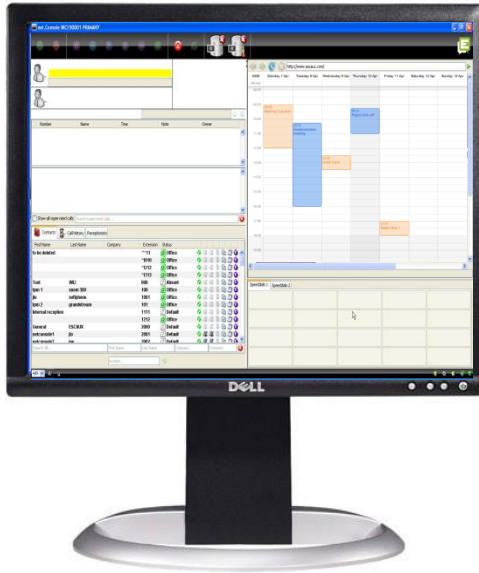


# net.Console 3.5

## Benutzerhandbuch

- Starten, Einloggen, Ausloggen
- Aufbau der Anwendung
- Schritt für Schritt
  - Anruf annehmen
  - Anruf beenden
  - Anrufen
  - Vermittlung mit Rücksprache
  - Vermittlung ohne Rücksprache
  - Anrufe parken
- Erweiterte Funktionen (X900)
- Anpassen der Anwendung
  - Allgemeine Einstellungen
  - Tastaturkürzel
  - Schnellwahltasten
  - Schriftgröße
  - Verzeichnis
  - Anrufbeantworter

# Ihr Schreibtisch



Die net.Console

SNOM 320

oder Polycom IP 650



Headset (optional)

# Starten, Einloggen, Ausloggen

# Authentifizierung und Einloggen

- Bevor Sie Anrufe annehmen können, müssen Sie sich authentifizieren und dann einloggen.

A screenshot of the ESCAUX Login window. The window has a blue title bar with the text 'ESCAUX Login' and a red close button. The main area has a purple background with the ESCAUX logo (a green 'E' in a speech bubble) and the text 'Unify your Communication with ESCAUX'. Below this, there are two input fields: 'User name' with the text 'netconsole1' and 'Password' with a masked password of ten dots. At the bottom, there is a checkbox for 'Auto Login' and a 'Sign In' button.

*Authentifizierungsfenster*

# Ein- & Ausloggen

- Eingeloggt: keine allgemeinen oder persönlichen Anrufe.
- Pausiert: keine allgemeinen, nur persönliche Anrufe. Sie können Ihre Anrufe abschließen, bevor Sie sich ausloggen.
- Ausgeloggt: allgemeine und persönliche Anrufe.



Klick zum Pausieren



Klick zum Ausloggen

Klick zum Einloggen



Klick, um wieder zu pausieren

Anzahl der Rezeptionisten

# Einloggen



**SCHRITT 1 - Zum Pausenmodus**  
→ Klick auf den linken roten Knopf  
*Sie sind an der persönlichen Warteschlange eingeloggt. Sie sind im Pausenmodus für die allgemeine Warteschlange.*



**SCHRITT 2 - Einloggen**  
→ Klick auf den rechten roten Knopf  
*Sie sind jetzt an persönlicher und allgemeiner Warteschlange eingeloggt. Sie können jetzt Anrufe annehmen.*



# Ausloggen



## SCHRITT 2 - Ausloggen

→Klick auf den linken grünen Knopf  
*Sie sind jetzt von beiden Warteschlangen ausgeloggt.*

***Sie erhalten jetzt keine eingehenden Anrufe mehr.***



## SCHRITT 1 - Zum Pausenmodus

→Klick auf den rechten grünen Knopf  
*Sie sind jetzt im Pausenmodus von der allgemeinen Warteschlange, aber an der persönlichen Wartschleife immer noch eingeloggt.*

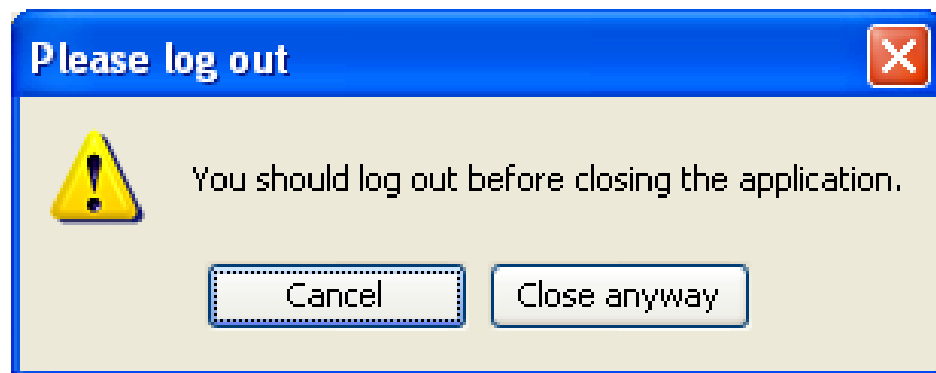
***Sie können Anrufe zu Ende führen und immer noch persönliche Anrufe annehmen.***





# Anwendung schließen

- Es wird empfohlen, sich auszuloggen, bevor die Anwendung geschlossen wird. Wenn Sie sich vom Modus „Pause“ oder „Eingeloggt“ ausloggen, wird eine Warnung angezeigt.
- Wenn Sie sich dennoch ausloggen, wird die Anwendung versuchen, Ihr Telefon aus der Warteschlange zu entfernen, es wird aber empfohlen, sich vor dem Schließen der Anwendung auszuloggen.



# Aufbau der Anwendung

# Der Bildschirmaufbau - X900

net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY

0 0 0

2008 Monday 7 Apr Tuesday 8 Apr Wednesday 9 Apr Thursday 10 Apr Friday 11 Apr Saturday 12 Apr Sunday 13

09:00 Meeting Customer

10:15 Implementation meeting

12:30 Lunch Carol

09:15 Project kick-off

17:00 Hannu Mauer 1

Number	Name	Time	Note	Owner

Show all supervised calls Search supervised calls...

Contacts Call History Voicemails Receptionists

First Name	Last Name	Company	Exten...	Status
Manager	1	dfghj	001	Office
Manager	2		002	Office
Manager	3		003	Office
Reception			1000	Default
IVR			1001	Service
Group			1002	Default
Receptionist			1003	Office
			1004	Default
IVR	Unify		7000	Service
Stef			7722	Office

Search All... First Name Last Name Company Extension

001

1003

Speeddials 1 Speeddials 2

← Linkes Feld

→ Rechtes Feld

# Der Bildschirm Aufbau - X700

The screenshot displays the X700 software interface. The left sidebar contains a navigation menu with icons for Contacts, Call History, Voicemails, and Receptionists. Below this is a table of contacts with columns for First Name, Last Name, Company, Extension, and Status. The right main area features a calendar view for the week of April 7-13, 2008, with various events scheduled. Below the calendar is a Speeddials section with two columns of buttons.

First Name	Last Name	Company	Exten...	Status
Manager	1	dfghj	001	Office
Manager	2		002	Office
Manager	3		003	Office
Reception			1000	Default
IVR			1001	Service
Group			1002	Default
Receptionist			1003	Office
			1004	Default
IVR	Unify		7000	Service
Stef			7722	Office

Linkes Feld

Rechtes Feld

# Linkes Feld

The screenshot displays the net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY interface. It features a top toolbar with various icons and status indicators. Below this is a section for user management and status, followed by a table for call monitoring. At the bottom, there is a 'Contacts' section with a table listing various roles and their details.

Number	Name	Time	Note	Owner

First Name	Last Name	Company	Extension	Status
Manager	1	dfghj	001	Office
Manager	2		002	Office
Manager	3		003	Office
Reception			1000	Default
IVR			1001	Service
Group			1002	Default
Receptionist			1003	Office
			1004	Default
IVR	Unify		7000	Service
Stef			7722	Office
Chris			7723	Office

Kontrollbereich

Leitungsstatusbereich

Überwachungsbereich

Kontaktbereich

# Rechtes Feld

The screenshot shows a web browser window displaying a calendar for April 2008. The calendar grid shows events for Monday 7 Apr, Tuesday 8 Apr, Wednesday 9 Apr, and Thursday 10 Apr. Events include 'Meeting Customer' (09:00-10:00), 'Implementation meeting' (10:15-16:00), 'Project kick-off' (09:15-10:00), 'Lunch Carol' (12:30-13:00), and 'Happy Hour I' (17:00-18:00). Below the calendar is a 'Speeddials' section with two tabs: 'Speeddials 1' and 'Speeddials 2'. The 'Speeddials 1' tab contains a grid of buttons for 'Bill Ding', 'Ted E. Bear', and 'Adam Zappel'. The 'Speeddials 2' tab is currently empty.

Bereich für Web-Plug-in

Schnellwahlbereich

Mini-Toolbar

# Telefonstatus auf Schnellwahltasten

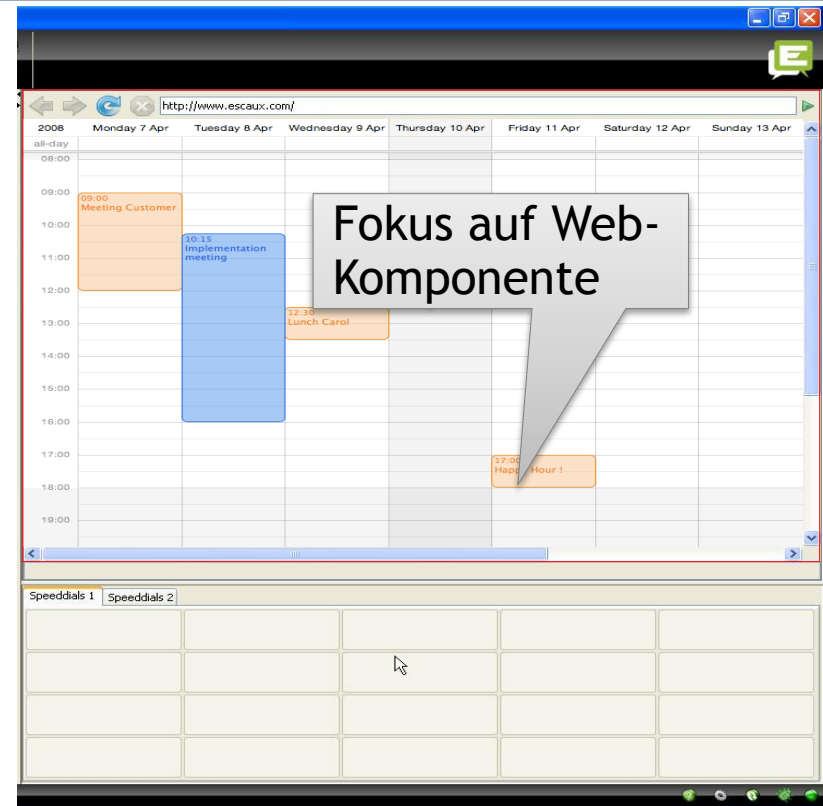
The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.escaux.com/>. The main content is a calendar for the week of April 7-13, 2008. The calendar displays several events: 'Meeting Customer' (09:00-10:00, Monday), 'Implementation meeting' (10:15-12:00, Tuesday), 'Project kick-off' (09:15-10:00, Thursday), 'Lunch Carol' (12:30-13:00, Wednesday), and 'Happy Hour I' (17:00-18:00, Friday). Below the calendar is a grid of speeddial buttons. The grid is organized into two tabs: 'Speeddials 1' and 'Speeddials 2'. The 'Speeddials 1' tab is active and shows a 4x5 grid of buttons. The first three columns of buttons are highlighted with a blue border, indicating they are active. The first row of buttons in the active tab contains the names: Bill, Ted, Adam, and two empty slots. The second row contains: Ding, E. Bear, Zappel, and two empty slots. The third and fourth rows contain pairs of empty slots.

- Sie können den Telefonstatus auf der Schnellwahl wie im internen Verzeichnis sehen, wenn es sich um einen internen Kontakt handelt.
- Diese Funktion kann in den Einstellungen aktiviert werden (siehe unten).

This image is a close-up of the speeddial grid from the screenshot above. It shows the 'Speeddials 1' tab with a 4x5 grid of buttons. The first three columns are highlighted with a blue border. The first row of buttons contains the names: Bill, Ted, Adam, and two empty slots. The second row contains: Ding, E. Bear, Zappel, and two empty slots. The third and fourth rows contain pairs of empty slots. A green circle with a minus sign is overlaid on the 'Bill' button, indicating that the extension is occupied.

*Besetzte Durchwahl*

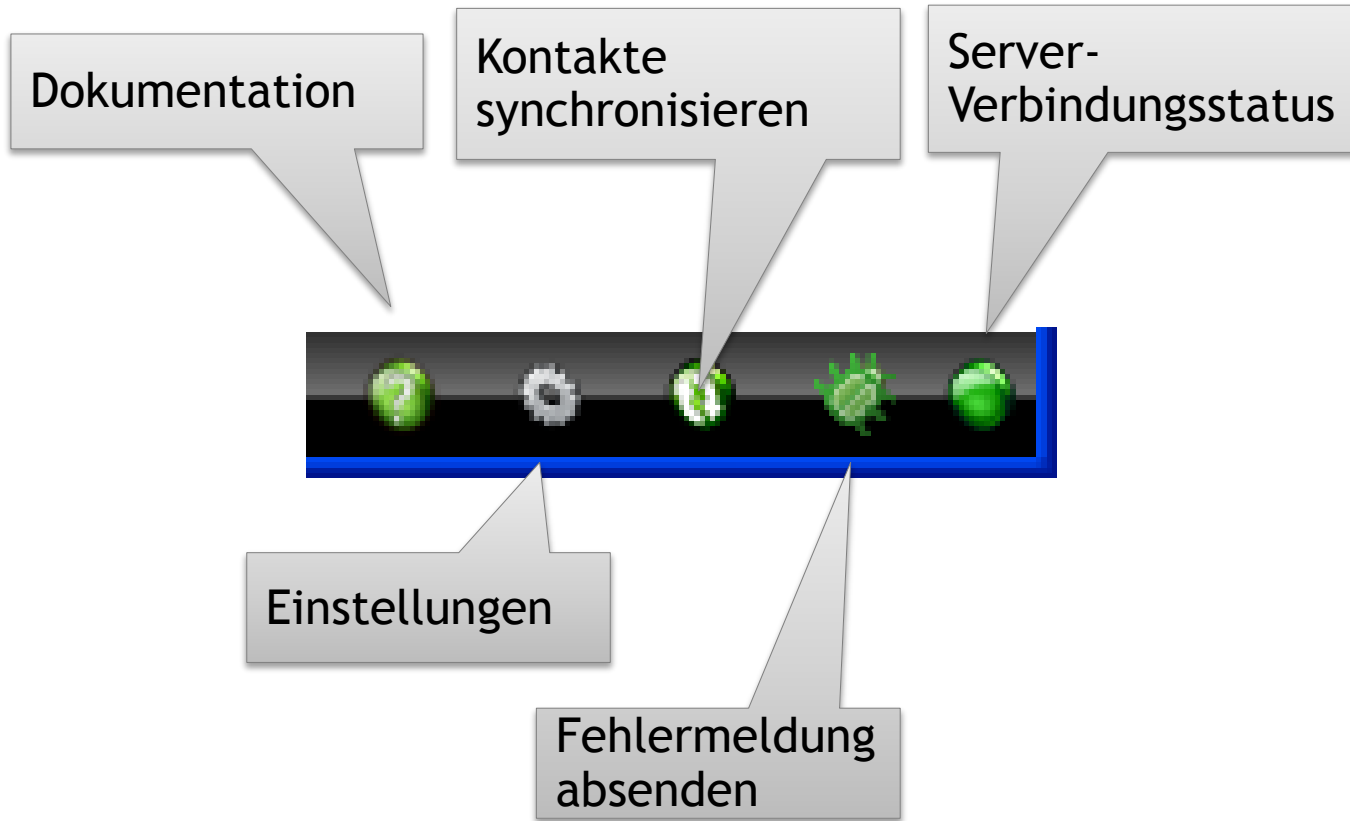
# Fokus auf Web-Komponente



- Tastatureingaben können entweder von net.Console oder von der Web-Komponente verarbeitet werden.
- Die Web-Komponente verarbeitet Tastatureingaben, wenn sie fokussiert ist, was durch eine rote Umrandung indiziert wird.

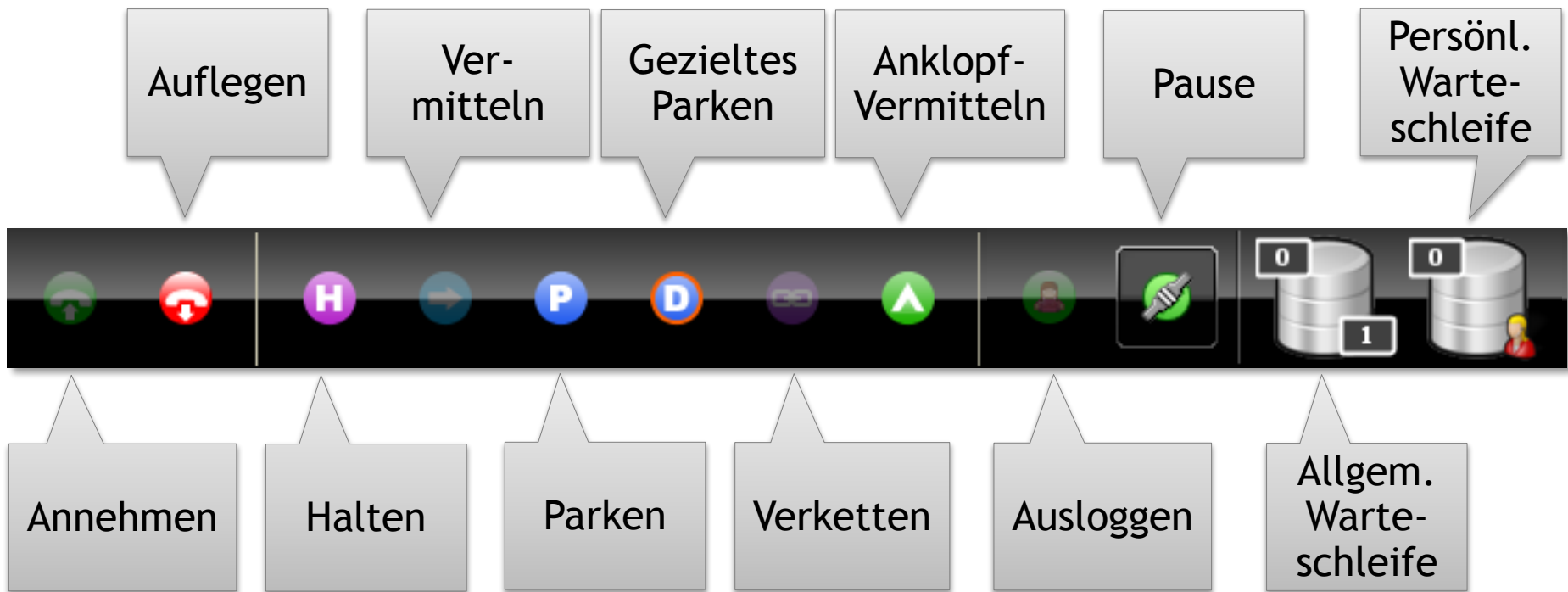


# Mini-Toolbar



- Die verschiedenen Kontrollknöpfe sind kontextabhängig.

- Nur die leuchtenden Knöpfe sind momentan nutzbar.

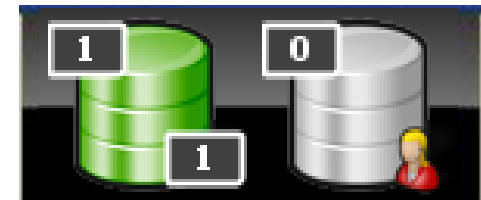


- Die Farbe der Warteschlange ändert sich mit der Anzahl der wartenden Anrufe.

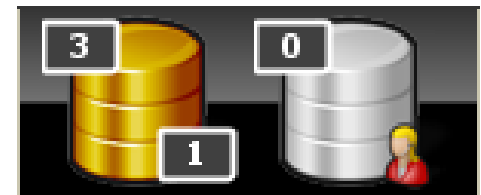
0 Anrufe



1 oder 2 Anrufe



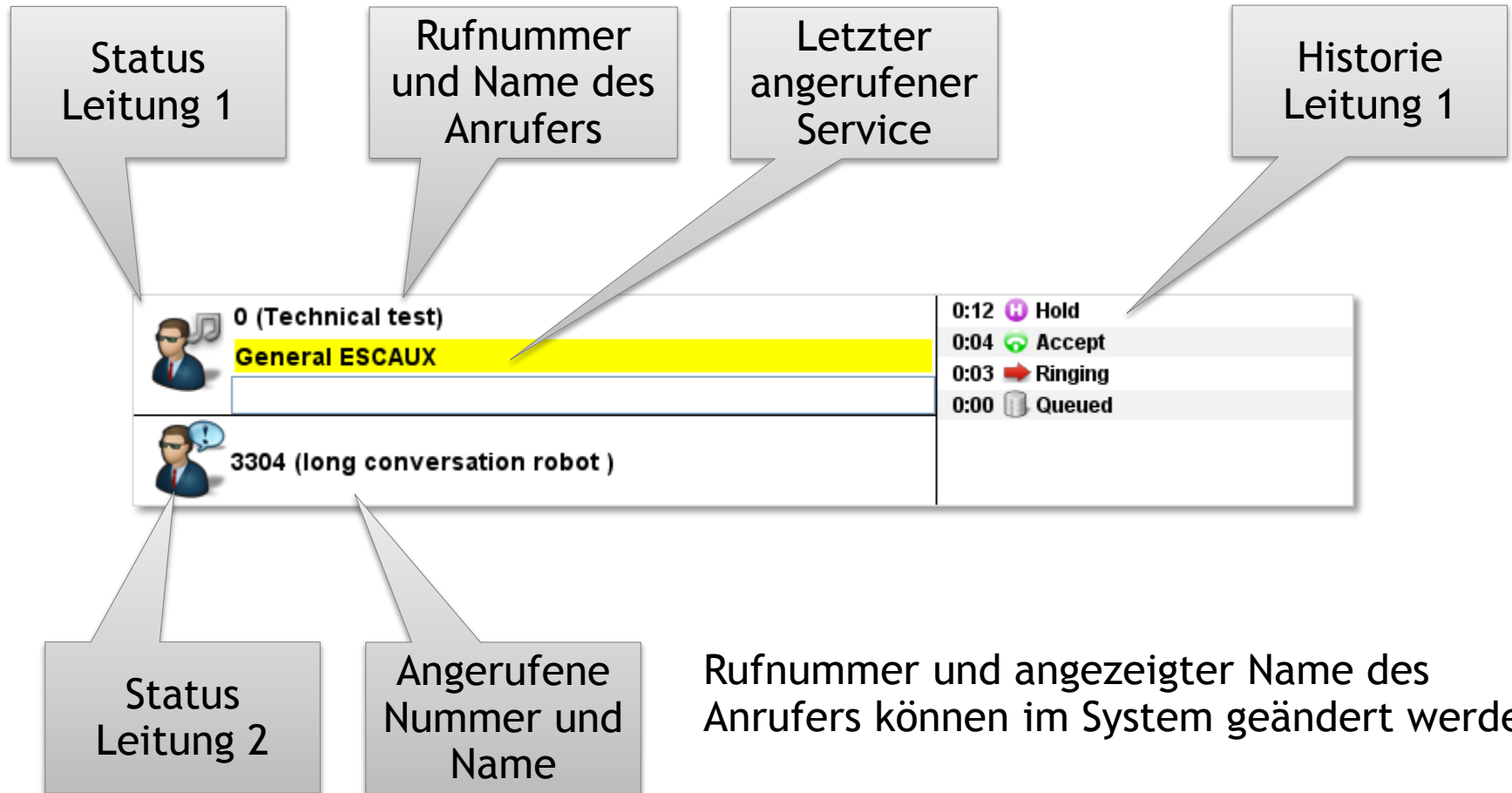
3 oder 4 Anrufe



5 oder mehr Anrufe



# Leitungsstatusbereich



Rufnummer und angezeigter Name des Anrufers können im System geändert werden

Leitung 2 wird nur für Vermittlungen mit Rücksprache verwendet

# Überwachungsbereich

Überwachte Anrufe

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...

Anrufe in persönlicher Warteschlange  
(und allgemeiner Warteschlange,  
falls eingestellt)

# Überwachungsbereich

Ausgewählter Anruf

Nachricht aktualisieren

Zurücknehmen / verbinden

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

Art des überwachten Anrufs

Show all supervised calls

Wenn ausgewählt, werden auch Anrufe anderer Nutzer angezeigt (überwachte Anrufe und Anrufe in persönlicher Warteschlange)

In überwachten und wartenden Anrufen suchen





Suchfeld leeren

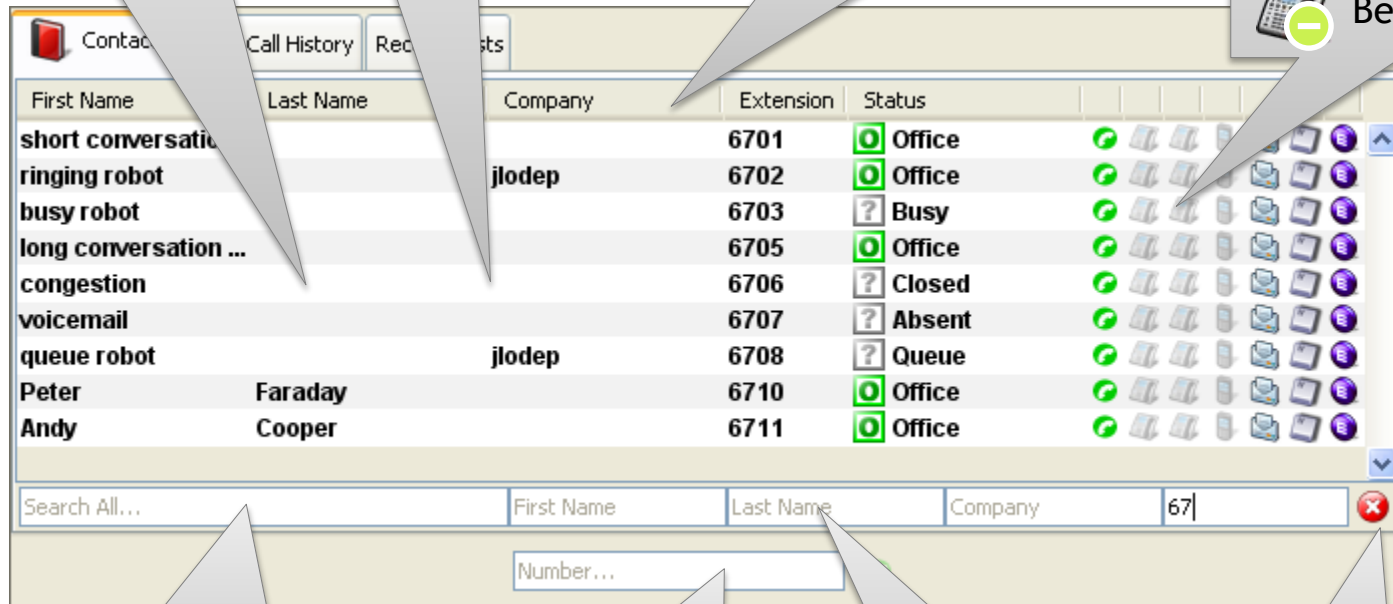
# Kontakte

Mit nach oben/nach unten durch Verzeichnis blättern

Doppelklick auf Zeile, um interne Durchwahl anzurufen

Drag & Drop oder Rechtsklick auf Spaltenüberschrift

-  Frei
-  Nicht verbunden
-  Besetzt (extern)
-  Besetzt (intern)



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

Search All... | First Name | Last Name | Company | 67 |

Number...

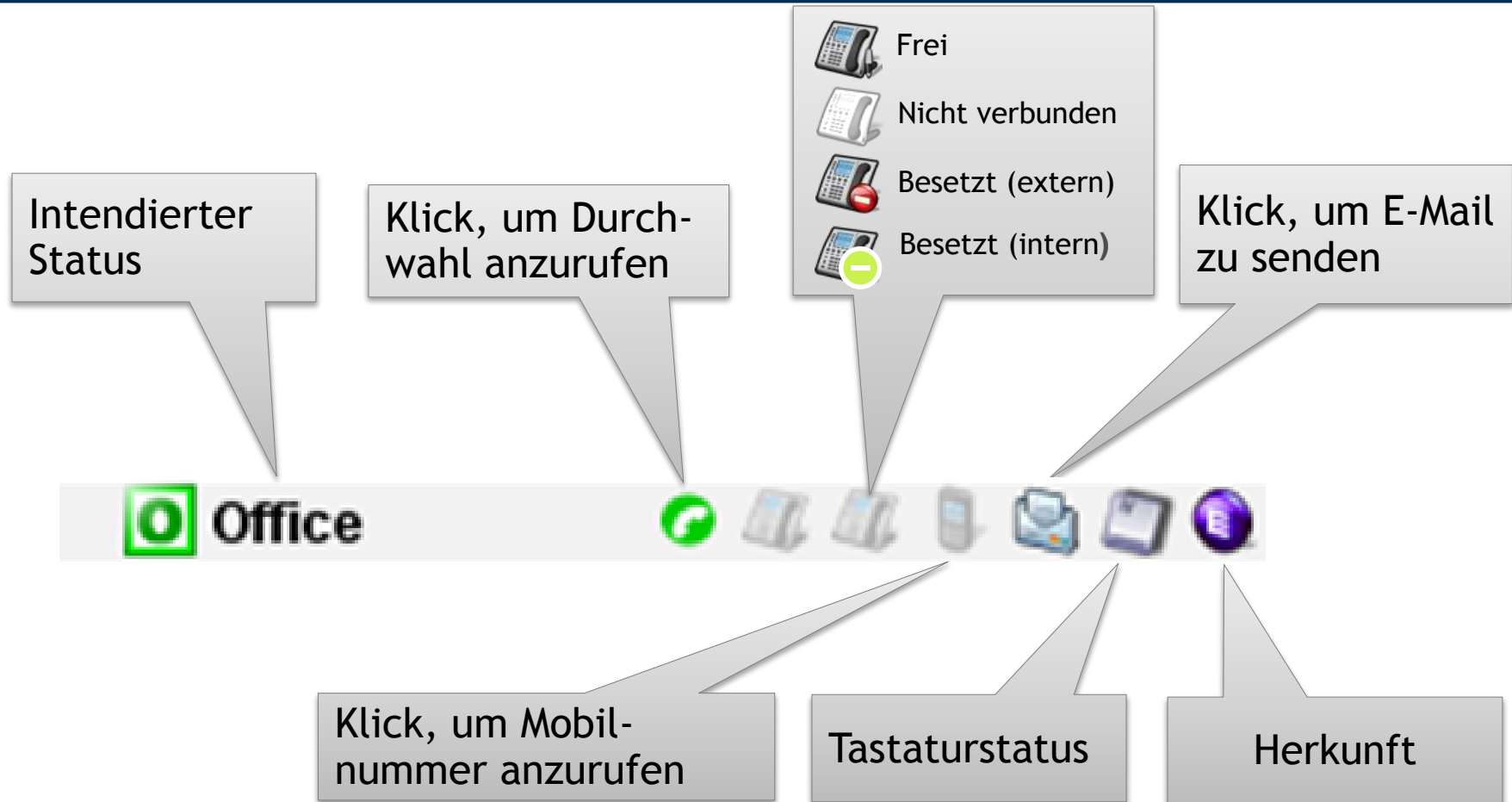
Automatische Suche beim Tippen

Beliebige Nummer wählen

Suche verfeinern

Suchfeld leeren

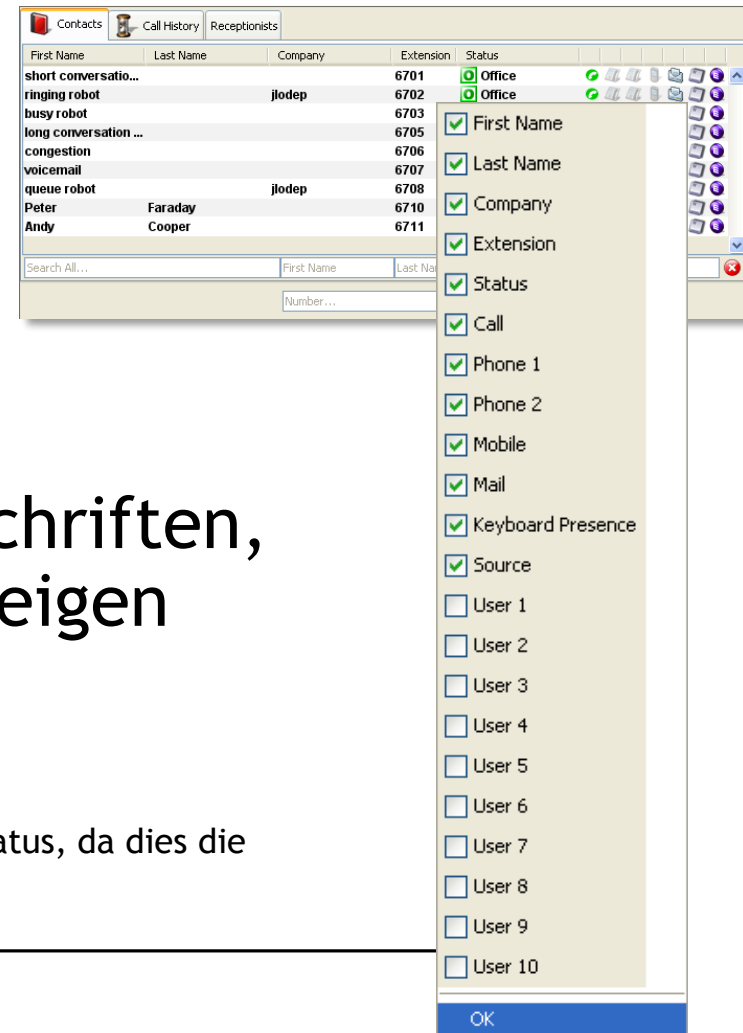
# Kontakte





# Anzeige anpassen

- Klicken Sie auf Spaltenüberschriften, um Kontakte zu sortieren \*
- Drag & Drop von Spaltenüberschriften, um Spalten anzuordnen
- Rechtsklick auf Spaltenüberschriften, um bestimmte Spalten anzuzeigen oder auszublenden



\* Nicht für intendierten Status, Telefonstatus und Tastaturstatus, da dies die Reaktivität von net.Console beeinflussen würde

# Anrufliste

Drag & Drop oder Rechtsklick auf Spaltenüberschriften

Abschluss des Anrufs (platziert, beantwortet, verpasst)

Doppelklick auf Zeile, um interne Durchwahl anzurufen

Contact	Date	Duration	Operation	Note	Extension
✓ Manager 1 (001)	mer., 11 avr., 14:10:25	0:13	🟢 HANGUP	new park note	1003
✓ Manager 1 (001)	mer., 11 avr., 14:10:41	0:07	🟢 PARK	new park note	1003
✓ Receptionist (1003)	mer., 11 avr., 14:11:43	0:02	🟢 PARK	testing park no	1003
✓ Receptionist (1003)	mer., 11 avr., 14:11:43	0:00	🟢 PARK		1003
✓ Receptionist (1003)	mer., 11 avr., 14:11:49	0:01	🟢 HANGUP		1003
✓ Receptionist (1003)	mer., 11 avr., 14:23:44	0:02	🟢 DIAL		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:08:53	0:20	🔴		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:09:20	0:10	🔴 REJECT		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:09:36	0:06	🔴 REJECT		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:10:38	0:20	🔴		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:11:04	0:09	🔴 REJECT		1003
✓ Manager 2 (002)	mer., 11 avr., 15:11:19	0:33	🟢 HANGUP		1003

Search All...  All  Missed

Anrufliste durchsuchen

Alle oder nur verpasste Anrufe anzeigen

Suchfeld leeren

# Rezeptionist

Status der Kollegen  
Anzeigen

Drag & Drop oder  
Rechtsklick auf  
Spaltenüberschriften

Receptionist	Queue	Status
<b>unidata</b>	<b>RcptQueue5</b>	<b>Active</b>
<b>netconsole1 jlo</b>	<b>RcptQueue1</b>	<b>Active</b>
<b>netconsole1 jlo</b>	<b>GeneralQueue1</b>	<b>Active</b>

Statusfeld

# Anrufbeantworter

Anrufbeantworter aller Ihrer Durchwahlen anzeigen

Drag & Drop oder Rechtsklick auf Spaltenüberschriften

The screenshot shows a web interface for voicemail management. At the top, there are four tabs: 'Contacts', 'Call History', 'Voicemails', and 'Receptionists'. Below the tabs is a table with three columns: 'Mailbox', 'Contact', and 'Date'. The table contains two rows of call history data. At the bottom left, there are two radio buttons labeled 'Inbox' and 'Old'. Three callout boxes provide instructions: one pointing to the 'Call History' tab, one pointing to the column headers, and one pointing to the 'Inbox' radio button.

Mailbox	Contact	Date			
1003	Technical test	mer., 14 mars, 05:30:41			
1003	snom 821 snom 821	mer., 14 mars, 05:40:36			

Inbox  Old

Neue oder alte Nachrichten anzeigen

# Schritt für Schritt

# Anruf annehmen

1. Anruf kommt in allgemeine Warteschlange
2. Warteschlangenzähler erhöht sich
3. Telefon klingelt
4. Leitung 1 zeigt eingehenden Anruf an
5. Knopf „Annehmen“ leuchtet auf
6. Anruf entgegennehmen
  1. Per Mausklick auf Knopf „Annehmen“
  2. Oder per Taste „Enter“
7. Statusicon Leitung 1 springt auf Konversation
8. Kontrollknöpfe spiegeln Gesprächsstatus wider



# Anruf beenden

1. Knopf „Auflegen“ leuchtet
2. Anruf beenden
  1. Per Mausklick auf Knopf „Auflegen“
  2. Oder per „F2“-Taste
3. Statusicon Leitung 1 springt auf inaktiv
4. Kontrollknöpfe spiegeln inaktiven Status wider



- Bitte beachten Sie, dass im inaktiven Status der Knopf „Auflegen“ immer noch leuchtet. Dadurch können Sie Anrufe beenden, die aus irgendeinem Grund auf dem Telefon der Rezeption verblieben sind.

- Mehrere Möglichkeiten, anzurufen:
  - Nummer auf Telefon wählen
  - Doppelklick auf Eintrag im Verzeichnis
  - Eintrag im Verzeichnis mit Maus auswählen und „Enter“ drücken
  - Klick auf Icon „Wählen“, „Telefon“ oder „Mobil“ bei Eintrag im Verzeichnis
  - Nummer in Nummernfeld eingeben und „Enter“ drücken
  - Schnellwahltaste drücken



# Anrufe halten und zurückholen

1. Anruf ist in Status Konversation
2. Knopf „Halten“ leuchtet
3. Anruf halten
  1. Per Mausklick auf Knopf „Halten“
  2. Oder per Taste „Enter“
4. Statusicon Leitung 1 springt auf Halten
5. Knopf „Halten“ ist gedrückt
6. Anruf zurückholen
  1. Per Mausklick auf Knopf „Halten“
  2. Oder per Taste „Enter“
7. Statusicon Leitung 1 springt zurück auf Konversation



# Vermittlung ohne Rücksprache

1. Anruf ist in Status Konversation
2. Kontakt im Verzeichnis suchen
  1. Wenn die Suche nur ein Ergebnis liefert, wird die Vermittlung ohne Rücksprache sofort eingeleitet (optionales Verhalten)
  2. Wenn die Suche mehrere Ergebnisse liefert, wird die Vermittlung ohne Rücksprache erst nach manuellem Anruf eines Eintrags ausgeführt
3. Anruf „in Vermittlung“ wird im Überwachungsbereich angezeigt

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

4. Wenn der Angerufene den Anruf annimmt, verschwindet die Leitung aus dem Überwachungsbereich.
5. Wenn der Angerufene den Anruf nicht annimmt:
  1. Ein manuelles Zurücknehmen kann durchgeführt werden, um die Vermittlung abubrechen (siehe unten)
  2. Nach einer bestimmten Zeitspanne wird der Anruf automatisch zurückgenommen (Anruf kommt in persönliche Warteschlange)

# Vermittlung ohne Rücksprache zu besetzter Nummer

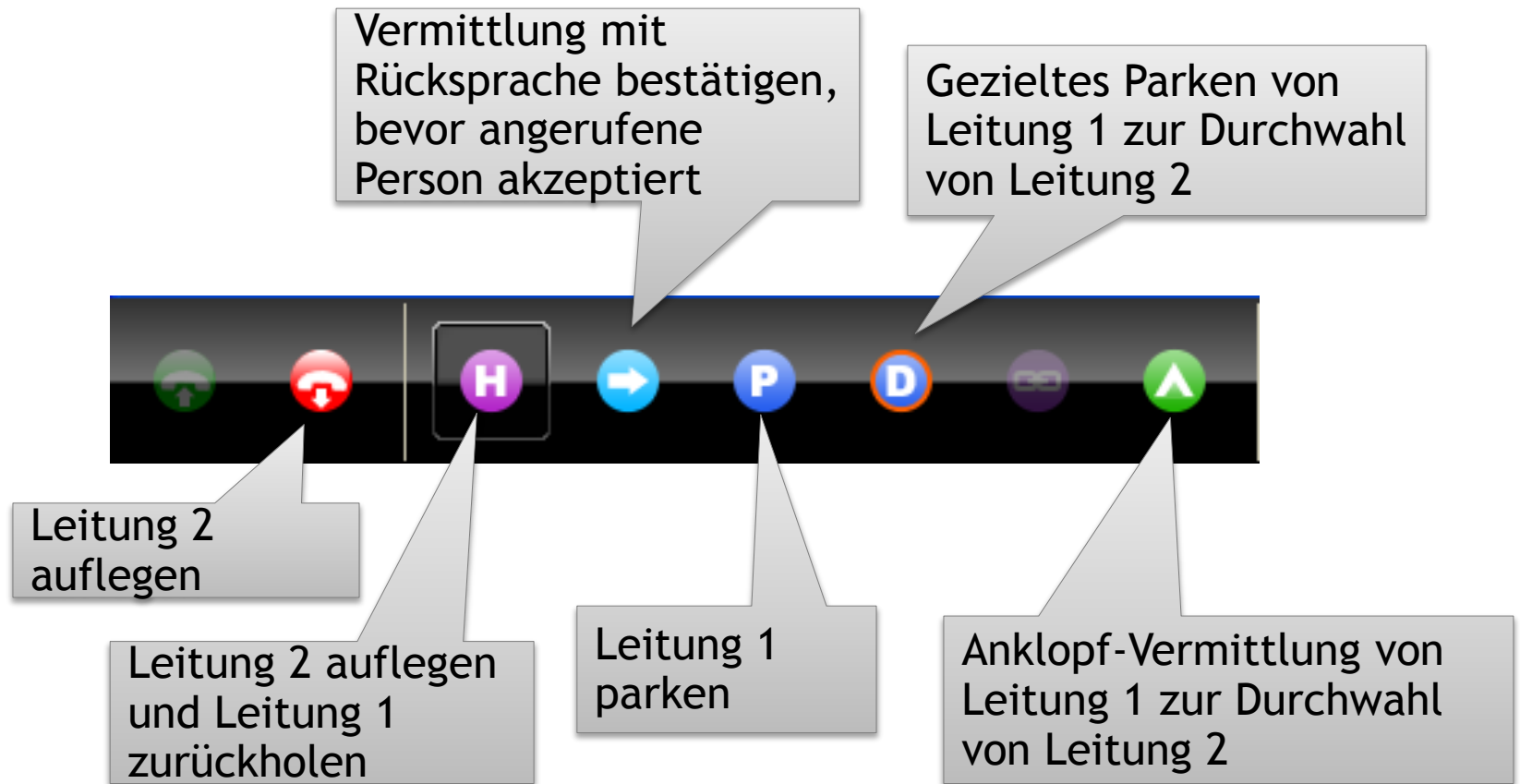
- In den meisten Vermittlungsanwendungen führt eine Vermittlung ohne Rücksprache zu einer besetzten Nummer zum Anrufabbruch.
- Unter net.Console wird der ausgehende Anruf abgebrochen und der ursprüngliche Anruf gehalten, wenn die angerufene Nummer besetzt ist.
- Das gibt dem Nutzer der Vermittlungsanwendung die Möglichkeit, den Anruf zurückzunehmen.

# Vermittlung mit Rücksprache (1)

1. Anruf ist in Status Konversation
2. Anruf auf Halten setzen
3. Kontakt im Verzeichnis suchen
  1. Wenn die Suche nur ein Ergebnis liefert, wird die Vermittlung ohne Rücksprache sofort eingeleitet (optionales Verhalten).
  2. Wenn die Suche mehrere Ergebnisse liefert, wird die Vermittlung ohne Rücksprache erst nach manuellem Anruf eines Eintrags ausgeführt
4. Leitung 2 ist im Status Klingelt

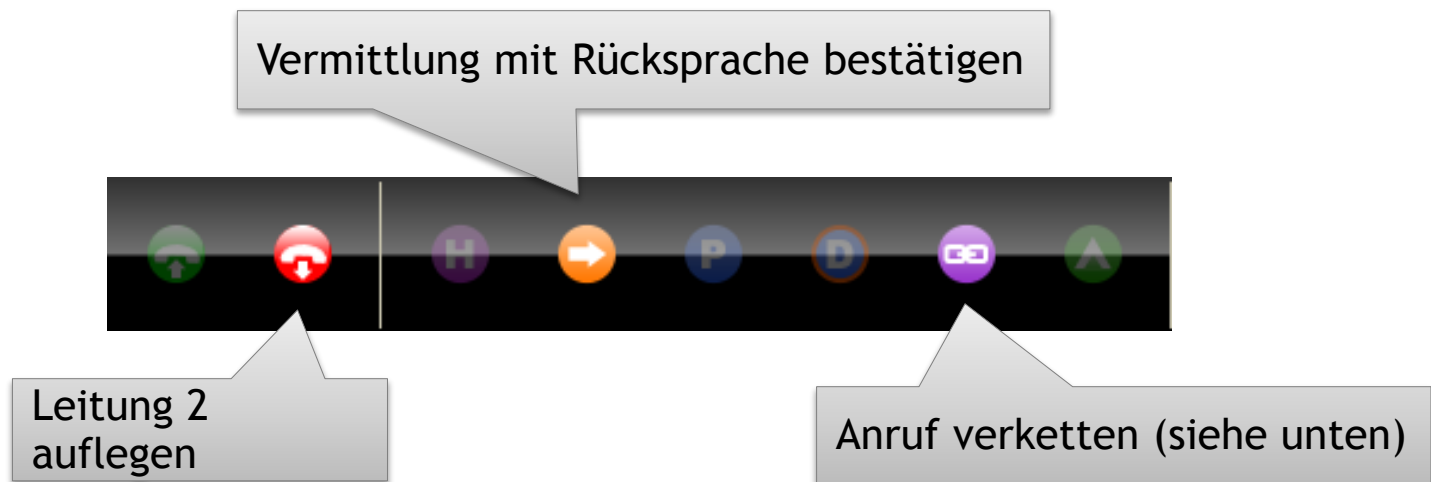
# Vermittlung mit Rücksprache (2)

5. Die Kontrollknöpfe zeigen zu diesem Zeitpunkt folgende Optionen:



# Vermittlung mit Rücksprache (3)

6. Wenn die angerufene Person den Anruf annimmt, zeigen die Kontrollknöpfe folgende Optionen:



7. Nachdem die Vermittlung mit Rücksprache bestätigt wurde, verschwindet der Anruf aus net.Console. Sie können den Anrufer auch zurückholen, indem Sie Leitung 2 auflegen und dann Leitung 1 zurückholen.

# Vermittlung mit Rücksprache (4)

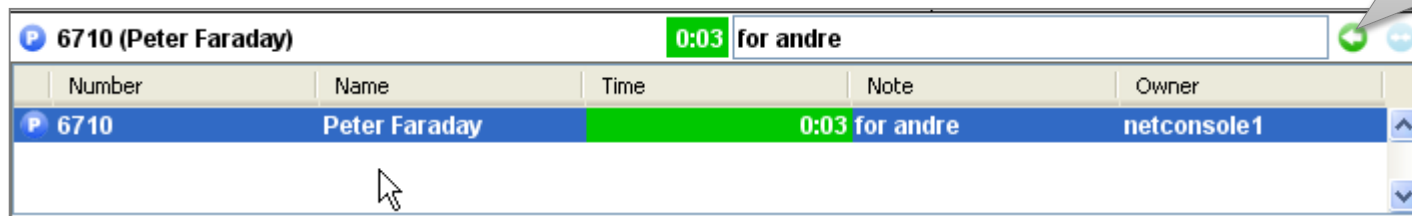
- Die Nutzung von Tastaturkürzeln kann Ihre Leistung enorm erhöhen.
- Beispiel: Vermittlung mit Rücksprache
  - „Enter“, um eingehenden Anruf anzunehmen
  - „Enter“, um Anruf zu halten
  - Tippen, um Verzeichnis zu durchsuchen, bis Sie nur ein Ergebnis erhalten
  - „Enter“, um die Vermittlung zu bestätigen (nachdem der Kontakt den Anruf annimmt)

Zusammenfassung: Enter, Enter, Suche, Enter

# Anruf zurücknehmen

- Wenn Sie nicht im Gespräch sind, können Anrufe aus Überwachungsliste oder persönlicher Warteschlange zurückgenommen werden.
- Durch das Zurücknehmen eines Anrufs werden alle eingehenden Anrufe zurück in die Warteschlange geschickt.
- Um einen Anruf zurückzunehmen, wählen Sie die Leitung und drücken den Knopf „Zurücknehmen“.

Knopf „Zurücknehmen“





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





# Automatisches Zurücknehmen eines Anrufs

- Anrufe im Überwachungsbereich werden nach einer bestimmten Zeitspanne ohne Antwort (fragen Sie Ihren Administrator) automatisch zurückgenommen.
- Dieser Anruf kommt in die persönliche Warteschlange des Vermittlers.



< 60%

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

60% - 80%

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

> 80%

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

# Anrufe parken

- Zum Parken eines Anrufs gehen Sie wie folgt vor:
  1. Drücken Sie den Knopf „Parken“ oder die „F7“-Taste
  2. Ein Fenster öffnet sich, in dem Sie eine Nachricht hinterlegen können
  3. Der Anruf einschließlich der Nachricht wird im Überwachungsbereich angezeigt




Input

Please enter a park note

call for Andre

OK Cancel

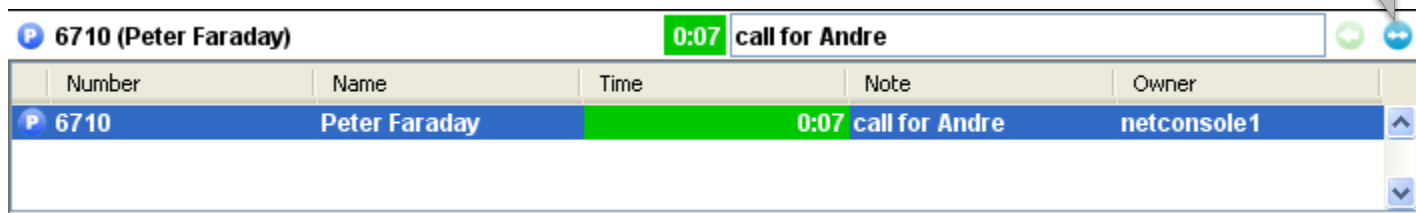
“Parken”-Symbol

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

# Anrufe verbinden

- Um einen eingehenden Anruf mit einem geparkten Anruf zu verbinden, gehen Sie wie folgt vor:
  1. Nehmen Sie den eingehenden Anruf an
  2. Geparkten Anruf auswählen
  3. Knopf „Verbinden“ drücken

Knopf „Verbinden“



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


# Erweiterte Funktionen - nur X900

# Gezieltes Parken

- Um das gezielte Parken eines Anrufs auf der Durchwahl eines bestimmten Teilnehmers durchzuführen, gehen Sie wie folgt vor:
  1. Drücken Sie den Knopf „Gezieltes Parken“ oder die „F8“-Taste
  2. Wählen Sie die Durchwahl des Teilnehmers mit einer beliebigen Methode
  3. Der Anruf erscheint im Überwachungsbereich




„Gezieltes Parken“-Symbol

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

# Gezielt geparkten Anruf abrufen

- Um einen gezielt geparkten Anruf abzurufen, muss der Nutzer nur \*55<ext> von einem beliebigen Telefon wählen (<ext> ist die Durchwahl des Teilnehmers).
- Im Ergebnis verschwindet der gezielt geparkte Anruf aus dem Überwachungsbereich.

## Vermittlung mit Rücksprache in Anklopfen umwandeln

- Falls das Ziel während einer Vermittlung mit Rücksprache besetzt ist, kann die Vermittlung auf der angerufenen Nummer zum Anklopfen hinterlassen werden. 
  1. Drücken Sie den Knopf „Anklopfen“ oder die „F10“-Taste
  2. Der Anruf erscheint im Überwachungsbereich.

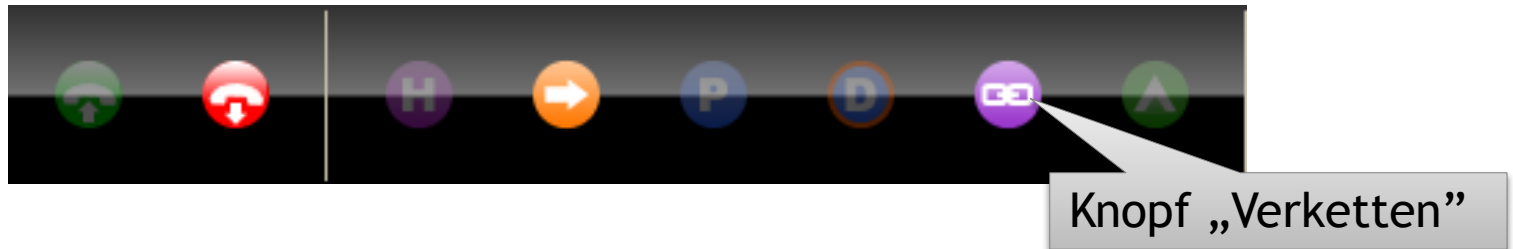
# Anruf verketten (1)

- Das Verketteten eines Anrufs ist ähnlich der Vermittlung mit Rücksprache. Der einzige Unterschied liegt darin, dass nach Ende des Gesprächs zwischen Anrufer und Angerufenem der Anruf zurück zum Vermittler durchgestellt wird.
- Die Anrufverkettung gibt dem Vermittler die Möglichkeit, den Anrufer mit verschiedenen Leuten zu verbinden, ohne dass der Anrufer die Nummer der Vermittlungsstelle erneut anrufen muss.



# Anruf verketten (2)

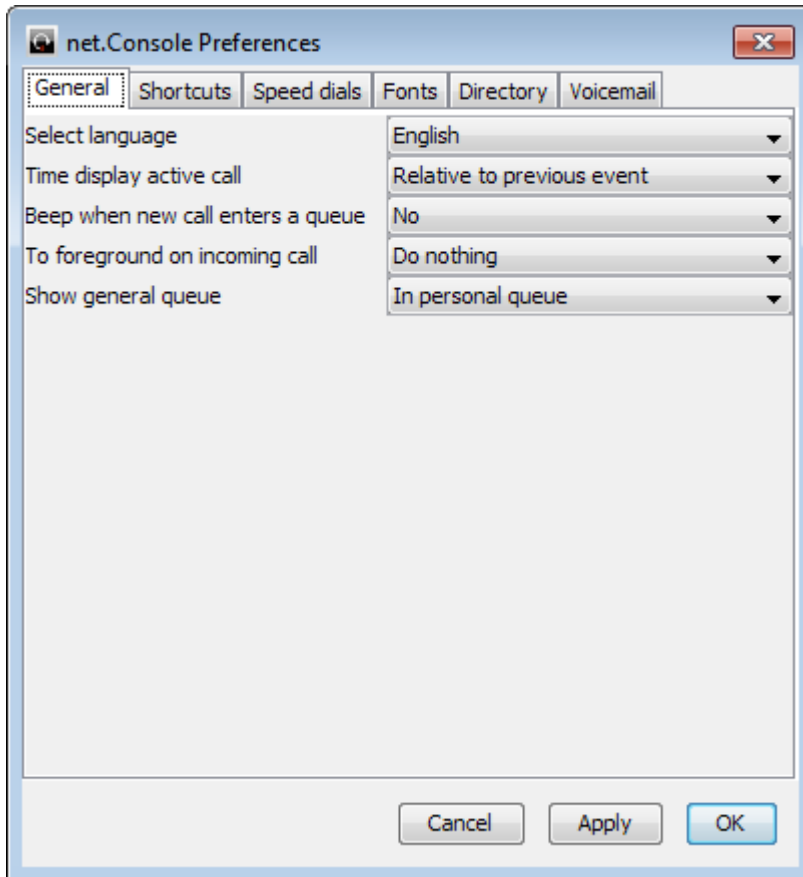
1. Um einen Anruf zu verketten, folgen Sie den Schritten für eine Vermittlung mit Rücksprache, nur wenn die angerufene Person den Anruf annimmt, bestätigen Sie den Anruf mit dem Knopf „Verketteten“ anstelle mit dem Knopf „Vermitteln“.



2. Nach dem Verketteten eines Anrufs erscheint dieser im Überwachungsbereich
3. Wenn der Anruf beendet wurde, wird der Anrufer zurück in die persönliche Warteschlange des Vermittlers überstellt.
4. Damit haben Sie die Möglichkeit, den Anruf zu einem weiteren Kontakt zu vermitteln oder zu verketteten.

# Anpassen der Anwendung

# Einstellungsfenster



- Allgemeines
- Tastaturkürzel
- Schnellwahlen
- Schriftarten
- Verzeichnis
- Anrufbeantworter

# Allgemeine Einstellungen

The image shows a screenshot of the 'net.Console Preferences' dialog box. The 'General' tab is selected. The settings are as follows:

- Select language: English
- Time display active call: Relative to previous event
- Beep when new call enters a queue: No
- To foreground on incoming call: Do nothing
- Show general queue: In person

Callouts explain the following settings:

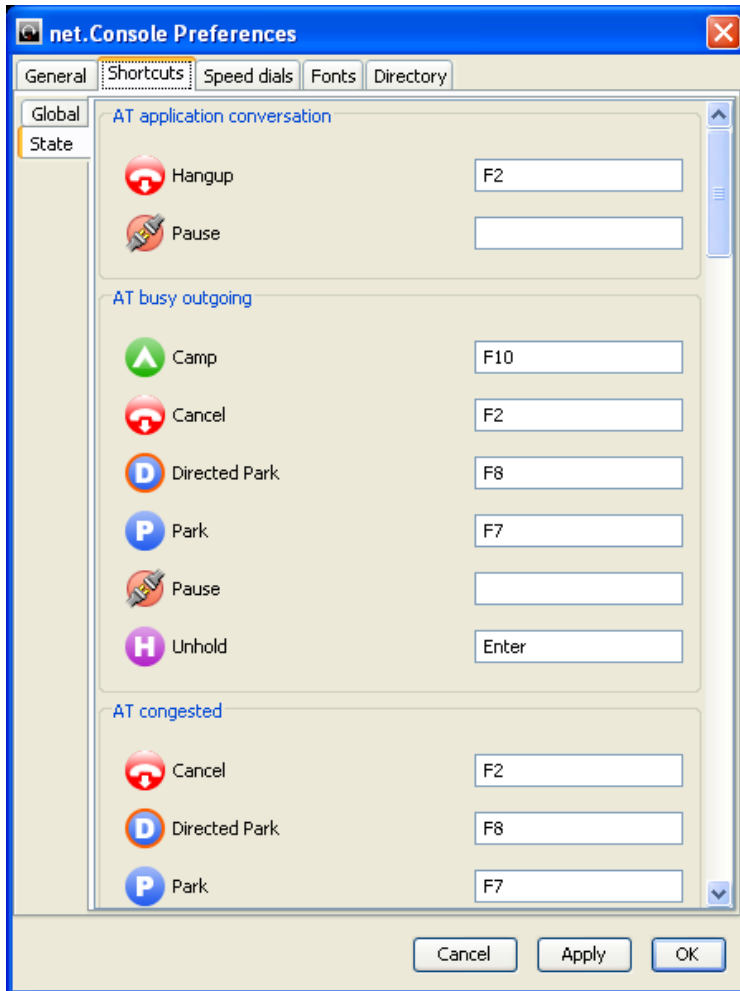
- Sprache der Oberfläche auswählen**: Points to the 'Select language' dropdown.
- Zeitformat in Historie von Leitung 1**: Points to the 'Time display active call' dropdown.
- Signalton auf Computer**: Points to the 'Beep when new call enters a queue' dropdown.
- Verhalten des Fensters bei eingehendem Anruf**: Points to the 'To foreground on incoming call' dropdown.

A large callout at the bottom left explains the 'Show general queue' setting:

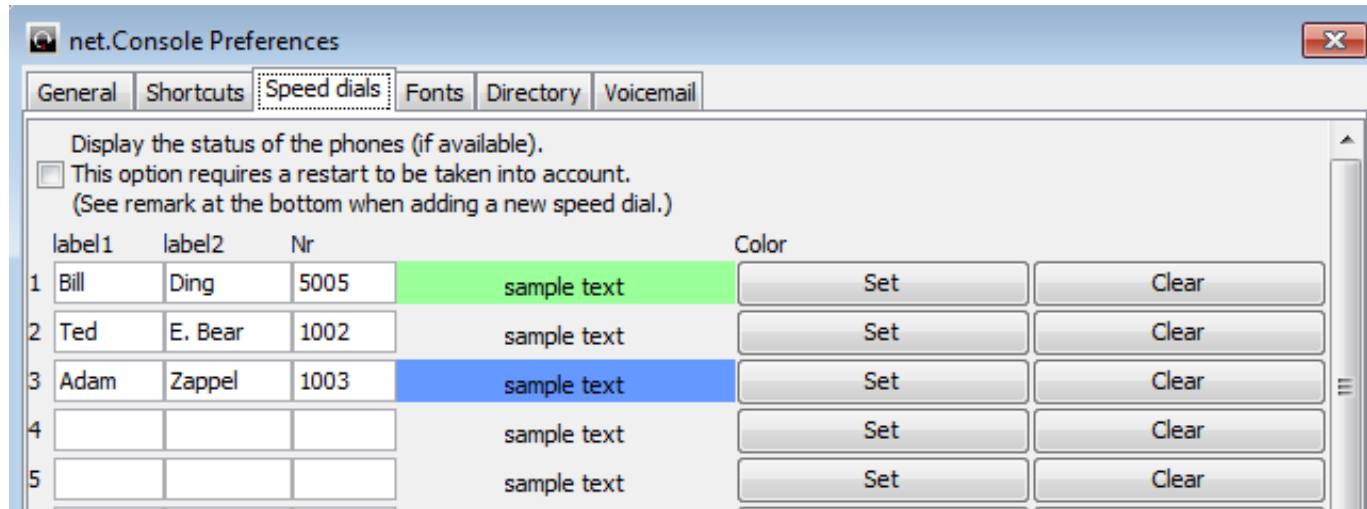
Anrufe in der allgemeinen Warteschlange im Überwachungs-bereich anzeigen, in der selben Liste, in der auch Anrufe der persönlichen Warteschlange angezeigt werden.

# Tastaturkürzel

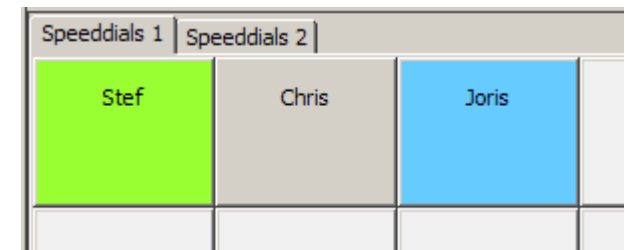
- Statuskürzel
  - Die Definition eines Tastaturkürzels ist abhängig vom Statuskontext
  - Es gibt einen Satz vordefinierter Tastaturkürzel
- Globale Kürzel
  - Globale Kürzel sind unabhängig vom Status und überschreiben die statusspezifischen Kürzel
  - Standardmäßig leer



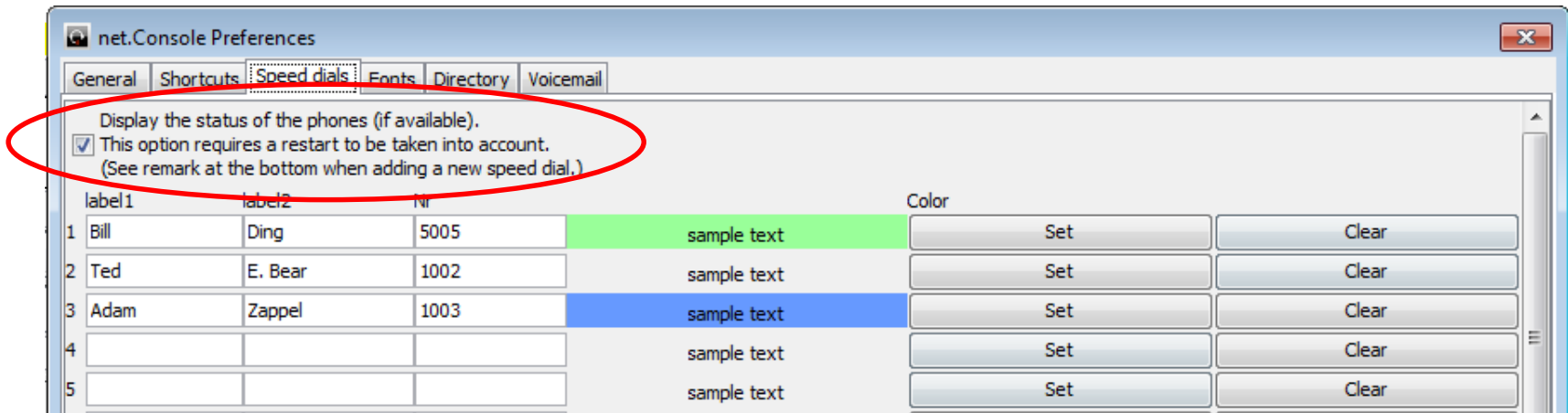
# Schnellwahlkosten



- Label 1: normalerweise Vorname
- Label 2: normalerweise Nachname
- Nr.: Telefonnummer
- Farbe: Farbe des Knopfs



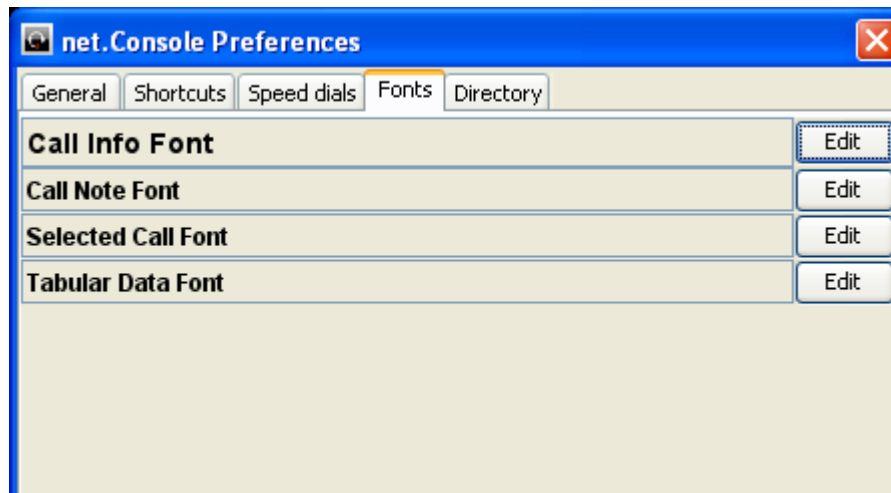
# Schnellwahltasten mit Telefonstatus



- Sie können die Anzeige des Telefonstatus auf den Schnellwahltasten einschalten
- Der aktuelle Telefonstatus wird für interne Kontakte angezeigt (wie im Telefonverzeichnis)
- Diese Option wird erst nach einem Neustart von net.Console aktiviert.

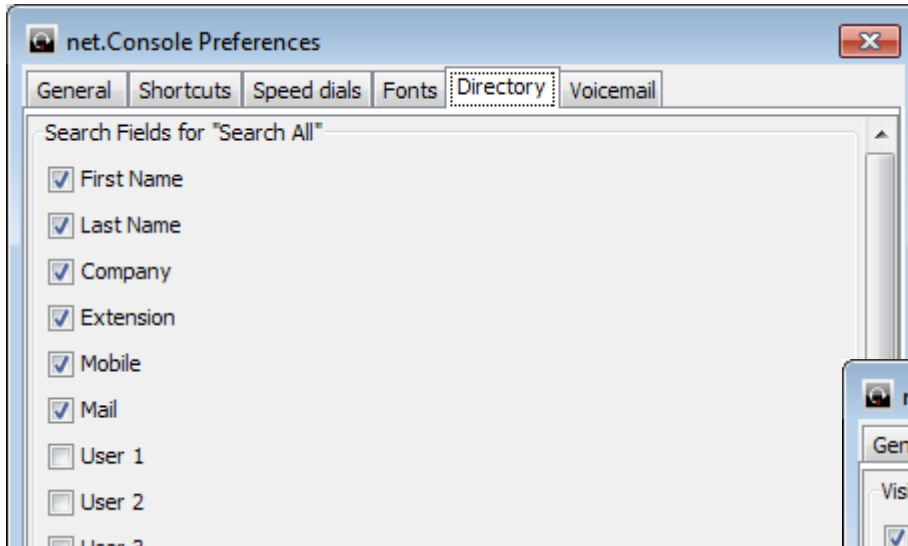


# Schriftgrößen festlegen

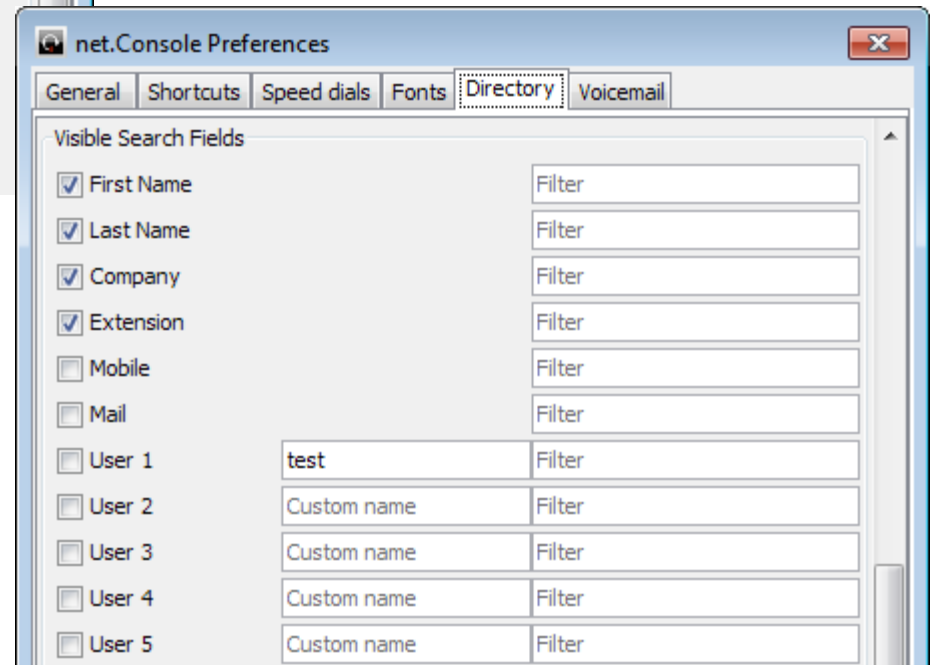




# Suchfelder im Verzeichnis

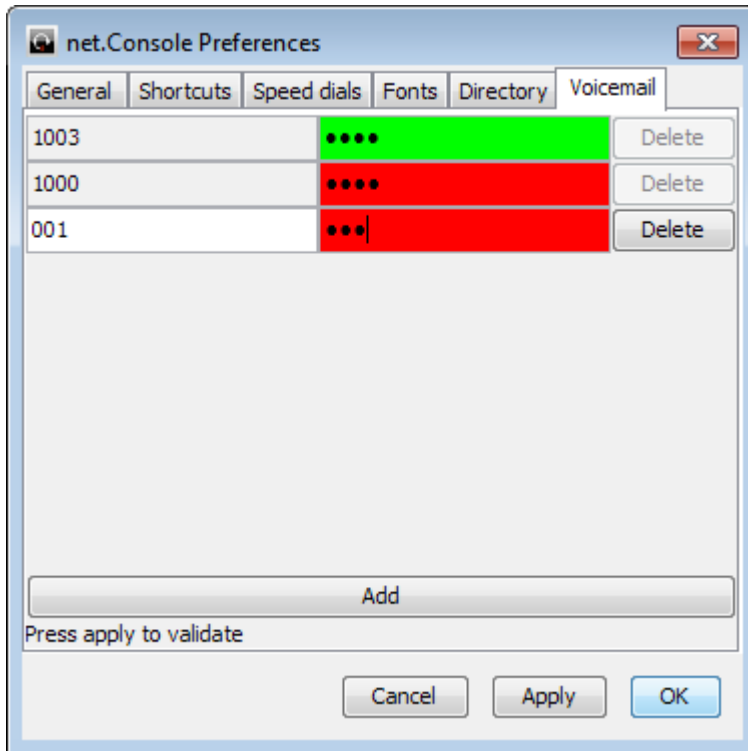


- Felder auswählen, die bei „Alle durchsuchen“ eingeschlossen werden



- Angezeigte Suchfelder auswählen und Standard festlegen
- Benutzerdefinierte Label für Nutzerfelder festlegen

# Anrufbeantworter-Optionen

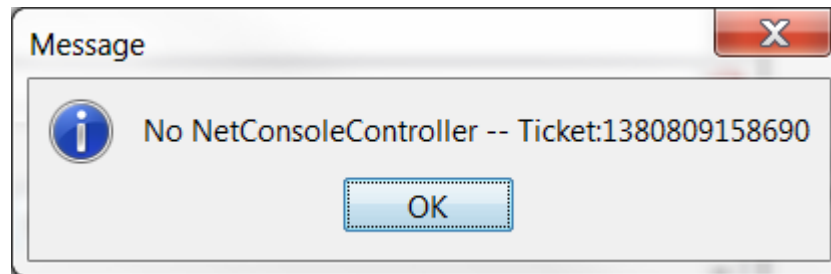


- Wählen Sie die Durchwahlen aus, für welche der Anrufbeantworter überwacht werden soll
- Geben Sie die PIN für den Anrufbeantworter jeder Durchwahl ein
- rot, falls PIN falsch; grün, falls PIN korrekt

# Bei Problemen

# Einloggen nicht möglich

- Wenn Sie beim Start von net.Console diese Nachricht sehen:



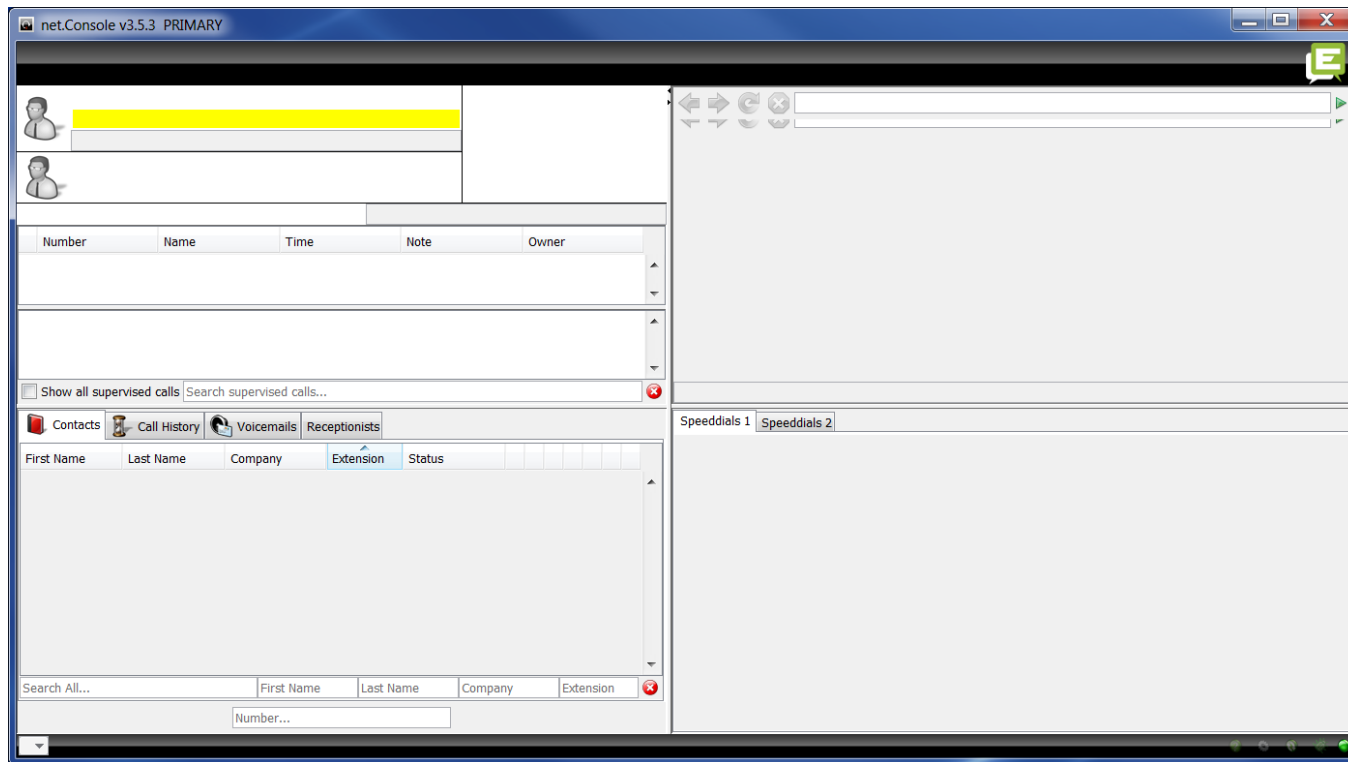
- Oder diese Nachricht, wenn net.Console bereits gestartet wurde und Sie sich bei Ihren Warteschlangen einloggen wollen



- ➔ Prüfen Sie, ob Ihr Telefon angeschlossen ist, und starten Sie gegebenenfalls neu

# Kein Kontrollknopf

- Wenn net.Console leer bleibt und kein Kontrollknopf vorhanden ist, liegt wahrscheinlich ein Problem mit der Netzwerkkonfiguration Ihres PC vor



# Problem melden



Klicken, um Fenster zur Fehlermeldung zu öffnen

Betroffenen Anruf auswählen

**Report Problem**

Select a Call

--

--

10:58 - 10:58 --> Line 1 (70006, Test user 6 Baekelandt)

11:11 - 11:11 --> Line 1 (6707, voicemail)

11:11 - 11:11 --> Line 1 (6710, Peter Faraday)

11:35 - 11:35 --> Line 1 (6710, Peter Faraday)

11:36 - 11:36 --> Line 1 (0, Technical test)

11:37 - 11:37 --> Line 1 (6710, Peter Faraday)

your phone, which will terminate all calls currently on your phone!

Cancel Send Send and Reset

Problem beschreiben

**Report Problem**

Select a Call

11:11 - 11:11 --> Line 1 (6710, Peter Faraday)

Describe the problem

Unable to transfer call to mobile phone ...

Selecting 'Send and Reset' will send a bug report and will also reset your phone, which will terminate all calls currently on your phone!

Cancel Send Send and Reset

# Redundanter Betrieb

- Die ESCAUX net.Console kann als redundanter Dienst mit primärem und sekundärem Server aufgesetzt werden
- Jeder net.Console-Klient ist zu primärem und sekundärem Server verbunden, aber akzeptiert Verbindungen entweder vom primären Server (Normalbetrieb) oder vom sekundären Server (Ausfallsicherungsbetrieb)

Normalbetrieb,  
verbunden mit primärem Server



Ausfallsicherungsbetrieb,  
verbunden mit sekundärem Server



# Redundanter Betrieb

- Wenn ein Problem mit dem primären Server auftritt, werden folgende Aktionen ausgeführt:
  1. alle Anrufe werden vom Gateway zum sekundären Server weitergeleitet
  2. Alle net.Console-Anwendungen erhalten eine Warnung, auf den sekundären Server umzustellen. Ein Klick auf „OK“ führt noch nicht zur Verbindung des net.Console-Klienten zum sekundären Server. Dadurch können bestehende Anrufe vom primären Server (soweit möglich) abgewickelt werden.
  3. In der Mini-Toolbar erscheint ein zusätzliches Icon
  4. Ein Klick auf dieses Ausfallsicherungsicon führt die Umstellung der Verbindung zum sekundären Server durch.



Klicken, um zum sekundären Server zu wechseln