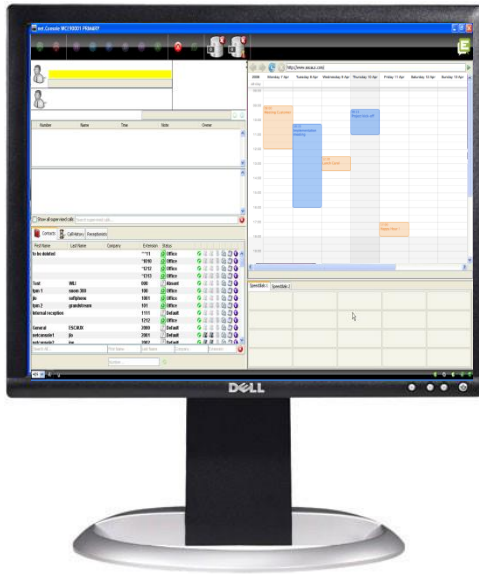


net.Console 3.5

Manuel d'utilisation

- **Démarrer, se connecter, se déconnecter**
- **Description de l'application**
- **Pas à pas**
 - Répondre à un appel
 - Terminer un appel
 - Initier un appel
 - Transférer un appel avec consultation
 - Transférer un appel sans consultation
 - Parquer un appel
- **Fonctions avancées (X900)**
- **Personnaliser l'application**
 - Préférences générales
- Raccourcis clavier
- Boutons de numérotation abrégée
- Taille de caractères
- Répertoire
- Voicemail
- **Aide aux problèmes**

Votre poste travail



La net.Console

SNOM 320



ou Polycom IP 650



Casque (optionnel)

Démarrer, se connecter, se déconnecter

S'authentifier et se connecter

Avant de répondre à un appel , il faut:

1. s'authentifier
2. se connecter



ESCAUX Login

Unify your Communication with
ESCAUX

User name netconsole1

Password

Auto Login

Sign In

Fenêtre d'authentification

Se connecter



ETAPE 1 - Se mettre sur Pause

→ Cliquer sur le bouton rouge situé à gauche

Vous êtes maintenant connecté dans votre file d'attente personnelle et en pause dans la file d'attente générale.

ETAPE 2 - Aller en mode connecté

→ Cliquer sur le bouton rouge situé à droite

Vous êtes maintenant connecté dans votre file d'attente personnelle et dans la file d'attente générale.

Vous êtes prêt à accepter les appels

Se déconnecter



ETAPE 2 - Se déconnecter

→ Cliquer sur le bouton vert situé à gauche
Vous êtes maintenant déconnecté des 2 files d'attente.

Vous ne recevez plus d'appels entrants.



ETAPE 1 - Se mettre sur Pause

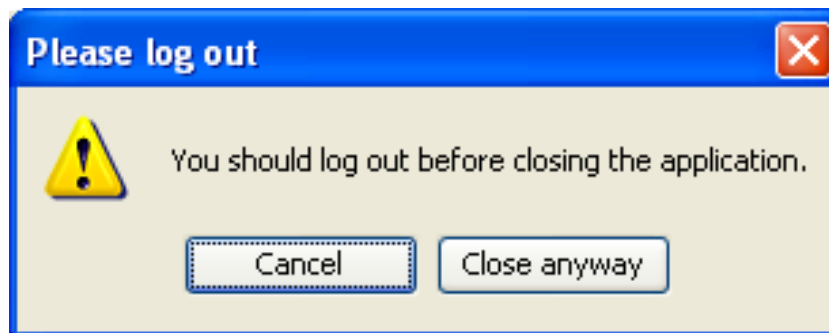
→ Cliquer sur le bouton vert situé à droite
Vous êtes maintenant en pause pour la file d'attente générale mais toujours connecté dans votre file d'attente personnelle.

Vous pouvez finir les appels en cours et continuer à accepter les appels personnels.



Fermer l'application

- Il est conseillé de se déconnecter avant de fermer l'application. Si vous êtes en statut "Pause" ou "Connecté" et que vous vous déconnectez, un message d'avertissement apparaît.
- Si vous fermez l'application sans vous déconnecter, l'application va enlever votre téléphone des queues et un message d'avertissement apparaîtra:



Description de l'application

L'écran - X900

net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY

| 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

1003

Speeddials 1 Speeddials 2

Volet de gauche

Volet de droite

L'écran - X700

net.Console v3.3.WCE70001 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

all-day

09:00 Meeting Customer

10:15 Implementation meeting

09:15 Project kick-off

12:30 Lunch Carol

17:00 Happy Hour 1

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

Volet de gauche

Volet de droite

La partie de gauche

net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY

Zone de contrôle

Zone de statut de ligne

Zone de supervision

Zone de contacts

| 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 | | | | | | |

La partie de droite

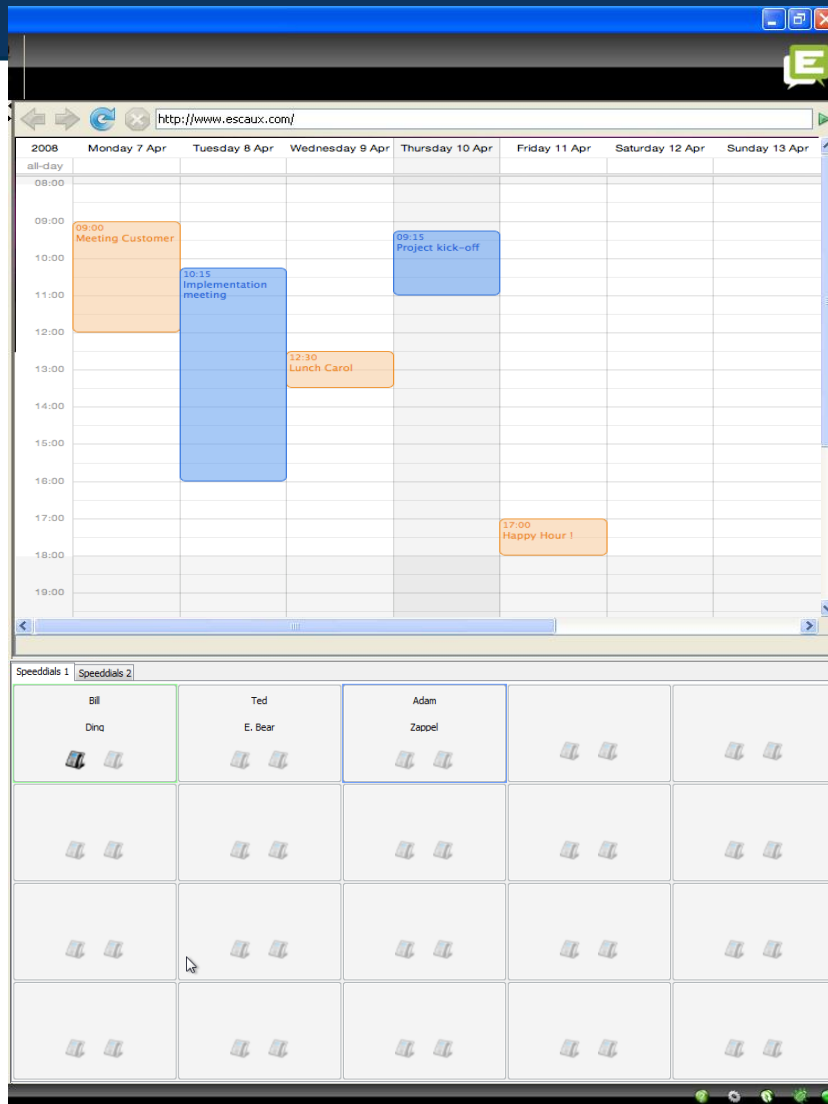
The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.escaux.com/>. The main content area displays a calendar for the week of April 7-13, 2008. The calendar has a vertical time axis on the left from 08:00 to 19:00. Several events are shown as colored blocks: an orange block for 'Meeting Customer' on Monday 7 Apr from 09:00 to 12:00; a blue block for 'Implementation meeting' on Tuesday 8 Apr from 10:15 to 18:00; a blue block for 'Project kick-off' on Thursday 10 Apr from 09:15 to 12:00; an orange block for 'Lunch Carol' on Wednesday 9 Apr from 12:30 to 13:30; and an orange block for 'Happy Hour 1' on Friday 11 Apr from 17:00 to 18:00. Below the calendar is a 'Speeddials' section with two tabs, 'Speeddials 1' and 'Speeddials 2'. The first tab contains a 4x4 grid of speeddial buttons. The first row contains buttons for 'Bill Ding', 'Ted E. Bear', 'Adam Zappel', and an empty button. The remaining three rows are empty.

Zone web plugin

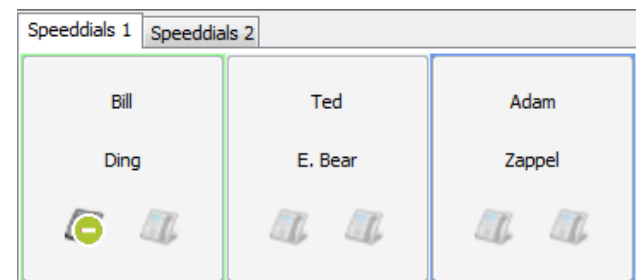
Zone numérotation abrégée

Mini barre d'outils

Numérotation abrégée avec statut du téléphone

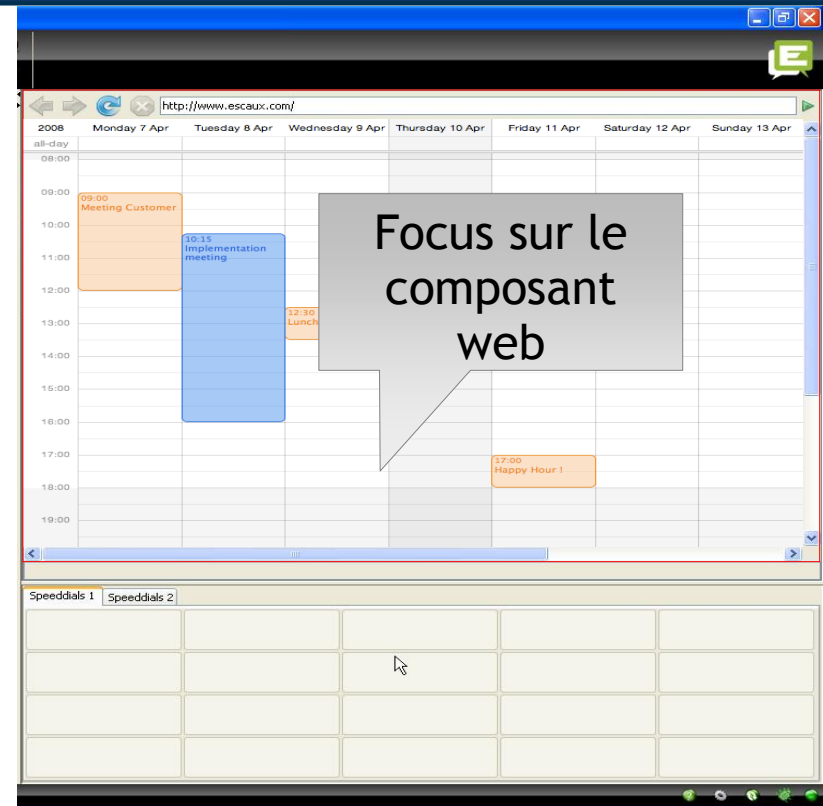
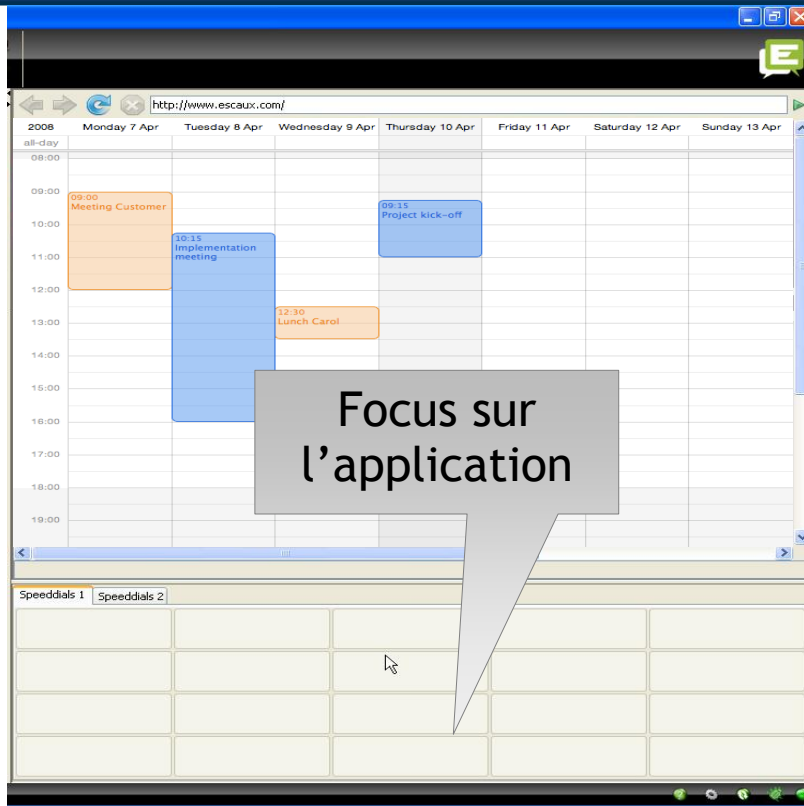


- Vous pouvez voir le statut du téléphone sur les boutons de numérotation abrégée comme pour le répertoire, si c'est un contact interne
- Cette fonctionnalité peut être activée dans les préférences (voir plus loin)



Extension occupée

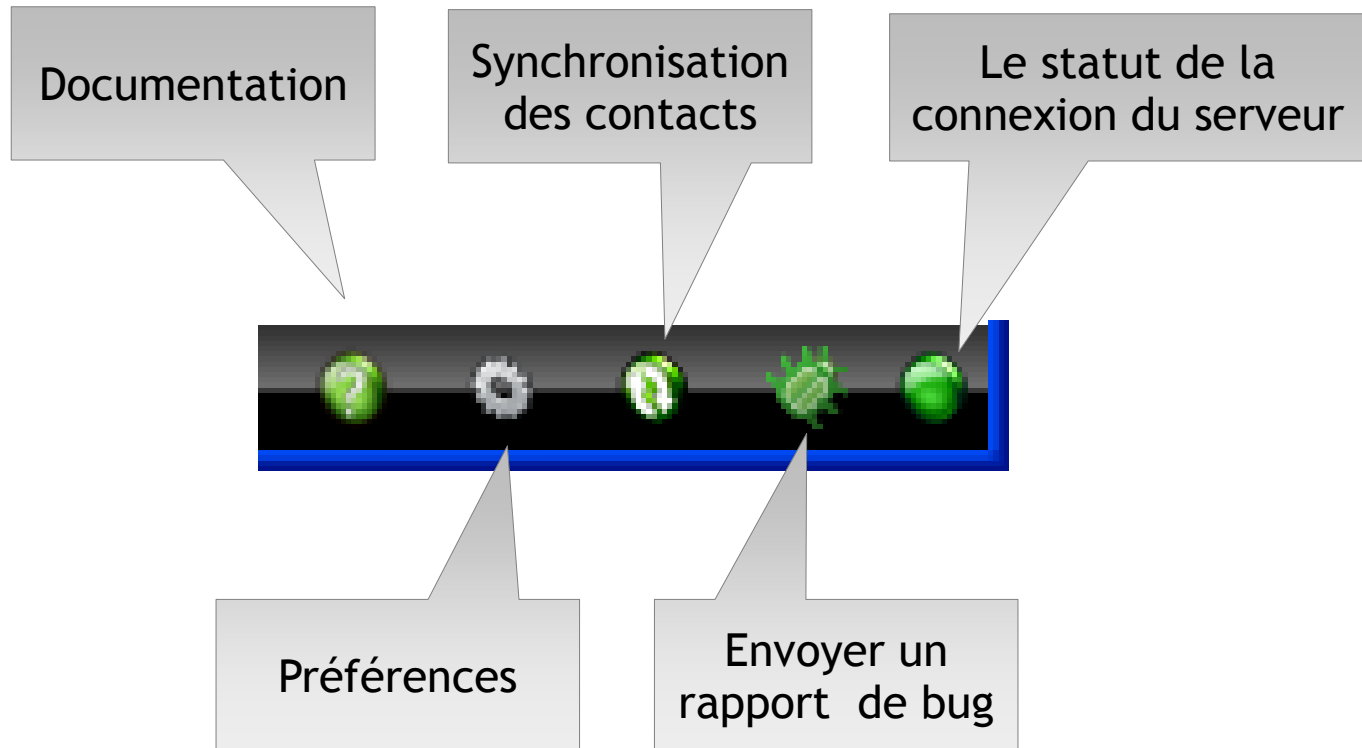
Web component focus



Les entrées du clavier peuvent être soit capturées par la net.Console ou par le composant Web.

Le composant Web va récupérer tous les raccourcis du clavier s'il a le focus, comme c'est indiqué par une bordure rouge.

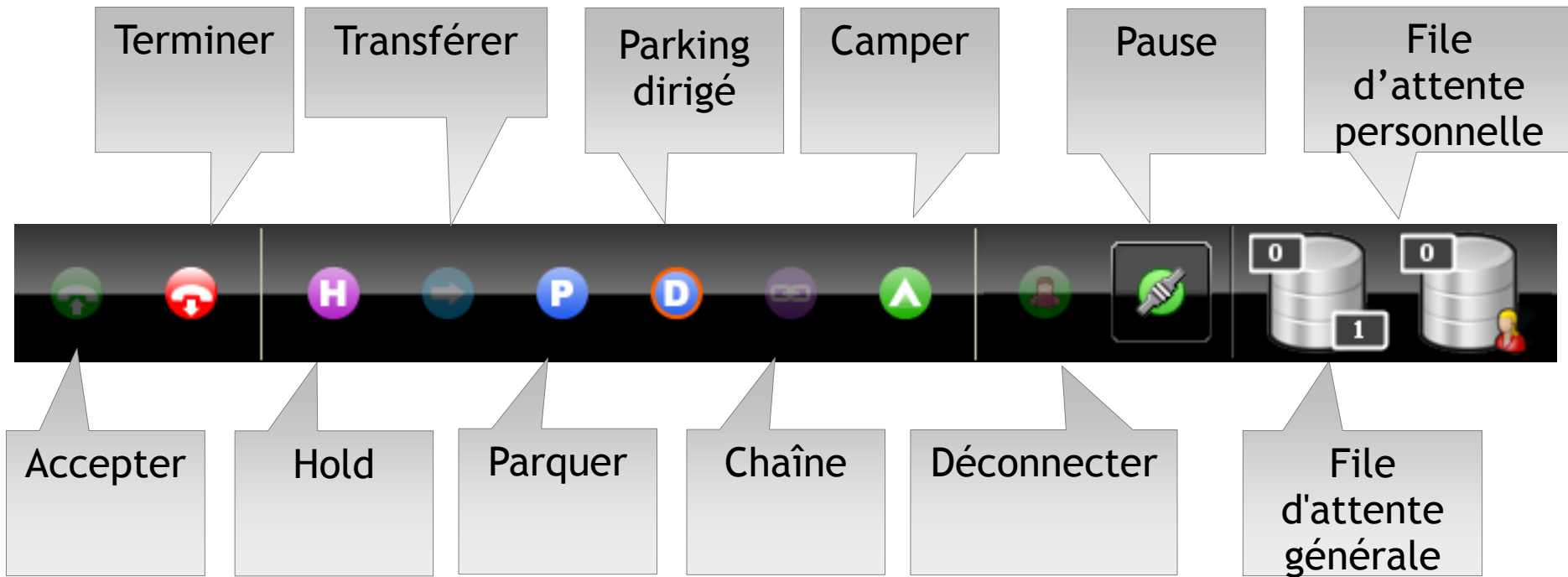
Mini barre d'outils



Zone de contrôle

Les différentes touches de contrôle sont contextuelles

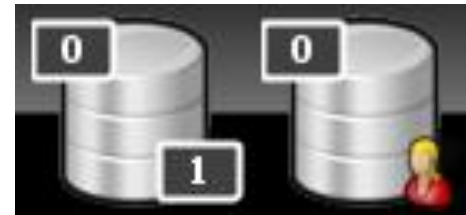
- Seules les touches colorées sont actives



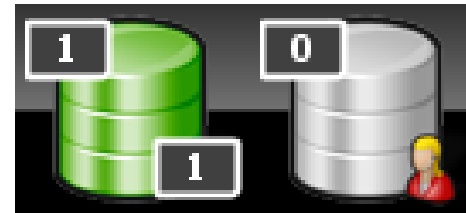
Zone de contrôle

La couleur de la file d'attente change selon le nombre d'appels dans la file d'attente.

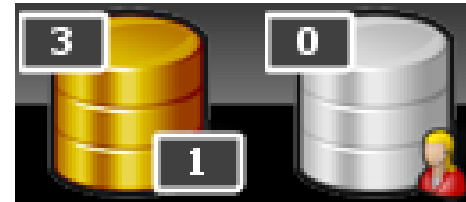
0 appels



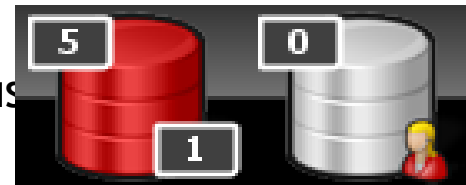
1 ou 2 appels



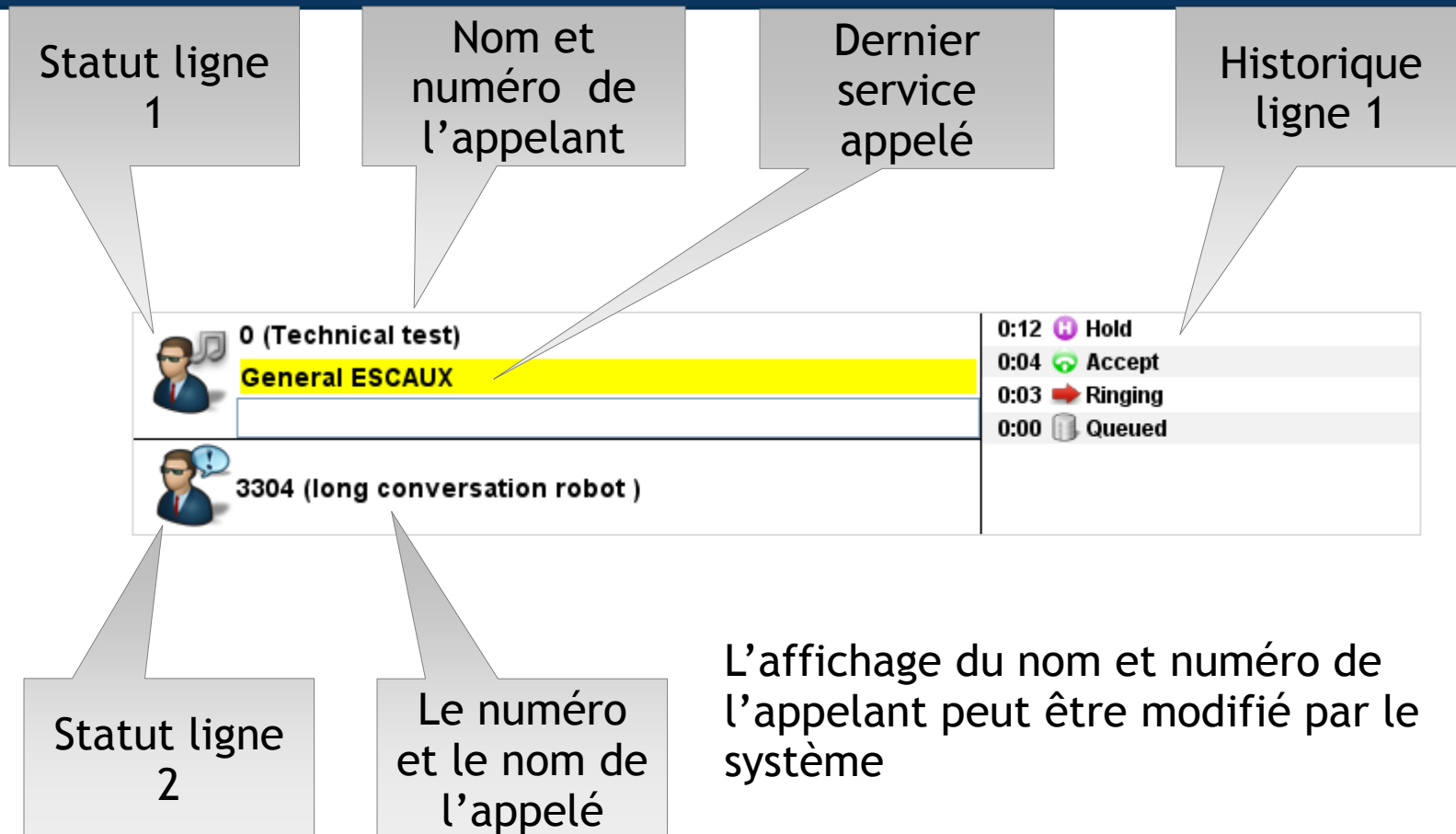
3 or 4 appels



5 appels ou plus



Zone de statut de ligne



L'affichage du nom et numéro de l'appelant peut être modifié par le système

La ligne 2 est utilisée uniquement pour transférer les appels avec consultation

Zone de supervision

Appels supervisés

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

Show all supervised calls

Appels dans la file d'attente personnelle (et générale si configurée)

La zone de supervision

Appel sélectionné

Note de mise à jour

Reprendre ou coupler un appel

6710 (Peter Faraday) 0:14 urgent

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

Show all supervised calls Search supervised calls...

Type de l'appel supervisé

Si l'option est cochée, les appels des autres opérateurs sont affichés (appels supervisés et appels dans les files d'attente personnelles)

Rechercher dans les appels supervisés et les appels en file d'attente

Effacer le champ de recherche

Contacts

Naviguer dans le répertoire avec les touches up/down

Double-cliquer sur la ligne pour composer une extension interne

Glisser & déposer les colonnes des en-têtes ou faire un clic droit dessus



Libre



Pas connecté



(Occupé externe)



Occupé (interne)

| First Name | Last Name | Company | Extension | Status |
|-----------------------|-----------|---------|-----------|--------|
| short convers... | | | 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...

Recherche automatique

Composer un numéro

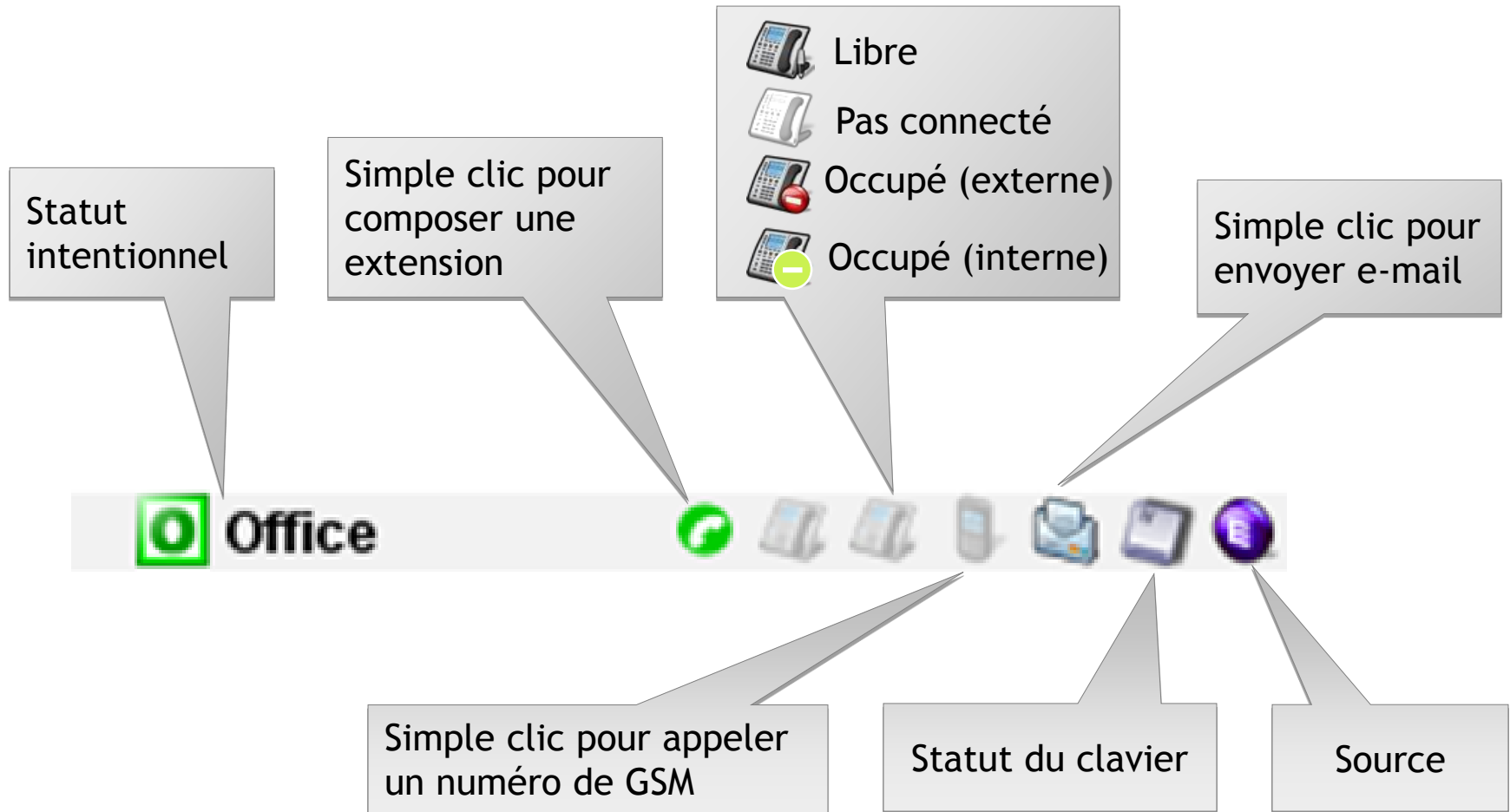
Affiner votre recherche

Effacer votre recherche

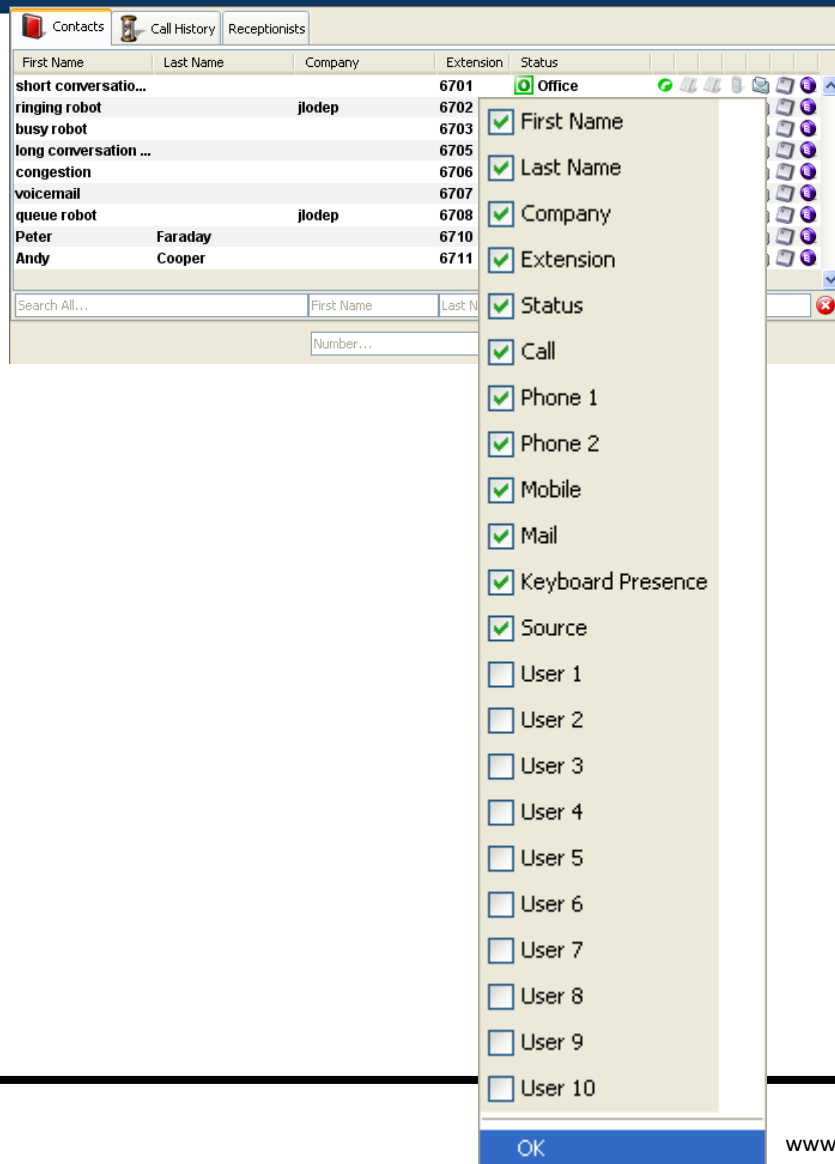
Chercher des contacts

- Plusieurs possibilités de recherche:
 1. Chercher automatiquement en tapant à n'importe quel endroit
 2. Affiner vos recherches en tapant sur des champs spécifiques
- Plusieurs critères de recherche (nom, prénom, société, ...)

Les contacts



Contacts - personnaliser l'affichage des colonnes



- Glissez & déposez l'entête de colonne pour réorganiser les colonnes
- Cliquer droit sur l'entête de colonne pour montrer ou cacher les colonnes spécifiques du répertoire

Historique des appels

Glisser & déposer ou clic droit sur l'en-tête des colonnes

Disposition des appels (émis, reçus, manqués)

Double-cliquer sur la ligne pour composer une extension

| 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

Chercher l'historique des appels

Montrer tous les appels ou uniquement les appels manqués

Réceptionniste(s)

Montrer le statut de vos collègues

Glisser & déposer ou clic droit sur l'en-tête des colonnes

The screenshot shows a software interface with three tabs: 'Contacts', 'Call History', and 'Receptionists'. The 'Receptionists' tab is active and displays a table with three columns: 'Receptionist', 'Queue', and 'Status'. The table contains three rows of data. A callout points to the 'Receptionists' tab with the text 'Montrer le statut de vos collègues'. Another callout points to the column headers with the text 'Glisser & déposer ou clic droit sur l'en-tête des colonnes'. A third callout points to the 'Status' column with the text 'Champ des statuts'.

| Receptionist | Queue | Status |
|-------------------------|----------------------|---------------|
| unidata | RcptQueue5 | Active |
| netconsole 1 jlo | RcptQueue1 | Active |
| netconsole 1 jlo | GeneralQueue1 | Active |

Voicemail

Montrer les messages vocaux de toutes vos extensions

Glisser & déposer ou clic droit sur l'en-tête des colonnes

The screenshot shows a web interface for voicemail management. At the top, there are four tabs: 'Contacts', 'Call History', 'Voicemails', and 'Receptionists'. The 'Voicemails' tab is active. Below the tabs is a table with three columns: 'Mailbox', 'Contact', and 'Date'. The table contains two rows of data. The first row shows mailbox '1003' with contact 'Technical test' and date 'mer., 14 mars, 05:30:41'. The second row shows mailbox '1003' with contact 'snom 821 snom 821' and date 'mer., 14 mars, 05:40:36'. To the right of each row are three icons: a play button, a download icon, and a delete icon. At the bottom of the interface, there are two radio buttons: 'Inbox' (selected) and 'Old'.

| 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

Montrer les nouveaux ou anciens messages

Pas à pas

Répondre à un appel

1. L'appel entre dans la file générale
2. Le compteur de la file d'attente incrémente
3. Le téléphone sonne
4. Ligne 1 affiche un appel entrant
5. La touche "Accepter" s'allume
6. Accepter un appel



Par un clic de souris sur la touche "Accepter"

OU par la touche "Enter"



7. L'icône de statut de la ligne 1 change en "conversation"
8. Les touches de contrôle montrent le statut "conversation"



Terminer un appel

1. La touche “terminer” s’allume
2. Terminer l’appel
 1. Par un clic de souris sur la touche “terminer”
 2. OU par la touche “F2”
3. L’icône de statut de la ligne 1 change en ‘stationnaire’
4. La touche de contrôle montre le statut stationnaire



Notez que dans le statut stationnaire, la touche “terminer” est toujours allumée. Ceci vous permet de terminer les appels qui pour une raison ou une autre, sont restés sur le téléphone.

Initier un appel

Plusieurs possibilités pour initier un appel:

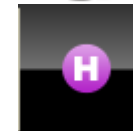
- Composer le numéro sur le téléphone
- Double-cliquer sur la touche du répertoire
- Sélectionner par un clic de souris la touche du répertoire et appuyer “Enter”
- Cliquer 1 x sur l’icône “composer”, “téléphone” ou “mobile” qui s’affichent sur l’entrée du répertoire
- Composer le numéro dans le champ du numéro et appuyer sur “Enter”
- Sélectionner un bouton de numérotation abrégée

Mettre un appel en attente et le reprendre

1. L'appel a le statut 'conversation'



2. La touche "Hold" s'allume



3. Appel en attente

Par un clic de souris sur la touche "Hold"

OU par la touche "Enter"

4. L'icône de statut de la ligne 1 change en hold



5. La touche "Hold" est enfoncée



6. Unhold l'appel

Par un clic de souris sur la touche "Hold"

OU par la touche "Enter"

7. L'icône de statut de la ligne 1 change à nouveau en 'conversation'



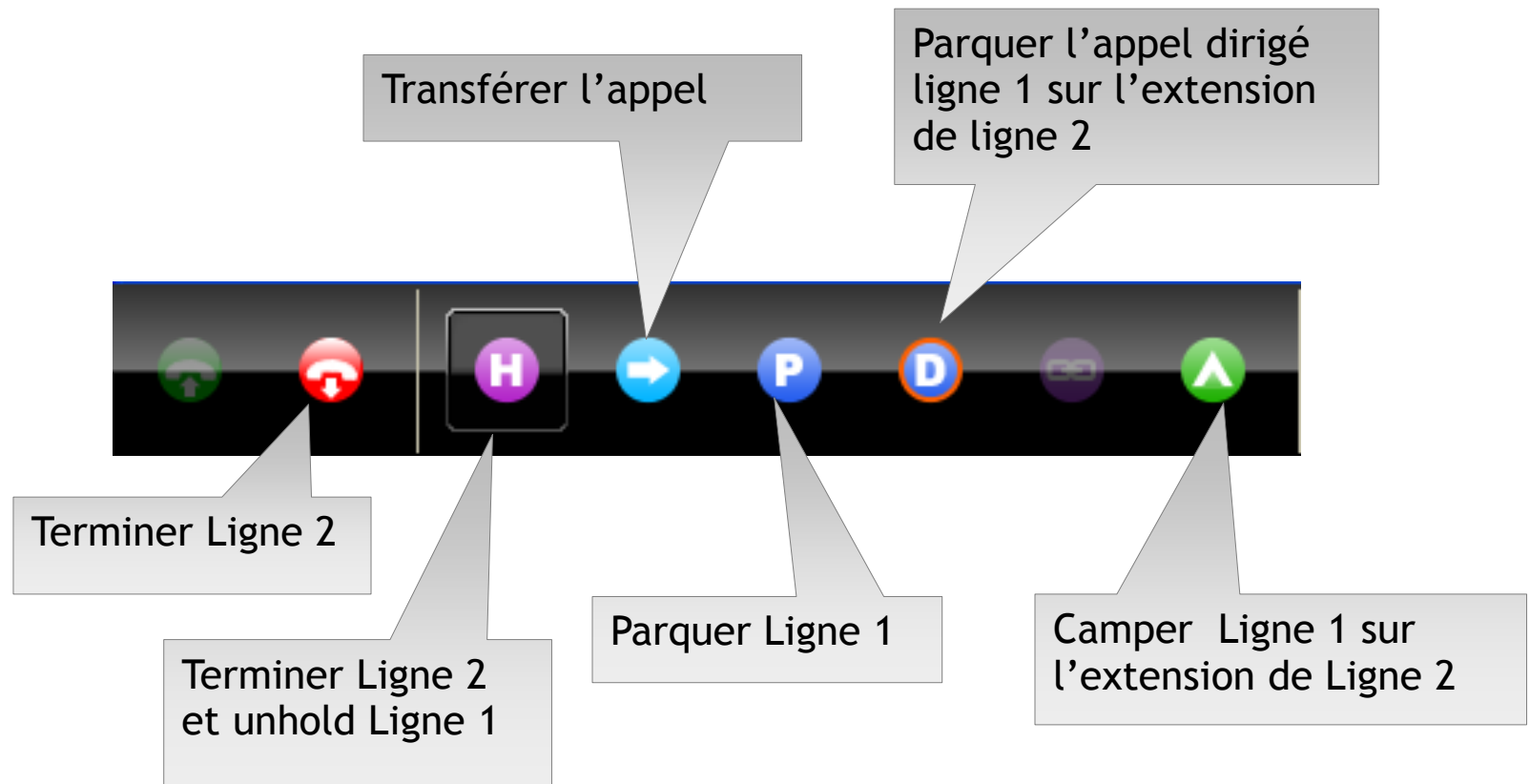
Transférer un appel avec consultation* (1)

1. L'appel a le statut conversation
2. Placer l'appelant en "Hold"
3. Chercher le contact dans le répertoire
 1. Si la recherche résulte en une suite unique, le transfert de l'appel avec consultation commence directement (conduite optionnelle)
 2. Si la recherche donne des données multiples, le transfert de l'appel avec consultation est exécuté après avoir appelé l'entrée manuellement
4. L'appelant se manifeste sur la 2ème ligne en statut "sonnant"

* Un **transfert avec consultation** signifie que l'on parle avec le destinataire final avant de transférer un appel

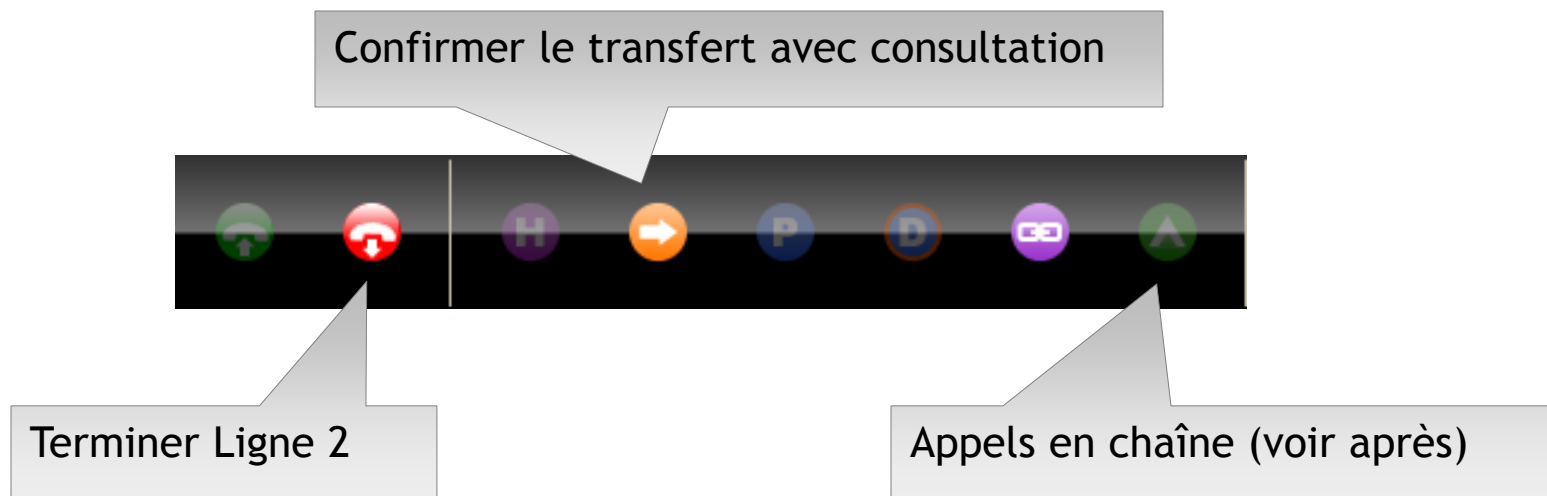
Transférer un appel avec consultation(2)

5. À ce moment la touche de contrôle montre les options suivantes :



Transférer un appel avec consultation(3)

6. Si l'appelé accepte l'appel, les touches de contrôle montrent les options suivantes :



7. Après la confirmation du transfert avec consultation, l'appel disparaît de la net.Console. Vous pouvez aussi revenir à l'appelant en terminant la Ligne et en sélectionnant Unhold.

Transférer un appel avec consultation (4)

Notez que l'emploi des raccourcis du clavier améliorera votre efficacité !

Exemple: le transfert d'un appel avec consultation

- “Enter” pour accepter un appel entrant
- “Enter” pour placer l'appelant on hold
- Commencer à taper pour chercher dans le répertoire afin de trouver un résultat unique
- “Enter” pour confirmer le transfert (quand le contact a accepté l'appel)

En résumé: ***Enter, Enter, Chercher, Enter***

Transférer un appel sans consultation (1)

1. Vous recevez un appel à transférer
2. Chercher le contact dans le répertoire
 1. Si la recherche donne un seul résultat, le transfert de l'appel sans consultation est initié directement (conduite facultatif)
 2. Si la recherche donne des entrées multiples, le transfert de l'appel sans consultation est exécuté après avoir choisi le contact manuellement

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

Transférer un appel sans consultation (2)

3. Un appel “ transféré ” figure dans la zone de supervision
4. Quand le destinataire accepte l'appel: la ligne disparaît de la zone de supervision
5. Si le destinataire ne répond pas :
 1. Reprendre manuellement pour terminer le transfert (voir après)
 2. Un retour automatique se produira après un timeout. (l'appel entre dans la file d'attente personnelle)

Transférer un appel sans consultation à un numéro occupé

- Dans la plupart des applications sur le marché, le transfert d'un appel sans consultation vers un numéro occupé résulte en un appel perdu
- Avec la net.Console, quand l'appelé est occupé:
 1. L'appel d'origine est placé en "Attente"
 2. L'appel d'origine reste visible par l'agent dans la zone de statut
 3. Le transfert n'a pas lieu
 4. L'agent doit reprendre l'appel d'origine

Reprendre un appel

- Il est possible de reprendre un appel qui se trouve dans la zone de supervision ou qui se trouve dans la file d'attente personnelle quand vous n'êtes pas en conversation
- Quand vous reprenez un appel, tout nouvel appel entrant sera repoussé dans la file d'attente
- Pour reprendre un appel, **sélectionner la ligne et appuyer sur le bouton de reprise**

Touche pour reprendre l'appel


The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a call details header for call ID 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 for call ID 6710, Name Peter Faraday, Time 0:03, Note for andre, and Owner netconsole 1. A mouse cursor is pointing at the table entry. To the right of the table, there are two small circular icons: a green checkmark and a blue circular arrow.

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


Time-out

- Un appel dans la zone de supervision sera automatiquement retourné à l'opérateur après un time-out configurable (demandez à votre administrateur système)
- L'appel reviendra dans la file d'attente personnelle de l'opérateur


< 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 |

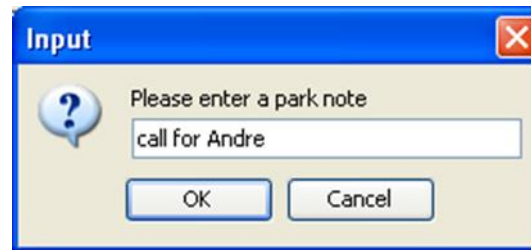
> 80%

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

Parquer un appel


Pour parquer un appel, procéder comme suit :

1. Appuyer sur la touche “Park” OU “F7”
2. Une fenêtre apparaît vous permettant ainsi d’entrer une note



3. L’appel apparaît dans la zone de supervision y compris la note

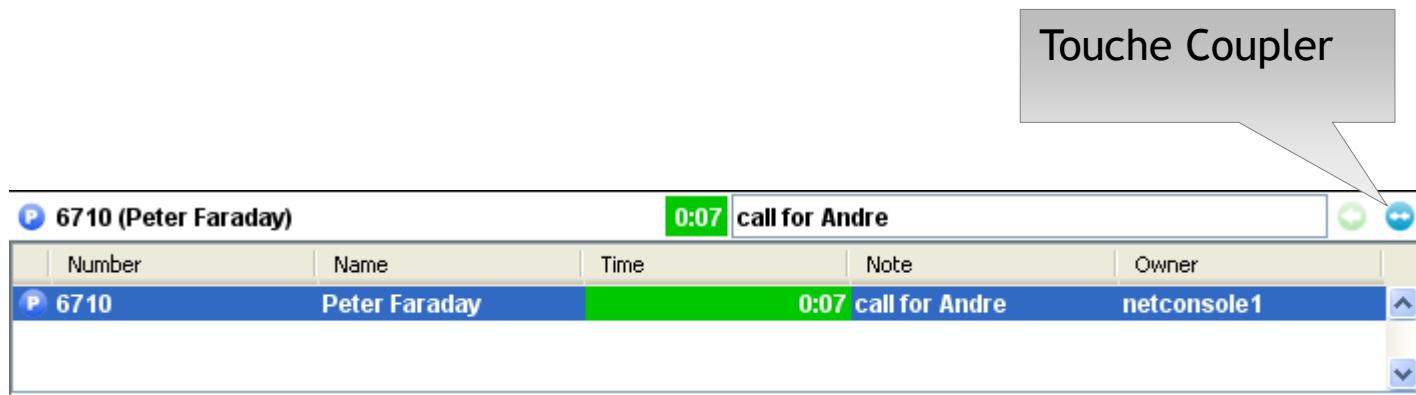
Icône
Parquer

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

Coupler un appel

Pour coupler un appel entrant avec un appel parqué, procéder comme suit :


1. Accepter l'appel entrant
2. Sélectionner l'appel parqué
3. Appuyer sur la touche "coupler"




Fonctions avancées (X900)

Parquer un appel de façon dirigée

Pour parquer un appel de façon dirigée sur l'extension d'un utilisateur particulier, procéder comme suit:

1. Appuyer sur la touche "Direct Park" OU "F8" 
2. Composer le numéro de l'extension de l'utilisateur en utilisant la méthode de votre choix
3. L'appel apparaît dans la zone de supervision

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

Icône
"Parquer"

Récupération d'un appel parqué de façon dirigée

- Pour récupérer un appel parqué de façon dirigée, l'utilisateur compose simplement ***55<ext>** à partir de n'importe quel téléphone, et <ext> de son extension personnelle
- L'appel parqué de façon dirigée disparaît de la zone de supervision

Transformer un appel avec consultation vers un appel campé

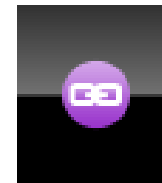
Dans le cas où le destinataire est occupé pendant le transfert d'un appel avec consultation, l'appel avec consultation peut être campé sur l'extension de l'appelé:

1. Appuyer sur la touche “Camper” OU “F10”
2. L'appel apparaît dans la zone de supervision



Mettre un appel en chaîne(1)

- Mettre un appel en chaîne est **similaire à transférer un appel avec consultation**. La seule différence est que à la fin de la conversation entre l'appelant et l'appelé, l'appelant est redirigé vers l'opérateur
- Des appels en chaîne donnent la possibilité à l'opérateur de mettre en contact l'appelé avec divers personnes sans obliger l'appelant à initier plusieurs appels au numéro général



Mettre un appel en chaîne(2)

1. Pour mettre un appel en chaîne, **suivez exactement la même procédure que le transfert d'un appel avec consultation**, excepté que quand la personne appelée accepte l'appel, vous devez confirmer le transfert en appuyant sur la **touche "chaîne"** au lieu de la touche "transfert".

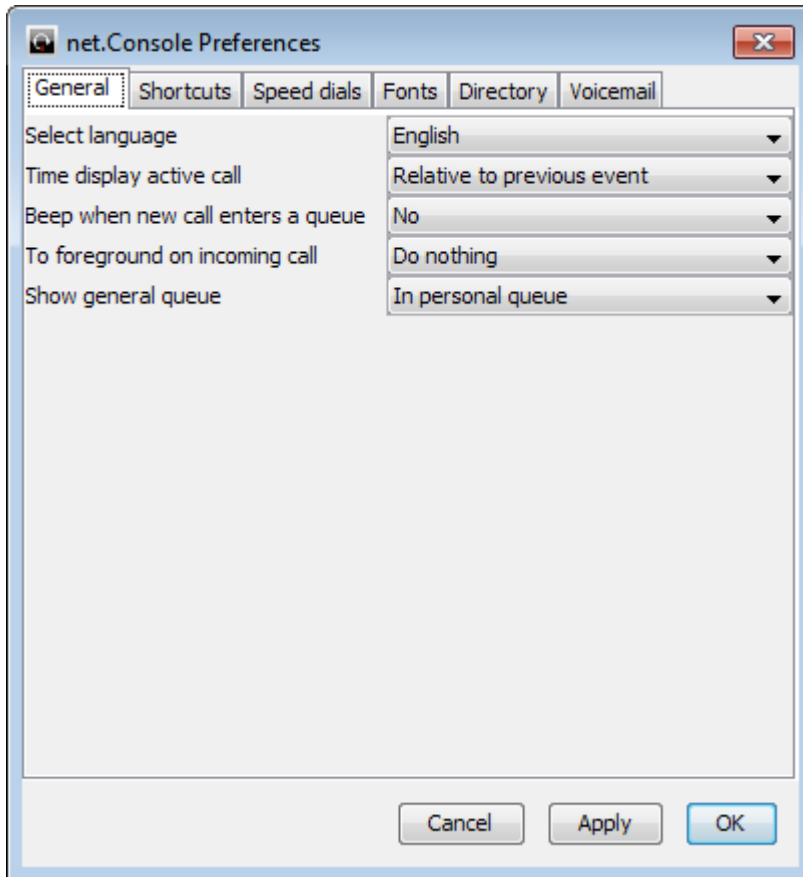


Touche chaîne

2. Après le chaînage de l'appel, l'appel apparaît dans la zone de supervision.
3. Quand l'appel est terminé, l'appelant est présenté de retour dans la file d'attente personnelle de l'opérateur.
4. Ceci donne la possibilité de transférer ou chaîner l'appel à un autre contact.

Personnaliser l'application

Fenêtre de préférences



- Général
- Raccourcis
- Numéros abrégés
- Polices
- Répertoire
- Voicemail

Préférences générales

Choisir la langue de l'interface

Le format du temps dans l'historique de la ligne 1

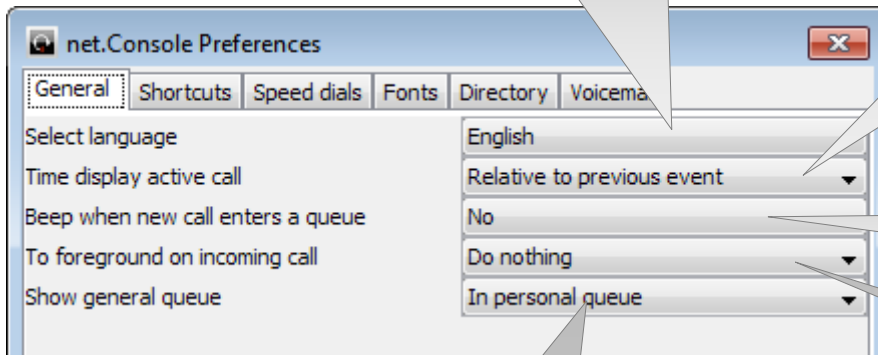
Relative to previous event
Cumulative in call
Absolute time of day

Beep quand un appel entre la file d'attente

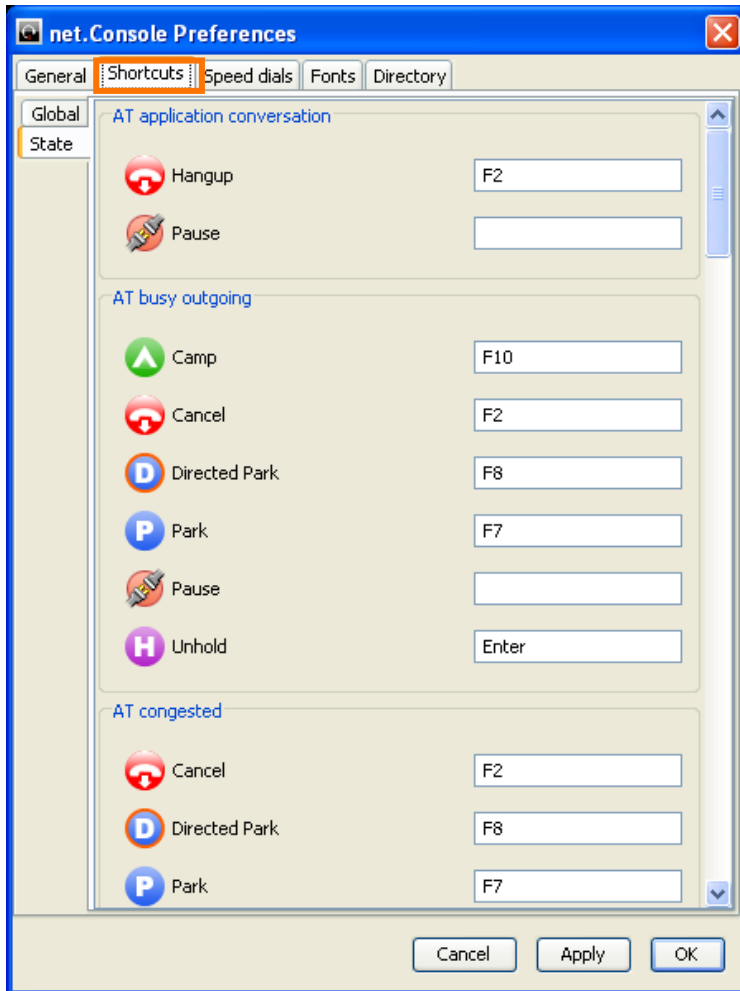
Comportement lors d'un appel entrant

Do nothing
Bring window to front
Notification in system tray + task bar

Montrer les appels de la file d'attente générale dans la zone de supervision, au même endroit que la file d'attente personnelle.

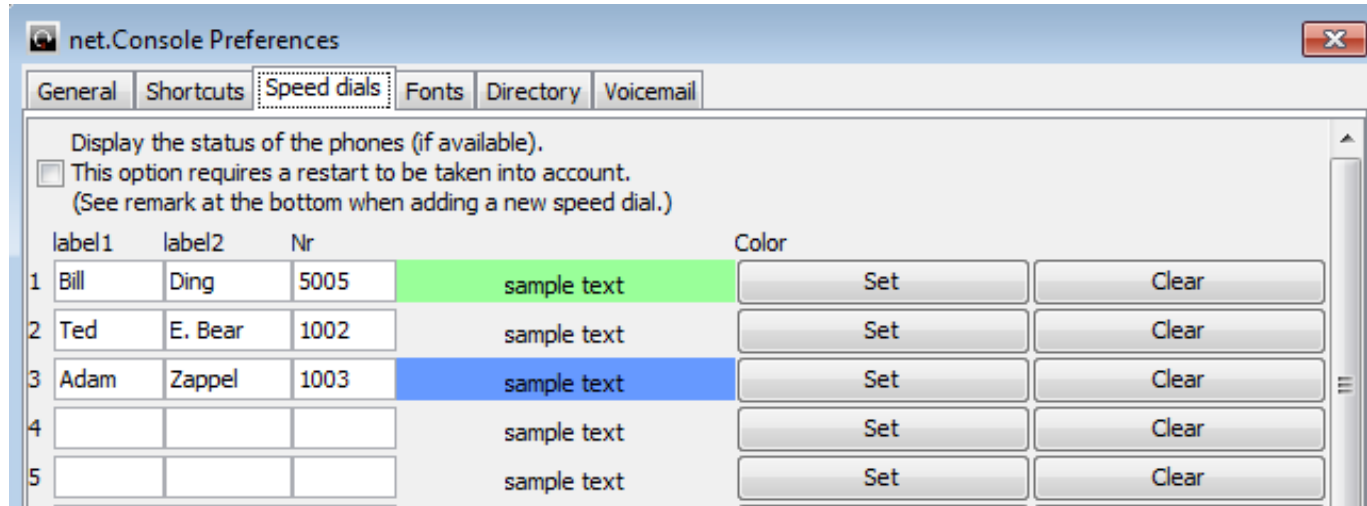


Les raccourcis clavier

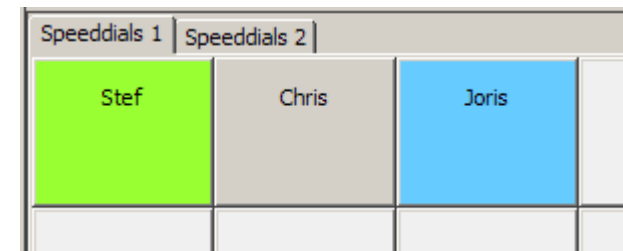


- Raccourcis dépendant de l'état
- Définition de raccourcis clavier dépendant de l'état et du contexte de l'application
- Il existe un set de raccourcis clavier prédéfinis
- Raccourcis globaux
 - Les raccourcis globaux ne dépendent pas de l'état et écrasent les raccourcis dépendant de l'état
 - Vide par défaut

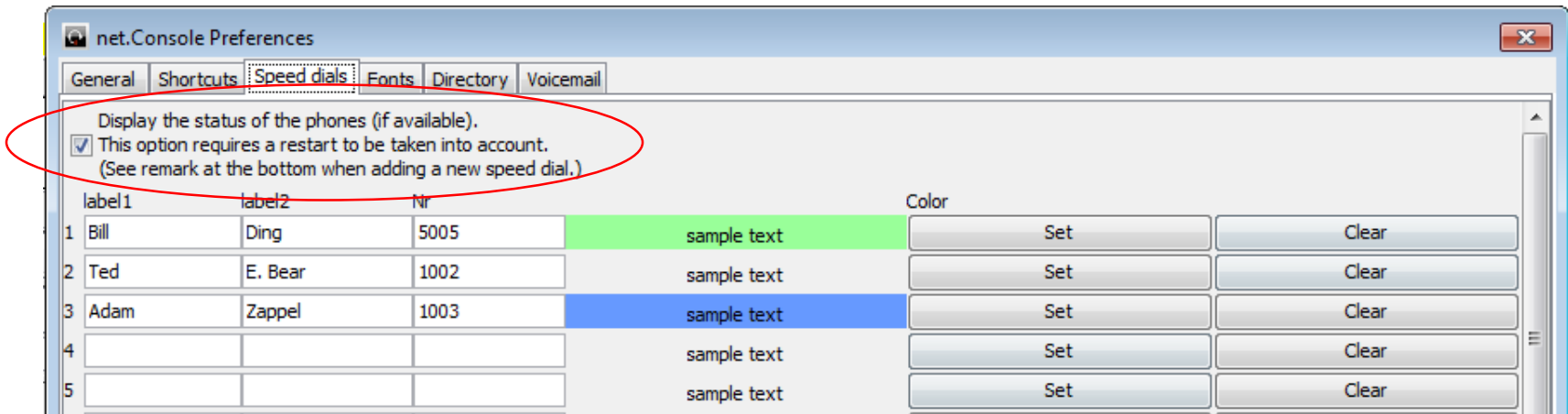
Numérotation abrégée



- Label 1: habituellement le prénom
- Label 2: habituellement le nom
- Nr: le numéro de téléphone
- Color: couleur du bouton



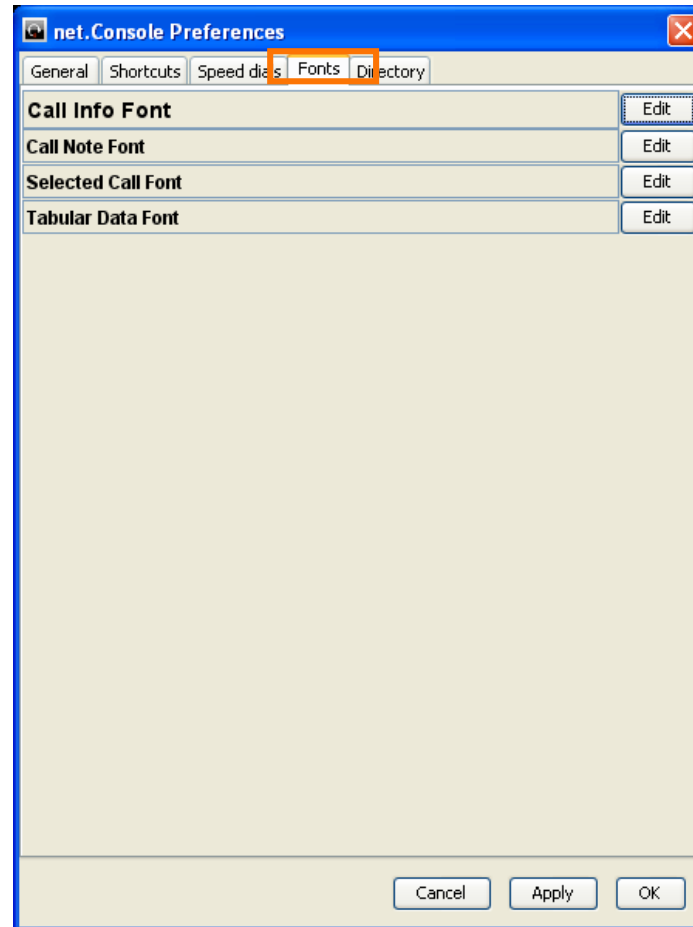
Statut du téléphone sur les numéros de numérotation abrégée



- Vous pouvez activer l'icône de statut du téléphone sur les boutons de numérotation abrégée
- Le statut sera mis à jour pour les contacts internes (comme pour le répertoire)
- Cette option nécessite un redémarrage de net.Console

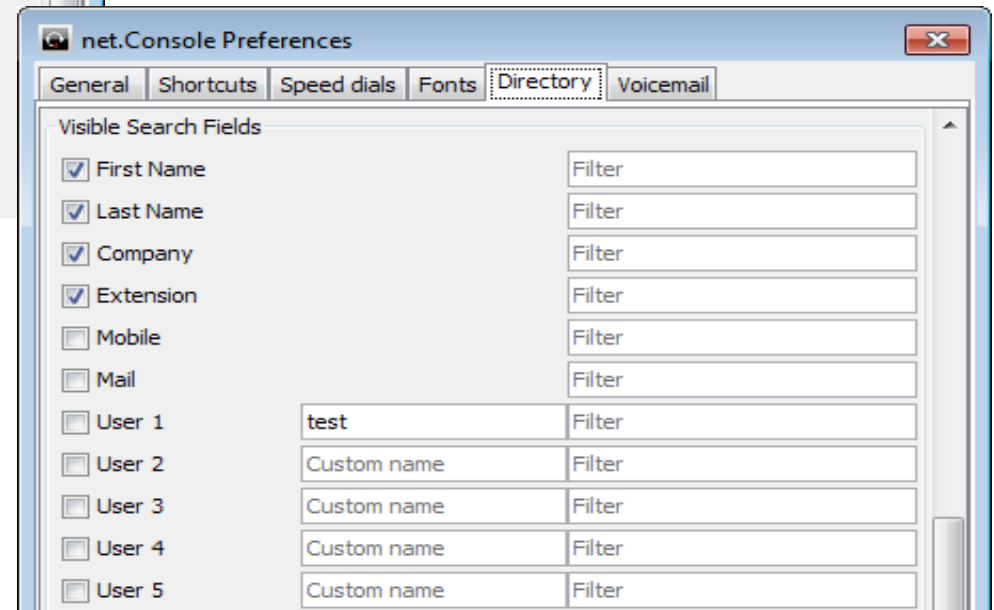
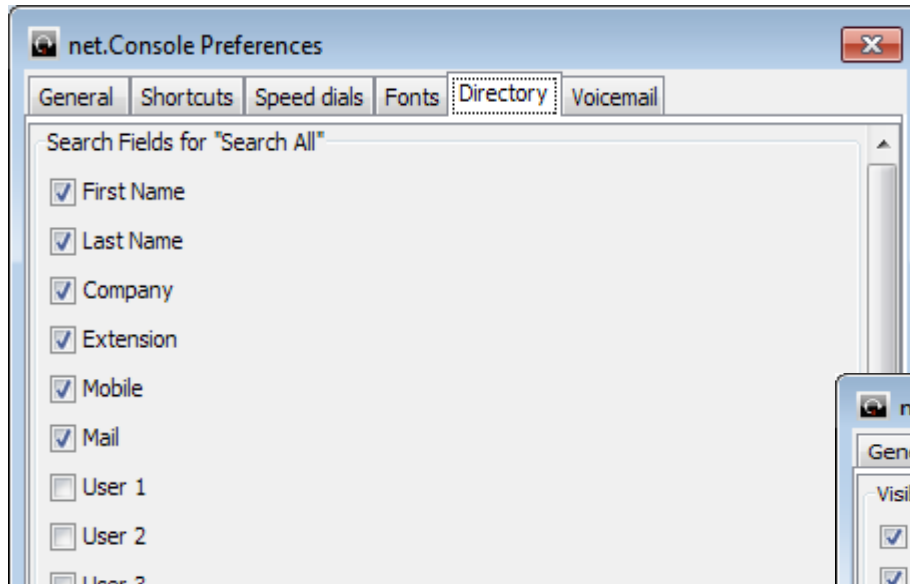


Définir les tailles de police

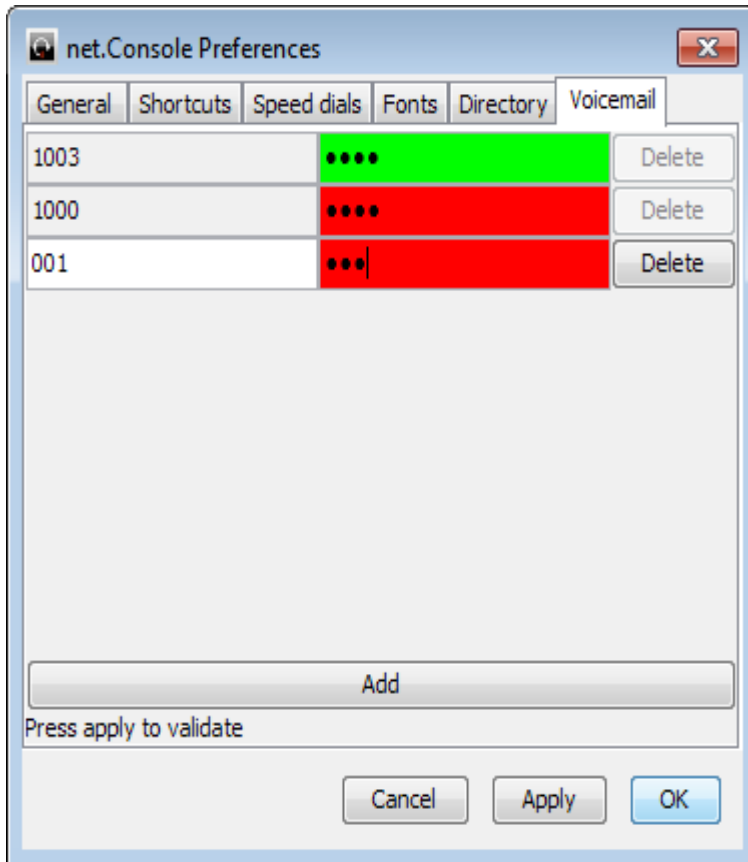


Les colonnes du répertoire

- Montrer ou cacher les colonnes du répertoire
- Rajouter l'étiquette du client au champ de l'utilisateur



Les options de la messagerie

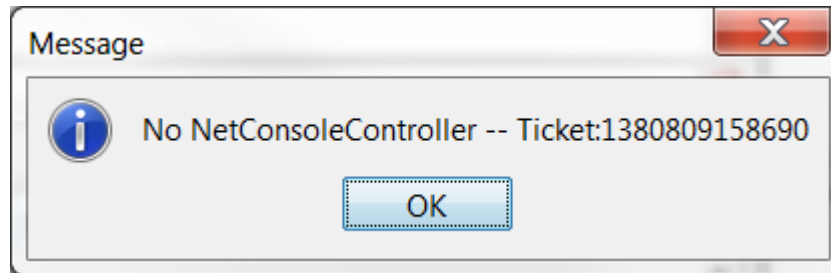


- Choisir les extensions pour lesquelles la messagerie sera monitorée
- Appliquer le mot de passe de la messagerie pour chaque extension
- Rouge s'il s'agit d'un mot de passe incorrect, vert si le mot de passe est correct

Aide aux problèmes

Impossible de se connecter

- Si vous voyez ce message à l'ouverture de net.Console:



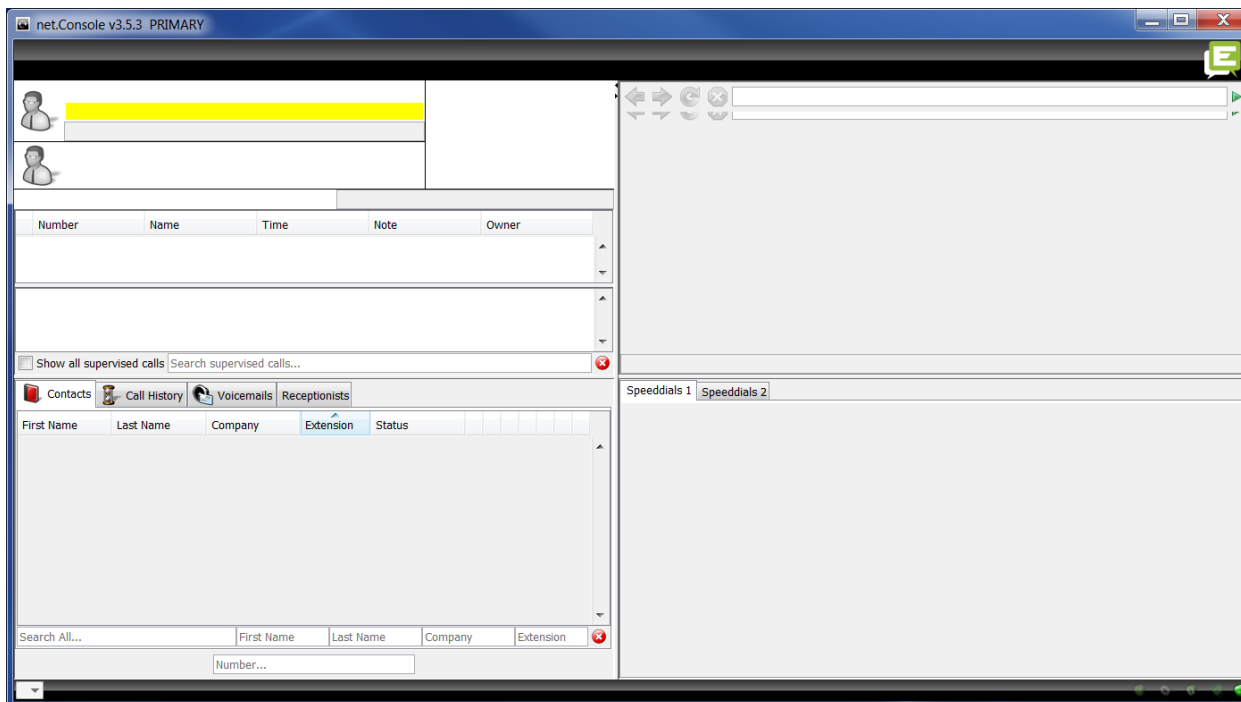
- Ou celui-ci quand net.Console est déjà démarré et vous essayer de vous connecter aux files d'attente:



- ➔ Vérifiez si votre téléphone est connecté et essayez de le redémarrer

Aucun bouton de contrôle

- Si votre net.Console est vide et qu'il n'y a aucun bouton de contrôle, il s'agit probablement d'un problème de configuration réseau sur votre PC:



Signaler un problème



Cliquer pour ouvrir la fenêtre de rapport de bug

Selectionner l'appel impacté

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

Décrire le problème

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

Opération redondante

- La net.Console ESCAUX peut être installée comme un service redondant fonctionnant sur un premier et un deuxième serveur
- Chaque client de la net.Console est connecté à la fois au premier et au deuxième serveur, mais la console dépend soit du premier serveur (mode de fonctionnement normal) soit du deuxième (mode de fonctionnement en cas de problèmes)

Mode de fonctionnement normal,
connecté au premier serveur



Mode de fonctionnement fail-over,
connecté au deuxième serveur



Opération redondante

Dans le cas où un problème survient avec le premier serveur, les actions suivantes auront lieu:

1. Tous les appels des gateway seront envoyés au deuxième serveur.
2. Chaque application net.Console reçoit un avertissement pour passer au deuxième serveur. Cliquer "OK" ne suffit pas pour passer le client de la net.Console directement au deuxième serveur. Ceci donne la possibilité de traiter les appels (si c'est toujours possible) qui sont restés sur le premier serveur.
3. Dans la mini barre d'outils, une icône supplémentaire apparaît.
4. Cliquer sur cette icône de basculement effectue le véritable passage au deuxième serveur.



Cliquer pour passer deuxième serveur