre d'outils ne peut être axée que sur un seul contact. Ceci signifie que les boutons ne peuvent être utilisés que sur un des contacts présentement traités par l'utilisateur. Les boutons de la barre d'outils sont utilisés pour le contact sur lequel la barre d'outils est axée.



Pour identifier le contact sur lequel la barre d'outils est actuellement axée, regardez l'information sur le contact affichée dans l'écran Info contact.

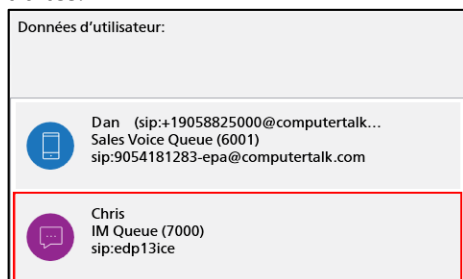


Le nombre affiché dans le coin supérieur droit de la barre Info-contact, comme présenté ci-dessous, identifie le nombre de contacts que l'utilisateur traite présentement.

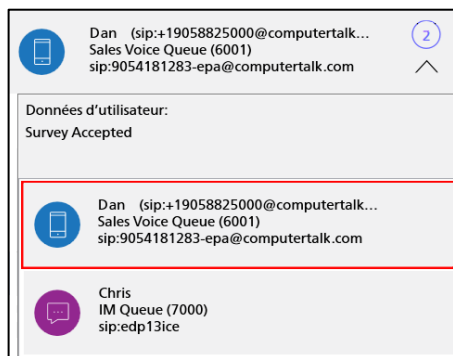


Suivez les instructions ci-dessous pour modifier l'axe de la barre d'outils vers un autre contact:

1. Sélectionnez la barre Info-contact pour afficher la liste de contacts qui sont présentement traités.



2. Sélectionnez un autre contact de la liste pour modifier l'axe de la barre d'outils. Notez que l'information affichée dans l'écran Info contact change pour refléter le nouveau contact sur lequel la barre d'outils est axée.



**Note:** Lorsqu'un utilisateur est en état Multi MI et démarre un appel, le bouton conférence est activé.

Si vous utilisez le icePhone, modifier l'axe vers un autre contact ouvre le icePhone pour ce contact sur votre bureau.

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



Par exemple, si vous êtes axé sur un clavardage, cliquer sur le bouton icePhone ouvre la fenêtre de clavardage sur votre bureau.

Si vous êtes axé sur un appel, cliquer sur le bouton icePhone ouvre le icePhone pour l'appel.

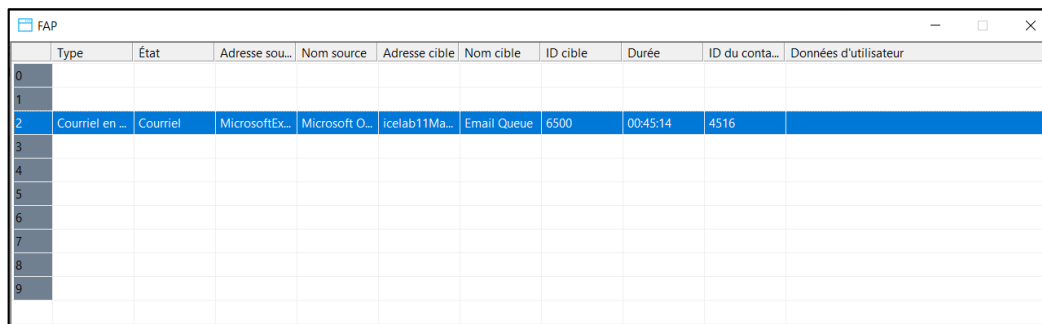
**Note:** Fermer la fenêtre de clavardage ne met pas fin au clavardage. Si vous fermez la fenêtre de clavardage durant votre clavardage, vous pouvez l'ouvrir de nouveau en tout temps d'un clic sur le bouton icePhone.

Si l'autre participant au clavardage vous envoie un message pendant que votre fenêtre de clavardage est fermée, la fenêtre de clavardage s'ouvre dans votre écran pour afficher le nouveau message et l'historique de la conversation.

## Gestion de contacts multiples à l'aide de la File d'attente personnelle

Lorsqu'un utilisateur traite de multiples contacts simultanément, la FAP peut être utilisée pour gérer les contacts.

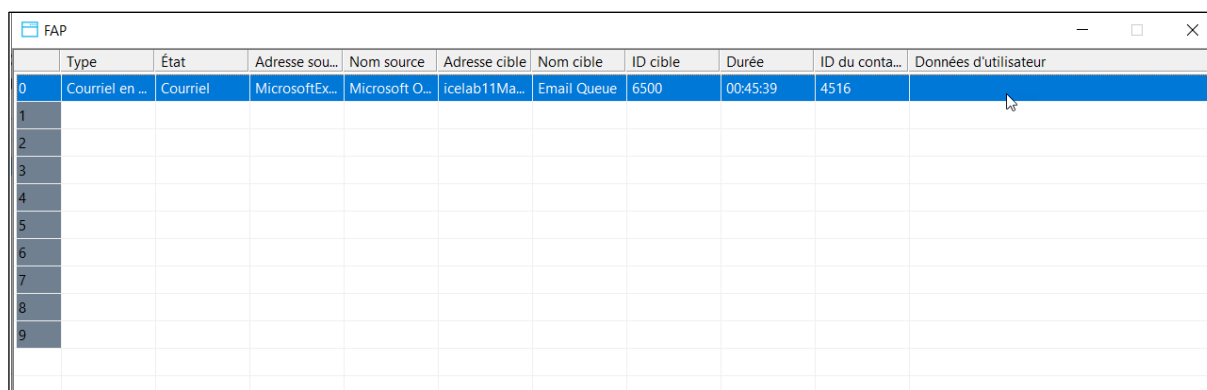
Pour modifier l'axe de la barre d'outils vers un autre contact, sélectionnez la ligne sur laquelle se trouve le contact vers lequel vous désirez modifier l'axe.



	Type	État	Adresse sou...	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du conta...	Données d'utilisateur
0										
1										
2	Courriel en ...	Courriel	MicrosoftEx...	Microsoft O...	icelab11Ma...	Email Queue	6500	00:45:14	4516	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

Si la configuration de vote profil permet le traitement multi-contacts, vous pouvez utiliser la ligne 0 de la FAP pour empêcher le système de vous présenter un contact voix en file d'attente additionnel.

Pour empêcher le système de vous présenter un appel, glissez et déposez un des contacts d'une autre ligne à la ligne 0:



	Type	État	Adresse sou...	Nom source	Adresse cible	Nom cible	ID cible	Durée	ID du conta...	Données d'utilisateur
0	Courriel en ...	Courriel	MicrosoftEx...	Microsoft O...	icelab11Ma...	Email Queue	6500	00:45:39	4516	
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

**Note:** Ceci n'empêchera pas le système de vous présenter des MI et des courriels additionnels. Pour empêcher le système de vous présenter des contacts additionnels, passez à l'état **En attente de Pas prêt**, sélectionnez le bouton Pas prêt pendant que vous traitez le(s) contact(s) actuel(s).

Pour plus d'information sur la FAP, s.v.p. reportez-vous au Chapitre 4 : File d'attente personnelle.



## Chapitre 8: iceCampaign

Ce chapitre procure une description générale de la manière dont les utilisateurs peuvent avoir accès à des clients potentiels faisant partie de campagnes d'appels sortants existantes.

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

**Note :** les fonctions d'iceBar peuvent être personnalisées. iceCampaign est une fonction additionnelle optionnelle. Les fonctions présentées dans ce chapitre peuvent ne pas être incluses avec votre configuration d'iceBar.

La solution iceCampaign comprend deux applications :

1. iceCampaign User permet aux utilisateurs d'avoir accès aux clients potentiels faisant partie de campagnes existantes. On accède à cette application à partir d'iceBar et les rubriques qui suivent en font la description.
2. iceCampaign Administrator est la portion administrative d'iceCampaign – c'est là où vous créez, modifiez et supprimez les campagnes. Pour plus d'information sur iceCampaign Administrator, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceCampaign*.

## Modes de composition

Avant d'aborder la description d'iceCampaign User, il est important de comprendre les différents types de composition sortante que ice prend en charge. ice en prend trois en charge : par aperçu, progressive et prédictive

### Composition par aperçu

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

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

Pour de l'information sur la manière dont un utilisateur peut se connecter à une campagne de composition par aperçu, reportez-vous à la page 298.

### Composition progressive

La composition progressive initie automatiquement un appel pour l'utilisateur dont l'état dans iceBar est 'Prêt' et qui s'est inscrit à une ou plusieurs campagnes. Un appel est placé au client potentiel en attente depuis le plus longtemps et dont la priorité est la plus élevée dans la liste d'attente d'iceCampaign (parmi les campagnes auxquelles l'utilisateur s'est inscrit).

Les utilisateurs entendront le signal de rappel du demandeur pour l'appel placé pour eux et pourront parler au client potentiel dès qu'il répondra à l'appel. Ou, selon la configuration, l'utilisateur peut pouvoir parler au client potentiel immédiatement. La composition progressive dépiste les non-réponse, les tonalités d'occupation, les répondeurs et les numéros déconnectés.

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

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

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

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

Pour plus d'information sur la manière dont un utilisateur peut se connecter à une campagne de composition progressive, reportez-vous à la page 298.

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

## Composition prédictive

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

Lorsque le système détecte une réponse directe, il enregistre l'appel dans une file d'attente pour le prochain utilisateur. L'algorithme de rythme fait en sorte de fournir la plus haute probabilité qu'un utilisateur est prêt à parler au client potentiel en ligne. Un écran iceCampaign s'affiche lorsque l'utilisateur répond à l'appel.

Pour plus d'information sur comment un utilisateur peut se connecter à une campagne de composition prédictive, reportez-vous à la page 299.

En alternative à la présentation automatique des clients potentiels composés aux utilisateurs, vous pouvez également choisir de faire entendre un message au client potentiel ou de lui faire entendre un message et lui offrir l'option de parler à un utilisateur durant les heures d'ouverture. "Faire entendre un message" est décrit à la rubrique qui suit.

## L'algorithme de cadencement du rythme

L'algorithme de cadencement du rythme est une application personnalisable qui analyse les statistiques en temps réel et les tendances de composition pour déterminer le nombre d'appels simultanés qui doivent être tentés.

L'algorithme de cadencement du rythme assure qu'un utilisateur se libère au moment où un client/client potentiel répond à l'appel.

Un nombre beaucoup plus élevé d'appels que le nombre d'utilisateurs disponibles sont placés, afin de compenser pour toutes les tentatives d'appels qui résultent en une ligne occupée, aucune réponse, hors service, etc.

Un algorithme optimal tient compte des critères suivants :

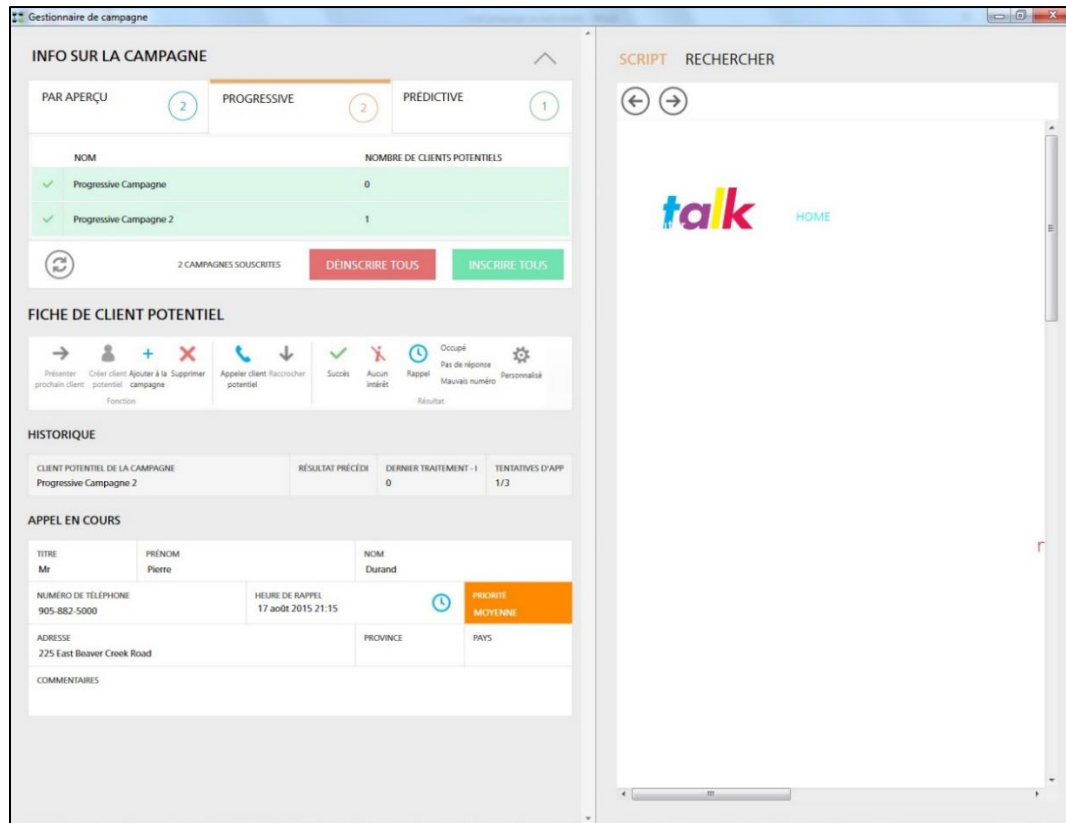
- Le niveau de service de la file d'attente (nombre de répondants actifs traités à l'intérieur de DMR cible/nombre de répondants actifs en file d'attente)
- Temps d'attente estimatif
- Nombre d'utilisateurs connectés
- Nombre d'utilisateurs en état Prêt
- Nombre d'appels en file d'attente
- Durée de la plus longue attente en file d'attente
- Nombre de tentatives d'appel en cours
- Pourcentage de dépassement (le rythme excède le taux de disponibilité des utilisateurs)
- Pourcentage de connexions

L'algorithme de cadencement du rythme peut être modifié dans Workflow Designer. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceWorkflow Designer*.

Maintenant que vous comprenez les différents modes de composition et l'algorithme de cadencement du rythme, vous êtes prêt à aborder la prochaine rubrique – iceCampaign User

## iceCampaign User

iceCampaign User est une application Web qui permet à un utilisateur d'avoir accès à des clients potentiels qui font partie de campagnes existantes comme illustré ci-dessous. Cet élément d'iceCampaign est accessible aux utilisateurs au moyen du logiciel iceBar.



L'interface d'iceCampaign User comprend trois parties:

- **Info sur la campagne** : Où l'utilisateur peut voir une liste de clients potentiels pour chaque type de campagne.
- **Fiche de client potentiel** : Présente à l'utilisateur l'information sur le client potentiel avec lequel il est en ligne. Elle contient également une série de boutons que les utilisateurs peuvent utiliser lors du traitement d'un client potentiel de la campagne.
- **Script et Recherche** : Le script servant à traiter le client potentiel. Ce script est associé à une campagne spécifique et peut être personnalisé. L'option recherche vous permet de rechercher un numéro de téléphone spécifique.

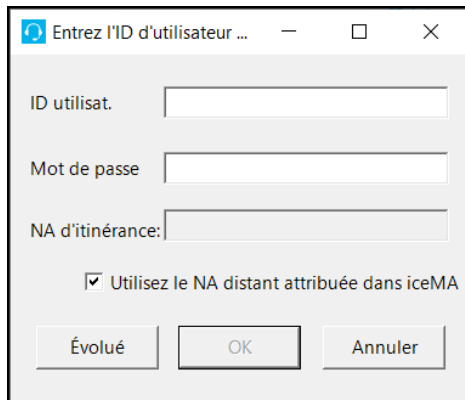
Ce chapitre dédie une rubrique à chacun des sujets suivants : éléments d'iceCampaign User, connexion et gestion de campagnes sortantes, campagnes entrantes et création et déplacement de clients potentiels d'une campagne à une autre.

**Note:** iceCampaign accepte les utilisateurs situés dans plusieurs fuseaux horaires.

## Connexion à iceCampaign User

Pour participer à une campagne, vous devez d'abord lancer iceBar et iceCampaign User, comme décrit dans les étapes ci-dessous:

1. Double-cliquez sur l'icône iceBar sur votre bureau.
2. On vous demandera d'entrer un ID d'utilisateur et un mot de passe.



Entrez votre ID d'utilisateur à quatre chiffres dans le champ ID d'utilisateur.

3. Entrez votre mot de passe dans le champ Mot de passe.
4. Cliquez sur OK ou appuyez sur la touche Entrée de votre clavier.

iceBar apparaît maintenant sur votre écran.

5. Cliquez sur le bouton iceCampaign dans la barre d'outils.  
iceCampaign User apparaît.

## Ajout de campagnes à votre liste d'appel – Campagnes Par aperçu

Pour ajouter une campagne à votre liste d'appel, vous devez d'abord vous inscrire à la campagne. Pour vous inscrire à une campagne, suivez les étapes ci-dessous:

1. Pour vous inscrire à une campagne, sélectionnez la (les) campagne(s) pour laquelle vous désirez faire des appels. Lorsque vous avez sélectionné une campagne, une flèche verte devrait apparaître dans la colonne à gauche du nom de la campagne.

INFO SUR LA CAMPAGNE ↑

PAR APERÇU 3 PROGRESSIVE 3 PRÉDICTIVE 1

NOM	NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS
Utility Preview	7
Collections	16
Fleet Preview	8

0 CAMPAGNES SOUSCRITES DÉINSCRIRE TOUS INSCRIRE TOUS

2. Vous pouvez vous inscrire à autant de campagnes que nécessaire, en cliquant sur le bouton *Inscrire tous* ou en sélectionnant les campagnes individuelles.

INFO SUR LA CAMPAGNE ↑

PAR APERÇU 3 PROGRESSIVE 3 PRÉDICTIVE 1

NOM	NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS
✓ Utility Preview	7
✓ Collections	16
✓ Fleet Preview	8

3 CAMPAGNES SOUSCRITES DÉINSCRIRE TOUS INSCRIRE TOUS

Vous êtes maintenant prêt à débiter une campagne Par aperçu.

**Note:** Vous pouvez minimiser la liste de campagnes en cliquant sur la flèche pointant vers le haut à droite

INFO SUR LA CAMPAGNE ↓

PAR APERÇU 3 PROGRESSIVE 3 PRÉDICTIVE 1

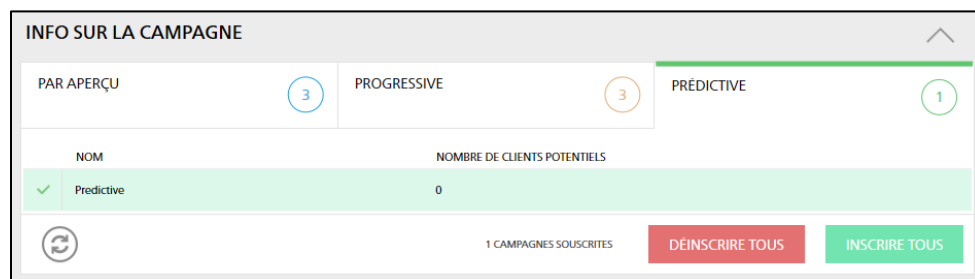
3 CAMPAGNES SOUSCRITES

## Ajout de campagnes à votre liste d'appel – Campagnes progressives et prédictives

Lorsque vous utilisez iceCampaign en mode Progressif ou en mode Prédicatif, vous ne pouvez vous inscrire qu'à un type de campagne à la fois. Si vous vous inscrivez à une autre campagne, vous serez automatiquement désinscrit de la campagne précédente. Si vous utilisez iceCampaign en mode Par aperçu, vous pouvez vous connecter à diverses campagnes.

Pour ajouter une campagne progressive à votre liste d'appel, vous devez d'abord vous y inscrire. Pour vous inscrire à une campagne, suivez les étapes ci-dessous:

1. Pour vous inscrire à une campagne en mode progressif, sélectionnez l'onglet Progressive. Pour vous inscrire à une campagne en mode prédictif, sélectionnez l'onglet Prédicative. Dans la liste, trouvez et sélectionnez la(les) campagne(s) à laquelle (auxquelles) vous désirez vous inscrire. Lorsque vous avez sélectionné une campagne, une flèche verte devrait apparaître dans la colonne à gauche du nom de la campagne.
2. Vous pouvez vous inscrire à autant de campagnes du même type que nécessaire, en cliquant sur le bouton Inscrire tous ou en sélectionnant les campagnes individuelles.



Vous êtes maintenant prêt à débiter une campagne.

Si vous devez également traiter des appels provenant de files d'attente entrantes (c. à d. des files d'attente qui ne sont pas associées à une campagne), connectez-vous aux files d'attente au moyen du bouton Se connecter dans la barre d'outils iceBar. Reportez-vous aux Procédures de connexion à la page 18 pour de plus amples renseignements.

Dans cette rubrique, vous avez appris la manière de vous inscrire à une campagne. Si votre centre de contact utilise la composition Par aperçu, l'utilisateur peut maintenant récupérer le prochain client potentiel de la campagne, comme décrit à la page 314. Si votre centre de contact utilise la composition progressive ou prédictive, iceCampaign user fera automatiquement un appel au prochain client potentiel de la

campagne chaque fois qu'il ou elle entrera en état Prêt. Lorsque l'appel est complété, l'utilisateur peut déterminer le résultat de l'appel, comme décrit à la page 299 et 316.

## Éléments d'iceCampaign User

Pour gérer les campagnes, vous devez d'abord vous familiariser avec la navigation dans iceCampaign User. Comme illustré ci-dessous, iceCampaign User est une application Web qui se compose de trois sections qui affichent l'information sur la campagne, une Fiche de client potentiel et un script unique à la campagne.

The screenshot displays the 'Gestionnaire de campagne' (Campaign Manager) interface, divided into two main sections.

**Left Panel: Gestionnaire de campagne**

- INFO SUR LA CAMPAGNE:** Features tabs for 'PAR APERÇU' (2), 'PROGRESSIVE' (2), and 'PREDICTIVE' (1). Below is a table of campaigns:
 

NOM	NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS
Progressive Campagne	0
Progressive Campagne 2	1

 At the bottom, it shows '2 CAMPAGNES SOUSCrites' with buttons for 'DÉINSCRIRE TOUS' and 'INSCRIRE TOUS'.
- FICHE DE CLIENT POTENTIEL:** Includes a toolbar with icons for actions like 'Présenter prochain client', 'Créer client potentiel', 'Ajouter à la campagne', 'Supprimer campagne', 'Appeler client potentiel', 'Raccrocher potentiel', 'Succès', 'Aucun intérêt', 'Rappel', 'Occupé', 'Pas de réponse', 'Mauvais numéro', and 'Personnaliser'. Below is a 'HISTORIQUE' table:
 

CLIENT POTENTIEL DE LA CAMPAGNE	RÉSULTAT PRÉCÉDI	DERNIER TRAITEMENT - 1	TENTATIVES D'APP
Progressive Campagne 2		0	1/3
- APPEL EN COURS:** Displays details for a client:
 

TITRE: Mr	PRÉNOM: Pierre	NOM: Durand
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE: 905-882-5000	HEURE DE RAPPEL: 17 août 2015 21:15	PROXIMITE: MICHÈLE
ADRESSE: 225 East Beaver Creek Road	PROVINCE:	PAYS:
COMMENTAIRES:		

**Right Panel: SCRIPT RECHERCHER**

This panel shows a search interface with a 'talk HOME' logo and navigation arrows.

## Info sur la campagne

Sous Info sur la campagne, vous pouvez sélectionner le type de campagne à lancer.

Les campagnes sont emmagasinées selon leur type – par aperçu, progressive, et prédictive. Pour plus d'information sur chacun des types de campagnes, reportez-vous à Modes de composition.

Le nombre de campagnes de chaque type est indiqué par un numéro de couleur dans un cercle. Comme vous pouvez voir, sous par aperçu, il y a deux campagnes – Par Aperçu Campagne et Par Aperçu Campagne 2. Le nombre de clients potentiels pour chaque campagne est également indiqué.

### INFO SUR LA CAMPAGNE ^

PAR APERÇU 2

PROGRESSIVE 2

PRÉDICTIVE 1

NOM	NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS
Par Aperçu Campagne	2
✓ Par Aperçu Campagne 2	2

1 CAMPAGNES SOUSCRITES

DÉINSCRIRE TOUS

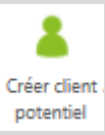


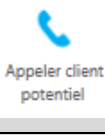
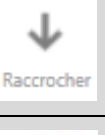

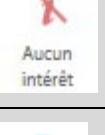
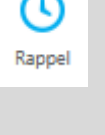
INSCRIRE TOUS


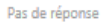


## Fiche de client potentiel

La Fiche de client potentiel consiste en une série de boutons que les utilisateurs peuvent utiliser lors du traitement d'un client potentiel. Elle affiche également l'information sur le client potentiel avec lequel vous êtes en ligne.

Le tableau ci-dessous décrit les boutons contenus dans la Fiche de client potentiel. Les champs contenus dans la Fiche de client potentiel sont décrits dans le tableau qui suit.


Bloc de contrôle		
Bouton	Nom du bouton	Description
<p style="font-size: 8px; margin: 0;">Présentation prochain client</p>	Présenter prochain client potentiel	Récupère le prochain client potentiel de la campagne. Cette option n'est disponible que pour les campagnes en mode Par aperçu.

Bloc de contrôle		
Bouton	Nom du bouton	Description
	Créer client potentiel	Crée un nouveau client potentiel.
	Ajouter à la campagne	Attribue le contact que vous consultez présentement dans la partie Client potentiel de la campagne à une autre campagne.
	Supprimer	Supprime le contact de la campagne.
	Appeler client potentiel	Établit un appel à un client potentiel que vous avez récupéré d'une campagne Par aperçu.
	Raccrocher	Termine l'appel.
	Succès	Étiquette le résultat de l'appel comme 'Client potentiel contacté avec succès'. Retire le client potentiel de la liste d'attente.
	Aucun intérêt	Étiquette le résultat de l'appel comme 'Client potentiel pas intéressé'. Retire le client potentiel de la liste d'attente.
	Rappel	Planifie la date/heure d'un nouvel appel pour le client potentiel, comme spécifié par l'utilisateur. Un clic sur ce bouton active le calendrier dans la partie Fiche de client potentiel pour permettre de choisir une heure de rappel.

Bloc de contrôle		
Bouton	Nom du bouton	Description
	Occupé	Étiquette le résultat de l'appel comme Occupé. Le client potentiel sera rappelé dans 10 minutes.  L'heure du rappel pour un client occupé peut être modifiée dans le champ 'Heure de rappel Occupé' dans iceCampaign Administrator. Pour plus d'information, reportez-vous au manuel iceCampaign Administrator.
	Pas de réponse	Étiquette le résultat de l'appel comme Pas de réponse. Le client potentiel sera rappelé dans soixante minutes.  L'heure du rappel pour un client potentiel qui ne répond pas peut être modifiée dans le champ 'Heure de rappel Pas de réponse' dans iceCampaign Administrator. Pour plus d'information, reportez-vous au manuel iceCampaign Administrator.
	Mauvais numéro	Étiquette l'appel comme Mauvais numéro. Le client potentiel est retiré de la liste d'attente. En alternative, l'utilisateur peut mettre à jour l'information du client potentiel.
	Personnalisé	Semblable au bouton "Retour à la page précédente" du navigateur web, il revient à la page précédente dans la partie script lorsqu'applicable.

Le tableau ci-dessous présente les champs contenus dans la fiche de client potentiel.

<b>Champs de la fiche de client potentiel</b>	
<b>Nom de champ</b>	<b>Description</b>
Client potentiel de la campagne	Nom de la campagne dans laquelle se trouve ce client potentiel
Résultat précédent	L'utilisateur qui traite le contact ne peut modifier ce champ. Ce champ contiendra l'état de résolution ?
Dernier traitement – ID d'utilisateur	L'ID d'utilisateur du dernier utilisateur qui a traité ce client potentiel. Si aucun utilisateur n'a traité ce client potentiel, ce champ est vide. Ce champ ne peut être modifié.
Titre	Salutation à utiliser avec le client potentiel
Prénom	Prénom du client potentiel
Nom	Nom du client potentiel
Téléphone	Numéro de téléphone du client potentiel
Heure de rappel	Affiche l'heure du rappel. Lorsqu'un client potentiel est importé ou créé, l'heure du rappel est établie. Lorsqu'un client potentiel est dans la partie Détails du client potentiel, un utilisateur peut modifier l'heure de rappel en cliquant sur le bouton 'Planifier un nouveau rappel'.
Tentatives d'appel	Le nombre de tentatives effectuées pour joindre ce client potentiel. Par défaut, le maximum de tentatives d'appel est de trois. Ceci peut être modifié dans iceCampaign Administrator par un utilisateur qui possède les identifiants appropriés.
Adresse	Adresse postale du client potentiel.
Commentaires	Des commentaires sur le client potentiel peuvent être entrés dans ce champ. Le but est de fournir aux utilisateurs de l'information sur l'appelant, ils peuvent ainsi offrir un service plus personnalisé.

Champs de la fiche de client potentiel	
Nom de champ	Description
Priorité	<p>Par défaut, la priorité pour les clients potentiels est basse. Ceci peut être modifié en cliquant sur le champ Priorité et en sélectionnant Basse, Moyenne ou Élevée. La boîte affiche la couleur associée à chaque niveau de priorité – vert pour Basse, ambre pour Moyenne et rouge pour Élevée.</p> 

Jusqu'à vingt champs de cette partie peuvent être personnalisés (par ex. Le Numéro de compte). Pour de l'information sur l'ajout de champs personnalisés, reportez-vous au manuel iceCampaign Administrator.

## Script et Recherche

Par défaut, la partie Script et Recherche affiche l'onglet Script, qui consiste en un script HTML associé à la campagne. Généralement, ce script est utilisé comme guide pour aider les utilisateurs à parler de tous les sujets requis avec le client potentiel.

Par exemple, votre centre de contact peut utiliser iceCampaign pour mener un sondage. Dans ce scénario, le script de la campagne consisterait en une série de questions que les utilisateurs doivent poser à chaque client potentiel. L'utilisateur peut choisir d'entrer les réponses dans le champ commentaires ou dans l'application appropriée.

Habituellement chaque campagne a son propre script, qui peut être conçu par toute personne qui peut créer des scripts HTML. Si votre centre de contact utilise les campagnes entrantes, le script apparaît lorsque vous recevez des appels acheminés au DNIS associé à la campagne.

Pour rechercher le nom et le numéro de téléphone d'un client potentiel, sous l'onglet Recherche. Vous pouvez également rechercher des numéros de téléphone et des noms de clients potentiels.

La saisie d'écran ci-dessous affiche la page d'accueil du site web de ComputerTalk comme script.

Le script peut être personnalisé pour afficher ce que vous désirez montrer aux utilisateurs durant leur appel.

**SCRIPT** RECHERCHER

← →

*Ceci est un exemple de page de script. Il peut être remplacé en spécifiant l'emplacement de la 'Page d'accueil de la campagne' pour la campagne en cours au moyen d'**iceCampaign Administrator**.*

*Les données de la section de la carte du client potentiel sont disponibles à la page de script au moyen de POST (en format JSON) et GET variables comme suit:*

Clé	Champ correspondant	Clé	Champ correspondant
<i>campaignName</i>	<i>Client potentiel de la campagne</i>	<i>agentId</i>	<i>ID d'agent (du serveur ice)</i>
<i>salutation</i>	<i>Titre</i>	<i>agentName</i>	<i>Nom de l'agent (du serveur ice)</i>
<i>firstName</i>	<i>Prénom</i>	<i>address</i>	<i>Adresse</i>
<i>lastName</i>	<i>Nom</i>	<i>listSize</i>	<i>Nombre de clients potentiels</i>
<i>telNum</i>	<i>Téléphone</i>	<i>dnis</i>	<i>DNIS (du serveur ice)</i>
<i>comments</i>	<i>Commentaires</i>	<i>ani</i>	<i>EAN (du serveur ice)</i>
<i>prevResult</i>	<i>Résultat précédent</i>	<i>userData</i>	<i>Données d'utilisateur (du serveur ice)</i>
<i>callbackTime</i>	<i>Heure de rappel</i>	<i>field1, field2, ... field20</i>	<i>champs personnalisés du client potentiel</i>
<i>province</i>	<i>Province</i>	<i>country</i>	<i>Pays</i>

Bonjour, pourrais-je parler à **Barney** ?

Bonjour, mon nom est **Nicole** et je vous appelle de l'Ontario Energy Savings Corp.

Je vous appelle car nous avons reçu votre demande d'inscription au programme de gaz naturel à prix fixe. Ce programme vous protège contre les augmentations des prix du gaz. Je dois vérifier le nom et l'adresse que vous avez fournis de manière à confirmer et à procéder à votre enregistrement.

Êtes-vous au **asdf** ?

Le nom qui apparaît sur les comptes est **Barney Rubble** ? Très bien!

( **4165762841** ) est-il le meilleur numéro pour vous joindre? (Sinon, corrigez l'information d'adresse du client)

Très bien! Maintenant, pouvez-vous me confirmer que vous vous êtes bien inscrit

La fonction de recherche permet aux utilisateurs de rechercher des numéros de téléphone, de vérifier si un appelant entrant est associé à une campagne sortante.

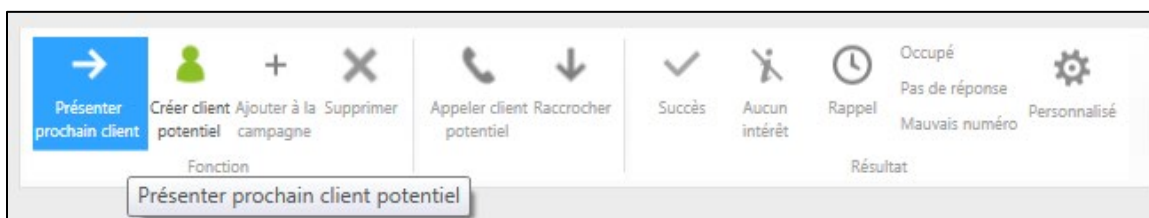
**Note** : Si un contact se trouve dans plusieurs campagnes, chaque campagne est affichée.

## Mode Par aperçu – Appel d'un client potentiel

Pour les campagnes Par aperçu, une fois que vous avez choisi une campagne, vous devez récupérer le prochain client potentiel de la campagne. Après avoir consulté l'information sur le client potentiel sélectionné, vous pouvez décider d'appeler ce client potentiel.

Pour sélectionner et appeler un client potentiel :

1. Cliquez sur le bouton Présenter prochain client potentiel dans la partie de la Fiche de client potentiel d'iceCampaign User.



La Fiche de client potentiel change pour refléter l'information sur le client potentiel actif.

CLIENT POTENTIEL DE LA CAMPAGNE		RÉSULTAT PRÉCÉD	DERNIER TRAITEMENT -	TENTATIVES D'AP
Progressive Campagne			1002	0/3
TITRE	PRÉNOM	NOM		
Mr.	Pierre	Durand		
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE		HEURE DE RAPPEL		PRIORITÉ
1-450-271-3438		18 août 2015 11:41		MOYENNE
ADRESSE		PROVINCE	PAYS	
225 East beaver Creek Road				
COMMENTAIRES				

2. Cliquez sur Appeler client potentiel dans la Fiche de client potentiel pour appeler le client potentiel actif.

### FICHE DE CLIENT POTENTIEL

**Fonction**

Présenter prochain client

Créer client potentiel

Ajouter à la campagne

Supprimer

**Appeler client potentiel**

Raccrocher

**Résultat**

Succès

Aucun intérêt

Rappel

Occupé

Pas de réponse

Mauvais numéro

Personnalisé

Appeler client potentiel

### HISTORIQUE

CLIENT POTENTIEL DE LA CAMPAGNE	RÉSULTAT PRÉCÉD	DERNIER TRAITEMENT -	TENTATIVES D'API
Par Aperçu Campagne 2	Rappel	1002	3/3

### APPEL EN COURS

TITRE Mr	PRÉNOM Pierre	NOM Durmand
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE 1-647-405-2224	HEURE DE RAPPEL 18 août 2015 11:36	<div style="background-color: red; color: white; padding: 2px; display: inline-block; font-weight: bold;">PRIORITY ÉLEVÉE</div>
ADRESSE 225 East Beaver Creek Road	PROVINCE	PAYS
COMMENTAIRES		

3. Lorsque l'appel est complété, cliquez sur Raccrocher dans le bloc de contrôle. L'appel se termine également automatiquement lorsque le client potentiel raccroche.
4. Sélectionnez le code de disposition approprié. Pour plus d'information, reportez-vous à la rubrique Détermination du résultat d'un appel.

## **Mode Progressif et Prédicatif – Appel d'un client potentiel**

Pour les campagnes en mode de composition Progressive et Prédicative, ice appellera automatiquement le prochain client potentiel de la campagne pour vous chaque fois que vous passerez à l'état Prêt. Lorsque l'appel est complété, vous pouvez déterminer le résultat de l'appel, comme illustré à la page 318.

Vous devrez passer à l'état Prêt dans iceBar pour recevoir un appel entrant ou pour démarrer la minuterie pour le prochain appel composé en mode progressif.

## Campagnes entrantes – Réception d'un appel d'un client potentiel

Une campagne peut être 'entrante' ce qui veut dire qu'un numéro de téléphone publié, lorsque composé par un client potentiel, fait apparaître un script associé à une campagne particulière dans une fenêtre contextuelle sur l'écran d'utilisateur qui reçoit l'appel. L'utilisateur peut alors couvrir tous les sujets indiqués dans le script avec cet appelant.

Pour qu'un utilisateur reçoive un appel d'une campagne entrante, il doit être en état Prêt.

Lorsqu'un appel associé à la campagne entrante est présenté à l'utilisateur, iceCampaign apparaît dans une fenêtre contextuelle et l'information relative à la campagne (par ex. le script, la fiche du client potentiel) est présentée à l'écran d'utilisateur. Lorsque l'appel est complété, l'utilisateur peut déterminer le résultat de l'appel, comme illustré à la page 318.

## Détermination du résultat d'un appel

Lorsqu'un appel est complété, vous devez choisir un bouton dans le bloc de contrôle qui convient le mieux au résultat de l'appel que vous venez de traiter. Par exemple, vous pourriez sélectionner *Aucun intérêt*.

Les boutons disponibles sont :

- Succès – le client potentiel a été contacté avec succès ;
- Aucun intérêt – le client potentiel n'était pas intéressé ;
- Rappel – rappeler le client potentiel à un autre moment ;
- Occupé – l'utilisateur a entendu une tonalité d'occupation ;
- Pas de réponse – le client potentiel n'a pas répondu au téléphone ;
- Mauvais numéro – le numéro a joint quelqu'un autre que le client potentiel visé
- Personnalisé – choisissez le code approprié dans la liste. Les codes personnalisés sont créés dans iceCampaign Administrator. Pour plus d'information sur iceCampaign Administrator, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceCampaign Administrator*.

Lorsqu'un bouton est sélectionné aucune autre action n'est requise, à moins que vous n'ayez sélectionné Rappel pour planifier une nouvelle 'heure de contact'. Lorsque ce bouton est sélectionné, une fenêtre apparaît vous permettant de choisir une nouvelle heure de rappel, comme illustré ci-dessous.

The screenshot shows a web interface for managing a call. The main form is titled 'APPEL EN COURS' and contains the following fields:

TITRE	PRÉNOM	NOM
Mr.	Pierre	Durand
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	HEURE DE RAPPEL	PRIORITÉ
1-405-271-3439	18 août 2015 13:25	MOYENNE
ADRESSE		
225 East Beaver Creek Road		
COMMENTAIRES		

A calendar pop-up is displayed over the 'HEURE DE RAPPEL' field, showing the month of August 2015. The date '18' is highlighted. Below the calendar, a time selector shows '13:25'.

Choisissez une date et une heure à laquelle le client potentiel devrait être rappelé. Cliquez n'importe où pour faire disparaître le calendrier.

Une fois qu'une action a été sélectionnée, vous pouvez recevoir le prochain client potentiel et répéter le processus de traiter l'appel et de choisir le code de disposition qui reflète le mieux le résultat de l'appel.

## Création d'un client potentiel

En tout temps, vous pouvez utiliser iceCampaign User pour ajouter un nouveau client potentiel à une campagne. Le nom et le numéro de téléphone d'un client potentiel sont les seuls champs requis.

Pour ajouter un client potentiel manuellement à une campagne :

1. Mettez la campagne à laquelle vous désirez ajouter le contact en évidence.
2. Cliquez sur le bouton Créer client potentiel.



Par défaut, le bouton Ajouter à la campagne est mis en évidence. Vous pouvez décider d'utiliser cette fonction pour ajouter le client potentiel à plusieurs campagnes.

3. Complétez les champs et modifiez la priorité au besoin.

La capture d'écran montre l'interface de gestionnaire de campagne. À l'heure de la prise de vue, le bouton "Ajouter à la campagne" est mis en évidence. Le formulaire "FICHE DE CLIENT POTENTIEL" est visible, avec des sections pour "PAR APERÇU", "HISTORIQUE", et "APPEL EN COURS". Le bouton "AJOUTER" est également visible. À droite, une section "SCRIPT RECHERCHER" est visible. En bas de l'écran, les boutons "ANNULER" et "SAUVEGARDER" sont présents.

Reportez-vous à la rubrique sur la Fiche de client potentiel pour de l'information sur le type d'information à entrer dans chacun des champs.

4. Cliquez sur Sauvegarder pour sauvegarder l'information sur le client potentiel.

Vous avez ajouté un seul client potentiel à une campagne. Si vous devez ajouter un grand nombre de clients potentiels à la campagne, vous pourriez désirer importer une liste de clients potentiels, comme décrit au manuel iceCampaign Administrator.



## **Annexe A : Paramètres généraux**

Plusieurs fonctionnalités d'iceBar sont contrôlées par des paramètres généraux dans les paramètres d'iceManager. Ces fonctionnalités sont configurées durant l'implémentation d'ice pour répondre aux besoins de votre centre de contact. Après l'installation, des modifications peuvent être faites aux paramètres généraux par des techniciens d'expérience.

## Paramètres généraux qui affectent iceBar

### Profils de serveur

La configuration de tout ou d'une partie du profil d'un serveur ice dans les groupes de configuration des paramètres d'iceManager assure que chaque usager n'aura pas à entrer cette information au moment de la mise en service. Tout ce qui est commun à tous les usagers du serveur, comme l'ID de commutateur, l'adresse du serveur, et le port du serveur devrait être spécifié ici. C'est ici également que la localisation de mise à niveau est spécifiée ; ceci est l'adresse qu'iceBar vérifiera lorsqu'une nouvelle version sera requise par le serveur.

### Options de courriel

La configuration des articles de cette section permet de définir les préférences d'avis de courriel au niveau du serveur, par exemple, ceci permet d'activer l'envoi d'avis d'appels manqués par courriel à leur adresse de courriel pour tous les utilisateurs tel que spécifié dans iceAdministrator. L'adresse SMTP du serveur, les références et les formats personnalisés de courriel peuvent également être définis dans cette section.

### Motifs de l'état Pas prêt

Par défaut, les motifs de l'état Pas prêt sont affichés lorsque l'utilisateur bascule de l'état Prêt à l'état Pas prêt, tel que présenté en page 191.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être personnalisés dans les paramètres d'iceManager. Les motifs par défaut peuvent être supprimés ou modifiés (c.-à-d. le nom des boutons affiché dans l'info bulle) et de nouveaux motifs peuvent être ajoutés. Également, les icônes peuvent être modifiées ou supprimées, ne laissant que les étiquettes de texte pour les motifs de l'état Pas prêt.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être désactivés dans les paramètres généraux s'ils ne sont pas requis. Cela permet aux utilisateurs de basculer entre les états Prêt et Pas prêt sans sélectionner de motif. Vous pouvez également voir les motifs Pas prêt que d'autres utilisateurs ont sélectionnés sur la ligne du répertoire ice.

**Note :** Lorsqu'un motif Pas prêt a été ajouté ou modifié, vous devrez redémarrer iceBar afin de voir les modifications.

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

## Codes d'objet d'appel

Par défaut, 2 codes d'objet d'appel sont affichés lorsque l'utilisateur clique sur le bouton *Codes d'objet d'appel*, tel que présenté en page 277.

Les codes d'objet d'appel peuvent être personnalisés dans les paramètres d'iceManager. Les codes par défaut peuvent être supprimés ou modifiés (c.-à-d. le nom des codes peut être modifié) et de nouveaux motifs peuvent être ajoutés.

**Note :** Lorsqu'un code d'objet d'appel a été ajouté ou modifié, vous devrez redémarrer iceBar afin de voir les modifications.

Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.

## Codes d'objet d'appel obligatoires

Par défaut, les codes d'objet d'appel sont optionnels. L'utilisateur peut décider de ne pas entrer de code d'objet d'appel pour un appel.

Les paramètres peuvent être configurés afin que les codes d'objet d'appel soient obligatoires. Avec ce paramètre, l'utilisateur doit sélectionner un code d'objet d'appel avant de prendre un nouvel appel. Le paramètre peut être configuré afin que plusieurs codes d'objet d'appel doivent être entrés pour chaque appel.

## Réglage des boutons

L'apparence des boutons iceBar peut être personnalisée pour tous les utilisateurs.

La personnalisation inclut la visibilité des boutons, les images des boutons et les noms et les info-bulles des boutons.

## Réglages de l'application

Cette section peut servir à régler l'apparence d'iceBar dans différentes applications. Certaines options incluent la position de la barre d'outils autonome ou la taille des sections individuelles de la barre d'outils.

## Connexion à toutes les files d'attente seulement

Par défaut, les utilisateurs peuvent se connecter à toutes les files d'attente ou sélectionner une seule file d'attente.

Les paramètres généraux d'iceManager peuvent être configurés afin que les utilisateurs ne puissent pas sélectionner une seule file d'attente. Ils seront plutôt connectés à toutes les files d'attente qui leur sont attribuées en cliquant sur le bouton *Se connecter à ice*.

## Préférences de notification

Par défaut, l'écran de notification s'affiche sur l'écran du moniteur de l'utilisateur chaque fois qu'il reçoit un appel.

Les paramètres d'iceManager peuvent être configurés de différentes manières. Par exemple, la fenêtre de FAP peut s'afficher lors de la réception d'un appel, ou l'écran de notification peut s'afficher pour les courriels mais aucune remontée n'a lieu lors de la réception d'un appel.

## Réglages des formulaires

Des réglages peuvent être spécifiés dans certaines sections, ceci inclut la FAP, les Statistiques de file d'attente, et l'Historique des contacts. Ici les préférences telles que les champs visibles, les seuils et l'ordre des champs peuvent être spécifiés.

## Chaînes personnalisées

Le texte de tout ce qui est affiché dans iceBar peut être modifié, par exemple, le champ 'Données d'utilisateur' peut être renommé 'Numéro de compte'.

**Note :** Il y a une limite au format des chaînes dépendant de la disposition de la boîte de dialogue. Il est donc recommandé de faire l'essai de toute modification de ces champs sur une machine locale avant de les modifier dans la configuration globale.



## Annexe B : Microsoft Teams

Si votre centre de contact utilise iceBar conjointement avec Microsoft Teams, les utilisateurs ont des options additionnelles de traitement des appels.

### Notification

iceBar affiche un écran de notification pour les contacts entrants, tel que décrit à la page 62. Microsoft Teams possède également un écran de notification.

Écran de notification iceBar



Écran de notification Microsoft Teams :



Si vous choisissez de les configurer toutes les deux vous recevrez notifications au moyen de l'écran de notification des deux chaque fois qu'un contact est présenté à votre poste de travail.

## Synchronisation de présence Microsoft Teams

Des mappages de présence unidirectionnels sont créés entre les états d'utilisateurs de Microsoft Teams et ceux de ice. L'état de présence Microsoft Teams à ice peut être personnalisé. Les mappages d'état de présence sont définis dans un fichier de configuration XML et définis lors du DCA (développement conjoint d'application). Pour de plus amples renseignements, consultez le guide d'implantation ice PresenceSync.

Tableau de correspondance de Microsoft Teams à ice	
Disponibilité de Microsoft Teams	États de présence ice
Aucune	Prêt
En communication	Prêt
Disponible	Pas prêt
Occupé	Pas prêt
Disponible occupé	Pas prêt
Ne pas déranger	Pas prêt
De retour dans quelques minutes	Pas prêt
Absent	Pas prêt
Hors connexion	Pas prêt



## Index

### A

- ajout de clients potentiels à l'aide d'iceCampaign User, 324
- appel
  - à partir de la fenêtre d'historique des contacts, 132
  - réacheminer à, 198
  - utiliser le bouton Appeler, 200
- appels en attente
  - recupérer des appels en attente, 157
- appels manqués, définition, 128
- assistance d'urgence, 290

### B

- barre d'outils iceBAR, définition, 2
- barre de boutons
  - Mode d'enregistrement privé, 216
- barre de boutons
  - bouton d'écoute discrète, 210
  - bouton de déconnexion, 22
  - bouton de notification d'enregistrement, 214
  - bouton Garde, 206
  - bouton Libération, 208
  - bouton Répondre, 197
  - boutons Prêt/Pas prêt, 192
  - comprendre la, 46
  - motifs Pas prêt, 192
  - post-contact, 194
- barre de boutons
  - bouton Prise d'appel, 271
- barre de boutons

- bouton Permuter, 280
- barre de boutons
  - bouton Mise en attente, 281
- barre de boutons
  - boutons de codes d'objet d'appel, 282
- barre de boutons
  - bouton de message instantané, 288
- barre de boutons
  - bouton Urgence, 290
- barre de boutons
  - bouton Ouvrir la FAP, 291
- barre de boutons
  - boutons historique des contacts, 292
- barre de boutons
  - bouton statistiques de file d'attente, 293
- barre des boutons
  - bouton élever au rang de conférence Skype Entreprise, 294
  - bouton transfert, 229
  - configuration, 57
  - sommaire des boutons, 47
- barre des états et statistiques
  - comprendre la, 68
  - délai, 69
  - en attente, 69
  - Niveau du service (NDS), 68
  - Niveau du service 2 (NDS2), 69
  - plus longue attente, 69
  - régler les seuils, 82
  - traité, 69
- barre info contact
  - comprendre la, 42
- barres d'outils
  - boutons, 46

- états et statistiques, 68
- info contact, 42
- bouton
  - modification, 62
- boutons
  - modification, 65

## C

- campagne
  - définition, 302
- Center ice, définition, vii
- centre de contact
  - comprendre le, 3
  - définition, vii
- Changer de poste de travail, 13
- client potentiel contacté avec succès, 314
- client potentiel n'a pas répondu, 315
- client potentiel occupé, 315
- client potentiel pas intéressé, 314
- clients potentiels
  - ajout à l'aide d'iceCampaign User, 324
  - définition, 302
  - exigences, 324
- codes d'objet d'appel, 282
- codes d'objet d'appel (obligatoires), 283
- composition par aperçu
  - définition, 303
- configuration
  - FAP, 145
  - historique des contacts, 135
  - statistiques de file d'attente, 168
- connexion
  - messages d'erreurs courants, 28
- contact direct, définition, 217
- contact direct, définition, 6
- contact en attente transféré, définition, 6
- contact en attente, définition, 6
- contact en file d'attente, définition, 217
- contact en file d'attente, définition, 217
- contacts, définition, vii
- courriel
  - réception, 217
  - réponse, 221
  - utilisateurs, 3
- courriels
  - réception, 218
  - réception d'un courriel direct, 224
  - réponse à l'expéditeur, 228
- création

clients potentiels, 324

## D

- déconnexion
  - comment faire, 22
- données d'utilisateur
  - FAP, 151

## E

- état Pas prêt, 192
- état Prêt, 192

## F

- faire un appel, 314
  - à partir de l'historique des contacts, 132
- FAP
  - comprendre la, 142
  - configuration, 145
  - déplacement des colonnes, 145
  - ouvrir la fenêtre, 140
  - recevoir un appel dans la FAP, 152
  - recupérer des appels en attente, 157
  - traiter un appel à partir de la, 150

## G

- Gestionnaire de FAP
  - recupération des courriels en attente, 159

## H

- heure de réception, 218
- historique des contacts
  - comprendre, 129
  - configurer la fenêtre, 135
  - définition, 2
  - déplacement de colonnes, 133
  - effacer, 138
  - faire un appel à partir de, 132
  - ouvrir la fenêtre, 128
  - régler les lignes, 135
  - trier les contacts, 134

## I

iceAdministrator, définition, viii

iceBAR

configurer les options, 37

définition, vii

iceBAR, composants de

barre d'outils iceBAR, 2

historique des contacts, 2

l'icône de la zone de notification, 2

statistiques de file d'attente, 2

iceCampaign User, éléments de, 312

iceIM WebChat, viii

icône de la zone de notification

configuration, 78

définition, 2

menu des options, 77

ID de l'utilisateur destinataire, 219

## L

lancer iceBAR, 8

liste d'utilisateurs disponibles, 200

## M

mauvais numéro, 315

message instantané

réception d'un message instantané en file  
d'attente, 255

messages d'erreur, 28

Mettre des appels en attente

avec le bouton Mise en attente, 281

MI

réception de MI en file d'attente, 255

traitement, 257

mise en attente de courriels

recupération des courriels en attente, 159

Mode d'enregistrement privé, 216

modes de campagnes

composition par aperçu, 303

motifs Pas prêt, 192

## N

Niveau du service (NDS), 68

Niveau du service 2 (NDS2), 69

nom de destination, 218

nom de l'expéditeur, 218

notification d'écoute discrète, 210

notification d'enregistrement, 214

numéro, 218

## O

options

iceBAR, 37

## P

paramètres de la barre des boutons

comment copier, **61**

paramètres généraux, 326

paramètres généraux d'iceBAR, 326

permuter des appels, 280

planifier une nouvelle heure de rappel, 314

post-contact

chronométré, 194

infini, 194

prendre des contacts

d'un téléphone qui sonne, 274

de la FAP, 276

de la file d'attente, 271

en garde, 278

présenter prochain client potentiel, 313

prise de contacts

de la file d'attente, 221

prise de contacts

de la file d'attente, 221

profils

choisir un profil, 13

profils par défaut, 13

## R

réacheminer un appel, 198

réception

MI, 255

réponse à un appel

avec le bouton Répondre, 197

sans le bouton Répondre, 198

retour, 315

## S

seuils

couleur, 175

couleurs, 84

- statistiques de file d'attente, 173
- statistiques de file d'attente
  - ajout d'une file d'attente, 171
  - comprendre la, 163
  - définition, 2
  - déplacement des colonnes, 167
  - ouvrir la fenêtre, 161
  - réglage des seuils, 173
  - suppression d'une file d'attente, 170

## T

- texto
  - réception, 255
- traitement
  - MI, 257
- traitement de contact
  - transfert d'un appel, 229
- traitement de contacts
  - réception d'un courriel, 217
  - réception d'un MI, 255
  - réception de texto, 255
- traitement des contacts
  - libération d'un appel, 208
  - message instantané, 288
  - mise en attente d'un appel, 281

## 

- mise en garde d'un appel, 206
- motifs Pas prêt, 192
- permuter des appels, 280
- post-contact, 194
- prendre des contacts, 271
- Prêt/Pas prêt, 192
- réponse aux appels, 197
- utilisation des boutons de code d'objet d'appel, 282
- utilisation des boutons de codes d'objet d'appel (obligatoires), 283
- transfert d'un appel
  - transfert direct, définition, 229
  - utilisation du bouton transfert, 229
- transfert direct, définition, 229

## U

- utilisateur distant
  - définition, 3
- utilisateur distants
  - rappel mot de passe distant, 20
- utilisateurs
  - courriel, 3
  - distants, 3
  - MI, 3