



net.Console 3.3

Manuel d'utilisation

Contenu

 **Démarrer, se loguer, se déloguer**

 **Le fonctionnement**

 **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
- Parquer un appel de façon dirigée
- Initier un appel en chaîne

 **Fonctions avancées (X900)**

 **Personnaliser l'application**

 **Aide aux problèmes**

Pour une bonne compréhension: quelques définitions

Chaque **EXTENSION** correspond à un **PROFIL** + code **PIN**



User



Receptionnist



Manager



Fax

Pour une bonne compréhension: quelques définitions

STATUT INTENTIONNEL



OFFICE



FORWARD



BUSY



TELEWORK



HOLIDAY

STATUT DE L'APPAREIL



Busy



Idle



Not Connected

Pour une bonne compréhension: quelques définitions

COMMUNICATION FLOW



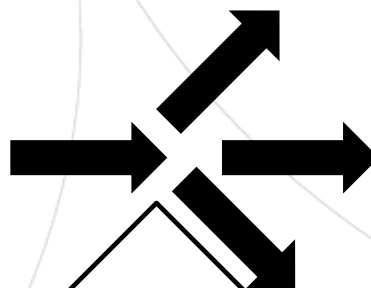
+



+



Call Flow



	Description
0	Call redirect to voice mail
1	Call redirect to an IVR
2	Call redirect to reception
3	Call redirect to assistant

Contenu

- 🗨️ **Démarrer, se loguer, se déloguer**
- 🗨️ Le fonctionnement
- 🗨️ 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
 - Parquer un appel de façon dirigée
 - Initier un appel en chaîne
- 🗨️ Fonctions avancées (X900)
- 🗨️ Personnaliser l'application
- 🗨️ Aide aux problèmes

Authentifier et se loguer

Avant de répondre à un appel , il faut:

1. s'authentifier
2. se loguer



ESCAUX Login

Unify your Communication with
ESCAUX

User name netconsole1

Password

Auto Login

Sign In

Fenêtre d'authentification

Se loguer & se déloguer

- **Délogué**: pas d'appels généraux et d'appels personnels
- **En pause**: pas d'appels généraux, seulement des appels personnels. Ce statut vous permet de terminer vos appels avant de déloguer
- **Logué** : des appels généraux et des appels personnels



Appuyer pour aller sur pause



Appuyer pour se déconnecter

Appuyer pour se connecter



Appuyer pour revenir sur pause

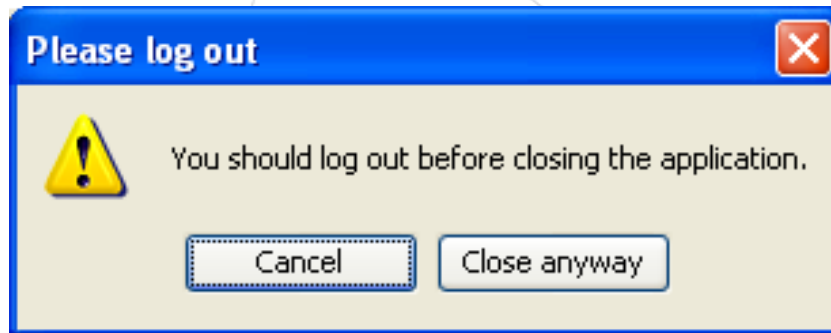
Nombre des réceptionnistes

Fermer l'application

🗨 Pour fermer l'application:

1. Enlever le statut "pause" si actif
2. Se déloguer

🗨 Si vous déloguez de toutes façons, l'application renvoie un message d'avertissement



Contenu

 Démarrer, se loguer, se déloguer

 **Le fonctionnement**

 Pas à pas

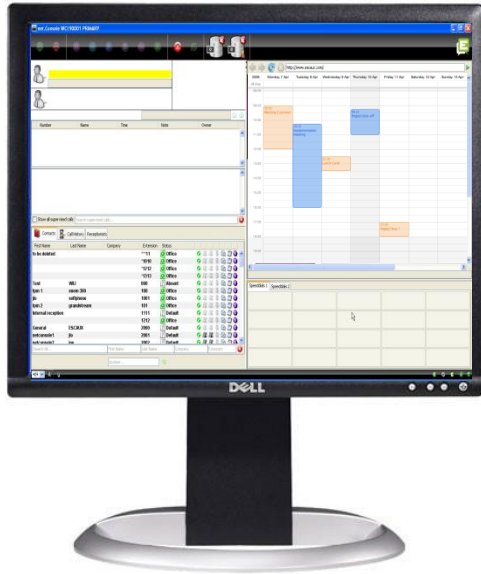
- Répondre à un appel
- Terminer un appel
- Initier un appel
- Transférer un appel avec consultation
- Transférer un appel sans consultation
- Parquer un appel
- Parquer un appel de façon dirigée
- Initier un appel en chaîne

 Fonctions avancées (X900)

 Personnaliser l'application

 Aide aux problèmes

Votre poste travail



La net.Console

SNOM 320

ou Polycom IP 650



Casque (optionnel)

L'écran – X900

net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY

Volet de gauche

Number	Name	Time	Note	Owner

Contacts

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

Volet de droite

Speeddials 1	Speeddials 2

Volet de gauche

Volet de droite

L'écran – X700

net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY

0 0 0

Number Name Time Note Owner

Show all supervised calls Search supervised calls...

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

The screenshot displays the net.Console v3.3.3 WCE90001 PRIMARY interface. The interface is divided into several functional zones:

- Zone de contrôle:** Located at the top, it contains a toolbar with various icons for call control and monitoring, along with status indicators for call counts.
- Zone de statut de ligne:** Below the control zone, it shows a user profile section with a yellow highlight and a status bar.
- Zone de supervision:** This zone contains a table for monitoring calls, with columns for Number, Name, Time, Note, and Owner.
- Zone de contacts:** At the bottom, it features a 'Contacts' tab with a table listing contact details and a search bar.

Number	Name	Time	Note	Owner

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

Zone de contrôle

Zone de statut de ligne

Zone de supervision

Zone de contacts

Cornet ou casque

- ☒ Choisissez votre façon de répondre aux appels:
avec le casque ou avec le cornet du téléphone



- ☒ Ces options ne sont plus supportées. Nous vous conseillons de ne plus les utiliser.
- ☒ Demandez plutôt à votre administrateur de configurer ces options pour vous. Leur configuration est expliquée dans le guide d'administrateur.

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 ranging from 08:00 to 19:00. Several events are scheduled:

- Monday 7 Apr: 09:00 Meeting Customer (orange block)
- Tuesday 8 Apr: 10:15 Implementation meeting (blue block)
- Thursday 10 Apr: 09:15 Project kick-off (blue block)
- Wednesday 9 Apr: 12:30 Lunch Carol (orange block)
- Friday 11 Apr: 17:00 Happy Hour 1 (orange block)

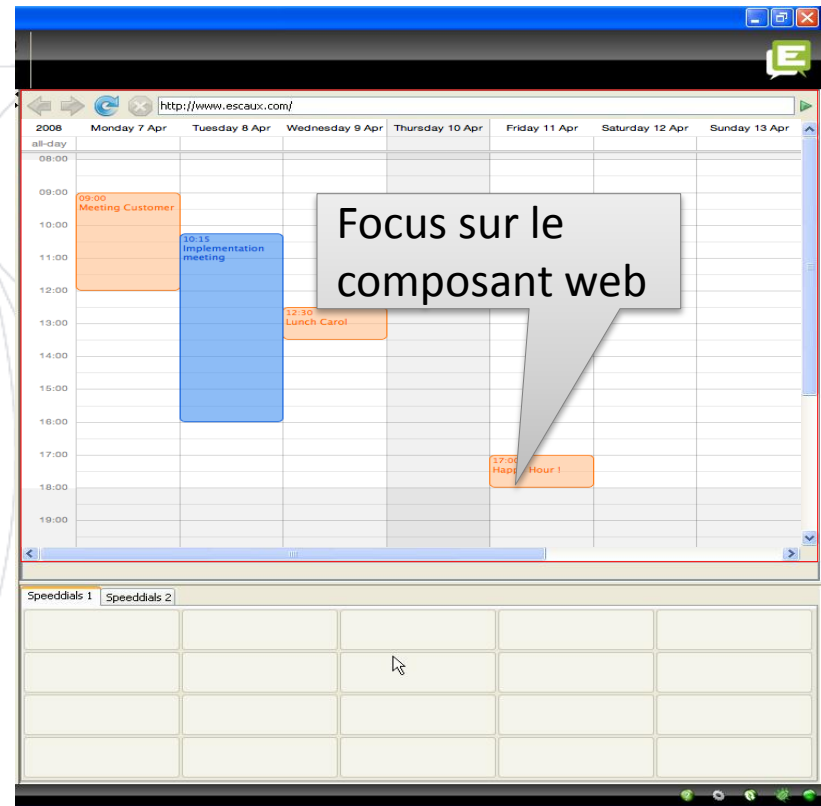
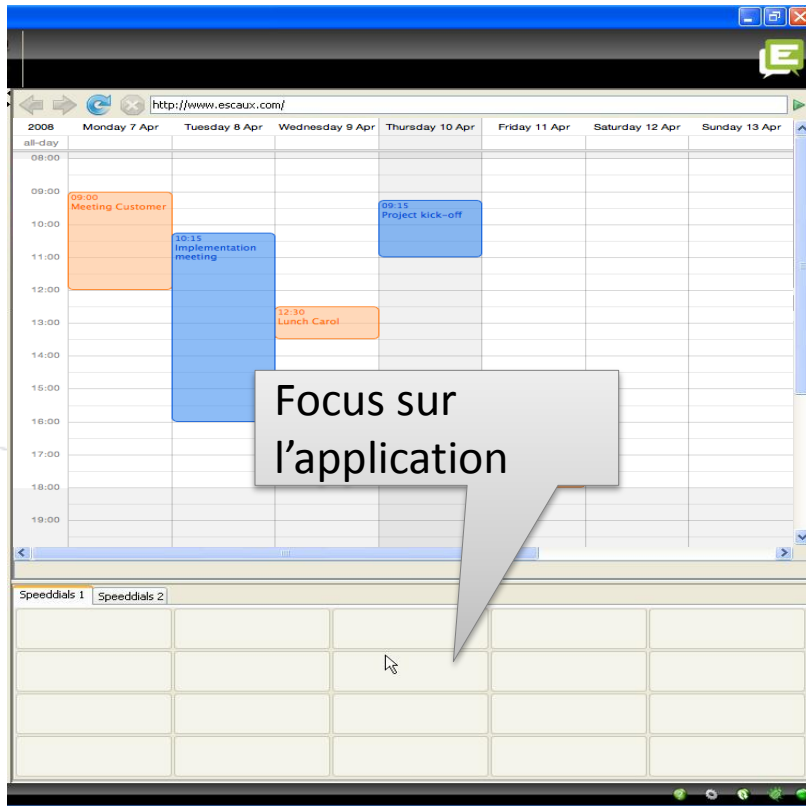
Below the calendar is a section titled "Speeddials" with two tabs: "Speeddials 1" and "Speeddials 2". The "Speeddials 2" tab is active, showing a 4x4 grid of empty cells. A mouse cursor is positioned over the cell in the second row, third column. At the bottom of the browser window, a taskbar is visible with several icons.

Zone web plugin

Zone speedial

Mini barre-d'outils

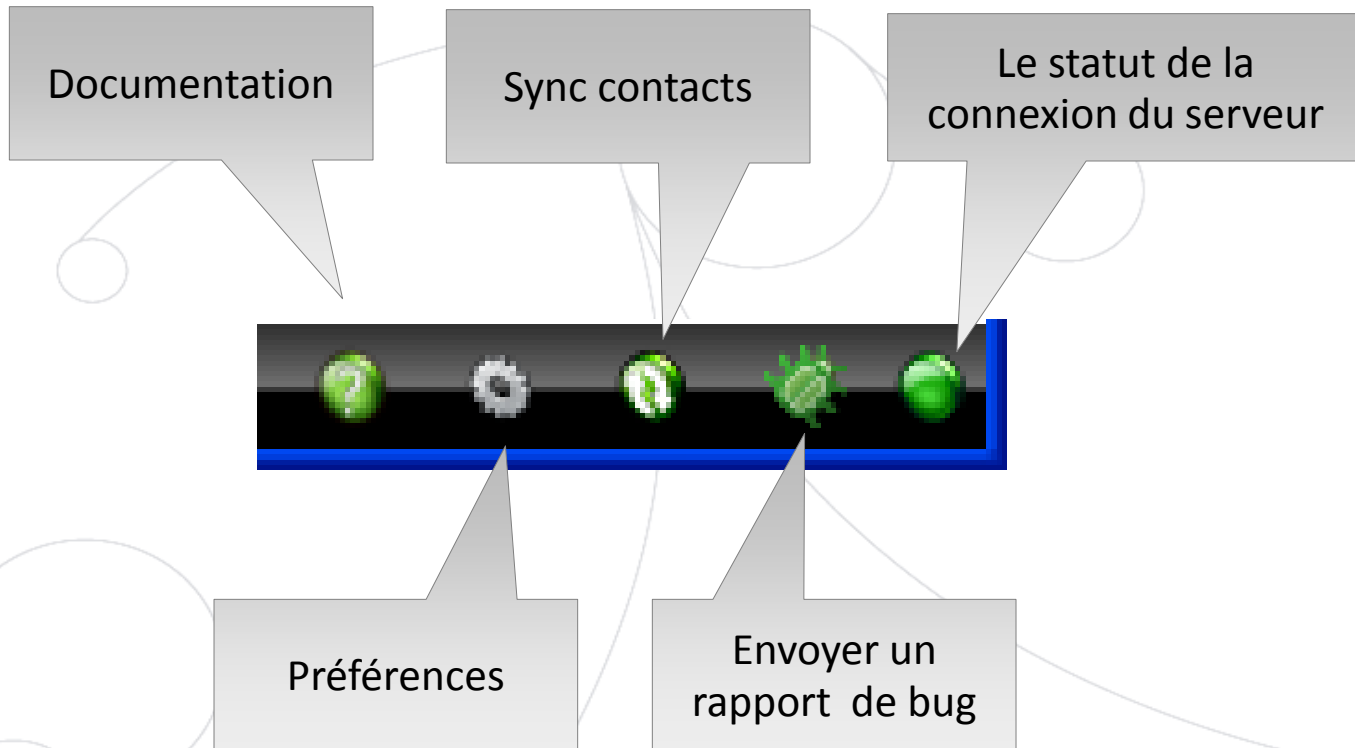
Web component focus



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.

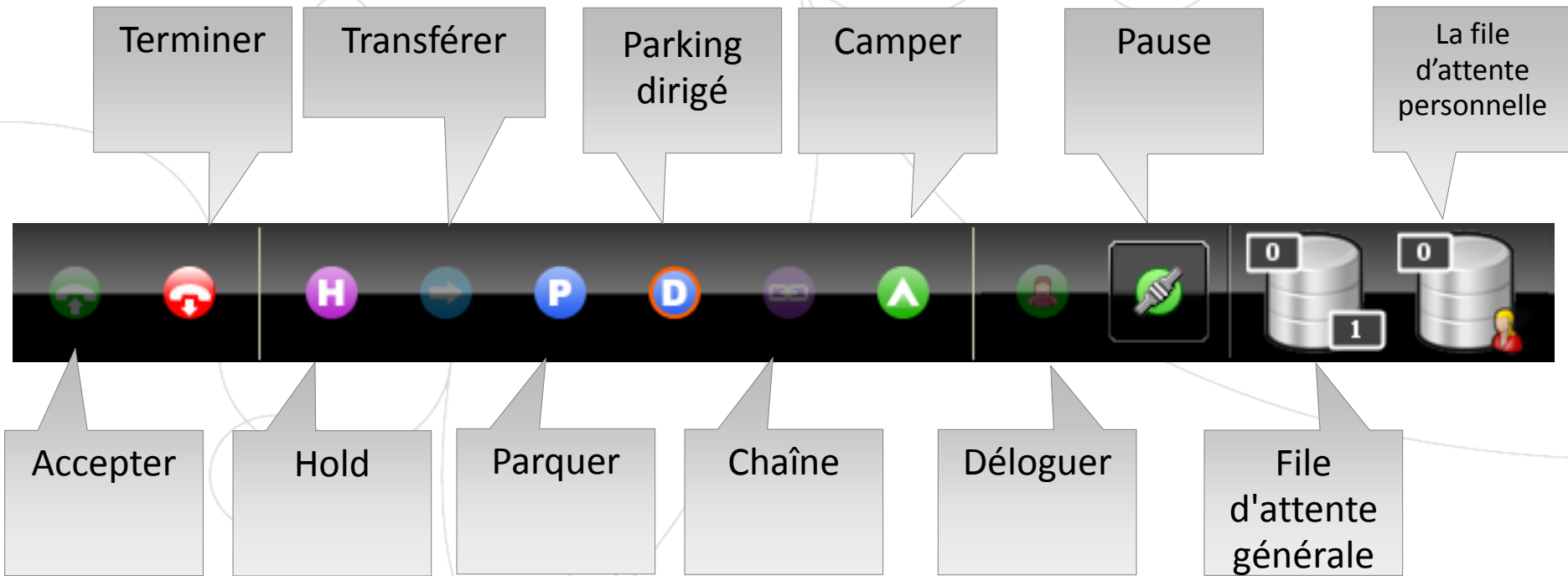
Mini barre d'outils



Zone de contrôle

Les différentes touches de contrôle sont contextuelles

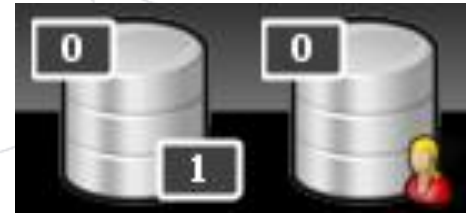
- Seules les touches colorées sont actives



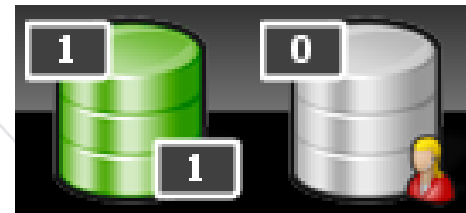
Zone de contrôle

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

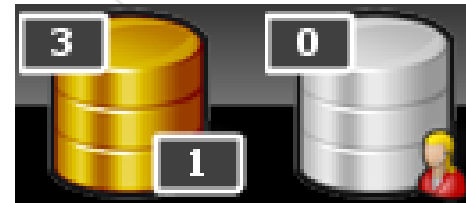
0 appels



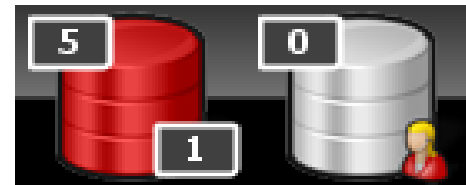
1 ou 2 appels



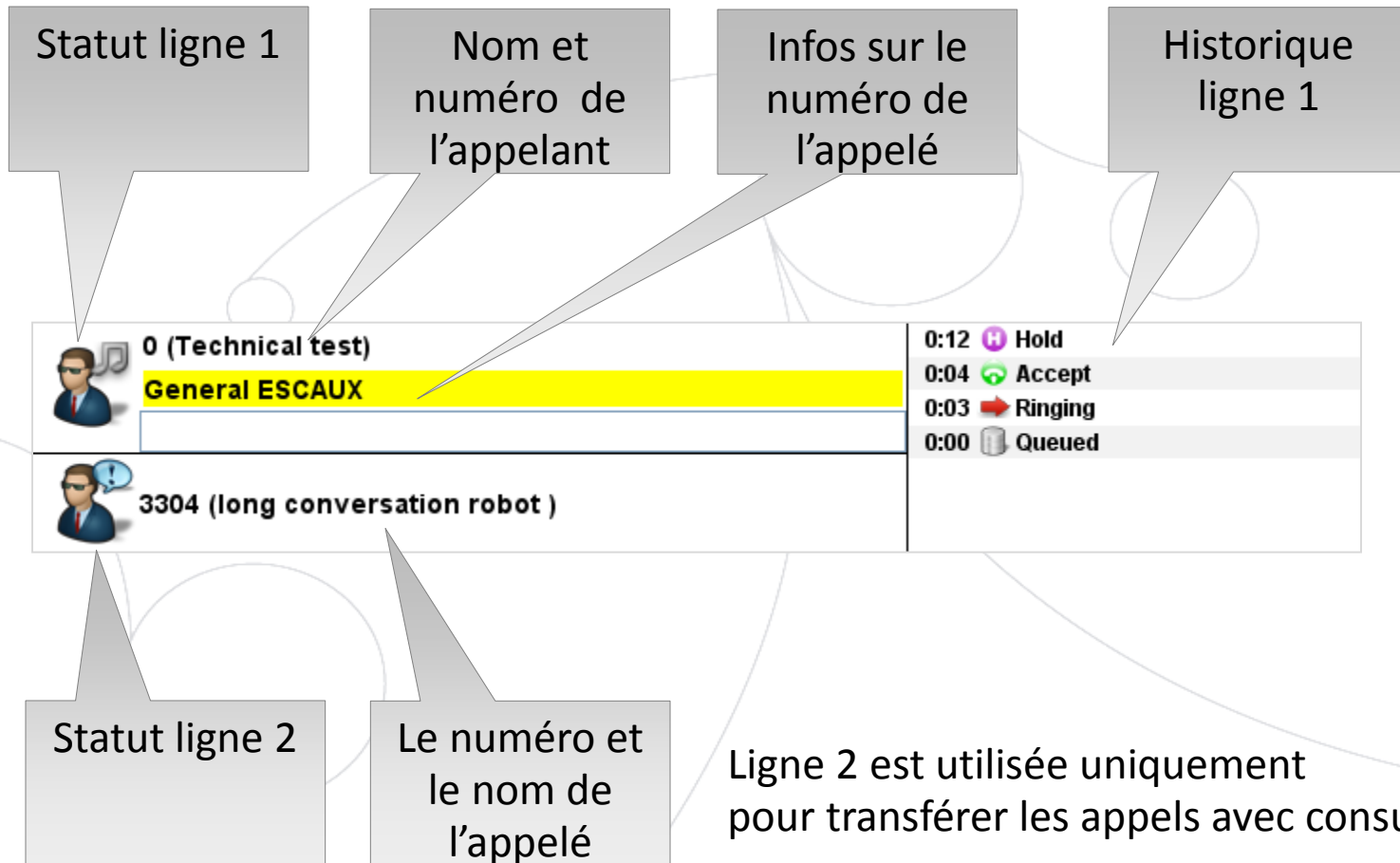
3 or 4 appels



5 appels ou plus



Zone de statut de ligne



Zone de supervision

Des appels supervisés

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...

Des appels dans
la file d'attente
personnelle

La zone de supervision

- Si défini, les appels des autres opérateurs sont aussi affichés
- Chercher dans les appels supervisés et les appels dans les files d'attente

The screenshot shows a call supervision interface. At the top, there's a header for a specific call: "6710 (Peter Faraday)" with a duration of "0:14" and a note "urgent". Below this is a table of call logs:

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

Below the table, there is a search section with a checkbox labeled "Show all supervised calls" and a search input field "Search supervised calls...".

Update note

Reprendre ou coupler un appel

Type de l'appel supervisé

Coché, les appels des autres opérateurs sont affichés

Champ de recherche

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

Faites glisser & déposer ou un clic droit sur les colonnes des en-têtes

Libre
Pas connecté
Occupé

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

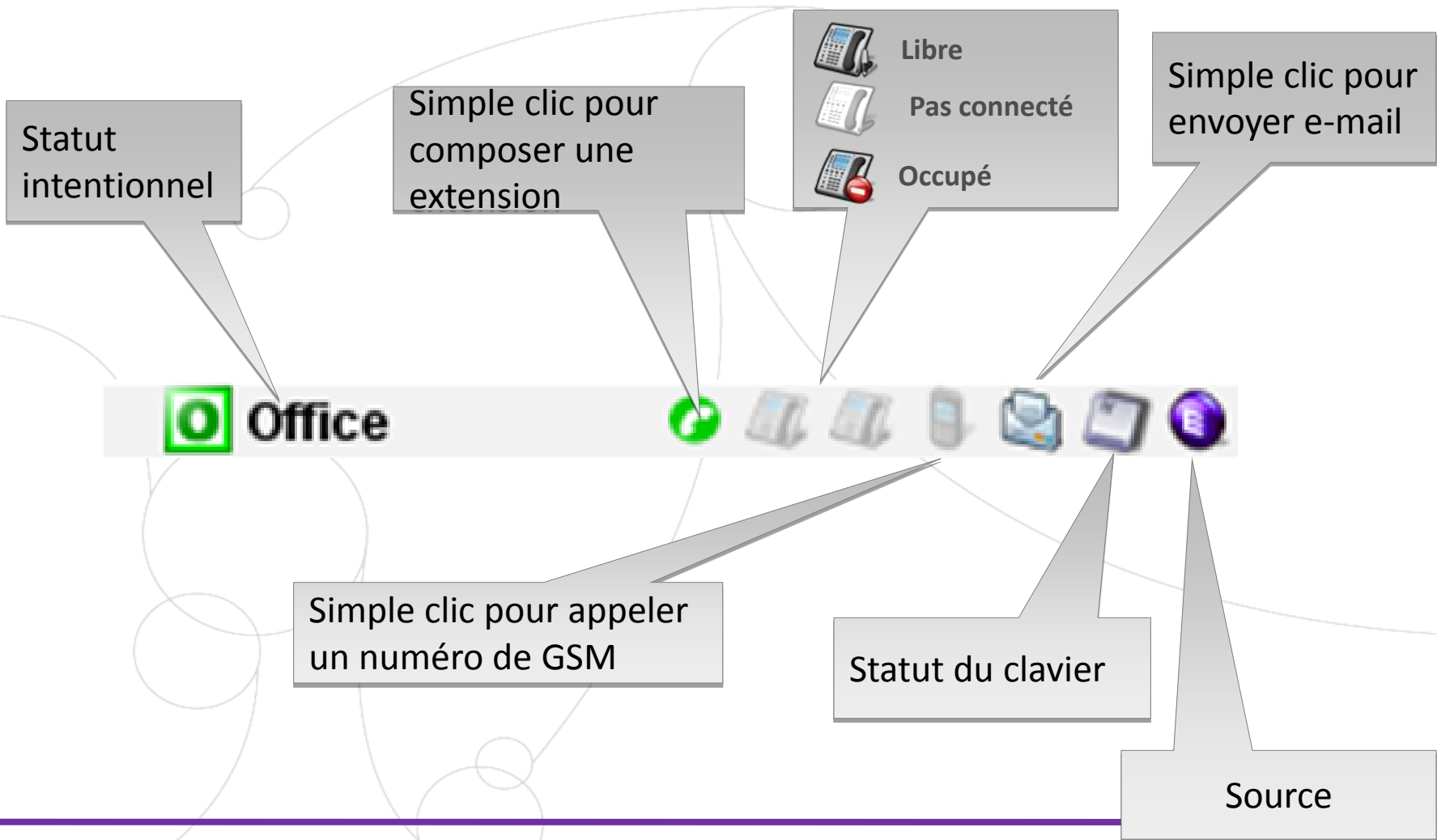
Chercher des contacts

 Plusieurs possibilités de recherche:

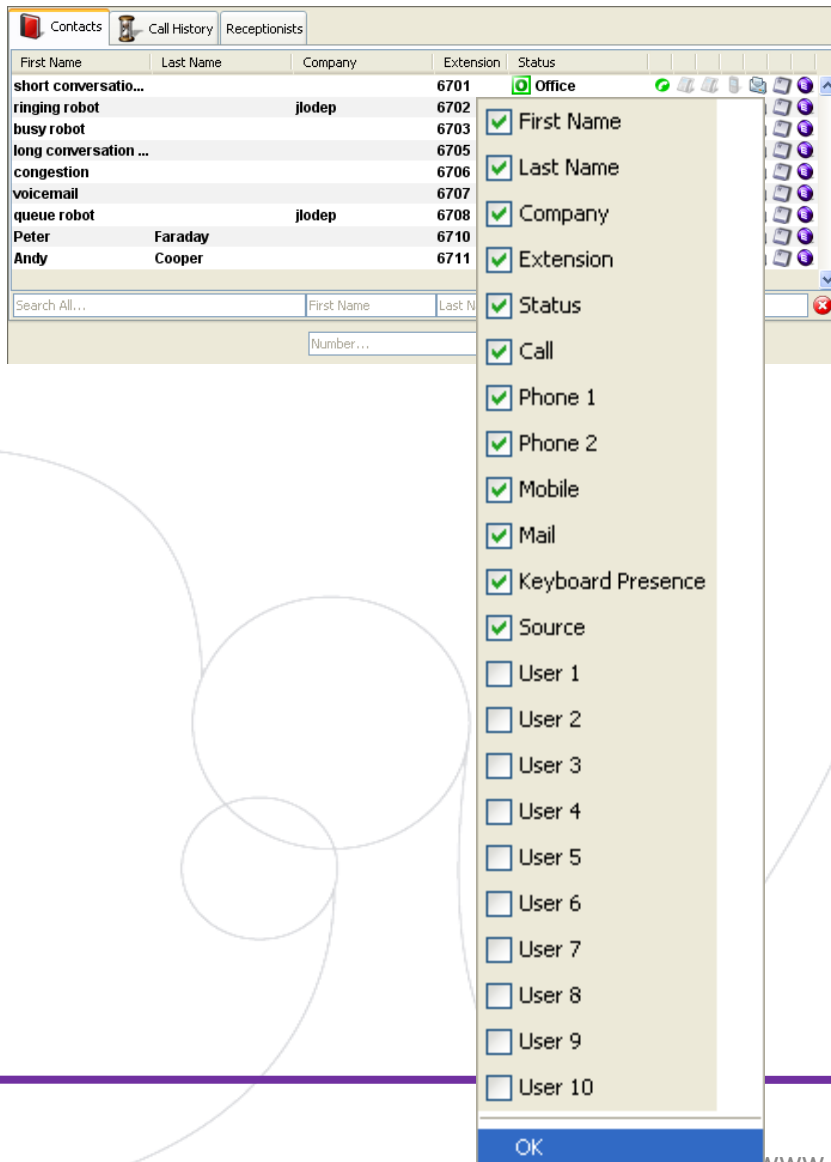
1. Chercher automatiquement en tapant à n'importe quel endroit
2. Affiner vos recherches en tapant dans champs spécifiques

 Plusieurs critères de recherche (nom, prénom, société, ...)

Les contacts



Contacts – personnaliser l’affichage des colonnes



The screenshot shows the 'Contacts' application window with a list of contacts. A context menu is open over the 'Office' column header, allowing for column customization. The menu items are:

- Office
- First Name
- Last Name
- Company
- Extension
- Status
- Call
- Phone 1
- Phone 2
- Mobile
- Mail
- Keyboard Presence
- Source
- User 1
- User 2
- User 3
- User 4
- User 5
- User 6
- User 7
- User 8
- User 9
- User 10

The contact list includes entries like 'short conversatio...', 'ringing robot', 'busy robot', 'long conversation ...', 'congestion', 'voicemail', 'queue robot', 'Peter Faraday', and 'Andy Cooper'.

Glissez & déposez l’en-tête de colonne pour réorganiser les colonnes

Cliquer droit sur l’en-tête 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 tous 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'. 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 blue play button, a document icon, and a red 'X' 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

Contenu

 Démarrer, se loguer, se déloguer

 Le fonctionnement

 **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
- Parquer un appel de façon dirigée
- Initier un appel en chaîne

 Fonctions avancées (X900)

 Personnaliser l'application

 Aide aux problèmes

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'éclaire
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 sur la touche du répertoire
- ❑ Composer le numéro dans le champ du numéro et appuyer sur "Enter"
- ❑ Sélectionner un speed dial (numéro abrégé)

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'



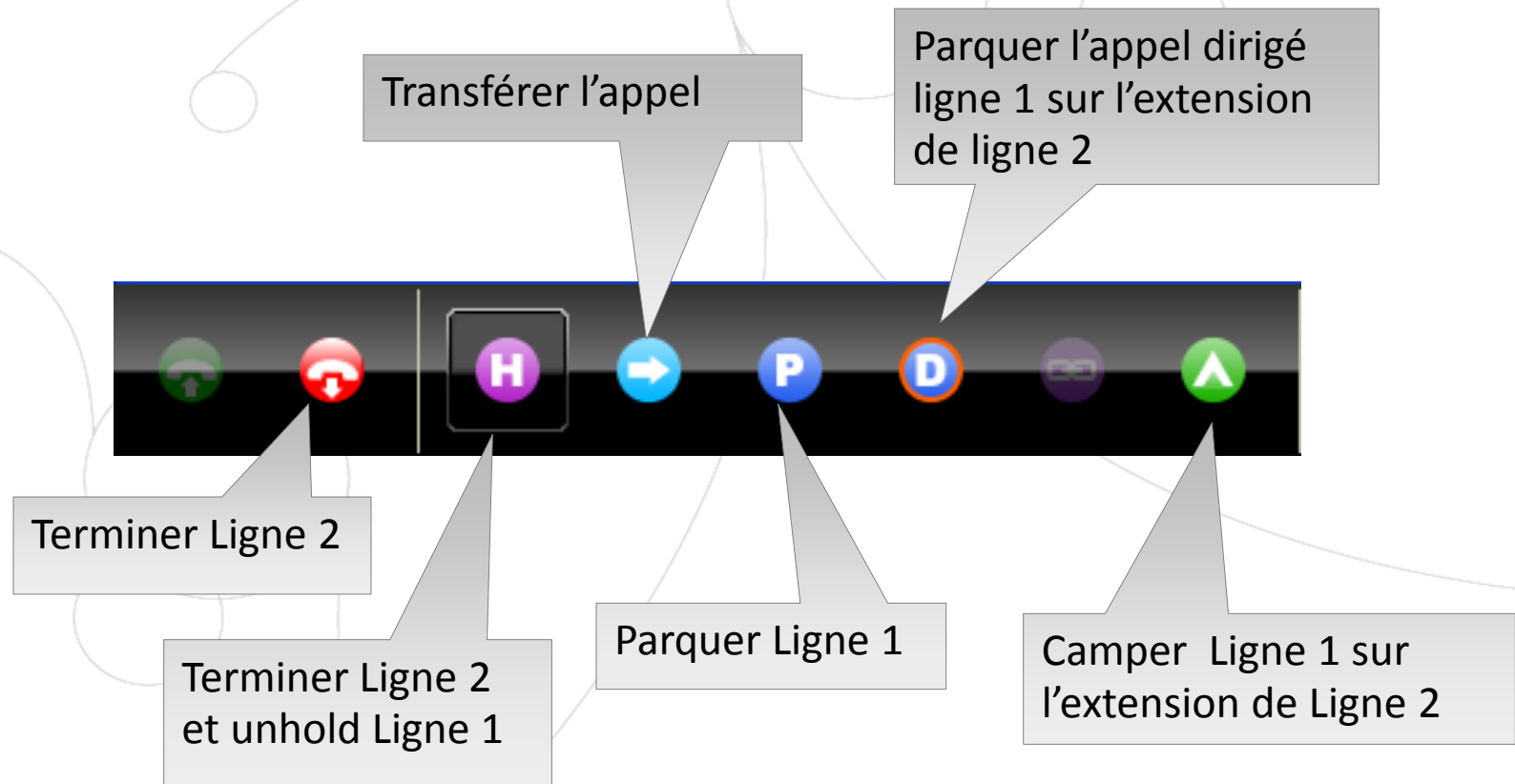
Transférer un appel avec consultation* (1)

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

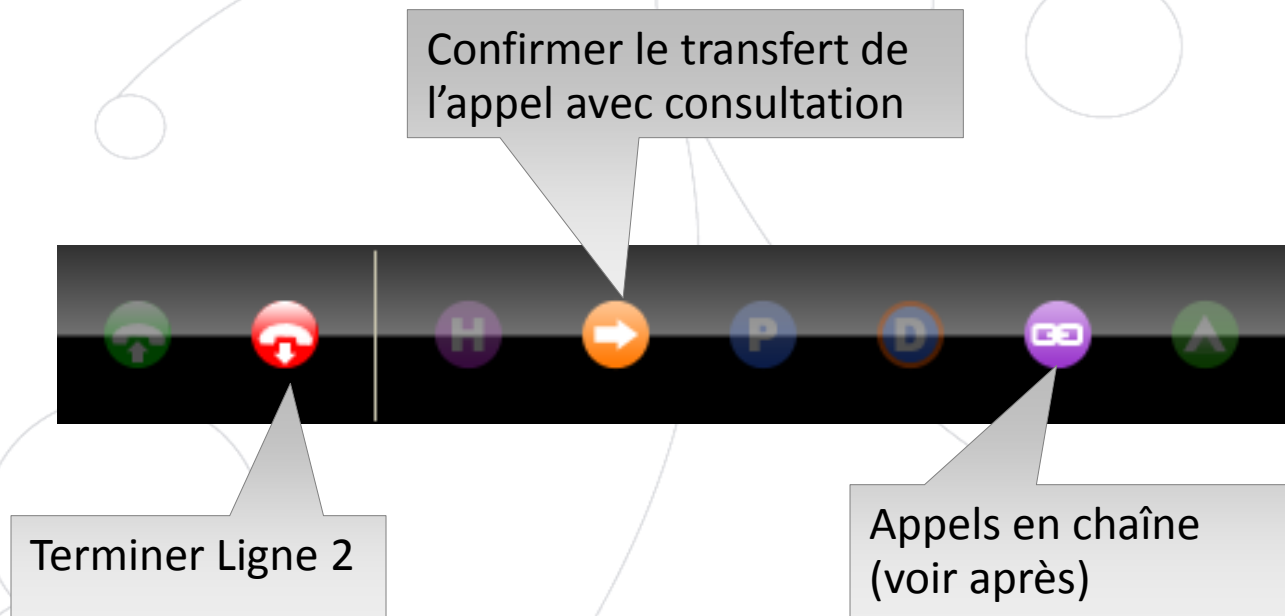
Transférer un appel avec consultation(2)

5. A 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 d'un appel avec consultation, l'appel disparaît de la net.Console

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

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)

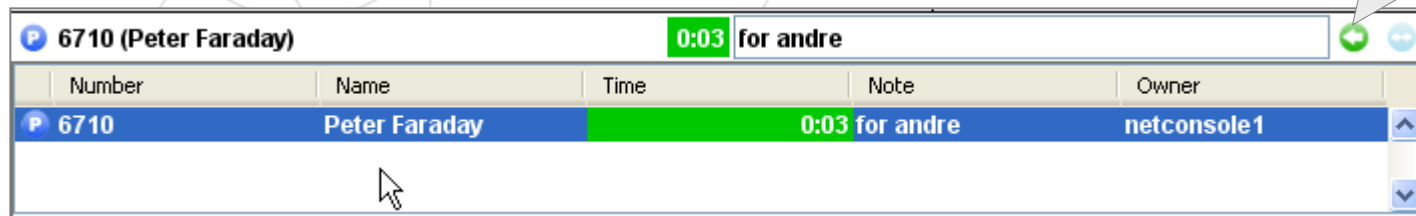
Transférer un appel sans consultation à un numéro occupé

- 🗨 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, quelconque 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




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


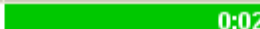
Time-out

Avertissement



- 60% du temps d'attente max : orange
- 80% du temps d'attente max : rouge
- 100% du temps d'attente max: auto-return

 Un appel dans la zone de supervision sera automatiquement retourné à l'opérateur après un time-out configurable dans sa file d'attente personnelle



< 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

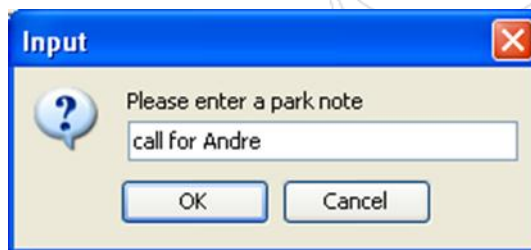
> 80%

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
Park

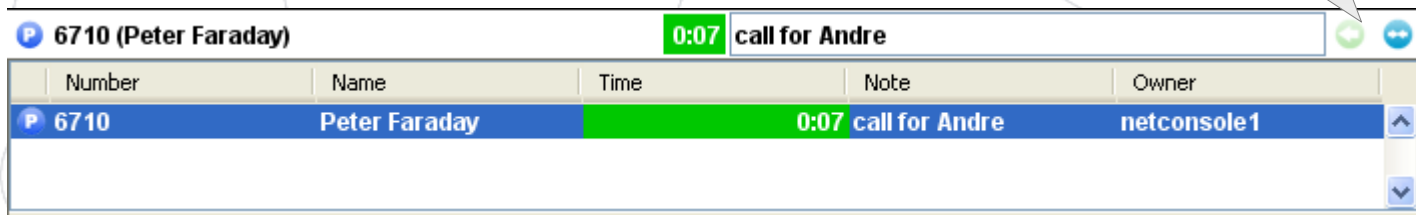
Number	Name	Time	Note	Owner
 6710	Peter Faraday	0:03	call for Andre	netconsole1

Coupler un appel

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

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

Touche coupler



The screenshot shows a call management interface. At the top, there is a header for an active call: "P 6710 (Peter Faraday)" with a duration of "0:07" and a note "call for Andre". Below this is a table listing parked calls. The first row is highlighted in blue and contains the following information:

Number	Name	Time	Note	Owner
P 6710	Peter Faraday	0:07	call for Andre	netconsole1

Contenu

- ☒ Démarrer, se loguer, se déloguer
- ☒ Le fonctionnement
- ☒ 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
 - Parquer un appel de façon dirigée
 - Initier un appel en chaîne
- ☒ **Fonctions avancées (X900)**
- ☒ Personnaliser l'application
- ☒ Aide aux problèmes


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



"Park"
icône

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

La récupération d'un appel parqué de façon dirigé

- ✉ Pour récupérer un appel parqué de façon dirigée, l'utilisateur compose simplement *55<ext> 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 à un appel campé

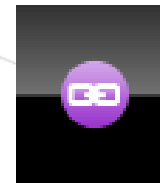
Dans le cas où le destinataire est occupé pendant le transfert d'un appel avec consultation, l'appel avec consultation peut être campé sur l'extension de l'appelé.

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 retourne à l'opérateur
- Des appels en chaîne donnent la possibilité à l'opérateur de mettre en contact l'appelé avec des gens variés 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 qu'avec le transfert d'un appel avec consultation**, excepté quand la personne appelée accepte l'appel, confirmer le transfert en appuyant sur la **touche "chaîne"** au lieu de sur la touche "transfert".



Touche chaîne

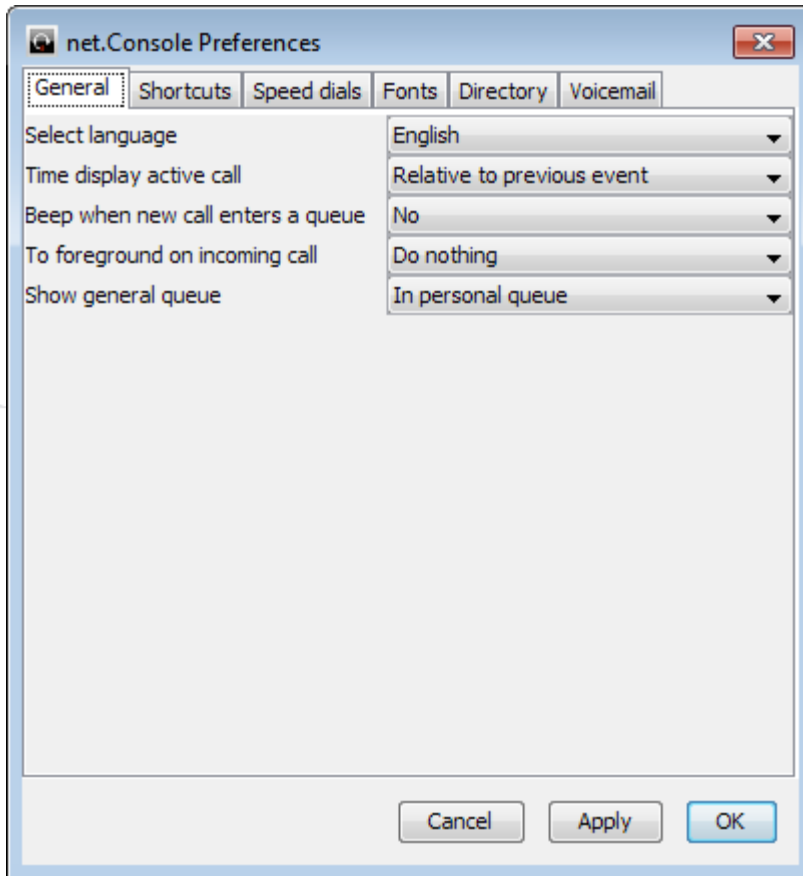
2. Après le chaînage de l'appel, l'appel apparaît dans la zone de supervision.
3. Quand l'appel est terminé, l'appelant est présenté de retour dans la file d'attente personnelle de l'opérateur.
4. Ceci donne la possibilité de transférer ou chaîner l'appel a un autre contact.

Contenu

- ☒ Démarrer, se loguer, se déloguer
- ☒ Le fonctionnement
- ☒ 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
 - Parquer un appel de façon dirigée
 - Initier un appel en chaîne
- ☒ Fonctions avancées (X900)
- ☒ **Personnaliser l'application**
- ☒ Aide aux problèmes

Personnaliser l'application

Préférences de fenêtre



- ☒ Général
- ☒ Raccourcis
- ☒ Numéros abrégés
- ☒ Polices
- ☒ Répertoire

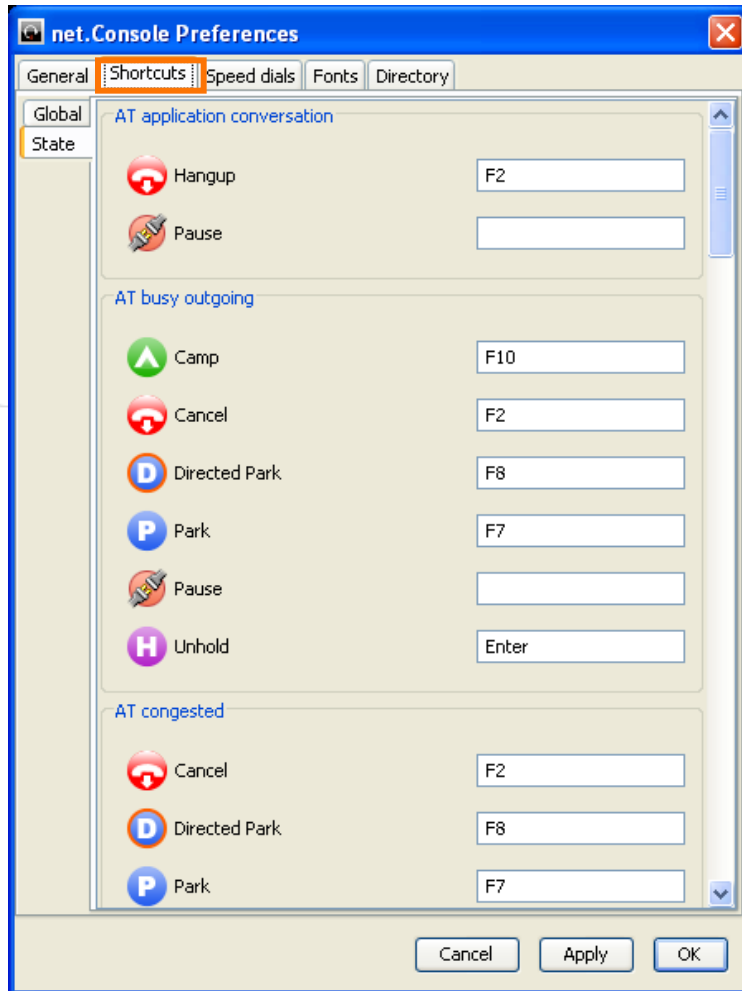
Préférences générales

The image shows a screenshot of the 'net.Console Preferences' dialog box, specifically the 'General' tab. The dialog has several sections and options:

- Select language:** A dropdown menu currently set to 'English'. A callout points to this section with the text: "Choisir la langue de l'interface".
- Time display active call:** A dropdown menu currently set to 'Relative to previous event'. A callout points to this section with the text: "Le format du temps dans l'historique de la ligne 1". A secondary callout points to the dropdown list with the text: "Relative to previous event", "Cumulative in call", "Absolute time of day".
- Beep when new call enters a queue:** A dropdown menu currently set to 'No'. A callout points to this section with the text: "Beep quand un appel entre la Queue".
- To foreground on incoming call:** A dropdown menu currently set to 'Do nothing'. A callout points to this section with the text: "Comportement lors d'un appel entrant". A secondary callout points to the dropdown list with the text: "Do nothing", "Bring window to front", "Notification in system tray + task bar".
- Show general queue:** A checkbox.

A large callout at the bottom left explains the 'Show general queue' option: "Montrer les appels de la queue générale dans la zone de supervision, dans la même liste des appels de la queue personnelle."

Les raccourcis du clavier



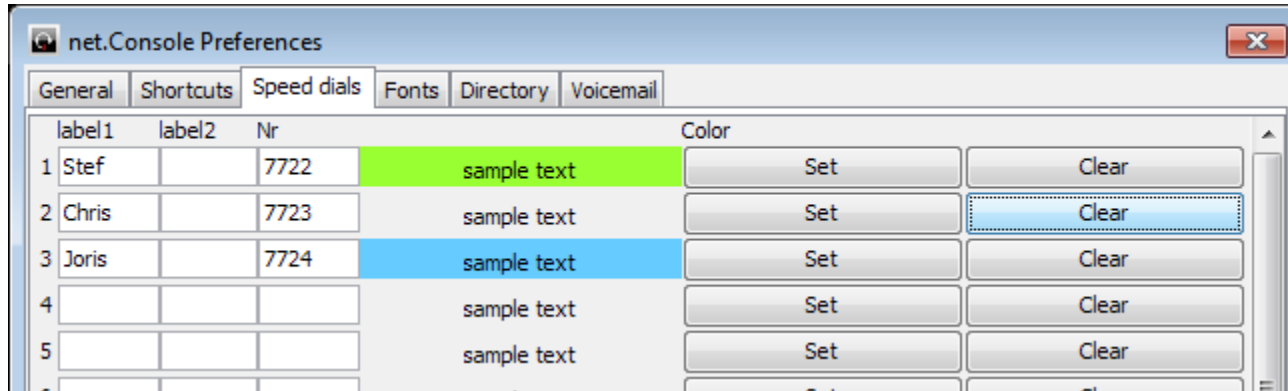
Raccourcis de statut

- La définition du raccourci du clavier est spécifique au contexte du statut.
- Il existe un set de raccourcis du clavier prédéfini.

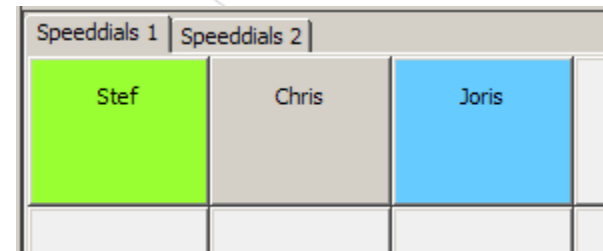
Raccourcis généraux

- Des raccourcis généraux dépendent du statut et passent outre des raccourcis spécifiques au statut.
- Vide par défaut

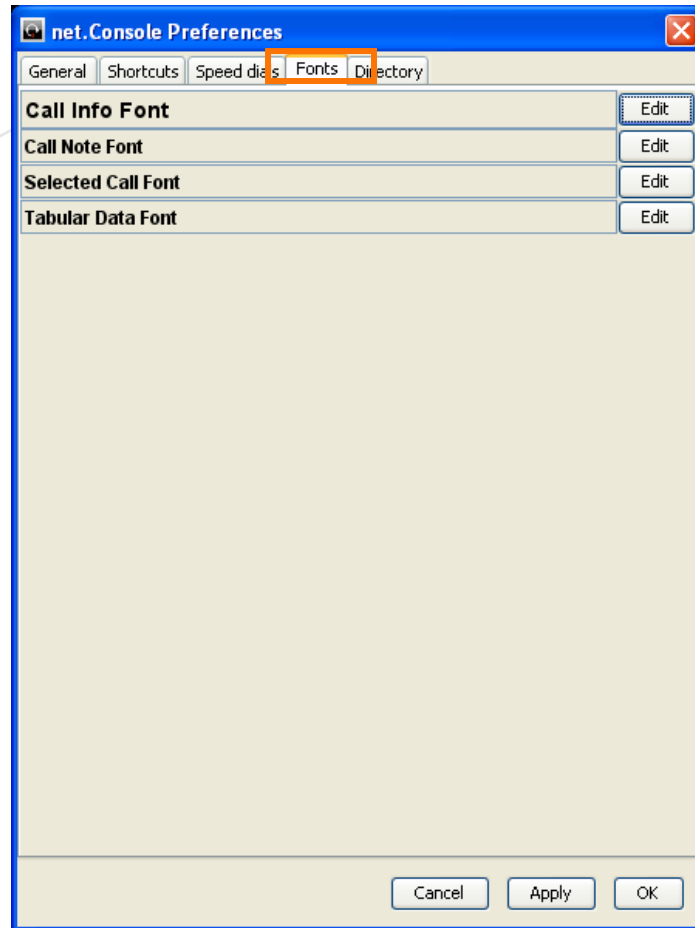
Les numéros abrégés



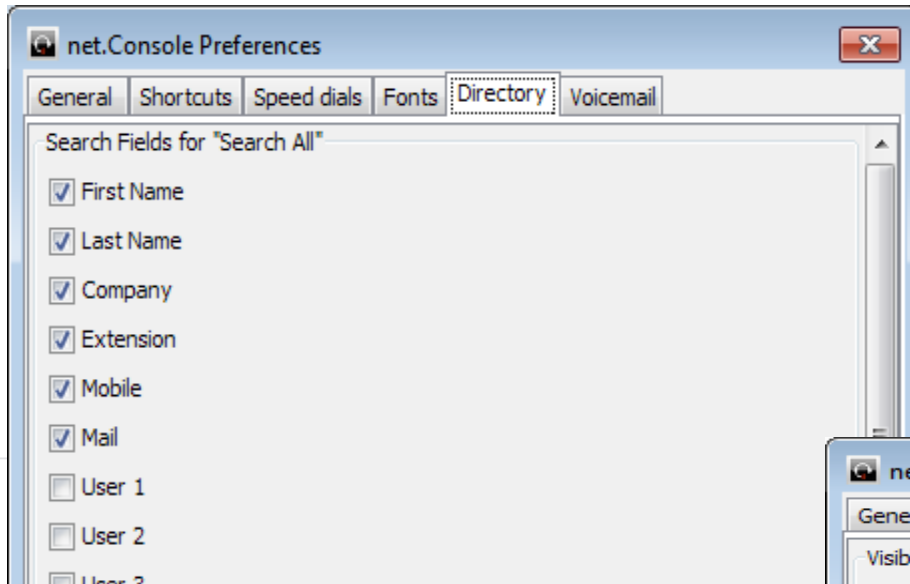
- Label 1: le prénom typique
- Label 2: le nom typique
- Nr: le numéro de téléphone



Définir les tailles de police

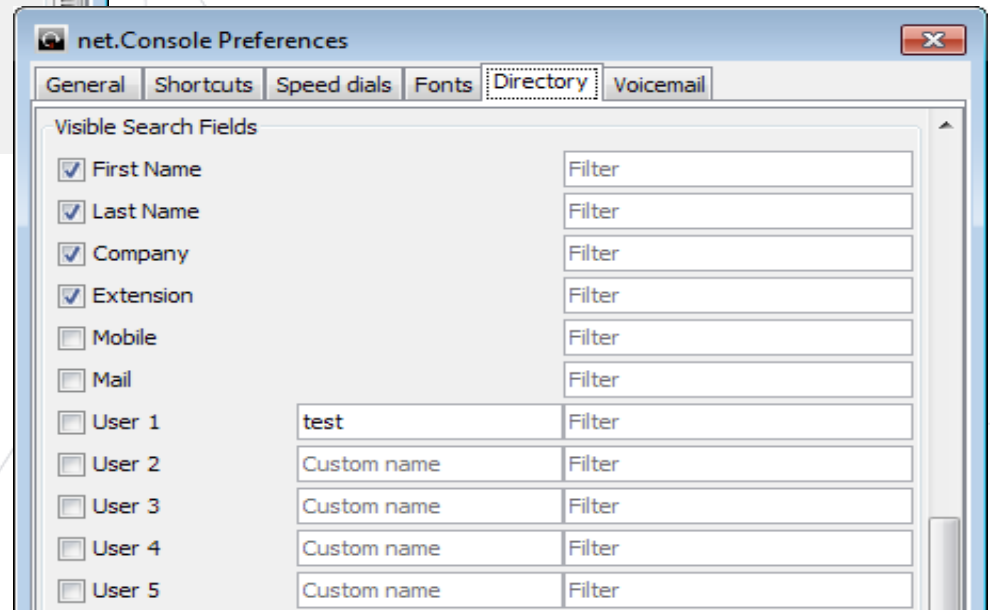


Les colonnes du répertoire

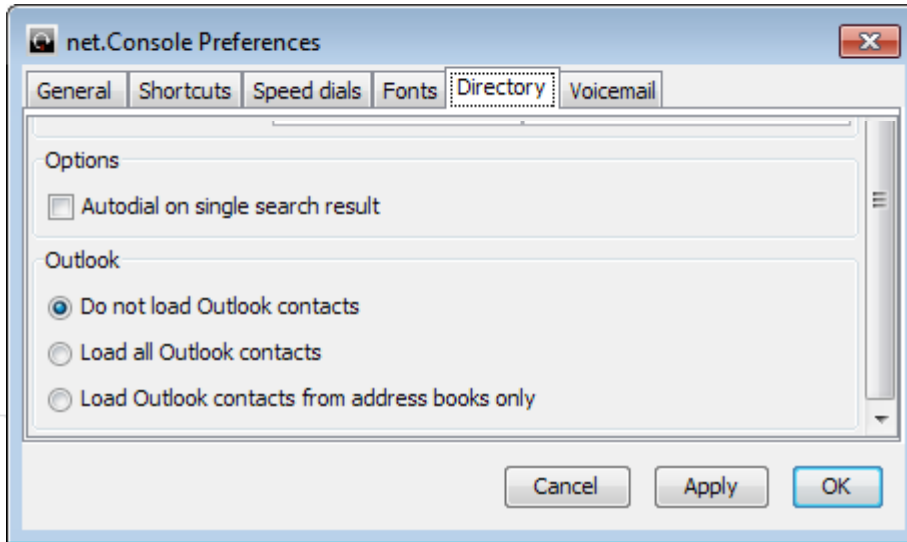


Montrer ou cacher les colonnes du répertoire

Rajouter l'étiquette du client au champ de l'utilisateur

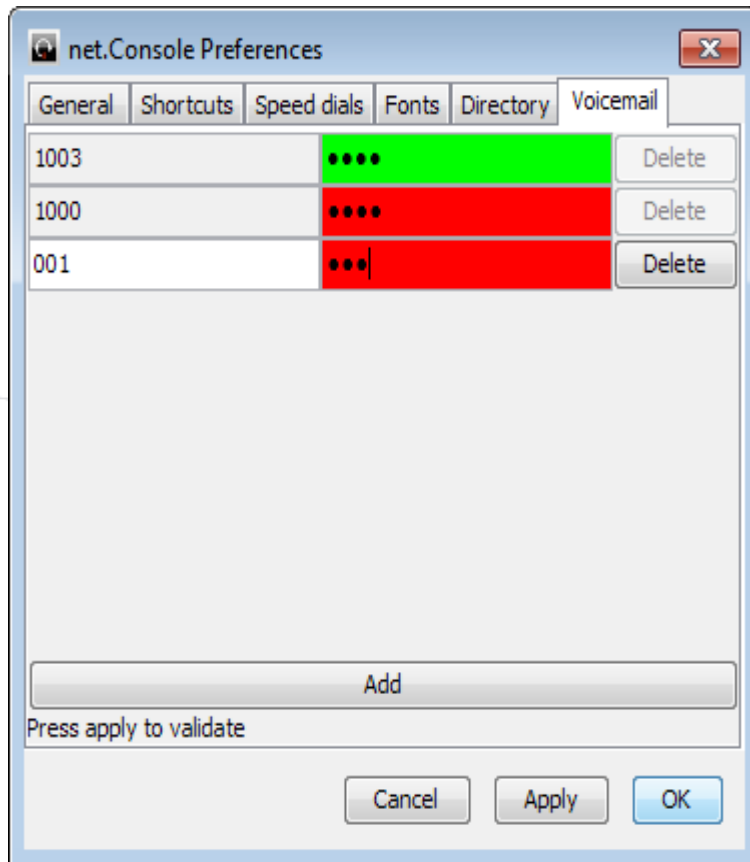


Les options du répertoire



- Composer le numéro automatiquement lorsque le résultat de la recherche correspond exactement
- Choisir quel contact Outlook doit être chargé dans le répertoire

Les options de la messagerie



- Choisir les extensions pour lesquels 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

Contenu

- ☒ Démarrer, se loguer, se déloguer
- ☒ Le fonctionnement
- ☒ 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
 - Parquer un appel de façon dirigée
 - Initier un appel en chaîne
- ☒ Fonctions avancées (X900)
- ☒ Personnaliser l'application
- ☒ **Aide aux problèmes**

Signaler un problème



Cliquer pour ouvrir le bug report window

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

- Le service de la console préposé d'ESCAUX peut être considéré 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 normale
Connecté au premier serveur

 net.Console WCE90001 PRIMARY

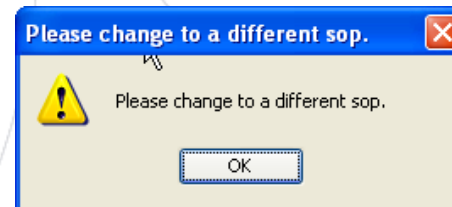
Mode de fonctionnement fail-over
Connecté au deuxième serveur

 net.Console WCE90001 SECONDARY

Opération redondante

Dans le cas ou il se présente un problème avec le premier serveur, les actions suivantes auront lieu:

1. Tous les appels des gateway seront envoyés au deuxième serveur
2. Chaque application de la 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



1. Dans la mini barre d'outils, une icône supplémentaire apparaît.



1. Cliquer sur cette icône de basculement s'effectue le véritable passage au deuxième serveur

Cliquer pour passer deuxième serveur