A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Concierge

Unify OpenScape Concierge V4 R2, Concierge Professional

Mode d'emploi
10/2021

A31003-S2242-U111-1-7719

Mitel

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 7

1.1 Terminologie et conventions typographiques 7

1.1.1 Conventions typographiques 7

1.1.2 Terminologie 7

1.2 Liste des abréviations 8

2 Introduction 9

2.1 Généralités 9

2.1.1 Autres documentations associées à Concierge 9

2.2 Fonctionnalités de Concierge Plus et de Concierge Professional 10

2.3 Fenêtre principale 11

2.4 Démarrer et fermer Concierge 12

2.4.1 Démarrer Concierge 12

2.4.2 Modifier le mot de passe 14

2.4.3 Fermer 15

3 Appels entrants 17

3.1 Prendre un appel de poste opérateur 17

3.2 Prendre un appel personnel 18

3.3 File d'attente d'appelants 19

3.3.1 File d'attente - appels de poste opérateur 21

3.3.1.1 Groupement et tri 22

3.3.1.2 Groupement des appels de différentes files d'attente 23

3.3.1.3 Autres indicateurs d'appels en attente 24

3.3.1.4 Recevoir des appels de la file d'attente des appelants 25

3.3.1.5 Réserver des appels placés en file d'attente 25

3.3.2 File d'attente d'appels personnels 26

3.3.2.1 Recevoir des appels de la file d'attente personnelle 26

3.3.2.2 Disponibilité automatique pour le dernier agent 27

4 Traitement d'appel 28

4.1 Informations concernant un appel entrant 28

4.1.1 Type d'appel, destination d'appel 28

4.1.2 Panneau de l'appelant 29

4.1.2.1 Informations d’affichage (OSV seulement) 29

4.1.3 Minuterie d'appel 29

4.1.4 Commentaire 30

4.1.5 Champs de données personnalisés 31

4.2 Destinations 32

4.2.1 Appels sortants 35

4.2.1.1 DTMF 37

4.2.2 Appels acheminés 38

4.2.2.1 Commutation rapide 39
4.2.2.2 Nouveau processus de transfert 40
4.2.2.3 Transférer une ligne externe 42
4.2.2.4 Transfert avec contournement de CFW et DND 43
4.2.2.5 Consultation....43
4.2.2.6 Traiter un renvoi direct 45
4.2.3 Effectuer un appel de recherche et mettre des appels en relation 45
4.2.3.1 Bloc annonce standard....47
4.2.3.2 Enregistrer une annonce personnalisée 48
4.2.3.3 Annonce par haut-parleur....49
4.2.3.4 Appel de recherche 50
4.2.4 Scénarios d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement 51
4.2.4.1 Exemple : Effectuer un appel de recherche sans appel actif....51
4.2.4.2 Exemple : l'appelant attend dans la file d'attente de traitement de la personne à qui s'adresse l'appel de recherche....52
4.2.4.3 Détails d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement 54
4.2.5 Groupes spécialisés 54

4.3 File d'attente de traitement....55
4.3.1 Récupérer des appels de la file d'attente de traitement....58
4.3.2 Modifier un appel en file d'attente de traitement 58

5 État de la console Concierge 61

6 Fonctions des touches (ENTRÉE, ESPACE, Échap) 62

6.1 Fonctions de la touche ENTRÉE....62

6.2 Fonctions de la touche ESPACE 63

6.3 Fonctions de la touche ÉCHAP....64

7 Annuaire téléphonique électronique....65

7.1 Fonctions de l'annuaire téléphonique électronique 65
7.1.1 Réduire à une icône/Agrandir au maximum la liste « Joignabilités »....66

7.2 Règles de recherche de l'annuaire téléphonique électronique....66
7.2.1 Caractères génériques 66
7.2.2 Recherche rapide 67
7.2.3 Recherche phonétique 67
7.2.4 Filtre Emplacement 68
7.2.5 Rechercher dans 69
7.2.6 Présentation hiérarchique des données de l'annuaire téléphonique 69
7.2.7 Lancer une recherche manuellement....70
7.2.8 Recherche de texte libre 70
7.2.9 Recherche directe par double-clic sur la valeur DB 71
7.2.10 Recherche par glisser-déplacer 72
7.2.11 Recherche étendue 73
7.2.11.1 Calculer une valeur de cellule 73

7.2.11.2 Recherche par Service, Site, Mot clé et Données clients 74
7.2.12 Recherche par Multidialplan 76
7.3 Résultat de la recherche 77
7.3.1 Affichage tabulaire 77
7.3.1.1 Trier les résultats de la recherche 80
7.3.2 Détails de contact 80
7.3.2.1 Commentaire dans les détails du contact 81
7.3.2.2 Données client 81
7.3.2.3 Contacts 82
7.3.2.4 Calendrier 82
7.3.2.5 Indisponible (absences) 83
7.3.2.6 Infos supplémentaires 84
7.3.2.7 Mots-clés 84
7.3.3 Joignabilités 85
7.3.4 Affichage du calendrier 85

8 Extras 87
8.1 Internet 88
8.1.1 Transmettre des paramètres 88
8.1.2 Fonction « Click and Dial » 89
8.1.3 Accès Internet limité 89
8.2 Historique des appels 89
8.2.1 Déroulement de l'appel – Historique des appels 90
8.2.2 Déroulement de l'appel – Historique des e-mails 90
8.2.3 Utilisation des numéros de téléphone dans l'historique des appels 91
8.2.4 Export de l'historique des appels 91
8.3 Tableau d'affichage 91
8.4 Postes opérateur connectés 92
8.5 Bloc-notes 93
8.5.1 Nouvelle présentation 94
8.6 Données de base 95
8.7 Files d'attente 95
8.8 Réinitialiser l'interface utilisateur 95
8.9 Classe de services OS4K 96
8.10 Affichage 97
8.11 Post-contact (uniquement avec OSCC) 99
8.11.1 Activer l'activité de post-contact 99
8.11.2 Fin du post-contact 100
8.12 Codage subséquent 100
8.13 E-mail et SMS 102
8.13.1 Envoi de message (e-mail et SMS) 103
8.14 Sélection directe et numérotation rapide 104

8.14.1 Touches de sélection directe en tant que fenêtre séparée 106
8.14.2 Fonctions des boutons 107
8.14.3 Touches de raccourci des touches de sélection directe et des touches de numérotation rapide dans la fenêtre principale 108

9 Commande de téléphonie 109

9.1 Commander les fonctions de téléphonie de la zone « Destination » 109

9.2 Fonctions d'appel 109
9.2.1 Pour les intégrations d'OS4000 uniquement 111

9.3 État d'acheminement 112

9.4 E-mail et SMS 114

9.5 Bouton d'alarme 115

9.6 Intercepter (Identification d'appel malveillant) 115

10 Barre d'état 117
10.1.1 État du serveur Connectivity 117
10.1.1.1 Erreur 118
10.1.1.2 Boîte de dialogue À propos de 118
10.1.1.3 Remarque 119
10.1.1.4 Informations depuis le bloc-notes 119

11 Son 121

12 Raccourcis-clavier d'OpenScape Concierge 123

13 Données utilisateur et réglages de base 129

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
Italique gras	Noms de base de données, variables, champs, noms de fichier
MAJUSCULES	Touches (MAJ, CTRL, ALT)
Italique	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.

Terme	Signification
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 ».
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 Professional avec et sans OpenScape Contact Center, et avec OpenScape Voice et 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 Professional, documentation de l'administrateur
- OpenScape Concierge Configuration, documentation de l'administrateur

2.2 Fonctionnalités de Concierge Plus et de Concierge Professional

Plus	▪ 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	▪ 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 En plus des fonctionnalités de Concierge	▪ 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	▪ 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

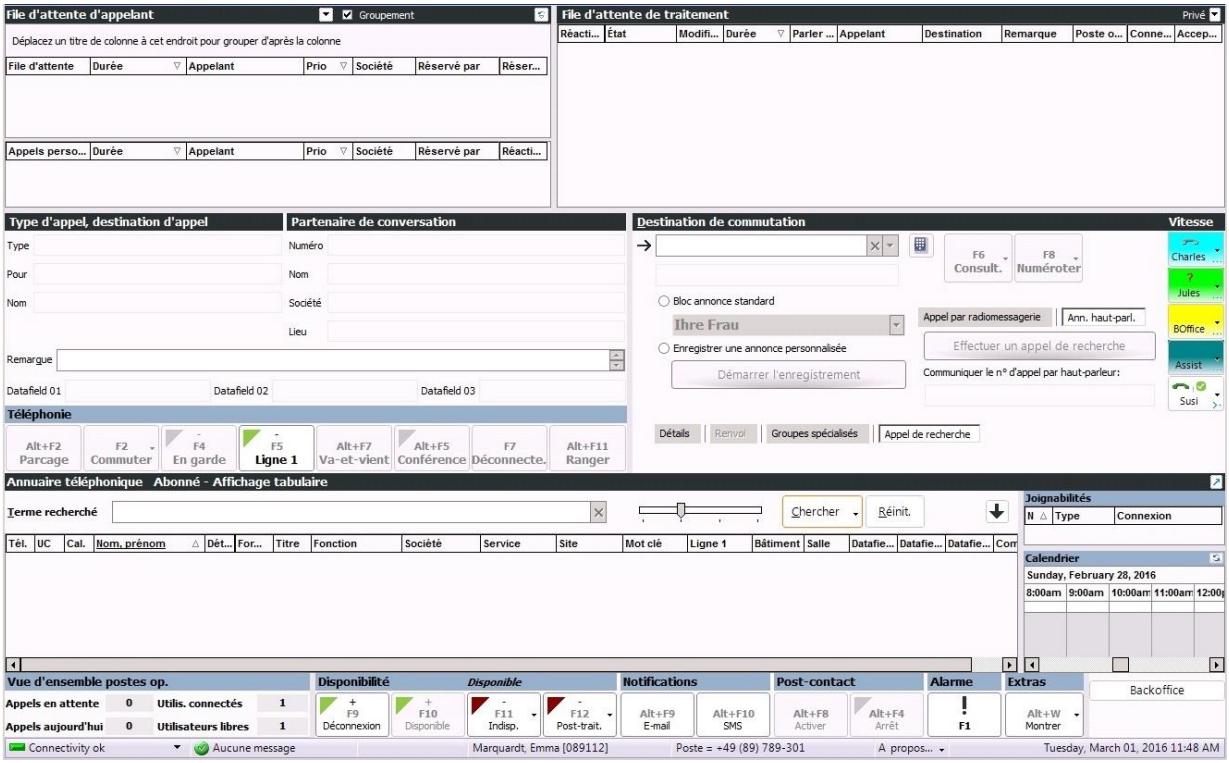
2.3 Fenêtre principale

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 appelants personnelle

- File d'attente de traitement
- Type d'appel, destination d'appel
- Appelant
- Données
- Commentaire
- Destination
  - Détails de contact
  - Renvoi
  - Groupes spécialisés
  - Appel de recherche
- Boutons de numérotation rapide
- Fonctions d'appel
- Annuaire téléphonique électronique
  - Grille de recherche et de résultats
  - Joignabilités
  - Calendrier
  - Extras
- Vue d'ensemble des postes opérateurs
- Boutons de commande des états
- Boutons des messages
- Bouton d'alarme
- 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:

2. Sélectionnez la langue et le nom du mandant lors de la première connexion.

Remarque:
Le nom du mandant est identique au nom du mandant configuré dans **Concierge DataCente**r. Les noms d'utilisateur qui sont disponibles dans le menu déroulant correspondent aux utilisateurs configurés pour le mandant sélectionné.

---

3. Sélectionnez l'utilisateur.
4. 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.
5. 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 prédéfinies 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 :

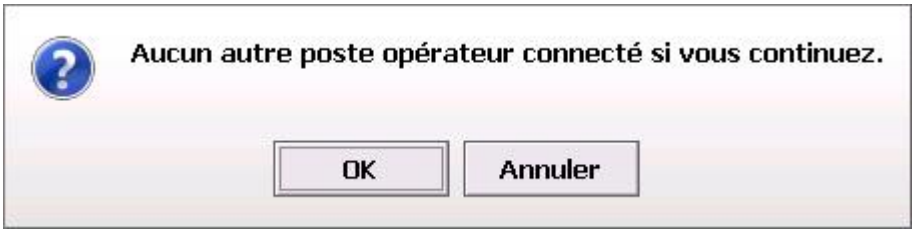
Dans les deux cas, saisissez une nouvelle fois les mots de passe.

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**. La **Déconnexion** déconnecte également d'OpenScape Contact Center.

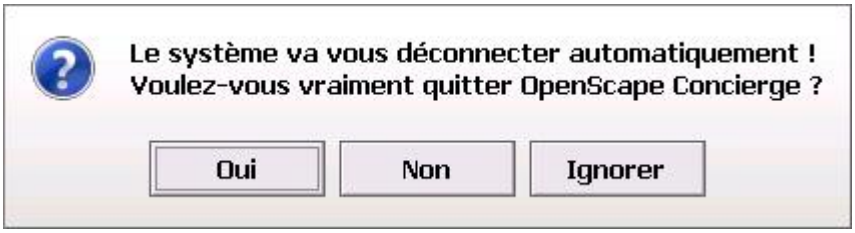
Si vous êtes le dernier collaborateur de poste opérateur connecté, le message ci-dessous vous en informe.



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**.

Lors d'un clic sur le bouton **Fermer** dans la barre de titre, sans déconnexion préalable, le message suivant apparaît :



Cliquez sur **Oui**, pour fermer la session OpenScape Concierge. Si vous êtes le dernier agent connecté, vous devez reconfirmer l'opération pour que l'application se ferme.

Un clic sur **Ignorer** permet de fermer l'application sans fermeture de session préalable auprès d'OSCC.

Remarque :
Installations OSV : si vous fermez l'application en cliquant sur **Ignorer**, l'agent reste connecté dans OSCC ainsi que dans le groupe de recherche de rechange.

Les installations **OS4K** sans OSCC n'ont pas de bouton Ignorer.

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

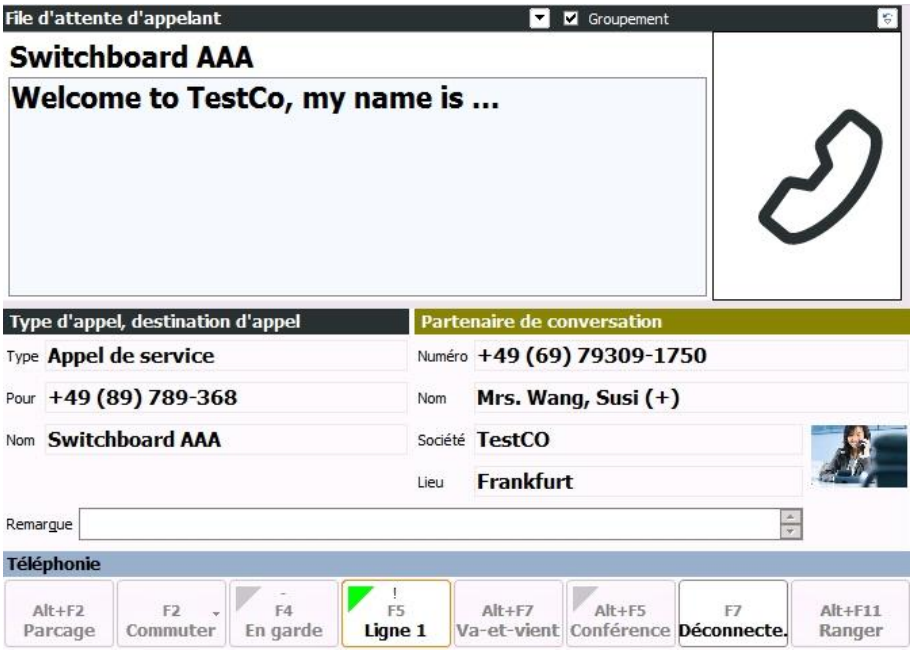
Les appels les plus divers entrent dans un environnement de poste opérateur. La première distinction est établie entre les appels de poste opérateur et les appels personnels.

- 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. Les champs de données personnalisés, dont la configuration est optionnelle, donnent des informations supplémentaires sur l'appelant (issues du répertoire ou basées sur les données associées à l'appel et provenant d'OpenScape Contact Center).
4. Pour accepter l'appel, vous pouvez soit appuyer sur la touche ENTRÉE de votre clavier, soit cliquer sur le bouton **Ligne 1** qui clignote :

5. Vous êtes maintenant en communication avec l'appelant.
6. 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 :

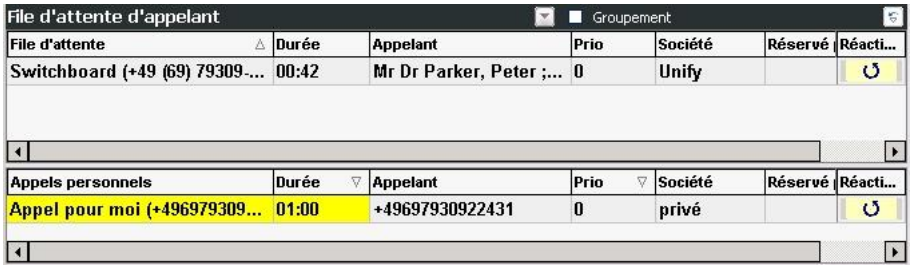
- Aucune fenêtre de bienvenue n'apparaît.
- Le type d'appel indique un appel personnel (direct), par exemple :

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.



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.
Appelant	Selon les informations fournies avec l'appel, la colonne affiche : Pas d'ANI : *** **Remarque :** selon la commutation / l'environnement de la porteuse / la configuration, les informations affichées comme « *** » peuvent varier. L'ANI (identification automatique du numéro) est envoyé, mais aucune information sur l'appelant dans la base de données : +492217521007105 L'ANI est envoyé, le numéro de téléphone de l'entreprise est enregistré dans la base de données, mais pas le poste : ?&Unify (+49 (30) 345-312) L'ANI est envoyé, le nom et le numéro de téléphone sont enregistrés dans la base de données : Herr Heinrich, Andreas &Unify (+49 (30) 345-304) **Remarque destinée à l'administrateur** : Dans Data Center, (&) peut être changé en (;) si nécessaire.
Réservé par	Nom de l'utilisateur qui a réservé l'appel en cliquant sur **Récupérer**.
Prio	La priorité dépend de l'installation : • Avec OSCC : le champ affiche la priorité configurée dans OSCC. • Sans OSCC : Le champ affiche la priorité configurée dans ***Data Center*** / dans le ***tableau DDI Lookup***, pour le numéro de service correspondant.

Titre de colonne	Signification
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 *récupérer* un appel de la file d'attente. (Installations sans OSCC)
Réserver	Utilisez ce bouton pour réserver un appel de la file d'attente. (Installation avec OSCC)

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

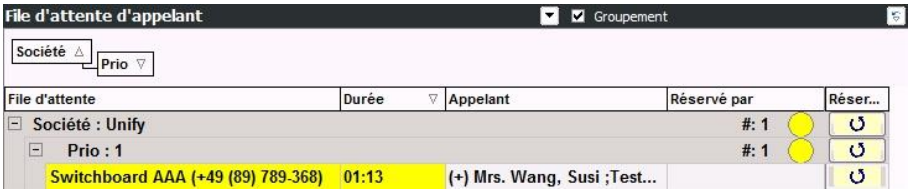
Les colonnes **Prio** et **Durée** sont utilisées par défaut en tant que critères de tri ; toutefois, vous pouvez modifier le tri, le cas échéant. Vous pouvez aussi combiner plusieurs critères de tri.

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 appelants**, 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.

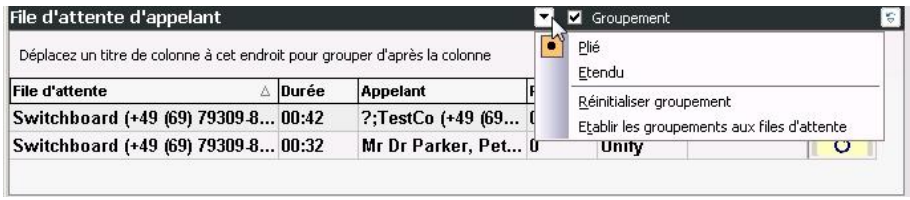
3.3.1.2 Groupement des appels de différentes files d'attente

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

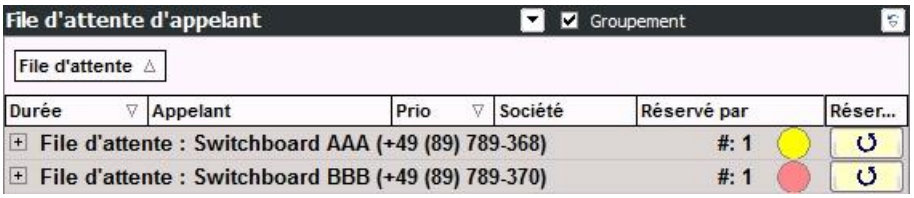
- Le nombre des appels en attente s'affiche pour chaque groupe
- Codage couleur des appels en attente, selon la durée d'attente (peut être configurée dans Concierge Data Center)
- Le groupement peut être configuré individuellement par utilisateur et est enregistré pour le prochain démarrage de Concierge.
- 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 appelants**, cochez la case **Groupement**.

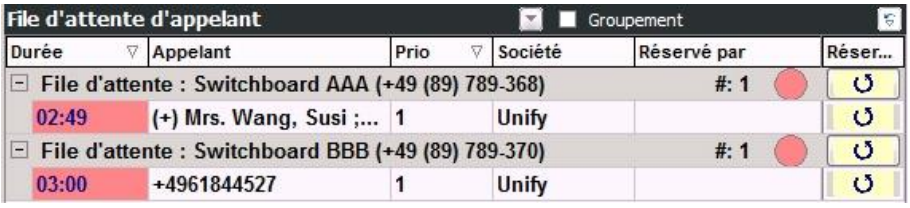
2. Sélectionnez « Etablir les groupements aux files d'attente » dans le menu déroulant à gauche de la case **Groupement**.



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 appelants, 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 groupement 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.

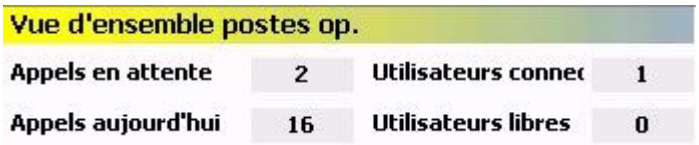
Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

3.3.1.3 Autres indicateurs d'appels en attente

Vue d'ensemble des postes opérateurs

L'affichage **Vue d'ensemble postes op.** qui fournit des informations sur la situation d'appel actuelle, constitue une aide supplémentaire permettant d'évaluer la situation des appels en attente :

- Appels en attente
- Appels aujourd'hui
- Utilisateurs connectés
- Utilisateurs libres



Les utilisateurs voient des informations concernant les appels en attente et les utilisateurs affectés à leurs mandants. De plus, la couleur du titre de l'affichage Vue d'ensemble postes op. change dès qu'un appel est 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/réservé.

   Remarque <u>avec</u> OSCC :
   L'appel est réservé avec la priorité maximale d'OSCC et sera reçu lorsque le poste opérateur sera disponible.

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.

Possible uniquement sans OSCC : Un collaborateur qui a réservé des appels peut les annuler en répétant la procédure de réservation.

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 appelants.
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
- Données

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.

Tableau : Type d'appel, destination d'appel

Type	Le type d'appel ; on distingue les types d'appels suivants : • 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 et une photo de l'appelant.

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.

La minuterie d'appel ne prend pas en compte :

- la durée de parcage 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.

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.

4.1.5 Champs de données personnalisés

Les champs de données personnalisés fournissent des informations supplémentaires à l'appelant. Ils contiennent des données si l'appelant a été trouvé dans l'annuaire électronique, ou si des informations sont fournies dans les données associées à l'appel par OpenScape Contact Center.

Les champs de données personnalisés s'affichent dans les zones suivantes:

- la zone de l'appelant entre l'appelant et la destination
- l'annuaire téléphonique électronique
- la fenêtre des données d'abonné

Zone de l'appelant

Les champs de données personnalisés peuvent être disposés horizontalement sous le champ de commentaire ou verticalement en regard des informations de l'appelant.

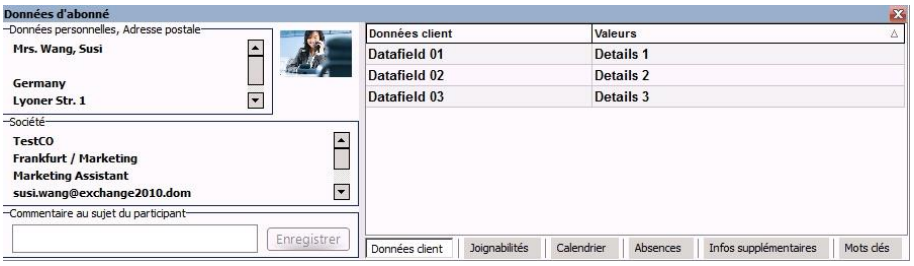
Vue horizontale :

Vue verticale :

Remarque :
Il est préférable de disposer les champs de données à la verticale si plusieurs champs doivent être affichés.

Annuaire téléphonique :

Fenêtre des données d'abonné



Remarque destinée à l'administrateur :
Il est possible d'ajouter jusqu'à 25 champs personnalisés supplémentaires à chaque enregistrement dans l'annuaire téléphonique électronique. Ces champs de données peuvent être intitulés pour chaque langue de produit disponible dans OpenScape Concierge Data Center sous Données système / Configuration du Client / Champs de données personnalisés.

Les données peuvent être saisies par importation de données ou manuellement dans Data Center / Données d'abonné.

En option, il est possible de rendre les champs de données personnalisés accessibles aux recherches

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
- Appel de recherche
- Groupes spécialisés

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.

État

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 :

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

Téléphone	**Valeur**	**Description**

		Libre : le téléphone est libre.
		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 *Ne pas déranger* 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).

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.

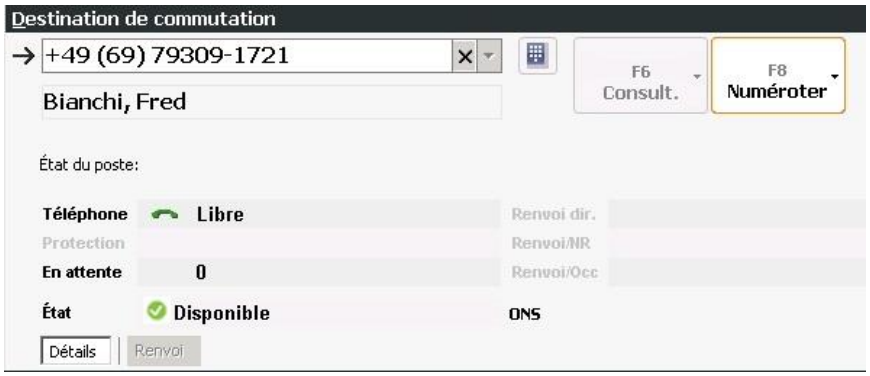
OU BIEN

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.Si le numéro de téléphone devait avoir été enregistré accompagné d'une photo du contact, cette photo est également affichée.



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

1. 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. Si le numéro de téléphone devait avoir été enregistré accompagné d'une photo du contact, cette photo est également affichée.

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

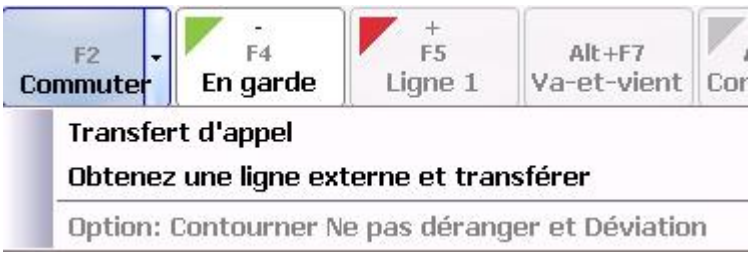
Les téléphones n'ayant pas accès à une ligne externe peuvent appeler directement le poste opérateur pour obtenir un transfert de ligne externe.

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.

Sélection	Signification
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.

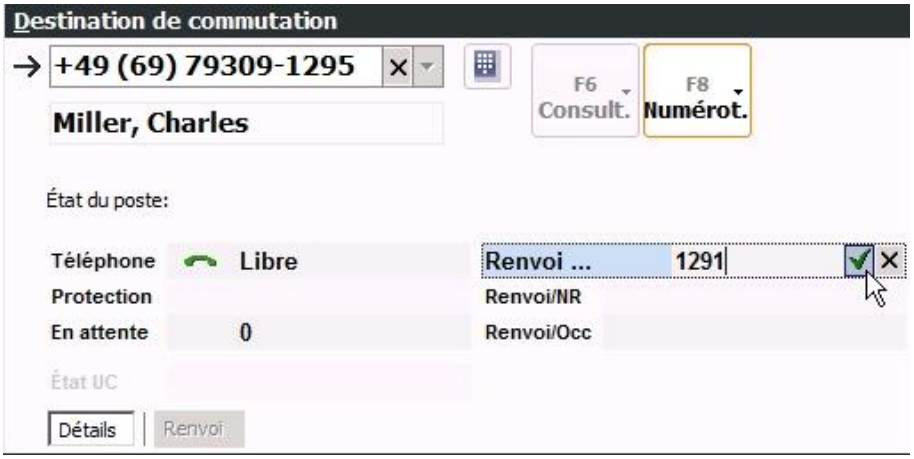
4.2.2.6 Traiter un renvoi direct

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.



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.

4.2.3 Effectuer un appel de recherche et mettre des appels en relation

Aperçu

Si un abonné devait ne pas être joignable actuellement par téléphone, le collaborateur de poste opérateur dispose de 2 possibilités pour tout de même joindre cet abonné :

- Message de radiomessagerie uniquement : le collaborateur de poste opérateur peut laisser un message à l'abonné, ce dernier entendant alors le message lorsqu'il appelle le numéro de téléphone (numéro d'appel de parcage) indiqué.
- Appel de recherche : il est possible de parquer un appelant dans la file d'attente de traitement et d'informer l'abonné de la présence du client en attente et de sa requête. Lorsque l'abonné reçoit cette information, il peut être connecté au client en attente ou à un collaborateur de poste opérateur ou encore être mis en relation avec l'appel du client en attente par le collaborateur de poste opérateur.

Le terme Appel de recherche décrit le mécanisme prévu par Concierge pour rechercher un abonné, l'informer de la requête et préparer une connexion entre lui et le client en attente.

La mise en relation est une possibilité de connecter une conversation active à une conversation parquée.

Dès que l'abonné est avisé du client en attente, leur mise en communication l'un avec l'autre est possible sans l'intervention du collaborateur de poste opérateur. Il devrait s'agir de la méthode optimale.

Si l'abonné a besoin de plus d'informations sur le client en attente ou s'il a besoin d'aide pour établir la connexion à l'appelant, il peut appeler le collaborateur de poste opérateur qui peut ensuite mettre les deux appels en relation. N'importe quel appel actif peut être mis en relation avec un appel parqué.

Si la requête n'a pas joint l'abonné ou que l'abonné ne peut pas parler au client, le collaborateur de poste opérateur doit s'occuper du client, à savoir après une durée convenable, réactiver son appel pour l'informer en conséquence.

Lors d'un appel de recherche, les informations suivantes devraient être communiquées à l'abonné :

- Numéro d'appel de parcage (le numéro de téléphone que l'abonné compose pour se mettre en relation avec le client en attente), par annonce par haut-parleur ou par radiomessagerie :
- Informations sur la requête du client en attente : par un message que l'abonné écoute lorsqu'il compose le numéro d'appel de parcage :

OpenScape Concierge prévoit deux scénarios typiques d'appel de recherche :

- Annonce par haut-parleur - la personne recherchée (abonné) peut être jointe par annonce par haut-parleur (p. ex. dans un grand magasin).
- Appel par radiomessagerie : la personne recherchée (abonné) peut être jointe par radiomessagerie (p. ex. un médecin dans un hôpital).

L'équipement nécessaire pour utiliser ce mécanisme d'appel de recherche (système de haut-parleurs et de radiomessagerie) ne fait pas partie de la fourniture d'OpenScape Concierge.

Procédure à suivre

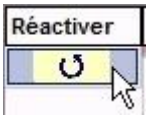
1. Dans les deux cas cités plus haut, le client qui souhaite joindre l'abonné est parqué sur la file d'attente de traitement pendant que l'on recherche l'abonné. La position de parcage est indiquée par un numéro d'appel de parcage. Ce numéro d'appel de parcage doit être communiqué à l'abonné soit par annonce par haut-parleur (voir la section 4.2.3.3 Annonce par haut-parleur), soit par radiomessagerie (voir la section 4.2.3.4 Appel de recherche), étant donné que le numéro d'appel de parcage est le numéro de téléphone que l'abonné doit composer pour se mettre en relation avec le client en attente.

   Remarque : pendant que l'appelant attend dans la file d'attente de traitement, vous pouvez reprendre l'appelant pour lui parler à l'aide de

l'option « Parler vers appel en attente » :

2. Le processus d'appel de recherche n'est pas interrompu dans ce cas, le numéro d'appel de parcage conserve sa validité.

   Si vous voulez reprendre l'appelant pour lui parler et interrompre le processus d'appel de recherche, utilisez l'option Récupérer.



   Vous devez alors relancer le processus d'appel de recherche s'il est nécessaire.

3. L'abonné peut utiliser un téléphone quelconque pour appeler le numéro d'appel de parcage.
4. Le système restitue l'annonce à l'attention de l'abonné. Ce message est soit un bloc annonce standard (voir la section 4.2.3.1 Bloc annonce standard) soit une annonce personnalisée enregistrée (voir la section 4.2.3.2 Enregistrer une annonce personnalisée). Son rôle est d'informer l'abonné sur le client en attente et sur le motif de son appel. Cette annonce a été sélectionnée ou enregistrée par le collaborateur du poste opérateur avant de parquer le client dans la file d'attente de traitement.
5. L'abonné entend un dialogue interactif après l'annonce. Par exemple :
   - « Pour lire le message à nouveau, composez le 1,
   - pour vous connecter à l'appelant en attente, composez le 2,
   - pour consulter le poste opérateur de l'appel, composez le 3,
   - pour refuser l'appel, raccrochez.»

Remarque destinée à l'administrateur :
Les paramètres d'appels de recherche sont configurés dans Concierge DataCenter sous Données système / Mandants. Il est possible de créer et d'attribuer des boîtes de dialogue individuelles.

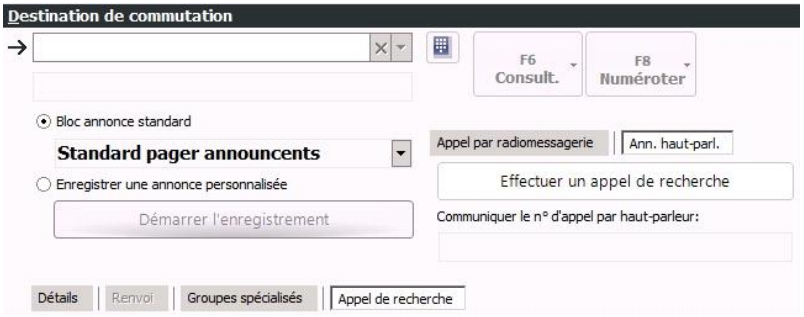
Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

Plusieurs scénarios sont possibles en fonction de la décision de l'abonné et du comportement du client en attente et du collaborateur de poste opérateur (voir section4.2.4 Scénarios d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement).

4.2.3.1 Bloc annonce standard

Concierge vous permet de définir plusieurs **blocs annonce standard**. Ils sont gérés dans OS Concierge DataCenter, voir le manuel de l'administrateur OpenScape Concierge à cet effet.

Sélectionnez d'abord le paramètre **Bloc annonce standard** puis une annonce dans la liste. Elle est enregistrée automatiquement avec le numéro d'appel de parcage dans la file d'attente de traitement.



Voici quelques exemples de blocs annonce standard :

- Un patient souhaite parler avec l'abonné.
- Un époux/une épouse souhaite être rappelé(e).
- Le déjeuner est livré.
- Un représentant commercial en déplacement attend l'abonné.

4.2.3.2 Enregistrer une annonce personnalisée

Les annonces personnalisées sont nécessaires p. ex. lorsque la requête du client doit être décrite en détail, afin de permettre à l'abonné de décider s'il souhaite parler ou non au client.

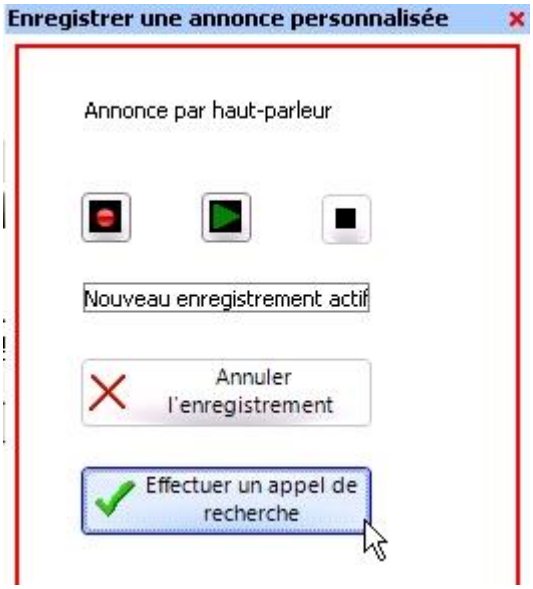
Les annonces personnalisées sont enregistrées sur le téléphone (ou le casque) du collaborateur de poste opérateur et sont enregistrées automatiquement avec le numéro d'appel de parcage dans la file d'attente de traitement.

Les annonces personnalisées peuvent être créées en fonction des circonstances comme décrit ci-après :

Procédure à suivre

- Sélectionnez l'option **Enregistrer une annonce personnalisée**.

- Cliquez sur le bouton **Démarrer l'enregistrement**. La fenêtre suivante apparaît et l'enregistrement démarre immédiatement :



- Enregistrez l'annonce.
- Cliquez sur le bouton Stop lorsque vous avez terminé.
  Les boutons de fonction vous permettent d'écouter ou de réenregistrer votre annonce :

Cliquez sur le bouton **Annuler l'enregistrement** si vous voulez annuler l'enregistrement :

- Cliquez sur le bouton **Effectuer un appel de recherche**, pour lancer un appel de recherche.

Remarque :
Jusqu'à activation de l'appel de recherche ou annulation de l'opération d'enregistrement, aucune autre fonctionnalité de Concierge n'est disponible pendant l'enregistrement d'une annonce personnalisée. Lors d'une interruption de la liaison au serveur Concierge ou d'une libération de l'appel client, l'enregistrement est annulé automatiquement.

4.2.3.3 Annonce par haut-parleur

En général, on distingue 2 cas dans lesquels vous utiliserez une annonce par haut-parleur :

- Appel de recherche
  Le collaborateur de poste opérateur reçoit un appel d'une personne souhaitant parler à un abonné sur site n'ayant à l'heure actuelle aucun accès direct à un téléphone ou un bipeur connu.
- Message de radiomessagerie uniquement
  Le collaborateur de poste opérateur souhaite communiquer des informations privées (qu'un visiteur attend, par ex.) à un abonné se trouvant sur site et ne disposant actuellement d'aucun accès direct à un téléphone ou un bipeur connu.

Procédure à suivre

1. Démarrez une annonce par haut-parleur par le biais de votre poste opérateur Concierge, en cliquant sur l'onglet **Appel de recherche**.
2. Décidez si vous souhaitez utiliser un bloc annonce standard ou enregistrer une annonce personnalisée.
   - Si vous souhaitez enregistrer une annonce individuelle, procédez comme décrit à la section 4.2.3.2 .
3. Si vous utilisez un bloc annonce standard, sélectionnez d'abord le paramètre **Bloc annonce standard** puis une annonce figurant sur la liste. Cliquez ensuite sur le bouton **Effectuer un appel de recherche** (voir également la section 4.2.3.1).

A l'issue d'un clic sur **Effectuer un appel de recherche**, Concierge déplace l'annonce (standard ou personnalisée) le cas échéant accompagnée de l'appel en attente vers la file d'attente de traitement.

4. Annoncez le numéro de téléphone (numéro d'appel de parcage) affiché au haut-parleur.

Passez à la section 4.2.4 Scénarios d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement.

4.2.3.4 Appel de recherche

D'une manière générale, on distingue 2 cas dans lesquels vous utilisez la fonction **Appel de recherche** :

- Appel de recherche
  Le collaborateur de poste opérateur reçoit un appel d'une personne souhaitant parler à l'abonné sur site possédant un bipeur.
- Radiomessagerie uniquement
  Le collaborateur de poste opérateur souhaite communiquer des informations privées (un visiteur qui attend, par ex.) à un abonné sur site et possédant un bipeur.

Procédure à suivre

1. Initiez un appel de recherche en cliquant, dans la zone « Destination », sur l'onglet **Appel de recherche**.
2. Entrez le numéro de radiomessagerie dans le champ correspondant.
3. Décidez si vous souhaitez utiliser un bloc annonce standard ou enregistrer une annonce personnalisée.

4. Si vous souhaitez enregistrer une annonce, procédez comme décrit à la section 4.2.3.2 Enregistrer une annonce personnalisée.
5. Si vous utilisez un bloc annonce standard, sélectionnez d'abord le paramètre **Bloc annonce standard** puis une annonce figurant sur la liste. Sur l'onglet **Appel de recherche**, cliquez ensuite sur le bouton **Effectuer un appel de recherche**.

Après avoir cliqué sur le bouton **Appel de recherche**, l'abonné est notifié sur son bipeur du numéro d'appel de parcage qu'il doit composer (des variations sont possibles selon la configuration). Concierge déplace votre annonce (standard ou individuelle) avec l'appel en attente dans la file d'attente de traitement. Passez à la section 4.2.4 Scénarios d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement.

4.2.4 Scénarios d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement

Pour les scénarios en exemple, peu importe si vous utilisez une annonce standard ou enregistrez également une annonce individuelle car cela ne fait pas de différence si vous informez l'abonné par une annonce par haut-parleur ou sur son bipeur.

Les différences résultent du type d'appel de recherche (Message de radiomessagerie uniquement ou Appel de recherche) ainsi que du comportement de la personne contactée par appel de recherche et de celui de l'appelant en attente.

4.2.4.1 Exemple : Effectuer un appel de recherche sans appel actif

Un patient attend au guichet d'information et souhaite parler au Dr Willis. Vous pouvez lancer un appel de recherche même sans appel actif.

Vous pouvez informer Dr Willis par haut-parleur ou en mode d'appel de recherche par une annonce standard ou individuelle.

Dr Willis appelle le numéro d'appel de parcage, écoute l'annonce et peut alors décider (« Dialogue court » géré dans OS Concierge Data Center) de

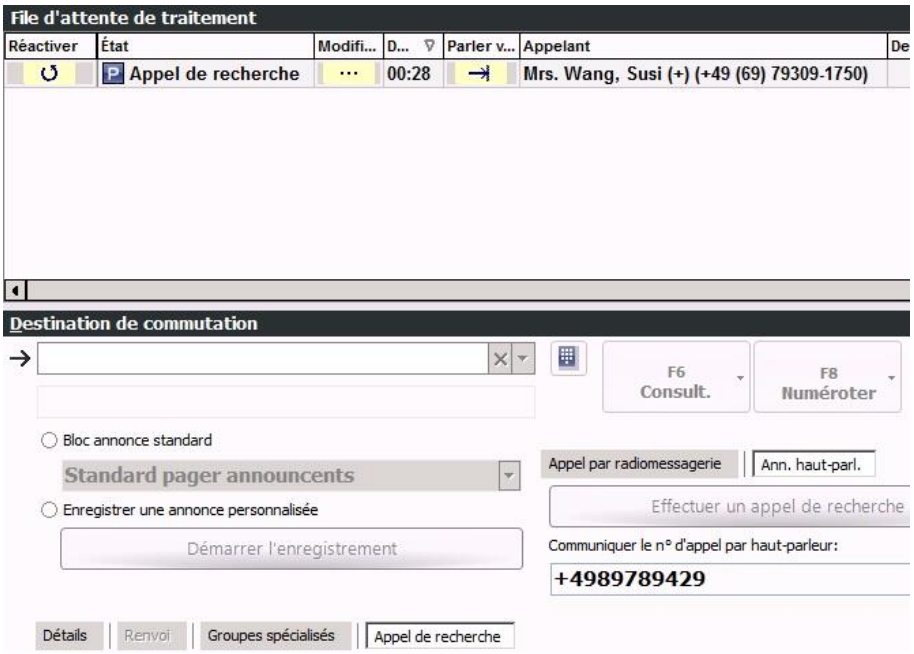
- raccrocher = la ligne disparaît de la file d'attente de traitement ou
- parler avec vous (le collaborateur de poste opérateur) pour obtenir des informations supplémentaires en rapport avec le contenu de votre annonce. Son appel apparaît dans la colonne **Répondre** dans la grille de la file d'attente de traitement.

Pour répondre à l'appel du Dr Willis, cliquez sur l'icône Répondre
La ligne correspondante de la file d'attente de traitement disparaît et vous êtes mis en communication avec le Dr Willis.

4.2.4.2 Exemple : l'appelant attend dans la file d'attente de traitement de la personne à qui s'adresse l'appel de recherche.

Un représentant commercial (Mme Wang) appelle le poste opérateur et souhaite parler au Dr Willis.

Vous pouvez informer Dr Willis par haut-parleur ou en mode d'appel de recherche par une annonce standard ou individuelle.



Mme Wang, représentant commercial, attend dans la file d'attente de traitement de Dr Willis.

Dr Willis appelle le numéro d'appel de parcage +49(89)789 428, écoute votre annonce puis décide (« dialogue complet » géré dans OS Concierge Data Center) de :

- prendre l'appel de l'appelant => Dr Willis et Mme Wang sont mis en relation sur le téléphone, la file d'attente de traitement disparaît

ou bien

- de parler avec vous (le collaborateur de poste opérateur) = voir plus bas le scénario A « L'abonné décide de parler au collaborateur de poste opérateur ».

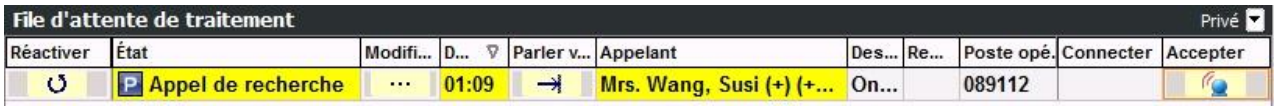
ou bien

- de raccrocher = voir plus bas le scénario B « L'abonné décide de raccrocher »

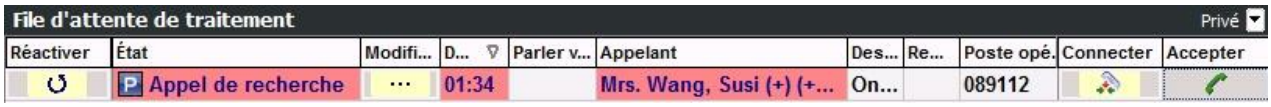
L'icône ci-dessous dans le champ de réponse indique que Dr Willis est connecté au numéro d'appel de parcage et qu'il écoute la conversation.

Scénario A - L'abonné décide de parler au collaborateur de poste opérateur

Dr Willis appelle le numéro d'appel de parcage et décide de vous (le collaborateur de poste opérateur) parler, pour vous informer, par exemple, qu'il est occupé et qu'il ne veut pas être dérangé pendant les deux prochaines heures. Son appel vous est alors signalé ainsi que dans la colonne **Répondre**.



Pour répondre à l'appel du Dr Willis, cliquez sur l'icône de réponse . Le bouton change en cette icône pour indiquer que vous êtes connecté avec lui et le bouton **Mettre en relation** apparaît. Cliquez sur ce bouton pour mettre Dr Willis en relation le représentant commercial (Mme Wang), s'il est d'accord.



Remarque :
Vous pouvez aussi prendre l'appel du Dr Willis même si vous êtes déjà en communication avec une autre personne. L'autre conversation est alors automatiquement mise en garde dès que vous cliquez sur le symbole « Accepter » . Une fois que vous avez terminé la conversation avec Dr Willis, vous devez réactiver manuellement l'appel mis en garde.

Scénario B - L'abonné décide de raccrocher

Si Dr Willis décide de raccrocher, pendant l'annonce ou après l'avoir écoutée, l'icône vous en informe.

Remarque importante :
Quand cette icône s'affiche, le numéro d'appel de parcage n'est plus valide. Cela signifie que le Dr Willis n'a plus la possibilité d'écouter le message.
Reprenez le représentant commercial (Mme Wang) dans la file d'attente de traitement, parlez avec elle et décidez en fonction de la situation.

Scénario C – Le représentant commercial (appel en attente) raccroche

Si le représentant commercial décide de raccrocher, on distingue les possibilités suivantes :

- Le représentant commercial raccroche avant que Dr Willis a appelé le numéro d'appel de parcage ou avant d'avoir pris une décision après avoir écouté l'annonce
  = Dr Willis entend que la fonction n'est pas disponible (dialogue « dérangement » géré dans OS Concierge DataCenter) et l'appel parqué disparaît de la file d'attente de traitement.
- Le représentant commercial raccroche avant que le Dr Willis ait décidé de parler avec vous (le collaborateur de poste opérateur)
  = l'appel parqué (représentant commercial) est coupé, mais la file d'attente de traitement vous indique que le représentant commercial a raccroché – voir la figure :

4.2.4.3 Détails d'appel de recherche pour la file d'attente de traitement

Une info-bulle est disponible pour chacune des lignes de la file d'attente de traitement, en positionnant le pointeur de la souris sur le symbole **Récupérer** de la ligne correspondante.

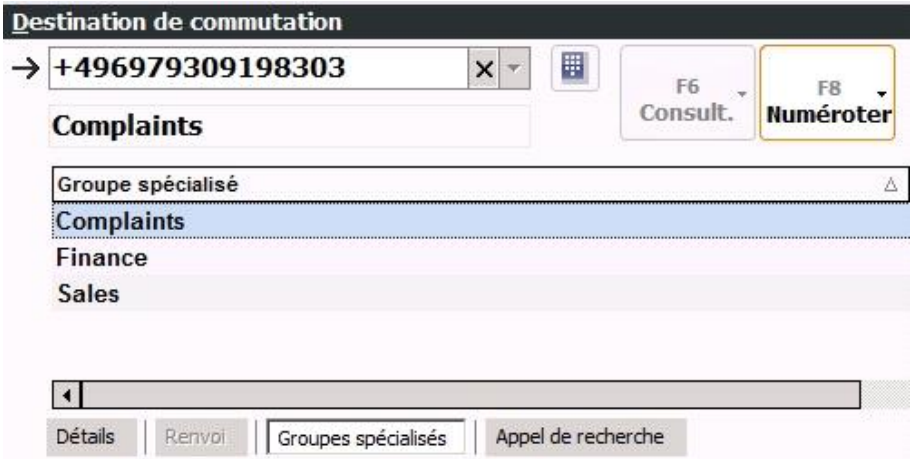
Remarque :
Avec les informations de l'info-bulle, vous pouvez retrouver le numéro d'appel de parcage si vous en avez besoin.

4.2.5 Groupes spécialisés

Sur l'onglet **Compétences**, vous pouvez appeler un groupe d'utilisateurs ou transmettre un appel à un groupe d'utilisateurs. Cet onglet n'est affiché que si des groupes spécialisés ont été configurés.

Groupes spécialisés sans OSCC

Par groupes spécialisés, on entend des numéros de téléphone et les noms correspondants pouvant être enregistrés dans ***Concierge DataCenter*.** Il peut aussi bien s'agir de lignes groupées que de numéros de téléphone de contacts.



Groupes spécialisés avec OSCC

Les numéros de service et les agents associés peuvent aussi être des groupes spécialisés. Définissez les paramètres Nom du groupe de compétences, Numéro à composer et CalltypeID (numéro unique de file d'attente).

L'avantage : le nombre d'agents disponibles au sein des groupes spécialisés peut être affiché.

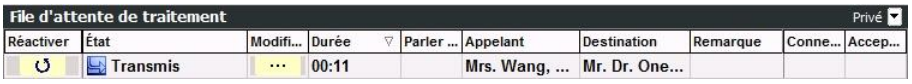
Procédure à suivre

1. Cliquez sur l'onglet **Compétences**.
2. Sélectionnez le groupe spécialisé à appeler ou auquel vous voulez transmettre l'appelant.
3. Cliquez sur **Numéroter**.
   Le groupe est appelé pour une consultation, par exemple.
4. Cliquez sur **Transfert**.
   L'appel est transféré au groupe.

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 ».



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.

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.

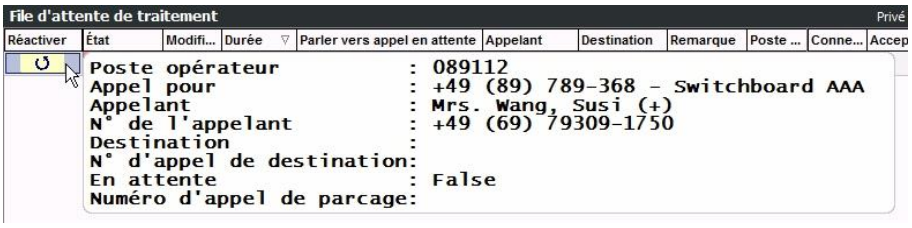
Les informations suivantes s'affichent :

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

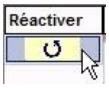
Champ	Signification
Parler vers appel en attente	Quand un appel est parqué dans la file d'attente de traitement, le collaborateur du poste opérateur a la possibilité de reprendre l'appelant en attente (p.ex. pour lui dire "Je suis désolé, je vous prie de rester en ligne) sans pour autant récupérer l'appel (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.
Connecter	Utilisé principalement dans le cadre d'un appel de recherche, voir la section 4.2.3 Effectuer un appel de recherche et mettre des appels en relation. Mais peut aussi être utilisé pour un scénario d'exemple où un appelant attend un interlocuteur et le collaborateur du poste opérateur a pu joindre un collègue de l'interlocuteur recherché qui est prêt à prendre l'appelant.
Accepter	Uniquement pour l'appel de recherche. Voir la section 4.2.3 Effectuer un appel de recherche et mettre des appels en relation.

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.

- 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.
- Dans le cas d'un appel de recherche (état « Appel de recherche »), vous pouvez également récupérer l'appel, mais le processus d'appel de recherche sera interrompu. Pour ne pas interrompre le processus d'appel de recherche et parler brièvement à l'appelant, utilisez l'option « Parler vers appel en attente » (voir également la section 4.2.4).

4.3.2 Modifier un appel en file d'attente de traitement

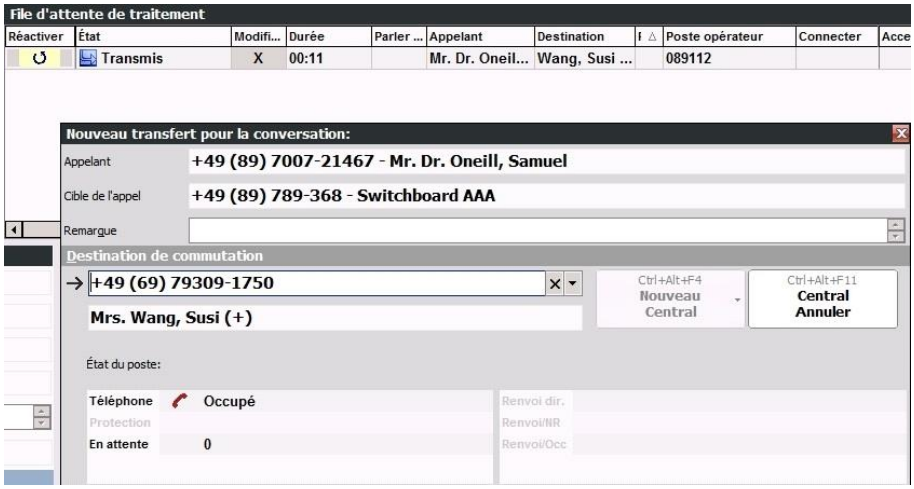
Comme les appelants, par ex. pendant la commutation, restent physiquement sur la file d'attente, il est possible de modifier la destination, si celle-ci ne devait pas prendre l'appel.

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.

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

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

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 appelants avec **ENTRÉE** (sans fourniture automatique d'appels)

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

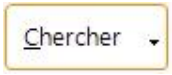
- Si vous êtes en train de parler et qu'un numéro de destination est saisi, vous pouvez appuyer sur la touche **ENTRÉE** pour lancer une commutation rapide ou un transfert avec consultation.
  (Le type de transfert peut être configuré.)

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.



- Vous pouvez prendre un appel du docteur en appuyant sur la touche **ENTRÉE**.

- 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

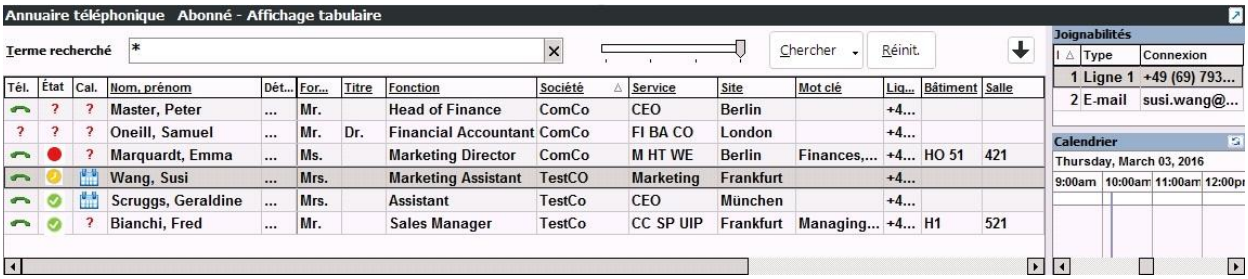
Une zone centrale de la fenêtre principale présente l'annuaire téléphonique électronique (ETB).

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
- Champs de données supplémentaires
- Commentaire

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



7.1 Fonctions de l'annuaire téléphonique électronique

- Caractères génériques
- Recherche rapide
- Recherche phonétique
- Chaîne de recherche
- Recherche étendue
- Contact – Affichage tabulaire
- Détails de contact
- Joignabilités
- Affichage du calendrier

- 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

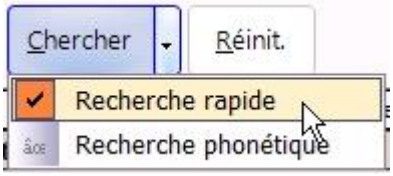
La recherche rapide démarre automatiquement après écoulement d'une durée de temporisation, tandis que l'utilisateur est encore en train de saisir le terme à rechercher dans le champ de recherche.

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. Le bouton Recherche est toujours disponible, que vous ayez ouvert ou non la recherche étendue (voir également la section 7.2.11).



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 Recherche phonétique

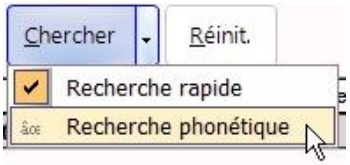
Cette fonction permet une recherche phonétique pour le champ du **prénom** et/ou du **nom de famille**. Lors d'une recherche phonétique, le système recherche, dans la base de données, les noms qui se prononcent de la même manière que le terme recherché.

Elle peut être associée à la recherche dans tous les champs de recherche disponibles.

La durée d'une recherche phonétique est supérieure à la durée d'une recherche normale. Le nombre d'objets trouvés n'est pas toujours 100 % dans ce cas.

Procédure à suivre

1. Cochez la case Recherche phonétique dans le menu déroulant du **Bouton Recherche** pour activer la recherche phonétique. Le bouton Recherche est toujours disponible, que vous ayez ouvert ou non la recherche étendue (voir également la section 7.2.11).



2. Saisissez un nom dans le champ général **Chaîne de recherche** ou dans le champ **Nom** de la **Recherche étendue**.

Remarque :
Pour que la recherche phonétique puisse afficher un résultat, la première lettre du terme recherché doit être saisie correctement.
La recherche phonétique ne gère pas les caractères génériques (voir la section 7.2.1 Caractères génériques).

---

3. Cliquez sur **Chercher** (seulement si la recherche rapide n'est pas activée).)

7.2.4 Filtre Emplacement

Les filtres d'emplacement vous permettent de réduire les résultats de la recherche en les filtrant en fonction d'un ou de plusieurs emplacements.

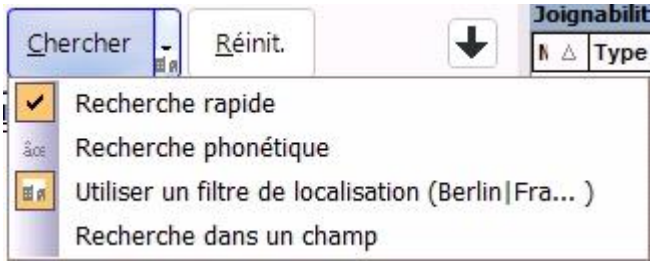
Les filtres d'emplacement peuvent être associés à une recherche phonétique ou à une recherche dans une fonction.

Les filtres d'emplacement peuvent être utilisés en outre pour la recherche du numéro de destination.

Procédure à suivre

1. Passez à la recherche étendue en cliquant sur le bouton .
2. Sélectionnez/désélectionnez les emplacements souhaités.

3. Revenez à la recherche libre en cliquant sur le bouton .
4. Sélectionnez l'utilisation du filtre d'emplacement dans la case déroulante du bouton **Chercher**.



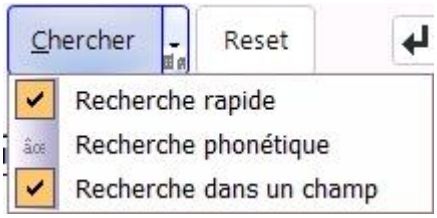
5. Saisissez vos critères de recherche. Les résultats sont filtrés selon le ou les emplacements définis.

7.2.5 Rechercher dans

Cette fonction vous permet de rechercher à l'intérieur d'un terme de recherche sans utiliser de caractère générique tel que « * » ou « ? ».

Procédure à suivre

1. Cochez la case « Rechercher dans » dans le menu déroulant du **bouton Chercher** pour activer « Recherche dans un champ ».



2. Les champs pouvant être recherchés sont tous les champs de votre annuaire téléphonique.
3. Exemple : si vous ne connaissez pas le nom complet d'un service, vous pouvez le saisir en partie, sans caractères génériques, et dans le cas d'une concordance, les résultats seront affichés dans la grille.

7.2.6 Présentation hiérarchique des données de l'annuaire téléphonique

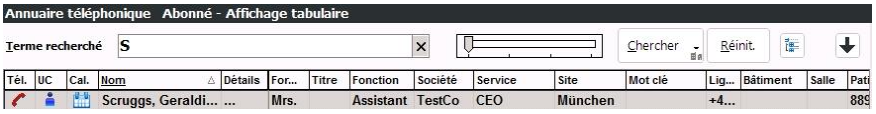
Les données de l'annuaire téléphonique peuvent être organisées dans une structure hiérarchique et affichées dans le Client Concierge.

La relation entre les abonnés et leur(s) supérieur(s) doit être attribuée dans Concierge Data Center.

Si cette présentation est activée, l'icône apparaît entre le bouton « Réinitialiser » et le bouton « Recherch étendue ».

Procédure à suivre :

1. Recherchez une personne. Le résultat s'affiche dans la grille de données.



2. Cliquez sur le bouton « Hiérarchie ».

3. La vue en structure hiérarchique affiche la personne recherchée et le supérieur/chef d'équipe etc. auquel elle est rattachée.

Remarque destinée à l'administrateur:
Cette fonction doit être activée dans Concierge Data Center / Données système / Réglages avancés.

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

7.2.7 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 ↑ et ↓ 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.

7.2.8 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.

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

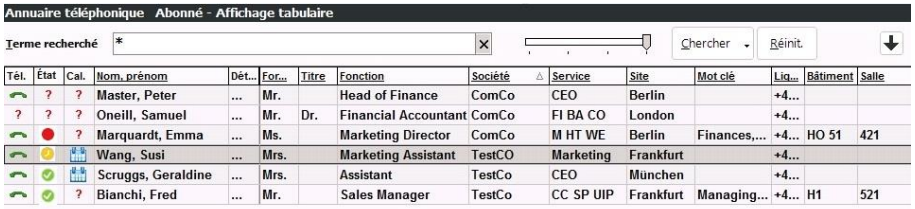
Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

7.2.9 Recherche directe par double-clic sur la valeur DB

Il est possible de lancer une recherche directe pour une valeur de grille spécifique en double-cliquant sur une valeur affichée dans la grille de données.

Exemple de procédure à suivre :

1. Le collaborateur du poste opérateur a une liste de résultats et doit extraire une certaine information.



Tél.	État	Cal.	Nom, prénom	Dét...	For...	Titre	Fonction	Société	Service	Site	Mot clé	Liq...	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

2. Seules les informations des patients de « Station 23b » sont nécessaires. -> double-cliquez sur « Station 23b ».

3. Une recherche directe avec ce critère de recherche va être effectuée.

Remarque :
La recherche par double-clic doit être activée dans Concierge Data Center sous Configuration du Client / Paramètres locaux.

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

7.2.10 Recherche par glisser-déplacer

La chaîne de recherche peut être facilement complétée par un objet de la liste qu'on place dans la chaîne de recherche par glisser-déplacer.

Exemple de procédure à suivre :

1. La recherche initiale porte sur « Berlin ».
2. On obtient le résultat suivant.

3. Il est possible de compléter la chaîne de recherche par le critère « 78b » en déplaçant la valeur de champ « 78b » dans la chaîne de recherche.
4. La nouvelle chaîne de recherche est donc « Berlin » + « 78b ».

Remarque :
Par défaut, l'opérateur logique pour « et » est le signe +, et le signe | pour « ou ».

5. Si l'opérateur est modifié en |, la recherche porte alors sur « Berlin » ou « 78b ».

7.2.11 Recherche étendue

Dans le panneau Recherche étendue, la recherche peut être étendue aux champs suivants : **Poste**, **Fax**, **Secrétariat**, **Bâtiment** et **Salle**. En complément, des fonctions spéciales sont disponibles à ce niveau pour Fonction, Service, Site et Mots-clés - voir la fonction 7.2.11.2 Recherche par Service, Site, Mot clé et Données clients.

Dans tous les champs alphanumériques, la casse ne joue aucun rôle pour la recherche. Tous les termes de recherche peuvent être saisis sous forme partielle.

Tous les champs de saisie de la recherche sont reliés par un *ET* logique, limitant ainsi le nombre des résultats de la recherche affichés. Entrez donc, si vous voulez procéder à une recherche d'après plusieurs critères, un terme à rechercher dans chacun des champs associés.

Ceci vous permet de relier plusieurs critères de recherche les uns aux autres.

Le résultat de la recherche apparaît dans la zone **Contact – Affichage tabulaire**.

1. Faites afficher l'onglet **Chercher**.
2. Cliquez sur
   Les champs de la recherche étendue sont affichés.
3. Cliquez sur .
   Les champs de la recherche étendue sont masqués.

7.2.11.1 Calculer une valeur de cellule

Cette fonction vise à vous aider lors de la saisie de critères de recherche supplémentaires. Vous avez obtenu plusieurs contacts en tant que résultat de la recherche et vous souhaitez maintenant exécuter une recherche supplémentaire d'après la société.

1. Mettez simplement un contact en surbrillance appartenant à la société concernée :

2. Double-cliquez ensuite sur le champ à utiliser en tant que critère de recherche supplémentaire (dans le cas présent « Société »)

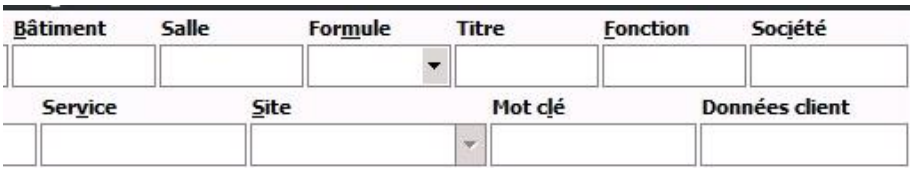
3. Le contenu du champ « Société » disponible pour le contact concerné est fourni automatiquement dans le champ de recherche « Société ». De cette manière, vous n'avez pas besoin de compléter ce champ au clavier.

Remarque :
Le successeur de cette fonction est le nouveau mécanisme de glisser-déplacer.

7.2.11.2 Recherche par Service, Site, Mot clé et Données clients

Les champs « Site », « Service », « Fonction »,t « Mots-clés » et « Données clients » prévoient des fonctions spéciales.

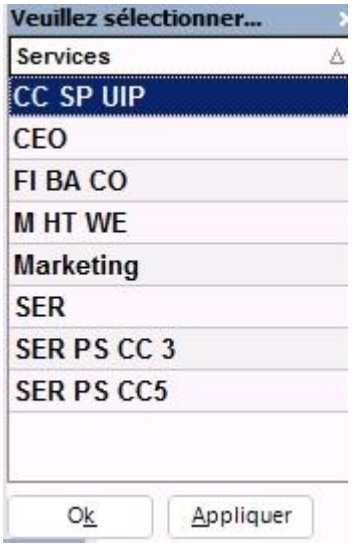
Vous pouvez utiliser ces champs pour prédéfinir votre recherche d'après les services.



Pour le présent exemple :

1. Utilisez le raccourci Ctrl+Alt+T (voir le sous-paragraphe de cette section).

   Une boîte de dialogue de sélection s'ouvre et affiche les valeurs du champ **Service** provenant de la base de données.



2. Sélectionnez l'un des services de la liste.
3. Cliquez sur **Appliquer**, ou faites un double-clic sur le service sélectionné. Le résultat de la recherche apparaît dans la zone **Contact – Affichage tabulaire**. Cela signifie, par exemple, que le système liste tous les contacts du service sélectionné. Le nom du service est repris dans le champ de recherche **Service**.

Recherche par Mot-clé

Le champ de saisie **Mot-clé** vous permet une recherche d'après plusieurs mots-clés.

Si vous

- voulez exécuter une recherche d'après deux termes à rechercher grâce à un lien *ET*, séparez les deux termes par un plus (+) ;
- voulez exécuter une recherche d'après deux termes à rechercher grâce à un lien *OU*, séparez les deux termes par une barre verticale (**|**).

Exemple : `DEL`*+ `.NE`* permet d'obtenir les contacts contenant les mots-clés *DELPHI* et *.NET*.

Résultat de recherche : tous les mots clés saisis dans le champ **Mot-clé** sont reliés. Si le champ de saisie est trop petit pour afficher tous les critères de recherche, vous pouvez déplacer le pointeur de la souris sur le champ. Un champ d'information affiche alors le texte complet.

Recherche par site

Le paramètre **Site** peut être pré-attribué dans ***DataCenter sous Données système / Configuration du Client / Avancé / Options ETB***. Toutefois, il peut être écrasé à tout moment dans l'interface utilisateur lorsque la recherche porte sur d'autres sites.

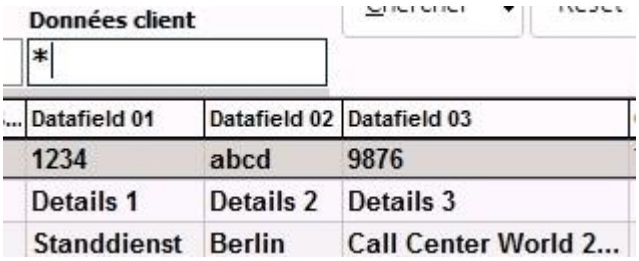
Recherche à l'aide de combinaisons de touches

La recherche par service, site et mot-clé est facilitée par des combinaisons de touches (raccourcis clavier) en fonction de la langue utilisable au lieu d'un double-clic sur le champ.

Champ de recherche	Raccourci-clavier
Service	Ctrl+Alt+V
Site	Ctrl+Alt+T
Mot clé	Ctrl+Alt+L

Recherche par Données client

Pour les entrées de l'annuaire téléphonique électronique, jusqu'à 25 champs de données supplémentaires sont possibles. Voici un exemple avec trois champs de données de client:



Le critère de recherche saisi dans le champ **Données clients** lance une recherche dans chaque champ de données.

Remarque destinée à l'administrateur :
Les champs de données clients sont configurables dans Concierge Data Center sous Données système – Configuration du Client – Données spécifiques de membre Client. Vous pouvez modifier ces champs de données pour l'annuaire téléphonique électronique sous Données d'abonné – Contact.

7.2.12 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.

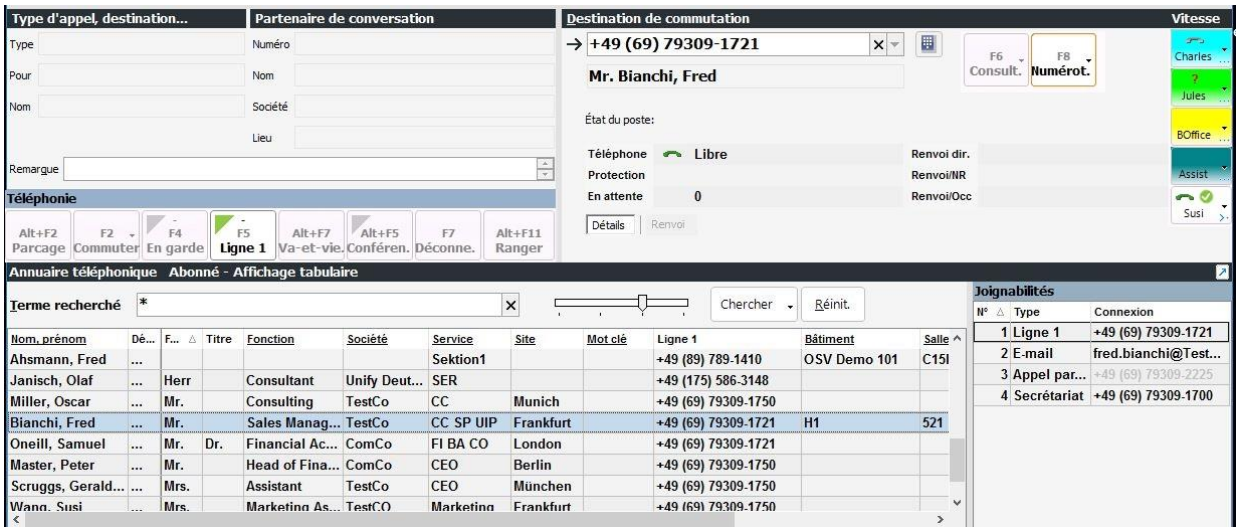
Si lors de la recherche, seul le numéro de poste est saisi dans le champ du numéro de destination (ici : 4711), toutes les entrées d'annuaire téléphonique possédant cette extension sont affichées.

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
- Calendrier
- 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.

Les informations suivantes sont affichées pour chaque contact remplissant les critères de recherche : l'état du poste, en option également l'état UC, Circuit ou Skype ainsi que l'état de calendrier, le nom et d'autres paramètres.

Par example - avec État UC :

Sans État UC, Circuit ou Skype:

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.
	Affichage de l'état du calendrier Indique si le contact est actuellement présent ou absent. Les informations affichées sont celles enregistrées dans le calendrier Concierge. Les absences sont indiquées par une barre rouge. La durée de l'absence indiquée est configurable. La valeur par défaut est de +/- 15 minutes par rapport à l'heure actuelle. Un exemple : Si un contact est absent à 10h33, la marque rouge s'étend de 10h18 à 10h48. **Remarque :** Lors d'une association à un calendrier externe, dans la vue par défaut, les entrées de calendrier des contacts visibles sont affichées à partir du contact sélectionné. Le nombre des contacts pour lesquels les entrées de calendrier s'affichent peut être configuré.

Symboles Tél. et Cal.	État
État UC, Circuit ou Skype	**<u>Pour les installations avec intégration UC</u>** 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 : **Icône** / **L'état** Inconnu Offline Occupé Je reviens tout de suite Ne pas déranger Disponible **<u>Pour les installations avec intégration de Circuit</u>** 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 **<u>Pour les installations avec intégration de Skype</u>** 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

Lors de la sélection d'un contact dans la liste des résultats, l'état apparaît également dans la zone « Destination ».

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 prédéfini).
- 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.

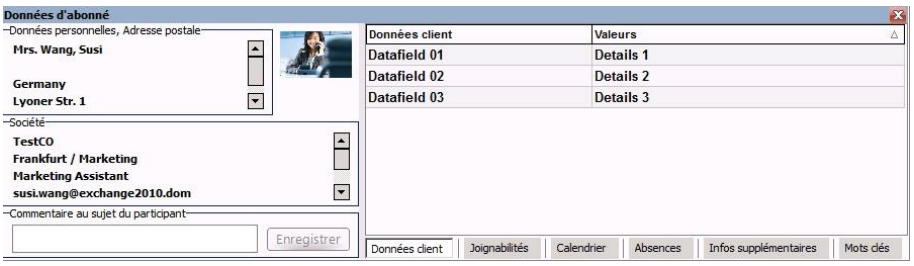
Cette fonction peut être définie dans Data Center / Données système / Configuration du Client / Paramètres locaux.

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
- Données client
- Contacts
- Calendrier
- Indisponible (absences)
- 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

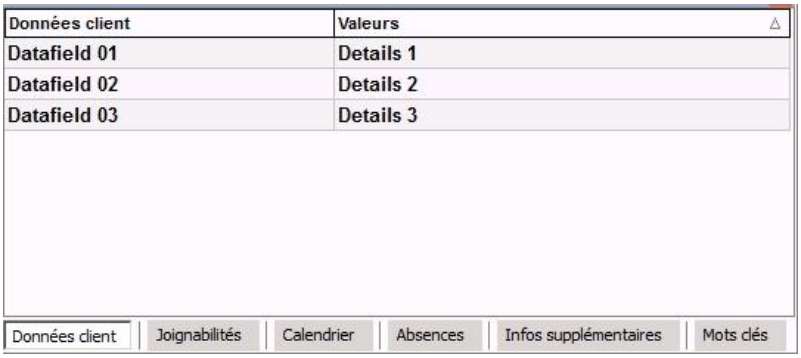
En outre, vous pouvez saisir un commentaire sur l'abonné. Ce commentaire est personnalisé, et visible uniquement par les utilisateurs de Concierge.

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 Données client

Les données client pour l'entrée de l'annuaire téléphonique s'affichent ici, en fonction de la configuration (voir également le chapitre 7.2.11.2).



7.3.2.3 Contacts

Affiche toutes les joignabilités permettant de joindre un contact.

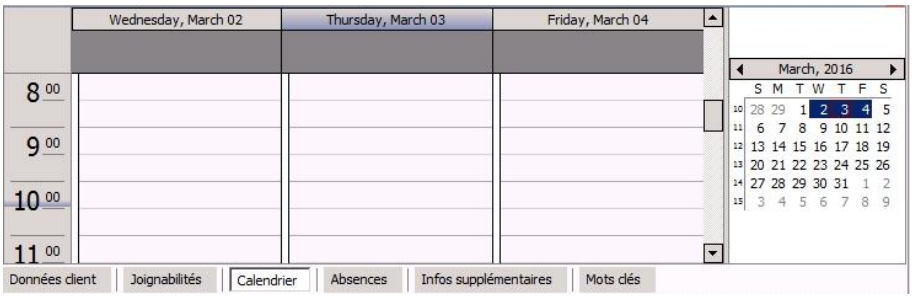
N°	IndPays	Indicatif	Ligne ...	Code ...	N° de po...	Type	Connexion	Bâtiment
1	49	69	79309		1750	Ligne 1	Mobile	
3	49	89	722		32095	Secrét...	Mrs. Jones	HO 51
4						E-mail	emma.marquardt@c...	HO 51
8	49	69	79309		25124	Ligne 2	Office	HO 51

7.3.2.4 Calendrier

Le calendrier comporte les données saisies par les collaborateurs de poste opérateur dans le calendrier Concierge, mais il est possible d'intégrer un calendrier externe également. Des informations supplémentaires peuvent ainsi provenir des entrées de calendrier des contacts.

Les entrées du calendrier s'affichent :

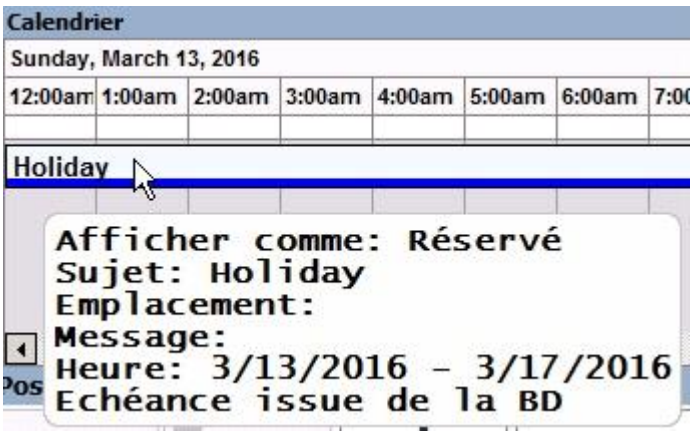
- dans la vue Calendrier de Concierge, au niveau de « Détails »



- dans la zone d'état du poste (pour tous les collaborateurs de poste opérateur du mandant) au niveau du masque de recherche du contact sélectionné

ou

- dans la zone « Calendrier » de l'annuaire téléphonique électronique



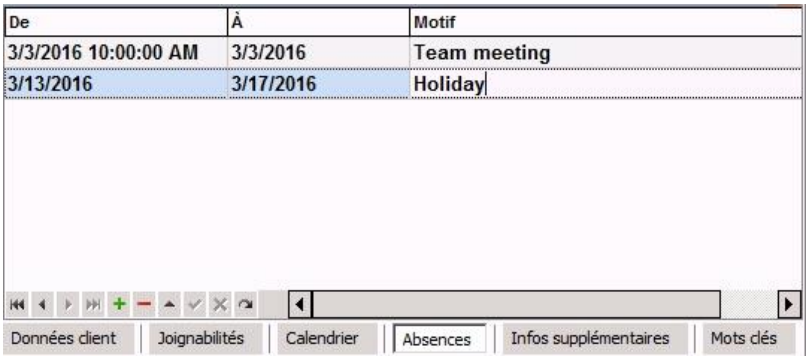
Remarque :
Lors d'une association à un calendrier externe, les entrées du calendrier apparaissent au niveau des Détails du contact sélectionné, dans la mesure où une identification claire du contact est possible par le biais de l'adresse e-mail.

En fonction des paramètres sur le serveur Exchange, il est possible d'afficher soit uniquement des informations telles que « Disponible »/« Libre » et « Occupé », soit des informations détaillées sur l'entrée du calendrier. Vous obtiendrez des informations supplémentaires à ce sujet auprès de votre administrateur Exchange.

Lors de la recherche de contacts, les entrées de calendrier des 5 premiers contacts (à commencer par le contact sélectionné) s'affichent.

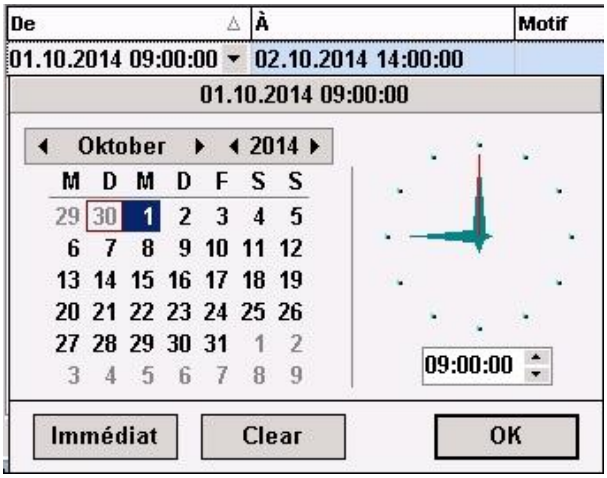
7.3.2.5 Indisponible (absences)

Le collaborateur de poste opérateur peut saisir les absences d'un contact dans le calendrier de Concierge. Elles sont alors immédiatement visibles pour tous les collaborateurs de poste opérateur du mandant concerné.



Procédure à suivre

1. Faites afficher l'onglet **Indisponible**.
2. Cliquez sur le + (sur le bord inférieur de l'onglet **Indisponible**).



3. Saisissez le début et la fin des périodes d'absence, avec la date et l'heure :
   Sélectionnez la date et l'heure (fonction Calendrier et liste de sélection) et validez par **OK**.

Ou bien :
Entrez la date et l'heure directement dans les champs **De** et **A**.

4. Dans le champ **Motif**, saisissez la raison de votre absence.

7.3.2.6 Infos supplémentaires

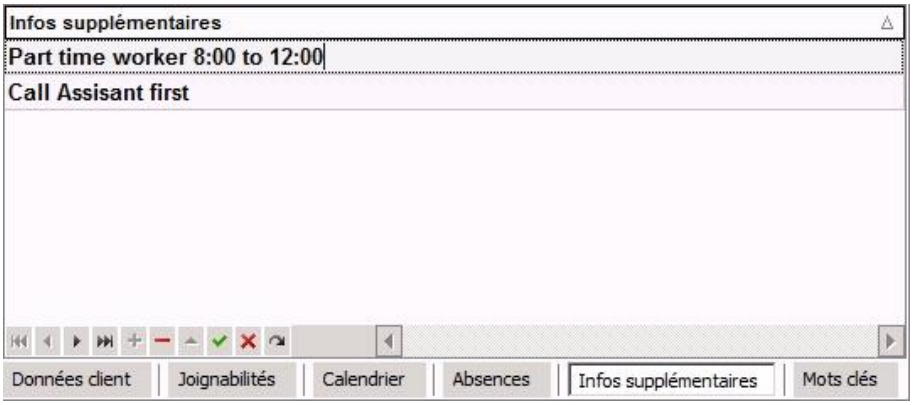
Infos supplémentaires permet de disposer d'informations spécifiques relatives à une personne avant de transférer un appel.

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, ou directement dans l'interface utilisateur de Concierge.

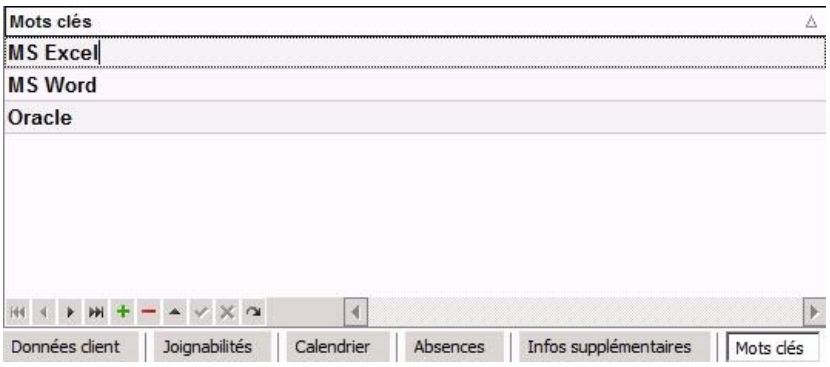


7.3.2.7 Mots-clés

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.

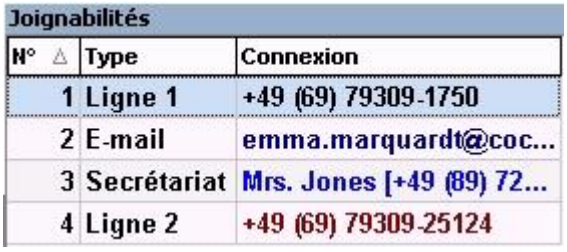
Les mots-clés peuvent être saisis directement dans l'interface Concierge ou via Concierge Data Center, ou importé dans l'annuaire téléphonique.

La recherche par mots-clés a lieu comme décrit à la section 7.2.11.2 Recherche par Service, Site, Mot clé et Données clients.



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.



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

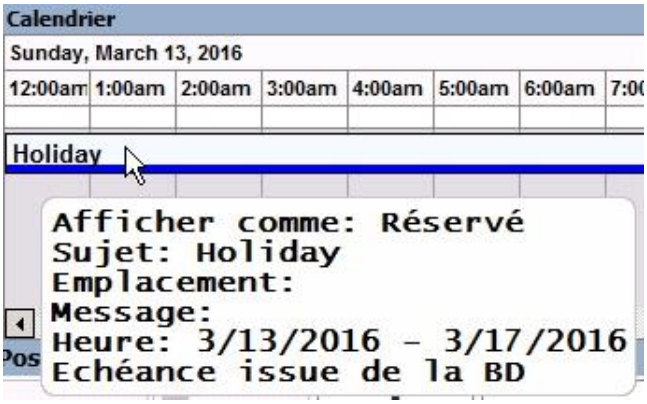
Le code de couleurs est paramétré dans Concierge DataCenter.

7.3.4 Affichage du calendrier

Un double-clic sur le contact concerné n'est pas nécessaire pour afficher son calendrier. Le calendrier est également visualisé dans la fenêtre principale, à droite du tableau présentant les résultats de la recherche – voir la section 7.3.2.4 Calendrier à cet effet.

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.



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) :

- Internet
- Historique des appels
- Tableau d'affichage
- Données de base
- Postes opérateur connectés
- Files d'attente
- Code de post-traitement
- Bloc-notes
- Message
- SMS
- 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.

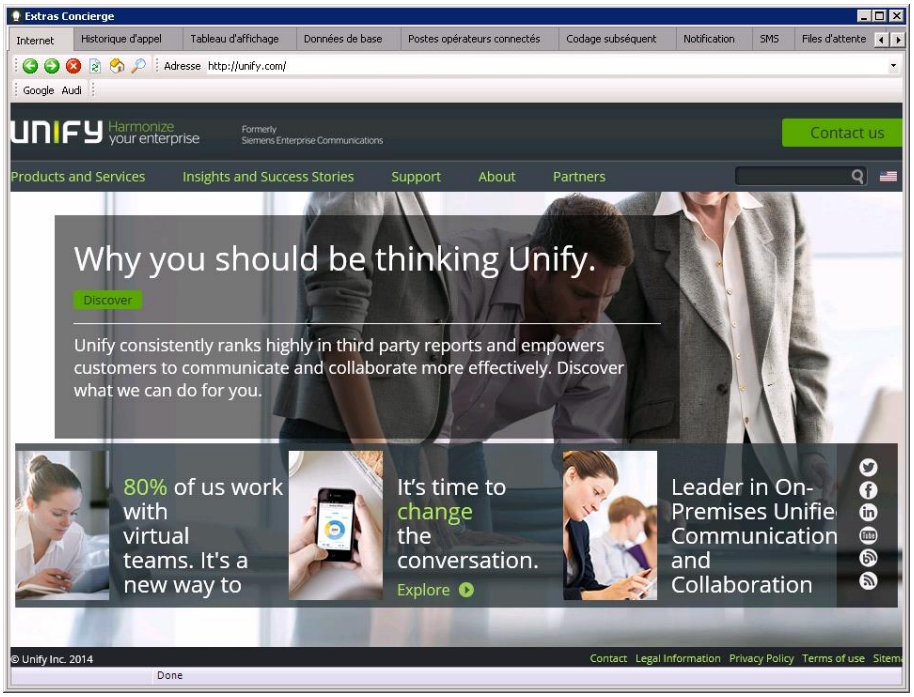
Procédure à suivre

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 Internet

Un clic sur l'onglet **Internet** entraîne l'exécution du navigateur au sein de l'onglet. Ceci vous permet de parcourir l'intranet ou l'Internet.

Il se peut que des boutons de raccourci configurables soient affichés. Ces boutons de raccourci peuvent servir, en complément de la ligne de commande, dans la mesure où cette dernière n'a pas été bloquée afin d'empêcher la saisie d'adresses. Il est possible d'enregistrer jusqu'à 12 adresses URL.



Remarque destinée à l'administrateur :
L'onglet Internet peut être configuré dans Concierge DataCenter sous Données système /Configuration Client / Standard/Navigateur.

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

8.1.1 Transmettre des paramètres

Pour les liens Internet, les valeurs des champs suivants de l'onglet **Chercher** peuvent être transmises sur l'onglet **Internet** : **Nom**, **Service**, **Fonction** et **Société**. Lors d'une recherche, les valeurs de ces champs servent de termes à rechercher pour une recherche dans Internet. Cela permet d'accélérer et de simplifier une recherche dans Internet.

Paramètres de sélection d'une page Internet :

- `ct_name`
  Nom de famille du contact sélectionné dans le tableau des résultats de recherche. Si la recherche n'a donné aucun résultat, l'entrée du champ de recherche **Nom** est utilisée.
- `ct_department`
  Nom du service du contact sélectionné dans le tableau de recherche. Si l'entrée est vide ou que la recherche n'a donné aucun résultat, l'entrée du champ de **Service** est utilisée.
- `ct_function`
  Nom de la fonction du contact sélectionné dans le tableau de recherche. Si l'entrée est vide ou que la recherche n'a donné aucun résultat, l'entrée du champ de **Fonction** est utilisée.
- `ct_company`
  Nom de la société du contact sélectionné dans le tableau de recherche. Si l'entrée est vide ou que la recherche n'a donné aucun résultat, l'entrée du champ de **Société** est utilisée.
- `ct_ani`
  Le numéro de téléphone de l'appelant peut être transmis.

Exemple

Si des contacts ne sont pas toujours joignables à leur poste de travail et qu'ils ont des horaires différents, l'utilisateur peut alors, par ex. dans **Chercher**, entrer le nom du contact.

Si l'entrée correspondante est détectée dans l'annuaire téléphonique, vous pouvez, par un simple clic sur l'onglet **Internet**, afficher le planning de travail du contact. Vous pouvez alors transférer l'appel directement au contact ou à un suppléant indiqué.

8.1.2 Fonction « Click and Dial »

Si un numéro de téléphone est indiqué sur une page HTML, la composition de ce numéro à l'aide de la fonction « Click and Dial” (Cliquer pour numéroter » est possible via OpenScape Concierge. Condition préalable : les paramètres http correspondants sont configurés et la page HTML prend la fonction « Click and Dial » en charge.

8.1.3 Accès Internet limité

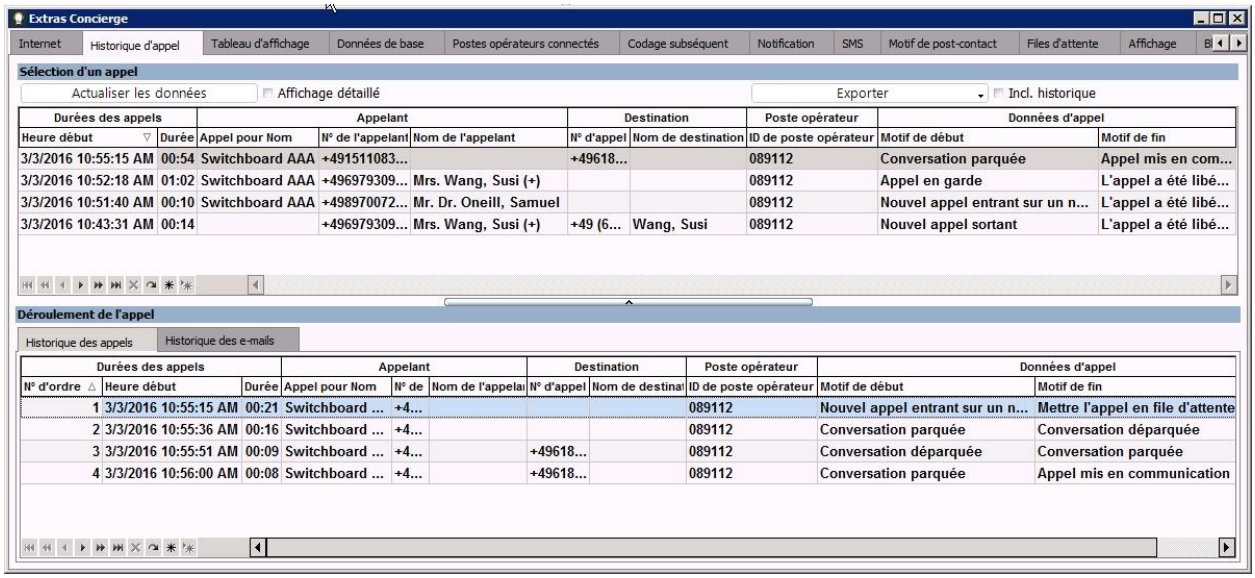
L'accès à Internet peut être limité dans l'application OpenScape Concierge. L'ouverture d'une nouvelle fenêtre de navigateur dans l'onglet Internet et la saisie d'adresse peuvent être empêchées.

8.2 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 comme les e-mails envoyés. 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.



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 zone inférieure est divisée en onglet **Historique des appels** et **Historique des e-mails**.

8.2.1 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.

8.2.2 Déroulement de l'appel – Historique des e-mails

Si vous sélectionnez un appel dans la zone supérieure, vous pouvez voir les activités d'e-mail associées dans l'onglet **Historique des e-mails**.

Les options suivantes présentes dans l'onglet Historique des e-mails permettent de préciser les résultats :

Bouton	Fonction
Appel sélectionné	Affiche tous les e-mails envoyés en rapport avec l'appel sélectionné
Appel sélectionné – numéro appelé	Affiche tous les e-mails en rapport avec le numéro des personnes de la conversation
Appel sélectionné - numéro de destination	Affiche tous les e-mails en rapport avec le numéro de destination sélectionné
Tous les e-mails sur la période	Affiche tous les e-mails envoyés sur un certain intervalle de temps

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

Procédure à suivre

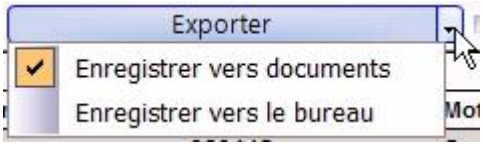
Si vous double-cliquez sur un numéro de téléphone de l'historique des appels, un appel peut être :

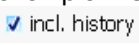
- démarré si le collaborateur du poste opérateur est inactif
- transféré si le collaborateur du poste opérateur est en cours de communication
- consulté si le collaborateur du poste opérateur se trouve dans un appel en garde

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

8.2.4 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 

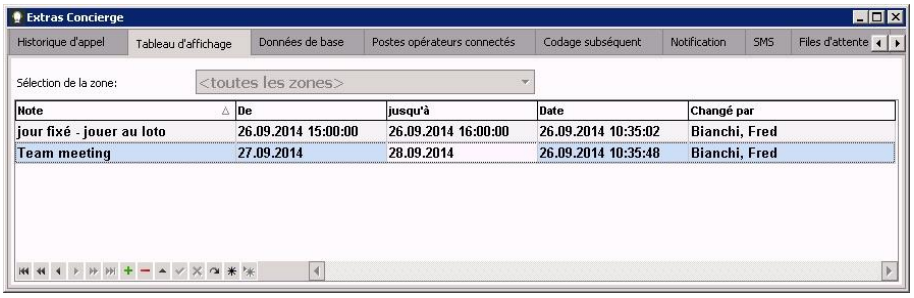
près du bouton Exporter, un second fichier .csv sera créé quand vous cliquez sur **Exporter**. Ce second fichier inclut des activités détaillées du standard pour l'entrée sélectionnée dans **Sélection d'un appel**.

Le fichier est intitulé « Callhistory_*aaaammjj_hhmmss*_Details.csv », par exemple « Callhistory_20150729_101841_Details.csv ».

Remarque :
L'historique des e-mails n'est pas inclus dans les fichiers d'exportation.

8.3 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 ».

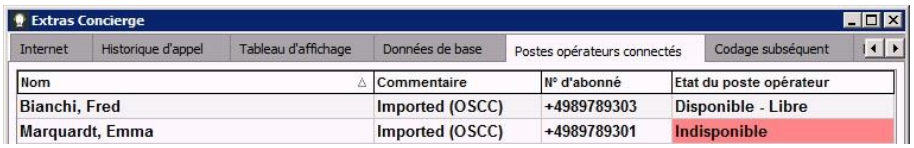
Les fonctions de base de données peuvent être sélectionnées par le biais des boutons de fonction illustrés ci-après et permettant de rechercher ainsi que d'éditer, de créer et de supprimer des entrées.

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.

8.4 Postes opérateur connectés

L'onglet **Postes opérateur connectés** affiche en temps réel l'état des collaborateurs de poste opérateur. Chaque utilisateur indique son état à l'aide des boutons d'état. Faites simplement un double-clic sur une entrée pour établir une connexion à l'utilisateur.
Le numéro de connexion est fourni dans le champ de n° de téléphone de destination.



L'affichage montre tous les collaborateurs de poste opérateur affectés pour lequel l'utilisateur s#est connecté comme configuré dans OpenScape Concierge DataCenter.

Remarque :
Cet onglet présente uniquement les utilisateurs ayant été configurés en tant qu'utilisateurs de Concierge dans Concierge DataCenter.

8.5 Bloc-notes

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

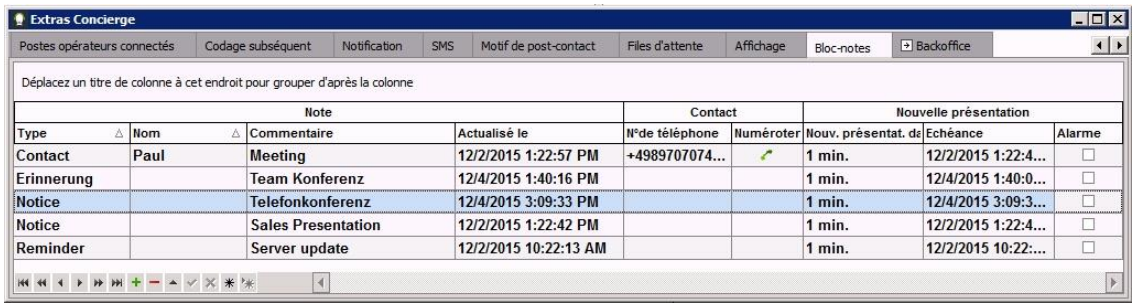
Il affiche par exemple des notes, des contacts et des aide-mémoire, et vous pouvez créer d'autres d'entrées supplémentaires.

- 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.



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.

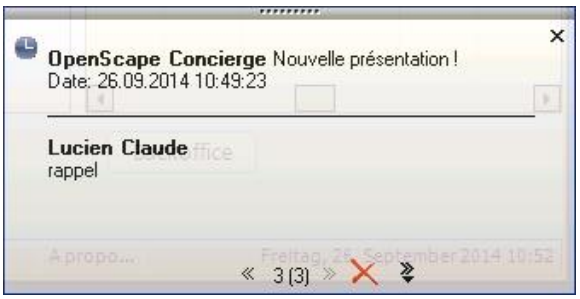
Vous trouverez des informations supplémentaires à ce sujet dans la documentation de l'administrateur OpenScape Concierge.

8.5.1 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... .

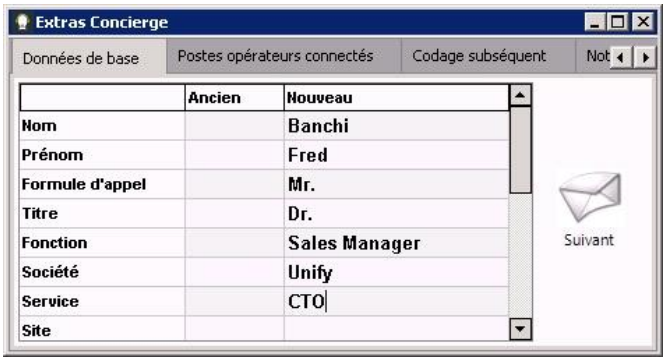
Un clic sur la rouge supprime le message de nouvelle présentation.



8.6 Données de base

Quand les données de base d'un contact (p.ex. *N° de téléphone, Service* ou *Site*) ont été modifiées, l'utilisateur d'OpenScape Concierge peut informer un supérieur compétent de la modification effectuée.

Un formulaire de saisie qui affiche les données actuelles sous **Ancien** peut être utilisé pour consigner les modifications apportées aux données de base et pour envoyer un e-mail à une adresse dédiée pour la mise à jour des modifications dans la base de données.



8.7 Files d'attente

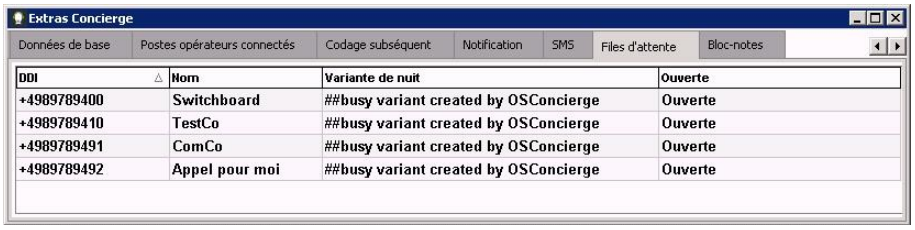
Cet onglet vous permet d'ouvrir ou de fermer des files d'attente et de modifier la variante de nuit de l'état « fermé » d'une file d'attente.

<u>Avec</u> OSCC

Avec OSCC, cet onglet affiche uniquement votre file d'attente personnelle et vous permet également de n'éditer que cette dernière.

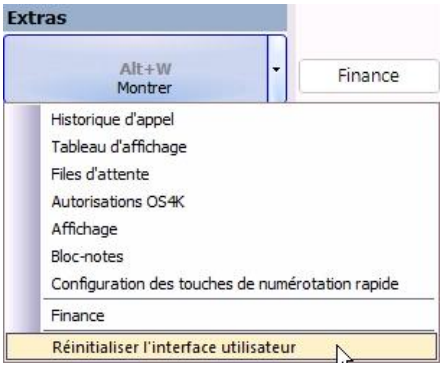
Sans OSCC

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.



8.8 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**.



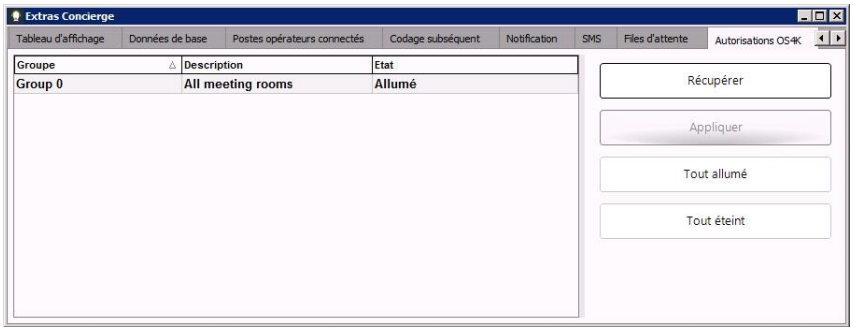
8.9 Classe de services OS4K

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.

8.10 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.

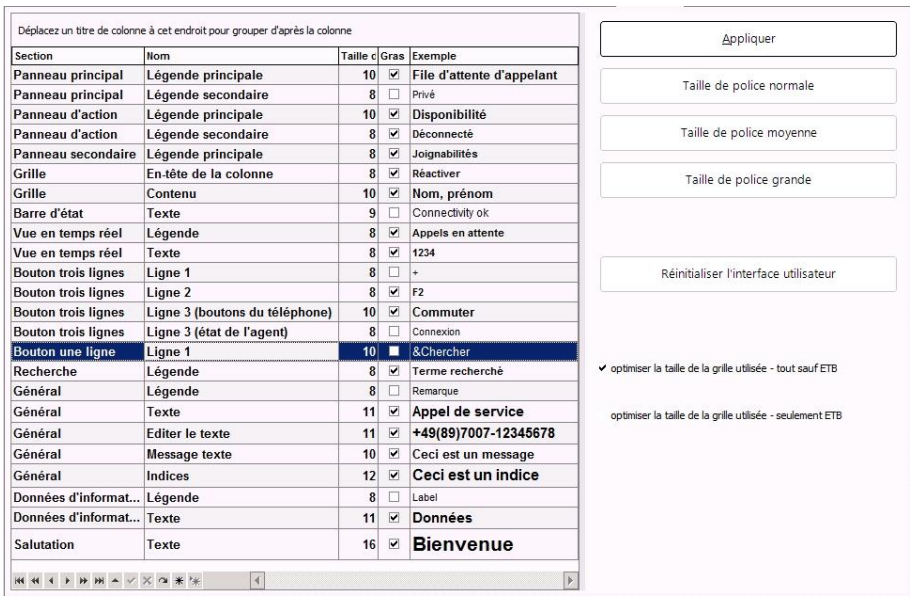
L'utilisateur peut choisir parmi trois jeux de police prédéfinis disponibles.

- 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.



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 8.8 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.

8.11 Post-contact (uniquement avec OSCC)

Cette section est uniquement applicable aux installations avec OpenScape Contact Center.

OSCC gère la fonction **Post-contact**. Cette fonction permet une évaluation statistique des activités associées à un appel. Pour assurer aux utilisateurs la possibilité d'effectuer cette tâche sans être dérangés, aucun autre appel ne leur est passé pendant un post-contact.

Tous les paramètres de configuration se rapportant à cette fonction doivent être définis dans OpenScape Contact Center. Il s'agit p. ex. de :

- Activation/désactivation de la fonction
- Définition des motifs d'activité de post-contact qui peuvent être sélectionnés dans une liste
- Intervalle de temps disponible après un appel pour réaliser l'activité de post-contact

---

Remarque importante :
Le début de l'état de post-contact et l'intervalle sont différents de ceux de versions d'OSCC-E plus anciennes. Désormais, l'état et la durée de post-contact démarrent dès que Concierge Provider Service se charge d'un appel, par exemple dès qu'un appel de consultation ou que le transfert sont lancés.

8.11.1 Activer l'activité de post-contact

Le post-contact peut être activé pendant un appel ou directement après un appel : L'intervalle d'activité de post-contact peut être défini dans OpenScape Contact Center Manager.

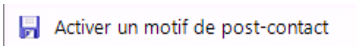
Procédure à suivre

1. Dans la barre de commande de téléphonie, cliquez sur **Activer**.
   Les intitulés des boutons sur la barre de commande du téléphone deviennent jaunes et l'onglet **Motif d'activité de post-contact** s'ouvre dans la fenêtre **Extras** de l'annuaire téléphonique électronique. Cet onglet est dynamique et il n'est donc affiché que lorsque le post-contact a été activé à l'aide du bouton **Activer**.

2. Dans la liste de sélection, sélectionnez un motif d'activité de post-contact.
   Les motifs d'activité de post-contact disponibles au choix peuvent être configurés dans OpenScape Contact Center Manager et chargés à nouveau pour chaque appel.

3. Cliquez sur « Enregistrer » **Définir la raison du post-contact**.
4. Le motif d'activité de post-contact sélectionné est enregistré et coché dans la colonne **Sélectionné**.

Remarque : La sélection du motif d'activité de post-contact en cochant la case définit automatiquement le motif de post-contact dans OSCC.

Il n'est pas obligatoire de cliquer sur l'icône 

.

8.11.2 Fin du post-contact

Tant que l'utilisateur n'a pas terminé l'activité de post-contact, aucun appel ne peut lui être transféré.

Un élément qui clignote dans le coin supérieur gauche du bouton **Post-contact - Arrêter** vous rappelle de quitter l'état d'activité de post-contact.

Si un motif d'activité de post-contact a été défini manuellement pendant un appel, l'intervalle de temps d'activité de post-contact n'est pas limité. L'utilisateur doit mettre fin à l'activité de post-contact. Le **motif d'activité de post-contact** peut être modifié ensuite à l'aide du bouton **Activer**.

Si aucun motif d'activité de post-contact n'a été défini manuellement pendant un appel, l'intervalle de temps d'activité de post-contact prend fin automatiquement. A tout moment, l'utilisateur peut aussi mettre fin plus tôt à l'activité de post-contact.

Procédure à suivre

Dans la barre de commande de téléphonie, cliquez sur **Arrêter**.
Le système met fin à l'activité de post-contact.

8.12 Codage subséquent

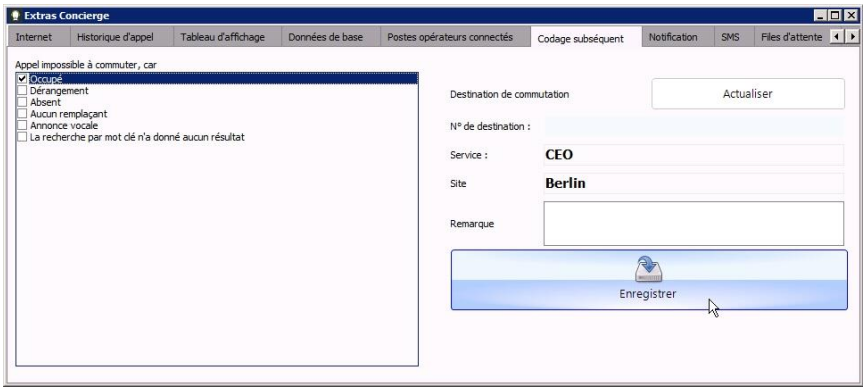
Si les appels doivent être classés en « Échec du transfert » par exemple, un code de post-traitement peut être attribué à ce type d'appel.L'information sur le code sélectionné est enregistrée avec les données de l'appelant dans la base de données OpenScape Concierge.

Sans OSCC

Les motifs qui peuvent être sélectionnés sont fournis dans le fichier de langue de Concierge.

Procédure à suivre

Si vous n'avez pas pu terminer un transfert d'appel par exemple, cliquez sur le motif correspondant, puis sur « **Enregistrer** ».

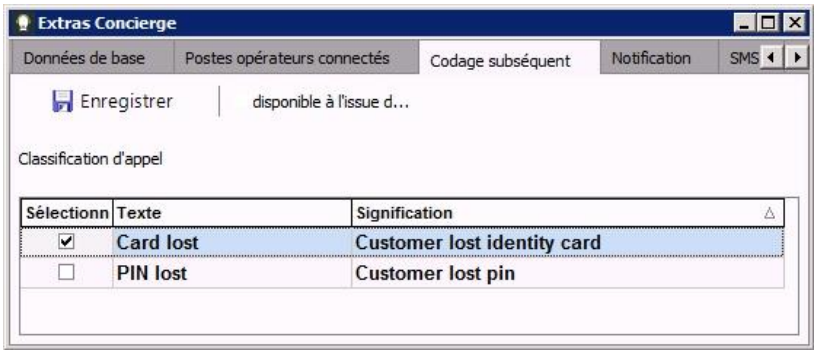


Avec OSCC

Les motifs de classification d'appel d'OSCC sont affichés. Ceci est utile pour les statistiques. L'information est enregistrée avec les données de l'appelant dans la base de données OpenScape Concierge.

Procédure à suivre

Sélectionnez un motif de classification d'appel et enregistrez votre choix avec « Enregistrer ». Vous pouvez aussi cliquer sur « disponible à l'issue de l'enregistrement » si nécessaire.



Remarque
Concierge ne prend pas en charge le post-traitement obligatoire.Quand il est configuré, cela provoque uniquement une fenêtre contextuelle dans l'onglet des codes de post-traitement.

8.13 E-mail et SMS

Si un appelant souhaite laisser un message à un contact, le collaborateur de poste opérateur peut envoyer un e-mail ou un SMS au contact n'ayant pas pu être joint.

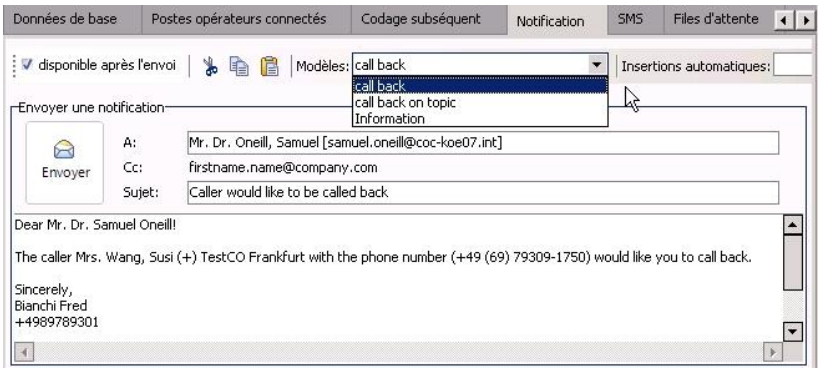
À cet effet, vous pouvez cliquer soit sur le bouton « E-mail », soit sur le bouton « SMS » dans l'application principale de Concierge :

Ou bien utilisez l'onglet correspondant sous Extras Concierge qui peut être ouvert avec le bouton **Montrer** (section **Extras)**.

Remarque :
Si vous avez coché par erreur la mauvaise personne, vous pouvez facilement recharger les données du modèle en sélectionnant la personne de contact appropriée puis en cliquant à nouveau sur le bouton E-mail.

Si vous passez de la fenêtre du modèle à la fenêtre principale puis à la fenêtre du modèle à nouveau, les données du modèle sont conservées.

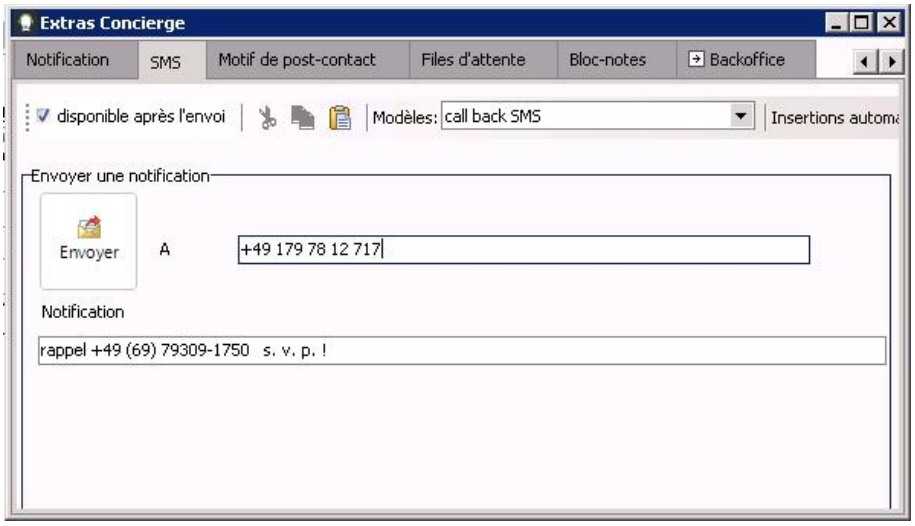
Message



Des modèles sont disponibles afin de faciliter l'envoi d'e-mails.

Les conditions préalables à l'envoi d'e-mails doivent être remplies.

SMS



Des modèles sont disponibles afin de faciliter l'envoi de messages par SMS.

Remarque destinée à l'administrateur :
L'envoi de SMS est implémenté par une interface d'e-mail qui se connecte à Xpressions. Xpressions prend en charge l'interface actuelle à l'opérateur de SMS. Xpressions est nécessaire à l'utilisation de SMS.

8.13.1 Envoi de message (e-mail et SMS)

Utiliser des modèles

Des modèles sont définis dans le fichier ***OSConcierge_Templates.txt***. Ce fichier est disponible en allemand, anglais, français, espagnol et portugais du Brésil.

Procédure à suivre

1. Faites apparaître l'onglet **Message** ou l'onglet **SMS** à l'écran.
2. Dans la liste de sélection **Modèles**, sélectionnez un modèle.
   Le message est maintenant complété par des données provenant d'un modèle qui peut être sélectionné.
   Divers paramètres pouvant être repris sont disponibles, tels que le numéro de téléphone et le nom de l'appelant ainsi que l'adresse e-mail du contact sélectionné, dans la mesure où elle a été enregistrée au niveau de la liste des joignabilités.
   Si cela a été configuré, le nom et le numéro de téléphone du collaborateur de poste opérateur sont ajoutés à l'e-mail.
3. En option, vous pouvez aussi ajouter des insertions automatiques au message. Sélectionnez un texte dans la liste de sélection **Insertions automatiques**.
4. En complément, vous pouvez ajouter un texte personnel au message.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message.

Remarque :
Si vous passez à un autre onglet pendant la rédaction de l'e-mail, le texte déjà saisi n'est pas réinitialisé (c'est-à-dire que les modifications apportées ne sont pas supprimées). Lors de la sélection d'un nouvel abonné pendant la rédaction d'un e-mail, cela entraîne la modification du destinataire dès que l'onglet **Message** est réaffiché.
Si vous prenez un nouvel appel pendant la rédaction d'un e-mail (c'est-à-dire un appel direct), vous devez envoyer l'e-mail avant de passer à un autre onglet. Sinon toutes les modifications apportées à l'e-mail sont ignorées.

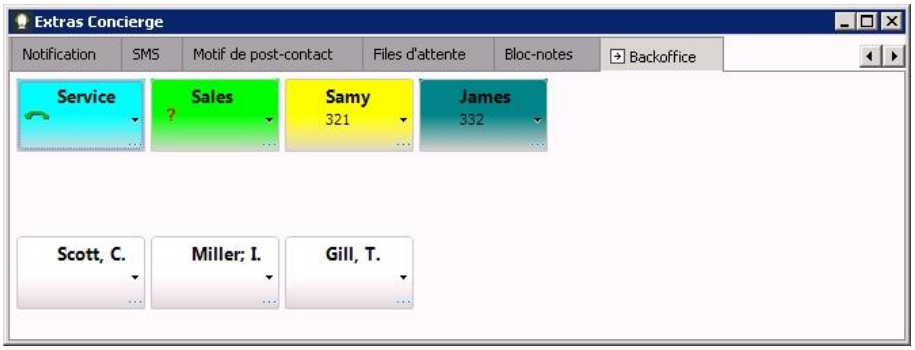
8.14 Sélection directe et numérotation rapide

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, bien le numéro de téléphone enregistré peut être composé, ou un e-mail peut être envoyé à l'adresse e-mail configurée.

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 ans 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
	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

8.14.1 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.

8.14.2 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 post 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.
- L'option « E-mail » permet de reprendre l'adresse e-mail du contact sur l'onglet « Message ». Condition préalable : une adresse e-mail a été configurée pour le contact au niveau de la touche de sélection directe ou de la touche de numérotation rapide concernée.
- L'option « Prise d'appel » permet au contact d'accepter l'appel.

Info express

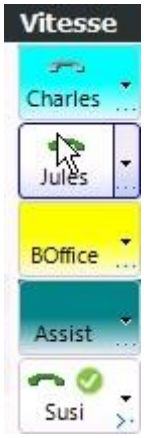
L'état du poste détermine les informations affichées dans l'info express. Par exemple, au repos, on peut voir le nom complet.

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

8.14.3 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 le calendrier:

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 (raccourcis 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
F8 Numéroter	Lance un appel sortant et propose l'option de contourner Ne pas déranger et Déviation.
F6 Consult	Vous utilisez la consultation lorsque vous voulez d'abord parler au contact avant de passer l'appelant au contact concerné. Propose en plus l'option de contourner Ne pas déranger et Déviation **Remarque :** La consultation ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !

9.2 Fonctions d'appel

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

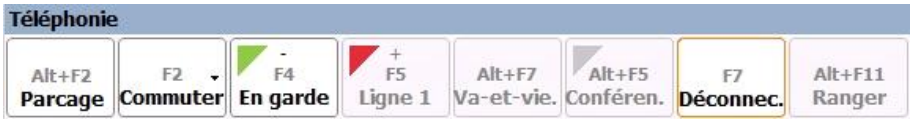


Tableau : fonctions d'appel

Bouton	Fonction
Alt+F2 Parcage	Le bouton **Parcage** 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.
F2 Commuter 	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. 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. Si le contact ne prend pas l'appel, plusieurs scénarios sont possibles : 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. Pour des informations détaillées, voir la section 4.3 File d'attente de traitement **Remarque :** La commutation ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent ! Fonction optionnelle à sélectionner dans le menu déroulant **Contourner Ne pas déranger et Déviation** Si le contact souhaité présente une fonction Ne pas déranger ou Déviation activée, il est possible de contourner ce réglage. **Obtenez une ligne externe et transférer** Pour des informations détaillées, voir la section 4.2.2.2 Nouveau processus de transfert.

Bouton	Fonction
- F4 En garde . F4 Réactiver	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. **Remarque :** La mise en garde de conversations ne fonctionne que sur le poste opérateur de Concierge. NE PAS UTILISER sur votre téléphone d'agent !
- F5 Ligne 1 + F5 Ligne 1	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.
Alt+F7 Va-et-vient	Passer de la ligne 1 à une consultation = va-et-vient.
Alt+F5 Conférence	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.
F7 Déconnecter	Déconnecte la conversation active.
Alt+F11 Ranger	**Seulement <u>sans</u> OSCC :** 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.

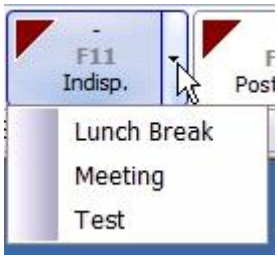
Une remarque au-dessus des boutons d'appel attire votre attention sur une telle situation.

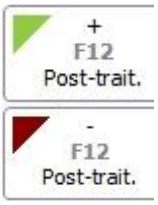
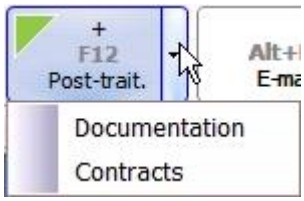
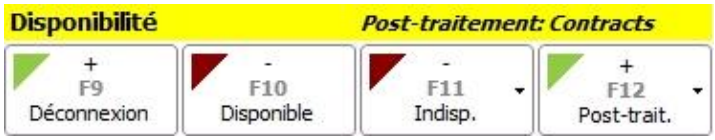
9.3 État d'acheminement

Les fonctions d'état d'acheminement et la description figurent ci-dessous.

Tableau : État

Bouton	Fonction
- F9 Connexion + F9 Déconnexion	L'utilisateur ouvre une session OpenScape Concierge par un clic sur le bouton **Connexion**. Le bouton affiche l'état actuel. Le bouton **Déconnexion** permet de fermer la session avant de quitter l'application OpenScape Concierge. Le fait que des appels directs soient possibles dépend de l'état L'utilisateur doit être connecté pour pouvoir voir les appels en cours dans la file d'attente des appelants.
- F10 Disponible + F10 Disponible	Un clic sur le bouton **Disponible** (LED rouge) fait passer l'état de l'utilisateur à « Disponible ». Le bouton passe du rouge au vert. LED verte = état *Disponible* L'état actuel est affiché sur les boutons. **Disponibilité** *Disponible* + F9 Déconnexion / + F10 Disponible / - F11 Indisp. / - F12 Post-trait. Lors de l'actionnement d'un autre bouton d'état (« Indisponible » ou « Post-traitement »), la LED du bouton devient rouge. **Remarque** : L'agent reçoit uniquement des appels par la distribution automatique des appels si l'agent présente l'état *Disponible*.

Bouton	Fonction
 	Un clic sur le bouton **Indisponible** (LED rouge) fait passer l'état de l'utilisateur à *Indisponible*. Le bouton passe du rouge au vert. LED verte = état *Indisponible* L'état actuel est affiché sur les boutons. Lors de l'actionnement d'un autre bouton d'état (« Disponible » ou « Post-traitement »), la LED du bouton devient rouge. **Indisponible avec code de motif** Si des raisons pour l'indisponibilité sont configurées dans OpenScape Contact Center, elles peuvent être sélectionnées dans le menu déroulant du bouton **Indisponible**.  Le motif sélectionné s'affiche dans le panneau ci-dessous.

Bouton	Fonction
	Un clic sur le bouton **Post-traitement** (LED rouge) fait passer l'état de l'utilisateur à *Post-traitement*. Le bouton passe du rouge au vert. LED verte = état *Post-traitement* L'état actuel est affiché sur les boutons. Lors de l'actionnement d'un autre bouton d'état (« Disponible » ou « Indisponible »), la LED du bouton devient rouge. **État de post-traitement avec code de motif** Si des raisons pour le post-traitement sont configurées dans OpenScape Contact Center, elles peuvent être sélectionnées dans le menu déroulant du bouton **Post-traitement**.  Le motif sélectionné s'affiche dans le panneau ci-dessous. 

Remarque destinée à l'administrateur :
L'utilisation des motifs pour Indisponible et/ou Post-traitement doit être configuré dans Data Center / Configuration du Client.

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

9.4 E-mail et SMS

Si un appelant souhaite laisser un message à un contact, le collaborateur de poste opérateur peut envoyer un e-mail ou un SMS au contact n'ayant pas pu être joint.

Tableau : messages

	Fonction
E-mail	Le bouton **Message** s'affiche dans l'état *E-mail*. Des modèles sont disponibles afin de faciliter l'envoi d'e-mails. Les conditions préalables à l'envoi d'e-mails doivent être remplies.
SMS	Le bouton **SMS** s'affiche dans l'état *SMS*. Des modèles sont disponibles afin de faciliter l'envoi de messages par SMS. **Remarque :** L'envoi de messages par SMS est réalisé par le biais d'une interface établissant une connexion à Xpressions. Xpressions prend en charge l'interface actuelle à l'opérateur de SMS. Xpressions est nécessaire à l'utilisation de SMS.

Des informations supplémentaires sur les e-mails et SMS sont disponibles à la section 8.13 E-mail et SMS.

9.5 Bouton d'alarme

Le bouton d'alarme de Concierge est prévu pour les situations d'urgence.

Bouton	Fonction
	Le bouton **Alarme F1** sert à signaler les appels de menaces. Si l'utilisateur appuie sur le bouton **Alarme F1** pendant un appel, un e-mail avec les données de l'appel et de l'utilisateur est généré et envoyé à l'adresse e-mail configurée dans Données système /Configuration du Client / Standard / E-mail d'alarme pour remonter la situation d'urgence vers les services supérieurs.

9.6 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 **Intercepter** 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
OSCC	**Uniquement pour OSCC :** OSCC (config. + connex.)
Nœud PABX	Serveur PABXLink
RT	Serveur Real Time
Serveur de Calendrier externe	Serveur de Calendrier externe (config. + connex.)

Cadre	Description
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.

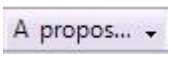
Cliquez dans le champ du message à proximité du champ d'état (par ex. « Présence d'erreur ») pour afficher à nouveau le message d'erreur concerné ou les messages d'erreur et d'information plus anciens.

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



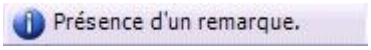
Cliquez sur le triangle pour sélectionner soit « À propos de », soit « Vérifier les mises à jour ».

« 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

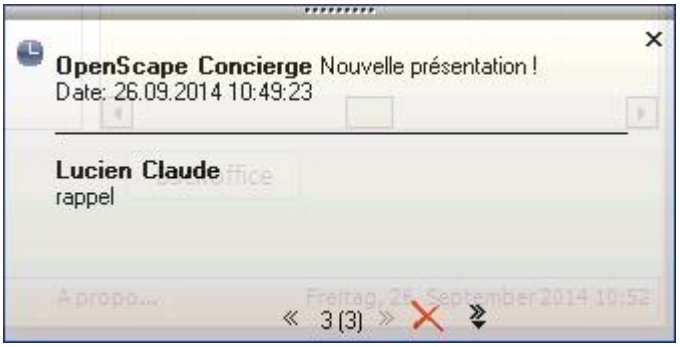
Les nouvelles présentations sont paramétrées sur l'onglet **Bloc-notes**. Pour des informations supplémentaires à ce sujet, reportez-vous à la section 8.5 Bloc-notes. Si une nouvelle présentation est d'actualité, elle est visualisée comme suit :

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.

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 1 to the text that you want to appear here.

Error! Use the Home tab to apply Überschrift 2 to the text that you want to appear here.



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 évènements 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 appelants), 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
- Alarme
- 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 »
- Actionnement du bouton « E-mail »
- Actionnement du bouton « SMS »
- 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

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
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	ButtonHotkeysMakeIn2
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	TabSheetETBInternet
Activer l'onglet « Post-opérateurs connectés »	Ctrl+Alt+P	TabSheetETBAgents
Activer l'onglet « Données de base »	Ctrl+Alt+Q	TabSheetETBMasterdata

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
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	TabSheetETBPostProcessing Reasons
Activer l'onglet « SMS »	Ctrl+Alt+X	TabSheetETBSms
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	ActionETBGetGridValue
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	PanelETBSearchDetailsAvailibilitiesHotKey
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

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
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
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	Crtl+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 appelants Réactiver l'appel en surbrillance de la file d'attente des appelants.	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

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
File d'attente des appelants - 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
Activer/désactiver le champ « Groupe » dans la liste des appelants	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

Description	Raccourci-clavier	Paramètre
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`

© 2024 Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Mitel et le logo Mitel sont des marques déposées de Mitel Networks Corporation. Unify et les marques associées sont des marques déposées de Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.