



Communiquer
facilement
Collaborer
efficacement

GUIDE

TWS SMART ATTENDANT

VERSION 4.3

juillet 2018

Contenu

Prérequis	4
Prérequis communication avec le serveur TWS :	4
Prérequis postes clients:	4
Configuration :	4
Configuration requise minimum :	4
Autre spécificités :	4
Prérequis postes téléphoniques:	5
Poste Analogique :	5
Poste SIP ou DECT sur IP :	5
Prérequis environnement CITRIX / TSE	5
Installation	6
Configuration Du Serveur TWS :	7
Administration	7
Paramètres applicatifs.....	7
Description des paramètres	8
Les filtres de présences	9
Affichages des relations d'appels	9
Limitation des événements de présence par domaine	10
Présentation	11
Connexion.....	11
L'interface	12
Renvoi d'appel.....	13
Activation du renvoi.....	13
Désactivation du renvoi.....	14
Les contacts	15
Les onglets	15
Le cartouche contact.....	15
Visualisation du renvoi actif.....	17
La gestion des appels.....	18
Transférer et dévier par glisser/déposer	22
Astuce plateforme Alcatel	23
La recherche.....	24

TWS Alerter	26
Les préférences	27
Général	27
Alertes.....	28
TWS Alerter	28
Alertes Sonores.....	29
Thème	30
Relations d'appels	31
Le gestionnaire de contact.....	31
Paramétrages.....	33
Configuration des touches de raccourcis :.....	33
Réinitialisation des paramètres :	34
Annexes.....	35
Nombre de contacts affichés par défaut suivant la résolution de l'écran (avec une mise à l'échelle de l'affichage à 100%).....	35

PREREQUIS

Prérequis communication avec le serveur TWS :

- L'application TWS Smart Attendant est compatible à partir des versions TWS Server V 4.3.1821.
- Le TWS SmartAttendant communique avec le serveur TWS via des web services en tcp. La communication s'établit sur les ports 80 et 8000.
- Le TWS Smart Attendant se connecte au service d'événement du serveur TWS sur le port TCP 9002.

Prérequis postes clients:

Configuration :

L'application TWS Smart Attendant est compatible avec les OS suivants :

- Windows 8®, Windows 7®, Windows Vista®, Windows 10
- Versions 32 ou 64 bits

Configuration requise minimum :

- 0-100 Utilisateurs supervisés : Intel i3, 2Go RAM, 150Mo Disque Dur disponible
- 100-500 Utilisateurs supervisés : Intel i3®, 4Go RAM, 150Mo Disque Dur disponible
- 500-1000 Utilisateurs supervisés : Intel i5®, 4Go RAM, 150Mo Disque Dur disponible
- +1000 Utilisateurs supervisés : Intel i7®, 4Go RAM, 150Mo Disque Dur disponible

Autre spécificités :

- Possibilité/Droit d'installer un logiciel sur le poste

- Connexion Réseau Local obligatoire sur chacun des postes
- Attention à des éventuels blocages au niveau Proxy, Pare-feu ...
- Possibilité de joindre le Serveur de Téléphonie (IPBX).

Prérequis postes téléphoniques:

TWS fonctionne avec la quasi-totalité des types de postes téléphoniques (Analogique, Numérique, IP, SIP, DECT, SIP-Wifi...). Quelques points sur la compatibilité sont à prendre en compte :

Poste Analogique :

- Le bouton « décrocher » ne permet pas de répondre à un appel, il faut décrocher physiquement le téléphone.
- Après avoir lancé un appel via TWS, il faut décrocher physiquement le téléphone pour que l'appel soit réellement émit vers le correspondant.

Poste SIP ou DECT sur IP :

- Poste Propriétaire :

Vérifier auprès du constructeur les fonctions CTI supportées en fonction du modèle et de la version du PBX.

- Poste Non propriétaire :

Par défaut, et sans validation auprès d'Algoria, les postes non-proprétaires ne sont pas supportés.

Prérequis environnement CITRIX / TSE

TWS_SmartAttendant fonctionne en environnement Citrix, à condition, qu'à chaque fin de session utilisateur, son dossier d'installation et son dossier de configuration ne soit pas effacé.

- Le TWS_SmartAttendant s'installe dans le dossier utilisateur suivant :

- C:\Users\[Username]\AppData\Local\Apps\2.0\BBDDGXXA.Q61\YMLWXLTH.WYO\tws_..tion_ba17cb31c765f1fc_0001.0002_6ae55f8052e93f9c\TWS_PO.exe
 - Remplacer le [Username] par le nom d'utilisateur de la session Windows.
 - Le chemin en orange est un **chemin aléatoire** généré lors d'installation d'application WPF (Windows Presentation Foundation).
- Le TWS_SmartAttendant écrit son fichier de configuration, ainsi que ses relations d'appels dans le dossier utilisateur suivant :
- %appData%\Algoria\configPO.xml
 - %appData%\Algoria\relationsCalls.xml

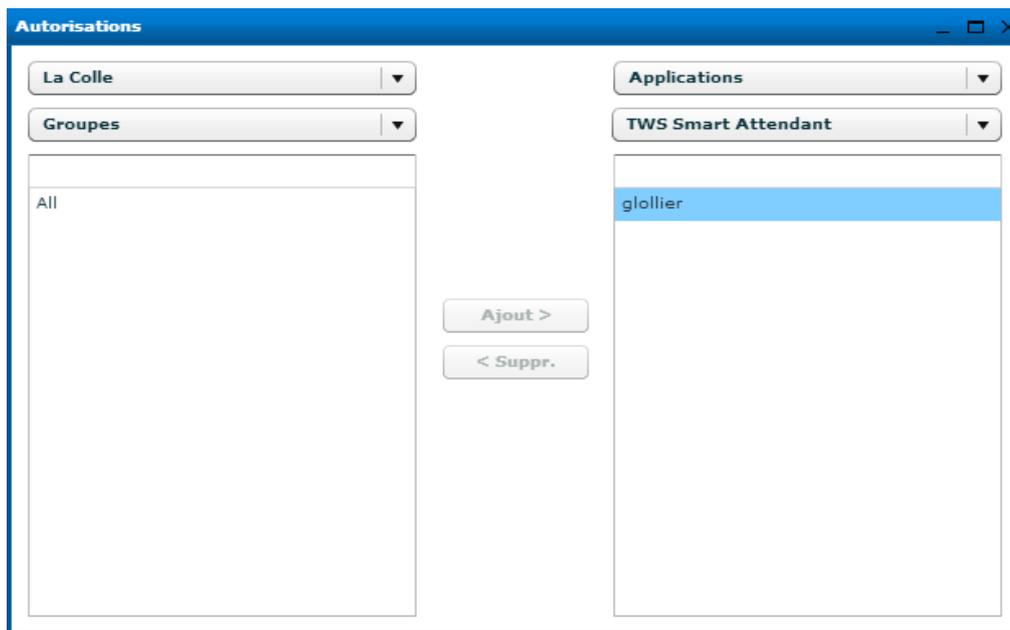
INSTALLATION

- Télécharger TWS Smart Attendant depuis les applications Algoria :
- http://application.algoria.fr/tws_applications/tws_smartattendant/TWS_SmartAttendant_4.3.18052.1148.msi
- Télécharger TWS Smart Attendant depuis le serveur :
- [http://\[nomduserveurTWS\]/tws/TWS_Applications/TWS_SmartAttendant/TWS%20SmartAttendant.msi](http://[nomduserveurTWS]/tws/TWS_Applications/TWS_SmartAttendant/TWS%20SmartAttendant.msi)

CONFIGURATION DU SERVEUR TWS :

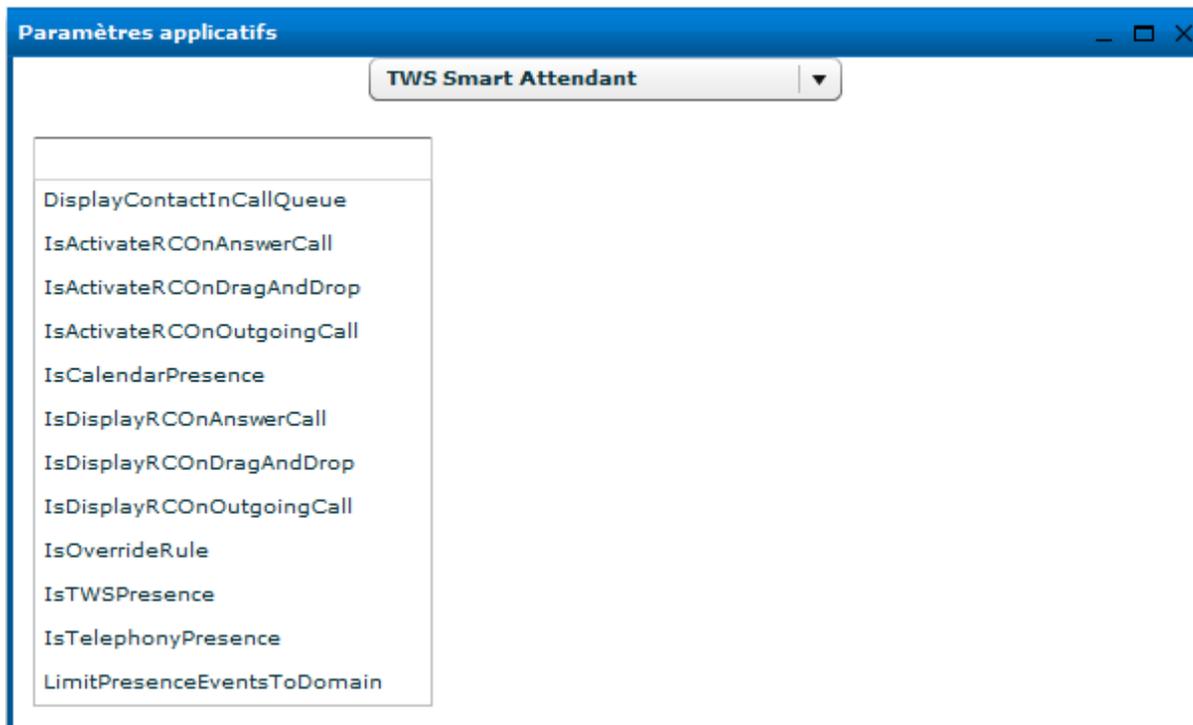
Administration

L'utilisateur TWS_SmartAttendant doit posséder les droits à l'application TWS_SmartAttendant :



Paramètres applicatifs

Vous pouvez accéder à la liste des paramètres applicatifs du TWS_SmartAttendant, afin de choisir d'autres valeurs par défauts ou réinitialiser un paramètre.



Description des paramètres

DisplayContactInCallQueue :

Correspond au type d'affichage des contacts dans les files d'attentes partagées :

- La valeur « L » correspond à l'affichage du « Nom »
- La valeur « F » correspond à l'affichage du « Prénom »
- La valeur « N » correspond à l'affichage du « Numéro »
- La valeur « C » correspond à l'affichage du « Nom de société»

Par exemple : « NC » affichera « Nom de société » (« Numéro »), et « LFNC » affichera « Nom » « Prénom » - « Nom de société » (« Numéro »)

IsOverrideRule :

Permet d'outrepasser ou pas les règles de renvoi (si le PABX le permet) en numérotant un code devant le numéro de téléphone.

- Valeur : oui -> Outrepasser les règles de renvoi des utilisateurs appelés
- Valeur : non -> N'outrepasser pas les règles de renvoi des utilisateurs appelés

Attention : Le paramétrage du code autorisé par votre PABX s'inscrit dans le paramètre applicatif BYPASSFORWARDCODE de l'application TWS MediaServer. Si BYPASSFORWARDCODE n'est pas renseigné, le code par défaut sera « *29 ». La numérotation depuis le TWS Smart Attendant sera alors « [valeur de BYPASSFORWARDCODE](#) » + [numéro de téléphone](#).

Les filtres de présences

Ces trois paramètres sont la valeur associée aux filtres de présences. L'ensemble de ces paramètres vont servir à définir la disponibilité ou non d'un contact visible dans le TWS Smart Attendant. Les personnes disponibles sont vue en vert alors que les non disponibles en rouge.

- IsCalendarPresence : Si oui -> Prise en compte de la présence calendrier
- IsTWSPresence : Si oui -> Prise en compte de la présence TWS
- IsTelephonyPresence : Si oui -> Prise en compte de la présence téléphonique

Si les trois types de présences sont à « non » tous les contacts seront vue comme disponibles, sinon reportez-vous au tableau des disponibilités ci-dessous :

Tableau des disponibilités :

Disponibilités	Présence Téléphonique	Présence TWS	Présence Calendrier
Non (rouge)	En communication	Déconnecté	Type « out of office » Ou Type « Busy » + Présence TWS Absent
Oui (vert)	Autres	Autres	Autres

Affichages des relations d'appels

Sept paramètres gèrent l'affichage des relations d'appels.

AuthorizeRC : Il est possible de désactiver les compléments les relations d'appels. True = actif, False = inactif.

Il est possible d'afficher les relations d'appels lors des actions suivantes :

- **Décroché un appel** : Si le paramètre IsDisplayRCONAnswerCall possède la valeur **True** l'onglet des relations d'appels s'affiche lorsque l'utilisateur décroche un appel entrant (appels provenant des appels en direct ou d'un puit d'appel). Dans ce cas si le paramètre IsActivateRCONAnswerCall possède la valeur **True**, l'onglet sera sélectionné automatiquement. Si la valeur du paramètre IsDisplayRCONAnswerCall possède la valeur **False**, l'onglet ne s'affiche pas et la valeur du paramètre IsActivateRCONAnswerCall ne sera pas prise en compte.
- **Dévier ou transférer un appel par glisser déposer** : Si le paramètre IsDisplayRCONDragAndDrop possède la valeur **True** l'onglet des relations d'appels s'affiche lorsque l'utilisateur dévie (appels provenant des appels en direct ou d'un puit d'appel) ou transfère un appel (appel actif). Dans ce cas si le paramètre IsActivateRCONDragAndDrop possède la valeur **True**, l'onglet sera sélectionné automatiquement. Si la valeur du paramètre IsDisplayRCONDragAndDrop possède la valeur **False**, l'onglet ne s'affiche pas et la valeur du paramètre IsActivateRCONDragAndDrop ne sera pas prise en compte.
- **Appel sortant** : Si le paramètre IsDisplayRCONOutgoingCall possède la valeur **True** l'onglet des relations d'appels s'affiche lorsque l'utilisateur passe un appel et que le correspondant décroche. Dans ce cas si le paramètre IsActivateRCONOutgoingCall possède la valeur **True**, l'onglet sera sélectionné automatiquement. Si la valeur du paramètre IsDisplayRCONOutgoingCall possède la valeur **False**, l'onglet ne s'affiche pas et la valeur du paramètre IsActivateRCONOutgoingCall ne sera pas prise en compte.

Limitation des événements de présence par domaine

- Si le paramètre LimitPresenceEventsToDomain possède la valeur **False**, l'utilisateur du TWS SmartAttendant recevra les événements de présence de tous les domaines (domaines TWS) de la société. Sinon il recevra seulement ceux du domaine où il est déclaré.

Attention : Plus le TWS_SmartAttendant reçoit de présence plus la machine sur lequel il est installé doit avoir un processeur puissant.

PRESENTATION

Connexion

Au lancement de l'application, l'utilisateur accédera à une page de connexion.

The image shows a login window titled "Se connecter à TWS Smart Attendant® by Algoria". It features three input fields: "Nom du serveur" with the value "mediaserver", "Nom d'utilisateur" with the value "glollier", and "Mot de Passe" which is empty. Below the fields are two checkboxes: "Mémoriser mes identifiants" (checked) and "Connexion automatique" (unchecked). A "Se connecter" button is positioned below the checkboxes. The background of the window shows a large, stylized "TWS" logo. In the bottom left corner, the version number "V 4.3.18052.1148" is displayed, and in the bottom right corner, the website "www.algoria.fr" is shown.

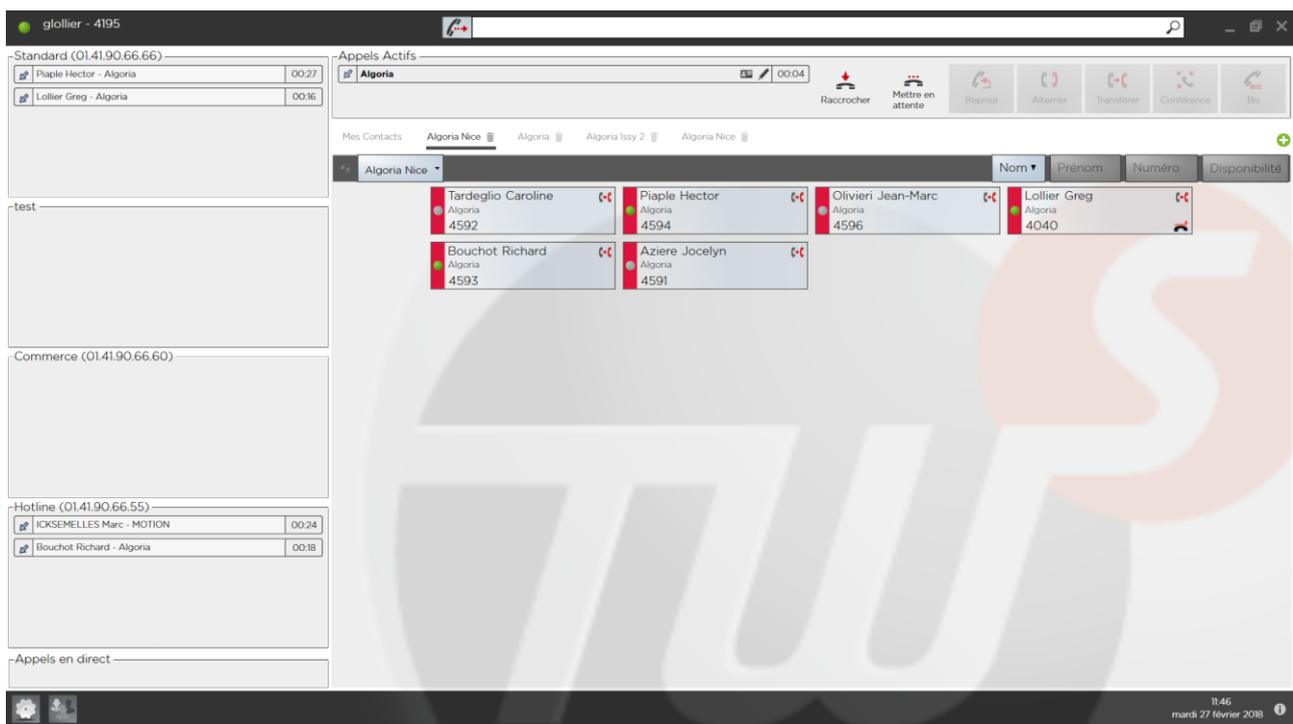
➤ Vous devez renseigner :

- Le nom du serveur TWS sur lequel vous vous connectez. Il est possible de mettre **l'IP ou le nom du serveur**. Si le serveur TWS est en local, mettez le nom du serveur plutôt que localhost.
- Le **nom d'utilisateur** : Cela doit être le nom exact de l'utilisateur défini dans l'administration TWS, en respectant la casse (majuscule/minuscule).
- Si l'utilisateur possède un mot de passe veuillez le renseigner dans le champ correspondant, sinon laissez le champ « mot de passe » vide.
- Vous pouvez cocher la case « mémoriser mon identifiant » afin de ne pas avoir à renseigner de nouveau votre identifiant au prochain démarrage.

- Si vous avez coché la case « mémoriser mon identifiant » vous pourrez cocher la case « Connexion automatique » afin que l'application s'exécute sans redemander ses identifiants. Vous pourrez décocher la case « Connexion automatique » une fois l'application lancée, en vous rendant dans les préférences du TWS Smart Attendant.

L'INTERFACE

TWS Smart Attendant permet de visualiser et piloter sa téléphonie d'accueil de manière efficace et rapide.



- A gauche, nous pilotons les appels entrants sur n'importe quel nombre de standards (files d'attentes / notion de puits d'appels)
- En haut, nous lançons des recherches multi-annuaires.

- En dessous, notre assistant téléphonique permet de : raccrocher, mettre en attente, faire une reprise, alterner, transférer ou rappeler le dernier numéro appelé.
- Le reste de l'écran est dédié aux contacts.
- Selon la situation, nous voyons soit :
 - nos contacts (et leur présence téléphonique, informatique et calendrier),
 - les résultats d'une recherche multi annuaire,
 - les « relations d'appel » (les précédents contacts avec lesquels l'appelant nous a demandé de lui mettre en relation)
- On voit le nom de l'utilisateur et son numéro de poste téléphonique en haut à gauche. Dans ce document, l'utilisateur est « glollier » et son numéro de poste associé est le 4595.
- A gauche de ces informations, l'indicateur de présence est actuellement en ligne :  Ceci signifie que la supervision des lignes est activée. Il est possible de déconnecter la supervision des lignes téléphoniques ou de se connecter avec un autre utilisateur. Pour cela cliquez sur l'icône (indicateur de présence) et choisissez votre action :



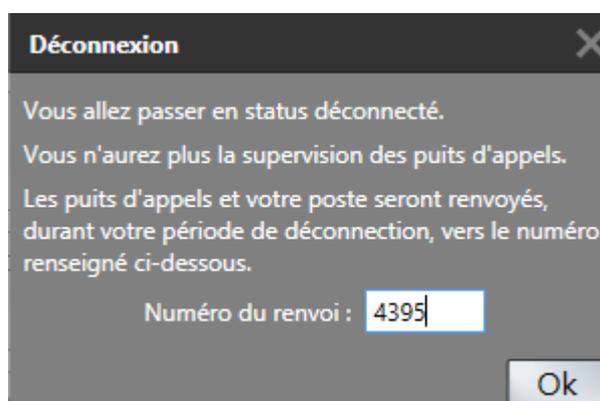
- Connecté pour activé vos supervisions
- Déconnecté : pour désactiver la supervision des puits d'appels et apparaitre déconnecté.
- Déconnexion : Pour relancer l'application en accédant à la fenêtre d'identification.

RENGOI D'APPEL

Activation du renvoi

- Lorsque vous passez en statut « déconnecter » (clique sur  et sélectionner  Déconnecté dans le menu) vous avez la possibilité de renseigner un numéro

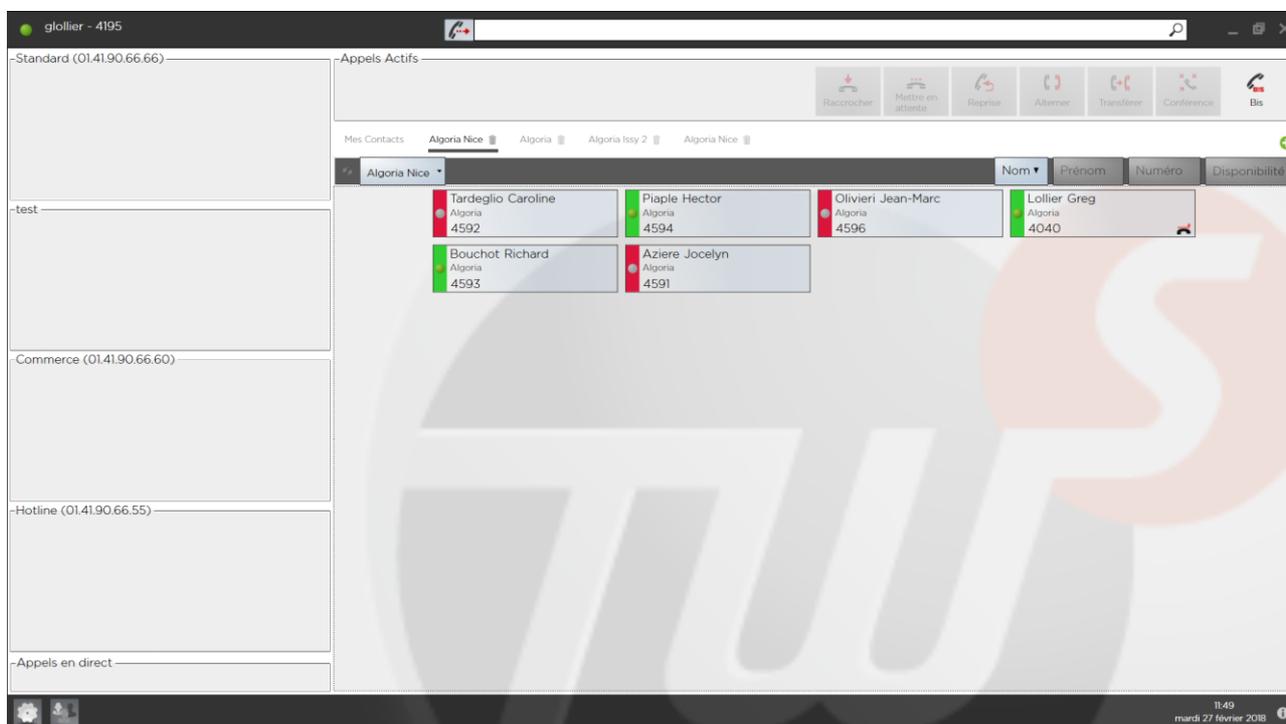
de renvoi. Si vous renseignez un numéro, le renvoi vers ce numéro sera actif pour les puits d'appels et votre poste, durant toute votre période de déconnexion.



Désactivation du renvoi

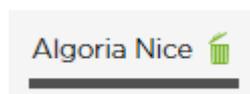
- Pour désactiver le renvoi il suffit de sur « Connecté » en cliquant sur la boule grise  pour faire apparaître le menu des statuts et en sélectionnant  Connecté 

LES CONTACTS

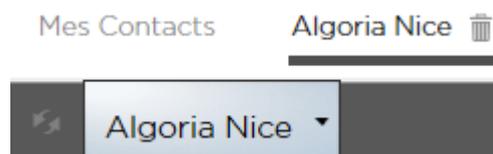


Les onglets

- Vous pouvez afficher autant d'onglet de contacts que vous avez de listes de contacts. Par défaut L'application s'ouvre avec la visualisation de tous vos contacts dans un seul onglet.
- Pour afficher un nouvel onglet cliquez sur le plus situé sur la droite des onglets 
- Pour supprimer un onglet cliquez sur la petite poubelle dans l'onglet. Le premier onglet de contacts ne peut être supprimé.



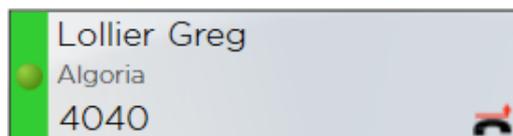
- Le nom de l'onglet correspond au nom de la liste de contact sélectionné :



Le cartouche contact

- La liste de contacts permet de voir d'un clin d'œil la disponibilité de nos collègues :

- Le nom et le prénom du contact
- Le nom de sa société
- Le numéro de téléphone par défaut
- Sa disponibilité (présence calendrier, présence TWS, état téléphonique)
- Son renvoi d'appels actif



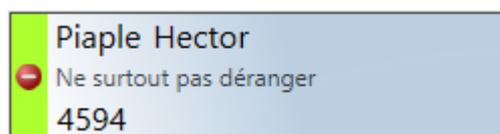
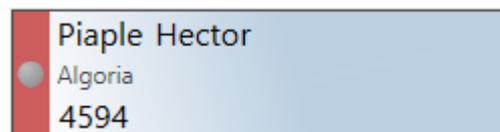
Si la personne est joignable, la barre dans la partie gauche de son cartouche est verte (« disponible ») (cf Tableau des disponibilités page 9) :

Si la personne est (cf Tableau des disponibilités page 9):

- soit au téléphone,
- soit en statut « hors ligne » sur TWS,
- soit en statut « Absent du bureau » dans leur Calendrier,

Alors la barre est rouge (« occupé ») :

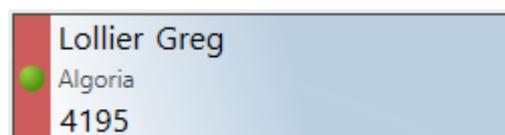
Les personnes peuvent aussi diffuser un message de présence personnalisé, en créant un statut de présence TWS personnalisé, dans leur TWS Caller respectif. Par exemple pour être vu comme disponible tout en indiquant qu'elle ne veut pas réceptionner les appels.



Ici, Greg reçoit un appel (il n'a pas encore décroché le téléphone). Il est possible d'intercepter l'appel en cliquant sur la ligne jaune (la couleur est paramétrable dans les préférences). Si la supervision téléphonique est démarrée avec le protocole VTI-XML nous voyons qui appels, ici M Dupont François appels M Lollier Greg.



Si Greg décroche son téléphone, il passe alors en mode « occupé » :

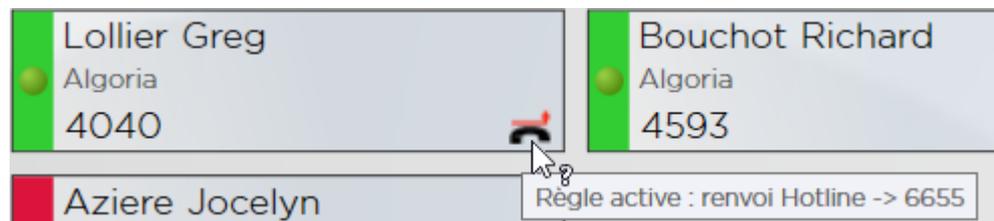


- Si la supervision téléphonique est démarrée avec le protocole CSTA nous voyons avec qui Greg est en ligne.

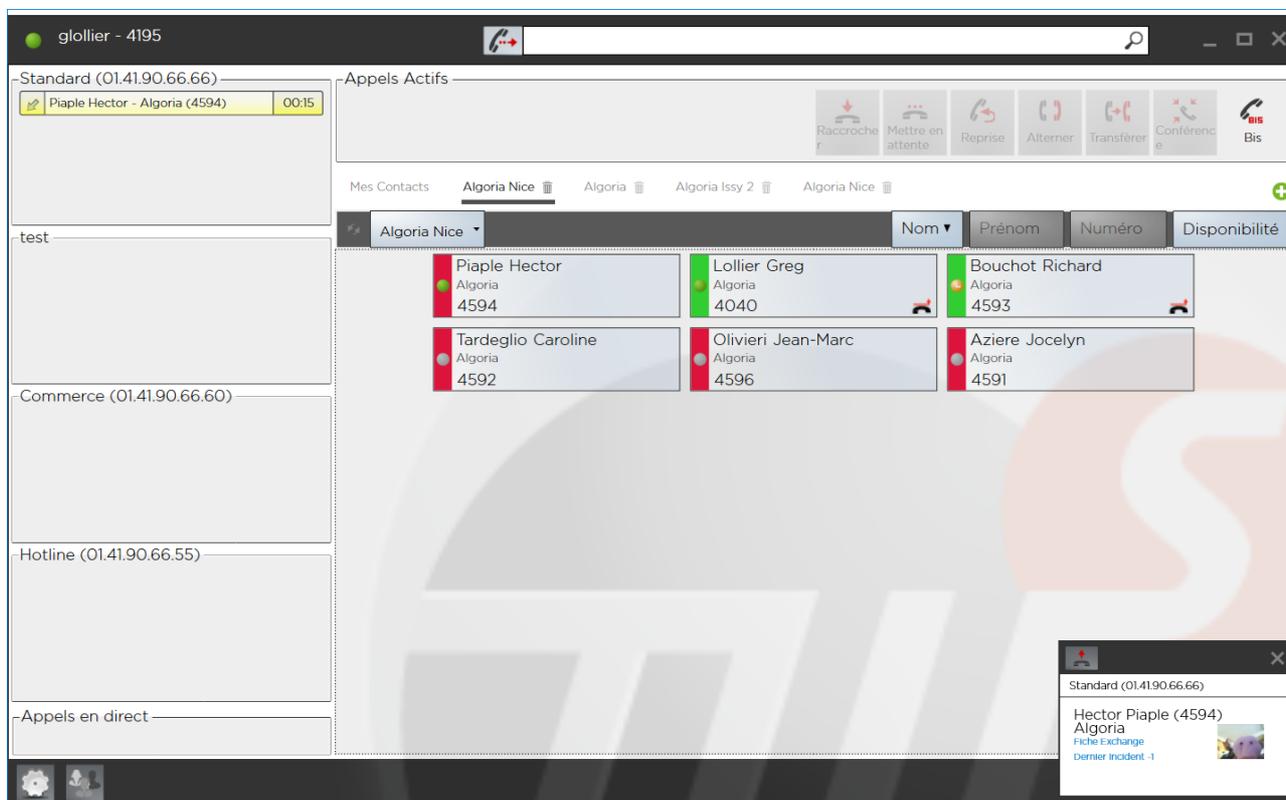
- Il est toujours possible d'émettre un appel vers quelqu'un qui est « occupé »
- Les contacts externes (pour lesquels on n'a pas connaissance de leur statut de présence) sont toujours affichés comme « disponible »

Visualisation du renvoi actif

- Si le contact a un renvoi actif, l'icône de renvoi  apparaîtra en bas à droite du cartouche contact.
- Afin de connaître les informations de ce renvoi veuillez survoler cette icône :



LA GESTION DES APPELS



- Les listes à gauche affichent les appels entrants.
 - Dans cet exemple, « glollier » supervise et s’occupe des appels entrants sur les puits d’appels « Standard » et « Hotline ». Les appels entrants sur la ligne directe de « glollier » sont affichés dans la liste en bas « Appels en direct ».
- L’alerter peut lui aussi afficher les appels entrants des puits d’
- L’exemple ci-dessus montre un seul appel entrant sur le numéro du Standard.
 - Il suffit de cliquer sur le nom de la personne pour répondre à l’appel.
 - « Hector Piaple » est connu dans un des annuaires de l’entreprise auquel TWS est connecté. Son prénom et nom sont donc affichés. Il est possible de choisir entre affichage du prénom et nom, ou bien prénom, nom et numéro de téléphone. Ce choix s’effectue à partir de l’onglet « Préférences » en bas à gauche.

- L'exemple ci-dessous montre la gestion de 4 appels, dont 3 sur le numéro de la Hotline :

Standard (01.41.90.66.66)

 Puits-mr - 4694	00:03
---	-------

Au bout de 15 secondes, les appels deviennent jaunes, et au bout de 30 secondes, ils deviennent rouges. Ces couleurs permettent de mieux gérer les appels en fonction du temps d'attente.

Les seuils de changement de couleur sont paramétrables dans les préférences.

Si un appel a été transféré, on voit la personne qui appelle (6659) et qui l'a transféré (Agnes Varda) :

 6659 - dévié par- Agnes Varda	00:08
---	-------

Hotline (01.41.90.66.55)

 François Dupont - 4597	00:32
 Hector Piaple - 4594	00:14
 Richard - 4297	00:08

- Dès qu'un appel est pris, il apparaît dans les appels actifs.

Appels Actifs

 Piaple Hector - Algoria (4594)	00:55							
<p>Raccrocher Mettre en attente Reprise Alternner Transférer Conférence Bis</p>								

- Les appels répondus et mis en attente apparaissent dans la liste des appels en attente. Cette liste est visible uniquement s'il y a au moins un appel en attente.

Appels Actifs

<p>Raccrocher Mettre en attente Reprise Alternner Transférer Conférence Bis</p>								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

Appels en attente

 Piaple Hector - Algoria (4594)	13:07
--	-------

A partir de là, les actions téléphoniques possibles ne seront plus grisées, et suivant la situation, il serait possible via un clic ou des boutons F1-F12 de :

- Raccrocher l'appel (F12 – Fait également un décrochage d'un appel en direct)
- Mettre l'appel en attente (F8)
- Reprendre un appel (F9)
- Alternner entre deux appels (F10)
- Transférer l'appel (F11)
- Commencer une conférence
- Rappeler la dernière personne contactée (Bouton bis) (F7)
- A noter que les puits d'appels peuvent avoir des touches de décrochage aussi (F1-F6)

- Simultanément, un nouvel onglet s'affiche automatiquement si l'appelant a déjà été transféré par le Standard :

Appels Actifs

Piaple Hector - Algoria (4594) 00:11

Raccrocher Mettre en attente Reprise Alternner Transférer Conférence Bis

Mes Contacts Recherche Relations d'appels Algoria Nice Algoria Algoria Issy 2 Algoria Nice

Nom	Prénom	Numéro	Disponibilité
algoria		4595	
algoria		4595	
0134346666			

- Si on clique sur le numéro d'un contact, et pas sur le bouton de mise en attente, (dans l'exemple, on clique sur le numéro du contact Florence Pereira), la barre d'action téléphonique s'affichera comme telle :

Appels Actifs

4293 ip - Algoria (4293) 00:05

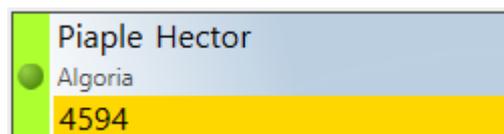
Piaple Hector - Algoria (4594) 01:34

Raccrocher Mettre en attente Reprise Alternner Transférer Conférence Bis

- Les flèches représentent un appel entrant ou sortant :

- Appel sortant :  4293 ip - Algoria (4293)
- Appel entrant :  Piaple Hector - Algoria (4594)

- Plusieurs actions téléphoniques deviennent possibles, et sont dorénavant cliquables :
 - Reprendre un appel (F9)
 - Alternner entre deux appels (F10)
 - Transférer l'appel (F11)
 - Commencer une conférence
- Notez que la supervision du poste de Hector Piaple indique qu'il reçoit un appel, et qu'il est sans doute disponible (son statut de présence est « libre »).



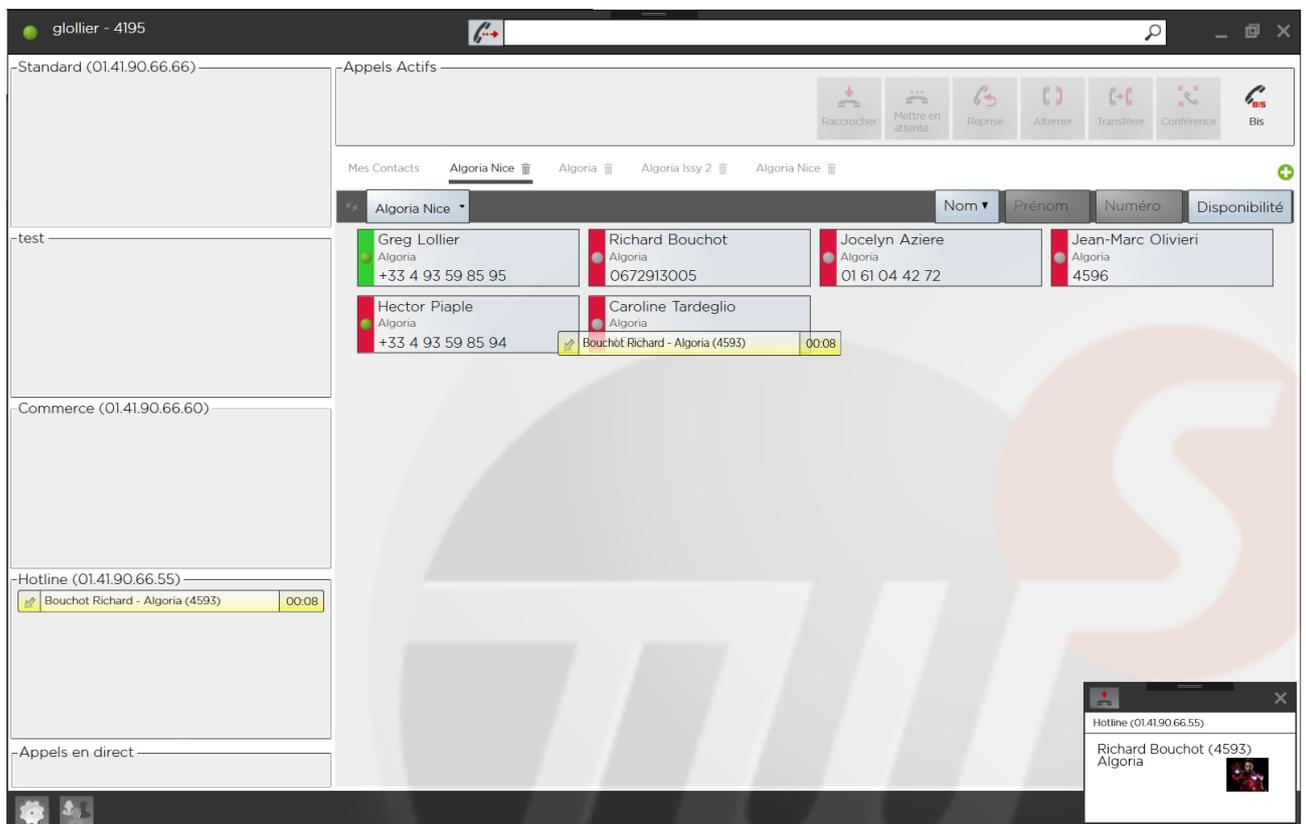
- On peut cliquer sur le nom du contact pour :
 - Visualiser et/ou appeler un autre numéro de téléphone d'un contact (celui qui n'est pas le numéro de téléphone par défaut),
 - voir les adresses email du contact,
 - voir la présence TWS du contact,
 - voir les titre et horaire de l'éventuel RDV (ou réunion) du contact dans le Calendrier (s'il a un RDV à ce moment-là).
 - Voir à quelle liste il appartient



-  : Voir l'Alerter de ce contact
-  : Pouvoir ajouter ou modifier des informations à un contact
-  : Supprimer les informations personnalisés que l'on a ajouté à un contact ou supprimé le contact si créé via TWS.

Transférer et dévier par glisser/déposer

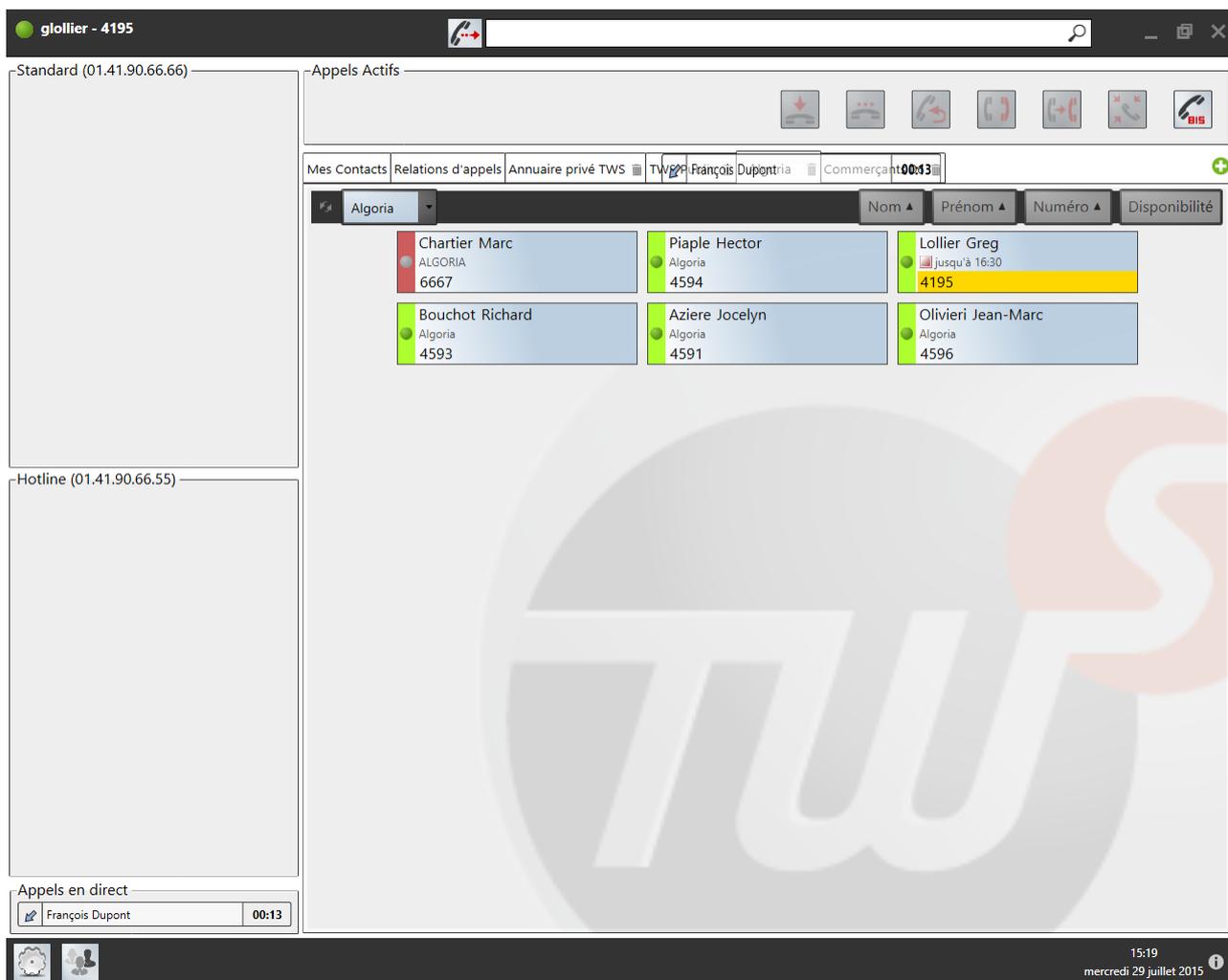
- Tous les appels peuvent être glissés vers un contact ou une file d'attente partagée ou la zone des appels actifs.
- Si l'appel n'est pas encore décroché celui-ci sera dévié.
- Si l'appel est déjà décroché il sera transféré en aveugle (sans parler à l'interlocuteur vers lequel on effectue le transfert).
- Ci-dessous l'appel de Richard bouchot est dévié depuis les appels en direct vers Caroline Tardeglio sans être décroché.



The screenshot shows a call center software interface with the following elements:

- Top Bar:** "glollier - 4195" and a search icon.
- Left Panel:**
 - Standard (01.41.90.66.66)
 - test
 - Commerce (01.41.90.66.60)
 - Hotline (01.41.90.66.55) with a call log entry: "Bouchot Richard - Algoria (4593) 00:08"
 - Appels en direct
- Right Panel:**
 - Appels Actifs:** A toolbar with icons for "Raccrocher", "Mettre en attente", "Reprise", "Alterner", "Transférer", "Conférence", and "Bis".
 - Mes Contacts:** A list of contacts including "Algoria Nice", "Algoria", "Algoria Issy 2", and "Algoria Nice".
 - Contact List:** A grid of contact cards with columns for "Nom", "Prénom", "Numéro", and "Disponibilité".
 - Greg Lollier (Algoria, +33 4 93 59 85 95)
 - Richard Bouchot (Algoria, 0672913005)
 - Jocelyn Aziere (Algoria, 01 61 04 42 72)
 - Jean-Marc Olivieri (Algoria, 4596)
 - Hector Piaple (Algoria, +33 4 93 59 85 94)
 - Caroline Tardeglio (Algoria)
 - Bouchot Richard - Algoria (4593) (00:08)
- Bottom Right:** A small window titled "Hotline (01.41.90.66.55)" showing "Richard Bouchot (4593) Algoria" with a video thumbnail.

- Dès que l'on commence à glisser l'appel les relations d'appels liées au contact peuvent apparaître (voir Préférences).
- Si vous voulez transférer l'appel vers un contact d'un de vos onglet, survolez l'onglet désiré pendant une seconde, comme ci-dessous :



Puis déposez l'appel sur le contact désiré, pour effectuer le dévier.

Astuce plateforme Alcatel

Sur Alcatel chaque correspondant est représenté par un cartouche d'appel. Ainsi lorsque vous souhaitez mettre en relation deux correspondants, vous voyez automatiquement deux appels distincts, un appel dans la zone « Appels Actifs » et un appel dans la zone « Appels en attente ».

Si vous avez déjà un ou plusieurs appels en attente lors d'une mise en relation, l'appel actif s'ajoute automatiquement à la liste des appels en attente, et le nouvel appel apparaît dans la

liste des appels actifs. Vous vous retrouverez donc avec un appel actif et plusieurs appels en attente.

- Le bouton « Transférer » vous permet de transférer l'appel actif avec le premier appel en attente.
- Transfert libre : Mise en relation de votre appel actif avec un des appels présent dans la liste des appels en attente par simple glisser/déposer.



Dans l'exemple ci-dessus, l'utilisateur du TWS Smart Attendant transfère par glisser déposer le poste 123 vers le poste 100. Si l'utilisateur avait cliqué sur le bouton « Transférer » le 123 serait transféré vers le 101 (premier appel de la liste « Appels en attente »).

LA RECHERCHE

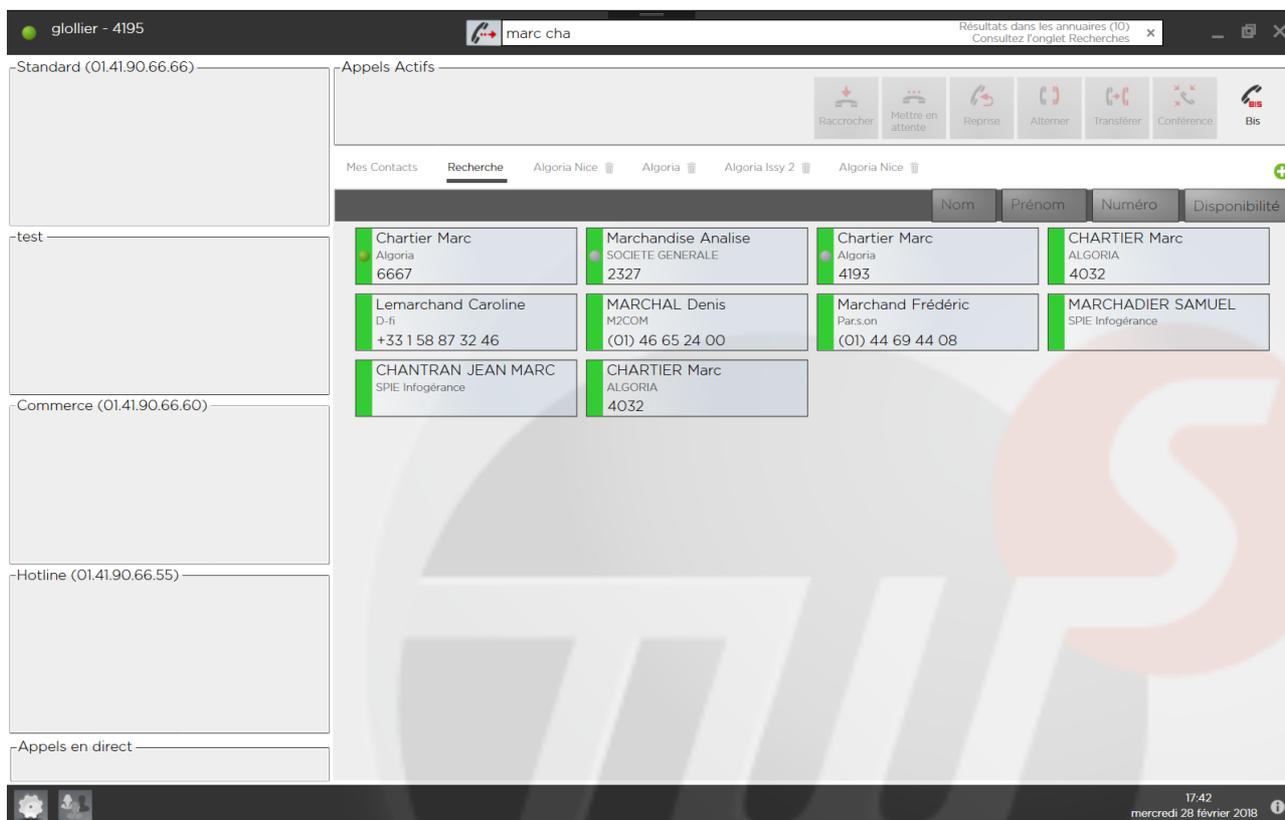
- Une recherche multi-annuaire est possible à partir du champ de recherche dans la barre en partie haute de la fenêtre.
- Dans cet exemple, « glollier » recherche le prénom « Marc ». L'onglet « Contacts » s'affiche par défaut avec les contacts provenant des listes internes :



- On voit néanmoins qu'il y a 92 réponses à notre requête, et qu'il faut affiner sa recherche pour avoir des résultats :

Trop de résultats dans les annuaires (92) x

➤ Ces résultats sont consultables à partir de l'onglet « Recherche » :

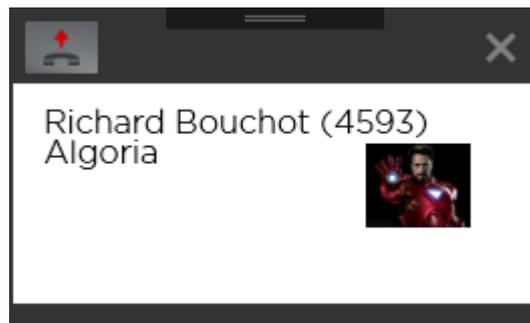


- Les contacts affichés en résultat étant tous externes à l'entreprise, il n'y a donc pas de gestion de leur statut de présence (téléphonique, informatique ou calendrier) – ils sont donc tous affichés avec le statut « disponible ».
- 50 contacts (par défaut) peuvent être affichés avec une recherche annuaire, mais il est conseillé d'être aussi précis que possible dans sa recherche pour optimiser le nombre de résultats. La recherche multi-annuaire est « intelligente » et permet d'afficher tous contacts ayant dans leur nom, prénom ou nom de société les chaînes de caractères recherchés. Par exemple : la recherche de « Jer Mar » retrouvera « **Jérôme Remars** » ainsi que « Claude Ber**jer** – société **Martins** » et toute autre contact ayant ces chaînes de caractères dans ses coordonnées.

TWS ALERTER

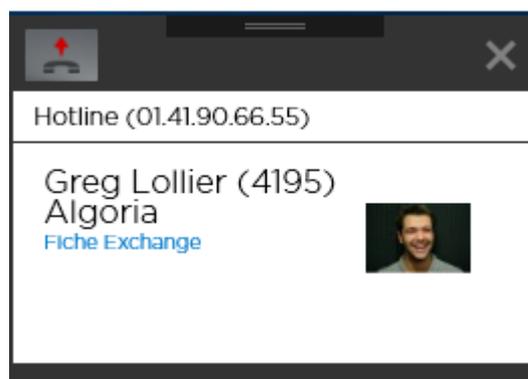
Les appels entrant se manifestent par le son de votre téléphone et par une fenêtre pop-up en bas, à droite ou à gauche (cf Les Préférences) de votre écran, celle-ci se nomme « TWS Alerter » :

- A partir de ce pop-up vous pouvez décrocher l'appel, ou fermer le pop-up.
- TWS Alerter est configurable via un fichier XML et peut afficher toutes les informations contenu dans les bases de données synchronisées sur le serveur TWS, et autorisé à l'utilisateur du TWS Smart Attendant.
- TWS Alerter peut aussi afficher un page html (choisi par l'administrateur), en lui renseignant l'url de la page.
- La personnalisation TWS Alerter peut offrir des actions de communication avec des applications tierce (remontée de fiche contact, ouverture d'application ciblé (web ou exe), ...)



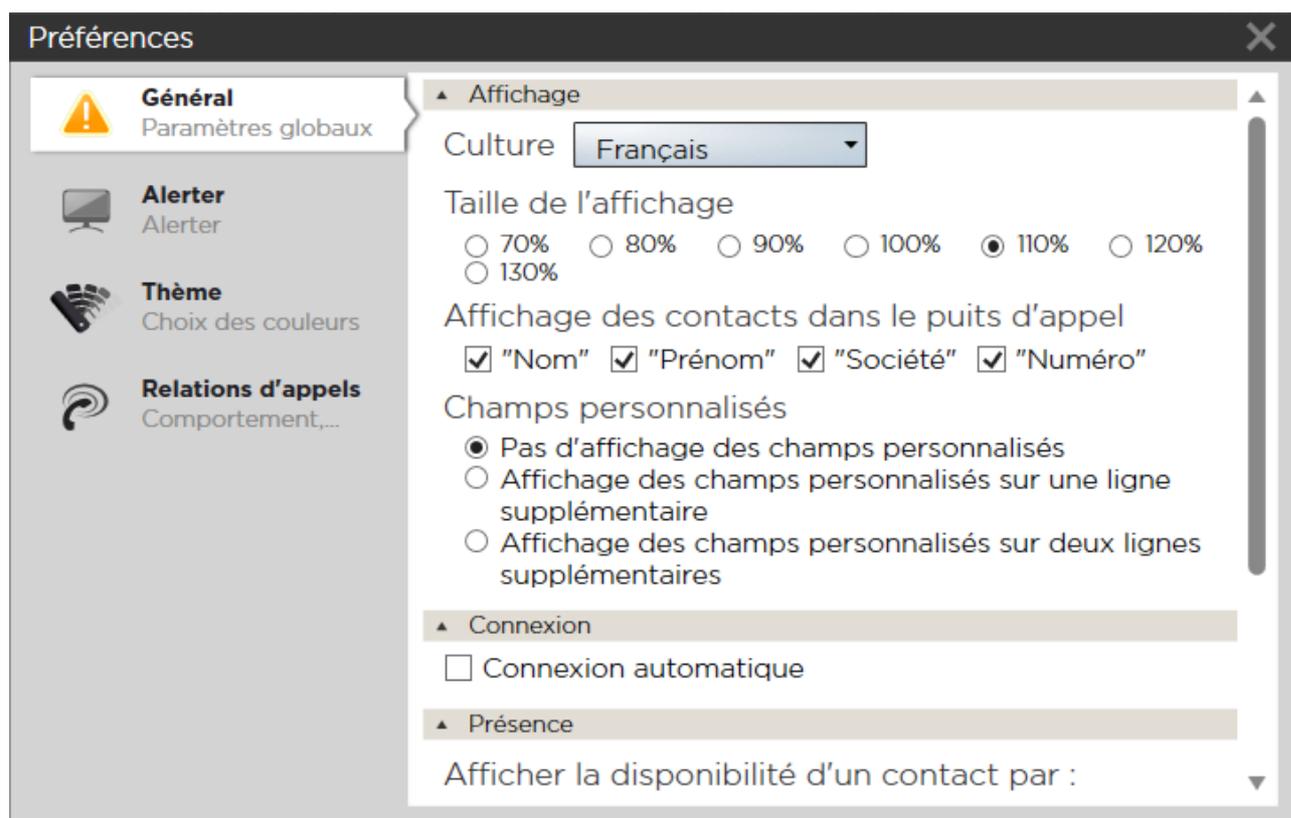
TWS Alerter et les puits d'appels :

- TWS Alerter remonte aussi, pour prévenir de l'arrivée d'un appel dans les puits d'appels. Dans ce cas-là le nom du puit d'appel apparaît en premier ligne de l'Alerter pour signaler quel puit d'appel est appelé (cf imprime écran ci-contre où l'on voit que Greg Lollier appelle le puit Hotline)



LES PREFERENCES

➤ En bas à droite il est possible d'accéder aux préférences d'affichage

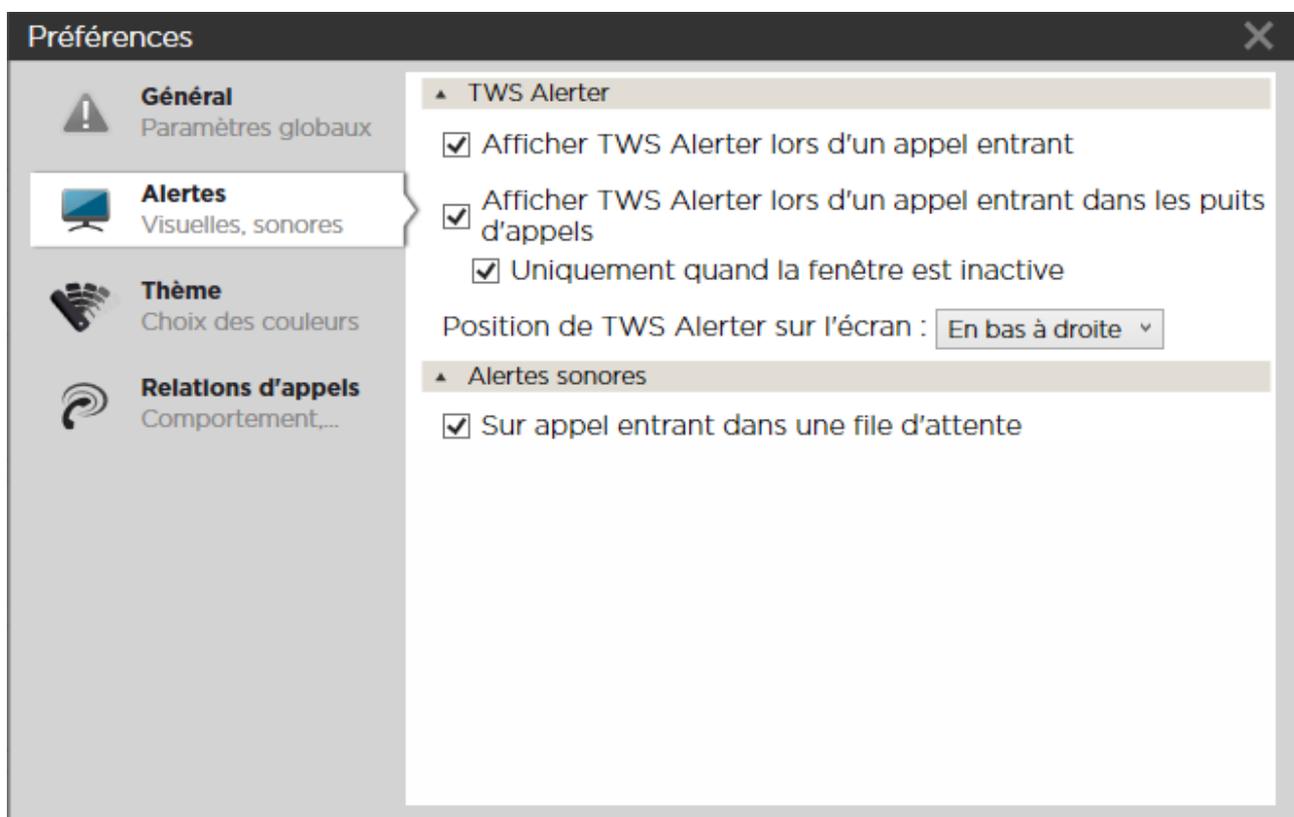


Général

- Par défaut la fenêtre s'ouvre sur les préférences générales, celle-ci permettent de gérer :
 - sa culture (anglaise, française),
 - La taille de l'affichage global de l'application (de 70% à 130%)
 - L'affichage général des cartouches d'appels : Cocher les éléments que vous voulez voir apparaître.

- L'affichage ou non des champs privés, dans les appels, les un à la suite des autres, sur une ou deux lignes supplémentaires (au maximum un appel s'affiche sur trois lignes).
- La gestion des filtres de présence.
- l'outre passément des règles de renvois sur le poste de celui qu'on appelle
- Redémarrer la supervision du poste.

Alertes



TWS Alerter

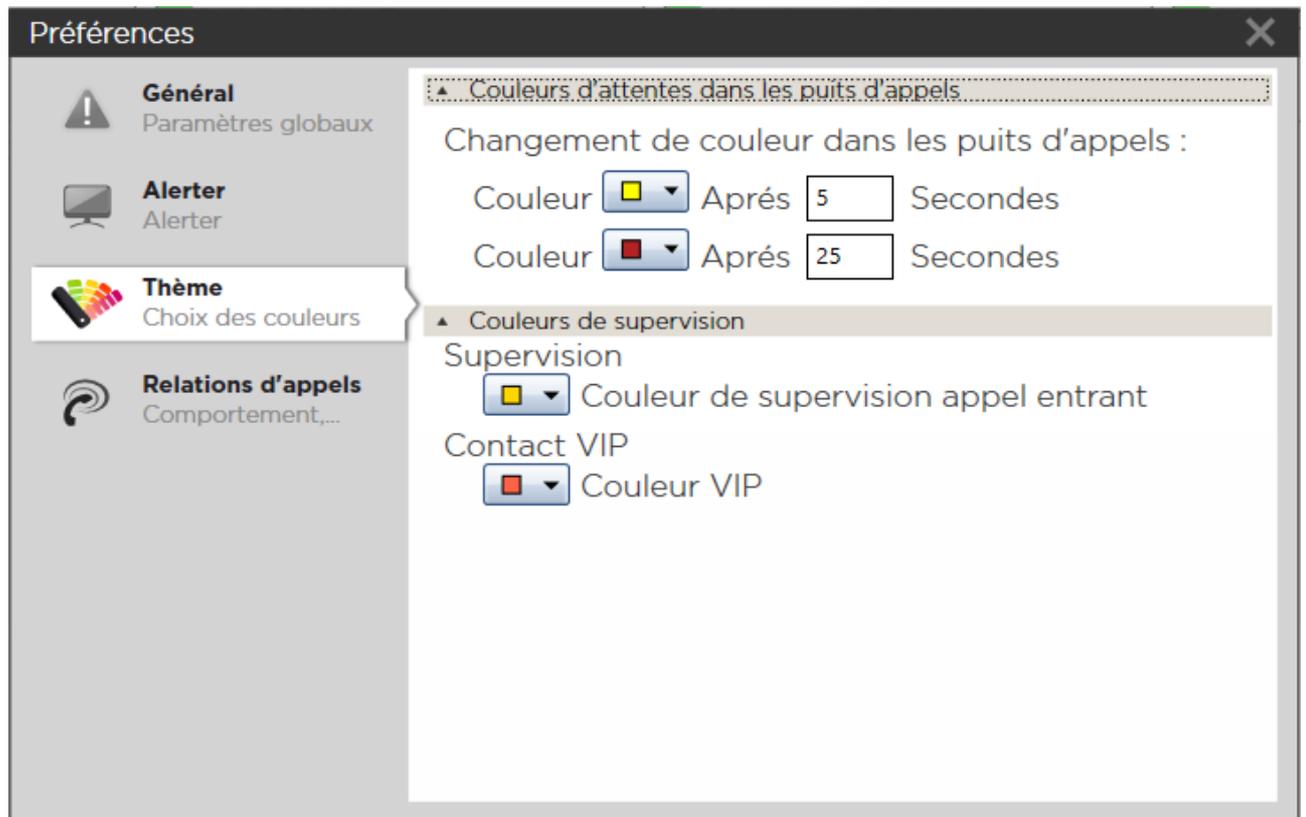
- Afficher ou non TWS Alerter lors d'un appel entrant
- Afficher ou non TWS Alerter lors d'un appel entrant dans les puits d'appels
 - Possibilité d'ouvrir TWS Alerter lors d'un appel entrant dans un puit d'appel seulement si le TWS Smart Attendant n'est pas visible au premier plan.

- Choix de la position de TWS Alerter, en bas à droite ou en bas à gauche de l'écran principal.

Alertes Sonores

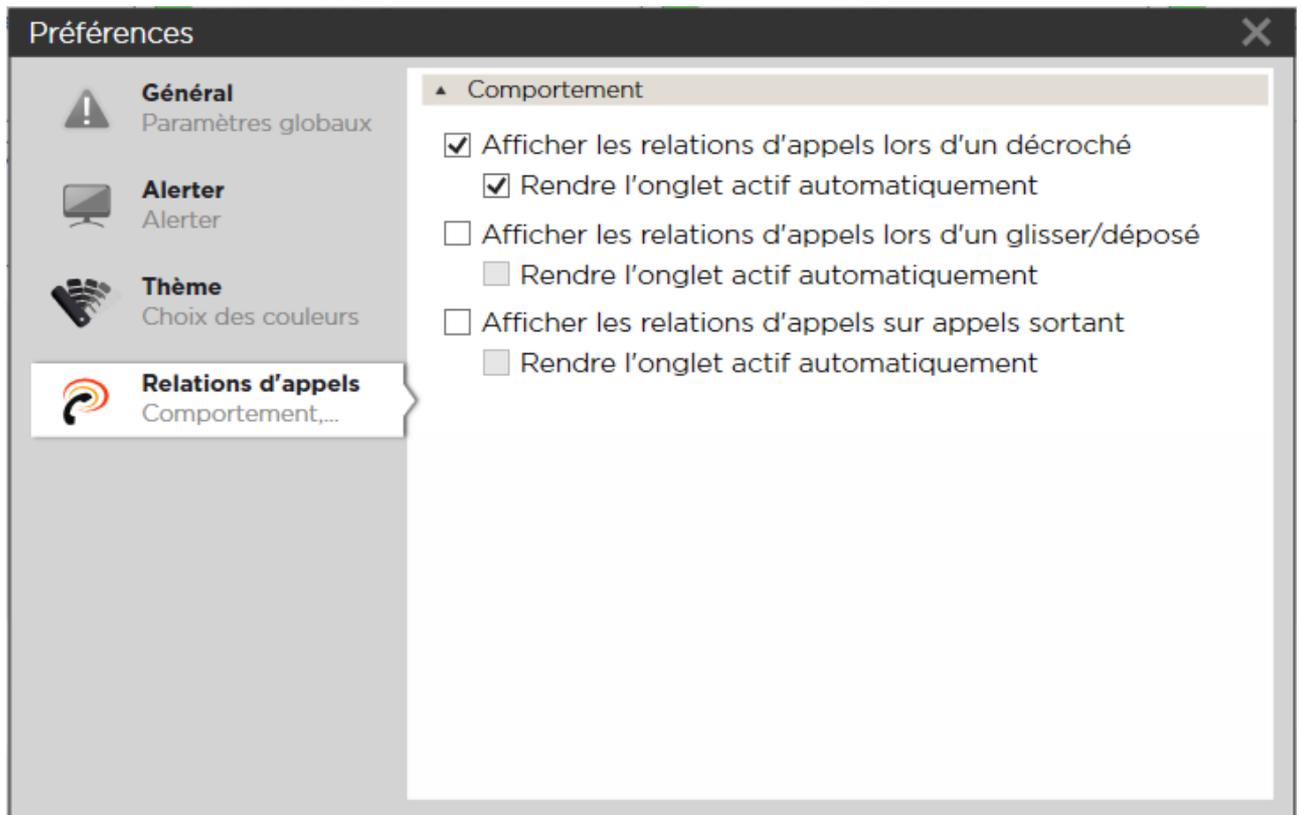
- Jouer ou non une alerte sonore sur appel entrant dans une file d'attente.
 - L'alerte sonore TWS se comporte exactement comme une touche de supervision de poste téléphonique « en sonnerie ». Elle est jouée en boucle dès qu'il y a un appel dans une des files d'attentes partagées. Si l'utilisateur du TWS Smart Attendant décroche un appel, l'alerte s'arrête. Quand l'utilisateur raccroche l'alerte ne reprend pas. Si un autre appel arrive et que l'utilisateur du TWS Smart Attendant n'est pas en ligne l'alerte sonore est joué de nouveau.
 - Il est possible de changer le son en remplaçant le fichier « Alert_CallInQueue.wav », qui se trouve dans le dossier d'installation du TWS Smart Attendant, dans le sous-dossier Sound. Le fichier son doit être un fichier « wav ». L'alerte sonore est joué en boucle il faut alors prévoir en cas de changement un son adapté à la lecture en boucle.

Thème



- les seuils d'attente (couleur et durée) dans les puits d'appel
- les couleurs de supervision d'un appel entrant
- La couleur des contacts VIP (si ce mode est configuré, cf TWS_Admin.pdf)

Relations d'appels



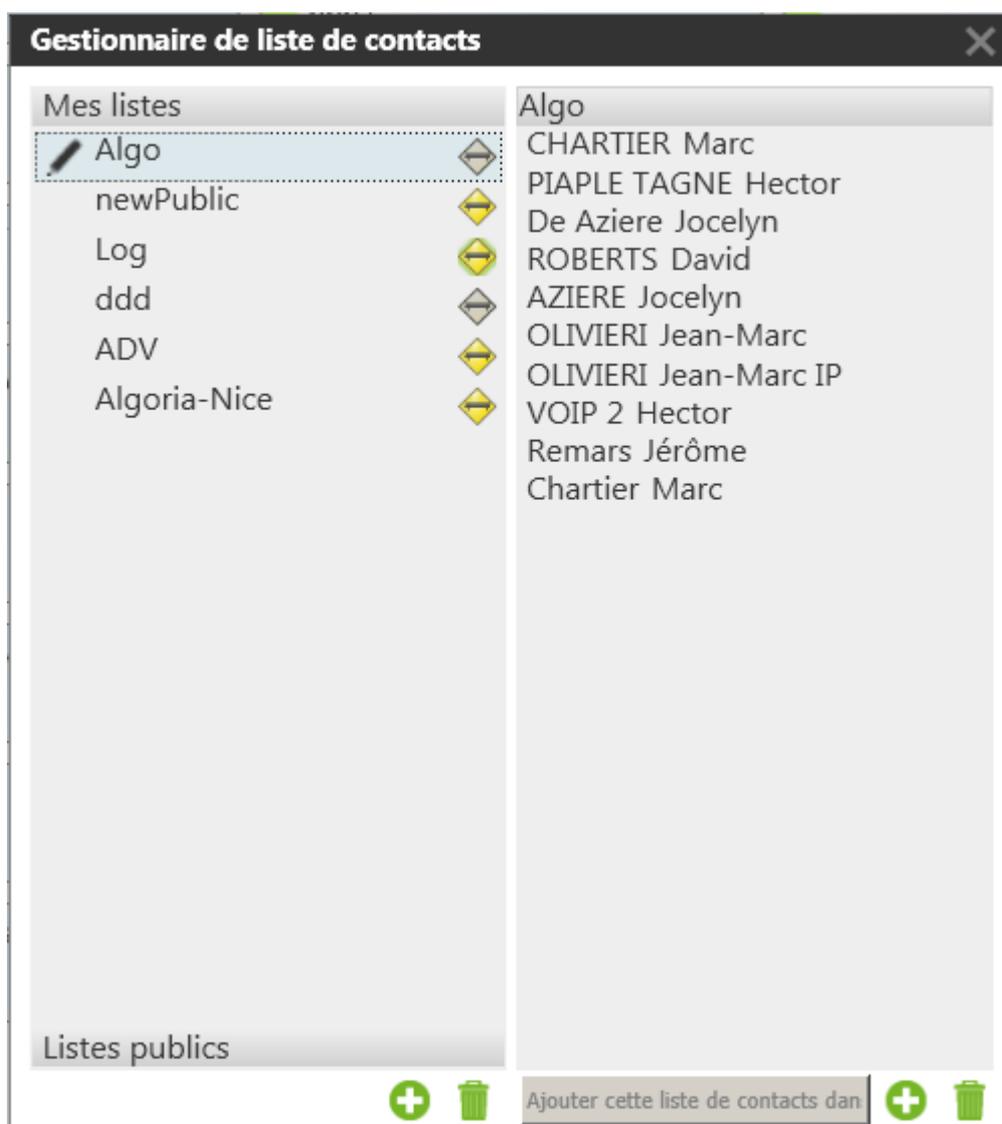
- Gestion du comportement des relations d'appel :
 - Affichage des relations d'appels de manière automatique ou non sur appels décroché, appels manipulé par glissé déposé et sur appel sortant établi.

LE GESTIONNAIRE DE CONTACT

- A partir du 2^{ème} bouton, il est possible d'accéder à la gestion des listes de contacts : 
- Il est alors possible de :
 - créer une liste de contacts,

- modifier les listes de contacts,
- ajouter / supprimer des contacts,
- ajouter des listes de contacts publiques.

➤ Tous ces contacts seront affichés dans le 1^{er} onglet (« Contacts »)



PARAMETRAGES

Configuration des touches de raccourcis :

- Après avoir démarré au moins une fois l'application TWS_SmartAttendant :
 - Entrer « %appData% » dans la barre d'adresse d'une fenêtre Windows
 - Puis aller dans le dossier «.Algoria » modifier le fichier configPO.xml (voir ci-dessous)

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<CConfig xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema">
```

```
<ServerName>localhost</ServerName>
```

```
<Login>glollier</Login>
```

```
<PasswordCrypted>e4+v6CcYRp0nzwYzyO4Aww==</PasswordCrypted>
```

```
<Key_Redial>F7</Key_Redial> ← en jaune la touche lié à la fonction Bis
```

```
<Key_HoldCall>F8</Key_HoldCall> ← en jaune la touche lié à la fonction Mise en attente
```

```
<Key_RecoverCall>F9</Key_RecoverCall> ← en jaune la touche lié à la fonction reprise d'appel
```

```
<Key_AlternateCall>F10</Key_AlternateCall> ← en jaune la touche lié à la fonction alternance des appels actifs
```

```
<Key_TransfertCall>F11</Key_TransfertCall> ← en jaune la touche lié à la fonction transfère
```

```
<Key_AnswerOrClearCall>F12</Key_AnswerOrClearCall> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher & Raccrocher
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue1>F1</Key_AnswerCallFromQueue1> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 1 (Number_Queue1)
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue2>F2</Key_AnswerCallFromQueue2> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 2 (Number_Queue2)
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue3>F3</Key_AnswerCallFromQueue3> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 3 (Number_Queue3)
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue4>F4</Key_AnswerCallFromQueue4> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 4 (Number_Queue4)
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue5>F5</Key_AnswerCallFromQueue5> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 5 (Number_Queue5)
```

```
<Key_AnswerCallFromQueue6>F6</Key_AnswerCallFromQueue6> ← en jaune la touche lié à la fonction Décrocher un appel à partir du puits d'appel 6 (Number_Queue6)
```

```
<Number_Queue1>Numéro du puits d'appels 1</Number_Queue1>
```

```
<Number_Queue2>Numéro du puits d'appels 2</Number_Queue2>  
<Number_Queue3>Numéro du puits d'appels 3</Number_Queue3>  
<Number_Queue4>Numéro du puits d'appels 4</Number_Queue4>  
<Number_Queue5>Numéro du puits d'appels 5</Number_Queue5>  
<Number_Queue6>Numéro du puits d'appels 6</Number_Queue6>  
</CConfig>
```

Attention : Si ce fichier contient une erreur l'application TWS_SmartAttendant affichera un écran blanc.

Réinitialisation des paramètres :

Le TWS_SmartAttendant enregistre sa configuration dans le dossier « %appdata%/.Algoria » (voir explication ci-dessus).

- Pour **réinitialiser sa configuration** il faut supprimer le fichier configPo.xml.
- Pour **réinitialiser ses relations d'appels**, il faut supprimer le fichier relationCalls.xml.

ANNEXES

Nombre de contacts affichés par défaut suivant la résolution de l'écran (avec une mise à l'échelle de l'affichage à 100%)

Il n'y a pas de limite quant à l'affichage du nombre de contacts dans le TWS_SmartAttendatant. Une barre de défilement vertical apparait lorsque le nombre de contact affiché dépasse l'espace disponible. Cependant à titre informatif voici le nombre de contacts qui sera visible en pleine écran sans avoir besoin d'utiliser la barre de défilement.

Résolution d'écran	Nombre de contacts visibles
1680 * 1050	36
1440 * 900	28
1280 * 1024	27
1280 * 960	24
1280 * 800	18
1280 * 768	18
1280 * 720	15
1152 * 864	18
1024 * 768	12