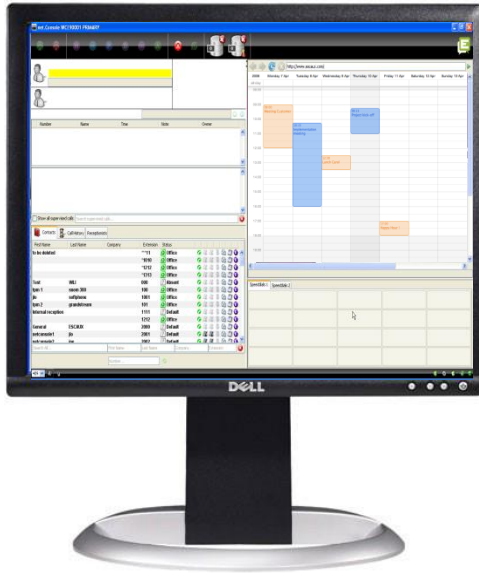


net.Console 3.8

Gebruiksaanwijzing

- Starten, inloggen, uitloggen
- De werking
- Stap voor stap
 - Een oproep beantwoorden
 - Een oproep beëindigen
 - Een oproep initiëren
 - Doorverbinden met consultatie
 - Doorverbinden zonder consultatie
 - Een oproep parkeren
- Geavanceerde mogelijkheden (X900)
- De applicatie instellen
 - Algemene voorkeuren
 - Snelkeuzetoetsen
 - Snel bellen
 - Lettertype
 - Telefoonboek
 - Antwoordapparaat

Uw werkplaats



De net.Console

SNOM 320

of Polycom IP 650



Headset (optioneel)

Starten, inloggen, uitloggen

Aanmelden en inloggen

- Voor je oproepen kan ontvangen moet je je eerst aanmelden en daarna inloggen.

A screenshot of a Windows-style login window titled 'ESCAUX Login'. The window has a blue title bar with a close button (X) in the top right corner. The main area has a dark purple background. At the top left is the ESCAUX logo, a green speech bubble with a white 'E'. To its right, the text 'Unify your Communication with' is in a small, light font, followed by 'ESCAUX' in a large, bold, white font. Below this, there are two input fields: 'User name' with the text 'netconsole1' and 'Password' with ten black dots. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Auto Login'. At the bottom right, there is a 'Sign In' button.

Authenticatie scherm

Inloggen & uitloggen

- Uitgelogd: Geen algemene of persoonlijke oproepen.
- Gepauseerd: Geen algemene oproepen, enkel persoonlijke oproepen. Dit stelt je in staat oproepen af te werken alvorens uit te loggen.
- Ingelogd: Algemene en persoonlijke oproepen.



Klik om de pauze op te heffen



Klik om te pauzeren

Klik om in te loggen



Klik om terug te pauzeren

Aantal ingelogde receptionisten

Inloggen



Stap 1 - Pauzeer

→Klik ok de rode knop links

Je bent nu ingelogd in je persoonlijke queue

Je bent nu gepauseerd in de algemene queue



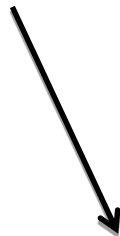
Stap 2 - Log in

→Klik op de rode knop rechts

Je bent nu ingelogd in je persoonlijke queue

en de algemene queue

Je bent klaar om oproepen te aanvaarden



Uitloggen



Stap 2 - Log uit

→Klik op de groene knop links

Je bent nu uit beide queues uitgelogd

Je zal geen oproepen meer ontvangen



Stap 1 - Pauzeer

→Klik op de groene knop rechts

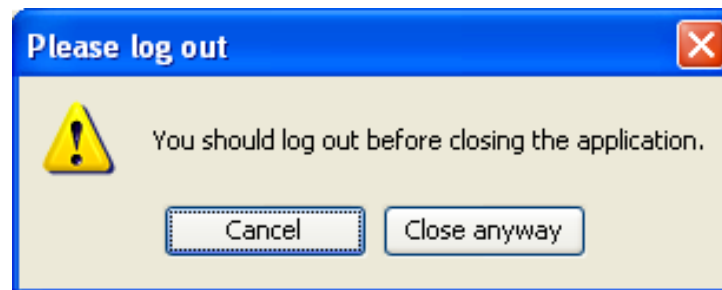
Je bent nu gepauzeerd in de algemene queue en nog steeds ingelogd in je persoonlijke queue

Je kan je lopende gesprekken afwerken en nog steeds persoonlijke oproepen ontvangen



Applicatie afsluiten

- Het is aangeraden om uit te loggen voor de applicatie uit te schakelen. Als je probeert uit te loggen wanneer je gepauseerd bent zal er een waarschuwing verschijnen.
- Als je toch probeert af te sluiten, zal de applicatie proberen om eerst uit te loggen, maar het is aangeraden om eerst zelf uit te loggen.



Werking

Indeling van het scherm - X900

The screenshot shows a software interface with two main windows. The left window, titled 'net.Console v3.8.0 WCE90001 PRIMARY', contains a user profile section with fields for name, call type, and info. Below this is a table with columns: Number, Name, Time, Note, and Owner. At the bottom of the left window is a 'Contacts' list with columns: First Name, Last Name, Company, Extension, and Status. The right window, titled 'http://www.my-own-personal-calendar.com', shows a calendar for July 3-9, 2011, with various events like 'Juan's dr. appt', 'HTML seminar', and 'Rehearsal'. Below the calendar is a 'Speeddials' grid with two columns and several rows.

First Name	Last Name	Company	Extension	Status
Bria	àèèéóó		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

← Linkervenster

Rechternvenster →

Linkervenster

net.Console v3.8.0 WCE90001 PRIMARY

Control area with icons and status indicators.

Left sidebar with user profile and call type info.

Supervision table:

Number	Name	Time	Note	Owner

Contacts tab active, showing list of contacts:

First Name	Last Name	Company	Extension	Status
Bria	ààèèóó		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

Controlegebied

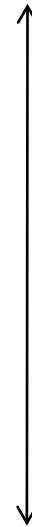
Lijn status gebied

Supervisie gebied

Contacten gebied

Rechternvenster

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying <http://www.escaux.com/>. The main content area is divided into two sections. The top section is a calendar for the week of April 7-13, 2008, with a time axis from 08:00 to 19:00. It contains several event blocks: an orange 'Meeting Customer' on Monday, a blue 'Implementation meeting' on Tuesday, an orange 'Lunch Carol' on Wednesday, a blue 'Project kick-off' on Thursday, and an orange 'Happy Hour 1' on Friday. The bottom section is a speeddial grid with two tabs, 'Speeddials 1' and 'Speeddials 2'. The first row of the grid contains five buttons with the following text: 'Bill Ding', 'Ted E. Bear', 'Adam Zappel', and two empty buttons.



Web plugin gebied



Snel bellen gebied

Mini-werkbalk

Telefoon status en snelkeuzetoetsen

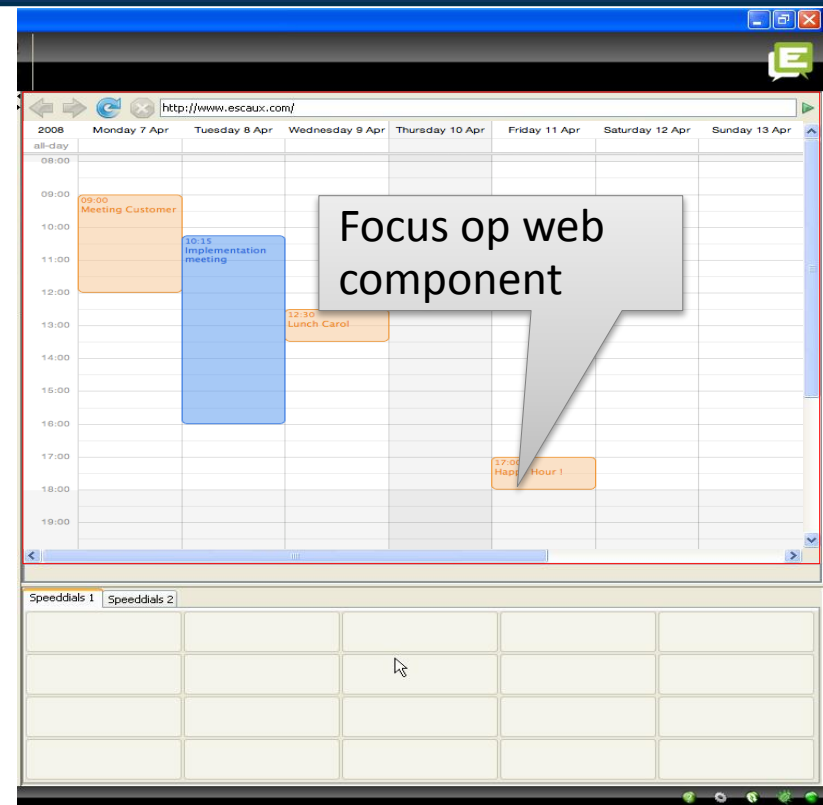
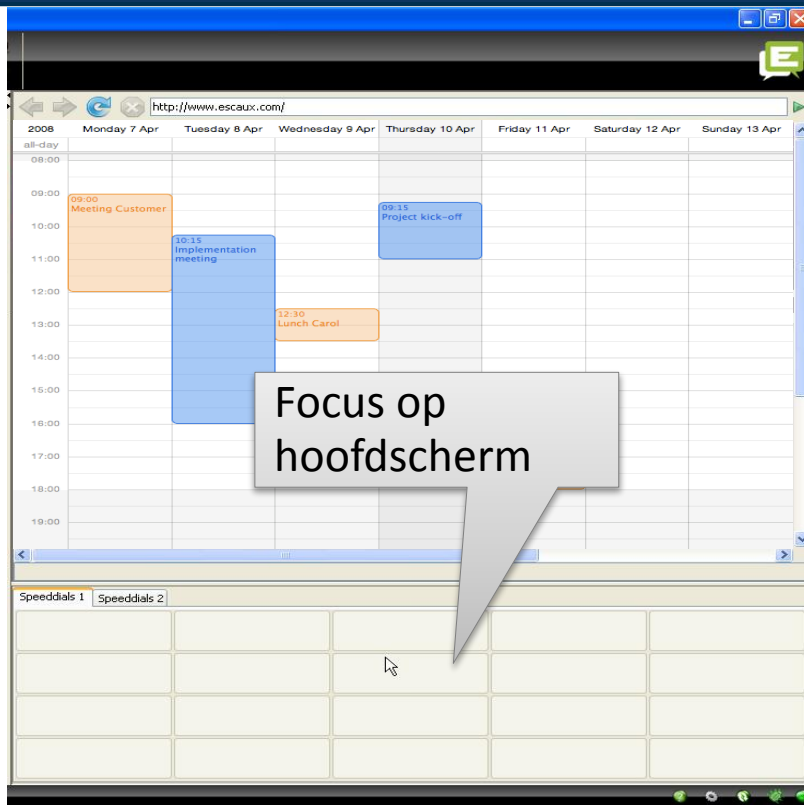
The screenshot shows a web browser window with the URL <http://www.escaux.com/>. The main content is a calendar for the week of April 7-13, 2008. The calendar displays several events: 'Meeting Customer' (09:00-10:00, Monday), 'Implementation meeting' (10:15-16:00, Tuesday), 'Project kick-off' (09:15-10:00, Thursday), 'Lunch Carol' (12:30-13:00, Wednesday), and 'Happy Hour I' (17:00-18:00, Friday). Below the calendar is a 'Speeddials' section with two tabs: 'Speeddials 1' and 'Speeddials 2'. The 'Speeddials 1' tab is active and shows a grid of speeddial buttons. The first row contains buttons for 'Bill Ding', 'Ted E. Bear', 'Adam Zappel', and two empty buttons. The second row contains five empty buttons. The third row contains five empty buttons. The fourth row contains five empty buttons. The 'Speeddials 2' tab is inactive and shows a similar grid.

- Je kan de status van de telefoon op de snelkeuzetoetsen zien, net zoals in de telefoonboek, indien het een intern contact is.
- Deze mogelijkheid moet bijkomend geactiveerd worden in het voorkeuren venster.

This image is a close-up of the 'Speeddials 1' tab from the screenshot. It shows a 4x5 grid of speeddial buttons. The first row contains buttons for 'Bill Ding', 'Ted E. Bear', 'Adam Zappel', and two empty buttons. The second row contains five empty buttons. The third row contains five empty buttons. The fourth row contains five empty buttons. The 'Bill Ding' button is highlighted with a green border and shows a green phone icon with a red 'X' over it, indicating that the phone is busy.

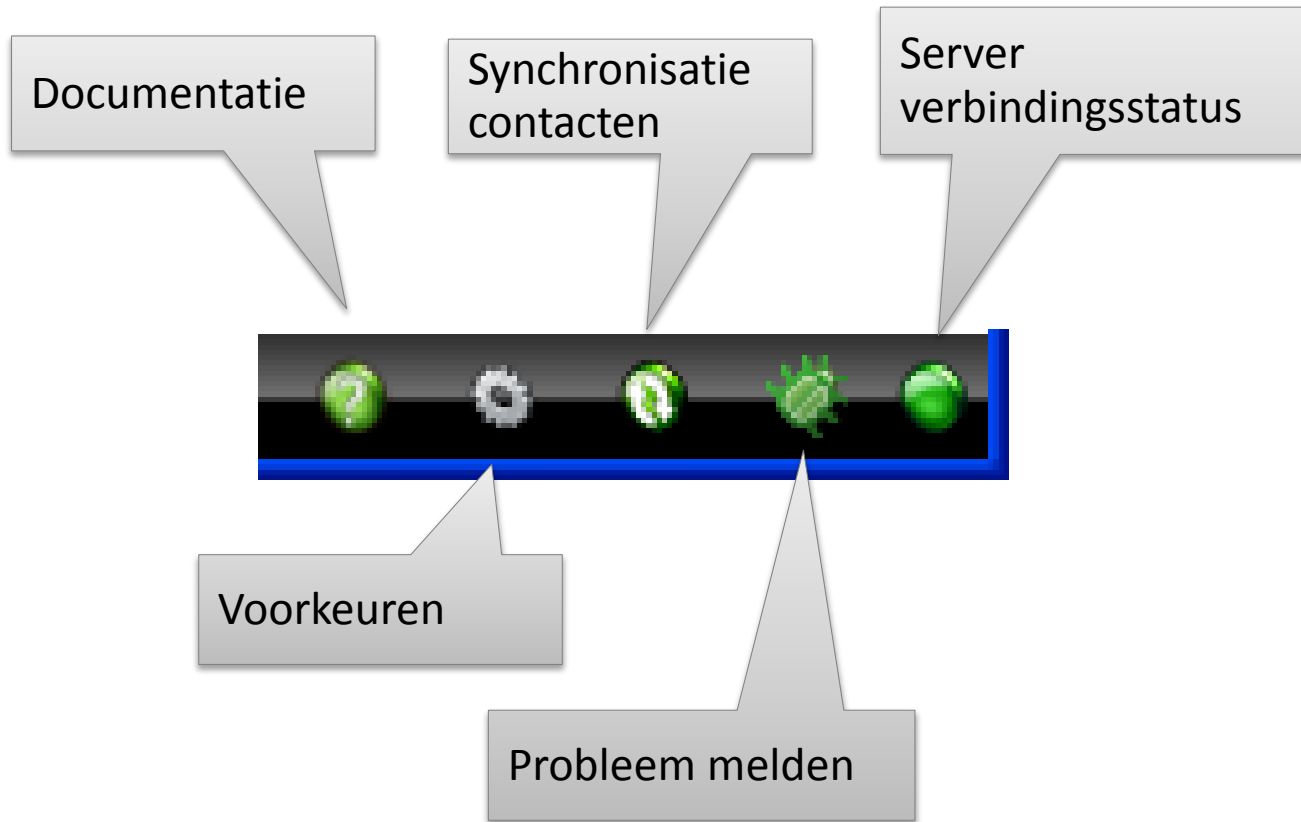
Een bezette telefoon

Web component focus



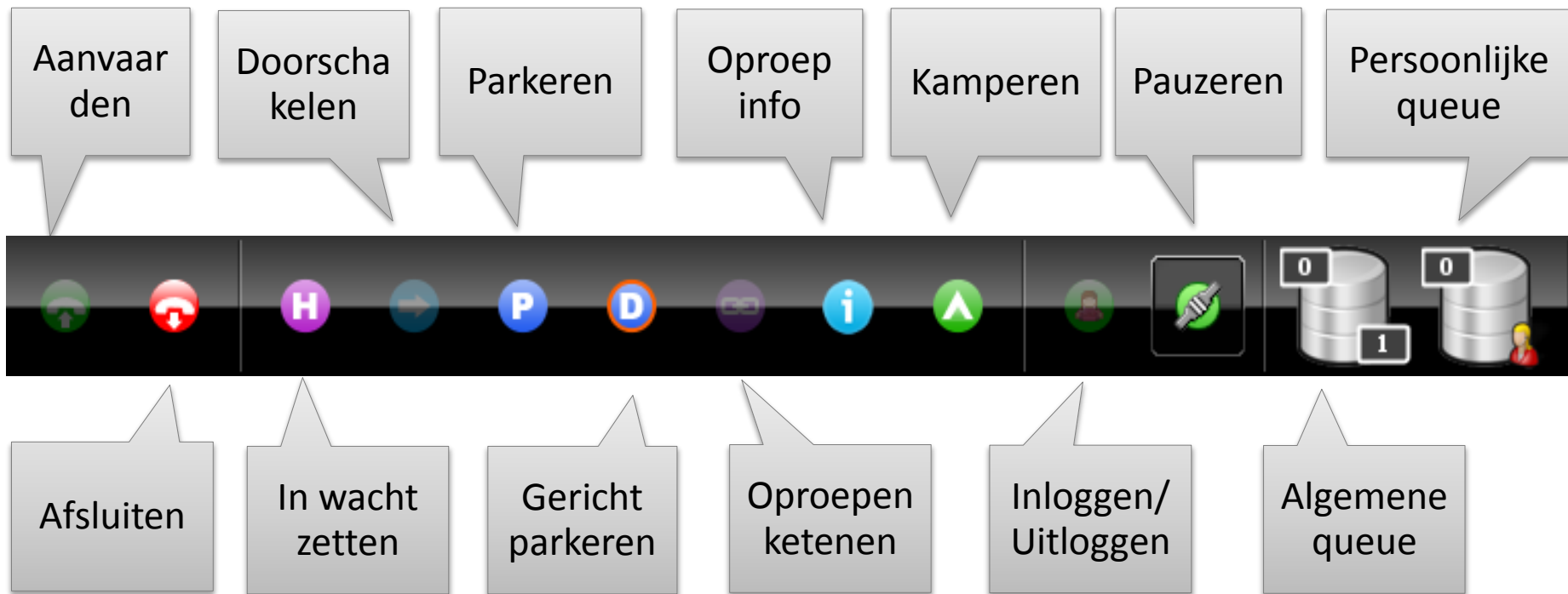
- Toetsenbord aanslagen kunnen zowel door het hoofdscherm, als door de web component onderschept worden..
- De web component zal, indien geselecteerd, alle toetsenbord aanslagen onderscheppen, zoals aangegeven door de rode rand in de afbeelding hierboven.

Mini-werkbalk



Controle gebied

- De controle knoppen zijn contextgevoelig
 - Alleen de helder gekleurde knoppen kunnen aangeklikt worden



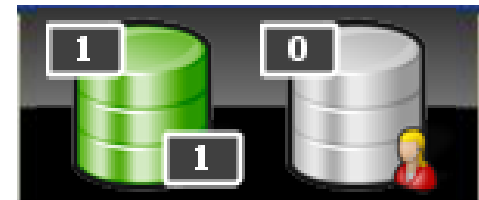
Controle gebied

- De kleur van de queue is afhankelijk van het aantal oproepen in wacht

0 oproepen



1 of 2 oproepen



3 of 4 oproepen



5 of meer oproepen



Lijn status gebied

The screenshot shows a call center interface with the following elements:

- Call Queue:** General Queue - LúdoVIC áéèèííóóú (2001) | LúdoVIC áé...
Call Queuer (highlighted in yellow)
Leeg
- Oproeptype:** Hier vindt u het oproeptype
- Info:** hier vindt u de informatie over de oproep
- Call History:**
 - 0:08 In wacht zetten
 - 0:09 Type: Hier vindt u het oproeptype Info: hier vindt u de informatie over de opr..
 - 6:11 Aanvaarden
 - 0:00 Bellen
 - 0:00 In de wachtrij
- Service:** 3333 (Long Conversation Robot)

Call status callouts:

- Lijn 1 status
- Nummer en naam van de beller
- Gebelde dienst
- Lijn 1 historiek
- Lijn 2 status
- Gebelde nummer en naam

Beller nummer en naam kan door het systeem veranderd worden.
Lijn 2 wordt alleen gebruikt tijdens doorschakelingen met consultatie.

Supervisie gebied

Gesuperviseerde oproepen

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

Show all supervised calls Search supervised calls...

Oproepen in de persoonlijke queue (en algemene oproepen indien zo geconfigureerd)

Supervisie gebied

Geselecteerde oproep

Notitie zetten

Oproep terugnemen of koppelen

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

Show all supervised calls ✖

Type gesuperviseerde oproep

Indien geselecteerd worden oproepen van andere net.Console gebruikers eveneens getoond (Gesuperviseerde oproepen en oproepen in de persoonlijke queues).

Zoeken in gesuperviseerde oproepen en oproepen in queues

Zoekveld leegmaken

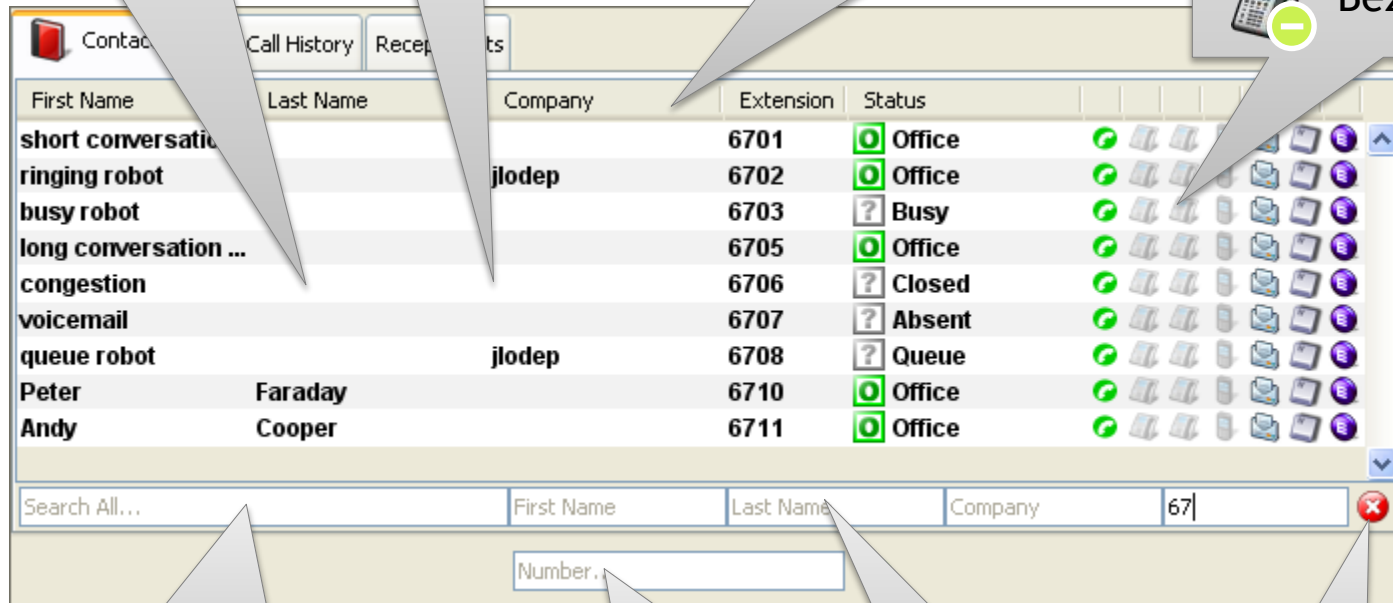
Contacten



















Navigeer door omhoog/omlaag toetsen

Dubbel-klik om interne extensie te bellen

Configureerbare kolommen

-  Vrij
-  Niet verbonden
-  Bezet (extern)
-  Bezet (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...

Automatisch zoeken tijdens typen

Bel een nummer

Verfijnde zoekopdracht

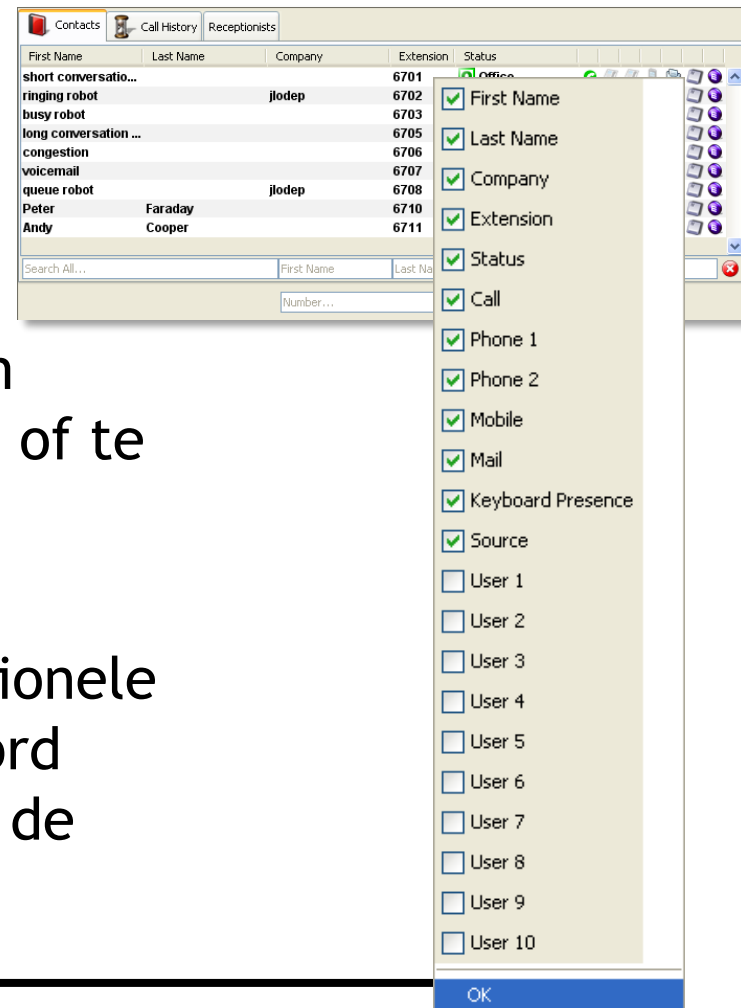
Zoekveld leegmaken

Contacten



Weergave aanpassen

- Klik op de kolom hoofding om de contacten te sorteren*
- “Drag & drop” kolom hoofding om te herschikken
- Klik rechts op de kolom hoofding om specifieke kolommen weer te geven of te verbergen
- * Niet van toepassing voor de intentionele status, telefoon status en toetsenbord status gezien dit de reactiviteit van de applicatie nadelig zou beïnvloeden.



Oproep historiek

“Drag & drop” of klik rechts op de kolom hoofding

Oproep resultaat

Dubbel klik op de rij om de interne extensie te bellen

Contact	Date	Duration	Operation	Note	Extensie
✓ 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

Zoek in de oproep historiek

Toon alle of alleen gemiste oproepen

Zoekveld leegmaken

Andere net.Console gebruikers

Toon status van andere net.Console gebruikers

“Drag & drop” of klik rechts op de kolom hoofding om in te stellen

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

Status veld

Antwoordapparaat

Toon berichten
antwoordapparaat
van al je extensies

“Drag & drop” of klik
rechts op de kolom
hoofding om te
configureren

The screenshot shows a web interface for voicemail management. At the top, there are tabs for '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. At the bottom of the interface, 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

Toon nieuwe of oude
berichten


Stap voor stap

Een oproep beantwoorden

1. Oproep komt binnen in algemene queue
2. Queue teller gaat omhoog
3. Telefoon rinkelt
4. Lijn 1 geeft een inkomende oproep weer
5. “Aanvaarden” knop licht op
6. Aanvaard oproep
 1. Door de klikken op de “Aanvaarden” knop of
 2. Door te drukken op de “Enter” toets
7. Lijn 1 status icoon verandert naar “In gesprek”
8. Controle toetsen passen zich aan aan de oproep status



Een oproep afsluiten

1. De “afsluiten” knop licht op
2. Om af te sluiten
 1. Klik op de “afsluiten” knop
 2. Of druk op de F2 toets
3. Lijn 1 status icoon verandert naar in rust 
4. Controle toetsen passen zich aan aan de in rust status



- In de in rust status is de “afsluiten” knop nog steeds actief. Dit stelt je in staat om oproepen, die nog actief waren op de telefoon, af te sluiten.

Oproep opzetten

- Er zijn verschillende manieren om een oproep op te zetten:
 1. Vorm een nummer op de telefoon
 2. Dubbel klik op een contact in de contact lijst
 3. Selecteer een contact en druk op de “Enter” toets
 4. Klik ok het vaste of mobiele telefoon icoontje in de contact lijst
 5. Vorm een nummer in het nummer veld en druk op de “Enter” toets
 6. Klik op een snelkeuzetoets

In wacht zetten en terugnemen

1. “In gesprek”
2. De “Wacht” knop licht op
3. Om in wacht te zetten:
 1. Klik op de “Wacht” knop
 2. Of druk op de “Enter” toets
4. Lijn 1 status icoon verandert naar in wacht
5. De “Wacht” knop is ingedrukt
6. Uit wacht halen
 1. Klik nogmaals op de “Wacht” knop
 2. Of druk op de “Enter” toets
7. Lijn 1 status icoon verandert opnieuw naar “In gesprek”



Doorschakelen zonder consultatie

1. Oproep is “In gesprek”
2. Zoek een contact in de contact lijst
 1. Als de zoekopdracht 1 resultaat heeft, wordt de doorschakelijk onmiddellijk geactiveerd (optioneel gedrag)
 2. Als de zoekopdracht meerdere resultaten heeft, wordt de doorschakeling pas geactiveerd na het manueel kiezen van een contact
3. Oproep “Doorschakeling actief” verschijnt in het supervisie gebied.

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

4. Wanneer de bestemming de oproep aanvaardt, verdwijnt de lijn uit het supervisie gebied.
5. Indien de bestemming niet opneemt:
 1. De oproep kan manueel teruggenomen worden om eventueel daarna af te sluiten (zie later)
 2. De oproep komt automatisch terug na het verlopen van een teller (oproep komt in de persoonlijke queue)

Doorschakeling zonder consultatie naar bezet nummer

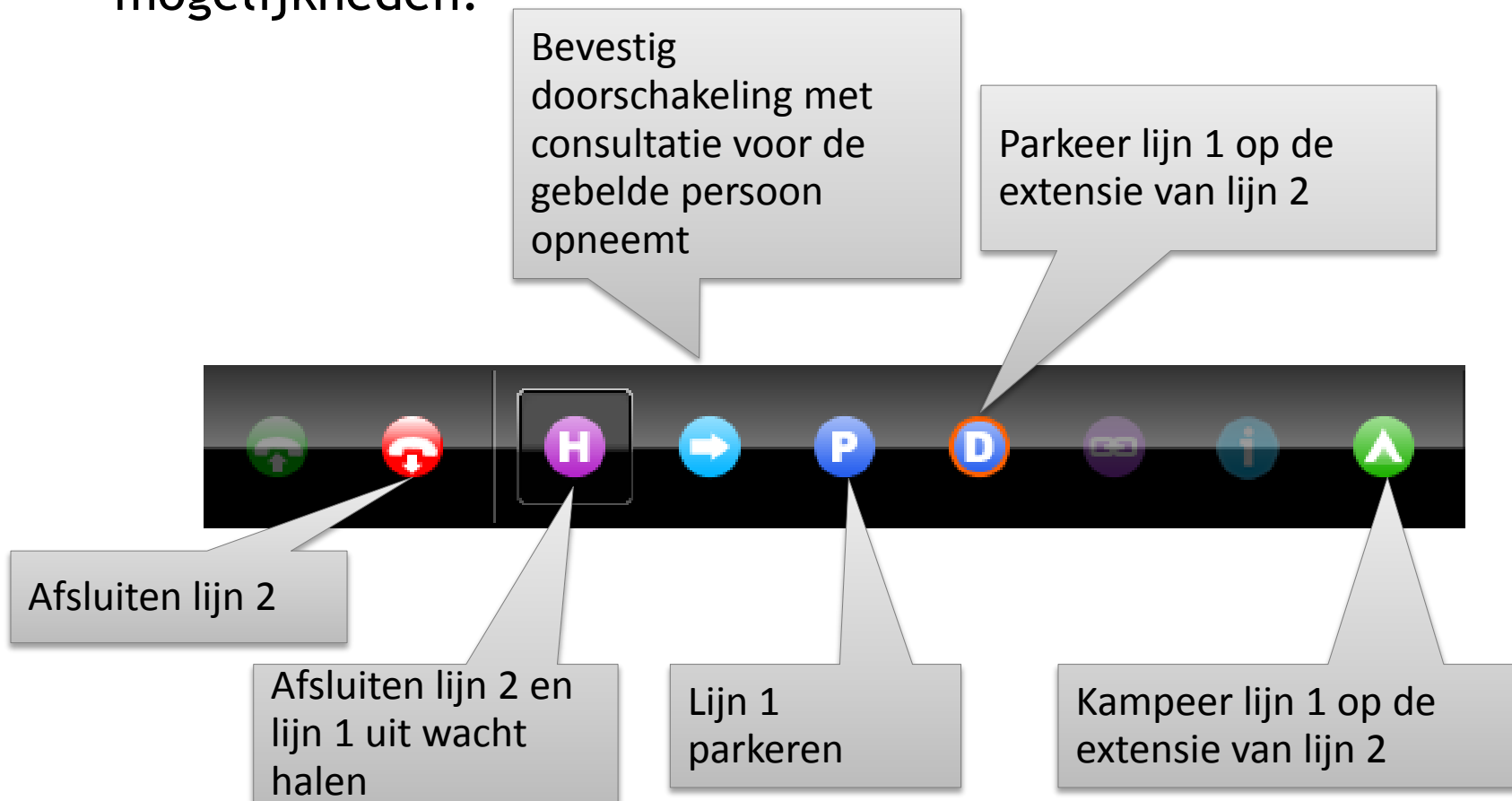
- Bij de meeste operator console applicaties resulteert een doorschakeling zonder consultatie naar een bezet nummer in een afgebroken gesprek.
- Indien dit gebeurt met de net.Console zal de uitgaande oproep afgebroken worden en de originele oproep in wacht worden gezet.
- Dit geeft de gebruiker de kans om de beller terug te nemen.

Doorschakeling met consultatie (1)

1. Oproep is “In gesprek”
2. Zet beller in wacht
3. Zoek contact op in de contactlijst.
 1. Als de zoekopdracht 1 resultaat heeft, wordt de doorschakeling onmiddellijk geactiveerd (optioneel gedrag)
 2. Als de zoekopdracht meerdere resultaten heeft, wordt de doorschakeling pas geactiveerd na het manueel kiezen van een contact
4. Lijn 2 is aan het bellen

Doorschakeling met consultatie (2)

5. De controle knoppen presenteren de volgende mogelijkheden:



Doorschakeling met consultatie (3)

6. Wanneer de gebelde persoon de oproep aanvaard zijn de volgende controle knoppen beschikbaar:



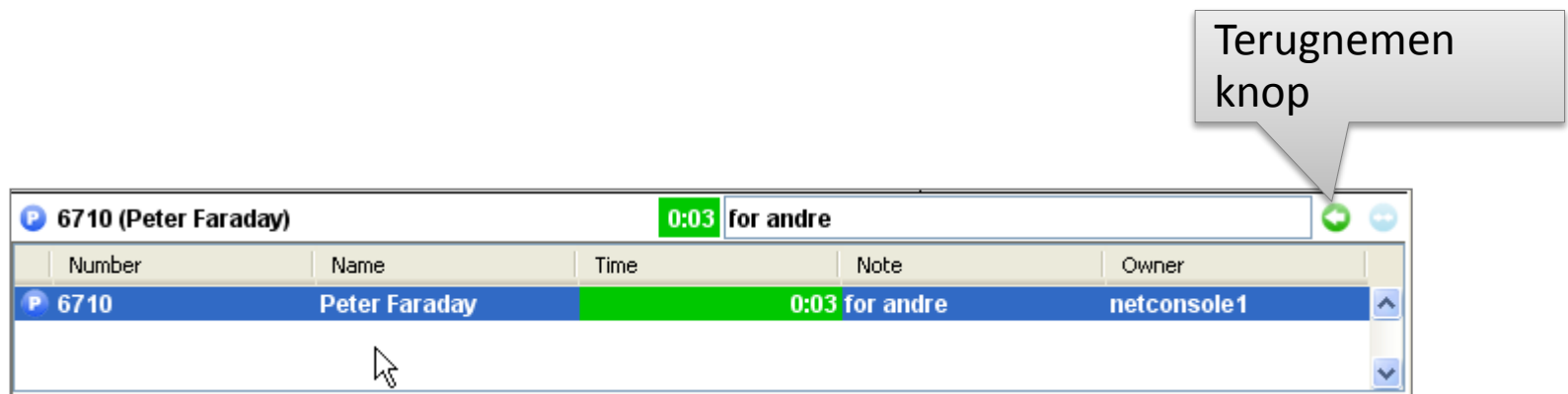
7. Na het bevestigen van de doorschakeling, verdwijnt de oproep uit de net.Console. Je kan de beller ook terugnemen door op de “Afsluiten” en “Wacht” knop te klikken.

Doorschakeling met consultatie (4)

- Het gebruik van het toetsenbord kan de efficiëntie aanzienlijk verhogen.
- Voorbeeld: Doorschakeling met consultatie
 1. “Enter” om een oproep te aanvaarden
 2. “Enter” om de oproep in wacht te zetten
 3. Begin met het typen om een contact te zoeken tot je een slechts 1 resultaat overhoudt
 4. “Enter” om de doorschakeling te bevestigen (nadat de gebelde opneemt).
- Samenvatting: Enter, Enter, Zoek, Enter

Oproep terugnemen

- Wanneer je niet in gesprek bent, is het mogelijk om een oproep uit het supervisie gebied of uit de persoonlijke queue terug te nemen
- Indien een oproep teruggenomen wordt, wordt elke inkomende oproep terug naar de queue gestuurd
- Om een oproep terug te nemen, druk op de “Terugnemen” knop




The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a header for a call: "P 6710 (Peter Faraday)" with a duration of "0:03" and a note "for andre". Below this is a table with columns: Number, Name, Time, Note, and Owner. The table contains one entry: "P 6710", "Peter Faraday", "0:03 for andre", and "netconsole1". To the right of the table, there is a green plus icon and a blue minus icon. A callout box points to the green plus icon with the text "Terugnemen knop".

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:03	for andre	netconsole1


Automatisch terugnemen van een oproep

- Een oproep in het supervisie gebied zal automatisch teruggenomen worden door de net.Console na een instelbare tijd (Contacteer uw systeembeheerder).
- Deze oproep wordt naar de persoonlijke queue van de gebruiker gestuurd.


< 60%

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

60% - 80%

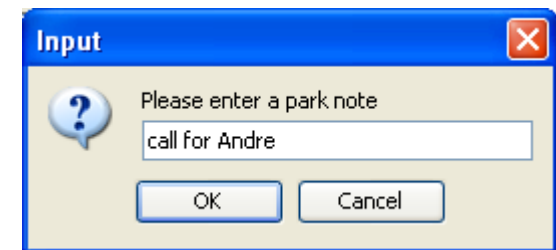
Number	Name	Time	Note	Owner
 6710	Peter Faraday	0:13	for andre	netconsole1

> 80%

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

Een oproep parkeren

- Om een oproep te parkeren:
 1. Klik op de “Park” knop of druk op de “F7” toets
 2. Een schermpje verschijnt dat je vraagt om een nota in te stellen als geheugensteuntje
 3. De oproep verschijnt in het supervisie gebied, inclusief de nota




Input

Please enter a park note

call for Andre

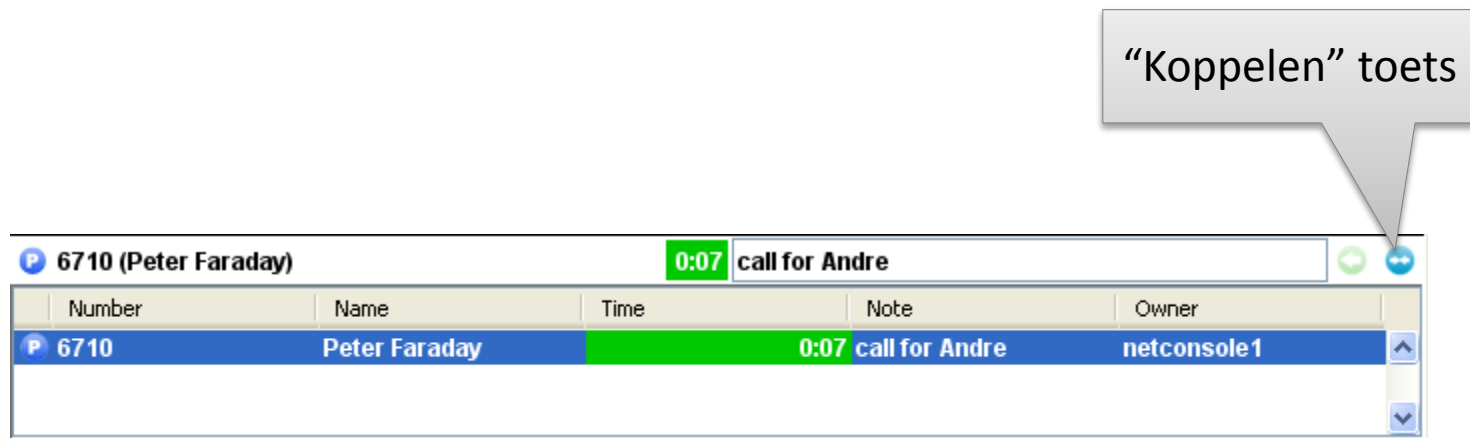
OK Cancel

“Parkeren” icoon

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

Een oproep koppelen

- Om een binnenkomende oproep te koppelen met een geparkeerde oproep:
 1. Aanvaard de binnenkomende oproep
 2. Selecteer de geparkeerde oproep
 3. Klik op de “Koppelen” toets



“Koppelen” toets

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

Informatie over oproep toevoegen




Informatie over de oproep toevoegen

Oproeptype

Info

Bewaren Annuleren




 **General Queue - Lúdivíc àéèèrîôôû (2001) | Lúdivíc àé...**

Call Queuer

Leeg

Oproeptype **Hier vindt u het oproeptype**

Info **hier vindt u de informatie over de oproep**

 **3333 (Long Conversation Robot)**

1. Druk op de “Oproep informatie” knop
2. Vul tenminste één van de twee beschikbare velden of druk op “Annuleren” als u geen informatie voor die oproep wenst toe te voegen
3. Druk op “Bewaren” om uw aanpassingen te bewaren
4. De informatie over de oproep wordt nu weergegeven in het “Lijn Status” gebied en kan om het even wanneer* aangepast worden door op de “Oproep informatie” knop te drukken

*enkel beschikbaar voor huidige oproepen of oproepen in wacht


Geavanceerde mogelijkheden - Alleen voor X900

Gericht parkeren

- Om een oproep gericht te parkeren op de extensie van een bepaalde gebruiker:
 1. Klik op de “Gericht parkeren” knop of druk op de “F8” toets
 2. Bel naar de gebruiker’s extensie op eender welke manier
 3. De oproep verschijnt in het supervisie gebied



“Parkeren”
icoon

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

Gericht parkeren opnemen

- Om een gericht geparkeerde oproep op te nemen, kan een gebruiker eender welke telefoon nemen en de extensie *55<ext> bellen, waarbij <ext> zijn/haar persoonlijke extensie is.
- Wanneer dit gebeurd is, verdwijnt de oproep uit het supervisie gebied

Omzetten van een doorschakeling met consultatie in kamperen

- Indien de bestemming van een doorschakeling met consultatie bezet is, kan de doorschakeling omgezet worden naar een kamp.
 1. Klik op de “Kampeer” knop of druk op de “F10” toets
 2. De oproep verschijnt in het supervisie gebied

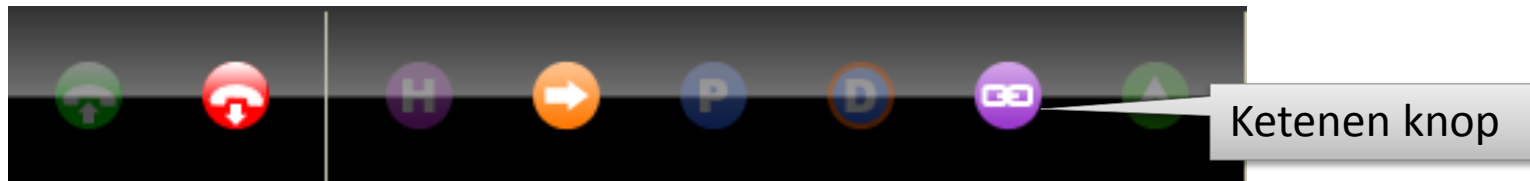


Een oproep ketenen

- Een oproep ketenen is gelijkaardig aan een doorschakeling met consultatie. Het enige verschil is dat aan het einde van het gesprek, de beller terugkeert naar de net.Console gebruiker.
- Hiermee kan de net.Console gebruiker een beller in contact brengen met verschillende personen zonder dat de beller verschillende keren moet terugbellen.

Een oproep ketenen

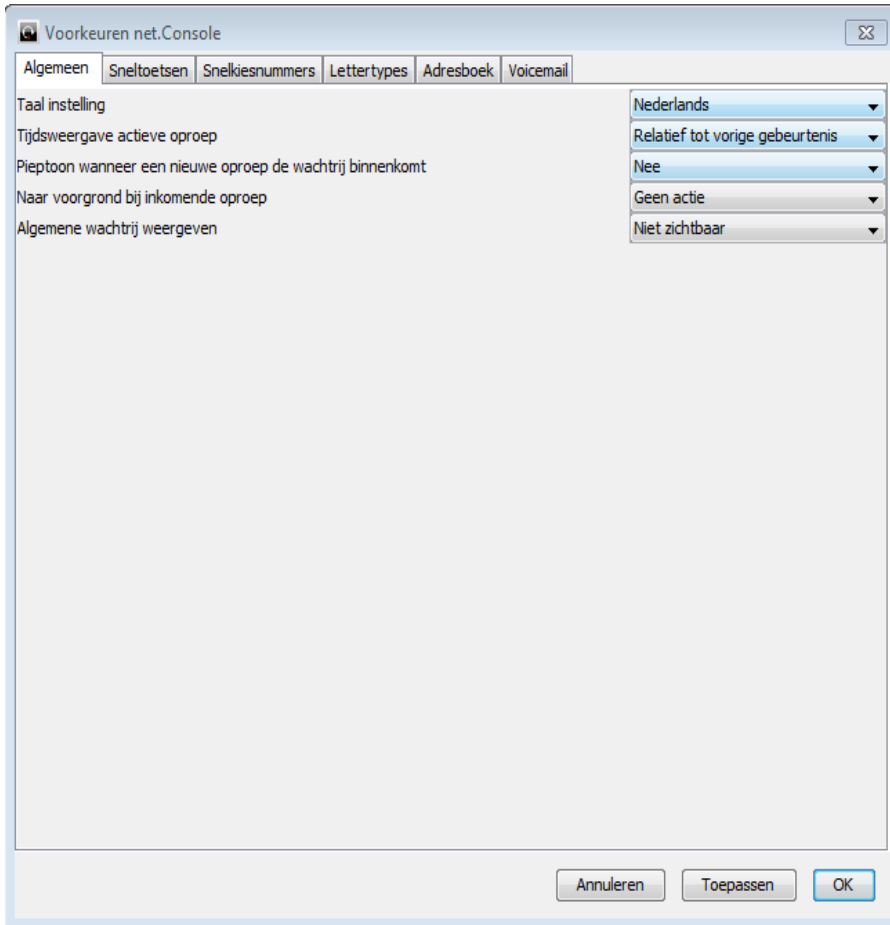
1. Om een oproep te ketenen, volg precies dezelfde procedure dan bij een doorschakeling met consultatie, maar druk op de “Ketenen” knop in plaats van de “Doorschakelen” knop wanneer de gebelde opneemt.



2. Nadat een oproep geketend is, verschijnt hij in het supervisie gebied
3. Wanneer een oproep afgesloten wordt, wordt de beller teruggestuurd naar de persoonlijke queue van de net.Console gebruiker.
4. Dit stelt de net.Console gebruiker in staat om de beller naar een andere persoon door te verbinden, of opnieuw te ketenen.

De applicatie instellen

Voorkeuren scherm



- Algemeen
- Snelkeuzetoetsen
- Snel bellen
- Lettertype
- Contactlijst
- Voicemail

Algemeen

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

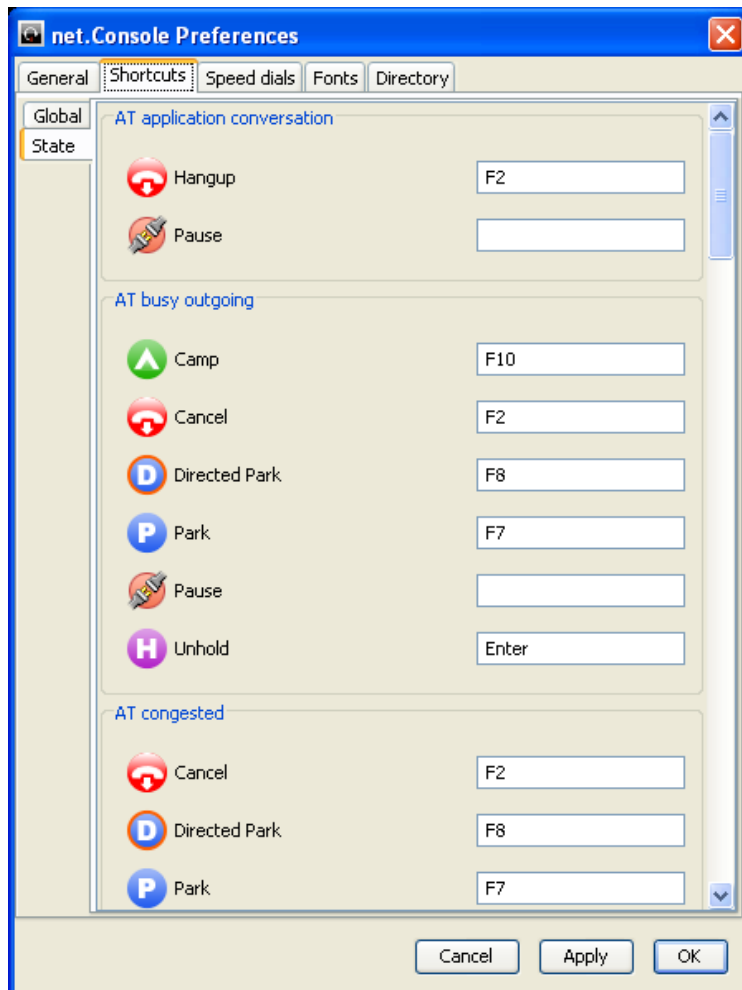
- Select language: English
- Time display active call: Relative to previous event
- Beep when new call enters a queue: No
- To foreground on incoming call: Do nothing
- Show general queue: In personal queue

Callouts provide further details:

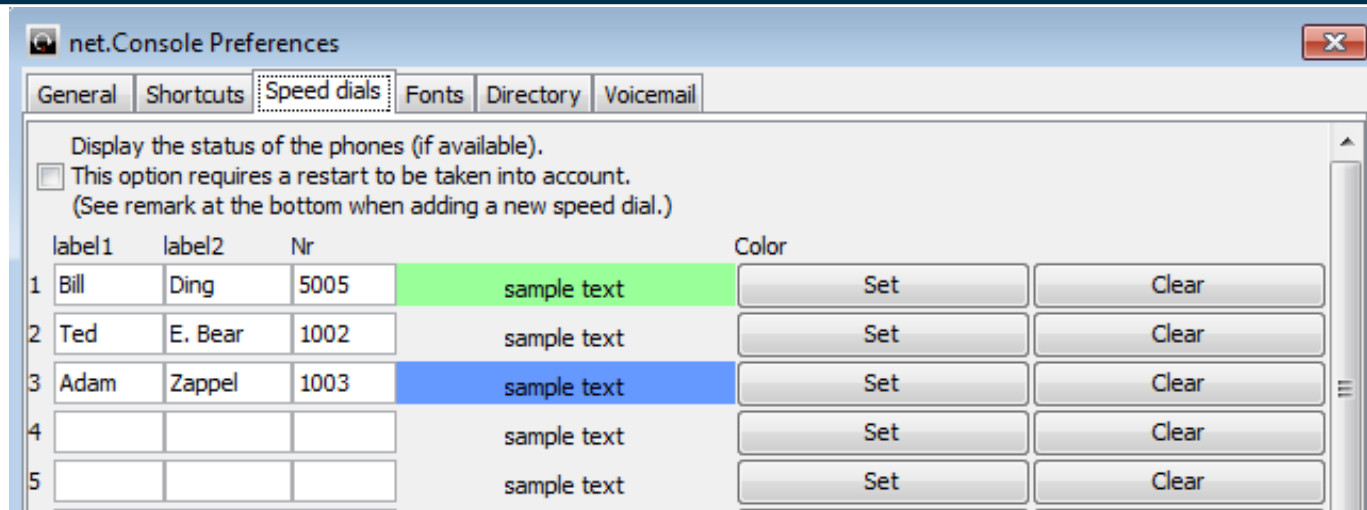
- Kies interface taal**: Points to the language dropdown.
- Tijdsformaat voor lijn 1 historiek**: Points to the 'Time display active call' dropdown, which has a sub-menu showing: 'Relative to previous event' (selected), 'Cumulative in call', and 'Absolute time of day'.
- Biep bij binnenkomende oproep**: Points to the 'Beep when new call enters a queue' dropdown.
- Venster gedrag bij binnenkomende oproep**: Points to the 'To foreground on incoming call' dropdown, which has a sub-menu showing: 'Do nothing' (selected), 'Bring window to front', and 'Notification in system tray + task bar'.
- Toon oproepen in de algemene queue in het supervisie gebied, net als oproepen in de persoonlijke queue**: Points to the 'Show general queue' dropdown.

Snelkeuzetoetsen

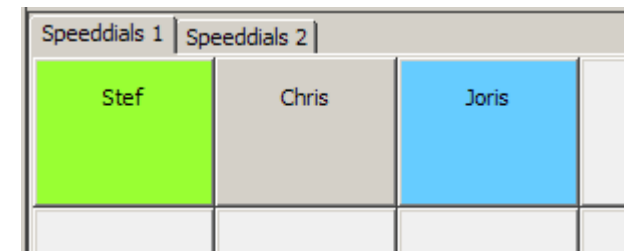
- Status snelkeuzetoetsen
 - De toetsenbord snelkeuzetoetsen zijn context gevoelig
 - Een aantal snelkeuzetoetsen zijn vooraf gedefinieerd
- Algemene snelkeuzetoetsen
 - Algemene snelkeuzetoetsen zijn onafhankelijk van de status van de oproep en hebben voorrang op status specifieke snelkeuzetoetsen
 - Algemene snelkeuzetoetsen zijn niet standaard ingesteld



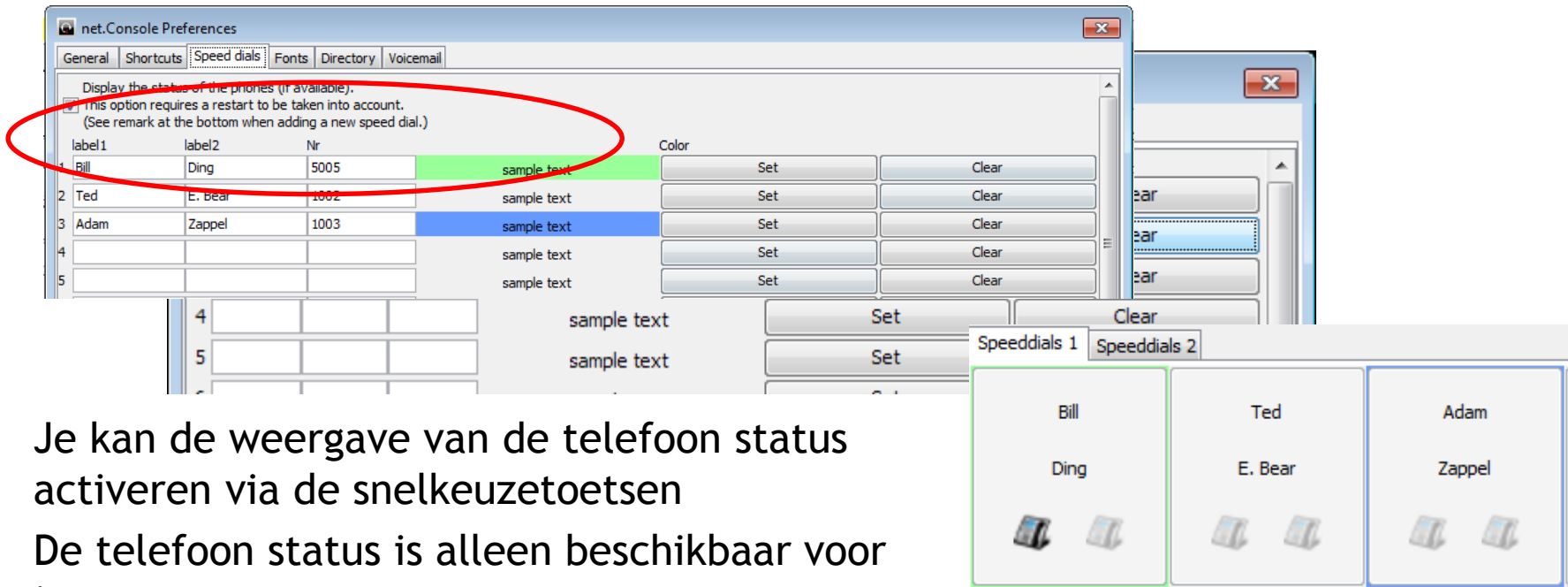
Snel bellen



- Label 1: Typisch de voornaam
- Label 2: Typisch de familienaam
- Nr: Telefoon nummer
- Kleur: Knop kleur

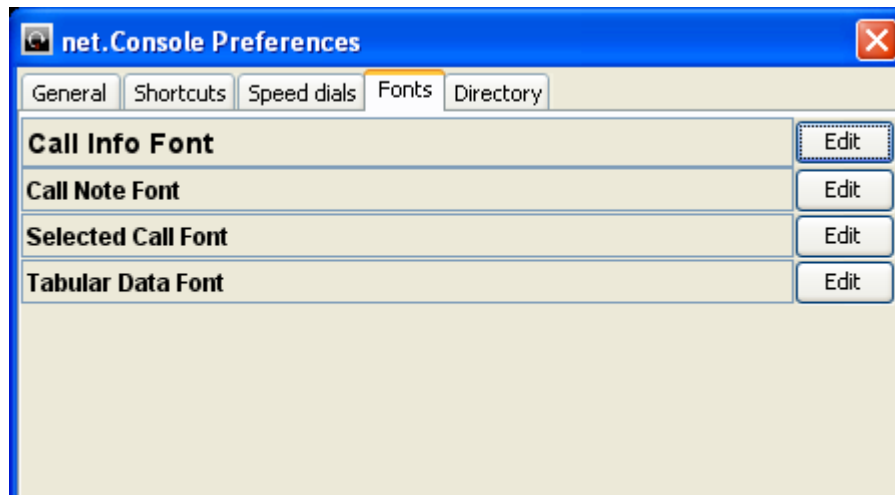


Snelkeuzetoetsen en telefoon status

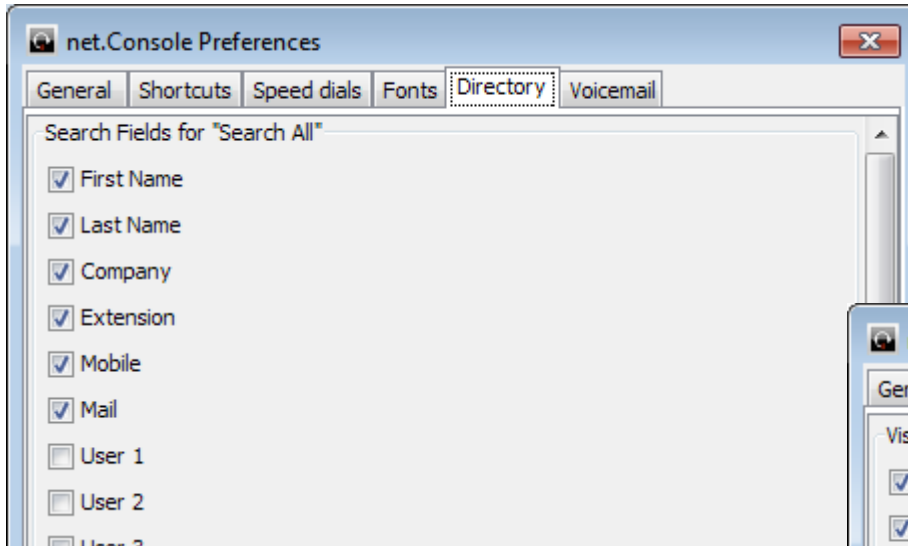


- Je kan de weergave van de telefoon status activeren via de snelkeuzetoetsen
- De telefoon status is alleen beschikbaar voor interne contacten
- Een verandering aan deze optie vereist een herstart van de net.Console of net.Console

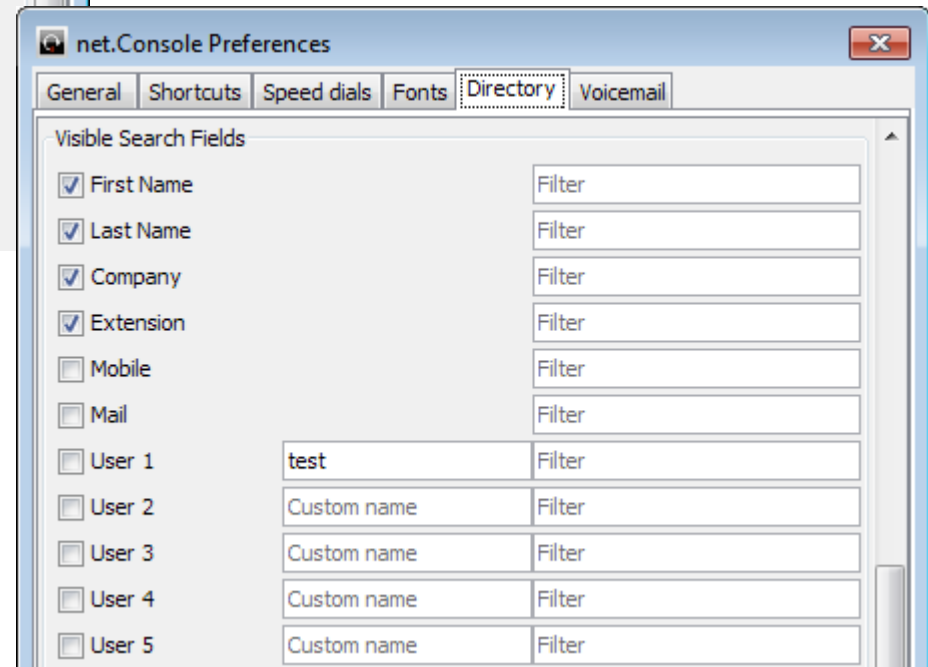
Lettertype



Contact zoekvelden

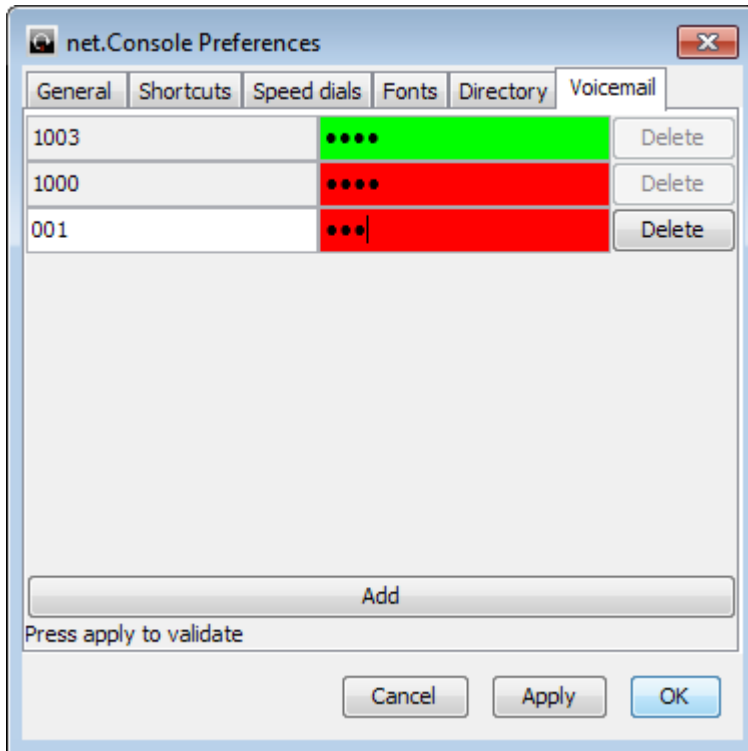


- Selecteer zoekvelden gebruikt bij “Search All” (Alles zoeken)



- Selecteer getoonde zoekvelden en zet standaard waarden
- Zet een veranderbaar label

Voicemail opties

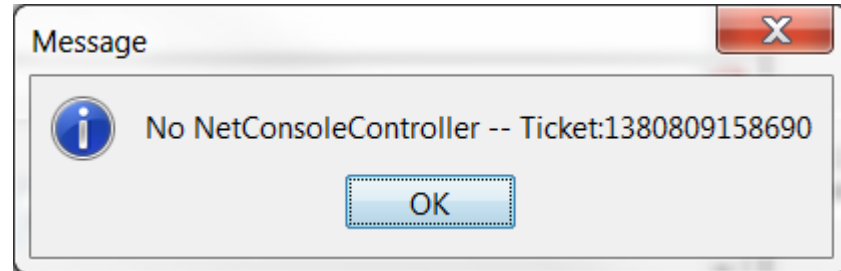


- Kies de te superviseren antwoordapparaat extensies
- Zet de pincode voor elke antwoordapparaat extensie
- De achtergrondkleur is groen in het geval van een correcte code, rood in het geval van een foutieve code

Wat te doen bij problemen

Niet kunnen inloggen

- Indien deze boodschap verschijnt wanneer je de net.Console opstart:



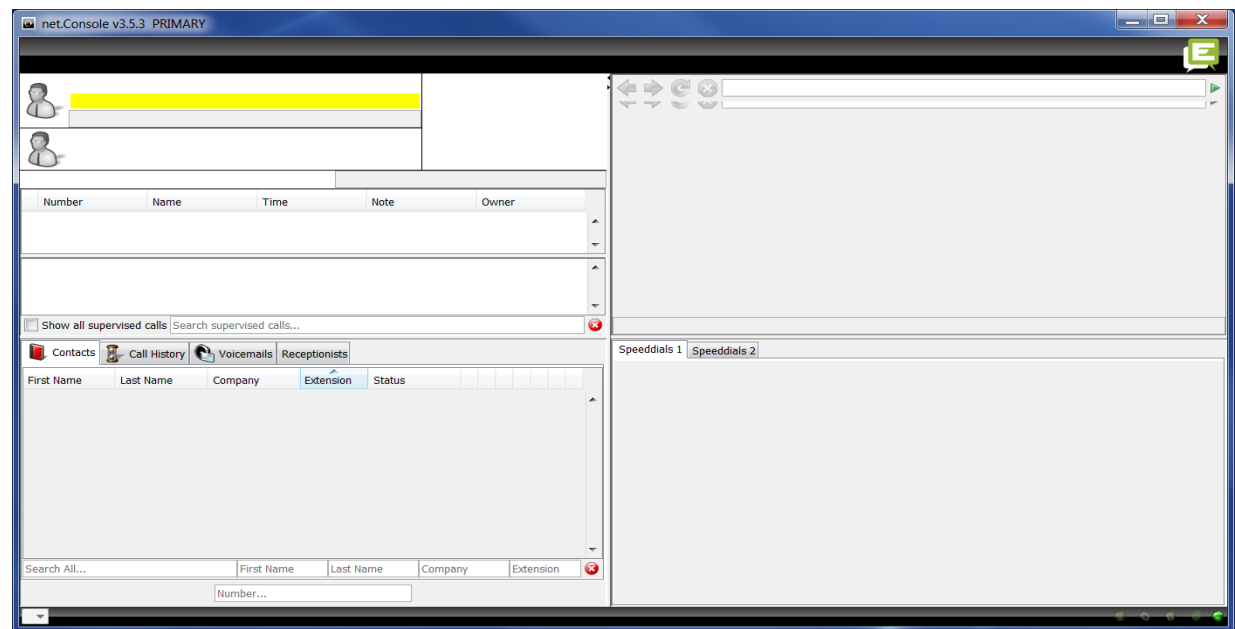
- Of wanneer net.Console al opgestart is en je probeert je in de queues in te loggen:



- ➔ Controleer of je telefoon werkt. Zoniet, probeer de telefoon te herstarten.

Geen controle knoppen

- Als je lege schermen, zonder controle knoppen krijgt zoals in de afbeelding hieronder, heb je waarschijnlijk een netwerk probleem. Contacteer je systeem beheerder.



Een probleem melden



Klik op de knop om een probleem te melden

Selecteer de problematische oproep

Een probleem rapporteren

Selecteer een oproep

13:31 - 13:31 --> Line 1 (2001, Lûdovic àééèïïòòù)

Omschrijf het probleem

- 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)

'Verzenden en resetten' selecteren zal een bug report sturen en zal uw telefoon ook resetten, wat al uw momentele oproepen op uw telefoon zal beëindigen!

Annuleren Verzenden Verzenden en resetten

Beschrijf het probleem zo gedetailleerd mogelijk

Een probleem rapporteren

Selecteer een oproep

11:25 - 11:25 --> Line 1 (2001, Lûdovic àééèïïòòù)

Omschrijf het probleem

Kan de oproep niet doorschakelen...

'Verzenden en resetten' selecteren zal een bug report sturen en zal uw telefoon ook resetten, wat al uw momentele oproepen op uw telefoon zal beëindigen!

Annuleren Verzenden Verzenden en resetten

Redundante uitvoering

- De net.Console kan redundant worden uitgevoerd, gebruik makend van een primaire en secundaire server
- Elke net.Console is verbonden met de 2 servers, maar luistert ofwel naar de primaire server (normale situatie) ofwel naar de secundaire server (in geval van problemen of onderhoud)

Normale situatie

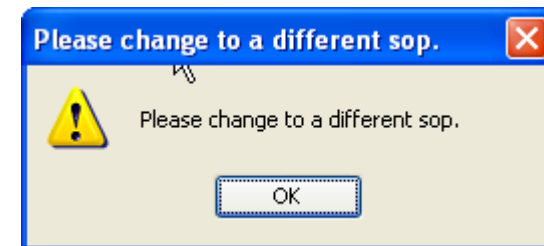


Problemen of onderhoud



Redundante uitvoering

- In het geval van een probleem met de primaire server, gebeuren het volgende:
 1. Alle oproepen worden naar de secundaire server gestuurd
 2. Elke net.Console ontvangt een waarschuwing dat er naar de secundaire server overgeschakeld moet worden. Het klikken op “OK” zal deze overschakeling nog niet onmiddellijk doen, zodat de lopende oproepen kunnen afgehandeld worden.
 3. In de mini-werkbalk verschijnt een nieuwe icoon.
 4. Het klikken op deze icoon vervolledigt de overschakeling.



Klik om over te schakelen