

# ESCAUX

IP Telephony with impact

net.Console  
Gebruikers handleiding

- › Algemeen werkingsprincipe
  - › Werkplek
  - › Scherm opbouw
- › Starten, aan en afloggen
- › Stap voor stap
  - › Beantwoorden van oproepen
  - › Gesprek verbreken
  - › Gesprek initiëren
  - › Gesprek blind doorverbinden
  - › Gesprek doorverbinden met consultatie
  - › Gesprek parkeren
  - › Gesprek gericht parkeren
  - › Kettinggesprek opzetten

## Algemeen werkingsprincipe

Uw werkplek

**ESCAUX**  
IP Telephony with impact



net.Console web applicatie



SNOM 320 telefoon



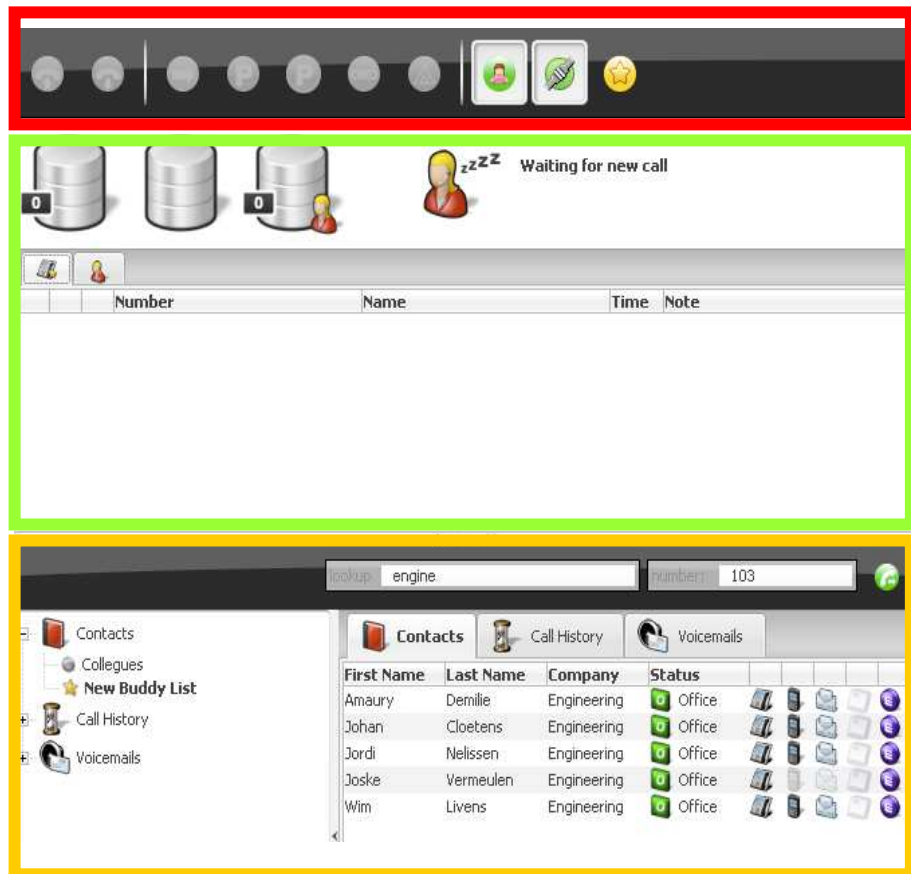
hoofdtelefoon (optioneel)

# Scherm opbouw

**ESCAUX**  
IP Telephony with impact

The screenshot displays the ESCAUX net.Console interface. The top bar shows the application name and status. Below it, there are icons for call status and a 'Waiting for new call' indicator. The main area is divided into two sections: a left sidebar and a right calendar view. The sidebar contains a table with columns for 'Number', 'Name', 'Time', and 'Note'. Below this, there are tabs for 'Contacts', 'Call History', and 'Voicemails'. The 'Contacts' tab is active, showing a list of contacts with columns for 'First Na...', 'Last Na...', 'Company', and 'Status'. The calendar view on the right shows a weekly schedule from Monday 7 Apr to Sunday 13 Apr. It features several events: '09:00 Meeting Customer' (orange), '09:15 Project kick-off' (blue), '10:15 Implementation meeting' (blue), '12:30 Lunch Carol' (orange), and '17:00 Happy Hour !' (orange).

- › Het scherm van de net.Console is opgedeeld in een **linker helft** en een **rechter helft**
- › De linker helft bevat de **controle toetsen**, de **status zone** en de **contact lijst**
- › De rechter zijde bestaat uit verschillende **tab bladen**. Elk tab blad heeft een aparte functie.



## › Controle toetsen

- › Context gevoelige toetsen om gesprekken te aanvaarden, te beëindigen, enz...

## › Status

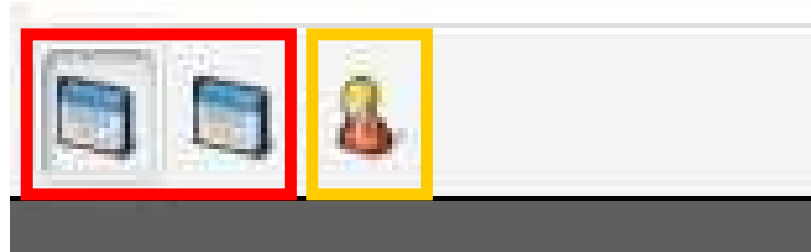
- › Aantal bellers in de wachtrij, geparkeerde gesprekken en status van de console

## › Contact lijst

- › Opzoeking op verkorte naam, voornaam, achternaam, bedrijf

## Scherm opbouw – rechterhelft, tab bladen

**ESCAUX**  
IP Telephony with impact



### › **Externe applicaties**

- › De eerste 2 tab bladen zijn beschikbaar om externe toepassingen zoals een agenda, een CRM, enz... weer te geven

### › **Documentatie**

- › De Documentatie tab laat je toe de handleiding te consulteren


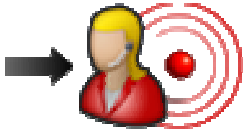
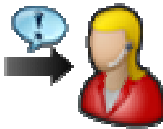

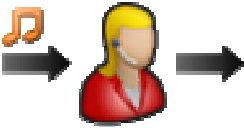


- › De verschillende controle toetsen zijn context gevoelig.
  - › Enkel de gekleurde toetsen zijn actief





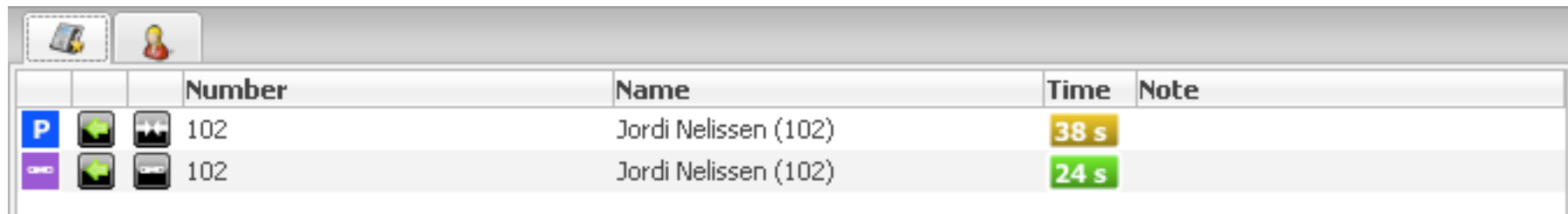


- › **Algemene wachtrijen**
  - › weergave van het aantal wachtenden
- › **Persoonlijke wachtrij**
  - › weergave van het aantal wachtenden
- › **Status**
  - › weergave van de status van de net.Console en telefoon

 <p>Lijn is vrij</p>	 <p>Nieuwe oproep</p>	 <p>In gesprek</p>
 <p>Operator is niet aangemeld</p>	 <p>Transfer met consultatie, geïnitieerd</p>	 <p>Transfer met consultatie, telefoon 2de deelnemer rinkelt</p>
 <p>Transfer met consultatie, in gesprek met 2de deelnemer</p>		

## Geparkeerde gesprekken

**ESCAUX**  
IP Telephony with impact



			Number	Name	Time	Note
P			102	Jordi Nelissen (102)	38 s	
			102	Jordi Nelissen (102)	24 s	

- › Type parking (parking, gerichte parking, enz...)
- › Pijltje om gesprek terug te nemen
- › Telefoon nummer van de beller
- › Wachtijd van de beller
  - › 60% maximale wachttijd bereikt: oranje
  - › 80% maximale wachttijd bereikt: rood
  - › 100% maximale wachttijd bereikt: automatische terugkeer
- › Druk op nota veld om persoonlijke nota te noteren

look up engine      number: 103

Contacts    Call History    Voicemails

First Name	Last Name	Company	Status					
Amaury	Demilie	Engineering	Office					
Johan	Cloetens	Engineering	Office					
Jordi	Nelissen	Engineering	Office					
Joske	Vermeulen	Engineering	Office					
Wim	Livens	Engineering	Office					

Opzoeking op voornaam, achternaam of verkorte naam

Weergave van

- › Naam en voornaam
- › Callflow status
- › Vaste telefoon
- › Mobiele telefoon
- › Email adres
- › Bron van de informatie (net.PBX, CRM, ...)
- › Weergave beschikbaarheid interne gebruiker



Vrij



Losgekoppeld





Bezet



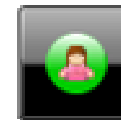
**ESCAUX**  
IP Telephony with impact

## Starten, aan en afloggen

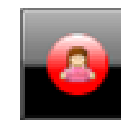
- › 'Members' tab blad
  - › Beschikbaarheid collega's
    - › vrij 
    - › in gesprek 



- › Aanmelden:



- › Afmelden:



- › Als alle operatoren zich hebben afgemeld, komt de receptie automatisch in 'nachtstand' en worden oproepen afgeleid.



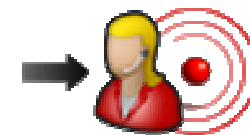
Stap voor stap

1. De 'antwoord' controle toets licht op



2. De telefoon rinkelt

3. Het status icoon verandert



4. Gesprek aannemen door:

1. op antwoord toets drukken



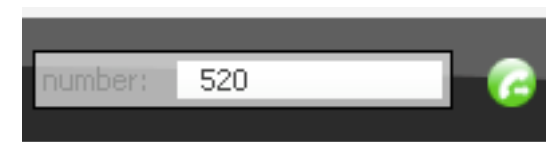
2. OF hoorn van de haak nemen



1. Tijdens het gesprek is de 'verbreek' toets actief
2. Men kan het gesprek beëindigen door op de 'verbreek' toets te drukken
3. Het gesprek wordt afgebroken en de status verandert



- › Een gesprek initiëren kan op verschillende manieren
  1. via het toetsenbord van de telefoon
  2. door te klikken op de telefoon (vast of mobiel) van een contact
  3. door een nummer in te voeren in het vrij nummer veld en vervolgens de groene bel toets te drukken



- › Terwijl men in gesprek is, kan een gesprek blind doorverbonden worden op 3 manieren:

1. door te klikken op de telefoon (vast of mobiel) van een contact



2. door een nummer in te voeren in het vrij nummer veld en vervolgens de groene bel toets te drukken



3. Het gesprek verschijnt in de lijst van geparkeerde gesprekken

## Gesprek doorverbinden met consultatie (1)

**ESCAUX**  
IP Telephony with impact

1. Terwijl men in gesprek is drukt men op de oranje transfert toets
2. De status verandert
3. Vervolgens belt men de 2de deelnemer volgens een methode naar keuze



4. Van zodra men in gesprek is met de 2de deelnemer kan men



– ofwel de doorverbinding bevestigen



– ofwel het gesprek afbreken en de beller terugnemen



1. Terwijl men in gesprek is drukt men op de parkeer toets
2. De beller komt terecht in de lijst van geparkeerde gesprekken
3. Men kan de geparkeerde beller terugnemen
4. Men kan een andere beller naar het geparkeerde gessprek sturen
5. Na een instelbare tijd wordt de geparkeerde beller automatisch terug aangeboden aan de originele operator



Geavanceerde functies

net.Console X900

1. Terwijl men in gesprek is drukt men op de toets 'gericht parkeren'



2. Vervolgens kiest men een **intern** contact



a. door te klikken op de vaste telefoon van een contact



b. door een **intern** nummer in te voeren in het vrij nummer veld en vervolgens de groene bel toets te drukken





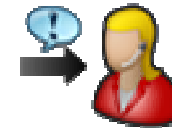
1. De beller komt terecht in de lijst van geparkeerd gesprekken 
2. Men kan de geparkeerde beller terugnemen 
3. De geparkeerde beller komt in contact met zijn contact van zodra het intern contact \*55+ <extensie> intoetst op eender welk toestel

## Ketting gesprek opzetten

1. Terwijl men in gesprek is drukt men op de ketting toets
2. De beller komt terecht in de lijst van geparkeerde gesprekken
3. Vervolgens belt men de 2de deelnemer volgens een methode naar keuze




4. De status verandert
5. Van zodra men in gesprek is met de 2de deelnemer kan je deze in contact brengen met de beller door op het kettingsymbool te klikken naast de beller
6. De beller is nu in gesprek met zijn contact. Van zodra de interne gebruiker inhaakt komt het gesprek terug bij de initiële operator.



1. Terwijl men in gesprek is, en indien de beller dit wenst, kan de beller 'gekampeerd' worden op het toestel van een intern contact. Van zodra het intern contact inhaakt zal de beller in contact komen met het intern contact.
2. Om dit te bewerkstelligen drukt men eerst op de 'Kamperen' toets
3. Vervolgens belt men het intern contact volgens een methode naar keuze



4. De beller komt terecht in de lijst van geparkeerde gesprekken 
5. Van zodra het interne contact zijn/haar gesprek beeindigt wordt de beller doorverbonden met het interne contact
6. Indien het interne contact zijn/haar gesprek niet beeindigt binnen een vooropgestelde tijd wordt de beller teruggestuurd naar de originele operator