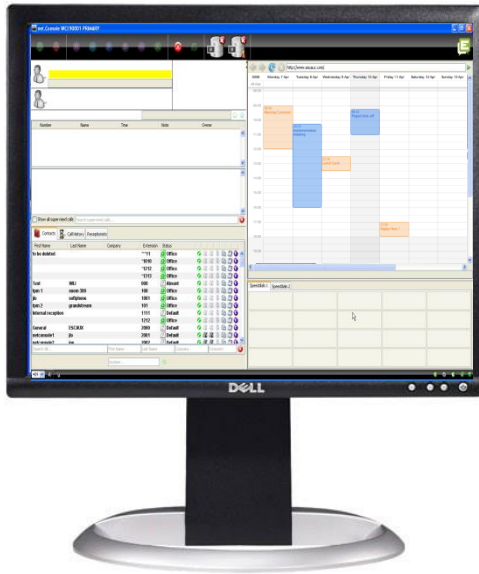


net.Console 3.8

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
 - Noter des informations sur l'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

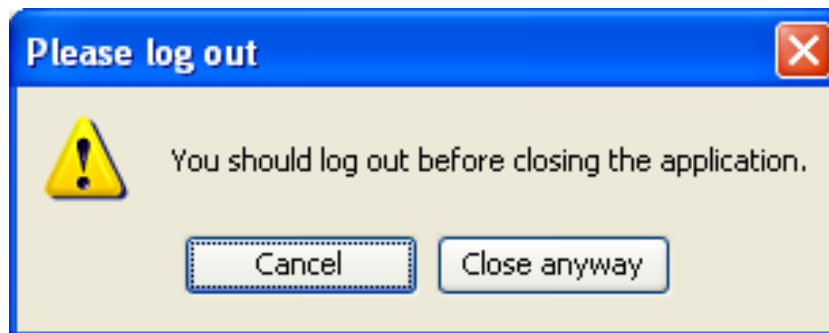
→ Cliquer sur le bouton vert situé à droite
Vous êtes maintenant en pause pour la file d'attente générale mais toujours connecté dans votre file d'attente personnelle.

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

The screenshot displays the X900 interface, which is divided into two main sections: a left sidebar and a right main panel.

Left Panel (Volet de gauche): This panel contains a top navigation bar with various icons. Below it, there are input fields for user information, including a profile picture, name, and phone number. A table with columns for 'Numéro', 'Nom', 'Heure', 'Note', and 'Propriétaire' is visible. At the bottom, there is a 'Contacts' section with a table listing contact details.

Prénom	Nom de famille	Société	Extension	Statut
Bria	àèéèô		1004	Office
Super	Visor		1005	Holiday
video	test		1007	Office
video	test		1008	Office
Long Conversation	Robot		3333	Default
Call	Queuer		2000	Default
R630H	PRO		2001	Office
S650H	PRO		2002	Office
netBuzz	phone2		1002	Office
netBuzz	phone1		1001	Office
Senior	Phone		1006	Office
IVR	JMA		3003	Holiday
Polycorn	IP330		1003	Office
Receptionist	Green		2222	Office
IVR	GNT		3002	Holiday
IVR	FME		3001	Holiday

Right Panel (Volet de droite): This panel displays a calendar for the week of July 3-9, 2011. The calendar shows various events such as 'Juan's dr. appt', 'HTML seminar', 'Meet about contracts', 'School lunch', 'Lunch with lawyer', 'Proposal due', 'Homework', 'Beekkeeping', 'Balloon Festival', 'Weekend work', 'Lunch with boss', 'Air show', 'Pick up Anne', 'Rehearsal', 'Meet the Chens for dinner', and 'Fix mom's tv'. Below the calendar, there are two sections for 'Numérotations abrégées 1' and 'Numérotations abrégées 2', which are currently empty.

Volet de gauche

Volet de droite

L'écran - X700

The screenshot displays the X700 interface, which is divided into two main sections: a left sidebar and a right main panel.

Left Panel (Volet de gauche):

- At the top, there is a header bar with the text "net.Console v3.8.0 WCE9001 PRIMARY" and several status icons.
- Below the header, there are input fields for "Type d'appel" and "Info".
- A table with columns: Numéro, Nom, Heure, Note, Propriétaire.
- A search bar with the text "Afficher tous les appels supervisés" and "rechercher appels supervisés...".
- A tabbed interface with "Contacts" selected. Other tabs include "Historique des appels", "Messages vocaux", and "Réceptionnistes".
- A table listing contacts with columns: Prénom, Nom de famille, Société, Extension, Statut. The table contains 20 rows of contact information.
- A search bar at the bottom with the text "Rechercher Tout..." and a "Numéro..." field.

Right Panel (Volet de droite):

- At the top, there is a browser window showing "http://www.mon-calendrier-personnel.com".
- The main content is a calendar for "July 3 - 9, 2011".
- The calendar shows events for each day from Sunday to Saturday.
- Events include: "Juan's dr. appt", "HTML seminar", "Meet about contracts", "Rehearsal", "Weekend work", "School lunch", "Lunch with lawyer", "Lunch with boss", "Air show", "Balloon Festival", "Pick up Anne", "Fix mom's tv", "Meet the Chens for dinner", "Proposal due", "Homework", and "Beekeeping".
- At the bottom of the right panel, there are two tabs for "Numérotations abrégées 1" and "Numérotations abrégées 2", which are currently empty.

Volet de gauche

Volet de droite

La partie de gauche

The screenshot displays the net.Console v3.8.0 WCE90001 PRIMARY interface. It is divided into several functional zones:

- Zone de contrôle:** Located at the top, it features a series of colorful circular icons for navigation and control.
- Zone de statut de ligne:** Below the control zone, it contains a profile icon, a highlighted yellow bar, and input fields for 'Type d'appel' and 'Info'.
- Zone de supervision:** This is a large central area containing a table with columns for 'Numéro', 'Nom', 'Heure', 'Note', and 'Propriétaire'. Below the table is a search bar with the text 'Afficher tous les appels supervisés' and a search icon.
- Zone de contacts:** At the bottom, it features a tabbed interface with 'Contacts' selected. It displays a list of contacts with columns for 'Prénom', 'Nom de famille', 'Société', 'Extension', and 'Statut'. The 'Statut' column includes icons for Office (green), Holiday (red), and Default (blue).

Prénom	Nom de famille	Société	Extension	Statut
Bria	àèèèòò		1004	Office
Super	Visor		1005	Holiday
video	test		1007	Office
video	test		1008	Office
Long Conversation	Robot		3333	Default
Call	Queuer		2000	Default
R630H	PRO		2001	Office
S650H	PRO		2002	Office
netBuzz	phone2		1002	Office
netBuzz	phone1		1001	Office
Senior	Phone		1006	Office
IVR	JMA		3003	Holiday
Polycom	IP330		1003	Office
Receptionist	Green		2222	Office
IVR	GNT		3002	Holiday
IVR	FME		3001	Holiday

Zone de contrôle

Zone de statut de ligne

Zone de supervision

Zone de contacts

La partie de droite

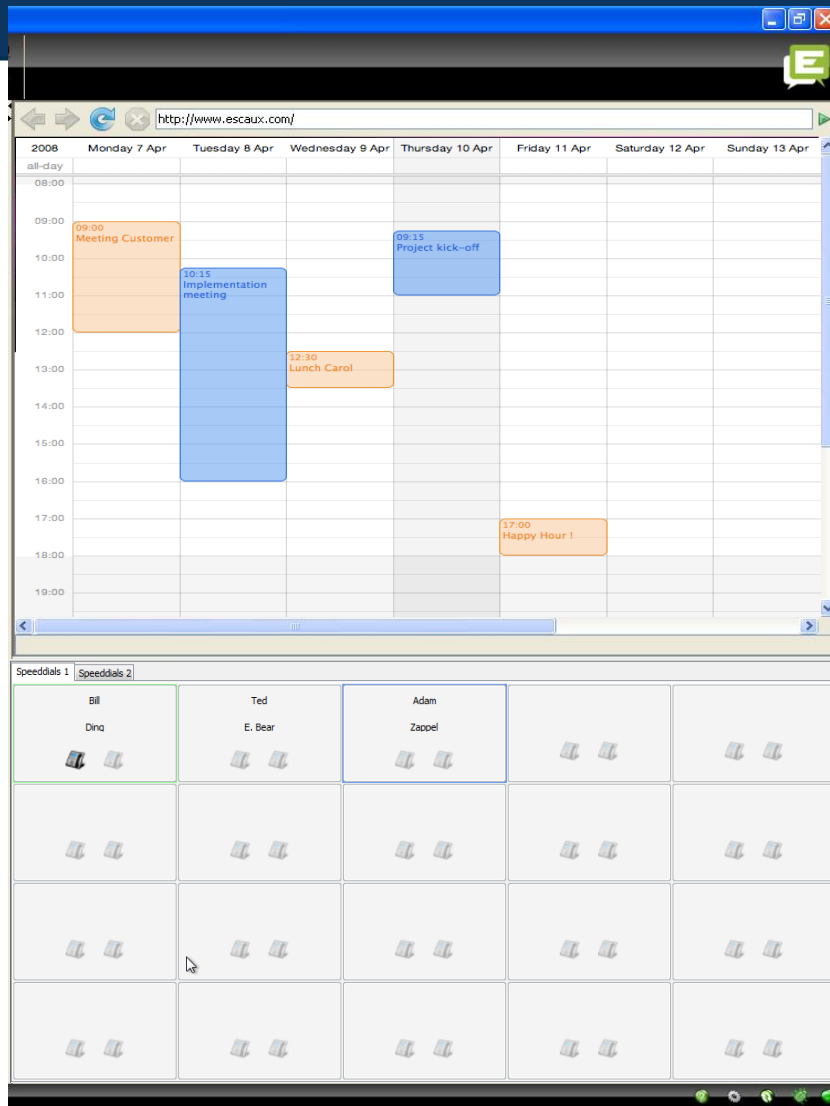
The screenshot displays a web browser window with the URL <http://www.escaux.com/>. The main content area is a calendar for the week of April 7-13, 2008. The calendar grid shows several events: an orange event 'Meeting Customer' on Monday 7 Apr from 09:00 to 12:00; a blue event 'Implementation meeting' on Tuesday 8 Apr from 10:15 to 18:00; a blue event 'Project kick-off' on Thursday 10 Apr from 09:15 to 12:00; an orange event 'Lunch Carol' on Wednesday 9 Apr from 12:30 to 13:00; and an orange event '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 grid of speeddial buttons with names: Bill Ding, Ted E. Bear, Adam Zappel, and two empty cells. The second tab is currently empty.

Zone web plugin

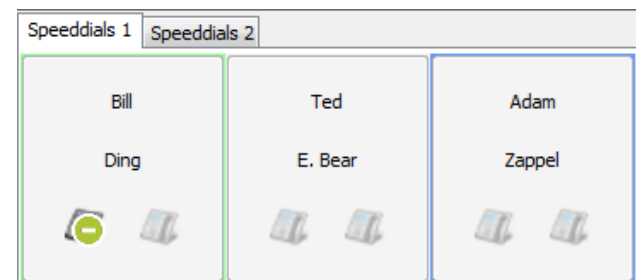
Zone numérotation abrégée

Mini barre d'outils

Numérotation abrégée avec statut du téléphone

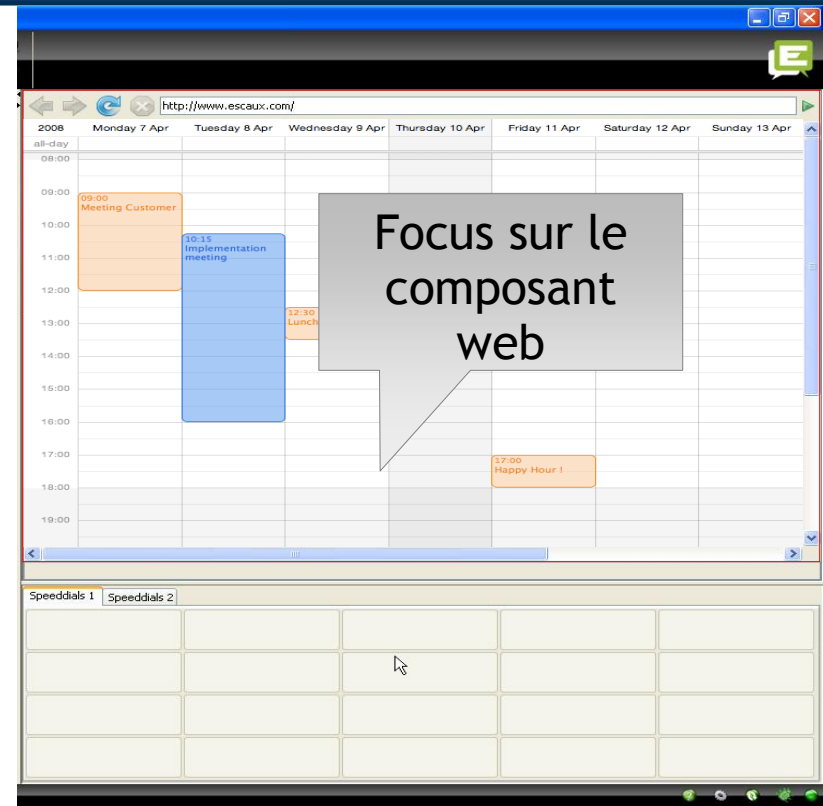
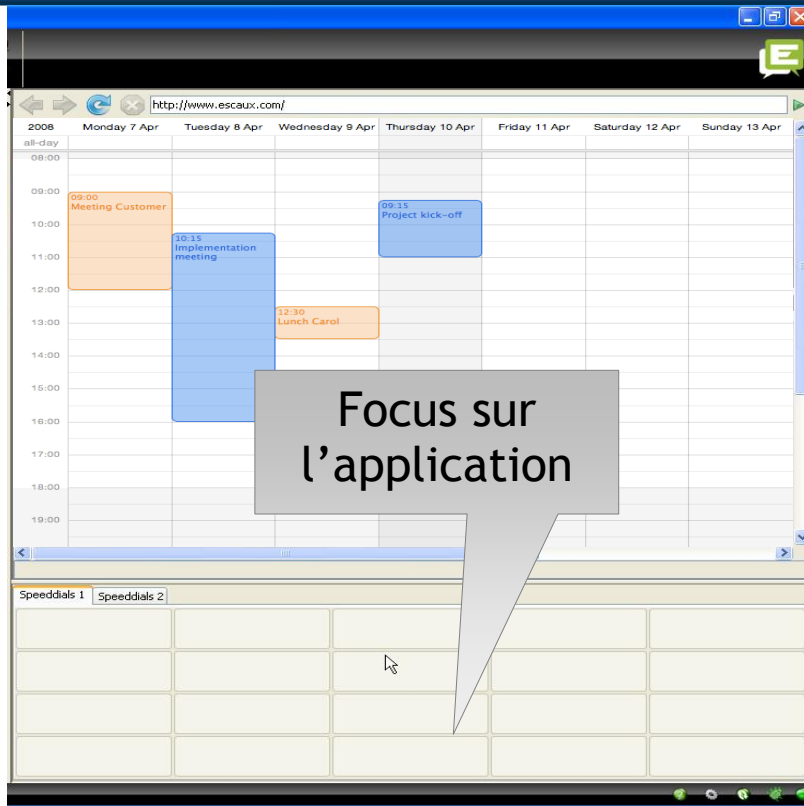


- Vous pouvez voir le statut du téléphone sur les boutons de numérotation abrégée comme pour le répertoire, si c'est un contact interne
- Cette fonctionnalité peut être activée dans les préférences (voir plus loin)



Extension occupée

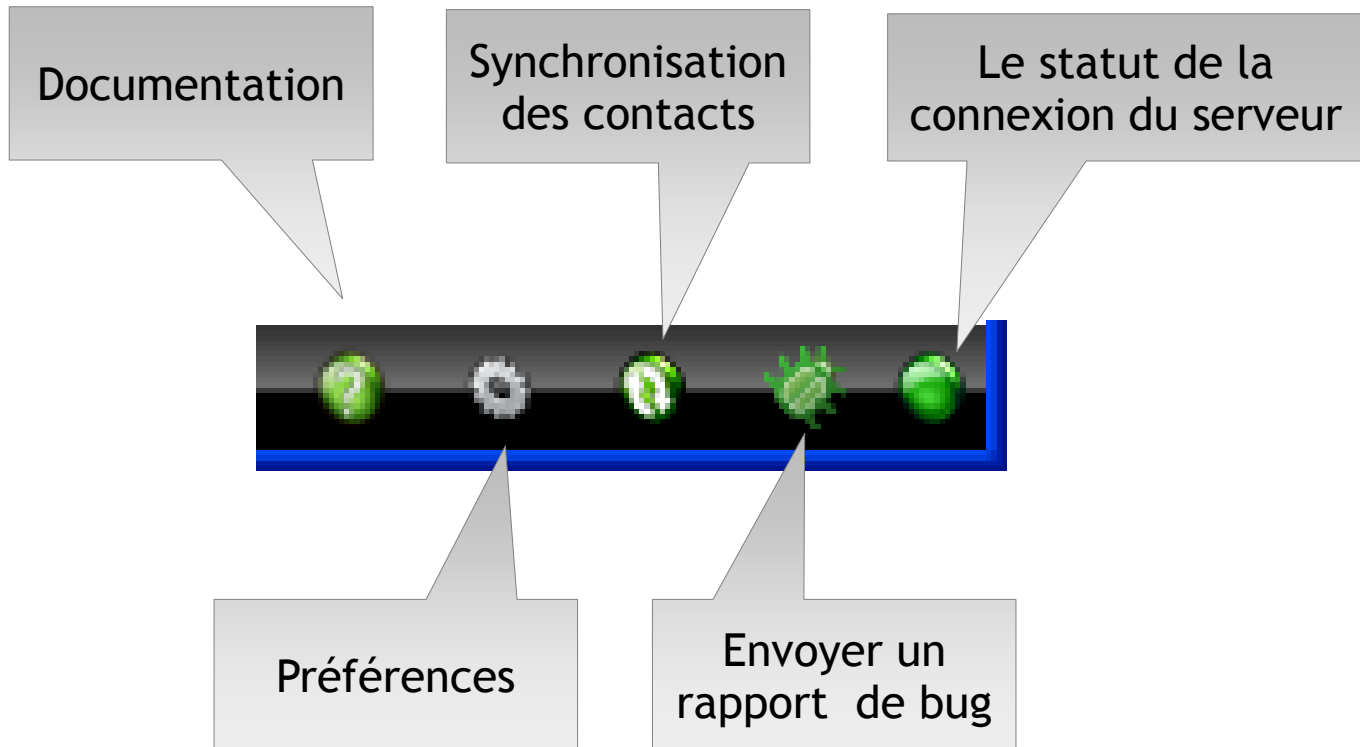
Web component focus



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.

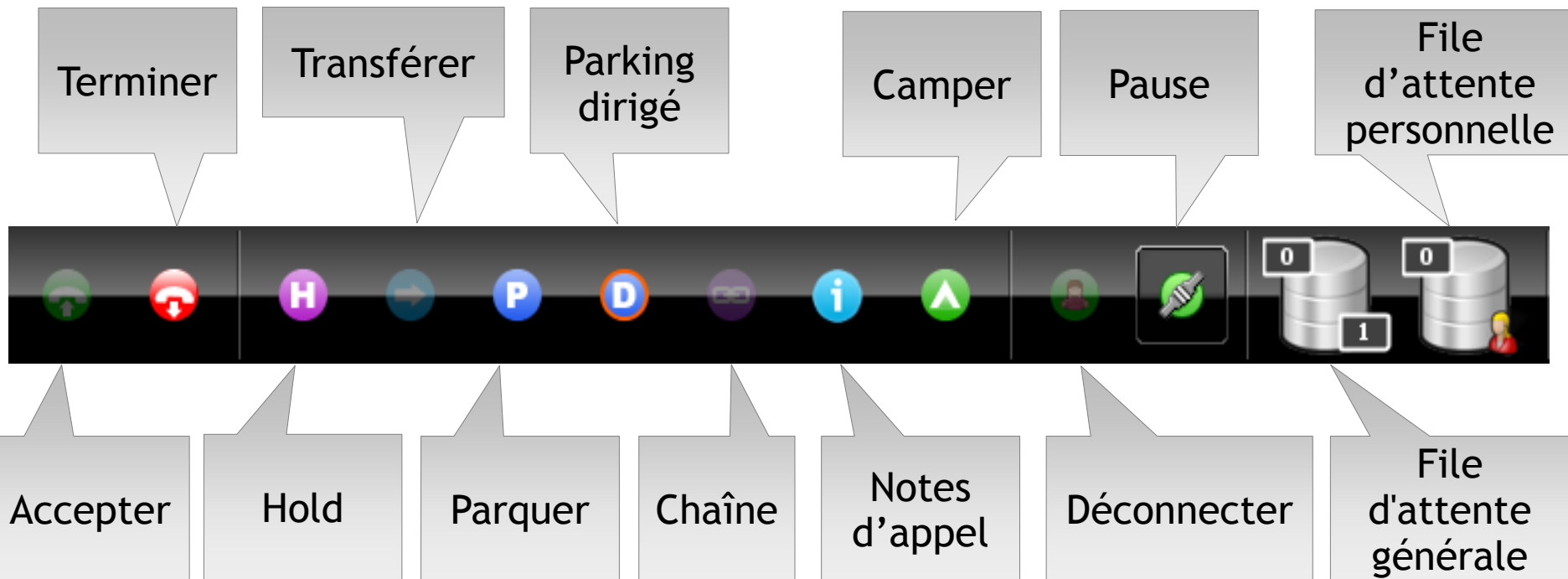
Mini barre d'outils



Zone de contrôle

Les différentes touches de contrôle sont contextuelles

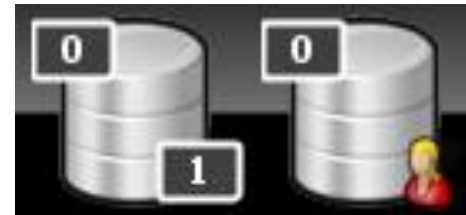
- Seules les touches colorées sont actives



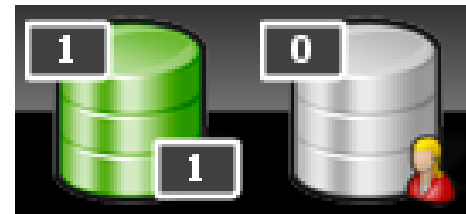
Zone de contrôle

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

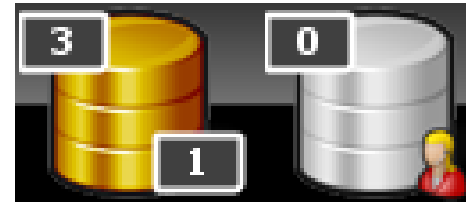
0 appels



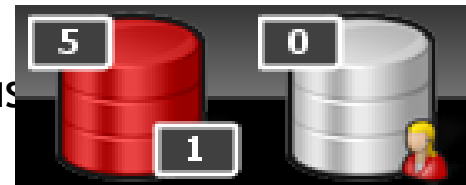
1 ou 2 appels



3 or 4 appels



5 appels ou plus



Zone de statut de ligne

Statut ligne 1

Nom et numéro de l'appelant

Dernier service appelé

Historique ligne 1

General Queue - R630H PRO (2001) | R630H PRO

Call Queuer

Vide

Type d'appel Ici se trouve le type d'appel

Info Ici se trouvent les informations relatives à l'appel...

0:05 ⓘ Type: Ici se trouve le type d'appel

0:05 ⓘ Info: Ici se trouvent les informations relatives à l'appel...

0:05 🟢 Accepter

0:03 🔴 Sonnerie

0:00 🗑️ File d'attente

Statut ligne 2

Le numéro et le nom de l'appelé

3333 (Long Conversation Robot)

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

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

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... [input field]

Recherche automatique

Composer un numéro

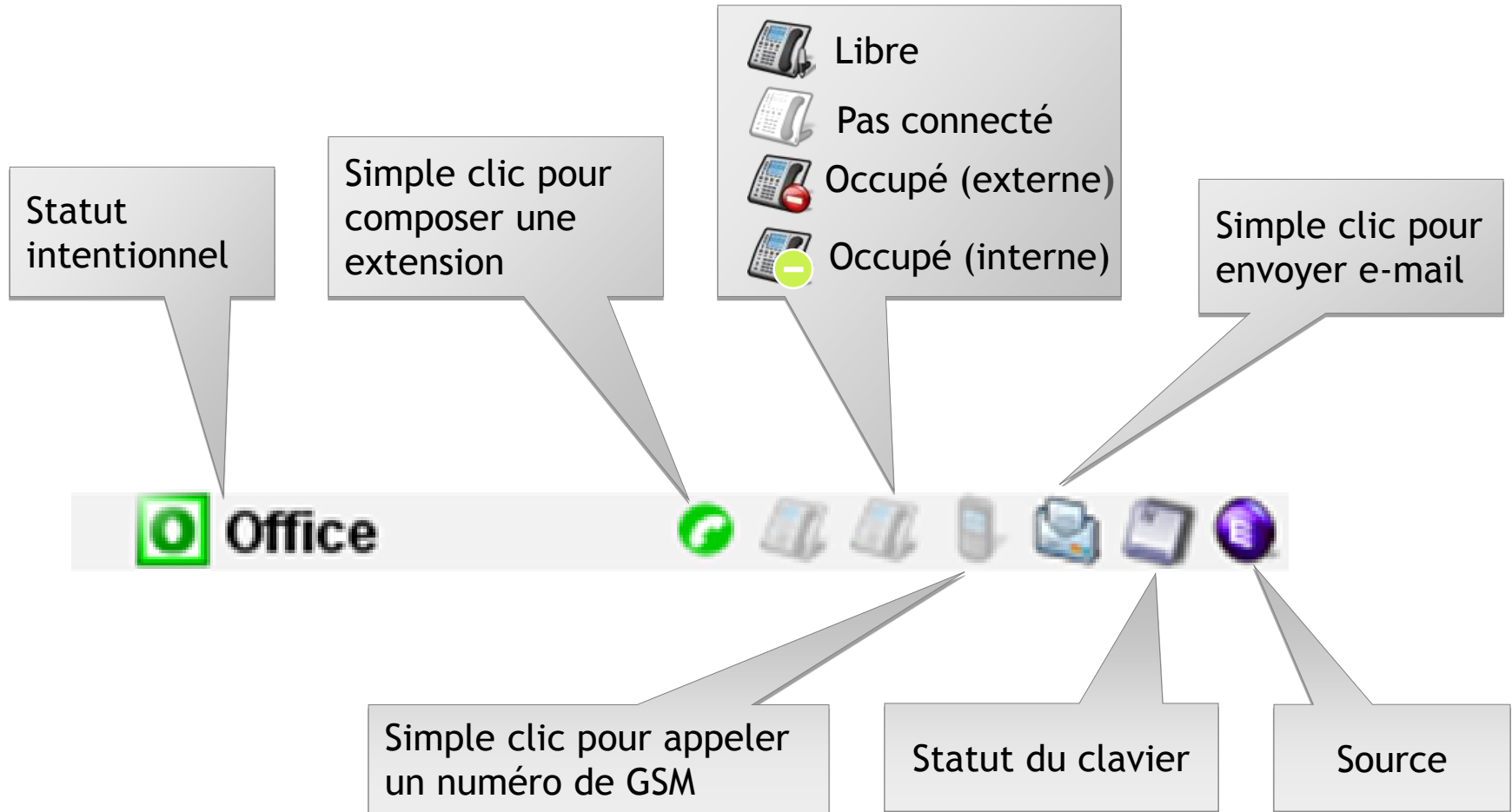
Affiner votre recherche

Effacer votre recherche

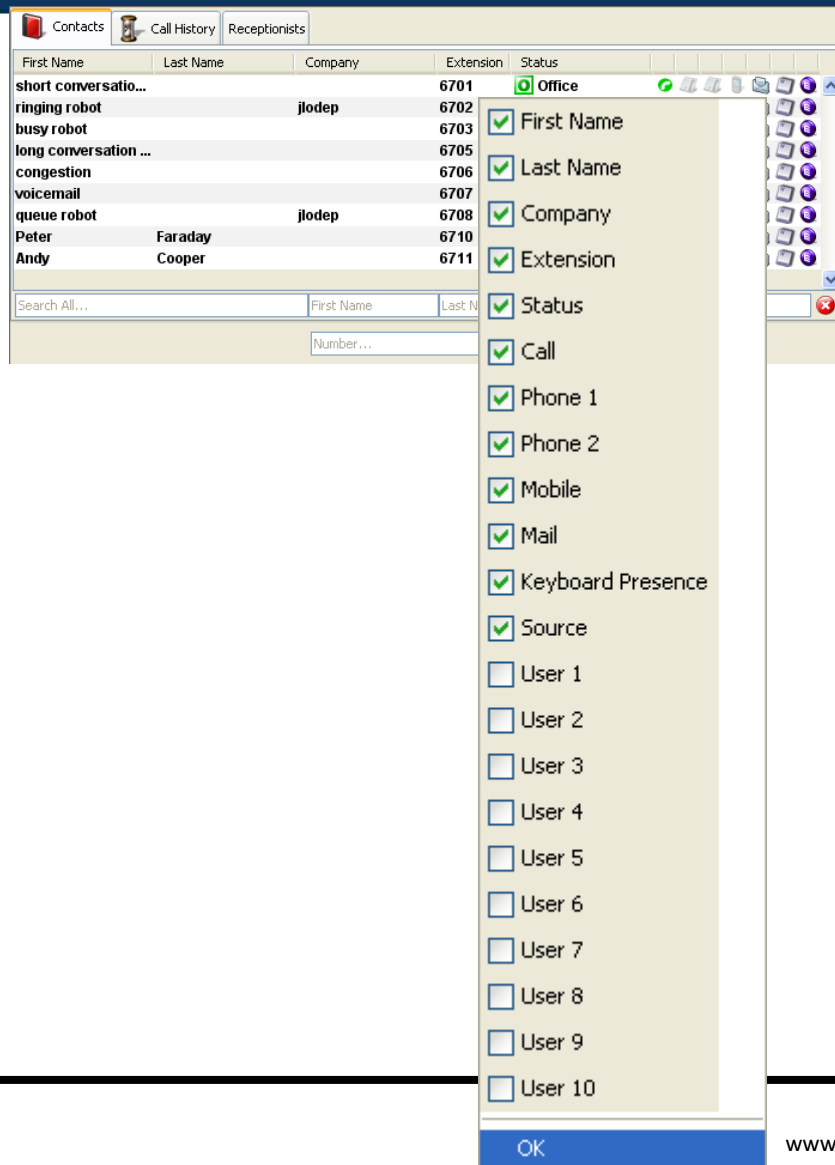
Chercher des contacts

- 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

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

Champ des statuts

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 navigation 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 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 document icon, and a red 'X' icon. At the bottom left, there are radio buttons for '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'



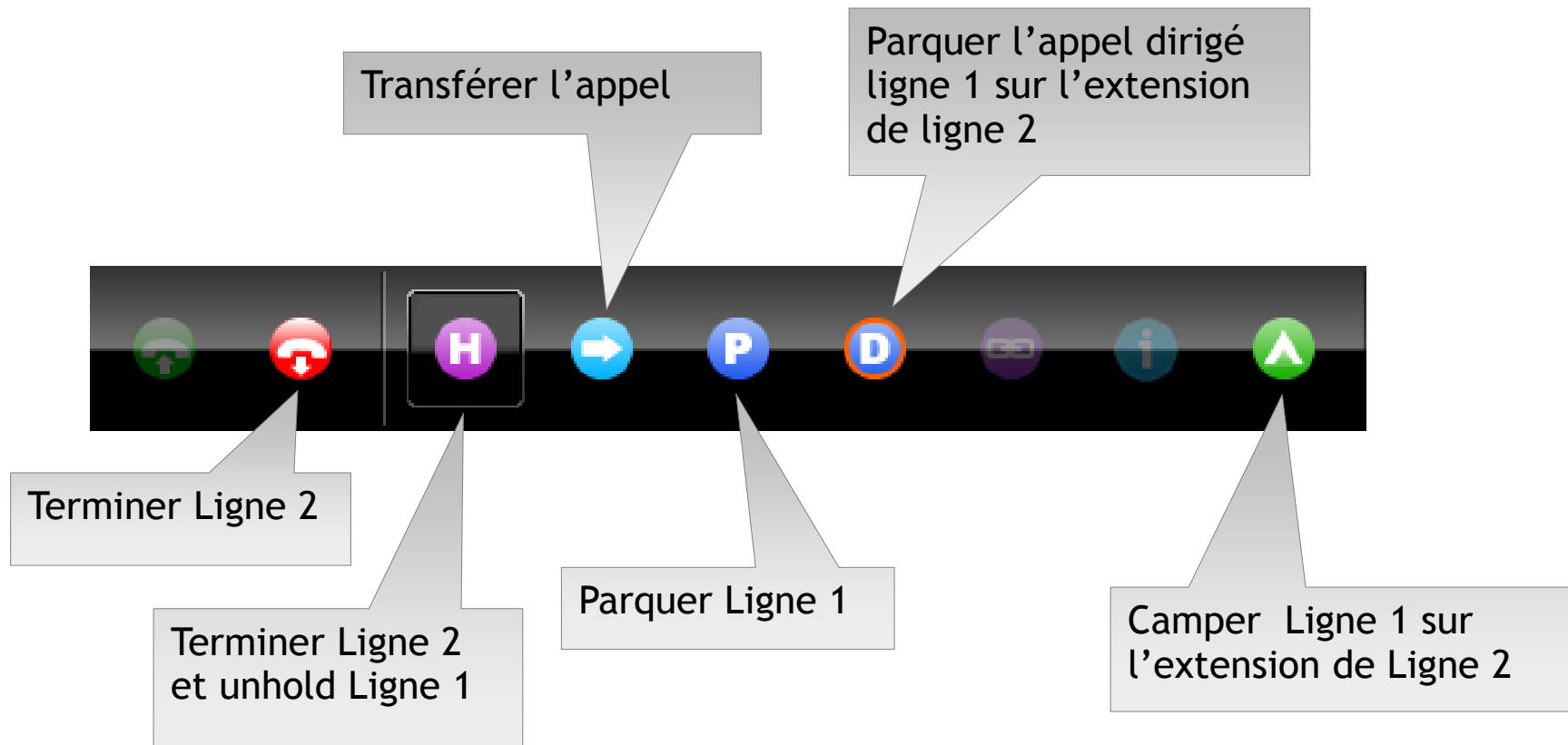
Transférer un appel avec consultation* (1)

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

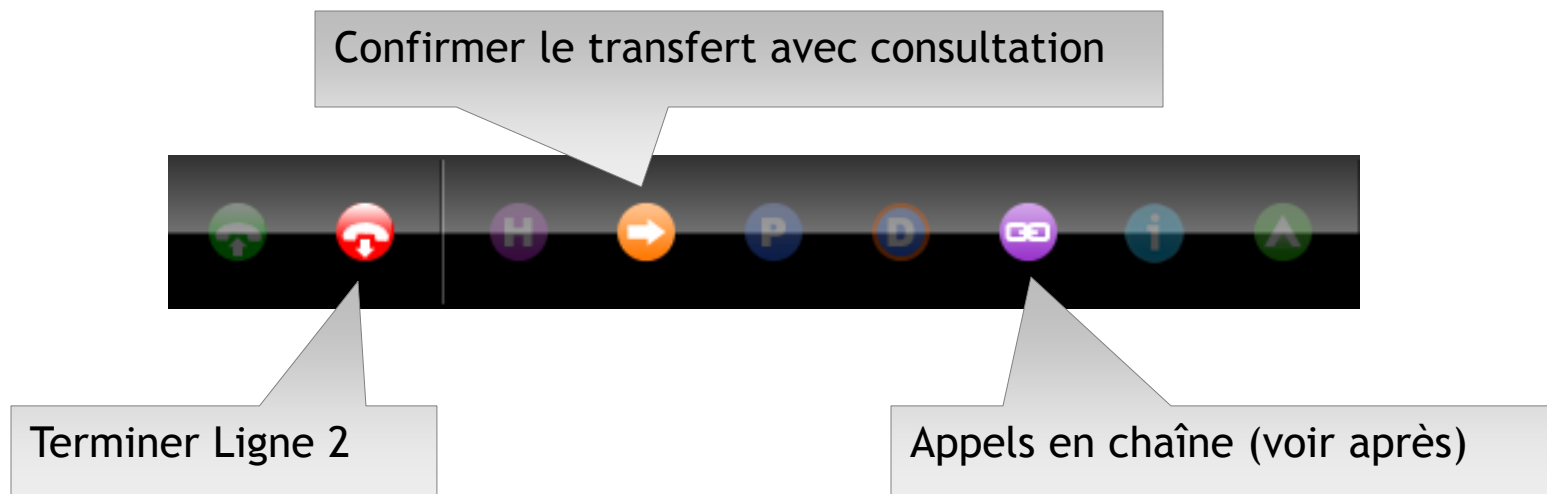
Transférer un appel avec consultation(2)

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 the note 'for andre'. Below this is a table with columns for 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 buttons: a green one with a checkmark and a blue one with a refresh symbol. A speech bubble points to the green button with the text 'Touche pour reprendre l'appel'.

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

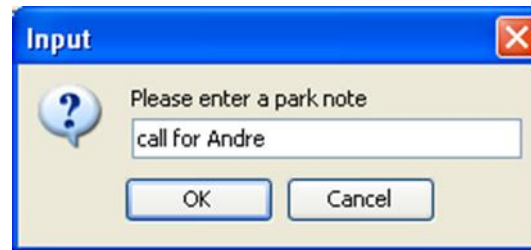
> 80%

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

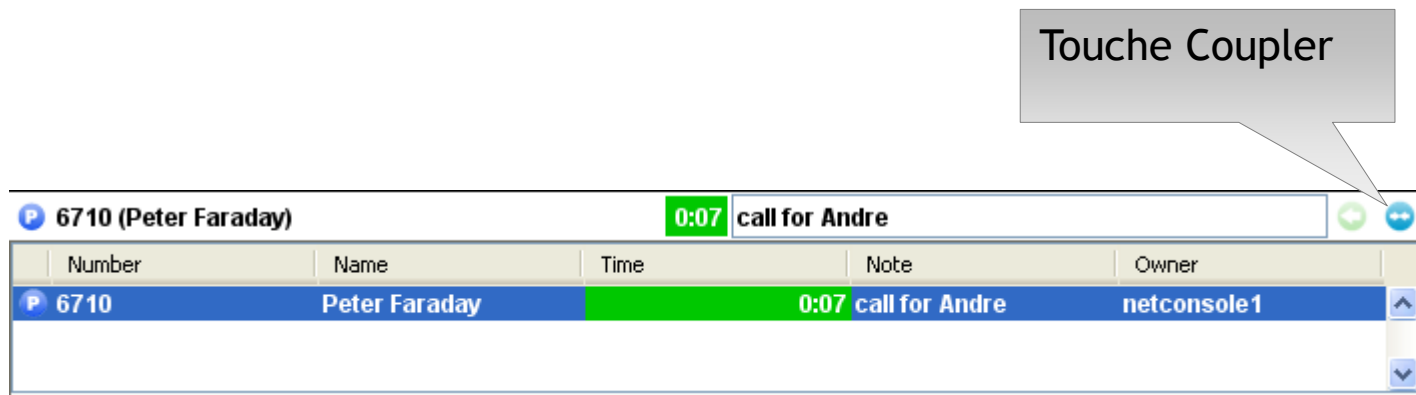
Icône
Parquer

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"



Noter des informations sur l'appel



Définir des informations sur l'appel

Type d'appel

Info

Sauvegarder Annuler



 **General Queue - R630H PRO (2001) | R630H PRO**

Call Queuer

Vide

Type d'appel **Ici se trouve le type d'appel**

Info **Ici se trouvent les informations relatives à l'appel...**

 **3333 (Long Conversation Robot)**


1. Appuyez sur le bouton “Notes d’appel”
2. Complétez au moins un des deux champs proposés ou appuyez sur le bouton “Annuler” si vous ne désirez plus ajouter de notes
3. Validez en cliquant sur le bouton “Sauvegarder”
4. Les informations relatives à l’appel sont désormais affichées dans la zone de statut et sont modifiables à tout moment* par un nouvel appui sur le bouton “Notes d’appel”


*uniquement valable pour les appels en cours ou en attente

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

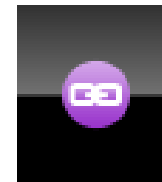
Dans le cas où le destinataire est occupé pendant le transfert d'un appel avec consultation, l'appel avec consultation peut être campé sur l'extension de l'appelé:

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".

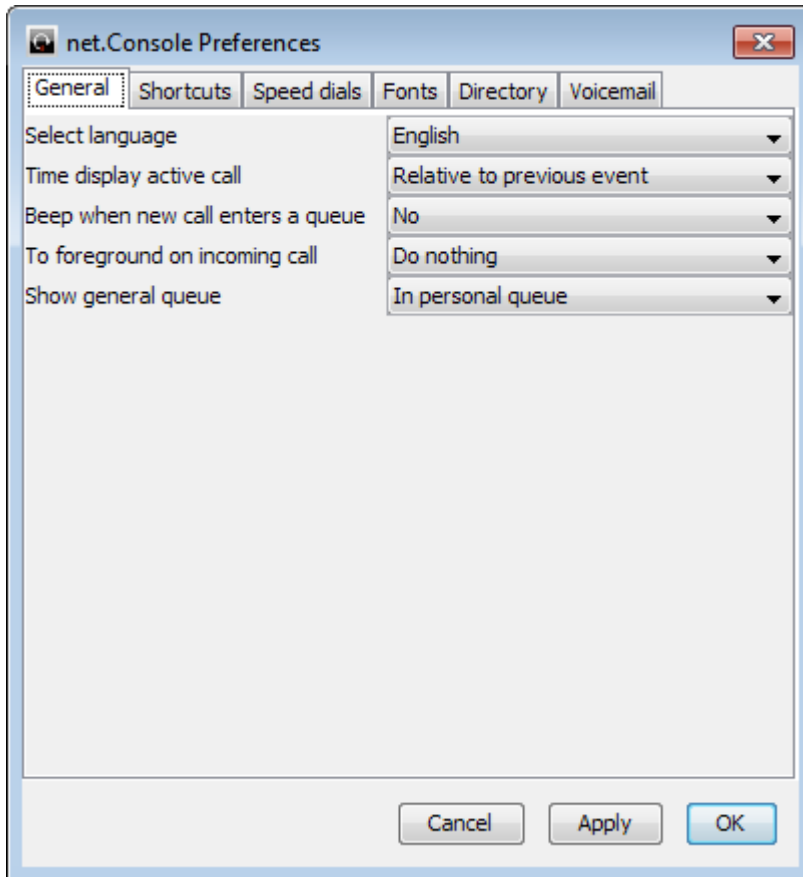


Touche chaîne

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 a 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

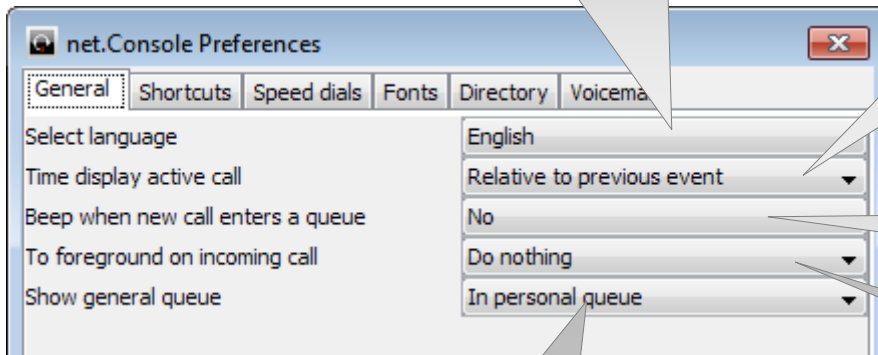
Relative to previous event
Cumulative in call
Absolute time of day

Beep quand un appel entre la file d'attente

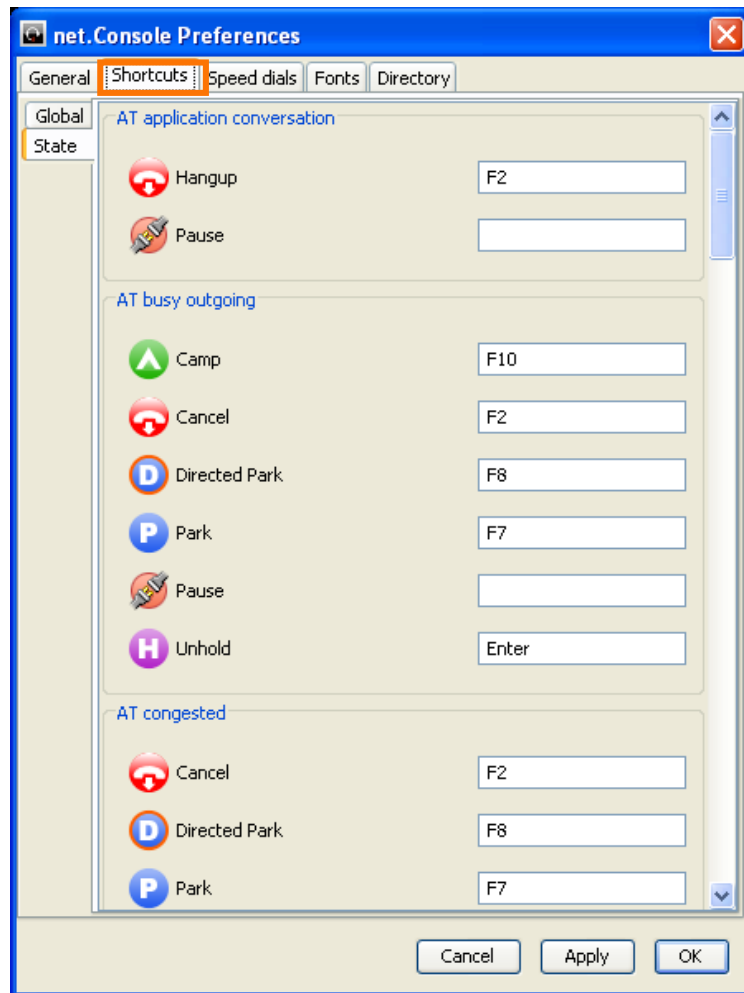
Comportement lors d'un appel entrant

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.

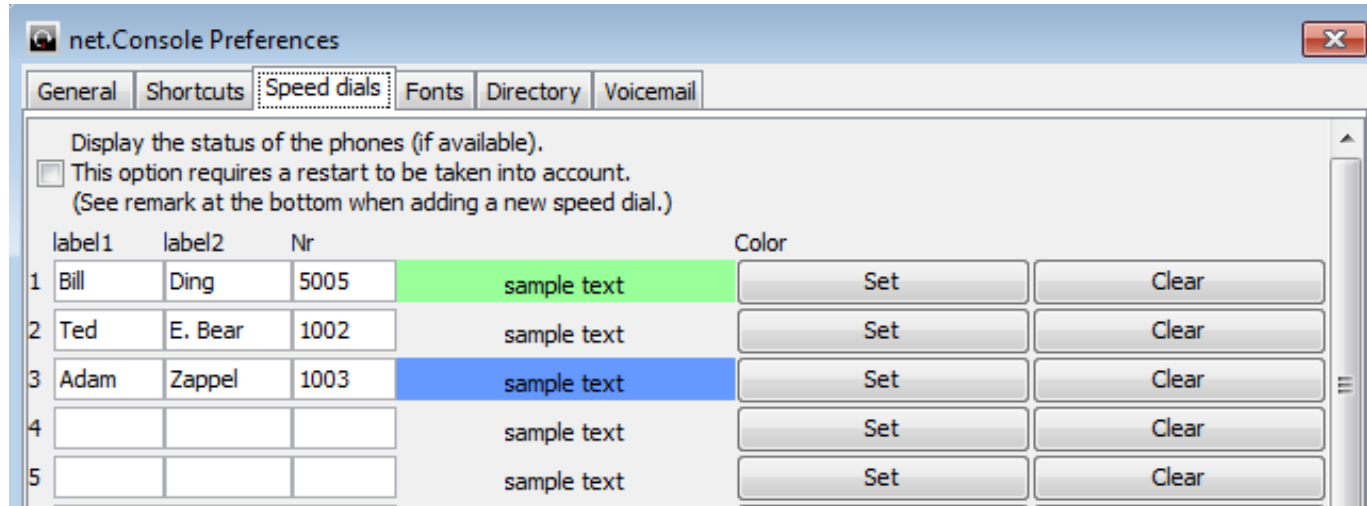


Les raccourcis clavier

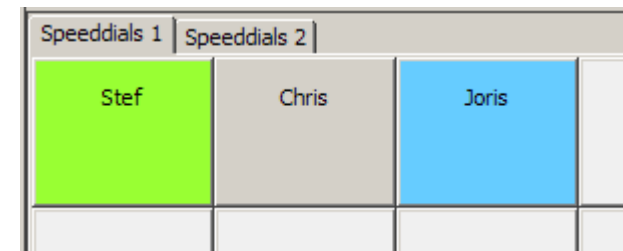


- Raccourcis dépendant de l'état
- Définition de raccourcis clavier dépendant de l'état et du contexte de l'application
- Il existe un set de raccourcis clavier prédéfinis
- Raccourcis globaux
 - Les raccourcis globaux ne dépendent pas de l'état et écrasent les raccourcis dépendant de l'état
 - Vide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

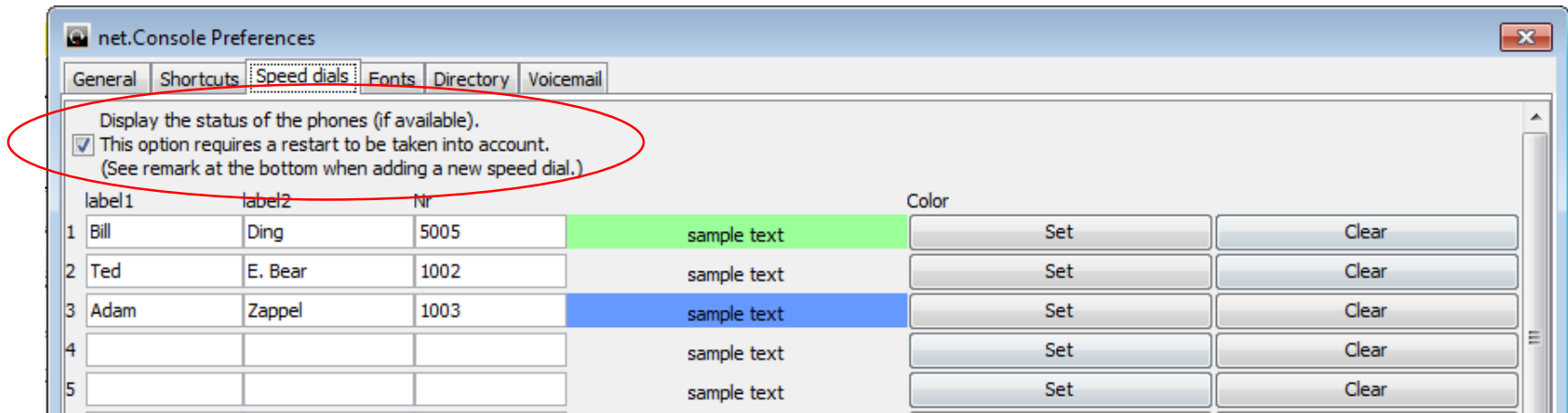
Numérotation abrégée



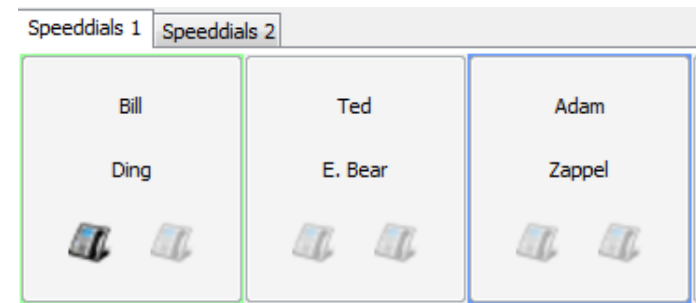
- Label 1: habituellement le prénom
- Label 2: habituellement le nom
- Nr: le numéro de téléphone
- Color: couleur du bouton



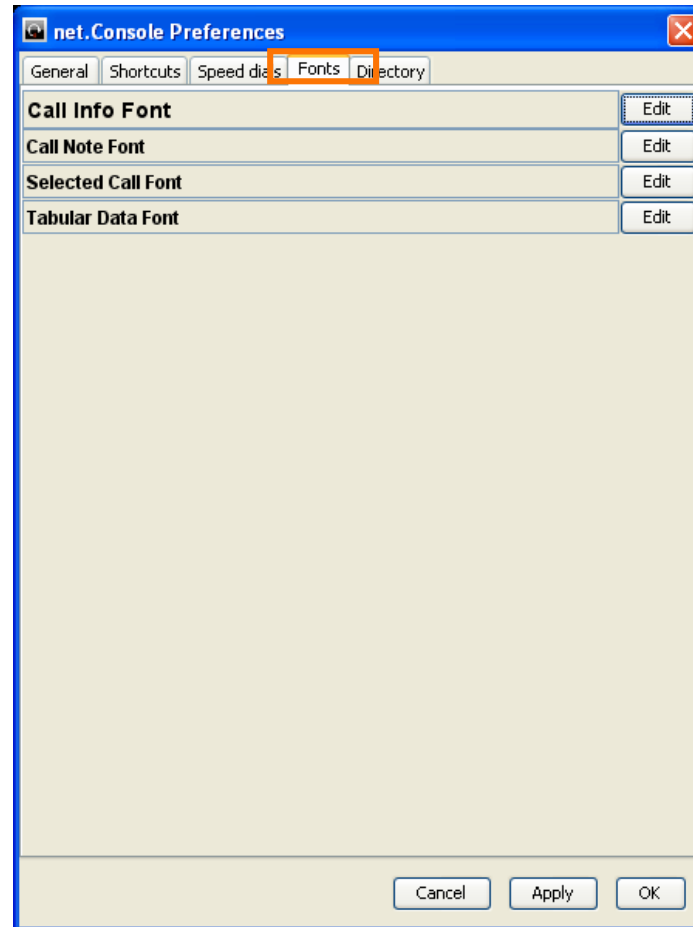
Statut du téléphone sur les numéros de numérotation abrégée



- 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

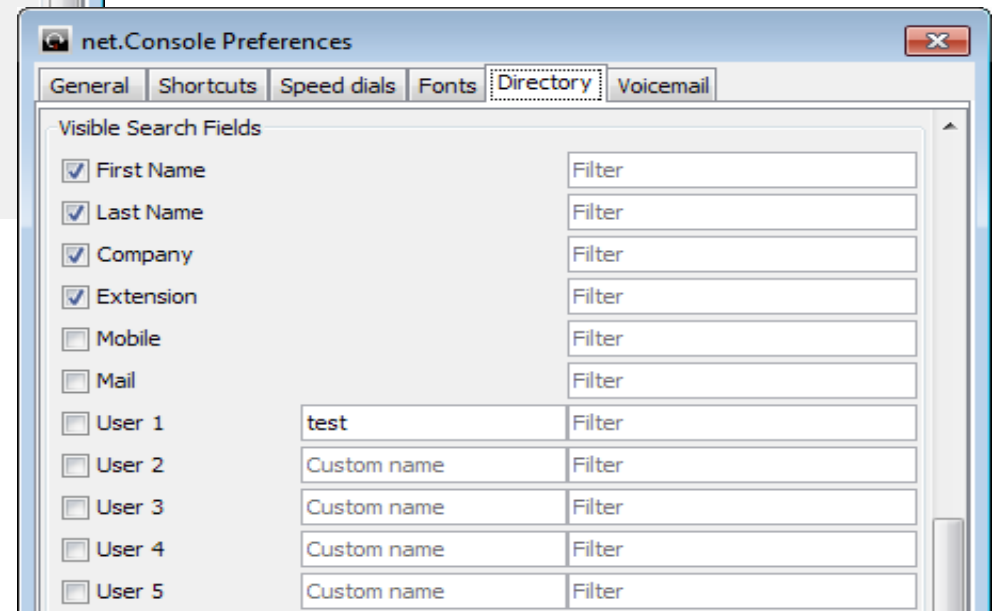
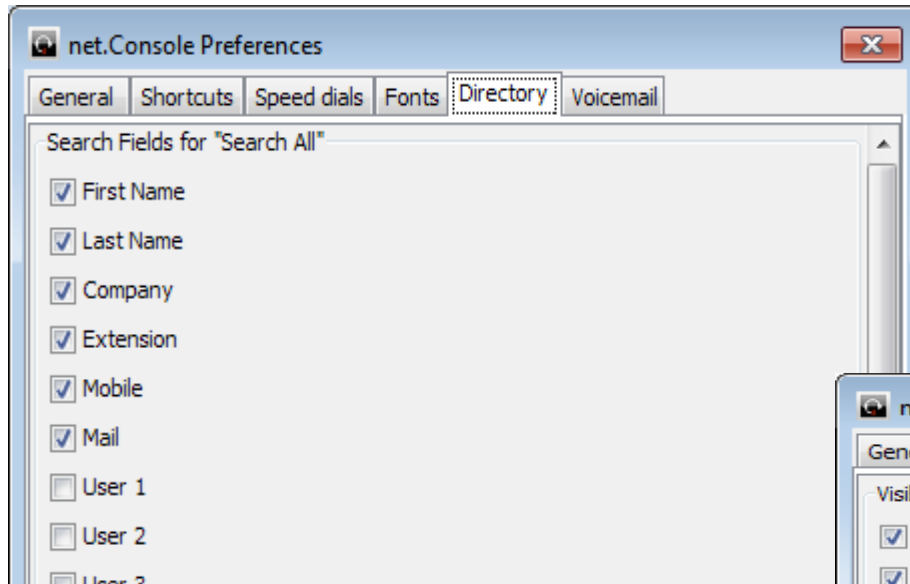


Définir les tailles de police

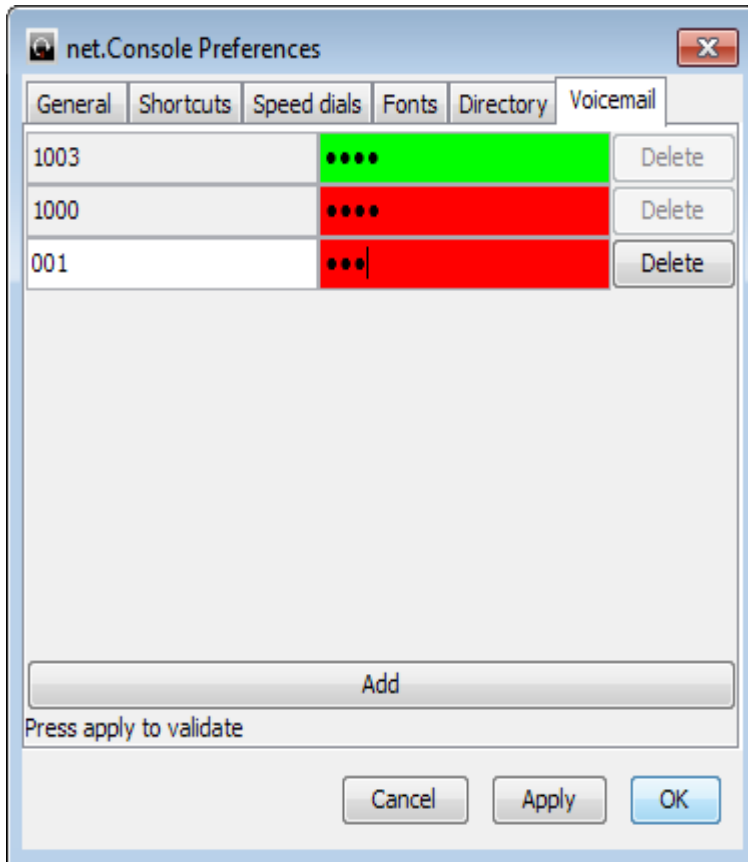


Les colonnes du répertoire

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



Les options de la messagerie

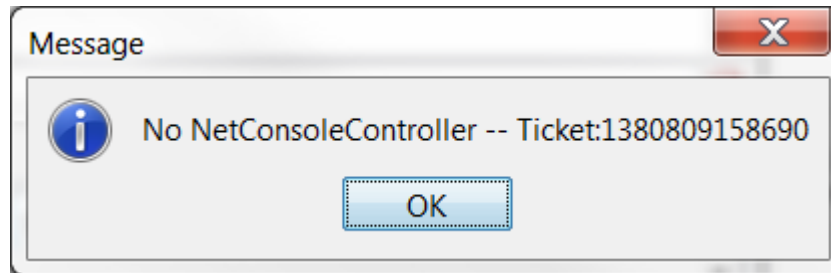


- Choisir les extensions pour lesquelles la messagerie sera monitorée
- Appliquer le mot de passe de la messagerie pour chaque extension
- Rouge s'il s'agit d'un mot de passe incorrect, vert si le mot de passe est correct

Aide aux problèmes

Impossible de se connecter

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



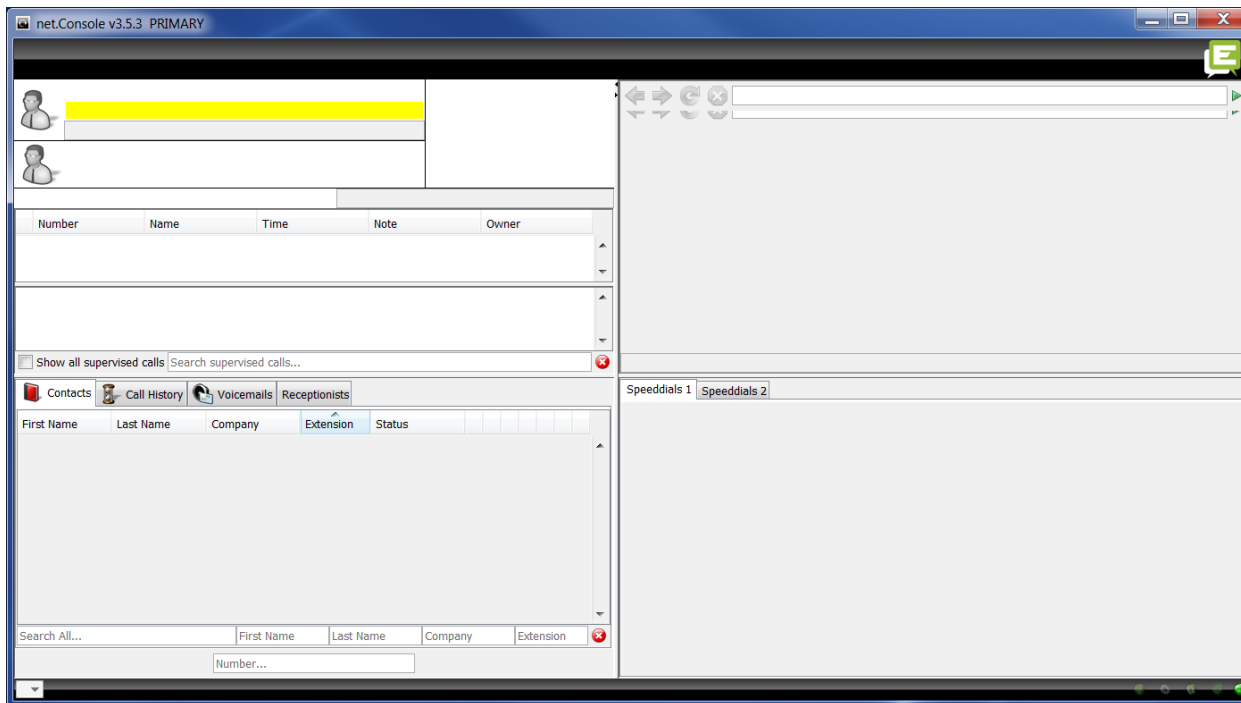
- Ou celui-ci quand net.Console est déjà démarré et vous essayer de vous connecter aux files d'attente:



- ➔ 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