



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4 R2, Concierge Plus

Mode d'emploi

0 /2021

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Sommaire

1	À propos de ce manuel.....	6
1.1	Terminologie et conventions typographiques	6
1.1.1	Conventions typographiques.....	6
1.1.2	Terminologie.....	6
1.2	Liste des abréviations.....	7
2	Introduction.....	8
2.1	Généralités	8
2.1.1	Autres documentations associées à Concierge	8
2.2	Fonctionnalités de Concierge Plus et de Concierge Professional	9
2.3	Fenêtre principale	10
2.4	Démarrer et fermer Concierge	11
2.4.1	Démarrer Concierge	11
2.4.2	Modifier le mot de passe	12
2.4.3	Fermer	13
3	Appels entrants	14
3.1	Prendre un appel de poste opérateur	14
3.2	Prendre un appel personnel.....	15
3.3	File d'attente d'appelants	15
3.3.1	File d'attente - appels de poste opérateur.....	18
3.3.1.1	Groupement et tri	18
3.3.1.2	Groupement des appels de différentes files d'attente	19
3.3.1.3	Autres indicateurs d'appels en attente	21
3.3.1.4	Recevoir des appels de la file d'attente des appelants	21
3.3.1.5	Réserver des appels placés en file d'attente	21
3.3.2	File d'attente d'appels personnels	22
3.3.2.1	Recevoir des appels de la file d'attente personnelle	22
3.3.2.2	Disponibilité automatique pour le dernier agent.....	23
4	Traitement d'appel.....	24
4.1	Informations concernant un appel entrant	24
4.1.1	Type d'appel, destination d'appel	24
4.1.2	Panneau de l'appelant.....	24
4.1.2.1	Informations d'affichage (OSV seulement)	25
4.1.3	Minuterie d'appel	25
4.1.4	Commentaire	26
4.2	Destinations	26
4.2.1	Appels sortants.....	29
4.2.1.1	DTMF.....	31
4.2.2	Appels acheminés	32
4.2.2.1	Commutation rapide	33

Sommaire

4.2.2.2	Nouveau processus de transfert	33
4.2.2.3	Transférer une ligne externe	36
4.2.2.4	Transfert avec contournement de CFW et DND	36
4.2.2.5	Consultation.....	37
4.2.2.6	Traiter un renvoi direct	38
4.3	File d'attente de traitement.....	39
4.3.1	Récupérer des appels de la file d'attente de traitement.....	41
4.3.2	Modifier un appel en file d'attente de traitement	41
5	État de la console Concierge	44
6	Fonctions des touches (ENTRÉE, ESPACE, Échap)	45
6.1	Fonctions de la touche ENTRÉE.....	45
6.2	Fonctions de la touche ESPACE	46
6.3	Fonctions de la touche ÉCHAP.....	46
7	Annuaire téléphonique électronique.....	48
7.1	Fonctions de l'annuaire téléphonique électronique	48
7.1.1	Réduire à une icône/Agrandir au maximum la liste « Joignabilités ».....	49
7.2	Règles de recherche de l'annuaire téléphonique électronique	49
7.2.1	Caractères génériques	49
7.2.2	Recherche rapide	49
7.2.3	Lancer une recherche manuellement.....	50
7.2.4	Recherche de texte libre	50
7.2.5	Recherche par Multodialplan.....	51
7.3	Résultat de la recherche.....	52
7.3.1	Affichage tabulaire.....	52
7.3.1.1	Trier les résultats de la recherche	53
7.3.2	Détails de contact.....	53
7.3.2.1	Commentaire dans les détails du contact	54
7.3.2.2	Contacts	54
7.3.2.3	Infos supplémentaires	54
7.3.2.4	Mots-clés	55
7.3.3	Joignabilités.....	55
8	Extras.....	57
8.1	Historique des appels	57
8.1.1	Déroulement de l'appel – Historique des appels.....	58
8.1.2	Utilisation des numéros de téléphone dans l'historique des appels	58
8.1.3	Export de l'historique des appels	59
8.2	Tableau d'affichage	59
8.3	Bloc-notes	60

8.3.1	Nouvelle présentation.....	61
8.4	Files d'attente	62
8.5	Réinitialiser l'interface utilisateur	62
8.6	Classe de services OS4K	62
8.7	Affichage	63
8.8	Sélection directe et numérotation rapide	65
8.8.1	Touches de sélection directe en tant que fenêtre séparée	67
8.8.2	Fonctions des boutons	68
8.8.3	Touches de raccourci des touches de sélection directe et des touches de numérotation rapide dans la fenêtre principale	68
9	Commande de téléphonie.....	70
9.1	Commander les fonctions de téléphonie de la zone « Destination »	70
9.2	Fonctions d'appel.....	70
9.2.1	Pour les intégrations d'OS4000 uniquement.....	72
9.3	État d'acheminement	72
9.4	Intercepter (Identification d'appel malveillant).....	74
10	Barre d'état.....	75
10.1.1	État du serveur Connectivity	75
10.1.1.1	Erreur.....	76
10.1.1.2	Boîte de dialogue À propos de	76
10.1.1.3	Remarque	77
10.1.1.4	Informations depuis le bloc-notes	77
11	Son.....	78
12	Raccourcis-clavier d'OpenScape Concierge.....	80
13	Données utilisateur et réglages de base	85

1 À propos de ce manuel

Ce manuel fournit un aperçu sur l'utilisation du logiciel OpenScape Concierge. Il décrit toutes les fonctions ainsi que les réglages nécessaires du logiciel, tout en contenant des informations sur la configuration possible.

Le manuel s'adresse aux utilisateurs et aux techniciens (p. ex. les personnes responsables de l'intégration, de l'installation et de la gestion du logiciel).

1.1 Terminologie et conventions typographiques

Cette section du manuel décrit le termes et les conventions typographiques utilisés dans le présent manuel.

1.1.1 Conventions typographiques

Tableau : conventions typographiques

Convention	Signification
Gras	Boutons affichés à l'écran et icônes, cases à cocher, boutons d'option, options de menu
<i>Italique gras</i>	Noms de base de données, variables, champs, noms de fichier
MAJUSCULES	Touches (MAJ, CTRL, ALT)
<i>Italique</i>	Commandes, exemples, noms de répertoire
Courier	Textes affichés et messages d'erreur, paramètres et texte source

1.1.2 Terminologie

Les termes ci-dessous décrivent des actions à accomplir au clavier ou à l'aide de la souris, ainsi que des états des boutons de commande à l'écran.

Tableau : terminologie

Terme	Signification
Presser	Presser une touche du clavier.
Saisir	Taper des caractères alphabétiques, numériques, des noms de bases de données, des variables.
Touche ENTRÉE	Presser la touche de confirmation (ENTRÉE ou Retour chariot).
Double-clic	Faire un double-clic rapide sur le bouton gauche de la souris.
Clic droit/bouton droit de la souris	Presser une fois le bouton droit de la souris.
Sélectionner ou mettre en surbrillance	Faire un clic gauche sur quelque chose.
Glisser	Sélectionner un objet, puis presser le bouton gauche de la souris et en le maintenant enfoncé, déplacer l'objet vers un autre endroit.
Déposer/lâcher	Relâcher le bouton gauche de la souris afin de lâcher l'objet venant de glisser. Cette opération a toujours lieu après une action de « glisser ».

Terme	Signification
Actif/activé	Le texte des commandes actives apparaît en noir à l'écran, ce qui signifie que celles-ci sont à la disposition de l'utilisateur. Les icônes actives sont affichées dans leurs couleurs normales lorsqu'elles sont disponibles.
Désactivé	Les boutons de commande et les icônes désactivés sont grisés, ce qui signifie qu'ils ne sont pas à la disposition de l'utilisateur.
Bouton / icône	Bouton permettant d'exécuter des fonctions.

1.2 Liste des abréviations

Tableau : liste des abréviations

Abréviation	Description	Signification
ACD	Répartition automatique des appels	Répartition automatique des appels (PABX de centre d'appel)
CTI	Couplage téléphonie-informatique	Intégration d'une installation téléphonique et d'applications associées
COS	Classe de service	Ensemble de fonctions qui est attribué à votre téléphone
CFW	Transfert d'appel	Poste qui est transféré vers un autre numéro
DB	Base de données	
DDI	Dialed Digits Inwards	Poste
DND	Ne pas déranger	
ETB	Annuaire téléphonique électronique	Annuaire téléphonique
MCID	Identification d'appel malveillant	Identification d'un appel malveillant pour analyse plus poussée
OSC	OpenScape Concierge	Application type poste opérateur
OSCC	OpenScape Contact Center	Partie de l'application OpenScape Concierge
OSCC-E	OpenScape Contact Center Extension	Pack de solutions Contact Center issues de l'environnement CoC
UC	Communication unifiée	

2 Introduction

2.1 Généralités

OpenScape Concierge est une application confortable et conviviale qui fait office de poste d'opérateur.

Deux variantes d'OpenScape Concierge sont disponibles :

- OpenScape Concierge **Professional**
- OpenScape Concierge **Plus**

OpenScape Concierge **Professional** fournit la palette complète des fonctions disponibles. OpenScape Concierge **Plus** est une variante réduite aux fonctions essentielles.

Ce document décrit les fonctions d'OpenScape Concierge Plus avec OpenScape 4000.

REMARQUE :

Peu d'illustrations peuvent afficher des fonctions, qui sont seulement disponible avec la version Professional de Concierge.

2.1.1 Autres documentations associées à Concierge

- OpenScape Concierge Plus, documentation de l'administrateur
- OpenScape Concierge Configuration, documentation de l'administrateur

2.2 Fonctionnalités de Concierge Plus et de Concierge Professional

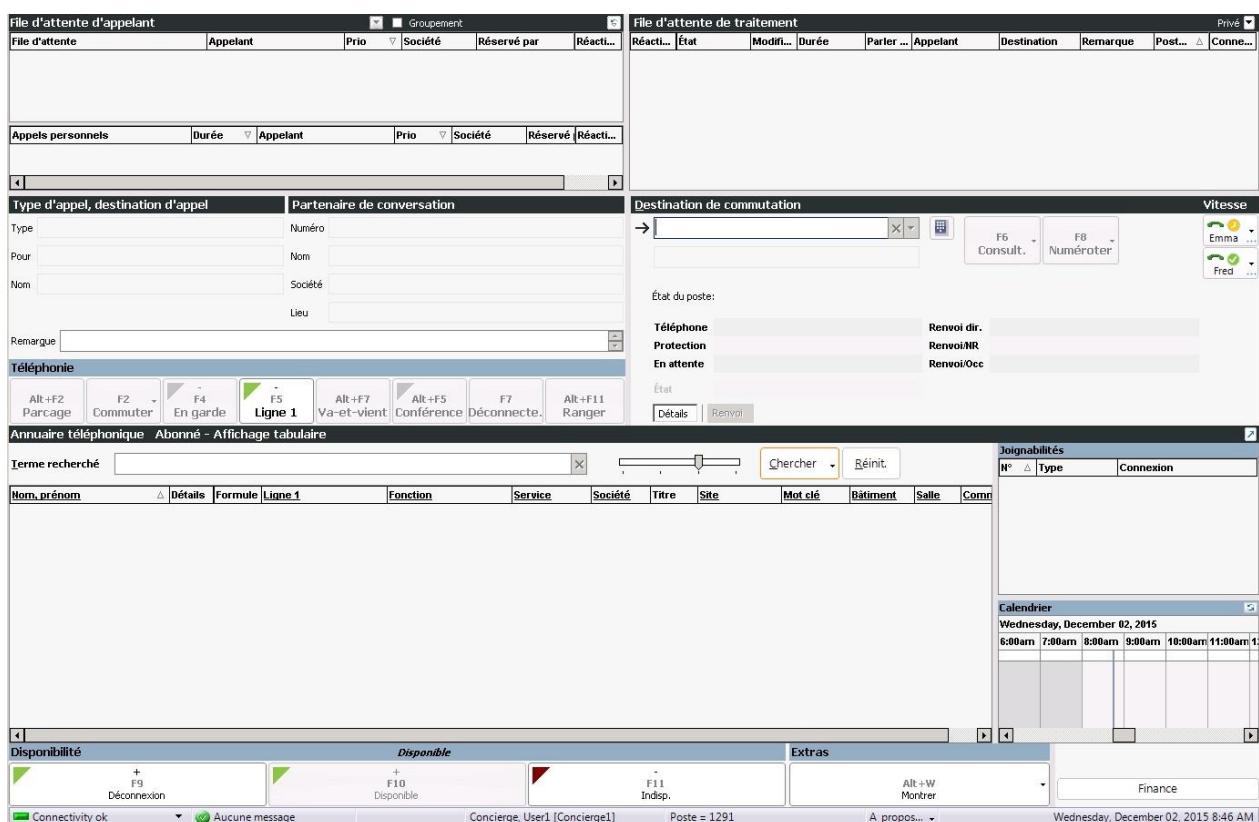
Plus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionne sans OSCC ▪ Fonctions CTI intégrées d'office ▪ File d'attente des appelants, file d'attente de traitement, file d'attente personnelle ▪ Regroupement des appels en attente ▪ Forçage d'appel pour les appels entrants ou liste de prise des appels en attente ▪ Annonces et musique d'attente pour les appels entrants ▪ Service de transfert indépendant du PABX ▪ Parcage et rattachement quand les numéros sont occupés ▪ Transfert des appels lors de la consultation ou du transfert direct ▪ Conversation avec un appelant en attente dans la file d'attente de traitement ▪ Rappel automatique depuis la file d'attente de traitement ▪ Variantes de nuit liées au DDI (transfert, annonces, tonalité d'occupation) ▪ Annonces d'accueil liées au DDI ▪ Transfert vers une ligne externe libre ▪ Messages de bienvenue personnalisés ▪ Options de recherche efficaces dans l'annuaire électronique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Glisser-déplacer pour les termes recherchés, les destinations et les commentaires ▪ Numérotation directe via 252 boutons du répertoire ▪ Numérotation rapide via 20 boutons toujours visibles ▪ Informations d'état sur le téléphone et l'état UC, Circuit ou Skype ▪ Synchronisation des contacts de LDAP, du fichier csv, de la DB OLE, accès à la BD du PABX (Unify uniquement) ▪ Établissement de rapports ▪ Réglages personnalisés d'affichage pour chaque utilisateur ▪ Affectation des sources de coûts pour les processus de connexion ▪ Tableau d'affichage ▪ Historique des appels ▪ Mise en évidence de la situation sur la base du comportement de la touche ENTRÉE ▪ Prise en charge des raccourcis-clavier ▪ Bloc-notes personnel ▪ Assistance pour les personnes à déficience visuelle
Professional <i>En plus des fonctionnalités de Concierge</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fonctionne avec ou sans OSCC ▪ Fonctions ACD et CTI intégrées d'office ▪ Jusqu'à 15 mandants ▪ Jusqu'à 1000 files d'attente ▪ Jusqu'à 30 utilisateurs (OS4000 sans OSCC) ▪ Jusqu'à 40 utilisateurs (OS4000 avec OSCC) ▪ Jusqu'à 100 utilisateurs (OSV) ▪ Appels par radiomessagerie ▪ Informations d'état en temps réel ▪ Codage des appels et prise en charge du post-traitement OSCC ▪ Prise en charge des codes de motifs OSCC ▪ Transfert vers les groupes OSCC ▪ Intégration d'échange (jusqu'à 5) ▪ E-mail et SMS ▪ Historique des e-mails ▪ Bouton d'alarme ▪ Rapports sur les termes recherchés 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Navigateur Internet avec transfert de paramètres ▪ Prise en charge des DB externes ▪ Prise en charge du mode veille ▪ Informations d'état sur le téléphone et l'état UC, Circuit ou Skype et calendrier ▪ Groupes et super-groupes pour la visibilité sélective des numéros de service ▪ Filtre d'emplacement dans la recherche dans l'annuaire téléphonique ▪ Sections pour la présélection des données de l'annuaire téléphonique ▪ Jusqu'à 25 champs de données supplémentaires spécifiques aux clients ▪ Recherche étendue et recherche dans les champs de données ▪ Recherche phonétique ▪ Indication hiérarchique des données de contact ▪ Photos pour les données de contact ▪ État d'absence définissable pour les contacts ▪ Tableau d'affichage modifiable par l'utilisateur

2.3 Fenêtre principale

Éléments de commande

La fenêtre principale est la fenêtre de commande centrale de l'application OpenScape Concierge. L'interface utilisateur prévoit les zones principales suivantes :

- File d'attente d'appelant avec file d'attente des appellants personnelle
- File d'attente de traitement
- Type d'appel, destination d'appel
- Appelant
- Commentaire
- Destination
 - Détails de contact
 - Renvoi
- Boutons de numérotation rapide
- Fonctions d'appel
- Annuaire téléphonique électronique
 - Grille de recherche et de résultats
 - Joignabilités
 - Extras
- Boutons de commande des états
- Identification d'appel malveillant
- Barre d'état



2.4 Démarrer et fermer Concierge

2.4.1 Démarrer Concierge

Après l'installation d'OpenScape Concierge, un raccourci du programme est placé sur le bureau et peut être utilisé pour accéder directement au programme.

Procédure à suivre

1. Cliquez sur le symbole.



ou bien:

Dans le menu Démarrer de Windows, sélectionnez **Concierge** (affiché par l'icône ci-dessus).

L'application OpenScape Concierge démarre et la fenêtre d'ouverture de session s'ouvre:



1. Sélectionnez la langue lors de la première connexion.

Remarque :

Le nom du mandant est configuré dans **Concierge DataCenter** et ne peut pas être modifié au niveau de la fenêtre de connexion de Concierge.

2. Sélectionnez l'utilisateur.
3. Saisissez le mot de passe et le poste au format abrégé, voir sur la figure. Vous **n'avez pas besoin** de saisir le numéro E.164 complet.
4. Cliquez sur **Connexion**.
L'interface utilisateur s'ouvre. Par défaut, le collaborateur est connecté automatiquement au poste opérateur (état d'agent) pour recevoir les appels.

Remarque :

Les données de Mandant, Poste opérateur, Mot de passe et Poste seront prédefinies au prochain accès à l'application et peuvent simplement être validées ou bien être modifiées p. ex. par un autre utilisateur.

Par défaut, les informations d'identification (Langue, Mandant, Utilisateur, Mot de passe et Poste) sont enregistrées dans le fichier **OSConcierge_LoginData.ini** disponible sous <Volume>:\Users\<Nom d'utilisateur>\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

Remarque destinée à l'administrateur :

Si la boîte de dialogue de connexion n'est pas souhaitée, procédez comme suit :

Ajoutez le paramètre : **NoAgentLoginForm=1** dans le fichier **OSConcierge_LoginData.ini** sous **[Main]** et saisissez également les données de connexion complètes et correctes (dont le mot de passe chiffré).

La commutation automatique du poste opérateur sur l'état « Disponible » après connexion peut être configurée dans Concierge Data Center.

2.4.2 Modifier le mot de passe

Si vous voulez modifier le mot de passe, cliquez sur le bouton **Changer le mot de passe** dans l'écran de connexion.

Vous pouvez alors saisir un nouveau de passe en saisissant pour cela

- l'ancien mot de passe
- le nouveau mot de passe
- le nouveau mot de passe pour le confirmer.



Après avoir saisi les données d'identification, cliquez sur le bouton **Enregistrer**. Si vous ne souhaitez pas modifier votre mot de passe, cliquez sur **Annuler**.

Si l'ancien mot de passe que vous avez saisi est incorrect, le message suivant apparaît :



Si le mot de passe de confirmation n'est pas identique au nouveau mot de passe, le message suivant apparaît :



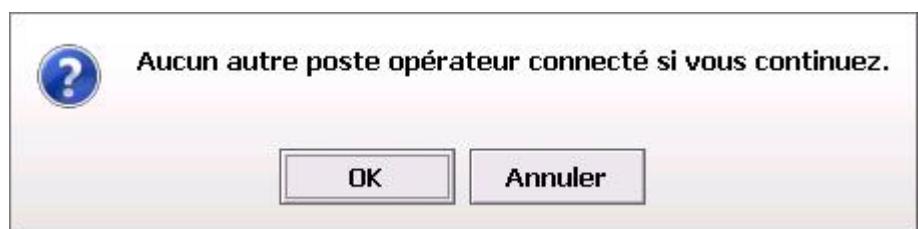
Dans les deux cas, saisissez une nouvelle fois les mots de passe.

2.4.3 Fermer

Procédure à suivre

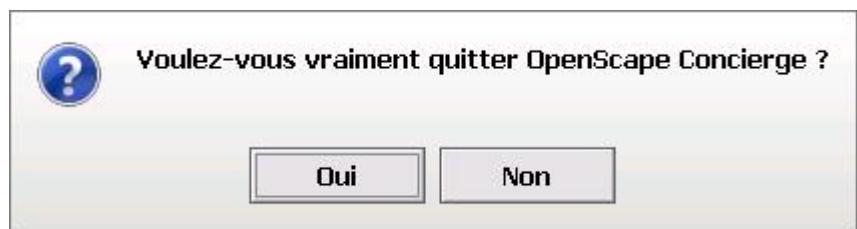
	Avant de quitter l'application, vous devez fermer la session auprès d'OpenScape Concierge, en cliquant sur le bouton Déconnexion .
--	---

Si vous êtes le dernier collaborateur de poste opérateur connecté, le message ci-dessous vous en informe.



Cliquez sur **OK**, pour fermer la session OpenScape Concierge.

Vous quittez le programme par un clic sur le bouton **Fermer**  dans la barre de titre de l'application (en haut à droite). Validez l'opération par un clic sur **Oui**.



Si vous voulez fermer l'application Concierge pendant un appel en cours en cliquant sur  dans la barre de titre, des informations suivantes attirent votre attention sur le fait que cela coupera la connexion active.

Vous pouvez alors annuler l'opération ou la confirmer par **OK**.

3 Appels entrants

Les appels les plus divers entrent dans un environnement de poste opérateur. La première distinction est établie entre les appels de poste opérateur et les appels personnels.

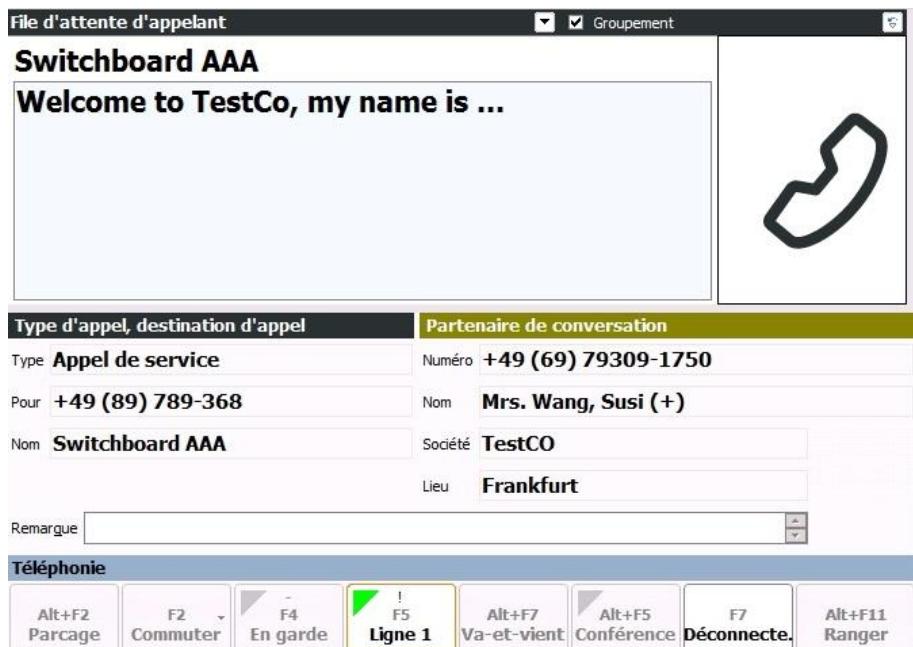
- Les appels de poste opérateur sont des appels qui arrivent via des numéros de service ou des numéros de postes opérateurs interne et qui, dans la plupart des cas, sont transférés à un contact ou pour obtenir des informations.
- Pour les appels personnels, le numéro de téléphone du poste opérateur est composé directement.

3.1 Prendre un appel de poste opérateur

Par défaut, seuls les collaborateurs de poste opérateur connectés dont l'état est **Disponible** peuvent recevoir automatiquement des appels. Pour tous les autres états d'utilisateur, l'appel est placé dans la file d'attente des appelants (voir la section 3.3 File d'attente d'appelants).

1. Lorsque Concierge reçoit un appel entrant de poste opérateur et que le poste opérateur est disponible, l'appel est signalé comme suit :
 - par un symbole de combiné qui clignote et
 - en regard de celui-ci, une indication de bienvenue qui propose une aide pour souhaiter la bienvenue à l'appelant ; cette indication affiche normalement les phrases que vous utilisez pour accueillir l'appelant.

Par exemple :



L'en-tête («Switchboard AAA» dans le présent exemple) correspond au nom du numéro de service appelé.

Remarque destinée à l'administrateur :

Dans Concierge Data Center, vous pouvez :

- définir les textes et affecter un texte aux numéros de service sous Données de base /Textes de bienvenue ;
- activer et désactiver la fenêtre, configurer la taille de la police et la position de la fenêtre sous Données système / Configuration du Client /Configuration de base /fenêtre Afficher le texte d'accueil.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

2. Les zones **Type d'appel**, **destination d'appel** et **Appelant** donnent des informations sur l'appel entrant. Une description détaillée est disponible à la section 4.1.1 Type d'appel, destination d'appel.
3. Pour accepter l'appel, vous pouvez soit appuyer sur la touche ENTRÉE de votre clavier, soit cliquer sur le bouton **Ligne 1** qui clignote :

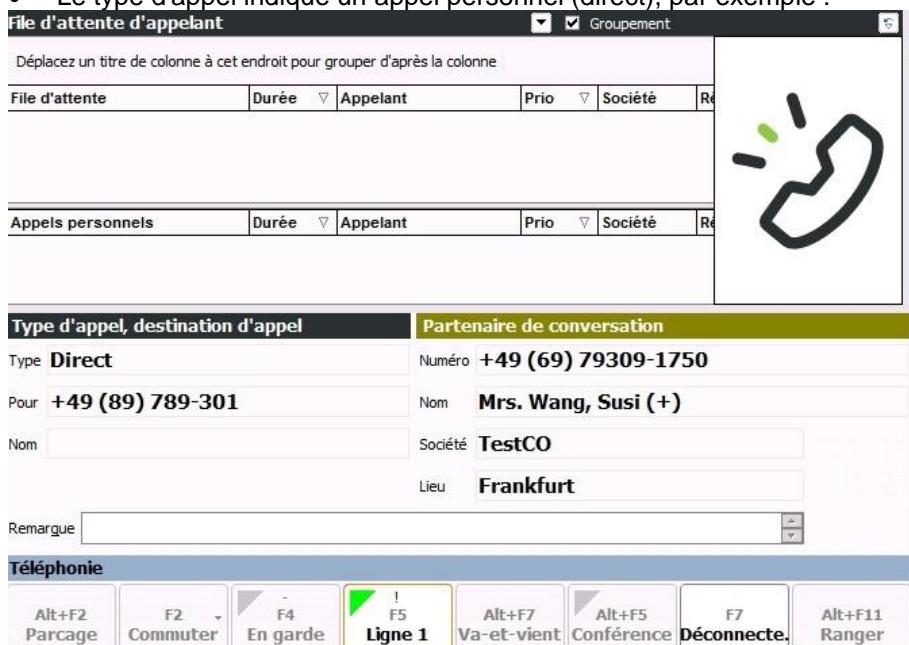


4. Vous êtes maintenant en communication avec l'appelant.
5. Pour poursuivre le traitement d'appel, veuillez passer à la section 4 Traitement d'appel.

3.2 Prendre un appel personnel

Accepter un appel personnel est similaire à la procédure pour accepter un appel du standard. Les seules différences sont les suivantes :

- Aucune fenêtre de bienvenue n'apparaît.
- Le type d'appel indique un appel personnel (direct), par exemple :



3.3 File d'attente d'appelants

Si aucun agent n'est disponible pour accepter les appels du standard, tous les appels entrants sont placés dans la **File d'attente des appelants**. Les appels personnels sont également mis en file d'attente si vous n'êtes pas

disponible. La File d'attente des appelants vous informe en temps réel des appels en attente. Elle fournit par exemple des informations sur l'appelant (si disponibles), et sur le temps d'attente de l'appelant dans la file. La couleur d'arrière-plan change en fonction du temps d'attente.

Remarque :

Les couleurs d'arrière-plan peuvent être configurées dans Concierge Data Center sous Données système / Configuration Client / Disposition.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

File d'attente d'appelant							
File d'attente	Durée	Appelant	Prio	Société	Réserve	Réacti...	Groupement
Switchboard (+49 (69) 79309....	00:42	Mr Dr Parker, Peter ;...	0	Unify			○
Appels personnels	Durée	Appelant	Prio	Société	Réserve	Réacti...	
Appel pour moi (+496979309...	01:00	+49697930922431	0	privé			○

Si les appels ne sont pas regroupés,, chaque appel s'affiche sur une ligne différente, et il est possible de choisir une couleur spécifique pour chaque file. Les informations suivantes s'affichent :

Tableau : File d'attente des appelants

Titre de colonne	Signification
File d'attente	Nom de la file d'attente et numéro de téléphone composé (DNIS).
Appels personnels	« Appel pour moi » et le numéro de téléphone composé (DNIS)
Durée	Indique depuis combien de temps, en minutes:secondes, l'appelant attend.

Titre de colonne	Signification
	<p>Appelant</p> <p>Selon les informations fournies avec l'appel, la colonne affiche :</p> <p>Pas d'ANI : ***</p> <p>Remarque : selon la commutation / l'environnement de la porteuse / la configuration, les informations affichées comme « *** » peuvent varier.</p> <p>L'ANI (identification automatique du numéro) est envoyé, mais aucune information sur l'appelant dans la base de données :</p> <p>+492217521007105</p> <p>L'ANI est envoyé, le numéro de téléphone de l'entreprise est enregistré dans la base de données, mais pas le poste :</p> <p>?&Unify (+49 (30) 345-312)</p> <p>L'ANI est envoyé, le nom et le numéro de téléphone sont enregistrés dans la base de données :</p> <p>Herr Heinrich, Andreas &Unify (+49 (30) 345-304)</p> <hr/> <p>Remarque destinée à l'administrateur : Dans Data Center, (&) peut être changé en (;) si nécessaire.</p>
Réservé par	Nom de l'utilisateur qui a réservé l'appel en cliquant sur Récupérer .
Prio	<ul style="list-style-type: none"> Le champ affiche la priorité configurée dans Data Center / dans le tableau DDI Lookup, pour le numéro de service correspondant.
Société	Le nom de la société de la file d'attente (numéro de téléphone composé) s'affiche, ou « Privé » pour les appels personnels.
Récupérer	Utilisez ce bouton pour <i>récupérer</i> un appel de la file d'attente.
Réserver	Utilisez ce bouton pour <i>réserver</i> un appel de la file d'attente.

La file d'attente d'appelants fait également la différence entre les appels de poste opérateur et les appels personnels (voir la section 3 Appels entrants). C'est la raison pour laquelle la file d'attente d'appelants est divisée en 2 files d'attente :

- **File d'attente** = appels de poste opérateur – voir la section 3.3.1 File d'attente - appels de poste opérateur

- **Appels personnels** = appels privés - voir la section 3.3.2 File d'attente d'appels personnels

Remarque destinée à l'administrateur :

- Configuration de la **File d'attente des appelants** dans Concierge Data Center sous Données système / DDI Lookup et Données système / Configuration du Client / Configuration de base.
- Configuration de la **File d'attente d'appels personnels** dans Concierge DataCenter sous Gestion utilisateurs / Comptes utilisateurs et Données système / Configuration du Client / Configuration de base.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

3.3.1 File d'attente - appels de poste opérateur

Veuillez d'abord lire l'intégralité des généralités concernant la file d'attente d'appelants (section 3.3 File d'attente d'appelants).

Tous les collaborateurs de poste opérateur connectés chargés de la ou des mêmes files d'attente peuvent voir tous les appels en attente sur la ou les files d'attente concernées.

Fonctions

La file d'attente d'appelants prévoit les fonctions suivantes :

- Affichage des appels entrants
- Code de couleurs paramétrable visualisant le temps d'attente de l'appelant Ceci est possible pour chaque numéro de service (configuré Data Center). Si une couleur spécifique est configurée, la couleur de la durée d'attente s'affiche uniquement comme arrière-plan de la durée.

Remarque destinée à l'administrateur :

En passant par Concierge Data Center, vous pouvez définir les valeurs de seuil associées sous Données système / Configuration du Client / Configuration de base / Valeurs de seuil

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

- Groupement des appels de différentes files d'attente
- Groupement et tri d'après des champs d'information : voir la section 3.3.1.1 Groupement et tri.
- Réservation ou sélection d'appels, voir la section 3.3.1.5 Réserver des appels placés en file d'attente

3.3.1.1 Groupement et tri

Les appels placés sur file d'attente peuvent être regroupés puis affichés triés.

Remarque :

Le groupement et le tri n'a aucun effet sur la répartition des appels ; les appels en attente sont uniquement visualisés en groupes.

Tri

Les colonnes **Prio** et **Durée** sont utilisées par défaut en tant que critères de tri ; toutefois, vous pouvez modifier le tri, le cas échéant. Vous pouvez aussi combiner plusieurs critères de tri.

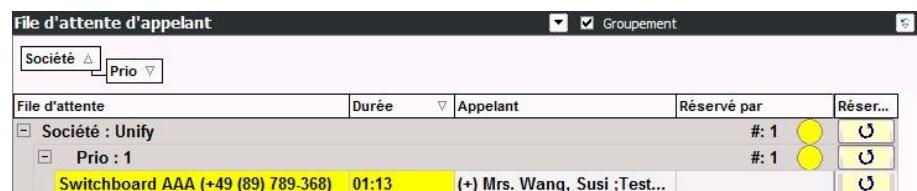
1. Cliquez sur la colonne selon laquelle vous souhaitez effectuer le tri (pour activer des « critères de tri multiples », appuyez sur la touche Maj tout en cliquant sur les colonnes).
2. Le champ d'ordre de tri affiche une flèche permettant de réaliser un tri dans l'ordre croissant ou décroissant. Un second clic dans ce champ modifie l'ordre de tri en conséquence.



Cliquez sur pour rétablir les colonnes par défaut sur Prio et Durée.

Groupement

1. Dans la fenêtre **File d'attente des appellants**, cochez la case **Groupement**.
2. Glisser-déplacer l'intitulé de colonne à utiliser pour le tri/groupement dans la zone au-dessus du tableau de file d'attente (voir la figure). L'utilisation de plusieurs colonnes pour le groupement et le tri est possible.



3. Cliquez sur « + » ou « - » pour afficher ou masquer les lignes regroupées.
4. Faites à nouveau un glisser-déplacer des titres de colonne dans le tableau pour annuler le groupement.

3.3.1.2 Groupement des appels de différentes files d'attente

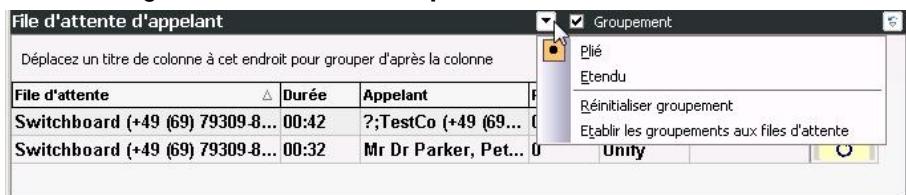
Les appels de poste opérateur de différentes files d'attente peuvent être regroupés dans la file d'attente des appellants. Vous disposez des fonctionnalités suivantes :

- Le nombre des appels en attente s'affiche pour chaque groupe
- Codage couleur des appels en attente, selon la durée d'attente (peut être configurée dans Concierge Data Center)
- Le groupement peut être configuré individuellement par utilisateur et est enregistré pour le prochain démarrage de Concierge.
- L'affichage du groupement peut être désactivé.
- Pour chaque groupe, un bouton permet de réserver l'appel le plus longtemps en attente.

1. Dans la fenêtre **File d'attente des appellants**, cochez la case **Groupement**.



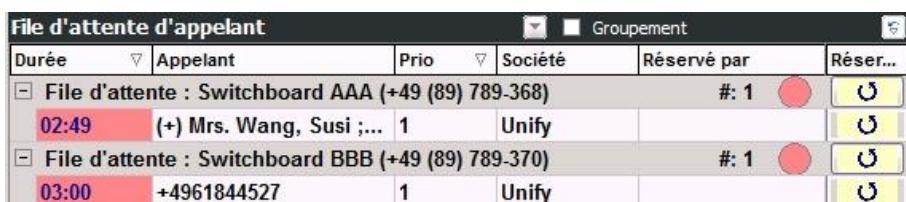
2. Sélectionnez « Etablir les groupements aux files d'attente » dans le menu déroulant à gauche de la case **Groupement**.



Les appels sont désormais groupés par file d'attente :



Vous pouvez développer les files d'attente en cliquant sur «Etendu» dans le menu déroulant :



Si vous ne souhaitez pas voir les appels individuels dans un groupe, vous pouvez sélectionner « Plié » pour afficher uniquement les files d'attente.

Pour gagner de la place, vous pouvez décocher la case **Groupement** afin de masquer l'en-tête de colonne **File d'attente** :

Si vous souhaitez utiliser à nouveau l'une des options du menu déroulant, vous devez d'abord cocher la case **Groupement**.

Dans la File d'attente des appellants, vous avez toujours le choix entre le **groupement** et le **tri** des entrées, comme expliqué à la section 3.3.1.1. Ceci est indépendant du groupement activé ou désactivé des files d'attente. Par exemple :



Remarque :

Le regroupement par file d'attente est désactivé par défaut dans Concierge Data Center et peut être activé si requis sous Données système / Configuration du Client / File d'attente des appelants.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

3.3.1.3 Autres indicateurs d'appels en attente

Notification d'appel en attente

Si l'application Concierge est réduite à une icône dans la barre des tâches ou n'est pas au premier plan actuellement (parce que l'utilisateur est en train d'utiliser d'autres applications, par exemple), une fenêtre de message en bas à droite de l'écran signale que des appels sont en attente.



3.3.1.4 Recevoir des appels de la file d'attente des appelants

On distingue 2 possibilités pour passer un appel de la file d'attente à un collaborateur de poste opérateur :

1. A l'issue d'un autre appel, l'état du collaborateur de poste opérateur passe automatiquement à **Disponible** ou le collaborateur le fait passer manuellement à « Disponible » en cliquant sur le bouton suivant :



Quand votre téléphone sonne, cliquez sur le bouton **Etiquetage ligne 1** pour accepter l'appel. Si le bouton est en surbrillance, vous pouvez également appuyer sur la touche ENTRÉE pour prendre l'appel.



2. Le collaborateur de poste opérateur récupère l'appel en file d'attente par un clic sur le bouton

de la ligne correspondante de la file d'attente des appelants (sélection ou réservation).

Vous pouvez cliquer sur ce bouton soit pour un seul appel, soit pour une file d'attente groupée (si le **regroupement en files d'attente** est activé). Si vous avez sélectionné une file d'attente groupée, alors l'appel qui attend depuis le plus longtemps sera sélectionné/réserve.

Procédez maintenant comme décrit à la section 3.1 Prendre un appel de poste opérateur.

3.3.1.5 Réserver des appels placés en file d'attente

Si le poste opérateur n'est pas encore prêt pour prendre un nouvel appel mais voit un appel dans la file qu'il veut/doit traiter, il est possible de réserver

l'appel dans la file d'attente en cliquant sur  dans la ligne correspondante de la file d'attente d'appelants (réservation).

Dès que le collaborateur est disponible, l'appel est transféré sur son poste. Si le collaborateur est encore occupé, l'appel est réservé puis transféré dès que l'appel précédent se termine.

Si un collaborateur s'est réservé un appel, cet appel apparaît barré dans la file d'attente des appelants jusqu'à la prise de l'appel. Les propres réservations du collaborateur de poste opérateur apparaissent en caractères gras, tandis que les réservations d'autres collaborateurs sont affichées en caractères normaux. Il est possible de prendre les appels réservés par d'autres collaborateurs.

File d'attente d'appelant						
File d'attente	Durée	Appelant	Prio	Société	Réserve par	Réactiver
Switchboard (+49 (89) 7...	00:19	(+) Mr. Miller, ...	0	Unify	Concierge ...	

3.3.2 File d'attente d'appels personnels

Veuillez d'abord lire l'intégralité des généralités concernant la file d'attente d'appelants (section 3.3 File d'attente d'appelants).

Les appels personnels sont des appels qui arrivent directement sur le poste du collaborateur, s'il n'est pas inactif. Les appels sont mis en attente dans la file d'attente d'appels personnels.

Fonctions

La file d'attente d'appelants prévoit les fonctions suivantes :

- Affichage des appels entrants
- Code de couleurs paramétrable visualisant le temps d'attente de l'appelant
- Tri par champ d'information (pas de groupement)
- Groupement et tri
- Réservation d'appels, de manière analogue à la section 3.3.1.5 Réserver des appels placés en file d'attente

Remarque :

Il est désormais possible d'ajuster la hauteur de la fenêtre de la file d'attente des appels personnels.

3.3.2.1 Recevoir des appels de la file d'attente personnelle

On distingue 2 possibilités pour passer un appel de la file d'attente personnelle à un collaborateur de poste opérateur :

1. A l'issue d'un autre appel, l'état du collaborateur de poste opérateur passe automatiquement à **Disponible** ou le collaborateur le fait passer manuellement à « Disponible » en cliquant sur le bouton suivant :



Si le bouton est en surbrillance (en orange par défaut), vous pouvez

également appuyer sur la touche ENTRÉE pour passer en état Disponible et prendre l'appel.

2. Le collaborateur de poste opérateur récupère l'appel en file d'attente par un clic sur le bouton



de la ligne correspondante de la file d'attente.

La première manière est possible seulement en supposant qu'aucun appel du central n'est en file d'attente (si les appels du poste opérateur sont prioritaires, l'appel suivant provenant du central est passé au collaborateur). Procédez maintenant comme décrit à la section 3.1 Prendre un appel de poste opérateur.

Remarque destinée à l'administrateur :

En règle générale, les appels personnels ont une priorité moindre par rapport à tous les autres types d'appels entrants. La priorité des appels personnels peut être configurée dans Data Center sous Données système / Mandants

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

3.3.2.2 Disponibilité automatique pour le dernier agent

Pour les environnements à un seul poste opérateur Concierge, la fonction Sonner sans réponse (RNA) peut être affectée.

Si cette fonction est activée (par l'administrateur), le poste opérateur repasse automatiquement à l'état de disponibilité si la minuterie RNA est écoulée et un appel en attente est automatiquement représenté au poste opérateur.

Scénario en bref :

1. Un appel en attente est présenté au poste opérateur.
2. Le poste opérateur ne prend pas l'appel.
3. La minuterie RNA est écoulée, l'état de routage change en Indisponible et l'appel retourne à la file d'attente des appellants.
4. Si cet évènement se produit, l'agent repasse alors en état disponible et l'appel est représenté.

Remarque destinée à l'administrateur :

Cette fonction peut être activée et désactivée dans Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Réglages avancés. Pour plus d'informations, voir la documentation de l'administrateur d' OpenScape Concierge.

4 Traitement d'appel

Dès qu'un appel entrant sonne sur le poste opérateur, les zones suivantes de la fenêtre de Concierge fournissent des informations sur l'appel.

- Type d'appel, destination d'appel
- Appelant
- Commentaire

4.1 Informations concernant un appel entrant

4.1.1 Type d'appel, destination d'appel

Ce panneau affiche les informations disponibles pour l'appel en cours.

Type d'appel, destination d'appel	
Type	ServiceAppel
Pour	+49 (89) 789-368
Nom	Main

Tableau : Type d'appel, destination d'appel

Type	Le type d'appel ; on distingue les types d'appels suivants : <ul style="list-style-type: none">• Inconnu• Service• Direct• Rejet• Rejet Occupé• Rejet Libre• Parcage• Prise d'appel• Transfert• Parler - sortant• Poste• Poste opérateur• Appel sortant
Pour	Le numéro de téléphone composé par l'appelant (DNIS).
Nom	Nom associé au numéro de téléphone composé, tel que le nom saisi dans le tableau DDI Lookup dans Concierge DataCenter.

4.1.2 Panneau de l'appelant

Le panneau de l'**appelant** affiche le numéro de téléphone de l'appelant si ce numéro est connu dans la base de données. Il est possible d'afficher des informations comme le nom, la société, la ville de l'appelant.

Caller	
Number	+49 (89) 7007-20935
Name	Mrs. Wang, Susi
Company	TestCO
Location	Munich

Champ	Signification
Couleur du titre «Appelant»	La couleur du titre affiche l'état de l'appelant : sonne : olive conversation en cours : bleu pastel en garde : noir Voir également la section 5 État de la console Concierge.
Numéro	Numéro de téléphone de l'appelant, s'il a été transmis.
Nom	Nom de l'appelant s'il est enregistré dans la base de données d'OpenScape Concierge.
Société	Nom de la société de l'appelant, s'il est enregistré dans la base de données d'OpenScape Concierge.
Lieu	Lieu où se trouve l'appelant si lui ou le numéro principal de la société est enregistré dans la base de données de Concierge.

4.1.2.1 Informations d'affichage (OSV seulement)

Si Concierge est connecté à un OSV, il est possible d'afficher les informations d'affichage OSV dans le panneau Appelant.

Note pour les administrateurs :

Cette fonction peut être (dés)activée dans Concierge Data Center en accédant à Données système / Configuration Client § Formatage des numéros de téléphone avec le paramètre : *Format des informations d'affichage OSV pour un appel entrant*.

Pour plus de détails, consultez la documentation administrateur d'OpenScape Concierge

4.1.3 Minuterie d'appel

Une minuterie d'appel peut être ajoutée sur le panneau du type d'appel. Elle démarre automatiquement dès que l'appel est pris.

Si la valeur de seuil de la minuterie est atteinte, la couleur d'arrière-plan change conformément à la valeur configurée.

Type d'appel, destination d'appel	00:17	Type d'appel, destination d'appel	03:23
Type	Appel de service	Type	Appel de service
Pour	+49 (89) 789-368	Pour	+49 (89) 789-368
Nom	Switchboard AAA	Nom	Switchboard AAA

La minuterie d'appel ne prend pas en compte :

- la durée de parage de l'appel
- la durée de transfert de l'appel.

La minuterie d'appel redémarre lorsqu'un appel est récupéré de la file d'attente de traitement.

Remarque destinée à l'administrateur :

Cette fonction peut être activée et désactivée dans Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Réglages avancés avec les paramètres : Afficher le temps de connexion, Valeur de seuil du temps de connexion et Couleur d'avertissement du temps de connexion.

[Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.](#)

4.1.4 Commentaire

Le champ **Commentaire** est utilisé pour ajouter des informations provisoires à l'appel en cours. Si l'appelant est rappelé ou si ce contact appelle à nouveau, ces informations s'affichent aussi.

Remarque 

Ces informations sont également à la disposition d'autres collaborateurs de poste opérateur.

Remarque destinée à l'administrateur :

Par défaut, cette remarque est à disposition pendant 7 jours. 14 jours est le maximum.

Cette fonction et la période associée peuvent être configurées dans OpenScape Concierge DataCenter sous Données système / Configuration Client / Réglages locaux/Nbre de jours dans le passé pour les infos de dernier appelant.

Important : Le rallongement de la durée entraîne des requêtes chronophages vers la base de données pour identifier les données de l'appelant.

[Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.](#)

4.2 Destinations

Le panneau **Destination** est utilisé pour joindre un numéro de destination. On distingue plusieurs possibilités d'utilisation de cette zone.

- Appels sortants
- Appels acheminés
- Modification du transfert direct

Remarque :

Le panneau **Destination** peut afficher une suggestion de la dernière destination avec laquelle le contact a abouti et présente dans la base de données.

État

Dans la zone **Poste**, le système affiche l'état du numéro de téléphone du contact sélectionné.

L'affichage d'état informe le collaborateur du poste opérateur sur la joignabilité du contact. Ceci permet de répondre efficacement aux appels, de les acheminer ou de les parquer ou encore d'envoyer des messages.

L'état du téléphone de destination s'affiche uniquement si le poste peut être surveillé. L'état d'UC, Circuit ou Skype peut également être visualisé s'il est configuré.

Les informations de l'état du poste varient en fonction de la configuration des téléphones de destination et si les postes ONS au sein de l'intégration UC, Circuit ou Skype sont configurés ou non.

Si la destination est sélectionnée dans l'annuaire téléphonique, l'état est demandé pour la ligne 1 des joignabilités.

Si l'état d'une autre connexion (p. ex. Ligne 2, Secrétariat) doit être affiché, vous devez sélectionner cette connexion. L'état d'un numéro de téléphone saisi manuellement peut également être affiché.

Remarque :

Lors du transfert des appels reçus sur un poste, le système affiche l'état du dernier poste vers lequel ces appels sont réacheminés (c'est-à-dire le poste qui prend finalement l'appel).

Remarque pour les postes ONS au sein d'une intégration UC, Circuit ou Skype:

Le transfert d'appel ne s'affiche pas si un numéro ONS est détecté. À la place, ce sont les informations d'état pour le service à numéro unique (ONS) qui s'affichent.

Champ	Description
-------	-------------

Champ	Description																																																							
État	<p>Pour les installations avec intégration UC L'état d'UC défini par le contact est affiché. Le poste opérateur peut changer l'état d'UC. Les états suivants sont disponibles pour UC :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Icône</th> <th>L'état</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>?</td> <td>Inconnu</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>Offline</td> </tr> <tr> <td>●</td> <td>Occupé</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Je reviens tout de suite</td> </tr> <tr> <td>---</td> <td>Ne pas déranger</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Disponible</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pour les installations avec intégration de Circuit L'état de Circuit défini par le contact est affiché. Le poste opérateur ne peut pas changer l'état de Circuit. Les états suivants sont disponibles pour Circuit :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Icône</th> <th>L'état</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>?</td> <td>Inconnu</td> </tr> <tr> <td>○</td> <td>Déconnecté</td> </tr> <tr> <td>●</td> <td>En communication</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Absent</td> </tr> <tr> <td>---</td> <td>Ne pas déranger</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Connecté</td> </tr> </tbody> </table> <p>Pour les installations avec intégration de Skype L'état de Skype défini par le contact est affiché. Le poste opérateur ne peut pas changer l'état de Skype. Les états suivants sont disponibles pour Skype :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Icône</th> <th>L'état</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>○</td> <td>Offline</td> </tr> <tr> <td>●</td> <td>En réunion</td> </tr> <tr> <td>●</td> <td>Occupé</td> </tr> <tr> <td>●</td> <td>En conférence téléphonique</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>En présentation</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Je reviens tout de suite</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Absent</td> </tr> <tr> <td>---</td> <td>Ne pas déranger</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>En congé</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Absent</td> </tr> <tr> <td>⌚</td> <td>Absent (réponse auto.)</td> </tr> <tr> <td>✓</td> <td>Online</td> </tr> </tbody> </table>		Icône	L'état	?	Inconnu	○	Offline	●	Occupé	⌚	Je reviens tout de suite	---	Ne pas déranger	✓	Disponible	Icône	L'état	?	Inconnu	○	Déconnecté	●	En communication	⌚	Absent	---	Ne pas déranger	✓	Connecté	Icône	L'état	○	Offline	●	En réunion	●	Occupé	●	En conférence téléphonique	⌚	En présentation	⌚	Je reviens tout de suite	⌚	Absent	---	Ne pas déranger	⌚	En congé	⌚	Absent	⌚	Absent (réponse auto.)	✓	Online
Icône	L'état																																																							
?	Inconnu																																																							
○	Offline																																																							
●	Occupé																																																							
⌚	Je reviens tout de suite																																																							
---	Ne pas déranger																																																							
✓	Disponible																																																							
Icône	L'état																																																							
?	Inconnu																																																							
○	Déconnecté																																																							
●	En communication																																																							
⌚	Absent																																																							
---	Ne pas déranger																																																							
✓	Connecté																																																							
Icône	L'état																																																							
○	Offline																																																							
●	En réunion																																																							
●	Occupé																																																							
●	En conférence téléphonique																																																							
⌚	En présentation																																																							
⌚	Je reviens tout de suite																																																							
⌚	Absent																																																							
---	Ne pas déranger																																																							
⌚	En congé																																																							
⌚	Absent																																																							
⌚	Absent (réponse auto.)																																																							
✓	Online																																																							
Téléphone	Valeur	Description																																																						
		Libre : le téléphone est libre.																																																						

Champ	Description
	 Inconnu : impossible de surveiller l'état du téléphone.
	 Occupé : le téléphone est occupé.
	 Sonne : le téléphone est en train de sonner.
	 Hors service : le téléphone est hors service.
	 Le numéro d'abonné sonne et une prise d'appel est possible.
	 Un renvoi d'appel actif est présent sur cette connexion.
Protection	La fonction <i>Ne pas déranger</i> est active.
En attente	Nombre d'appels déjà en attente au niveau de l'abonné.
Renvoi dir.	Renvoi dès qu'un appel entre/aucun affichage en cas d'intégration UC, Circuit ou Skype
Renvoi/NR	Renvoi d'appel à l'issue de x sonneries/aucun affichage en cas d'intégration UC, Circuit ou Skype
Renvoi/Occ	Renvoi d'appel sur occupation/aucun affichage en cas d'intégration UC, Circuit ou Skype

Remarque destinée à l'administrateur :

De nombreuses fonctions dans la zone « Destination » peuvent être configurées dans OpenScape Concierge DataCenter au niveau de Configuration Client/Réglages locaux.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

4.2.1 Appels sortants

1. Dans le cadre de simples appels sortants, saisissez manuellement le numéro de destination dans le champ destiné au numéro de téléphone :Pour ce faire, utiliser soit le clavier, soit la fonction « glisser-déplacer » : il suffit de sélectionner un numéro dans un autre programme et de le glisser-déplacer vers le champ de destination (l'autre programme doit permettre cette fonctionnalité, ce qui est le cas par exemple de MS Outlook).

Destination de commutation

→ +49 (69) 79309-1750  

Remarque destinée à l'administrateur :

La numérotation par glisser-déplacer est une fonction optionnelle dans Data Center / Configuration du Client.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

OU BIEN

Vous pouvez aussi utiliser la liste de recomposition de la numérotation, étant donné que tous les numéros de téléphone composés depuis le démarrage de l'application Concierge sont enregistrés dans la **Liste de recomposition**, dans laquelle ils peuvent être sélectionnés par un clic sur la flèche :

**OU BIEN**

Un numéro de téléphone est fourni automatiquement en tant que résultat d'une recherche automatique réalisée dans l'annuaire téléphonique électronique – voir la section 7 Annuaire téléphonique électronique à ce sujet.

L'état du téléphone de destination s'affiche si le poste peut être surveillé. L'état d'UC, Circuit ou Skype peut également être visualisé s'il est configuré.



Les informations de l'état du poste varient en fonction de la configuration des téléphones de destination et si les postes ONS sont configurés ou non dans une connexion UC, Circuit ou Skype. Dans cet exemple, un ONS est reconnu et l'état correspondant est affiché.

2. Pour lancer l'appel, appuyer sur F8 ou cliquer sur le bouton Numéroter. Si le bouton Numéroter est mis en surbrillance (par défaut il se trouve dans un cadre orange), vous pouvez également appuyer sur la touche Entrée de votre clavier pour passer l'appel sortant.



D'autres options sont disponibles via le menu déroulant.

Sélection	Signification
Numéroter	Compose le numéro sélectionné dans l'annuaire électronique ou le numéro de destination saisi.
Numéroter / Numéroter avec intrusion de contournement	Compose le numéro sélectionné dans l'annuaire électronique ou le numéro de destination saisi, même si le numéro sélectionné est occupé. Dans ce cas, vous forcez la connexion dans l'appel en cours. Remarque : Disponible uniquement si le numéro sélectionné est occupé et que le numéro peut être surveillé.
Option : Contourner Ne pas déranger et Déviation	Si Déviation / Ne pas déranger est activé sur le poste souhaité, le collaborateur du poste opérateur peut passer outre ce paramètre et appeler ce poste.

Remarque destiné à l'administrateur :

L'intrusion de contournement est une fonction optionnelle dans Data Center / Configuration du Client / Disposition.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

4.2.1.1 DTMF

Si la saisie de chiffres devait être nécessaire au cours d'un appel (par ex. avec un menu Voice Response), elle peut être réalisée par le biais du pavé de numérotation multifréquence.

Cliquez sur le bouton de numérotation multifréquence à proximité du champ du numéro de téléphone de destination.



Remarque : Une activation de ce bouton n'est possible qu'en cours de conversation.

Les chiffres nécessaires peuvent être sélectionnés en cliquant dessus ou en les saisissant à partir du pavé numérique.



Si la série de chiffres devait se trouver dans le Presse-papiers, son entrée par le biais du Presse-papiers est également possible. Utilisez le bouton « Coller » à cet effet.

Pour fermer le pavé numérique, cliquez sur la croix « x ».

4.2.2 Appels acheminés

- Pour transférer un appel entrant vers un contact, vous pouvez saisir le numéro de téléphone de destination dans le champ du numéro de téléphone:



OU BIEN

Vous pouvez utiliser la liste de recomposition de la numérotation, étant donné que tous les numéros de téléphone composés depuis le démarrage de l'application Concierge sont enregistrés dans la **Liste de recomposition**, dans laquelle ils peuvent être sélectionnés par un clic sur la flèche :



OU BIEN

Un numéro de téléphone est fourni automatiquement en tant que résultat d'une recherche automatique réalisée dans l'annuaire téléphonique électronique – voir la section 7 Annuaire téléphonique électronique à ce sujet.

L'état du téléphone de destination s'affiche si le poste peut être surveillé. L'état d'UC, Circuit ou Skype peut également être visualisé s'il est configuré.

Les informations de l'état du poste varient en fonction de la configuration des téléphones de destination et si UC, Circuit ou Skype est activée ou non.

2. Il existe deux scénarios de transfert possibles :

- Commutation rapide
- Transfert avec consultation

Remarque : Vous pouvez également saisir un « 0 » pour transférer l'appelant vers une ligne externe (en fonction de la configuration, cela peut également être « 9 », par exemple. Renseignez-vous auprès de votre administrateur). Dans ce cas, la consultation est impossible. Il s'agit alors d'un transfert direct.

4.2.2.1 Commutation rapide

Cliquez sur le bouton Commuter:



L'appel est directement transféré vers le numéro de téléphone de destination. Il est également possible de le transférer vers une ligne externe. Simultanément, l'appel apparaît dans la file d'attente de traitement. Il y reste jusqu'à ce que le contact accepte l'appel ou que vous ou un autre collaborateur de poste opérateur repreniez cet appel sur le poste opérateur.

Ces options sont disponibles via le menu déroulant.

Sélection	Signification
Transfert d'appel	Transfère l'appel directement vers le numéro sélectionné dans l'annuaire électronique ou le numéro de destination saisi.
Obtenez une ligne externe et transférer	Transfère l'appelant directement vers une ligne externe. Informations associées : certains téléphones de la même société peuvent ne pas être autorisés à obtenir une ligne externe. L'abonné a alors la possibilité d'appeler le central pour une connexion en dehors de la société.
Option: Contourner Ne pas déranger et Déviation	Si Déviation / Ne pas déranger est activé sur le poste souhaité, le collaborateur du poste opérateur peut passer outre ce paramètre et appeler ce poste.

Remarque : le bouton Transfert peut également être utilisé pour connecter un appelant au contact souhaité après consultation (voir la section 4.2.2.2). Pour une description détaillée de la file d'attente de traitement, voir la section 4.3 File d'attente de traitement.

4.2.2.2 Nouveau processus de transfert

Juste après un transfert en aveugle, l'appel apparaît dans la File d'attente de traitement. Chaque demande de transfert provoquera une tentative de transfert.

- Si l'extension de destination accepte l'appel, ce dernier disparaît de la File d'attente de traitement.
- Si l'appel affiche le statut **En attente** et si le transfert n'est pas possible malgré de nouvelles tentatives, le poste opérateur recevra

automatiquement l'appel sous forme de rappel après une durée configurée.

Note pour les administrateurs :

La durée peut être configurée dans OpenScape Concierge Data Center/Données système/File d'attente de traitement.

Pour plus de détails, consulter la documentation administrateur d'OpenScape Concierge

- Si l'appel indique un **statut autre** qu'**En attente** (par exemple **Rejeté** = l'appel a été rejeté par l'extension de destination), il n'y aura pas de nouvelle tentative automatisée de transfert de l'appel et l'appel ne revient pas vers le poste opérateur sous forme de rappel.

Dans ce cas, une action est nécessaire de la part du poste opérateur !

Exemples de scénarios détaillés :

a) Transfert d'appel si Occupé

Aucune fonction « si Occupé » n'est configurée, que ce soit dans le système téléphonique ni dans l'appareil en lui-même.

1. Un numéro de téléphone est saisi dans le champ Numéro de téléphone de destination ou préattribué via une recherche ETB.
2. Si possible, le numéro de destination est surveillé (surveillance CSTA). Si l'appareil peut être surveillé, Concierge affiche déjà **Occupé** lors de la composition du numéro de téléphone.
3. Après avoir appuyé sur la touche **F2** (transfert en aveugle), une première tentative est effectuée, quel que soit l'état du téléphone du numéro de destination.
4. L'appel devient visible dans la file d'attente de traitement (état « **En attente** »).
5. Une autre tentative de transfert démarre automatiquement après 10 secondes. La file d'attente de traitement affiche alors brièvement l'état « **Transmis** ».
6. Si le numéro de destination peut être surveillé (surveillance CSTA), une nouvelle tentative de transfert est immédiatement déclenchée lorsque l'extension est disponible.
7. Les tentatives de transfert sont effectuées tant que l'appareil renvoie l'état « **Occupé** ».
 - *Si l'appareil est disponible lors de la tentative suivante, l'appel sera transféré.*

REMARQUE :

Si un appareil pouvant être surveillé est libre avant la fin des 10 secondes (par exemple, après 7 secondes), une nouvelle tentative de transfert est déclenchée directement.

- *Si le participant rejette l'appel, la file d'attente de traitement affiche « **Rejeté** » et l'appelant doit être à nouveau traité par le poste opérateur.*

b) Transfert d'appel si Occupé - lorsque la fonction **Deuxième appel autorisé est activée dans le système ou le téléphone :**

1. Un numéro de téléphone est saisi dans le champ Numéro de téléphone de destination ou préattribué via une recherche ETB.
2. Si possible, le numéro de destination est surveillé (surveillance CSTA). Si l'appareil peut être surveillé, Concierge affiche habituellement **Occupé** lors de la composition du numéro de téléphone.
3. Après avoir appuyé sur la touche **F2** (transfert en aveugle), une première tentative est effectuée.
4. L'appel devient visible dans la file d'attente de traitement (état « **Transmis** ») et attend jusqu'à ce que l'appel soit accepté sur la deuxième ligne.
5. Si l'abonné accepte l'appel, il est transmis.
 - *Si le participant rejette l'appel, aucune autre tentative de transfert automatique n'est déclenchée. La file d'attente de traitement affiche « **Rejeté** » et l'appelant doit être à nouveau traité par le poste opérateur.*
 - *Si le participant ignore l'appel, aucune autre tentative de transfert automatique n'est déclenchée. La file d'attente de traitement affiche « **Pas décroché** » et l'appelant doit être à nouveau traité par le poste opérateur.*

c) Transfert d'appel lorsque la fonction **Transfert d'appel si Occupé est activée dans le système ou le téléphone :**

1. Un numéro de téléphone est saisi dans le champ Numéro de téléphone de destination ou préattribué via une recherche ETB.
2. Si possible, le numéro de destination est surveillé (surveillance CSTA). Si l'appareil peut être surveillé, Concierge affiche déjà **Occupé** lors de la composition du numéro de téléphone.
3. Après avoir appuyé sur la touche **F2** (transfert en aveugle), une première tentative est effectuée.
4. L'appel suit la règle de transfert d'appel respective (transfert vers le répondeur, un autre numéro de téléphone, un téléphone mobile, etc.).

REMARQUE :

Étant donné que l'appel est établi par le CPS (passerelle externe) au nom de l'extension du poste opérateur, les paramètres (transfert) des appels externes sont valides.

5. Lors du processus de transfert, la file d'attente de traitement affiche l'état « **Transmis** » jusqu'à ce que la destination réponde à l'appel.
6. Lorsque l'appel est transféré vers un autre numéro :
 - *Si le participant rejette l'appel, aucune autre tentative de transfert automatique n'est déclenchée. La file d'attente de traitement affiche « **Rejeté** » et l'appelant doit être à nouveau traité par le poste opérateur.*
 - *Si le participant ignore l'appel, aucune autre tentative de transfert automatique n'est déclenchée. La file d'attente de traitement affiche « **Pas décroché** » et l'appelant doit être à nouveau traité par le poste opérateur.*

4.2.2.3 Transférer une ligne externe

Les téléphones n'ayant pas accès à une ligne externe peuvent appeler directement le poste opérateur pour obtenir un transfert de ligne externe.

Procédure à suivre :

Le collaborateur du poste opérateur prend l'appel direct et dans le menu déroulant du bouton **Transfert**, sélectionner « Obtenir une ligne externe et transférer ».

Cette transaction est effectuée immédiatement après avoir cliqué sur la sélection.

La même fonction peut être obtenue en saisissant le code d'accès sortant dans le champ de destination et en lançant le processus de transfert avec la touche F2 / la touche ENTRÉE.



L'appelant entend la tonalité d'appel et peut commencer à composer le numéro.

Remarque destinée à l'administrateur :

Cette fonction doit être activée et configurée pour le pays spécifique. (Tonalité d'appel et d'occupation) En outre, l'identification de l'appelant et les informations de facturation peuvent être définies.

Les paramètres sont configurés dans OpenScape Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Paramètres locaux.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

4.2.2.4 Transfert avec contournement de CFW et DND

Si la fonction Renvoi (CFW) ou Ne pas déranger (DND) est activée sur la destination souhaitée, le poste opérateur peut contourner ces paramètres en sélectionnant l'option dans le menu déroulant du bouton **Transfert**.



Procédure à suivre :

1. Après avoir accepté l'appel entrant, sélectionnez le contact souhaité.

2. Si la fonction CFW / DND est activée, sélectionnez cette option.
3. Exécuter un transfert d'appel

Remarque destinée à l'administrateur :

Cette fonction peut être activée et configurée dans Data Center / Données système / Configuration du Client / Disposition.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

4.2.2.5 Consultation

Avant de transférer l'appelant au contact, le poste opérateur s'entretient d'abord avec le contact ou peut aussi essayer un autre contact si le premier contact n'était pas joignable ou pas la personne recherchée :

Dans la zone **Destination**, cliquez sur le bouton **Consultation**.



L'appelant est automatiquement mis en garde pendant qu'un appel de consultation est établi avec le contact.

Dès que la communication avec le contact a été établie, vous pouvez :

- transmettre (passer) l'appelant au contact - voir aussi la section 4.3 File d'attente de traitement à ce sujet
- procéder à un va-et-vient entre l'appelant et le contact
- initier une conférence, c'est-à-dire établir une conférence à trois avec le contact et l'appelant
- déconnecter le contact si le transfert risque d'échouer. Vous pouvez alors :
 - récupérer l'appelant et reparler avec lui
 - parquer l'appelant, voir aussi la section 4.3 File d'attente de traitement à ce sujet
 - essayer la consultation avec une autre personne.

Si vous n'êtes pas connecté au contact, vous pouvez déconnecter la consultation pendant la sonnerie. L'appelant reste en garde.

Si le contact, avec lequel un appel de consultation a été établi, n'accepte pas l'appelant, plusieurs scénarios de traitement de l'appel sont possibles. Veuillez vous adresser à votre superviseur, il vous conseillera à ce sujet.

Ces autres options sont disponibles via le menu déroulant :

Sélection	Signification
Consultation	Consulte le numéro sélectionné dans l'annuaire électronique ou le numéro de destination saisi.
Consultation avec intrusion de contournement	Consulte le numéro sélectionné dans l'annuaire électronique ou le numéro de destination saisi, même si le numéro sélectionné est occupé. Dans ce cas, vous forcez la connexion dans l'appel en cours. À n'utiliser qu'en cas d'extrême urgence ! Remarque : Disponible uniquement si le numéro sélectionné est occupé et que le numéro peut être surveillé.
Option: Contourner Ne pas déranger et Déviation	Si Déviation / Ne pas déranger est activé sur le poste souhaité, le collaborateur du poste opérateur peut passer outre ce paramètre et appeler ce poste.

4.2.2.6 Traiter un renvoi direct

Le collaborateur de poste opérateur Concierge peut modifier le renvoi direct. À cet effet, l'utilisateur doit cliquer sur le champ « Renvoi dir. », puis saisir le numéro de téléphone auquel le renvoi a lieu.

Après avoir saisi le nouveau numéro, cochez la case pour confirmer le renvoi.

Pour supprimer le renvoi, cliquez sur le x.

Après avoir saisi un nouveau renvoi ou après avoir supprimé le renvoi, l'état du poste est automatiquement actualisé.

État du poste:	
Téléphone	Libre
Protection	
En attente	0

Renvoi ... 1291

Renvoi/NR

Renvoi/Occ

Détails | Renvoi

Si le suivi de renvoi d'appel est activé, le renvoi d'appel direct peut être suivi (par défaut : 3 étapes – max. 10 étapes). La destination du renvoi d'appel s'affiche et indique où les appels renvoyés arrivent. L'état du poste de cette destination s'affiche.

4.3 File d'attente de traitement

La file d'attente de traitement présente tous les appels en attente ayant été transférés et restés sans réponse ou parqués par un utilisateur ou en attente d'un appel de recherche.

Tous les collaborateurs de poste opérateur connectés au logiciel et responsable des mêmes files d'attente peuvent voir tous les appels présents dans la file d'attente de traitement, sauf une exception : un appel dont l'état est « Transmis » : seul le collaborateur qui a placé cet appel dans la file d'attente de traitement peut le voir. Si le transfert échoue, les autres collaborateurs peuvent alors voir l'appel sous « Public ».

File d'attente de traitement											Privé
Réactiver	État	Modifi...	Durée	Parler ...	Appelant	Destination	Remarque	Conne...	Accep...		
		...	00:11		Mrs. Wang, ...	Mr. Dr. Oneil...					

Chaque appel est affiché sur une ligne séparée et un code de couleurs configurable indique le temps déjà passé sur file d'attente par l'appelant.

File d'attente de traitement											Privé
Réacti...	État	Modifi...	Durée	Parler ...	Appelant	Destination	Remarque	Poste o...	Conne...	Accep...	
		...	01:03		Mr. Dr. Oneil...			089112			
		...	00:39		Mrs. Wang, ...	Mrs. Scrugg...		089112			

Remarque destinée à l'administrateur :

La configuration de la file d'attente de traitement se fait dans OpenScape Concierge DataCenter sous Données système / Configuration du Client / File d'attente de traitement.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

Trois vues sont disponibles au choix :

- **Privé**

Un clic sur l'option **Privé** dans le menu déroulant en haut à droite pour afficher les appels que vous avez déplacés vers la file d'attente.

- **Général**

Sélectionnez l'option **Général** dans le menu déroulant en haut à droite pour afficher tous les appels d'un mandant (pas seulement les vôtres).

- **Groupe**

Sélectionnez l'option **Groupe** dans le menu déroulant en haut à droite pour afficher tous les appels du groupe auquel ce mandant est affecté. (Exige la configuration de Groupe /Supergroupe)

ASTUCE :

Les appels en cours de traitement deviendront visibles pour les autres si le poste opérateur associé se déconnecte. Cela se produit indépendamment du niveau défini pour qu'un basculement gère l'appel du client même si le poste opérateur responsable a quitté son poste.

Les informations suivantes s'affichent :

Champ	Signification
Réactiver	Bouton permettant de réactiver un appel de la file d'attente de traitement afin de parler à l'appelant.

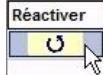
Champ	Signification
État	<ul style="list-style-type: none"> Parqué En attente Transmis Occupé Pas décroché Raccroché Rejeté Appel de recherche Interrompu
Modifier	Une modification de la destination est possible – voir la section 4.3.2Modifier un appel en file d'attente de traitement
Durée	Durée en minutes:secondes depuis laquelle l'appelant attend dans la file d'attente de traitement.
Parler vers appel en attente	Quand un appel est parqué dans la file d'attente de traitement, le collaborateur du poste opérateur a la possibilité de reprendre l'appelant en attente (p.ex. pour lui dire "Je suis désolé, je vous prie de rester en ligne) sans pour autant récupérer l'appel (l'appel reste dans la file d'attente de traitement). Ceci présente l'avantage qu'en cas d'un appel de recherche en cours, l'appel peut toujours être mis en relation avec la personne recherchée sans devoir envoyer un nouvel appel de recherche. "Parler vers appel en attente" n'est possible que si vous n'avez pas d'appel en cours et que l'état de l'appel n'est pas "En cours de transfert".
Appelant	Nom et numéro de téléphone de l'appelant si ceux-ci sont enregistrés dans la base de données d'OpenScape Concierge.
Destination	Nom et numéro de téléphone de la destination d'appel si ceux-ci sont enregistrés dans la base de données d'OpenScape Concierge.
Remarque	Si un texte a été saisi dans le champ « Remarque » avant que l'appelant ne soit déplacé vers la file d'attente de traitement.
Poste opérateur	Identifiant du opérateur qui a placé l'appel en file d'attente de traitement.

Info-bulle

L'info-bulle présente des informations détaillées sur l'appel déplacé vers la file d'attente de traitement. L'info-bulle apparaît lorsque vous déplacez le pointeur de la souris sur le bouton **Réactiver** de la ligne correspondante.



4.3.1 Récupérer des appels de la file d'attente de traitement

Dans la file d'attente de traitement, cliquez sur  (Réactiver).

Chaque utilisateur de Concierge peut récupérer un appel parqué dans la file d'attente de traitement, que ce soit lui ou un autre utilisateur qui a placé l'appel dans la file.

L'appel est récupéré de la file d'attente, ce qui signifie :

- Vous pouvez répondre immédiatement à l'appel.
- Vous pouvez réserver l'appel par un clic sur **Récupérer** pendant que vous parlez au téléphone. L'appel est alors affiché barré. Dès que votre conversation actuelle est terminée, la nouvelle conversation vous est attribuée.

File d'attente de traitement								
Réactiver	État	Modifi...	Durée	Parler ...	Appelant	Destination	Poste opérateur	...
	 Parqué	...	00:53		Mrs. Wang,....	Mr. Dr. Onei...	089112	

- Vous pouvez également reprendre un appel actuellement en cours de transfert vers une destination qui sonne. Si vous décidez de le reprendre, le transfert est annulé (par ex. : immédiatement après que vous ayez initié le transfert, vous réalisez que vous avez besoin d'une information supplémentaire de la part du client). En récupérant un appel, vous pouvez reprendre la conversation avec le client si vous n'avez pas d'appel en cours. Sinon il vous est attribué une fois que votre appel en cours est terminé.

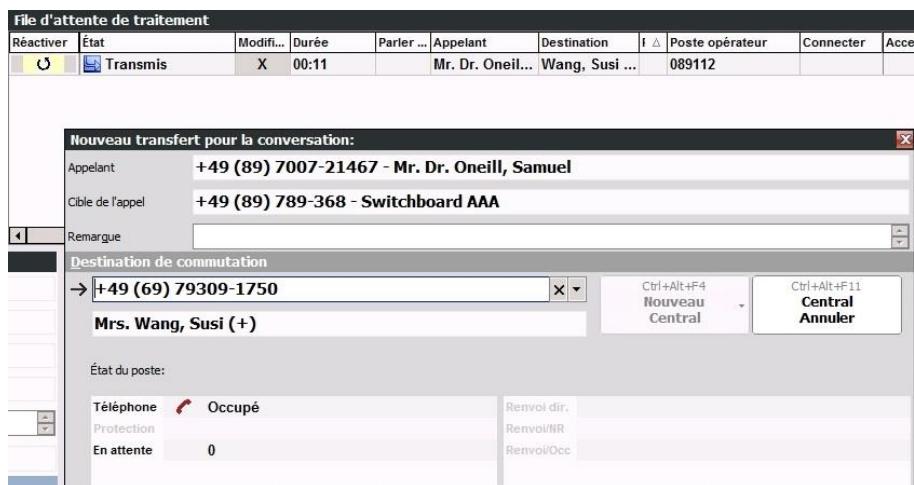
4.3.2 Modifier un appel en file d'attente de traitement

Comme les appellants, par ex. pendant la commutation, restent physiquement sur la file d'attente, il est possible de modifier la destination, si celle-ci ne devait pas prendre l'appel.

Procédure

Dans la Colonne « Modifier », cliquez sur .

La zone de fenêtre suivante apparaît à l'écran :



Ce panneau vous permet d'annuler un transfert en cours.

Par exemple, directement après avoir effectué le transfert, vous réalisez que vous avez saisi un mauvais numéro de téléphone de destination. Vous pouvez annuler le transfert et effectuer un nouveau transfert vers une autre destination. Le client continue d'entendre la musique d'attente et ne remarque pas que vous effectuez ces actions.

Pour effectuer un nouveau transfert, annulez d'abord le transfert en cliquant sur



Ensuite, saisissez un nouveau numéro de téléphone de destination, ou sélectionnez une nouvelle entrée via l'annuaire téléphonique électronique et cliquez sur



Vous pouvez alors ajouter ou modifier le commentaire. Le commentaire sera vu immédiatement par tous les utilisateurs de Concierge disposant de la vue publique sur la file d'attente de traitement.

Un seul collaborateur de poste opérateur peut modifier un appel à la fois. Si un appel est en mode Modification, il est indiqué par un « X ». Si un appel est en mode Modification par un autre collaborateur, il est indiqué par un « X! ». D'autres collaborateurs voient les appels modifiés indiqués par '---', ces appels sont bloqués par le collaborateur qui effectue la modification.

Un seul appel à la fois peut être modifié par un collaborateur de poste opérateur. Si un appel est en cours de modification et que le collaborateur de poste opérateur modifie un autre appel, la dernière modification est interrompue.

Toutes ces actions pour un appel dans la file d'attente de traitement peuvent être traitées même si le collaborateur de poste opérateur est dans un autre appel de client.

Échec du transfert

Si un transfert échoue, il est possible de configurer plusieurs options dans la file d'attente de traitement pour les prochaines actions sur cet appel.

Les configurations possibles sont : rappel au poste opérateur / afficher et présenter l'appel à d'autres collaborateurs de poste opérateur du même groupe / dans le mandant.

Remarque destinée à l'administrateur:

La configuration du comportement peut être définie dans Data Center / Données système / Configuration du Client / File d'attente de traitement.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

5 État de la console Concierge

Les barres de titre des zones de fenêtre **Appelant** et **Destination** signalent l'état de votre console. L'état correspondant est indiqué par les couleurs suivantes :

- Noir = aucune activité ni appel en garde
- Kaki = sonnerie
- Gris clair = connecté

Exemples :

- Un appel sonne.

Type d'appel, destination d'appel	Partenaire de conversation	Destination de commutation
Type: ServiceAppel Pour: +49 (89) 789-368 Nom: Main	Numéro: +49 (69) 79309-1750 Nom: Mrs. Wang, Susi (+) Société: TestCO Lieu: Frankfurt Remarque: <input type="text"/>	→ <input type="text"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="▼"/>
Téléphonie <input type="button" value="Alt+F2 Parcage"/> <input type="button" value="F2 Commuter"/> <input type="button" value="F4 En garde"/> <input type="button" value="F5 Ligne 1"/> <input type="button" value="Alt+F7 Va-ét-vient"/> <input type="button" value="Alt+F5 Conférence"/> <input type="button" value="F7 Déconnecter"/> <input type="button" value="Alt+F11 Ranger"/>		
État du poste: <input type="button" value="État"/> Téléphone: <input type="button" value="Protection"/> En attente: <input type="button" value="Détails"/> <input type="button" value="Renvoi"/>		

- L'utilisateur Concierge est connecté à l'appelant.

Type d'appel, destination d'appel	Partenaire de conversation	Destination de commutation
Type: ServiceAppel Pour: +49 (89) 789-368 Nom: Main	Numéro: +49 (69) 79309-1750 Nom: Mrs. Wang, Susi (+) Société: TestCO Lieu: Frankfurt Remarque: <input type="text"/>	→ <input type="text"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="▼"/>
Téléphonie <input type="button" value="Alt+F2 Parcage"/> <input type="button" value="F2 Commuter"/> <input type="button" value="F4 En garde"/> <input type="button" value="F5 Ligne 1"/> <input type="button" value="Alt+F7 Va-ét-vient"/> <input type="button" value="Alt+F5 Conférence"/> <input type="button" value="F7 Déconnecter"/> <input type="button" value="Alt+F11 Ranger"/>		
État du poste: <input type="button" value="État"/> Téléphone: <input type="button" value="Protection"/> En attente: <input type="button" value="Détails"/> <input type="button" value="Renvoi"/>		

- L'appel est mis en garde pendant qu'un appel de consultation d'un contact est lancé. Le téléphone du contact sonne.

Type d'appel, destination d'appel	Partenaire de conversation - Connexion en ...	Destination de commutation
Type: ServiceAppel Pour: +49 (89) 789-368 Nom: Main	Numéro: +49 (69) 79309-1750 Nom: Mrs. Wang, Susi (+) Société: TestCO Lieu: Frankfurt Remarque: <input type="text"/>	→ +49 (89) 789-300 <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="▼"/>
Téléphonie <input type="button" value="Alt+F2 Parcage"/> <input type="button" value="F2 Commuter"/> <input type="button" value="F4 Réactiver"/> <input type="button" value="F5 Ligne 1"/> <input type="button" value="Alt+F7 Va-ét-vient"/> <input type="button" value="Alt+F5 Conférence"/> <input type="button" value="F7 Déconnecter"/> <input type="button" value="Alt+F11 Ranger"/>		
État du poste: <input type="button" value="État"/> Téléphone: <input type="button" value="Protection"/> Sonne En attente: <input type="button" value="Détails"/> 0 <input type="button" value="Renvoi"/>		

6 Fonctions des touches (ENTRÉE, ESPACE, Échap)

Cette fonction contient les principales fonctions intégrées des touches Entrée, Espace et Échap. Ces fonctions dépendent des champs ou zones au premier plan dans Concierge.

6.1 Fonctions de la touche ENTRÉE

La fonction contextuelle de la touche **ENTRÉE** simplifie l'utilisation d'OpenScape Concierge.

Suivant le contexte logiciel, une pression de la touche **ENTRÉE** déclenche une fonction en rapport avec la situation actuelle.

La marque de couleur sur le bouton correspondant indique la fonction active lorsque vous appuyez sur la touche ENTRÉE. Par défaut, la marque de couleur est orange et peut être modifiée dans Concierge DataCenter.

Exemples :

- Si vous avez fermé votre session utilisateur, vous pouvez vous connecter en appuyant sur la touche **ENTRÉE**.



- Si votre état utilisateur est « Indisponible », une pression sur la touche **ENTRÉE** vous permet de le faire passer à « Disponible ».



- Les appels peuvent être récupérés de la file d'attente des appellants avec **ENTRÉE** (sans fourniture automatique d'appels)



- La touche **ENTRÉE** permet d'accepter des appels entrants.



- Si vous êtes en train de parler et qu'un numéro de destination est saisi, vous pouvez appuyer sur la touche **ENTRÉE** pour lancer une commutation rapide ou un transfert avec consultation.
(Le type de transfert peut être configuré.)



ou bien

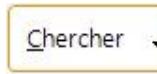
- Si vous êtes en train de parler et qu'aucun numéro de destination est saisi, vous pouvez appuyer sur la touche **ENTRÉE** pour déconnecter l'appel.



- Si votre téléphone est au repos et qu'un numéro figure dans le champ du **Numéro de destination**, une pression sur la touche **ENTRÉE** permet de lancer un appel sortant.



- Une pression sur la touche **ENTRÉE** permet de lancer une recherche dans l'annuaire téléphonique électronique.



- En mode Prise, un appel entrant peut être accepté en appuyant sur la touche **ENTRÉE**.



Remarque destinée à l'administrateur :

La fonction Entrée peut être activée/désactivée dans Concierge Data Center / Données système / Configuration du Client / Paramètres locaux.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

6.2 Fonctions de la touche ESPACE

- Si une chaîne de recherche ou une destination est saisie, le bouton x sur la droite du champ de modification peut être atteint avec la touche de tabulation et activé par un espace pour supprimer l'entrée.
- Si une liste de destination est renseignée, le bouton déroulant peut être atteint par la touche de tabulation et activée par un espace pour sélectionner une entrée. L'entrée sélectionnée est activée par la touche **ENTRÉE**.
- Si la grille de l'appelant est au premier plan, la touche Espace permet de récupérer ou de réserver l'appel au premier plan.
- Si la grille des appels personnels est au premier plan, la touche Espace permet de récupérer ou de réserver l'appel au premier plan.
- Si la file d'attente de traitement est au premier plan, la touche Espace permet de récupérer ou de réserver l'appel au premier plan.
- Modifié si la colonne Modifier est au premier plan
- Mis en relation si la colonne Mettre en relation est au premier plan
- Si la grille de recherche est au premier plan, la touche Espace affiche les détails du membre mis en surbrillance.
- Si le code de post-traitement est visible, la touche Espace permet de passer d'une raison à une autre.

6.3 Fonctions de la touche ÉCHAP

- Si l'annuaire téléphonique électronique est maximisé, la touche Échap normalise la taille de la vue.

- Si le formulaire des détails du membre est affiché, il est alors fermé.

7 Annuaire téléphonique électronique

Une zone centrale de la fenêtre principale présente l'annuaire téléphonique électronique (ETB).

La possibilité d'une recherche rapide et simple des données de contacts dans la base de données assure une commutation d'appels performante.

Plusieurs critères de recherche sont disponibles, afin de faciliter la recherche d'un contact dans l'annuaire téléphonique électronique :

- Fonctionnalité de recherche libre sans spécifier la cible recherchée.
- Nom et prénom
- Service et site
- Mot clé
- Téléphone
- Fax
- Bâtiment et salle
- Formule d'appel et titre
- Fonction
- Société
- Commentaire

De plus, des fonctions telles que des caractères génériques ou la recherche rapide et phonétique permettent à votre recherche d'aboutir.

Annuaire téléphonique Abonné - Affichage tabulaire											Joignabilités
<input type="text" value="Terme recherché"/> <input type="button" value="X"/> <input type="button" value="Chercher"/> <input type="button" value="Réinit."/> <input type="button" value=""/> Joignabilités											
Nom, prénom	Dét...	For...	Titre	Fonction	Société	Service	Site	Mot clé	Lia...	Bâtiment	Salle
Master, Peter	...	Mr.	Head of Finance	ComCo	CEO	Berlin		+4...			
Oneill, Samuel	...	Mr.	Dr.	Financial Accountant	ComCo	FI BA CO	London		+4...		
Marquardt, Emma	...	Ms.	Marketing Director	ComCo	M HT WE	Berlin	Finances,...	+4...	HO 51	421	
Wang, Susi	...	Mrs.	Marketing Assistant	TestCo	Marketing	Frankfurt		+4...			
Scruggs, Geraldine	...	Mrs.	Assistant	TestCo	CEO	München		+4...			
Bianchi, Fred	...	Mr.	Sales Manager	TestCo	CC SP UIP	Frankfurt	Managing...	+4...	H1	521	

7.1 Fonctions de l'annuaire téléphonique électronique

- Caractères génériques
- Recherche rapide
- Chaîne de recherche
- Contact – Affichage tabulaire
- Détails de contact
- Joignabilités
- Extras

Les sections ci-dessous décrivent ces fonctions de manière détaillée.

7.1.1 Réduire à une icône/Agrandir au maximum la liste « Joignabilités »



Un clic sur ce bouton à droite de la vue de l'onglet du contact permet de réduire/d'agrandir l'affichage de l'onglet du contact, y compris la liste de contacts et le calendrier.

7.2 Règles de recherche de l'annuaire téléphonique électronique

7.2.1 Caractères génériques

Caractères génériques

Les caractères génériques (wildcards) suivants sont disponibles :

? : caractère remplaçant un caractère

* : caractère remplaçant plusieurs caractères

Exemples

- Dans le champ **Nom**, saisissez le terme à rechercher Dupon. Vous trouvez tous les contacts dont le nom est Dupon ainsi que ceux qui s'appellent Dupond ou Dupond-Hadoque, mais **aucun** contact s'appelant Nestor-Dupon.
- Dans le champ **Nom**, saisissez le terme à rechercher Dupon*. Le résultat est le même que pour le premier exemple.
- Dans le champ **Nom**, saisissez le terme à rechercher D?pp* puis le terme à rechercher ATD ???? dans le champ **Service**.
Vous obtenez ainsi tous les contacts remplissant les critères suivants :
 - Le nom commence par un D, suivi d'une lettre, suivie de deux p suivis enfin d'un nombre quelconque d'autres lettres.
 - Le service du contact commence par ATD et un caractère d'espacement, suivi exactement de quatre caractères.

Les contacts suivants pourraient remplir les critères de recherche :

-> Mme Dippan du service ATD ABCD,

-> M. Dippa du service ATD ITPS,

-> M. Dupinsson du service ATD LSKA.

Le contact suivant **ne correspond pas** à la demande de la recherche : Mme Disppa du service ATD EMI car son nom de famille comprend trois lettres et non pas une entre le « D » et les deux « p », et parce que la fin du nom du département « EMI » est composée de trois lettres et non pas quatre.

Pour toute recherche dans les champs avec des caractères génériques et des espaces réservés, seules les entrées de l'annuaire téléphonique électronique sont prises en considération. Les entrées avec des chaînes vides n'apparaissent pas dans la liste des résultats. Par exemple, vous effectuez une recherche avec * dans le champ « Titre ». Chaque entrée sans titre n'apparaîtra pas dans les résultats.

7.2.2 Recherche rapide

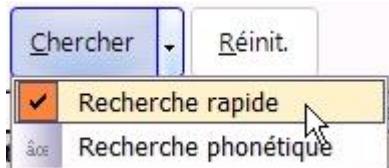
La recherche rapide démarre automatiquement après écoulement d'une durée de temporisation, tandis que l'utilisateur est encore en train de saisir le terme à rechercher dans le champ de recherche.

Les *n* premiers résultats issus de l'annuaire téléphonique électronique s'affichent.

La recherche phonétique ne fait pas partie de la recherche rapide.

Procédure à suivre

Cochez la case Recherche rapide dans le menu déroulant du **Bouton Recherche** pour activer la recherche rapide.



Décochez la case **Recherche rapide**, pour désactiver la recherche rapide.

Remarque :

Conséquence sur les terminaux pour malvoyants

Dans le cas d'une recherche classique, le dernier terme recherché est mis entier en surbrillance. Ceci est palpable sur un terminal pour malvoyants. Toutefois ce mécanisme n'est disponible que pour la recherche classique. Lors d'une recherche rapide, ce mécanisme ne fonctionne pas car lors d'une saisie *lente*, les résultats de recherche sont automatiquement affichés à expiration de la courte durée de temporisation, puis les caractères déjà entrés sont immédiatement effacés.

7.2.3 Lancer une recherche manuellement

Procédure à suivre

1. Désactivez la recherche rapide.
2. Saisissez vos critères de recherche.
3. Appuyer sur la touche **ENTRÉE**.
Ou bien :
Cliquez sur **Chercher** pour lancer la recherche.
Tous les contacts remplissant les critères de recherche s'affichent maintenant dans la liste des résultats.
4. Utilisez les touches de direction \uparrow et \downarrow du clavier pour feuiller la liste des résultats et mettre un résultat de la liste en surbrillance.
Le premier numéro de téléphone indiqué dans les Données d'abonné du résultat sélectionné est repris dans la zone **Destination**.
5. Double-cliquez sur le résultat pour reprendre les données du contact sélectionné dans l'onglet **Détails**.
6. Cliquez sur **Réinitialiser** pour effacer les résultats de la recherche précédente, réinitialiser tous les champs de saisie et démarrer une nouvelle recherche.

7.2.4 Recherche de texte libre

La recherche de texte libre vous permet d'obtenir des résultats plus précis et plus rapides.

La chaîne de recherche saisie est régulée par le biais d'un curseur (voir la figure). Elle permet une recherche limitée au nom de famille jusqu'à une recherche impliquant plusieurs champs de recherche.

Déplacez le curseur pour sélectionner les champs impliqués dans la recherche. Les champs impliqués dans la recherche sont alors soulignés.

Annuaire téléphonique Abonné - Affichage tabulaire

Terme recherché	wan	Chercher	Réinit.											
Tél.	UC	Cal.	Nom, prénom	Dét...	For...	Titre	Fonction	Société	Service	Site	Mot clé	Ligne 1	Bâtiment	Salle

Si la recherche porte sur plusieurs champs (le curseur n'est pas sur la gauche), il est possible de saisir plusieurs critères de recherche dans la chaîne de recherche. Si les valeurs sont séparées par un « + », cela signifie que les valeurs de la recherche sont associées par un opérateur logique « et ».

Par exemple, le début du nom de famille et le début du service peuvent être saisis avec un « + » dans le champ de recherche. Tous les membres présentant les deux valeurs seront trouvés.

L'opérateur logique « ou » est « | » par défaut.

Pos.		Recherche d'après
1		Nom (nom de famille) uniquement
2		Nom, prénom
3		Colonnes configurées dans Data Center par l'attribut « Recherchable ».
4		Tous les champs sauf Adresse e-mail et Informations supplémentaires.

Remarque :

Les champs des adresses e-mail et des informations supplémentaires ne peuvent pas être impliqués dans une recherche.

Remarque destinée à l'administrateur :

Les colonnes recherchables pour la 3^e position du curseur peuvent être configurées dans Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Disposition et Données spécifiques de membre Client.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

7.2.5 Recherche par Multidialplan

Multidialplans indique un environnement avec plusieurs indicatifs régionaux. Dans ce cas, un même numéro de poste peut posséder plusieurs préfixes pour différentes personnes.

Par exemple :

+49 (69) 123 - 4711	pour M. Tester et
+49 (40) 456 - 4711	pour Mme Test

« 69 » et « 40 » sont des indicatifs régionaux.

Si lors de la recherche, seul le numéro de poste est saisi dans le champ du numéro de destination (ici : 4711), toutes les entrées d'annuaire téléphonique possédant cette extension sont affichées.

7.3 Résultat de la recherche

Les informations concernant le résultat de la recherche apparaissent dans des zones différentes.

La vue d'ensemble présente toutes les informations sur le résultat concerné et le premier contact. Les affichages suivants sont disponibles :

- Affichage tabulaire
- Détails
- Joignabilités
- Destination avec Poste et en option, État UC, Circuit ou Skype

7.3.1 Affichage tabulaire

L'affichage tabulaire fournit une vue d'ensemble de tous les résultats remplissant les critères de recherche. 200 résultats sont affichés au maximum.

La vue est un affichage statique, c'est-à-dire que l'état n'est pas mis à jour automatiquement. Il n'est mis à jour que lors de l'exécution d'une nouvelle recherche dans l'annuaire téléphonique.

Symboles Tél. et Cal.	État
	Le poste est libre.
	Le poste est occupé.
	Le téléphone est hors service
	Impossible de déterminer ou d'afficher l'état du poste.

7.3.1.1 Trier les résultats de la recherche

Vous pouvez trier chaque colonne en cliquant dans l'en-tête de la colonne souhaitée.

Le tri vous aide à trouver facilement et rapidement le contact souhaité.

Condition requise

- Par défaut, le tri est effectué d'après le **Nom** (réglage prédefini).
- La casse ne joue aucun rôle lors du tri.
- Les voyelles infléchies (ä, ü...) sont converties en combinaisons de voyelles correspondantes.
- Les ß sont transformés en ss.

Procédure à suivre

1. Configurez une recherche et lancez la recherche.
2. Dans la liste des résultats, cliquez sur le titre de la colonne, p. ex. **Fonction**, pour trier la colonne dans l'ordre alphabétique croissant.
3. Dans la liste des résultats, cliquez une nouvelle fois sur le titre de la colonne, p. ex. **Fonction**, pour trier la colonne dans l'ordre alphabétique décroissant.

7.3.2 Détails de contact



La vue détaillée du contact peut être ouverte en cliquant sur l'icône sur le contact souhaité. Cliquez à nouveau sur l'icône pour fermer la boîte de dialogue.

Remarque :

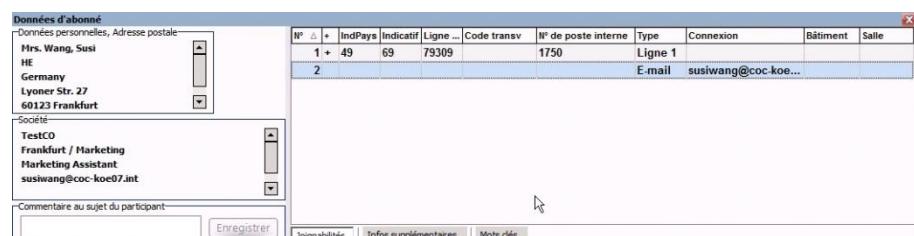
Un double-clic sur un contact ouvre également la fenêtre des données du contact si le déclenchement de la recherche par double-clic est désactivé.

Cette fonction peut être définie dans Data Center / Données système / Configuration du Client / Paramètres locaux.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

Dans cette zone, le système affiche des informations détaillées sur le contact :

- Données d'abonné
- Contacts
- Infos supplémentaires
- Mots clés



Sur le côté gauche, la fenêtre des données personnelles, l'adresse postale et les informations sur la société s'affichent.

En fonction de l'onglet sélectionné, des informations supplémentaires sur le contact sélectionné peuvent être disponibles.

7.3.2.1 Commentaire dans les détails du contact

En outre, vous pouvez saisir un commentaire sur l'abonné. Ce commentaire est personnalisé, et visible uniquement par les utilisateurs de Concierge.

Les commentaires peuvent être insérés/actualisés à l'aide du clavier ou par glisser-déplacer.

Remarque : Le champ « Commentaire » est un champ qui peut être impliqué dans une recherche dans l'annuaire téléphonique.

7.3.2.2 Contacts

Affiche toutes les joignabilités permettant de joindre un contact.

N°	IndPays	Indicatif	Ligne ...	Code ...	N° de po...	Type	Connexion	Bâtiment
1 49	69	79309		1750	Ligne 1	Mobile		
3 49	89	722		32095	Secrét...	Mrs. Jones	HO 51	
4					E-mail	emma.marquardt@c...	HO 51	
8 49	69	79309		25124	Ligne 2	Office	HO 51	

7.3.2.3 Infos supplémentaires

Infos supplémentaires permet de disposer d'informations spécifiques relatives à une personne avant de transférer un appel.

Exemple : « Ne pas appeler Dr Willis directement. Consulter d'abord son secrétariat » ou « Dr Willis n'est pas présent à l'hôpital le vendredi ».

Ces informations apparaissent sur l'onglet **Infos supplémentaires** de la zone « Données d'abonné » du contact sélectionné.

Remarque :

Il est possible de configurer les informations supplémentaires qui s'affichent dans la grille de recherche.

Les informations peuvent être saisies par les superviseurs à l'aide de Concierge Data Center.



Infos supplémentaires

OSCC

Please contact secretary first

Joignabilités | Infos supplémentaires | Mots clés

7.3.2.4 Mots-clés

Les mots-clés peuvent être utiles lors des recherches de domaines de responsabilité, par exemple afin de trouver un interlocuteur au sujet d'un certain produit.

Les mots-clés peuvent être saisis et affectés via Concierge Data Center, ou importés dans l'annuaire téléphonique.



Mots clés

OSCC

OSCC-E

Joignabilités | Infos supplémentaires | Mots clés

7.3.3 Joignabilités

Un double-clic sur le contact concerné n'est pas nécessaire pour afficher toutes les données de la liste de contacts. Ces données s'affichent à droite, en regard du tableau des résultats de recherche dans la fenêtre principale lorsque le contact est sélectionné, voir également la section 7.3.2.2.

Joignabilités		
N°	Type	Connexion
1	Ligne 1	+49 (69) 79309-1750
2	E-mail	emma.marquardt@coc...
3	Secrétariat	Mrs. Jones [+49 (89) 72...
4	Ligne 2	+49 (69) 79309-25124

La liste des **Joignabilités** présente toutes les données d'abonné (téléphone, e-mail, fax etc.) de la personne sélectionnée.

Le premier contact (Ligne 1) est automatiquement repris dans le champ du numéro de destination du **Panneau de destination**, et l'état associé est affiché.

Afficher les numéros de téléphone en différentes couleurs

Les numéros de téléphone et les adresses d'un contact peuvent ; le cas échéant, être visualisés dans différentes couleurs, par ex. :

- Numéro de téléphone, tel que le numéro de contact privé : rouge
- Numéro de téléphone mobile : bleu
ce numéro ne doit pas être communiqué, par exemple

Le code de couleurs est paramétré dans Concierge DataCenter.

8 Extras

Dans l'annuaire téléphonique électronique, les onglets ci-dessous sont disponibles au niveau d'**Extras** :

Plusieurs fonctions supplémentaires figurent sous **Extras**, en bas de Concierge :



Un clic sur l'icône de la flèche vers le bas ouvre un menu avec les options suivantes (en fonction de la configuration) :

- Historique des appels
- Tableau d'affichage
- Files d'attente
- Bloc-notes
- Configuration des touches de numérotation rapide
- Affichage
- Réinitialiser l'interface utilisateur

Les fonctions **Extras** sont regroupées dans une fenêtre dédiée qui s'ouvre quand on clique sur l'une d'elle dans le menu déroulant ou par un clic direct sur **Montrer**.

Remarque destinée à l'administrateur :

La visibilité de chaque onglet sauf Affichage peut être configurée dans OpenScape Concierge DataCenter sous Données système / Configuration du Client. La visibilité de l'onglet Affichage peut être configurée dans OpenScape Concierge DataCenter sous Gestion utilisateurs – Comptes utilisateurs.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

Organiser les onglets

Les onglets sont dynamiques, ce qui signifie que vous pouvez modifier leur position par glisser-déplacer.

Procédure à suivre

1. Cliquez sur un onglet quelconque.
2. Maintenant, faites glisser cet onglet sur un autre onglet et déposez-le à cet endroit (relâcher le bouton de la souris).
Dès que vous lâchez le bouton de la souris, les onglets se déplacent.

8.1 Historique des appels

L'onglet **Historique des appels** permet de suivre et de surveiller les appels traités par votre standard.

Il affiche un historique complet de vos appels récents, y compris les informations supplémentaires. Il est possible d'activer une vue détaillée pour voir les informations supplémentaires.

La durée d'affichage de l'onglet d'historique des appels peut être configurée.

Durées des appels		Appelant		Destination		Poste opérateur	Données d'appel		
Heure début	Durée	Appel pour	N° de l'appelant	Nom de l'appelant	N° d'appel	Nom de destination	ID de poste opérateur	Motif de début	Motif de fin
3/3/2016 10:55:15 AM	00:54	Switchboard AAA	+491511083...		+49618...		089112	Conversation parquée	Appel mis en com...
3/3/2016 10:52:18 AM	01:02	Switchboard AAA	+496979309...	Mrs. Wang, Susi (+)			089112	Appel en garde	L'appel a été libé...
3/3/2016 10:51:40 AM	00:10	Switchboard AAA	+498970072...	Mr. Dr. Oneill, Samuel			089112	Nouvel appel entrant sur un n...	L'appel a été libé...
3/3/2016 10:43:31 AM	00:14		+496979309...	Mrs. Wang, Susi (+)	+49 (6...	Wang, Susi	089112	Nouvel appel sortant	L'appel a été libé...

Durées des appels		Appelant		Destination		Poste opérateur	Données d'appel			
N° d'ordre	Heure début	Durée	Appel pour	N° de	Nom de l'appela	N° d'appel	Nom de destina	ID de poste opérateur	Motif de début	Motif de fin
1	3/3/2016 10:55:15 AM	00:21	Switchboard ...	+4...				089112	Nouvel appel entrant sur un n...	Mettre l'appel en file d'attente
2	3/3/2016 10:55:36 AM	00:16	Switchboard ...	+4...				089112	Conversation parquée	Conversation déparquée
3	3/3/2016 10:55:51 AM	00:09	Switchboard ...	+4...		+49618...		089112	Conversation déparquée	Conversation parquée
4	3/3/2016 10:56:00 AM	00:08	Switchboard ...	+4...		+49618...		089112	Conversation parquée	Appel mis en communication

Cochez la case **Affichage détaillé** (Detailed view) pour afficher plus de données sur les appels.

Les entrées peuvent être actualisées en cliquant sur le bouton **Actualiser les données**.

L'historique des appels est divisé en deux sections. La zone supérieure **Sélection d'un appel** énumère les premiers contacts avec les clients.

La section inférieure située sous **Déroulement de l'appel** affiche chaque étape des données sélectionnées ci-dessus.

8.1.1 Déroulement de l'appel – Historique des appels

L'onglet **Historique des appels** fournit des informations détaillées sur chaque étape des transactions passées par le standard pour un appel sélectionné dans la zone supérieure.

8.1.2 Utilisation des numéros de téléphone dans l'historique des appels

Procédure à suivre

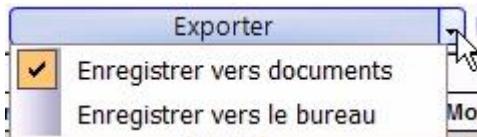
Si vous double-cliquez sur un numéro de téléphone de l'historique des appels, un appel peut être :

- démarré si le collaborateur du poste opérateur est inactif
- transféré si le collaborateur du poste opérateur est en cours de communication
- consulté si le collaborateur du poste opérateur se trouve dans un appel en garde

Également, tous les champs peuvent être copiés à l'aide de la combinaison de touches **Ctrl+C**.

8.1.3 Export de l'historique des appels

L'historique des appels affiché sous Sélection d'un appel peut être exporté sous forme de fichier .csv. Vous pouvez exporter l'historique des appels vers le bureau ou vers un dossier de documents. Faites votre choix et cliquez sur **Exporter**.

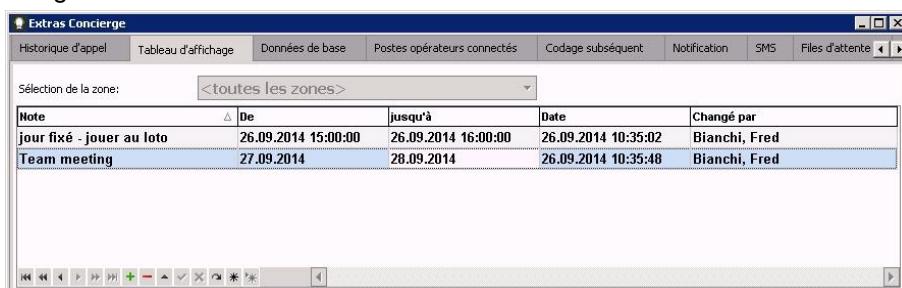


Le fichier est intitulé « Callhistory_aaaammjj_hhmmss_Main.csv », par exemple « Callhistory_20150729_100519_Main.csv ». Si vous cochez incl. history près du bouton Exporter, un second fichier .csv sera créé quand vous cliquez sur **Exporter**. Ce second fichier inclut des activités détaillées du standard pour l'entrée sélectionnée dans **Sélection d'un appel**.

Le fichier est intitulé « Callhistory_aaaammjj_hhmmss_Details.csv », par exemple « Callhistory_20150729_101841_Details.csv ».

8.2 Tableau d'affichage

Le Tableau d'affichage permet de visualiser les notifications d'un collaborateur de poste opérateur. Les utilisateurs peuvent déduire par exemple de ces notifications que l'interlocuteur ne sera pas toujours joignable en raison de réunions dans la société, de travaux de construction, d'activités de maintenance sur le système téléphonique, etc. Le tableau d'affichage est divisé en sections accessibles séparément en sélectionnant la région.



Les utilisateurs OpenScape Concierge peuvent procéder à des entrées sur l'onglet « Tableau d'affichage » ou éditer et supprimer les entrées disponibles.

Remarque :

Contrairement au bloc-notes, tous les utilisateurs Concierge connectés du mandant concerné peuvent voir toutes les données sur l'onglet « Tableau d'affichage ».

Les fonctions de base de données peuvent être sélectionnées par le biais des boutons de fonction illustrés ci-après et permettant de rechercher ainsi que d'éditer, de créer et de supprimer des entrées.



Une sélection de ces fonctions est expliquée dans le tableau suivant :

Bouton	Fonction
	Ajoute une nouvelle entrée (vierge).
	Supprime l'entrée sélectionnée (une demande de confirmation s'affiche ensuite).
	Le traitement du message sélectionné ou du nouveau message est terminé, et les données sont transférées vers la base de données.
	Le traitement de l'entrée sélectionnée ou de la nouvelle entrée est annulé.

8.3 Bloc-notes

Le bloc-notes est destiné à recevoir des notes personnelles.

Il affiche par exemple des notes, des contacts et des aide-mémoire, et vous pouvez créer d'autres d'entrées supplémentaires.

- La colonne **Note** permet d'enregistrer des informations.
- La colonne **Contact** gère les options d'enregistrement de données personnelles d'abonnés. Lors de l'enregistrement d'une note en tant que **Contact** et de l'enregistrement d'un numéro de téléphone pour le contact concerné, vous pouvez composer le numéro directement à partir de la colonne « Contact ». Au repos, la composition du numéro de téléphone enregistré est réalisée en cliquant sur le symbole du téléphone.
- Quand un appel est en garde, un clic sur l'icône du téléphone active la consultation. Pendant un appel actif, un clic sur l'icône du téléphone permet d'effectuer une commutation rapide.
- L'enregistrement d'une date est possible au niveau de **Nouvelle présentation**. A l'activation de l'alarme de nouvelle présentation, la nouvelle présentation apparaît à l'écran dans une fenêtre de message, au moment indiqué.

Certains types de **messages de bloc-notes** peuvent être définis librement par ex. pour la mise à jour de groupes de données personnelles d'abonnés.

Remarque :

Toutes les données du bloc-notes sont des données personnelles du collaborateur de poste opérateur et les autres collaborateurs ne peuvent donc pas les visualiser.

Note									Contact		Nouvelle présentation		
Type	Nom	Commentaire	Actualisé le	N°de téléphone	Numérotter	Nouv. présentat. de	Echéance	Alarme					
Contact	Paul	Meeting	12/2/2015 1:22:57 PM	+4989707074...		1 min.	12/2/2015 1:22:4...	<input type="checkbox"/>					
Erinnerung		Team Konferenz	12/4/2015 1:40:16 PM			1 min.	12/4/2015 1:40:0...	<input type="checkbox"/>					
Notice		Telefonkonferenz	12/4/2015 3:09:33 PM			1 min.	12/4/2015 3:09:3...	<input type="checkbox"/>					
Notice		Sales Presentation	12/2/2015 1:22:42 PM			1 min.	12/2/2015 1:22:4...	<input type="checkbox"/>					
Reminder		Server update	12/2/2015 10:22:13 AM			1 min.	12/2/2015 10:22:...	<input type="checkbox"/>					

Le collaborateur de poste opérateur peut entrer des messages dans le bloc-notes et les éditer ou les supprimer.

Les boutons de fonction illustrés ci-après permettent de sélectionner des fonctions de base de données destinées à la recherche, l'édition, la création et la suppression de messages.



Bouton	Fonction
	Saisit une nouvelle entrée (vierge).
	Supprime l'entrée sélectionnée (après une demande de confirmation).
	Le traitement du message sélectionné ou du nouveau message est terminé, et les données sont transférées vers la base de données.
	La modification de l'entrée sélectionnée ou de la nouvelle entrée est annulée.

Remarque :

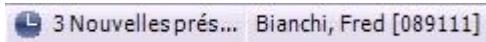
Le contenu du bloc-notes est enregistré dans le profil personnel de l'utilisateur Windows connecté. Par défaut, le fichier « OSConcierge_Notepad.xml » est enregistré sous C:\Users\Administrator\AppData\Roaming\Unify\OpenScape Concierge\OSConcierge.

Si nécessaire, un autre chemin peut être configuré dans Data Center / Données système / Réglages avancés.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

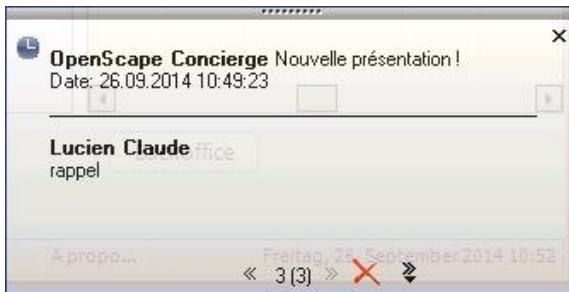
8.3.1 Nouvelle présentation

Si vous définissez une date de nouvelle présentation, un message correspondant apparaît dans la barre d'état de l'application Concierge à la date définie.



Un clic sur le message de nouvelle présentation fait apparaître des informations supplémentaires. Un clic sur la flèche ouvre un menu de sélection permettant, par exemple, de faire défiler vers le bas, en présence de plusieurs nouvelles présentations disponibles... .

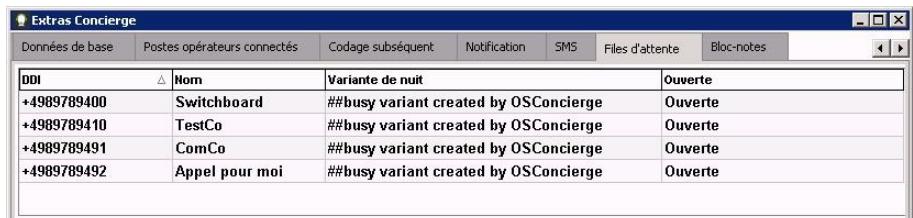
Un clic sur la  rouge supprime le message de nouvelle présentation.



8.4 Files d'attente

Cet onglet vous permet d'ouvrir ou de fermer des files d'attente et de modifier la variante de nuit de l'état « fermé » d'une file d'attente.

Vous pouvez voir et modifier toutes les files d'attente d'appels entrants, faire passer leur état d'« ouvert » à « fermé » et modifier la variante de nuit de chaque file d'attente.



DDI	Nom	Variante de nuit	Ouverte
+4989789400	Switchboard	##busy variant created by OSConcierge	Ouverte
+4989789410	TestCo	##busy variant created by OSConcierge	Ouverte
+4989789491	ComCo	##busy variant created by OSConcierge	Ouverte
+4989789492	Appel pour moi	##busy variant created by OSConcierge	Ouverte

8.5 Réinitialiser l'interface utilisateur

La disposition de l'interface utilisateur de Concierge peut être réinitialisée sur les réglages par défaut grâce à l'option « Réinitialiser l'interface utilisateur » dans le menu déroulant du bouton **Montrer**.



8.6 Classe de services OS4K

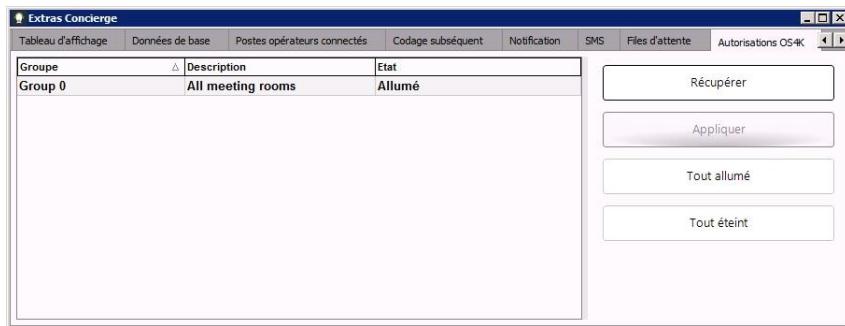
Tous les téléphones d'un système OS4K sont affectés à deux (2) classes de services (COS) qui décrivent un ensemble de fonctions autorisées. Plusieurs téléphones ont été affectés à un groupe d'utilisateurs tels que « Salles de réunion ».

La COS est principalement utilisée pour contrôler l'accès à une ligne extérieure. Le collaborateur du poste opérateur a la possibilité de passer d'une COS à une autre.

La COS fonctionne comme un curseur pour le fonctionnement du téléphone pendant la journée et en dehors des horaires de bureau.

Procédure à suivre

1. Sélectionnez « Autorisations OS4K » dans le menu déroulant du bouton **Montrer**.
2. La fenêtre secondaire suivante s'ouvre.



Sur le côté gauche des groupes de COS configurés, une description et le tout dernier état de tous les groupes configurés s'affichent.

3. Cliquez sur « **Récupérer** » pour récupérer manuellement l'état le plus récent d'OS4K.
4. **TOUS** les groupes peuvent être **ACTIVÉS** ou **DÉSACTIVÉS** en cliquant sur « Tout allumé » ou « Tout éteint ».
5. Un **seul** groupe doit être sélectionné, passé sur « **ACTIVÉ** » ou « **DÉSACTIVÉ** » en cliquant sur « **Appliquer** ».

Remarque destinée à l'administrateur :

COS, les groupes de COS et les affectations des téléphones au COS et au Groupe doivent être configurés dans le système OS4K.

L'apparence de l'interface utilisateur de Concierge avec les noms attribués doit être configurée dans Data Center / Configuration du Client / Autorisations OS4K.

La configuration peut être définie par le Mandant.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

8.7 Affichage

L'affichage de la section permet au collaborateur du poste opérateur de modifier la taille de la police de l'interface graphique de Concierge.

L'utilisateur peut choisir parmi trois jeux de police prédéfinis disponibles.

- Normale
- Moyenne
- Grande

En outre, une liste des éléments les plus importants de l'interface utilisateur est disponible pour personnaliser la taille de police et mettre la police en gras.

Procédure à suivre

1. Sélectionnez « Affichage » dans le menu déroulant du bouton **Montrer**.
2. La fenêtre secondaire suivante s'ouvre.

Déplacez un titre de colonne à cet endroit pour grouper d'après la colonne

Section	Nom	Taille	Gras	Exemple
Panneau principal	Légende principale	10	<input checked="" type="checkbox"/>	File d'attente d'appelant
Panneau principal	Légende secondaire	8	<input type="checkbox"/>	Privé
Panneau d'action	Légende principale	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Disponibilité
Panneau d'action	Légende secondaire	8	<input checked="" type="checkbox"/>	Déconnecté
Panneau secondaire	Légende principale	8	<input checked="" type="checkbox"/>	Joignabilités
Grille	En-tête de la colonne	8	<input checked="" type="checkbox"/>	Réactiver
Grille	Contenu	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Nom, prénom
Barre d'état	Texte	9	<input type="checkbox"/>	Connexité ok
Vue en temps réel	Légende	8	<input checked="" type="checkbox"/>	Appels en attente
Vue en temps réel	Texte	8	<input checked="" type="checkbox"/>	1234
Bouton trois lignes	Ligne 1	8	<input type="checkbox"/>	+
Bouton trois lignes	Ligne 2	8	<input checked="" type="checkbox"/>	F2
Bouton trois lignes	Ligne 3 (bouts du téléphone)	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Commuter
Bouton trois lignes	Ligne 3 (état de l'agent)	8	<input type="checkbox"/>	Connexion
Bouton une ligne	Ligne 1	10	<input checked="" type="checkbox"/>	&Chercher
Recherche	Légende	8	<input checked="" type="checkbox"/>	Terme recherché
Général	Légende	8	<input type="checkbox"/>	Remarque
Général	Texte	11	<input checked="" type="checkbox"/>	Appel de service
Général	Editer le texte	11	<input checked="" type="checkbox"/>	+49(89)7007-12345678
Général	Message texte	10	<input checked="" type="checkbox"/>	Ceci est un message
Général	Indices	12	<input checked="" type="checkbox"/>	Ceci est un indice
Données d'informat...	Légende	8	<input type="checkbox"/>	Label
Données d'informat...	Texte	11	<input checked="" type="checkbox"/>	Données
Salutation	Texte	16	<input checked="" type="checkbox"/>	Bienvenue

Appliquer

Taille de police normale

Taille de police moyenne

Taille de police grande

Réinitialiser l'interface utilisateur

✓ optimiser la taille de la grille utilisée - tout sauf ETB

optimiser la taille de la grille utilisée - seulement ETB

3. La liste de chaque élément modifiable s'affiche sur la gauche. Chaque élément énuméré permet de modifier la taille de police également si le texte doit être présenté en caractères gras.
4. Sélectionnez l'élément souhaité, modifiez la valeur et cliquez sur « Accepter ».
5. Les modifications sont effectives immédiatement.
6. Sinon, sélectionnez un jeu de police prédéfini en sélectionnant une taille de police « Normale », « Moyenne » ou « Grande ».
7. Les cases de « Grille d'utilisateur optimisée », « uniquement ETB » ou « Tout sauf ETB » servent à ce que la grille se passe de barre de défilement.
8. « Réinitialiser l'interface utilisateur » est la même fonction que celle décrite à la section 8.5 Réinitialiser l'interface utilisateur.

L'utilisation d'une taille de police moyenne ou grande requiert une résolution d'écran supérieure.

Dans certaines circonstances, un autre adaptateur écran/graphique est requis.

Remarque :

Méthode suggérée si l'interface utilisateur a besoin d'être ajustée et protégée contre toute modification imprévue par un utilisateur de Concierge.

1. Autorisez la modification de la taille de la police dans la configuration de l'utilisateur.
2. Ajustez les réglages comme souhaité dans l'interface utilisateur de Concierge.
3. Transférez les réglages dans Data Center / Configuration du Client / Disposition.
4. Retirez l'autorisation dans la configuration de l'utilisateur.

Remarque destinée à l'administrateur:

La permission d'utiliser cette fonction doit être configurée dans Data Center / Configuration de l'utilisateur.

Tous les réglages individuels peuvent être prédéfinis dans Data Center et sont chargés au démarrage de Concierge.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

8.8 Sélection directe et numérotation rapide

Les touches de sélection directe et les touches de numérotation rapide simplifient la transmission d'appels. Les fonctions disponibles pour un bouton sont nombreuses. Les appels peuvent être transférés soit avec consultation, soit directement. La prise d'appel est possible ou bien le numéro de téléphone enregistré peut être composé.

Configuration

Options de configuration de touches de sélection directe :

- Il peut y avoir jusqu'à 6 onglets pour les touches de sélection directe : le nombre de lignes et de colonnes peut être défini au niveau de la configuration des pages de sélection directe et des boutons.
- Pour les boutons de numérotation directe fréquemment utilisés, vous pouvez créer des boutons de numérotation rapide toujours visibles. Il est possible d'en créer jusqu'à 20. Si l'espace est insuffisant dans la zone de destination, elle se met automatiquement en surbrillance pour afficher tous les boutons de numérotation rapide configurés.
- Vous pouvez en outre configurer une fonction d'état pour que tous les boutons affichent la présence du téléphone et de l'utilisateur pour les boutons de numérotation directe et de numérotation rapide.



Remarque destinée à l'administrateur :

La configuration de la numérotation directe et des boutons de numérotation rapide est effectuée dans Concierge Data Center sous Données de base / Configuration des boutons, ou dans le Client Concierge lorsque des autorisations de modification sont définies dans la configuration de l'utilisateur et qu'une configuration des boutons lui a été attribuée.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

État

L'état de l'abonné configuré peut être affiché pour chaque touche de sélection directe/touche de numérotation rapide. Toutefois, ceci n'est possible que pour les abonnés internes ou les abonnés faisant partie du système dans le même réseau.

Tableau : état du téléphone

Icône	Fonction
	La ligne est libre.
	La ligne est occupée.
	Le numéro d'abonné est hors service.
	Le numéro d'abonné sonne et une prise d'appel est possible.
	Le numéro d'abonné sonne et une prise d'appel est impossible.
	Le numéro d'abonné ne peut pas être surveillé, par ex. parce que le numéro de téléphone n'est pas enregistré correctement.
	Erreur de surveillance – Point de surveillance pas correctement configuré, ou aucune licence valide.
	Un renvoi d'appel actif est présent sur cette connexion.

Le nombre de voyants Occupé est limité par le nombre de licences disponibles pour la surveillance de numéros d'abonnés.

Pour les intégrations d'UC, de Circuit et de Skype uniquement

Il est également possible d'afficher l'état UC, Circuit ou Skype de l'appareil surveillé.

Note des administrateurs :

Pour afficher cet état, il faut configurer un Nœud approprié dans la Gestion système

Pour les installations avec intégration de Circuit

L'état de Circuit défini par le contact est affiché. Le poste opérateur **ne peut pas** changer l'état de Circuit.

Les états suivants sont disponibles pour Circuit :

Icône	L'état
	Inconnu
	Offline
	Occupé
	Je reviens tout de suite

Icône	L'état
■	Ne pas déranger
✓	Disponible

Pour les installations avec intégration de Circuit

L'état de Circuit défini par le contact est affiché. Le poste opérateur **ne peut pas** changer l'état de Circuit.

Les états suivants sont disponibles pour Circuit :

Icône	L'état
?	Inconnu
○	Déconnecté
●	En communication
⌚	Absent
■	Ne pas déranger
✓	Connecté

Pour les installations avec intégration de Skype

L'état de Skype défini par le contact est affiché. Le poste opérateur **ne peut pas** changer l'état de Skype.

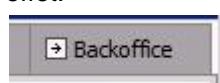
Les états suivants sont disponibles pour Skype

Icône	L'état
○	Offline
●	En réunion
●	Occupé
●	En conférence téléphonique
⌚	En présentation
⌚	Je reviens tout de suite
⌚	Absent
■	Ne pas déranger
⌚	En congé
⌚	Absent
⌚	Absent (réponse auto.)
✓	Online

8.8.1 Touches de sélection directe en tant que fenêtre séparée

Toutes les touches de sélection directe peuvent être dissociées de la fenêtre de Concierge et affichées dans une fenêtre séparée.

Cliquez sur la flèche à proximité de la **touche de sélection directe** à cet effet.



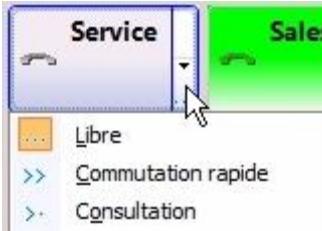
L'affichage qui apparaît est le suivant :



Vous pouvez réintégrer l'affichage à la fenêtre de Concierge en fermant simplement la fenêtre séparée.

8.8.2 Fonctions des boutons

L'une des fonctions disponibles a déjà été attribuée aux boutons. La flèche à droite du bouton permet de sélectionner une autre fonction.



Au repos, le poste individuel est libre, le numéro de téléphone enregistré est adopté comme destination dans le champ de numéro d'appel de destination puis composé.

Fonctions

« Occupé » prévoit les fonctions suivantes :

- « Libre » transmet le numéro de téléphone dans le champ N° de téléphone de destination.
- L'option « Commutation rapide » transmet immédiatement l'appel.
- L'option « Consultation » établit un appel de consultation du contact sélectionné.

Info express

L'état du poste détermine les informations affichées dans l'info express. Par exemple, au repos, on peut voir le nom complet.

Si le téléphone sonne, le système affiche le numéro de téléphone de l'appelant et d'autres données d'abonné.

8.8.3 Touches de raccourci des touches de sélection directe et des touches de numérotation rapide dans la fenêtre principale

Dans la fenêtre principale, une touche de raccourci peut être utilisée pour chacune des touches de sélection directe. Ces touches de raccourci sont disponibles sous les Joignabilités:

Backoffice

Les touches de numérotation rapide constituent un sous-groupe des touches de sélection directe. L'affichage varie de sorte que les options d'intitulé proposées ne soient que limitées.



9 Commande de téléphonie

La commande des fonctions de téléphonie a lieu par le biais des boutons de la zone **Destination** et des boutons situés sous **Téléphonie**, directement au-dessus de l'annuaire téléphonique électronique. Les fonctions de tous les boutons peuvent aussi être exécutées par le biais de touches ou de combinaisons de touches (raccourci clavier) du clavier. Le raccourci-clavier correspondant à un bouton dépend de la configuration d'OpenScape Concierge ; il est indiqué sur les boutons.

Conséquence sur les terminaux pour malvoyants

Exemple : en braille, les signes + et – sont utilisés sur les touches pour identifier des LED.

9.1 Commander les fonctions de téléphonie de la zone « Destination »

Tableau : boutons « Numéroter » et « Consultation »

Bouton	Fonction
	Lance un appel sortant et propose l'option de contourner Ne pas déranger et Déviation.
	<p>Vous utilisez la consultation lorsque vous voulez d'abord parler au contact avant de passer l'appelant au contact concerné.</p> <p>Propose en plus l'option de contourner Ne pas déranger et Déviation</p> <p>Remarque : La consultation ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !</p>

9.2 Fonctions d'appel

La commande des **fonctions d'appel** est réalisée à l'aide d'une série de boutons.

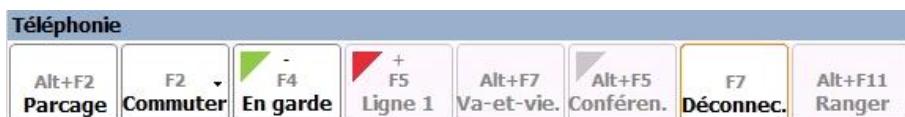


Tableau : fonctions d'appel

Bouton	Fonction
	Le bouton Parage permet de parquer un appelant en file d'attente de traitement, s'il veut, par exemple, attendre le contact de destination déjà en conversation avec un autre correspondant.

Bouton	Fonction
	<p>Pour la « Commutation rapide », vous pouvez utiliser le bouton « Commutation ». L'appelant est alors automatiquement placé en première position de la file d'attente de traitement, de sorte qu'il entende la musique d'attente de la file d'attente de traitement pendant qu'il attend que le contact prenne l'appel.</p> <p>Si le contact de destination est déjà en conversation au téléphone (occupé), l'appelant est le prochain à être mis en communication avec le contact de destination, dès que le numéro d'abonné de ce dernier se libère.</p> <p>Si le contact ne prend pas l'appel, plusieurs scénarios sont possibles :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Réactiver l'appel de la file d'attente de traitement et lui trouver une alternative de traitement. 2. Modifier le numéro de destination et essayer de transférer l'appel à la nouvelle destination. L'appelant reste dans la file d'attente de traitement sans être interrompu. <p>Pour des informations détaillées, voir la section 4.3 File d'attente de traitement</p> <hr/> <p>Remarque : La commutation ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !</p>
	<p>Fonction optionnelle à sélectionner dans le menu déroulant</p> <p>Contourner Ne pas déranger et Déviation</p> <p>Si le contact souhaité présente une fonction Ne pas déranger ou Déviation activée, il est possible de contourner ce réglage.</p> <p>Obtenez une ligne externe et transférer</p> <p>Pour des informations détaillées, voir la section 4.2.2.2 Nouveau processus de transfert.</p>
	<p>La communication active est mise en garde. L'appelant entend de la musique. L'intitulé du bouton se transforme alors en « Réactiver », en vue de la reprise de l'appelant.</p> <hr/> <p>Remarque : La mise en garde de conversations ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !</p>
	<p>Prise d'appel sur la Ligne 1. Un appel en attente est signalé par un clignotement de la LED. Lorsque l'appel est accepté, le bouton passe du vert au rouge.</p>

Bouton	Fonction
	Passer de la ligne 1 à une consultation = va-et-vient.
	Permet l'établissement d'une conférence à 3. Le numéro d'un nouvel abonné est composé, puis un clic sur le bouton « Conférence » permet de l'ajouter à la connexion existante.
	Déconnecte la conversation active.
	Remet l'appel signalé sur le poste opérateur de Concierge, en file d'attente des appelants.

Remarque IMPORTANTE :

Les fonctions Consultation, Parcage et Commutation ne fonctionnent que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !

9.2.1 Pour les intégrations d'OS4000 uniquement

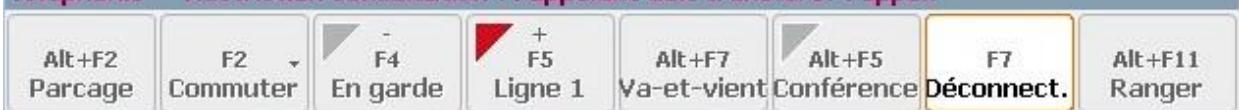
Dans un environnement d'intégration d'OS 4000, il faut savoir que cette restriction existe pour la consultation :

Exemple : Un appelant parle à un employé dans votre société. Cet employé n'est pas le contact approprié et souhaite de l'aide du central pour transférer l'appelant vers la personne ou le service approprié(e).

L'employé lance un appel de consultation vers Concierge. À présent, l'employé doit vous transférer l'appel. Uniquement si l'appelant d'origine est connecté à votre poste opérateur, vous récupérez toutes les fonctionnalités de Concierge pour gérer correctement l'appel.

Une remarque au-dessus des boutons d'appel attire votre attention sur une telle situation.

Téléphonie Restriction consultation : l'appelant doit transférer l'appel.



9.3 État d'acheminement

La fonction d'état d'acheminement et sa description sont traitées ci-dessous.

Tableau : État

Bouton	Fonction
--------	----------

Bouton	Fonction				
 	<p>L'utilisateur ouvre une session OpenScape Concierge par un clic sur le bouton Connexion. Le bouton affiche l'état actuel.</p> <p>Le bouton Déconnexion permet de fermer la session avant de quitter l'application OpenScape Concierge.</p>				
 	<p>Un clic sur le bouton Disponible (LED rouge) fait passer l'état de l'utilisateur à « Disponible ». Le bouton passe du rouge au vert.</p> <p>LED verte = état <i>Disponible</i></p> <p>Le bouton affiche l'état actuel.</p> <p>Disponibilité</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Disponible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>  </td></tr> <tr> <td>  </td></tr> <tr> <td>  </td></tr> </tbody> </table> <p>Remarque : L'agent reçoit uniquement des appels par la distribution automatique des appels si l'agent présente l'état <i>Disponible</i>.</p>	Disponible			
Disponible					
					
					
					
 	<p>Un clic sur le bouton Indisponible (LED rouge) fait passer l'état de l'utilisateur à <i>Indisponible</i>. Le bouton passe du rouge au vert.</p> <p>LED verte = état <i>Indisponible</i></p> <p>Le bouton affiche l'état actuel.</p> <p>Disponibilité</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Indisponible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>  </td></tr> <tr> <td>  </td></tr> <tr> <td>  </td></tr> </tbody> </table>	Indisponible			
Indisponible					
					
					
					

9.4 Intercepter (Identification d'appel malveillant)

Le bouton MCID est utilisé dans les situations où il y a un appel malveillant.

Bouton	Fonction
	Appuyez sur le bouton Interceptor pour qu'OS4K Switch collecte et stocke les informations de données d'appel qui seront analysées ultérieurement.

Remarque :

La fonction MCID est prise en charge uniquement par les environnements Openscape 4000 (>=V7R2) Switch.

Cette fonction doit être activée dans Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Disposition.

Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

10 Barre d'état

La barre d'état affiche les informations suivantes :

- État de Connectivity
- Messages d'erreur, d'avertissement et d'information
- Informations depuis le bloc-notes
- Collaborateur de poste opérateur connecté
- Poste
- À propos de
- Date, heure



10.1.1 État du serveur Connectivity

L'affichage **Connectivity** dans la barre d'état vous indique l'état de toutes les connexions serveur.



- VERT = Connectivity ok = tous les serveurs connectés
- JAUNE = pas de connexion à un serveur non critique, OS Concierge fonctionne
- ROUGE = aucune connexion ou serveur inactif

Si **Connectivity** affiche un état rouge ou jaune, vérifiez d'abord la liste des serveurs. Vous pouvez ensuite visualiser le message d'erreur exact en cliquant sur le bouton Erreur.

Remarque :

Si Concierge ne fonctionne plus et qu'il est impossible de résoudre le problème après quelques minutes, essayez de vous déconnecter et de redémarrer l'application.

État des composants serveur

Le menu déroulant de **Connectivity** affiche l'état de connexion entre OpenScape Concierge et les divers serveurs. Les connexions affichées dépendent de l'environnement OpenScape Concierge.

Cliquez sur la flèche pour afficher l'état des composants serveur :

Tableau : connexions serveur/configurations possibles :

Cadre	Description
BD	Base de données
Connecteur PABX	Connecteur PabxLink
Nœud PABX	Serveur PABXLink
UC, Circuit ou Skype	UC, Circuit ou Skype Node (config. + connex.)
CPS	Concierge Provider Service (config. + connex.)
Travailleur CPS	Concierge Provider Service (fonctions supplémentaires)

Tableau : affichage d'états

	Ok : connexion et configuration
	Erreur : connexion et/ou configuration

10.1.1.1 Erreur



Quand une erreur survient, un bref message d'erreur informe le collaborateur du poste opérateur, l'état Connectivity affiché est jaune ou rouge, et la petite barre des boutons du téléphone affiche en rouge que Connectivity n'est pas OK.



Cliquez dans le champ du message à proximité du champ d'état (par ex. « Présence d'erreur ») pour afficher à nouveau le message d'erreur concerné ou les messages d'erreur et d'information plus anciens.

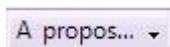
La figure suivante en illustre un exemple :



Un clic sur la rouge permet de supprimer le message d'erreur. Un clic sur la flèche permet de fermer le message ou, en présence de plusieurs messages, de passer au message suivant ou de supprimer tous les messages disponibles.

Si vous quittez OS Concierge, tous les messages d'erreur et d'information destinés au poste opérateur concerné sont supprimés automatiquement.

10.1.1.2 Boîte de dialogue À propos de



Cliquez sur le triangle pour sélectionner soit « À propos de », soit « Vérifier les mises à jour ».



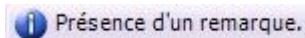
« À propos de » fournit des informations sur la version du programme et du fichier.

« Vérifier les mises à jour » permet de vérifier la disponibilité d'une nouvelle version du Client Concierge pour ensuite l'installer.

Remarque :

« Vérifier les mises à jour » peut être sélectionné uniquement si l'état de routage est « Déconnecté » ou « Indisponible », dans appel actif.

10.1.1.3 Remarque



Les messages d'erreur, d'avertissement et d'information s'affichent brièvement dès que l'événement concerné se produit. Cette fenêtre d'information ne bloque pas l'utilisation de Concierge. Les activités actuelles n'ont pas besoin d'être interrompues.

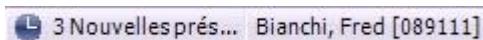
La durée d'affichage du message suivie de sa fermeture automatique dépend de la catégorie à laquelle il appartient. Les messages sont disponibles jusqu'à leur suppression ou jusqu'à la fermeture de Concierge.

La fenêtre de message peut également être récupérée activement en cliquant sur la barre d'état, comme pour les erreurs. L'utilisateur peut ainsi lire les messages en toute tranquillité puis les refermer.

10.1.1.4 Informations depuis le bloc-notes

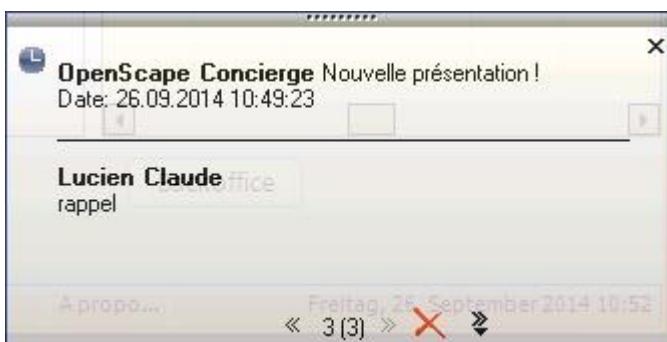
Nouvelles présentations

Les nouvelles présentations sont paramétrées sur l'onglet **Bloc-notes**. Pour des informations supplémentaires à ce sujet, reportez-vous à la section 8.3 Bloc-notes. Si une nouvelle présentation est d'actualité, elle est visualisée comme suit :



Un clic sur le message de nouvelle présentation fait apparaître des informations supplémentaires. Un clic sur la flèche ouvre un menu de sélection permettant, par exemple, de faire défiler vers le bas, en présence de plusieurs nouvelles présentations disponibles... .

Un clic sur la  rouge supprime le message de nouvelle présentation.



11 Son

La signalisation de certains événements peut être un avantage non seulement pour les utilisateurs malvoyants mais aussi pour les autres utilisateurs. L'activation, ou non, d'un son et la sélection du fichier audio correspondant selon les événements sont configurées dans Concierge DataCenter sous Données système / Configuration du Client / Configuration de Base / Standard / Son.

Il est possible de configurer un fichier audio pour les événements suivants :

- Valeur de seuil dépassée : si le nombre d'appels dans la file d'attente est dépassé (par défaut, si au moins un appel se trouve dans la file d'attente des appellants), à condition que le collaborateur du poste opérateur soit connecté et sans appel en cours.
- L'appel est fourni.
- L'appel est établi.
- L'appel est déconnecté.
- L'appel est transféré.

Des sons (brefs) peuvent être émis pour les actions suivantes :

- Parquer un appel
- Modifier un transfert d'un numéro de téléphone de destination
- Mettre un appel en garde
- Touche de ligne 1
- Consultation
- Effectuer une conférence
- Libérer un appel
- Numéroter
- Bouton Transfert
- Va-et-vient
- Connexion de l'agent
- Déconnexion de l'agent
- Disponible
- Indisponible
- Traitement
- Recherche dans la base de données
- Actionnement de la touche de numérotation rapide
- Actionnement de la touche de sélection directe
- Actionnement du bouton « Annuler »
- Valider la fenêtre d'ouverture de session par une connexion
- Actionnement du bouton « Annuler » dans la fenêtre de connexion

Remarque :

La qualité du son dépend du système d'exploitation. Les systèmes d'exploitation plus ou moins anciens génèrent des sons à l'aide d'un générateur de sons intégré. A partir de Windows 7, de tels sons sont générés sur une carte son. La différence de qualité acoustique est notable.

12 Raccourcis-clavier d'OpenScape Concierge

Dans OpenScape Concierge, de nombreuses fonctionnalités peuvent être exécutées à l'aide de raccourcis-clavier. Ces raccourcis sont définis pour chaque langue dans le fichier **OSConcierge_Lang.nn.ini** (nn = de, en, fr, es ou pt-br).

De plus, dans le fichier **OSConcierge_Lang.Custom.en.ini**, ils peuvent être personnalisés en fonction du client. À l'issue de leur adaptation, un redémarrage d'OpenScape Concierge est nécessaire.

Remarque :

Assurez-vous que chaque raccourci-clavier n'est utilisé qu'une seule fois par langue. N'utiliser ni les raccourcis-clavier Ctrl+MAJ+ 0 à 9, ni Ctrl+MAJ+A à Z, étant donné que ces combinaisons sont réservées aux touches de sélection directe.

Remarque pour Concierge Plus :

La liste des raccourcis-clavier est basée sur la version Concierge Professional. Par conséquent, certaines touches citées peuvent ne pas être disponibles dans Concierge Plus.

Raccourcis-clavier de commande de boutons

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Raccourci-clavier : accepter l'appel sur la Ligne 1	F5	ButtonHotkeysLine1_2
Raccourci-clavier : Alarme	F1	ButtonHotkeysAlarm3
Raccourci-clavier : Disponible	F10	ButtonHotkeysAvail2
Raccourci-clavier : Conférence	Alt+F5	ButtonHotkeysConference2
Raccourci-clavier : Consultation	F6	ButtonHotkeysLine2_2
Raccourci-clavier : Numéroter	F8	ButtonHotkeysDial2
Raccourci-clavier : Déconnecter	F7	ButtonHotkeysDisconnect2
Raccourci-clavier : En garde/Réactiver	F4	ButtonHotkeysHold2
Raccourci-clavier : Connexion/Déconnexion	F9	ButtonHotkeysLogonLogoff2
Raccourci-clavier : Message par e-mail	Alt+F9	ButtonHotkeysEMail2
Raccourci-clavier : Message par SMS	Alt+F10	ButtonHotkeysSms2
Raccourci-clavier : Parcage	Alt+F2	ButtonHotkeysPark2
Raccourci-clavier : Activer le post-contact	Alt+F8	ButtonHotkeysPostProcSet2
Raccourci-clavier : Arrêter l'activité de post-contact	Alt+F4	ButtonHotkeysPostProcStop2
Raccourci-clavier : Va-et-vient	Alt+F7	ButtonHotkeysMakeln2

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Raccourci-clavier : Commutation	F2	ButtonHotkeysFastConnect2
Raccourci-clavier : Transférer	Alt+F6	ButtonHotkeysTransfer2
Raccourci-clavier : Indisponible	F11	ButtonHotkeysUnavail2
Raccourci-clavier : Post-traitement	F12	ButtonHotkeysAfterwork2

Activation d'onglets

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Activer l'onglet « Tableau d'affichage »	Ctrl+Alt+A	TabSheetETBBlackboard
Activer l'onglet « Historique d'appel »	Ctrl+Alt+H	TabSheetETBStatistics
Activer l'onglet « Détails »	Ctrl+Alt+D	TabSheetETBDetails
Activer l'onglet « Sélection directe 1 »	Ctrl+1	TabSheetETBDirectdial1
Activer l'onglet « Sélection directe 2 »	Ctrl+2	TabSheetETBDirectdial2
Activer l'onglet « Sélection directe 3 »	Ctrl+3	TabSheetETBDirectdial3
Activer l'onglet « Sélection directe 4 »	Ctrl+4	TabSheetETBDirectdial4
Activer l'onglet « Sélection directe 5 »	Ctrl+5	TabSheetETBDirectdial5
Activer l'onglet « Sélection directe 6 »	Ctrl+6	TabSheetETBDirectdial6
Activer l'onglet « Internet »	Ctrl+Alt+I	TabSheetETBIInternet
Activer l'onglet « Post-opérateurs connectés »	Ctrl+Alt+P	TabSheetETBAgents
Activer l'onglet « Données de base »	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata
Activer l'onglet « Message »	Ctrl+Alt+N	TabSheetETBMessage
Activer l'onglet « Bloc-notes »	Ctrl+Alt+B	TabSheetETBNotes
Activer l'onglet « Appel par radiomessagerie »	Alt+F1	ActionPagerActivate
Activer l'onglet « Post-contact »	Ctrl+Alt+F8	TabSheetETBPostProcessingReasons
Activer l'onglet « SMS »	Ctrl+Alt+X	TabSheetETBSms

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Activer l'onglet « Post-traitement »	Ctrl+Alt+E	TabSheetETBAfterwork

Commande de l'annuaire téléphonique électronique

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Reprendre la valeur de la ligne du tableau sélectionnée dans le champ de recherche actuel	Ctrl+F10	ActionETBGetValue
Passer à l'affichage hiérarchique suivant	Ctrl+F9	ButtonETBSearchHierarchy
Annuaire téléphonique électronique - mettre la zone de fenêtre en surbrillance	Ctrl+Alt+Y	PanelETB
Activation de la zone « Joignabilités »	Ctrl+T	PanelETBSearchDetailsAvailabilityHotKey
Activation du champ « Bâtiment »	Alt+B	EditETBSearchBuilding
Activation du champ « Société »	Alt+I	EditETBSearchCompany
Activation du champ « Service »	Alt+V	EditETBSearchDepartment
Activation du champ « Fax »	Alt+X	EditETBSearchFax
Activation du champ « Prénom »	Alt+O	EditETBSearchFirstname
Activation du champ « Texte libre »	Alt+T	EditETBSearchFreeText
Activation du champ « Fonction »	Alt+F	EditETBSearchFunction
Activation du champ « Mot-clé »	Alt+L	EditETBSearchKeyword
Activation du champ « Site »	Alt+S	EditETBSearchLocation
Activation du champ « Nom »	Alt+N	EditETBSearchName
Activation du champ « Salle »	Alt+G	EditETBSearchRoom
Activation du champ « Formule d'appel » (Mme ; M.)	Alt+M	ComboboxETBSearchSalutation
Activation du champ « Secrétariat »	Alt+E	EditETBSearchSecretary
Activation du champ « Téléphone »	Alt+P	EditETBSearchTelephone
Activation du champ « Titre »	Alt+J	EditETBSearchTitle

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Activation de l'état Destination	Ctrl+U	GridETBMemberMonitorHotKey
Mise en surbrillance du champ de liste lorsque le post-traitement est actif	Ctrl+L	CheckListBoxETBAfterwork
Réinitialisation (des champs de recherche)	Alt+R	ButtonETBSearchReset
Réduire à une icône/agrandir le tableau des résultats de la recherche à sa taille maximale	Ctrl+F7	ButtonETBMinMax
Afficher/masquer les champs de la recherche étendue	Ctrl+F12	ButtonETBSearchExtend
Lancer la recherche	Ctrl +C	ButtonETBSearchSearch

Autres raccourcis-clavier

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Bouton : Réactiver l'appelant de la file d'attente des appellants Réactiver l'appel en surbrillance de la file d'attente des appellants.	Ctrl+F1	GridViewCallerBTGetBtn
Bouton : Réactiver l'appelant de la file d'attente de traitement Réactiver l'appel en surbrillance de la file d'attente de traitement.	Ctrl+Alt+R	GridViewParkqueueGetBtn
Historique d'appel - activer l'affichage détaillé	Ctrl+W	ActionStatistikShowDetailView
File d'attente des appellants - mettre la zone en surbrillance	Ctrl+Alt+F6	CallerPanel
Centrer et actualiser le calendrier	Ctrl+F4	EventsRefreshBtn
Supprimer l'entrée du champ « Destination »	Alt+F12	ActionClearDestination
Données d'appel - afficher/masquer les détails dans la barre d'état	Ctrl+Alt+F7	ActionDetailStatusShow
Affichage et activation de la liste « Service »	Ctrl+Alt+V	ActionSelectionListDepartment
Affichage et activation de la liste « Mots-clés »	Ctrl+Alt+L	ActionSelectionListKeyword
Affichage et activation de la liste « Site »	Ctrl+Alt+S	ActionSelectionListLocation

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
Activer/désactiver le champ « Groupe » dans la liste des appellants	Ctrl+Alt+G	CallerGridGroupByBox
Activation du champ « Remarque »	Alt+C	EditCalldataComment
Activation du champ « DNIS »	Alt+D	EditCalldataDNIS
Mettre le dernier n° de téléphone de destination utilisé en surbrillance	Ctrl+D	EditCalldataDNISLastNumber
Fichier journal - activer l'enregistrement étendu dans le fichier journal	Ctrl+Alt+F12	ActionSaveLogData
File d'attente de traitement - mettre la zone en surbrillance	Ctrl+F3	PanelParkqueue
Réinitialiser le motif d'activité de post-contact	Ctrl+Alt+F10	ActionHotKeyResetPostProcessingReason
Définir la raison de l'activité de post-contact	Ctrl+Alt+F9	ActionHotKeySetPostProcessing
Réinitialiser l'ordre de tri	Ctrl+Alt+O	ResetSortOrderCallerGridBtn
Activer/désactiver le champ DTMF	Ctrl+0	ActionShowDtmfPanel
Activer la zone des touches de numérotation rapide	Ctrl+F5	PanelETBSpeed
Lancer un appel de recherche (bouton « Effectuer un appel de recherche ») après l'enregistrement d'un message personnalisé	Ctrl+Alt+F1	ActionPagerActivatePagerCall
Arrêter l'alarme sonore pour les appels placés en file attente	Ctrl+Q	ActionStopSoundAlertHotkey
Post-traitement - activer le bouton « Enregistrer » lorsque Post-traitement est actif	Ctrl+E	AfterworkSaveBtn
Post-traitement - mettre la remarque en surbrillance lorsque Post-traitement est actif	Ctrl+Alt+C	MemoETBAfterwork

13 Données utilisateur et réglages de base

Connexion

Par défaut, les données de connexion sont enregistrées dans le système lors de la première connexion par l'utilisateur. Lors de la connexion suivante, la fenêtre de connexion contient les données de la personne qui s'est connectée en dernier sur cet ordinateur. Si l'utilisateur qui se reconnecte est le même, il lui suffit de cliquer sur **OK**.

Si ces données (de connexion et modifications apportées à l'affichage) doivent être supprimées, il suffit de supprimer le fichier correspondant, ou bien il faut configurer le fait que ces données ne doivent pas être enregistrées.

À la prochaine connexion, les réglages de base seront restaurés, le masque de connexion sera vide et l'affichage par défaut apparaîtra.

Données utilisateur

OpenScape Concierge enregistre des données personnelles pour chaque utilisateur Windows. En font partie, entre autres :

- Informations d'identification
 - `OSConcierge_LoginData.ini`
Ce fichier contient les informations d'identification d'OpenScape Concierge.
 - `OSCD_LoginData.ini`
Ce fichier contient les informations d'identification d'OpenScape DataCenter.
 - Fichiers contenant des modifications apportées à l'interface utilisateur
1. Les modifications apportées à l'interface utilisateur sont enregistrées dans ce fichier.
Lorsque l'utilisateur rouvre une session, ces modifications sont à sa disposition.
- `OSConcierge_FormState.ini`
Ce fichier contient p. ex. les informations indiquant si l'affichage de la file d'attente de traitement ou de la file d'attente des appelants a été agrandi.
 - `OSConcierge_FormState_gv.ini`
Ce fichier contient les modifications apportées à la largeur de colonnes ou à l'ordre des colonnes de l'annuaire téléphonique.
- Les deux fichiers peuvent être supprimés pour obtenir l'affichage par défaut après redémarrage de Concierge.

Dossier :

Les données d'utilisateur sont stockées dans le dossier suivant (WIN7 ou supérieur) :

- `<Lecteur>:\ Users\<nom d'utilisateur>\AppData\Roaming\Unify\ OpenScape Concierge\OSConcierge`

