



Quoi de neuf avec ice 14

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 Mobile©, 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_14_20240916

Quoi de neuf avec ice pour la version de serveur 14

Table of Contents

Introduction.....	4
Pistes de vérification	4
Grille de résultats de recherche de pistes de vérification.....	4
Options d'exportation	6
Recherche d'une piste de vérification	7
Interprétation de l'écran détaillé.....	13
Messages audio.....	17
Recherche de message audio	18
Enregistrement d'un fichier audio.....	19
Modification d'un fichier audio.....	21
Téléversement d'un fichier audio	24
Lecture d'un fichier audio.....	25
Suppression d'un message audio	26
Téléchargement d'un fichier audio.....	28
Journal.....	29
COA attribués	30
Métadonnées de contact.....	32
Récapitulation du contact.....	32
Métadonnées de contact	33
Historique de tâches de métadonnées de contact.....	34
Transcription.....	35
Options du menu du clic droit du Journal.....	38
Nouveaux filtres avancés	38
Configuration des métadonnées de contact.....	39
Champ de métadonnées de contact.....	39
Tâche de métadonnées de contact	44
Améliorations du clavardage.....	49
Configuration du iFrame.....	49
Améliorations de l'interface utilisateur de iceChat.....	52

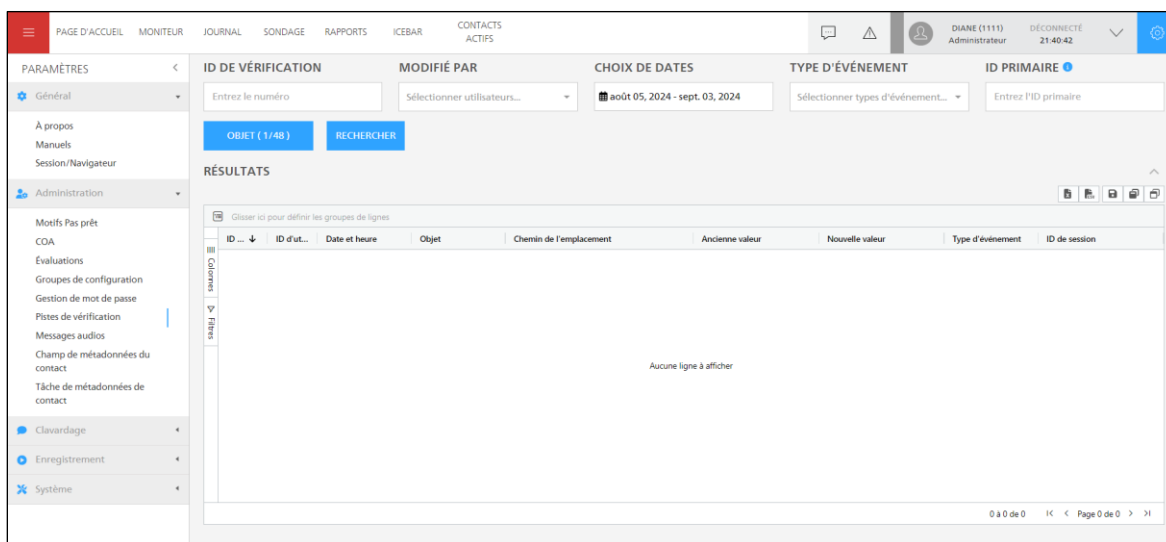
Horaires	54
iceMonitor	55
Alertes fondées sur la durée de l'état	55
Soutien de la remontée d'écran dans l'application	58
iceReporting	58
iceBar for Desktop.....	59
Paramètre de remontée de la fenêtre de FAP.....	59
Envoyer le bouton répondre de l'interface utilisateur avec la réponse	60
Répondre automatiquement aux appels de Teams.....	60

Introduction

Ce document présente les nouvelles fonctionnalités de ice 14. Pour de plus amples renseignements sur des paramètres et 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.

Pistes de vérification

Introduites dans ice 14, les pistes de vérification procurent aux administrateurs la capacité de consulter les modifications qui ont été effectuées dans le système. Les administrateurs et les administrateurs globaux peuvent consulter les détails des modifications, quand les modifications ont été effectuées et qui a effectué les modifications.



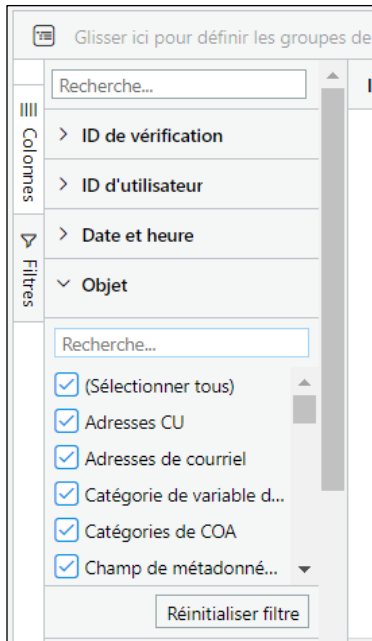
Grille de résultats de recherche de pistes de vérification

Le tableau de Résultats fournit de l'information pour chaque vérification. Vous pouvez configurer les colonnes affichées dans le tableau, cliquez sur l'entête Colonnes du côté gauche du tableau et utilisez les boîtes à cocher pour afficher et dissimuler les colonnes du tableau.

The screenshot shows the application's search interface. At the top, there are five filter sections: 'ID DE VÉRIFICATION' (with a search box), 'MODIFIÉ PAR' (with a dropdown), 'CHOIX DE DATES' (with a date range 'août 05, 2024 - sept. 03, 2024'), 'TYPE D'ÉVÈNEMENT' (with a dropdown), and 'ID PRIMAIRE' (with a search box). Below these are two buttons: 'OBJET (1/48)' and 'RECHERCHER'. The main area is titled 'RÉSULTATS' and contains a table with columns: 'ID ... ↓', 'ID d'ut...', 'Date et heure', 'Objet', 'Chemin de l'emplacement', 'Ancienne valeur', 'Nouvelle valeur', and 'Type d'évènement'. On the left side of the table, there is a 'Filtres' sidebar with a search box and a list of filterable fields: 'ID de vérification', 'ID d'utilisateur', 'Date et heure', 'Objet', 'Chemin de l'emplacement', 'Ancienne valeur', 'Nouvelle valeur', 'Type d'évènement', and 'ID de session'. All these fields have checkboxes that are currently checked. The table itself is empty, displaying the text 'Aucune ligne à afficher'. At the bottom right, there is a pagination indicator '0 à 0 de 0' and 'Page 0 de 0'.

L'entête Filtres du côté gauche du tableau peut être utilisé pour filtrer votre liste de vérifications selon des points de données spécifiques.

This screenshot is identical to the one above, showing the search interface with the 'Filtres' sidebar on the left. In this version, the 'Filtres' sidebar is highlighted with a red rectangular box, indicating that it is the focus of the explanation. The rest of the interface, including the search filters at the top and the empty table, remains the same.



Options d'exportation

Les options suivantes vous permettent d'exporter vos Résultats de recherche dans un fichier Excel ou CSV.



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

Suivez les étapes suivantes pour exporter vos résultats de recherche de vérification:

1. Recherchez les résultats de vérification à inclure dans l'exportation à l'aide des options de filtrage.

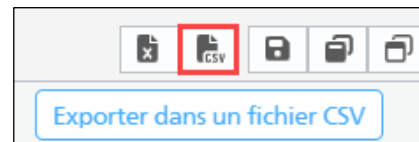
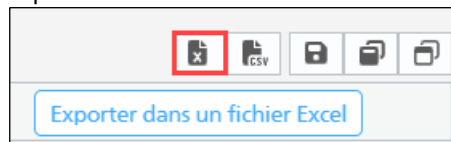
RÉSULTATS

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

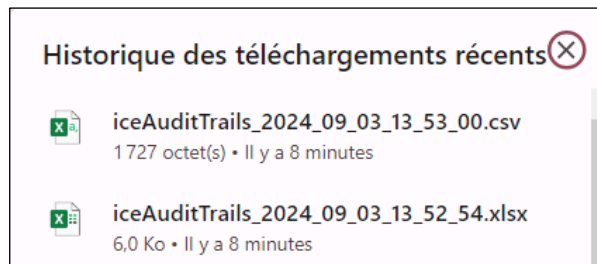
ID ... ↓	ID d'ut...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement	Ancienne valeur	Nouvelle valeur	Type d'événement	ID de session
8521	1301 (J...)	2024-08-21 09:39:13	Codes COA	(Rendre) ID: 4 ► Name ► fr-CA		Rendre	Propriété modifiée	["UserAgent":"Mozilla/5.0 (...
8520	1301 (J...)	2024-08-21 09:39:13	Codes COA	(Demande de nouveau produit) ID: 3 ► Nam...		Demande de nouveau produit	Propriété modifiée	["UserAgent":"Mozilla/5.0 (...
8519	1301 (J...)	2024-08-21 09:39:13	Codes COA	(Demande de compte) ID: 2 ► Name ► fr-CA		Demande de compte	Propriété modifiée	["UserAgent":"Mozilla/5.0 (...
8518	1301 (J...)	2024-08-21 09:39:13	Codes COA	(Demande d'informations) ID: 1 ► Name ► fr...		Demande d'informations	Propriété modifiée	["UserAgent":"Mozilla/5.0 (...

1 3 4 de 4 | Page 1 de 1

- Vous pouvez exporter les données dans un fichier excel ou CSV à l'aide des boutons disponibles.



- Lorsque le navigateur vous l'indique, sauvegardez votre fichier sur votre ordinateur local.

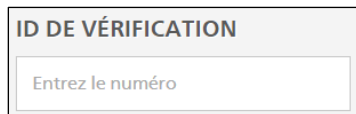


Recherche d'une piste de vérification

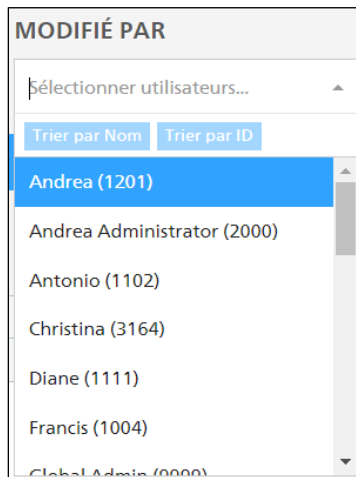
Les administrateurs peuvent rechercher des pistes de vérification selon l'ID de vérification, l'utilisateur qui a effectué la modification, la date à laquelle la modification a été effectuée, l'événement et l'objet.

Pour rechercher une piste de vérification, complétez les étapes suivantes:

1. Les filtres dans la partie supérieure de la fenêtre vous permettent de filtrer les résultats de vérification par ID de vérification, l'utilisateur, la date et le type d'événement. L'ID de vérification vous permet de rechercher un élément de vérification spécifique selon l'ID unique attribué. Si vous connaissez l'ID, entrez-le dans ce champ et cliquez sur rechercher pour réduire les résultats de recherche.



2. Le filtre Utilisateur vous permet de rechercher des éléments de vérification modifiés par un (des) utilisateur(s) spécifique(s). Trouvez et sélectionnez les utilisateurs appropriés de la liste défilante 'Modifié par'. Vous pouvez rechercher un ou plusieurs utilisateurs. Pour supprimer une sélection, cliquez sur le x gris près du nom.



3. Le filtre de la plage de dates vous permet de réduire encore vos résultats de recherche à des éléments modifiés durant un certain intervalle.

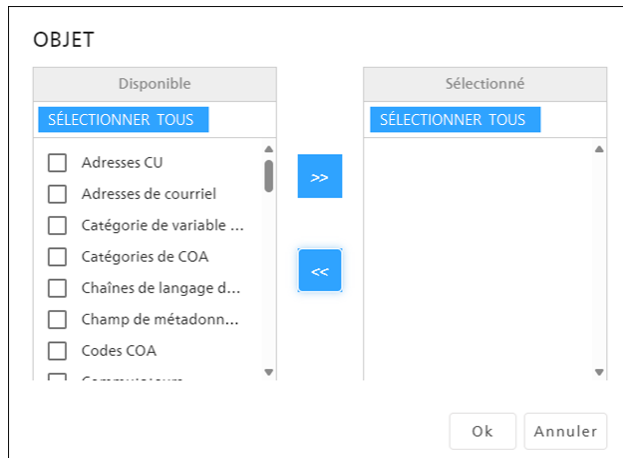
Sélectionnez un des intervalles prédéfinis du côté droit ou sélectionnez une plage personnalisée à l'aide des deux calendriers de la fenêtre. Le calendrier de gauche peut être utilisé pour sélectionner la date et l'heure de début tandis que le calendrier de droite peut être utilisé pour sélectionner la date et l'heure de fin de l'intervalle.

- Le filtre du type d'événement vous permet de filtrer les résultats de recherche selon le type d'événement de l'objet.

- Le filtre de l'ID primaire est le premier ID ou sous-répertoire d'un chemin. Par exemple, dans le chemin d'emplacement *ID:6001 / Heure de Pas de réponse*, l'ID primaire est 6001.

Remarque: Ce filtre n'est disponible que pour certains types d'objet.

- Le filtre **Objet** vous permet de filtrer vos résultats de recherche selon le type d'objet vérifié. Pour sélectionner un objet, sélectionnez l'élément de l'écran *Disponible* du côté gauche, activez le boîte à cocher. Utilisez les flèches du milieu pour déplacer les éléments d'un écran à l'autre.



- Cliquez sur *Rechercher contacts*. La section des résultats est rafraîchie et présente les éléments qui correspondent au critère du filtre.

Les résultats de recherche procurent de l'information détaillée sur la vérification. Le tableau ci-dessous décrit les champs de la grille de résultats.

Colonne	Description
ID de vérification	Un ID unique est attribué à chaque vérification pour des fins d'identification..
ID d'utilisateur	L'ID d'utilisateur de l'utilisateur qui a effectué la modification.
Date et heure	La date et l'heure à laquelle la modification a été effectuée.
Objet	<p>L'objet qui a été modifié. Les objets incluent:</p> <p>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messages audios • Détails d'appel • Files d'attente • Options d'enregistrement

- Dossiers de réponses toutes prêtes
- Réponses toutes prêtes
- Destinations de clavardage
- Styles de clavardage
- Groupes de configuration
- Chaînes de langues de configuration
- Règles d'archivage de magasin de données
- Magasins de données
- Adresses de courriel
- Groupes de courriel
- Formulaires d'évaluation
- Évaluations
- Congé
- Langues
- Catégories de COA
- Codes COA
- Comptes de courriel
- Paramètres de courriel
- Paramètres iceManager
- Motifs Pas prêt
- Horaires d'enregistrement
- Enregistrements
- Horaires des rapports
- Règles d'acheminement
- Configuration du serveur d'enregistrement d'écran
- Variable de serveur
- Serveurs
- Démarrage de session
- Compétences
- Fichier audio de sondage
- Réponse de sondage
- Exécutions de sondage
- Sondages
- Commutateurs
- Équipes
- Transcriptions
- Adresses CU
- Groupes de CU
- Utilisateurs

Chemin de l'emplacement	Le chemin de l'emplacement de l'objet qui a été modifié.
Ancienne valeur	La valeur précédente de l'objet avant la modification.
Nouvelle valeur	La nouvelle valeur attribuée à l'objet après la modification.
Type d'événement	Le type d'événement associé à l'objet. Les options incluent: <ul style="list-style-type: none"> • Ajouté • Supprimé • Propriété modifiée • Attribution modifiée • Accédé • Téléchargé • Éliminé •
ID de session	L'ID de la session de iceManager au cours de laquelle la modification a été effectuée, si applicable.

Pour ouvrir l'écran détaillé pour l'entrée qui vous intéresse, sélectionnez l'entrée de l'écran 'Résultats'.

ID DE VÉRIFICATION

MODIFIÉ PAR

CHOIX DE DATES

TYPE D'ÉVÈNEMENT

RÉSULTATS

La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

🔍 📄 📄 📄 📄

ID ... ↓	ID d'ut...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement
5496	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 3 ▶ Name ▶ en-CA
5495	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 3 ▶ Category Id
5494	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 3 ▶ Is Active
5493	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 3 ▶ Order
5492	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 3
5491	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 2 ▶ Name ▶ en-CA
5490	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 2 ▶ Category Id
5489	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 2 ▶ Is Active
5488	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 2 ▶ Order
5487	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 2
5486	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 1 ▶ Name ▶ en-CA
5485	1301	2024-06-20 09:34:06	Codes COA	(undefined) ID: 1 ▶ Category Id

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION

ID de vérification: **5496**

ID d'utilisateur:

1301

COPIER LIEN

Date et heure

juin 20, 2024 09:34:06 a.m.

Objet

Codes COA

Chemin de l'emplacement

(undefined) ID: 3 ▶ Name ▶ en-CA

Type d'évènement

Propriété modifiée

Nouvelle valeur

New product request

Ancienne valeur

ID de session

{ "UserAgent": "Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; ...

Interprétation de l'écran détaillé

L'écran détaillé contient l'information sur la piste de vérification. Pour plus d'information sur la manière d'interpréter les détails fournis, voyez l'exemple suivant:

13

ID DE VÉRIFICATION

OBJET (0/48) RECHERCHER

MODIFIÉ PAR

Sélectionner utilisateurs...

CHOIX DE DATES

mai 25, 2024 - juin 26, 2024

TYPE D'ÉVÉNEMENT

x Propriété modifiée x

RÉSULTATS

La recherche a retourné un résultat maximal de 1000 enregistrements, s.v.p raffinez votre recherche pour trouver des résultats additionnels.

Glissez ici pour définir les groupes de lignes

ID ...	ID d'ut...	Date et heure	Objet	Chemin de l'emplacement
5355	9999	2024-06-19 13:46:37	Catégorie de variab...	(SysAdmin-AppName) ID: 2 ▶ Permission
5354	9999	2024-06-19 13:46:37	Catégorie de variab...	(SysAdmin-AppName) ID: 2 ▶ Name
5353	9999	2024-06-19 13:45:25	Catégorie de variab...	(Category 2) ID: 2 ▶ Permission
5352	9999	2024-06-19 13:45:25	Catégorie de variab...	(Category 2) ID: 2 ▶ Notes
5351	9999	2024-06-19 13:45:25	Catégorie de variab...	(Category 2) ID: 2 ▶ Name
5347	3164	2024-06-19 13:44:43	Catégorie de variab...	(Category 1) ID: 1 ▶ Permission
5346	3164	2024-06-19 13:44:43	Catégorie de variab...	(Category 1) ID: 1 ▶ Notes
5345	3164	2024-06-19 13:44:43	Catégorie de variab...	(Category 1) ID: 1 ▶ Name
5342	9999	2024-06-19 13:33:36	Utilisateurs	(Christina) ID: 3164 ▶ Password
5341	9999	2024-06-19 13:33:36	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ▶ Caller Name
5340	9999	2024-06-19 13:33:36	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ▶ Password
5339	3164	2024-06-19 13:29:19	Utilisateurs	(Diane) ID: 1111 ▶ Password

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION

ID de vérification: **5342** ID d'utilisateur: **9999** [COPIER LIEN](#)

Date et heure juin 19, 2024 01:33:36 p.m.

Objet Utilisateurs

Chemin de l'emplacement (Christina) ID: 3164 ▶ Password

Type d'événement Propriété modifiée

Nouvelle valeur

Ancienne valeur

ID de session

De cet exemple, vous pouvez voir l'information suivante:


Colonne	Détail
ID de vérification	5342
ID d'utilisateur	9999
Date et heure	19 juin 2024 13:33:36
Objet	Utilisateurs
Chemin de l'emplacement	(Christina) ID: 3164 > Mot de passe
Ancienne valeur	N/A
Nouvelle valeur	
Type d'événement	Propriété modifiée
ID de session	N/A

De ces détails, vous pouvez voir que l'élément vérifié a été modifié par l'utilisateur 9999 le 19 juin 2024 à 13:33.

Il s'agissait d'une modification de propriété pour un utilisateur. Dans cet exemple, l'utilisateur 3164 a fait l'objet de la modification et du chemin de l'emplacement, vous pouvez noter que la modification concernait une modification du mot de passe de l'utilisateur. La valeur des champs du nouveau et de l'ancien n'est pas remplie pour préserver la sécurité du mot de passe.

Voyez l'exemple suivant:

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION ✕



ID de vérification:

5519

ID d'utilisateur:

1301

[COPIER LIEN](#)

Date et heure	juin 20, 2024 10:28:50 a.m.
Objet	Détails d'appel
Chemin de l'emplacement	ID: 431

Type d'événement	Accédé
Nouvelle valeur	
Ancienne valeur	

ID de session	{ "UserAgent": "Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; ...
----------------------	---

Vous pouvez voir que l'utilisateur 1301 a accédé à l'élément vérifié le 20 juin 2024 à 10:28.

Le type d'événement montre que l'utilisateur a accédé à l'objet détails de l'appel.

Le chemin de l'emplacement vous dit que l'utilisateur 1301 a consulté l'ID de contact de l'appel.

En dernier lieu, voyez ce troisième exemple:

15

CONTENU DE LA PISTE DE VÉRIFICATION ✕



ID de vérification:

5520

ID d'utilisateur:

1301

COPIER LIEN

Date et heure	juin 20, 2024 10:43:39 a.m.
Objet	Files d'attente
Chemin de l'emplacement	ID: 6900 ► 1001

Type d'événement	Attribution modifiée
Nouvelle valeur	0
Ancienne valeur	1

ID de session

Vous pouvez voir que l'élément vérifié a été modifié par l'utilisateur 1301, le 20 juin 2024 à 10:43.

Le type d'événement indique que cet élément était une modification d'affectation et le champ de l'objet indique qu'elle concernait les files d'attente, vous pouvez donc constater que cet élément était une modification d'affectation de file d'attente.

Le chemin de l'emplacement indique que la modification d'affectation concernait la file d'attente 6900, la file d'attente de formation et l'utilisateur 1001.

En dernier lieu, la nouvelle et l'ancienne valeur nous indiquent que l'ancienne valeur était définie à 1 (vrai), ce qui signifie que l'utilisateur était à l'origine affecté à la file d'attente. Le champ a été mis à jour et défini à la valeur 0 (faux), ceci indique que l'utilisateur 1001 n'est plus affecté à la file d'attente 6900.

Remarque:

- Le bouton *Copier lien* peut être utilisé pour partager les détails de la piste de vérification avec un autre administrateur.
- Utilisez le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran détaillé pour fermer la fenêtre.



- Utilisez les flèches *prochain* et *précédent* de l'écran détaillé pour vous déplacer d'une piste de vérification à l'autre dans l'écran détaillé.



Messages audio

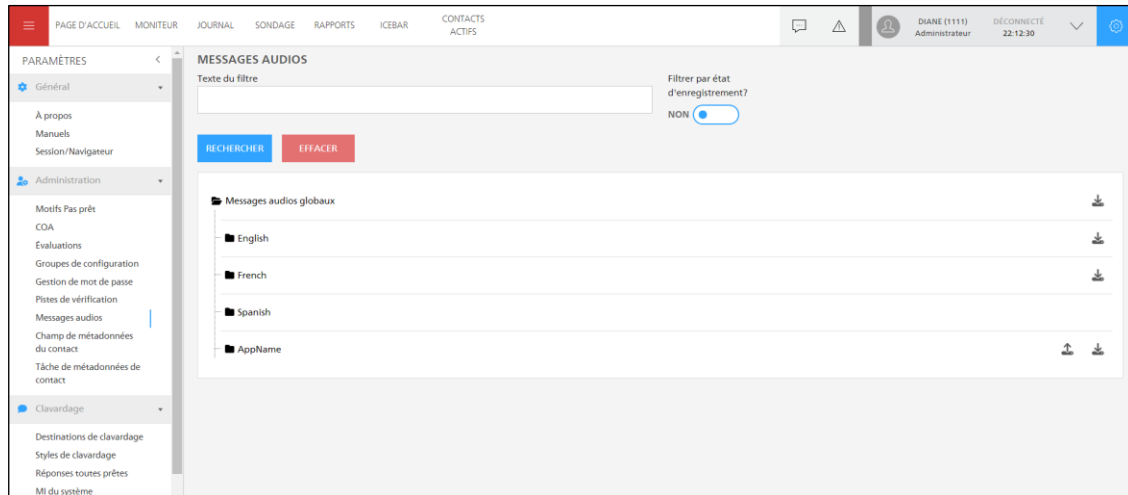
Dans ice 14, la section des messages audio permet aux chefs d'équipe, superviseurs et administrateurs de consulter, gérer et mettre à jour les messages-guides audio utilisés dans la RVI.

Cette page contient un champ de recherche, suivi de dossiers de messages audio.

Dans ice, les enregistrements de messages audio sont distincts des fichiers audio. Les enregistrements de message audio sont les chemins du message utilisés dans l'application et sont définis et créés dans iceAdministrator, dans le dossier des messages audio.

Le fichier audio est le fichier du message guide qui se fait entendre dans le système et peut être créé dans cette section des messages audio. L'outil de messages audio permet aux utilisateurs d'enregistrer, de produire la synthèse de la parole à partir du texte ou de téléverser le fichier audio qui correspond à l'enregistrement du message audio.

Remarque: Cet outil ne vous permet pas d'ajouter ou de supprimer des enregistrements de message audio. L'ajout et la suppression d'enregistrements de messages audio doivent toujours être gérés au moyen de l'outil iceAdministrator.



Recherche de message audio

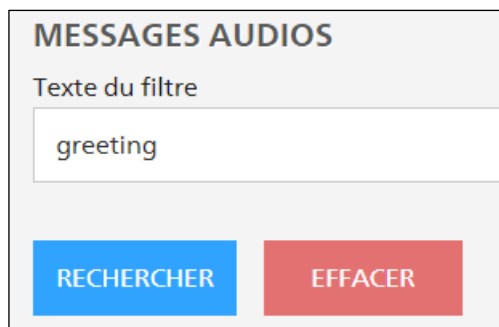
Le champ de recherche de message audio permet aux utilisateurs de rechercher des messages selon le texte et l'état de l'enregistrement.



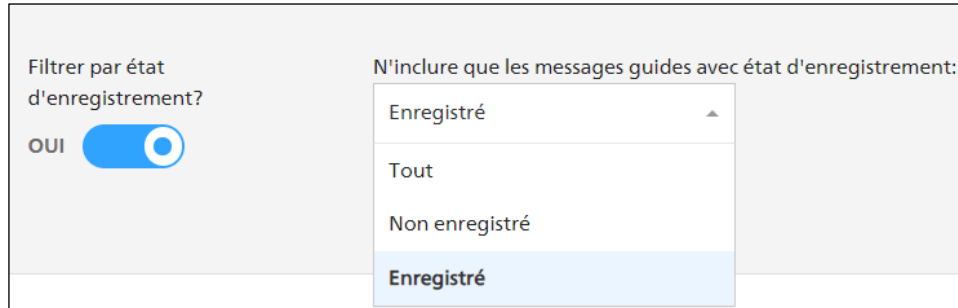
Le champ *Texte du filtre* permet aux utilisateurs de rechercher des messages audio qui contiennent des mots clés spécifiques. Le bouton à bascule *Filtrer par état d'enregistrement* permet aux utilisateurs de filtrer les messages guides selon l'état de l'enregistrement.

Les étapes ci-dessous démontrent la manière de rechercher un message audio:

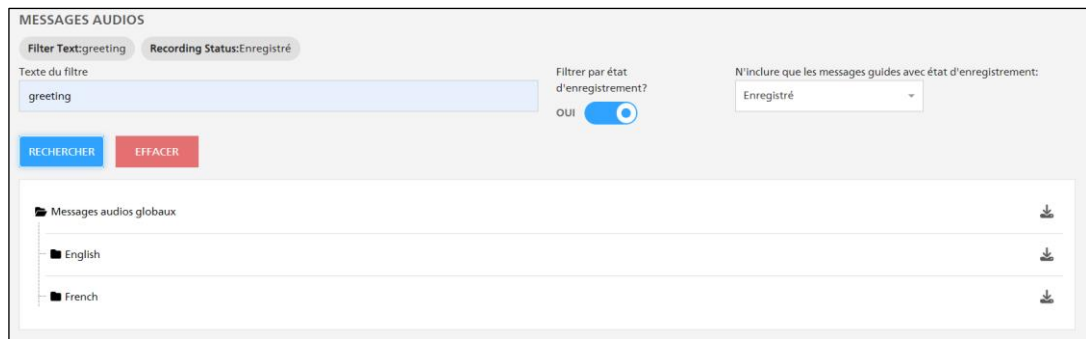
1. Dans le champ *Texte du filtre*, entrez votre mot clé ou votre groupe de mots.



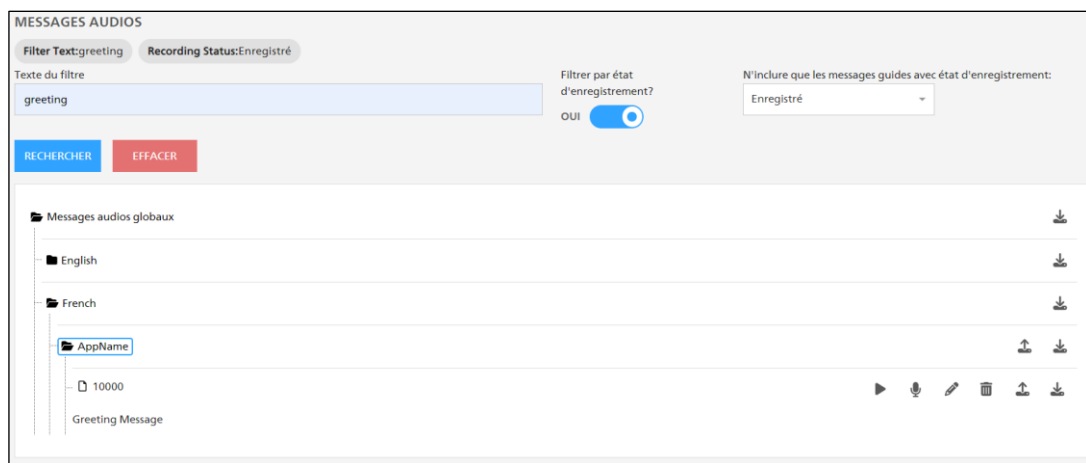
2. Si vous désirez filtrer les messages-guides selon l'état de l'enregistrement, activez le bouton à bascule *Filtrer par état d'enregistrement* et sélectionnez l'état que vous désirez.



3. Cliquez sur le bouton Rechercher.



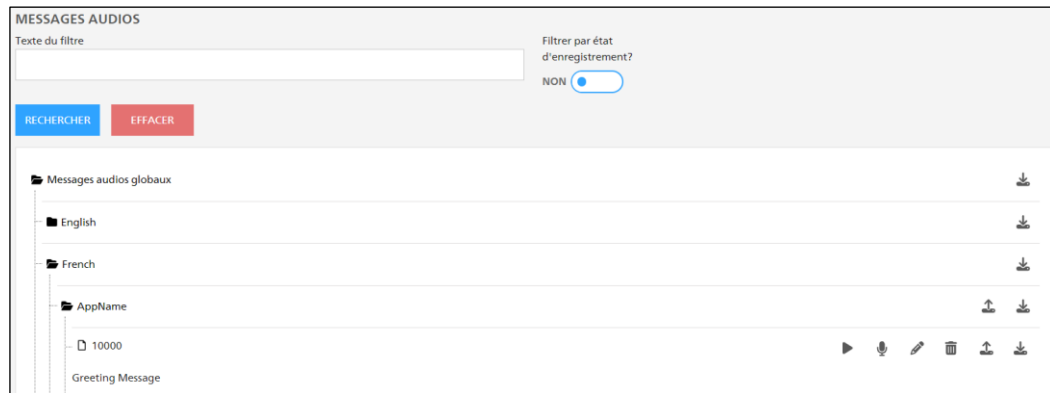
4. Agrandissez les dossiers pour voir les messages audio filtrés.



Enregistrement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour enregistrer un fichier audio:

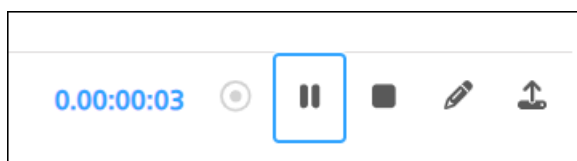
1. Localisez le message audio que vous désirez enregistrer.



2. S'il n'y a aucun fichier audio courant associé au message audio, vous voyez trois boutons dans le coin supérieur droit du message. Ces boutons vous permettent d'enregistrer le fichier, de modifier le fichier ou de téléverser un fichier.



3. Pour enregistrer le fichier, cliquez sur le bouton Enregistrer. L'enregistrement débute directement dans le navigateur. Les contrôles en ligne vous permettent de faire une pause, de reprendre ou d'interrompre l'enregistrement lorsque vous avez terminé.

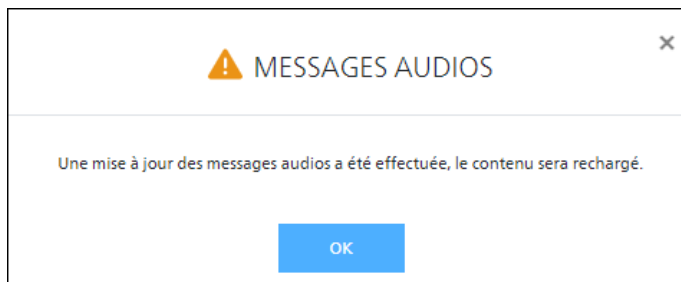


4. Lorsque vous avez cliqué sur le bouton d'arrêt, la fenêtre de confirmation suivante s'affiche.



Pour confirmer l'enregistrement, sélectionnez *Oui*. Si vous désirez annuler l'enregistrement, sélectionnez *Non*.

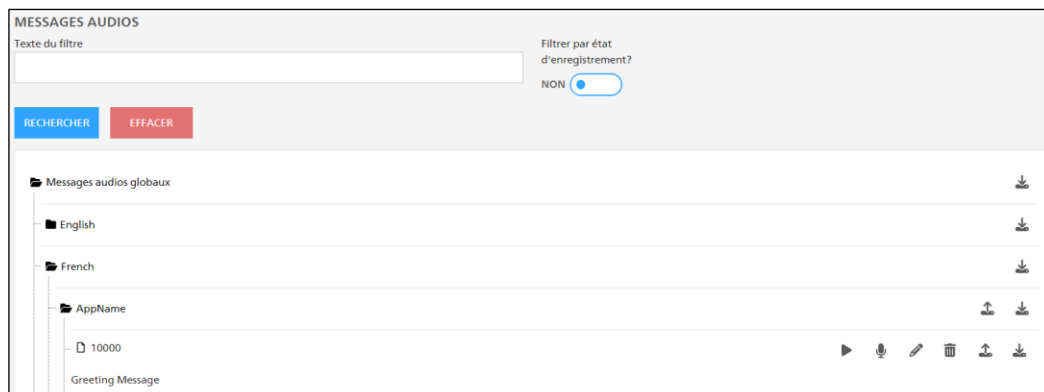
5. Si vous avez sélectionné *Oui*, la fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



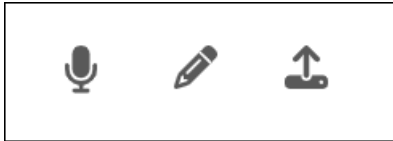
Modification d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour modifier un fichier audio:

1. Localisez le message audio que vous désirez modifier.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de modification.



3. En mode de modification, vous pouvez modifier la description du fichier audio, produire la synthèse de la parole à partir du texte et modifier le champ du commentaire.



4. Pour produire un message de synthèse de la parole à partir du texte, entrez votre script dans le champ *Script*. Lorsque complété, cliquez sur le bouton *Produire synthèse de la parole à partir du texte* pour produire le fichier audio de synthèse de la parole à partir du texte.

Remarque: Ce champ accepte également SSML.

5. La fenêtre suivante s'affiche. Sélectionnez la langue de la synthèse de la parole à partir du texte, le genre et la voix des options fournies.



⚠ PRODUIRE SYNTHÈSE DE LA PAROLE À PARTIR DU TEXTE

Langue
Anglais (US)

Genre
Masculin

Voix
Andrew

Retirer les silences

PRODUIRE ANNULER

Cliquez sur *Produire* pour produire le fichier.

6. Le message suivant apparaît.

Vous pouvez écouter l'enregistrement au moyen du lecteur de la fenêtre.



⚠ CONFIRMER ENREGISTREMENT

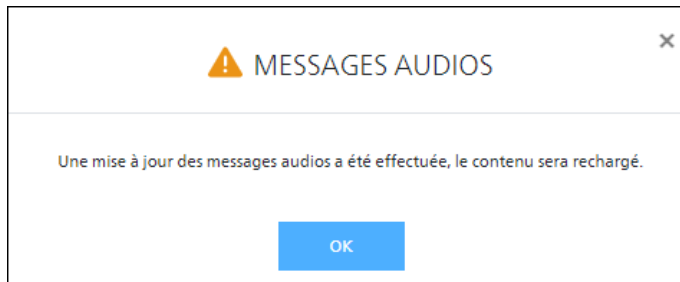
Êtes-vous certain de vouloir téléverser ce fichier?

00:00 00:00

OUI NON

Pour confirmer l'enregistrement, sélectionnez *Oui*. Si vous désirez annuler l'enregistrement, sélectionnez *Non*.

7. Si vous avez sélectionné *Oui*, la fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



Téléversement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour téléverser un fichier audio:

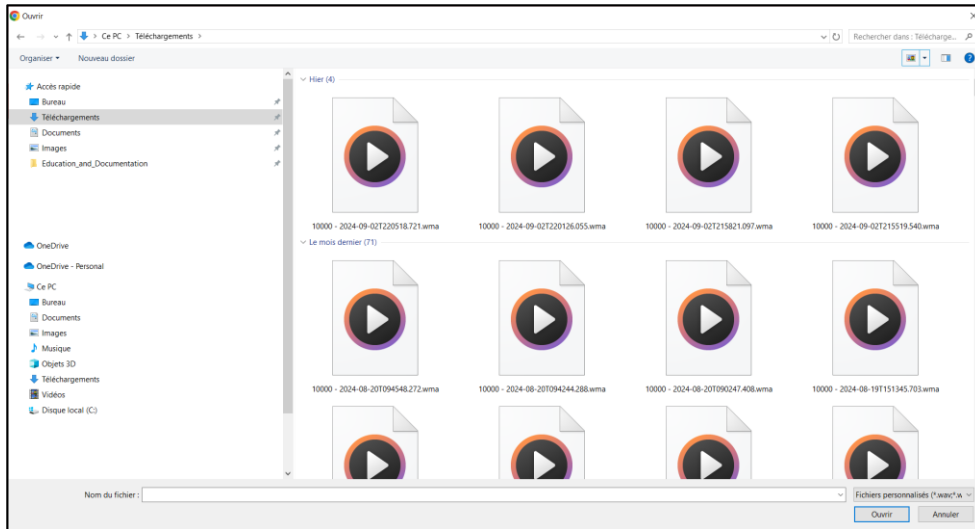
1. Localisez le message audio que vous désirez téléverser.



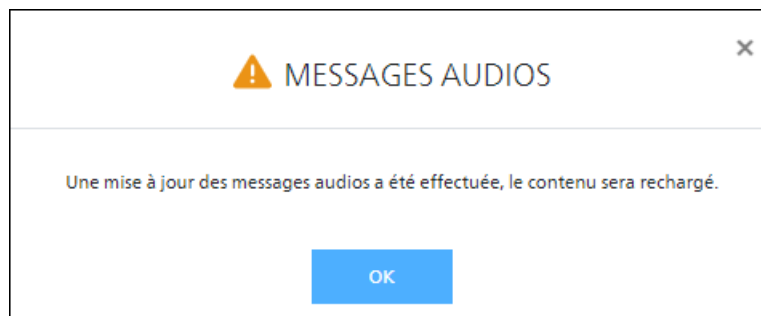
2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de téléversement.



3. Ceci ouvre l'explorateur de fichiers de votre ordinateur local. Sélectionnez le fichier que vous désirez téléverser et cliquez sur *Ouvrir*.



4. La fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre .



Lecture d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour lire un fichier audio existant:

1. Localisez le message audio que vous désirez écouter.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de lecture.



3. Le lecteur vidéo apparaît en ligne avec le message audio. Utilisez les contrôles pour faire une pause, reprendre et interrompre la lecture du fichier.



Suppression d'un message audio

Remarque: Les enregistrements de messages audio ne peuvent être créés ou supprimés qu'au moyen de l'outil iceAdministrator.

Suivez les étapes ci-dessous pour supprimer un fichier audio existant:

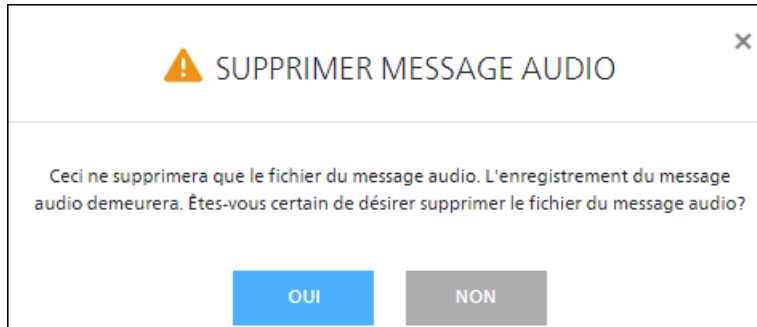
1. Localisez le fichier audio que vous désirez supprimer.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de suppression.

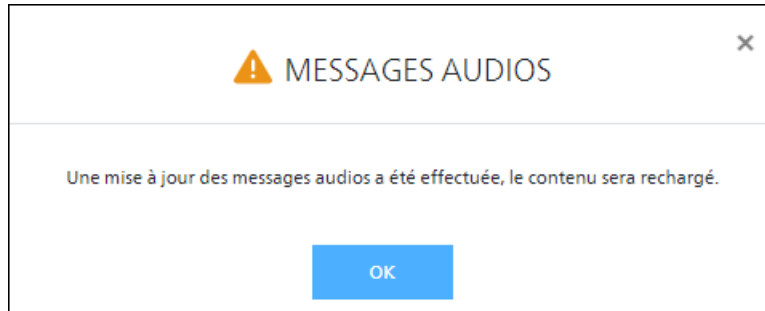


3. Le message de confirmation suivant s'affiche. Souvenez-vous, la suppression du fichier audio ne supprime pas le message audio.



Sélectionnez *Oui* pour supprimer le fichier audio ou *Non* pour annuler.

4. Lors d'une suppression réussie, le message suivant s'affiche :



Téléchargement d'un fichier audio

Suivez les étapes ci-dessous pour télécharger un fichier audio existant:

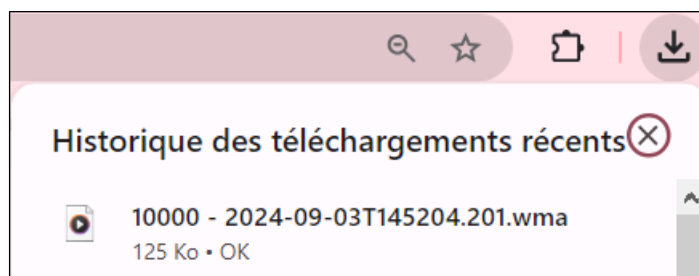
1. Localisez le message audio que vous désirez télécharger.



2. Dans le coin supérieur droit du message, sélectionnez le bouton de téléchargement.



3. Sauvegardez le fichier à votre endroit préféré sur votre ordinateur.

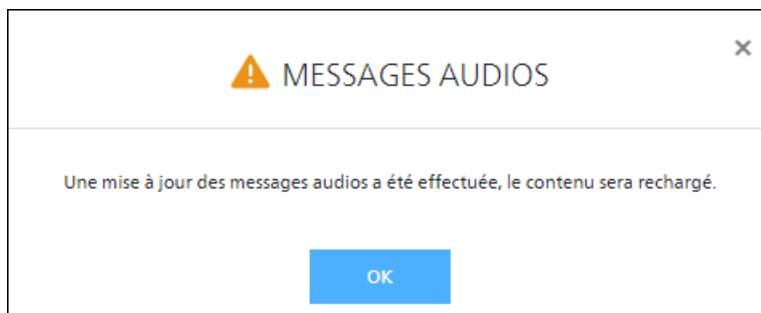


Remarque: Vous pouvez également télécharger tous les fichiers audio dans un dossier au

moyen du bouton de téléchargement en ligne avec le nom du dossier.



Le message suivant apparaît chaque fois qu'une modification est sauvegardée pour aviser tous les utilisateurs qui modifient des messages audio.



Après avoir fermé le message, le contenu de la page se recharge et tous les fichiers ouverts devront être ouverts de nouveau.

Journal

Dans ice 14, nous avons ajouté un nouveau filtre de Métadonnées de contact et un filtre de transcription dans la section des filtres avancés. Nous avons également ajouté la transcription post appel et la récapitulation de contact pour les clients pour lesquels l'enregistrement et la transcription post-appel sont activés, ceux-ci peuvent produire un sommaire d'un appel fondé sur la transcription. ice 14 accepte également la création de tâches de métadonnées de contact Azure OpenAI et de l'application virtuelle qui remplissent les nouveaux champs de métadonnées de contact dans le journal pour afficher de l'information personnalisée.

COA attribués

La section COA attribués procure de l'information sur tous les codes COA attribués au contact. Les utilisateurs qui possèdent le niveau d'accès chef d'équipe et plus élevé peuvent attribuer des codes additionnels au contact au besoin lorsque le contact est complété.

Pour attribuer un code COA additionnel:

1. Agrandissez la section COA attribués.

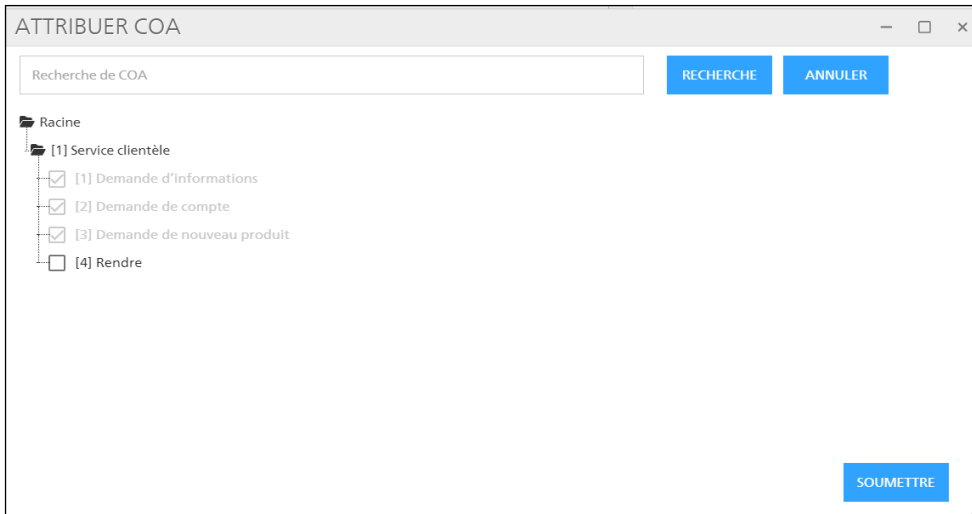


2. Sélectionnez le signe (+) dans la partie supérieure droite de la section pour attribuer un nouveau code.

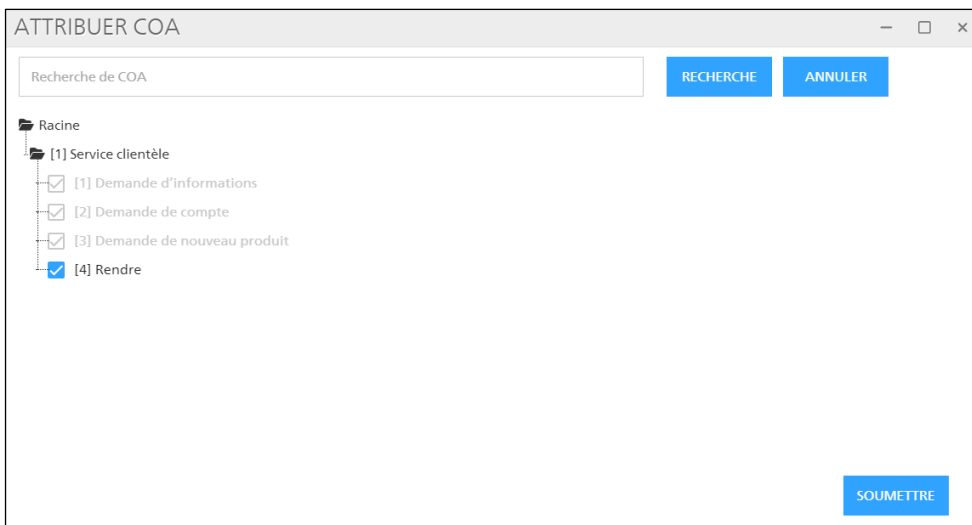
A screenshot of the expanded 'COA ATTRIBUÉS' section. The title 'COA ATTRIBUÉS' is at the top left. In the top right corner, there is a blue '+' icon and a grey upward-pointing arrow, both enclosed in a red square box. Below the title is a table with the following data:

ID	Nom	Heure appliquée	Appliqué par
1	Demande d'informations	2024-08-22 12 h 02 min 26 s	1301
2	Demande de compte	2024-08-22 12 h 04 min 19 s	1301

3. La fenêtre Attribuer COA s'ouvre pour afficher une liste de tous les codes COA disponibles. Si un code a déjà été attribué au contact, il est estompé.



4. Sélectionnez le code que vous désirez attribuer au contact, activez la boîte à cocher près du code. Cliquez sur soumettre.



5. Le nouveau code a été ajouté.

COA ATTRIBUÉS			
2	Demande de compte	2024-08-07 13 h 33 min 37 s	1301
3	Demande de nouveau produit	2024-08-07 13 h 33 min 37 s	1301
4	Rendre	2024-08-15 11 h 59 min 53 s	1301

Remarque: Vous ne pouvez pas rappeler l’attribution des codes COA.

Si aucun code COA n’a été attribué au contact, vous voyez le message suivant.

AUCUN COA ATTRIBUÉ +

Métadonnées de contact

Récapitulation du contact

La récapitulation du contact utilise l’IA générative pour produire des sommaires de contact fondés sur la transcription de l’appel. Elle procure un sommaire de l’interaction produit par l’IA et peut être consultée dans le journal, ceci économise le temps des agents qui n’ont plus à écrire les sommaires.

Comme les données sont produites au moyen d’une tâche de métadonnées, le champ est affiché dans sa propre section au-dessus des autres informations de métadonnées du contact.

SOMMAIRE DU CONTACT

The customer, Joe, called about a package that was marked as delivered but was missing. The agent checked with the customer's neighbors and discovered that the package was found in the neighbor's backyard. The agent apologized for the inconvenience and promised to escalate the issue to the delivery team and add specific delivery instructions to the customer's account to prevent future occurrences.

Les sommaires de contact peuvent être planifiés de la même manière que les enregistrements et les transcriptions. La tâche de métadonnées de récapitulation de contact peut également être exécutée 'sur demande' par les administrateurs comme toutes les tâches de métadonnées de contact, pourvu que l'état de la tâche de métadonnées de contact soit définie à Aperçu.

Métadonnées de contact

Le tableau sous le champ de Récapitulation du contact est le tableau de Métadonnées de contact. Ce tableau affiche les données remplies par les tâches de métadonnées de contact après qu'elles aient été exécutées, à l'intérieur des champs qui lui sont associés.

MÉTADONNÉES DU CONTACT 	
Nom	Valeur
Utilisation pour l'achèvement du sommaire de contact	70
Utilisation pour les messages-guides du sommaire de contact	944

L'icône bleu du tableau dans le coin supérieur droit vous permet d'ouvrir le tableau dans une nouvelle fenêtre.

ID	Valeur
Utilisation pour l'achèvement du sommaire de contact	70
Utilisation pour les messages-guides du sommaire de contact	944
Prochaines étapes	Next steps: 1. Report the issue to the delivery team to address the recurring problem of packages being misplaced or not delivered properly. 2. Add specific delivery instructions to Joe's account to ensure packages are left in a secure location. 3. Apologize to Joe for the inconvenience and assure him that efforts will be made to prevent this from happening again in the future.

Historique de tâches de métadonnées de contact

Le tableau Historique de tâches de métadonnées de contact présente une liste des tâches de métadonnées de contact qui ont été exécutées. L'état indique si la tâche a été créée, si elle s'exécute, si elle est complétée ou si elle a échoué.

ID	Nom	État
1	iceVoiceContactSummary14	Complet
2	PoemGeneration	Complet
6	getNextSteps	Complet

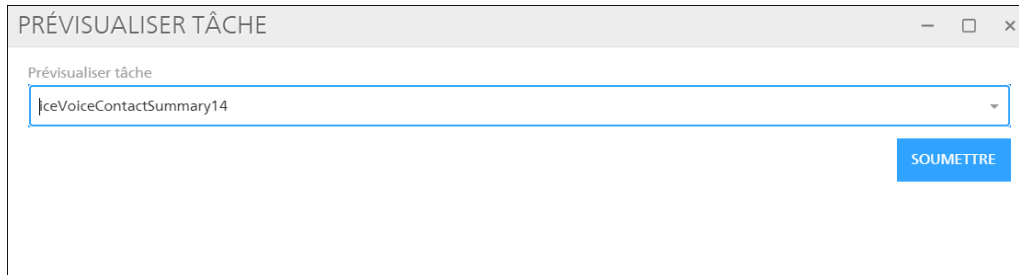
Le bouton Aperçu dans le coin supérieur droit de la section vous permet d'exécuter une tâche de métadonnées de contact 'sur demande'.

Remarque: Le bouton aperçu n'est disponible que pour les administrateurs et n'est disponible que si l'état de la tâche de métadonnées de contact est définie à *Aperçu*.

Cliquez sur le bouton aperçu. Une liste des tâches de métadonnées de contact créées apparaît.

ID	Nom	État
1	iceVoiceContactSummary14	Complet
2	PoemGeneration	Complet
6	getNextSteps	Complet

Sélectionnez la tâche que vous désirez exécuter et cliquez sur Soumettre.



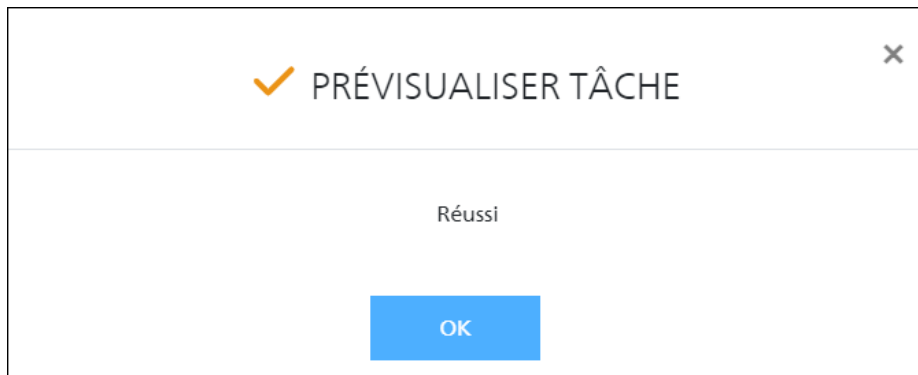
PRÉVISUALISER TÂCHE

Prévisualiser tâche

IceVoiceContactSummary14

SOUMETTRE

Vous voyez la fenêtre suivante après avoir appuyé sur Soumettre si l'aperçu de la tâche a été réussi.



Si la tâche a déjà été exécutée, les données existantes dans le champ des métadonnées du contact sont écrasées.

Remarque: Selon la tâche configurée, le tâche peut prendre quelques minutes à se compléter.

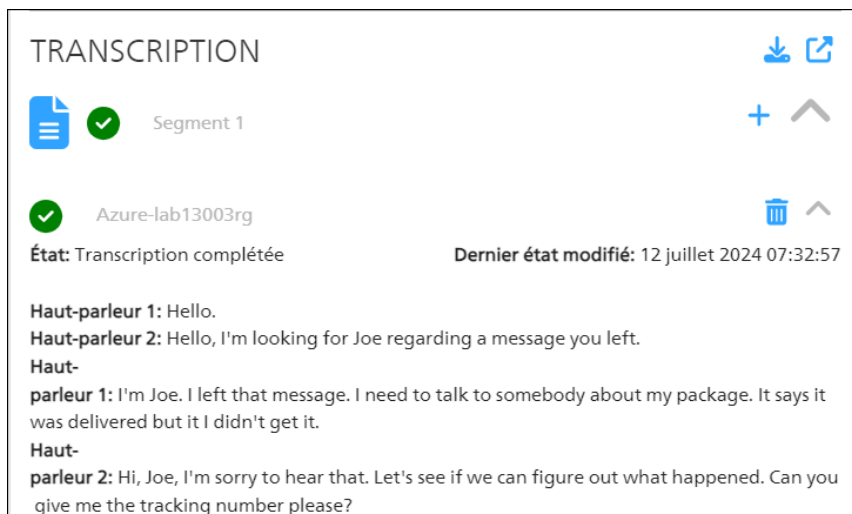
Transcription

La transcription post appel est disponible pour les utilisateurs pour lesquels l'enregistrement d'appel et la transcription sont activés. Lorsqu'un fournisseur de transcription est configuré, le service iceTranscriber envoie l'enregistrement de l'appel au fournisseur de transcription et retourne la transcription qui sera affichée dans le journal.

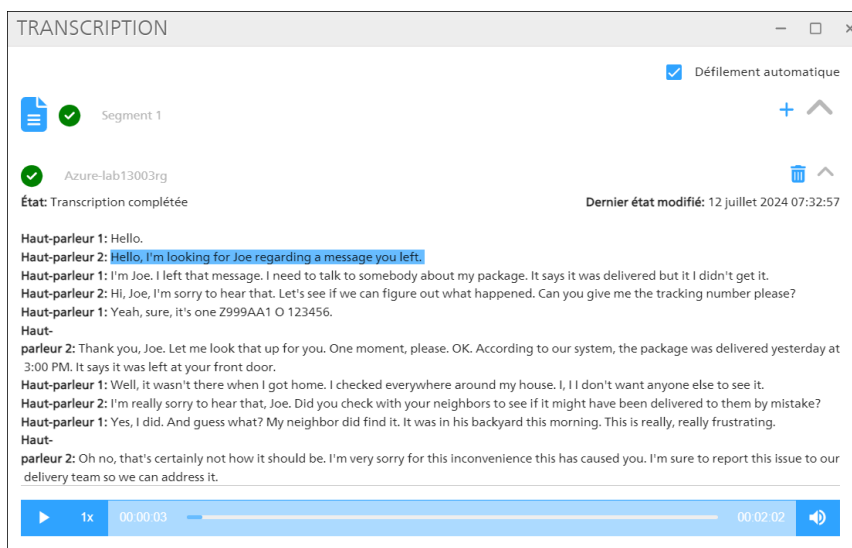
Remarque: Selon la taille du fichier, ce processus peut prendre jusqu'à 15 minutes à se compléter.

L'accès aux transcriptions suit les mêmes autorisations que les enregistrements. Les utilisateurs ne peuvent avoir accès qu'à leurs propres transcriptions, les chefs d'équipe ont accès aux transcriptions de tout utilisateur affecté à leur équipe, les superviseurs ont accès aux transcriptions des utilisateurs affectés à une file d'attente commune et les administrateurs ont accès à toutes les transcriptions.

La saisie d'écran ci-dessous présente la section transcription pour un appel d'un segment.



Les boutons dans le coin supérieur droit permettent aux utilisateurs de télécharger toutes les transcriptions ou d'ouvrir les transcriptions dans une nouvelle fenêtre.

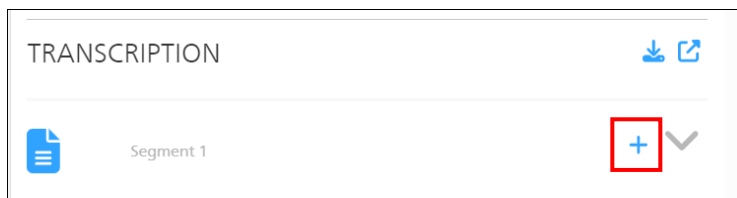


La nouvelle fenêtre contient la (les) transcription(s) et le lecteur de fichier audio.
Lorsque vous lisez le fichier audio, vous voyez le texte correspondant mis en évidence pour indiquer l'endroit où vous êtes dans la transcription.

Les administrateurs peuvent supprimer les segments de transcription.

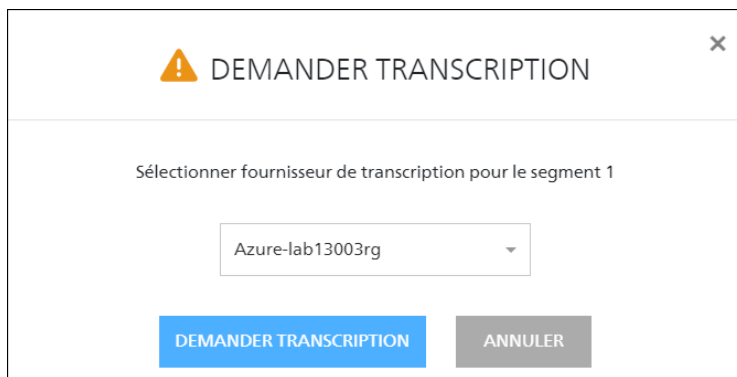
Les transcriptions post appel peuvent être configurées pour transcrire tous les appels ou peuvent être planifiées pour ne transcrire que les appels qui répondent à certaines conditions.

Les transcriptions peuvent également être demandées à la pièce pour certains segments.

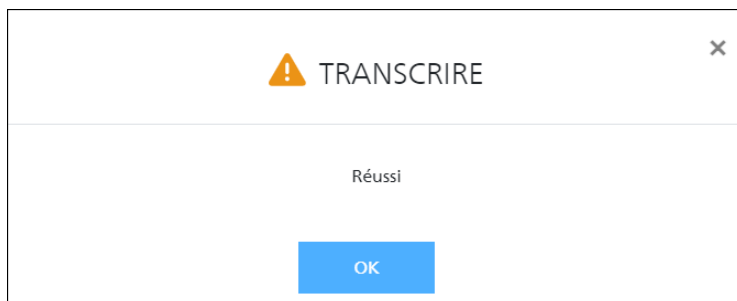


Pour tout segment qui n'a pas été transcrit, le signe + dans le coin supérieur droit du champ permet aux utilisateurs de demander la transcription.

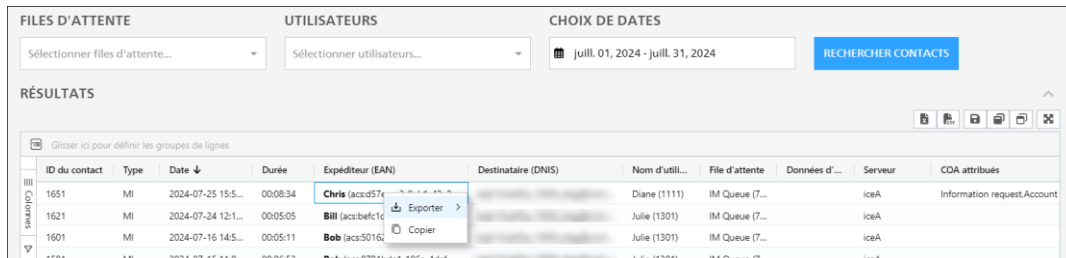
Sélectionnez le fournisseur de transcription et cliquez *Demander transcription*.



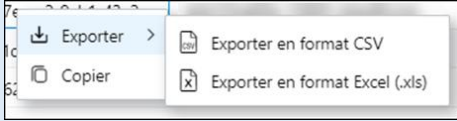
La fenêtre suivante apparaît.



Options du menu du clic droit du Journal



Le tableau ci-dessous procure de l'information sur les options du menu du clic droit dans la grille des résultats de recherche du journal.

Menu du clic droit du journal	
Option du menu	Fonction
Exporter	<p>Sélectionnez cette option pour exporter les contacts contenus dans la grille de résultats de recherche.</p> <p>Lorsque cette option est sélectionnée, les options suivantes apparaissent:</p>  <p>Cliquez sur <i>Exporter en format CSV</i> pour exporter les résultats en format CSV.</p> <p>Cliquez sur <i>Exporter en format Excel</i> pour exporter les résultats de recherche en format Excel.</p>
Copier	<p>Sélectionnez cette option pour copier le contenu du champ sélectionné au presse-papier de l'utilisateur.</p>

Nouveaux filtres avancés

Le tableau suivant décrit les nouveaux filtres du journal ajoutés dans ice 14.

Filtres avancés	
Champ de métadonnées du contact	<p>Sélectionnez de la liste défilante qui contient les champs de métadonnées de contact disponibles. Ce filtre retourne les contacts pour lesquels des données sont remplies dans le champ spécifié.</p> <p>Remarque: La visibilité de chaque champ de métadonnées de contact est configurée dans les paramètres de métadonnées de contact..</p>
Valeur des métadonnées de contact	<p>Ce champ n'est disponible que si un champ de métadonnées de contact a été sélectionné. Filtrez les résultats de votre recherche pour rechercher une valeur spécifique dans le champ de métadonnées de contact.</p> <p>Ce champ est optionnel.</p>
Texte de la transcription	<p>La recherche de transcription accepte la recherche d'un groupe de mots exact et la recherche d'un mot individuel. Pour rechercher un groupe de mots exact comme un <i>numéro de billet</i>, entrez le groupe de mots entre guillemets: "numéro de billet".</p> <p>Pour rechercher deux mots distincts comme <i>billet</i> et <i>numéro</i>, séparez les deux mots par un espace sans aucuns guillemets: billet numéro.</p> <p>La recherche accepte également une combinaison des deux. Pour rechercher un groupe de mots exact comme <i>numéro de billet</i> et un mot distinct comme <i>ice</i>, entrez ceci: "numéro de billet" ice.</p>

Configuration des métadonnées de contact

Les métadonnées de contact vous permettent de lancer des tâches post-contact pour exécuter des actions qui peuvent se produire lorsqu'un appel est complété. Ces tâches permettent à diverses métadonnées d'être créées et associées au contact. Elles peuvent être définies par l'utilisateur ou pré construites dans le système.

Champ de métadonnées de contact



Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section.

Les champs de métadonnées de contact procurent plus d'options de personnalisation pour permettre aux utilisateurs d'ajouter des champs spécifiques de données. Des tâches de métadonnées peuvent ensuite être exécutées pour ajouter de l'information additionnelle à ces champs.

Quatre champs de métadonnées prêts à être utilisés sont inclus pour la récapitulation du contact.

- iceContactSummary
- iceContactSummaryCompletionUsage
- iceContactSummaryMaxTokens
- iceContactSummaryPromptUsage

Ces champs ne peuvent pas être supprimés.


CHAMP DE MÉTADONNÉES DU CONTACT		
AJOUTER		
Nom du paramètre	Nom d'affichage	Action
iceContactSummary	Summary	
iceContactSummaryCompletionUsage	Utilisation pour l'achèvement du sommaire de contact	
iceContactSummaryMaxTokens	Limite maximale de jetons pour la tâche de récapitulation	
iceContactSummaryPromptUsage	Utilisation pour les messages-guides du sommaire de contact	

Pour ajouter, supprimer ou modifier les champs de métadonnées de contact, cliquez sur *Champ des métadonnées de contact*. Une liste des champs existants s'affiche.

Ajout d'un champ

Pour ajouter un champ, suivez ces étapes:

1. Cliquez sur le bouton *Ajouter*. L'écran suivant s'ouvre:

 CHAMP DE MÉTADONNÉES DU CONTACT

AJOUTER ^

Nom du paramètre ⓘ

Nom d'affichage ⓘ

English (Canada)

Français (Canada)

Afficher comme ⓘ

Consultable dans le journal ⓘ OUI

Peut être filtré ⓘ OUI

Description ⓘ

Valeur par défaut ⓘ

Champ stocké par segment ⓘ NON

Permettre la lecture de l'application ⓘ OUI

Permettre la modification de l'application ⓘ NON

2. Modifiez les paramètres comme requis pour créer un champ.

Le tableau ci-dessous explique les paramètres.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom du paramètre	Texte	Entrez le nom du paramètre du champ.
Nom d'affichage	Texte	Le nom affiché pour le champ de métadonnées. Il y a un champ pour chaque langue activée dans iceManager.
Afficher comme	Chaîne Url Nombre entier Décimale Liste Csv Liste Json	Sélectionnez le type d'objet utilisé pour afficher le contenu du champ.
Consultable dans le journal	Oui/Non	Si activé, le champ s'affiche dans le journal, dans le tableau des métadonnées de contact.

Peut être filtré	Oui/Non	Si activé, le champ s'affiche dans le journal, dans le filtre de métadonnées de contact. Ceci permet aux utilisateurs de filtrer les contacts selon ce champ de métadonnées et sa valeur.
Description	Texte	Une description de l'objet du champ.
Valeur par défaut	Texte	La valeur par défaut fournie lorsqu'aucune valeur n'est définie. Cette valeur est optionnelle.
Champ stocké par segment	Oui/Non	Si activé, le champ est stocké par segment plutôt que par contact entier.
Permettre la lecture de l'application	Oui/Non	Si activé, il permet à l'application de lire le champ de métadonnées.
Permettre la modification de l'application	Oui/Non	Si activé, il permet à l'application d'écrire dans le champ de métadonnées.

3. Lorsque tous les paramètres sont complétés, cliquez sur *Ajouter*. Le nouveau champ est ajouté à la liste. Si vous ne désirez pas ajouter le champ, cliquez sur *Revenir à la page précédente*.

Le nouveau champ apparaît au bas de la liste.

Pour modifier un champ:

1. Cliquez sur l'icône du crayon situé dans la colonne Action.
2. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur *Sauvegarder*.

←
CHAMP DE MÉTADONNÉES DU CONTACT
↑ ↓ ^

MODIFIER

Nom du paramètre ?

Nom d'affichage ?

English (Canada)

Français (Canada)

Afficher comme ?

Consultable dans le journal ? OUI

Peut être filtré ? OUI

Description ?

Valeur par défaut ?

Champ stocké par segment ? NON

Permettre la lecture de l'application ? NON

Permettre la modification de l'application ? NON

Pour supprimer le champ:

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille situé dans la colonne Action.
Lorsque vous supprimez un champ, un message "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce champ de métadonnées de contact?" apparaît.
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre la suppression. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.



Lorsque vous cliquez sur *Oui*, le champ est retiré de la liste.

Pour cloner le champ:

1. Cliquez sur l'icône de clonage situé dans la colonne Action.
Lorsque vous clonez un champ, un message "Êtes-vous certain de désirer cloner ce champ de métadonnées de contact?" apparaît.
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre le clonage. Cliquez sur *Non* pour annuler le clonage.




Lorsque vous cliquez sur *Oui*, le nouveau champ est ajouté à la liste.

Tâche de métadonnées de contact

Seuls les administrateurs peuvent modifier cette section.

Les tâches de métadonnées de contact sont créées pour être exécutées lorsque les contacts sont complétés afin d'ajouter de l'information additionnelle dans les champs de métadonnées de contact. Actuellement, ice accepte les tâches de Azure OpenAI et de l'application virtuelle.

La tâche iceVoiceContactSummary14 prête à être utilisée est incluse pour la récapitulation de contact, elle est visible dans iceJournal. Cette tâche ne peut être supprimée.

TÂCHE DE MÉTADONNÉES DE CONTACT		
AJOUTER		
Nom	ID	Action
iceVoiceContactSummary14	1	

Pour ajouter, supprimer ou modifier des tâches de métadonnées de contact, cliquez sur *Tâche de métadonnées de contact*. Une liste des tâches existantes s'affiche.

Ajout d'une tâche

Pour ajouter une tâche, suivez ces étapes:

1. Cliquez sur le bouton *Ajouter*. L'affichage suivant s'ouvre:

←
TÂCHE DE MÉTADONNÉES DE CONTACT
^

AJOUTER

Nom

Description

État ?

Déclencher ?

Modalité ?

Type de tâche ?

PARAMÈTRES OPENAI AZURE

Point d'extrémité Azure OpenAI ?

Clé Azure OpenAI ?

Nombre maximum de jetons d'entrée autorisés ?

Nom du déploiement ?

Message-guide du système ?

CHAMP DE LA TÂCHE DE MÉTADONNÉES DU CONTACT

2. Modifiez les paramètres comme requis pour créer une tâche.

Le tableau ci-dessous explique les paramètres.

Paramètre	Valeurs permises	Description
Nom	Texte	Entrez le nom du paramètre du champ.
Description	Texte	Une description du champ de métadonnées de contact.
État	Activé Désactivé Aperçu	Activée: Cet état est requis pour configurer les tâches à exécuter dans un horaire. Désactivée: La tâche ne s'exécute pas. Aperçu: La tâche s'exécute ad hoc en cliquant sur le bouton <i>Aperçu</i> dans iceJournal.
Déclencheur	Transcription complétée Contact complété Tâche complétée	Le déclencheur requis afin que la tâche s'exécute. Les tâches de métadonnées de contact peuvent être reliées au moyen de l'option <i>Tâche complétée</i> . Pour les tâches d'application virtuelle, le déclencheur doit être défini à <i>Contact Complété</i> . Les tâches GenAI qui utilisent la transcription d'appel pour produire du contenu exigent que le déclencheur soit défini à <i>Transcription complétée</i> .
Modalité	Tous les types de contact Inconnu Voix MI Composition automatique Courriel	La modalité du contact. Actuellement, les tâches GenAI ne sont acceptées que pour les contacts voix. Les tâches d'application virtuelle acceptent toutes les modalités.
Type de tâche	Azure OpenAI Application virtuelle	Le type de tâche.
Paramètres Azure OpenAI		
Point d'extrémité Azure OpenAI	Texte	Le point d'extrémité de l'API pour Azure Open AI.
Clé Azure OpenAI	Texte	La clé API pour Azure Open AI.
Nombre maximum de	Texte	Le nombre maximal de jetons qu'il est permis d'utiliser pour la tâche. La valeur par défaut est 15000.

jetons d'entrée autorisés		
Nom du déploiement	Texte	Le nom du déploiement Azure Open AI. Ceci indique quel modèle Azure OpenAI utiliser.
Message-guide du système	Texte	Le message-guide GenAI utilisé pour produire les données.
Champ de la tâche de métadonnées du contact	Texte	La liste des champs de la tâche de métadonnées et le chemin JSON utilisé pour établir une correspondance ente les champs de données et les valeurs associées à certaines clés dans le JSON.
Paramètres de l'application virtuelle		
Type de contact	Voix MI Courriel	Le type de contact pour lequel la tâche s'exécutera.
Groupe CU	Une liste défilante de vos groupes CU disponibles	Le groupe CU associé à la tâche.
Données d'utilisateur	Texte	Des données d'utilisateur additionnelles qui peuvent être passées à l'application virtuelle. En ce moment, ice n'accepte que Transcription de contact, le nom de l'agent qui traite le contact et la liste des agents qui ont traité le contact.

4. Lorsque les paramètres ont été complétés, cliquez sur *Ajouter*. La nouvelle tâche est ajoutée à la liste. Si vous ne désirez pas ajouter la tâche, cliquez sur *Revenir à la page précédente*

La nouvelle tâche apparaît au bas de la liste.

Pour modifier une tâche:

1. Cliquez sur l'icône du crayon situé dans la colonne Action.
2. Effectuez les modifications appropriées et cliquez sur *Sauvegarder*.

←
TÂCHE DE MÉTADONNÉES DE CONTACT
↑ ↓ ^

MODIFIER

Nom: iceVoiceContactSummary14

Description: Built in job for contact transcript summarization

État: Aperçu

Déclencher: Transcription complétée

Modalité: Voix

Type de tâche: Azure OpenAI

PARAMÈTRES OPENAI AZURE

Point d'extrémité Azure OpenAI: [REDACTED]

Clé Azure OpenAI: [REDACTED]

Nombre maximum de jetons d'entrée autorisés: 15000

Nom du déploiement: [REDACTED]

Message-guide du système: You are an assistant for contact center agents.You create short, three sentence summaries of prior conversation transcripts.You help agents quickly identify ongoing issues and prior call resolutions. Summarize this transcript.

Pour supprimer la tâche:

1. Cliquez sur l'icône de la corbeille situé dans la colonne Action.
Lorsque vous supprimez un champ, un message apparaît "Êtes-vous certain de vouloir supprimer ce champ de métadonnées de contact?".
2. Sélectionnez *Oui* pour poursuivre la suppression. Cliquez sur *Non* pour annuler la suppression.

⚠ SUPPRIMER TÂCHE DE MÉTADONNÉES DE
✕

CONTACT

Êtes-vous certain de vouloir supprimer cette tâche de métadonnées de contact?

getNextSteps

OUI
NON

Lorsque vous cliquez sur *Oui*, la tâche est retirée de la liste.

Améliorations du clavardage

Certains éléments de l'interface utilisateur de iceChat sont maintenant configurables; ceci permet une personnalisation accrue de la fenêtre. De plus, iceChat accepte maintenant d'être intégré à un iFrame dans le site web du client.

Configuration du iFrame

ice 14 permet d'intégrer iceChat à un iFrame sur un site web externe. Les paramètres de configuration de l'iFrame peuvent être configurés dans les *Destinations de clavardage*, incluant l'icône du bouton de clavardage, les styles de bouton de clavardage, la hauteur et la largeur de l'iFrame et les styles de l'iFrame.

CONFIGURATION DE IFRAME ^

Intégrer iceChat à iFrame OUI

Interface	<input type="text"/>
Icône du bouton de clavardage	<input "="" type="text" value="<svg xmlns='http://www.w3.org/2000/svg' viewBox='-50 -80 620 620' width='100%' height='100%'><path d="/>
Styles du bouton de clavardage	<pre>.IceChatIFrameButton { background-color: #ee264b; border-color: transparent; border-radius: 50px; bottom: 30px; box-shadow: rgb(157 157 157) 0px 6px 8px 0px; cursor: pointer; display: block; fill: #FFFFFF; font-size: 16px; height: 68px; position: fixed; right: 30px; }</pre>
Hauteur	<input type="text" value="550"/>
Largeur	<input type="text" value="380"/>

Politique de référent

URL source

Styles de iFrame

```
.iceChatIFrame {
  border: none;
  border-radius: 0.75rem;
  bottom: 1.7rem;
  box-shadow: rgba(150, 150, 150, 0.2) 0px 10px 30px 0px, rgba(150, 150, 150, 0.2) 0px 0px 0px 1px;
  display: flex;
  flex-direction: column;
  justify-content: space-between;
  overflow: hidden;
  position: fixed;
  right: 1.7rem;
  z-index: 2147483646;
}
```

Lorsque les paramètres ont été configurés et sauvegardés, le code JavaScript de la section "Code d'intégration" peut être copié à votre site web.

CODE D'INTÉGRATION (JS)

Intégration des données

```
<script>
var iceChatSettings = {
  "lang": "en-CA",
  "userData": {
    "name": "John Doe",
    "email": "john@doe.com",
    "phone": "123-456-7890",
    "initialMessage": "Hello, I have a question about my account.",
    "initialMessageOverride": false
  }
};
</script>
<script src=
<script src=
  onload="IceChat.init(iceChatSettings);" async"></script>
```

RÉINITIALISER LES VALEURS PAR DÉFAUT

L'heure et la date du message affichées dans la fenêtre de clavardage peuvent maintenant être configurés dans votre format préféré.

MESSAGES DE CLAVARDAGE

Toujours afficher l'heure du message OUI

Format de l'affichage de la date et de l'heure Aperçu: 2024-08-14 12 h 04

Le tableau ci-dessous définit les nouveaux paramètres pour les destinations de clavardage dans ice 14.

Configuration de iFrame	
Intégrer iceChat à iFrame	Si activé, iceChat peut être intégré dans un iFrame.

	Remarque: iFrame devrait être utilisé avec <i>Reconstituer</i> du mode de reconstitution de clavardage.
Instructions permises	La liste des instructions permises.
Icône du bouton de clavardage	L'Icône du bouton de clavardage. Ce champ peut contenir l'étiquette d'une image html avec une source ou un svg, toutefois, il ne peut contenir une URL.
Styles de bouton de clavardage	Le bouton de clavardage est en style CSS.
Hauteur	La hauteur du iFrame.
Largeur	La largeur du iFrame.
Politique de référent	La politique de référent contrôle la quantité d'information référente qui devrait être incluse aux demandes.
URL source	Définit l'URL de la page que vous désirez afficher.
Styles de iFrame	Les styles de iFrame en CSS.
Code d'intégration(JS)	Le code pour intégrer iceChat dans le iFrame.
Localisation du iFrame	
Étiquette Aira (Application internet riche accessible) du bouton de clavardage	Le texte de l'étiquette Aira du bouton de clavardage.
Infobulle du bouton de clavardage	Le texte de l'infobulle du bouton de clavardage.
Titre	Les utilisateurs qui utilisent la technologie d'assistance comme un lecteur d'écran pour naviguer peuvent utiliser l'attribut du titre dans un iFrame pour étiqueter son contenu. La valeur du titre devrait décrire de manière concise le contenu intégré.

Dissimuler bouton Imprimer de l'écran contextuel de Terminer clavardage	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour dissimuler le bouton Imprimer de l'écran contextuel lorsqu'un clavardage prend fin.
Messages de clavardage	
Toujours afficher l'heure du message	Les options incluent Oui/Non. Activez ce paramètre pour toujours afficher l'heure du message.
Format de l'affichage de la date et de l'heure	<p>Les options incluent:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heure courte (h:mm a) • Heure moyenne (h:mm:ss a) • Heure longue (h:mm:ss a z) • Date courte (aaaa-MM-jj) • Date moyenne (MMM jj, aaaa) • Date longue (MMMM jj, aaaa) • Date et heure courtes (aaaa-MM-jj, h:mm a) • Date et heure moyennes (MMM jj, aaaa, h:mm:ss a) • Date et heure longues (MMMM jj, aaaa, h:mm:ss a z) <p>où z indique le fuseau horaire.</p>

Améliorations de l'interface utilisateur de iceChat

Certains éléments de l'interface utilisateur de iceChat sont maintenant configurables avec la version ice 14, incluant la largeur des bulles de clavardage, l'espace entre les bulles de clavardage et la taille des polices de caractères. Le tableau ci-dessous décrit les paramètres nouvellement ajoutés.

Propriétés d'un style de clavardage	
Paramètre	Détails
Messages	

Largeur minimale (%)	<p>La largeur minimale des bulles de message lorsqu'elles sont consultées dans la boîte de clavardage.</p> <p>La valeur minimale par défaut est 20%.</p> <p>La valeur doit se situer entre 20% et 80%.</p>
Largeur maximale (%)	<p>La largeur maximale des bulles de message lorsqu'elles sont consultées dans la boîte de clavardage.</p> <p>La valeur maximale par défaut est 80%.</p> <p>La valeur doit se situer entre 20% et 80%.</p>
Espace entre les bulles des messages envoyés à l'intérieur d'une minute (px)	<p>L'espace entre les bulles des messages envoyés à l'intérieur d'une minute l'un de l'autre.</p>
Espace entre les bulles des messages envoyés (px)	<p>L'espace entre les bulles pour les messages envoyés dans une période autre qu'une minute du dernier message envoyé.</p>
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'agent (px)	<p>Le rayon de la bordure de la bulle du message entrant.</p> <p>La valeur par défaut est 10 px.</p>
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'agent (px)	<p>L'épaisseur de la bordure de la bulle du message entrant.</p> <p>La valeur par défaut est 1 px.</p>
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'utilisateur (px)	<p>Le rayon de la bordure de la bulle du message sortant.</p> <p>La valeur par défaut est 10 px.</p>
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'utilisateur (px)	<p>L'épaisseur de la bordure de la bulle du message sortant.</p> <p>La valeur par défaut est 1 px.</p>
Rayon de la bordure de la bulle de message du système (px)	<p>Le rayon de la bordure de la bulle du message du système.</p> <p>La valeur par défaut est 10 px.</p>

Épaisseur de la bordure de la bulle de message du système (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message du système. La valeur par défaut est 1 px.
Rayon de la bordure de la bulle de message de l'application (px)	Le rayon de la bordure de la bulle du message de l'application. La valeur par défaut est 10 px.
Épaisseur de la bordure de la bulle de message de l'application (px)	L'épaisseur de la bordure de la bulle du message de l'application. La valeur par défaut est 1 px.

Horaires

Dans ice 14, de nouveaux paramètres ont été ajoutés à la configuration de l'horaire pour la transcription de l'enregistrement et les tâches de métadonnées de contact. Les horaires peuvent être configurés pour produire les transcriptions post appel et les métadonnées de contact qui répondent à certains critères pour les appels.

←
AJOUTER HORAIRE

AJOUTER

Utilisateurs Sélectionner utilisateurs... ▼

Files d'attente Sélectionner files d'attente... ▼

Adresse de destination Adresse de destination ▼

Adresse de l'expéditeur Toute

Durée (Secondes) Toute

Date/Heure Toute

Enregistrement audio OUI

Enregistrement d'écran NON

Enregistre la transcription NON

Tâche de métadonnées de contact NON

iceMonitor

Alertes fondées sur la durée de l'état

Dans ice 14, de nouveaux paramètres d'utilisateur ont été ajoutés pour appuyer la création d'alertes fondées sur la durée de l'état d'un agent et de motifs Pas prêt spécifiques.

Voyez l'exemple suivant:

On vous a demandé de définir une alerte pour vous aviser lorsque les utilisateurs sont en pause repas depuis plus d'une heure.

En premier lieu, définissez les conditions d'utilisateur suivantes où le Motif Pas prêt est égal à Pause repas et la durée de l'état est plus grande que 1 heure.

Remarque: Vos motifs Pas prêt peuvent avoir été configurés avec des noms différents.

CONDITION ^

Files d'attente
 Utilisateurs
 Équipes

Paramètre ▼
Motif Pas prêt

Comparateur ▼
=

Valeur ▼
Diner

[AJOUTER CONDITION](#)

CONDITION ^

Files d'attente
 Utilisateurs
 Équipes

Paramètre ▼
Durée de l'état

Comparateur ▼
>

Valeur ▼
01:00:00

[AJOUTER CONDITION](#)

Ensuite, définissez votre style de notification préféré. Cet exemple présente un message dans lequel la variable du nom est remplacée par le nom de l'utilisateur, ceci indique qu'il (elle) a excédé la durée de sa pause repas.

NOTIFICATION ^

Avez-moi dans l'interface U
 Envoyer courriel
 Webhook

Message

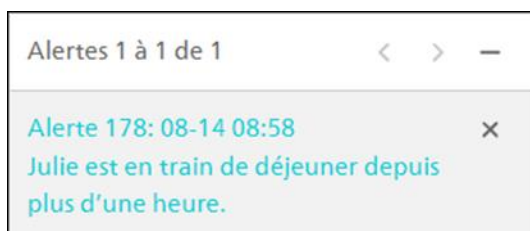
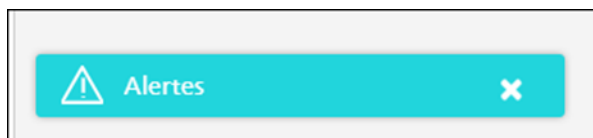
<@Name@> est en train de déjeuner depuis plus d'une heure.

Nom INSÉRER VALEUR

L'alerte finale devrait ressembler à la saisie d'écran suivante.

Modifier	ID	est active	Conditions	Action	Message
	13	<input type="checkbox"/>	Utilisateur: Motif Pas prêt = Diner Utilisateur: Durée de l'état > 01:00:00	Avez-moi dans l'interface U	<@Name@> est en train de déjeuner depuis plus d'une heure.

Lorsque les conditions sont rencontrées, vous voyez l'alerte suivante dans iceMonitor:



Pour configurer la couleur de la notification de l'alerte dans iceMonitor, un nouveau paramètre a été ajouté à la page des paramètres d'affichage.

Le paramètre de la couleur de la notification d'alerte vous permet de sélectionner votre couleur préférée pour la notification.

Soutien de la remontée d'écran dans l'application

Dans ice 14, nous introduisons une remontée d'écran commandée par l'application. Une nouvelle action Remonter écran est disponible dans l'application et peut aviser iceBar de faire remonter une URL du navigateur par défaut de iceManager. Ceci fonctionne avec le concours d'une action de l'application virtuelle améliorée qui peut être déclenchée selon un événement CDR ou ADR, comme la présentation d'un appel.

iceReporting

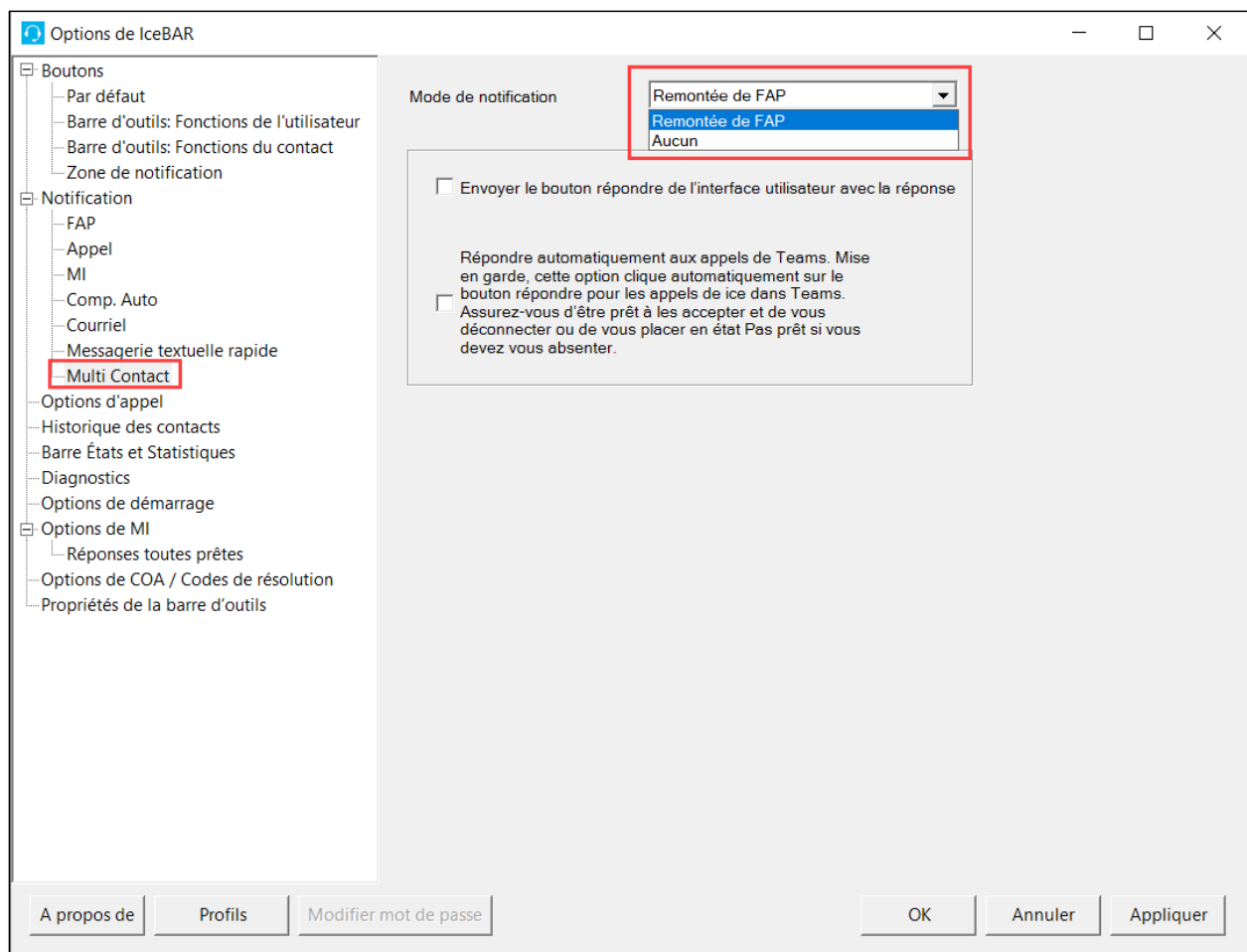
Le nouveau rapport *ContactLOBEvent Données uniquement* fournit de l'information détaillée sur les événements COA de contact, qui se trouvent dans la table ContactLOBEvent. Ce rapport est principalement utilisé pour produire des données brutes pour l'information sur les événements COA de contact.

Le *Rapport sommaire de contact* a également été mis à jour pour inclure les codes COA étiquetés pour chaque contact inclus dans le rapport.

iceBar for Desktop

Paramètre de remontée de la fenêtre de FAP

Pour les agents pour lesquels le traitement multi-contacts est activé, la remontée automatique de la fenêtre de FAP est maintenant configurable. Le paramètre de notification multi-contacts détermine si la fenêtre de FAP s'ouvre pour chaque contact additionnel reçu après le premier.



Si Remontée de FAP est sélectionné, votre FAP s'ouvre lorsqu'un contact additionnel vous est présenté. Si "Aucun" est sélectionné, votre FAP ne s'ouvre pas lorsqu'un contact additionnel vous est présenté. Le mode de notification "Faire remonter FAP" est le paramètre par défaut.

Envoyer le bouton répondre de l'interface utilisateur avec la réponse

Cette option permet aux utilisateurs de répondre aux appels entrants de ice dans Teams à l'aide du bouton répondre de la barre d'outils iceBar durant la présentation de l'appel. Lorsque cette option est activée, les utilisateurs n'ont pas besoin de répondre d'abord à l'appel de Teams pour se placer en mode décroché. Ils peuvent répondre directement à l'aide du bouton répondre de iceBar. **Remarque:** La fonction de réponse automatique ne doit pas être définie pour l'utilisateur car le bouton répondre est désactivé.

Envoyer le bouton répondre de l'interface utilisateur avec la réponse

Répondre automatiquement aux appels de Teams

Cette option permet à iceBar de répondre automatiquement aux appels entrants de ice dans Teams. Lorsque cette fonction est activée, les utilisateurs n'ont pas besoin de d'abord répondre à l'appel de Teams pour se placer en mode décroché. iceBar répond automatiquement à l'appel entrant et connecte l'utilisateur à l'appel. Les utilisateurs doivent être prêts à accepter l'appel et se souvenir de se placer en état Pas prêt s'ils ne sont pas disponibles pour répondre.

Répondre automatiquement aux appels de Teams. Mise en garde, cette option clique automatiquement sur le bouton répondre pour les appels de ice dans Teams.

Assurez-vous d'être prêt à les accepter et de vous déconnecter ou de vous placer en état Pas prêt si vous devez vous absenter.