



TWS v4

Guide d'utilisateur



## **Contacts et Support**

**Algoria**

**Web:** <http://www.algoria.com>

# Table des matières

<b>1</b>	<b>Mise en route</b>	<b>5</b>
<b>1.1</b>	<b>Installation et lancement</b>	<b>5</b>
1.1.1	Installation sous Windows	5
1.1.2	Installation sous MAC	6
1.1.3	Lancement	9
1.1.4	Options de lancement	10
<b>1.2</b>	<b>Description de la "sidebar" TWS</b>	<b>12</b>
1.2.1	Barre d'état	13
1.2.2	Le champ de recherche	13
1.2.3	Barre de tâche	14
<b>1.3</b>	<b>Paramètres d'affichage</b>	<b>14</b>
1.3.1	Gestion de l'avatar	14
1.3.2	Choisir la taille des caractères	15
1.3.3	Affichage de la sidebar TWS	16
1.3.4	Choisir la langue	18
1.3.5	Epingler une fenêtre au premier plan	19
<b>1.4</b>	<b>Contact</b>	<b>19</b>
1.4.1	Créer un contact	20
1.4.2	Créer une liste de contact	22
1.4.3	Ajouter des contacts à une liste	24
1.4.4	Organiser les listes de contact	25
<b>1.5</b>	<b>Softphone – paramétrage audio</b>	<b>27</b>
<b>2</b>	<b>Communication</b>	<b>28</b>
<b>2.1</b>	<b>Recherche multi-annuaire</b>	<b>28</b>
<b>2.2</b>	<b>Contrôle de la téléphonie</b>	<b>28</b>
2.2.1	Zones d'appel	29
2.2.2	Messagerie instantanée	30
2.2.3	Recherche	30
2.2.4	Numérotation (Softphone)	31
2.2.5	Journal d'événement	32
2.2.6	Appel vidéo (uniquement Windows)	33
<b>2.3</b>	<b>Appels sortants</b>	<b>34</b>
2.3.1	Numérotation par Glisser/Déposer	34
2.3.2	Numérotation par copier/coller	35
2.3.3	Numérotation par raccourci clavier (uniquement Windows)	36
2.3.4	Numérotation directe	37
2.3.5	Numérotation via une liste de contacts	37
2.3.6	Numérotation à partir des journaux d'appels	37
2.3.7	Numérotation à partir d'une « Infocard »	38
2.3.8	Numérotation par « Hotkey » (uniquement Windows)	38
<b>2.4</b>	<b>Appels entrants</b>	<b>38</b>
2.4.1	Numéro de renvoi par défaut	40
<b>2.5</b>	<b>Autres actions de téléphonie</b>	<b>41</b>
2.5.1	Appels de consultation	41
2.5.2	Redirection d'appel	43
<b>2.6</b>	<b>Journaux d'appels</b>	<b>43</b>

<b>2.7</b>	<b>Messagerie instantanée</b> .....	<b>44</b>
<b>2.8</b>	<b>Envoyer un SMS</b> .....	<b>44</b>
<b>3</b>	<b>Gestion de présence</b> .....	<b>46</b>
<b>3.1</b>	<b>Les états de présence TWS</b> .....	<b>46</b>
<b>3.2</b>	<b>Personnaliser son état de présence</b> .....	<b>46</b>
3.2.1	Etat TWS.....	46
3.2.2	Inactivité (uniquement Windows).....	48
<b>3.3</b>	<b>Présence calendrier</b> .....	<b>48</b>
<b>3.4</b>	<b>Présence téléphonique</b> .....	<b>49</b>
<b>4</b>	<b>Collaboration</b> .....	<b>51</b>
<b>4.1</b>	<b>Journal d'évènements et notifications</b> .....	<b>51</b>
4.1.1	Notifications reçues.....	51
4.1.2	Notifications personnalisées.....	51
4.1.3	Notifications générales.....	53
4.1.4	Notes personnelles.....	53
<b>4.2</b>	<b>Files d'attente partagées</b> .....	<b>54</b>
<b>4.3</b>	<b>Les conférences</b> .....	<b>55</b>
4.3.1	Créer une conférence.....	55
4.3.1.1	A partir d'un appel.....	55
4.3.1.2	A partir de la sidebar TWS.....	56
4.3.2	Ajouter des participants.....	56
4.3.3	Lancer la conférence audio.....	57
4.3.4	Vidéo (uniquement Windows).....	58
4.3.5	Partage d'application.....	58
4.3.6	Le maître de conférence.....	59
<b>5</b>	<b>Options avancées</b> .....	<b>60</b>
<b>5.1</b>	<b>Gestion du profil</b> .....	<b>60</b>
5.1.1	Changer de profil.....	60
5.1.2	Créer un profil.....	60
5.1.3	Créer une règle.....	62
5.1.4	Les options d'une règle.....	63
5.1.5	Activer une règle dans un profil.....	64
<b>5.2</b>	<b>Gestion de contact</b> .....	<b>64</b>
5.2.1	Organisation dans la sidebar TWS.....	64
5.2.1.1	Action.....	65
5.2.1.2	Organisation.....	65
5.2.1.3	Collaboration.....	66
5.2.2	Fiche contact.....	66
5.2.2.1	Affichage de l' « Infocard ».....	66
5.2.2.2	Données de l' « Infocard ».....	68
5.2.2.3	Fiche métier (licence TWS Alerter).....	69
<b>5.3</b>	<b>Applications / Statistiques</b> .....	<b>69</b>
5.3.1	Statistiques personnelles.....	69
5.3.2	Statistiques générales.....	73
<b>5.4</b>	<b>Audiothèque</b> .....	<b>74</b>
5.4.1	Ajouter / Créer un son.....	74
5.4.2	Gérer les sons.....	75

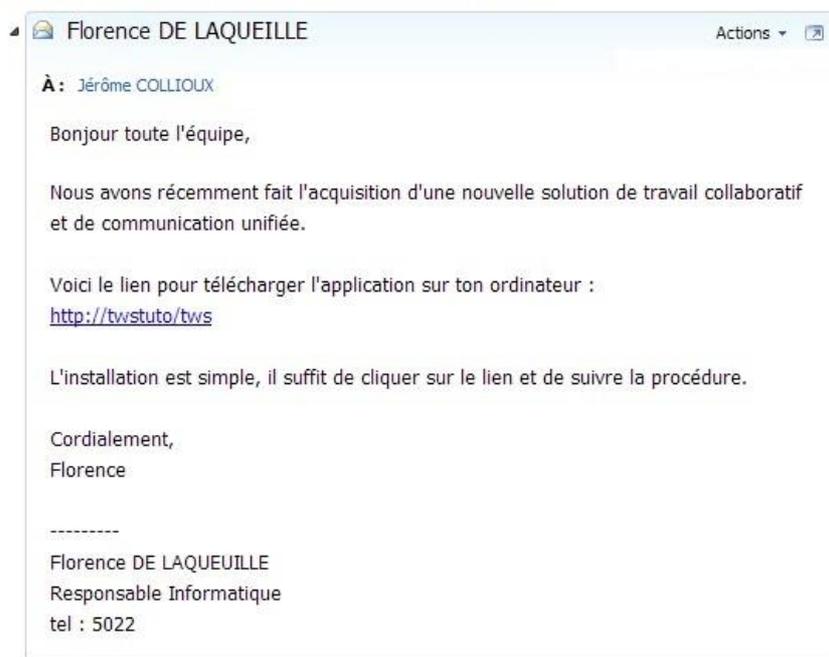
# 1 Mise en route

## 1.1 Installation et lancement

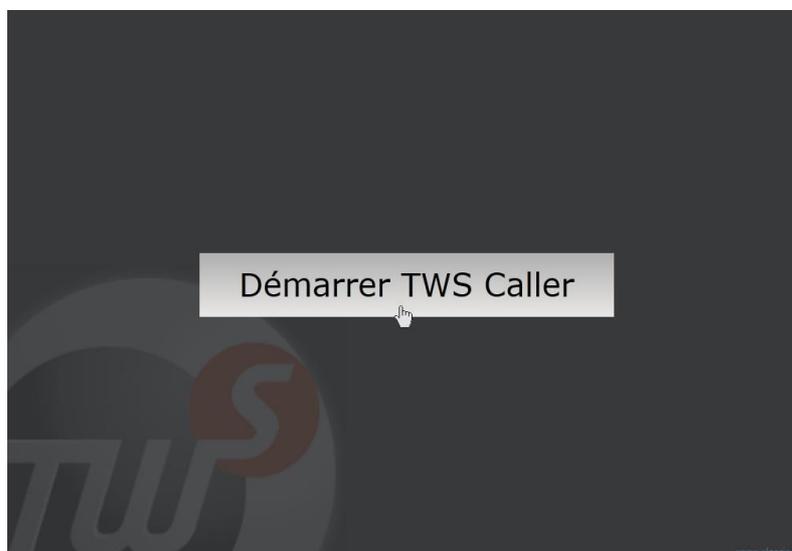
### 1.1.1 Installation sous Windows

Vous recevez un e-mail, contenant un lien permettant l'installation de TWS.

#### Nouvelle application de communication unifiée



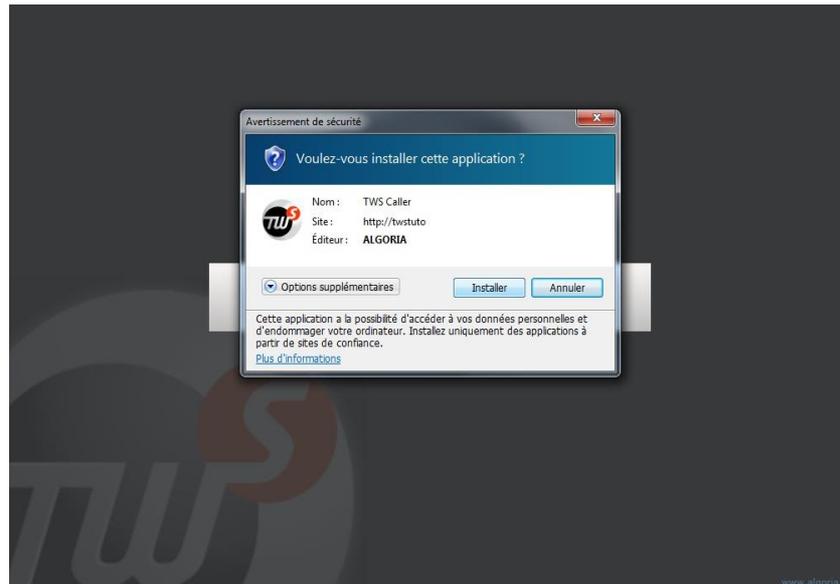
Cliquez sur ce lien : une page web va s'ouvrir. Vous pourrez alors cliquer sur « Démarrer ».



**Attention :** L'installation de l'application dépend de Microsoft Silverlight dont la compatibilité diffère selon les systèmes et les navigateurs. Vérifier le tableau de compatibilité suivant pour lancer l'application via l'URL dans le bon navigateur : <https://www.microsoft.com/getsilverlight/get-started/install/default.aspx>

**Windows 10 :** L'installation se fait via Internet Explorer installé par défaut.

Une fenêtre d'installation s'ouvre automatiquement, lancez l'installation.



TWS se lance automatiquement, il ne vous reste plus qu'à vous connecter comme expliqué ci-dessous.

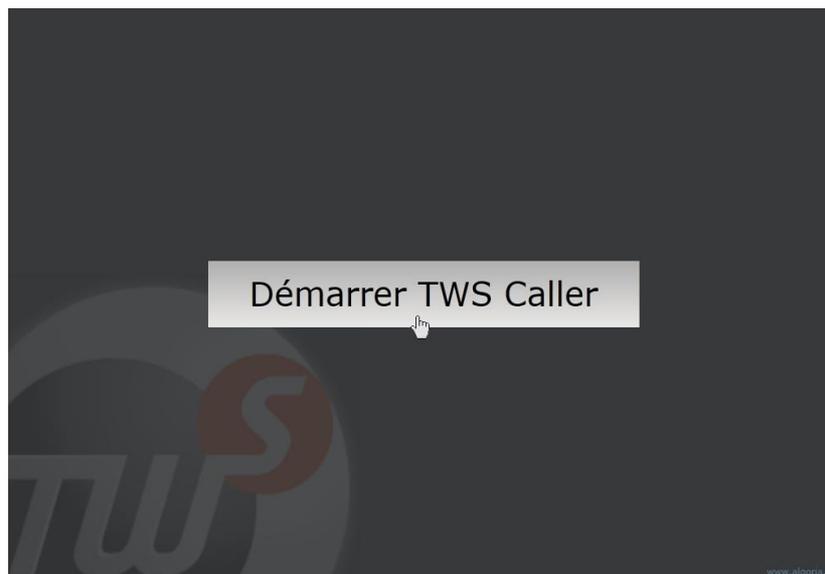
### 1.1.2 Installation sous MAC

Vous recevez un e-mail, contenant un lien permettant l'installation de TWS.

### Nouvelle application de communication unifiée



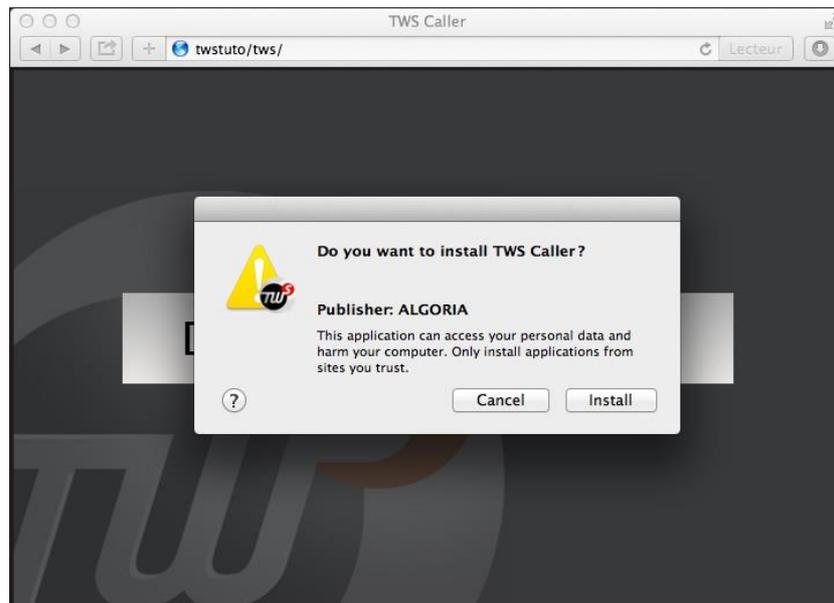
Cliquez sur ce lien : une page web va s'ouvrir. Vous pourrez alors cliquer sur « Démarrer ».



Une fenêtre d'installation s'ouvre automatiquement, lancez l'installation.

**Attention :** L'installation de l'application dépend de Microsoft Silverlight dont la compatibilité diffère selon les systèmes et les navigateurs. Vérifier le tableau de compatibilité suivant pour lancer l'application via l'URL dans le bon navigateur : <https://www.microsoft.com/getsilverlight/get-started/install/default.aspx>

**Mac OS :** L'installation peut se faire via Safari moyennant une configuration ou Mozilla Firefox.



TWS s'installe et est copié dans votre dossier « Téléchargements ».



**Attention** : Si lors de l'installation, Silverlight est bloqué par le navigateur Safari, vous pouvez voir s'afficher la fenêtre ci-dessous. Il est nécessaire dans ce cas de faire une configuration.

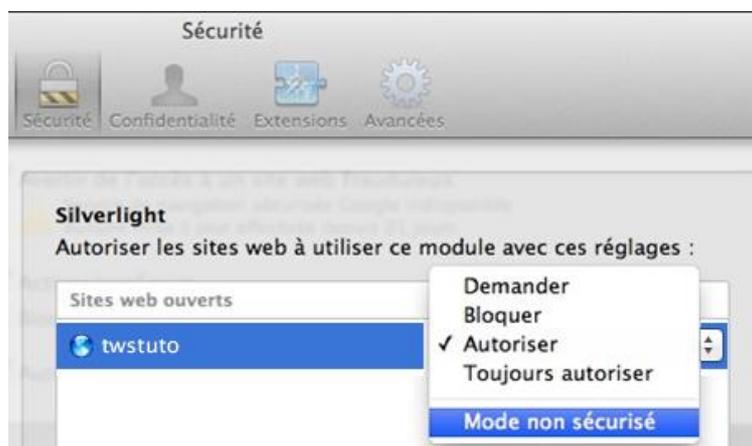


En cliquant sur le bouton dans la fenêtre pour avoir plus d'information, vous aurez la page suivante : <https://support.microsoft.com/fr-fr/kb/2942860>.

Cette page de Microsoft décrit une procédure de contournement pour ce problème :

- Sélectionnez *Préférences...* dans le menu de *Safari*
- Sélectionnez l'onglet *sécurité* puis *Gérer les paramètres de site Web*

- Sélectionnez *Silverlight*
- Dans le menu déroulant de votre site, cliquez sur *Exécuter en Mode non sécurisé* et approuvé dans la boîte de dialogue qui s'affiche ensuite

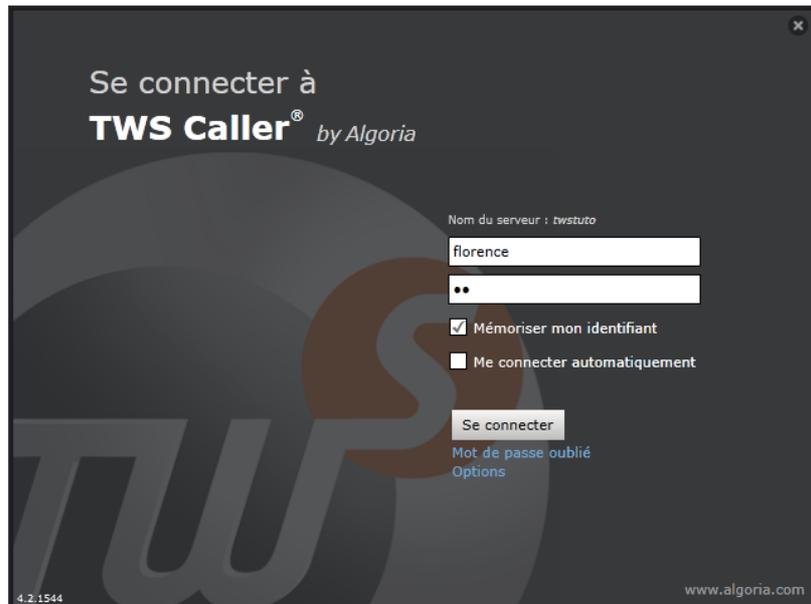


### 1.1.3 Lancement

Pour lancer l'application TWS Caller, cliquez ou double cliquez sur l'icône qui est sur votre bureau ou dans la liste de vos applications sous Windows, cliquer ou double cliquer sur l'icône TWS qui est dans votre Dock ou sur le lien qui se trouve dans votre dossier « Téléchargements » sous MAC OS.

Plusieurs cas se présentent ensuite :

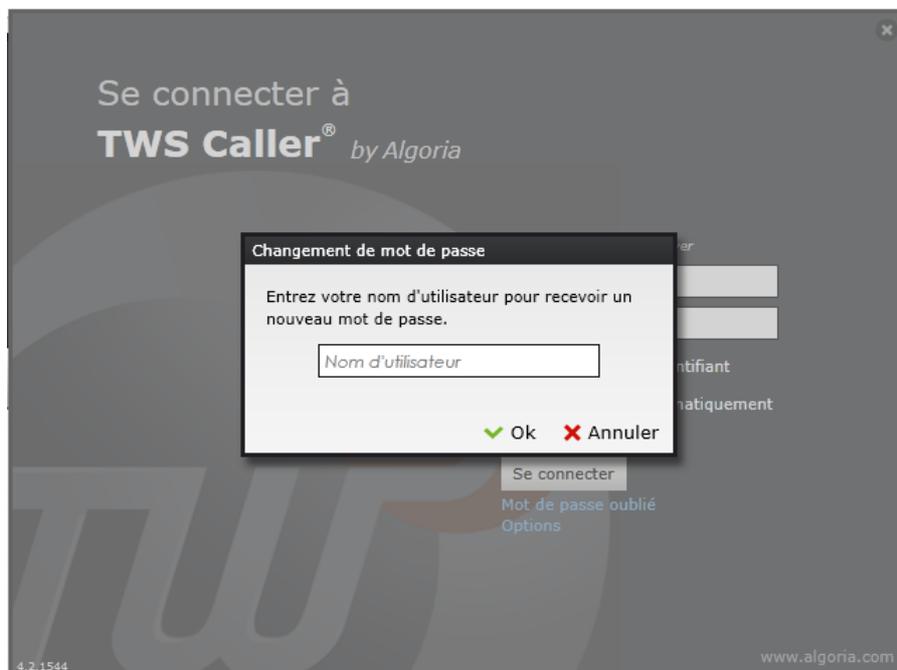
- *Automatiquement* : TWS Caller se lance automatiquement en fonction de la configuration faite au préalable par vous ou par votre administrateur
- *Fenêtre d'authentification système* : Sous Windows ou sous MAC OS, si votre utilisateur n'est pas immédiatement authentifié, une fenêtre d'authentification système différente de TWS apparaît et vous devez rentrer les informations de connexion « Windows » fourni par votre administrateur.
- *La fenêtre TWS* ci-dessous se lance pour vous permettre de renseigner votre nom d'utilisateur et mot de passe.



### 1.1.4 Options de lancement

#### Mot de passe oublié

Si vous vous êtes authentifié en renseignant vos informations de connexion dans la fenêtre TWS et vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez en récupérer un nouveau en cliquant sur « Mot de passe oublié ».

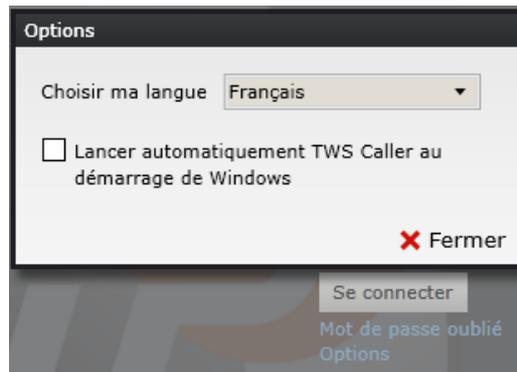


Renseigner votre nom d'utilisateur et valider et un email sera automatiquement envoyé à l'adresse liée à votre utilisateur et configurée par votre administrateur.

## Options

Dans la fenêtre d'options, il est possible :

- Choisir la langue avant de lancer TWS Caller.
- (*Uniquement sous Windows*) Configurer le lancement de TWS Caller au démarrage de la session Windows.



## 1.2 Description de la "sidebar" TWS

Par défaut, la sidebar TWS est située à gauche de votre écran et se présente comme ci-dessous:



La sidebar peut se scinder en six parties : la barre d'état (1), le champ de recherche (2), la messagerie et la création de conférences (3), contacts et journaux d'appels (4), les files d'attente partagées (5), et la barre de tâche (6).

### 1.2.1 Barre d'état



1. Votre avatar
2. Le profil actuel de votre session
3. Le numéro de votre poste
4. Votre état de présence
5. Votre nom
6. Epingler la sidebar TWS au premier plan
7. Réduire la sidebar TWS
8. Fermer la sidebar TWS

### 1.2.2 Le champ de recherche

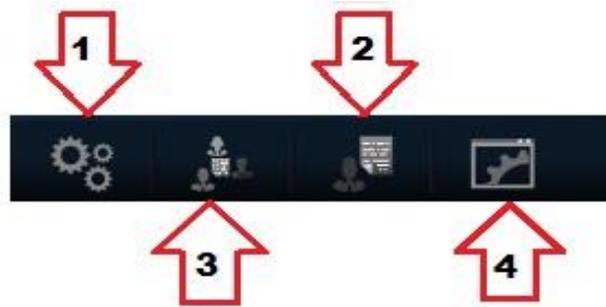
Si vous tapez un numéro, la zone de saisie devient un champ d'appel. En cliquant sur le téléphone le numéro composé est immédiatement appelé.



Si vous tapez un mot, une recherche est effectuée parmi les bases de données connectées.



### 1.2.3 Barre de tâche



1. Préférences
2. Gestion des contacts
3. Journaux d'évènements
4. Applications

## 1.3 Paramètres d'affichage

### 1.3.1 Gestion de l'avatar

#### Accès rapide:

Préférences > Général > Avatar

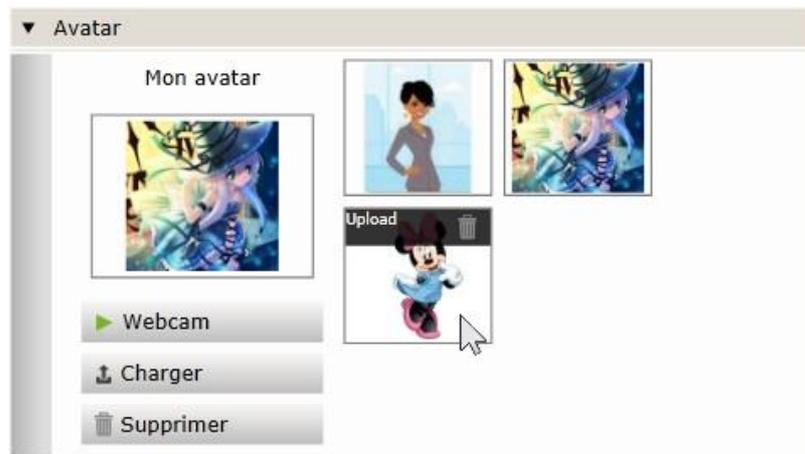
Pour changer d'avatar, vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Général » :



Déroulez le menu « Avatar » :



L'image à gauche sous « Mon avatar » est l'image courante que vous utilisez. Les images à droite sont celles que vous avez téléchargées.

Pour ajouter une image vous pouvez :

- prendre une photo avec votre webcam en cliquant sur « Webcam » ;
- télécharger une image présente sur votre ordinateur en cliquant sur « Charger ».

Si vous cliquez sur « Supprimer », vous ne supprimerez pas l'image de votre liste. En revanche votre avatar deviendra l'avatar par défaut :



Pour supprimer une image de votre liste, il faut la survoler. En haut de l'image un menu déroulant gris apparaîtra. Cliquer sur la poubelle pour l'effacer.

### 1.3.2 Choisir la taille des caractères

#### Accès rapide:

Préférences > Général > Affichage > Taille d'affichage du contenu

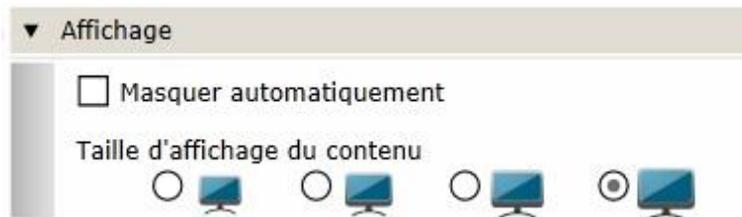
Il existe quatre tailles d'affichage que vous pouvez choisir dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Général » :



Déroulez l'onglet « Affichage » et choisir la taille d'affichage :



### 1.3.3 Affichage de la sidebar TWS

#### Accès rapide:

Préférences > Général > Affichage

Pour modifier l'affichage de la sidebar, allez dans le menu « Préférences » :

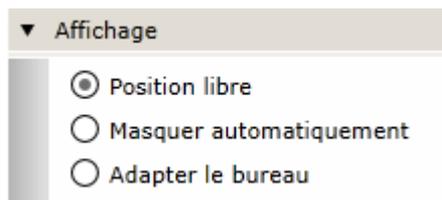


Puis dans le menu « Général » :



Déroulez l'onglet « Affichage » et choisissez quel affichage donner à la sidebar :

- *Position libre* : la sidebar TWS se comporte comme n'importe quelle application et peut être placée n'importe où sur votre bureau.



- *Masquer automatiquement* : Masquer la sidebar TWS ne la fermera pas. La sidebar TWS ne sera plus visible pour laisser l'intégralité de l'écran libre, en revanche les notifications d'appels ou de messagerie instantanée continueront à s'afficher.



Il est possible de choisir si la sidebar TWS sera accolée à la droite ou la gauche de l'écran en cochant respectivement à droite ou à gauche de l'icône.

Lorsque la sidebar TWS est masquée, un liseré gris apparaît sur le côté de l'écran choisi dans les options (gauche par défaut). Pour afficher instantanément la sidebar TWS, il suffit de coller sa souris au bord de l'écran choisi.

Après trois secondes d'inactivité sur la sidebar TWS, elle est à nouveau, automatiquement masquée.

- *Adapter le bureau (uniquement Windows)* : La sidebar TWS se positionne à coté de votre bureau qui est ainsi légèrement rétréci. Elle visible tout le temps.



Il est possible de choisir si la sidebar TWS sera accolée à la droite ou la gauche de l'écran en cochant respectivement à droite ou à gauche de l'icône.

### 1.3.4 Choisir la langue

#### Accès rapide:

Préférences > Général > Langue > Choisir ma langue

La sidebar TWS peut être configurée en plusieurs langues : Français, Anglais, Allemand, Italien et d'autres. Pour choisir la langue de la sidebar TWS vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Général » :



Déroulez l'onglet « Langue » et choisir dans le menu déroulant « Choisir ma langue » parmi les langues proposées :



### 1.3.5 Épingler une fenêtre au premier plan

Toute fenêtre ouverte par TWS peut être épinglée au premier plan. Cela signifie que la fenêtre sera toujours au-dessus de toute autre fenêtre que vous pourriez ouvrir.

Pour se faire, il vous suffit de cliquer sur l'épingle présente en haut à droite de chaque fenêtre.

Exemple de fenêtre non épinglée :



Exemple de fenêtre épinglée :



## 1.4 Contact

Votre liste de contacts apparaît dans l'onglet carnet d'adresse. Chaque contact est caractérisé par son état de présence, son avatar, et son nom. (Pour différents types d'affichage des contacts voir chap. 5.2)



Lorsque la souris passe sur un contact trois icônes apparaissent (d'autres icônes peuvent apparaître en fonction de la situation) :

1. Ouverture du journal des événements liés à ce contact.
2. Ouverture de la messagerie instantanée (uniquement si le contact est connecté)
3. Ouverture de la fiche du contact

### 1.4.1 Créer un contact

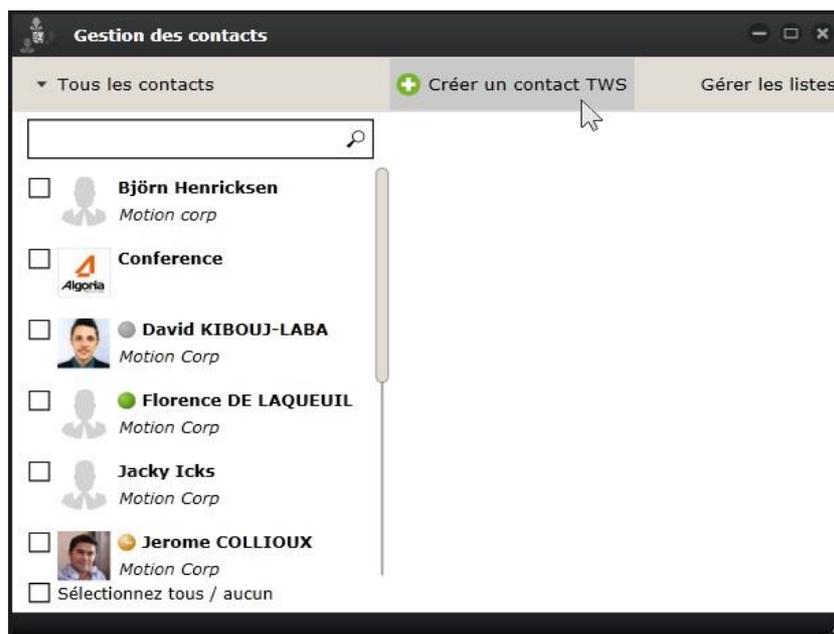
#### Accès rapide:

Gestion des contacts > Créer un contact

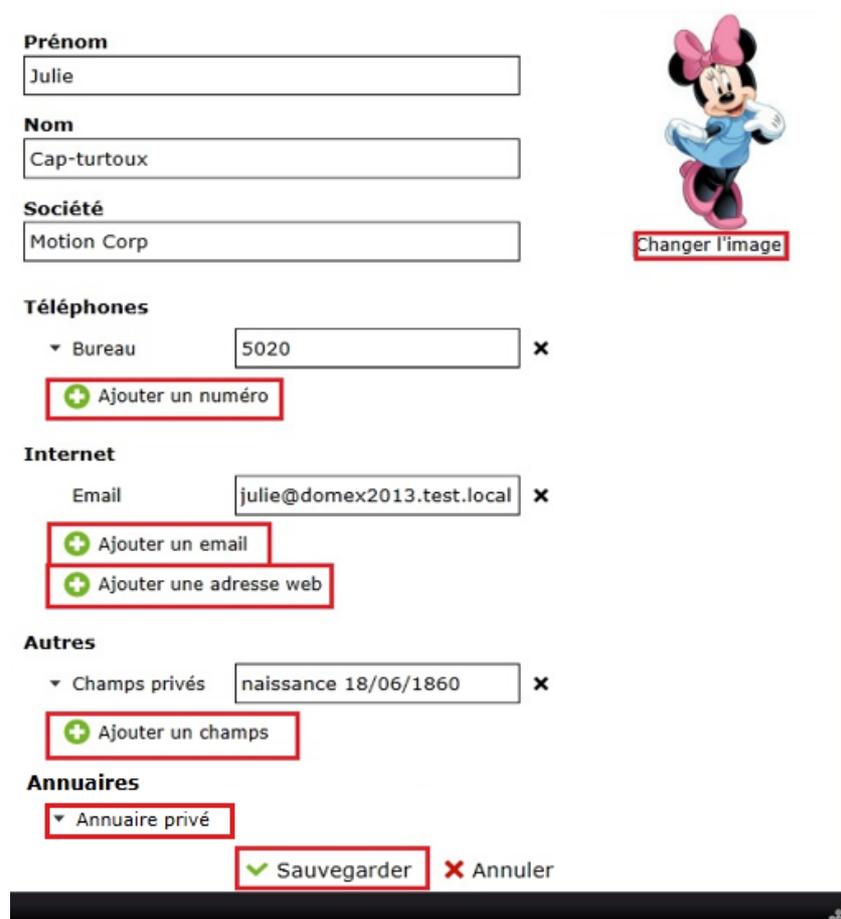
Vous pouvez créer un contact privé. Pour cela vous devez aller dans le menu de « Gestion des contacts » :



Une fois le menu ouvert, vous pourrez cliquer sur « Créer un contact TWS » :



Puis vous pourrez ajouter les informations personnelles usuelles de ce contact telles que le prénom, le nom, la société, le numéro de téléphone, l'e-mail. Vous pourrez ajouter des champs spéciaux tels qu'une adresse web ou encore un champ privé, chaque fois en cliquant sur le « + vert ».



**Prénom**  
Julie

**Nom**  
Cap-turtoux

**Société**  
Motion Corp

**Téléphones**  
 ▼ Bureau 5020 ✕  
 + Ajouter un numéro

**Internet**  
 Email julie@domex2013.test.local ✕  
 + Ajouter un email  
 + Ajouter une adresse web

**Autres**  
 ▼ Champs privés naissance 18/06/1860 ✕  
 + Ajouter un champs

**Annuaire**  
 ▼ Annuaire privé

✓ Sauvegarder ✕ Annuler

Changer l'image

**ATTENTION :** N'oubliez pas de **sauvegarder** le nouveau contact.

La fiche du contact est ainsi créée. Vous pouvez cependant y revenir et la modifier (1) ou la supprimer (2).

Le contact est stocké dans l'annuaire « Annuaire Privé » (3), il vous est donc propre et ne pourra pas être partagé.

Selon les autorisations, il vous sera possible de choisir un « Annuaire public » dans lequel stocké le contact. Dans ce cas, tout le monde peut voir le contact que vous avez créé et même le modifier.

Vous pouvez ajouter ce nouveau contact dans une liste en cliquant sur « Choix des listes » (4).

<b>Julie Cap-turtoux</b>			
Motion Corp			
<b>Téléphones</b>			Annuaire Annuaire privé Annuaire privé
Standard	5020		
<b>Internet</b>			
Email	julie@domex2013.test.local		
<b>Autres</b>			
Champs privés	naissance 18/06/1860		

Le contact est visible dans la sidebar TWS et vous pouvez retrouver ses informations en le dépliant ou en passant la souris dessus.



### 1.4.2 Créer une liste de contact

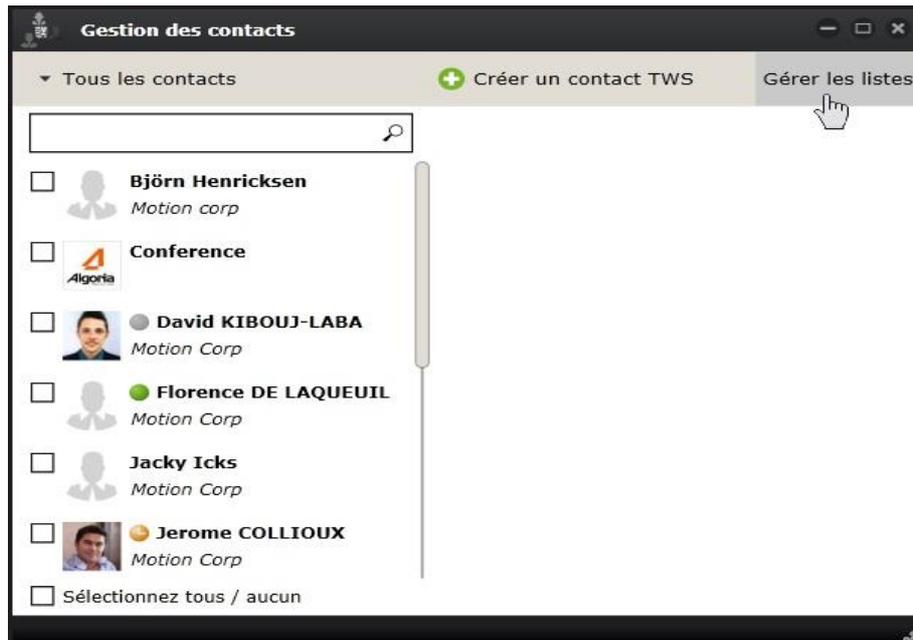
#### Accès rapide:

Gestion des contacts > Gérer les listes > Créer une nouvelle liste

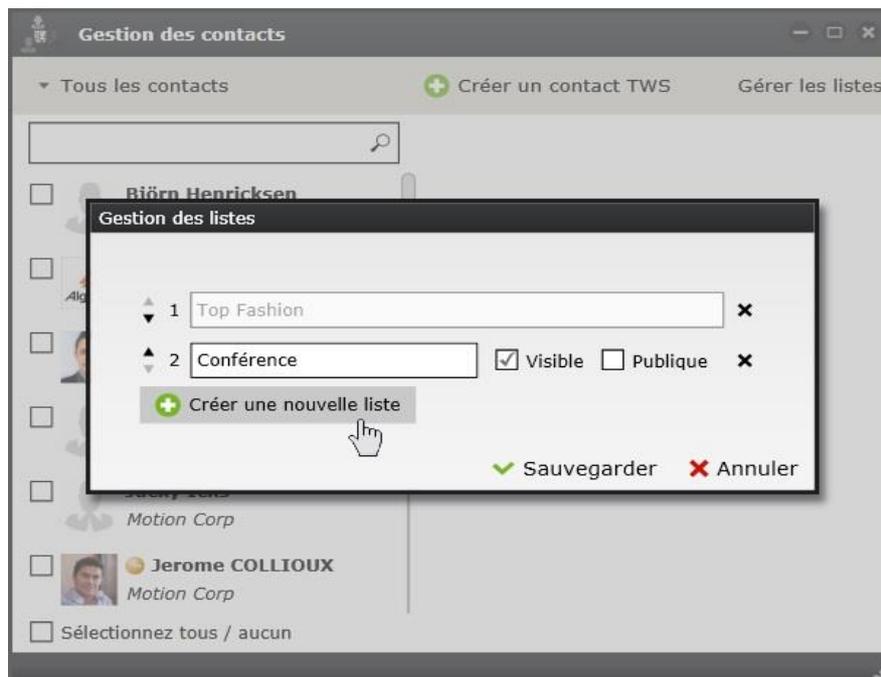
L'utilisateur TWS peut créer un contact privé. Pour cela vous devez aller dans le menu de « Gestion des contacts » :



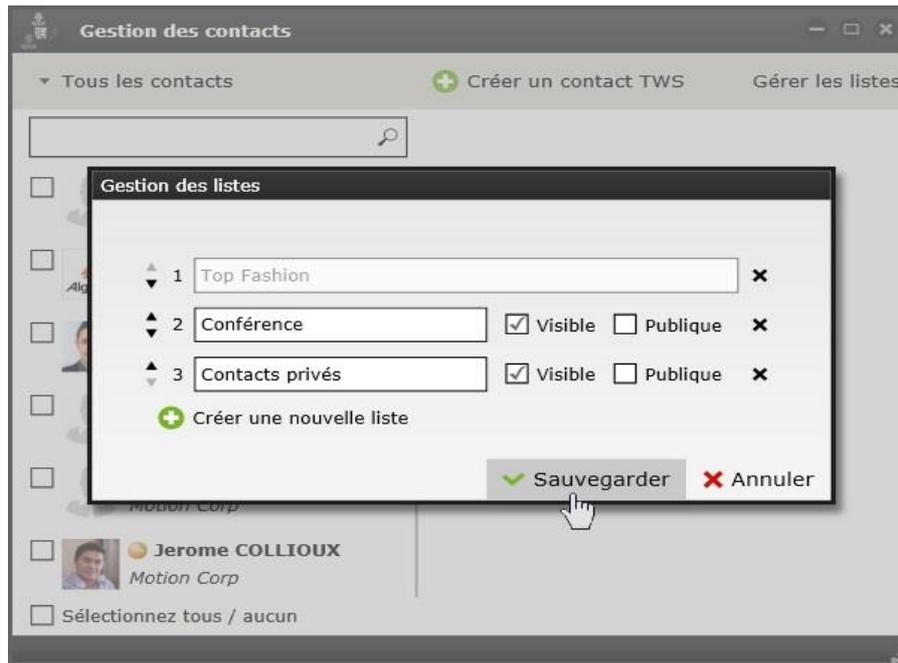
Une fois le menu ouvert, vous cliquerez sur « Gérer les listes ».



Une fenêtre s'ouvre, affichant toutes vos listes. Pour créer une nouvelle liste vous devez cliquer sur le « + vert »



Une fois la liste créée vous devrez remplir la première case correspondant à son nom, et sélectionner si cette liste sera visible dans votre sidebar, ou encore publique pour les autres utilisateurs de votre serveur.



### 1.4.3 Ajouter des contacts à une liste

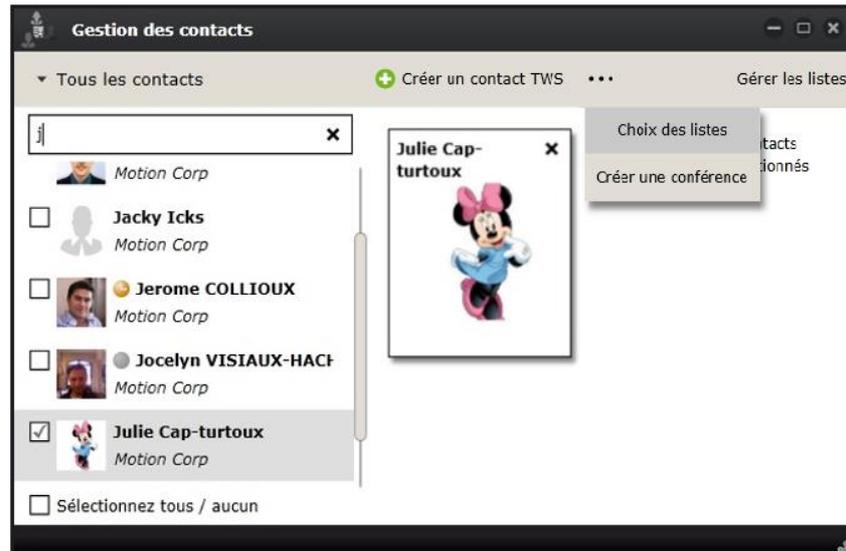
#### Accès rapide:

Gestion des contacts > Sélection des contacts > Ajouter dans des listes > Sélection de la liste

Vous pouvez ajouter un contact à une liste. Pour cela vous devez aller dans le menu de « Gestion des contacts » :



Une fois le menu ouvert, vous sélectionnez le(s) contact(s) à ajouter à une liste existante. Puis vous cliquez sur « Choix des listes » :



Une nouvelle fenêtre s'ouvre, pour ajouter ce(s) contact(s) à une liste il vous suffit de cocher la case devant le nom de la liste. Ce(s) contact(s) peuvent être ajoutés à plusieurs listes en même temps.

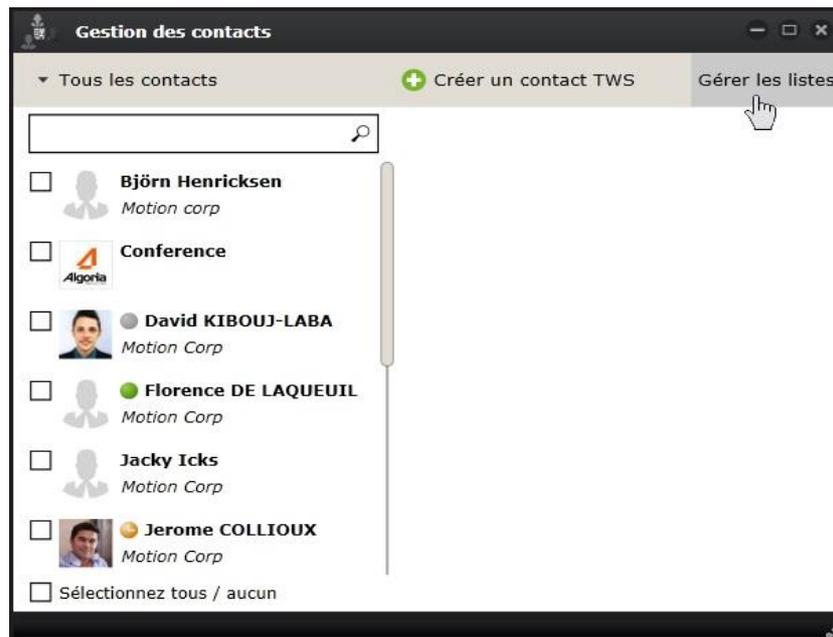


#### 1.4.4 Organiser les listes de contact

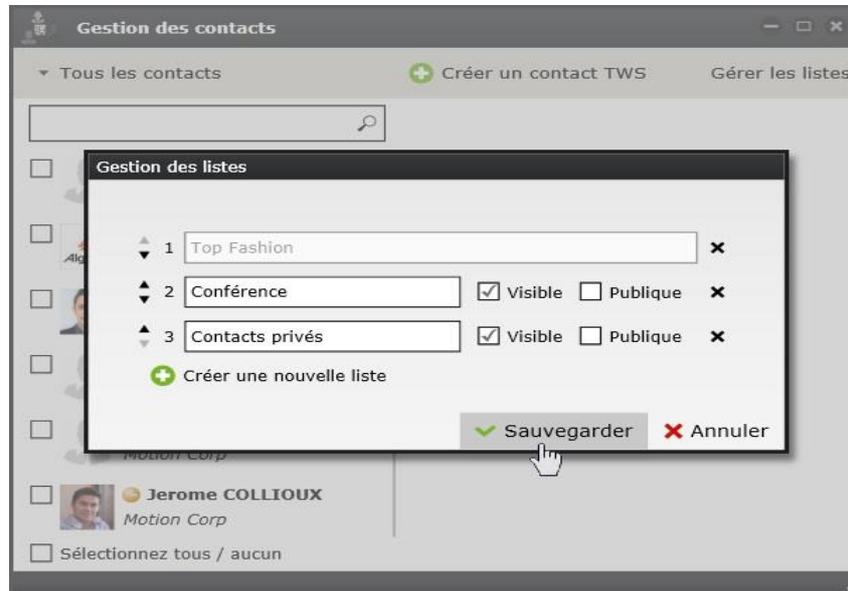
Pour organiser les listes de contact dans l'ordre de votre choix vous devez aller dans le menu de « Gestion des contacts » :



Une fois le menu ouvert, vous cliquerez sur « Gérer les listes ».



Une fenêtre s'ouvre, affichant toutes vos listes. En cliquant sur les flèches à gauche, vous pouvez changer la position des listes dans votre sidebar TWS. En cliquant sur la croix à droite d'une liste, vous supprimerez cette liste.



## 1.5 Softphone – paramétrage audio

### Accès rapide:

Préférences > Audio/Vidéo

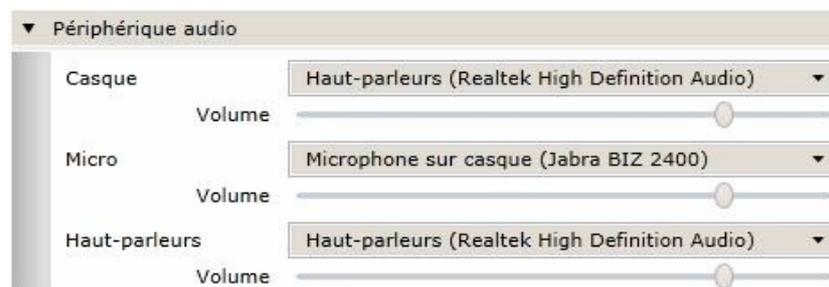
Lorsque vous êtes en utilisation Softphone de l'application TWS, vous pouvez régler les paramètres audio. Vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans l'onglet « Audio/Vidéo ».



Dans cet onglet, vous pourrez régler les sorties casque et haut-parleurs ainsi que l'entrée microphone, en réglant le volume de chacun.



## 2 Communication

### 2.1 Recherche multi-annuaire

Vous pouvez effectuer une recherche multi-annuaire à partir de la sidebar TWS dans le champ de recherche.



### 2.2 Contrôle de la téléphonie

#### Accès rapide:

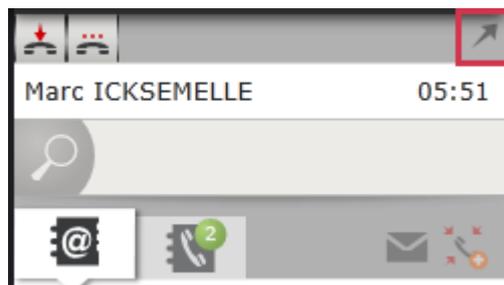
Préférences > Contacts > Actions > Gestion des appels

Si vous avez les autorisations nécessaires, vous pouvez choisir la façon dont vous gérez la téléphonie avec TWS Caller :

- *Gérer les appels dans les fenêtres de conversation* : ce mode permet d'individualiser chaque appel. Il convient à ceux qui manipulent beaucoup d'appels. Les fenêtres de conversation s'affichent automatiquement lorsqu'il y a un nouvel appel à gérer. Et elles contiennent plusieurs informations.



- *Gérer les appels dans la barre TWS Caller* : ce mode est plus discret et se retrouve dans la sidebar. Il permet à l'utilisateur de tout faire en un seul endroit.



**N.B. :** Noter qu'il est toujours possible d'ouvrir la fenêtre de conversation externe à la barre grâce à la  flèche. Cela permet d'avoir accès aux autres fonctions de communication (chat, vidéo, évènements).

### 2.2.1 Zones d'appel

Lorsque vous lancez un appel une fenêtre s'ouvre ou les informations de l'appel sont affichées dans la Sidebar.



1. Temps de communication
2. Raccrocher
3. Mettre en attente
4. Nom, prénom et numéro de téléphone du contact appelé

**N.B. :** Lors de la gestion des appels dans la barre TWS Caller, utilisez  la flèche pour ouvrir la fenêtre conversation externe et accéder aux fonctions suivantes.

## 2.2.2 Messagerie instantanée

Lorsque vous êtes en relation avec un correspondant, vous pouvez activer la messagerie instantanée dans la fenêtre d'appel en cliquant comme indiqué ci-dessous.

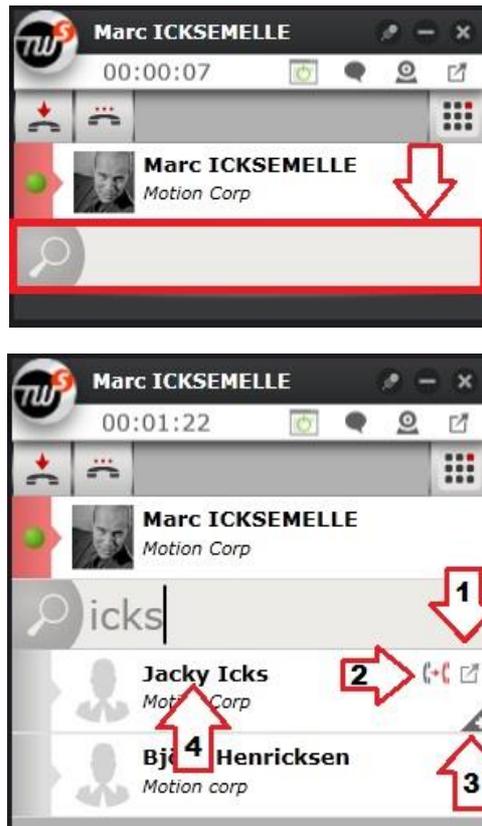


La messagerie instantanée s'ouvre :



## 2.2.3 Recherche

Lorsque vous êtes en relation avec un correspondant, vous pouvez rechercher un contact pour trouver une information dans sa fiche ou encore pour effectuer un appel de consultation (voir la [section appel de consultation](#)).



La fenêtre de recherche vous permet de :

1. Transférer l'appel au contact recherché
2. Ouvrir le journal d'événement lié au contact recherché
3. Déplier la fiche du contact recherché
4. Appeler le contact recherché en cliquant sur son nom

## 2.2.4 Numérotation (Softphone)

Lorsque vous êtes en relation avec un correspondant, vous pouvez pour un SVI (Serveur Vocale Interactif), avoir besoin de composer plusieurs chiffres.

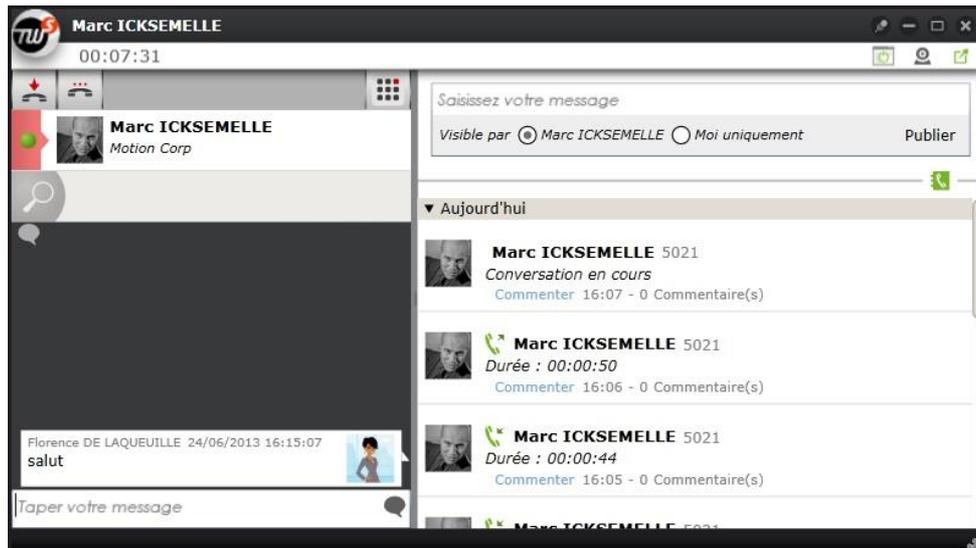




### 2.2.5 Journal d'événement

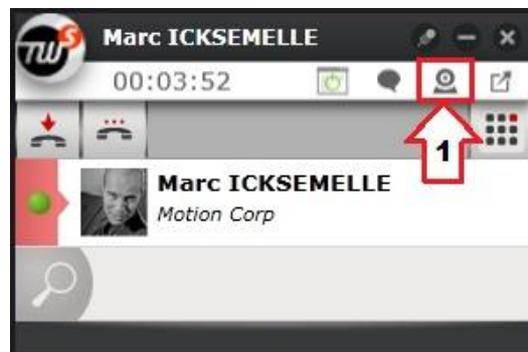
Lorsque vous êtes en relation avec un correspondant, vous pouvez ouvrir le journal d'événement lié à ce contact.





## 2.2.6 Appel vidéo (uniquement Windows)

Lorsque vous êtes au téléphone avec un correspondant, vous pouvez lancer la vidéo en cliquant sur la webcam (1). Elle démarrera lorsque le destinataire aura accepté le partage de la vidéo (2).



C'est au destinataire d'accepter votre demande, ou à vous d'accepter la sienne.



## 2.3 Appels sortants

Lorsque vous souhaitez appeler un contact, plusieurs manières s'offrent à vous. Que ce soit un contact dans vos bases de données, trouvé sur internet, communiqué dans un mail ou encore un contact personnel, vous pourrez en quelques clics grâce à la sidebar TWS, les contacter.

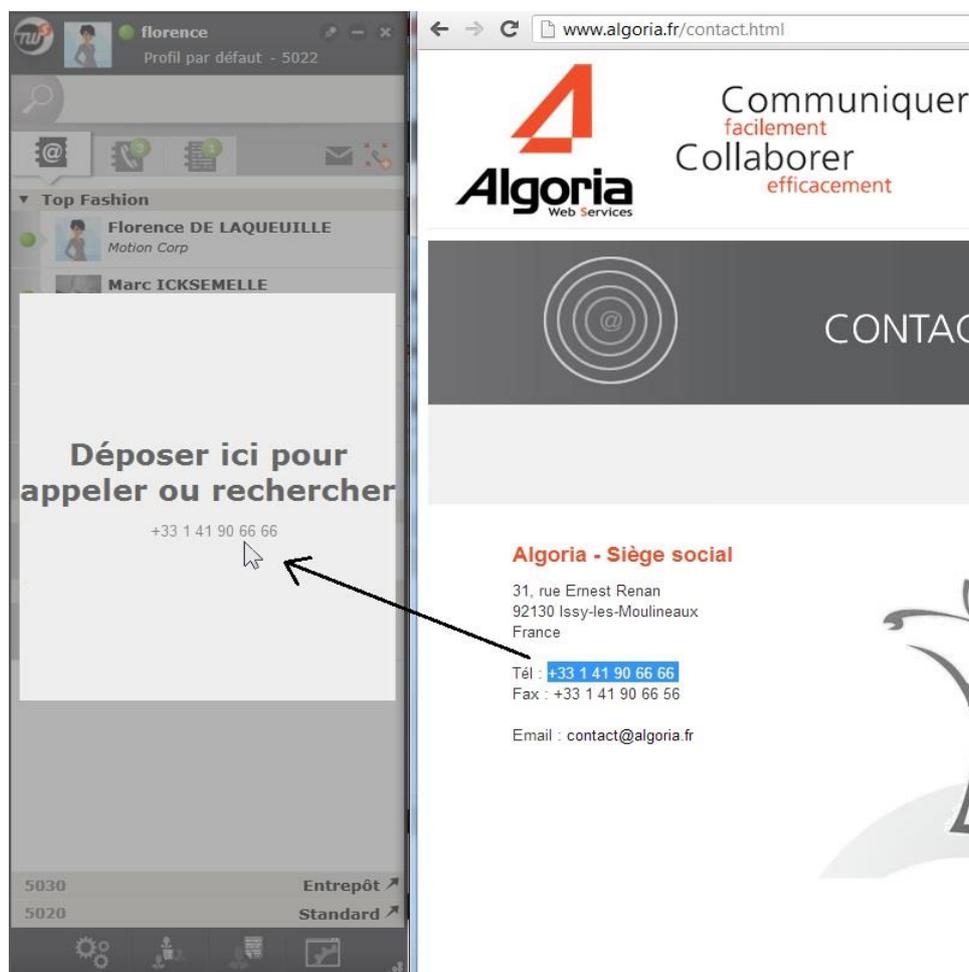
### 2.3.1 Numérotation par Glisser/Déposer

#### Sous Windows

**Etape 1:** sélectionnez le numéro à appeler en le surlignant dans l'application (Chrome, Word, Outlook, etc.).

**Etape 2:** déplacez le numéro (chaîne de caractère entière) en maintenant le bouton gauche de la souris appuyé et déplacez le n'importe où sur la sidebar TWS.

**Etape 3:** lâchez le bouton gauche de la souris. Le numéro glisser dans la sidebar TWS est composé, l'appel est instantané.

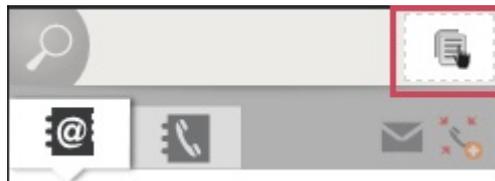


## Sous MAC OS

**Etape 1:** sélectionnez le numéro à appeler en le surlignant dans l'application (Chrome, Word, Outlook, etc.).

**Etape 2:** déplacez le numéro (chaîne de caractère entière) en maintenant le bouton gauche de la souris appuyé et déplacez dans la zone prévu à cet effet sur la sidebar TWS à côté de la zone de recherche.

**Etape 3:** lâchez le bouton gauche de la souris dans la zone prévu à cet effet. Le numéro glisser dans la zone est composé, l'appel est instantané.



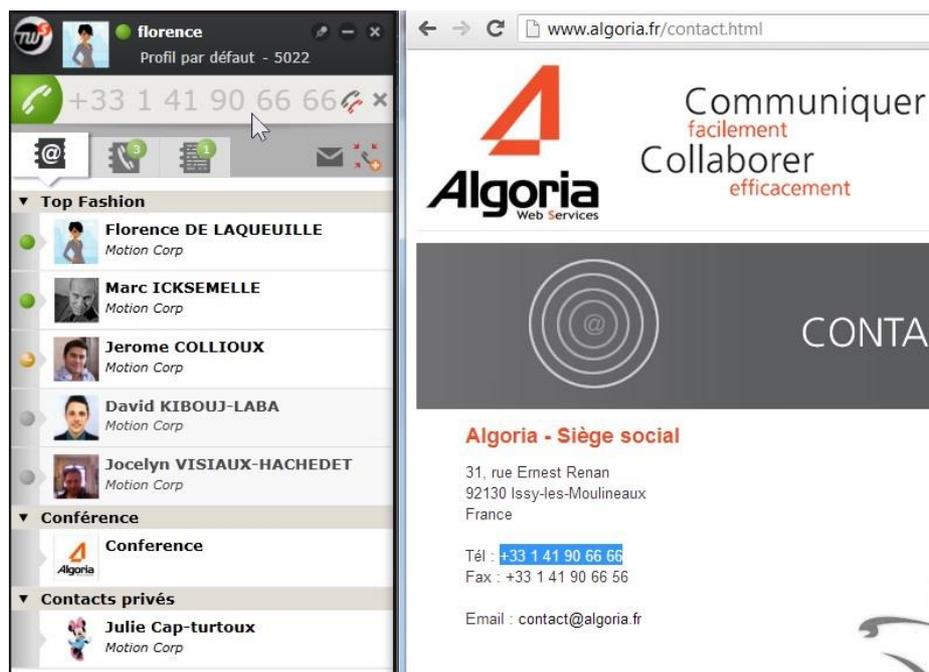
### 2.3.2 Numérotation par copier/coller

Pour les environnements qui ne supportent pas le «glisser/déposer» (exemple : Excel) ou si vous préférez copier un numéro, vous pouvez tout de même effectuer une numérotation rapide si le «copier/coller» est supporté:

**Etape 1:** sélectionnez le numéro que vous désirez appeler en le surlignant avec la souris.

**Etape 2:** dans le menu clic droit, sélectionnez l'option copier (ou utiliser le *[CTRL+C]* sur Windows, *[CMD+C]* sur Mac) pour copier la chaîne de caractère sélectionnée dans le presse-papier.

**Etape 3:** Pour lancer l'appel, il faut cliquer sur le bouton d'appel. Le numéro s'affiche en gris dans la barre d'appel.



### 2.3.3 Numérotation par raccourci clavier (uniquement Windows)

#### Accès rapide:

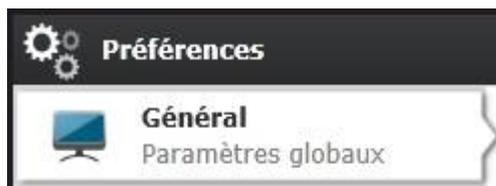
Préférences > Général > Touche de raccourci

La numérotation par raccourci clavier peut se substituer à la numérotation par glisser/déposer ou par copier/coller. En effet, une fois activé (voir ci-dessous pour l'activation) lorsque vous presserez simultanément les touches Ctrl et F12, tout texte surligné auparavant sera recherché. Si vous avez surligné un numéro de téléphone, l'appel se lancera.

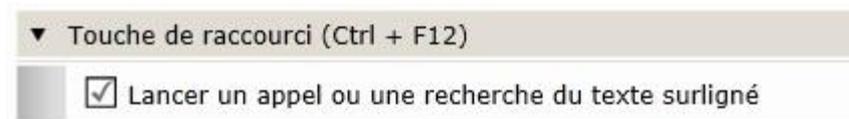
Pour activer la numérotation par raccourci clavier, il faut aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Général » :



Enfin pour activer la numérotation par raccourci clavier, il faut cocher la case : « Lancer un appel ou une recherche du texte surligné » :



### 2.3.4 Numérotation directe

Vous pouvez entrer un numéro de téléphone directement dans le champ de recherche, et cliquer sur le téléphone dans la sidebar TWS pour générer l'appel.

Le nom du contact correspondant s'affiche s'il est reconnu dans un des annuaires ou bases de données connectées.

### 2.3.5 Numérotation via une liste de contacts

Dans votre liste de contacts personnels, cliquez sur le nom du contact pour appeler son numéro de téléphone par défaut. (Pour choisir si cette action se fait par simple ou double clic voir partie [5.2.1.1](#))

Le numéro de téléphone par défaut est celui qui est suivi par une petite étoile dans la fiche du contact.



Si d'autres numéros sont disponibles pour ce contact, dérouler les informations du contact et cliquer sur le numéro de votre choix.

### 2.3.6 Numérotation à partir des journaux d'appels

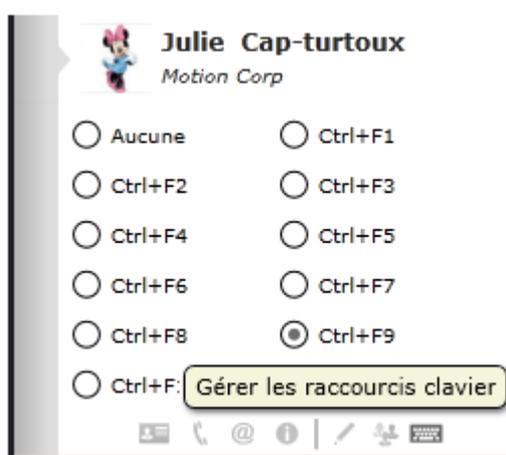
Dans les journaux d'appels, cliquer sur le contact que vous souhaitez appeler.

### 2.3.7 Numérotation à partir d'une « Infocard »

Ouvrir la fiche du contact (cf. [fiche contact](#)). Cliquez sur le numéro choisi pour que l'appel se lance immédiatement.

### 2.3.8 Numérotation par « Hotkey » (uniquement Windows)

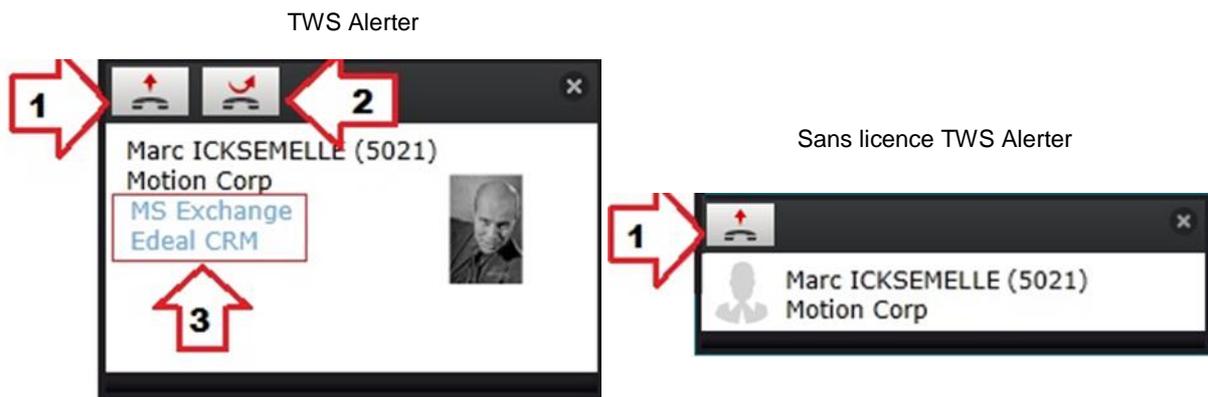
Vous avez la possibilité de créer 11 raccourcis pour des contacts particuliers. Pour cela vous devez ouvrir l'Infocard du contact et choisir le menu « *Gérer les raccourcis clavier* ».



Choisissez le raccourci voulu. A partir de ce moment, vous pourrez appeler ce contact simplement en appuyant simultanément sur *CTRL* et le bouton *Fn* choisi.

## 2.4 Appels entrants

Les appels entrant se manifestent par le son de votre téléphone et/ou par un son de l'ordinateur que vous aurez choisi (cf. [Audiothèque](#)) et par une fenêtre pop-up en bas à droite de votre écran:



Vous pourrez alors :

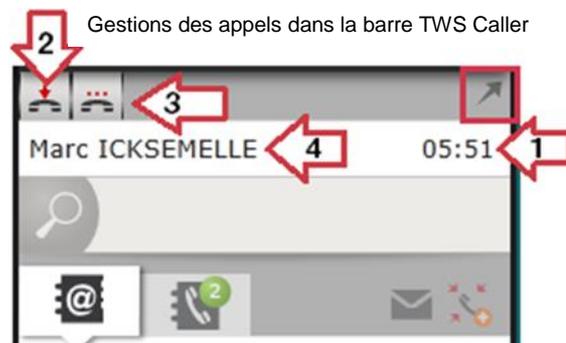
1. Décrocher l'appel.
2. Transférer l'appel vers le numéro de renvoi par défaut que vous avez choisi (cf. [Numéro de renvoi par défaut](#)).
3. Ouvrir la fiche métier du contact avant de décrocher.

Lorsque vous décrochez l'appel une fenêtre s'ouvre. Elle vous permet d'interagir avec vos données tout en communiquant avec votre interlocuteur.

Gestions des appels avec les fenêtres de conversations



Gestions des appels dans la barre TWS Caller



1. Temps de communication
2. Raccrocher
3. Mettre en attente
4. Nom, prénom et numéro de téléphone du correspondant

**N.B. :** Lors de la gestion des appels dans la barre TWS Caller, utilisez la flèche pour ouvrir la fenêtre conversation externe et accéder aux fonctions suivantes.

## 2.4.1 Numéro de renvoi par défaut

### Accès rapide:

Préférences > Alerte > Alertes d'appels > Numéro de renvoi

Le numéro de renvoi par défaut vous permet, en un clic, de rediriger un appel entrant. Ce numéro peut être votre boîte vocale, le standard, votre assistant ...

Pour le configurer vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Alerte » :

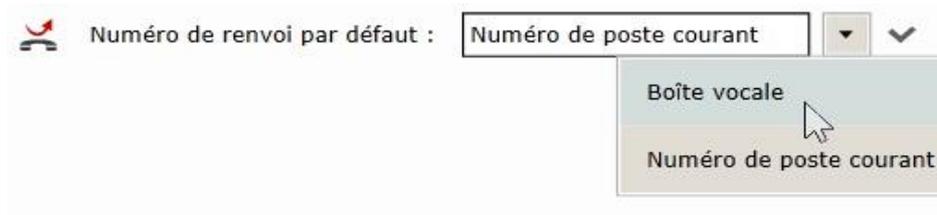


Enfin si vous déroulez le menu « Alertes d'appels » vous pouvez modifier le numéro de renvoi par défaut en cliquant sur l'icône en forme de crayon encadré en rouge ci-dessous.



Vous aurez alors deux possibilités :

- choisir de renvoyer à la boîte vocale ou au numéro de poste courant défini par le profil ;



- effectuer la recherche du numéro en le tapant dans le champ.



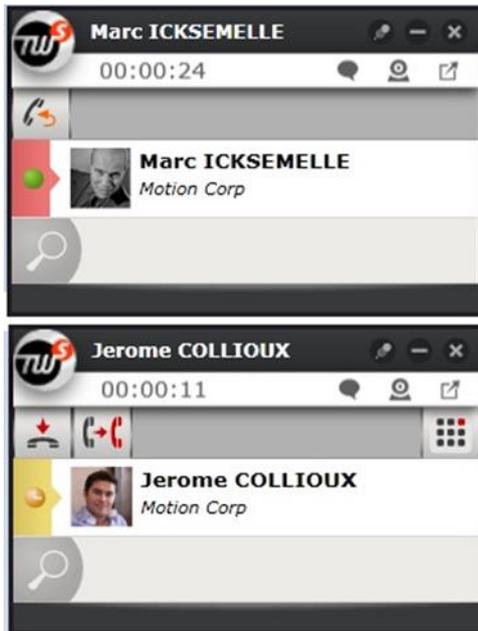
**ATTENTION** : N'oubliez pas de **valider** le nouveau numéro.

## 2.5 Autres actions de téléphonie

### 2.5.1 Appels de consultation

Lorsque vous êtes en communication, vous pouvez effectuer un appel de consultation en appelant un contact. Automatiquement l'appel en cours sera mis en attente comme vous pouvez le constater ci-dessous. L'appel de consultation apparaîtra dans une fenêtre de conversation séparée.

Gestions des appels avec les fenêtres de conversations



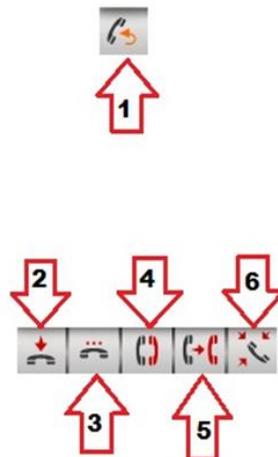
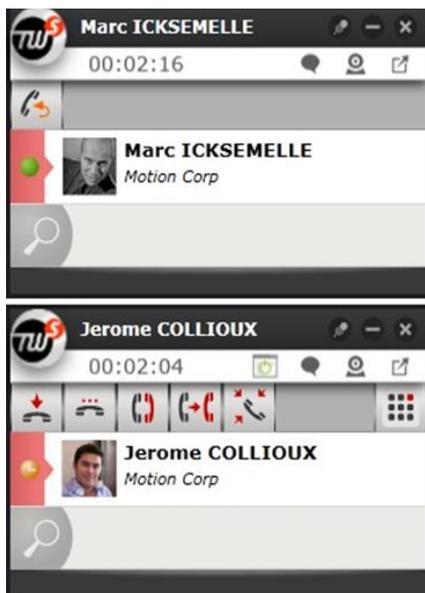
Gestions des appels dans la barre TWS Caller



Vous pouvez transférer l'appel avant même que le consultant ai décroché en cliquant sur l'un des deux icônes, raccrocher (2) ou transférer (5).

Une fois que le consultant a décroché, plusieurs icônes apparaissent.

Gestions des appels avec les fenêtres de conversations



Gestions des appels dans la barre TWS Caller



1. « *Reprendre* » permet de raccrocher l'appel du consultant et reprendre le premier appel.

2. « *Raccrocher* » permet de raccrocher l'appel du consultant et transférer l'appel.
3. « *Mettre en attente* » permet de mettre le consultant en attente
4. « *Alterner* » permet de mettre le consultant en attente et de reprendre le premier contact.
5. « *Transférer* » permet de raccrocher l'appel du consultant et transférer l'appel.
6. « *Entrer en conférence* » permet de créer une conférence entre les trois participants.

## 2.5.2 Redirection d'appel

Lorsque votre appel est redirigé en interne, la fenêtre d'appel affiche le nom du contact appelé puis il est remplacé par le nom et le numéro de redirection.

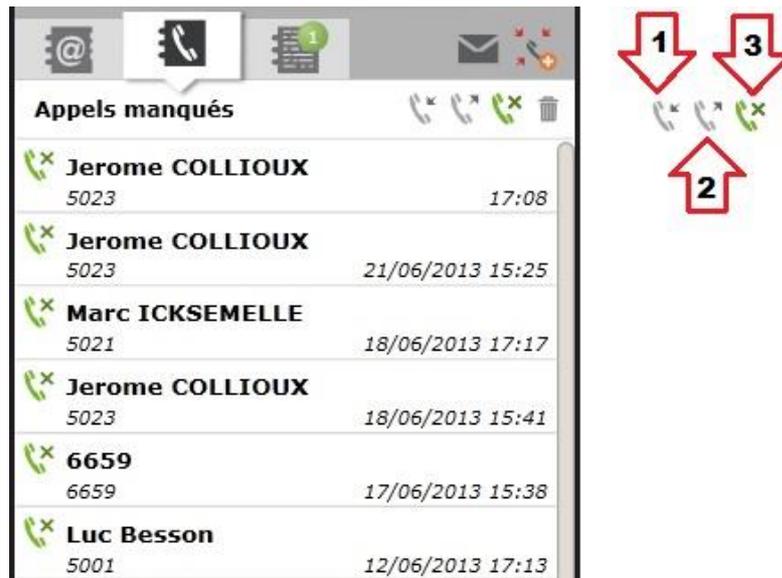
Lorsque vous recevez un appel redirigé par un collègue, l'information apparaît dans la fenêtre pop-up (nécessite TWS Alerter).



## 2.6 Journaux d'appels

Dans l'onglet journaux d'appel, l'utilisateur TWS pourra consulter les appels manqués (3), les appels reçus (1), ainsi que les appels émis (2).

Pour visualiser les trois en même temps, c'est à dire tous les appels, il faut appuyer sur l'icône actif (coloré), ou double cliquer sur un icône inactif (grisé).



## 2.7 Messagerie instantanée

La messagerie instantanée avec un contact peut être ouverte lorsque celui-ci est connecté et qu'il est interne. Pour cela, vous devez survoler le bandeau du contact et cliquer sur l'icône d'une « bulle de conversation ». Toutes les conversations de la messagerie instantanée sont effacées dès que la fenêtre est refermée.



## 2.8 Envoyer et recevoir un SMS

Si vous disposez des autorisations, vous pouvez envoyer et/ou recevoir des SMS depuis votre TWS Caller.

### 2.8.1 Envoyer un SMS

Vous devez visualiser la fiche d'information du contact souhaité et cliquer sur l'icône qui s'affiche en survolant un numéro de mobile (GSM) pour envoyer un SMS.



Après avoir cliqué sur l'icône, une petite fenêtre apparaît pour la rédaction de votre message. Terminer l'envoi en appuyant sur « Envoyer ».

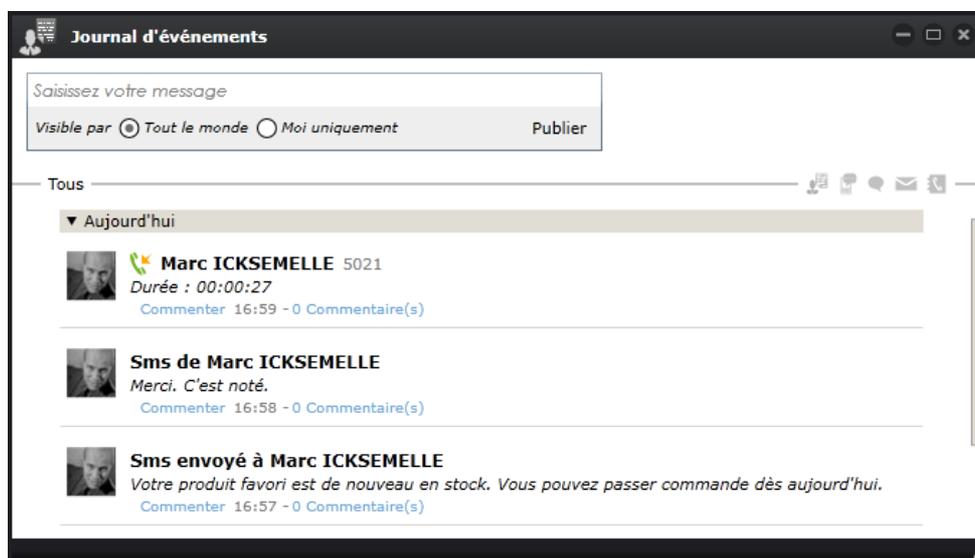
Vous pouvez visualiser l'historique de vos messages envoyés depuis votre journal d'évènements ou celui lié à votre contact (voir chap. 4.1).

### 2.8.2 Recevoir un SMS

Les SMS reçues sont affichés dans l'onglet de notifications et le journal d'évènements (voir chap. 4.1).

Selon la configuration, un SMS reçu peut être envoyé :

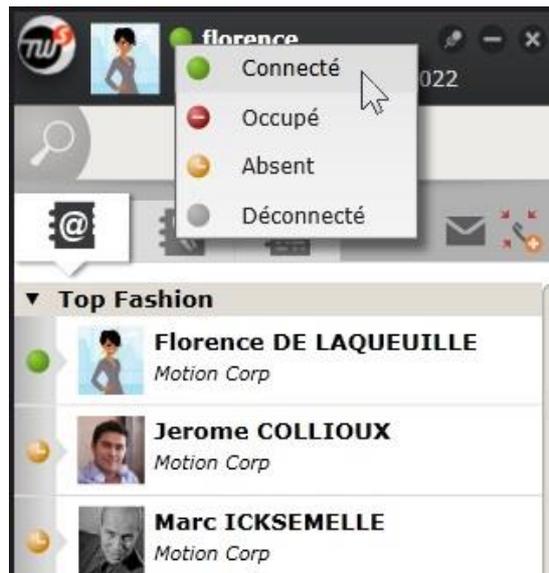
- Avec un code destinataire qui permet de vous identifier comme destinataire du message. Ce code vous ne le verrez pas. Votre correspondant sera bien reconnu en fonction de vos contacts.
- Sans code destinataire. Dans ce cas si vous recevez le SMS c'est que vous faites parti d'un groupe d'utilisateurs qui recoit les SMS de la société.



## 3 Gestion de présence

### 3.1 Les états de présence TWS

Un utilisateur TWS peut gérer son état de présence TWS en un clic, et par ce moyen informer les autres utilisateurs de sa disponibilité. Il existe quatre types d'état : connecté, occupé, absent, et déconnecté.



### 3.2 Personnaliser son état de présence

#### 3.2.1 Etat TWS

##### Accès rapide:

Préférences > Général > Messages personnalisés

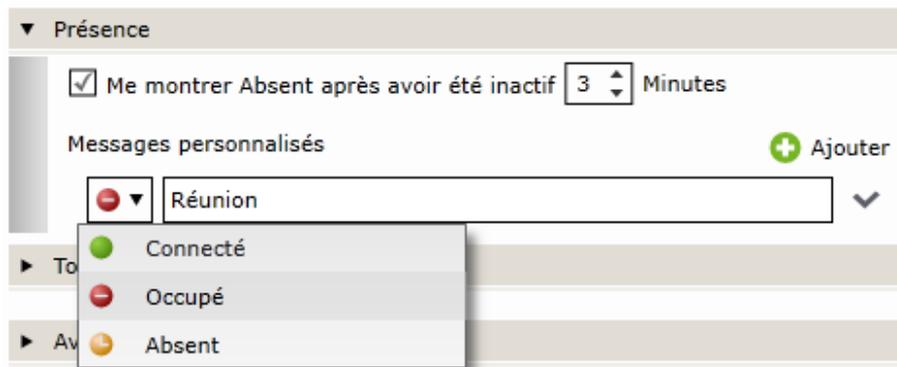
Vous pouvez également créer un état de présence personnalisé. Pour cela vous devez vous rendre dans les préférences de la sidebar TWS :



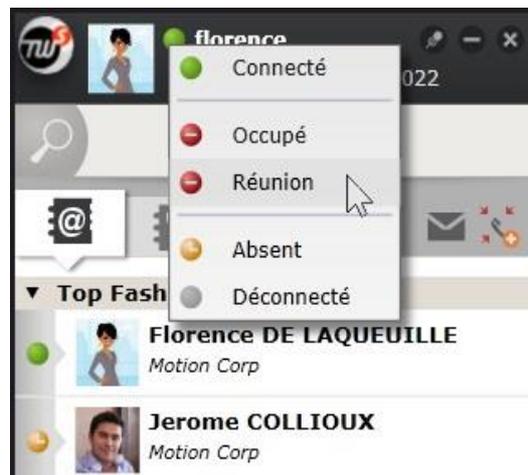
Puis dans le menu « Général » :



Déroulez l'onglet « Présence » et ajouter un message personnalisé en cliquant sur le « + vert ». Vous pourrez choisir le type d'état (connecté, occupé, absent) et le nom personnalisé (ex : Réunion, Pause midi, ...) :



Après validation, vous pourrez utiliser ce nouvel état de présence en le choisissant à partir de la sidebar TWS.



Un état de présence personnalisé est visible par vos collègues à la place du nom de la société.

### 3.2.2 Inactivité (uniquement Windows)

#### Accès rapide:

Préférences > Général > Inactivité

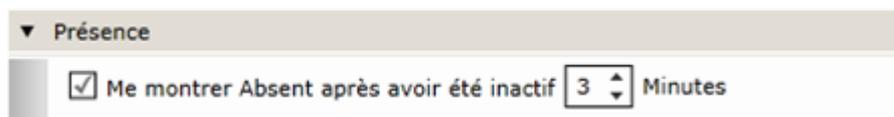
Vous pouvez gérer une inactivité temporaire et l'afficher dans votre état de présence dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Général » :



Dans l'onglet « *Présence* » vous pouvez activer cette option et déterminer le délai d'activation :



Une fois activée comme dans l'exemple ci-dessus, votre statut deviendra « *Absent* » après le délai choisi, ici 3 minutes. Jusqu'à ce que de l'activité soit détectée sur votre ordinateur.

## 3.3 Présence calendrier

Vous avez la possibilité de synchroniser votre calendrier MS Exchange, Lotus Notes Salesforce, GoogleApps et Zimbra. Ainsi en plus de l'état de présence TWS, vos collègues pourront visualiser votre présence calendrier automatiquement. Et vous

serez capable de créer des règles de renvoi qui s'activeront selon le type de présence Calendrier.



Les présences « Libre » et « Provisoire » ne s'affichent pas en dessous du contact mais sont visible en passant la souris sur la photo du contact (exemple sur Jérôme ci-dessus). Pour les états « Occupé » et « Absent » ceux-ci s'affichent en dessous du nom du contact avec l'heure de fin.

#### Remarque:

Pour visualiser la présence calendrier, TWS doit être connecté à votre messagerie. Et selon cette messagerie, il sera nécessaire de renseigner les informations de compte (cf. chapitre [Collaboration](#)) - Veuillez contacter votre administrateur pour plus d'information.

Par défaut, le contenu de votre rendez-vous Calendrier n'est pas affiché si la case « Privé » est cochée lors de la création de ce rendez-vous.

### 3.4 Présence téléphonique

La présence téléphonique permet d'afficher l'activité téléphonique de vos contacts. Il y a trois états :

- sans couleur : pas d'appel.
- Jaune (par défaut) : appel entrant.

- Rouge (par défaut) : appel décroché /au téléphone.



Pour changer les couleurs de présence téléphonique il faut aller dans le menu des « Préférences » :



Puis ouvrir le menu « Thème » :



Dans l'onglet « Supervision » en cliquant sur la couleur une palette va s'ouvrir et vous permettre de choisir la couleur désirée.



## 4 Collaboration

### 4.1 Journal d'évènements et notifications

Vous avez la possibilité grâce à TWS d'envoyer des notifications personnalisées ou générales aux contacts internes. Vous pouvez aussi laisser une note sur un contact non TWS qui seront consultés lors ou en dehors d'un appel. Les notes se distinguent du chat de plusieurs façons :

- Des notifications s'affichent dans un nouvel onglet de consultation de notes,
- Les notes sont sauvegardées automatiquement sur le serveur,
- Les notes peuvent être visibles par tous les utilisateurs TWS,
- Les notes peuvent être consultés dès la connexion ou plus tard,
- Les notes peuvent être considérées comme des « E-Post-its ».

#### 4.1.1 Notifications reçues

Lorsqu'un contact vous envoie une notification un nouvel onglet apparaît dans la sidebar TWS. Dans cet onglet vous pouvez consulter la notification de votre choix en cliquant dessus. Cela va ouvrir la fenêtre du journal d'événement lié à ce contact.

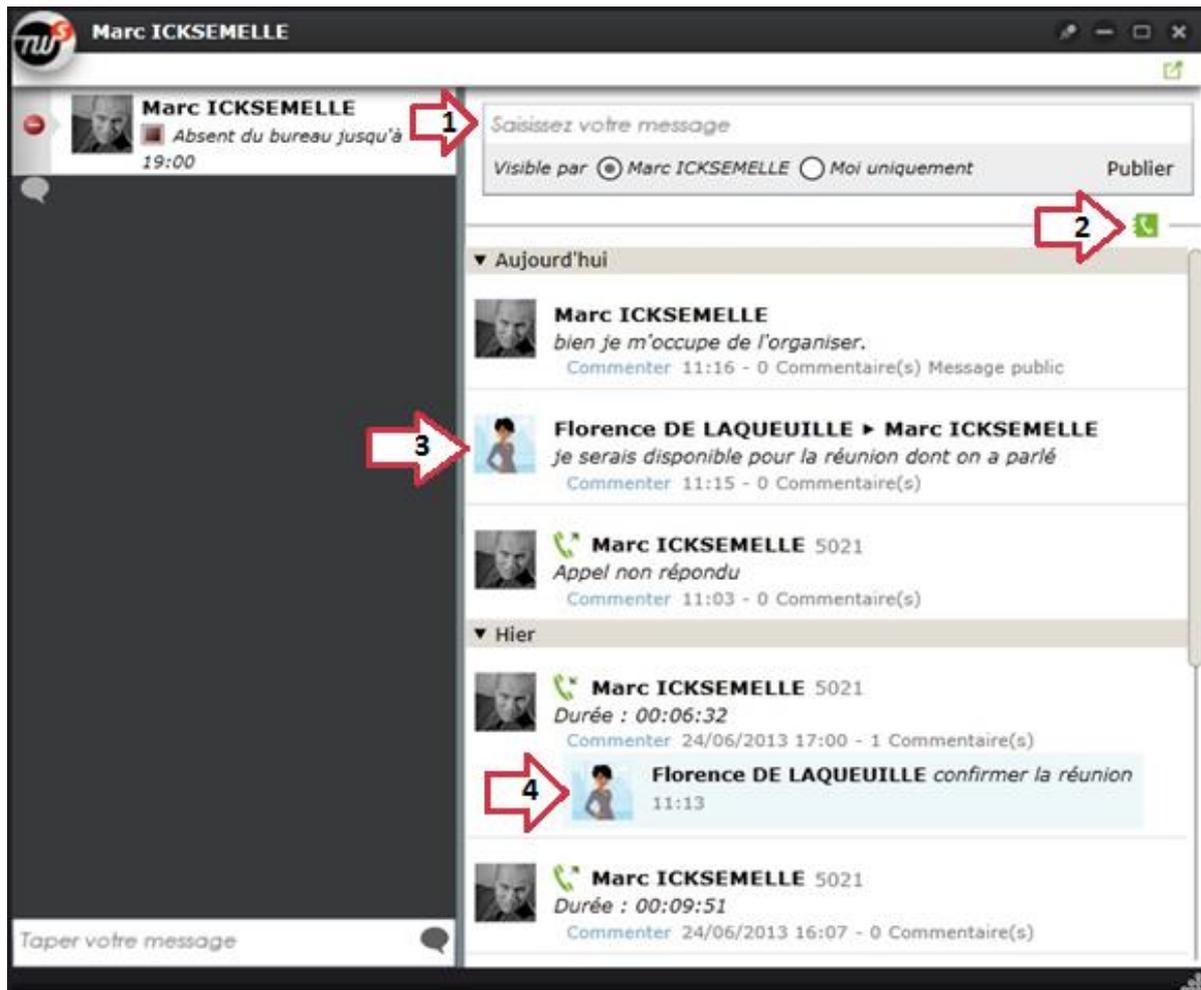


#### 4.1.2 Notifications personnalisées

Pour une notification personnalisée il faut que vous ouvriez le journal d'événement lié au contact souhaité. L'icône apparaît lorsque votre souris survole le bandeau du contact.



Le journal d'évènements s'ouvre dans une nouvelle fenêtre. On peut y voir les appels reçus, émis ou manqués liés à ce contact ainsi que les notifications précédemment envoyés.



1. Zone de saisie des notifications.
2. Masquer ou non les appels.
3. Exemple de notifications
4. Commentaire d'un appel.

Lorsque vous écrivez une notification vous pouvez l'envoyer à votre contact ou la garder visible uniquement par vous. Les notifications contrairement aux messages instantanés sont conservées dans le journal d'évènements.

Vous pouvez également effacer une notification ou un appel en cliquant sur la poubelle à côté. En revanche vous ne pouvez pas effacer une note que quelqu'un vous a laissée.

### 4.1.3 Notifications générales

Les notifications générales fonctionnent de la même manière que les notifications personnalisées. Cependant pour y accéder vous devez ouvrir le menu « journal d'évènements » dans la barre des tâches :



Vous pouvez alors envoyer des notifications à tous les contacts internes.



### 4.1.4 Notes personnelles

Les notes personnelles ne sont visibles que par vous. Pour cela il faut cocher la case « Moi uniquement » avant de publier votre message.



## 4.2 Files d'attente partagées

Les files d'attentes partagées sont communes à plusieurs personnes, qui peuvent décrocher les appels qui y arrivent.



1. Numéro de la file d'attente partagée
2. Nom de la file d'attente partagée
3. Externaliser la file d'attente partagée de la sidebar TWS

Lorsque l'on externalise une file d'attente, la fenêtre suivante apparaît dédiée à la file d'attente en question. Cette fenêtre peut être épinglée au premier plan. Les appels sont affichés par ordre d'arrivée. Le temps d'attente pour chaque appel peut être caractérisé par une couleur.



1. Nom de l'appelant
2. Temps d'attente
3. Couleur caractéristique de l'attente

Si l'appelant est identifié au niveau de TWS, son nom sera affiché, sinon c'est son numéro de téléphone qui sera affiché dans le puits d'appel.

Les couleurs à gauche qui indique le temps d'attente de l'appelant peuvent être modifiées (temps et couleur) via le menu *Préférences > Thèmes > Puits d'appels*.

## 4.3 Les conférences

### 4.3.1 Créer une conférence

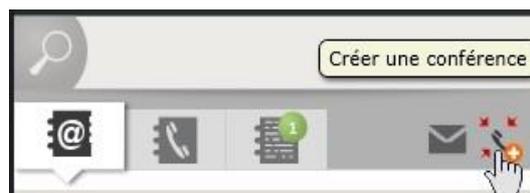
#### 4.3.1.1 A partir d'un appel

Lorsque vous faites un appel de consultation vous avez la possibilité de créer une conférence, audio uniquement, entre vous et les deux autres contacts.



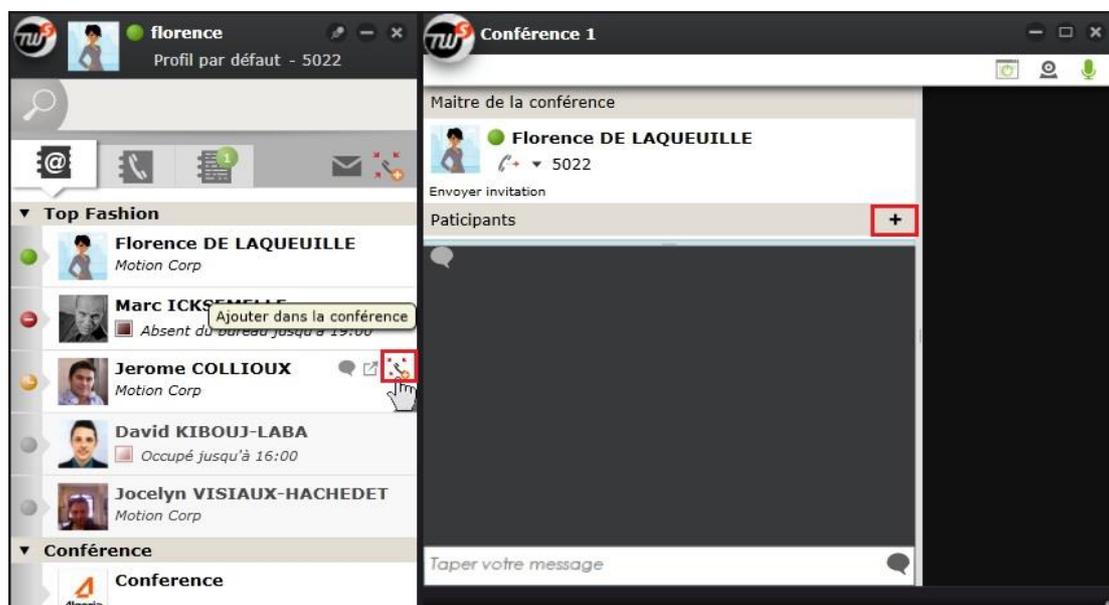
#### 4.3.1.2 A partir de la sidebar TWS

Un icône spécial vous permet de créer une conférence en étant maître de conférences (Nécessite la licence TWS conférence).



#### 4.3.2 Ajouter des participants

Vous pouvez ajouter des participants à partir de la sidebar TWS ou d'une recherche effectuée à partir de la fenêtre de conférence.



Dans la sidebar TWS l'icône de la conférence apparaît à côté du nom des contacts lorsque vous passez votre curseur dessus. En cliquant vous ajouterez le contact à la conférence, cependant, il ne recevra l'invitation que lorsque vous aurez cliqué sur le bouton « inviter ».



Le participant peut accepter ou refuser de participer.



Vous pouvez ajouter jusqu'à 15 participants pour une conférence audio (conférence à 16) et 8 pour une conférence vidéo (conférence à 9).

### 4.3.3 Lancer la conférence audio

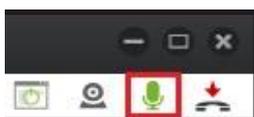
Vous pouvez inviter les contacts un par un à la conférence audio en cliquant sur chacun des téléphones ce qui lancera automatiquement l'appel. N'oubliez pas de vous inclure en vous appelant. Vous pouvez également lancer la conférence d'un seul clic en appelant tous les participants, en cliquant sur « Envoyer invitation ».



Vous pouvez raccrocher et quitter la conférence grâce au bouton raccrocher.

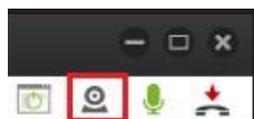


Vous pouvez aussi couper/allumer votre microphone à tout moment.



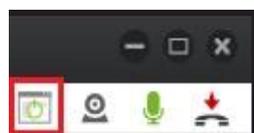
#### 4.3.4 Vidéo (uniquement Windows)

Vous pouvez allumer/éteindre votre webcam grâce au bouton dédié :

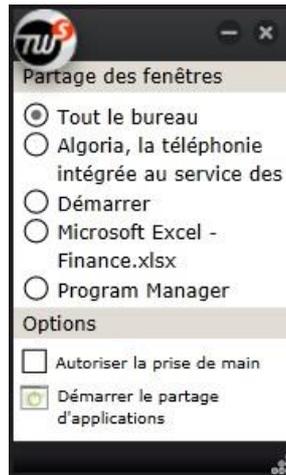


#### 4.3.5 Partage d'application

Vous pouvez lancer le partage d'application grâce au bouton dédié :



Vous pouvez partager une application choisie ou l'ensemble du bureau.



**ATTENTION :** Seule une fenêtre ouverte (non réduite) peut être partagée

#### 4.3.6 Le maître de conférence

Le maître de conférences dirige la conférence en contrôlant les participants. Pour chaque contact des icônes apparaissent lorsque vous les survolez, le maître de conférences choisi de les activer ou non.



1. Partage d'application visible ou non par le contact (ici visible).
2. Accorde ou non la participation au chat (ici non accordé). Attention le chat reste visible par tous.
3. Autorise ou non le partage de la vidéo (ici autorisée).
4. Autorise ou non l'activation du microphone.
5. Exclu le participant de la conférence.

## 5 Options avancées

### 5.1 Gestion du profil

#### 5.1.1 Changer de profil

Dans la barre d'état, cliquez sur votre profil actif pour faire apparaître le choix de profil dans un menu déroulant. Choisissez le profil souhaité :



#### 5.1.2 Créer un profil

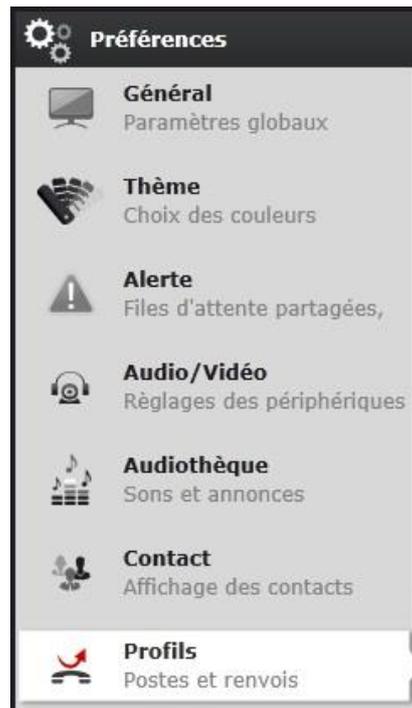
##### Accès rapide:

Préférences > Profils > « + vert »

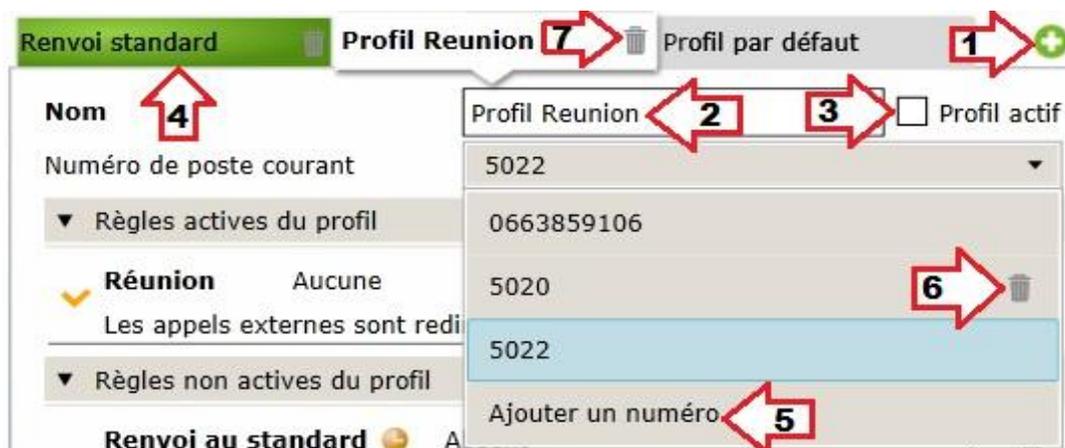
Vous pouvez créer un profil personnalisé, pour cela vous devez vous rendre dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu des « Profils » :



La création du profil se fait en cliquant sur le « +vert » (1). Vous pouvez choisir le nom de ce profil spécifique (2) ainsi que le poste courant concerné, que vous choisirez dans le menu déroulant. Si le poste n'est pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter (5). Vous pouvez également supprimer (6) un ancien numéro de poste non utilisé.



Le Profil actif est colorié (4). Pour activer le profil créé il suffit de cocher la case « Profil actif » (3). Enfin pour supprimer un profil, l'utilisateur doit cliquer sur la poubelle à côté du nom du profil à supprimer (7).

Créez et activez la règle souhaitée pour ce nouveau profil en vous référent aux sections suivantes relatives aux règles.

### 5.1.3 Créer une règle

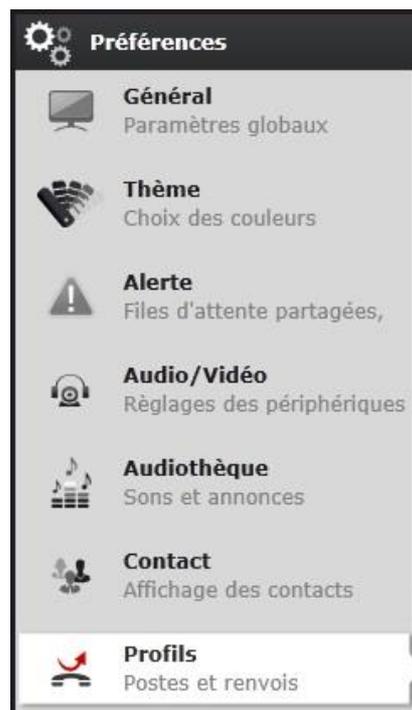
#### Accès rapide:

Préférences > Profils > Règles non actives du profil > « + vert »

L'utilisateur TWS peut créer une règle personnalisée, pour cela il doit se rendre dans le menu « Préférences » de la sidebar TWS :



Puis dans le menu « Profils » :



Il faut enfin ajouter une nouvelle règle en cliquant sur le « + vert » entouré en rouge ci-dessous.



### 5.1.4 Les options d'une règle

Lorsque vous créez une règle, plusieurs options s'offrent à vous. Ainsi vous choisissez dans les « Informations générales » : sous quel type de présence elle s'applique, vers quel numéro elle renvoie, quel type d'appel elle renvoie et enfin si l'appelant entend une annonce. Dans le menu « Dates » vous pouvez choisir de quand à quand elle s'applique, et/ou quels jours de la semaine et/ou de quelle heure à quelle heure. Dans les menus de filtrage vous pouvez choisir d'inclure ou d'exclure certaines personnes de cette règle (le filtrage nécessite TWS Rules).

Par exemple, pour cette règle nommée « Renvoi au standard », il a été choisi qu'elle se mette en place lorsque l'état est « Absent », le lundi, mardi, mercredi et vendredi de 8h à 18h. Cette règle s'applique à partir de 7h45 le 3 juin 2013 jusqu'à 19h15 le 28 juin 2013, pour les appels externes en incluant « Marc ICKSEMELLE », uniquement si le poste ne répond pas. Sous toutes ces conditions cette règle sera renvoyée au standard le « 5020 ».

**Modification d'une règle de renvoi**

▼ Informations générales

Nom	<input type="text" value="Renvoi au standard"/>	
Présence	<input type="button" value="🟡 Absent"/>	
Renvoi vers	<input type="text" value="5020"/>	
Type de renvoi	<input type="button" value="non réponse"/>	
Origine	<input type="button" value="Les appels externes"/>	
Annonce	<input type="button" value="▶"/>	

▼  Dates

<input checked="" type="checkbox"/> Périodicité	<input type="button" value="L M M J V S D"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Horaires	De <input type="text" value="08:00"/> à <input type="text" value="18:00"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Avancé		
	du <input type="text" value="03/06/2013"/> <input type="text" value="15"/> à <input type="text" value="07:45"/>	
	au <input type="text" value="28/06/2013"/> <input type="text" value="15"/> à <input type="text" value="19:15"/>	

▼ Filtrage inclusif des appelants

<input type="button" value="📞"/>	<input type="button" value="👤"/>	<input type="text" value="Marc ICKSEMELLE - 5021"/>	<input type="button" value="🗑️"/>
----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------------------------	-----------------------------------

▼ Filtrage exclusif des appelants

Provenance de l'appel :  Appelant  Qui a redirigé l'appel

<input type="button" value="Contact"/>	<input type="text" value="Rechercher"/>	<input type="button" value="⊕"/> <input type="button" value="✖"/>
----------------------------------------	-----------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

### 5.1.5 Activer une règle dans un profil

Lorsque vous aurez créé une règle, celle-ci se retrouvera dans l'onglet « Règles non actives du profil ». Pour l'activer, vous devez cliquer sur le symbole « valider » à gauche du nom de la règle. Automatiquement, elle changera d'onglet et se mettra dans l'onglet « Règles actives du profil ».



## 5.2 Gestion de contact

### 5.2.1 Organisation dans la sidebar TWS

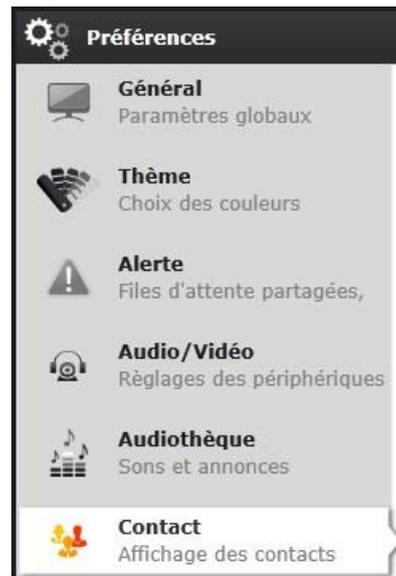
#### Accès rapide:

Préférences > Contact

Votre liste de contact TWS peut être organisée de plusieurs façons. Pour gérer cette organisation vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



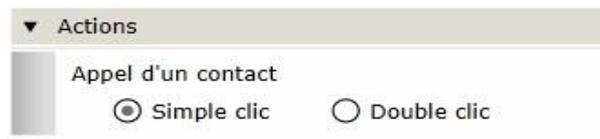
Puis dans le menu « Contact » :



Vous avez alors trois onglets dédiés à la gestion des contacts : Action, Organisation, Collaboration.

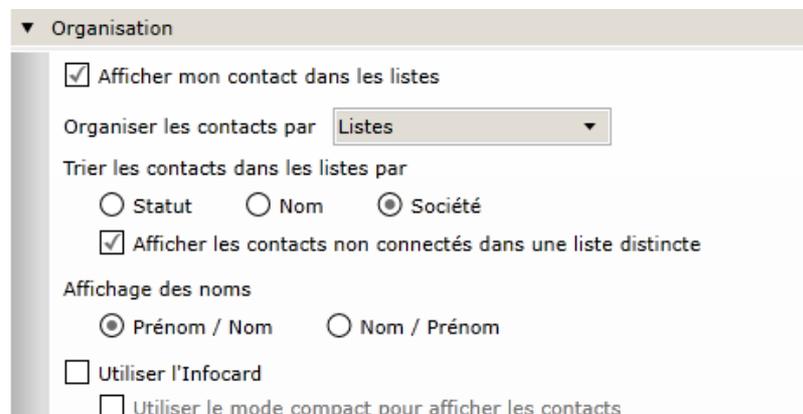
#### 5.2.1.1 Action

Cet onglet vous permet de choisir si l'action d'appel d'un contact se fait d'un simple clic ou d'un double clic.



#### 5.2.1.2 Organisation

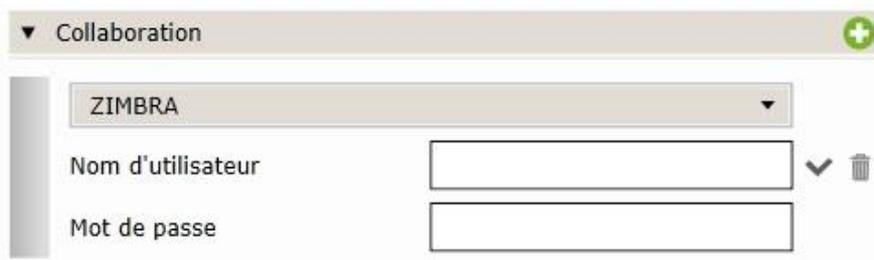
Cet onglet permet d'organiser l'onglet contact de votre sidebar TWS.



### 5.2.1.3 Collaboration

Cet onglet permet de mémoriser les identifiants pour se connecter à un annuaire personnel (Exchange2010, Google Talk, GoogleApps, Zimbra) :

- Pour synchroniser vos contacts personnels : pour les obtenir lors de recherche multi-annuaires, les listes de contacts et la remontée de fiche
- Pour synchroniser les rendez-vous Calendrier : permettant de partager ses informations Calendrier avec les autres utilisateurs TWS.



**ATTENTION** : N'oubliez pas de **valider** vos paramètres.

Vous devez avoir les **droits d'accès** (délivré par l'administrateur).

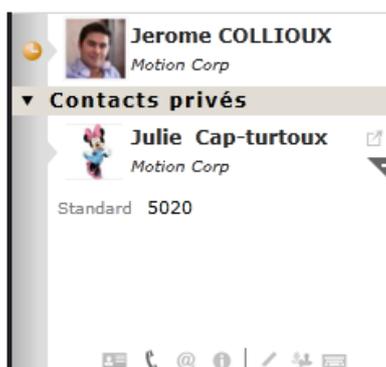
Certaines configurations n'ont pas besoin de cette étape supplémentaire de sécurité.

## 5.2.2 Fiche contact

### 5.2.2.1 Affichage de l' « Infocard »

Dans la sidebar TWS, vous pouvez visualiser les informations d'un contact de 3 façons :

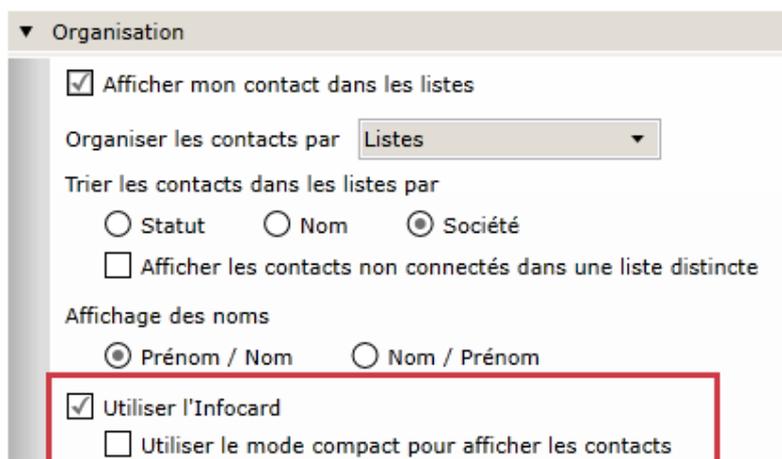
- *Cartouche photo et Infocard à déplier* : configuration par défaut



- *Cartouche photo et Infocard externe* : L'Infocard en externe permet une ouverture plus rapide des informations du contact, juste au survol de la fiche.

### Accès rapide:

Préférences > Contacts > Organisation > Utiliser l'Infocard



▼ Organisation

Afficher mon contact dans les listes

Organiser les contacts par Listes

Trier les contacts dans les listes par

Statut  Nom  Société

Afficher les contacts non connectés dans une liste distincte

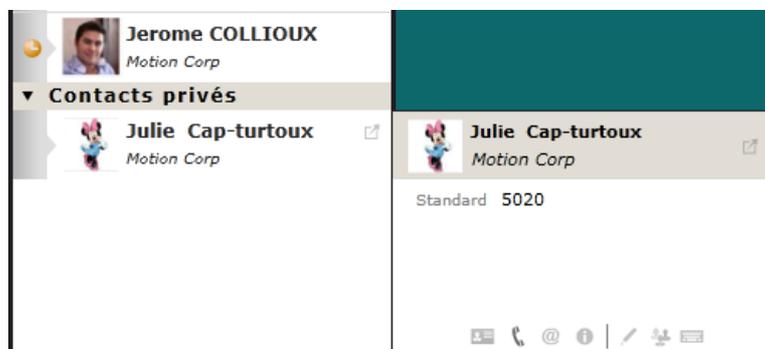
Affichage des noms

Prénom / Nom  Nom / Prénom

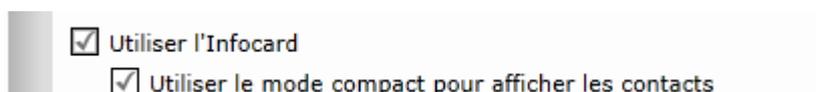
Utiliser l'Infocard

Utiliser le mode compact pour afficher les contacts

Infocard externe :

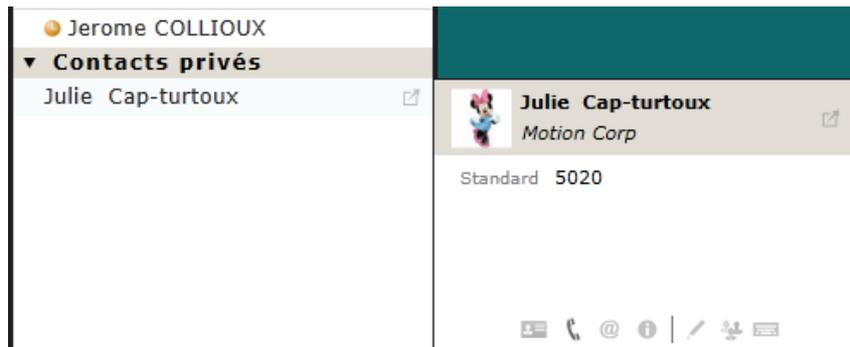


- *Cartouche simple et Infocard externe* : La cartouche simple d'une fiche de contact est plus réduite et permet d'afficher beaucoup de contacts. Elle ne contient pas la photo ni quelques informations complémentaires présentes dans la cartouche photo.



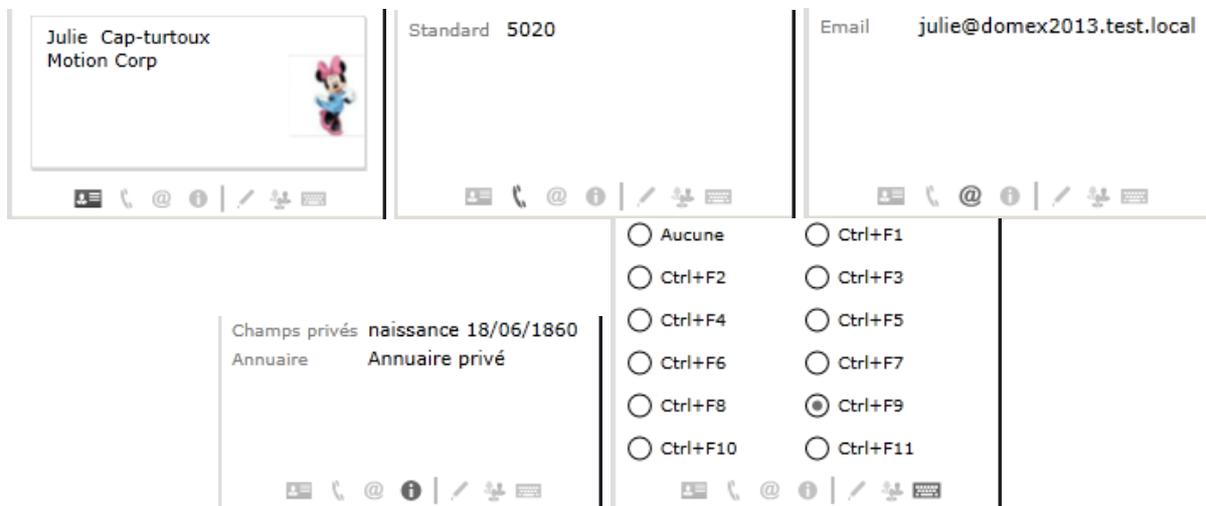
Utiliser l'Infocard

Utiliser le mode compact pour afficher les contacts



### 5.2.2.2 Données de l' « Infocard »

Dans l'Infocard du contact, il y a plusieurs menus qui affichent des informations différentes du contact :



-  : Fiche Alerter du contact. Uniquement avec la licence TWS Alerter. Elle peut contenir des boutons de remontée de fiche métier (voir chap. 5.2.2.3)
-  : Liste des téléphones du contact. Possibilité d'envoyer un SMS si le numéro est un mobile (consulter votre administrateur).
-  : Liste des e-mails du contact
-  : Toute autre information ajoutée au contact dont le nom de l'annuaire d'où provient le contact
-  : Modification du contact si vous en êtes le créateur
-  : Choix de liste de contacts qui contient le contact
-  : (Uniquement sous Windows) Choix du raccourci clavier pour appeler le numéro favori du contact

### 5.2.2.3 Fiche métier (licence TWS Alerter)

Dans l'Infocard du contact, vous pouvez cliquer sur la fiche métier et ouvrir la page correspondante. Dans l'Infocard de Marc Icksemelle (capture précédente) vous pouvez accéder à « MS Exchange » et « E-deal CRM ».

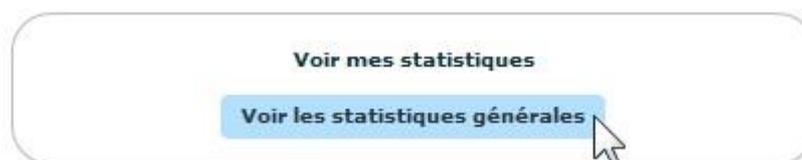


## 5.3 Applications / Statistiques

Dans la barre des tâches de votre sidebar TWS vous sélectionnez le menu « Applications » :



Une nouvelle fenêtre va s'ouvrir vous devrez alors choisir entre consulter vos statistiques d'appels ou les statistiques générales, d'un ensemble d'utilisateur.



**ATTENTION :** Vous ne possédez peut-être pas les droits pour consulter les statistiques générales.

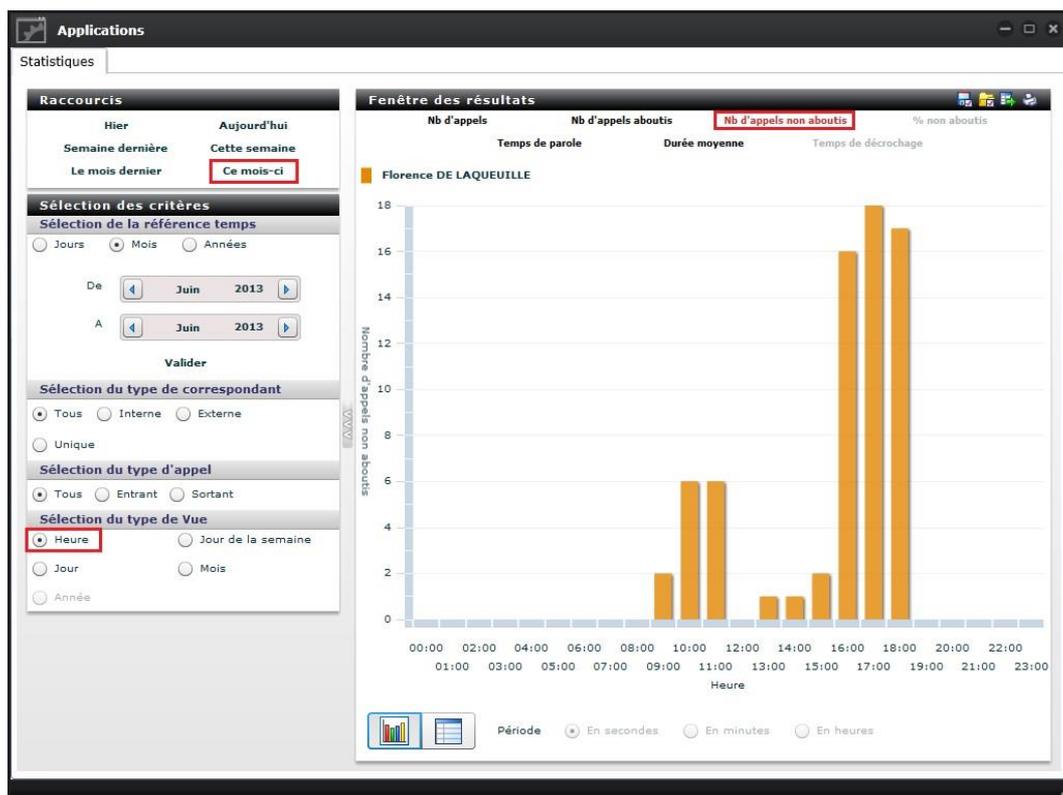
### 5.3.1 Statistiques personnelles

La fenêtre se découpe en trois modules :

- « *Raccourci* » : Ce module vous permet de sélectionner rapidement des critères prédéfini (Hier, cette semaine, ...) pour le module « La référence de temps ».
- « *Sélection des critères* » : Ce module vous permet de sélectionner des critères avancés distingués par quatre modules :
  - « La référence de temps » : Sélection de la plage de donnée en fonction du temps
  - « Le type de correspondant » : ce module vous permet de choisir un correspondant en particulier, ou tous les appels internes / externes ou encore tous les appels.
  - « Le type d'appel » : entrant, sortant ou les deux.
  - « Le type de vue » : Le nombre d'appel sera en fonction du type de vue : heure, jour, mois, année, jour de la semaine.
- « *Fenêtre des résultats* » : Ce module vous permet de choisir le type de données recherchées (Nombres d'appels, durée moyenne, ...) puis il vous affiche le diagramme bâton du type de données en fonction des critères. Il peut également vous afficher le tableau Excel des données.

### Exemples :

1) On choisit de visualiser le « nombre d'appels non aboutis », pour cela on sélectionne le raccourci « ce mois-ci » et le type de vue « Heure ».



2) Cette fois ci nous choisissons un correspondant « unique » dans l'onglet « Le type de correspondant », on doit donc le sélectionner.

### Choix d'un correspondant

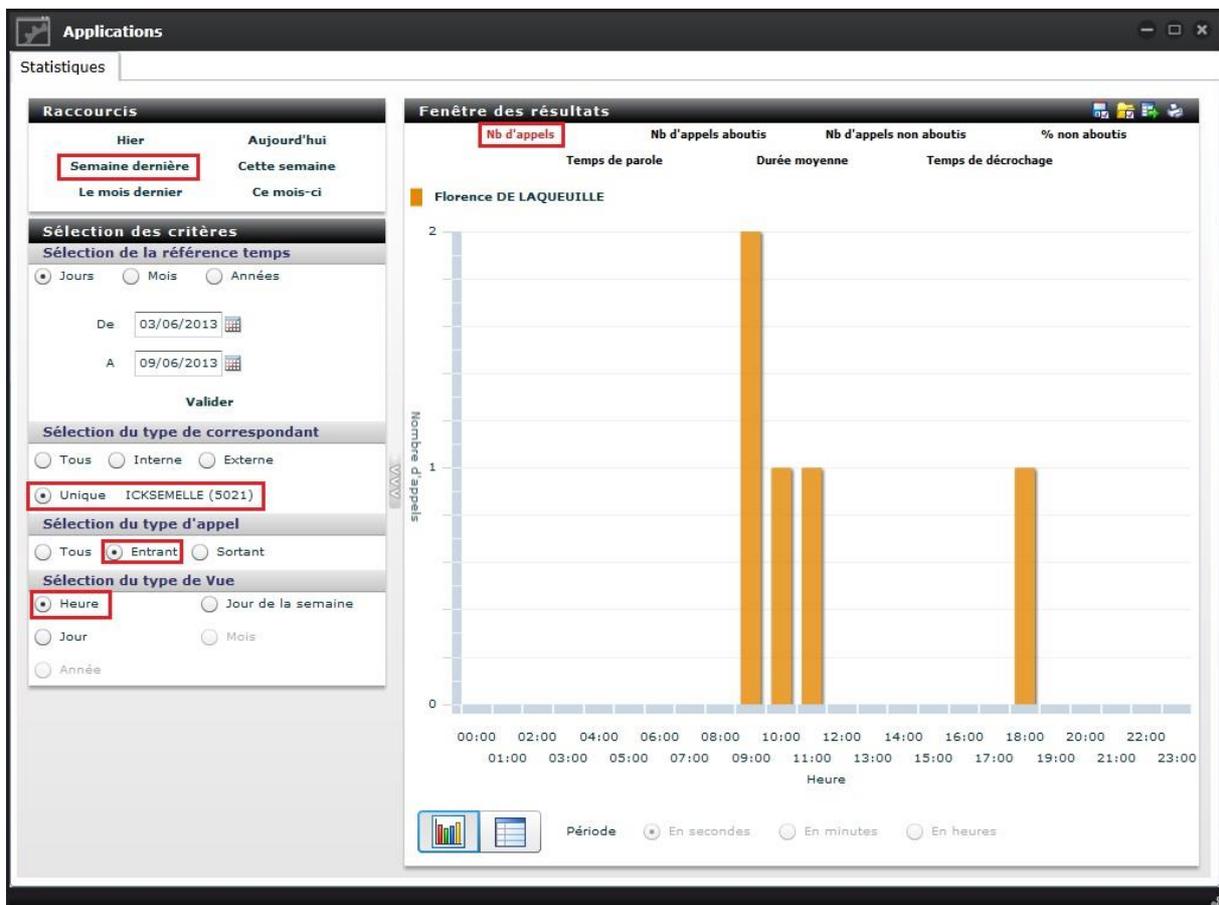
ICKSEMELLE (5021)  
 KIBOUJ-LABA (5024)  
 COLLIOUX (5023)  
 DE LAQUEUILLE (5022)  
 Call queue showroom (5010)

Seulement les contacts connus

✔ Sélectionner :

✘ Annuler

Puis on choisit de visualiser « le nombre d'appels » « entrant » « la semaine dernière » de « Marc ICKSEMELLE ».



La visualisation se fait par histogramme par défaut, mais vous pouvez également visualiser le tableau de données en cliquant sur l'icône en bas à gauche du module de fenêtre des résultats.

Fenêtre des résultats						
Utilisateur	Jours	Nombre d'appels	Aboutis	Non aboutis	Temps de parole	Durée moyenne
Florence DE LAQUEUIL	10	17	2	15	0:00:09	0:00:04
Florence DE LAQUEUIL	11	9	6	3	0:29:27	0:04:54
Florence DE LAQUEUIL	12	15	11	4	0:20:46	0:01:53
Florence DE LAQUEUIL	13	70	56	14	2:09:11	0:02:18
Florence DE LAQUEUIL	14	8	7	1	0:16:24	0:02:20

Une barre de tâche en haut à droite de la « Fenêtre des résultats » comme ci-dessous vous permet d'exporter les données ou de créer des paramètres.

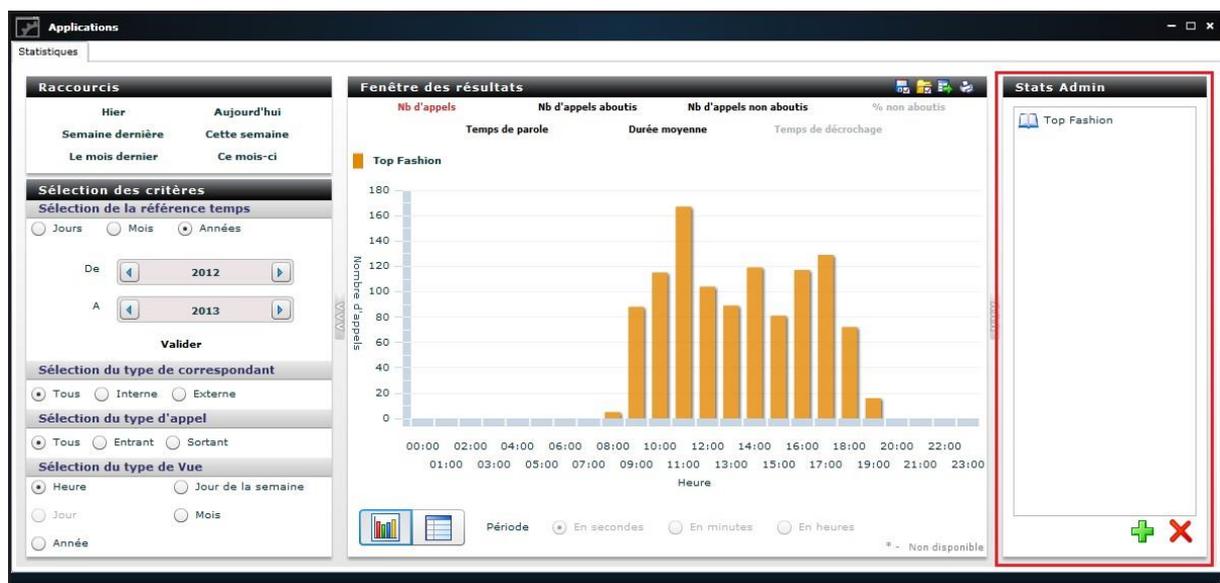
The screenshot shows the 'Fenêtre des résultats' window with a bar chart for 'Florence DE LAQUEUIL'. The chart displays the number of calls per hour. The x-axis represents the hour of the day (00:00 to 23:00), and the y-axis represents the number of calls (0 to 2). The chart shows a peak of 2 calls at 09:00, 10:00, and 11:00, and 1 call at 18:00.

The taskbar at the top right of the window contains several icons. A red box highlights these icons, with numbered arrows pointing to them: 1 points to the first icon (a document with a checkmark), 2 points to the second icon (a document with a magnifying glass), 3 points to the third icon (a document with a plus sign), and 4 points to the fourth icon (a document with a printer).

1. « *Sauvegarde des paramètres* » en cours (données, temps, correspondant, appel, vue).
2. « *Chargement des paramètres* » pour retrouver une certaine configuration sauvegardé auparavant.
3. « *Export des données* » permet d'enregistrer dans un fichier Excel les données à l'écran.
4. « *Impression des données* » permet d'imprimer dans un graphique ou un tableau les données à l'écran.

### 5.3.2 Statistiques générales

Les statistiques générales s'organisent de la même manière que les statistiques personnelles. Un quatrième module s'ajoute cependant (cf. [statistiques personnelles](#) pour les trois autres modules) le module « *Stats Admin* », encadré en rouge ci-dessous. Dans ce module vous pouvez ajouter un utilisateur, plusieurs utilisateurs ou encore des groupes d'utilisateurs.



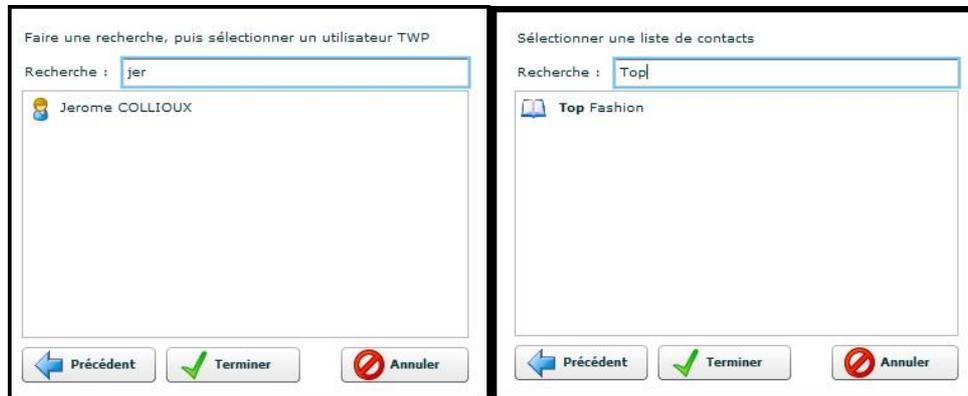
Pour ajouter un utilisateur, plusieurs utilisateurs ou encore des groupes d'utilisateurs, vous devez cliquer sur le « + vert ». La fenêtre ci-dessous apparaîtra.

Sélectionner :

un utilisateur TWP

une liste de contacts

Lorsque vous choisissez une option, vous pouvez effectuer une recherche parmi les utilisateurs TWS ou vos listes de contacts. Sélectionner ce que vous recherchez et cliquer sur « *Terminer* » pour pouvoir l'étudier suivant les critères décrit dans les statistiques personnelles.



## 5.4 Audiothèque

### 5.4.1 Ajouter / Créer un son

#### Accès rapide:

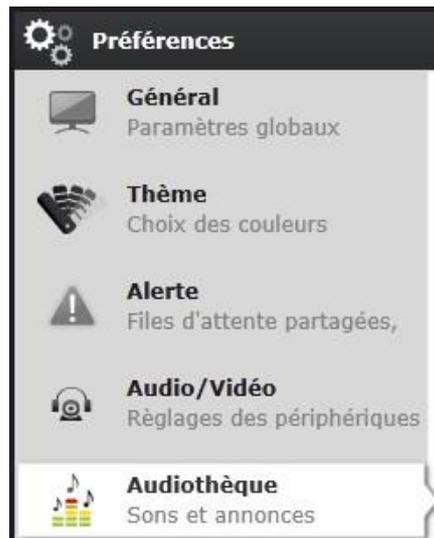
Préférences > Audiothèque

Les fichiers sons peuvent être utilisés pour modifier les fichiers originaux de TWS ou pour ajouter des annonces personnalisées dans vos règles de renvoi (nécessite TWS Rules, voir le chapitre 5.1.4), par exemple « Bonjour, je suis en réunion je vous transfère vers mon assistant ».

Pour créer un son, vous devez aller dans le menu des « Préférences » :

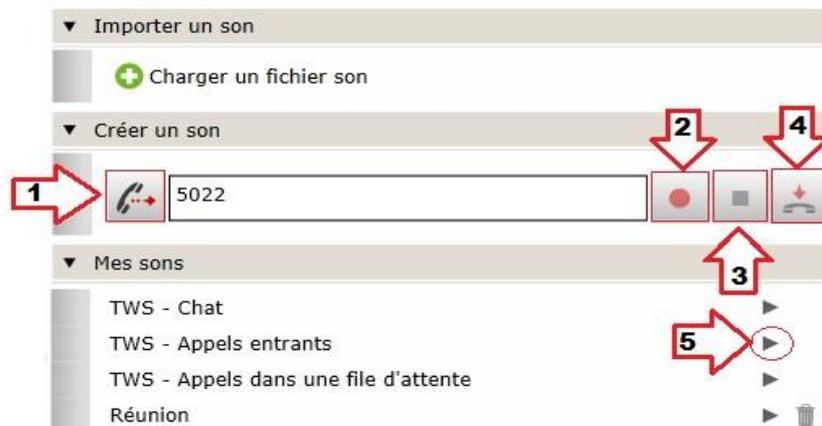


Puis dans le menu « Audiothèque » :



Trois onglets sont accessibles :

- « *Importer un son* » : vous pouvez importer depuis votre ordinateur un son préenregistré en cliquant sur le « + vert »
- « *Créer un son* » : vous pouvez enregistrer un son immédiatement en appelant un numéro (1), puis en enregistrant (2). N'oubliez pas d'arrêter l'enregistrement (3) et de raccrocher (4).
- « *Mes sons* » : vous pouvez consultez les sons déjà créer ou charger dans cet onglet. Vous pouvez également les réécouté en cliquant sur Play (5).



#### 5.4.2 Gérer les sons

##### Accès rapide:

Préférences > Alerte > Alertes sonores

Pour la gestion de l'attribution des sons, vous devez aller dans le menu des « Préférences » :



Puis dans le menu « Alerte » :



Dans l'onglet « Alertes sonores », vous pourrez choisir parmi la liste de vos sons celui adapté à l'alerte.

