

## Guide rapide

### Console opérateur innovaphone V9

#### APERÇU

- Appels entrants dans la file d'attente

File d'attente : MainQueue 0				
	De	Pour	Info	Temps/durée

- Appels entrants pour l'opérateur

Appel entrant pour : MainOperator				
	De	Pour	Info	Temps/durée

- Appels sortants de l'opérateur

Appels sortants pour : MainOperator			
	Pour	Info	Temps/durée

- Champ de recherche

Recherche, Utilisateur PBX Full Text

MainLoca

- Appels parqués

Appels parqués pour : MainOperator				
	De	Pour	Info	Temps/durée

- Appels transférés

Appels transférés pour : MainOperator				
	De	Pour	Info	Temps/durée

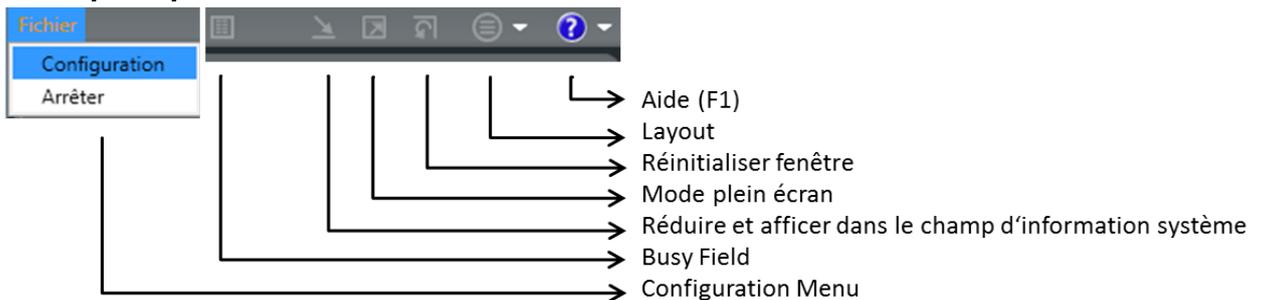
- **Journal d'appels**



- **Commandes**



- **Menu principal**



## TRAITEMENT DES APPELS

- **Prise d'appel**

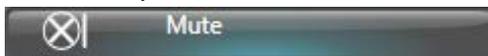
- Si l'opérateur fait partie d'une file d'attente, les appels entrants lui sont automatiquement envoyés. Il peut prendre l'appel par double clic sur l'appel en instance, ENTER ou avec la commande



- Si l'opérateur ne fait pas partie d'une file d'attente, il peut prendre l'appel par un glisser/déposer de la file d'attente vers les appels entrants. L'appel est alors automatiquement connecté.

- **Mode muet**

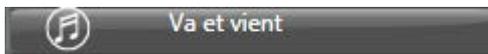
- Activation par la commande



- Pour consultation en interne/personnelle de collègues
- Le micro de l'opérateur passe en mode muet
- La personne qui appelle n'entend pas l'opérateur mais peut lui parler
- L'appel reste chez l'opérateur

- **Mise en attente**

- Activation avec CTRL-R ou la commande



- Pour consultation externe/longue durée (p.ex. via téléphone)
- La personne qui appelle entend une musique d'attente
- L'appel reste chez l'opérateur

- **Parquer / Déparquer**

- Activation avec CTRL-P / CTRL-U et les commandes



ou faire glisser l'appel sur le champ des appels parqués avec la souris

- Pour prendre d'autres appels ou consultation externe/longue durée (p.ex. via téléphone)
- La personne qui appelle entend une musique d'attente
- L'opérateur déplace l'appel en position de parcage
- Le déplacement de la souris sur le symbole Info affiche des détails de cet appel dans le journal d'appels (p.ex. pour effectuer d'autres actions)
- L'opérateur peut prendre les appels directement avec la souris ou les déposer sur une autre destination (dans le Journal ou Recherche)

- **TRANSFERT**

- Activation avec consultation : prise d'appel, recherche et sélection du destinataire de l'appel, consultation, transfert avec « + », ou déplacement de l'appel avec la souris
- Activation sans consultation (blind transfer) : Prise d'appel, recherche du destinataire, transfert avec « + », ou déplacement de l'appel avec la souris  
L'appel est affiché dans la liste des transferts jusqu'à ce qu'il soit accepté par le destinataire. L'appel retourne à l'opérateur après une durée déterminée si le destinataire ne décroche pas.
- Commande alternative :  

- L'opérateur peut effectuer des appels sortants même lorsqu'un appel entrant est en instance.

- **TERMINER**

- les appels entrants avec « CTRL-A » ou la commande  

- les appels sortants avec « - » ou la commande

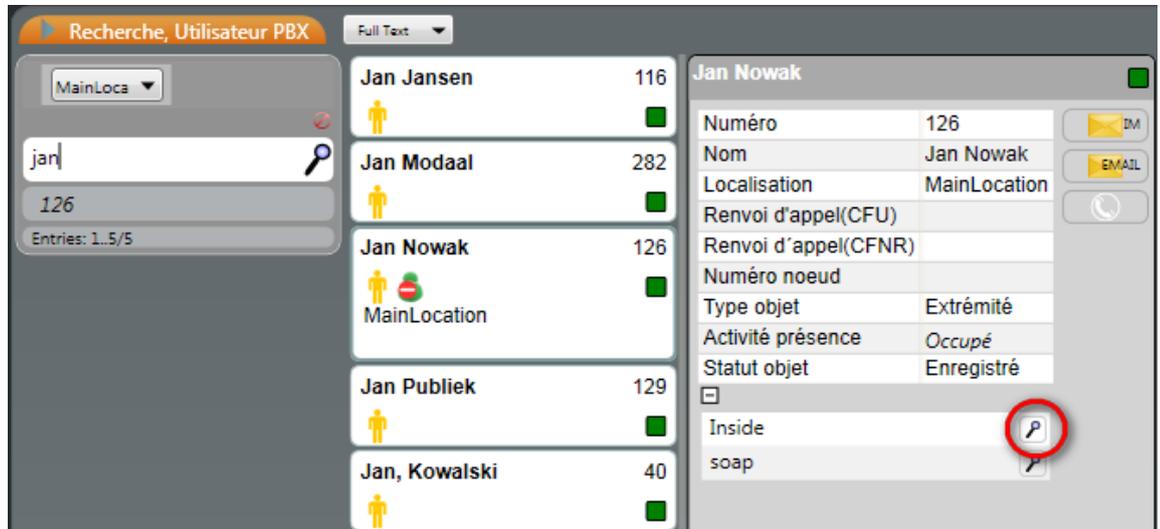


## RECHERCHE

- **En général :**

- Deux modes de recherche :  
Dans le système téléphonique (IPBX)  
  
ou dans l'annuaire (LDAP).  
  
Sélectionner en confirmant
- Pour effacer la recherche, appuyer sur ESC à plusieurs reprises
- Pour obtenir des informations détaillées sur l'utilisateur, faire un clic droit sur le champ utilisateur
- Possibilité d'effectuer des renvois d'appel, de déterminer la présence (si autorisé) et d'envoyer des messages et e-mails (si configuré).

- Informations sur les membres d'un groupe et recherche d'autres membres du groupe avec la loupe

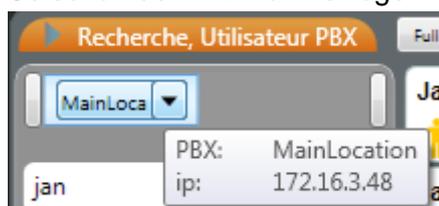


- **Recherche IPBX**

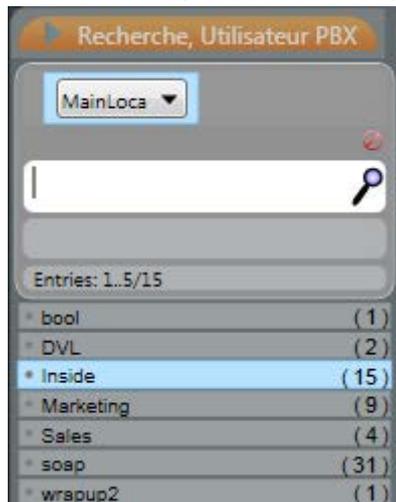
- Sélection du critère de recherche : Texte intégral (Full Text) (par défaut) ou Nom, Long Name :



- Sélection de l'IPBX à interroger



- Sélection du groupe à interroger



- Remarque : pour la recherche Texte intégral, tous les utilisateurs recherchés doivent se trouver dans le même groupe que l'auteur de la recherche.

- **Recherche dans le tableau de voyants d'occupation**

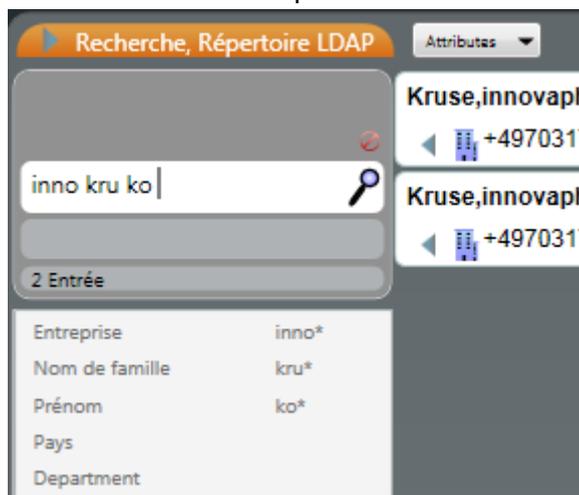
- Sélection de l'utilisateur, déplacer l'appel entrant sur l'entrée désirée (ou le contraire)
- Possibilité d'alternier par clic de souris entre les différents tableaux de voyants d'occupation subordonnés

- **Recherche dans l'annuaire**

- Sélection du critère de recherche : Texte intégral (par défaut) ou attributs :



- Recherche d'attributs partiels:



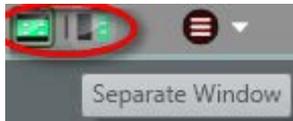
- « \* » permet d'ignorer certains critères de recherche spécifiques (en fonction de la configuration de l'attribut LDAP)
- Texte intégral interroge tous les champs disponibles



## CONFIGURATION DU TABLEAU DE VOYANTS D'OCCUPATION

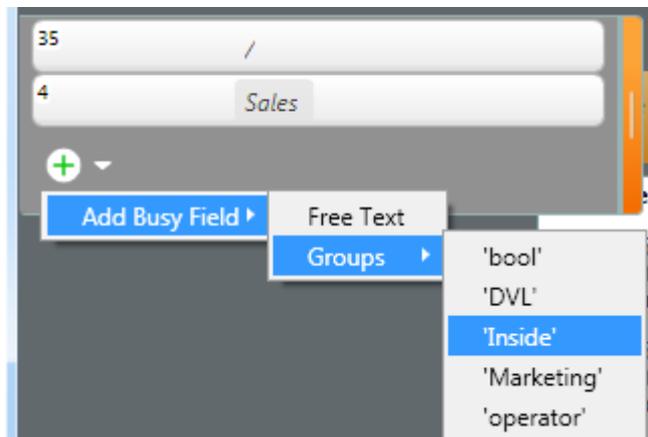
- **Aperçu**

Dans la fenêtre principale ou la fenêtre séparée (menu extensible supérieur)



- **Installation de champs de voyants d'occupation subordonnés**

Via le menu extensible latéral gauche. Des noms de groupe existant peuvent leur être attribués, ou des noms au choix.

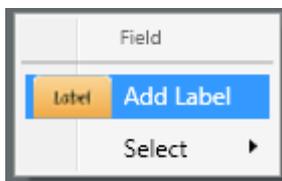


- **Effacement des champs de voyants d'occupation subordonnés**

Cliquer sur « - » dans le menu extensible latéral gauche. Autorisé seulement si le voyant d'occupation subordonné ne contient pas d'entrées.

- **Création d'étiquettes**

Par clic droit sur un endroit libre. Dénomination à volonté. Les entrées peuvent être placées et classées en-dessous ou au-dessus.



- **Effacement d'étiquettes**

Par clic droit sur Etiquette, sélectionner « Effacer »



et clic sur le symbole « Effacer » dans le menu extensible supérieur



- **Paramètres d'affichage du symbole utilisateur**

Clic gauche sur le symbole « Lignes » et sélection d'une taille prédéfinie.

