



Fonction Console d'appels de Bell Connexion totale

Guide de référence

Table des matières

Bienvenue à la Console d'appels de Bell Connexion totale.....	3
1. Pour commencer	3
1.1 Configuration système minimale requise	3
1.2 Se connecter à la Console d'appels	4
2. Navigation	5
2.1 Console de communications	5
2.2 Appels en attente.....	5
2.3 États de l'appel	6
2.4 Contacts.....	6
2.5 Contrôles et raccourcis clavier courants.....	7
3 Effectuer et recevoir des appels.....	8
3.1 Appeler un contact.....	8
3.2 Composer un numéro	8
3.3 Répondre à un appel.....	9
3.4 Activer et désactiver la mise en attente des appels.....	9
3.5 Terminer un appel.....	9
3.6 Mise en garde par indicatif sur lignes groupées	9
3.7 Transferts consultés.....	10
3.8 Transferts directs.....	10
3.9 Transférer des appels vers la messagerie vocale	10
3.10 Parcage-activé	11
3.11 Conférence à trois.....	11
3.12 Réponse automatique.....	12
3.13 Intervention dans un appel en cours.....	12
3.14 Enregistrement des appels.....	12
4 Utiliser les répertoires.....	13
4.1 Rechercher dans les répertoires	13
4.2 Favoris.....	14
4.3 Répertoire d'entreprise	14
4.4 Répertoire personnel.....	14
4.5 Répertoire de numérotation abrégée.....	15
4.6 Répertoire Outlook	16
4.7 Répertoire d'entreprise (LDAP)	16
4.8 Utilisateurs assignés.....	16
4.9 Gérer les répertoires.....	17
5 Utiliser les files d'attente	18
5.1 Afficher les appels en file d'attente	18
5.2 Recevoir les appels provenant des files d'attente.....	19
5.3 Modifier la position des appels.....	19
5.4 Récupérer un appel depuis une file d'attente.....	19
5.5 Transférer un appel à une file d'attente	20
5.6 Transférer des appels entre files d'attente	20
5.7 États des appels en file d'attente	20
6 Messagerie instantanée et détection de présence.....	20
6.1 Message d'état de la messagerie instantanée et de la détection de la présence.....	20
6.2 Abonnement à un contact.....	21
6.3 Réception d'une demande d'ajout de contact.....	21
6.4 Désabonnement d'un contact	21
6.5 Répertoire de la messagerie instantanée et détection de présence.....	21
7 Autres outils.....	22
7.1 Journal des appels	22

Bienvenue à la Console d'appels de Bell Connexion totale

La console d'appels de Bell Connexion totale est un client Web qui fournit aux réceptionnistes et aux assistantes à la haute direction des fonctions de standard et des répertoires de contacts, et indique l'état des téléphones des employés. Ce guide de référence présente un aperçu des commandes disponibles de la Console d'appels.

1. Pour commencer

Si vous êtes abonné à la fonction Console d'appels, vous pouvez y accéder à partir de la page Aperçu du portail Bell Connexion totale (connexiontotale.bell.ca).

1.1 Configuration système minimale requise

La Console d'appels est prise en charge par les systèmes d'exploitation suivants :

- Mac OS 10.8 (Mountain Lion)
- Mac OS 10.9 (Mavericks)
- Mac OS 10.10 (Yosemite)
- Windows 7
- Windows 8/8.1
- Windows 10 (affichage classique seulement)
- Citrix
- Java Runtime Environment (version 7 et supérieure)
- Microsoft Outlook (uniquement si vous utilisez l'option de liste des contacts d'Outlook)

Vous devez utiliser l'un des navigateurs Web suivantes :

- Internet Explorer (version 9 et supérieure pour un rendement optimal)
- Firefox
- Chrome
- Safari

Remarque : L'architecture des plugiciels de navigateur Java doit correspondre à celle du logiciel Java Runtime (JRE) installé. Lorsque vous utilisez un navigateur à 32 bits, un logiciel JRE à 32 bits doit être utilisé; de même, vous devez utiliser un logiciel JRE à 64 bits dans le cas d'un navigateur à 64 bits. Si vous disposez des deux types de navigateurs, vous devez avoir des logiciels JRE à 32 et à 64 bits.

La résolution minimale de l'écran pour le client des réceptionnistes est de 1024 x 768 pixels.

La Console d'appels ne prend pas en charge plusieurs connexions en même temps sur le même appareil.

Dans le cas d'ordinateurs Mac, la Console d'appels est compatible avec les navigateurs Chrome et Safari.

1.2 Se connecter à la Console d'appels

Sélectionnez le lien d'accès à la console d'appels de la page d'aperçu du portail Bell Connexion totale, puis entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour vous connecter.



The screenshot shows a login form for the 'Call Dashboard' (Gestionnaire d'appels). At the top left is a blue telephone icon. To its right, the text 'Call Dashboard' and 'Gestionnaire d'appels' is displayed. Below this, there is a text input field containing the number '5141234567'. Underneath is a password field labeled 'Mot de passe'. A blue 'Connexion' button is positioned below the password field. At the bottom left, there is a checkbox labeled 'Rester connecté' and a link for 'Options supplémentaires' with a downward arrow.

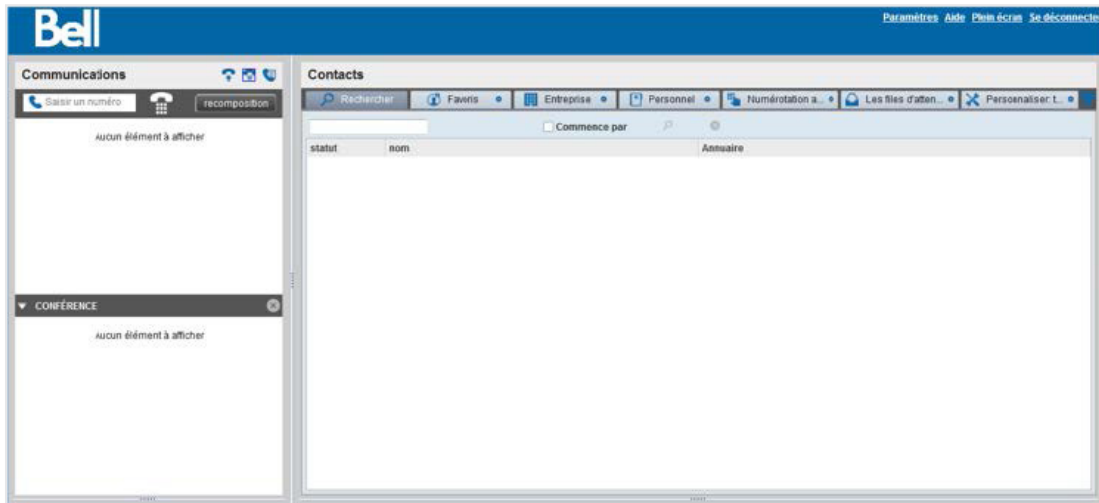
Lors de la première connexion, l'application télécharge automatiquement un fichier JNLP (Java Network Launching Protocol). Vous devez cliquer avec le bouton droit de la souris sur le fichier JNLP et l'exécuter à l'aide du logiciel de lancement Java Web Start. Il se peut que vous ne soyez pas invité à exécuter le module Java lors des prochaines tentatives de connexion. Si vous choisissez de ne pas exécuter le plugiciel Java, certaines fonctions mentionnées dans les sections ci-dessous ne fonctionneront pas.

Les utilisateurs de MAC devront suivre des étapes supplémentaires pour exécuter le fichier JNLP.

1. Accédez à **Préférences système** > **Sécurité et confidentialité** > **Général**, puis cliquez sur Ouvrir quand même.
2. Cliquez sur **Ouvrir**, lorsque vous voyez la prochaine invite.
3. Cliquez sur **Lancer**.
4. Accédez à **Finder** > **Utilitaires** > **Trousseaux d'accès**.
5. Double-cliquez sur le **certificat 127.0.0.1**.
6. Dans la liste déroulante **Lors de l'utilisation de ce certificat**, sélectionnez **Toujours approuver**.
7. Quittez la Console d'appel et connectez-vous de nouveau. Le fichier JNLP devrait désormais fonctionner dans les navigateurs Chrome et Safari.

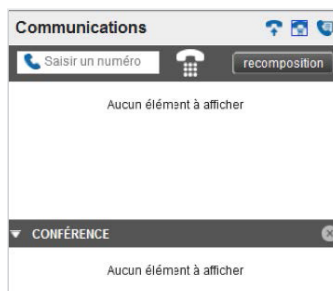
2. Navigation

La section suivante présente les principaux éléments de l'interface graphique de la Console d'appels.



2.1 Console de communications

Le volet Console de communication vous permet gérer les appels entrants. Pour en savoir plus sur la gestion des appels, consultez la section 3 du présent guide.



2.2 Appels en attente

La fenêtre Appels en attente affiche toutes les files d'attente. Pour en savoir plus sur la gestion des files d'attente, consultez la section 5 du présent guide.



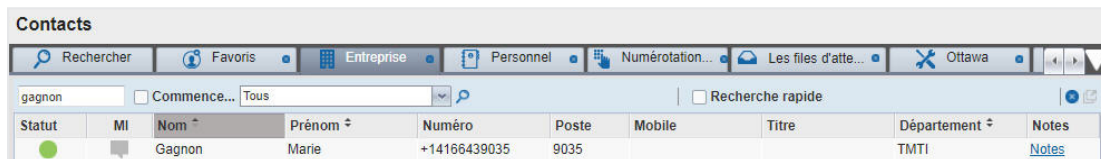
2.3 États de l'appel

Les états suivants sont affichés à côté de chaque appel du volet Console de communications.

État d'appel	Représentation
Actif	Actif
En attente	En attente (temps)
En attente (à distance)	En attente à distance (temps)
Appel entrant (à distance)	Entrant
Appel entrant (local)	Local entrant
Appel sortant	Sortant
Actif (en conférence)	Actif
En attente (en conférence)	En attente
Appel entrant (rappel)	Rappelé
Appel mis en garde	Mise en garde par dispositif (<DN>)

2.4 Contacts

Le volet Contacts dresse la liste de vos répertoires (comme Favoris ou Entreprise) ainsi que les contacts associés à chacun des répertoires. L'information affichée dans ce volet dépend du répertoire que vous sélectionnez et de la façon dont vous avez configuré vos répertoires. Pour en savoir plus sur l'utilisation et la gestion des répertoires, consultez la section 3 du présent guide.



2.5 Contrôles et raccourcis clavier courants

Général	
Touche	Action
Esc	Quitter une fenêtre active ou annuler les changements.
/	Cliquer dans la zone de texte Composer .
?	Cliquer dans la zone de texte Recherche .
S ou s	Cliquer sur le lien Paramètres .
B ou b	Cliquer sur le lien Retour à l'application .
R ou r	Cliquer sur le bouton Historique des appels .
H ou h	Cliquer sur le lien Aide .
MAJ + L	Cliquer sur le lien Déconnexion .

Console de communications	
Touche	Action
De 1 à 9	Sélectionner un appel dans le volet Console de communications.
TOUCHE D'ESPACEMENT	Répondre aux appels sélectionnés.
<POINT>	Mettre fin aux appels sélectionnés.
MAJ + 1 à 9	Répondre aux appels sélectionnés.
MAJ + 1 à 9	Sélectionner un appel entrant et cliquer sur Mettre en attente . Met l'appel sélectionné en attente.
MAJ + 1 à 9	Sélectionner un appel entrant et cliquer sur Répondre .

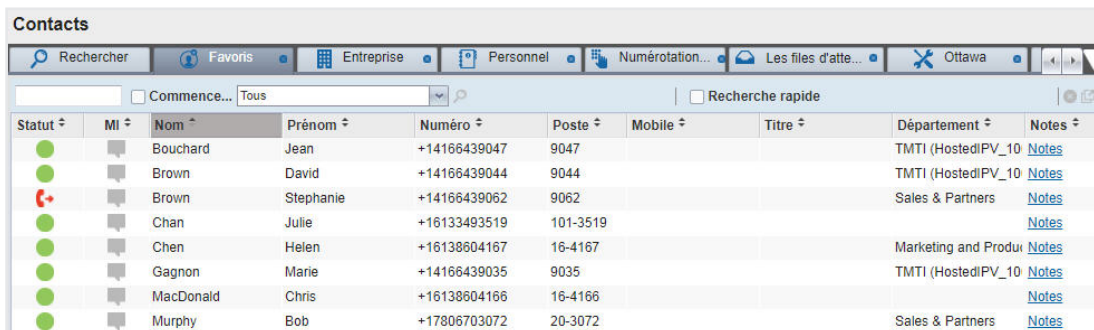
Volet Contacts	
Touche	Action
Flèche vers le haut ou vers le bas	Déplacer le curseur d'une entrée vers le haut ou vers le bas dans la liste des contacts.
P.préc./P.suiv.	Afficher la page suivante ou précédente dans la liste des contacts.

3 Effectuer et recevoir des appels

3.1 Appeler un contact

Vous pouvez appeler un contact en sélectionnant une inscription dans l'un des répertoires du Console d'appel. Pour appeler l'un de vos contacts :

1. Dans le volet Contacts, sélectionnez l'un des onglets de répertoire proposés (par ex., Favoris, Personnel).
2. Cliquez sur le contact que vous voulez appeler.



Statut	MI	Nom	Prénom	Numéro	Poste	Mobile	Titre	Département	Notes
●		Bouchard	Jean	+14166439047	9047			TMTI (Hosted PV_10	Notes
●		Brown	David	+14166439044	9044			TMTI (Hosted PV_10	Notes
●		Brown	Stephanie	+14166439062	9062			Sales & Partners	Notes
●		Chan	Julie	+16133493519	101-3519				Notes
●		Chen	Helen	+16138604167	16-4167			Marketing and Produ	Notes
●		Gagnon	Marie	+14166439035	9035			TMTI (Hosted PV_10	Notes
●		MacDonald	Chris	+16138604166	16-4166				Notes
●		Murphy	Bob	+17806703072	20-3072			Sales & Partners	Notes

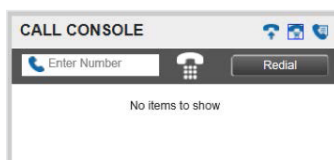
3. Cliquez sur le bouton déroulant **APPEL** situé à côté du contact sélectionné, puis sélectionnez le **numéro**. Votre téléphone se met à sonner.

Remarque : Pour composer le numéro de mobile du contact, cliquez sur le bouton déroulant **APPEL**, puis sélectionnez **Téléphone portable**.

3.2 Composer un numéro

Pour composer un numéro de téléphone qui ne se trouve pas dans vos répertoires :

1. Dans le volet Console de communications, tapez le numéro de la personne que vous voulez joindre dans le champ Entrer le numéro en utilisant les touches de votre clavier ou les chiffres du clavier numérique.



2. Appuyez sur la touche **ENTRÉE** ou cliquez sur l'icône de **composition** (☎) pour établir l'appel.

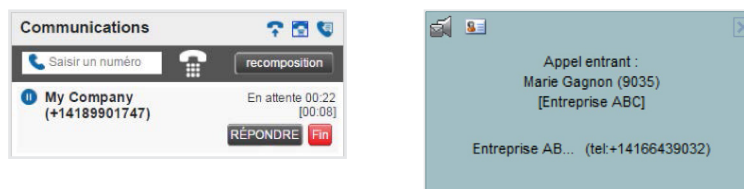
3.3 Répondre à un appel

Pour répondre à un appel entrant :

1. Pour répondre à l'appel, sélectionnez-le dans le volet Console de communications.
2. Cliquez sur le bouton **RÉPONDRE**.

Il est également possible de prendre des appels en cliquant sur la fenêtre contextuelle d'appel entrant. La fenêtre contextuelle s'affiche même si le navigateur est réduit.

Remarque : La fonction de fenêtre contextuelle nécessite le plugiciel Java.



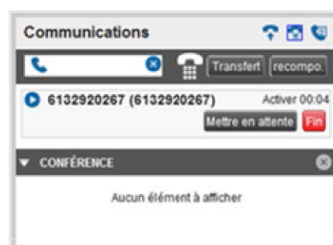
3.4 Activer et désactiver la mise en attente des appels

Pour mettre un appel entrant en attente :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez mettre en attente.
2. Cliquez sur **Mettre en attente**.

Pour désactiver la mise en attente d'un appel :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous voulez prendre.
2. Cliquez sur **RÉPONDRE**.



3.5 Terminer un appel

Pour libérer un appel et le supprimer du volet Console de communications :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez terminer.
2. Cliquez sur **Fin**.

3.6 Mise en garde par indicatif sur lignes groupées

Pour mettre en garde un appel auquel n'importe quel autre membre de votre groupe de mise en garde par indicatif peut répondre :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez mettre en garde.
2. Cliquez sur **PARK**.

Remarque : Les groupes de mise en garde par indicatif sont établis dans le portail Bell Connexion totale.

3.7 Transferts consultés

Un transfert consulté permet à la personne qui transfère l'appel de parler au destinataire avant de lui transférer l'appel. Il est possible d'effectuer des transferts consultés pour des appels en cours, en attente ou entrants.

Pour effectuer un transfert consulté :

1. Si vous transférez un appel en cours, mettez-le en attente en le sélectionnant dans le volet Console de communications, cliquez sur **Mettre en attente**.
2. Appelez la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel. Ce nouvel appel s'affichera dans le volet Console de communications.



3. Lorsque le destinataire accepte votre appel, avisez-le que vous souhaitez lui transférer un appel.
4. Dans le volet Console de communications, cliquez sur l'appel initial que vous avez mis en attente, puis sur **TXR**. Les appels devraient être maintenant établis et supprimés de votre volet Console de communications.

3.8 Transferts directs

Dans le cas du transfert direct, l'appel est transféré sans que le destinataire soit averti. Il est possible d'effectuer des transferts directs pour des appels en cours, en attente ou entrants.

Pour effectuer un transfert direct à un contact :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer.
2. Dans le volet Contacts, cliquez sur l'onglet comportant le contact à sélectionner.
3. Cliquez sur le contact que vous souhaitez joindre pour le développer, ce qui permet d'afficher d'autres boutons. Cliquez sur le bouton **TXR**. Vous pouvez également glisser l'appel vers le contact et cliquer sur le bouton pour transférer l'appel à ce contact.
4. L'appel est transféré, puis retiré de votre volet Console de communications.


Remarque : Si le numéro du contact est occupé, l'appel est réacheminé à sa messagerie vocale. Si sa messagerie vocale est désactivée, l'appel est mis en garde ou en attente. Pour en savoir plus sur les appels mis en garde, consultez la section 3.11. Les réglages de la fonction Relancer le transfert sont définis dans le portail Bell Connexion totale.

Pour effectuer un transfert direct à n'importe quel autre un numéro :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer.
2. Dans le champ de saisie situé dans le haut de l'écran, entre le numéro de téléphone du destinataire et cliquez sur le bouton **TXR**.
3. L'appel est transféré, puis retiré de votre volet Console de communications.

3.9 Transférer des appels vers la messagerie vocale

Pour transférer un appel entrant directement à la messagerie vocale du contact :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer.
2. Dans le volet Contacts, cliquez sur l'onglet comportant le contact à sélectionner.
3. Cliquez sur le contact que vous souhaitez joindre pour le développer, ce qui permet d'afficher d'autres boutons.
4. Cliquez sur le bouton **de renvoi d'appels vers la messagerie vocale BV** () pour transférer l'appel.

Remarque : Cette option est disponible seulement si le contact a activé sa boîte vocale.

3.10 Parcage-activé

La fonction Parcage-activé vous permet de créer une liste d'attente pour les appels acheminés à un poste occupé. Les appels seront automatiquement acheminés au poste du contact lorsqu'il sera disponible.

Pour ajouter un appel à la liste d'attente :

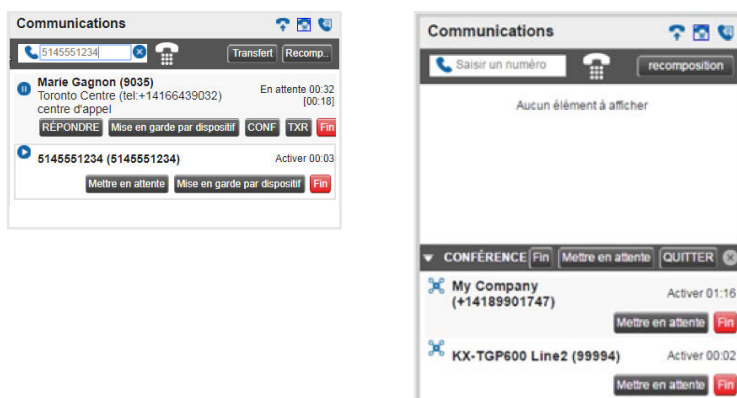
1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous voulez ajouter à la liste d'attente.
2. Dans le volet Contacts, cliquez sur l'onglet comportant le contact à sélectionner.
3. Sélectionnez un contact dont la ligne est occupée ou dont la ligne sonne à partir de l'un des répertoires pour le développer, ce qui permet d'afficher d'autres boutons.
4. Cliquez sur le bouton **CAMP**.

Remarques : Une fois l'appel ajouté à la liste d'attente, il est retiré du volet Console de communications. Si l'heure d'expiration est atteinte avant que l'on réponde à l'appel, l'appel réapparaît dans le volet Console de communications. L'option Relancer le transfert d'appels et ses réglages correspondants (p. ex., la période d'attente des appels mis en garde avant que l'appel soit retourné à votre ligne) doivent être activés dans le portail Bell Connexion totale pour que la fonction Parcage fonctionne.

3.11 Conférence à trois

Pour configurer une conférence à trois, suivez les étapes ci-dessous :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'un des deux appels que vous souhaitez mettre en liaison.
2. Déplacez votre souris sur l'appel non sélectionné et cliquez sur le bouton **CONF** pour établir la conférence entre les deux.
3. La conférence à trois est maintenant établie. Les appels effectués sont transférés dans le volet Conférence.



Vous pouvez quitter temporairement la conférence en mettant votre téléphone en attente :

1. Développez le volet Conférence.
2. Cliquez sur **Mettre en attente**.
3. Pour reprendre une conférence en attente, cliquez sur **Reprendre la conférence**.

Vous pouvez également quitter une conférence à trois sans mettre fin à celle-ci en développant le volet Conférence et en cliquant sur **Quitter**. Pour mettre fin à la conférence à trois, cliquez sur **Fin** dans le volet Conférence.

3.12 Réponse automatique

Grâce à l'option de réponse automatique, votre téléphone peut répondre automatiquement aux appels entrants.

Pour activer cette fonction, cliquez sur l'icône de la fonction de **réponse automatique** (📞) dans le volet Console de communications. Une fois la fonction activée, un cadre bleu s'affiche autour de l'icône. Lorsque la fonction de réponse automatique est activée, votre téléphone ne sonnera pas (cela s'applique aux appels entrants et aux appels de type cliquer pour composer).



3.13 Intervention dans un appel en cours

La fonction d'intervention dans un appel en cours vous permet de vous joindre à l'appel d'un contact. Cela s'avère utile quand vous voulez vous intégrer à un appel déjà établi entre deux autres personnes.

Pour intervenir dans un appel en cours :

1. Développez le répertoire Entreprise ou Favoris.
2. Cliquez sur le contact cible, puis sur le bouton **Intervenir**. L'état du contact doit être à Occupé.

Vous vous joignez à un appel en cours, établissant de ce fait une conférence à trois. Les appels s'affichent dans le volet Conférence. Vous pouvez à présent effectuer toute action pendant la conférence.

Remarque : Cette fonction est uniquement offerte si votre administrateur vous l'a attribuée.

3.14 Enregistrement des appels

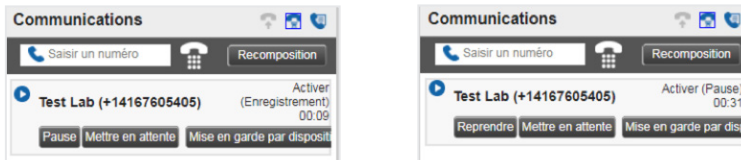
3.14.1 Enregistrement de tous les appels

Quand un appel est enregistré, l'état de l'appel affiché est Actif (Enregistrement).



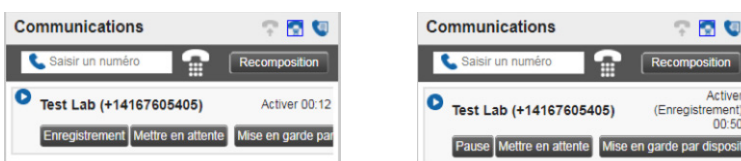
3.14.2 Enregistrer tous les appels avec fonction pause/reprise

Quand l'appel est amorcé, l'état affiché est Actif (Enregistrement) et les boutons PAUSE ou REPRENDRE s'affichent. Vous pouvez cliquer sur ces boutons pour mettre l'enregistrement en pause ou le reprendre.



3.14.3 Enregistrer tous les appels avec possibilité de conserver l'enregistrement

Quand l'appel est amorcé, l'état affiché est Actif et le bouton ENREGISTREMENT s'affiche. Vous pouvez cliquer sur ce bouton pour conserver l'enregistrement de l'appel en cours. L'appel est enregistré depuis le début et vous devez appuyer sur le bouton avant la fin de l'appel pour conserver l'enregistrement. Une fois l'option sélectionnée, vous pourrez mettre l'enregistrement en pause ou le reprendre.



3.14.4 Enregistrer les appels sur demande avec fonction démarrage/arrêt

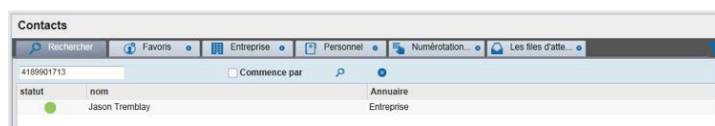
Quand l'appel est amorcé, l'état affiché est Actif et le bouton ENREGISTREMENT s'affiche. Vous pouvez cliquer sur ce bouton pour lancer l'enregistrement de l'appel. Une fois lancé, vous pourrez mettre l'enregistrement en pause ou le reprendre.



4 Utiliser les répertoires

4.1 Rechercher dans les répertoires

L'onglet de recherche comporte tous les utilisateurs de votre console. Vous pouvez effectuer des recherches sur toutes les entrées de composition abrégée, sur n'importe quel utilisateur de votre entreprise, dans tous vos contacts personnels ou sur un utilisateur des répertoires Outlook et d'entreprise (LDAP) (si activé).

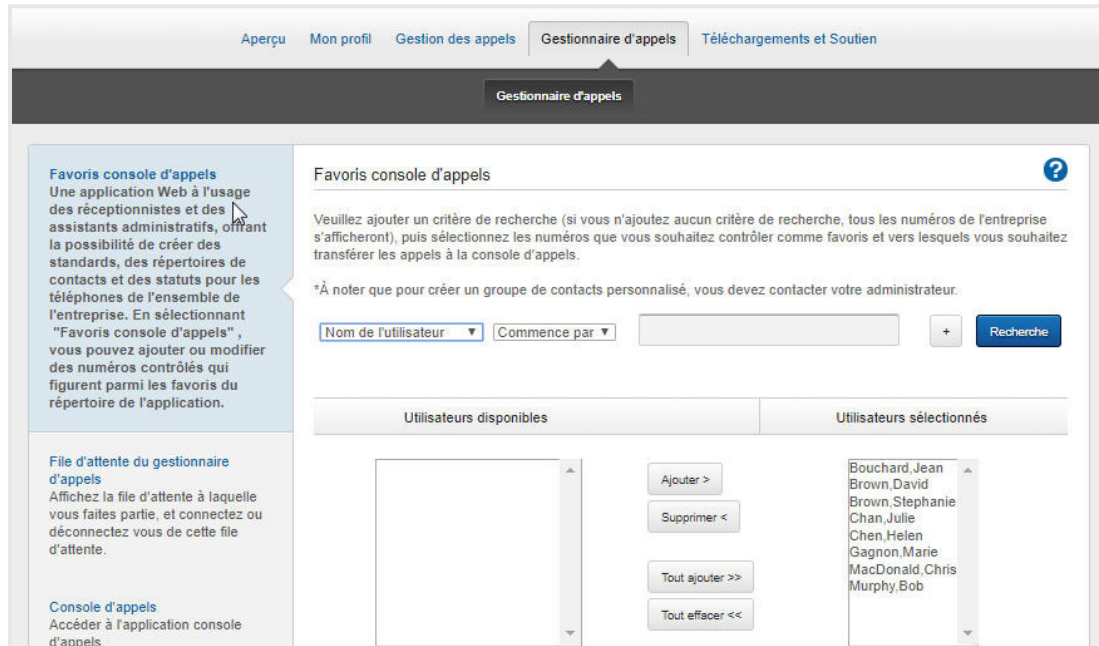


En cliquant sur un contact, vous pouvez établir un appel. Si ce contact figure dans le répertoire de l'entreprise, l'état de sa ligne est affiché. S'il est déjà au téléphone, vous pourrez intervenir.

4.2 Favoris

Si vous voulez que l'onglet Favoris affiche des entrées, vous devez d'abord le remplir à partir du portail Bell Connexion totale.

1. Accédez au portail.
2. Cliquez sur le **Gestionnaire d'appels**.
3. Sélectionnez **Favoris de la Console d'appels** du menu à gauche.
4. Ajoutez tout utilisateur que vous souhaitez afficher dans cet onglet.



4.3 Répertoire d'entreprise

L'onglet Entreprise comprend les contacts de votre répertoire d'entreprise. Les renseignements suivants sont affichés pour chaque contact (le cas échéant) :

- État de l'appel
- Nom et prénom
- Numéro de téléphone et de poste
- Numéro de mobile
- Service
- Notes

4.4 Répertoire personnel

L'onglet Personnel contient une liste de contacts personnels. Chaque contact comporte un nom et un numéro de téléphone.

4.4.1 Ajouter un contact personnel

Pour ajouter un contact personnel :

1. Dans l'onglet Personnel, cliquez sur **Modifier** (✎). L'écran Modifier les contacts personnels s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter**. Une nouvelle ligne est ajoutée sous les entrées existantes pour vous permettre de définir une nouvelle entrée.



3. Dans le champ Nom, entrez le nom du contact ou une description.
4. Dans le champ Numéro, entrez le numéro de téléphone du contact.
5. Pour enregistrer les changements, cliquez sur **Ajouter**.

4.4.2 Supprimer un contact personnel

Pour supprimer un contact personnel :

1. Dans l'onglet Personnel, cliquez sur **Modifier** (✎). L'écran Modifier les contacts personnels s'affiche.
2. Sélectionnez l'entrée que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

4.5 Répertoire de numérotation abrégée

L'onglet **Numérotation** affiche la liste des entrées de composition abrégée au moyen de la fonction de composition abrégé portail Bell Connexion totale. Vous pouvez modifier ces entrées.

4.5.1 Ajouter une entrée de numérotation abrégée

Pour ajouter une entrée de composition abrégée :

1. Dans l'onglet Numérotation, cliquez sur **Modifier** (✎). L'écran Modifier les contacts personnels s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter**. Une nouvelle ligne est ajoutée sous les entrées existantes pour vous permettre de définir une nouvelle entrée.
3. Sélectionnez un code de numérotation dans la liste déroulante des codes à gauche.
4. Dans le champ du numéro de téléphone, entrez le numéro de téléphone à associer à ce code.
5. Dans le champ de description, entrez une description vous permettant de reconnaître cette entrée.
6. Pour enregistrer l'entrée, cliquez sur **Ajouter**.

4.5.2 Supprimer une entrée de numérotation abrégée

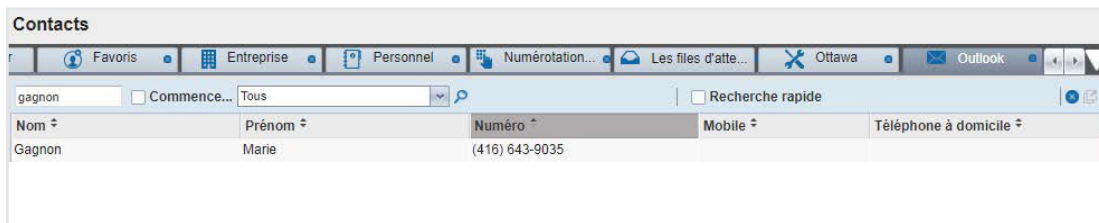
Pour supprimer une entrée de numérotation abrégée :

1. Dans l'onglet Numérotation, cliquez sur **Modifier** (✎). L'écran Modifier les numérotations abrégées s'affiche.
2. Sélectionnez l'entrée que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

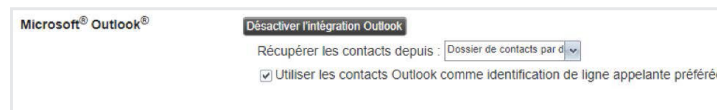
4.6 Répertoire Outlook

Une fois activé, ce répertoire synchronise vos contacts d'Outlook avec l'application Réceptionniste. La fonction de recherche d'identifiant de ligne de demandeur (CLID) peut ainsi être exécutée à l'aide du répertoire Outlook.

Vous pouvez aussi rechercher un contact à l'aide du répertoire et transférer un appel à un contact Outlook.



Pour activer le répertoire Outlook, dans la Console d'appel, accédez aux réglages des plugiciels (**Settings > Plug-ins**) et activez l'intégration dans Outlook.



Remarque : Le plugiciel Java doit être activé pour pouvoir utiliser cette fonction.

Si vous utilisez l'option d'intégration de Microsoft Outlook, offerte dans la version 2010 ou 2013 (édition 32 ou 64 bits), vous devez lancer Outlook avant d'ouvrir la Console d'appels, sans quoi l'option ne fonctionnera pas.

4.7 Répertoire d'entreprise (LDAP)

La Console d'appel vous permet de vous connecter à votre serveur LDAP local. Pour configurer le serveur LDAP :

1. Accédez aux réglages des plugiciels (**Settings > Plug-ins**).
2. Activez l'intégration LDAP.
3. Entrez les détails de la connexion au serveur LDAP.

Une fois connecté, il est possible d'utiliser l'onglet de recherche pour chercher des contacts LDAP dans la console d'appel. Remarque : Le plugiciel Java doit être activé pour pouvoir utiliser cette fonction.

4.8 Utilisateurs assignés







Lorsque vous démarrez la surveillance d'un contact du répertoire d'entreprise, ce contact est ajouté au répertoire Utilisateurs assignés. Le répertoire est seulement visible si des contacts sont surveillés de façon dynamique. Pour surveiller un contact, double-cliquez sur la colonne d'état d'un contact d'entreprise.

Remarque : Vous pouvez surveiller jusqu'à 100 contacts en même temps.

4.9 Gérer les répertoires

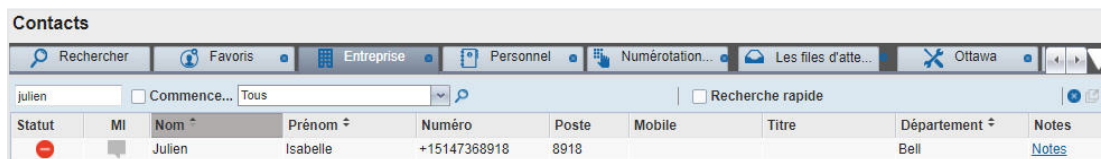
4.9.1 États des contacts

L'état d'un contact est représenté par une icône située à la gauche du nom du contact. Il indique l'état de la ligne du contact et des services tels que le Renvoi automatique (tous les appels) et Ne pas déranger. Le tableau suivant indique tous les états relatifs à un contact :

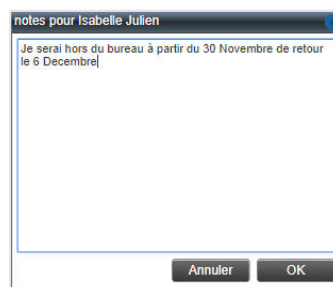
Icône	État	NPD	RATA	État de l'appel
	Appel en cours	S. O.	S. O.	Appel actif
	Sonnerie en cours	S. O.	S. O.	Appel entrant, aucun appel actif
	Renvoi automatique tout appel	S. O.	Activé	Aucun appel actif
	Ne pas déranger	Activé	Éteint	Aucun appel actif
	Disponible	Éteint	Éteint	Aucun appel actif
	Inconnu	S. O.	S. O.	S. O.

4.9.2 Notes relatives aux contacts

Vous pouvez enregistrer des notes personnalisées pour chacun de vos contacts, ce qui vous aide à conserver des renseignements clés à leur sujet. Pour ajouter une note concernant un contact en particulier, cliquez sur le lien qui apparaît dans la colonne à l'extrême droite de l'interface du répertoire.



En cliquant sur le lien, vous ouvrez la fenêtre suivante, où vous pourrez entrer et enregistrer du contenu.



5 Utiliser les files d'attente


Avec Bell Connexion totale, votre entreprise disposera de plusieurs numéros principaux, et les appels entrants seront ajoutés à des files d'attente jusqu'à ce qu'un réceptionniste y réponde. Par exemple, vous avez peut-être un numéro pour votre division des ventes et un autre pour votre division du soutien.

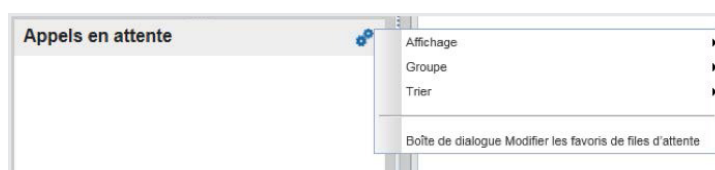
La fenêtre Appels en attente affiche toutes les files d'attente. Tous les appels entrants s'affichent dans la file d'attente appropriée.



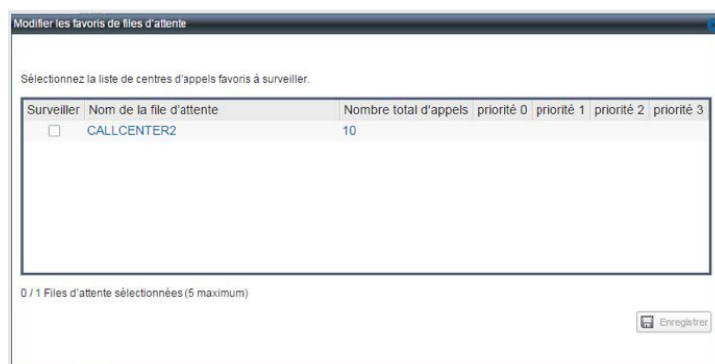
5.1 Afficher les appels en file d'attente

Pour qu'une file d'attente s'affiche dans le volet Appels en attente, vous devez d'abord la sélectionner :

1. Dans le volet Appels en attente, cliquez sur l'icône des Options () et sélectionnez l'option Boîte de dialogue, modifier les favoris des files d'attente.



2. Dans la nouvelle fenêtre, cochez chacune des files d'attente que vous voulez surveiller.



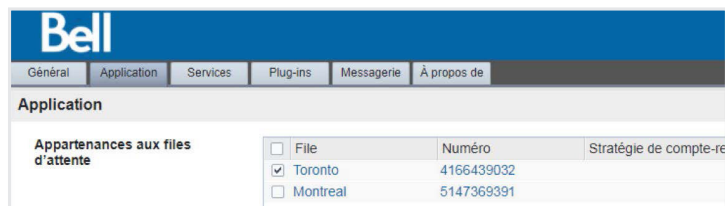
3. Lorsque vous avez fini de sélectionner toutes les files d'attente que vous souhaitez surveiller, cliquez sur **Enregistrer**. Les files d'attente sélectionnées s'affichent dans le volet Appels en attente.

Remarque : Les options de groupe et de tri ne peuvent pas être configurées pour le moment.

5.2 Recevoir les appels provenant des files d'attente

Pour activer ou désactiver la réception d'appels provenant des files d'attente :

1. Cliquez sur **Paramètres** dans le coin supérieur droit.
2. Cliquez sur l'onglet **Application**.
3. Pour joindre une file d'attente en particulier, cochez la case qui se trouve à côté de cette file.



4. Pour joindre toutes les files d'attente, cochez la case dans l'en-tête de la colonne.
5. Pour enregistrer vos changements et retourner à la page principale, cliquez sur **Retour à l'application** dans le coin droit supérieur.

5.3 Modifier la position des appels

Pour modifier la position d'un appel dans le volet Appels en attente :

1. Sélectionnez l'appel que vous souhaitez déplacer du volet Appels en attente.
2. Cliquez sur le bouton **Réordonner**. Une liste déroulante s'affiche.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez la nouvelle position de l'appel dans la file d'attente.



5.4 Récupérer un appel depuis une file d'attente

Avec la fonction Gestionnaire d'appels, vous pouvez récupérer un appel de n'importe quelle file d'attente et l'acheminer à votre téléphone. Pour récupérer un appel depuis une file d'attente :

1. Dans le volet Appels en attente, sélectionnez l'appel que vous voulez récupérer.
2. Cliquez sur le bouton **Récupérer** pour acheminer l'appel à votre téléphone.
3. Une fois récupéré, l'appel s'affiche dans le volet Console de communications.



5.5 Transférer un appel à une file d'attente

Tout appel affiché dans le volet Console de communications peut être transféré à une file d'attente. Pour transférer un appel à une file d'attente :

1. Dans le volet Console de communications, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer.
2. Dans le volet Appels en attente, sélectionnez la file d'attente à laquelle vous souhaitez transférer l'appel.
3. Cliquez sur TXR.
4. Une fois transféré, l'appel est retiré du volet Console de communications. Vous pouvez également déplacer l'appel vers la file d'attente de destination et cliquer sur TXR.





5.6 Transférer des appels entre files d'attente

Pour transférer un appel à une autre file d'attente :

1. Appels en attente, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer à une autre file d'attente.
2. Dans le volet Contacts, développez l'onglet **Files d'attente**.
3. Sélectionnez la file d'attente de destination et cliquez sur le bouton TXR pour cette file d'attente. L'appel est transféré et retiré de la file d'attente initiale.

5.7 États des appels en file d'attente

Le tableau ci-dessous présente les états qui peuvent être affichés à côté de chaque appel dans le volet Appels en attente.

Icône	État d'appel	Représentation
	Remis en file d'attente	L'appel a été remis en file d'attente.
	Reclassé	La position de l'appel a été modifiée dans la file d'attente.
	En attente	L'appel est placé dans une file d'attente; il est en attente de réponse.
	Annonce	Une annonce est diffusée pour l'appelant.

6 Messagerie instantanée et détection de présence

Cette fonction permet d'ajouter les fonctionnalités de messagerie instantanée et de détection de présence aux répertoires existants dans l'en-tête Contacts. Une fois que l'utilisateur de la console d'appel accède à l'application, l'état de présence de l'utilisateur est réglé à Disponible.

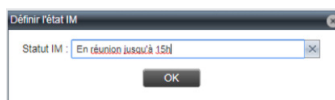


Remarque : À l'état hors ligne, les capacités de la messagerie instantanée sont désactivées. L'utilisateur ne reçoit aucune mise à jour de présence ou de messages instantanés et la présence de ses contacts est masquée.

6.1 Message d'état de la messagerie instantanée et de la détection de la présence

Pour configurer un message d'état de la messagerie instantanée et de la détection de la présence :

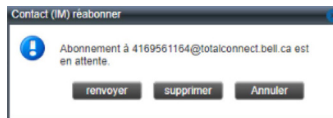
1. Cliquez sur le bouton de modification () à côté de la case indiquant la présence. La boîte de dialogue de configuration de l'état de la messagerie instantané s'affiche



2. Entrez votre message, puis cliquez sur **OK**.
3. Pour voir votre message, survolez le bouton de **modification** avec votre pointeur. Une infobulle contenant votre message de présence s'affiche.
4. Pour voir le message d'état d'un de vos contacts, survolez son état de présence avec votre pointeur. Une infobulle contenant son message de présence s'affichera, s'il y en a un

6.2 Abonnement à un contact

Pour vous abonner à un contact, vous devez cliquer sur l'icône grisée Messagerie instantanée du contact et sélectionner Oui. Le contact doit confirmer votre demande.

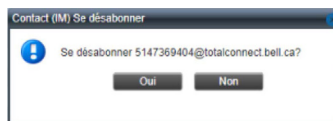


6.3 Réception d'une demande d'ajout de contact

Vous pouvez recevoir des demandes provenant d'autres contacts. Vous pouvez accepter, refuser ou ignorer les demandes au moyen d'une boîte de dialogue.

6.4 Désabonnement d'un contact

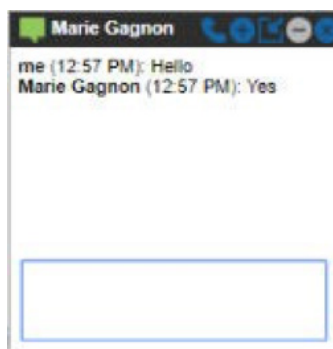
Pour vous désabonner d'un contact, vous devez cliquer sur les icônes de messagerie instantanée du contact. Un message de confirmation s'affiche.



6.5 Répertoire de la messagerie instantanée et détection de présence

Ce répertoire présente tous les contacts auxquels vous êtes abonné, ainsi que leurs états de présence pour la messagerie instantanée. Vous pouvez clavarder avec ces contacts en cliquant sur le bouton de clavardage du contact. Lorsque vous ouvrez une fenêtre de clavardage (ou que l'on reçoit un message instantané d'un autre utilisateur), la fenêtre de messagerie instantanée s'affiche dans le coin inférieur droit de la fenêtre de l'application. Dans la fenêtre de clavardage, vous pouvez :

- Cliquer sur le symbole **+** et ajouter un autre utilisateur pour démarrer un clavardage en groupe
- Cliquer sur le bouton **d'appel** pour appeler l'utilisateur
- Cliquer sur la **flèche vers le bas** pour dissocier la fenêtre de clavardage de l'application Réceptionniste



7 Autres outils

7.1 Journal des appels

Cette option permet à votre système de stocker jusqu'à 60 appels – 20 appels composés, 20 appels reçus et 20 appels manqués. Les appels les plus récents sont en haut – les appels plus anciens sont supprimés lorsque la limite de 20 est atteinte.

Pour afficher votre journal des appels, cliquez sur le bouton **Historique d'appels** ()