

net.Console 3.1

Gebruiksaanwijzing

Starten, aan-en uitloggen

De werking

Stap voor stap

- Een oproep beantwoorden

- Een oproep verbreken

- Een oproep initiëren

- Een oproep doorverbinden met consultatie

- Een oproep blind doorverbinden

- Een oproep parkeren

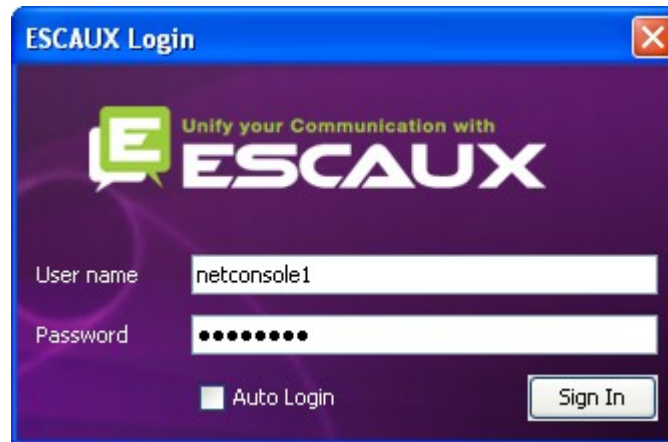
- Een oproep gericht parkeren

- Een kettinggesprek initiëren

Starten, aan - en uitloggen

Identificeren en aanloggen

Vooraleer je oproepen kan ontvangen , moet je je eerst identificeren en dan aanloggen.



ESCAUX Login

Unify your Communication with
ESCAUX

User name netconsole1

Password

Auto Login

Sign In

Authentication window

Aan - en uitloggen

Uitgelogd : geen algemene of privéoproepen
Paused: geen algemene oproepen, alleen privéoproepen. Deze status geeft je de mogelijkheid oproepen te beëindigen alvorens uit te loggen.
aangelogd: general en privéoproepen



Drukken om naar pauze te gaan



Uitloggen

Aanloggen

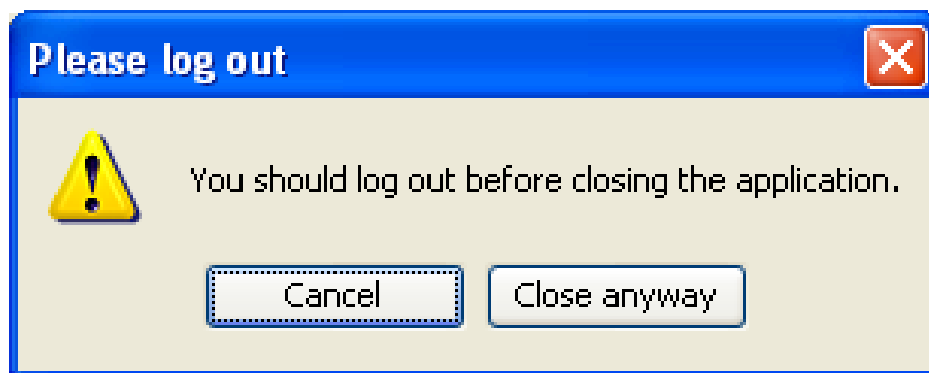


Terug naar pauze

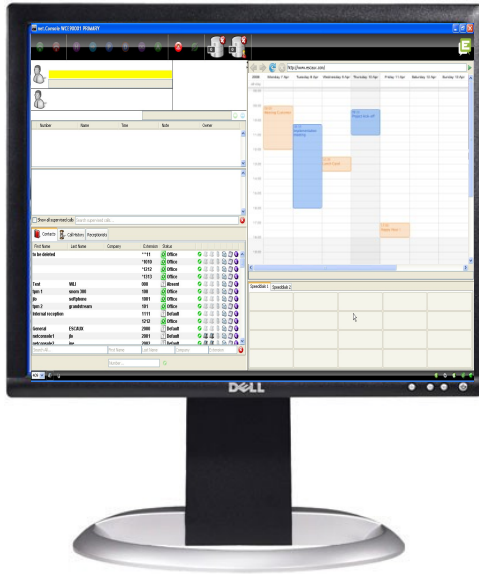
De toepassing sluiten

Het is aangeraden om uit te loggen vooraleer de toepassing te sluiten. Indien je uitlogt vanuit de 'pauze' of 'aanlog' status, verschijnt er een waarschuwing.

Indien je toch uitlogt , zal de toepassing proberen om de telefoon uit de wachtrij te verwijderen , maar het is toch aangeraden om uit te loggen vooraleer de toepassing te sluiten.



De werking



De net.Console



telefoon



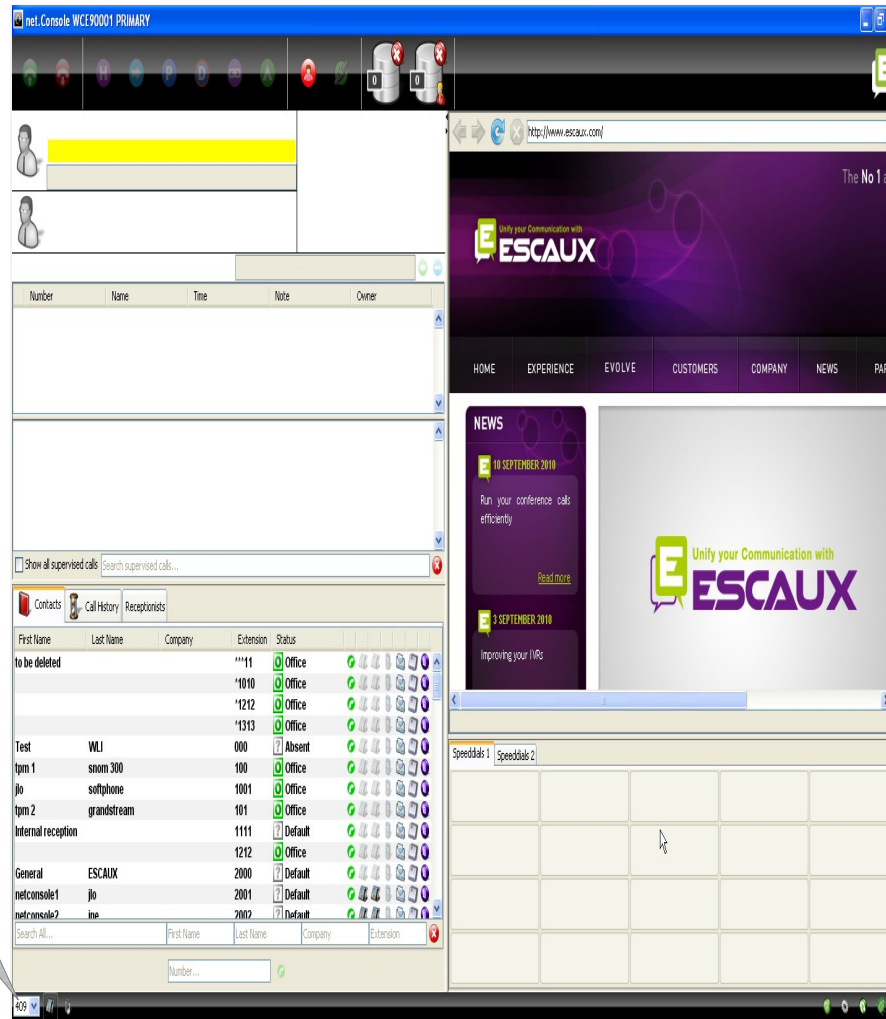
Hoofdtelefoon (optioneel)

The screenshot displays the ESCAUX software interface. The left sidebar (Linkerhelft) contains a contact list with columns for First Name, Last Name, Company, Extension, and Status. The right main area (Rechterhelft) features a calendar view for April 2008 with various events and a speeddials section at the bottom.

First Name	Last Name	Company	Extension	Status
to be deleted				
			***11	Office
			*1010	Office
			*1212	Office
			*1313	Office
Test	WLI		000	Absent
tpm 1	snom 300		100	Office
jlo	softphone		1001	Office
tpm 2	grandstream		101	Office
Internal reception				
			1111	Default
			1212	Office
General				
netconsole1	ESCAUX		2000	Default
netconsole2	jlo		2001	Default
	ine		2002	Default

← Linkerhelft

Rechterhelft →



Controle
 gedeelte
 Lijn Status gedeelte

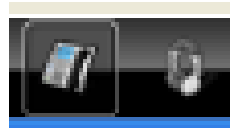
Toezichtsgedeelte

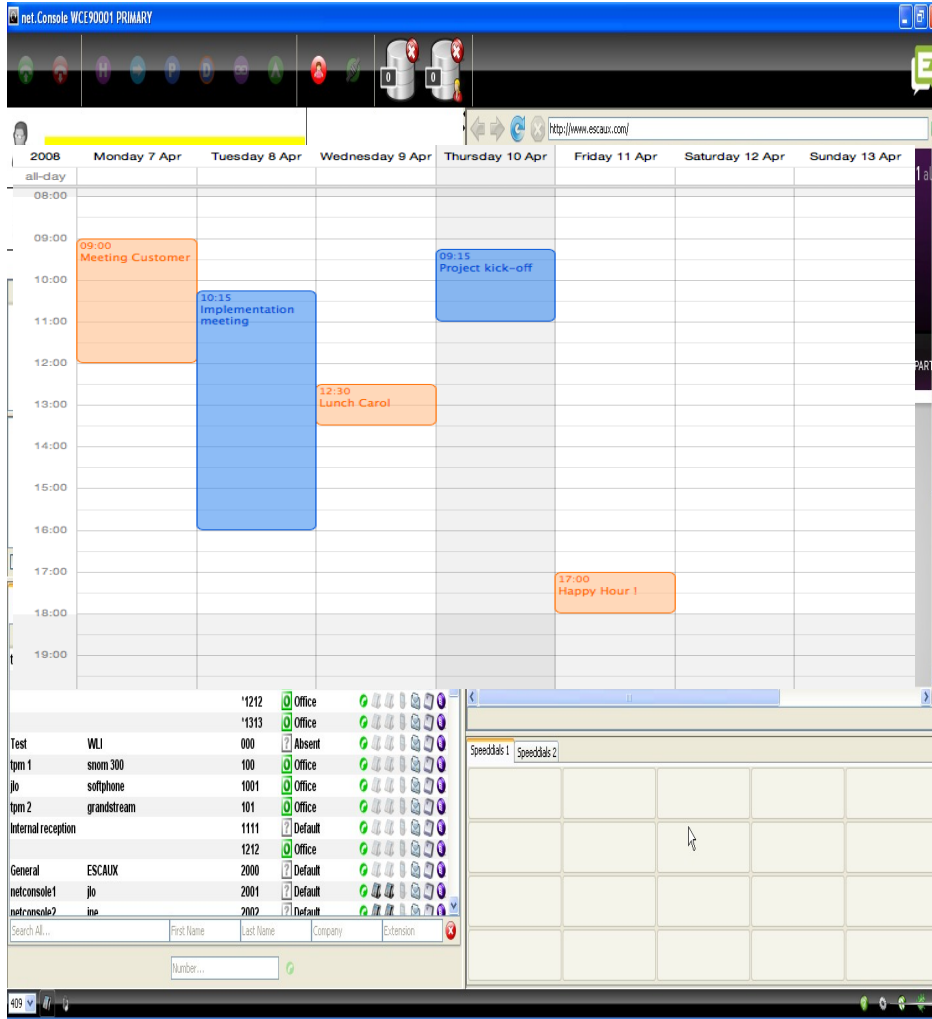
Contactlijst
 gedeelte

Handset of hoofdtelefoon

Werken met behulp van een hoofdtelefoon of een handset.

Doorschakelen is enkel mogelijk wanneer je uitgelogd bent.





The screenshot shows the ESCAUX web console interface. At the top, there's a navigation bar with a search bar and a date selector for April 2008. Below this is a calendar view showing events for Monday 7 Apr, Tuesday 8 Apr, Wednesday 9 Apr, Thursday 10 Apr, Friday 11 Apr, Saturday 12 Apr, and Sunday 13 Apr. The calendar events include:

- Monday 7 Apr: 09:00 Meeting Customer (orange box)
- Tuesday 8 Apr: 10:15 Implementation meeting (blue box)
- Wednesday 9 Apr: 12:30 Lunch Carol (orange box)
- Thursday 10 Apr: 09:15 Project kick-off (blue box)
- Friday 11 Apr: 17:00 Happy Hour 1 (orange box)

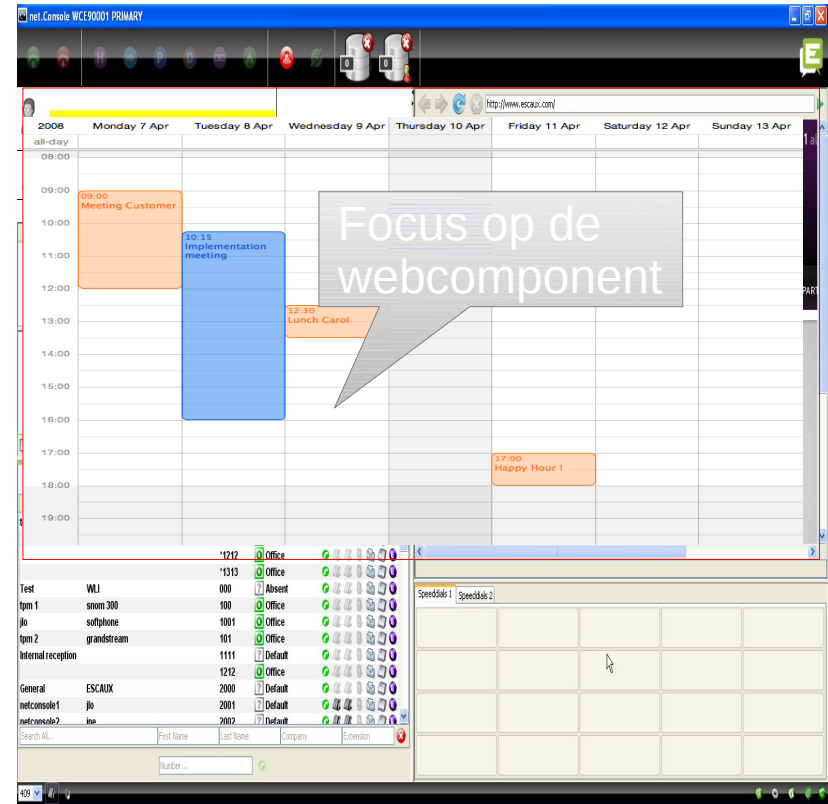
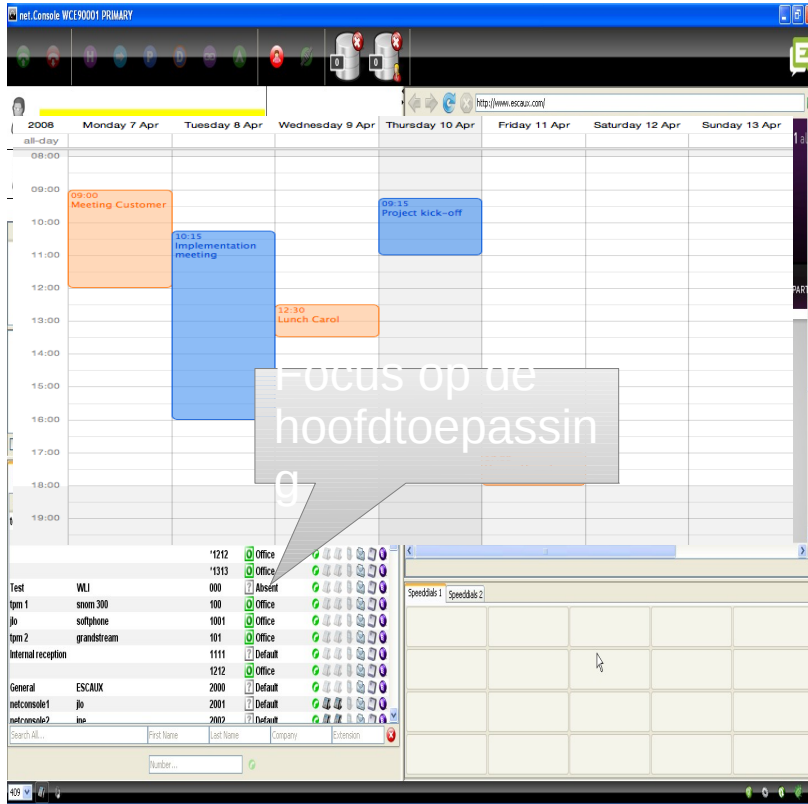
Below the calendar is a speeddial grid with columns for 'Speeddial 1' and 'Speeddial 2'. The grid contains various speeddial entries with icons and status indicators. At the bottom of the interface is a mini-workbar with search fields and a 'Number...' input.

Web plugin gedeelte

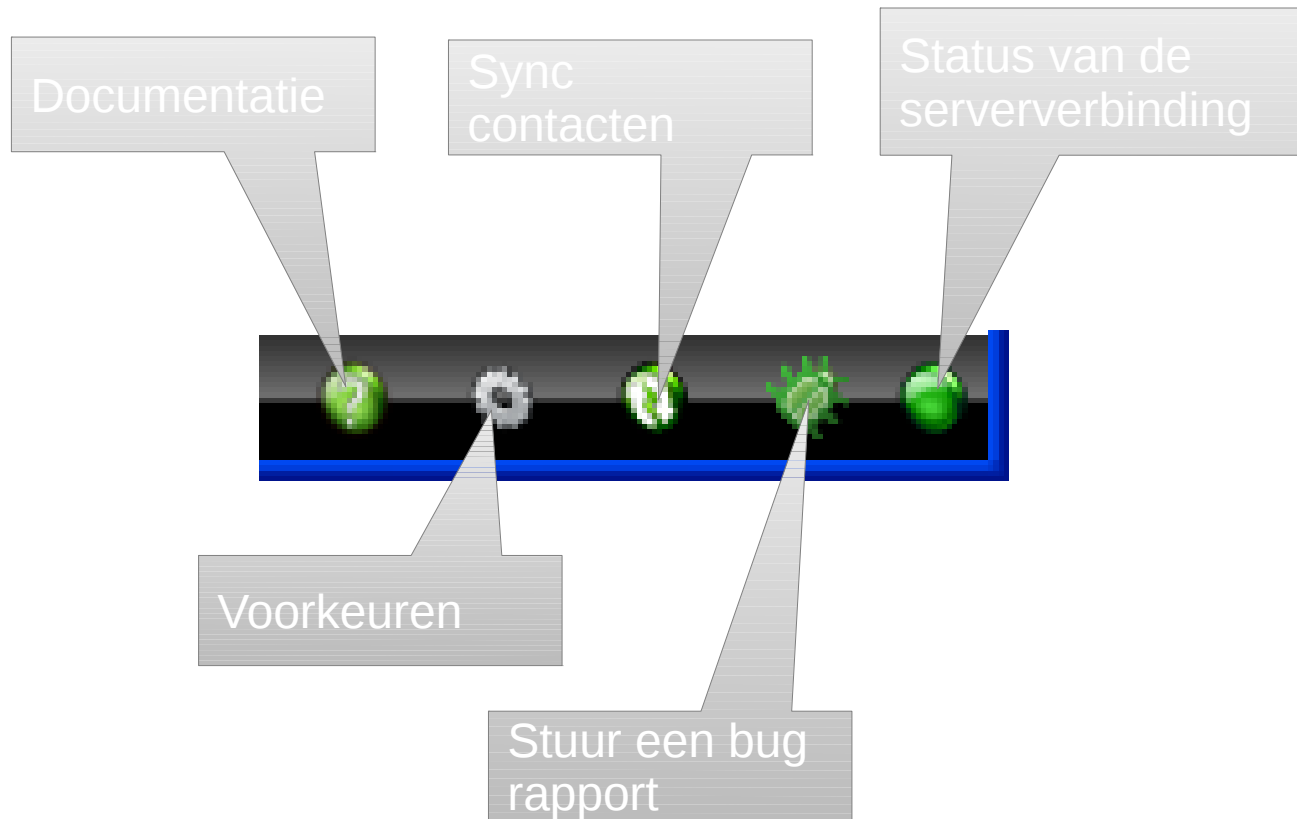
Speeddial gedeelte

Miniwerkbank

Focus Web Plugin

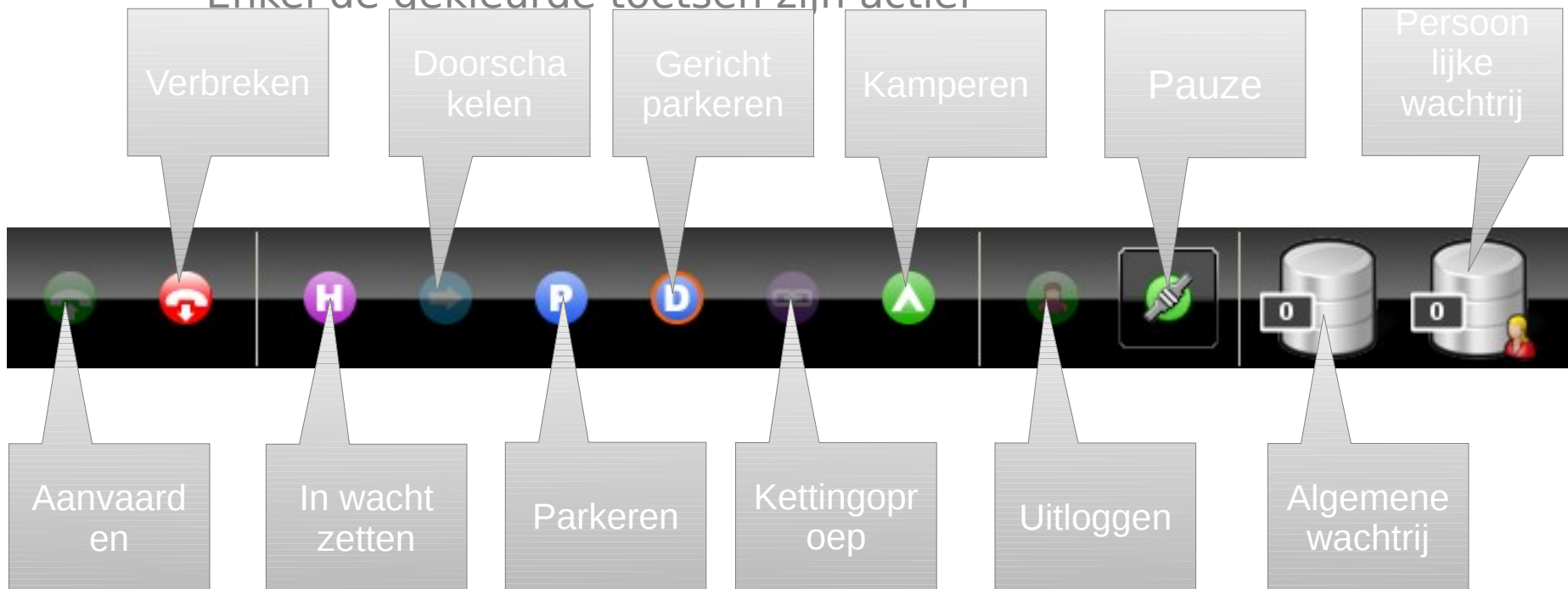


De toetsenbordingen kunnen ofwel opgevangen worden door de net.Console of door de ingesloten browser component. De webcomponent zal alle keyboardshortcuts opvangen als het focus heeft en wordt aangeduid door een leeslijn die de webcomponent omringt.



- De verschillende controletoeetsen zijn contextgevoelig

- Enkel de gekleurde toetsen zijn actief



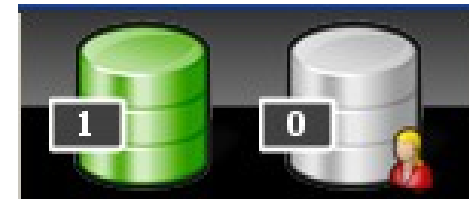
Control e gedeelte

- De kleur van de wachtrij verandert naargelang het aantal oproepen in wacht

0 oproepen



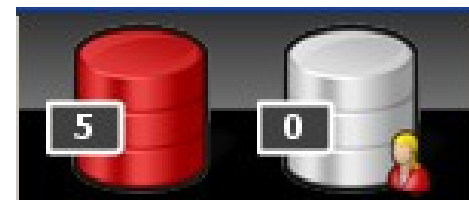
1 of 2 oproepen



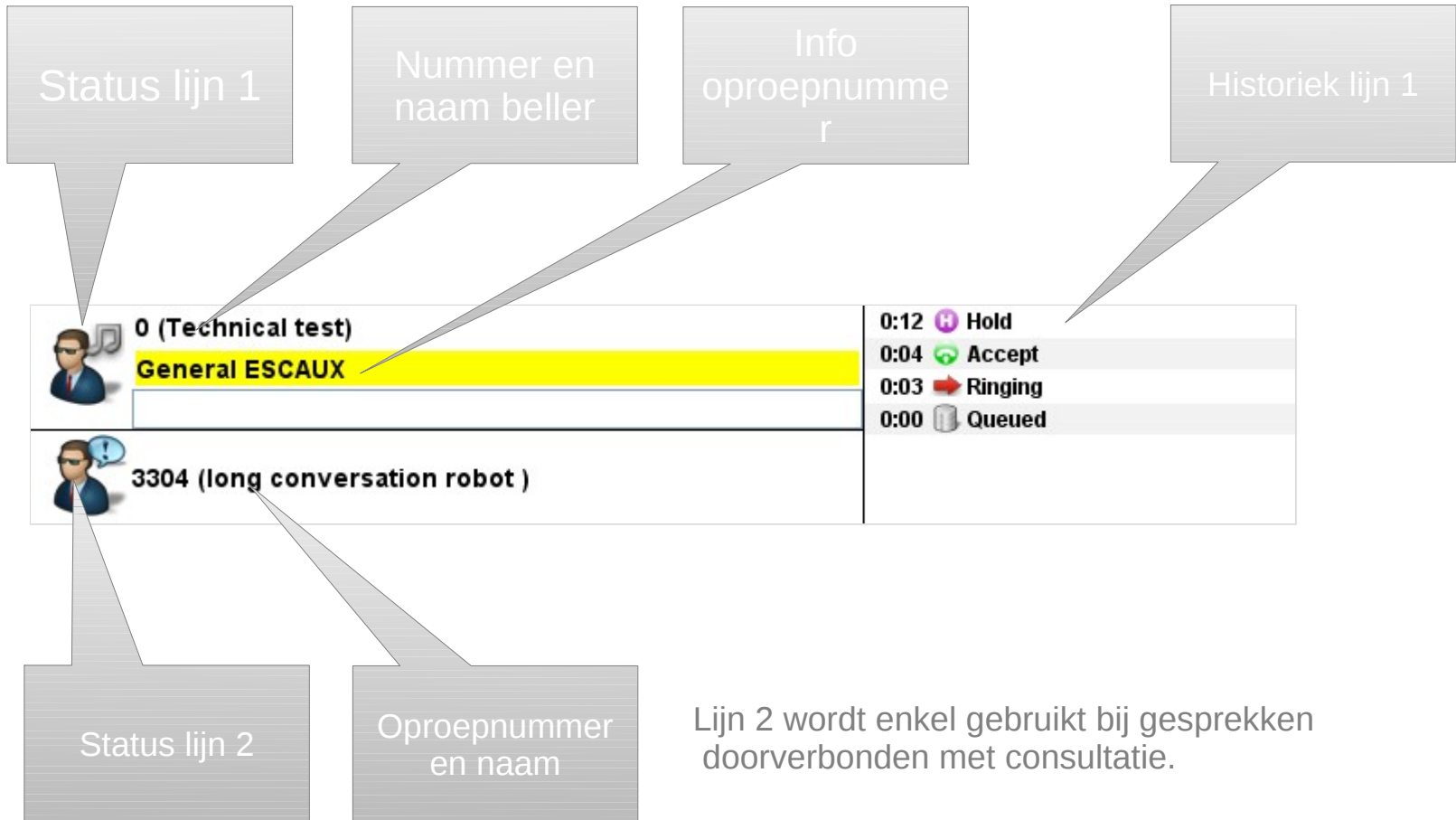
3 of 4 oproepen



5 of meer oproepen



Lijn status gedeelte



Lijn 2 wordt enkel gebruikt bij gesprekken doorverbonden met consultatie.

Toezichtsgedeelte

Oproepen onder
toezicht

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:14	urgent	netconsole1
D 6711	Andy Cooper	0:08	000 (Test WLI)	netconsole1

Show all supervised calls Search supervised calls...

Oproepen in de
persoonlijke
wachtrij

Toezichtsgedeelte

Geselecteerde lijn

Update nota

Een oproep terugnemen of koppelen

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:14	urgent	netconsole1
D 6711	Andy Cooper	0:08	000 (Test WLI)	netconsole1

Type van oproep onder toezicht

60% van de max.wachttijd : oranje
 80% van de max.wachttijd : roep
 100% van de max. wachttijd : auto-return

Show all supervised calls Search supervised calls...

Indien geselecteerd worden de oproepen van andere operatoren ook getoond

Zoeken in oproepen onder toezicht en in de wachtrij

Zoekveld vrijmaken

Door het telefoonboek scrollen via de up/down toetsen

Klik 2 x op de lijn om een intern nummer te bellen



Vrij



Niet aangesloten



In gesprek

Contacten Call History Receptionists

First Name	Last Name	Company	Extension	Status	
short conversatio...			6701	Office	✓ [Icons]
ringing robot		jlodep	6702	Office	✓ [Icons]
busy robot			6703	Busy	✓ [Icons]
long conversation ...			6705	Office	✓ [Icons]
congestion			6706	Closed	✓ [Icons]
voicemail			6707	Absent	✓ [Icons]
queue robot		jlodep	6708	Queue	✓ [Icons]
Peter	Faraday		6710	Office	✓ [Icons]
Andy	Cooper		6711	Office	✓ [Icons]

Search All... First Name Last Name Company 67 [X]

Number... [Green Arrow]

Auto-search tijdens het typen

Bel om het even welk nummer

Verfijn je opzoeking

Zoekveld vrijmaken



Contacten - aanpassing van de display v/d kolommen

The screenshot displays the ESCAUX contact management interface. At the top, there are tabs for 'Contacts', 'Call History', and 'Receptionists'. Below the tabs is a table with columns for 'First Name', 'Last Name', and 'Company'. The table contains several rows of data, including 'short conversatio...', 'ringing robot', 'busy robot', 'long conversation ...', 'congestion', 'voicemail', 'queue robot', 'Peter Faraday', and 'Andy Cooper'. Below the table is a search bar with the text 'Search All...' and a dropdown menu for 'First Name'. A column configuration menu is open, showing a list of columns with checkboxes. The columns are: First Name (checked), Last Name (checked), Company (checked), Extension (checked), Status (checked), Call (checked), Phone 1 (checked), Phone 2 (checked), Mobile (checked), Mail (checked), Keyboard Presence (checked), Source (checked), User 1 (unchecked), User 2 (unchecked), User 3 (unchecked), User 4 (unchecked), User 5 (unchecked), User 6 (unchecked), User 7 (unchecked), User 8 (unchecked), User 9 (unchecked), and User 10 (unchecked). An 'OK' button is at the bottom of the menu.

First Name	Last Name	Company
short conversatio...		
ringing robot		jodep
busy robot		
long conversation ...		
congestion		
voicemail		
queue robot		jodep
Peter	Faraday	
Andy	Cooper	

- First Name
- Last Name
- Company
- Extension
- Status
- Call
- Phone 1
- Phone 2
- Mobile
- Mail
- Keyboard Presence
- Source
- User 1
- User 2
- User 3
- User 4
- User 5
- User 6
- User 7
- User 8
- User 9
- User 10

OK

Klik rechts op het kolomhoofd om specifieke telefoonboekkolom men te tonen of te verbergen.

Oproefhistoriek

Klik rechts op de header om kolommen te tonen of te verbergen

Klik 2 x op het nummer om een intern nummer te bellen

Geplaatst, beantwoord of gemist

Contact	Date	Duration	
Peter Faraday (6710)	ma, 13 sep, 17:35:50	0:06	
Andy Cooper (6711)	ma, 13 sep, 17:34:01	0:01	
Peter Faraday (6710)	ma, 13 sep, 17:33:57	0:01	
Peter Faraday (6710)	ma, 13 sep, 17:33:46	0:01	
long conversation robot (6705)	ma, 13 sep, 17:26:29	0:11	
8500 (8500)	ma, 13 sep, 17:23:29	0:05	
long conversation robot (3304)	ma, 13 sep, 17:23:02	0:06	
long conversation robot (3304)	ma, 13 sep, 17:22:21	0:11	
0 (0)	ma, 13 sep, 17:01:32	1:28	
long conversation robot (3304)	ma, 13 sep, 17:01:43	0:11	

Search All... All Missed

Zoek de oproefhistoriek

Toon alle of enkel de gemiste oproepen

Klik rechts op de header om kolommen te tonen of te verbergen

Toon de status van je collega's

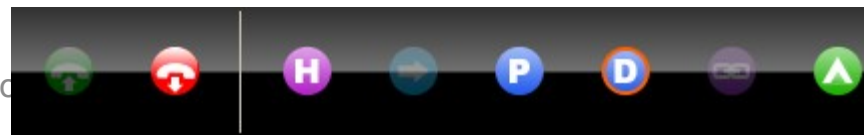
Receptionist	Queue	Status
unidata	RcptQueue5	Active
netconsole1 jlo	RcptQueue1	Active
netconsole1 jlo	GeneralQueue1	Active

Status veld

Stap voor stap

Een oproep beantwoorden

1. De oproep komt de algemene wachtrij binnen
2. De teller van de wachtrij loopt op
3. De telefoon rinkelt
4. Lijn 1 toont een inkomende oproep
5. "Aanvaard" toets brandt
6. De oproep aanvaarden
 1. Via muisklik op "Aanvaard toets"
 2. Of via de "Enter" toets
7. Lijn 1 status symbool verandert in 'in gesprek'
8. Controle toetsen geven de gesprekstatus weer



Een oproep verbreken

1. “Verbreek” toets brandt.
2. Verbreek de oproep
 1. Via muisklik op “verbreek” toets
 2. Of via de ‘F2’ toets
3. Lijn 1 status symbool verandert in stationair
4. De controle toets geeft de stationaire  status weer



Noteer dat in de stationaire status de ‘verbreek’ toets nog brandt. Dit laat je toe om oproepen te ‘verbreken’ die, om welke reden dan ook, achterblijven op de SNOM telefoon.

Een oproep initiëren

Verschillende mogelijkheden om een gesprek te initiëren :

Toets het nummer in op de telefoon

Klik 2 x op de telefoonboektoets

Selecteer via de muis de telefoonboektoets en druk op 'ENTER'

Klik 1 x op het bellen , telefoon of mobiel icoon

op de telefoonboektoets

Toets het nummer in het nummerveld in en druk op 'ENTER'

Selecteer een Speed dial

Een oproep (niet) in wacht zetten

1. De oproep is in 'in gesprek' status
2. "Wacht" toets brandt
3. Oproep in wacht zetten
 1. Via muisklik op 'wacht' toets
 2. Of via "Enter" toets
4. Lijn 1 status icoon verandert in 'in wacht'
5. "Hold" toets is ingedrukt
6. Wachtfunctie ongedaan maken
 1. Via muisklik op "wacht" toets
 2. Of via "Enter" toets
7. Lijn 1 status icoon verandert terug in 'in gesprek'



1. De oproep is in gesprek status
2. Zoek het contact in het telefoonboek
 1. Indien de zoekfunctie slechts 1 enkel resultaat oplevert, vangt het gesprek dat blind doorverbonden is, dadelijk aan (beste optie)
 2. Indien de zoekfunctie verschillende oplossingen biedt, wordt de blinde doorverbinding doorgevoerd nadat het nummer manueel gebeld is.
3. Oproep “wordt doorverbonden” wordt getoond in het toezichtsgedeelte .

Number	Name	Time	Note	Owner
6710	Peter Faraday	0:02	6702(ringing robot)	netconsole1

4. Wanneer de ontvanger de oproep aanvaardt, verdwijnt de lijn uit het toezichtsgedeelte
5. Indien de ontvanger niet antwoordt :
 1. Neem het gesprek manueel terug om de doorverbinding te beëindigen (zie later)
 2. Er gebeurt een auto-return na een timeout (de oproep komt de persoonlijke wachtrij binnen)

Een blinde doorverbinding naar een nummer in gesprek

Bij de meeste consoletoepassingen waarbij een gesprek doorverbonden wordt met consultatie , resulteert een blinde transfer naar een nummer in gesprek in een verloren oproep.

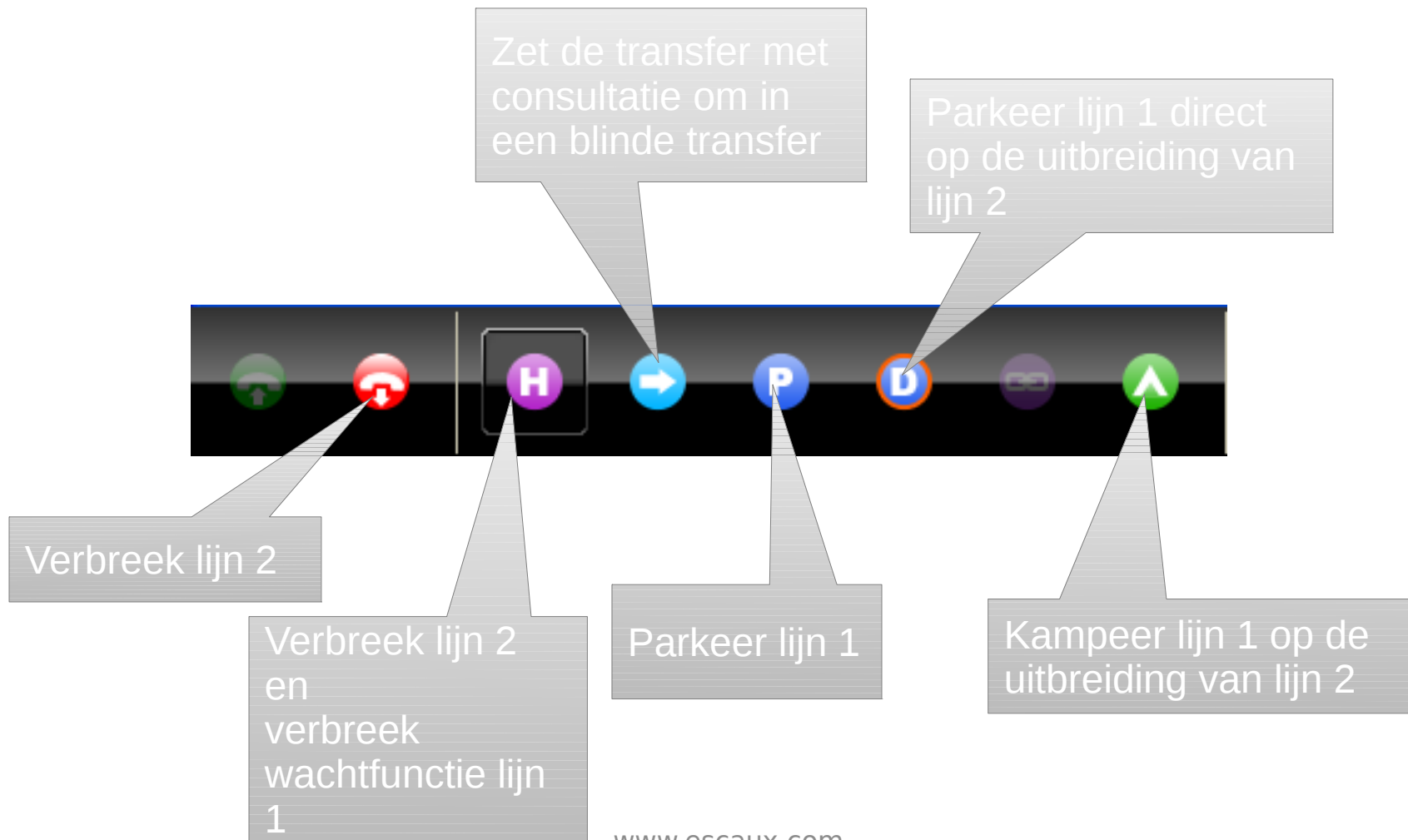
Wanneer bij de net.Console het oproepnummer in gesprek is, wordt de uitgaande oproep beëindigd en wordt het originele gesprek in wacht gezet.

Dit geeft de consolegebruiker waarvan het gesprek doorverbonden wordt met consultatie de mogelijkheid om de beller terug te nemen.

Gesprek doorverbinden met consultatie (1)

1. De oproep is 'in gesprek' status
2. Plaats de beller in wacht
3. Zoek het contact in het telefoonboek
 1. Indien de zoekactie slechts 1 enkel resultaat oplevert, wordt de transfer met consultatie onmiddellijk uitgevoerd. (beste optie)
 2. Indien de zoekactie verschillende antwoorden oplevert, wordt de transfer uitgevoerd nadat manueel een nummer gebeld is.
4. De oproeper verschijnt als lijn 2

5. Nu toont de controletoets de volgende opties



Gesprek doorverbinden met consultatie (3)

6. Wanneer die persoon die opgebeld wordt de oproep accepteert , tonen de controletoetsen de volgende opties :



7. Nadat de doorverbinding met consultatie bevestigd is, verdwijnt de oproep van de net.Console.

Doorverbinding met consultatie(4)

Door het gebruik van de toetsenbord shortcuts kan u veel efficiënter werken.

Voorbeeld: doorverbinding met consultatie

“Enter” om het inkomend gesprek te accepteren

“Enter” om de beller in wacht te zetten

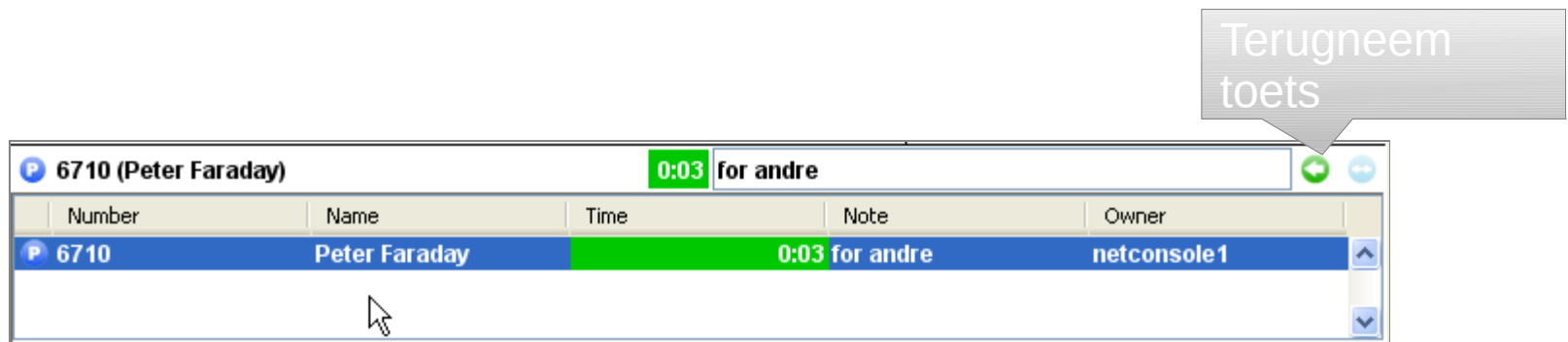
Begin te typen in het telefoonboek totdat u het unieke resultaat vindt.

“Enter” om de doorverbinding te bevestigen

Enter, Enter, search, Enter

Een oproep terugnemen

Wanneer u niet in gesprek bent, is het mogelijk een oproep terug te nemen die zich in de toezichtsrij of de persoonlijke wachtrij bevindt. Wanneer u een oproep terugneemt, zal om het even welk inkomend gesprek terug in de wachtrij terecht komen. Om een oproep terug te nemen, selecteert u de lijn en drukt u op de terugneem toets.



The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a header for a call: **P 6710 (Peter Faraday)** with a duration of **0:03** and a note **for andre**. Below this is a table with columns: Number, Name, Time, Note, and Owner. The table contains one entry: **P 6710**, **Peter Faraday**, **0:03**, **for andre**, and **netconsole 1**. A mouse cursor is pointing at the entry. To the right of the table, there is a green circular icon with a left-pointing arrow, which is highlighted by a tooltip labeled **Terugneem toets**.

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:03	for andre	netconsole 1

Automatisch terugkeren van een oproep

Een oproep in het toezichtsgedeelte zal automatisch terugkeren naar de net.Console operator na een vooraf ingestelde time-out. Deze oproep zal in de persoonlijke wachtrij van de operator terecht komen.

< 60%

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:02	for andre	netconsole1

60% - 80%

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:13	for andre	netconsole1

> 80%

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:17	for andre	netconsole1

Een oproep parkeren

Ga als volgt te werk om een oproep te parkeren :

1. Druk op de “Parkeer” toets of “F7”.
2. Er verschijnt een venster waarin je een parkeer nota kan formuleren.
3. De oproep wordt getoond in het toezichtsgedeelte evenals de gefomuleerde nota.





Input

Please enter a park note

call for Andre

OK Cancel

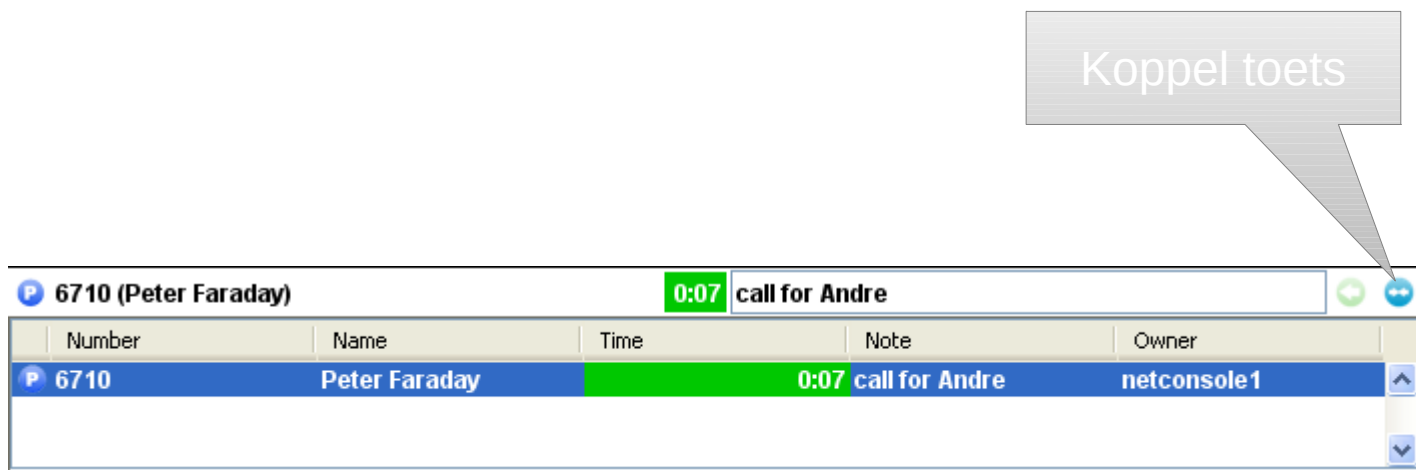
“Park”
icoon

Number	Name	Time	Note	Owner
 6710	Peter Faraday	 0:03	call for Andre	netconsole1

Een oproep koppelen

Ga als volgt te werk om een inkomende oproep te verbinden met een geparkeerde oproep:

1. Accepteer de inkomende oproep
2. Selecteer de geparkeerde oproep
3. Druk op de “koppel” toets



Koppel toets

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:07	call for Andre	netconsole 1


Geavanceerde functies – enkel X900

Ga als volgt te werk om een gericht geparkeerd gesprek uit te voeren op de uitbreiding van een bepaalde gebruiker :

1. Druk op de “Gericht parkeren” toets of “F8”
2. Bel de uitbreiding van de gebruiker in met behulp van een methode naar keuze.
3. De oproep verschijnt in het toezichtsgedeelte.



“Parkeer
”
icoon

Number	Name	Time	Note	Owner
 6710	Peter Faraday	0:02	6711 (Andy)	netconsole1

Terugvinden van een gericht geparkeerd gesprek

Om een gericht geparkeerd gesprek terug te vinden , belt de gebruiker simpelweg *55<ext> vanaf elk toestel, <ext> als het zijn persoonlijke uitbreiding betreft.

Het resultaat is dat het gericht geparkeerd gesprek verdwijnt uit het toezichtsgedeelte.

Verander een gesprek doorverbonden met consultatie in een gekampeerd gesprek

In het geval dat de opgeroepene in gesprek is tijdens een gesprek dat doorverbonden wordt met consultatie , dan kan dit gesprek gekampeerd worden op de uitbreiding van de opgeroepene.

1. Druk op de “Kampeer” toets of “F10”
2. De oproep verschijnt in het toezichtsgedeelte.



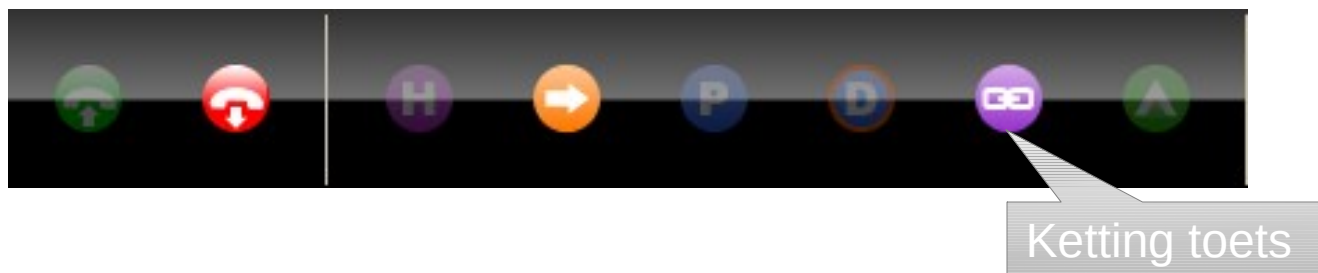
Een kettinggesprek opzetten (1)

Een kettinggesprek opzetten is gelijkaardig aan een gesprek doorverbinden met consultatie. Het enige verschil bestaat eruit dat op het einde van het gesprek tussen de beller en de opgeroepene, de beller terugkeert naar de operator.

Een kettinggesprek geeft de operator de mogelijkheid om de beller in contact te brengen met verschillende mensen zonder dat de beller hierbij verplicht wordt om verschillende oproepen te doen naat het algemeen nummer.

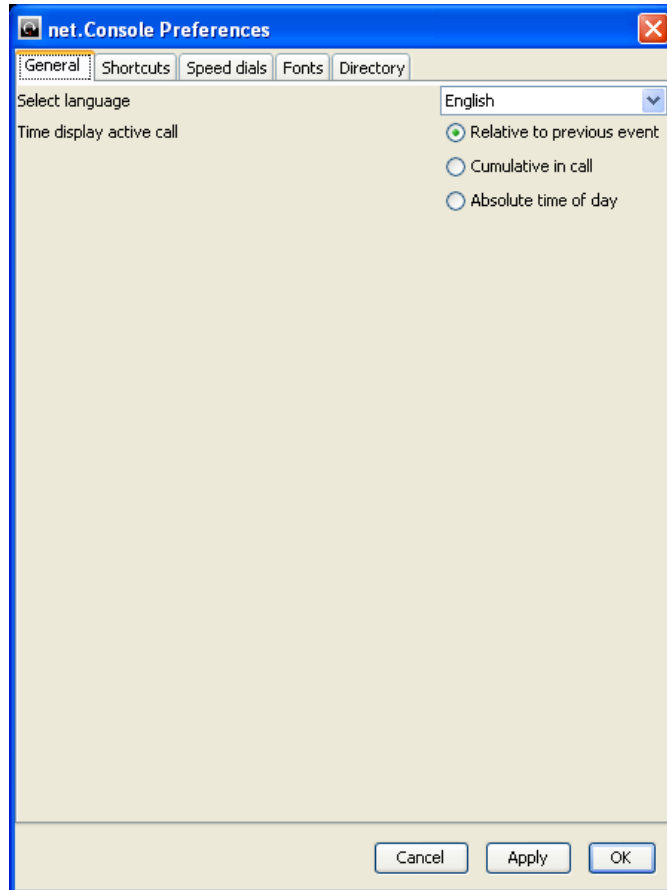
Een kettinggesprek opzetten (2)

1. Om een kettinggesprek op te zetten dient exact dezelfde procedure gevolgd te worden als bij gesprek doorverbinden met consultatie, behalve wanneer de opgeroepene de oproep accepteert, bevestig de doorverbinding dan door op de “ketting” toets te drukken in plaats van op de “doorverbind” toets.
2. Nadat het kettinggesprek opgezet is, zal de oproep in toezichtsgedeelte verschijnen.
3. Wanneer de oproep verbroken wordt, wordt de beller terug naar de persoonlijke wachtrij van de operator gestuurd.
4. Dit biedt de mogelijkheid om de oproep met een ander contact door te verbinden of een kettinggesprek op te zetten met een andere persoon.



De werking aanpassen

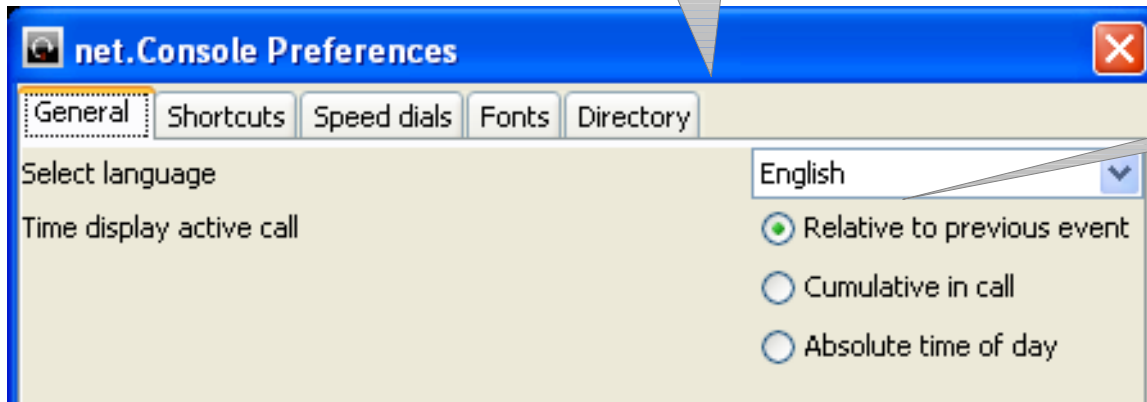
Schermb voorkeuren



Algemeen
Snelkoppelingen
Snelkiesnummers
Lettertypes
Telefoonboeken

Algemene voorkeuren

Kies de taal van de interface



Tijdsnotering in de historiek van lijn 1

Status snelkoppelingen

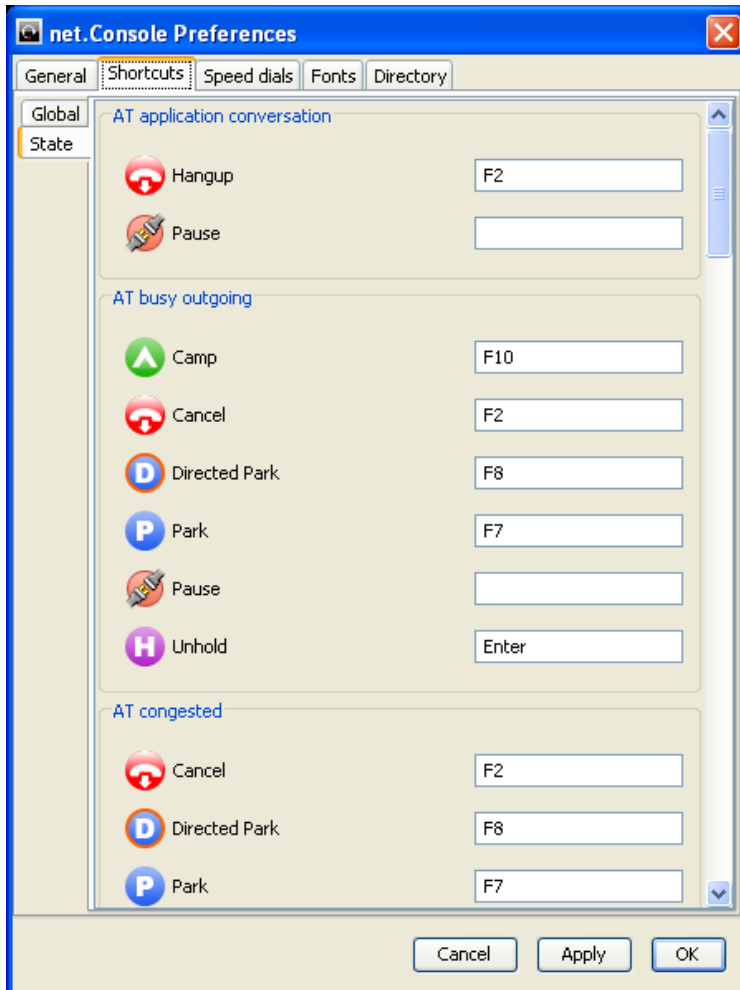
De definitie van de snelkoppeling van het toetsenbord is specifiek aan de context van de status.

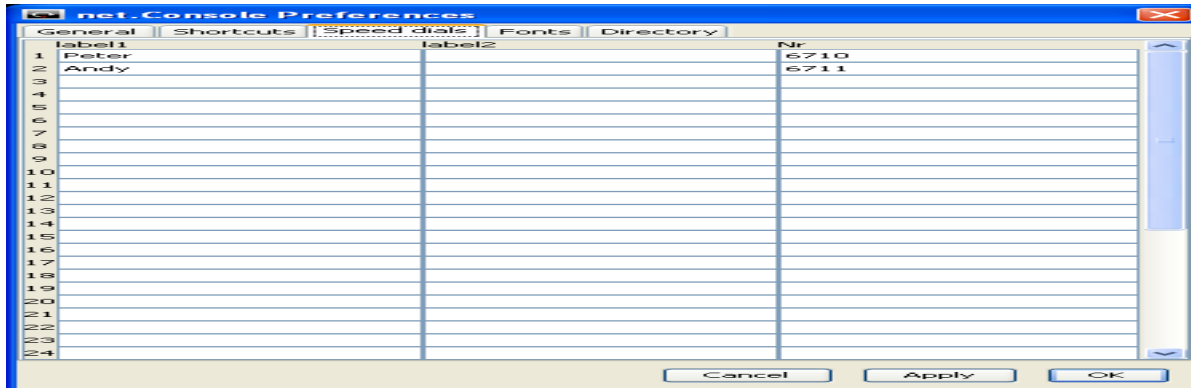
Er bestaan een paar voorgedefinieerde snelkoppelingen voor het toetsenbord.

Algemene snelkoppelingen

Algemene snelkoppelingen zijn niet afhankelijk van de status en nemen de snelkoppelingen die eigen zijn aan de status over.

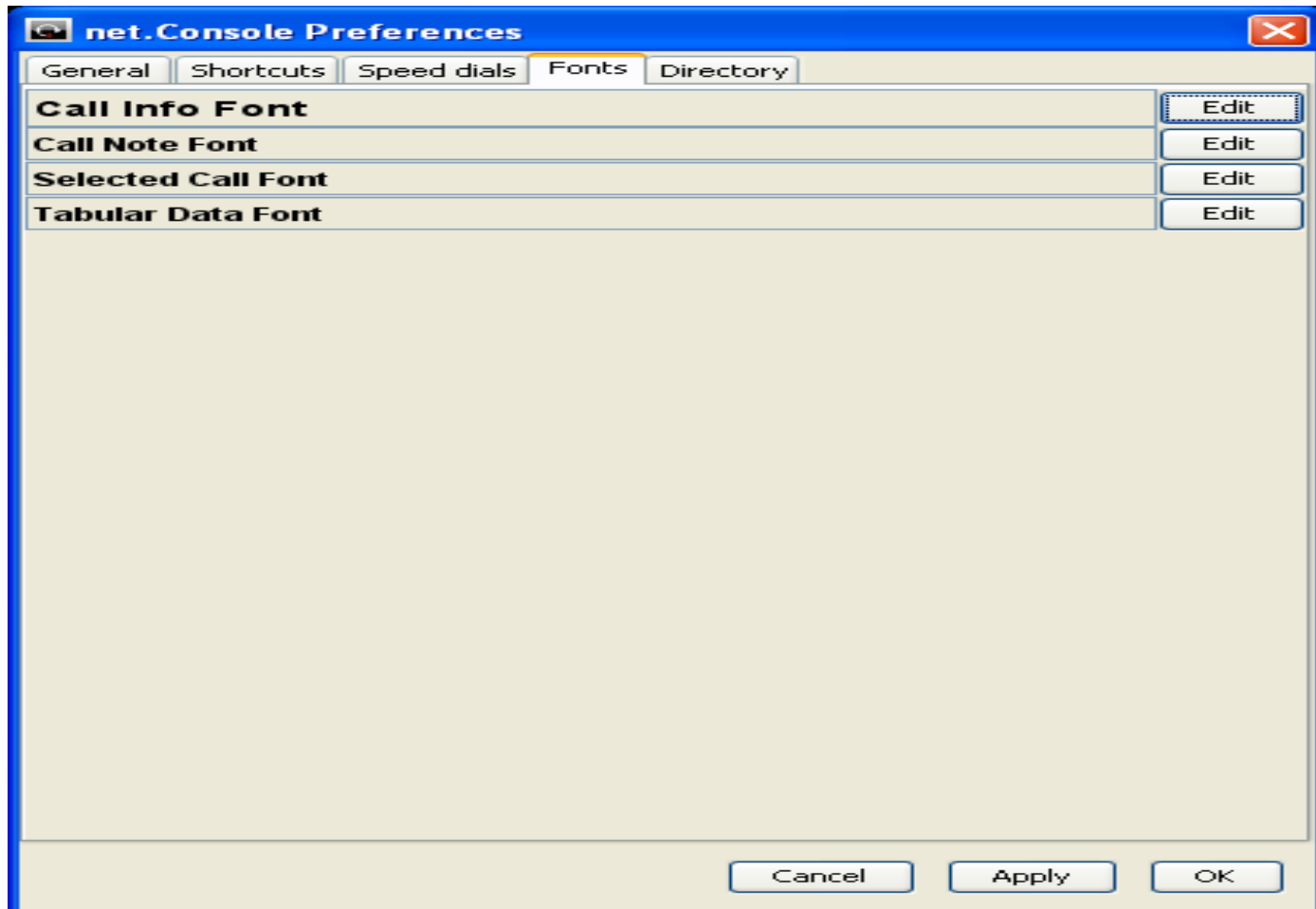
Standaard leeg





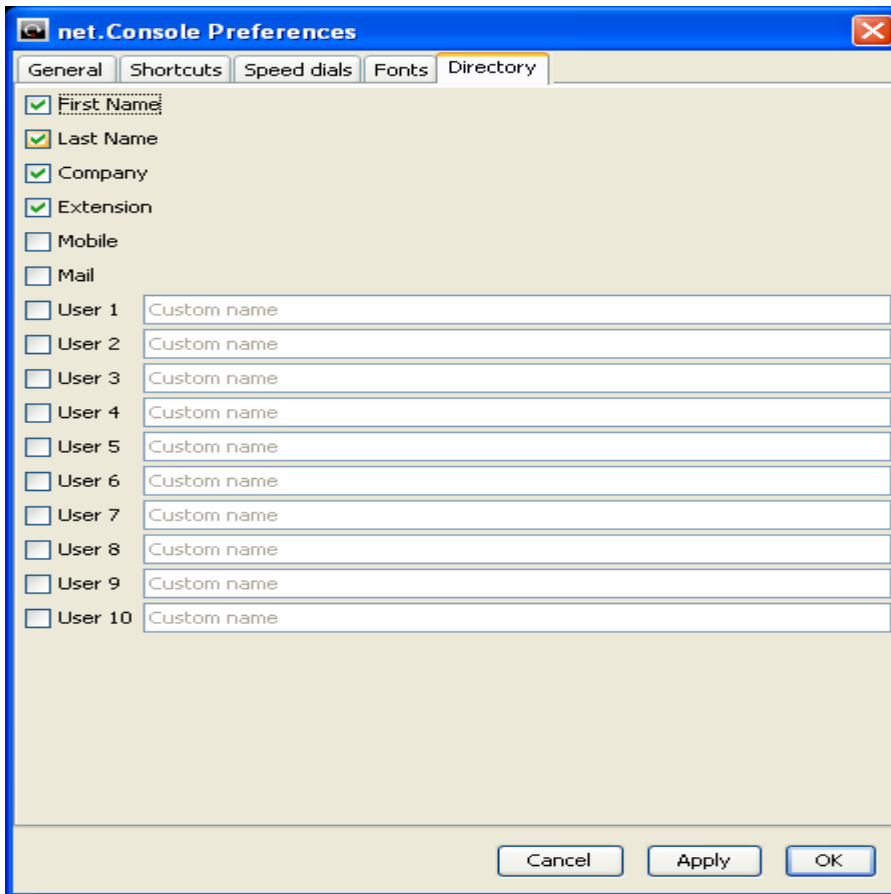
Label 1: typische voornaam
Label 2: typische achternaam
Nr: telefoonnummer

Definieer de grootte van de lettertypes



Telefoonboek kolommen

Toon of verberg de telefoonboekkolommen. Voeg een klantlabel toe aan het gebruikersveld.



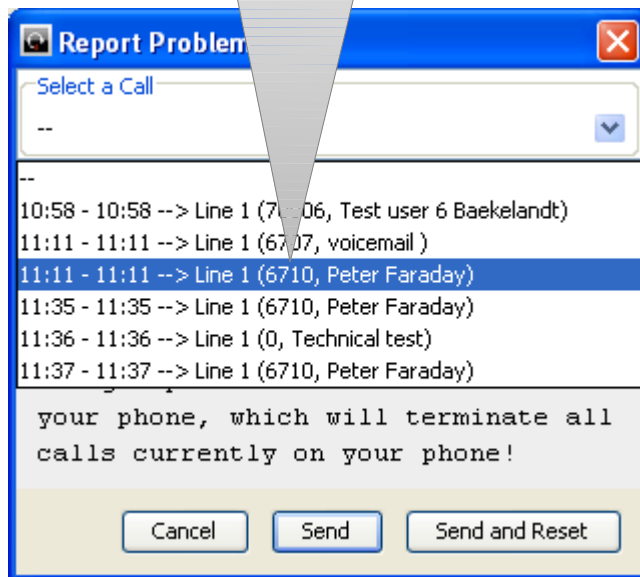
Problemen

Een probleem melden

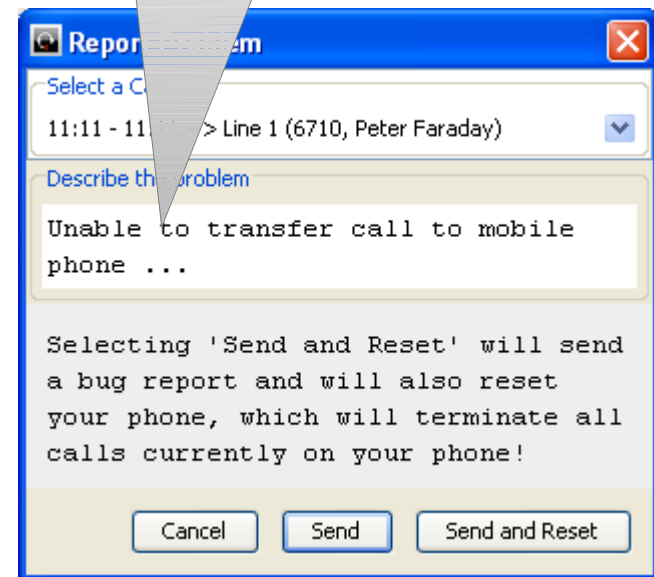


Klik om het bug
rapport te openen

Selecteer de beïnvloede
oproep



Beschrijf het probleem



De bijbehorende console service van ESCAUX kan als een redundante service beschouwd worden aangezien de console op een eerste en tweede server draait.

Elke net.Console klant is zowel aangesloten op de eerste als op de tweede server , maar het systeem werkt of via de eerste server (normale werking) of via de tweede (automatische overschakeling)

Normale werking geconnecteerd via de eerste server



Werkning via de automatische overschakeling aangesloten aan de tweede server.



Overtollige functie

In het geval er een probleem is met de eerste server, zullen de volgende acties ondernomen worden :

1. Alle oproepen die binnenkomen via de gateway zullen naar de tweede server gestuurd worden.
2. Elke net.Console werkpost krijgt een waarschuwing om over te schakelen naar de tweede server. Door "OK" te klikken zal de net.Console klant niet dadelijk overschakelen naar de tweede server. Dit biedt de mogelijkheid om de oproepen te behandelen (indien dit nog mogelijk is) die nog achterblijven op de eerste server.
3. In de miniwerkbalk verschijnt een bijkomend icoon.
4. Door op dit automatisch overschakelen icoon te drukken wordt de feitelijke overschakeling naar de tweede server uitgevoerd.



Klik om naar de
tweede server over te
schakelen