Guide rapide

Console opérateur innovaphone V9

Icône de référence

Icône	Sens
	**Console opérateur est connecté avec la PBX**
	**Service de nuit inactif**
	**Service de nuit actif**
	**Appel qui sonne**
	**Appel répondu**
	**Appel en attente**
	**Appel parqué**
	**Appel renvoyé**
	**Appel externe**
	**Appel retombant après transfert infructueux**
	**Appel parqué en attende de transfert**
	**Appel parqué en transfert actif**
	**Appel parqué transféré avec succès**
	**Présence absent**
	**Présence occupé**
	**Présence parlant**
	**Présence endormi**
	**Présence inconnu**
	**Journal - tous les appels**
	**Journal - tous les appels entrants**
	**Journal - tous les appels acceptés**
	**Journal - tous les appels sortants**
	**Journal - tous les appels annulés**

Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d’erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

APERÇU

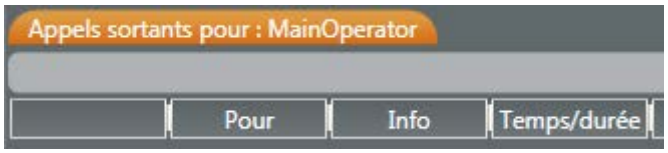
- **Appels entrants dans la file d'attente**



- **Appels entrants pour l'opérateur**



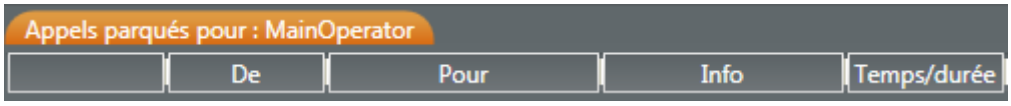
- **Appels sortants de l'opérateur**



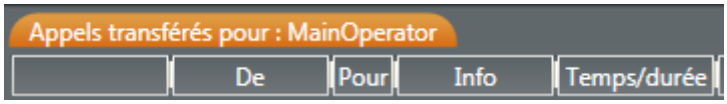
- **Champ de recherche**



- **Appels parqués**

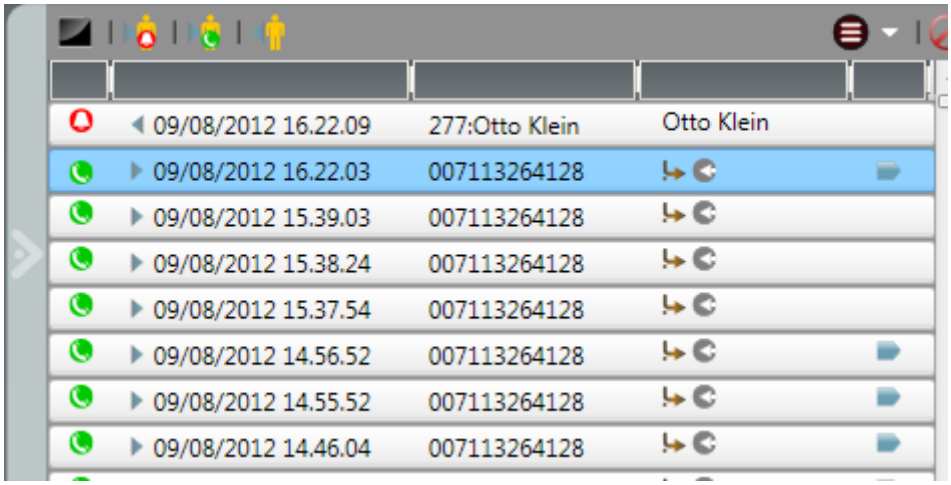


- **Appels transférés**



Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

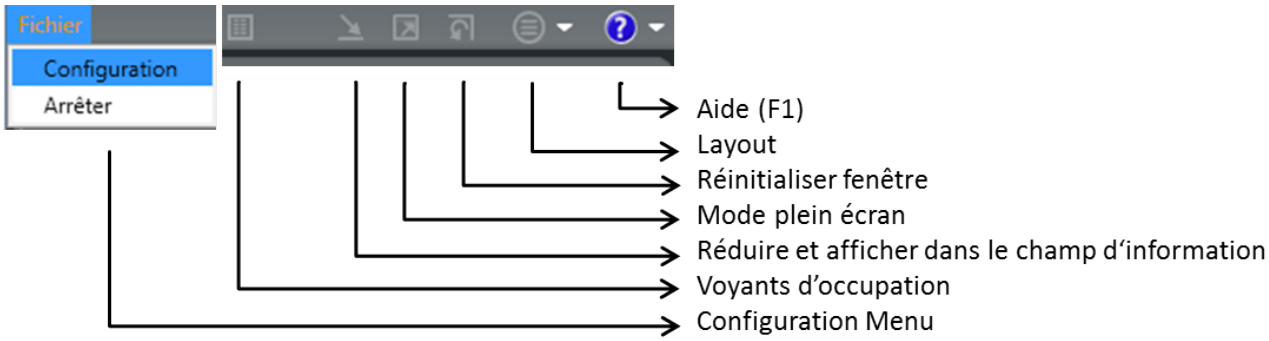
- **Journal d'appels**



- **Commandes**



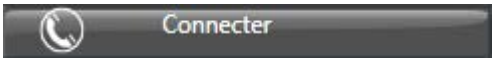
- **Menu principal**



Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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)

Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

- **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

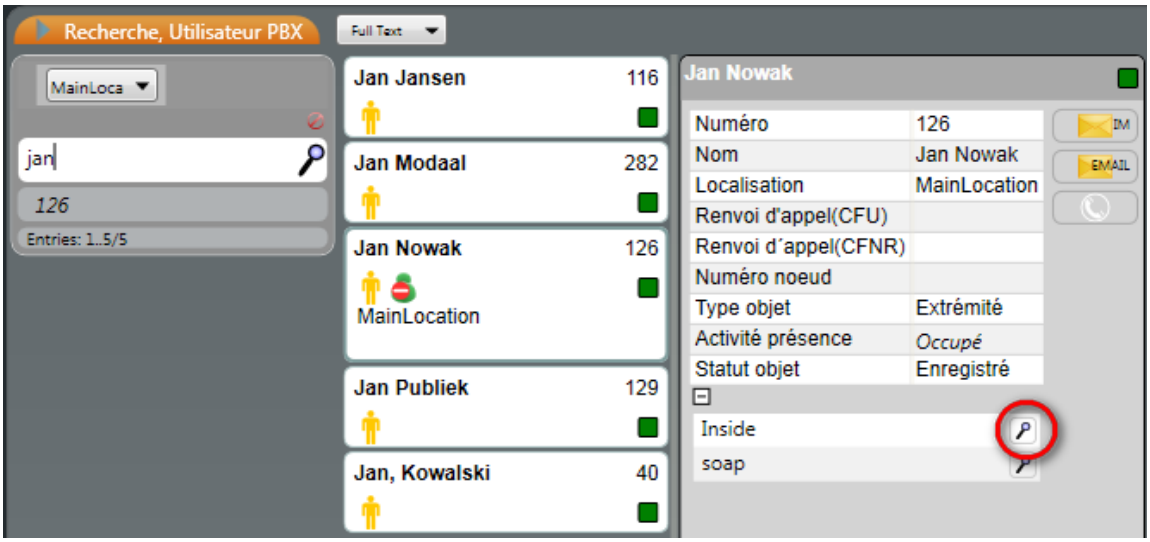
Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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

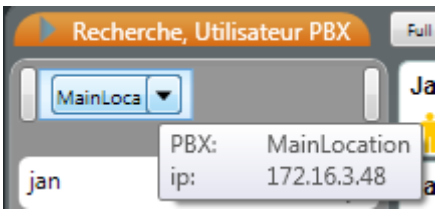


- **Recherche IPBX**
  - Sélection du critère de recherche : Texte intégral (Full Text) (par défaut) ou Nom, Long Name :

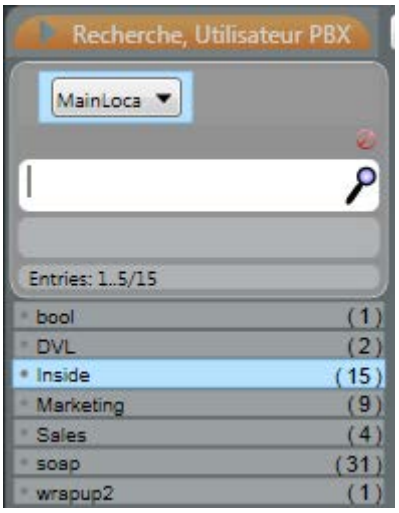


Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

- 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'alterner 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 :



Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

- 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

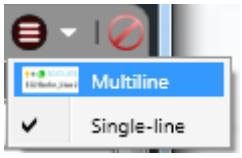
Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d’erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

JOURNAL

- **Sélection de l’affichage des appels**
  Tous les appels, appels annulés, appels acceptés, appels sortants

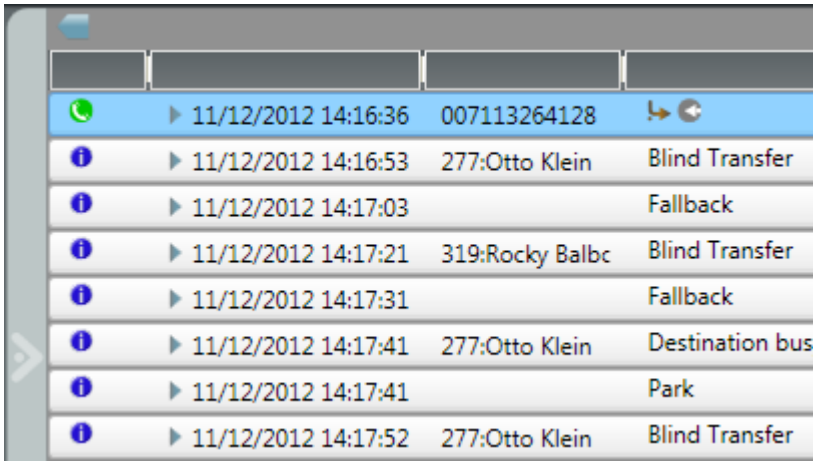


- **Sélection du mode d’affichage**
  une ou plusieurs lignes



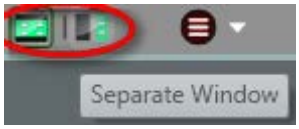
- **Détail des appels**
  cliquer sur le symbole dans la 5ème colonne

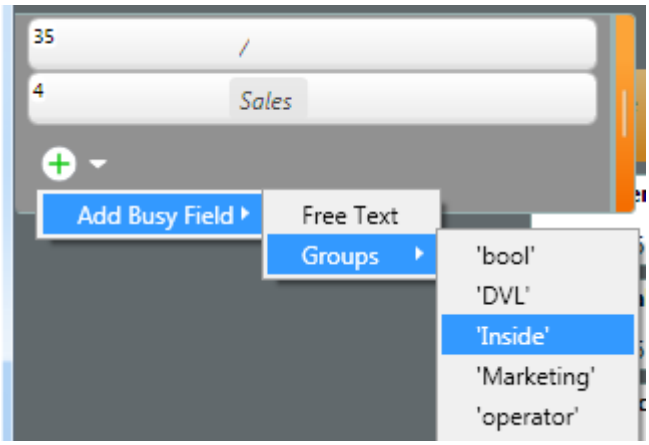




Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d’erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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.
  

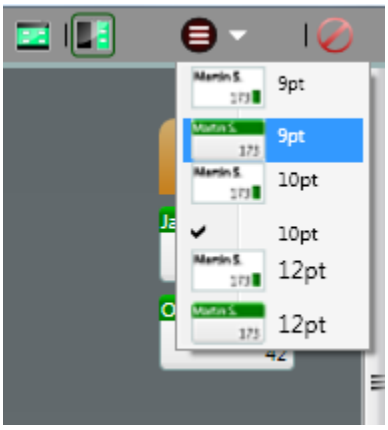
- **Effacement d'étiquettes**
  Par clic droit sur Etiquette, sélectionner « Effacer »
  

Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

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.



Copyright © 2012 innovaphone AG
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.