



iceChat

Manuel de l'utilisateur

Serveur version 14.x



Copyright © 2024 ComputerTalk Technology Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de la présente publication ne peut être reproduite, transmise ou traduite, sous quelque forme que ce soit ou par tout moyen que ce soit, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou toute forme de stockage et de récupération d'information, sans autorisation écrite préalable de ComputerTalk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk Technology

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

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

Numéro d'article: UM\_IIBC\_14.x\_F\_20240917

iceChat pour le serveur ice 14.x



# Table des matières

<b>TABLE DES MATIÈRES.....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>CHAPITRE 1 : INTERFACE UTILISATEUR .....</b>	<b>5</b>
INTÉGRATION AU SITE ACTUEL.....	5
<b>CHAPITRE 2 : LA FENÊTRE DE CLAVARDAGE.....</b>	<b>6</b>
<b>TÉLÉVERSEMENT D'UNE PIÈCE JOINTE AU CONTACT .....</b>	<b>7</b>
IMPRESSION .....	10
<b>ACTIVATION/DÉSACTIVATION DU SON DURANT LE CLAVARDAGE .....</b>	<b>13</b>
FIN DU CLAVARDAGE.....	14
<b>CHAPITRE 3: CLIENT DE CLAVARDAGE ICEPHONE.....</b>	<b>16</b>
<b>LE CLIENT DE CLAVARDAGE ICEPHONE .....</b>	<b>17</b>
<i>Données de contact.....</i>	<i>18</i>
<i>Libérer.....</i>	<i>19</i>
<i>Consultation et Annuler la consultation .....</i>	<i>20</i>
<i>Transfert.....</i>	<i>21</i>
<i>Code d'objet d'appel (COA).....</i>	<i>22</i>
<i>Réponses toutes prêtes.....</i>	<i>23</i>
<i>Pièces jointes aux contacts.....</i>	<i>24</i>
<b>CHAPITRE 4 : TRAITEMENT DES MI ET DES CLAVARDAGES WEB.....</b>	<b>28</b>
RÉCEPTION D'UN MI DE LA FILE D'ATTENTE.....	29
<i>Pour traiter le MI dans Microsoft Teams :.....</i>	<i>30</i>
<i>Pour traiter le MI avec le icePhone:.....</i>	<i>37</i>
<i>Reconstitution de clavardage.....</i>	<i>43</i>

ACCÈS AUX STATISTIQUES .....	45
<b>INDEX.....</b>	<b>46</b>



## Introduction

Les compagnies utilisent iceChat pour joindre leurs clients, leurs partenaires et clients potentiels au moyen de la messagerie instantanée et du clavardage web. iceChat permet à des utilisateurs anonymes sur le web de se connecter à des terminaux/adresses de messagerie instantanée à partir d'une simple page web. L'intégration web d'iceChat est conçue au moyen de simples scripts HTML et JavaScript lui permettant d'être utilisé par la plupart des navigateurs sur le marché sans aucun problème.

The screenshot displays the 'iceIM Web' interface. On the left, the 'ice' logo is at the top left. Below it, the text reads 'ComputerTalk iceIM Web' and 'iceIM Web de ComputerTalk'. A paragraph describes the service: 'Adding ComputerTalk's iceIM Chat to your Microsoft Lync Server empowers your business with new modes of real-time communication that benefit your customers and enterprise.' Below this, another paragraph states: 'L'ajout d'iceIM Chat de ComputerTalk à votre serveur Microsoft Lync permet à votre entreprise d'utiliser de nouveaux modes de communication en temps réel qui bénéficient à vos clients de même qu'à votre entreprise.' Three red buttons are stacked vertically: 'Try Demo Now', 'Essayer la démo', and 'Probar demo ahora'. At the bottom left, there are logos for 'talk', 'Lync ISV Qualified', and 'Microsoft Partner'. On the right side, a chat window titled 'ComputerTalk iceIM Web' is shown. The chat history includes: 'Support Representative: Welcome to ice!', 'Support Representative: How may we assist you today?', 'Web User: I would like help with a contact centre solution. Can you provide me with some information?', 'Support Representative: We would be pleased to assist you.', and 'Support Representative: ComputerTalk's Enterprise-class ice Contact Center is a Lync/Skype for Business qualified all-in-one contact center that runs as a native part of the Lync/Skype for Business'. The chat window has a blue header with 'Print', 'Email', 'Call Back', 'Sound On', and 'End Chat' options. At the bottom of the chat window, there is a text input field 'Type what you want to say here' and a 'SEND' button.

Ce manuel de l'utilisateur fournit de l'information sur l'interface utilisateur, les différentes tâches que vous pouvez accomplir dans la fenêtre de clavardage et explique comment traiter des messages instantanés.



# Chapitre 1 : Interface utilisateur

## Intégration au site actuel

La fenêtre de connexion/clavardage d'iceChat peut être ouverte à partir de n'importe quelle page web de votre choix au moyen du script de lancement décrit ci-dessus. Vous pouvez utiliser un simple texte contenant des hyperliens comme "Cliquez ici pour clavarder dès maintenant", fournir un bouton ou tout autre moyen que vous aimeriez utiliser pour déclencher une session de clavardage. Si vous vous intégrez à un portail et désirez transmettre de l'information à l'utilisateur, vous devez vous assurer que l'information appropriée soit disponible sur la page afin que les scripts puissent la transmettre lorsque le clavardage est lancé.

Dans l'exemple ci-dessous, ComputerTalk fournit un bouton "Essayer la démo".

The screenshot displays a website page for 'ComputerTalk iceIM Web'. The page includes the 'ice' logo and the following text:

**ComputerTalk iceIM Web**  
iceIM Web de ComputerTalk

Adding ComputerTalk's iceIM Chat to your Microsoft Lync Server empowers your business with new modes of real-time communication that benefit your customers and enterprise.

L'ajout d'iceIM Chat de ComputerTalk à votre serveur Microsoft Lync permet à votre entreprise d'utiliser de nouveaux modes de communication en temps réel qui bénéficient à vos clients de même qu'à votre entreprise.

Three buttons are present:

- Try Demo Now
- Essayer la démo
- Probar demo ahora

An inset window shows the chat interface with the following conversation:

ComputerTalk iceIM Web

Support Representative: 11:33 AM  
Welcome to ice 8.0!

Support Representative: 11:33 AM  
How may we assist you today?

Web User: 11:34 AM  
I would like help with a contact centre solution. Can you provide me with some information?

Support Representative: 11:34 AM  
We would be pleased to assist you.

Support Representative: 11:35 AM  
ComputerTalk's Enterprise-class ice Contact Center is a Lync/Skype for Business qualified all-in-one contact center that runs as a natural part of the Lync/Skype for Business

Type what you want to say here [SEND]

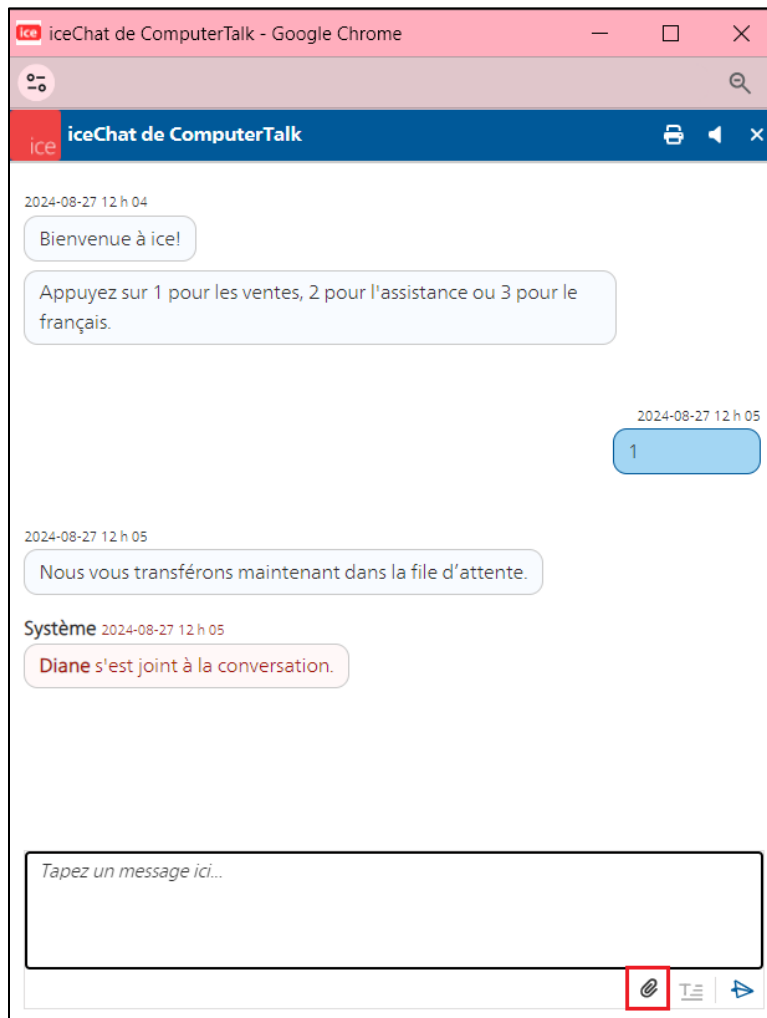


## Chapitre 2 : La fenêtre de clavardage

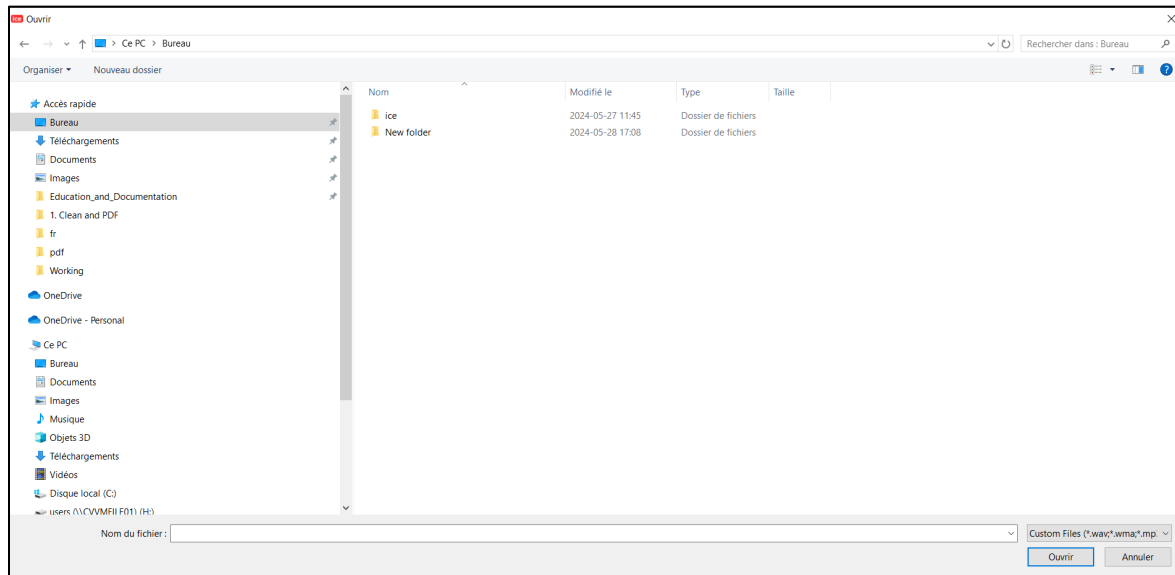
La fenêtre de conversation de clavardage a plusieurs fonctions. Les visiteurs du site web peuvent téléverser des pièces jointes, imprimer la transcription du clavardage et mettre fin à la conversation.

## Téléversement d'une pièce jointe au contact

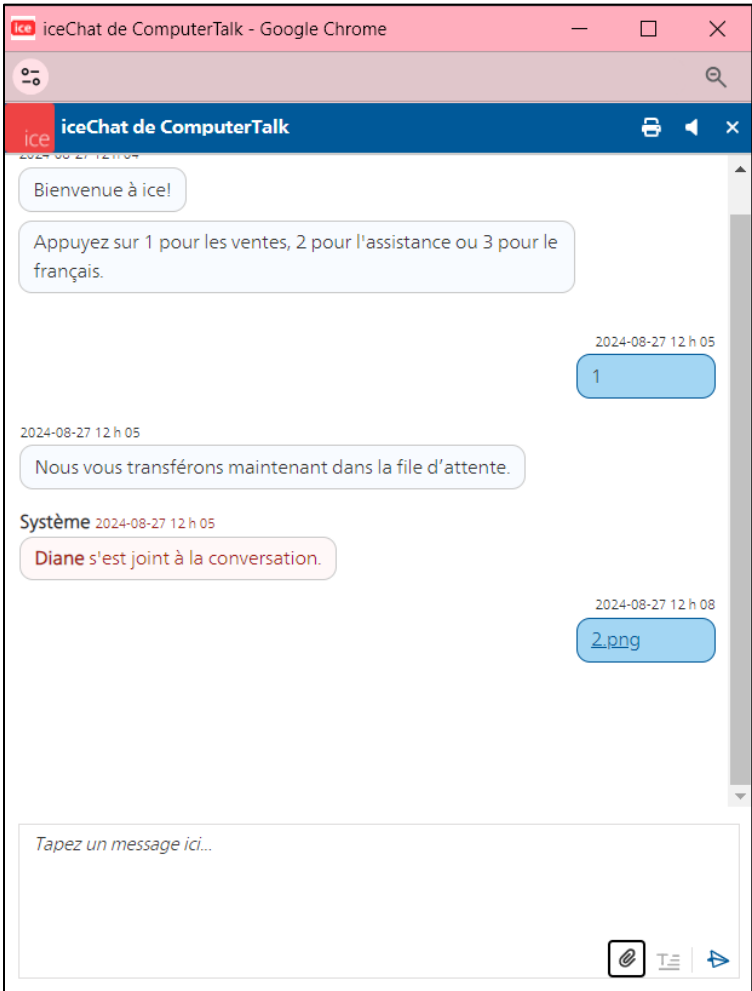
Les visiteurs du site web peuvent cliquer sur le bouton Téléverser fichier dans la partie inférieure gauche de la fenêtre de clavardage pour téléverser des pièces jointes dans le clavardage.



La fenêtre de l'explorateur de fichiers s'ouvre et permet au visiteur du site web de sélectionner une pièce jointe à téléverser dans le clavardage.

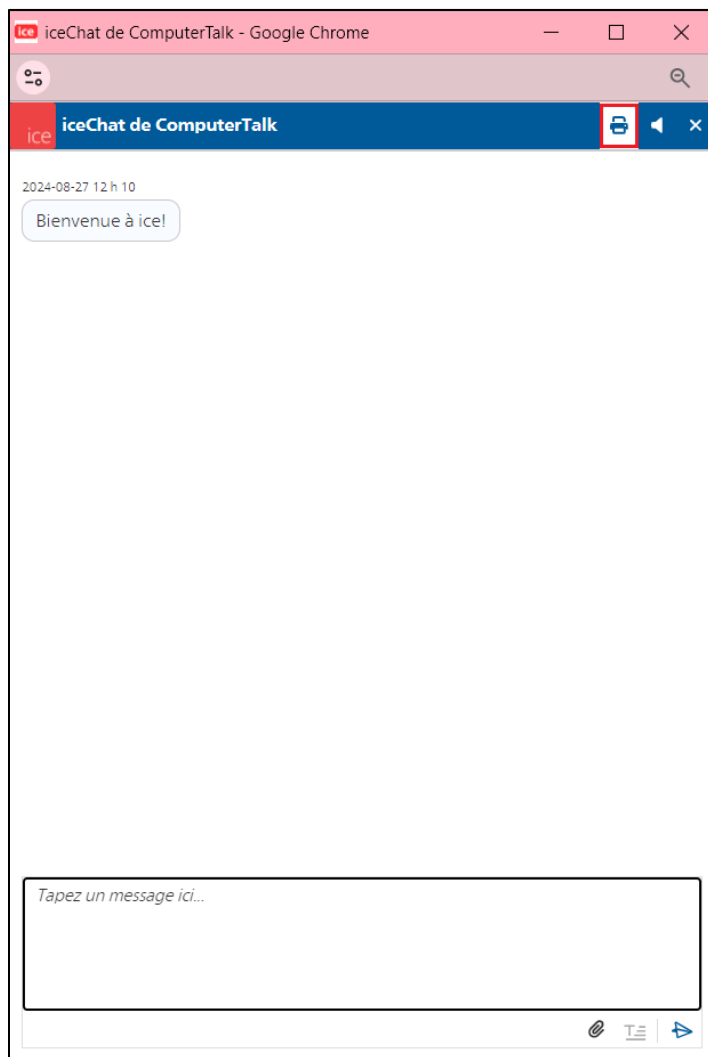


Lorsque la pièce jointe a été sélectionnée, elle est envoyée comme lien dans le clavardage et l'agent peut la voir.

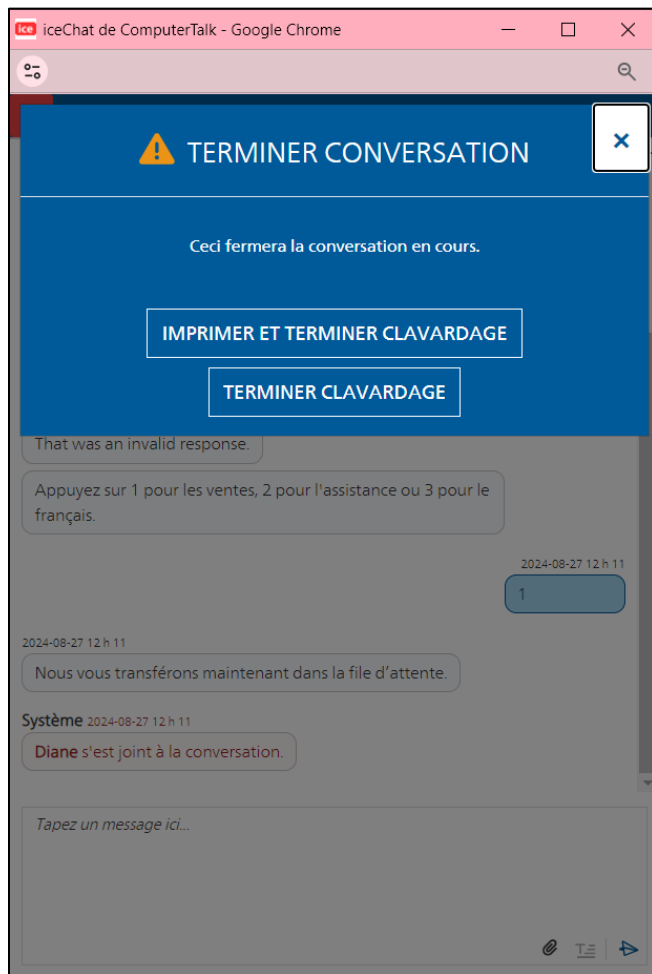


## Impression

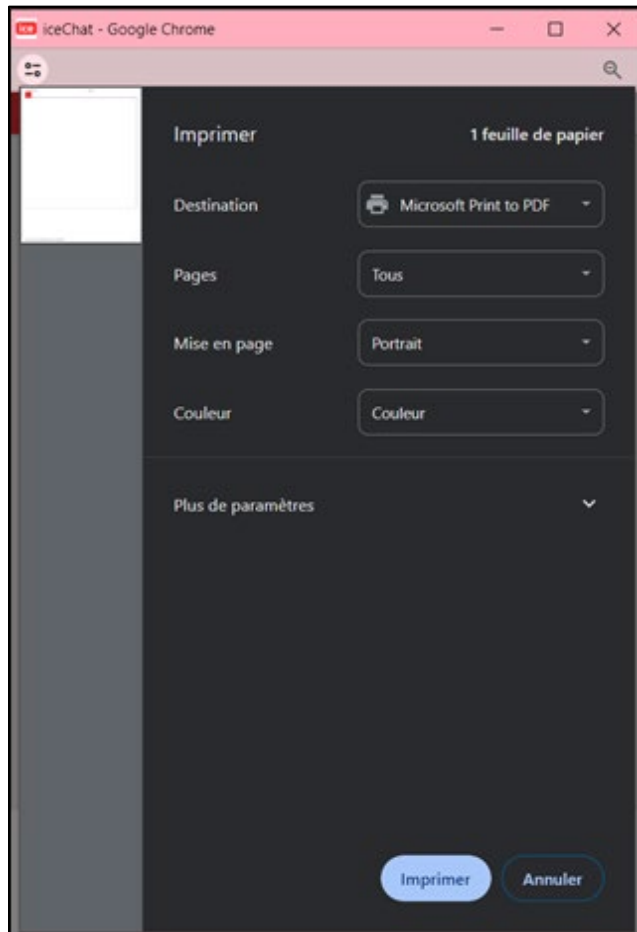
Les visiteurs du site web peuvent imprimer la transcription de la conversation en cliquant sur le bouton Imprimer du menu situé dans la partie supérieure droite de la fenêtre de clavardage.



Les visiteurs du site web peuvent également imprimer le clavardage après avoir cliqué sur le bouton Fin du clavardage.



Les deux méthodes ouvrent la fenêtre d'impression.



## Activation/désactivation du son durant le clavardage

Le bouton Son permet au visiteur du site web d'activer ou de désactiver le son de présentation lorsqu'ils reçoivent un message.

Pour activer le son de présentation, cliquez sur le bouton Son dans la partie supérieure droite de la fenêtre de clavardage

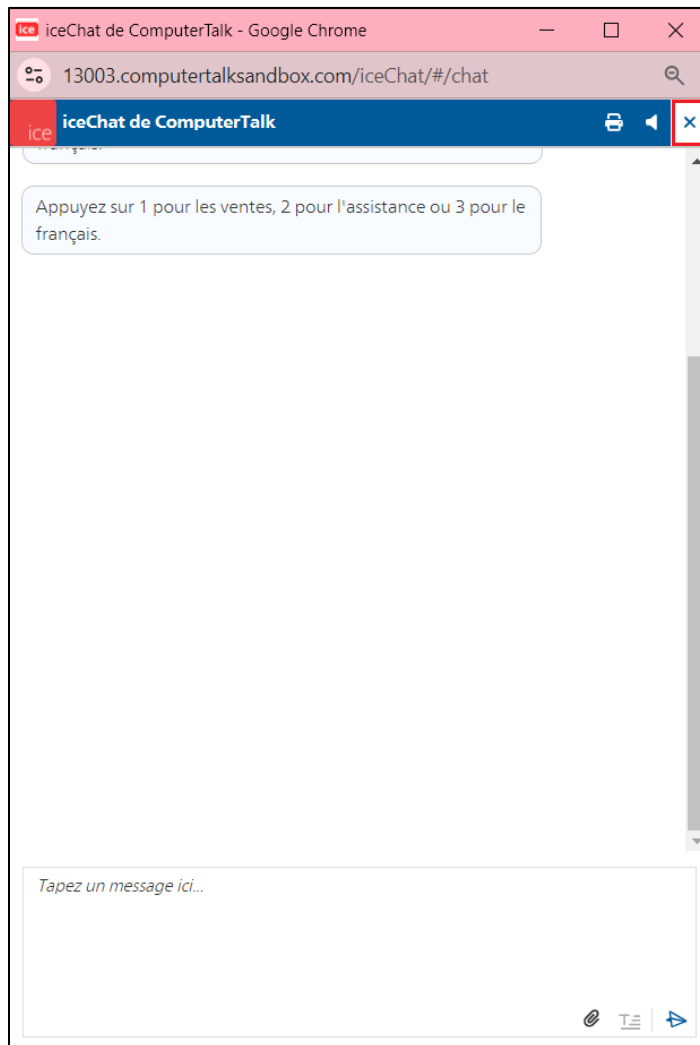


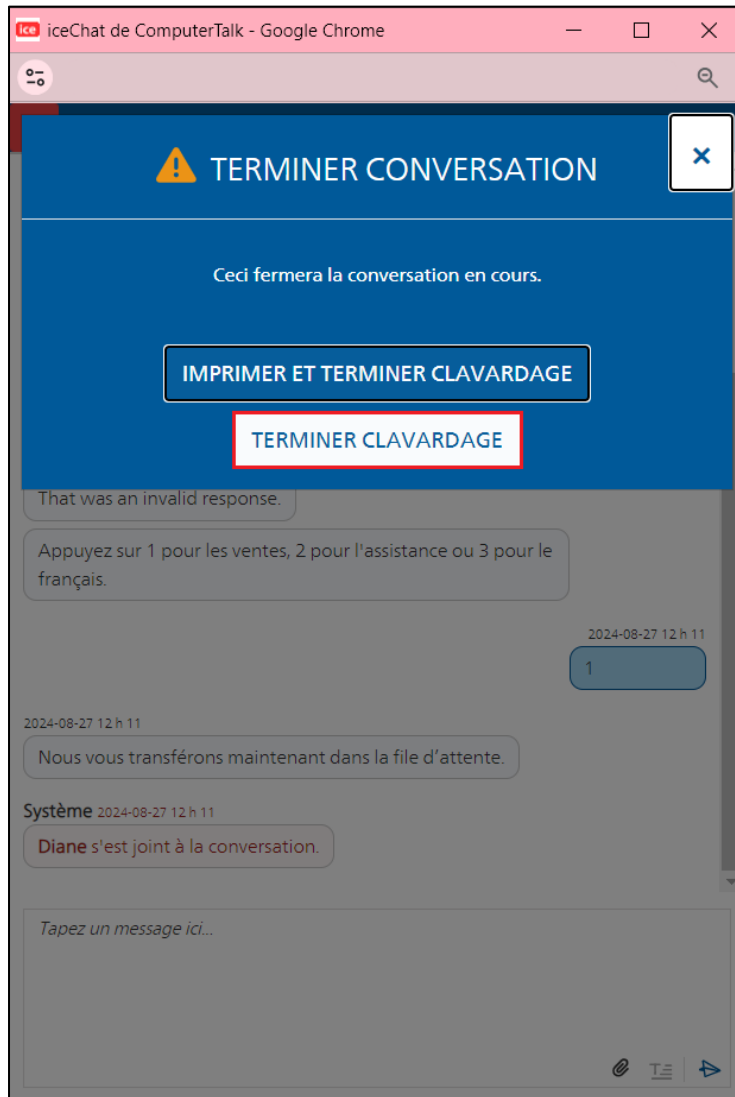
Pour désactiver le son de présentation, cliquez sur le bouton Son dans la partie supérieure droite de la fenêtre de clavardage.



## Fin du clavardage

Le bouton Terminer permet au visiteur du site web de poliment mettre fin à la conversation. Avant de mettre fin au clavardage, on lui offre la possibilité d'imprimer la transcription du clavardage.







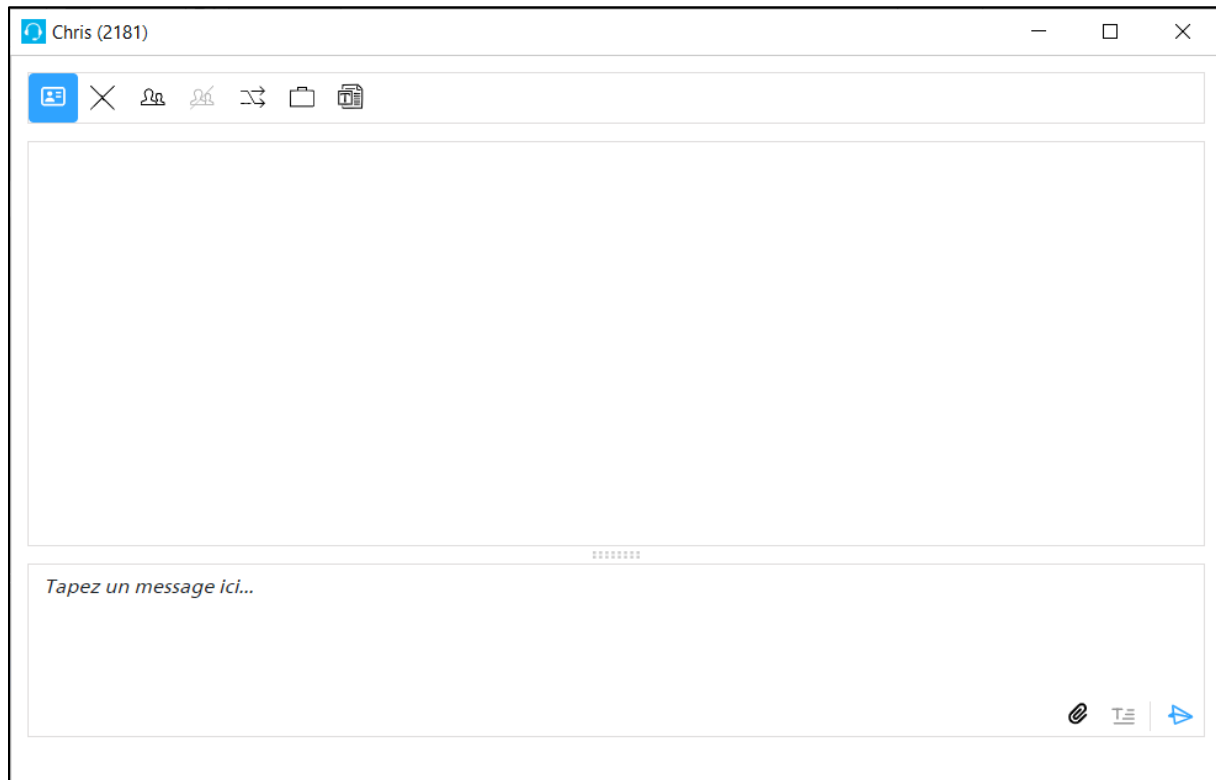
## Chapitre 3: Client de clavardage icePhone

Le client de clavardage icePhone permet aux agents de recevoir et de traiter des interactions dans une seule interface. Les agents peuvent traiter et envoyer des clavardages soit de iceBar for Desktop ou de iceBar for Web sans devoir utiliser un téléphone logiciel distinct, comme Teams.









Pour utiliser le icePhone, assurez-vous que la classe de service icePhone soit activée pour les clavardages. Pour de plus amples renseignements sur la manière de configurer le icePhone, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

## Le client de clavardage icePhone

Le client de clavardage icePhone peut être utilisé pour traiter les interactions de clavardage. Le client comprend un volet de contenu, où les conversations de clavardage avec vos contacts sont affichées et un ensemble de boutons dans la partie supérieure du client pour traiter vos contacts.

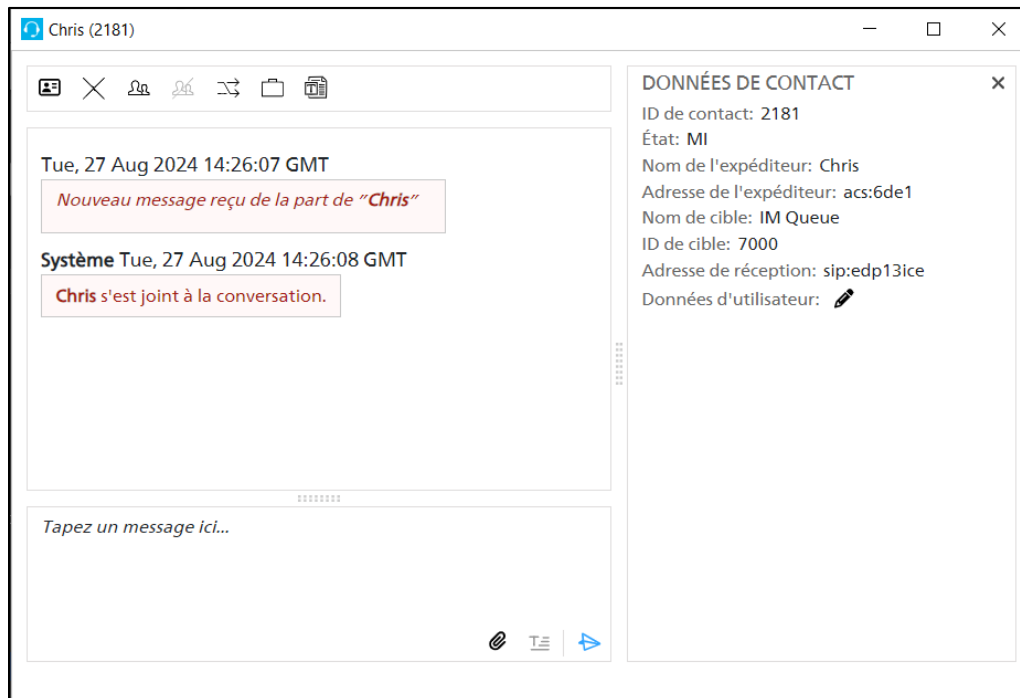


La barre des boutons dans la partie supérieure de la fenêtre du client de clavardage icePhone peut être utilisée pour avoir accès à des fonctions de traitement de contact additionnelles.

<b>Boutons du client de clavardage icePhone</b>	
<b>Bouton</b>	<b>Description</b>
 Données de contact	Affiche les données de contact incluant: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ID de contact</li> <li>• État</li> <li>• Nom source</li> <li>• Adresse source</li> <li>• Nom cible</li> <li>• ID cible</li> <li>• Adresse cible</li> <li>• Données d'utilisateur</li> </ul>
 Libérer	Libère le contact et place l'utilisateur en mode raccroché.
 Consultation	Permet à l'utilisateur de consulter un autre utilisateur directement du client de clavardage icePhone.
 Annuler la consultation	Permet à l'utilisateur de mettre fin à la consultation directement du client de clavardage icePhone.
 Transfert	Permet à l'utilisateur de transférer le contact directement du client de clavardage icePhone.
 COA	Permet à l'utilisateur de sélectionner le(s) code(s) COA directement du client de clavardage icePhone.
 Réponses toutes prêtes	Permet à l'utilisateur d'ouvrir la réponse toute prête dans la fenêtre du client de clavardage icePhone.
 Pièces jointes aux contacts	Permet à l'utilisateur de téléverser une pièce jointe dans la fenêtre du client de clavardage icePhone.

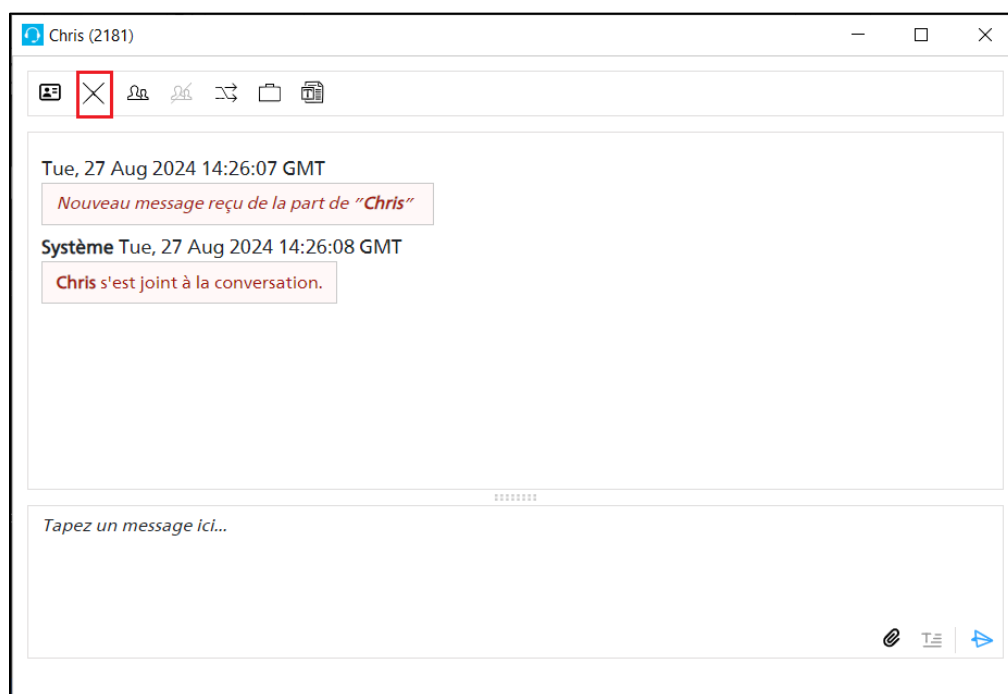
Données de contact

L'onglet données de contact affiche l'ID de contact, le nom et l'adresse sources, les nom et l'ID cibles, l'adresse cible et les données d'utilisateur. Pour fermer cet onglet, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton.



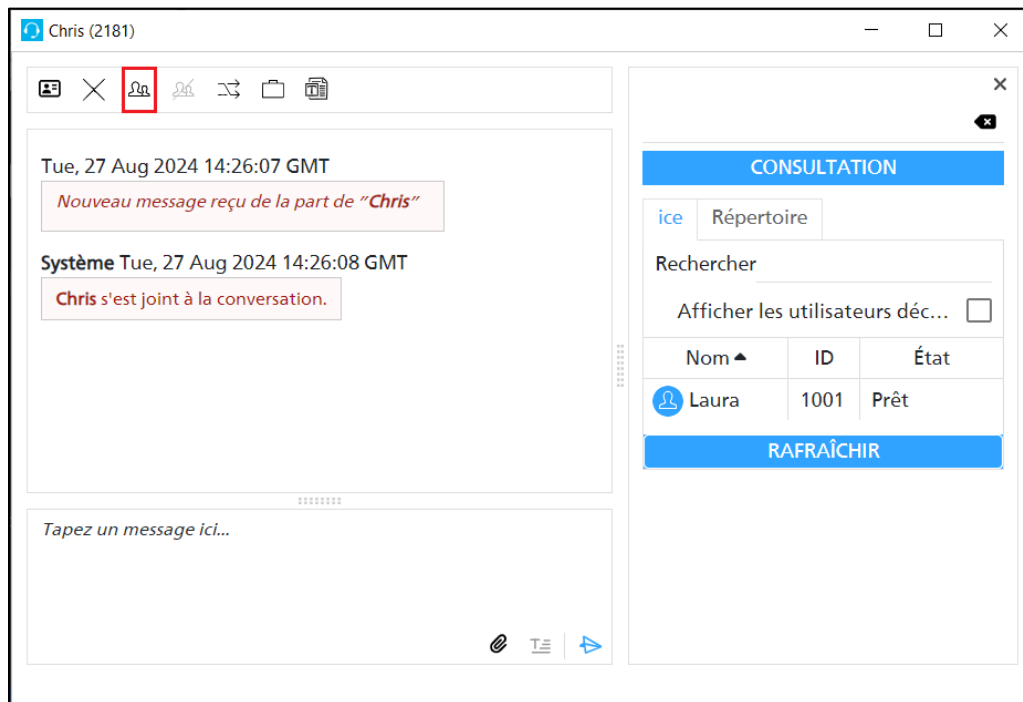
### Libérer

Le bouton libérer libère le contact et place l'utilisateur en mode raccroché.



### Consultation et Annuler la consultation

Le bouton consultation permet à un agent de consulter un agent ice ou toute adresse MI externe. Lorsque ce bouton est sélectionné, un nouvel onglet s'ouvre du côté droit de la fenêtre et contient un champ de texte qui permet d'entrer une adresse sip, le répertoire ice et, si configuré, l'onglet 365. Pour fermer cet onglet, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton consultation.



Pour consulter un utilisateur:

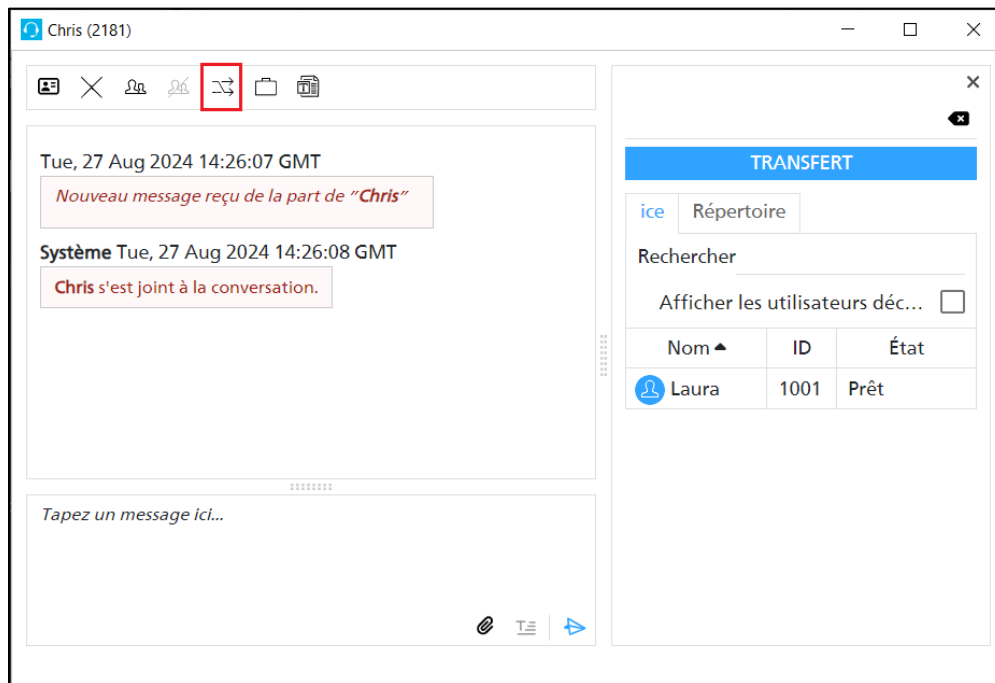
Étape 1: Sélectionnez l'utilisateur ou entrez l'adresse sip de la personne que vous aimeriez consulter.

Étape 2: Cliquez sur le bouton Consultation. Le clavardage de consultation prend place.

Pour mettre fin à la consultation, cliquez sur le bouton Annuler la consultation.

### Transfert

Le bouton Transfert permet à un agent de transférer le clavardage à un autre agent ice, à un contact 365 ou à une adresse MI externe. Lorsque ce bouton est sélectionné, un nouvel onglet s'ouvre du côté droit de la fenêtre et contient un champ de texte qui permet d'entrer une adresse sip, le répertoire ice et, si configuré, l'onglet 365. Pour fermer cet onglet, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton Transfert.



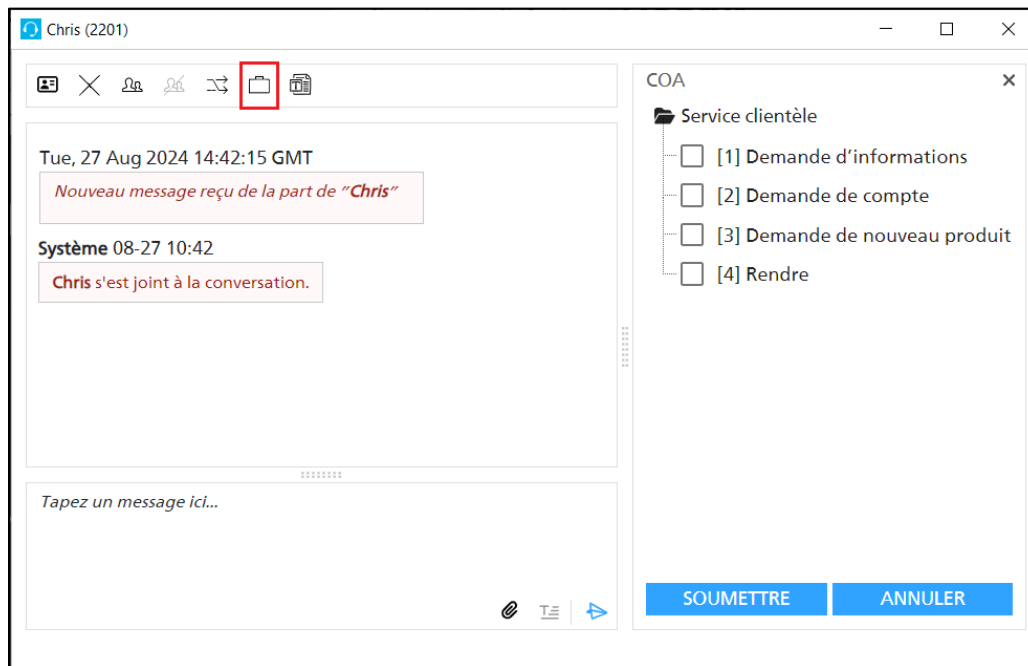
Pour transférer un clavardage:

Étape 1: Sélectionnez l'utilisateur ou entrez l'adresse sip de la personne à qui vous aimeriez transférer le clavardage.

Étape 2: Cliquez sur le bouton Transfert. Vous serez placé en état post-contact si configuré ou de nouveau en état prêt pour traiter votre prochain contact.

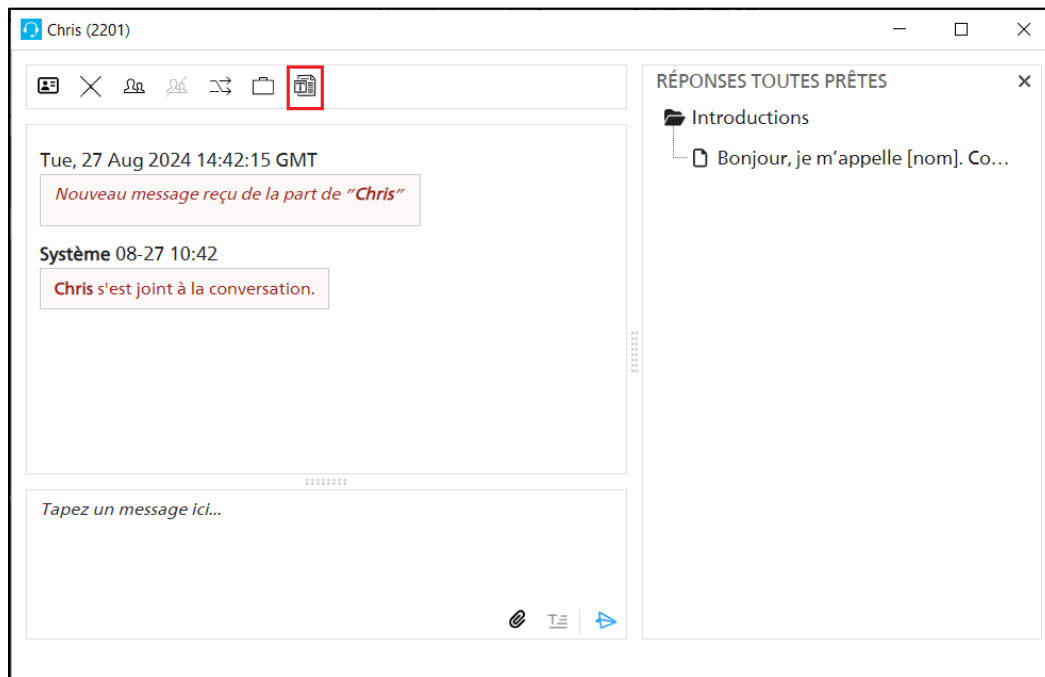
### Code d'objet d'appel (COA)

Le bouton COA permet à un agent de sélectionner le(s) code(s) d'objet d'appel pour le contact. Lorsque ce bouton est sélectionné, un nouvel onglet s'ouvre du côté droit de la fenêtre et contient une liste des codes COA configurés. Pour fermer cet onglet, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit et cliquez de nouveau sur le bouton COA.



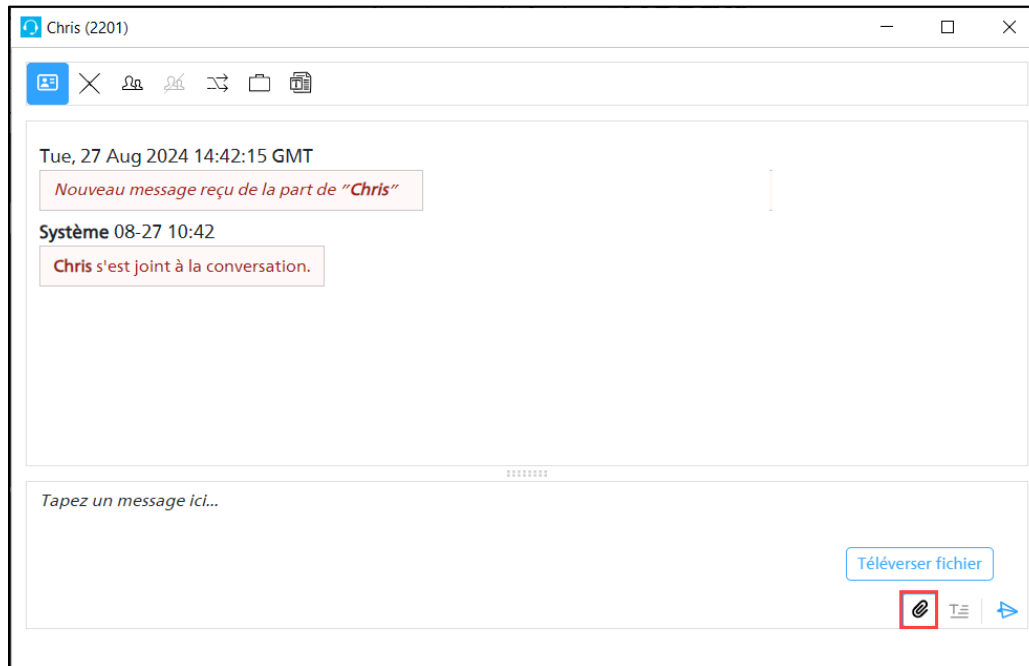
### Réponses toutes prêtes

Le bouton réponses toutes prêtes permet à un agent de sélectionner une réponse toute prête à entrer dans la fenêtre de clavardage. Lorsque ce bouton est sélectionné, un nouvel onglet s'ouvre du côté droit de la fenêtre et contient une liste des réponses toutes prêtes configurées. Pour fermer cet onglet, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton.



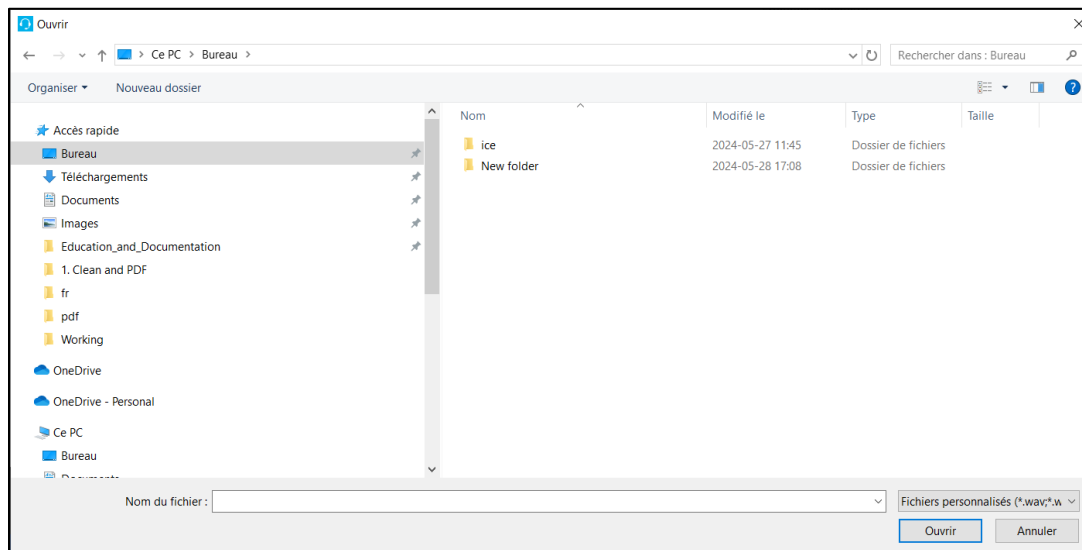
### Pièces jointes aux contacts

S'il est activé, le bouton Téléverser fichier permet à l'agent de sélectionner un fichier de son ordinateur local et de le téléverser dans la fenêtre de clavardage. Lorsque ce bouton est sélectionné, iceBar ouvre l'explorateur de fichiers, qui permet à l'agent de sélectionner une pièce jointe à téléverser dans le clavardage.

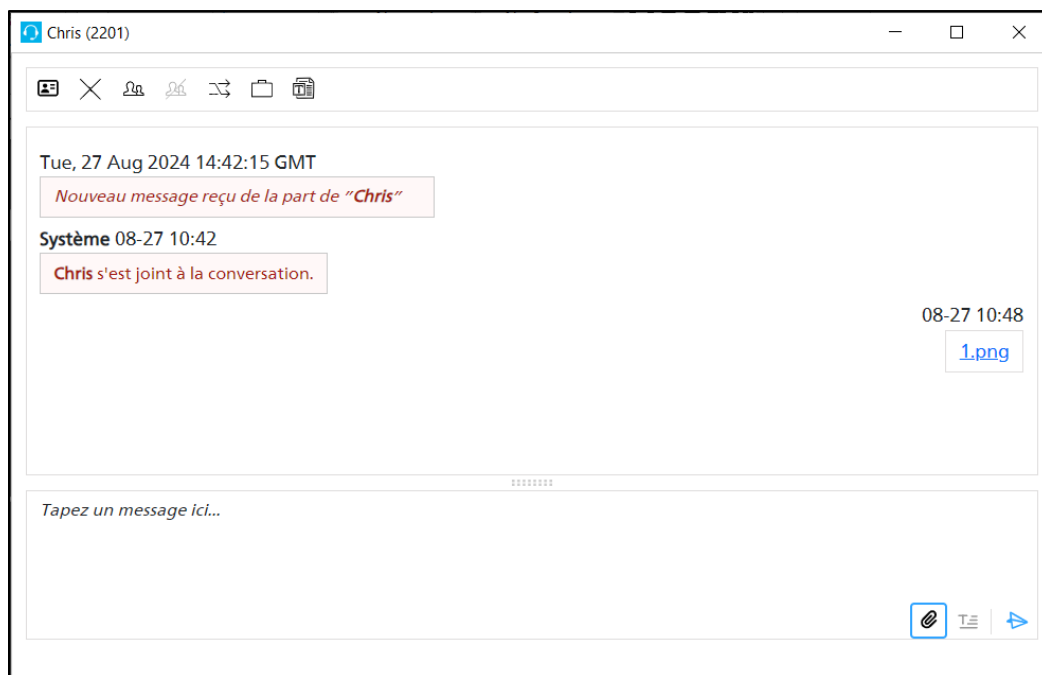


Pour téléverser un fichier dans le clavardage:

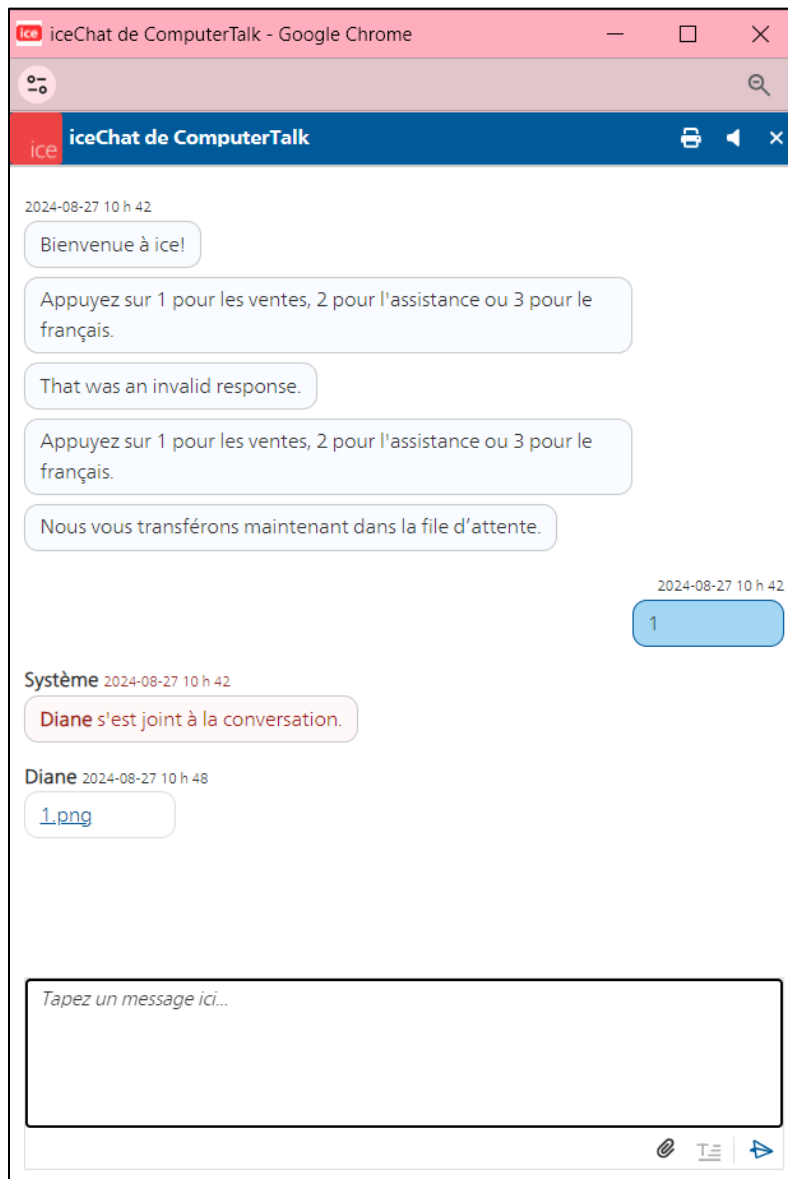
Étape 1: Cliquez sur le bouton "Téléverser fichier". iceBar ouvre l'explorateur de fichiers sur votre ordinateur local.



Étape 2: Sélectionnez un fichier à téléverser dans le clavardage.



Lorsque la pièce jointe est téléversée, le visiteur du site web peut utiliser le lien fourni pour la télécharger.



**Remarque:** Lorsque vous avez sélectionné le fichier à téléverser dans le clavier, il ne peut pas être repris ou annulé. Le lien de la pièce jointe n'est valide que durant une certaine période définie dans les paramètres de pièces jointes aux contacts

S.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager* pour plus d'information sur les paramètres des pièces jointes aux contacts.



## Chapitre 4 : Traitement des MI et des clavardages web

Afin de leur permettre de traiter des MI et des clavardages web, Microsoft Teams doit être installé ou le icePhone doit être activé sur les postes de travail des utilisateurs. Les utilisateurs doivent également être configurés pour traiter des MI et des clavardages web dans iceAdministrator. Pour de l'information sur la manière de configurer les utilisateurs pour leur permettre de traiter des MI et d'autres modalités, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Lorsque le client est installé et configuré, et que les utilisateurs se connectent à ice, les MI et les clavardages web sont présentés à leurs ordinateurs. Une nouvelle session Microsoft Teams ou une session de clavardage icePhone est créée pour chaque clavardage et les utilisateurs répondent à ces clavardages dans le client de clavardage.

Lorsque les utilisateurs sont en état *Prêt*, ils peuvent recevoir un message instantané (MI) d'ice. L'état de l'utilisateur change et affiche En MI et la durée de l'état est rafraîchie et présente la durée du nouvel état. Le visiteur du site web voit «connecté au message du représentant du soutien technique» dans sa session de clavardage.

Si la classe de service *Permettre le traitement multi-contacts* est activée, les utilisateurs peuvent accepter des contacts additionnels d'ice. La fenêtre de conversation existante ne se ferme pas et l'utilisateur peut prendre le prochain clavardage en file d'attente.

## Réception d'un MI de la file d'attente

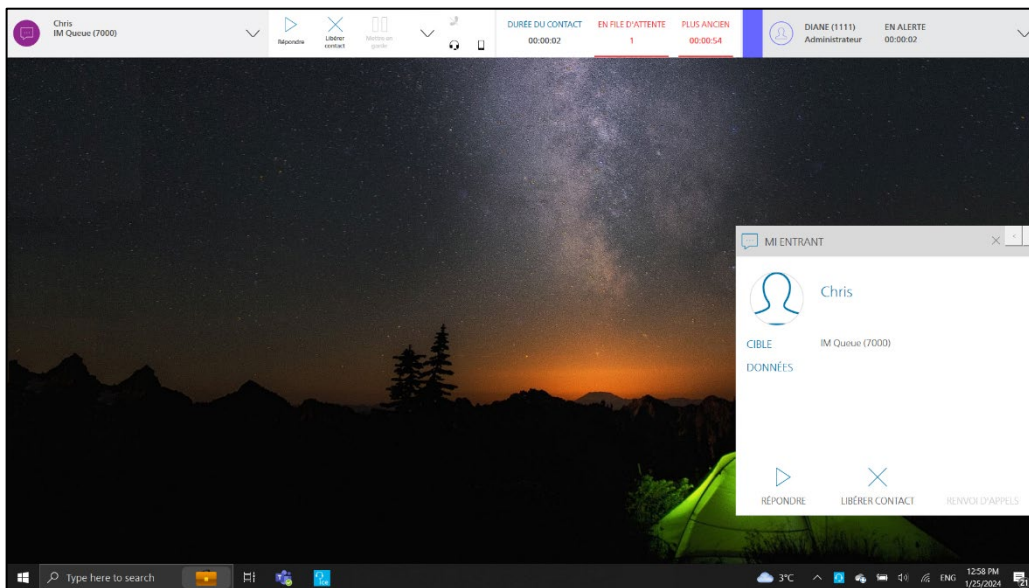
ice peut être configuré pour que les MI et les clavardages web soient mis en file d'attente à un groupe d'utilisateurs choisi. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen d'un bouton de Clavardage en direct sur votre site web. Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de MI.

Les utilisateurs de cette file d'attente peuvent être soit des utilisateurs réguliers configurés pour traiter de multiples types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs de MI dédiés configurés pour ne traiter que des contacts MI.



Si les utilisateurs sont connectés à une file d'attente qui reçoit des MI, ils sont avisés d'un MI entrant lorsque la boîte de dialogue 'iceBar: MI entrant' s'affiche. Si vous êtes en mode décroché lorsque le MI arrive, vous serez avisé par un bip dans votre casque d'écoute.

Pour recevoir un MI de la file d'attente, les utilisateurs doivent être en état Prêt. Lorsque les utilisateurs reçoivent un message, la boîte de dialogue 'iceBar: MI entrant' apparaît.

**Remarque :** Lorsque les utilisateurs pour lesquels la classe de service Réponse auto courriels et MI est activée reçoivent un contact, l'écran de notification de Microsoft Teams leur est présenté. La boîte de dialogue 'iceBar: MI entrant' n'apparaîtra pas. Les utilisateurs entendront un bip dans leur casque d'écoute avant que la session de clavardage leur soit présentée.



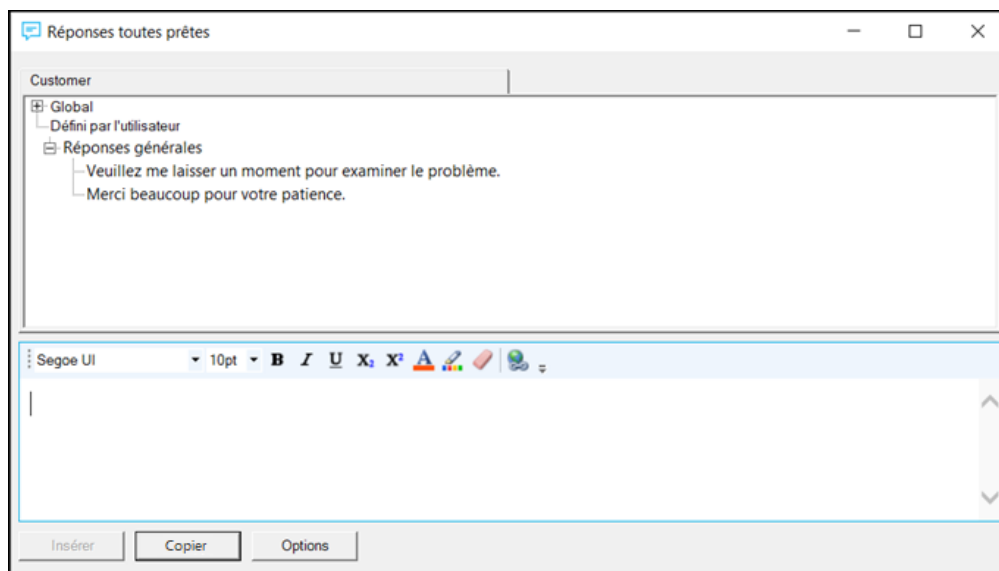
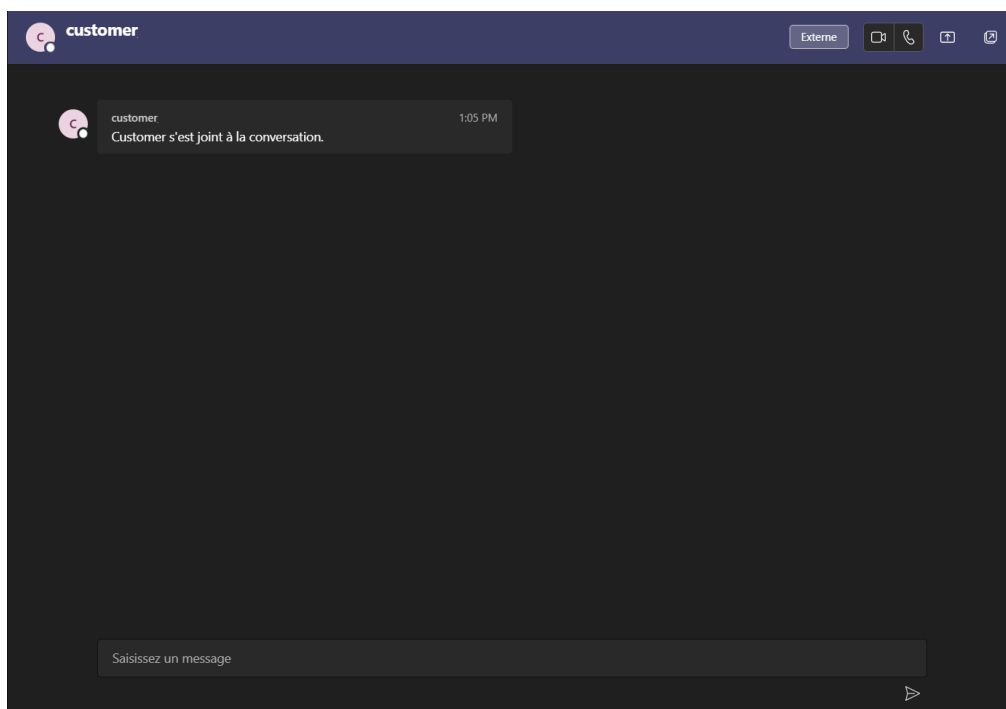
Le tableau ci-dessous décrit les champs affichés dans la fenêtre 'iceBar: MI entrant'.

iceBar: 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.
	Bouton 'Répondre'. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, ice achemine le MI à votre client Microsoft Teams. Il n'est pas nécessaire de cliquer sur 'Répondre' à moins que la classe de service Réponse auto courriel et MI ne soit désactivée.
	Bouton 'Libérer contact'. ice réachemine le message à la file d'attente.
<b>Réacheminer à:</b>	Cette option est grisée. Vous ne pouvez pas réacheminer les MI entrants.

Pour traiter le MI dans Microsoft Teams :

**Remarque:** Les utilisateurs qui possèdent la classe de service Réponse auto courriels et MI devraient sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

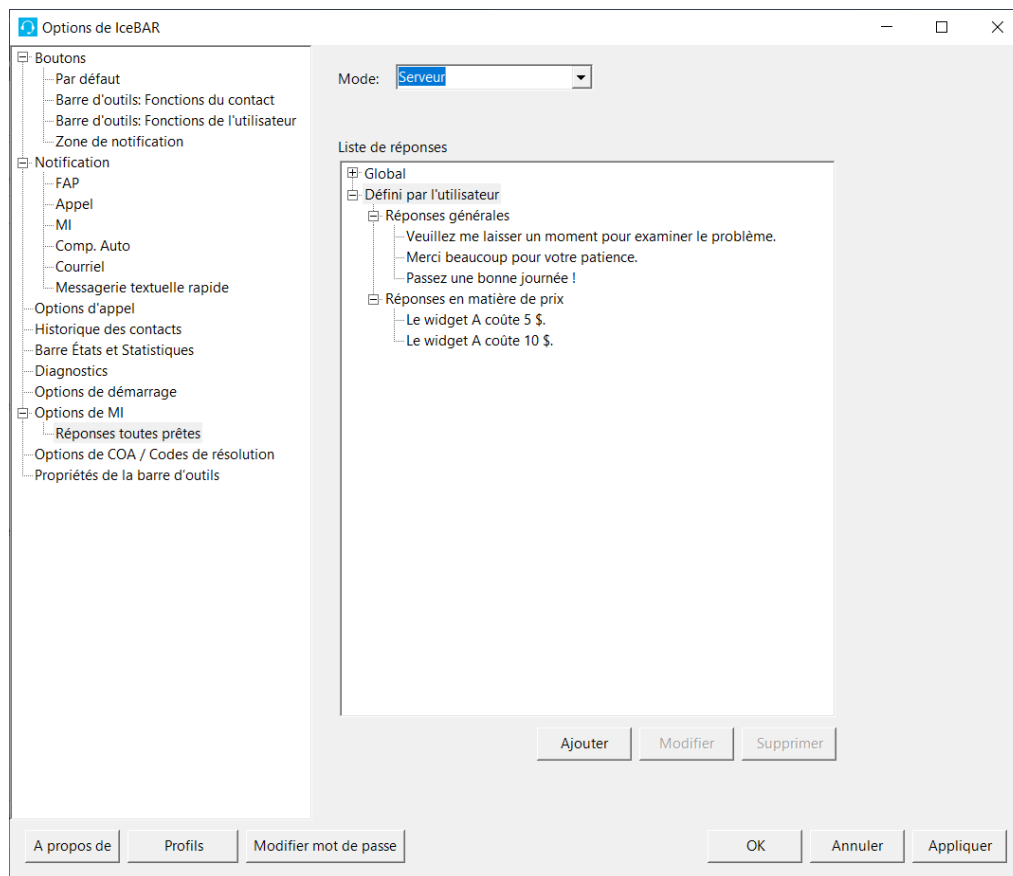
1. Cliquez sur *Répondre* dans la boîte de dialogue 'iceBar: MI entrant'.  
Notez que le bouton *Prêt* change pour indiquer que vous êtes en état En MI.
2. Une session de Microsoft Teams s'ouvre. Si les réponses toutes prêtes sont configurées, la liste de réponses toutes prêtes s'ouvre dans une fenêtre distincte.



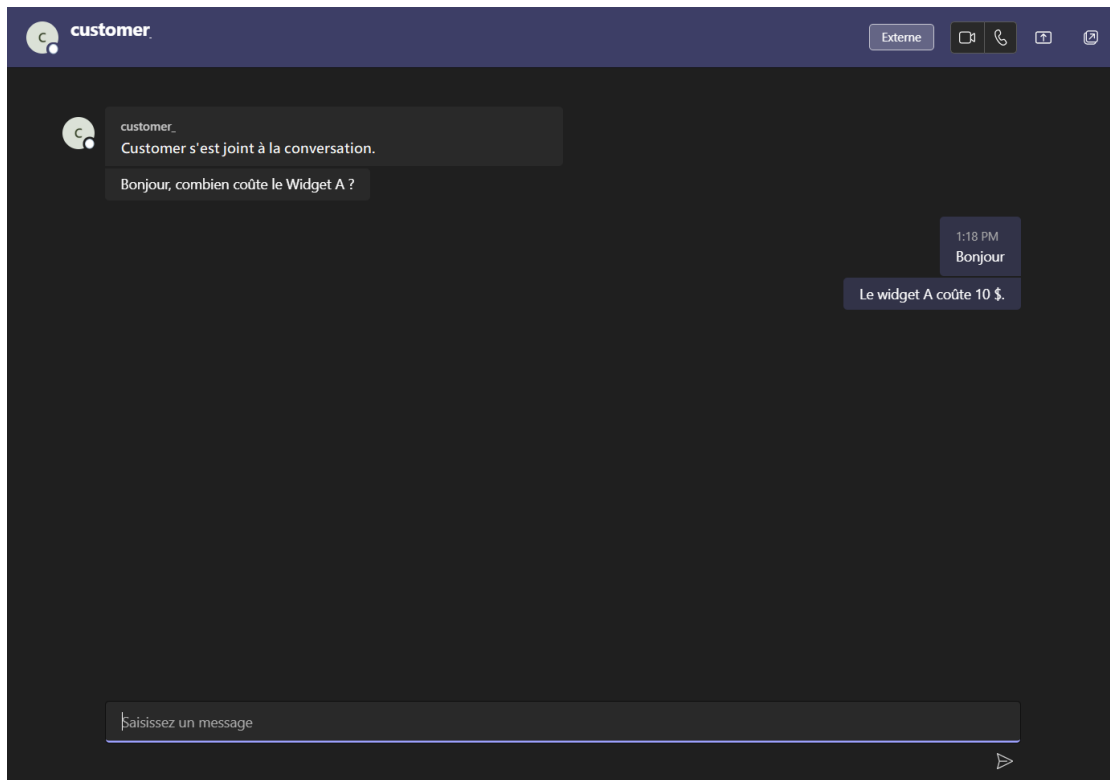
Le contenu du MI est situé dans la boîte de texte supérieure. Pour interagir avec le visiteur du site web, les utilisateurs peuvent taper leurs réponses dans la boîte de texte inférieure et appuyer sur la touche Entrée de leur clavier pour envoyer le message.

Autrement, les utilisateurs peuvent choisir une réponse toute prête pour interagir avec le visiteur du site web. Pour utiliser les réponses toutes prêtes, sélectionnez-la simplement dans la liste et cliquez sur Insérer. Sinon, vous pouvez double-cliquer sur l'entrée et elle apparaîtra automatiquement dans la boîte de conversation.

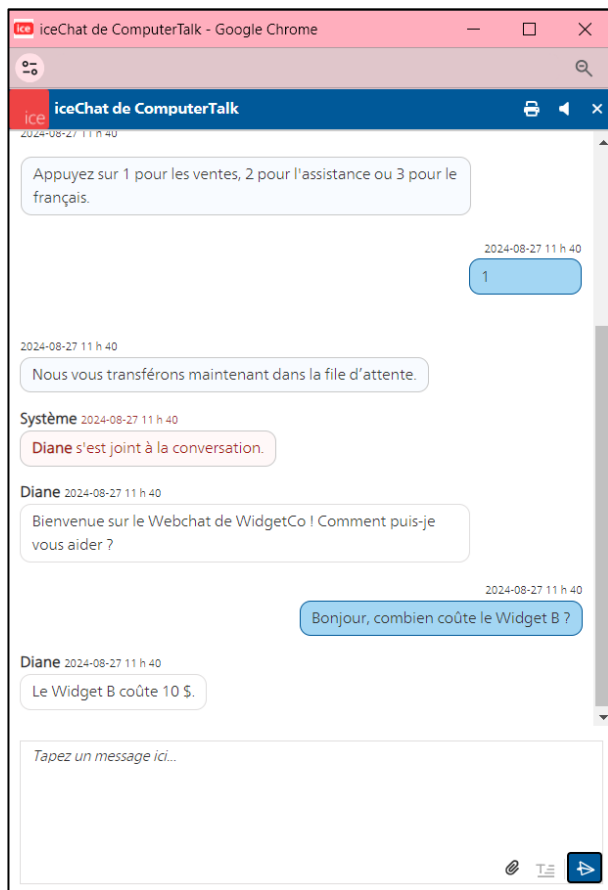
La liste de réponses toutes prêtes peut être configurée dans iceBar, sous Options MI – Réponses toutes prêtes ou dans la page des paramètres d'iceManager. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



La saisie d'écran ci-dessous présente ce que les utilisateurs voient. Sur leur bureau, les utilisateurs voient iceBar, la fenêtre de conversation et une liste de réponses toutes prêtes.



La saisie d'écran ci-dessous présente ce que le visiteur du site web voit.



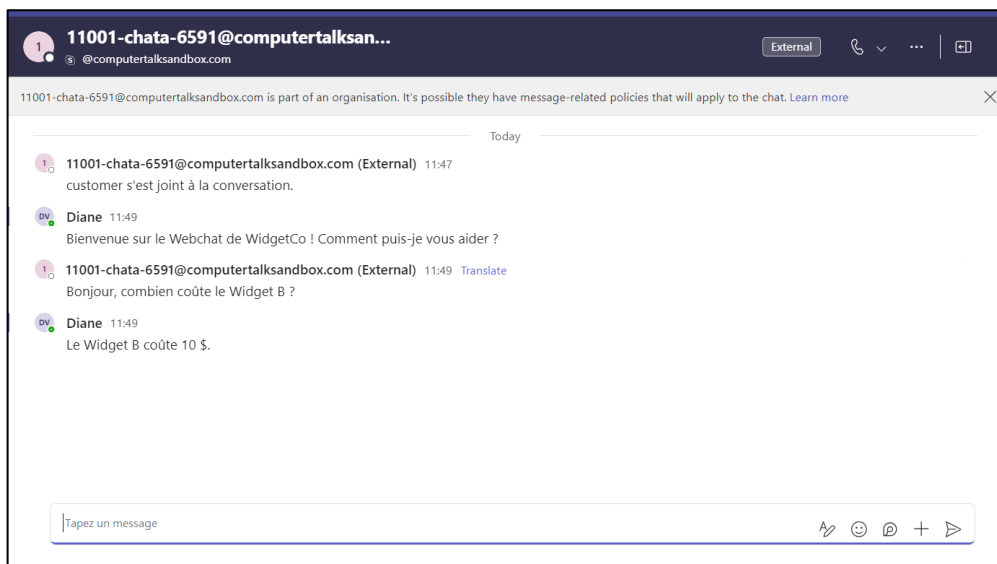
**Remarque:** Les noms d'affichage de l'agent sont configurables à l'aide du champ alias MI dans iceAdministrator. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

3. Une fois que les utilisateurs ont terminé la conversation, ils peuvent mettre fin au contact en cliquant sur le bouton Libérer de leur barre d'outils iceBar.

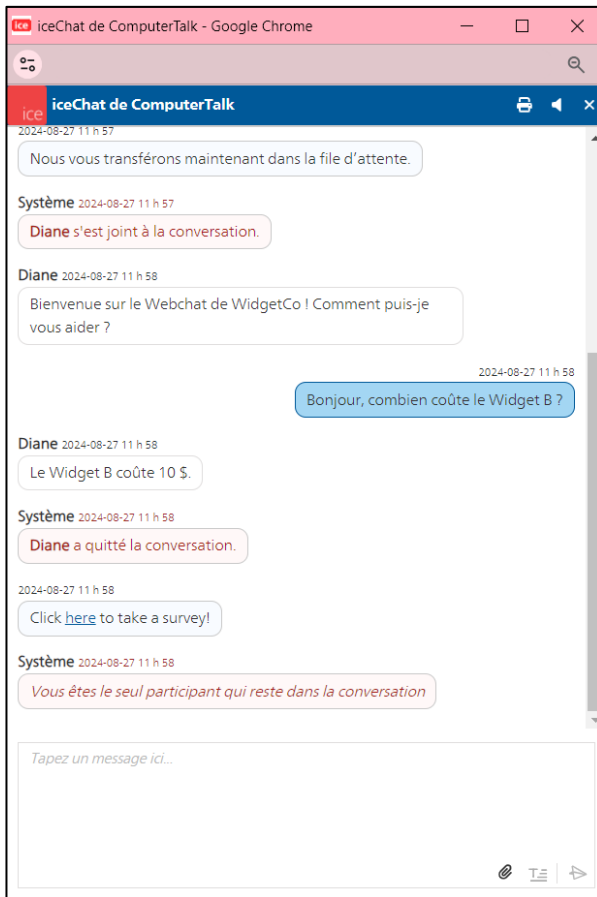
Les utilisateurs seront automatiquement placés en état Prêt à moins que le *Post contact* ne soit activé.

**Remarque:** Les utilisateurs pour qui la fonction de classe de service *Demande de sélection du prochain contact* est activée doivent cliquer sur *Demander nouveau contact* pour recevoir la prochaine session de clavardage ou prendre le prochain contact de la file d'attente.

Si le visiteur du site web met fin à la conversation, l'utilisateur recevra un message, "L'autre personne a quitté la conversation". Ce message peut être modifié pour s'adapter aux besoins de votre centre de contact.



Si l'utilisateur met fin à la conversation, le visiteur du site web recevra un message "L'autre personne a quitté la conversation". Ce message peut être modifié pour s'adapter aux besoins de votre centre de contact.



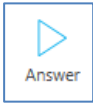
4. Les utilisateurs devraient cliquer sur le bouton *Prêt* pour se retirer de l'état MI.

Ils peuvent également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le bouton *Prêt* pour se placer en état Pas prêt

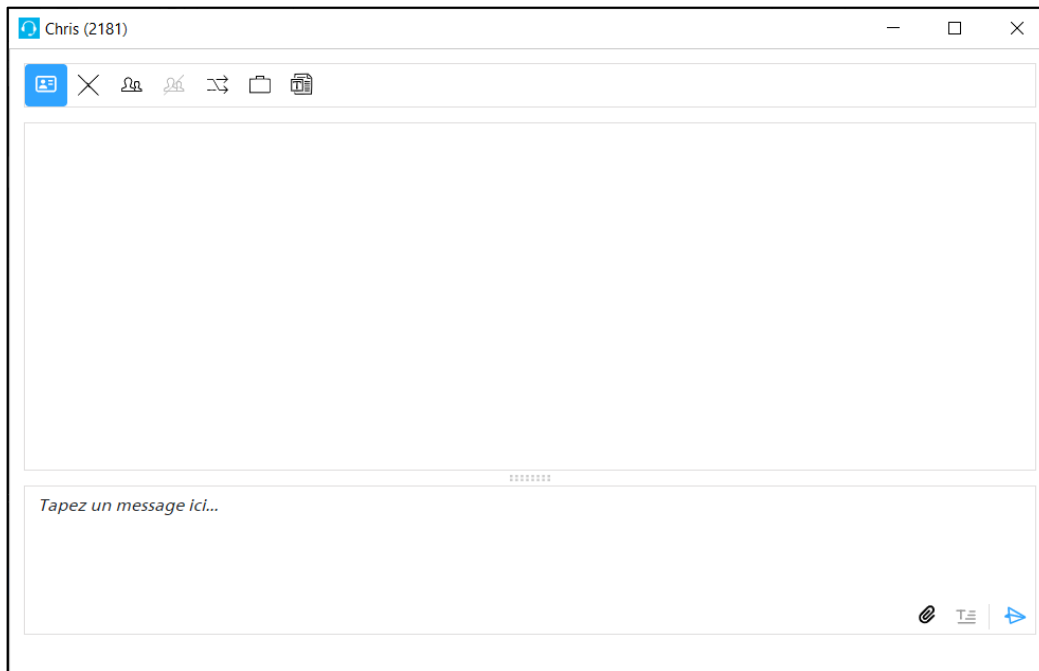
**Remarque:** Cette étape n'est nécessaire que si le *Post contact* est activé ou lorsque Permettre le traitement de MI multiples est activé.

Pour traiter le MI avec le icePhone:

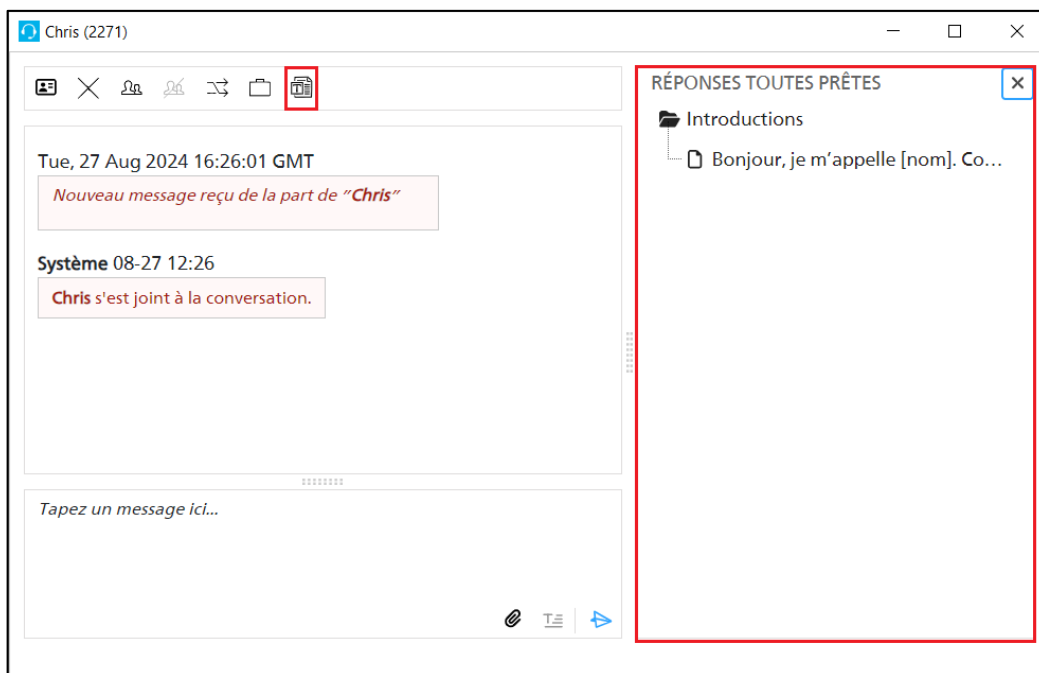
**Remarque:** Les utilisateurs qui possèdent la classe de service Réponse automatique aux courriels/MI devraient sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.



1. Cliquez sur *Répondre* dans la boîte de dialogue '*iceBar: MI entrant*'.  
Notez que le bouton d'état *Prêt* change et indique que vous êtes en état *MI*.
2. Une session de clavardage icePhone s'ouvre.



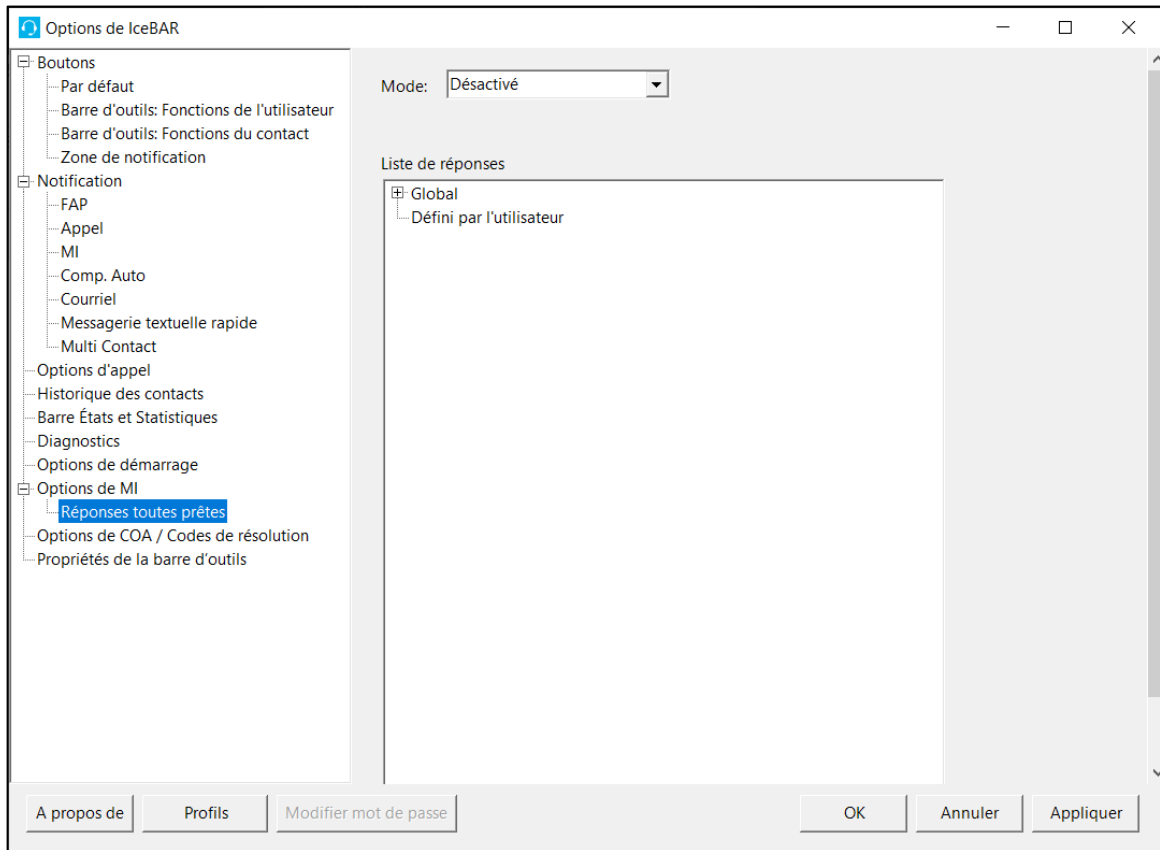
Si les réponses toutes prêtes sont configurées, un clic sur le bouton réponses toutes prêtes permet d'y accéder, elles sont mises en évidence en rouge dans la saisie d'écran ci-dessous. Les réponses toutes prêtes s'ouvrent dans un nouvel onglet dans la fenêtre de clavardage.



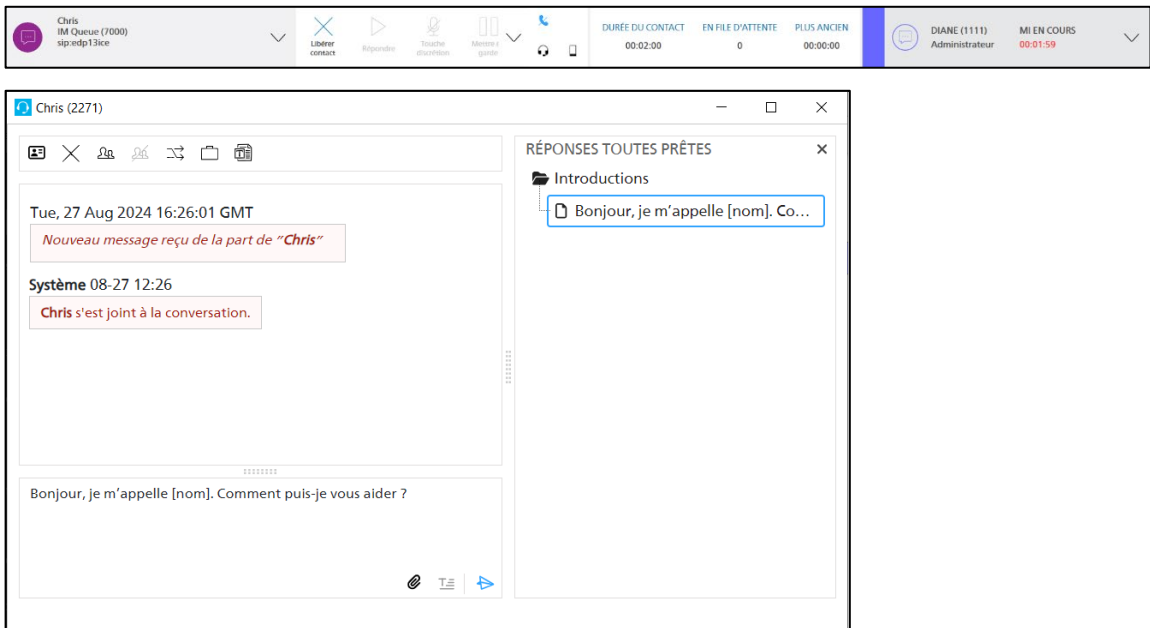
Le contenu du MI est situé dans la boîte de texte supérieure. Pour interagir avec le visiteur du site web, les utilisateurs peuvent taper les réponses dans la boîte de texte inférieure et appuyer sur la touche Entrée de leur clavier pour envoyer le message.

Autrement, les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête pour interagir avec le visiteur du site web. Pour utiliser les réponses toutes prêtes, sélectionnez-la simplement de la liste et cliquez sur envoyer. Autrement, vous pouvez double-cliquer sur l'entrée et elle apparaît automatiquement dans la boîte de conversation.

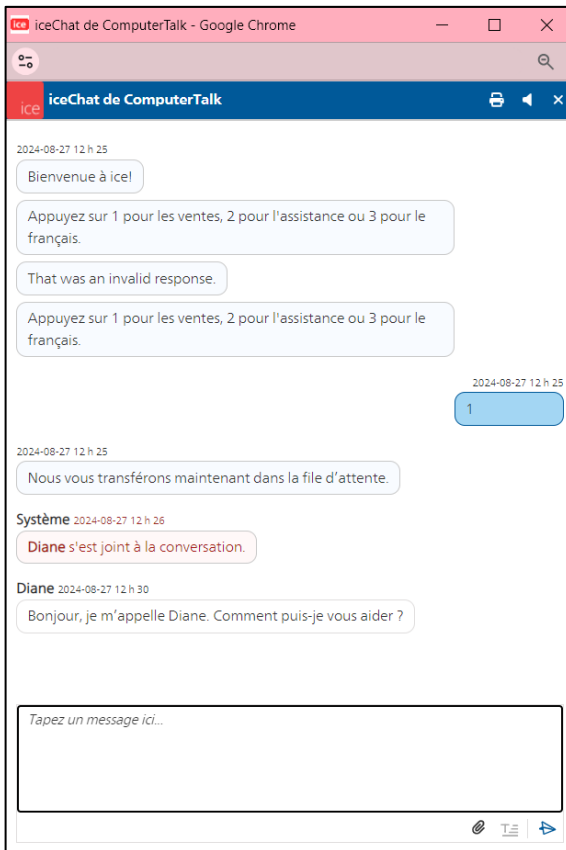
La liste de réponses toutes prêtes peut être configurée pour iceChat dans le menu des Options iceBar sous Options MI – Réponses toutes prêtes ou dans la page des paramètres de iceManager. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



La saisie d'écran ci-dessous présente ce que les utilisateurs voient. Sur leur bureau, les utilisateurs voient la barre d'outils iceBar et la fenêtre de conversation.

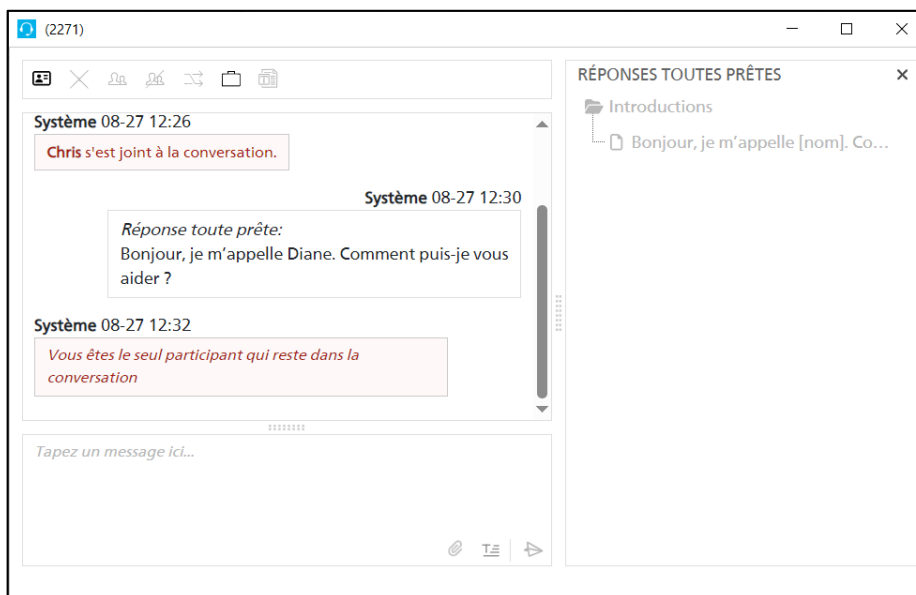
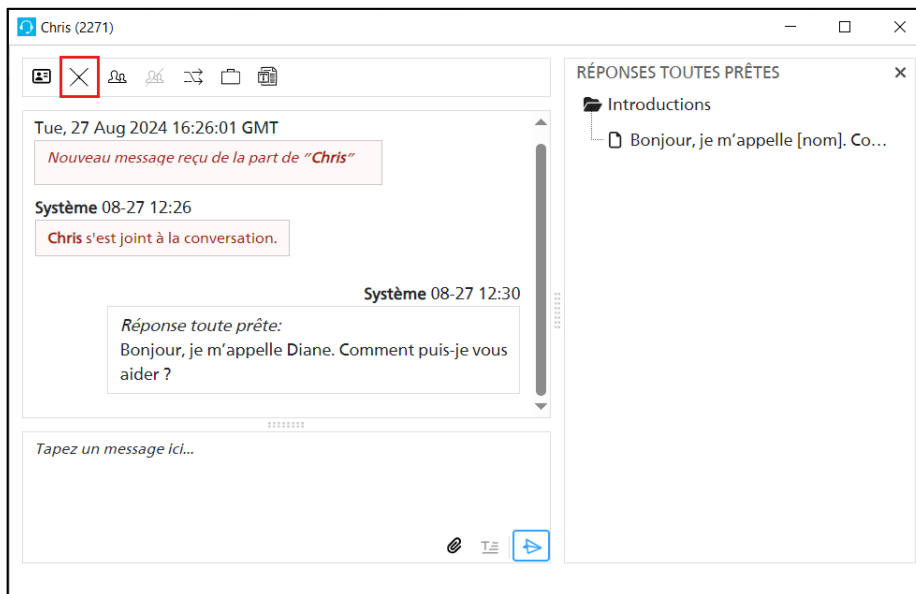


La saisie d'écran ci-dessous présente ce que le visiteur du site web voit:



**Remarque:** Le champ Alias MI de iceAdministrator permet de configurer les noms d'affichage de l'agent. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

- Une fois que les utilisateurs ont terminé la conversation, ils peuvent cliquer sur le bouton Libérer de leur barre d'outils iceBar ou de la fenêtre de clavardage pour mettre fin au contact.

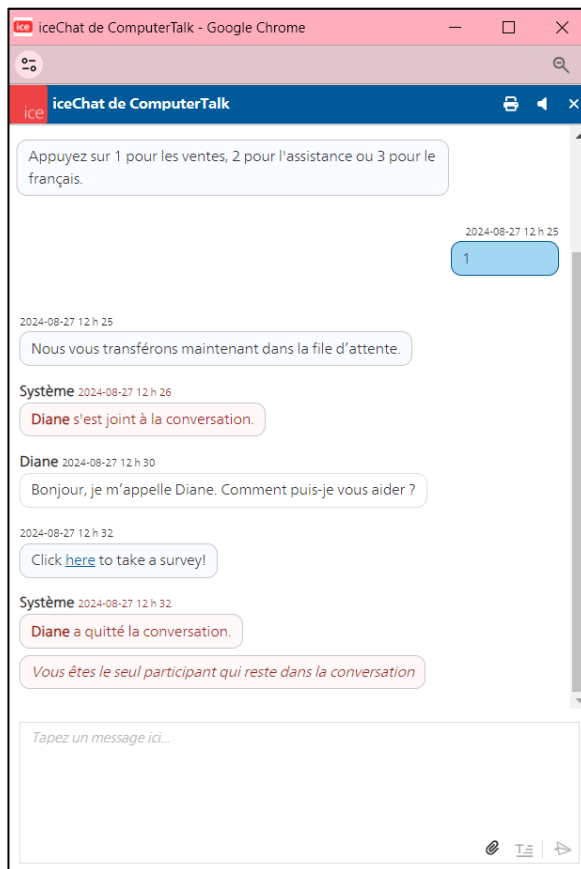


Les utilisateurs sont placés en état Prêt à moins que le *Post-contact* soit activé pour leurs profils.

**Remarque:** Les utilisateurs qui possèdent la fonction de classe de service Demande de sélection du prochain contact doivent cliquer sur *Demander nouveau contact* pour recevoir la prochaine session de clavardage ou prendre le prochain contact de la file d'attente.

Si le visiteur du site web met fin à la conversation, l'utilisateur reçoit un message "L'autre participant a quitté la conversation". Ce message peut être modifié pour s'adapter aux besoins de votre centre de contact.

Si l'utilisateur est le premier à mettre fin à la conversation, le visiteur du site web reçoit un message "L'autre participant a quitté la conversation". Ce message peut être modifié pour s'adapter aux besoins de votre centre de contact.



4. Les utilisateurs devraient cliquer sur le bouton *Prêt* pour se retirer de l'état MI.

Ils peuvent également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le bouton *Prêt* pour passer à l'état *Pas prêt*.

**Remarque:** Cette étape n'est nécessaire que si le *Post contact* est activé ou lorsque le Traitement multi-contacts est activé.

### Reconstitution de clavardage

À partir de la version 13.1.0 de iceChat, les utilisateurs peuvent restaurer des sessions actives de clavardage selon les scénarios suivants.

**Remarque:** Les administrateurs peuvent configurer les paramètres de reconstitution de clavardage dans iceManager. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

1. Le client met fin au clavardage dans l'IU: Ceci met fin correctement au contact dans ice et il n'y a aucune option de reconstituer le clavardage. Cliquer sur le bouton **démarrer clavardage** pour remplir les données de clavardage crée un nouveau contact.
2. L'agent met fin au clavardage: Ceci met fin correctement au contact dans ice et il n'y a aucune option de reconstituer le clavardage. Cliquer sur le bouton **démarrer clavardage** pour remplir les données de clavardage crée un nouveau contact.
3. Fermer le navigateur: Le contact est toujours actif et le contact peut être reconstitué (restauré).  
Si le mode de reconstitution est défini à **Reconstituer** et que le clavardage actif est toujours en cours, cliquer sur le bouton **démarrer clavardage** reconstitue le clavardage précédent.  
Si le mode de reconstitution est défini à **Message-guide** et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, on demande au client s'il désire démarrer un nouveau clavardage ou continuer avec le précédent.  
Si le mode de reconstitution est défini à **Message-guide** et que les paramètres n'ont pas changé, le clavardage précédent est reconstitué.  
**Remarque:** Le message de maintien de la connexion de l'agent mettra éventuellement fin au clavardage si le client ne reconstitue pas le clavardage et que l'agent n'y met pas fin. Les modes de reconstitution **Message-guide** et **Démarrer nouveau** mettront tous deux fin au clavardage existant avant d'en créer un nouveau.
4. Rafraîchir le navigateur durant un clavardage actif: Rafraîchir la page du navigateur du clavardage sans modifier aucun des paramètres du clavardage (par exemple, l'ID de destination, la langue, etc.) reconstitue toujours le clavardage actif.
5. Ouvrir un nouvel onglet et cliquer sur le bouton **démarrer clavardage**:  
Si le mode de reconstitution est défini à **Reconstituer** et qu'il existe un clavardage dans ce navigateur, le clavardage précédent est reconstitué.  
Si le mode de reconstitution est défini à **Message-guide** et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, le client reçoit un message-guide qui lui demande s'il désire démarrer un nouveau clavardage. Si les paramètres sont les mêmes, la session de clavardage active est restaurée.  
S'il n'y a aucun clavardage existant, un nouveau clavardage est créé.
6. Ouvrir un nouveau navigateur et cliquer sur le bouton **démarrer clavardage**:  
S'il s'agit d'un navigateur différent, un nouveau clavardage est créé.

S'il s'agit du même navigateur, par exemple, deux fenêtres Edge ouvertes et qu'une session de clavardage existe:

Si le mode de reconstitution est défini à **Reconstituer** et que le clavardage actif est toujours en cours, le clavardage précédent est reconstitué.

Si le mode de reconstitution est défini à **Message-guide** et que de nouveaux paramètres sont passés à iceChat, on demande au client s'il désire démarrer un nouveau clavardage ou continuer avec le précédent.

Si le mode de reconstitution est défini à **Message-guide** et que les mêmes paramètres sont passés à iceChat, le clavardage précédent est reconstitué.

## Accès aux statistiques

Les statistiques de MI sont pistées de la même manière que les appels et les courriels. Les statistiques de MI apparaissent dans tous les rapports qui concernent les contacts. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceReporting*.

Vous pouvez utiliser iceJournal pour consulter les transcriptions de MI et pour l'information de haut niveau sur une interaction MI spécifique, incluant les pièces jointes aux contacts. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



# Index

## H

MI, 43

## I

MI

## M

message instantané  
réception d'un message instantané en file  
d'attente, 29

MI  
réception, 29

réception d'un MI en file d'attente, 29  
traitement, 30

## R

réception  
MI, 29

## T

traitement  
MI, 30  
traitement de contacts  
réception d'un MI, 29  
traiter le mi avec le icePhone, 37