



iceBar for Web
Manuel de l'utilisateur
Serveur Version 13.x

Copyright © 2024 ComputerTalk Technology Inc. Tous droits réservés.

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

Marques de commerce de Computer Talk

iceBar, iceBar for Web, iceMobile Connect, iceWorkflow Designer, iceChat, iceMonitor, iceJournal, iceReporting, iceAdministrator, iceCampaign, iceSurvey, iceManager, iceAlert, icePhone, et icePay sont des marques de commerce de Computer Talk Technology, Inc.

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

Numéro d'article: UM_ICB_13.x_F_20250918

iceBar for Web version 13.x

Table des matières

Bienvenue à iceBar for Web	v
Chapitre 1: Démarrage	1
Votre centre de contact.....	2
Utilisateurs distants et utilisateurs sans téléphone.....	2
Raccrochage vs décrochage	2
Contact en attente vs contact direct	3
Lancer iceBar for Web	5
Authentification unique.....	6
Connexion au moyen de l'Authentification unique.....	6
Messages d'erreur courants	8
Procédures de connexion	11
Procédures de déconnexion et de fermeture	16
Chapitre 2: Options d'iceBar for Web	19
Options de la barre d'outils.....	20
Le menu ice.....	21
Barre info contact	23
Écran Fonctions de contact.....	26
Messagerie textuelle rapide et alertes.....	31
La barre d'état latérale.....	32
Paramètres de la barre d'outils iceBar for Web	33
Chapitre 3: File d'attente personnelle	35
Comprendre la FAP	37
Configuration de la fenêtre de FAP	41
Traitement d'un contact actif à partir de la fenêtre de FAP.....	42
Chapitre 4: icePhone	43
Le icePhone	44
Les boutons du icePhone	44
icePhone pour la voix	47
Le icePhone pour les clavardages	49
Configuration du icePhone.....	52
Chapitre 5: Traitement des contacts	57
États Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact	58
Prêt	58

Pas prêt	59
Post-contact	60
En Contact.....	60
Réception d'un appel	62
Réponse à un appel.....	62
Réponse à un appel sans le bouton Répondre.....	63
Appel	64
Appel à l'aide du icePhone	65
Mise en garde d'un appel.....	67
Libération d'un appel	69
Transfert d'un appel ou d'un MI.....	70
Consultation	74
Consultation et libération	75
Consultation et annulation.....	75
Consultation et conférence.....	76
Consultation et consultation	76
Consultation à l'aide du icePhone.....	77
Conférence multipartite	79
Conférence	81
Liste des participants à la conférence	81
Réception d'un courriel	84
Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e).....	86
Réception d'un courriel direct.....	87
Réponse à l'expéditeur	90
Transfert d'un courriel	91
Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar.....	91
Réception d'un MI de la file d'attente	92
Réponses toutes prêtes	94
Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente	104
Codes d'objet d'appel	105
Utilisation des codes d'objet d'appel	105
Codes de résolution de courriel	108
Historique des contacts.....	110
Messagerie textuelle rapide	111
Traitement Multi-contacts.....	119
États multi-contacts de l'utilisateur	119
Traitement de contacts multiples	120
Gestion de contacts multiples à l'aide de la FAP	124
Annexe A: Paramètres généraux	127
Paramètres généraux qui affectent iceBar for Web	128
Motifs de l'état Pas prêt.....	128
Codes d'objet d'appel.....	128
Connexion à toutes les files d'attente seulement	128
Réponses toutes prêtes	129

Annexe B: Microsoft Teams	130
Traitement d'appels.....	130
Synchronisation de présence Microsoft Teams	131
Index	132



Bienvenue à iceBar for Web

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

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

Le *Manuel de l'utilisateur d'iceBar for Web* vous aidera à comprendre et à gérer l'application iceBar for Web. Un chapitre est dédié à chacun des points qui suivent:

- **Démarrage** – principaux concepts, procédures de connexion et de déconnexion et composants principaux d'iceBar for Web.
- **Options iceBar for Web**: utilisation et configuration d'iceBar for Web, ce qui vous permet de vous connecter et de traiter des contacts, ainsi que de voir l'information pertinente à propos des contacts reçus et en file d'attente.
- **Traitement des contacts** – utilisation des fonctionnalités de traitement de contacts, telles que recevoir ou répondre à un courriel, répondre à un appel ou faire un appel.

Les annexes présentent les Paramètres généraux et Microsoft^{MD} Teams.

Note:

- iceChat, iceRecording et iceMail sont des fonctions optionnelles d'ice. Elles ne sont pas couvertes dans ce manuel. Pour de l'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceChat*, au *Manuel de l'utilisateur iceManager* et au *Manuel de l'utilisateur iceMail*.
- Plusieurs fonctions d'iceBar for Web peuvent être personnalisées par l'**administrateur ice** (la personne dans votre bureau responsable de concevoir et de maintenir ice). L'administrateur ice a choisi les fonctions d'iceBar for Web qui sont accessibles dans votre centre de contact. Ce manuel contient de l'information sur toutes les fonctions d'iceBar for Web. Votre configuration peut différer de celles démontrées dans ce manuel.

En regard du fonctionnement des applications, vous devez:

- Avoir accès au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*, au *Manuel de l'utilisateur iceMonitor* et au *Manuel de l'utilisateur iceReporting et comprendre comment utiliser les applications logicielles ice*;
- Connaître les termes et les concepts de base de la téléphonie, tels que file d'attente et contact;
- Avoir des compétences de base pour naviguer dans les interfaces- utilisateurs graphiques standards de windows^{md}, dont la capacité à faire un clic droit ou un clic gauche, à redimensionner et à réduire des fenêtres, à naviguer et à défiler avec le pointeur de la souris ainsi qu'à sélectionner les options d'un menu contextuel;
- Avoir des compétences de base en entrée de données par clavier, dont la capacité à placer le pointeur de la souris et à supprimer du texte.

Voici les conventions d'utilisation de ce manuel:

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



Chapitre 1: Démarrage

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

Les sections qui suivent présentent les composants d'iceBar for Web, les termes et concepts importants, les procédures de connexion et de déconnexion.

Quand vous serez familiarisé avec l'interface d'iceBar for Web, vous pourrez consulter le Chapitre 5: Traitement des contacts pour de l'information détaillée sur le traitement des contacts. Au besoin, consultez le chapitre 2 Options d'iceBar for Web, pour tout renseignement sur les composants d'iceBar for Web.

L'annexe A: Paramètres généraux, fournit de l'information sur les paramètres généraux d'iceBar for Web. L'annexe B présente la manière dont Microsoft^{MD} Teams peut être utilisé conjointement avec iceBar for Web.

Votre centre de contact

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

Utilisateurs distants et utilisateurs sans téléphone

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

Raccrochage vs décrochage

Pensez à un appareil de téléphone traditionnel avec un combiné et une base.

Lorsque le combiné est décroché de la base, l'utilisateur est considéré en mode **décroché** car le combiné n'est pas sur la base.

Lorsque le combiné est placé sur la base, l'utilisateur est en mode **raccroché** comme le combiné est sur la base (c. à d. lorsque le téléphone est raccroché).

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

De manière semblable dans ice, si un utilisateur est en mode **raccroché**, une connexion entre ice et l'utilisateur doit être établie afin de lui permettre de parler à un client. Cette connexion est établie lorsque l'utilisateur répond à un appel provenant de Microsoft Teams ou à un appel provenant de ice au moment où un appel est présenté à l'utilisateur ou s'il fait un appel, ou si l'utilisateur utilise le icePhone pour faire ou répondre à un appel.



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

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

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

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

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

Notez que si l'utilisateur met fin à l'appel à partir du client Teams, la ligne ice est rompue et l'utilisateur est placé en mode **raccroché**.

Pour les modalités courriel et MI, lorsqu'un contact est présenté à un utilisateur en mode **décroché**, seule la fenêtre de notification de iceBar apparaît car la connexion entre l'utilisateur et ice a déjà été établie. Si l'utilisateur est en mode raccroché, il doit cliquer sur le bouton *Répondre* de la fenêtre de notifications iceBar et sur *Accepter* de la fenêtre de notification de Teams pour établir cette connexion.

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

Contact en attente vs contact direct

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

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

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

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

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

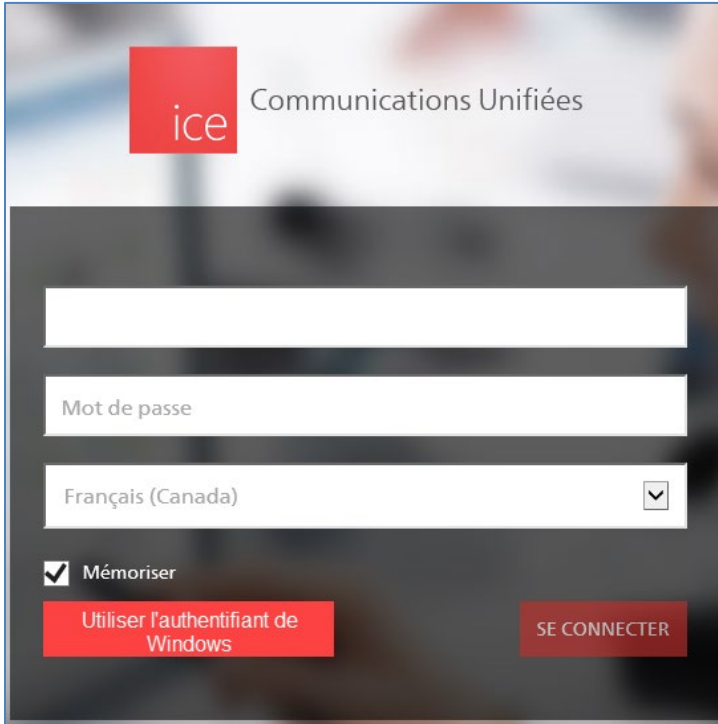
Voici un exemple:

- L'utilisateur B a la fonction de classe de service Post contact. Comme le contact provient d'une file d'attente, l'utilisateur B est placé en état Post contact lorsque le contact est complété. Pour plus d'information sur la fonction Post contact, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Lancer iceBar for Web

Pour lancer iceBar for Web, ouvrez d'abord votre navigateur web. Votre administrateur vous a fourni un lien qui vous permettra d'accéder à iceBar for Web. Entrez le lien dans la barre d'adresse de votre navigateur pour arriver à la page de connexion.

Note: Il est recommandé de sauvegarder ce lien comme signet dans votre navigateur, pour activer l'accès à iceBar for Web d'un clic dans le futur.



1. Entrez votre ID d'utilisateur à quatre chiffres dans le champ Nom de l'utilisateur.
2. Entrez votre mot de passe dans le champ Mot de passe.
3. Si la configuration de votre centre de contact permet l'utilisation de plus d'une langue, sélectionnez une langue du menu défilant.
4. Si vous désirez que le navigateur se souvienne de votre nom d'utilisateur pour vos prochaines connexions, sélectionnez la boîte Mémoriser.
5. Cliquez sur Se connecter ou appuyez sur la touche Entrée à partir de votre clavier.
iceBar for Web s'ouvrira dans votre navigateur.

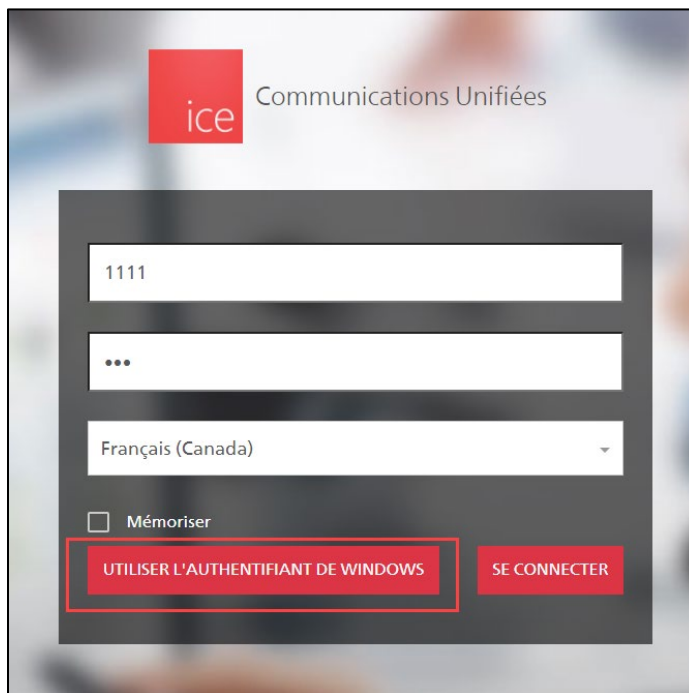
Authentification unique

Si votre organisation a activé l'Authentification unique pour iceManager, vous pourrez vous connecter au moyen de votre authentifiant de Windows.

Note: Pour activer l'Authentification unique, elle devra d'abord avoir été configurée au moyen d'Active Directory dans iceAdministrator. Pour plus d'information sur la manière d'activer l'Authentification unique, reportez-vous au Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Connexion au moyen de l'Authentification unique

Lorsque l'authentification unique est configurée comme il se doit, lancez le site web iceManager et cliquez sur le bouton Utiliser l'authentifiant de Windows au lieu d'entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

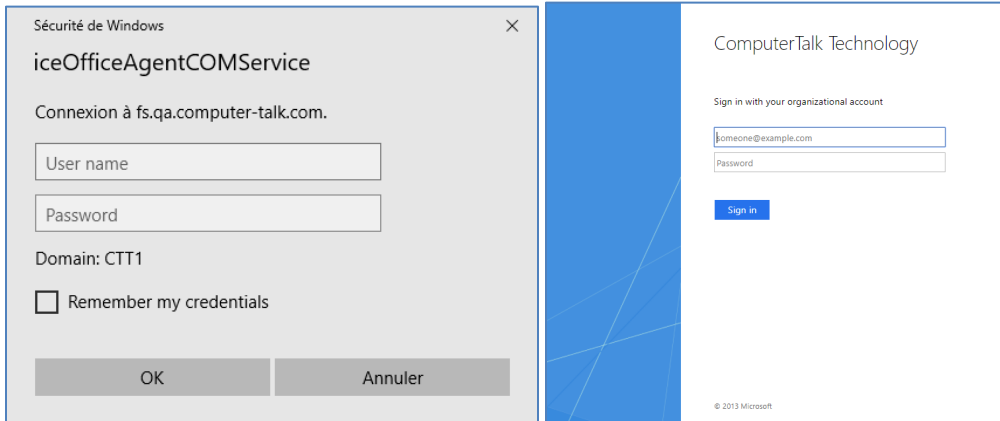
The image shows a login interface for 'ice Communications Unifiées'. It features a dark grey login box with three input fields: a text field containing '1111', a password field with three dots, and a dropdown menu set to 'Français (Canada)'. Below these fields is a checkbox labeled 'Mémoriser'. At the bottom of the login box, there are two red buttons: 'UTILISER L'AUTHENTIFIANT DE WINDOWS' (which is highlighted with a red border) and 'SE CONNECTER'. The background is a blurred image of a person.

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

Note : Si vous désirez sauter cette étape pour les prochaines connexions, cochez la boîte *Mémoriser*. Ainsi, vous n'aurez pas à entrer votre ID d'utilisateur chaque fois que vous vous connectez.

2. Pour vous connecter avec cette méthode, vous utiliserez le même authentifiant que vous utilisez pour vous connecter à votre ordinateur ou au courriel de votre compagnie. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans les boîtes.

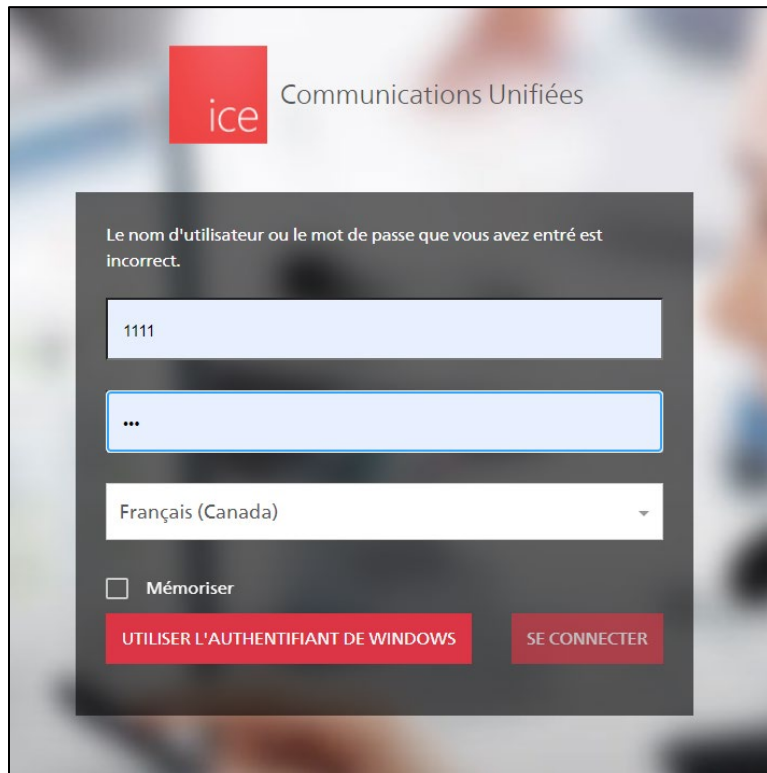
Note: Cette boîte de dialogue peut paraître différente selon la manière dont votre administrateur a configuré le système.



Messages d'erreur courants

Erreur d'authentification

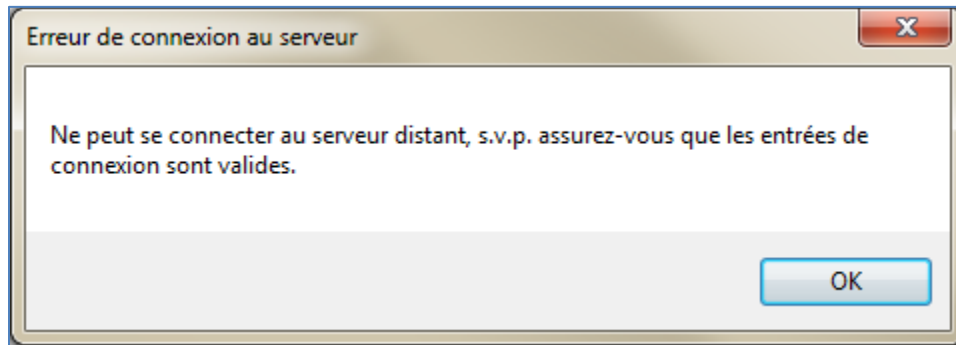
Si un utilisateur tape le mauvais ID d'utilisateur ou le mauvais mot de passe, le message suivant apparaît.



Si vous avez oublié votre mot de passe ou votre ID d'utilisateur, un administrateur peut le réinitialiser dans iceAdministrator. Pour de plus amples renseignements, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.

Erreur de connexion au serveur

iceManager doit avoir une connectivité réseau au serveur ice pour fonctionner adéquatement. Si votre centre de contact éprouve des difficultés de réseau, vous pouvez voir ce message d'erreur.



"Ne peut se connecter au serveur distant, s.v.p. assurez-vous que les entrées de connexion sont valides."

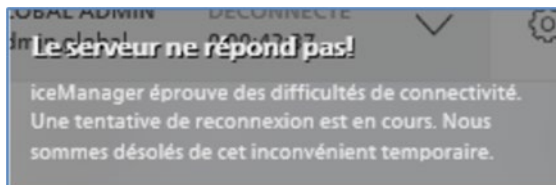
Ce message d'erreur indique que le serveur éprouve possiblement un problème de connexion. S.v.p. contactez votre administrateur ice.

Perte de connexion

Quelques secondes après que la connexion est perdue, un message d'erreur apparaît dans le coin supérieur droit de l'écran:

"Le serveur ne répond pas! iceManager éprouve des difficultés de connectivité. Une tentative de reconnexion est en cours. Nous sommes désolés de cet inconvénient temporaire".

Le message disparaît après quelques minutes. iceManager continue de tenter de se reconnecter jusqu'à ce qu'il réussisse.



Vérifiez pour voir si vous êtes connecté à l'internet. Si vous êtes connecté, mais que vous recevez toujours le message que le serveur ne répond pas, contactez votre administrateur.



Procédures de connexion

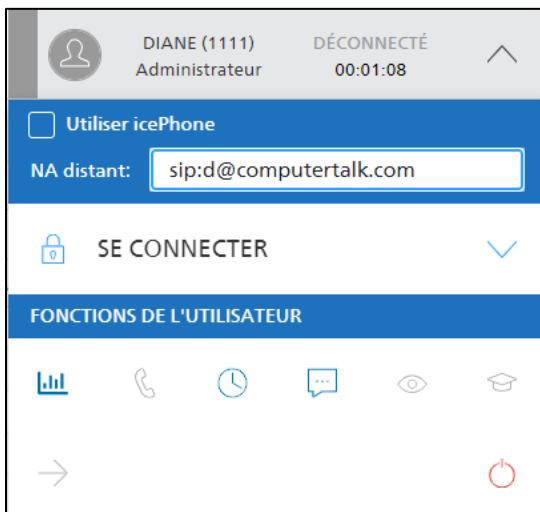
Pour vous connecter:

1. Cliquez n'importe où dans la barre d'état latérale dans le coin supérieur droit de la barre d'outils.

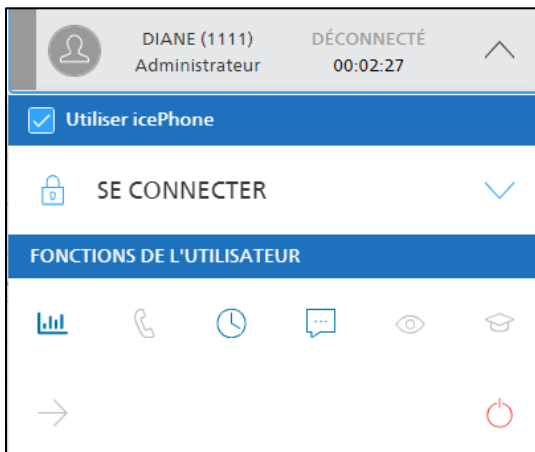


Un menu défilant apparaît.

Note: L'adresse de connexion peut être modifiée dans le champ NA d'itinérance avant la connexion.

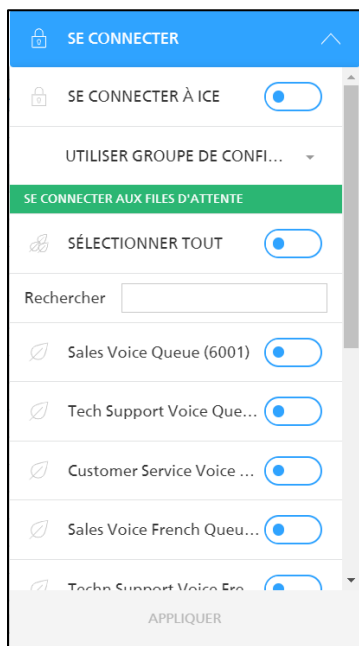


Si vous utilisez le icePhone, assurez-vous que la boîte à cocher soit activée.



2. Cliquez sur le bouton *Se connecter aux files d'attente* du le menu défilant.

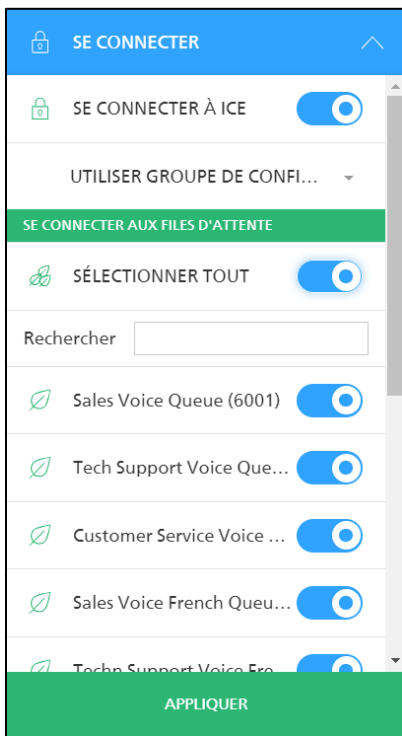
Un autre menu défilant apparaît.



Le menu défilant *Se connecter aux files d'attente* affiche plusieurs boutons. Ces boutons correspondent aux files d'attente auxquelles l'administrateur vous a affecté(e). À ce moment, vous avez plusieurs options:

Connexion à toutes les files d'attente

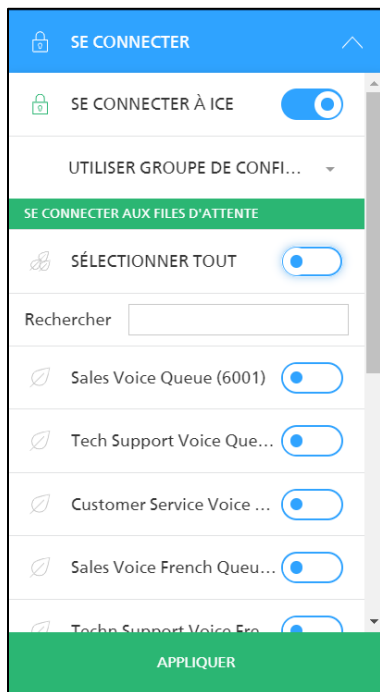
1. Cliquez sur le bouton à bascule à droite de *Se connecter à toutes les files d'attente*. Toutes les boutons à bascule passeront à la position Oui.
2. Appuyez sur *Appliquer* pour vous connecter à toutes les files d'attente.



Connexion à ice

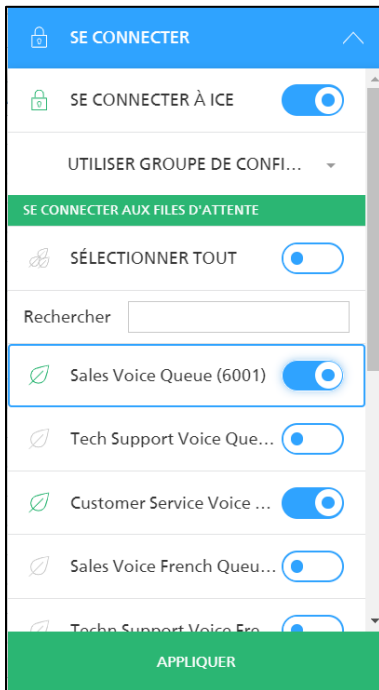
1. Cliquez sur le bouton à bascule à droite de *Se connecter à ice*. Le bouton à bascule passera à la position Oui. Appuyez sur *Appliquer* pour vous connecter à ice sans vous connecter à aucune file d'attente.

Note: Le même résultat peut être atteint en basculant le bouton *Aucune*, ce qui basculera automatiquement le bouton *Se connecter à ice*.



Connexion à des files d'attente spécifiques

1. Cliquez sur le bouton à bascule à droite de chaque file d'attente auxquelles vous désirez vous connecter. Dans l'exemple ci-dessus, *Appels* et *Courriel* ont été sélectionnées. Appuyez sur *Appliquer* pour vous connecter aux files d'attente sélectionnées.



2. Après vous être connecté(e) à ice au moyen des méthodes ci-dessus, votre état change de Déconnecté à Prêt. Ceci est reflété dans la barre latérale dans la partie supérieure de votre page. L'état Prêt indique que vous êtes disponible pour recevoir des contacts.





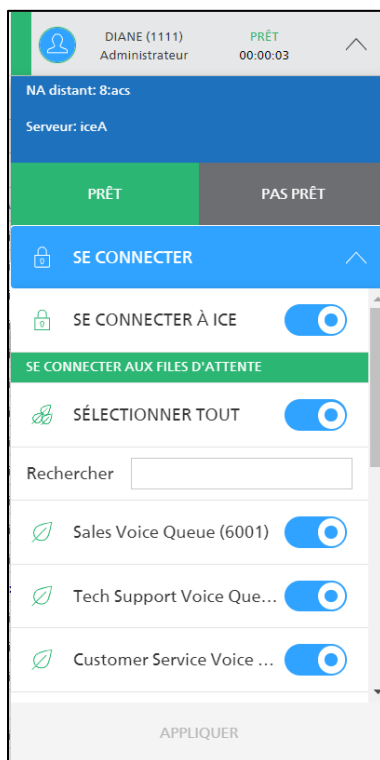
Procédures de déconnexion et de fermeture

Note: Vous pouvez vous déconnecter de files d'attente sélectionnées sans quitter iceBar for Web.

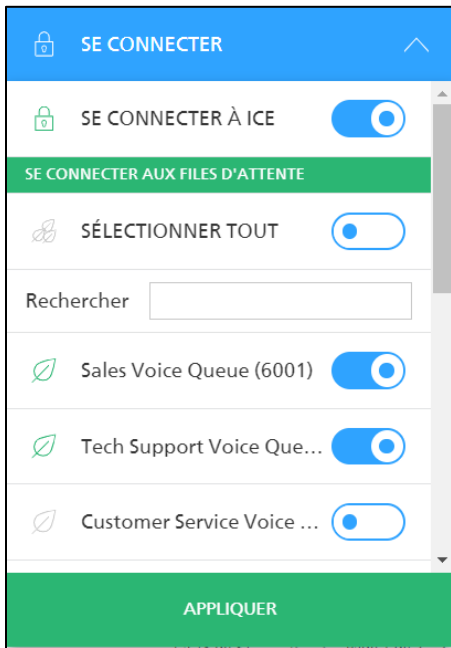
Procédures de déconnexion

1. Cliquez n'importe où dans votre barre d'état latérale et sélectionnez le bouton *Se connecter aux files d'attente*.

La liste de files d'attente apparaît. Les boutons à bascule près des files d'attente auxquelles vous êtes connecté(e) seront au vert.



Pour vous déconnecter de files d'attente spécifiques, basculez simplement le bouton près du nom de la file d'attente. Dans cet exemple, nous étions connectés aux files d'attente 'Sales Voice Queue', et 'Tech Support Voice Queue'. Nous nous déconnecterons de la file d'attente 'Customer Service Voice Queue'.



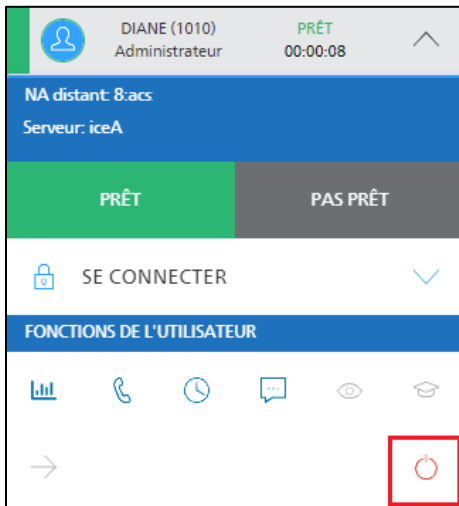
Faites basculer le bouton vert pour qu'il devienne gris. Puis sélectionnez Appliquer. Vous serez déconnecté de toutes les files d'attente qui affichent un bouton à bascule gris.

Note: Si vous désirez vous déconnecter de toutes les files d'attente, effectuez les étapes ci-dessus, mais, au lieu de sélectionner des files d'attente spécifiques, faites basculer le bouton "Se connecter à ice." Cette action vous déconnectera de toutes les files d'attente.

Procédures de fermeture



1. Cliquez n'importe où dans votre barre d'état latérale. Puis, dans le coin inférieur droit, sélectionnez le bouton Quitter, indiqué par le symbole présenté à gauche.



2. Vous serez automatiquement déconnecté d'ice et vous reviendrez à la page de connexion.

Il est fortement recommandé de vérifier pour vous assurer que votre état affiche Déconnecté avant de quitter. Si vous quittez mais que vous êtes toujours connecté, seule l'application iceBar for Web se ferme. Vous serez toujours connecté à ice, ce qui peut engendrer des statistiques biaisées, comme des appels sont connectés à des postes téléphoniques sans surveillance en plus de causer des problèmes aux utilisateurs qui tentent de se connecter durant un quart de travail subséquent. L'exception qui permet de ne pas se Déconnecter avant de quitter serait si vous êtes connecté au client lourd iceBar et que vous désirez demeurer connecté à des files d'attente.



Note: Fermer votre navigateur vous fera quitter iceBar for Web, mais ne vous déconnectera pas d'ice ou des files d'attente.



Chapitre 2: Options d'iceBar for Web

iceBar for Web permet plusieurs options de personnalisation. Dans ce chapitre, vous apprendrez les différentes options qui vous sont disponibles et comment les configurer pour une convivialité optimale.

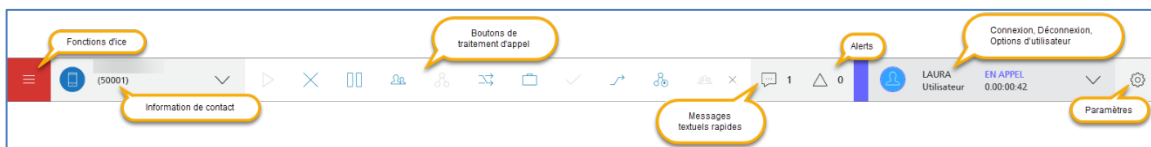
Sujets traités dans ce chapitre:

- Options de la barre d'outils
- Notifications

Options de la barre d'outils

La barre d'outils d'iceBar for Web permet de:

- accéder à d'autres composants d'ice
- accéder à l'écran Détail de contact
- voir l'information à propos de votre état en cours et des contacts qui vous sont transmis
- Utiliser les boutons de traitement d'appel disponibles dans la barre d'outils
- Utiliser la messagerie textuelle rapide et les alertes
- Vous connecter et modifier votre état
- Modifier les paramètres d'iceBar for Web



La barre d'outils est composée de six sections:

- Menu des composants: accéder aux autres composants d'ice
- Barre info contact: consulter l'information sur votre contact actuel
- Boutons de traitement d'appel: des boutons qui permettent de traiter les appels, incluant les boutons de messagerie textuelle rapide et d'alertes
- Messagerie textuelle rapide et Alertes: des boutons qui permettent d'envoyer des messages textuels rapides et de traiter les alertes
- Barre d'état latérale: une barre qui permet de se connecter et de se déconnecter de files d'attente, de modifier votre état, de quitter iceBar for Web et quelques autres options d'utilisateur
- Paramètres: un bouton qui permet de modifier les paramètres d'iceBar for Web

Les sections qui suivent fournissent un aperçu de ces barres et des composants et des instructions sur la manière de les configurer pour satisfaire à vos besoins.

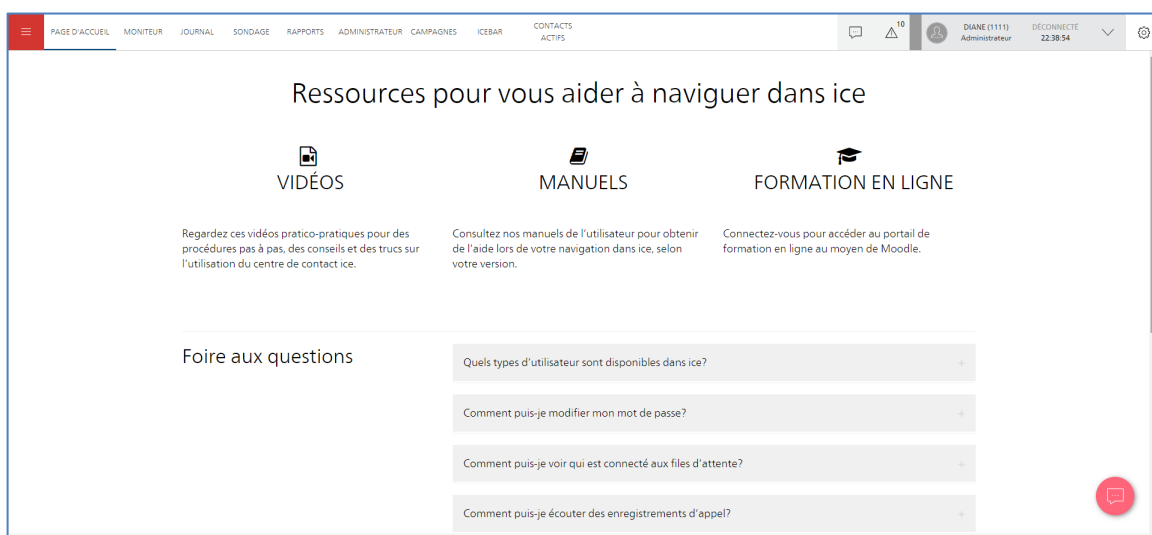
Le menu ice

Le menu ice est utilisé pour accéder à différents composants d'ice. Un clic sur le carré rouge vous permettra de basculer entre les différentes fonctions d'ice et de traitement de contacts dans iceBar for Web. Ces composants sont expliqués dans leurs manuels d'utilisateur respectifs.



Cliquez sur le nom d'un composant, pour ouvrir le composant correspondant de ice.

Sélectionner Page d'accueil ouvrira le centre d'aide de iceManager qui contient des vidéos, des guides et des manuels d'utilisateur pratico-pratiques, de la formation en ligne, et plus.



Sélectionner iceMonitor ouvrira iceMonitor dans votre navigateur. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceMonitor*.

Sélectionner iceJournal ouvrira iceJournal dans votre navigateur. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Sélectionner iceReporting vous présente deux boutons:

Sélectionnez Ouvrir les rapports pour accéder à iceReporting dans un nouvel onglet. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceReporting*.

Sélectionner iceBar vous présente l'écran suivant:



Sélectionnez Télécharger pour télécharger l'application de client lourd iceBar.

Note: Certains de ces composants d'ice peuvent ne pas être disponibles, selon la configuration de votre centre de contact. Également, certains des téléchargements, comme le téléchargement du client lourd iceBar, peuvent ne pas être disponibles selon la configuration.

Barre info contact

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

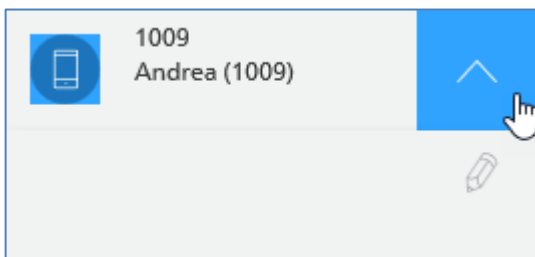
Contrairement au téléphone traditionnel, toutefois, cette barre peut également afficher :

- l'adresse et le nom de l'expéditeur d'un courriel en file d'attente
- l'information sur la file d'attente d'où provient le contact
- Le numéro que l'appelant a composé ou l'adresse courriel à laquelle un courriel a été envoyé
- l'information propre à l'appelant, comme un numéro de compte ou de fiche
- **Note:** La configuration de l'application ou l'entrée de l'utilisateur est requise avant que l'information n'apparaisse dans ce champ.

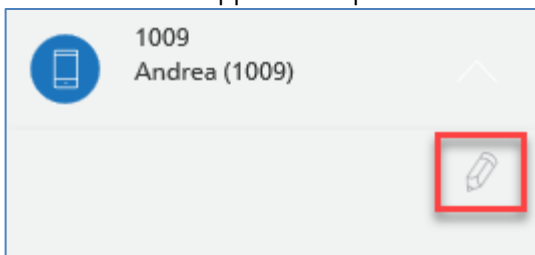
Lorsqu'un contact est acheminé vers votre poste de travail ou si vous faites un appel sortant, la barre info contact est remplacée par de l'information sur l'appelant.



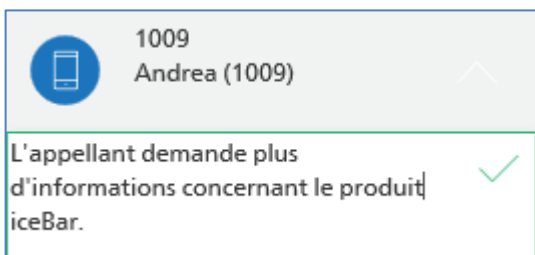
Il est possible d'ajouter des notes dans la section Données de l'utilisateur de la barre Info contact. Pour ce faire, cliquez d'abord sur le menu défilant dans la barre.



La section Notes apparaît. Cliquez sur l'icône du crayon pour ajouter des notes.



Vous pouvez maintenant ajouter des notes au sujet de l'appel. Pour sauvegarder les notes que vous avez écrites, cliquez sur l'icône de crochet dans le coin de la boîte de texte. Les notes seront sauvegardées et pourront être consultés dans l'historique de contacts.



Le tableau ci-dessous décrit chacun des champs affichés dans la barre Info contact:

Information contenue dans la barre Info contact	
Information	Description
< Nom source >	Affiche le nom de l'expéditeur du contact. Ce peut être le nom transmis par la compagnie de téléphone, le nom d'un utilisateur ou le nom de l'expéditeur d'un courriel. Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de CIIKO.
< Adresse source >	Affiche le numéro de téléphone d'un appelant, l'ID d'utilisateur de l'appelant ou l'adresse courriel de l'expéditeur.

Information contenue dans la barre Info contact	
Information	Description
	Dans l'exemple ci-dessus, il s'agit de sip:cliko@qa.compute...
< Nom cible >	Affiche le nom long de la file d'attente d'origine du contact (le nom long est configuré dans iceAdministrator). Si le contact entrant est direct, votre nom d'utilisateur s'affiche dans ce champ. Dans l'exemple ci-dessus, le nom cible est affiché comme "Appels"
< ID cible >	Affiche l'ID de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, votre ID d'utilisateur s'affiche dans ce champ. Dans l'exemple ci-dessus, l'ID cible est 6000.
< Données d'utilisateur >	Le champ « Données d'utilisateur » est conçu pour afficher de l'information propre à un contact, comme un numéro de compte. L'information qui s'affiche automatiquement dans le champ «Données d'utilisateur» est rassemblée au fur et à mesure que le contact se déplace dans l'application et transite par iceBar for Web lorsque le contact vous est transmis. Ce champ vous permet également d'entrer de l'information correspondant à l'appelant ou de modifier des données affichées dans le champ (p. ex. vous pouvez corriger le numéro de compte dans le champ avant de transférer le contact à un autre utilisateur).Les instructions sur la manière d'ajouter des notes à cette section sont décrites ci-dessus.

Note:

- L'administrateur ice peut configurer l'en-tête « Données d'utilisateur ». Par exemple, il peut être modifié pour « Numéro de compte ». Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- L'information du contact source ne peut être affichée que si l'enregistrement automatique des numéros (EAN) est activé sur les lignes de téléphone entrantes et si l'information est transmise à ice. Par exemple, ice ne peut afficher un numéro d'appelant si l'appelant a bloqué son numéro.

Écran Fonctions de contact

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



La barre d'outils contient dix boutons pour le traitement: répondre, libérer l'appel, mettre en garde, consultation, annuler la consultation, conférence, transfert, codes d'objet d'appel (COA), codes de résolution de courriel et FAP.

Si vous utilisez le icePhone, vous voyez les boutons du icePhone près de l'écran de Fonctions de contact.



Pour de plus amples renseignements sur les boutons du icePhone, reportez-vous au Chapitre 4: icePhone.

La disponibilité des boutons de l'écran Fonctions de contact dépend de votre état actuel et du type de contact que vous traitez. Par exemple, si vous ne traitez pas de contact, le bouton *Mettre en garde* n'est pas disponible. L'illustration qui suit montre que le bouton *Mettre en garde* est grisé lorsque qu'il est indisponible.











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













Lorsqu'un utilisateur traite un appel, un clavardage web ou un courriel, les boutons comme Répondre, Libérer l'appel, Mettre en garde, Consultation, Transfert et Conférence apparaissent dans l'onglet Contact. Certains peuvent être désactivés selon le type de contact.




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

Sommaire de la barre des boutons			
Bouton	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Appel	Un appel est présenté.	Répondre à un appel qui est présenté à votre poste de travail si votre téléphone est décroché	62
 Libérer	En contact.	Mettre fin au contact en cours.	69
 Mettre en garde	En appel.	Mettre un appel en garde. L'appelant entend de la musique lorsque l'appel est mis en garde.	67
 Consultation	En appel	Consulter un tiers lorsque vous êtes en appel.	74

Sommaire de la barre des boutons			
Bouton	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Annuler la consultation	En consultation ou en conférence.	Terminer avec le tiers et retourner à votre appel source pendant que vous êtes en consultation OU terminer avec le tiers et rester en ligne avec votre appel source pendant que vous êtes en conférence. Ceci n'apparaît que lorsque vous êtes en consultation.	75
 Conférence	En consultation ou en appel.	Débuter un appel conférence avec votre appel source pendant que vous consultez OU démarrer une consultation pendant que vous êtes en appel.	46
 Transfert	En appel.	Transférer un appel à un autre utilisateur, à une file d'attente ou à un numéro externe.	70
 COA	En appel.	Marquer un appel d'un code d'objet d'appel.	92

Sommaire de la barre des boutons			
Bouton	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Code de résolution de courriel	En courriel.	Attacher un code de résolution au courriel que vous traitez présentement. Également utilisé pour créer de nouveaux codes de résolution.	84
 Ajouter participant	En appel.	Ajouter un (des) participant(s) pour permettre une conférence multipartite.	79
 Liste des participants à la conférence	En appel.	Voir tous les participants actifs dans la conférence	81
 FAP	Peu importe l'état.	Gérer les contacts durant le traitement multi-contacts.	124
 Demander nouveau contact	En état multi-contacts	Demander de recevoir un nouveau contact durant le traitement multi-contacts.	119

Sommaire de la barre des boutons			
Bouton	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Écoute discrète	Connecté	Démarrer l'écoute discrète d'un utilisateur ou vous aviser qu'un superviseur ou un administrateur vous écoute discrètement.	115
 Encadrer	Connecté	Démarrer l'encadrement d'un utilisateur ou vous aviser qu'un superviseur ou un administrateur vous encadre activement.	117
 Historique de contacts	L'application est ouverte.	Voir l'historique de contacts de l'utilisateur.	110
 Élever	L'utilisateur est en appel ou en MI.	Créer une conférence multipartite distincte, pour le partage d'application et la vidéo.	81
 Touche discrétion	En appel.	Couper le son de votre microphone.	68

Sommaire de la barre des boutons			
Bouton	Disponible lorsque...	Utilisez le bouton pour...	Page
 Appeler	Connecté	Faire un appel à un autre utilisateur ou à un numéro externe.	64
 Statistiques de file d'attente	L'application est ouverte.	Voir les statistiques de file d'attente.	81
 Messagerie textuelle rapide	L'application est ouverte.	Envoyer un message textuel rapide à un autre utilisateur.	111

Pour plus d'information sur le bouton, vous pouvez également faire passer le pointeur au-dessus du bouton et lire l'infobulle qui apparaît.



Note: Les boutons Appeler, Écoute discrète et Encadrer sont désactivés lorsque vous êtes déconnecté.



Messagerie textuelle rapide et alertes


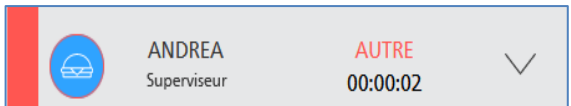

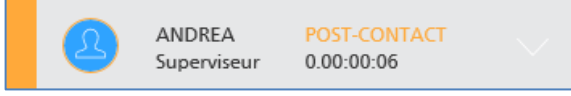
Le bouton de notification Messagerie textuelle rapide est utilisé pour indiquer qu'un message textuel rapide d'un autre utilisateur ice a été reçu. Pour plus d'information sur l'utilisation du bouton de messageries textuelle rapide, reportez-vous à la page 108.



Le bouton de notification d'alertes est utilisé pour indiquer qu'un seuil est atteint. Pour plus d'information sur les alertes et sur la configuration d'alertes, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

La barre d'état latérale

La barre d'état latérale est une représentation visuelle de l'état de l'utilisateur. Lorsqu'un utilisateur est connecté, la barre latérale est rouge ou verte selon l'état actuel de l'utilisateur.

Sommaire de la barre d'état latérale		
Affichage de la barre latérale	Description	Page
 ANDREA Superviseur PRÊT 0.00:00:00	Prêt: l'utilisateur est prêt à recevoir des contacts	33
 ANDREA Superviseur AUTRE 00:00:02	Pas prêt: l'utilisateur n'est pas prêt à recevoir des contacts	34
 ANDREA Superviseur EN APPEL 0.00:13:46	En cours de contact : l'utilisateur parle présentement à un contact	60
 ANDREA Superviseur POST-CONTACT 0.00:00:06	Post contact : l'utilisateur a complété un appel mais n'est pas encore prêt à recevoir le prochain	

La barre d'état latérale vous donne accès aux options additionnelles suivantes:

- Modifier son état: pour plus d'information, reportez-vous à la page 58.



- Se connecter/Déconnecter de files d'attente ou d'ice: pour plus d'information, reportez-vous à la page 5.



- Faire un appel: pour plus d'information, reportez-vous à la page 64.



- Historique de contacts: pour plus d'information, reportez-vous à la page 110.



- Messagerie textuelle rapide: pour plus d'information, reportez-vous à la page 108.

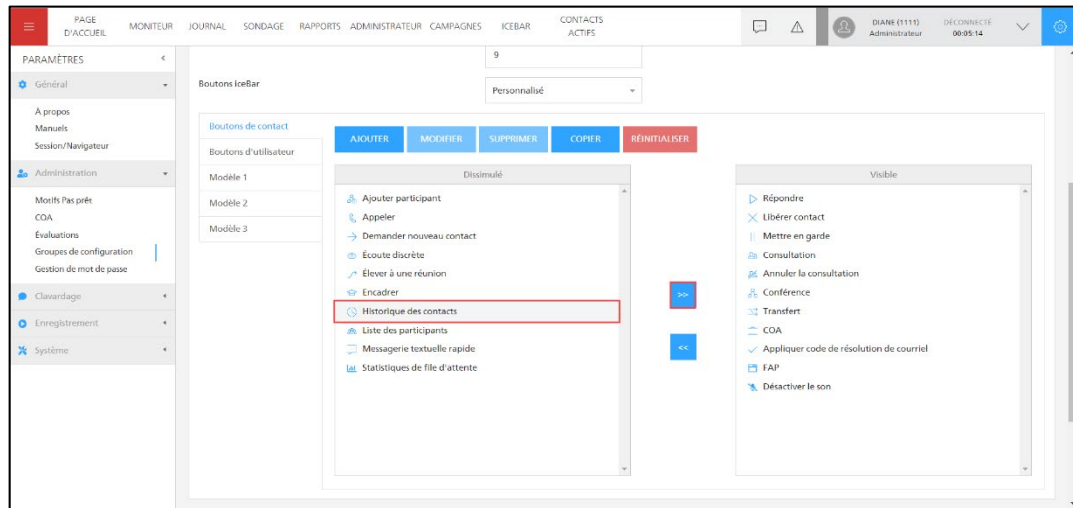


- Quitter: pour plus d'information, reportez-vous à la page 16.

Paramètres de la barre d'outils iceBar for Web

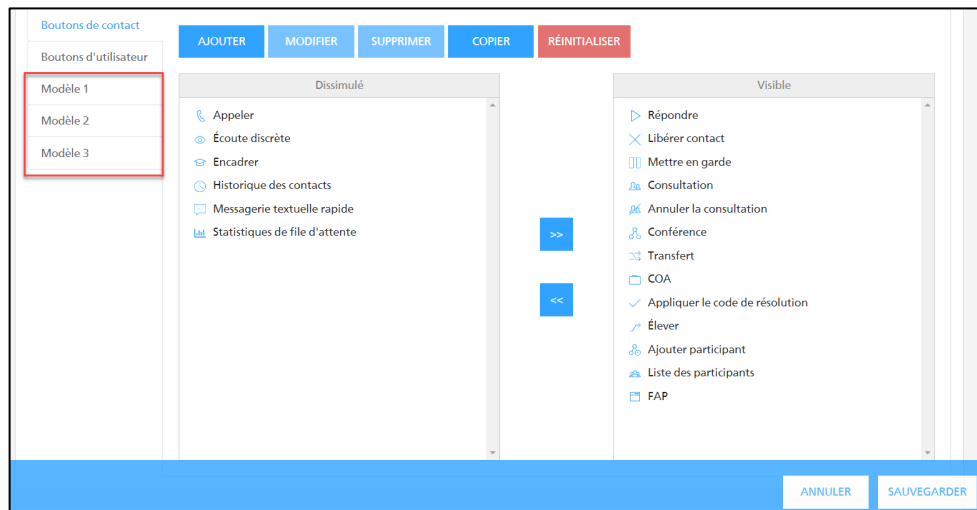
Les paramètres d'iceBar for Web vous permettent de configurer les boutons qui apparaissent dans la barre d'outils d'iceBar for Web.

Des boutons peuvent être ajoutés ou supprimés de la barre d'outils iceBar, il suffit de mettre en surbrillance l'écran que vous désirez configurer et de le déplacer entre les écrans visible et dissimulé à l'aide des flèches disponibles.



Les modèles 1, 2 et 3 peuvent être utilisés pour créer et pour sauvegarder les mises en page alternatives.

Note: À partir de la version 11.2.3, les boutons Élever à une réunion, Ajouter participant et Liste des participants sont par défaut dans la boîte Dissimulé.



Pour plus d'information sur la configuration des boutons iceBar, consultez le Manuel de l'utilisateur *iceManager*.



Chapitre 3: File d'attente personnelle

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

Voici des exemples de contacts directs placés dans la FAP :

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

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

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

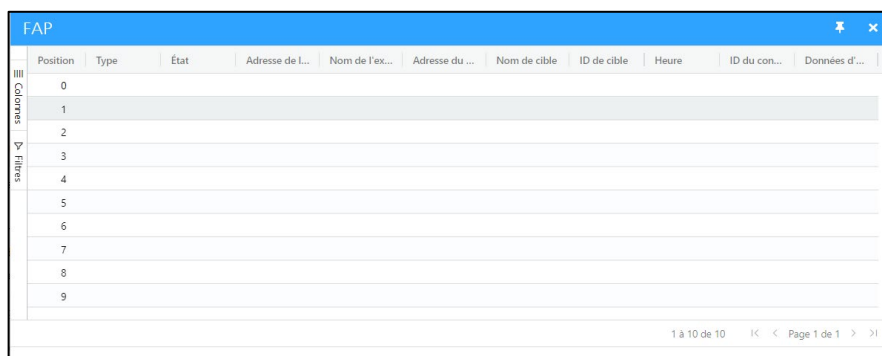
Exemple:

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

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

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

Cliquez sur le bouton *FAP* pour ouvrir la fenêtre de la FAP.



Position	Type	État	Adresse de L...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du con...	Données d'...
0										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

1 à 10 de 10 | Page 1 de 1

Les rubriques qui suivent présentent :

- l'information affichée dans votre FAP ;

- la configuration de la fenêtre ;
- les directives de traitement des contacts dans votre FAP.

Avertissement :

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

Note:

- Les appels auxquels vous avez répondu dans la FAP sont soumis aux seuils de dépassement de la FAP qui peuvent être activés dans iceAdministrator pour l'utilisateur. Habituellement, ce type de dépassement achemine les appelants vers votre boîte vocale après avoir attendu un nombre donné de secondes dans votre FAP. Toutefois, cette configuration ne s'applique pas à tous les centres de contacts. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des utilisateurs, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les seuils de dépassement de la FAP ne touchent aucun contact que vous avez mis en attente dans votre FAP ; ces contacts attendent donc dans votre FAP jusqu'à ce qu'ils soient traités ou que l'appelant raccroche.
- L'option Mettre en attente dans la fenêtre de la FAP est désactivée lorsque vous effectuez de l'écoute discrète ou que vous encadrez un contact.
- Lorsqu'un contact est à la position 0 de votre FAP, les boutons Appeler, Démarrer MI, Démarrer SMS et Démarrer courriel sont inactifs.

Comprendre la FAP

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

Position	Type	État	Adresse de l...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du con...	Données d'...
0										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

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

Colonnes de la FAP	
Colonne	Description
Position	Indique la ligne ou la position du contact dans votre FAP.
Type	Indique le type de contact. Pour de plus amples renseignements sur les types de contacts qui peuvent attendre dans votre FAP, consultez le tableau qui suit.
État	L'état de l'utilisateur par rapport au contact.
Adresse source	Affiche le numéro de téléphone de l'appelant ou le courriel de l'expéditeur, si disponible. Autrement, il affiche « Pas d'ID de l'appelant ». Pour les appels sortants, le champ affiche votre ID d'utilisateur.
Nom source	Affiche le nom de l'appelant ou le nom de l'expéditeur du courriel, si disponible. Autrement, il affiche « Pas d'ID de l'appelant ». Pour les appels sortants, le champ affiche votre nom.
Adresse cible	Affiche le numéro composé par l'appelant ou l'adresse courriel du destinataire. Pour les appels sortants, le champ affiche le numéro que vous avez composé.
Nom cible	Affiche le nom long de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact entrant est direct, ce champ affiche votre nom. Pour les appels sortants, le champ affiche « Externe ».

Colonnes de la FAP	
Colonne	Description
ID cible	Affiche l'ID de 4 chiffres de la file d'attente d'origine du contact. Si le contact est direct, le champ affiche votre ID d'utilisateur. Pour les appels sortants, le champ est vide.
Durée	Affiche le nombre de secondes que le contact est dans la position active de la FAP. Affiche dans le format suivant : HH :MM:SS.
ID du contact	Un numéro unique attribué par ice au contact.
Données d'utilisateur	Affiche les données entrées par l'utilisateur ou associées au contact dans l'arborescence. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur ce champ et choisissez « Établir les données d'utilisateur » pour entrer ou modifier les données, puis appuyez sur la touche <i>Entrée</i> de votre clavier d'ordinateur. Pour de plus amples renseignements sur les données, reportez-vous à la page 23.

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

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

Note:

- Un appelant mis en attente dans la FAP entend de la musique jusqu'à ce que vous preniez l'appel ou que l'appelant raccroche. Les appels en attente ne sont pas soumis aux seuils de débordement de la FAP.
- Les appelants entendent de la musique dans votre FAP si leur appel a été répondu par un autre utilisateur et vous a été transféré. Ces types d'appels sont soumis aux seuils de débordement de la FAP.

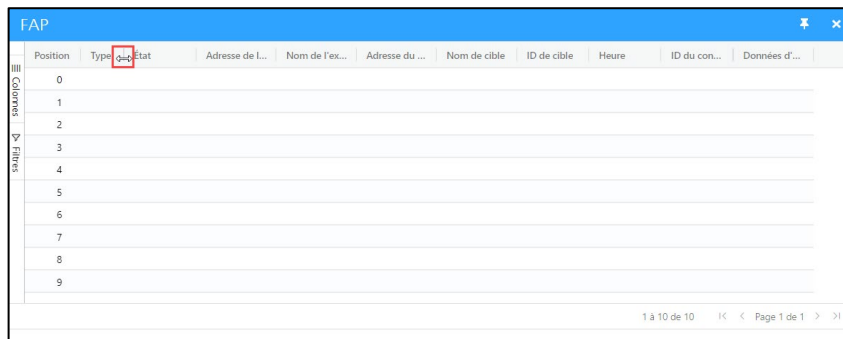
Le tableau qui suit présente les types de contact que vous pouvez voir dans la fenêtre de FAP

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

Configuration de la fenêtre de FAP

La fenêtre de FAP dispose de certains paramètres configurables qui vous permettent de la personnaliser selon vos préférences. Les sections qui suivent fournissent plus de détails sur ces paramètres configurables.

Au besoin, chaque colonne peut également être reformatée pour afficher l'information. Dans l'exemple ci-dessous, la colonne 'Type' a été reformatée.



Position	Type	Etat	Adresse de L...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du con...	Données d'...
0										
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

1 à 10 de 10 | Page 1 de 1

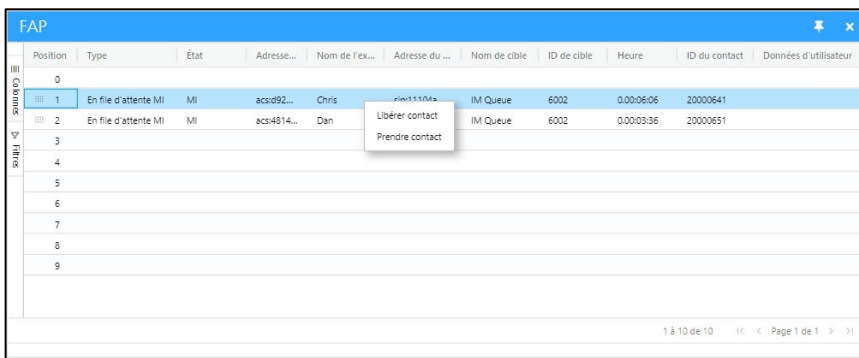
Traitement d'un contact actif à partir de la fenêtre de FAP

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

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

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

Un menu s'affiche.



2. Cliquez sur l'option appropriée du menu et suivez les étapes nécessaires. Par exemple, pour mettre l'appel en attente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur « Mettre en attente ».

Note:

- Ce menu s'applique uniquement à un appel actif (l'appel en position 0).
- Le bouton Mettre contact en attente est désactivé pour votre appel actif dans l'application (c. à d. l'appel à la position 0).



Chapitre 4: icePhone

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

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

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

Le icePhone

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



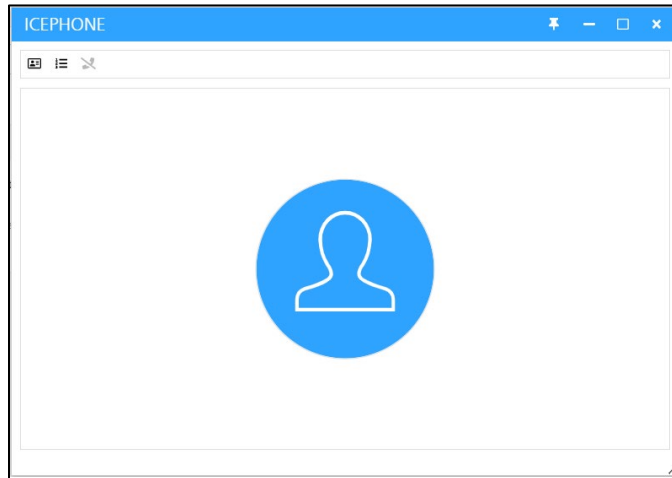
Note: Les boutons du icePhone ne sont disponibles que si la boîte à cocher 'Utiliser icePhone' est activée dans votre profil d'utilisateur.

Les boutons du icePhone

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

Afficher icePhone

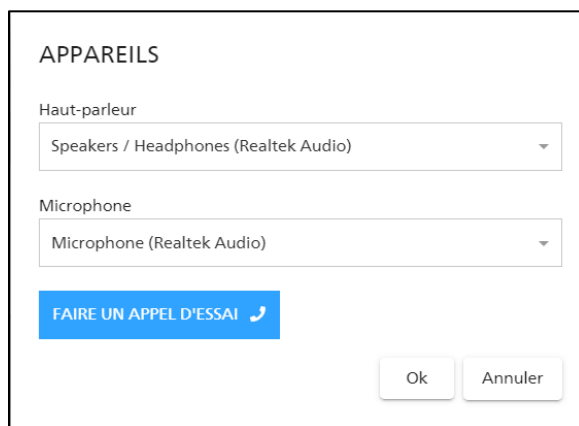
Le bouton *Afficher icePhone* ouvre le client icePhone. Si vous traitez présentement un contact, la fenêtre du icePhone est remplie et contient l'information du contact et vous permet de traiter le contact à l'aide des boutons situés dans la partie supérieure de la fenêtre et des boutons de votre barre d'outils.



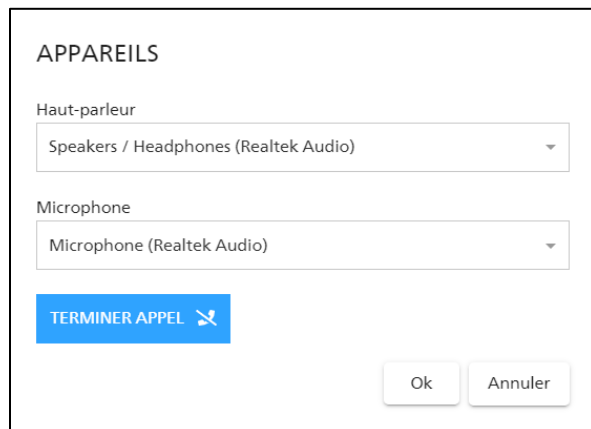
Note: Fermer la fenêtre du icePhone ne libère pas votre contact. Pour libérer votre contact, cliquez sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* ou sur le bouton *Libérer* de votre barre d'outils iceBar.

Appareils

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



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



Cliquez sur le bouton *Terminer appel* pour mettre fin à l'appel d'essai.
Pour fermer la fenêtre Appareils, cliquez sur Ok pour sauvegarder vos modifications ou sur Annuler pour quitter.

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

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

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



Pour de plus amples renseignements sur le mode raccroché et le mode décroché, reportez-vous à la page 2.

Note:

- La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être activée afin de pouvoir utiliser les boutons du icePhone.
- Si la fonction de classe de service *Libérer la ligne ice de l'utilisateur entre les appels* est activée, le bouton n'est disponible que comme bouton *Mettre fin au*

mode décroché. Il n'est disponible que lorsque vous traitez un contact et lors d'un clic sur ce bouton, il vous place en mode raccroché et libère le contact.

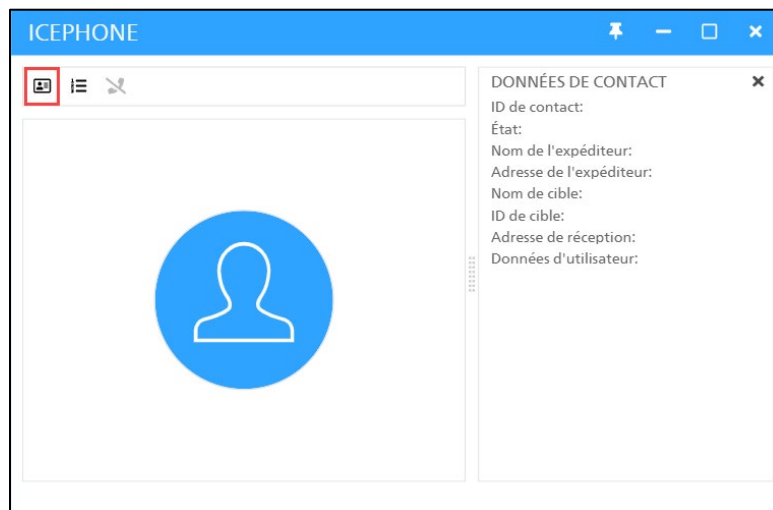
icePhone pour la voix

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

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

Données de contact

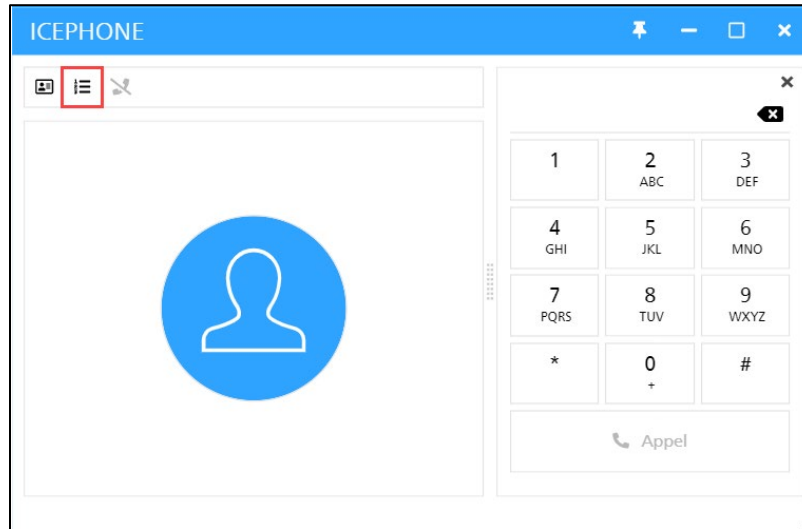
Le bouton *Données de contact* affiche l'information sur votre contact incluant l'ID de contact, l'état, le nom et l'adresse source, le nom et l'ID cible, l'adresse cible et les données d'utilisateur.



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

Clavier téléphonique

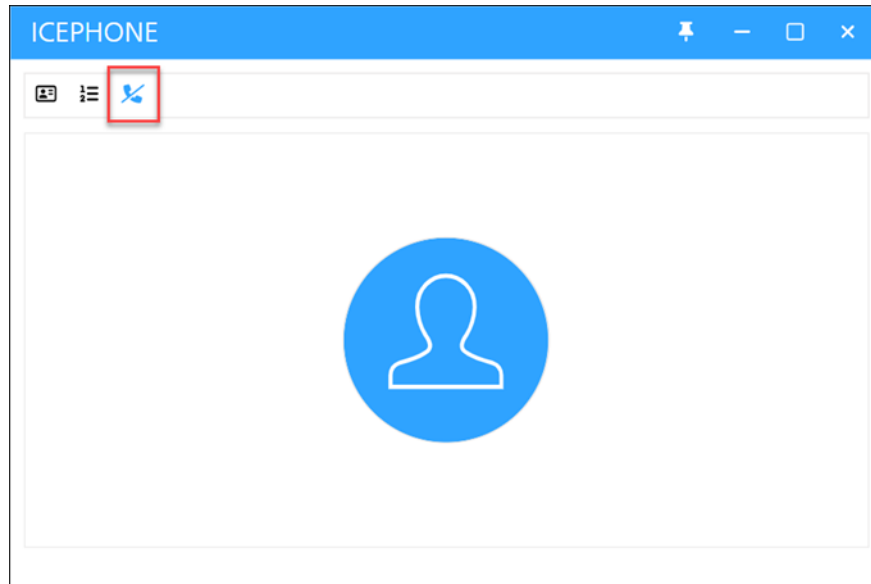
Le bouton *Clavier téléphonique* ouvre le clavier du icePhone. Vous pouvez composer un numéro et cliquer sur le bouton Appeler au bas du clavier téléphonique.



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

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

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

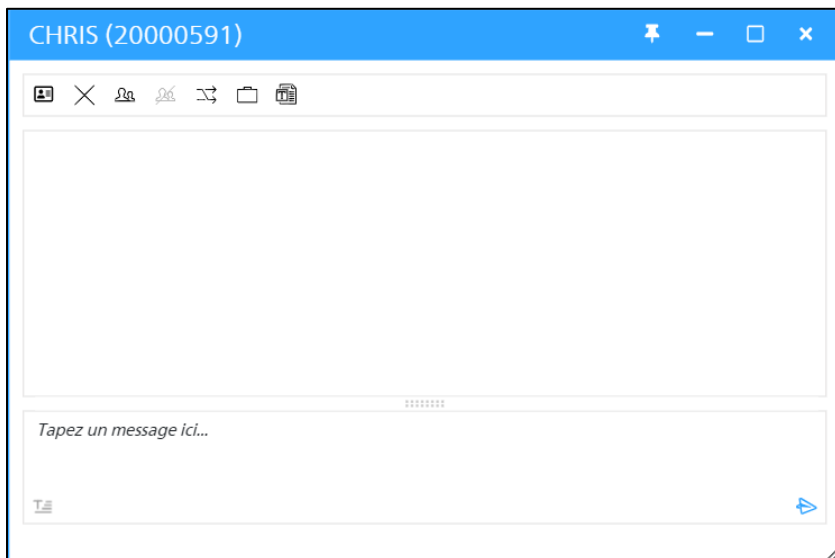


Pour fermer cet onglet, cliquez de nouveau sur le bouton ou cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit de l'écran.

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

Le icePhone pour les clavardages

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



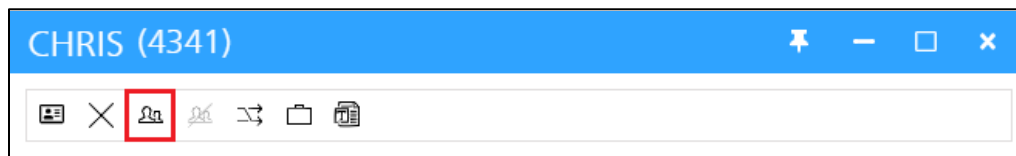
La rubrique qui suit décrit les boutons additionnels du icePhone disponibles durant le traitement d'un clavardage.

Note:

- La configuration de votre profil doit permettre le traitement de MI pour pouvoir utiliser les boutons du icePhone pour le clavardage.
- Les boutons du icePhone disponibles pour les clavardages incluent Consultation, Annuler la consultation, Transfert, COA et Réponses toutes prêtes. Ces boutons sont toujours accessibles de votre barre d'outils iceBar et peuvent être utilisés en alternative.
- Vous pouvez toujours utiliser les boutons mentionnés à la rubrique Le icePhone pour la voix à la page 44.

Consultation

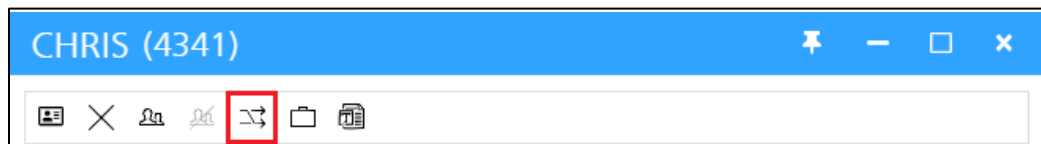
Il peut arriver que vous désiriez consulter un tiers durant le traitement d'un MI. Vous avez peut-être besoin d'aide avec un client ou vous aimeriez confirmer quelque chose avec un superviseur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Consultation.



Pour de plus amples renseignements sur le bouton Consultation/Annuler la consultation, reportez-vous à la page 77.

Transfert

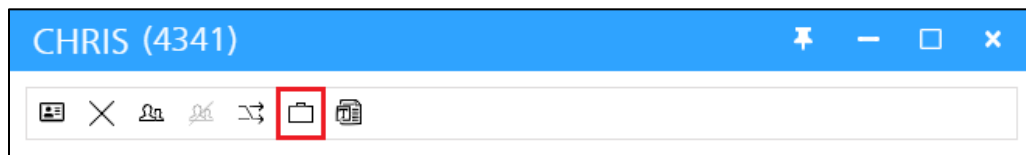
Il peut arriver que vous désiriez transférer un MI à une autre file d'attente ou à un autre utilisateur. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton Transfert.



Pour de plus amples renseignements sur le bouton Transfert, reportez-vous à la page 70.

COA (Codes d'objet d'appel)

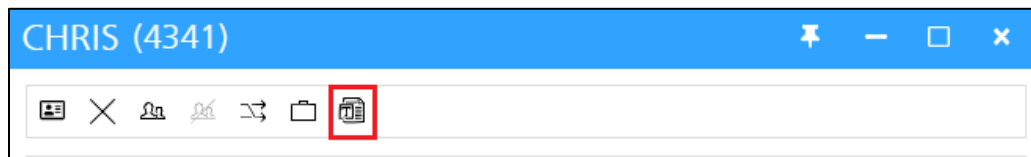
On peut vous demander d'étiqueter les contacts d'un ou de plusieurs codes d'objet d'appel. Les codes sont une manière de catégoriser le contact, selon la nature du contact. Pour ce faire, vous pouvez utiliser le bouton COA.



Pour de plus amples renseignements sur les codes COA, reportez-vous à la page 105.

Réponses toutes prêtes

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



Pour de plus amples renseignements sur la configuration des Réponses toutes prêtes, reportez-vous à la page 94.

Pièces jointes aux contacts

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



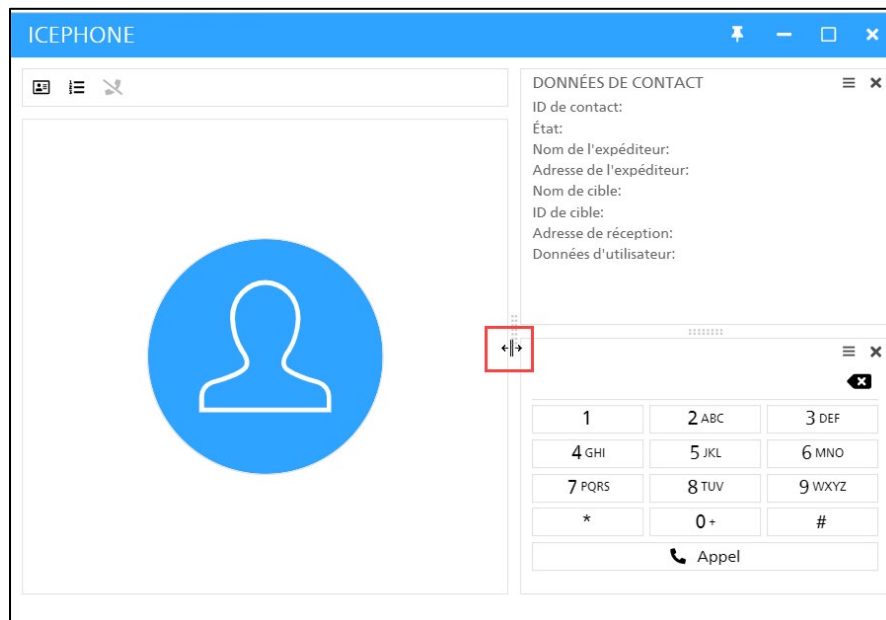
Pour de plus amples renseignements, s.v.p. reportez-vous à Utilisation des pièces jointes aux contacts à la page 98

Configuration du icePhone

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

Redimensionner les onglets

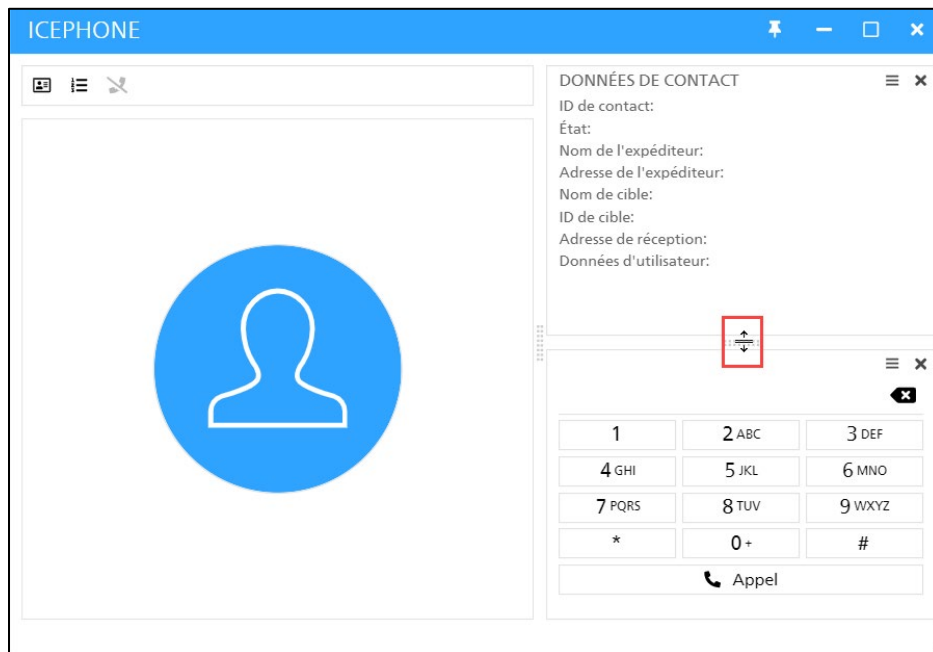
Pour redimensionner un onglet, vous pouvez cliquer sur les côtés de l'onglet et les glisser à la taille désirée.



La taille des onglets s'accroîtra ou décroîtra.

Réordonner les onglets

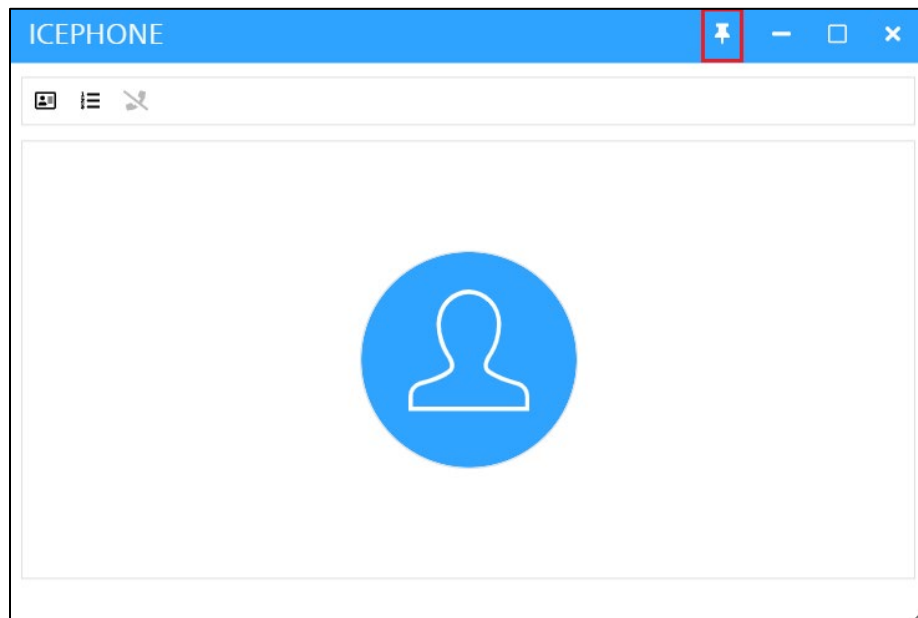
Pour Réordonner un onglet, cliquez sur l'icône hamburger dans le coin supérieur droit de l'onglet et glissez l'onglet à votre emplacement préféré.



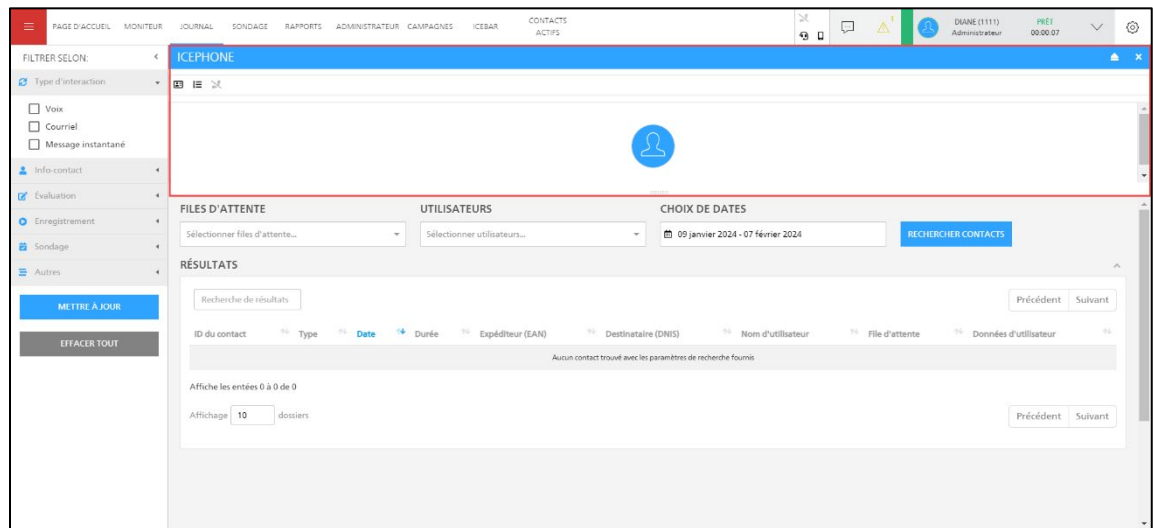
Les onglets peuvent être réordonnés soit vers le haut ou vers le bas.

Ancrer les onglets

Pour ancrer la fenêtre du client icePhone sur votre page iceManager, cliquez sur le bouton *Ancrer* dans le coin supérieur droit de l'onglet.



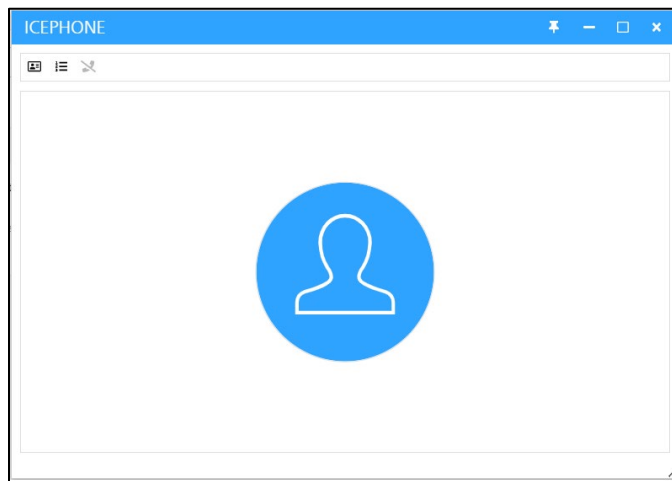
La fenêtre du client icePhone est ancrée dans la partie supérieure de la page et demeure ouverte lorsque que vous naviguez vers d'autres pages dans iceManager.



Pour désancrer le client icePhone, cliquez sur le bouton *Désancrer* dans le coin supérieur droit de l'onglet.



Le client icePhone s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.



Pour fermer la fenêtre du client icePhone, cliquez sur le x dans le coin supérieur droit de l'onglet.





Chapitre 5: Traitement des contacts

Ce chapitre présente une description générale de l'accès aux différentes fonctionnalités d'iceBar for Web pour le traitement des contacts. Certaines fonctionnalités présentées dans ce manuel peuvent ne pas être disponibles avec votre configuration d'iceBar for Web.

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

États Prêt, Pas prêt, Post-contact, En contact

Une fois connecté, iceBar for Web vous met automatiquement en état Prêt ou Pas prêt, selon la configuration du profil d'utilisateur. Lorsque vous cliquez sur votre profil d'utilisateur, le menu défilant vous permet de basculer entre les états Prêt et Pas prêt:

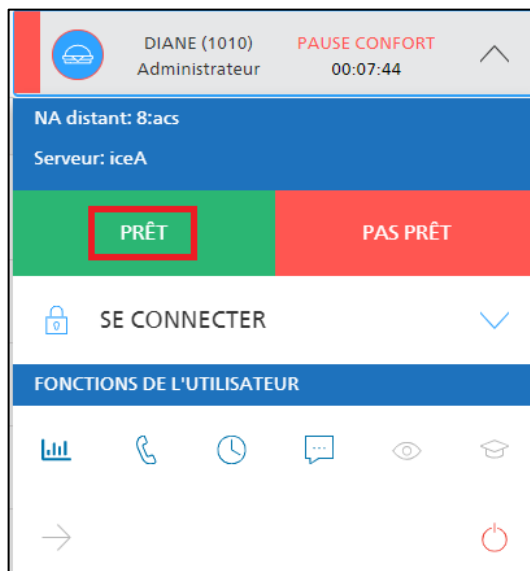
- Lorsque vous êtes en état Prêt, la *barre latérale* affiche un arrière-plan vert et vous devez être prêt à traiter un contact en attente. Vous pouvez vous placer en état Pas prêt, même lorsque vous êtes en appel, en cliquant sur la *barre latérale* et en sélectionnant un motif Pas prêt.
- Lorsque vous êtes en état Pas prêt, la barre latérale affiche un arrière-plan rouge. Dans cet état, vous ne pouvez pas recevoir d'appel en file d'attente.

Prêt

Pour basculer de l'état Pas prêt à l'état Prêt, cliquez d'abord sur la flèche défilante du côté droit de la barre d'état latérale. La liste défilante des options de profil apparaît.



Sélectionnez le bouton Prêt pour basculer à l'état Prêt.



Pas prêt

Pour basculer de l'état Prêt à l'état Pas prêt, cliquez d'abord sur la flèche défilante à droite de la barre d'état latérale. La liste défilante des options de profil apparaît.



Sélectionnez le bouton Pas prêt pour agrandir la liste de Motifs Pas prêt.



La liste de motifs Pas prêt apparaît. Vous devez sélectionner un motif Pas prêt pour basculer votre état.



Note : Les options de Motifs Pas prêt qui ont été configurées pour votre centre de contact peuvent paraître différentes de celles présentées ici.



Lorsque vous avez sélectionné un motif Pas prêt, ce motif sera affiché dans votre barre d'état latérale. Dans ce cas, "Lunch" a été sélectionné.

Note: Les utilisateurs qui possèdent le niveau d'accès Chef d'équipe ou plus élevé peuvent modifier les motifs Pas prêt dans iceAdministrator. Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

Post-contact

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



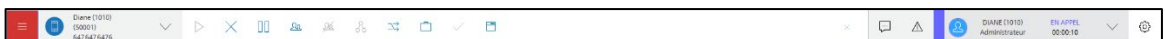
- La barre latérale est ambré - lorsqu'elle apparaît, elle indique que l'utilisateur est actuellement en état Post-contact.
- Le temps de post-contact est calculé séparément du temps Pas prêt dans les rapports.
- Le post-contact peut être chronométré pour assurer que les utilisateurs ne reviennent pas à l'état Prêt tant qu'ils n'ont pas cliqué sur leurs profils d'utilisateurs dans la barre d'outils d'iceBar for Web.
- Le temps de post-contact après un appel de la file d'attente est associé à la file d'attente d'où provient l'appel. Donc le temps de post-contact pour les appels qui ont été transférés est calculé pour la file d'attente d'origine.
- Post-contact n'est une option que lorsque l'administrateur ice active cette fonctionnalité.

Une fois en état Post-contact, après avoir terminé un appel, vous pouvez vous placer en état Prêt ou Pas prêt. Sélectionnez simplement le profil de l'utilisateur dans la barre d'outils iceBar for Web, puis sélectionnez Prêt ou Pas prêt du menu défilant.

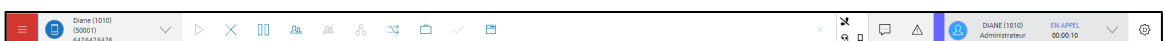
Note: Si un Post-contact chronométré a été défini dans iceAdministrator, vous êtes en état Pas prêt sélectionné dès que le temps est écoulé. Si le Post-contact est illimité, vous êtes immédiatement en état Pas prêt sélectionné. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des post-contacts, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

En Contact

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



Si vous utilisez le icePhone, les boutons du icePhone sont disponibles lorsque vous traitez un contact.



Note: La barre latérale demeure bleue pour toute la durée du contact, toutefois, la durée d'état changera selon les boutons de gestion de contact sur lesquels vous cliquez.

Appel

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

- La barre latérale devient bleue et l'état change et affiche "En appel".
- La durée d'appel est pistée.

Un onglet contenant les boutons spécifiques au type de contact apparaît pour représenter l'interaction.

L'onglet affiche le nom de l'appelant, de même que le numéro de téléphone ou l'adresse SIP d'où il/elle appelle. Si le nom de l'appelant n'est pas fourni, le numéro de téléphone ou l'adresse SIP sera affiché.

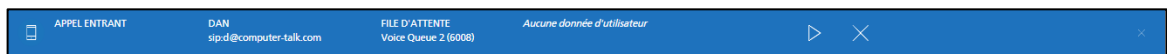
Réception d'un appel





Dans les instructions qui suivent on assume que vous êtes en état Prêt, que vous portez un micro casque et que votre téléphone ice est décroché (avec une connexion voix à ice).

Réponse à un appel

Si vous êtes en mode décroché (avec une connexion voix à ice), iceBar for Web émet un bip dans votre micro casque pour indiquer qu'un appel vous est présenté. Vous verrez la superposition de texte suivante dans votre barre d'outils iceBar for Web:



Dans le coin supérieur gauche, vous verrez le nom de l'appelant et l'adresse ou le numéro de téléphone. Au centre, vous verrez de quelle file d'attente et de quelle ID de file d'attente provient le contact. Finalement, vous verrez les boutons Répondre  et Libérer l'appel . Pour répondre à l'appel, sélectionnez le bouton Répondre. Pour ignorer l'appel, sélectionnez le bouton Libérer l'appel.

Si vous utilisez le icePhone, vous devez utiliser le bouton Répondre de la barre d'outils ou le bouton Répondre de l'écran de notification de iceBar pour répondre à l'appel.

Note:

- Le bouton *Répondre* n'est disponible que lorsque vous recevez un appel.
- Si votre téléphone est raccroché lorsque vous recevez un appel, votre téléphone sonne pour indiquer que vous recevez un appel. Vous n'avez pas à cliquer sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar en prenant le combiné. Vous êtes automatiquement connecté à l'appelant.
- Si vous êtes en mode raccroché lorsque l'appel vous est présenté et que vous utilisez un téléphone logiciel, vous voyez l'écran de notification de Microsoft Teams ou de Skype Entreprise dans le coin inférieur droit de votre écran. Pour vous connecter à l'appel, vous devez également répondre à l'appel de l'écran de notification de Microsoft Teams ou de Skype Entreprise.
- Si le icePhone est configuré pour l'utilisateur, la fenêtre du icePhone ne s'ouvre pas automatiquement après qu'il a cliqué sur le bouton *Répondre* de la barre d'outils iceBar for Web. Vous pouvez utiliser les boutons de l'écran de Fonctions de contact pour traiter votre contact. Si vous devez ouvrir la fenêtre du icePhone, cliquez sur le bouton *Afficher icePhone pour le contact sélectionné* de votre barre d'outils iceBar for Web.

Réponse à un appel sans le bouton Répondre

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

Avertissement:

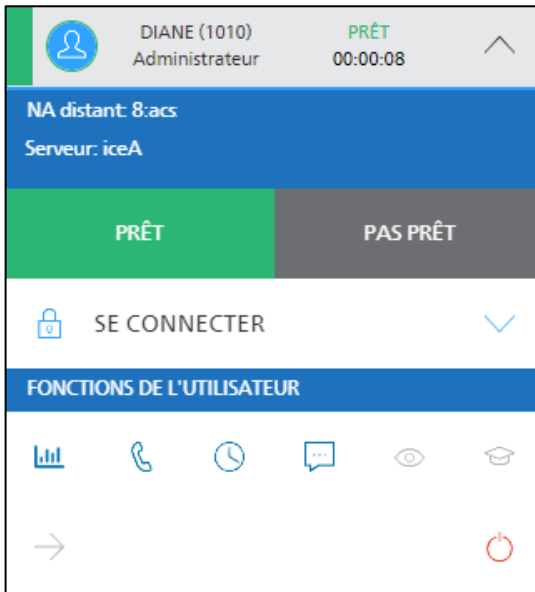
- Il est fortement recommandé de porter un micro casque et de garder le poste téléphonique décroché pour utiliser cette fonctionnalité.
- Dans ce cas, il est très important de vous placer en état Pas prêt avant d'enlever votre micro-casque. Autrement, les appels en file d'attente peuvent être transmis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

Appel



Pour faire un appel:

1. Cliquez sur la barre d'état latérale. le menu défilant apparaît.



2. Sélectionnez le bouton Appeler dans le coin inférieur gauche du menu défilant. La liste défilante Appeler apparaît en dessous.



3. À partir d'ici, deux options s'offrent à vous: Vous pouvez choisir l'utilisateur que vous désirez appeler. Si l'utilisateur n'apparaît pas dans la liste ou n'est pas un utilisateur d'ice, la seconde option consiste à entrer le numéro que vous désirez composer.

Note:

- Vous pouvez également utiliser l'Historique de contacts pour initier un appel. Pour plus d'information, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.
- Si vous démarrez un appel et que votre téléphone ice est raccroché, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez à l'appel, vous êtes connecté au numéro que vous avez composé.
- Vous pouvez également double-cliquer sur le nom de l'utilisateur de la liste pour faire l'appel immédiatement.

Appel à l'aide du icePhone

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

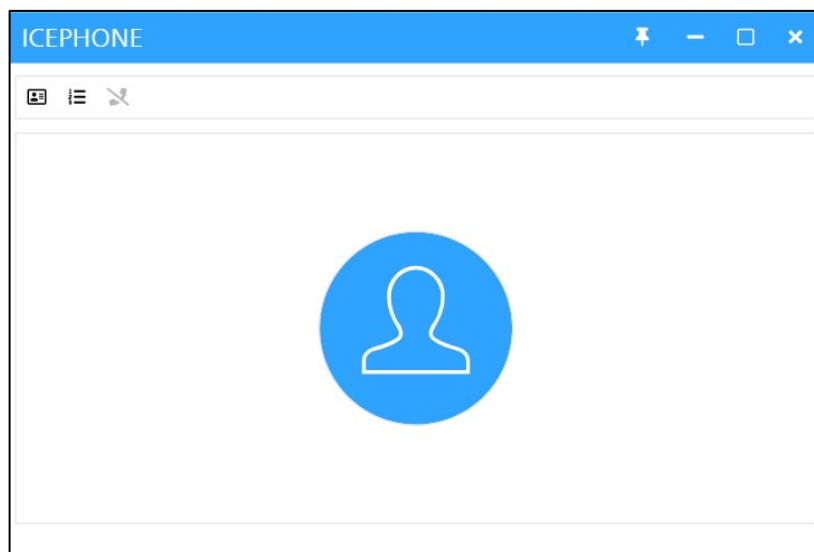
Note: La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être activée pour votre profil pour vous permettre d'utiliser le icePhone.

Vous n'aurez pas accès au répertoire d'utilisateurs de ice ou accès à l'onglet 365 si vous utilisez le clavier téléphonique pour appeler.

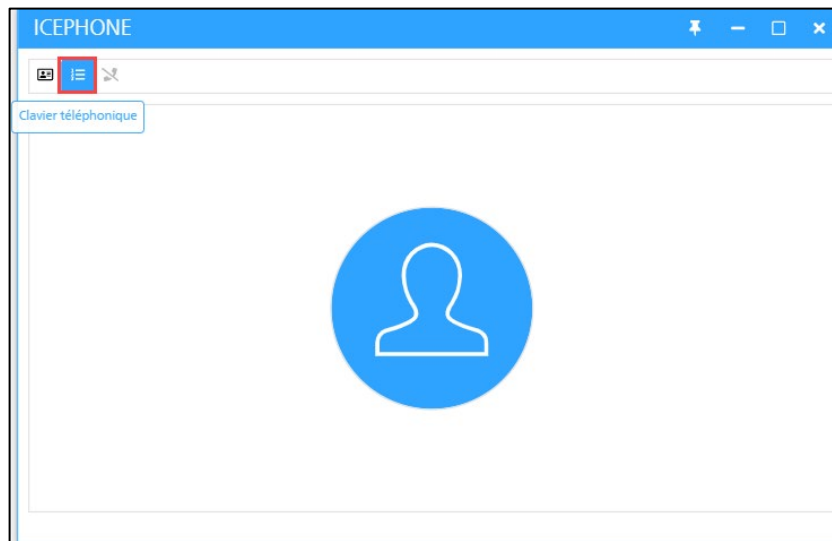
Pour faire un appel à l'aide du clavier téléphonique du icePhone :

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

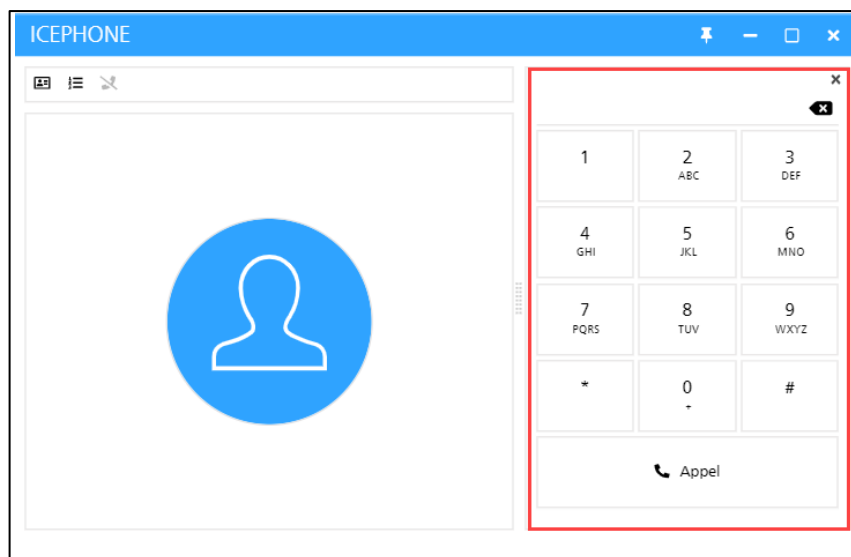
La fenêtre du icePhone s'ouvre.



2. Cliquez sur le bouton *Clavier téléphonique*.



L'onglet Clavier téléphonique s'ouvre.



3. Entrez le numéro que vous désirez appeler sur les touches du clavier téléphonique.
Cliquez sur le bouton *Appeler*.



Mise en garde d'un appel

Le bouton *Mettre en garde* est disponible lorsque vous êtes en appel. Pour mettre votre appel en garde, cliquez sur le bouton *Mettre en garde* de la barre d'outils d'iceBar for Web.

Lorsque vous placez un appel en garde, un double-bip se fait entendre dans votre micro casque, comme rappel, approximativement toutes les dix secondes. L'appelant entend de la musique pendant la garde. Votre état dans la barre d'état latérale changera pour refléter "Appel en garde".



Pour récupérer un appel en garde, appuyez de nouveau sur le bouton *Mettre en garde*. Vous êtes connecté à l'appelant et le champ 'État' change pour indiquer que vous êtes de nouveau en appel.

Touche discrétion



La *Touche discrétion* est disponible lorsque vous traitez un appel. Pour couper le son de votre microphone afin que l'appelant n'entende pas votre voix, cliquez sur le bouton *Touche discrétion* de la barre d'outils iceBar. Lorsque la Touche discrétion est activée, le bouton devient bleu et passe à *Réactiver le son*.

Appuyez sur le bouton *Réactiver le son* pour annuler la touche discrétion et que l'appelant puisse vous entendre de nouveau.



Libération d'un appel

Pour terminer un appel, vous pouvez cliquer sur le bouton *Libérer l'appel* pour vous déconnecter. Vous noterez que lorsque l'appelant raccroche, l'appel est automatiquement terminé après quelques secondes. Toutefois, utiliser le bouton *Libérer l'appel* est une méthode plus rapide. Le bouton *Libérer l'appel* est également utilisé avec la fonctionnalité « Consultation » d'iceBar for Web. Pour plus d'information, reportez-vous à la page 74.

Libération d'un appel à partir du icePhone

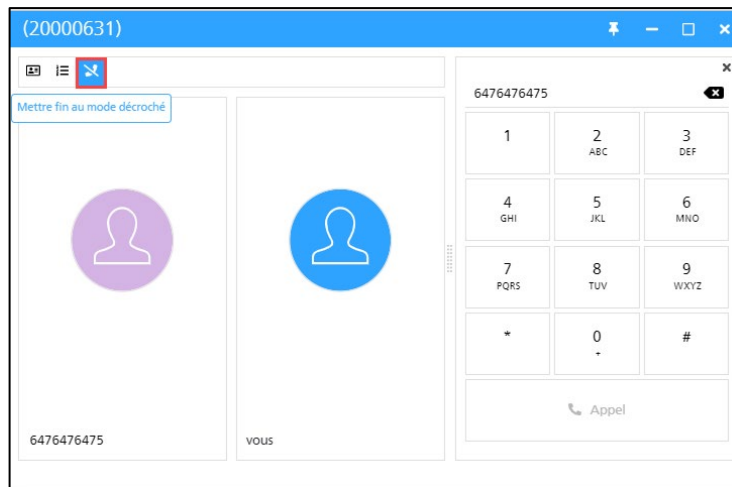
Vous pouvez également libérer un appel à partir du icePhone.



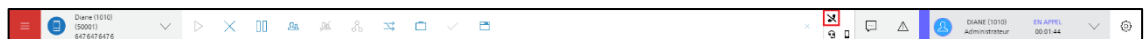
Note: La boîte à cocher 'Utiliser icePhone' doit être activée pour votre profil pour vous permettre d'utiliser les boutons du icePhone.

Pour libérer un appel à partir du icePhone:

1. Cliquez sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* du client icePhone pour libérer le contact et revenir au mode raccroché.



Vous pouvez également cliquer sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* de la barre d'outils iceBar.



La fenêtre du icePhone demeure ouverte après avoir cliqué sur le bouton *Mettre fin au mode décroché*.

Note: Fermer la fenêtre du icePhone ne libère pas le contact. Vous devez utiliser les boutons *Libérer* ou *Mettre fin au mode décroché* pour mettre fin à l'appel.



Transfert d'un appel ou d'un MI

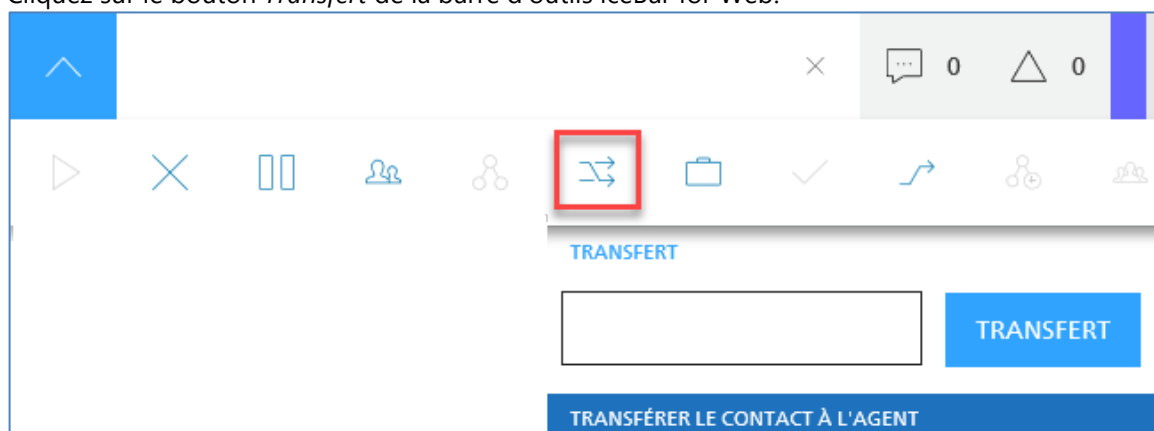
Le bouton *Transfert* est disponible lorsque vous êtes en appel, en MI ou en état Courriel. Ce bouton vous permet d'effectuer un **transfert sans annonce** à une autre destination, ce qui signifie que vous n'avez pas la possibilité de parler au tiers avant qu'il ne reçoive le contact que vous lui transférez. Si vous désirez effectuer un **transfert avec annonce**, ce qui signifie que vous parlerez avec le tiers avant de lui transférer l'appelant original, reportez-vous à la page 74.

Lorsque vous êtes en appel, qu'un appelant est en garde ou lorsque vous traitez un MI, vous pouvez utiliser le bouton *Transfert* de la barre d'outils iceBar for Web pour transférer l'appelant vers une autre destination:

Note: Le bouton Transfert n'est pas disponible lorsque vous êtes en état En consultation ou En conférence.


Pour transférer un appelant:

1. Cliquez sur le bouton *Transfert* de la barre d'outils iceBar for Web.



2. Le menu défilant ci-dessus apparaît. À partir d'ici, vous avez deux options. La première option consiste à entrer l'ID de l'utilisateur à qui vous désirez transférer l'appel. Vous pouvez également sélectionner l'utilisateur à partir de la liste sous la boîte de dialogue. Dans la saisie

d'écran ci-dessus, cliquer sur "ANDREA 1001 " entrerait l'ID d'utilisateur correspondant dans la boîte de dialogue.

Nom ▲	ID	État
 Andrea	1001	Prêt

3. Une fois l'ID d'utilisateur entré dans la boîte de dialogue, cliquez simplement sur le bouton Transfert pour transférer l'appel à l'utilisateur sélectionné.

Le participant original est immédiatement transféré et vous êtes maintenant libre pour traiter un autre contact.

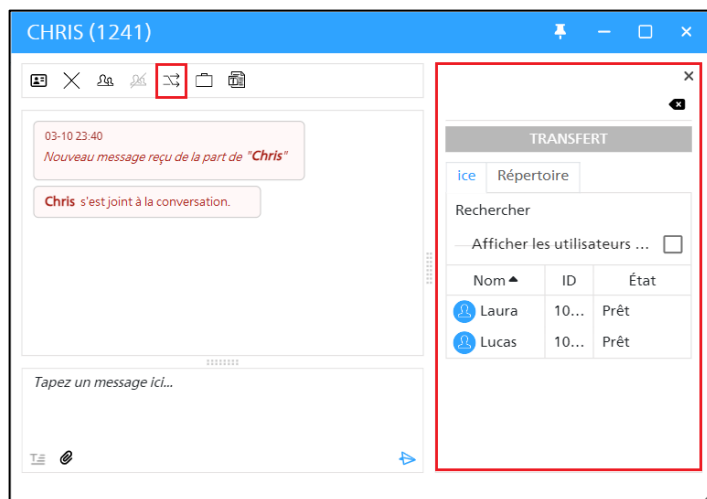
Note : Vous pouvez également double-cliquer sur le nom de l'utilisateur de la liste pour transférer l'appel.

Transfert d'un MI à l'aide du icePhone

Vous pouvez également utiliser le bouton Transfert avec les contacts clavardages du icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Transfert de la fenêtre du client de clavardage icePhone.

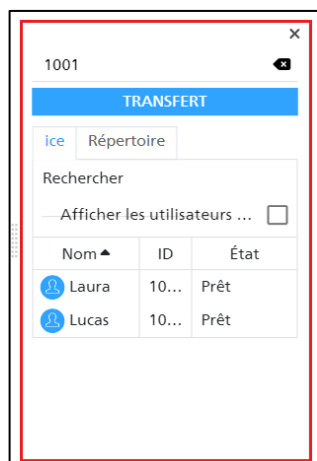
Pour transférer un MI:

1. Cliquez sur le bouton Transfert du icePhone durant l'état En MI.



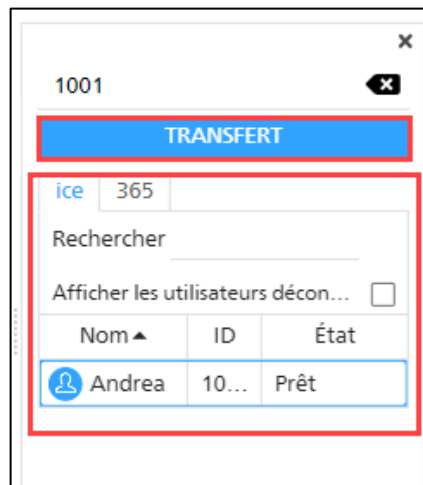
L'onglet transfert s'ouvre du côté droit.

- Entrez l'ID de file d'attente, l'ID d'utilisateur ou l'adresse SIP à qui vous désirez transférer le MI. Vous pouvez également utiliser le répertoire ice sous le bouton Transfert pour voir la liste des utilisateurs et leur disponibilité.



Seuls les utilisateurs désignés pour traiter des MI et pour lesquels des adresses MI sont configurées apparaissent dans cette liste. Cliquez sur l'utilisateur de la liste pour remplir la boîte de dialogue de l'ID d'utilisateur.

Pour voir une liste de tous les utilisateurs configurés pour votre centre de contact, activez la boîte à cocher 'Afficher les utilisateurs déconnectés'.



3. Cliquez sur Transfert.

Le MI est transféré à la destination que vous avez entrée. Vous passez à l'état Post-contact ou Prêt pour traiter le prochain contact.



Consultation

Le bouton *Consultation* est utilisé comme le bouton *Transfert* et permet de transférer un appel à un tiers. Toutefois, contrairement à la fonctionnalité « Transfert », la consultation permet de parler à (ou de consulter) la personne à qui vous transférez l'appel ou le MI.

Dans le cas d'appels, pendant que vous consultez le tiers, l'appelant original ne peut entendre votre conversation, mais entend la musique en attente. Dans le cas de messages instantanés, pendant que vous consultez le tiers, le clavardage original entre l'agent et le contact est affiché au tiers et les messages échangés entre le tiers et l'agent ne sont pas visibles au contact.

Pour débiter un appel de consultation:

1. Cliquez sur le bouton *Consultation* dans la barre d'outils iceBar for Web.
2. La liste défilante *Consultation* apparaît. À partir d'ici, vous avez deux options pour débiter une consultation. La première consiste à entrer l'ID d'utilisateur de la personne que vous désirez consulter dans la boîte de dialogue. Vous pouvez également sélectionner un utilisateur dans la liste sous la boîte de dialogue. Dans la saisie d'écran ci-dessus, la liste affiche "Andrea 1001." Avec cette option, la sélection de l'utilisateur de la liste entre automatiquement l'ID d'utilisateur dans la boîte de dialogue.

SÉLECTIONNER L'AGENT À CONSULTER		
Nom ▲	ID	État
Andrea	1001	Prêt

3. Après avoir entré l'ID d'utilisateur d'une des manières mentionnées ci-haut, cliquez simplement sur le bouton *Consultation* pour débiter la consultation.

Lorsque vous cliquez sur le bouton *Consultation*, l'appelant entend la musique en attente d'ice tandis que vous êtes connecté au numéro entré.

Note : Vous pouvez également double-cliquer sur le nom de l'utilisateur dans la liste pour démarrer une *Consultation*.

Une fois la consultation démarrée, vous pouvez utiliser les boutons suivants:

- Libérer l'appel

- Annuler la consultation
- Conférence
- Consultation

Le bouton que vous utiliserez dépend du résultat de la consultation. La fonctionnalité de ces boutons, en relation avec le bouton *Consultation*, est présentée dans la rubrique qui suit.



Consultation et libération

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Libérer l'appel* après avoir démarré une consultation:

Vous appelez la personne que vous désirez consulter.

Dans le cas d'appels, vous pouvez parler librement tandis que votre appelant écoute de la musique. Si vous décidez de transférer votre appelant à la personne consultée, cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* de la barre d'outils d'iceBar for Web. Le participant original et le consultant sont maintenant connectés et vous êtes libre de traiter un nouveau contact. Pour compléter le transfert, vous pouvez également raccrocher le combiné de votre poste téléphonique traditionnel.

Dans le cas de MI, vous pouvez clavarder librement avec le tiers pendant que le contact original attend. Si vous décidez de transférer le contact au consultant, cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* dans la barre d'outils iceBar for Web. Le contact original et le tiers sont maintenant connectés et vous êtes libre pour traiter un autre contact. Vous pouvez également fermer la boîte de MI pour compléter le transfert.



Consultation et annulation

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Annuler la consultation* après avoir démarré une consultation:

Si vous ne pouvez pas joindre la personne que vous désirez consulter (par ex. vous êtes transféré à sa boîte vocale ou la personne est trop occupée pour prendre l'appel ou le MI ou encore vous ne voulez pas transférer l'appel à cette personne dès le départ), vous pouvez déconnecter le tiers et retourner à votre appel en cliquant sur le bouton *Annuler la consultation*.



Consultation et conférence

- a. Voyez l'exemple suivant d'utilisation du bouton *Conférence* après avoir démarré une consultation:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Dans le cas d'un appel, après lui avoir parlé, vous décidez que l'appelant devrait se joindre à la conversation. Cliquez sur le bouton *Conférence* pour avoir une conversation tripartite. Si vous cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* au cours de l'appel conférence, les autres parties restent connectées, mais vous êtes libre de traiter un nouveau contact.

Dans le cas d'un MI, après avoir clavardé avec le consultant, vous décidez que le contact original devrait se joindre à la conversation. Cliquez sur le bouton *Conférence* pour avoir une conversation tripartite. Si vous cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* au cours de l'appel conférence, les autres parties restent connectées, mais vous êtes libre de traiter un nouveau contact.

- b. Voyez le scénario suivant où vous utilisez le bouton Consultation et le bouton Conférence:

Vous joignez la personne que vous désirez consulter vous décidez que l'appelant devrait se joindre à la conversation.

Dans le cas d'un appel, vous pouvez vouloir parler d'un sujet spécifique avec le participant original. Pour ce faire, vous cliquez de nouveau sur le bouton *Conférence* pour mettre fin à la conférence. Ceci placera la personne que vous consultez en garde.

Dans le cas d'un MI, Vous pouvez vouloir parler d'un sujet spécifique avec le participant original. Pour ce faire, vous cliquez de nouveau sur le bouton Conférence pour mettre fin à la conférence.

Avertissement: Si vous annulez la consultation à ce point, la personne actuellement en contact avec l'utilisateur (dans ce cas, ce serait l'appelant original) est abandonnée.



Consultation et consultation

Voici des exemples d'utilisation du bouton *Consultation* après avoir démarré la consultation :

Vous joignez la personne que vous désirez consulter.

Dans le cas d'un appel, après avoir parlé à la personne consultée, vous décidez de parler à votre contact original pendant que le consultant est en garde. Cliquez sur le bouton *Consultation* pour basculer entre le contact original et le consultant. Si vous cliquez sur le bouton *Libérer l'appel* en parlant à une partie, les deux parties sont connectées (le contact original et le consultant), et vous êtes libre de traiter un autre contact.

Dans le cas d'un MI, après lui avoir échangé par MI avec la personne consultée, vous décidez d'envoyer un MI à votre contact original pendant que le consultant est en garde. Cliquez sur le bouton *Consultation* pour basculer entre le contact original et le consultant. Si vous cliquez

sur le bouton *Libérer l'appel* en parlant à une partie, les deux parties sont connectées (le contact original et le consultant), et vous êtes libre de traiter un autre contact.

Note :

- Le bouton consultation sera désactivé pour un utilisateur qui possède la classe de service Permettre traitement multi-contacts pendant que l'utilisateur consulte durant un MI.
- Lorsqu'une consultation est démarrée, le bouton Libérer devient actif et les boutons Consultation, Annuler consultation et Conférence sont inactifs.

Consultation à l'aide du icePhone

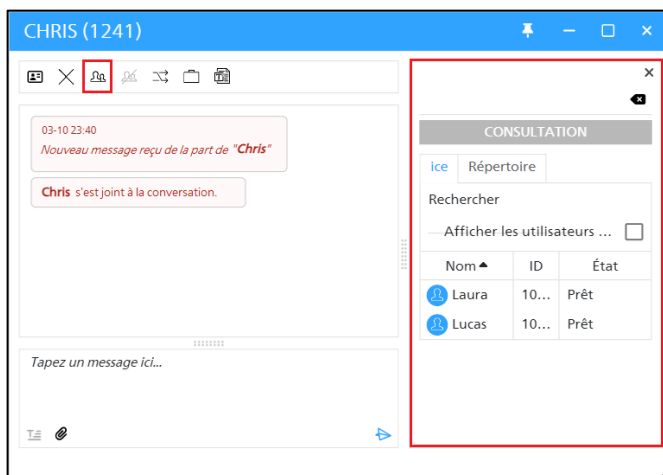
Vous pouvez également utiliser le bouton Consultation du icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Consultation de la fenêtre du client icePhone.

Pour démarrer une consultation:

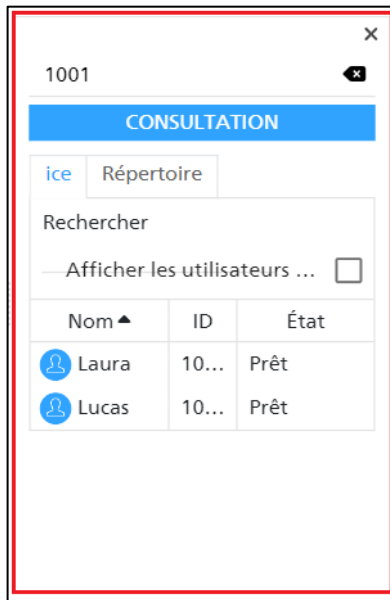
1. Cliquez sur le bouton *Consultation* du icePhone durant l'état En MI.



L'onglet Consultation s'ouvre du côté droit.



2. Entrez l'ID de file d'attente, l'ID d'utilisateur ou l'adresse SIP que vous désirez consulter. Vous pouvez également utiliser le répertoire ice sous le bouton Consultation pour voir une liste des utilisateurs et leur disponibilité.



Cliquez sur l'utilisateur de la liste pour remplir la boîte de dialogue ID d'utilisateur.

Pour voir une liste de tous les utilisateurs configurés pour votre centre de contact, activez la boîte à cocher 'Afficher les utilisateurs déconnectés'.

3. Cliquez sur le bouton *Consultation* pour consulter l'utilisateur sélectionné.

Durant la consultation, le bouton Annuler la consultation est disponible. Lorsque vous êtes prêt à revenir à votre appelant, cliquez sur Annuler la consultation.





Conférence multipartite

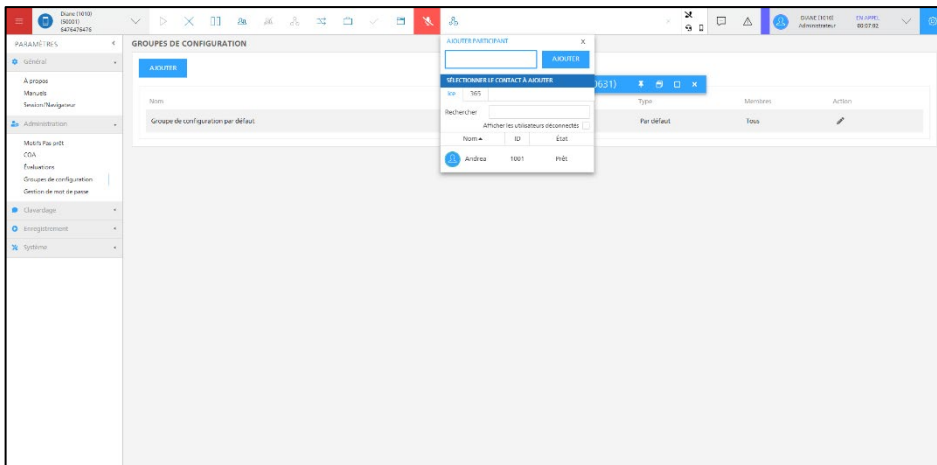
Le bouton Conférence multipartite vous permet d'ajouter plusieurs participants à un appel. Ce bouton est disponible lorsque vous traitez un appel qui inclut au moins un autre participant.

Ce bouton fonctionne lorsque vous traitez un appel ou que vous participez à une conférence.

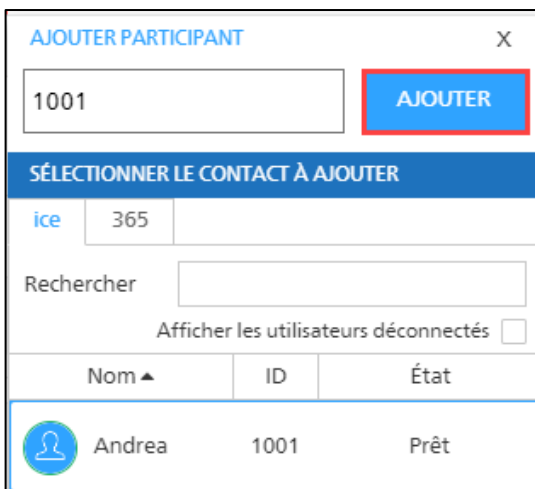
Pour démarrer un appel multipartite :

1. Tout d'abord, vous devez traiter un appel avec au moins un autre participant.
2. Cliquez sur le bouton *Ajouter participant* de la barre d'outils iceBar for Web.

La boîte de dialogue 'Ajouter participant' apparaît.



3. Entrez le numéro de téléphone ou l'adresse sip de l'utilisateur que vous désirez inviter.
4. Cliquez sur *Ajouter* pour composer le numéro entré.

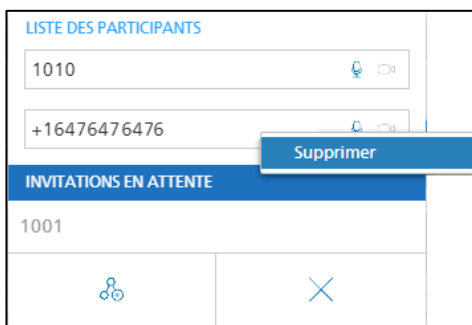


Note : Vous pouvez également double-cliquer sur le nom de l'utilisateur dans la liste pour immédiatement ajouter le participant à l'appel.

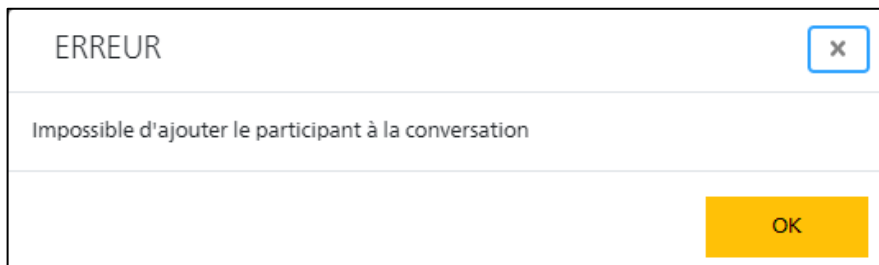
Lorsqu'une conférence multipartite est démarrée, l'état des utilisateurs change pour indiquer *En réunion* et la Liste des participants à la conférence s'ouvre pour afficher tous les contacts qui participent à l'appel.



Dans la Liste des participants à la conférence, vous pourrez voir l'état audio et vidéo des participants. Un clic avec le bouton droit de la souris sur le nom du participant vous procurera l'option de supprimer le participant de la réunion.



Si iceBar for Web ne peut joindre le contact que vous avez entré, le message d'erreur ci-dessous apparaît.





Conférence

Le bouton *Consultation* peut être utilisé pour permettre une conversation tripartite. Lorsque le tiers est en ligne, vous pouvez cliquer sur le bouton *Conférence* pour débiter un appel conférence.

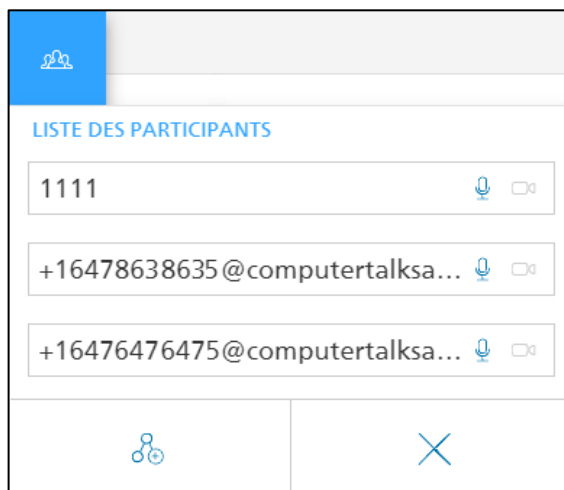


Liste des participants

Liste des participants à la conférence

Le bouton *Liste des participants à la conférence* est disponible lorsque vous participez à une conférence multipartite. La *Liste des participants à la conférence* affiche tous les participants à l'appel.

Lorsque vous démarrez une conférence multipartite, la *Liste des participants à la conférence* s'ouvre automatiquement. Si vous fermez la *Liste des participants à la conférence*, vous pouvez l'ouvrir en tout temps en cliquant sur le bouton *Liste des participants à la conférence*.



Les boutons au bas de la fenêtre *Liste des participants à la conférence* vous permettent d'inviter des participants additionnels à la réunion, de quitter la réunion ou terminer la réunion.

Statistiques de file d'attente



Les statistiques de file d'attente procurent de l'information en temps réel et historique sur l'activité d'une file d'attente pour la journée courante. Pour les ouvrir, cliquez sur le bouton *Statistiques de file d'attente* de la barre d'outils iceBar for Web. La fenêtre des statistiques de file d'attente vous présente l'information sur les contacts présentement en attente dans la file d'attente et les contacts qui ont été présentés aux files d'attente plus tôt dans la journée. Par défaut, les statistiques historiques sont réinitialisées tous les jours à minuit. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceBar for Desktop*.

STATISTIQUES DE FILE D'ATTENTE					
Propriété	6000	6002	6004	6008	6012
Nom	Voice Queue	IM Queue	E-mail Queue	Voice Queue 2	IM Queue 2
Nom abrégé de ...	Df6000	Df6002	Df6004	Df6008	Df6002
État	Jour	Jour	Jour	Jour	Jour
DMR cible	00:00:45	00:00:45	00:00:45	00:00:45	00:00:45
DMR cible2	00:01:00	00:01:00	00:01:00	00:01:00	00:01:00
Serveur	iceA	iceA	iceA	iceA	iceA
Contacts en file ...	0	0	0	0	0
Durée moy aba...	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:14	0.00:00:00
Moy traités	0.00:00:00	0.00:00:13	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00
Moy présentés	0.00:00:00	0.00:00:13	0.00:00:00	0.00:00:14	0.00:00:00
TAE	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:14	0.00:00:00
Plus ancien cont...	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00	0.00:00:00
Abandons	0	0	0	1	0
Présentés	0	1	0	1	0
Traités autre file	0	0	0	0	0

1 à 15 de 29 < < Page 1 de 2 > >|

Élever



Le bouton Élever vous permet d'élever un appel en cours à une conférence native de Skype Entreprise. Ceci retire ice de l'appel et place l'utilisateur en état Pas prêt. Ce bouton est disponible en tout temps lorsque vous traitez un appel. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, une nouvelle fenêtre de conversation Skype Entreprise apparaît et vous pouvez utiliser les boutons de partage d'application ou d'appel vidéo de Skype Entreprise. Durant un appel, le participant distant est automatiquement ajouté à la conversation.

Note : Les utilisateurs pour lesquels la classe de service Traitement multi-contacts est activée ne peuvent pas utiliser le bouton Élever.

Réception d'un courriel

Les utilisateurs peuvent recevoir des courriels en file d'attente ou directs d'ice. Un **contact en file d'attente** provient d'une file d'attente dans ice. Les utilisateurs reçoivent un contact de la file d'attente selon la durée de la période durant laquelle ils ont été inactifs (c. à d. depuis qu'ils ont reçu leur dernier contact d'une file d'attente), et/ou leurs compétences et les besoins de compétence des contacts en file d'attente.

Lorsqu'un utilisateur traite un courriel, il ou elle entre en état Courriel et ice n'achemine aucun contact additionnel à l'utilisateur. L'utilisateur demeure en état Courriel en cours jusqu'à ce qu'il ou elle entre en état Prêt ou Pas prêt.

Un **contact direct** est un contact qui ne provient pas d'une file d'attente. Pour les courriels, ceci se produit lorsqu'un courriel est acheminé à l'utilisateur qui a traité le message précédemment.

ice peut être configuré pour que les courriels et le contenu des médias sociaux envoyés à une adresse particulière soient mis en file d'attente afin d'être acheminés à un groupe pré établi d'utilisateurs. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen de support@widgets.ca. Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de courriel de soutien.

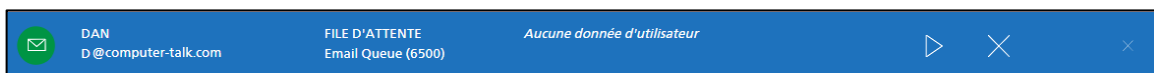
Cette fonctionnalité nécessite iceMail, un produit de la suite ice.

Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter des contacts au téléphone ou par courriel, ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux courriels ou des utilisateurs MI configurés pour ne traiter que des courriels et des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des courriels, vous êtes avisé d'un courriel entrant par la fenêtre contextuelle 'Courriel reçu' et la boîte de dialogue 'Courriel entrant'. Les champs affichés dans cette boîte de dialogue sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsque le courriel arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre micro-casque.

Note: Si vous avez la classe de service Réponse automatique aux courriels et aux MI, la fenêtre suivante vous sera présentée, cependant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre micro casque et le courriel vous sera immédiatement présenté.

Lors de la réception d'un courriel, la barre d'outils iceBar for Web devient bleue et des détails du contact apparaissent. Appuyez sur le bouton Répondre pour accepter le courriel.



Vous serez avisé d'un courriel entrant par la fenêtre 'Courriel reçu' comme présenté ci-dessous..

COURRIEL REÇU
×

Adresse de réception:	iceMail@computer-talk.com
Nom de l'expéditeur:	Dan
Adresse de l'expéditeur:	D@computer-talk.com
ID du groupe de courriel:	20001
Nom du groupe de courriel:	Default Name (1)
ID de cible:	6500
Nom de cible:	Email Queue
Heure de réception:	2023-06-21 12:01:57
Numéro de suivi:	1701
ID de l'utilisateur destinataire:	0

FERMER

Le tableau ci-dessous décrit les champs affichés dans la boîte de dialogue 'Courriel reçu' :

Courriel reçu	
Champ	Description
Adresse cible	L'adresse courriel à laquelle le courriel a été envoyé.
Nom de l'expéditeur	Le nom de l'expéditeur du courriel.
Adresse de l'expéditeur	L'adresse courriel de l'expéditeur du message.
ID du groupe de courriels	Un numéro d'ID associé au groupe de courriels créé par l'administrateur ice. .
Nom du groupe de courriels	Un nom associé au groupe de courriels créé par l'administrateur ice. .
ID de la file d'attente	L'ID à quatre chiffres de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé.

Courriel reçu	
Champ	Description
Nom de la file d'attente	Le nom de la file d'attente à laquelle le message a été acheminé. .
Heure de réception	L'heure à laquelle le message a été envoyé depuis ice à l'adresse courriel de l'utilisateur.
Numéro de suivi	Un numéro unique associé au fil de courriels, qui inclut le message original de l'expéditeur et toutes réponses subséquentes.
ID de l'utilisateur destinataire	L'ID d'utilisateur du dernier utilisateur qui a traité ce fil de courriels. L'application peut être configurée pour acheminer une réponse à l'utilisateur qui a précédemment traité le fil de courriel. Si l'utilisateur n'est pas connecté, le message peut être acheminé à la file d'attente.

Le courriel peut vous être présenté de deux manières:

- Le courriel provient de la file d'attente.
- Le courriel est une réponse de la part de l'expéditeur d'un courriel que vous avez traité précédemment.



Réception d'un courriel d'une file d'attente à laquelle vous êtes affecté(e)

Pour recevoir un courriel de la file d'attente, vous devez être en état Prêt. Lorsque vous recevez un courriel, la boîte de dialogue « Courriel reçu » s'affiche, et le bouton Prêt bascule et indique l'état Courriel.

Si vous avez la classe de service Réponse automatique à un courriel ou à un MI vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

Note: Si la mise en file d'attente de contenu des médias sociaux est activée pour votre centre de contact, vos agents recevront des messages dans leurs boîtes de réception de courriel et pourront répondre à ces messages en répondant au courriel.

Pour traiter le courriel:

1. Cliquez sur *Fermer* dans la fenêtre 'Courriel reçu'.

Note: Votre configuration peut exiger que vous cliquiez sur « Répondre » dans iceBar for Web pour accepter le courriel.

Notez que la barre latérale a changé et indique que vous êtes en état En contact et que l'état changera pour refléter que vous êtes en état Courriel.

2. Rendez-vous à votre client courriel (c. à d. Microsoft Outlook, Lotus Notes, etc.) et ouvrez le nouveau courriel qui se trouve dans votre boîte de réception.

L'objet contient le numéro de suivi ainsi que l'entête contenant l'objet du courriel (par ex. Warranty Claim[00000033-138D-000003E8]).

3. Lorsque vous avez répondu au courriel, cliquez sur le bouton Prêt pour vous retirer de l'état Courriel.

Note:

- Selon votre configuration, votre état peut être automatiquement basculé à Prêt après un délai prédéterminé.
- Assurez-vous de répondre au courriel qui vous a été acheminé dans ice et non pas directement à l'expéditeur. Si vous répondez directement à l'expéditeur, le courriel ne sera pas pisté dans ice..

Exemple: Pour répondre correctement à un courriel d'ice au moyen de Microsoft Outlook, cliquez sur le bouton *Répondre*, tapez votre réponse et envoyez le courriel. Votre réponse est acheminée à l'expéditeur dans ice et l'expéditeur verra l'adresse courriel "système" lorsqu'il recevra votre réponse, plutôt que votre adresse courriel. Votre réponse et toutes réponses subséquentes du client seront pistées dans ice.

- Il est possible de traiter plus d'un contact à la fois. Par exemple, vous pouvez vous placer en état Prêt tout en répondant à un courriel et répondre à un appel ou recevoir un autre courriel de la file d'attente. Cependant, ceci faussera les statistiques pour ce qui concerne la durée de votre état Courriel.
- Si vous incluez des destinataires additionnels, vous pouvez ajouter leurs adresses courriel dans le(s) champ(s) *à* et/ou *cc*. Assurez-vous de garder l'adresse iceMail dans le champ *À* afin que votre courriel demeure pisté dans ice. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceMail*.

Réception d'un courriel direct

Si l'utilisateur A répond à un courriel et que le client envoie une réponse à la réponse de l'utilisateur, ice peut être configuré pour acheminer le message de réponse à l'utilisateur A. Cette personnalisation est effectuée au moyen de l'application. Dans ce cas, lorsque l'utilisateur A reçoit ce courriel il s'agit d'un courriel direct parce qu'il ne provient pas d'une

file d'attente. Si l'utilisateur A est en état Prêt, le courriel lui est présenté comme décrit dans la rubrique précédente.

ice peut être configuré pour vous répondre au lieu d'acheminer le courriel à la file d'attente. Dans ce cas, si vous avez traité un courriel, l'expéditeur répond directement au courriel que vous avez envoyé. Si vous êtes en état Prêt, le courriel vous est présenté comme décrit à la rubrique précédente.

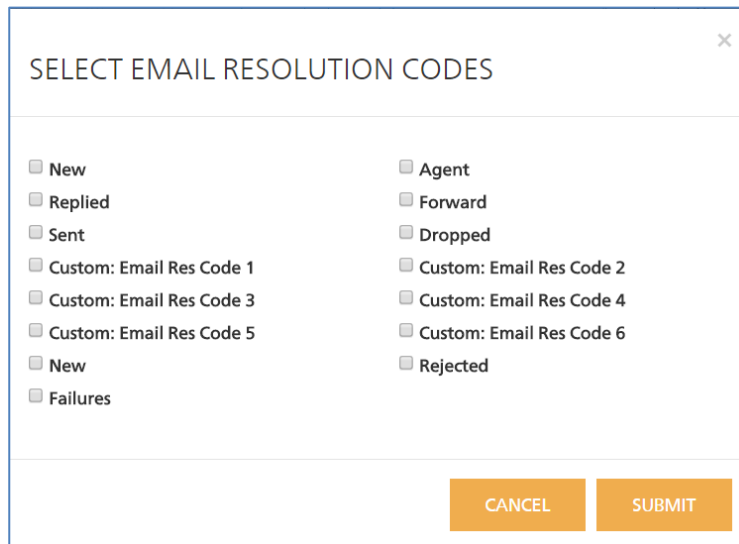
Les utilisateurs peuvent attacher des codes de résolution aux courriels directs ou provenant de la file d'attente qu'ils traitent, au moyen du bouton Appliquer le code de résolution dans iceBar. Les codes sont suivis dans iceReporting et sont configurés dans les fichiers de configuration d'iceBar. Les codes de résolution de courriel s'appliquent aux courriels directs de même qu'aux courriels provenant de la file d'attente.

Sélection d'un code de résolution

1. Le bouton Appliquer code de résolution est activé lorsqu'un utilisateur accepte un courriel (c. à d. qu'il passe à l'état Courriel).



2. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, une fenêtre contenant une liste des codes de résolution s'ouvre.



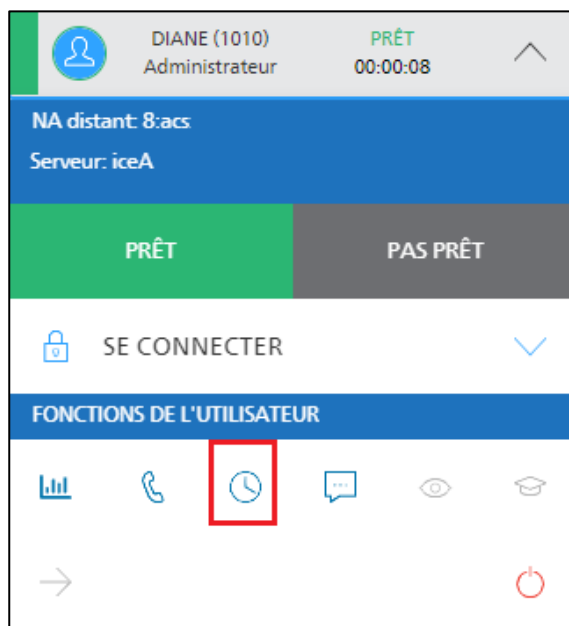
3. Cliquez sur le code de résolution approprié. Il devient gris lorsque vous appuyez sur Soumettre. Il demeure gris si le formulaire de codes de résolution est ouvert de nouveau durant le même contact.

Note: Si vous avez cliqué accidentellement sur le mauvais code de résolution, vous pouvez remplacer votre sélection en cliquant sur un autre code de résolution.

4. Le code de résolution est attaché à ce courriel et l'utilisateur peut passer au prochain contact en file d'attente.

Note: Si Forcer les codes de résolution est activé, les utilisateurs doivent sélectionner un code de résolution avant de pouvoir modifier leur état à Prêt. Si Forcer les codes de résolution n'est pas activé, les utilisateurs peuvent passer à l'état Prêt avant de sélectionner un code de résolution.

Si Forcer les codes de résolution n'est pas activé, les utilisateurs peuvent revenir et appliquer un code de résolution. Pour ce faire, cliquez sur le bouton Historique de contacts de la barre d'état latérale.



Cliquer sur le bouton Historique de contacts ouvre iceJournal. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Réponse à l'expéditeur

Pour répondre à un message que vous recevez, cliquez simplement sur le bouton répondre et tapez le message. Le message est envoyé à une adresse interne gérée par le serveur iceMail.

iceMail récupère le message, le traite et l'envoie à l'expéditeur original. Ce traitement permet au message d'être pisté.

Note: Si l'utilisateur répond directement à l'adresse courriel de l'expéditeur, le courriel ne sera plus pisté dans ice.

Transfert d'un courriel


Un courriel actif reçu dans ice peut être transféré dans iceBar for Web à un autre utilisateur, à un NA de l'application ou à une adresse courriel externe. Ceci est utile dans le cas où les courriels arrivent dans la mauvaise file d'attente ou lorsque les courriels arrivent au centre de contact par erreur. Par exemple, pensez à un centre de contact de soutien qui recevrait un nouveau courriel concernant une nouvelle vente; ce courriel doit être réacheminé à l'extérieur d'ice au service des ventes.



Pour transférer un courriel à un autre utilisateur iceBar

Pendant que vous êtes en état Courriel, cliquez sur le bouton transfert dans iceBar.

1. Le menu défilant Transfert apparaît.

Nom ▲	ID	État
 Andrea	1001	Prêt

2. Entrez l'ID d'utilisateur auquel vous désirez transférer le courriel ou sélectionnez l'utilisateur dans la liste. Lorsque vous avez sélectionné un ID d'utilisateur, appuyez sur le bouton Transfert.

Note: Les courriels peuvent également être transférés à un NA de l'application ou à une adresse courriel externe. Pour utiliser une de ces méthodes, entrez simplement le NA ou l'adresse courriel dans la barre et sélectionnez le bouton Transfert.

Réception d'un MI de la file d'attente

ice peut être configuré pour que les messages instantanés et les clavardages web soient mis en file d'attente pour un groupe spécifique d'utilisateurs. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages au moyen d'un bouton de clavardage en direct dans votre site web : <mailto:support@widgets.ca> . Ceux-ci sont acheminés au premier utilisateur disponible dans la file d'attente de clavardage web.

Cette fonctionnalité exige iceChat, un produit de la suite ice.

Ces utilisateurs peuvent soit être des utilisateurs réguliers configurés pour traiter différents types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs MI dédiés et configurés pour ne traiter que des MI.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des MI, vous êtes avisé d'un MI entrant par la boîte de dialogue "MI entrant" dans la partie supérieure de la page. Si vous êtes en mode décroché lorsque le MI arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou votre micro-casque.

Note:

- Si vous avez la classe de service Auto réponse aux courriels et aux MI, cette fenêtre vous sera présentée pendant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre micro casque et le message instantané vous sera immédiatement présenté.
- Si les messages texto (SMS) sont activés pour votre centre de contact, vos agents les recevront dans le même client qu'ils utilisent pour répondre aux MI et aux clavardages web. Pour plus d'information, reportez-vous à Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente à la page 104.

Pour recevoir un MI (message instantané) d'une file d'attente, votre état doit être Prêt. Lorsque vous recevez un message, la boîte de dialogue 'MI entrant' s'affiche dans la partie supérieure de la page:



Pour traiter le MI:

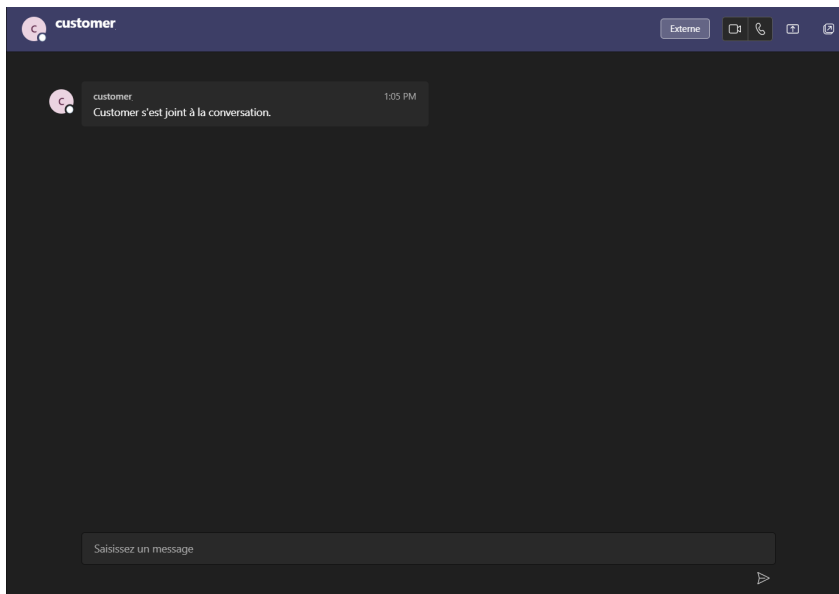
Note: si vous avez la classe de service Réponse automatique Courriel/MI, vous pouvez sauter l'étape 1 et passer à l'étape 2.

1. Cliquez sur *Répondre* dans la boîte de dialogue 'MI entrant'.

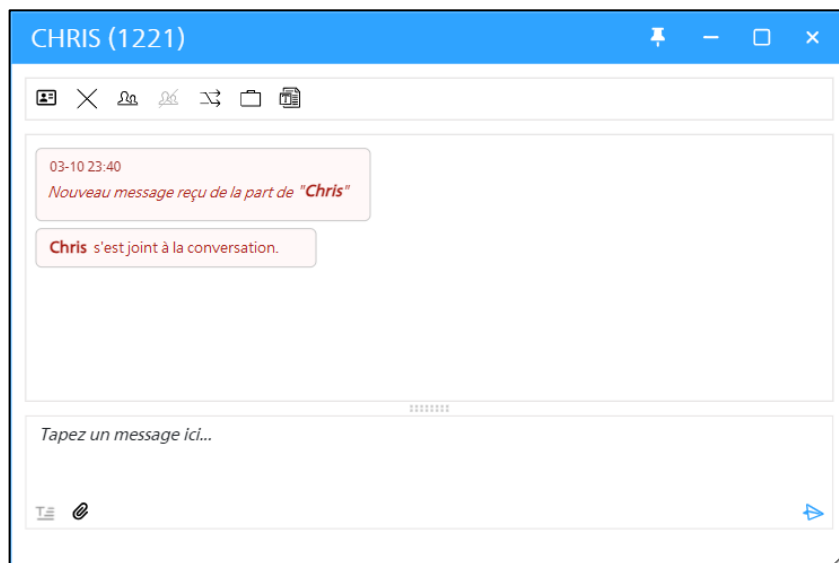
Notez que la barre d'état latérale change pour indiquer que vous êtes dans l'état MI.

2. La fenêtre du client Microsoft^{MD} Teams s'ouvre.

La fenêtre de conversation de MI apparaît lorsque vous cliquez sur le bouton Répondre.



Si le icePhone est configuré pour votre profil, le client icePhone s'ouvre avec la conversation MI lorsque vous cliquez sur le bouton Répondre.



Le contenu du MI est situé dans la boîte de texte supérieure. Tapez votre réponse dans la boîte de texte inférieure et appuyez sur la touche 'Entrée' de votre clavier pour envoyer le message. Si vous désirez, vous pouvez redimensionner la fenêtre MI avec votre souris.

Pendant que les utilisateurs composent la réponse, les utilisateurs du clavardage voient un avis 'L'utilisateur tape'. À moins qu'un alias n'ait été configuré dans iceAdministrator, auquel cas l'avis serait remplacé par "Alias tape...".

Avvertissement: La touche 'Entrée' n'agit pas comme retour de chariot, tout ce que vous avez tapé dans la boîte de texte sera présenté au destinataire dès que vous appuierez sur 'Entrée'.

3. Lorsque vous avez terminé la conversation, vous pouvez cliquer sur le bouton *Libérer* de votre barre d'outils iceBar pour mettre fin au contact.

Vous êtes automatiquement placé en état Prêt à moins que le traitement post-contact ne soit activé.

Note: Si vous avez la fonction de classe de service Permettre le traitement de MI multiples, vous devrez cliquer sur *Prêt* pour vous retirer de l'état MI.

4. Cliquez sur le bouton Prêt pour mettre fin à l'état MI.

Réponses toutes prêtes

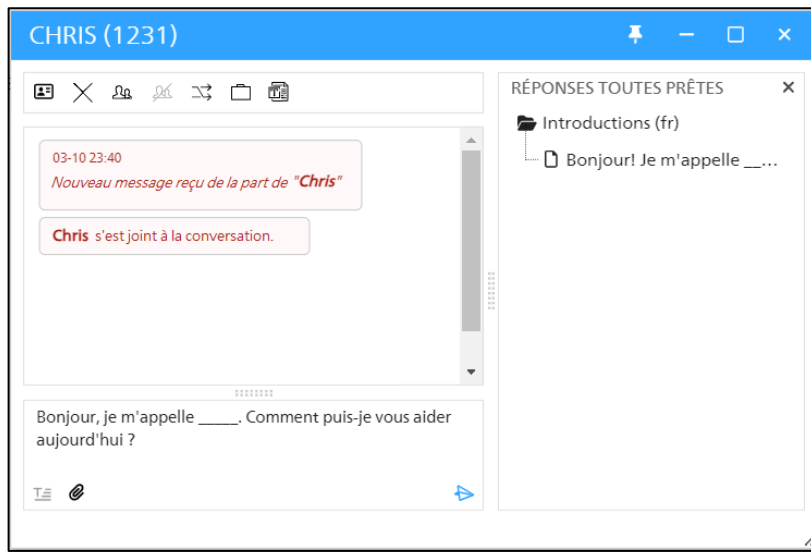
Les réponses toutes prêtes sont des réponses prédéterminées à des questions courantes. Les utilisateurs peuvent sélectionner une réponse toute prête dans une liste de réponses globales durant une conversation de messagerie instantanée. Les réponses toutes prêtes peuvent être configurées dans iceBar. Pour plus d'information sur la configuration d'iceBar, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Note: Seul le mode 'Serveur' devrait être utilisé pour les réponses toutes prêtes utilisées dans iceBar for Web.

Si les réponses toutes prêtes sont actives, elles apparaissent dans une fenêtre distincte.



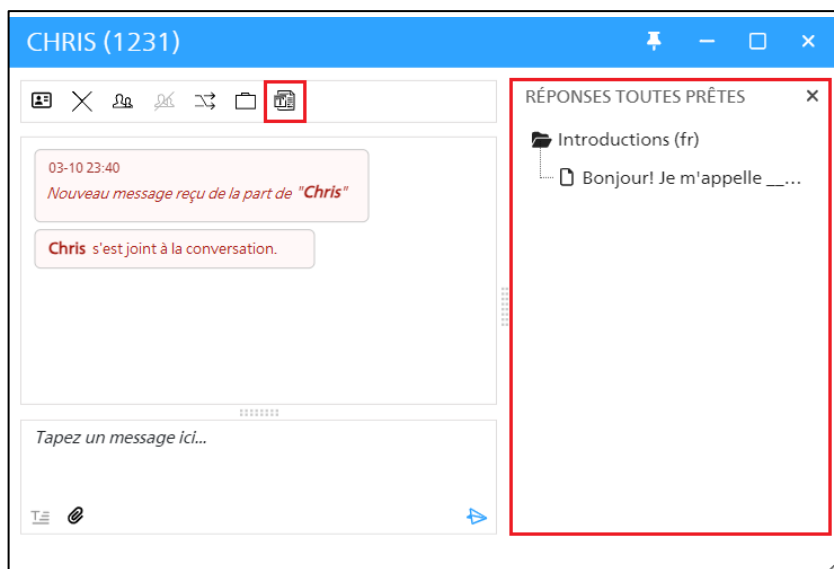
Si le icePhone est configuré pour votre profil et que les Réponses toutes prêtes sont activées, le bouton Réponses toutes prêtes est disponible dans la fenêtre du client icePhone.



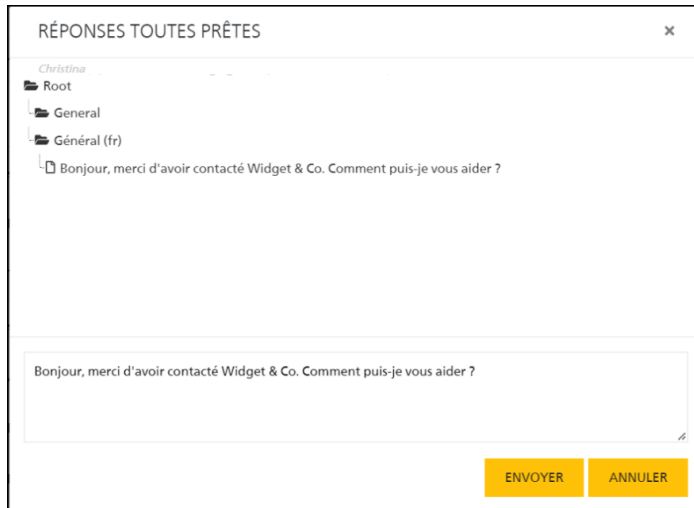
Pour ouvrir et utiliser les réponses toutes prêtes de la liste:

a) Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'écran Info-contact et sélectionnez Réponses toutes prêtes.

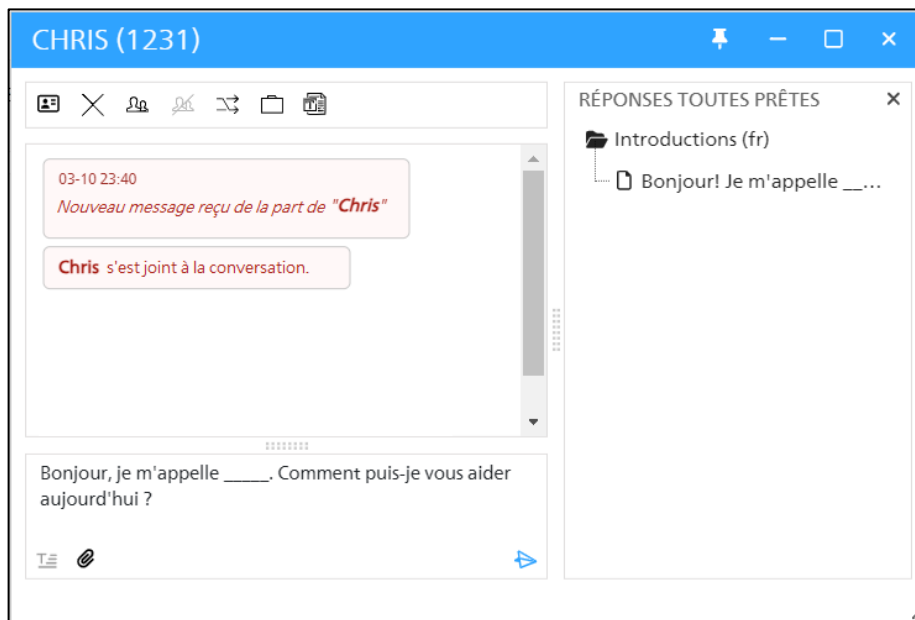
Si vous utilisez le icePhone, vous pouvez également cliquer sur le bouton *Réponses toutes prêtes* du client icePhone pour ouvrir l'onglet Réponses toutes prêtes.



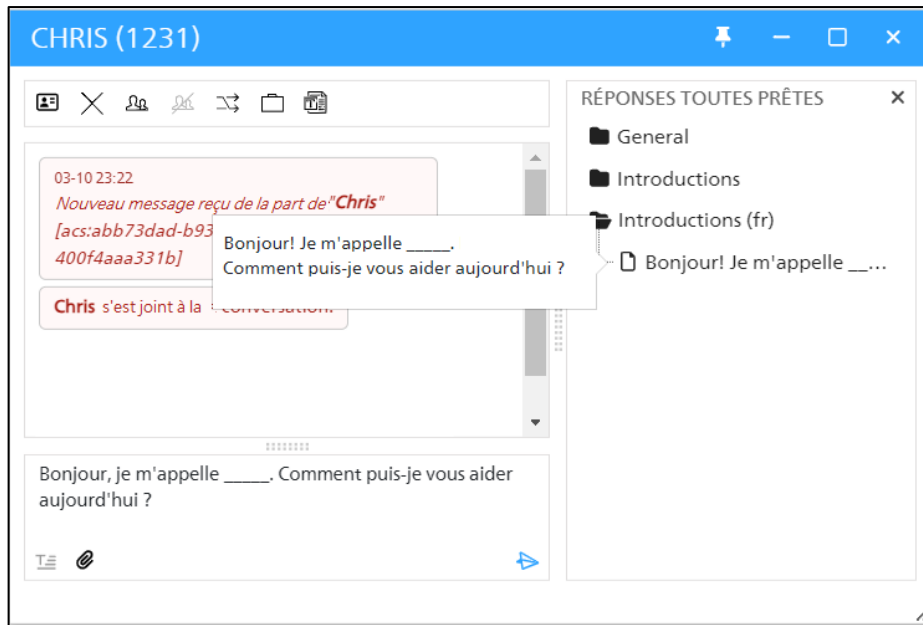
b) Sélectionnez une réponse toute prête de la liste.



Si vous utilisez le icePhone, cliquez sur la réponse toute prête que vous désirez entrer. Le texte se remplit dans votre boîte de message.



Vous pouvez également passer votre souris sur la réponse toute prête pour voir un aperçu de comment le texte apparaît dans le clavardage.



c) Sélectionnez le bouton ENVOYER. La fenêtre demeure ouverte pour vous permettre de sélectionner d'autres réponses de la liste en tout temps.

d) Pour fermer la fenêtre, sélectionnez le bouton ANNULER en tout temps.

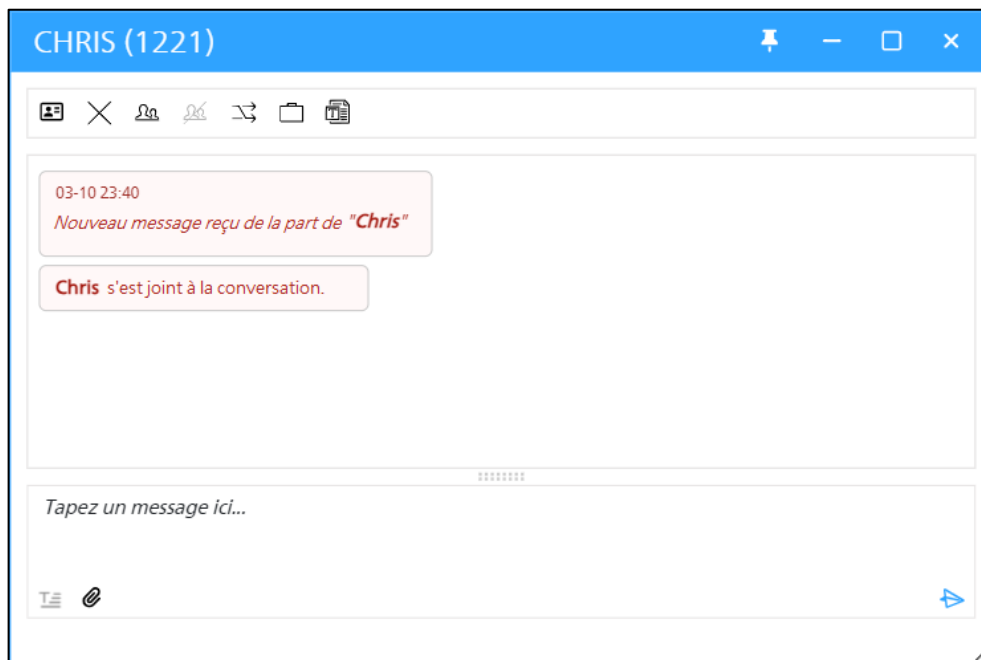
Si vous utilisez le icePhone, vous pouvez cliquer sur le X pour fermer l'onglet Réponses toutes prêtes en tout temps.

Note:

- Si vous fermez votre fenêtre durant un clavardage actif, la fenêtre apparaît lorsque l'autre participant répond.
- Si vous minimisez la fenêtre durant un clavardage actif, l'icône de votre barre d'utils clignote pour indiquer que vous avez un nouveau message.
- Si vous utilisez le icePhone, fermer le client icePhone ne libère pas le contact. Pour libérer le contact, cliquez sur le bouton *Mettre fin au mode décroché* ou sur le bouton *Libérer*.
- Si vous utilisez le icePhone, cliquez sur le bouton *Dissimuler icePhone pour le contact sélectionné* pour dissimuler le client icePhone. Cliquez sur le bouton *Afficher icephone pour le contact sélectionné* pour ouvrir le client icePhone en tout temps.
- Pour configurer les réponses toutes prêtes pour votre système, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

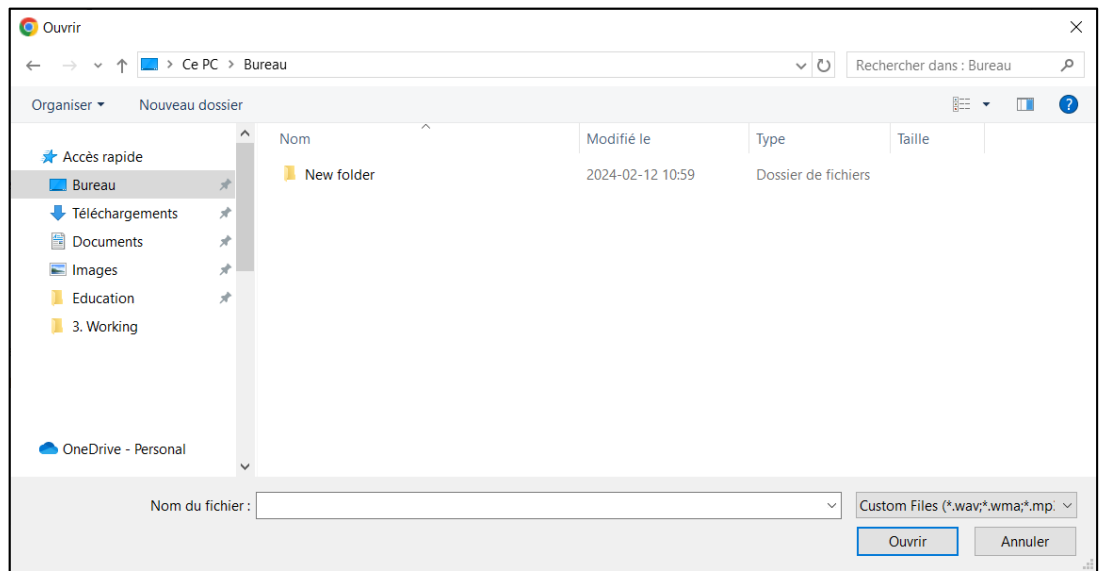
Utilisation des pièces jointes aux contacts

Le bouton Téléverser Fichier du client de clavardage icePhone permet à l'utilisateur de sélectionner un fichier de son ordinateur local et de le téléverser dans la fenêtre de clavardage. Lorsque ce bouton est sélectionné, iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers qui permet à l'utilisateur de sélectionner une pièce jointe à téléverser dans le clavardage. Pour utiliser les pièces jointes aux contacts, cette fonction doit être activée dans les paramètres de configuration de iceManager. Pour de plus amples renseignements, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

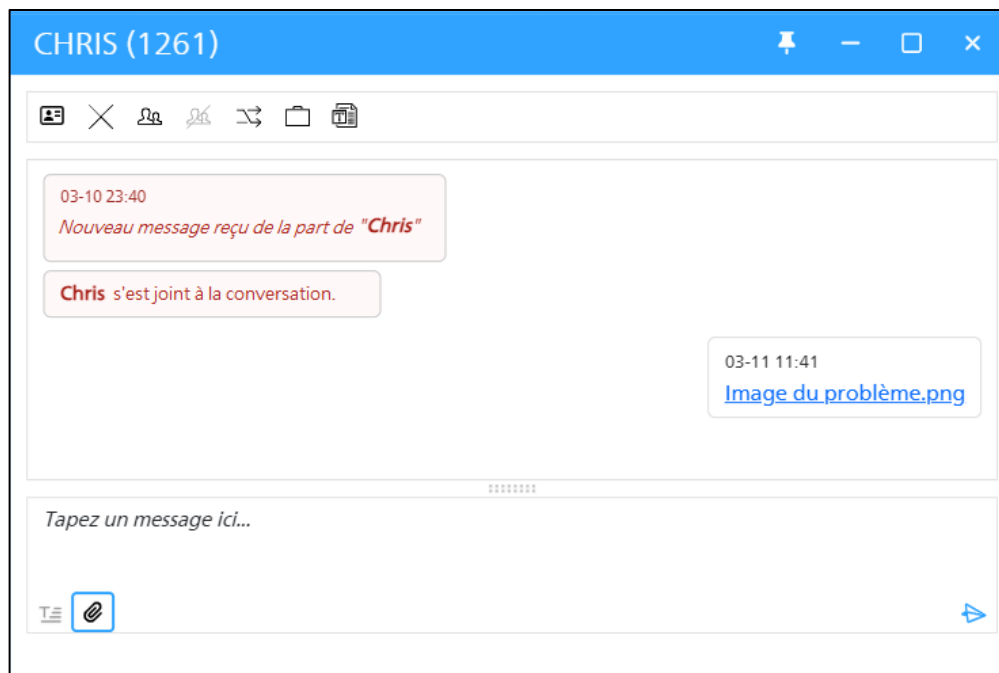


Pour téléverser un fichier dans le clavardage:

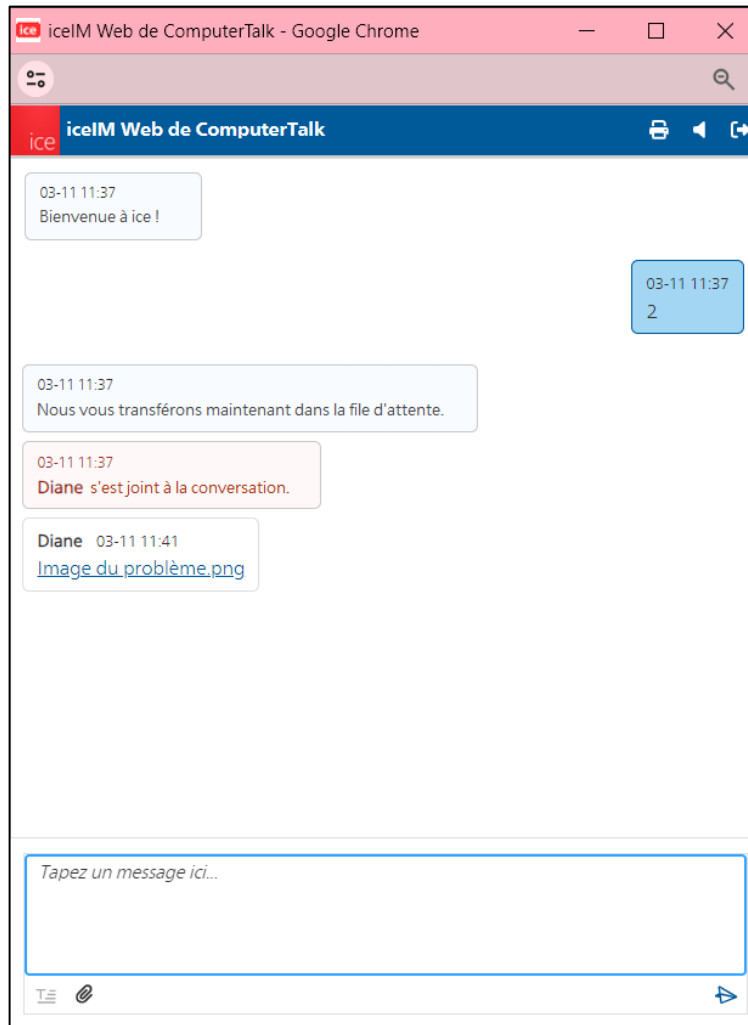
1. Cliquez sur le bouton "Téléverser fichier". iceBar ouvre la fenêtre de l'explorateur de fichiers sur votre ordinateur local.



2. Sélectionnez un fichier à téléverser dans le clavardage.



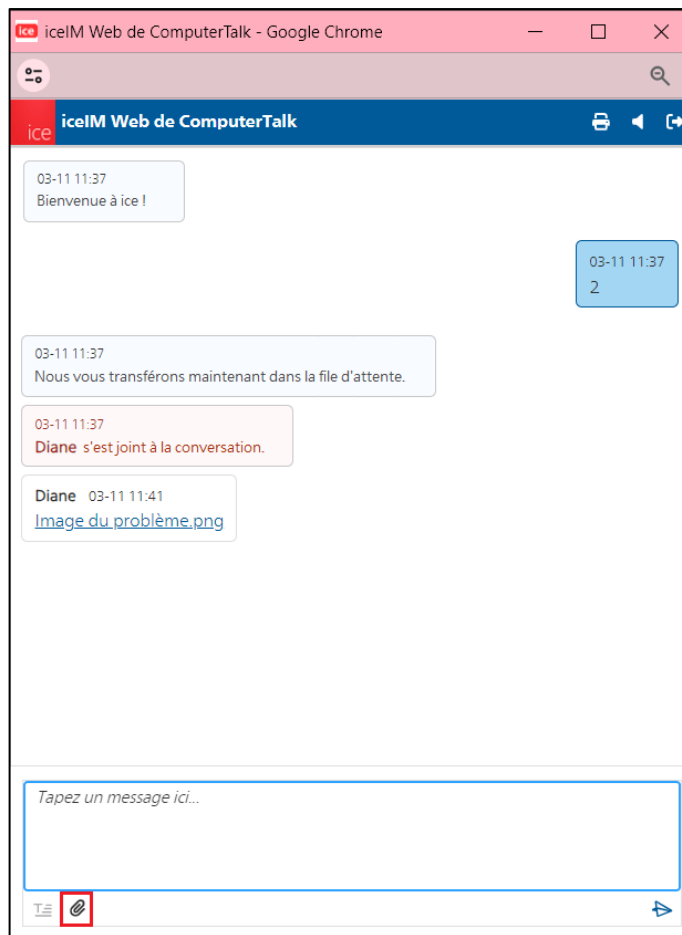
Lorsqu'un fichier a été téléversé, le visiteur du site web peut ouvrir le fichier sur son ordinateur local.



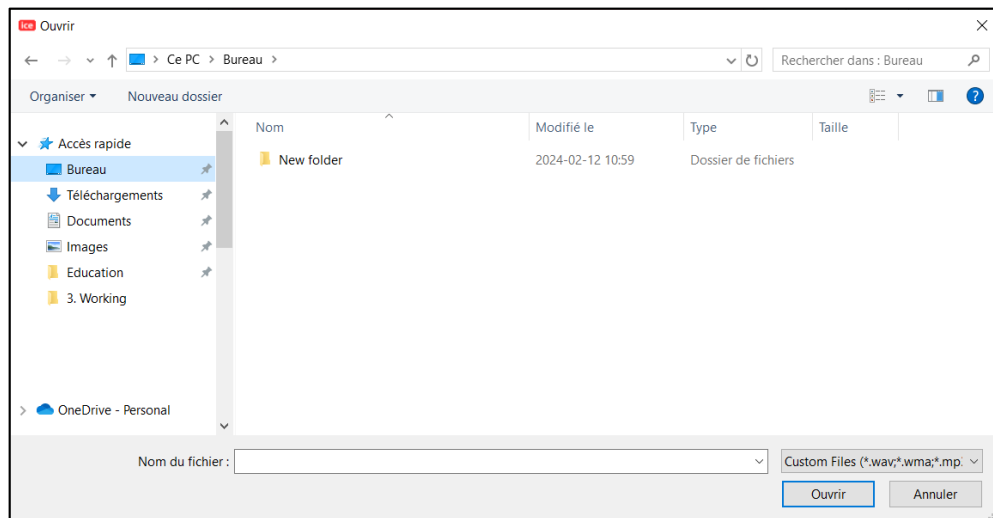
Note: Lorsque vous avez sélectionné une pièce jointe à téléverser dans le clavardage, elle ne peut être reprise ou annulée. Le lien de la pièce jointe n'est valide que pour une période définie dans les paramètres de pièce jointe.

S.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager* pour de plus amples renseignements sur les paramètres de Pièces jointes aux contacts.

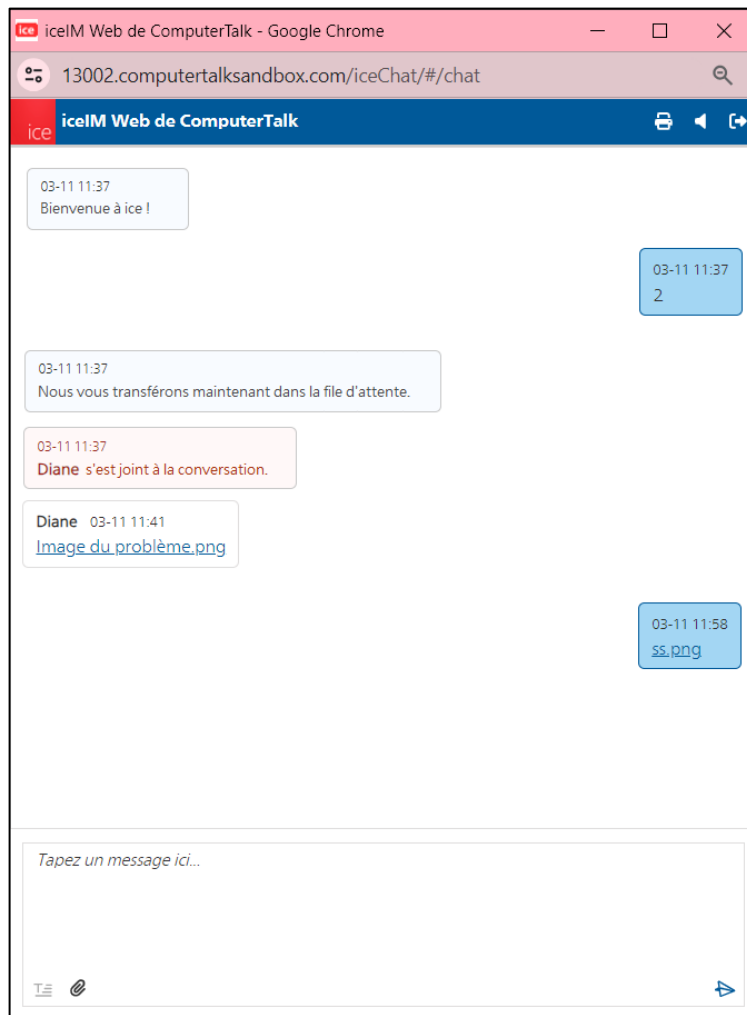
Les visiteurs du site web peuvent également cliquer sur le bouton Téléverser Fichier dans la partie inférieure gauche de la fenêtre de clavardage pour téléverser des fichiers dans le clavardage.



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



Lorsqu'un fichier a été sélectionné, il est envoyé dans la fenêtre de clavardage et l'utilisateur peut le voir.



Pour de plus amples renseignements sur les boutons de iceChat, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceChat*.

Réception d'un message texto (SMS) de la file d'attente

ice peut être configuré pour que les texto soient mis en file d'attente pour un groupe d'utilisateurs sélectionné. Par exemple, votre centre de contact peut recevoir des messages sous un numéro à code court ou à code long. Ces messages sont acheminés aux utilisateurs appropriés, selon la logique d'acheminement configurée pour le centre de contact.

Cette fonctionnalité nécessite iceChat, un produit de la suite ice.

Ces utilisateurs peuvent être soit des utilisateurs réguliers configurés pour recevoir une variété de types de contacts ou ils peuvent être des utilisateurs dédiés aux texto, configurés pour ne recevoir que des contacts texto.

Si vous êtes connecté à une file d'attente qui reçoit des messages texto, vous êtes avisé d'un texto entrant au moyen de la boîte de dialogue 'MI entrant'. Les champs présents dans cette boîte de dialogue sont expliqués dans le tableau ci-dessous. Si vous êtes en mode décroché lorsqu'un texto arrive, vous serez également avisé par un bip dans votre combiné ou dans votre micro-casque.

Note:

- Si vous avez la fonction de classe de service Réponse automatique aux courriels ou aux MI, cette fenêtre vous sera présentée, cependant le bouton *Répondre* sera désactivé. Vous entendrez plutôt un bip dans votre micro casque et le texto vous sera immédiatement présenté.

Codes d'objet d'appel

Lorsque vous traitez un contact, vous pouvez entrer un code d'objet d'appel pour indiquer qu'un critère important est rempli. L'administrateur ice doit définir l'utilisation de ces codes, qui servent généralement à suivre l'information du contact. Par exemple, vous pouvez être avisé d'entrer COA1 lorsque qu'un client se plaint ou COA2 si l'appelant s'informe d'un nouveau produit.

Les utilisateurs de type Chef d'équipe ou plus élevé peuvent modifier les Codes d'objet d'appel dans les paramètres d'iceManager. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



Utilisation des codes d'objet d'appel

Pour utiliser un code d'objet d'appel:

1. Durant le traitement d'un contact, cliquez sur le bouton COA dans la barre d'outils iceBar for Web.

La boîte de dialogue « Choisissez les codes d'objet d'appel » s'affiche.

SÉLECTIONNEZ LES CODES COA	
<input type="checkbox"/> Commande	<input type="checkbox"/> Soumission
<input type="checkbox"/> Demand de prix	<input type="checkbox"/> Plaine de client
<input type="checkbox"/> Demande générale	<input type="checkbox"/> Autre
<input type="checkbox"/> Client heureux	<input type="checkbox"/> GRC Oracle
<input type="checkbox"/> Soutien	

ANNULER SOUMETTRE

2. Dans la boîte de dialogue 'Choisissez le code COA', cliquez sur le(s) code(s) COA approprié(s) et cliquez sur Soumettre. La boîte de dialogue se ferme lorsque vous avez sélectionné le nombre minimum requis de codes COA.

Votre administrateur ice vous aura fourni les codes appropriés. Le dernier code COA que vous aurez utilisé sera coché. Vous pouvez également fermer la boîte de dialogue si vous décidez de ne pas choisir un code COA.

Note : Les Codes d'objet d'appel peuvent être créés et modifiés dans les paramètres d'iceManager par l'administrateur ice (par ex., "Ventes Widget A" peut être modifié pour afficher "Client VIP"). Pour de plus amples renseignements, consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.

Utilisation des Codes d'objet d'appel avec le icePhone

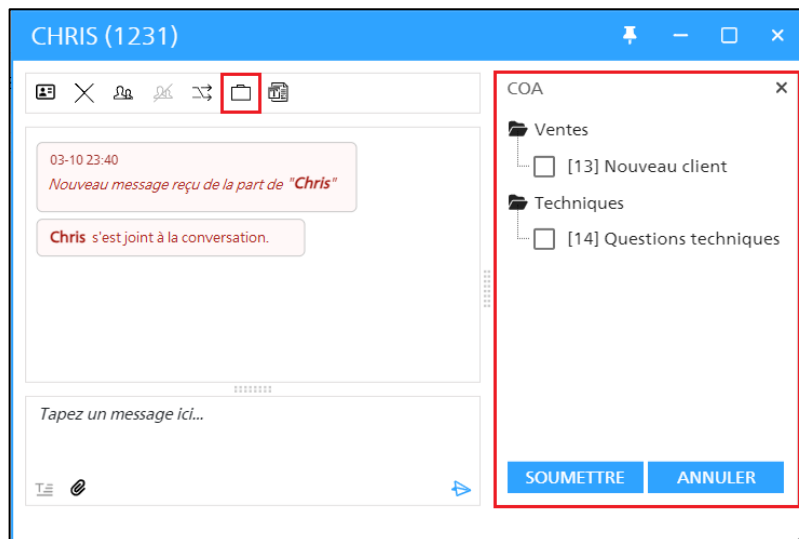
Vous pouvez également utiliser le bouton Codes d'objet d'appel (COA) du icePhone. Pour ce faire, cliquez sur le bouton COA de la fenêtre du client icePhone.

Pour utiliser un code d'objet d'appel:

1. Cliquez sur le bouton COA du icePhone.



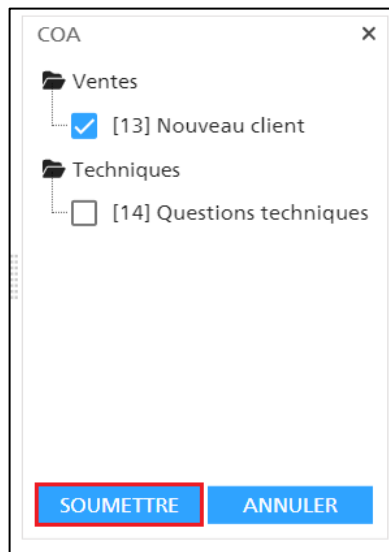
L'onglet COA s'ouvre du côté droit.



2. Sélectionnez le(s) code(s) qui s'applique(nt).

Si vous ne connaissez pas le sens des codes, consultez votre superviseur.

3. Cliquez sur le bouton Soumettre pour soumettre le(s) code(s) associé(s) au contact.



The image shows a dialog box titled "COA" with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains two sections: "Ventes" and "Techniques". Under "Ventes", there is a checked checkbox next to "[13] Nouveau client". Under "Techniques", there is an unchecked checkbox next to "[14] Questions techniques". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "SOUMETTRE" (highlighted with a red border) and "ANNULER".

Pour fermer l'onglet COA, cliquez sur le 'x' dans le coin supérieur droit ou cliquez de nouveau sur le bouton COA.



Codes de résolution de courriel

Les utilisateurs peuvent attacher des codes de résolution aux courriels directs et en file d'attente qu'ils traitent, au moyen du bouton Appliquer code de résolution dans iceBar for Web. Les codes sont pistés dans iceReporting et sont configurés dans les fichiers de configuration d'iceBar for Web. Les codes de résolution de courriel s'appliquent aux courriels directs et aux courriels en file d'attente.

Sélection d'un code de résolution

1. Le bouton Appliquer code de résolution est activé lorsqu'un utilisateur accepte un courriel (c. à d. qu'il entre l'état Courriel).



2. Lorsque vous cliquez sur ce bouton, une fenêtre contenant une liste des codes de résolution s'ouvre.

A screenshot of a dialog box titled 'SÉLECTIONNER LES CODES DE RÉOLUTION DE COU...' with a close button (X) in the top right corner. The dialog contains a list of checkboxes for resolution codes. The first two columns are: New, Replied, Failures, Rejected, Custom: KathTestCustomResolution 1, Custom: Kath July 23, and Code de résolution personi. The second column contains: Agent, Forward, Rejected, Custom: Malformed, Custom: Kath Test 2, and Custom: Custom Kath 1. At the bottom right, there are two yellow buttons: 'SOUMETTRE' and 'ANNULER'.

3. Cliquez sur le code de résolution approprié. Il devient gris lorsque vous appuyez sur Soumettre. Il demeure gris si le formulaire de codes de résolution est ouvert de nouveau durant le même contact.

SÉLECTIONNER LES CODES DE RÉOLUTION DE COU... ✕

<input type="checkbox"/> New	<input type="checkbox"/> Agent
<input type="checkbox"/> Replied	<input type="checkbox"/> Forward
<input type="checkbox"/> Failures	<input type="checkbox"/> Rejected
<input type="checkbox"/> Rejected	<input type="checkbox"/> Custom: Malformed
<input type="checkbox"/> Custom: KathTestCustomResolution 1	<input type="checkbox"/> Custom: Kath Test 2
<input type="checkbox"/> Custom: Kath July 23	<input type="checkbox"/> Custom: Custom Kath 1
<input type="checkbox"/> Code de résolution personi	

SOUMETTRE ANNULER

Note : Si vous avez cliqué accidentellement sur le mauvais code de résolution, vous pouvez remplacer votre sélection en cliquant sur un autre code de résolution.

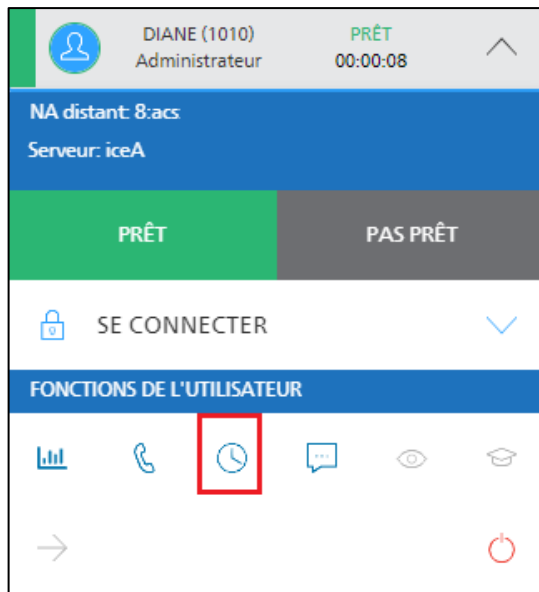
4. Le code de résolution est attaché à ce courriel et l'utilisateur peut passer au prochain contact en file d'attente.



Historique des contacts

L'historique des contacts enregistre l'information à propos des contacts récemment traités ou manqués. Cela peut comprendre les contacts appelés, les contacts de la file d'attente ou les contacts directs.

Tout contact précédent contenu dans votre 'historique des contacts peut être appelé. Pour ouvrir l'historique des contacts, cliquez sur la barre d'état latérale. Dans le menu défilant qui apparaît, sélectionnez Historique des contacts dans le coin inférieur gauche. Votre historique de contact s'ouvre dans iceJournal. Pour de plus amples renseignements, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



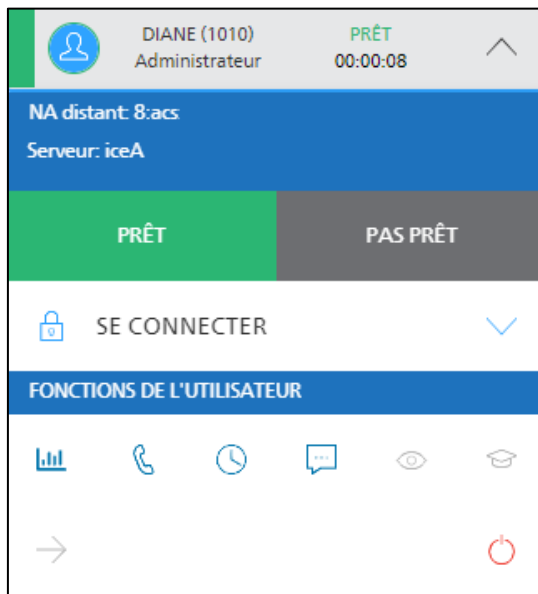


Messagerie textuelle rapide

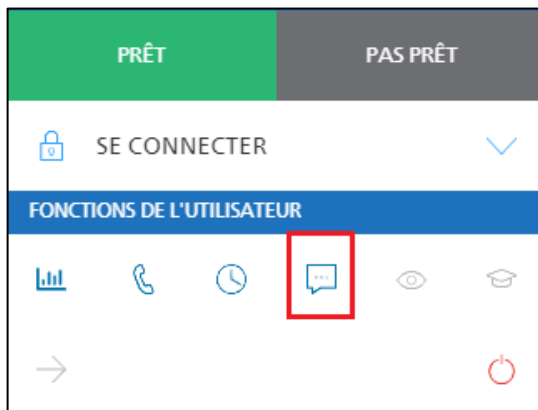
Les messages textes rapides d'iceBar for Web permettent d'envoyer un message à n'importe quel utilisateur qui exécute iceBar, iceBar for Web, iceAdministrator ou iceMonitor. Afin de recevoir un message envoyé par quelqu'un d'autre, l'application iceBar for Web doit être ouverte, mais vous ne devez pas obligatoirement être connecté.

Pour envoyer un message à un autre utilisateur:

1. Cliquez sur la barre d'état latérale pour ouvrir le menu défilant.

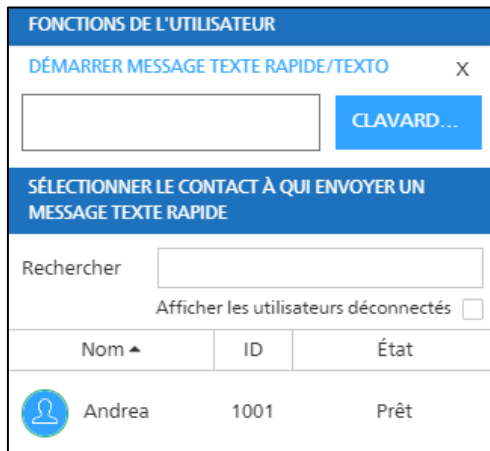


2. Cliquez sur le bouton *Messagerie textuelle rapide* au centre de la partie inférieure du menu défilant.

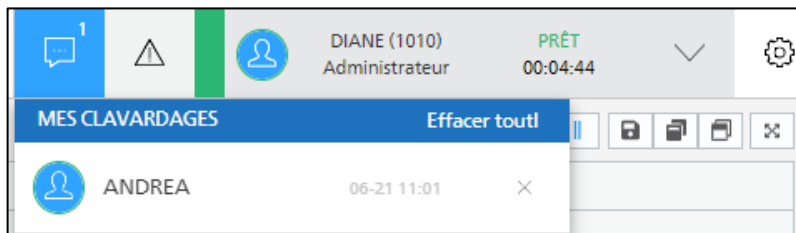


La boîte de dialogue « Messagerie textuelle rapide » s'affiche.

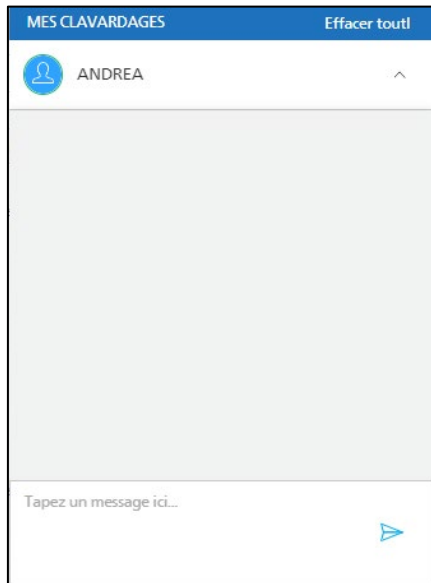
- Ici, vous pouvez entrer l'ID d'utilisateur à qui vous désirez envoyer un message textuel rapide. Autrement, vous pouvez sélectionner l'utilisateur dans la liste sous la boîte de dialogue.



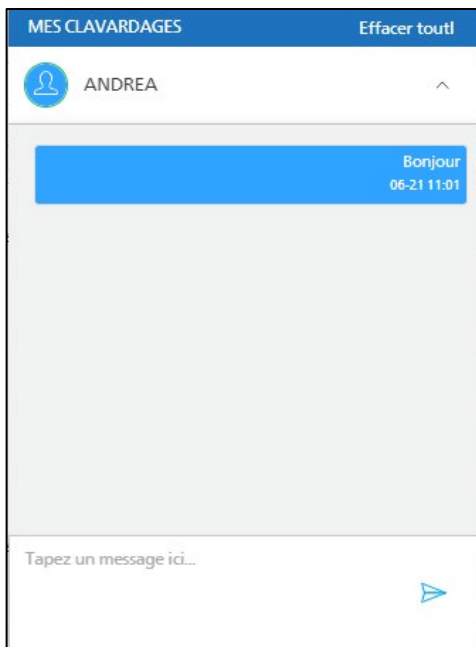
- Lorsque vous avez entré l'ID d'utilisateur ou sélectionné l'utilisateur dans la liste, cliquez simplement sur le bouton 'Clavarder' pour débiter une conversation par messagerie textuelle rapide avec l'utilisateur. Vous pouvez également double-cliquer sur le nom de l'utilisateur pour immédiatement démarrer la conversation.



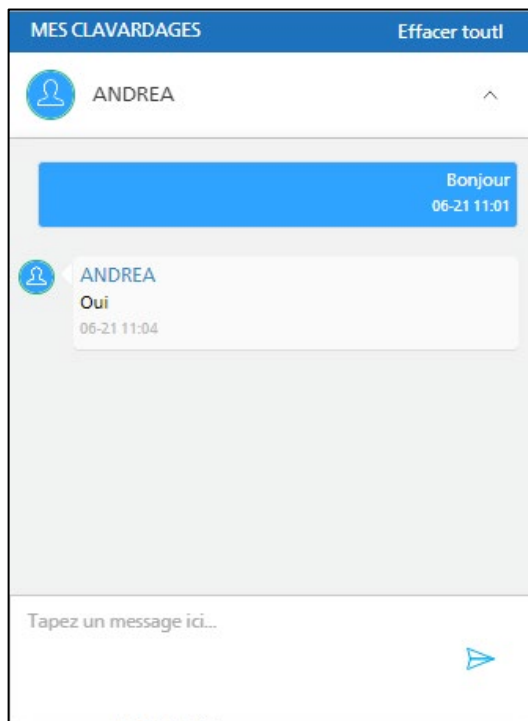
- La conversation s'affiche maintenant sous l'onglet Messagerie textuelle rapide dans la barre d'outils de votre iceBar for Web. Cet onglet affiche toutes vos conversations par messagerie textuelle rapide, de même que la date et l'heure du dernier message. Pour ouvrir la conversation, cliquez sur le nom de l'utilisateur.



6. Ici, vous pouvez voir le message le plus récent reçu de l'utilisateur et envoyer un nouveau message. Pour envoyer un message, tapez-le dans la boîte de dialogue dans la partie inférieure et cliquez sur le bouton Envoyer dans le coin inférieur droit.



Une fois envoyé, l'utilisateur reçoit le message, tel que présenté ci-haut. Les réponses sont affichées dans le format d'une conversation.



Note : Les utilisateurs reçoivent des messages même s'ils ne sont pas connectés à iceBar for Web, tant qu'iceBar ou iceBar for Web est ouvert sur leur ordinateur.

Écoute discrète



L'écoute discrète est une fonctionnalité d'ice qui permet aux chefs d'équipe, superviseurs et administrateurs d'écouter les conversations téléphoniques en cours sur le système ice. La fonctionnalité Écoute discrète doit être activée dans votre profil pour vous permettre d'écouter discrètement d'autres utilisateurs. Pour les utilisateurs pour lesquels cette fonctionnalité n'est pas activée, le bouton *Écoute discrète* de la barre d'outils iceBar est désactivé.

Pour écouter un utilisateur :

1. Cliquez sur le bouton *Écoute discrète* de la barre d'outils d'iceBar.
La boîte de dialogue 'Écoute discrète' s'affiche.
2. Entrez l'ID de l'utilisateur à écouter. Vous pouvez également cliquer sur l'ID d'utilisateur de la liste ci-dessous.

ÉCOUTE DISCRÈTE [X]

[] [SURVEILLER]

SÉLECTIONNER L'ID D'UTILISATEUR À SURVEILLER

Rechercher []

Afficher les utilisateurs déconnectés

Nom ▲	ID	État
Andrea	1201	Prêt

3. Vous pouvez double-cliquer sur le nom de l'utilisateur ou cliquer sur le bouton *Écoute discrète*. Lorsque vous écoutez discrètement un utilisateur, le bouton *Écoute discrète* devient bleu.
4. Pour mettre fin à l'écoute discrète d'un utilisateur, cliquez sur le bouton *Écoute discrète* et il redevient blanc.

Note:

- Pour de plus amples renseignements sur la configuration des utilisateurs, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.

- Vous ne pouvez écouter que les utilisateurs dont le type d'utilisateur est inférieur au vôtre (par ex. les administrateurs peuvent écouter les superviseurs, les chefs d'équipe et les utilisateurs mais ne peuvent écouter d'autres administrateurs).
- Les superviseurs et les chefs d'équipe doivent faire partie de la même file d'attente que l'utilisateur à écouter et les chefs d'équipe doivent faire partie de la même équipe que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller. Les administrateurs n'ont pas cette restriction.
- Si vous écoutez discrètement un utilisateur lorsque votre ligne téléphonique ice est raccrochée, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez, vous est connecté à l'appel.
- Le bouton Appeler est désactivé lorsque vous êtes en état Écoute discrète.
- L'écoute discrète dans le cadre du traitement multi-contacts fonctionne de manière semblable à l'écoute discrète sans traitement multi-contacts, un superviseur supervise un agent, pas un contact. Ceci signifie que le superviseur surveille tous les contacts que l'utilisateur traite.
- La classe de service Permettre traitement multi-contacts doit être active pour le superviseur pour lui permettre de surveiller un agent qui possède la classe de service Permettre traitement multi-contacts.
- Le bouton Écoute discrète est désactivé lorsque vous êtes en état Post-contact et actif dans les états MI et Courriel.

Encadrement et entrée en tiers



Les fonctions Encadrement et Entrée en tiers permettent aux superviseurs d'interagir avec l'utilisateur en direct durant une interaction. L'encadrement est le moins dérangent des deux, car, dans le cas d'un appel, l'utilisateur entend le superviseur mais l'appelant ne l'entend pas. Dans le cas d'un MI, l'utilisateur verrait les messages du superviseur, mais l'autre participant ne les verrait pas.

L'entrée en tiers est plus dérangement car, dans le cas d'un appel, l'utilisateur et l'appelant entendent le superviseur. Dans le cas d'un MI, l'utilisateur et le client voient tous deux ce que le superviseur tape dans la boîte de texte.

Si la fonction de classe de service Avis d'écoute discrète est activée pour votre profil d'utilisateur, le bouton *Encadrement* dans la barre d'outils iceBar devient rouge pendant que vous faites l'objet d'encadrement. La fonction Privilège d'écoute discrète détermine si vous avez la capacité d'effectuer de l'encadrement auprès d'autres utilisateurs. Pour les utilisateurs qui ne possèdent pas le Privilège d'écoute discrète, le bouton *Encadrement* sera inactif.

Il y a deux façons de démarrer l'encadrement d'un utilisateur :


Pendant une session d'écoute discrète de l'utilisateur :

1. Cliquez sur le bouton Encadrement dans la barre d'outils iceBar. Votre bouton Encadrement deviendra bleu foncé, ceci indique que vous effectuez de l'encadrement auprès de l'utilisateur.

Pour encadrer un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur le bouton *Encadrer* dans la barre d'outils iceBar.

La boîte de dialogue 'Encadrer' apparaît.

2. Entrez l'ID d'utilisateur de l'utilisateur que vous désirez encadrer. Vous pouvez cliquer sur le bouton ellipses  pour voir une liste des utilisateurs et leur état.


ENCADRER
X

ENCADRER

SÉLECTIONNER ID D'UTILISATEUR À ENCADRER

Rechercher

Afficher les utilisateurs déconnectés

Nom ▲	ID	État
 Andrea	1201	Prêt

3. Cliquez sur l'utilisateur pour entrer son ID d'utilisateur dans le champ Encadrer ci-dessus, puis cliquez sur le bouton *Encadrer*. Vous pouvez également double-cliquer sur l'utilisateur que vous désirez encadrer pour communiquer avec l'utilisateur pendant qu'il/elle traite un contact. Votre bouton Encadrement deviendra bleu, ceci indique que vous encadrez un utilisateur.

Pour mettre fin à l'encadrement d'un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur le bouton *Encadrer* et celui-ci devient blanc. Vous êtes maintenant en état Écoute discrète.
2. Cliquez sur le bouton *Écoute discrète* pour mettre fin à l'écoute discrète de l'utilisateur.

Pour entrer en tiers dans une conversation, vous devez d'abord encadrer l'agent :



1. Cliquez sur le bouton *Conférence* dans la barre d'outils iceBar.
2. Pour terminer la conférence, cliquez de nouveau sur le bouton *Conférence* et le bouton devient blanc.

Note:

- Pour plus d'information sur la configuration d'utilisateurs, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Vous pouvez surveiller les utilisateurs dont le type d'utilisateur est inférieur au vôtre (par ex. les administrateurs peuvent surveiller les superviseurs, les chefs d'équipe ou les utilisateurs, mais ne peuvent surveiller d'autres administrateurs).
- Les superviseurs doivent être affectés à la même file d'attente que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller et les chefs d'équipe doivent être affectés aux mêmes équipes que l'utilisateur qu'ils désirent surveiller. Les administrateurs n'ont pas cette restriction.
- Si vous écoutez discrètement un utilisateur et que votre téléphone ice est rattaché, ice doit d'abord vous appeler. Lorsque vous répondez à votre téléphone, vous êtes connecté à l'appel.
- Le bouton conférence est désactivé après une entrée en tiers.
- Le bouton Encadrer est désactivé lorsque vous êtes en état Post-contact et actif durant les états En traitement Multi MI et En traitement multi courriels.

Traitement Multi-contacts

Le traitement multi-contacts permet à un utilisateur de traiter plus d'un contact à la fois. Un utilisateur peut traiter des courriels et des MI tout en traitant un appel. Cette fonction inclut des États d'utilisateurs et des fonctions additionnelles pour le traitement de contacts multiples au moyen de la barre d'outils et la File d'attente personnelle (FAP).


Note:





- Pour utiliser le Traitement Multi-contacts, la fonction Permettre le traitement multi-contacts doit être active pour le profil de l'utilisateur.
- Le nombre de contacts qu'un utilisateur peut traiter peut être limité dans le profil d'utilisateur.
- Pour plus d'information sur la configuration d'un profil d'utilisateur pour permettre le traitement de multiples contacts, s.v.p. consultez le *Manuel de l'utilisateur iceAdministrator*.
- Les utilisateurs pour lesquels la fonction de classe de service traitement multi-contacts est activée ne peuvent pas utiliser le bouton Élever.

États multi-contacts de l'utilisateur

Lorsqu'ils acceptent un contact, les utilisateurs dont le profil permet le traitement multi-contacts sont placés dans les états suivants. Ces états indiquent qu'ils traitent de multiples contacts ou qu'ils sont disponibles pour traiter de multiples contacts.

Le tableau ci-dessus décrit les états multi-contacts:

États d'utilisateur multi-contacts	
Affichage de la barre latérale	Description
	<p>En appel: L'utilisateur traite présentement un appel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI e/out courriels.</p>

États d'utilisateur multi-contacts	
Affichage de la barre latérale	Description
	<p>En MI multiples: L'utilisateur traite présentement un MI. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels.</p>
	<p>En courriels multiples: L'utilisateur traite présentement un courriel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples courriels.</p>
	<p>En MI: L'utilisateur traite présentement un MI. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels. Toutefois, cet état indique que l'utilisateur a déplacé le MI à la ligne 0 de sa FAP et qu'aucun autre appel ne peut lui être présenté.</p>
	<p>En courriel: L'utilisateur traite présentement un courriel. Dans cet état, l'utilisateur pourrait également traiter de multiples MI et/ou courriels. Toutefois, cet état indique que l'utilisateur a déplacé le courriel à la ligne 0 de sa FAP et qu'aucun autre appel ne peut lui être présenté.</p>

Traitement de contacts multiples

Si un utilisateur traite un contact et que la configuration de son profil permet également le traitement multi-contacts, l'utilisateur est automatiquement avisé d'un autre contact qui attend dans la file d'attente. L'utilisateur n'a pas besoin de modifier son état à Prêt pour accepter le prochain contact en file d'attente.

Pour plus d'information sur la réponse aux contacts entrants, reportez-vous aux rubriques Réception d'un appel, Réception d'un courriel et Réception d'un MI de ce manuel.

Note: Si vous utilisez le icePhone et que vous traitez de multiples clavardages, chaque clavardage ouvre une fenêtre de clavardage distincte.

Demander nouveau contact:

Si le profil d'un utilisateur permet le traitement de contacts multiples et s'il désire demander un autre contact manuellement plutôt que celui-ci lui soit présenté automatiquement, il/elle peut le faire en cliquant sur le bouton *Demander nouveau contact*. Pour pouvoir utiliser le bouton *Demander nouveau contact*, les fonctions Demande de sélection du prochain contact et Permettre le traitement multi-contacts doivent être activées pour le profil de l'utilisateur.

Lorsque ces deux fonctions sont activées, pendant qu'un utilisateur traite un contact, des contacts additionnels ne lui sont pas présentés automatiquement. L'utilisateur doit cliquer sur le bouton *Demander nouveau contact* de la barre d'outils iceBar pour qu'un autre contact lui soit présenté .

Par exemple, si un utilisateur traite un appel, aucun autre contact ne lui sera présenté automatiquement même si son profil permet le traitement multi-contacts. L'utilisateur doit sélectionner le bouton *Demander nouveau contact* de la barre d'outils iceBar pour qu'un autre contact lui soit présenté et qu'il puisse le traiter en même temps.

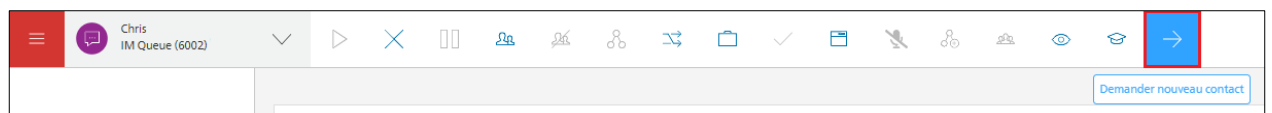
Note:

- La classe de service Demande de sélection du prochain contact doit être activée dans iceAdministrator pour permettre à l'utilisateur d'utiliser le bouton. Pour plus d'information, consultez le Manuel de l'utilisateur iceAdministrator.
- Le bouton *Demander nouveau contact* devra être ajouté à la barre d'outils iceBar for Web. Pour plus d'information sur l'ajout du bouton à la barre d'outils iceBar for Web, consultez le Manuel de l'utilisateur iceManager.

Suivez les étapes ci-dessous pour utiliser le bouton *Demander nouveau contact* lorsque vous traitez un contact:



1. Lorsque vous êtes prêt à traiter un autre contact en même temps, sélectionnez le bouton Demander nouveau contact de votre barre d'outils iceBar.



2. Le prochain contact disponible vous est présenté.

→
Demander
nouveau contact



3. Acceptez le contact. Votre écran Info-Contact est mis à jour pour refléter le nombre de contacts que vous traitez actuellement.



Vous pouvez sélectionner le bouton *Demander nouveau contact* pour recevoir des contacts additionnels jusqu'à ce que le nombre maximal de contacts défini pour votre profil soit atteint. Si aucun contact n'est en attente dans les files d'attente auxquelles vous êtes affecté, le message d'erreur suivant apparaît lorsque vous sélectionnez le bouton:



Note : Lorsque le nombre maximal de contacts défini pour votre profil est atteint, le bouton *Demander nouveau contact* est inactif. Ce bouton est également inactif lorsque votre état est Pas Prêt, Pas Prêt en attente, En attente de déconnexion ou Écoute discrète.



Utilisation de la barre d'outils pour traiter des contacts multiples:

Lorsqu'un utilisateur traite de multiples contacts simultanément, la barre d'outils ne peut être axée que sur un seul contact. Ceci signifie que les boutons ne peuvent être utilisés que pour un des contacts présentement traités par l'utilisateur. Les boutons de la barre d'outils sont utilisés pour le contact sur lequel la barre d'outils est axée.



Pour identifier le contact sur lequel la barre d'outils est actuellement axée, regardez les détails du contact affichés dans votre écran Info-Contact:

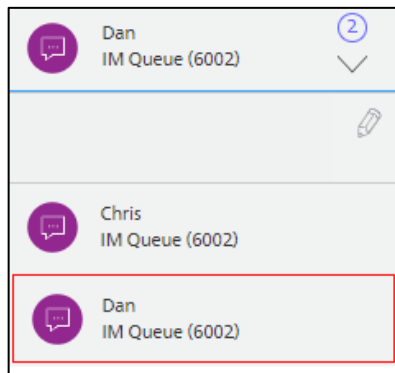


Le nombre affiché dans le coin supérieur droit de la barre Info-contact, comme présenté ci-dessous, identifie le nombre de contacts que l'utilisateur traite présentement.

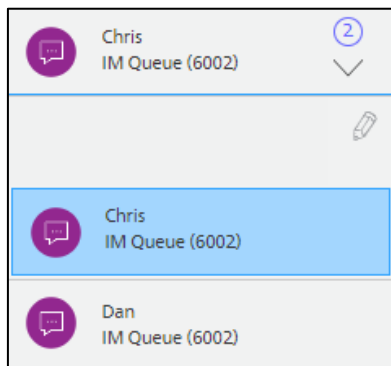


Suivez les instructions ci-dessous pour modifier l'axe de la barre d'outils vers un autre contact:

1. Sélectionnez la barre Info-Contact pour afficher la liste de contacts qui sont présentement traités.

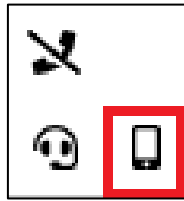


2. Sélectionnez un autre contact de la liste pour modifier l'axe de la barre d'outils. Notez que l'information affichée dans l'écran Info-Contact change pour refléter le nouveau contact vers lequel la barre d'outils est axée.



Si vous utilisez le icePhone, modifier l'axe de la barre d'outils vers un autre contact ouvre le icePhone pour ce contact sur votre page iceManager.

Cliquer sur le bouton icePhone de la barre d'outils iceBar for Web ouvre également le contact sur lequel la barre d'outils est axée:



Par exemple, si la barre d'outils est axée sur un clavardage, cliquer sur le bouton icePhone fait apparaître la fenêtre de clavardage sur votre page iceManager.

Si la barre d'outils est axée sur un contact voix, cliquer sur le bouton icePhone ouvre le icePhone pour le contact voix.

Note:

- Le bouton Consultation est inactif pour un utilisateur qui possède la classe de service Permettre le traitement multi-contacts pendant que celui-ci consulte durant un MI.
- Fermer la fenêtre de clavardage ne met pas fin au clavardage. Si vous fermez la fenêtre de clavardage durant votre clavardage, vous pouvez l'ouvrir de nouveau en tout temps d'un clic sur le bouton icePhone.
- Si l'autre participant au clavardage vous envoie un message pendant que votre fenêtre de clavardage est fermée, la fenêtre de clavardage s'ouvre sur votre écran pour afficher le nouveau message et l'historique de votre conversation.

Gestion de contacts multiples à l'aide de la FAP

Lorsqu'un utilisateur traite de multiples contacts simultanément, la FAP peut être utilisée pour gérer les contacts et le nombre de contacts qui sont traités.

Pour modifier l'axe de la barre d'outils vers un autre contact, sélectionnez la ligne sur laquelle se trouve le contact vers lequel vous désirez modifier l'axe.

Position	Type	État	Adresse...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du contact	Données d'utilisateur
0										
1	En file d'attente MI	MI	acs:d92...	Chris	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:03:03	20000641	
2	En file d'attente MI	MI	acs:4814...	Dan	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:00:33	20000651	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

Glissez le contact que vous désirez traiter à la ligne 0.

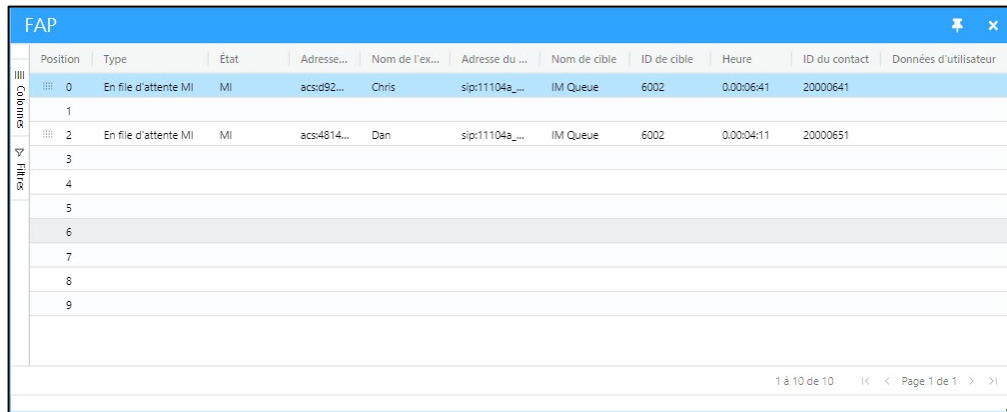
Position	Type	État	Adresse...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du contact	Données d'utilisateur
0										
1	En file d'attente MI	MI	acs:d92...	Chris	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:04:24	20000641	
2	En file d'attente MI	MI	acs:4814...	Dan	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:01:54	20000651	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur le contact que vous désirez traiter et cliquer sur *Prendre contact*.

Position	Type	État	Adresse...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du contact	Données d'utilisateur
0										
1	En file d'attente MI	MI	acs:d92...	Chris	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:06:06	20000641	
2	En file d'attente MI	MI	acs:4814...	Dan	sip:11104a_...	IM Queue	6002	0.00:03:36	20000651	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

La ligne 0 de la FAP peut être utilisée pour empêcher le système de vous présenter des contacts voix en file d'attente.

Pour empêcher le système de vous présenter davantage de contacts en file d'attente, glissez et déposez un des contacts d'une autre ligne sur la ligne 0.



Position	Type	État	Adresse...	Nom de l'ex...	Adresse du ...	Nom de cible	ID de cible	Heure	ID du contact	Données d'utilisateur
0	En file d'attente MI	MI	acs492...	Chris	sip:11104a...	IM Queue	6002	0.000641	20000641	
1										
2	En file d'attente MI	MI	acs4814...	Dan	sip:11104a...	IM Queue	6002	0.000411	20000651	
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										

1 à 10 de 10 | Page 1 de 1

Pour de plus amples renseignements sur le FAP, consultez le Manuel de l'utilisateur iceBar.



Annexe A: Paramètres généraux

Plusieurs fonctionnalités d'iceBar for Web sont contrôlées par des paramètres généraux sur le serveur ice. Ces fonctionnalités sont configurées durant l'implémentation d'ice pour répondre aux besoins de votre centre de contact. Après l'installation, des modifications peuvent être faites aux paramètres généraux par des techniciens brevetés.

Paramètres généraux qui affectent iceBar for Web

Motifs de l'état Pas prêt

Par défaut, les motifs de l'état Pas prêt sont affichés lorsque l'utilisateur bascule de l'état Prêt à l'état Pas prêt, tel que présenté en page 58.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être personnalisés dans les paramètres d'iceManager. Les motifs par défaut peuvent être supprimés ou modifiés (c.-à-d. le nom des boutons affiché dans l'info bulle) et de nouveaux motifs peuvent être ajoutés. Également, les icônes peuvent être modifiées ou supprimées, ne laissant que les étiquettes de texte pour les motifs de l'état Pas prêt.

Les motifs de l'état Pas prêt peuvent être désactivés s'ils ne sont pas requis. Cela permet aux utilisateurs de basculer entre les états Prêt et Pas prêt sans sélectionner de motif.

Note: Lorsqu'un motif Pas prêt a été ajouté ou modifié, vous devrez redémarrer iceBar for Web afin de voir les modifications.

Pour plus d'information, reportez-vous au *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Codes d'objet d'appel

Par défaut, 2 codes d'objet d'appel sont affichés lorsque l'utilisateur clique sur le bouton *Codes d'objet d'appel*, tel que présenté en page 92.

Les codes d'objet d'appel peuvent être personnalisés dans les paramètres d'iceManager. Les codes par défaut peuvent être supprimés ou modifiés (c.-à-d. le nom des codes peut être modifié) et de nouveaux codes peuvent être ajoutés.

Note: Lorsqu'un code d'objet d'appel a été ajouté ou modifié, vous devrez redémarrer iceBar for Web afin de voir les modifications.

Pour plus d'information sur la manière de configurer les codes d'objet d'appel, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Connexion à toutes les files d'attente seulement

Par défaut, les utilisateurs peuvent se connecter à toutes les files d'attente auxquelles ils ont affectés ou sélectionner une seule file d'attente.

Les paramètres d'iceManager peuvent être configurés afin que les utilisateurs ne puissent pas sélectionner une seule file d'attente. Ils seront plutôt connectés à toutes les files d'attente auxquelles ils sont affectés en cliquant sur le bouton *Se connecter*.

Pour de plus amples renseignements sur la manière de configurer la sélection de files d'attente lors de la connexion, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.

Réponses toutes prêtes

Les réponses toutes prêtes peuvent être configurées dans les paramètres d'iceManager.

Pour plus d'information sur la manière de configurer les réponses toutes prêtes, consultez le *Manuel de l'utilisateur iceManager*.



Annexe B: Microsoft Teams

Si votre centre de contact utilise iceBar for Web conjointement avec Microsoft^{MD} Teams, les utilisateurs ont des options additionnelles de traitement des appels.

Traitement d'appels

Lorsque vous recevez l'écran de notification de Microsoft Teams, vous pouvez répondre à l'appel ou le rejeter.



Vous pouvez alors utiliser les options de communication de Microsoft Teams ou vous pouvez utiliser iceBar for Web pour traiter les appels.

Synchronisation de présence Microsoft Teams

Des mappages de présence bidirectionnels sont créés entre les états d'utilisateurs de Microsoft Teams et ceux d'ice. Le texte affiché dans l'état de présence Microsoft Teams peut être personnalisé. Les mappages d'état de présence sont définis dans un fichier de configuration XML. Pour plus d'information, consultez le guide d'implantation ice PresenceSync.

Exemples de configurations:

Tableau de correspondance d'ice à Microsoft Teams	
ice	État Microsoft Teams
Prêt	Disponible
Pas prêt	Pas prêt
Post contact	Post contact
En cours de présentation	Au téléphone
Appel sortant en cours	Au téléphone
Appel sortant	Au téléphone
En appel	En appel de la file d'attente [Nom de la file d'attente]
Consultation en cours	En conférence
Conférence en cours	En conférence
Écoute discrète en cours	Au téléphone
En traitement de courriel	En courriel de la file d'attente [Nom de la file d'attente]
En traitement de MI	En MI de la file d'attente [Nom de la file d'attente]

Tableau de correspondance de Microsoft Teams à ice	
Disponibilité Microsoft Teams	État de présence ice
Aucun	Prêt
En communication	Prêt
Disponible	Pas prêt
Occupé	Pas prêt
Disponible occupé	Pas prêt
Ne pas déranger	Pas prêt
De retour dans quelques minutes	Pas prêt
Absent	Pas prêt
Hors connexion	Pas prêt



Index

A

administrateur ice, définition, vi
adresse de réception, 84
appel
 utiliser le bouton Appeler, 63

B

barre de boutons
 bouton de messagerie textuelle rapide, 110
 bouton Garde, 66
 bouton Libérer l'appel, 68
 bouton Répondre, 61
 boutons de codes d'objet d'appel, 104
 boutons historique des contacts, 109
barre des boutons
 bouton conférence, 80
 bouton consultation, 73
 bouton Prise d'appel, 78
 post-contact, 59
barre des boutons
 sommaire de l', 27
barre info contact
 adresse source, 24
 comprendre la, 23

information cible, 25
nom source, 24

boutons
 grisés, 26

C

centre de contact
 comprendre le, 2
 définition, v
clavardage, vi
codes d'objet d'appel, 104
conférence, 75
 utilisation du bouton conférence, 80
configuration
 FAP, 41
connecter
 se connecter, 11
consultation
 utilisation du bouton consultation, 73
contact direct, définition, 83
contact direct, définition, 4
contact en attente transféré, définition, 4
contact en attente, définition, 3
contact en file d'attente, définition, 83
contacts, définition, v

courriel
 réception, 83
 réception d'un courriel direct, 87
 réponse, 86

courriels
 réception, 84
 réception d'un courriel direct, 86
 réponse à l'expéditeur, 89

E

état Pas prêt, 58
 état prêt, 57

F

FAP
 configuration, 41
 ouvrir la fenêtre, 36
 traiter un appel à partir de la, 42

H

heure de réception, 85

I

ice, définition, v

iceBAR
 définition, v
 personnalisation, 19

ID de destination, 84
 ID de l'utilisateur destinataire, 85
 ID du groupe de courriels, 84

M

message instantané
 réception d'un message instantané en file
 d'attente, 91
 réception d'un MI d'une file d'attente, 91

messagerie textuelle rapide, 110

MI
 réception, 91
 Réception d'un MI en file d'attente, 91
 traitement, 91

N

nom de destination, 85
 nom de l'expéditeur, 84
 nom du groupe de courriels, 84
 numéro, 85

P

paramètres généraux, 126
 paramètres généraux d'iceBAR, 126
 personnalisation
 iceBAR, 19
 post-contact
 chronométré, 59
 infini, 59

R

réception, 91
 MI, 91
 Réception d'un MI, 91
 réponse à un appel
 avec le bouton répondre, 61
 sans le bouton Répondre, 62

S

[se connecter aux files d'attente](#), 11

T

texto
 réception, 103

traitement
 MI, 91

traitement de contacts
 conférence, 80
 consultation, 73
 post-contact, 59
 prise de contacts, 78
 réception d'un courriel, 83
 réception d'un MI, 91
 réception de texto, 103
 utilisation des boutons COA, 104

traitement des contacts
 libération d'un appel, 68
 messagerie textuelle rapide, 110

- mise en garde d'un appel, 66
- Prêt/Pas prêt, 57
- réponse aux appels, 61
- traiter des contacts
 - réception MI, 91
- transfert avec annonce, définition, 69
- transfert d'appel
 - avec annonce, définition, 69
- transfert d'un appel

- transfert direct, définition, 69
- transfert direct, définition, 69

U

- utilisateur distant
 - définition, 2
- utilisateurs
 - distants, 2