



Quoi de neuf avec ice 12

Droit d'auteur © 2024 Computer Talk Technology, Inc. Tous droits réservés.

Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite, transmise ou traduite sous aucune forme ou par quelque moyen, électronique, mécanique, manuel, optique ou autrement, incluant la photocopie, l'enregistrement ou toute forme de système de stockage et de récupération d'information, sans l'approbation écrite préalable de Computer Talk Technology, Inc.

Marques de commerce de ComputerTalk

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

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

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

Toutes les autres compagnies et noms de produit utilisés aux présentes peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées de leurs compagnies.

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

Numéro de pièce: UM_DV_12_20240513

Quoi de neuf avec ice pour la version de serveur 12

Table des matières

Introduction.....	5
Service de gestion de l'identité.....	5
icePhone.....	8
Le icePhone.....	8
Boutons du icePhone.....	8
Afficher icePhone.....	9
Appareils.....	9
Mettre fin au mode décroché.....	11
Le icePhone pour la voix.....	11
Données de contact.....	12
Clavier téléphonique.....	12
Mettre fin au mode décroché.....	13
Le icePhone pour les clavardages.....	14
Consultation.....	15
Transfert.....	15
COA (Code d'objet d'appel).....	15
Réponses toutes prêtes.....	16
Nouveaux paramètres de iceAdministrator.....	16
Activer la voix ACS.....	16
Activer la MI ACS.....	16
Paramètres de connexion et de secours du icePhone.....	17
Paramètres voix.....	17
Paramètres MI.....	18
Page d'accueil iceManager.....	22
Gestion de mot de passe.....	22

Réinitialisation de mot de passe:	22
Rapports	24
Modèles d'évaluation par défaut.....	25
Améliorations de iceCampaign	26
Améliorations de iceSurvey	26
iceChat.....	26
Destinations de clavardage	27
Menu Action.....	27
Styles de clavardage	33
Amélioration pour rétablir un clavardage actif.....	42
Partitionnement de processus entre locataires.....	42
Intégration de Tethr	43

Introduction

Ce document présente les nouvelles fonctions de ice 12. Pour de plus amples renseignements sur des paramètres et des fonctions spécifiques, s.v.p. consultez les Manuels d'utilisateur accessibles sur le site de formation en ligne et dans le Centre d'aide de iceManager.

Service de gestion de l'identité

Dans ice 12, le nouveau service autonome, Service de gestion de l'identité, traite toute authentification incluant la connexion au moyen de l'authentifiant ice et les connexions au moyen de l'Authentification unique. Le service de gestion de l'identité continue de prendre en charge les mêmes fournisseurs d'authentification unique (incluant Azure AD et Okta) qui étaient disponibles dans ice 11.

Après avoir lancé iceBar, la fenêtre Autorisation du serveur d'identité s'ouvre et vous pouvez entrer votre ID d'utilisateur et votre mot de passe.

Autorisation du serveur d'identité

ice Communications Unifiées

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Français (Canada)

Mémoriser

UTILISER L'AUTHEMIFIANT DE WINDOWS SE CONNECTER

Autorisation du serveur d'identité

ice Communications Unifiées

1111

...

Français (Canada)

Mémoriser

UTILISER L'AUTHEMIFIANT DE WINDOWS SE CONNECTER

La boîte à cocher *Mémoriser* vous permet de sauvegarder votre ID d'utilisateur.

Pour vous connecter au moyen de l'Authentification unique, cliquez sur le bouton *Utiliser authentifiant Windows*. Un message guide vous indique d'entrer votre authentifiant Windows. Sinon, cliquez sur le bouton *Se connecter* pour continuer.

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



Remarque: Vous devez entrer votre mot de passe chaque fois que vous vous connectez pour des motifs de sécurité.

icePhone

Remarque: Un autre coût est associé au icePhone. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. parlez à votre chargé de compte.

Le nouveau icePhone architecturé autour de Azure Communications Services (ACS) permet les appels et le clavardage dans iceBar for Desktop et iceBar for Web sans dépendance à Microsoft Teams. Il permet aux utilisateurs de traiter les appels et les clavardages nativement dans iceBar sans devoir recourir à un téléphone logiciel distinct comme Microsoft Teams ou Skype Entreprise.

Le icePhone

Le icePhone procure une interface pour traiter les contacts voix et les clavardages dans le même client. Vous pouvez trouver les boutons du icePhone près de l'écran des fonctions de contact.



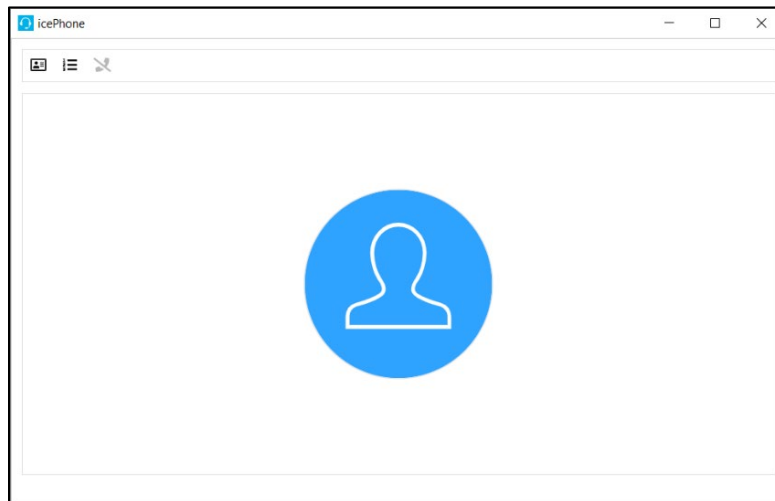
Remarque: Les boutons du icePhone ne sont disponibles que si la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' est activée dans votre écran d'utilisateur.

Boutons du icePhone

La rubrique qui suit décrit les boutons du icePhone disponibles dans la barre d'outils iceBar.

Afficher icePhone

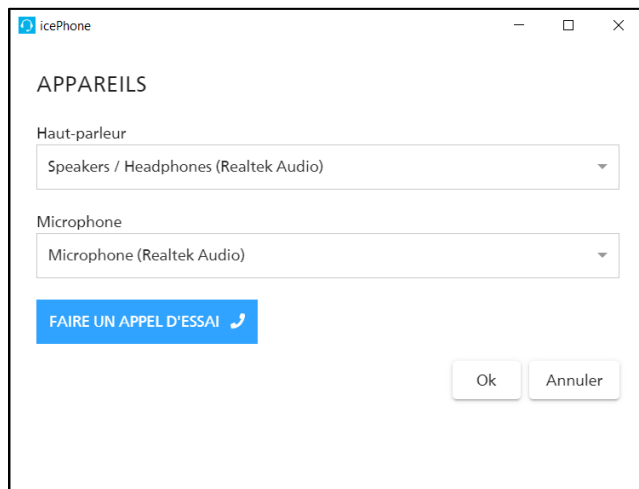
Le bouton *Afficher icePhone* ouvre le client icePhone. Si vous traitez un contact, il affiche l'information du contact, ceci vous permet de traiter le contact à l'aide des boutons situés dans la partie supérieure de la fenêtre.



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

Appareils

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

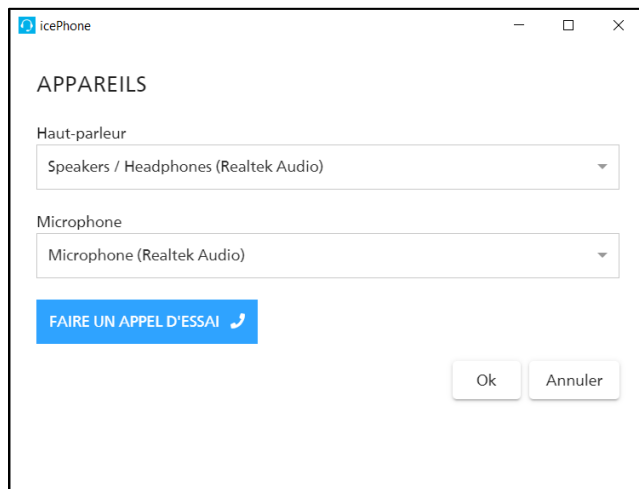


Le bouton *Faire un appel d'essai* vous permet d'effectuer un appel pour tester votre entrée de haut-parleur et de microphone.

On vous demande d'enregistrer un message après le bip pour tester votre configuration audio.

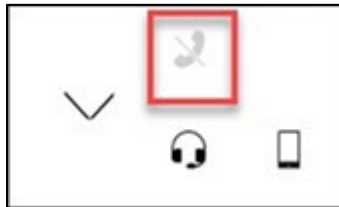


Pour fermer la fenêtre Appareils, cliquez sur Ok pour sauvegarder vos modifications ou sur Annuler pour quitter.



Mettre fin au mode décroché

Le bouton *Mettre fin au mode décroché* libère le contact et replace l'utilisateur en mode raccroché.



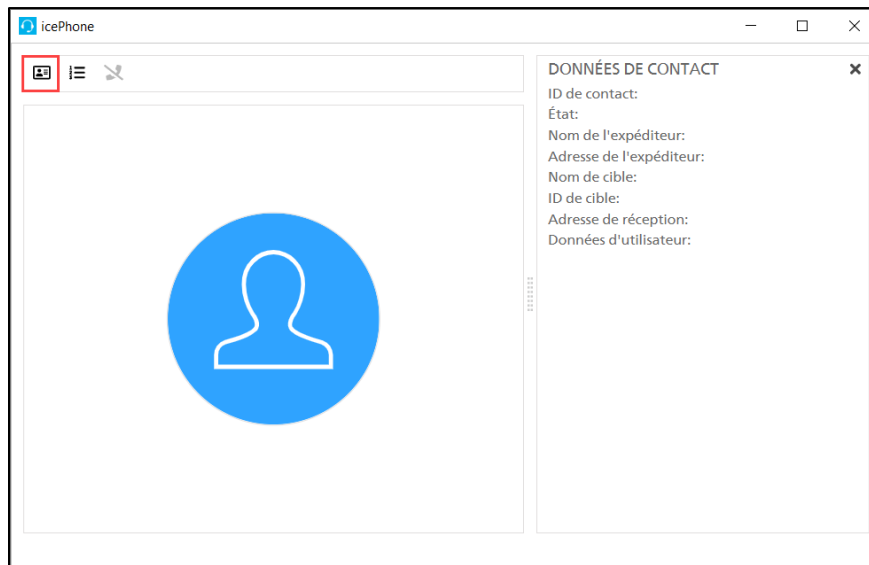
Remarque: La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être activée pour vous permettre d'utiliser les boutons du icePhone.

Le icePhone pour la voix

Le client icePhone permet aux agents de recevoir et de traiter des interactions dans une interface unique. Les agents peuvent traiter et faire des appels de iceBar for Desktop ou iceBar for Web.

Données de contact

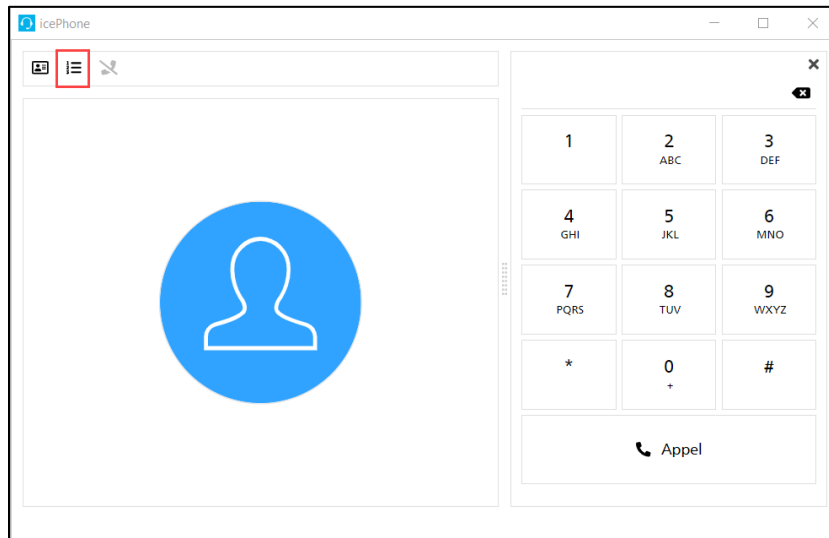
Le bouton *Données de contact* affiche l'information sur votre contact incluant l'ID de contact, l'état, le nom et l'adresse sources, le nom et l'ID cibles, l'adresse cible et les données d'utilisateur.



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

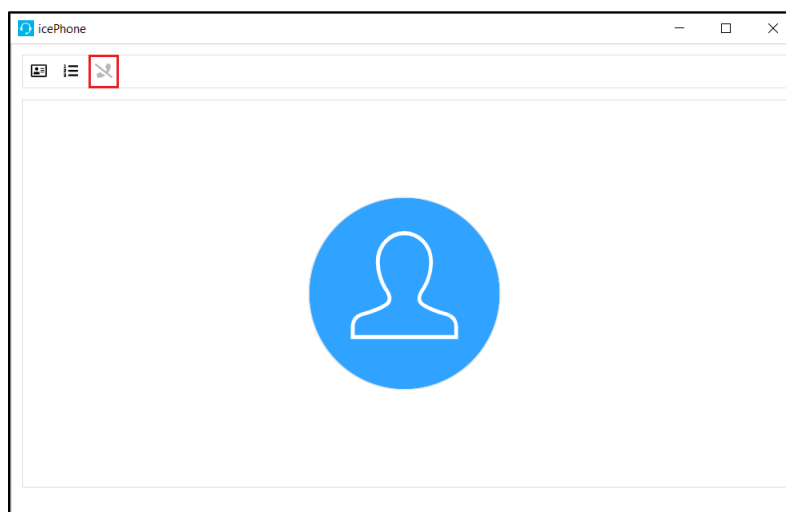
Le bouton *Clavier téléphonique* ouvre le clavier téléphonique du icePhone. Vous pouvez composer un numéro et cliquer sur le bouton Appeler situé dans la partie inférieure du clavier téléphonique.



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

Le bouton *Mettre fin au mode décroché* libère le contact et replace l'utilisateur en mode raccroché.

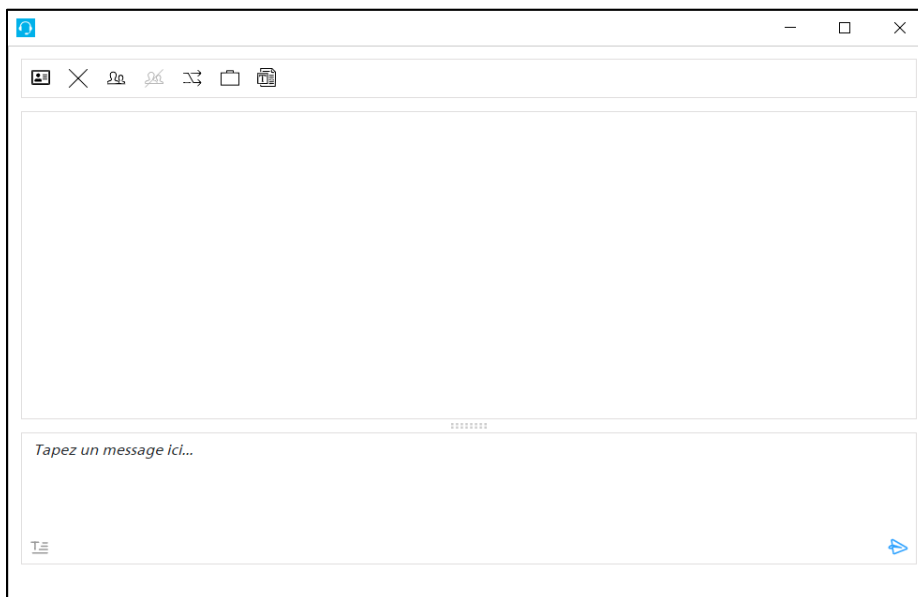


Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

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

Le icePhone pour les clavardages

Le client de clavardage icePhone peut être utilisé pour traiter des 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 qui suit décrit les boutons additionnels du icePhone disponibles lors du traitement d'un clavardage.

Remarque: Votre profil doit être configuré pour le traitement de MI pour pouvoir utiliser les boutons du icePhone pour le clavardage.

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 aimeriez confirmer quelque chose avec un superviseur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Consultation.



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.



COA (Code d'objet d'appel)

On peut vous demander d'étiqueter les contacts d'un ou 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.



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.



Nouveaux paramètres de iceAdministrator

Deux nouveaux paramètres ont été ajoutés à la page de Classe de service de l'utilisateur.

Activer la voix ACS

Cette fonction permet à un utilisateur d'activer et d'utiliser le icePhone. Si *Activer la voix ACS* est activé, l'utilisateur peut utiliser le icePhone pour traiter des appels. Par défaut, cette fonction est désactivée.

Activer la MI ACS

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

Paramètres de connexion et de secours du icePhone

Paramètres voix

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

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

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

Remarque: Si le paramètre *Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar* est activé dans les groupes de configuration de iceManager, le NA distant de iceBar remplace tous paramètres de iceAdministrator et de iceManager. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à Groupes de configuration.

Paramètres MI

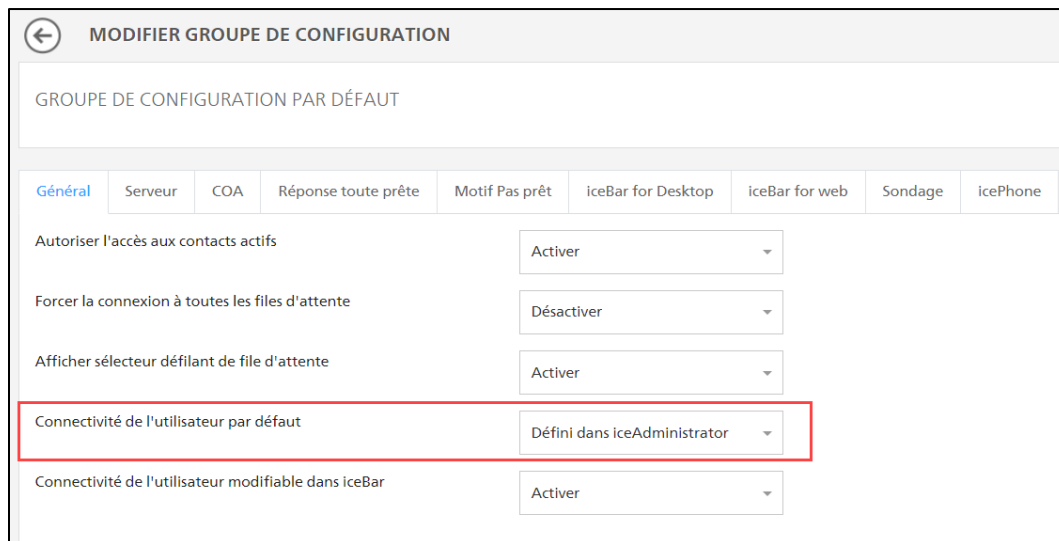
Le tableau ci-dessous décrit les paramètres requis pour configurer le icePhone comme connexion principale ou de secours pour les MI. Ces paramètres sont configurés dans iceAdministrator.

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

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

Dans les paramètres de iceManager, trouvez le bon groupe de configuration et ouvrez l'onglet Général.

Définissez la *Connectivité de l'utilisateur par défaut* à Défini dans iceAdministrator.



← MODIFIER GROUPE DE CONFIGURATION

GROUPE DE CONFIGURATION PAR DÉFAUT

[Général](#)
[Serveur](#)
[COA](#)
[Réponse toute prête](#)
[Motif Pas prêt](#)
[iceBar for Desktop](#)
[iceBar for web](#)
[Sondage](#)
[icePhone](#)

Autoriser l'accès aux contacts actifs

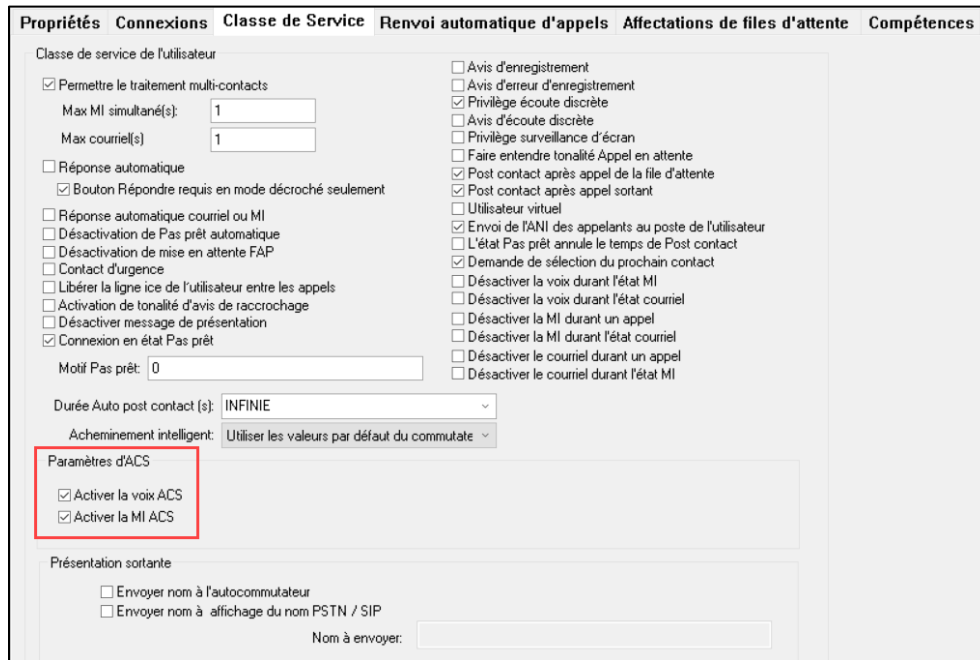
Forcer la connexion à toutes les files d'attente

Afficher sélecteur défilant de file d'attente

Connectivité de l'utilisateur par défaut

Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar

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



The screenshot shows the 'Classe de Service' configuration window in iceAdministrator. The window has several tabs: 'Propriétés', 'Connexions', 'Classe de Service', 'Renvoi automatique d'appels', 'Affectations de files d'attente', and 'Compétences'. The 'Classe de Service' tab is active. Under 'Classe de service de l'utilisateur', there are various options. A red box highlights the 'Paramètres d'ACS' section, which contains two checked checkboxes: 'Activer la voix ACS' and 'Activer la MI ACS'. Other visible options include 'Permettre le traitement multi-contacts', 'Réponse automatique', and 'Présentation sortante'.

Sous l'onglet Connexions de l'utilisateur, définissez le numéro de routage direct comme adresse de connexion.

Assurez-vous que les fonctions de classe de service *Utiliser le routage direct de MS Teams* et *Bloquer NA distant RTPC* soient activées.

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

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

Adresse de connexion/NA distant: 1234567890

Rappel de mot de passe

Utiliser MS Teams Direct Routing

Bloquer le NA d'itinérance RTPC

Adresse courriel

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

Utiliser cette adresse: d@computer-talk.com

Adresse MI

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

Utiliser cette adresse: sip:d@computer-talk.com

Connexion automatique

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

URL de l'image:

Mode MODIFICATION

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

Pour basculer de la connexion principale à la connexion de secours

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

← MODIFIER GROUPE DE CONFIGURATION

GROUPE DE CONFIGURATION PAR DÉFAUT

Général | Serveur | COA | Réponse toute prête | Motif Pas prêt | iceBar for Desktop | iceBar for web | Sondage | icePhone

Autoriser l'accès aux contacts actifs: Activer

Forcer la connexion à toutes les files d'attente: Désactiver

Afficher sélecteur défilant de file d'attente: Activer

Connectivité de l'utilisateur par défaut: Défini dans iceAdministrator

Connectivité de l'utilisateur modifiable dans iceBar: Défini dans iceAdministrator

IcePhone

Si l'agent utilise le icePhone pour traiter des MI, activez la boîte à cocher "Utiliser ACS".

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

Adresse de connexion/NA distant: 1234567890

Rappel de mot de passe

Utiliser MS Teams Direct Routing

Bloquer le NA d'itinérance RTPC

Adresse courriel

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

Utiliser cette adresse: d@computer-talk.com

Adresse MI

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

Utiliser cette adresse: sip:d@computer-talk.com

Connexion automatique

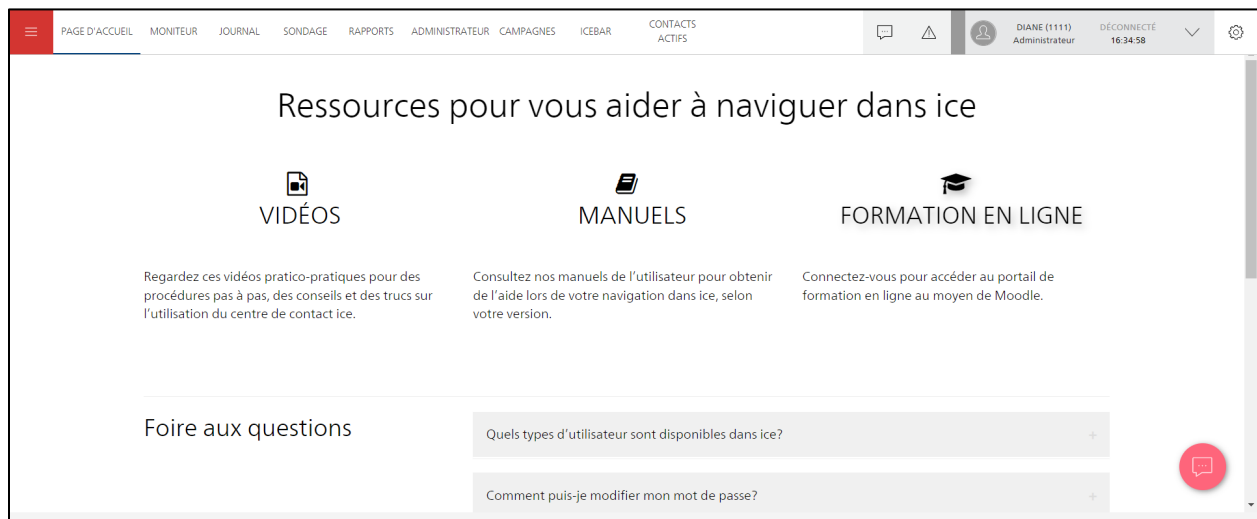
File d'attente: Toutes les files d'attente attribuées

URL de l'image:

Mode MODIFICATION

Page d'accueil iceManager

L'onglet Page d'accueil a été réintroduit dans la barre de menu et a été configuré pour afficher le nouveau Centre d'aide de Computer Talk. Les utilisateurs peuvent avoir accès à des ressources qui incluent les vidéos Pratico-pratiques, les manuels d'utilisateur, les liens vers les cours en ligne et une Foire aux questions dans un endroit unique dans iceManager.



Gestion de mot de passe

Dans ice 12, les mots de passe peuvent être gérés dans iceManager au lieu de iceAdministrator.

Réinitialisation de mot de passe:

Cette section permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations de superviseur ou plus élevées de réinitialiser les mots de passe.

RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE

Utilisateur

Nouveau mot de passe

Nouveau mot de passe (confirmation)

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

Pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur, suivez les étapes ci-dessous:

1. Sélectionnez l'utilisateur de la liste défilante.

Utilisateur

Nouveau mot de passe

Nouveau mot de passe (confirmation)

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

Dernière modification du mot de passe: 2023-05-23 11:29:41

Andrea (1201)

Trier par: Nom | Trier par: ID

Administrator 1 (1079)

Andrea Administrator (2000)

Antonio (1102)

Byron (2001)

David (2002)

Diane (1111)

Ernesto (1000)

2. Entrez le nouveau mot de passe de l'utilisateur dans les champs *Nouveau mot de passe* et *Nouveau mot de passe (Confirmation)*.

Nouveau mot de passe

Nouveau mot de passe (confirmation)

3. Basculez le bouton *Forcer la modification du mot de passe lors de la prochaine connexion* à Oui si vous désirez que l'utilisateur réinitialise son mot de passe la prochaine fois qu'il se connectera.
4. Sélectionnez le bouton Mettre à jour pour mettre à jour le mot de passe.

5. Le message Réinitialisation du mot de passe Réussi apparaît. Cliquez sur OK.



Rapports

Dans ice 12, les mises à jour suivantes ont été effectuées aux rapports:

Rapport de connexion

- Un nouveau paramètre d'entrée fuseau horaire a été ajouté pour tenir compte des situations où le serveur ice et le serveur SQL sont dans des fuseaux horaires différents. Les options incluent: 1. Heure normale de l'est; 2. Heure normale de Terre-Neuve; 3. Heure normale de l'Atlantique; 4. Heure normale du centre; 5. Heure normale des Rocheuses; 6. Heure normale du Pacifique.
- Une colonne ID de serveur a été ajoutée pour indiquer à quel serveur un agent était connecté. Cet ID est défini dans les paramètres de iceManager.

Rapport d'exécution de sondage

- Ce rapport indique maintenant quand une réponse à un sondage a été enregistrée pour une question voix de type texte.

Rapport détaillé d'exécution de sondage

- Ce rapport affiche maintenant les questions de sondage dans l'ordre dans lequel elles sont configurées.

Rapport détaillé de sondage individuel

- Ce rapport affiche maintenant les questions de sondage dans l'ordre dans lequel elles ont été configurées.

Rapport sommaire de sondage

- Ajouté les ID d'utilisateur aux noms d'utilisateur.

Rapport détaillé de courriel

- Amélioré pour afficher les codes de résolution.

De plus, les nouveaux rapports suivants ont été ajoutés:

Rapport de consommation: Un nouveau rapport de consommation a été ajouté pour pister l'activité entrante, sortante et la connectivité de l'agent en minutes. Il est disponible comme rapport d'intervalle pour les rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels. La connectivité de l'agent est divisée entre Routage direct de Teams, RTPC et icePhone.

Les rapports Données uniquement : ice 12.1 accepte l'exportation de données dans des fichiers csv pour permettre aux clients de consommer et fusionner avec leurs données ou pour créer des tableaux de bord pour la haute direction. Treize nouveaux rapports données uniquement ont été ajoutés, incluant les données des tables ADR, Agent Activity, Agent Activity By Queue, Agent Line of Business, Agent Not Ready Breakdown, CDR, CDR Summary, DNIS Activity, Queue Activity Skill Activity, Trunk Activity et Workflow Action Activity.

Modèles d'évaluation par défaut




Dans ice 12.1, un nouveau modèle d'évaluation par défaut est disponible pour les nouvelles installations de clients. Le modèle par défaut contient des critères pour des

exemples de messages d'accueil, de qualité du service à la clientèle et de clôture au moyen d'une variété de questions de type étoile, bouton, menu déroulant et curseur.

Ce modèle peut aider les utilisateurs lors de la création de leurs premiers formulaires d'évaluation dans le cadre de leur programme de gestion de la qualité. Le formulaire peut être cloné et modifié pour s'adapter aux besoins individuels de l'utilisateur.

ÉVALUATIONS

[AJOUTER](#) Afficher les formulaires désactivés NON

Nom	ID	ID de l'ancêtre	Nombre de fois utilisé	Date de création	Action	Actif
Formulaire d'évaluation de l'agent	1	2		2023-06-13 11:44:51	  	OUI <input checked="" type="checkbox"/>

Améliorations de iceCampaign

Dans ice 12, les utilisateurs peuvent maintenant éliminer des clients potentiels de la page des résultats de recherche de iceCampaign.

Améliorations de iceSurvey

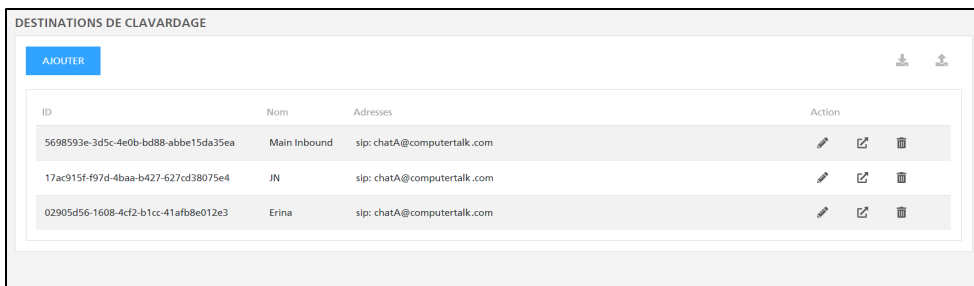
Dans ice 12, la capacité d'inclure toutes les réponses au sondage, incluant les réponses partielles dans le journal a été ajoutée. D'autres améliorations des sondages incluent la capacité d'ajouter une option de répétition aux questions de participation, l'application est mise à jour pour utiliser le boîte à outils Azure (Synthèse de la parole à partir du texte) et l'interruption de la tonalité MF pour des questions de type texte.










iceChat

Le nouveau clavardage web également architecturé autour de ACS, permet aux utilisateurs de configurer les styles de clavardage dans iceManager. Une nouvelle section de paramètres de iceManager permet aux utilisateurs de configurer l'esthétique, les couleurs, la police de caractères, les destinations de clavardage et la barre d'outils de la fenêtre de clavardage.

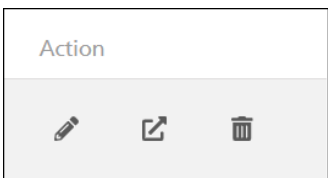
Destinations de clavardage

La section des destinations de clavardage permet à un administrateur de configurer les paramètres de destination de clavardage.

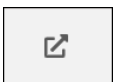


ID	Nom	Adresses	Action
5698593e-3d5c-4e0b-bd88-ebbe15da35ea	Main Inbound	slp: chatA@computertalk.com	  
17ac915f-f97d-4baa-b427-627cd38075e4	JN	slp: chatA@computertalk.com	  
02905d56-1608-4cf2-b1cc-41afb8e012e3	Erina	slp: chatA@computertalk.com	  

Menu Action



Le menu action permet aux utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur ou plus élevé de modifier, de supprimer la destination. Aucun autre type d'utilisateur ne peut ajouter ou modifier les destinations de clavardage.



L'option *Essai de iceChat* ouvre une session de clavardage et permet aux utilisateurs de tester les paramètres et les configurations de iceChat.

Essai de iceChat Main Inbound

Nom:

Langue:

en-CA
▼

DÉMARRER CLAVARDAGE

COPIER LIEN DE CLAVARDAGE

ANNULER

Le bouton *Copier lien de clavardage* permet aux utilisateurs de partager le lien avec d'autres agents pour tester l'URL iceChat.

Pour ajouter une destination de clavardage:

1. Sélectionnez le bouton *Ajouter* dans le coin supérieur gauche.
2. Configurez le Nom, les adresses et le type de recherche.

MODIFIER
↑ ↓ 1 de 3 ^

ID	
Nom	Main Inbound
Adresses	
Type de recherche	Séquentiel

3. Configurez les paramètres Style, Nécessite identification unique et Utiliser ReCaptcha.

Style	Erina-test
Nécessite Identification unique	NON <input type="checkbox"/>
UtiliserreCAPTCHA	NON <input type="checkbox"/>

4. Configurez les paramètres de la barre d'outils de clavardage.

BARRE D'OUTILS DE CLAVARDAGE

Afficher texte du bouton de sortie	NON <input type="checkbox"/>
Afficher bouton Imprimer	OUI <input checked="" type="checkbox"/>
Afficher texte du bouton d'imprimerie	NON <input type="checkbox"/>
Afficher bouton du son	OUI <input checked="" type="checkbox"/>
Afficher le texte du bouton du son	NON <input type="checkbox"/>
Utiliser logo au lieu du titre	NON <input type="checkbox"/>

5. Configurez les paramètres de messages de clavardage.

MESSAGES DE CLAVARDAGE

Toujours afficher l'heure du message	OUI <input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------------------	---

6. Configurez les paramètres de localisation pour les langues appropriées.

LOCALISATION	
Titre de la fenêtre	
English (Canada)	ComputerTalk iceChat
Français (Canada)	iceChat de ComputerTalk
Titre de la barre d'outils	
English (Canada)	ComputerTalk iceChat
Français (Canada)	iceChat de ComputerTalk
Logo	
English (Canada)	assets/Images/default-ui/iceim-iii_12.png
Français (Canada)	assets/Images/default-ui/iceim-iii_12.png
Texte alternatif du logo	
English (Canada)	ComputerTalk
Français (Canada)	ComputerTalk

Pour de l'information sur chaque champ, consultez le tableau ci-dessous.

Propriétés des destinations de clavardage	
Paramètre	Détails
ID	ID générée par le système pour la destination de clavardage.
Nom	Le nom unique donné à cette destination de clavardage.
Adresses	L'adresse (les adresses) de la destination de clavardage.

Propriétés des destinations de clavardage	
Paramètre	Détails
Type de recherche	Les options incluent Séquentiel ou Circulaire.
Style	Sélectionnez parmi les styles de clavardage par défaut (clair ou sombre) ou les options configurées dans Styles de clavardage.
Nécessite Identification unique	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour exiger l'authentification unique et configurez l'ID de client AAD et l'ID de locataire AAD.
Utiliser ReCaptcha	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour exiger le ReCaptcha et configurez la clé secrète ReCaptcha.
Barre d'outils de clavardage	
Afficher texte du bouton de sortie	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton de sortie dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher bouton Imprimer	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le bouton Imprimer dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher texte du bouton d'imprimerie	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton d'imprimerie dans la barre d'outils de clavardage.
Afficher le bouton du son	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le bouton du son dans la barre d'outils de clavardage.

Propriétés des destinations de clavardage	
Paramètre	Détails
Afficher le texte du bouton du son	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour afficher le texte du bouton du son dans la barre d'outils de clavardage.
Utiliser logo au lieu du titre	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour utiliser le logo au lieu du titre.
Messages de clavardage	
Toujours afficher l'heure du message	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour toujours afficher l'heure du message.
Localisation	
Titre de la fenêtre	Le texte du titre à afficher dans la fenêtre.
Titre de la barre d'outils	Le texte du titre à afficher dans la barre d'outils.
Logo	Le chemin du fichier pour votre logo.
Texte alternatif du logo	Le texte alternatif affiché à la place de votre logo si l'image ne peut être téléchargée.

Styles de clavardage

Cette section permet aux administrateurs de créer et de configurer les styles de clavardage qui apparaissent dans la fenêtre iceChat côté client. Les utilisateurs qui possèdent les autorisations d'administrateur peuvent ajouter, modifier et supprimer des styles de clavardage.

Remarque: Les thèmes clair et sombre du système sont disponibles par défaut et ne peuvent être supprimés.



Pour ajouter un style de clavardage:

1. Cliquez sur le bouton bleu *Ajouter* dans le coin supérieur gauche.
2. Entrez un nom unique pour votre nouveau style de clavardage.
3. Configurez la section des messages.



4. Configurez la section des couleurs.

COULEURS	
Arrière-plan de l'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Couleur d'entrée de clavardage ⓘ	#323232
Arrière-plan de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#005999
Texte du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#444444
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage ⓘ	#ffffff

5. Configurez la section des polices de caractères.

POLICE DE CARACTÈRES ⓘ	
Date et heure de message de l'agent ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Message de l'agent ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Nom du message de l'agent ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Date du message de l'utilisateur ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Message de l'utilisateur ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Date et heure de message du système ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x
Message du système ⓘ	x FrutigerNeueLTPro-Light x Courier New x Sans-Serif x

Remarque: Les polices de caractères comportent un menu défilant multi-sélections. La première police de caractères sélectionnée est la principale police de caractères à utiliser. Toutes les polices de caractères sélectionnées par la suite sont les polices de caractères de rechange dans l'ordre dans lequel elles sont choisies.

6. Cliquez sur *Ajouter* pour sauvegarder vos modifications et ajouter votre nouveau style de clavardage.

Pour de plus amples renseignements sur chaque champ, consultez le tableau suivant.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Nom	Entrez un nom unique pour identifier ce style de clavardage.
Messages	
Style de bordure de la bulle de message de l'agent	Le style de bordure de la bulle de message entrant. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Style de bordure de la bulle de message de l'utilisateur	Le style de bordure de la bulle de message sortant. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Style de bordure de la bulle de message du système	Le style de bordure de la bulle de message du système. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Style de bordure de la bulle de message de l'application	Le style de bordure de la bulle de message de l'application. Les options sont ronde ou carrée. La valeur par défaut est ronde.
Couleurs	
Arrière-plan de l'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le récipient d'entrée de clavardage. La valeur par défaut est #ffffff.
Couleur d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour le texte du champ d'entrée. La valeur par défaut est #323232.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Arrière-plan de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour les boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol/cible de saisie utilisée pour les boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #005999.
Texte du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour le texte des boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #444444.
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur de l'effet de survol /cible de saisie utilisée pour le texte des boutons de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie utilisée pour le bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #005999.
Icône du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur utilisée pour l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #323232.
Effet de survol de l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils d'entrée de clavardage	La couleur d'effet de survol / cible de saisie utilisée pour l'icône du bouton à bascule de la barre d'outils de l'éditeur de texte enrichi. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan du fil de clavardage	La couleur d'arrière-plan utilisée pour le fil de clavardage. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de la bulle de message de l'agent	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message entrant. La couleur par défaut est #ffffff.
Bordure de la bulle de message de l'agent	La couleur de la bordure de la bulle de message entrant. La valeur par défaut est #e0dede.
Date et heure du message de l'agent	La couleur de la date et de l'heure du message entrant. La valeur par défaut est #2e2e2e.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Message de l'agent	La couleur utilisée pour le message entrant. La valeur par défaut est #323232.
Nom du message de l'agent	La couleur utilisée pour le nom du message entrant. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Arrière-plan de la bulle de message de l'utilisateur	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message sortant. La valeur par défaut est #a3d6f3.
Bordure de la bulle de message de l'utilisateur	La couleur de la bordure de la bulle de message sortant. La valeur par défaut est #005999.
Date et heure du message de l'utilisateur	La couleur de la date et de l'heure du message sortant. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Message de l'utilisateur	La couleur utilisée pour le texte du message sortant. La valeur par défaut est #323232.
Nom du message de l'utilisateur	La couleur utilisée pour le nom du message sortant. La valeur par défaut est #063554.
Arrière-plan de la bulle de message du système	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message du système. La valeur par défaut est #fff8f8.
Bordure de la bulle de message du système	La couleur de la bordure de la bulle de message du système. La valeur par défaut est #c9c9c9.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Date et heure du message du système	La couleur de la date et de l'heure du message du système. La valeur par défaut est #9e2b24.
Message du système	La couleur utilisée pour le texte du message du système. La valeur par défaut est #a51b12.
Arrière-plan de la bulle de message de l'application	La couleur d'arrière-plan de la bulle de message de l'application. La valeur par défaut est #f8fbff.
Bordure de la bulle de message de l'application	La couleur de la bordure de la bulle de message de l'application. La valeur par défaut est #c9c9c9.
Date et heure du message de l'application	La couleur de la date et de l'heure du message de l'application. La valeur par défaut est #2e2e2e.
Message de l'application	La couleur utilisée pour le texte du message de l'application. La valeur par défaut est #323232.
Icône du bouton d'envoi de message	La couleur de l'icône du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #005999.
Effet de survol de l'icône du bouton d'envoi de message	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie de l'icône du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #ffffff.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton d'envoi de message	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie du bouton d'envoi de message. La valeur par défaut est #005999.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Arrière-plan de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Texte du bouton de la barre d'outils	La couleur du texte du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Texte de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils	La couleur du texte de l'effet de survol / cible de saisie de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Icône du bouton de la barre d'outils	La couleur de l'icône du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Effet de survol de l'icône du bouton de la barre d'outils	La couleur de l'effet de survol / cible de saisie de l'icône du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Arrière-plan du bouton de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #005999.
Arrière-plan de l'effet de survol du bouton de la barre d'outils	La couleur d'arrière-plan de l'effet de survol / cible de saisie du bouton de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Étiquette de la barre d'outils	La couleur de l'étiquette de la barre d'outils. La valeur par défaut est #ffffff.
Polices de caractères	
Date et heure du message de l'agent	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message entrant.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Message de l'agent	La police de caractères utilisée pour le texte du message entrant.
Nom du message de l'agent	La police de caractères utilisée pour le nom dans le message entrant.
Date et heure du message de l'utilisateur	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message sortant.
Message de l'utilisateur	La police de caractères utilisée pour le texte du message sortant.
Nom du message de l'utilisateur	La police de caractère utilisée pour le nom du message sortant.
Date et heure du message du système	La police de caractères utilisée pour la date et l'heure du message du système.
Message du système	La police de caractère utilisée pour les messages du système.
Date et heure du message de l'application	La police de caractère utilisée pour l'heure et la date du message de l'application.
Message de l'application	La police de caractères utilisée pour les messages de l'application.
Bouton de la barre d'outils	La police de caractères utilisée pour le texte du bouton de la barre d'outils.
Étiquette de la barre d'outils	La police de caractères utilisée pour l'étiquette de la barre d'outils.

Amélioration pour rétablir un clavardage actif

Une amélioration de iceChat permet à un utilisateur de se joindre de nouveau à son clavardage dans les situations suivantes :

- Si l'utilisateur a rafraîchi la page ou navigué hors du clavardage dans un clavardage actif.
- Si l'utilisateur ferme la fenêtre de clavardage du clavardage actif et revient à la page de clavardage pour se joindre de nouveau à sa session de clavardage active.

Partitionnement de processus entre locataires

Dans ice 12, la résilience est augmentée par l'amélioration du partitionnement de processus entre locataires et les locataires peuvent être mis à niveau un à la fois.

- Les paramètres iceReg ont été déplacés dans la base de données de ice et peuvent maintenant être gérés dans iceManager.
- La base de données iceMail existante est transformée en une base de données de courriel spécifique au commutateur.
- iceBackendService exécute les iceUCAssembly, IMR, gestionnaire d'événement, Workflow Manager, iceMail et Application virtuelle. Il n'y a aucun processus iceUCHost.
- iceServiceManager déploie et met à jour le nouveau iceBackendService avec binaires de serveur.
- La clé de licence pour les déploiements infonuagiques est produite et déployée au moyen d'une stratégie de groupe.
- L'octroi de licences par locataire est configuré dans iceBackendService à l'aide de iceServiceManager.

Intégration de Tethr

Remarque: Un coût additionnel est associé à l'intégration de Tethr. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. parlez à votre chargé de compte.

Un nouveau service iceTranscriber a été créé dans la version 12.1 pour effectuer des téléversements d'enregistrements et de données CDR associées dans Tethr pour l'analyse de transcription et de la parole.

Après que les enregistrements aient été téléversés, l'interface utilisateur de Tethr affiche les transcriptions d'appel et les moments clés identifiés dans chaque appel. Les utilisateurs peuvent voir des comportements positifs spécifiques de l'agent, comme le langage de représentation et l'utilisation de questions pertinentes aussi bien que le comportement négatif de l'agent. Un tableau de bord analytique dans Tethr présente l'analyse du sentiment du client et le pointage de l'appel.