



Quoi de neuf avec ice 13

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\_CI\_13\_20240501

Quoi de neuf avec ice pour la version de serveur 13

## Table des matières

Introduction .....	4
Améliorations du Journal .....	4
Grille de résultats de recherche du Journal.....	4
Options de colonnes.....	4
Actions des entêtes de colonnes.....	5
Tri des entêtes de colonnes .....	7
Options de filtrage.....	8
Options de mise en page.....	9
Exportation du Journal dans un fichier CSV ou Excel.....	10
Recherche de COA dans le Journal .....	13
Améliorations du clavardage .....	17
Pièces jointes aux contacts dans iceChat et icePhone.....	17
Pièces jointes aux contacts pour les visiteurs du site web.....	17
Pièces jointes aux contacts pour les agents.....	21
Consultation des Pièces jointes aux clavardages dans le Journal .....	25
Paramètres des pièces jointes aux contacts.....	26
Page de destination d'un clavardage avec cartes adaptatives .....	27
Débordement iceChat.....	28
Limitation de MI.....	28
Enregistrement d'écran durant l'état Post-contact.....	29
Améliorations des courriels.....	31
Prise en charge de destinataires multiples.....	31
Remise en file d'attente des contacts par iceMail .....	34
Débordement de courriel .....	34
Rapports .....	35

Déploiement de l'authentification unique simplifiée..... 36  
Liaison automatique avec l'adresse courriel à la première connexion AU..... 37

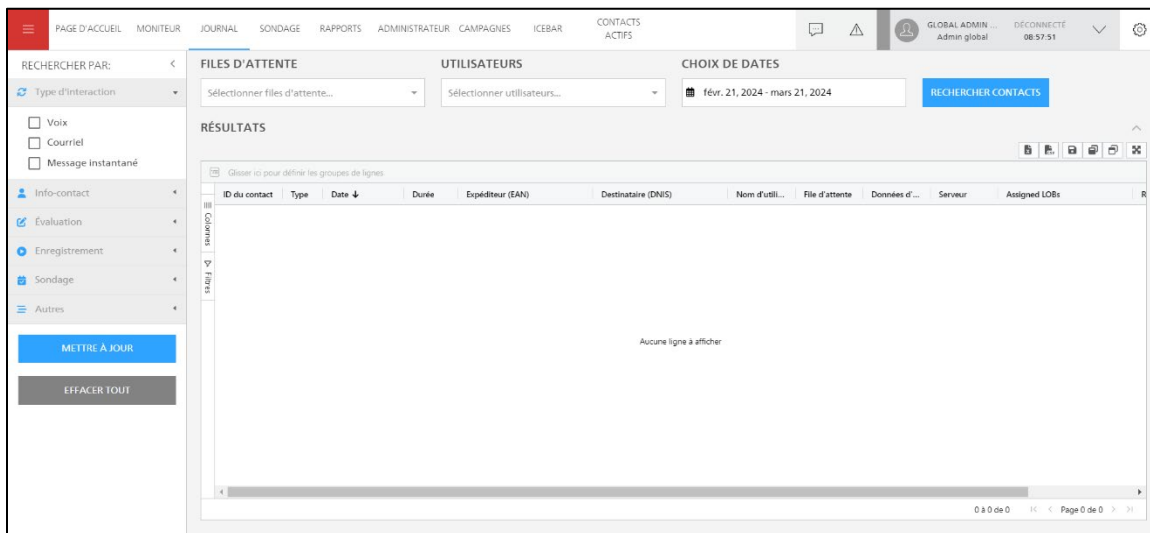
## Introduction

Ce document présente les nouvelles fonctionnalités de ice 13. Pour de plus amples renseignements sur des paramètres ou des fonctions spécifiques, s.v.p. consultez les Manuels d'utilisateur accessibles dans le site de formation en ligne et dans le centre d'aide de iceManager.

## Améliorations du Journal

### Grille de résultats de recherche du Journal

Dans ice 13, le Journal a été mis à niveau pour utiliser la même conception de vue en grille que iceMonitor. Ceci permet à l'utilisateur de supprimer des colonnes, d'appliquer des filtres de lignes et de sauvegarder ses mises en page.



### Options de colonnes

Le tableau des résultats fournit de l'information sur chaque contact. Cliquez sur l'entête Colonnes à gauche du tableau et utilisez les boîtes à cocher pour afficher ou pour dissimuler l'information.

FILES D'ATTENTE      UTILISATEURS      CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente...      Sélectionner utilisateurs...      févr. 27, 2024 - mars 27, 2024      RECHERCHER CONTACTS

RÉSULTATS

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

Recherche...	ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)
Aucune ligne à afficher						

Colonne(s)      Filtrer

- Recherche...
- ID du contact
- Type
- Date
- Durée
- Expéditeur (EAN)
- Destinataire (DNIS)
- Nom d'utilisateur
- File d'attente
- Données d'utilisateur
- Serveur
- Assigned LOBs
- Resolution Codes

Groupes

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

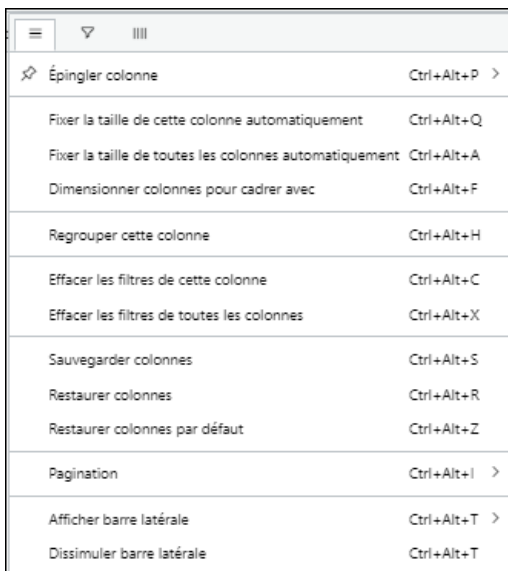
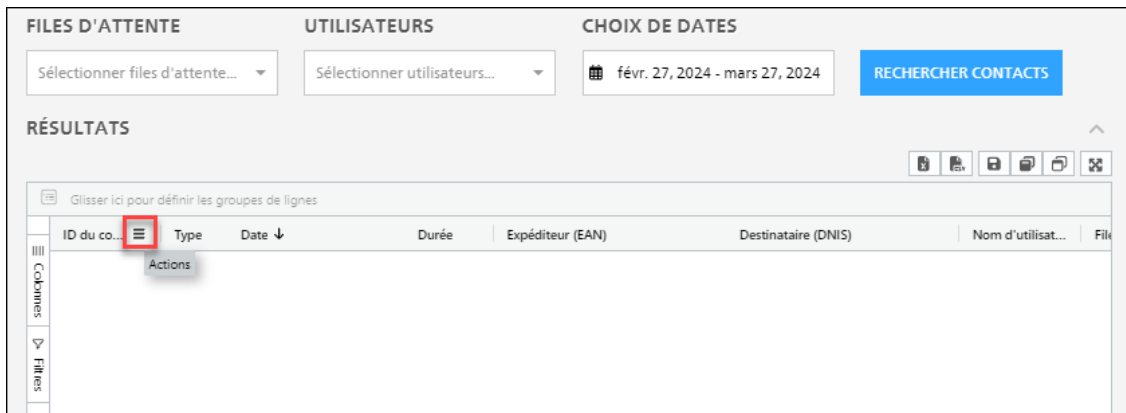
0 à 0 de 0      Page 0 de 0

La grille est rafraîchie selon les colonnes sélectionnées. Par défaut, toutes les colonnes sont affichées dans le tableau.

**Remarque:** Utilisez le champ de recherche pour trouver un nom de colonne dans la liste.

Actions des entêtes de colonnes

Cliquez sur le bouton *Actions* à droite du nom de colonne tel que présenté ci-dessous pour ouvrir le menu des options.



Sélectionnez une option du menu pour configurer les colonnes et les lignes du tableau.

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

## Tri des entêtes de colonnes

Sélectionnez le nom d'une colonne pour trier les lignes du tableau selon la colonne sélectionnée.

FILES D'ATTENTE UTILISATEURS CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente... Sélectionner utilisateurs... févr. 27, 2024 - mars 27, 2024 RECHERCHER CONTACTS

RÉSULTATS

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

ID du contact	Type	Date ↑	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1061	MI	2024-03-06 14:27:59	00:00:24	Bill (acs:feaf39c6-f3ce-43c3-9d1f-...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1071	MI	2024-03-06 14:28:46	00:00:33	Jane (acs:694f9287-f888-44ad-88e...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1081	MI	2024-03-07 17:07:03	00:04:37	Bob (acs:04a226fc-5560-4450-a90...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1131	MI	2024-03-07 17:56:06	00:04:24	Sara (acs:f931047f-d925-48da-943...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1141	MI	2024-03-07 19:57:09	00:08:39	Conference (acs:59f3e564-22a5-4...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1151	MI	2024-03-07 20:04:37	00:01:09	Christina (3164)	1001	Laura (1001)	
1181	MI	2024-03-08 09:24:30	00:08:48	Sara (acs:e2ea3d91-99a8-4aad-bb...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1191	MI	2024-03-08 10:36:56	00:11:29	Sam (acs:d3b6bbc2-4877-4d49-ac...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1201	MI	2024-03-08 11:03:46	00:14:16	Sam (acs:e3305e98-65f9-49c9-9a8...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1211	MI	2024-03-10 22:41:14	00:13:14	Chris (acs:bb37031e-4744-495e-9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

1 à 10 de 45 Page 1 de 5

FILES D'ATTENTE UTILISATEURS CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente... Sélectionner utilisateurs... févr. 27, 2024 - mars 27, 2024 RECHERCHER CONTACTS

RÉSULTATS

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1631	MI	2024-03-27 11:56:16	00:01:23	Sam (acs:a067b291-8a77-4c57-90...	ice@ice13.com	Julie (1301)	IM Queue (7000)
1621	MI	2024-03-27 11:52:45	00:03:20	Sara (acs:c858f0df-4382-4ca0-9c2...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1611	MI	2024-03-27 11:50:29	00:01:07	Bob (acs:6bed4ca3-9ea2-4032-9a...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1601	MI	2024-03-27 11:24:39	00:09:18	Bill (acs:8253e9d7-6d24-4f57-aea...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1571	MI	2024-03-19 22:55:27	00:01:19	Chris (acs:f41e7faf-f93f-415a-89b...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1561	MI	2024-03-19 19:45:30	00:08:46	Chris (acs:d08b0cac-21f6-4df4-ab...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1551	MI	2024-03-19 19:38:28	00:03:46	Chris (acs:892db739-8443-4b77-9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1541	MI	2024-03-19 19:11:21	00:18:13	Chris (acs:e6771ac6-daa4-449e-a9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1501	MI	2024-03-13 11:38:03	00:01:07	Chris (acs:e661a422-699c-424a-a6...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1491	MI	2024-03-13 11:36:17	00:01:26	Test (acs:a5544cd1-a52a-4593-bf5...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

1 à 10 de 45 Page 1 de 5

## Options de filtrage

Cliquez sur l'entête Filtres à gauche du tableau et utilisez les points de données disponibles pour filtrer votre liste de contacts.

The screenshot shows the top section of the application with three tabs: 'FILES D'ATTENTE', 'UTILISATEURS', and 'CHOIX DE DATES'. Below these are search filters for 'Sélectionner files d'attente...', 'Sélectionner utilisateurs...', and a date range 'févr. 27, 2024 - mars 27, 2024'. A 'RECHERCHER CONTACTS' button is on the right. The main area is titled 'RÉSULTATS' and contains a table with columns: 'ID du contact', 'Type', 'Date', 'Durée', 'Expéditeur (EAN)', 'Destinataire (DNIS)', 'Nom d'utili...', and 'File'. A sidebar on the left lists 'Colonnes' and 'Filtres'. The 'Filtres' section is highlighted with a red box. The table currently displays 'Aucune ligne à afficher'.

This close-up shows the 'Filtres' sidebar. It includes a search box 'Recherche...', a 'Type' dropdown, and a list of filter options: 'Recherche...', '(Sélectionner tous)', 'Appel', 'Appel automatique', 'Courriel', and 'MI'. A 'Réinitialiser filtre' button is at the bottom. The 'Date' filter is partially visible below.





La grille est rafraîchie selon les conditions de filtrage sélectionnées.

## Options de mise en page

Les options suivantes vous permettent de sauvegarder vos modifications de mise en page ou de revenir à la version précédente.

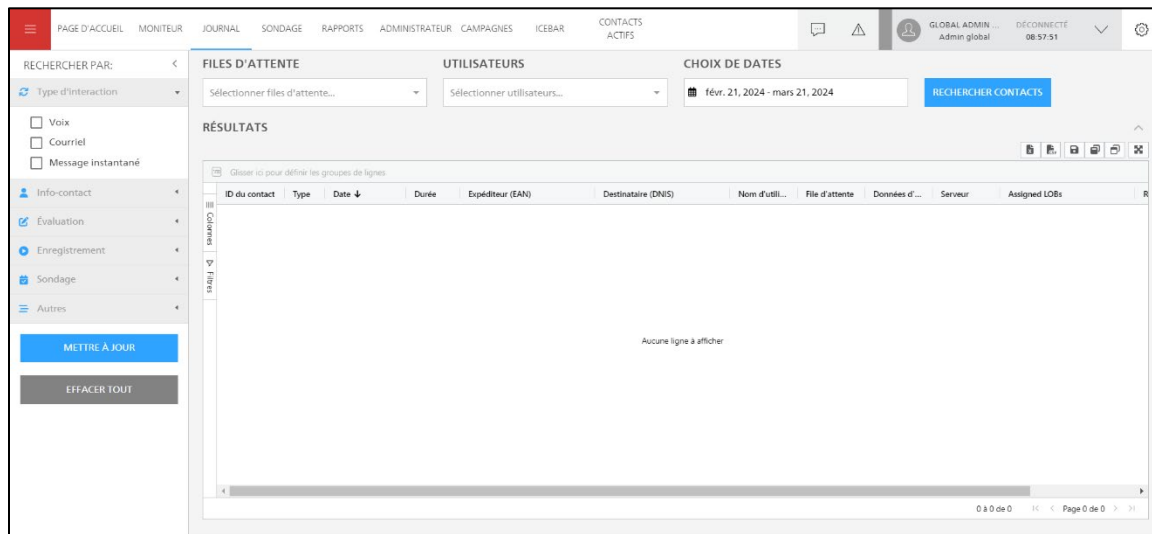


Le tableau ci-dessous fournit de l'information pour chaque option de mise en page.

Élément de la barre d'outils	Fonction
	Utilisez ce bouton pour sauvegarder les modifications de mise en page.
	Utilisez ce bouton pour restaurer une version sauvegardée précédemment de votre mise en page.
	Utilisez ce bouton pour réinitialiser les paramètres par défaut de votre mise en page.
	Utilisez ce bouton pour activer le mode Plein écran. Pour quitter le mode Plein écran, utilisez la touche d'échappement de votre clavier.

## Exportation du Journal dans un fichier CSV ou Excel

Dans ice 13, les résultats de recherche dans le Journal peuvent être exportés dans un fichier CSV pour analyse ou pour importation dans un système de rapports du client.



Les boutons suivants disponibles dans l'outil Journal vous permettent d'exporter vos résultats de recherche dans un fichier Excel ou CSV:



Le fichier exporté reflète les données de la grille du Journal au moment de l'exportation et inclut les colonnes et les contacts visibles dans la grille de résultats de recherche.

**Remarque :** Les résultats de recherche du Journal sont limités à 1000 enregistrements par défaut.

Pour exporter vos résultats de recherche du journal:

1. À l'aide des options de filtrage, recherchez les interactions à inclure dans le fichier exporté.

FILES D'ATTENTE      UTILISATEURS      CHOIX DE DATES

Sélectionner files d'attente...      Sélectionner utilisateurs...      févr. 27, 2024 - mars 27, 2024      RECHERCHER CONTACTS

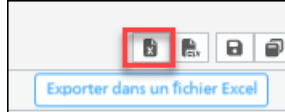
RÉSULTATS

Glisser ici pour définir les groupes de lignes

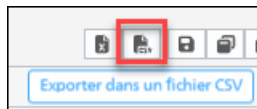
ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisat...	File d'attente
1631	Mi	2024-03-27 11:56:16	00:01:23	Sam (acs:a067b291-8af7-4c57-90...	ice@ice13.com	Julie (1301)	IM Queue (7000)
1621	Mi	2024-03-27 11:52:45	00:03:20	Sara (acs:c858f0df-4382-4ca0-9c2...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1611	Mi	2024-03-27 11:50:29	00:01:07	Bob (acs:fbed4ca3-9ea2-4032-9a...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1601	Mi	2024-03-27 11:24:39	00:09:18	Bill (acs:8253e9d7-6d24-4f57-ae...	ice@ice13.com	Christina (3164)	IM Queue (7000)
1571	Mi	2024-03-19 22:55:27	00:01:19	Chris (acs:f41e7faf-f33f-415a-89b...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1561	Mi	2024-03-19 19:45:30	00:08:46	Chris (acs:4d8b0cac-21f6-4df4-ab...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1551	Mi	2024-03-19 19:38:28	00:03:46	Chris (acs:992db739-8f43-4b77-9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1541	Mi	2024-03-19 19:11:21	00:18:13	Chris (acs:e6771ac8-daa4-449e-a9...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1501	Mi	2024-03-13 11:38:03	00:01:07	Chris (acs:e661a422-699c-424a-a6...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM French Queue (710)
1491	Mi	2024-03-13 11:36:17	00:01:26	Test (acs:a5544cd1-a52a-4593-bf5...	ice@ice13.com	Diane (1111)	IM Queue (7000)

1 à 10 de 45      Page 1 de 5

2. Pour exporter les données dans un fichier Excel, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier Excel*.



Pour exporter les données dans un fichier CSV, sélectionnez le bouton *Exporter dans un fichier CSV*.



3. Lorsque votre navigateur vous l'indique, sauvegardez votre fichier sur votre ordinateur local.
4. Dans le fichier Excel exporté, une colonne Lien détails a été ajoutée pour fournir un lien vers le contact spécifique dans le journal.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Details Link	ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utilisateur	File d'attente	Données d'utils	Serveur	Assigned LOBs	Resolution Codes
2	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1061	MI	2024-03-06 14:27:59	00:00:24	Bill (acc:feaf39c6-f3ce-43c3-9d1f-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA	Account Inquiry Fr	
3	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1071	MI	2024-03-06 14:28:46	00:00:33	Jane (acc:69f492d7-f888-44ad-88-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA	Information Request Fr,Password Reset Fr	
4	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1081	MI	2024-03-07 17:57:03	00:04:37	Bob (acc:94226fc-5560-4450-90-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA		
5	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1131	MI	2024-03-07 17:56:06	00:04:24	Sara (acc:f931047f-6925-48da-94-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA		
6	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1141	MI	2024-03-07 19:57:09	00:08:39	Conference (acc:59f3e564-22a5-4-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA	Information Request Fr,Account Inquiry Fr	
7	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1151	MI	2024-03-07 20:04:37	00:01:09	Christina (3164)		1001	Laura (1001)		iceA		
8	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1181	MI	2024-03-08 09:24:30	00:06:46	Sara (acc:02a3691-95a8-4aad-b-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA		
9	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1191	MI	2024-03-08 10:36:56	00:11:29	Sam (acc:d366bc2-4877-4a49-ac-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA		
10	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1201	MI	2024-03-08 11:03:46	00:14:16	Sam (acc:3305e98-69f9-49e9-9a-ice@ice13.com)		Christina (3164)	IM Queue (7000)		iceA		
11	<a href="https://13002.ec">https://13002.ec</a>	1211	MI	2024-03-10 22:41:14	00:13:14	Chris (acc:b037031e-4744-495e-9-ice@ice13.com)		Diane (1111)	IM Queue (7000)		iceA		

**Remarque:** L'exportation de fichier en format CSV ne contient pas cette colonne additionnelle.

## Recherche de COA dans le Journal

Le nouveau filtre de recherche Objet d'appel dans le Journal vous permet de filtrer vos résultats de recherche selon le code d'objet d'appel attribué au contact. Les codes COA sont également affichés dans les résultats du Journal dans la nouvelle colonne COA.

RÉSULTATS

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)	Nom d'utili...	File d'attente	Données d'...	Serveur	Assigned LOBs	Resolution Codes
1991	MI	2024-05-01 13:5...	00:00:16	Sam (acs7ecec87fa-ded1-4368-...	chata@computertalksan...	Christina (31...	IM Queue (7...		iceA	Demande de nouveau produit	
1981	MI	2024-05-01 13:5...	00:00:33	Bob (acs20eb6b51-b0ca-44ef-...	chata@computertalksan...	Christina (31...	IM Queue (7...		iceA	Demande d'accès à l'information	

1 à 2 de 2 Page 1 de 1

Lorsqu'un contact est sélectionné du tableau des Résultats, la vue détaillée du contact affiche les codes COA appliqués, la date et l'heure auxquelles ils ont été appliqués et l'agent qui a appliqué les codes.

### RÉSULTATS

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

ID du contact	Type	Date ↓	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)
1991	MI	2024-05-01 13:5...	00:00:16	Sam (acs:7ece87fa-ded1-4368-...	13002-chata@computertalksan...
1981	MI	2024-05-01 13:5...	00:00:33	Bob (acs:20eb6b51-b0ca-44ef-...	13002-chata@computertalksan...

1 à 2 de 2    < >    Page 1 de 1

### DÉTAILS

#### COA ATTRIBUÉS

ID	Nom	Heure appliquée	Appliqué par
4	Demande de nouveau produit	2024-05-01 13 h 53 min 26 s	3164

#### SEGMENTS DU CONTACT

ID	Heure début	Agents	Files d'attente	Enregistrement
0	2024-05-01 13 h 53 min 00 s			
1	2024-05-01 13 h 53 min 11 s	3164 (A reçu un MI en file d'attente)	7000	

#### MESSAGE INSTANTANÉ

[TÉLÉCHARGER](#)

#### ÉVALUATION

Ce contact n'a pas encore été évalué.

[ÉVALUER](#)

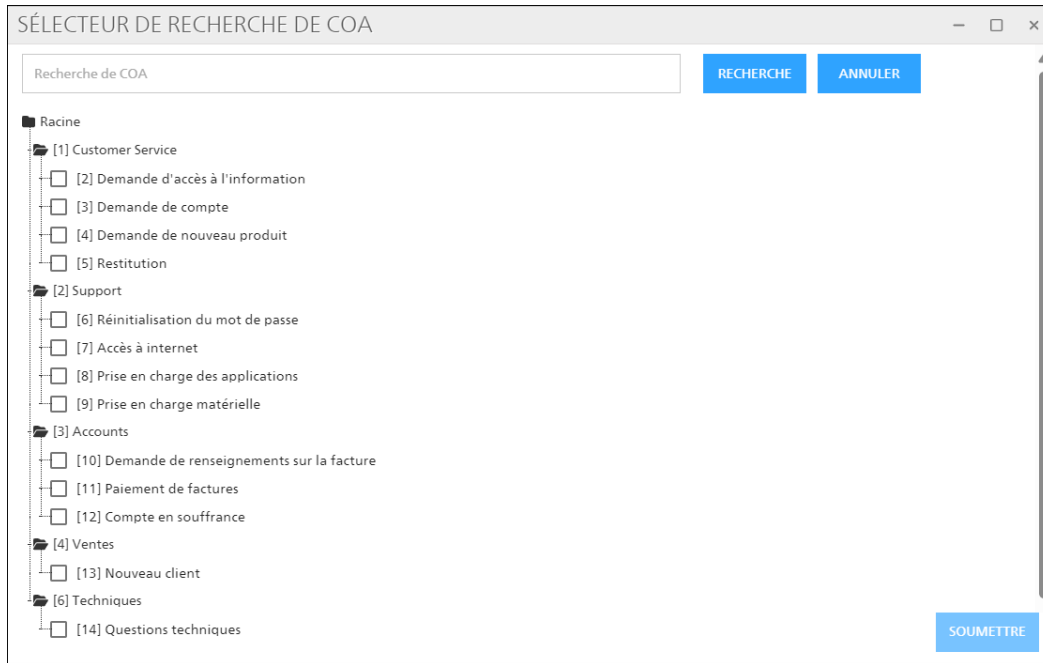
#### SONDAGE

Aucune réponse au sondage disponible pour ce contact

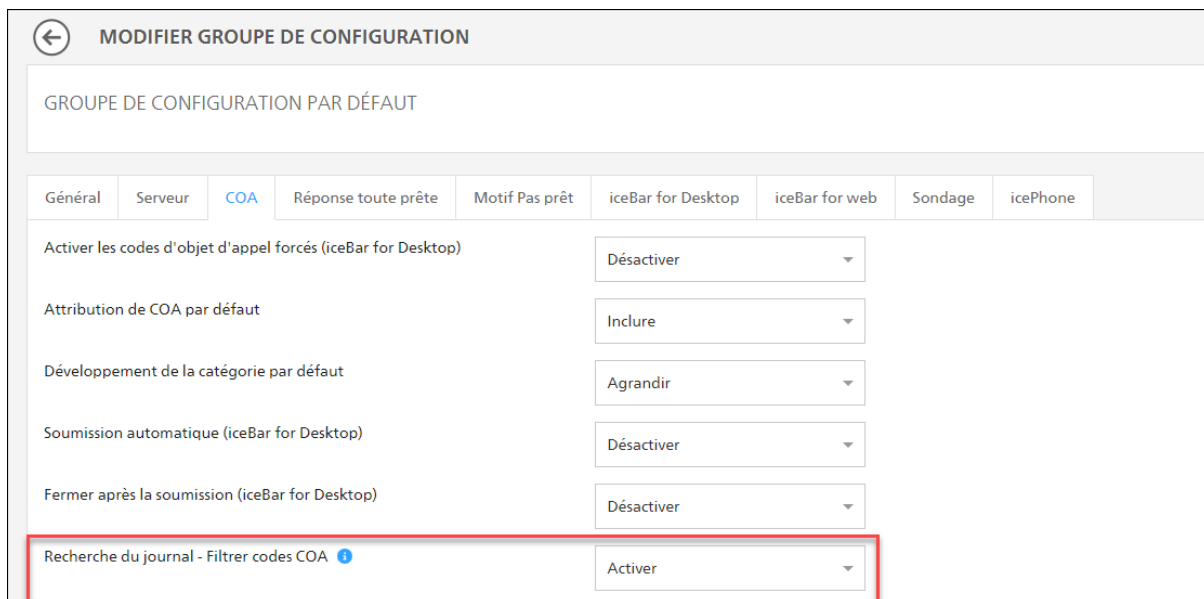
Pour filtrer vos Résultats de recherche selon les codes COA attribués:

Entrez une liste délimitée par des virgules de codes COA (i.e. 3, 65, 346) dans la boîte de texte ou cliquez sur le bouton du sélecteur de COA à droite de la boîte de texte pour sélectionner les codes.





**Remarque:** Le nouveau paramètre de recherche dans le Journal – Filtrer codes COA dans les Groupes de configuration détermine si le Journal n’affichera que les codes COA attribués à des utilisateurs ou tous les COA incluant les COA désactivés et les COA qui ne sont pas attribués à des utilisateurs.



Lorsque la fonction est activée, la recherche de COA dans le Journal n'affiche que les COA attribués à des utilisateurs. Lorsqu'elle est désactivée, elle affiche tous les COA incluant ceux qui sont désactivés et les COA qui ne sont pas attribués à des utilisateurs.

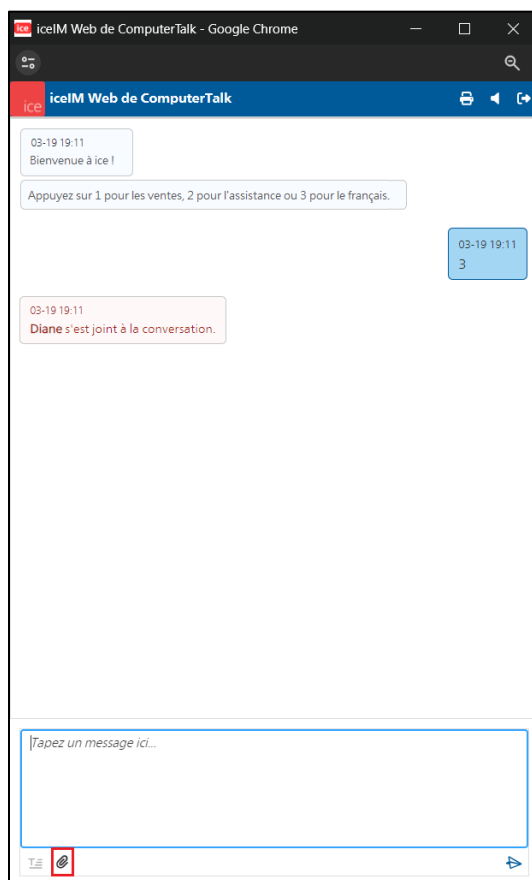
## Améliorations du clavardage

### Pièces jointes aux contacts dans iceChat et icePhone

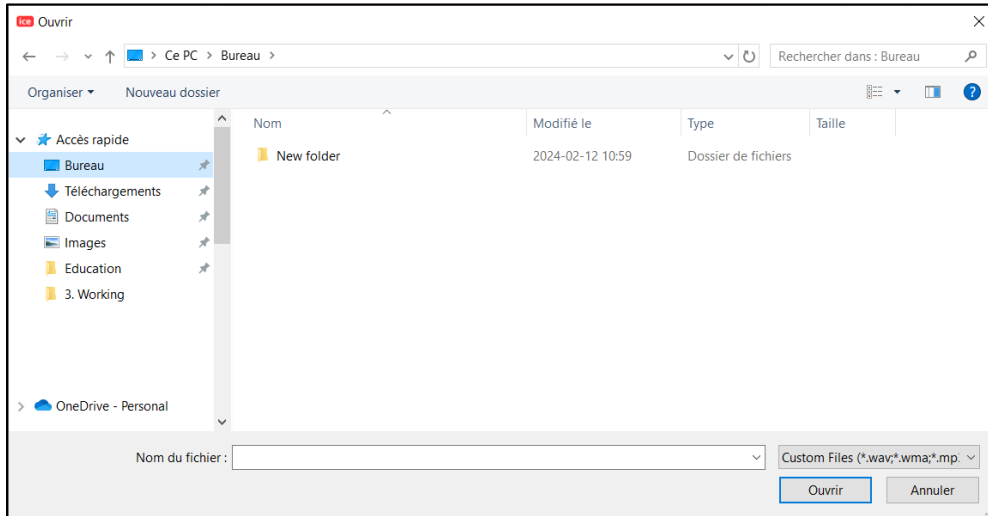
Les clients et les agents peuvent maintenant envoyer des pièces jointes dans un clavardage, celles-ci apparaissent comme des liens dans la fenêtre de clavardage.

### Pièces jointes aux contacts pour les visiteurs du site web

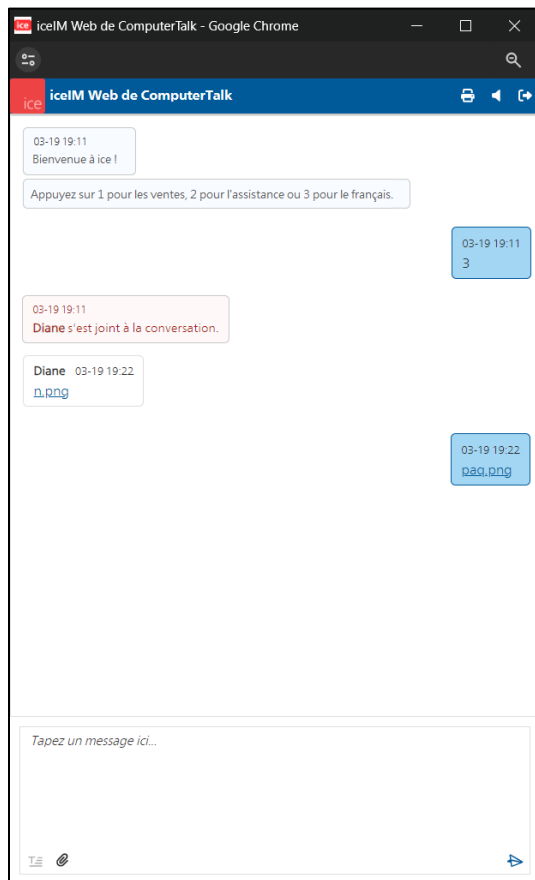
Les visiteurs du site web peuvent téléverser des pièces jointes aux contacts dans le clavardage en cliquant sur le bouton Téléverser fichier situé dans le coin inférieur gauche de la fenêtre de clavardage.



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.



Lorsqu'une pièce jointe a été sélectionnée, elle est envoyée comme un lien que l'agent peut voir dans le clavardage.



Les administrateurs peuvent activer les pièces jointes aux contacts pour les visiteurs du site web dans les Destinations de clavardage, situées dans les paramètres de clavardage de iceManager.

Pour permettre aux visiteurs du site web de téléverser des pièces jointes, assurez-vous que le paramètre *Permettre les pièces jointes aux contacts provenant de l'utilisateur Web* soit activé.

PARAMÈTRES <

DESTINATION DE CLAVARDAGE

MODIFIER ↑ ↓ 1 de 1 ^

ID 3d055aa2-5972-46a8-ae81-41d1624b8164

Nom Main Inbound Chat

Adresses

Type de recherche Séquentiel

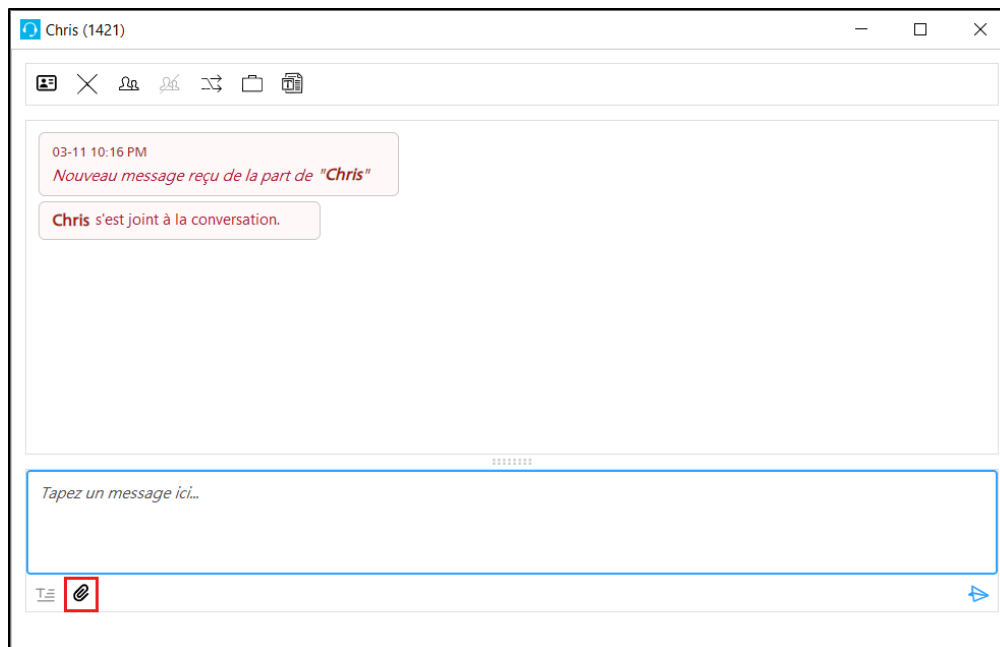
Style Light

Nécessite Identification unique NON

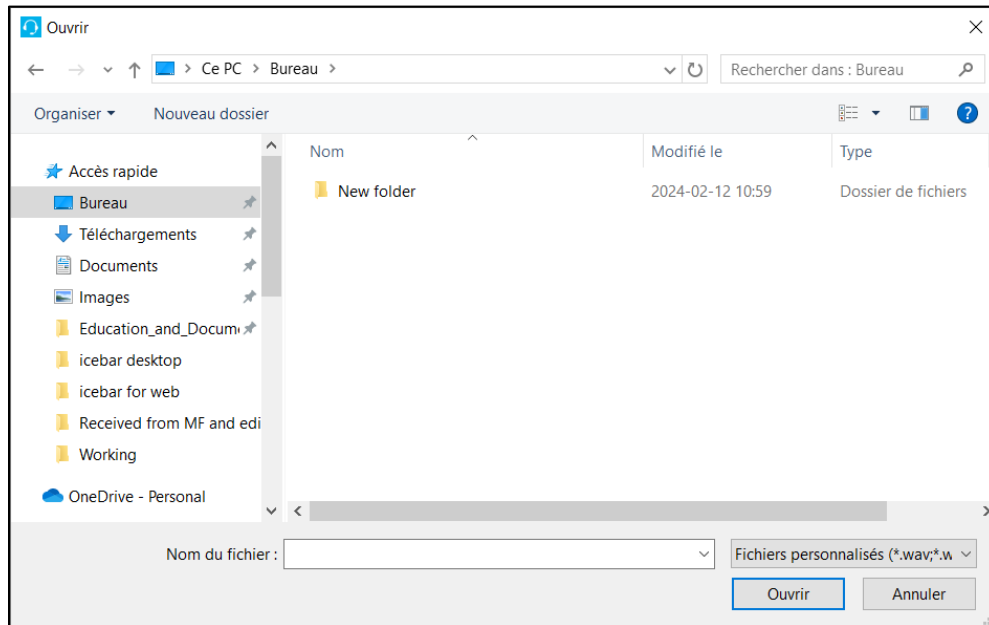
Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un utilisateur Web OUI

Pièces jointes aux contacts pour les agents

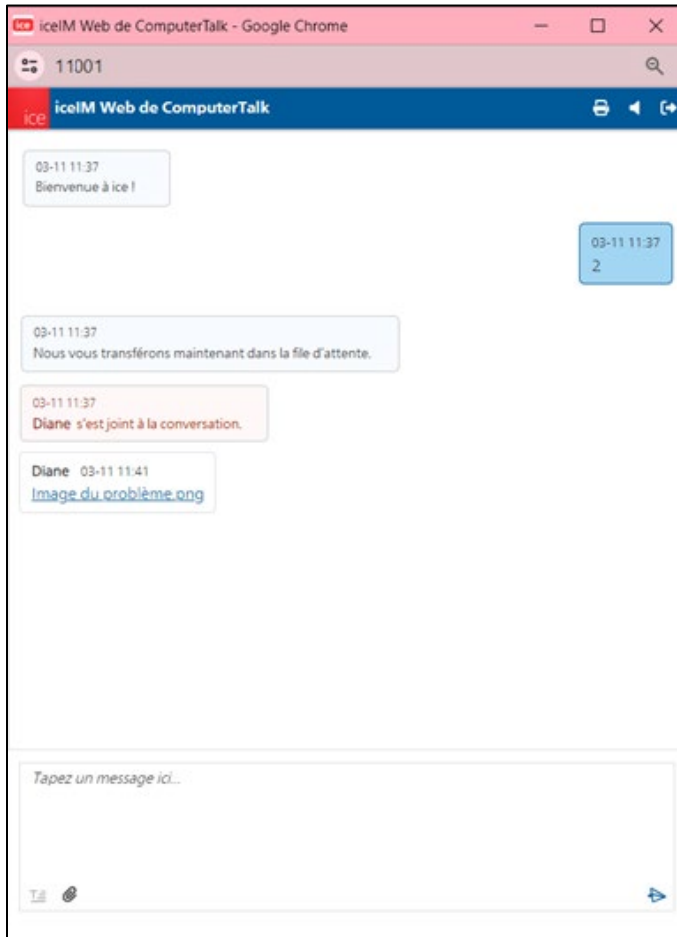
Le agents qui utilisent le icePhone peuvent également téléverser des fichiers dans une conversation de clavardage.



Lorsque le bouton Téléverser fichier est sélectionné, iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers qui permet à l'agent de sélectionner une pièce jointe à téléverser dans le clavardage.



Lorsque la pièce jointe est téléversée, le visiteur du site web peut cliquer sur le lien fourni pour avoir accès à la pièce jointe au moyen du lien fourni.



**Remarque:** Lorsque vous avez sélectionné le fichier à téléverser dans le clavardage, il ne peut être repris ou annulé.

Le administrateurs peuvent activer les Pièces jointes aux contacts pour les agents qui utilisent le icePhone dans les Groupes de configuration situés dans les paramètres administratifs de iceManager.

Pour permettre aux agents qui utilisent le icePhone de téléverser des pièces jointes, assurez-vous que le paramètre *Permettre les pièces jointes aux contacts provenant d'un agent* soit activé.

PARAMÈTRES

- Général
- À propos
- Manuels
- Session/Navigateur
- Administration
  - Motifs Pas prêt
  - COA
  - Évaluations
  - Groupes de configuration
  - Gestion de mot de passe
- Clavardage
  - Destinations de clavardage
  - Styles de clavardage
  - Réponses toutes prêtes
  - Mi du système


MODIFIER GROUPE DE CONFIGURATION

GROUPE DE CONFIGURATION PAR DÉFAUT ↑ ↓ 1 de 1

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

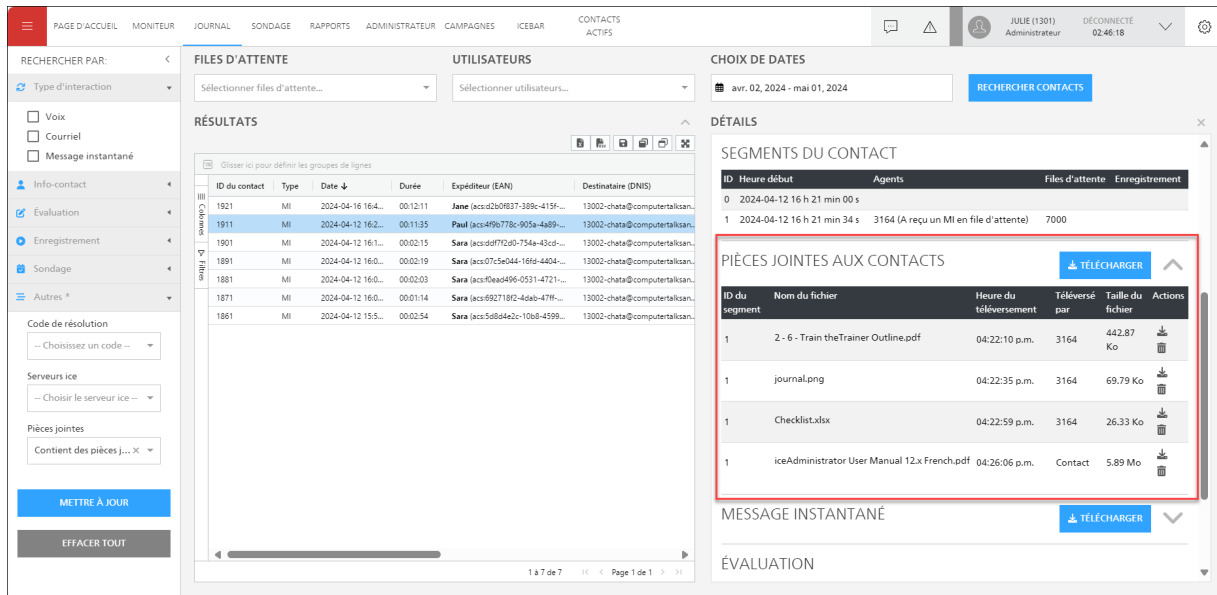
Fermer la fenêtre lors d'un clic sur Libérer

Permettre les pièces jointes pour les contacts provenant d'un agent

Nom	Ordre	Type	Membres	Action
Groupe de configuration par défaut	0	Par défaut	Tous	

## Consultation des Pièces jointes aux clavardages dans le Journal

Cette section contient des liens vers toutes les pièces jointes téléversées dans un clavardage.



The screenshot shows the 'Journal' interface with a search filter for 'Type d'interaction' set to 'Message instantané'. The 'RÉSULTATS' section displays a table of contact segments:

ID du contact	Type	Date	Durée	Expéditeur (EAN)	Destinataire (DNIS)
1921	MI	2024-04-16 16:4...	00:12:11	Jane (acc22020837-399c-415f-...	13002-chata@computertalkan...
1911	MI	2024-04-12 16:2...	00:11:35	Paul (acc49b778c-905a-4a89-...	13002-chata@computertalkan...
1901	MI	2024-04-12 16:1...	00:02:15	Sara (acc5d9772d0-754a-43c0-...	13002-chata@computertalkan...
1891	MI	2024-04-12 16:0...	00:02:19	Sara (acc0755e044-166d-4d04-...	13002-chata@computertalkan...
1881	MI	2024-04-12 16:0...	00:02:03	Sara (accf0eae0496-0531-4721-...	13002-chata@computertalkan...
1871	MI	2024-04-12 16:0...	00:01:14	Sara (acc592718f2-4dab-47ff-...	13002-chata@computertalkan...
1861	MI	2024-04-12 15:5...	00:02:54	Sara (acc5d8442c-10d8-4599-...	13002-chata@computertalkan...

The 'DÉTAILS' section shows the 'SEGMENTS DU CONTACT' for the selected segment (ID 1861). The 'PIÈCES JOINTES AUX CONTACTS' table is highlighted with a red box:

ID du segment	Nom du fichier	Heure du téléversement	Téléversé par	Taille du fichier	Actions
1	2 - 6 - Train theTrainer Outline.pdf	04:22:10 p.m.	3164	442.87 Ko	[Download]
1	journal.png	04:22:35 p.m.	3164	69.79 Ko	[Download]
1	Checklist.xlsx	04:22:59 p.m.	3164	26.33 Ko	[Download]
1	iceAdministrator User Manual 12.x French.pdf	04:26:06 p.m.	Contact	5.89 Mo	[Download]

Le tableau des pièces jointes aux contacts fournit de l'information sur l'ID du segment dans lequel la pièce jointe a été téléversée, le nom du fichier de la pièce jointe, l'heure du téléversement, qui a téléversé le fichier et la taille du fichier.

Le bouton Télécharger permet à un agent de télécharger la pièce jointe et suit les mêmes autorisations que les enregistrements d'appel segmentés.

**Remarque:** Seuls les administrateurs peuvent supprimer des pièces jointes aux clavardages. Toute pièce jointe à un clavardage qui a été supprimée ne peut être récupérée.

## Paramètres des pièces jointes aux contacts

Un certain nombre de nouveaux paramètres associés aux pièces jointes aux clavardages ne sont configurables que par un administrateur global. Pour modifier ces paramètres, s.v.p. contactez Computer Talk.

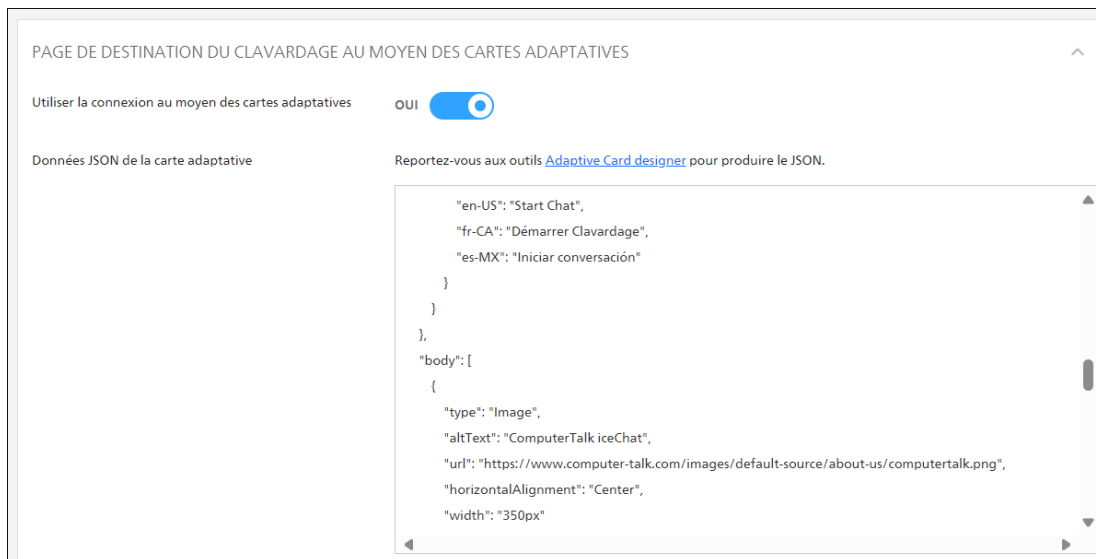
Les paramètres qui peuvent être configurés incluent :

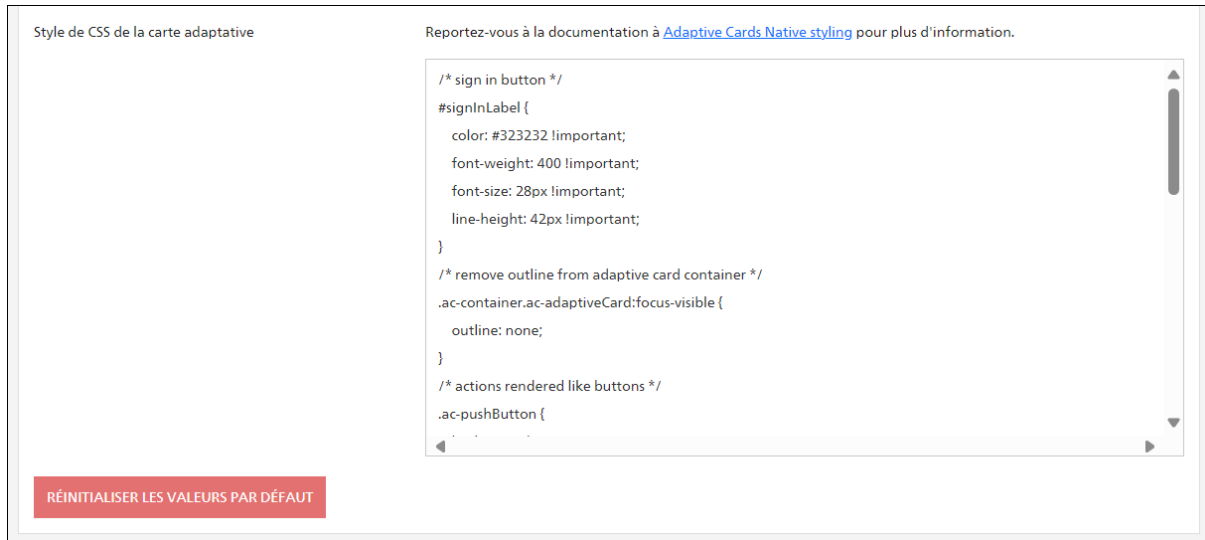
- La période de rétention des pièces jointes
- Le délai de validité d'un lien de pièce jointe
- La taille maximale d'une pièce jointe
- Le nombre maximal de fichiers qui peuvent être téléversés dans une session de clavardage par participant
- Le type de pièces jointes qui peuvent être téléversées par les agents et les clients dans un clavardage

## Page de destination d'un clavardage avec cartes adaptatives

ice 13 a ajouté la prise en charge de l'utilisation des cartes adaptatives pour la page de destination d'un clavardage. Cette modification inclut la capacité de coller des données JSON de la carte adaptative et le style de CSS pour la destination de clavardage.

Lors de la création d'une nouvelle destination de clavardage, le données JSON d'un modèle de carte adaptative par défaut est ajouté. Les données JSON et le style de CSS peuvent être modifiés pour configurer votre page de destination de clavardage.





## Débordement iceChat

ice 13 permet aux fils de clavardage ACS créés pour le clavardage web d'être réacheminés d'un serveur à un autre serveur.

**Remarque:** Ceci n'est possible que pour les clavardage ACS dans l'application. Lorsqu'il est connecté à un agent, le clavardage doit être complété avant que l'agent puisse être déplacé.

## Limitation de MI

Le nouveau paramètre "Nombre maximal de réponses de l'application" a été introduit pour gérer le nombre maximal de messages qui peuvent être envoyés dans une session d'application. Ceci empêche les sessions de clavardage ACS dans l'application qui envoient des messages comme "Vous êtes toujours en file d'attente" de se connecter indéfiniment. Ce paramètre est configurable dans iceManager par l'administrateur global et la valeur par défaut est 100.

## Enregistrement d'écran durant l'état Post-contact

L'enregistrement d'écran peut être configuré pour continuer pendant que l'utilisateur est en état post-contact jusqu'à ce que la durée maximale d'enregistrement d'écran soit atteinte. La durée maximale d'enregistrement d'écran en état post-contact est configurable et la valeur par défaut est une heure.

Dans ice 13, de nouveaux paramètres ont été ajoutés aux paramètres du serveur d'enregistrement de iceManager pour gérer l'enregistrement d'écran durant l'état post-contact.

The screenshot displays the configuration interface for iceManager. The left sidebar shows the navigation menu with 'Enregistrement' selected. The main content area is divided into sections: 'PARAMÈTRES' (General, Administration, Clavardage), 'ENREGISTREMENT D'ÉCRAN', and 'ENREGISTREMENTS EXISTANTS'. In the 'ENREGISTREMENT D'ÉCRAN' section, the 'Post-contact activé' toggle is set to 'OUI' and the 'Durée maximale d'enregistrement d'écran durant le Post-contact (sec)' is set to 3600. A red box highlights these two settings.

Paramètre	Valeur
Tous les appels des utilisateurs	OUI
Horaire	NON
Transcrire tous les appels	NON
Activé	OUI
Post-contact activé	OUI
Durée maximale d'enregistrement d'écran durant le Post-contact (sec)	3600

Le tableau ci-dessous décrit les nouveaux paramètres:

Enregistrement d'écran		
<b>Activé</b>	Oui/Non	Sélectionnez <i>Oui</i> pour activer l'enregistrement d'écran. Remarque: Lorsque l'enregistrement d'écran est activé, l'enregistrement audio est automatiquement activé.
<b>Post-contact activé</b>	Oui/Non	Sélectionnez <i>Oui</i> pour permettre que l'enregistrement d'écran continue lorsque l'agent est en état post-contact.
<b>Durée maximale d'enregistrement durant le post-contact (sec)</b>	1 à N secondes	Entrez la durée maximale d'enregistrement d'écran durant l'état post-contact en secondes. La valeur par défaut est 3600. Lorsque la durée de post-contact des agents est configurée à Infinie pour la file d'attente de traitement, ceci contrôle la durée d'enregistrement d'écran durant l'état post-contact.

## Améliorations des courriels

### Prise en charge de destinataires multiples

Dans ice 13, iceMail a ajouté la fonctionnalité de prise en charge de destinataires multiples. iceMail permet que le client ou l'agent ajoute des destinataires 'à' et 'cc' .

Les quatre nouvelles propriétés de courriel suivantes sont maintenant disponibles dans l'application pour traiter de multiples destinataires:

- `$Email:LastHandlingAgent`: Représente le dernier agent qui a traité le fil de messages.
- `$Email:OtherHandlingAgents`: Représente tous les autres agents qui ont traité le fil.
- `$Email:InternalCCAddresses`: Contient une liste délimitée par des virgules des adresses qui ont été copiées dans le message de réponse de l'agent précédent dans le fil.
- `$Email:ExternalCCAddresses`: Contient une liste délimitée par des virgules des adresses qui ont été copiées par le client dans le dernier message entrant de ice.

Ces variables contiennent le dernier agent ou la dernière adresse courriel auquel un courriel a été acheminé pour interaction donnée.

Voyez l'exemple suivant:

Un client envoie un courriel au centre de contact `agent@computer-talk.com` et copie (CC) son collègue 'colleague@business.com'.

Les variables sont établies comme suit:

- `$Email:LastHandlingAgent=`
- `$Email:OtherHandlingAgents=`

- \$Email:InternalCCAddresses=
- \$Email:ExternalCCAddresses= colleague@business.com

Ce courriel est acheminé à l'Agent 1001 qui transfère le contact à l'Agent 1002. L'Agent 1001 répond au client. Le client effectue un Répondre à tous et le courriel revient au centre de contact.

Les variables sont établies comme suit:

- \$Email:LastHandlingAgent=1002:a2@ct.com
- \$Email:OtherHandlingAgents=
- \$Email:InternalCCAddresses=
- \$Email:ExternalCCAddresses= colleague@business.com

**Remarque:** Les variables ne sont pas affectées lorsqu'un agent répond à un courriel. Bien que l'agent 1001 ait répondu au client, il n'est pas le dernier agent traitant.

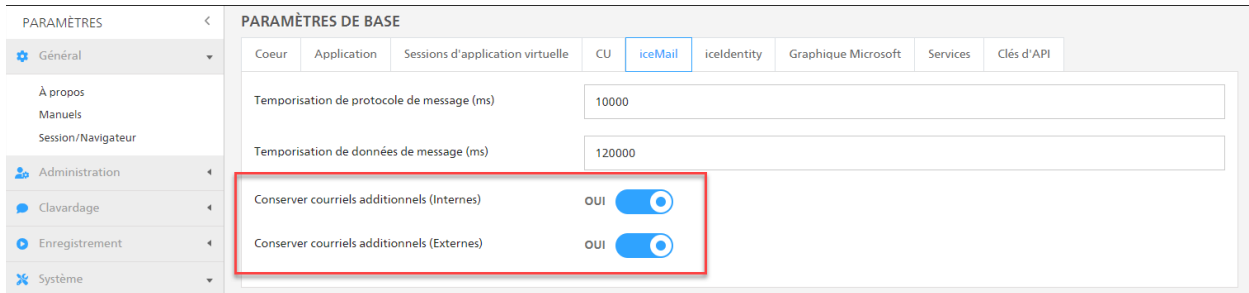
Ce courriel est ensuite acheminé à l'Agent 1003 et l'Agent 1003 copie un expert en la matière 'sme@ext.com'. Le client répond de nouveau mais retire son collègue du fil.

Les variables sont établies comme suit:

- \$Email:LastHandlingAgent=1003:a3@ct.com
- \$Email:OtherHandlingAgents=1002:a2@ct.com
- \$Email:InternalCCAddresses=sme@ext.com
- \$Email:ExternalCCAddresses=

Le dernier agent traitant de n'importe quelle interaction donnée est pisté et les agents précédents auxquels le courriel a été acheminé ne sont pas inclus dans la variable \$Email:OtherHandlingAgents.

Les paramètres de iceManager *Conserver courriels additionnels (Internes)* et *Conserver courriels additionnels (Externes)* déterminent le comportement des multiples destinataires dans iceMail. Seuls les administrateurs globaux ont accès à ces paramètres.



Le tableau ci-dessous décrit les deux nouveaux paramètres.

Paramètre	Valeurs permmissibles	Description
<b>Conserver courriels additionnels (Internes)</b>	Oui/Non	Si ce paramètre est activé, toute adresse courriel non-iceMail dans des courriels internes est pistée et utilisée pour remplir les variables d'application comme documenté et utilisé comme ensemble d'adresses par défaut pour envoyer des messages du côté externe. S'il est défini à non, le comportement existant de ice 12 d'ignorer ces adresses est utilisé.
<b>Conserver courriels additionnels (Externes)</b>	Oui/Non	Si ce paramètre est activé, toute adresse courriel non-iceMail dans des courriels externes est pistée et utilisée pour remplir les variables d'application comme documenté et utilisé comme ensemble d'adresses par défaut pour envoyer des messages du côté externe. S'il est défini à non, le

comportement existant de ice 12  
d'ignorer ces adresses est utilisé.

## Remise en file d'attente des contacts par iceMail

Lors du redémarrage d'un serveur ice, les courriels mis en file d'attente précédemment maintiennent leur durée d'attente en file d'attente. Lors d'un redémarrage, ice tente de recréer tout contact iceMail qui n'a pas été libéré. Ces contacts sont remis en file d'attente dans les files d'attente dans lesquelles ils étaient lorsque le système a été mis hors fonction. L'ID de contact d'origine est utilisée.

Si le contact n'a pas été traité ou mis en file d'attente, il est envoyé à l'application comme nouveau contact mais il conserve son ID de contact.

Les courriels qui ont été traités par un agent sont traités comme s'ils avaient été libérés.

## Débordement de courriel

ice 13 permet aux courriels d'être réacheminés d'un serveur à un autre serveur au moyen de la même action qu'un appel. L'effet est le même que lorsqu'un courriel est réacheminé de iceConsole.

## Rapports

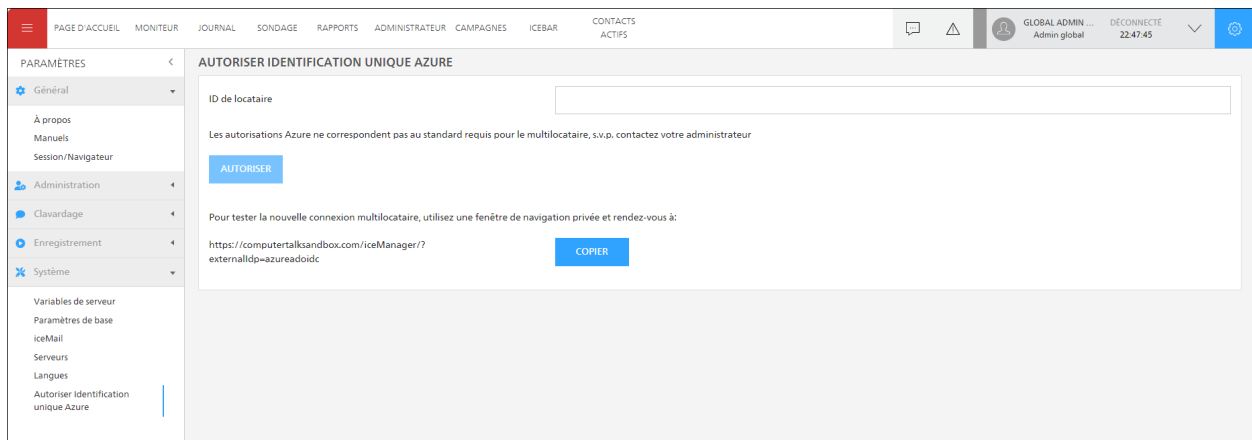
ice 13 introduit un nouveau Rapport de connexions simultanées qui présente le nombre maximal d'utilisateurs actuellement connectés à ice durant l'intervalle défini.

<b>Rapport de connexions simultanées</b>	
Commutateur11001 - Switch 11001	
Quotidien débutant 2024-02-01 et terminant 2024-02-29	
Date	Maximum number of concurrent connections
2024-02-01 00:00:00	5
2024-02-02 00:00:00	5
2024-02-03 00:00:00	4
2024-02-04 00:00:00	3
2024-02-05 00:00:00	3
2024-02-06 00:00:00	3
2024-02-07 00:00:00	3
2024-02-08 00:00:00	3
2024-02-09 00:00:00	3
2024-02-10 00:00:00	2
2024-02-11 00:00:00	2
2024-02-12 00:00:00	3
2024-02-13 00:00:00	2
2024-02-14 00:00:00	2
2024-02-15 00:00:00	3
2024-02-16 00:00:00	3
2024-02-17 00:00:00	3
2024-02-18 00:00:00	3
2024-02-19 00:00:00	3
2024-02-20 00:00:00	3
2024-02-21 00:00:00	4
2024-02-22 00:00:00	3
2024-02-23 00:00:00	3
2024-02-24 00:00:00	3
2024-02-25 00:00:00	3
2024-02-26 00:00:00	4
2024-02-27 00:00:00	3
2024-02-28 00:00:00	2
2024-02-29 00:00:00	3
<b>Maximum</b>	<b>5</b>

## Déploiement de l'authentification unique simplifiée

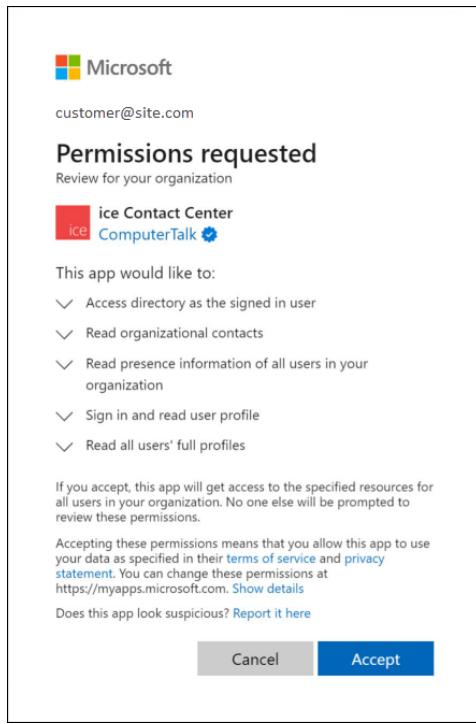
ice 13 simplifie le déploiement de l'authentification unique (AU) pour les clients par l'introduction d'une nouvelle page Autorisation d'authentification unique Azure. Elle permet à un administrateur de locataire de permettre à une application multi locataires de relier les comptes d'utilisateur aux profils de Azure AD pour l'authentification unique et les recherches de contacts.

Dans les paramètres de iceManager, seuls les administrateurs peuvent avoir accès à cette section.



Lorsque Computer Talk a configuré les paramètres connexes, l'administrateur Azure doit compléter les étapes suivantes:

1. Se connecter à iceManager comme administrateur et se rendre à la page Autorisation d'authentification unique Azure.
2. Entrer l'ID de locataire et cliquer sur "Autoriser". Ceci ouvre une fenêtre distincte de connexion où vous devez entrer votre authentifiant d'Authentification unique pour vous connecter.
3. Après vous être connecté, vous voyez l'écran contextuel suivant qui vous demande les autorisations pour l'application.



4. Passez en revue les autorisations requises et cliquez sur "Accepter". Vous êtes réacheminé à la page de iceManager.
5. Testez la connexion au moyen du lien d'essai fourni dans une page de navigateur privée pour confirmer l'accès.

## Liaison automatique avec l'adresse courriel à la première connexion AU

ice 13 a introduit un nouveau paramètre à icelidentity: "Liaison automatique à la première connexion". Si un utilisateur à Authentification unique se connecte lorsque ce paramètre est activé et que son jeton ne correspond pas un identificateur global unique Azure AD, icelidentity détermine si son adresse courriel correspond à un des agents configurés. Si une correspondance est trouvée, l'identificateur global unique Azure AD de l'utilisateur est attribué à l'utilisateur et la connexion peut continuer.