



Communiquer
facilement
Collaborer
efficacement

GUIDE

TWS SMART ATTENDANT

VERSION 5

mai 2020

Contenu

Prérequis	4
Installation.....	4
Configuration Du Serveur TWS :	4
Administration	4
Paramètres applicatifs.....	5
Les filtres de présences	5
Affichages des relations d’appels	6
Affichages dans le gestionnaire de contact.....	6
Renvoi des files d’attentes partagé supervisé par le TWS Smart Attendant	7
L’outrepassement de règle de renvoi	7
Présentation.....	8
Connexion.....	8
L’interface	10
Les contacts	13
1 ^{er} lancement TWS Smart Attendant	13
Les Listes	14
Création d’un contact (Mode Large & mode réduit)	15
Création d’une liste	17
Modification d’une liste.....	18
Les onglets	19
Le cartouche contact.....	20
Visualisation du renvoi actif.....	21
La gestion des appels.....	22
Transférer et dévier par glisser/déposer	24
La recherche.....	25
TWS Alerter	27
Les préférences	28
Général	29
Thème	30
Alerte.....	31
Affichage des files d’attente.....	31
Alertes Sonores.....	31

TWS Alerter	32
Contact.....	33
Affichage.....	33
Collaboration.....	33
Présence	34
Règlage TWS Softphone.....	35
Sons et annonces	36
Relations d'appels	37
Postes et renvois.....	38
Outrepassement de règle.....	38
Gestion du profil.....	38
Gestion des règles.....	39
Outils	42

PREREQUIS

Les prérequis TWS Smart Attendant sont en ligne et mise à jour à cette URL :

http://application.algoria.fr/tws_documentations/prerequis/TWS_SmartAttendant_Prerequis_v5.pdf

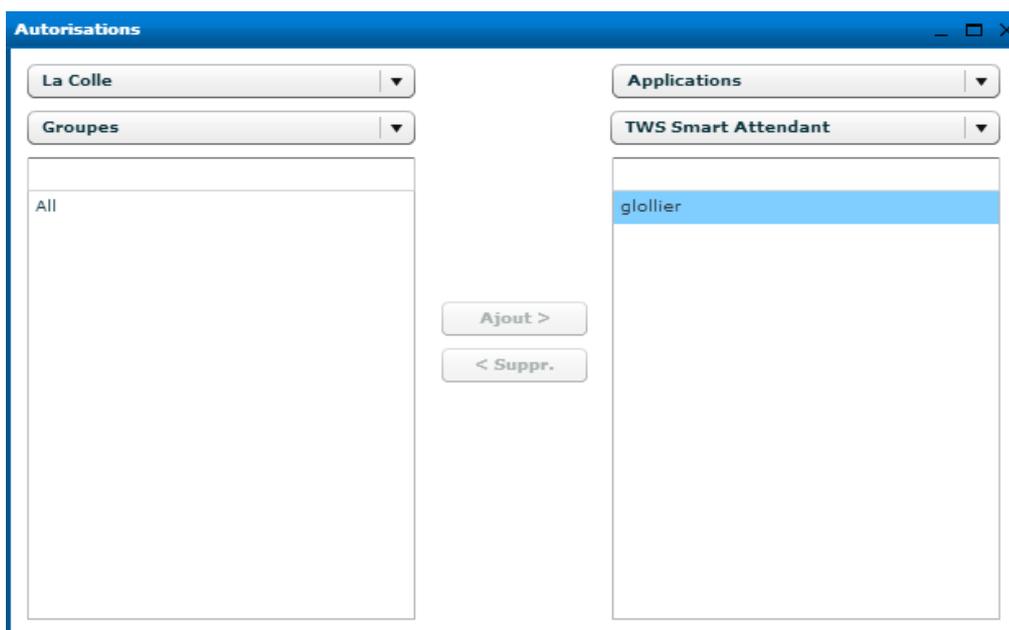
INSTALLATION

- Télécharger TWS Smart Attendant depuis les applications Algoria :
 - http://application.algoria.fr/tws_applications/tws_smartattendant/TWS_v5.exe

CONFIGURATION DU SERVEUR TWS :

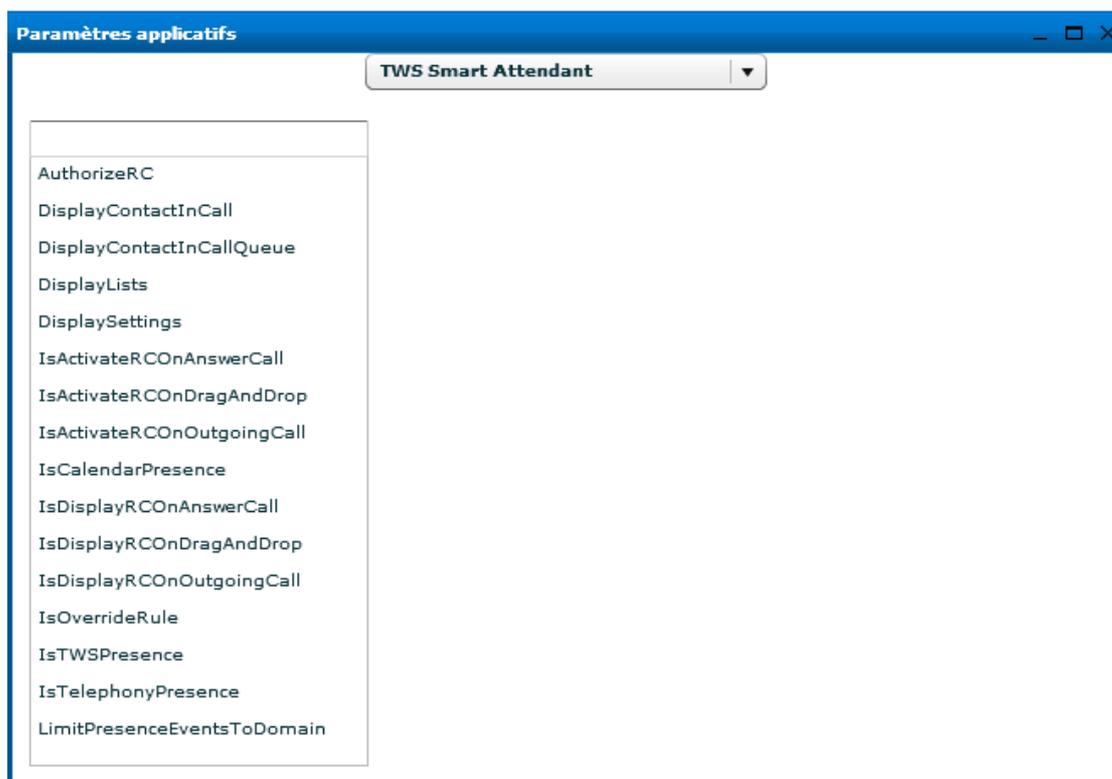
Administration

L'utilisateur TWS_SmartAttendant doit posséder les droits à l'application TWS_SmartAttendant, TWS Caller & TWS Alerter :



Paramètres applicatifs

Vous pouvez accéder à la liste des paramètres applicatifs du TWS Smart Attendant, afin de choisir d'autres valeurs par défauts ou réinitialiser un paramètre. Certains paramètres spécifiques se trouvent dans l'application TWS Smart Attendant (cf ci-dessous) d'autres sont partagés avec d'autres applications dans TWS Caller, TWS Alerter, TWS Rules, TWS Mediaserver.



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 vues 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 vus 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 complètement 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.
- **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.

Affichages dans le gestionnaire de contact

DisplayList : Ce paramètre enregistre la visibilité du panneau latéral droit, « Mes Listes » du gestionnaire de contacts. **True** il est visible, **False** il ne l'est pas.

DisplaySettings : Ce paramètre enregistre la visibilité du panneau latéral gauche du gestionnaire de contacts. Ce panneau gère l'affichage de l'information détaillée des listes et des contacts. **True** il est visible, **False** il ne l'est pas.

Renvoi des files d'attente partagé supervisé par le TWS Smart Attendant

Il est possible de configurer au niveau de l'administration TWS, de configurer un numéro de renvoi pour chacune de vos files d'attente.

A chaque création de file d'attente dans l'administration TWS on crée un paramètre applicatif à l'application TWS Alerter « QueueForwardNumber_[NomDeLaFileD'Attente] ».

Il faut ensuite ajouter un groupe (par exemple : SmartAttendant_Users) au paramètre applicatif et lui mettre en valeur le numéro de téléphone vers lequel on souhaite renvoyé.

Lorsque cette configuration est effectuée, le renvoie sur cette file d'attente s'active automatiquement par le serveur TWS, lorsque tous les utilisateurs du groupe (dans notre exemple « SmartAttendant_Users ») supervisant cette file d'attente ont fermés leur application TWS Smart Attendant.

L'outrepassement de règle de renvoi

Il est possible dans le TWS Smart Attendant d'outrepasser les règles de renvoi de ces collaborateurs. C'est-à-dire que même si votre collaborateur a une règle de renvoi d'activé le TWS Smart Attendant offre la possibilité de faire sonner le poste normalement renvoyé (Nota : Cette fonctionnalité n'est pas accessible sur tous les PBX, à vérifier avec son téléphoniste).

Pour activer cette option l'administrateur du serveur TWS doit renseigner le code D'outrepassement dans le paramètre applicatif BYPASSFORWARDCODE, ici *29 (cf imprime écran, ci-dessous).



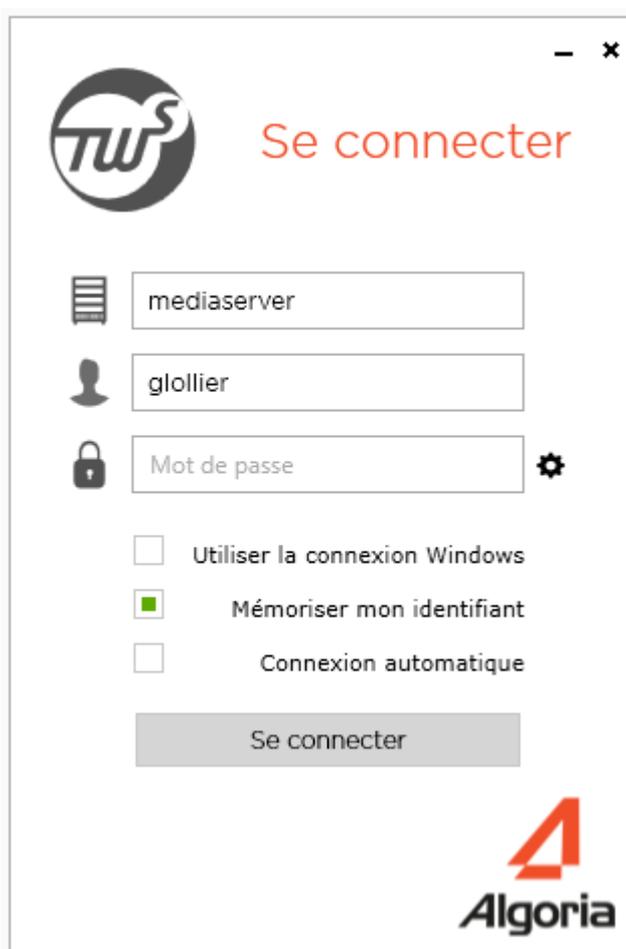
Si cette valeur est rempli vous trouverez une case à cocher dans l'interface des profils et règles pour activer ou désactiver l'option (cf Préférences > Postes et renvois). Le paramètre applicatif

qui enregistre cette préférence est `IsOverrideRule`, `True` la fonctionnalité est valide `False` elle ne l'est pas.

PRESENTATION

Connexion

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



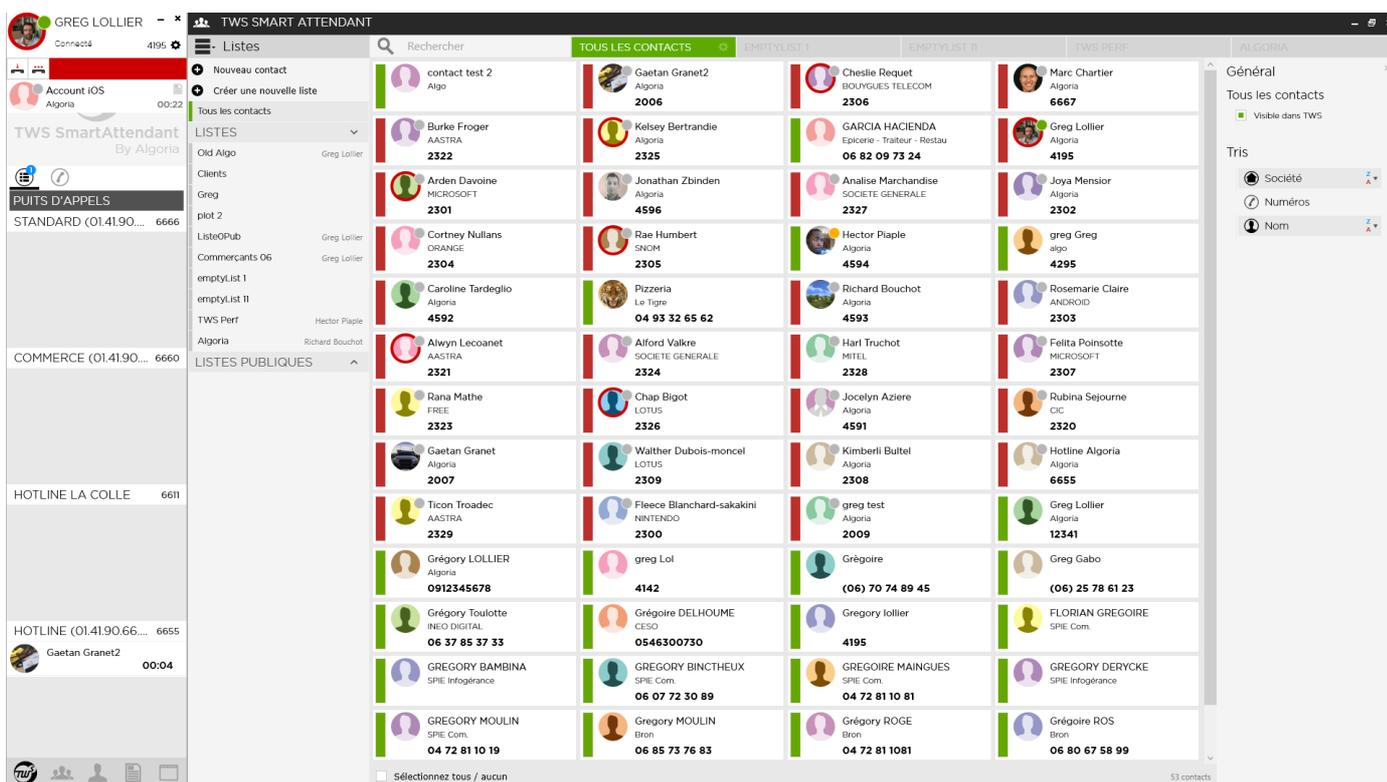
The screenshot shows a login window titled "Se connecter" with the TWS logo. It contains three input fields: "mediaserver" (with a server rack icon), "glollier" (with a user icon), and "Mot de passe" (with a lock icon and a settings gear icon). Below the fields are three checkboxes: "Utiliser la connexion Windows" (unchecked), "Mémoriser mon identifiant" (checked), and "Connexion automatique" (unchecked). A "Se connecter" button is at the bottom, and the Algoria logo is in the bottom right corner.

- 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.

- Vous pouvez cocher « utiliser la connexion Windows » afin de se connecter en SSO avec le login Windows. Pour cela le serveur TWS et le poste client ou s'exécute TWS Smart Attendant doivent être dans le même domaine.
- 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 lancé, 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.



Le TWS Smart attendant se décompose en deux parties :

➤ **La sidebar** : (A gauche)

- Elle permet de piloter les appels entrants sur n'importe quel nombre de standards (files d'attentes / notion de puits d'appels), ainsi que sur sa ligne direct.
- L'assistant téléphonique permet de : raccrocher, mettre en attente, faire une reprise, alterner, transférer ou rappeler le dernier numéro appelé.



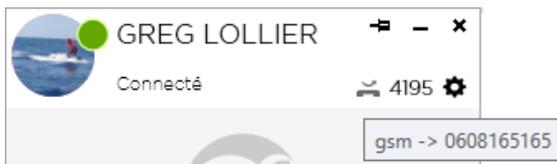
- On voit le nom de l'utilisateur, sa photo, sa présence TWS (personnalisé ou non), son renvoi actif et son numéro de poste téléphonique dans l'entête. Dans ce document, l'utilisateur est « GREG LOLLIER », son numéro

de poste associé est le 4195, il est en présence TWS -> Connecté et n'a pas de renvoi d'activé actuellement.

- On peut changer sa présence TWS en cliquant sur la boule de présence (ici verte)



- On peut mettre un libellé de présence personnalisé en double cliquant sur le nom de la présence (ici Connecté). Un champ texte éditable apparaît et l'on saisit le libellé que l'on souhaite, puis on clique sur entré.

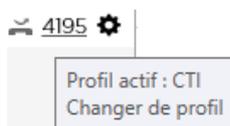


- Lorsque l'utilisateur du TWS Smart Attendant a un renvoi d'activer, l'icône des renvois apparaît juste à côté de son numéro de téléphone. En survolant cette icône on peut voir comme ci-contre le nom du renvoi et le numéro vers lequel il renvoi (ex : gsm -> 0608165165)

- Dans l'entête on peut aussi accéder aux préférences de l'application en cliquant sur le bouton  (Voir chapitre Préférences plus bas)



- On peut aussi avoir ces informations de connexion en survolant son nom d'utilisateur.



- Le détail du numéro de téléphone actif est accessible en survolant le numéro, on voit ainsi le nom du profil, et en cliquant on peut changer de profil actif.

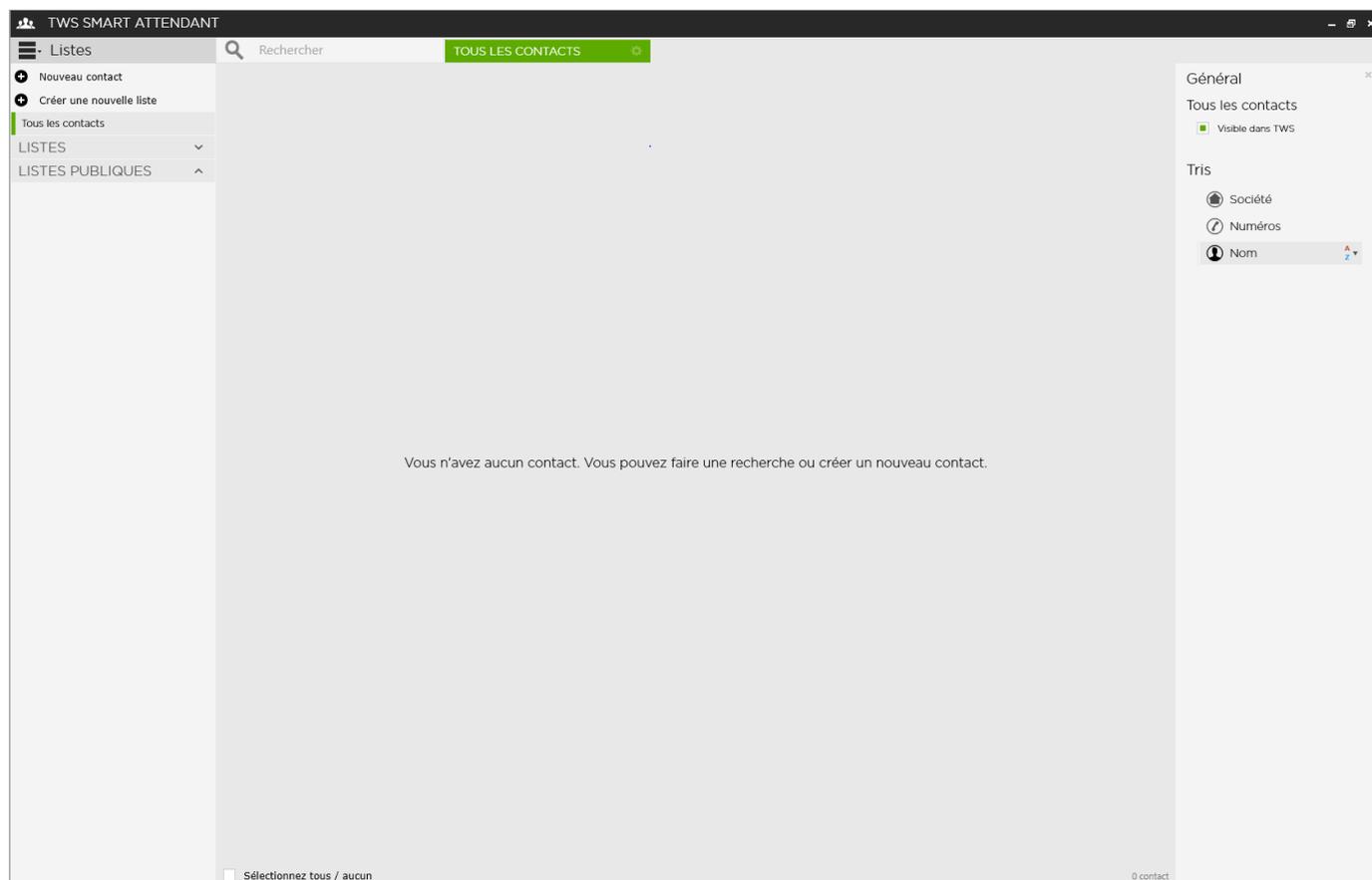
➤ Le gestionnaire de contact :

- En haut, nous lançons des recherches multi-annuaires.
- Sur la gauche nous gérons les listes
- Sur la droite le panneau « Détail » :
 - Permet de voir le détail d'un contact sélectionné
 - Permet de créer un contact

- Permet de modifier un contact
 - Permet de créer une liste
 - Permet de modifier une liste
- 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)
 - Le contenu de notre sélection de contact

LES CONTACTS

1^{er} lancement TWS Smart Attendant



Il est possible de replier le menu des listes présent sur la gauche et le panneau informatif de droite (présent si sélection de liste ou de contact ou création liste ou création contact).

Les Listes

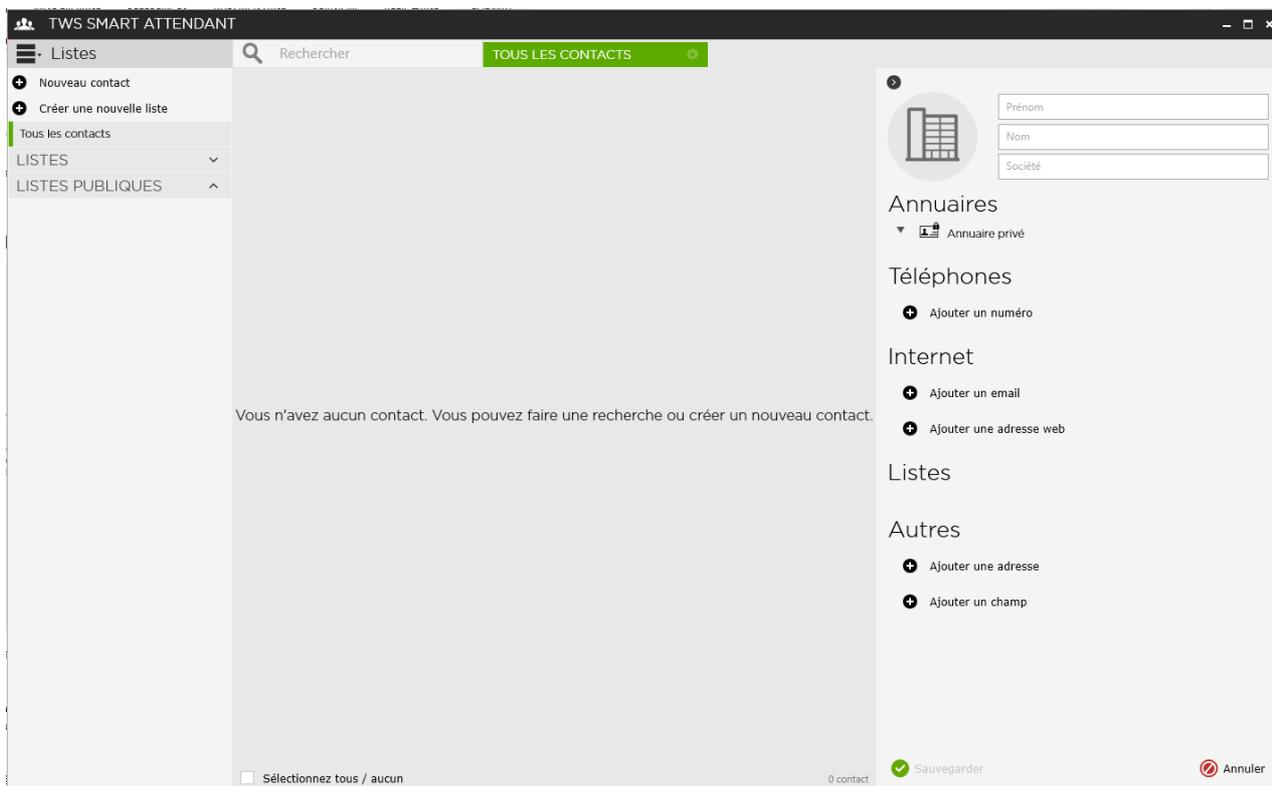


Par défaut il est déplié et fixé à l'interface. Pour le cacher on clic sur  Listes . Il faudra cliquer sur le bouton  pour faire réapparaître le menu liste.

A partir de ce menu il est possible de :

- Créer un contact
- Créer une liste
- Sélectionner une liste.
- Afficher ou cacher ces listes
- Afficher ou cacher les listes publiques créent par d'autre utilisateur TWS
- Changer la position des listes (par glisser-déposer)

Création d'un contact (Mode Large & mode réduit)



The screenshot shows the 'TWS SMART ATTENDANT' application window. The interface is in 'Mode Large' and displays a contact management screen. On the left, there is a sidebar with a 'Listes' menu containing options like 'Nouveau contact', 'Créer une nouvelle liste', and 'Tous les contacts'. The main area features a search bar labeled 'Rechercher' and a green button labeled 'TOUS LES CONTACTS'. Below the search bar, a message states: 'Vous n'avez aucun contact. Vous pouvez faire une recherche ou créer un nouveau contact.' On the right side, there is a form for adding a contact with fields for 'Prénom', 'Nom', and 'Société'. Below the form, there are sections for 'Annuaire', 'Téléphones', 'Internet', 'Listes', and 'Autres', each with an 'Ajouter' button. At the bottom right, there are buttons for 'Sauvegarder' (with a green checkmark) and 'Annuler' (with a red X).



La création se fait dans le panneau de droite.

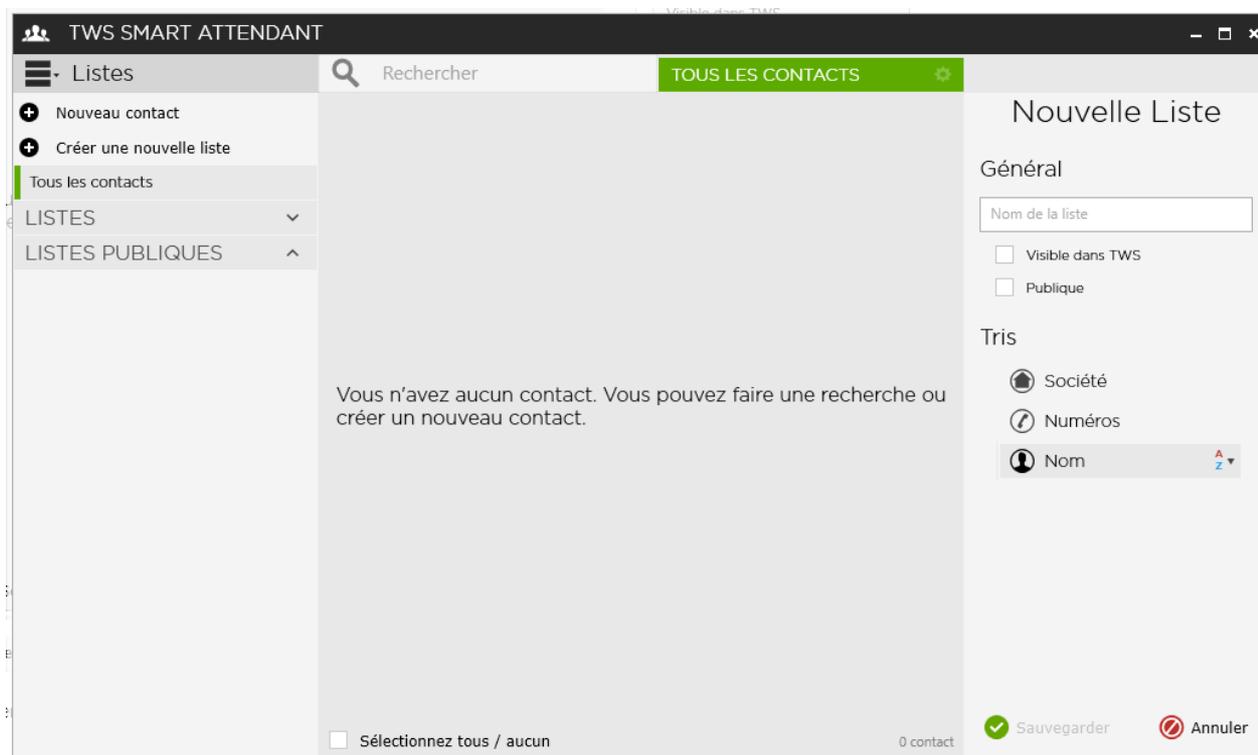
Ce panneau possède deux états :

- Etat réduit (250pixels)
- Etat large (250pixels ; cf imprime écran ci-dessus)

Le choix du mode d'affichage se fait en cliquant sur la flèche en haut à gauche du panneau de latéral gauche . Cet état est sauvegardé afin que l'utilisateur n'ait pas à choisir à chaque fois son mode d'affichage.

L'utilisateur doit au minimum renseigner un nom ou un prénom ou un nom de société et une adresse email ou un numéro de téléphone, pour pouvoir sauvegarder le contact.

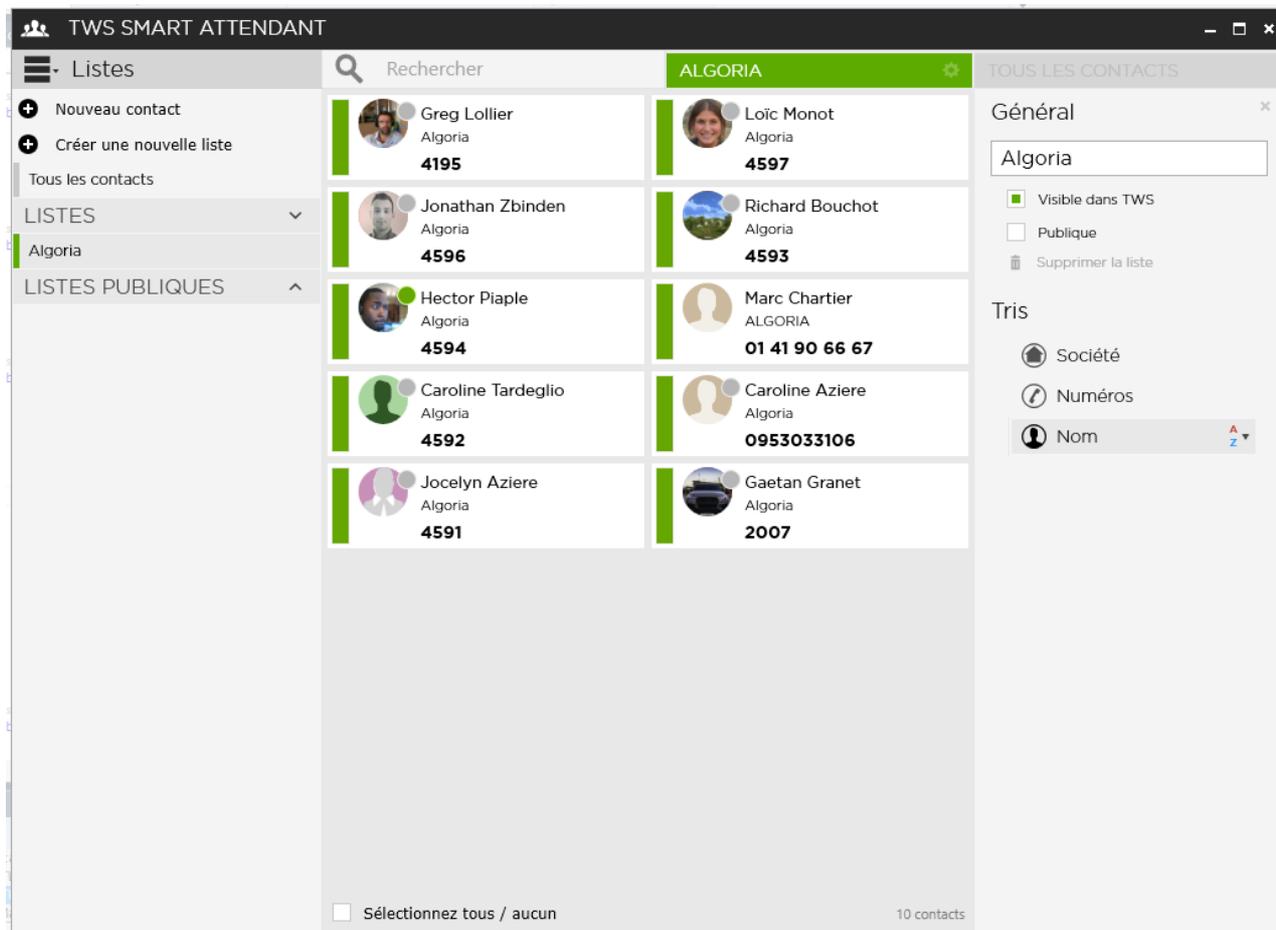
Création d'une liste



Lorsque l'on clique sur **+ Créer une nouvelle liste**, le panneau latéral droit s'ouvre comme l'imprime écran ci-dessus.

L'utilisateur doit obligatoirement renseigner le nom de la liste pour pouvoir la sauvegarder.

Modification d'une liste



The screenshot shows the TWS SMART ATTENDANT interface. On the left, a sidebar lists 'Listes' with options to create a new contact or list, and a search bar. The main area displays a grid of contact cards for the 'ALGORIA' list, including names, phone numbers, and profile pictures. On the right, a 'Général' settings panel for the 'Algoria' list is visible, with options for visibility and public status, and a 'Tris' (Sort) section with 'Nom' selected.

Nom	Algoria	Algoria
Greg Lollier	Algoria	Loïc Monot
4195		4597
Jonathan Zbinden	Algoria	Richard Bouchot
4596		4593
Hector Piaple	Algoria	Marc Chartier
4594		ALGORIA
		01 41 90 66 67
Caroline Tardeglio	Algoria	Caroline Aziere
4592		Algoria
		0953033106
Jocelyn Aziere	Algoria	Gaetan Granet
4591		Algoria
		2007

Si le panneau latéral gauche des listes est ouvert il suffit de cliquer sur la liste que l'on veut modifier. Sinon il faut cliquer sur l'icône « préférence » de la liste dans l'onglet (Cf Chapitre Onglets).

Si la liste m'appartient, il est possible de :

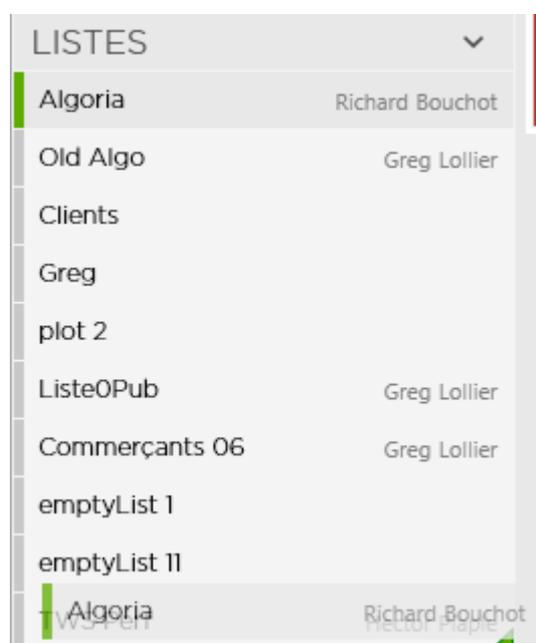
- modifier le nom de la liste
- Rendre la liste visible ou non en tant qu'onglet (« Visible dans TWS »)
- Rendre la liste publique ou non
- Supprimer la liste
- Modifier le mode de tris des contacts de cette liste

Si la liste est une liste publique ne m'appartenant pas, il est seulement possible de :

- Rendre la liste visible ou non en tant qu'onglet (« Visible dans TWS »)

Il est possible de changer la position d'une liste par glisser-déposer :

Ici on place la liste Algoria après la liste TWS Perf



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 Visible dans TWS
 - Si la case est cochée la liste est visible en tant qu'onglet
- Le nom de l'onglet correspond au nom de la liste de contact sélectionné, et l'onglet sélectionné apparaît en vert, avec un raccourci pour accéder à la modification de la liste.



- Pour modifier la position des onglets il faut modifier la position des listes (cf Chapitre Listes > Modification d'une liste).

Le cartouche contact

- La liste de contacts permet de voir d'un clin d'œil la disponibilité de nos collègues ainsi que :
 - 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 7) :

Si la personne est :

- 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 occupé tout en indiquant pourquoi.



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).



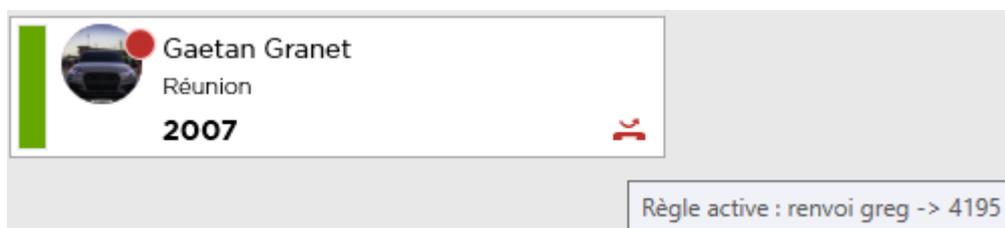
Si Greg décroche son téléphone, il passe alors en mode « occupé » :

- 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 »

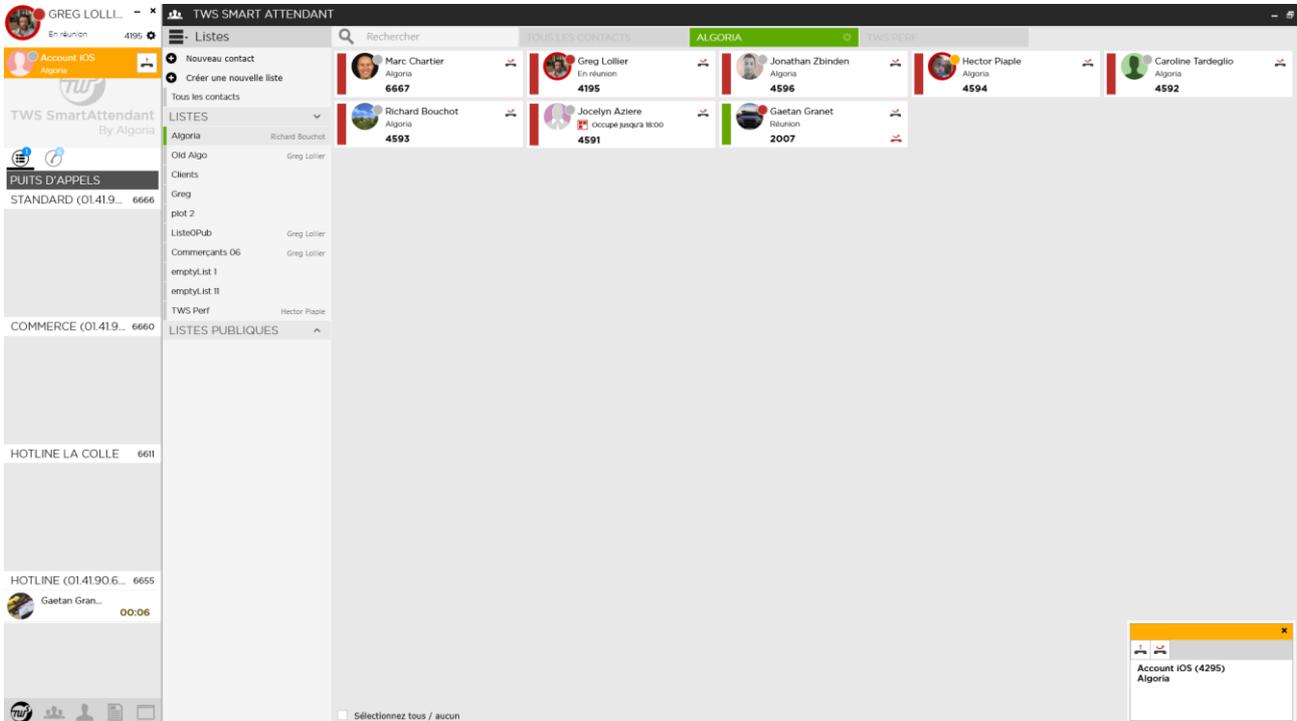
- En sélectionnant un contact, on voit le détail de ces informations :
 - Visualiser et/ou appeler un autre numéro de téléphone d'un contact (celui qui n'est pas le numéro de téléphone par défaut),
 - voir les adresses email du contact,
 - voir la présence TWS du contact,
 - voir le titre et l'heure 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 de quel annuaire il provient
 - Consulter les échanges que l'utilisateur du TWS Smart Attendant a eu avec ce contact
 -  : Pouvoir ajouter ou modifier des informations à un contact
 -  : Supprimer les informations personnalisées que l'on a ajoutées à un contact ou supprimer le contact si créé via TWS.

Visualisation du renvoi actif

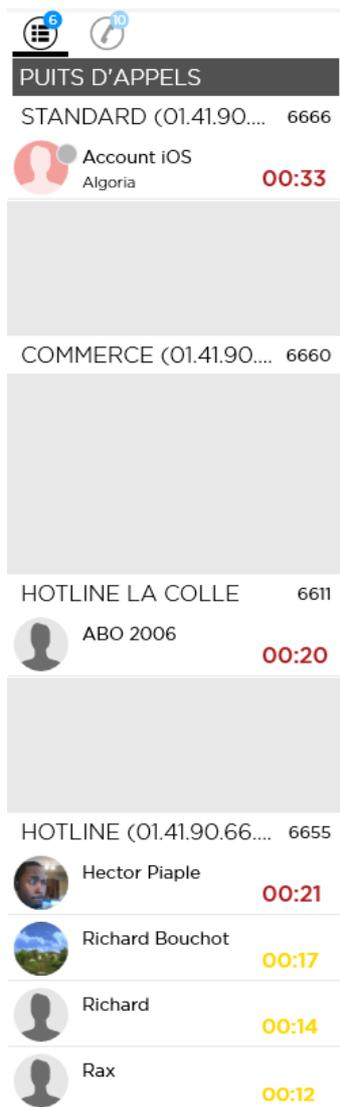
- Si le contact a un renvoi actif, l'icône de renvoi apparaîtra en bas à droite de la cartouche contact.
- Afin de connaître les informations de ce renvoi, veuillez survoler cette icône : 



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 », « Commerce », « Hotline La Colle » et « Hotline ». Les appels entrants sur la ligne directe de « glollier » sont affichés en haut où il y a le logo TWS Smart Attendant « Appels en direct ».
- L'exemple ci-dessus montre un seul appel entrant sur le numéro du Hotline.
 - Il suffit de cliquer sur le nom de la personne pour répondre à l'appel.
 - « Gaetan Granet » et « Account iOS » sont connus dans un des annuaires de l'entreprise auquel TWS est connecté. Leurs fiches contacts sont donc affichées.
- L'exemple ci-dessous montre la gestion de 6 appels, dans 3 files d'attentes différentes :



Au bout de 10 secondes, le compteur devient jaune et il grossit, et au bout de 20 secondes, il devient rouge et grossit de nouveau. Ces couleurs et le grossissement permettent de mieux gérer les appels en fonction du temps d'attente.

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

- Dès qu'un appel est pris, il apparaît dans les appels actifs.
- Les appels répondus et mis en attente apparaissent en jaune au même endroit. Il suffit de cliquer sur le bouton reprise pour reprendre l'appel.



- Il est possible de déposer une note sur un appel. Par défaut le journal d'attente du correspondant et la prise de note s'ouvre dès que l'on a décroché un appel dans la fenêtre de contact. Mais il est possible d'ouvrir le journal d'appels de son correspondant en cliquant sur le bouton  de l'appel actif.

- Lorsque l'on décroche, suivant ces paramètres de relations d'appels, un nouvel onglet s'affiche automatiquement si l'appelant a déjà été transféré par le Standard (Relation d'appels)



Transférer et dévier par glisser/déposer

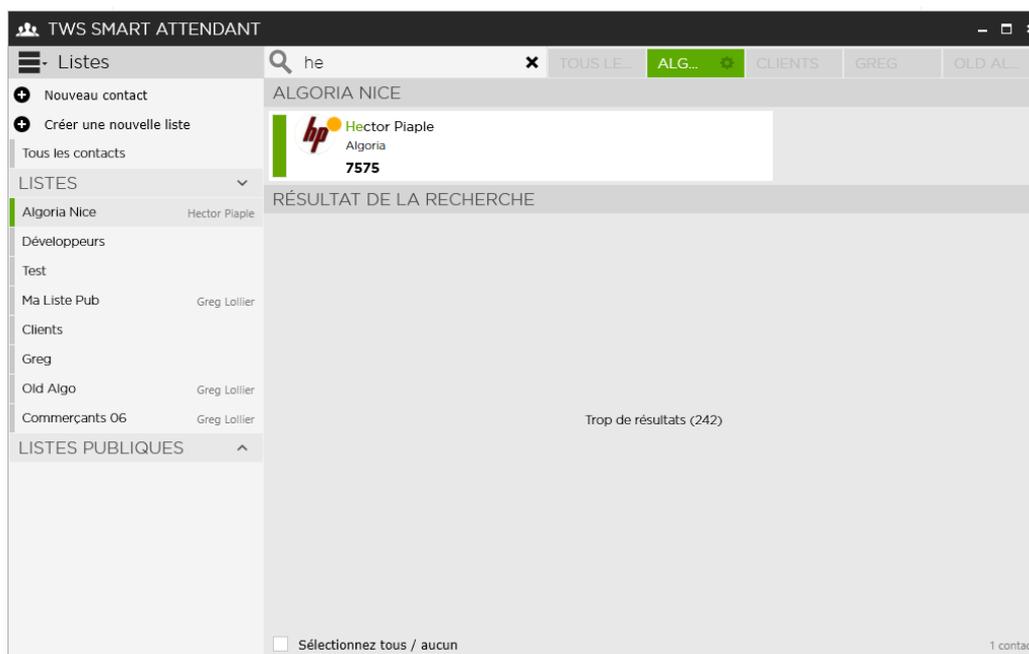
- Tous les appels peuvent être glissés vers un contact ou une file d'attente partagée ou la zone des appels actifs.
- Si l'appel n'est pas encore décroché celui-ci sera dévié.
- Si l'appel est déjà décroché il sera transféré en aveugle (sans parler à l'interlocuteur vers lequel on effectue le transfert).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

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 « Hector ». Un filtre sur la liste active est fait et la recherche s'affiche en dessous :



- S'il y a trop de résultat, on voit le filtre de nos listes et le nombre de résultat entre parenthèse « Trop de résultats (242) » :

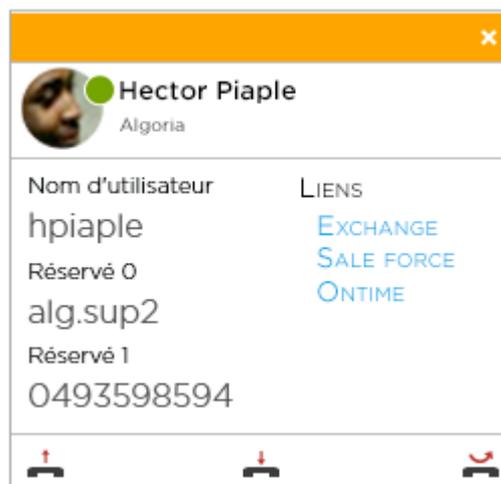


- 50 contacts (par défaut) peuvent être affichés avec une recherche annuaire, mais il est conseillé d'être aussi précis que possible dans sa recherche pour optimiser le nombre de résultats. La recherche multi-annuaire est « intelligente » et permet d'afficher tous contacts ayant dans leur nom, prénom, nom de société ou numéro de téléphone les chaînes de caractères recherchés. Par exemple : la recherche de « Jer Mar » retrouvera « Jérôme Remars » ainsi que « Claude Berjer – société Martins » et toute autre contact ayant ces chaînes de caractères dans ses coordonnées.

TWS ALERTER

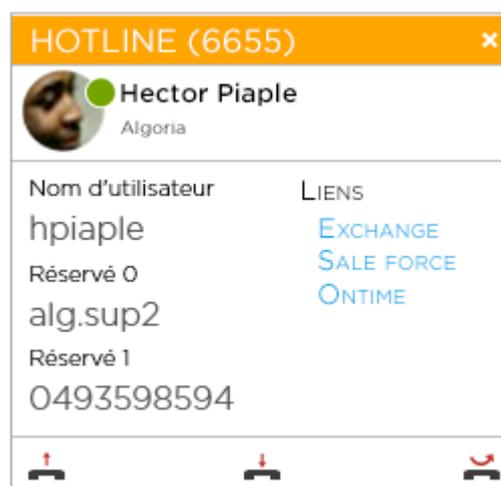
Les appels entrant se manifestent par le son de votre téléphone et par une fenêtre pop-up en bas, à droite ou à gauche (cf Les Préférences) de votre écran, celle-ci se nomme « TWS Alerter » :

- A partir de ce pop-up vous pouvez décrocher l'appel, ou fermer le pop-up.
- TWS Alerter est configurable via un fichier XML (comptatible V4) ou un fichier Json (nouveauté V5) 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), ...), tous renseigné dans LIENS



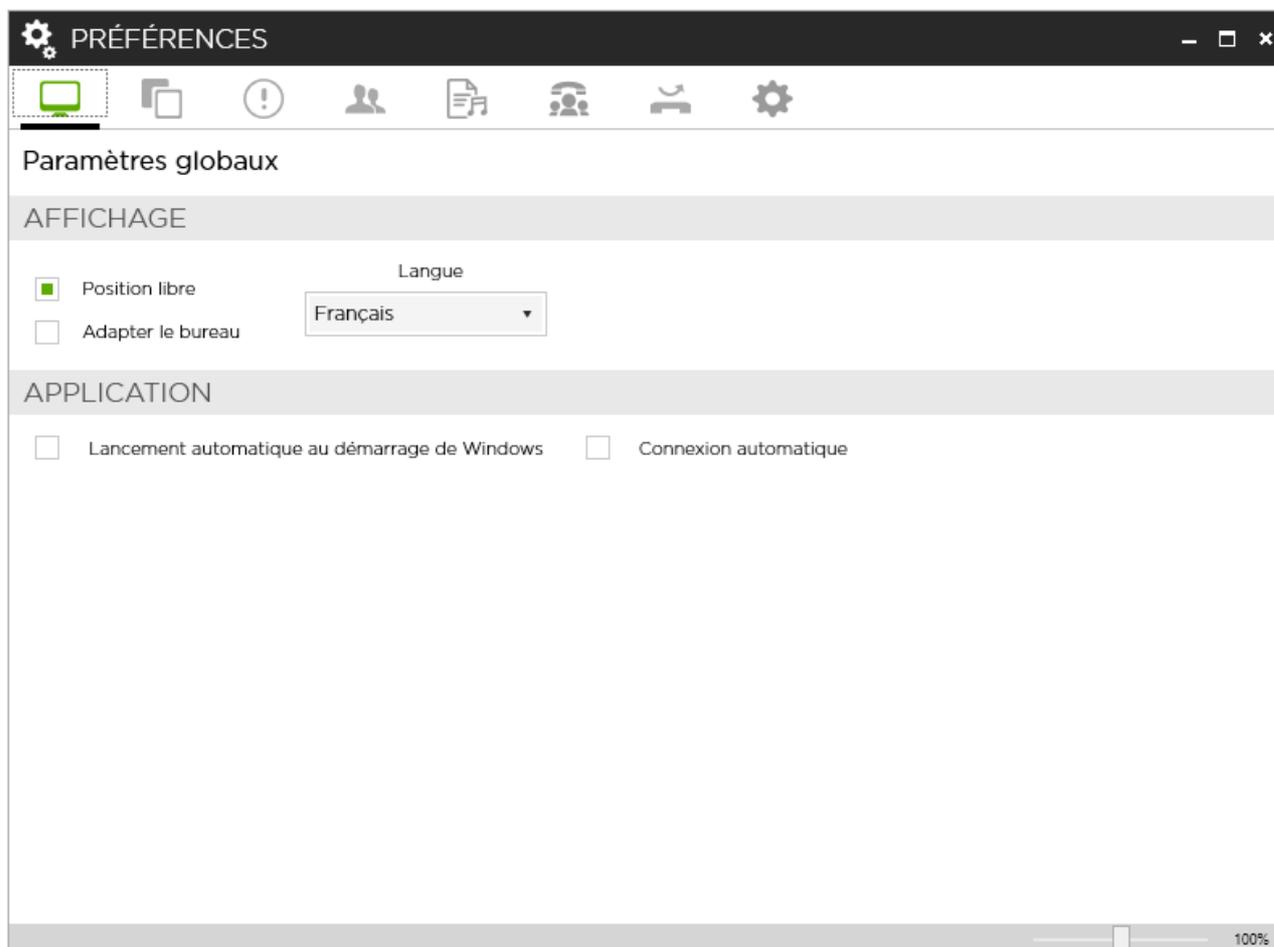
TWS Alerter et les puits d'appels :

- 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 apparait en premier ligne de l'Alerter pour signaler quel puit d'appel est appelé (cf imprime écran ci-contre où l'on voit que Hector Piaple appelle le puit Hotline)



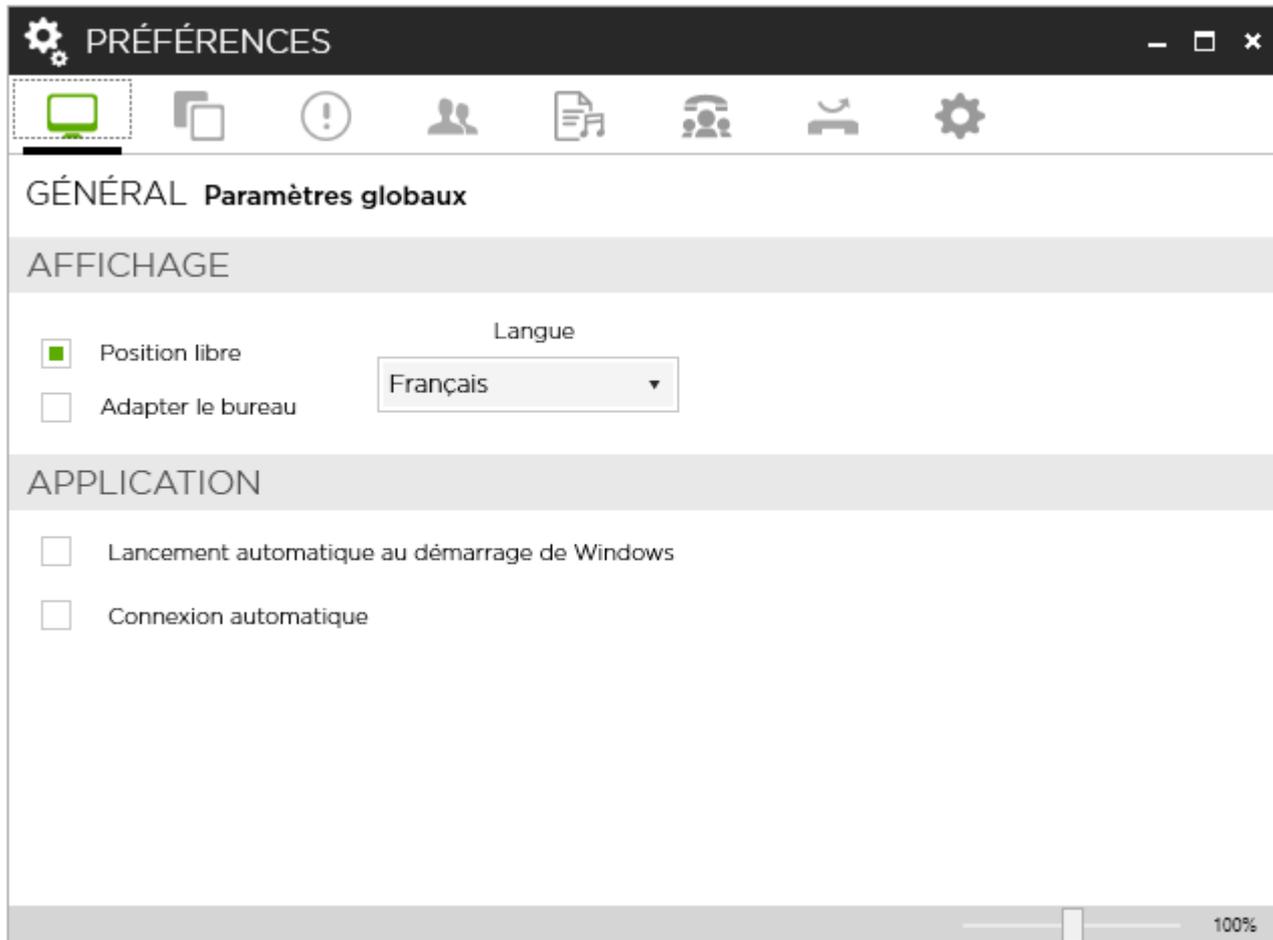
LES PREFERENCES

- Dans l'entête de la sidebar, il est possible d'accéder aux préférences d'affichage en cliquant sur l'engrenage juste à côté du numéro de téléphone de l'utilisateur 4195 



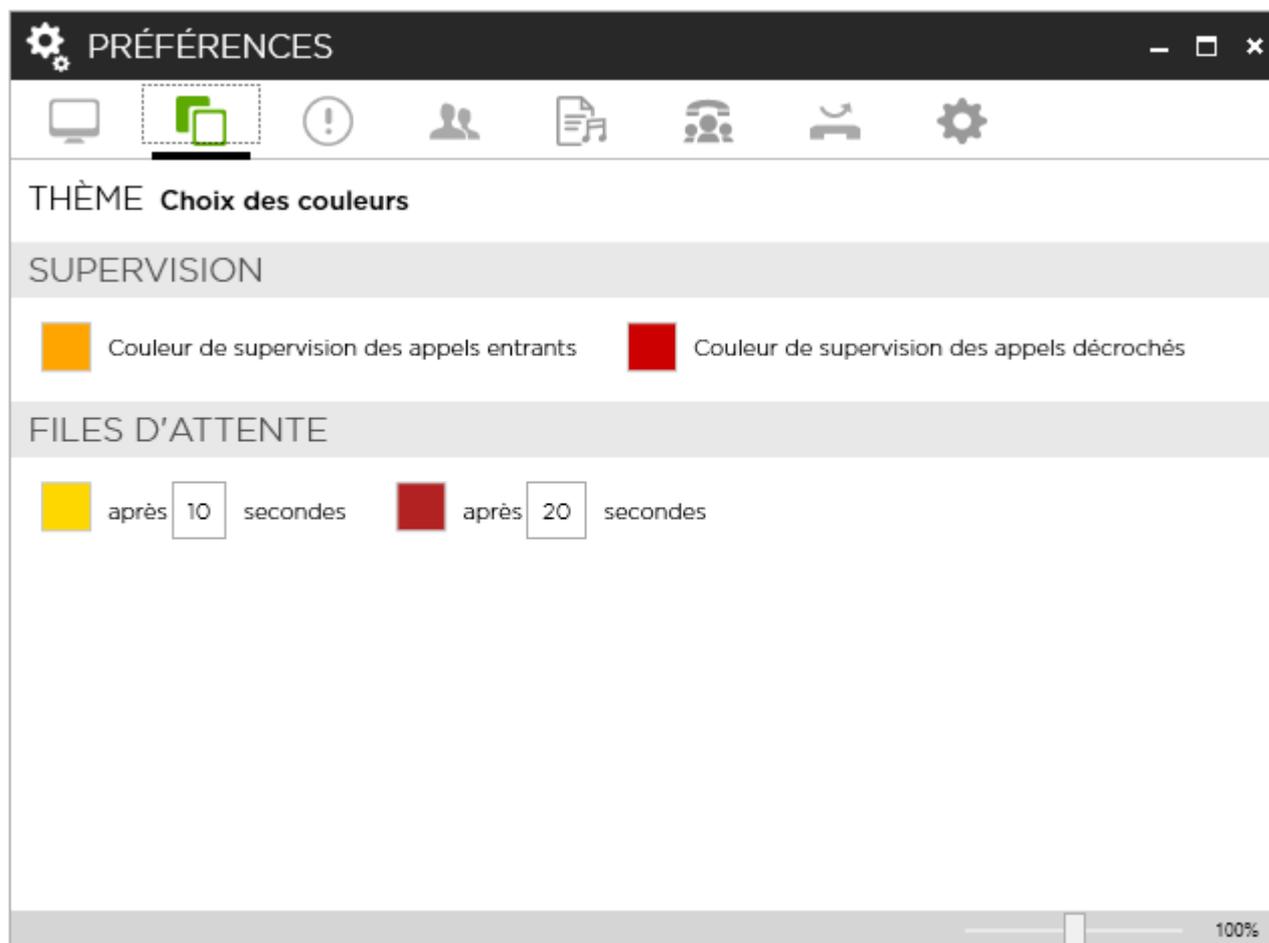
On peut voir dans le pied de la fenêtre des préférences que l'on peut changer la taille de l'affichage global de l'application (de 60% à 140%)

Général



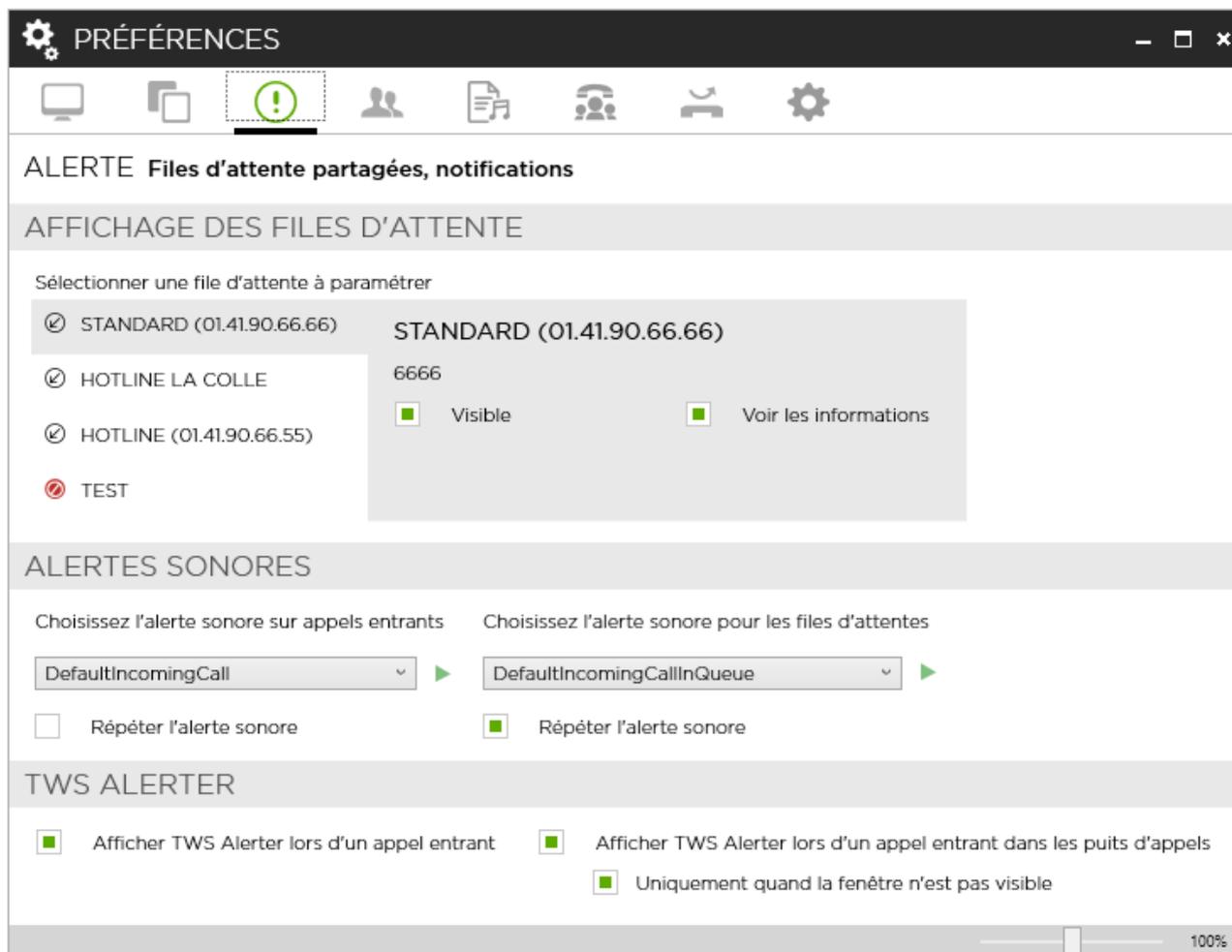
- Par défaut la fenêtre s'ouvre sur les préférences générales, celle-ci permettent de gérer :
 - L'affichage de la sidebar :
 - Position Libre
 - Adapter au bureau (en choisissant le côté de l'écran).
 - sa culture (anglaise, française),
 - La gestion de la connexion à l'application :
 - Lancement automatique au démarrage de Windows
 - Connexion automatique

Thème



- les seuils d'attente (couleur et durée) dans les puits d'appel
- les couleurs de supervision d'un appel entrant

Alerte



Affichage des files d'attente

Par file d'attente, on peut paramétrer :

- sa visibilité
- L'affichage du détail du contact (voir les informations)

Alertes Sonores

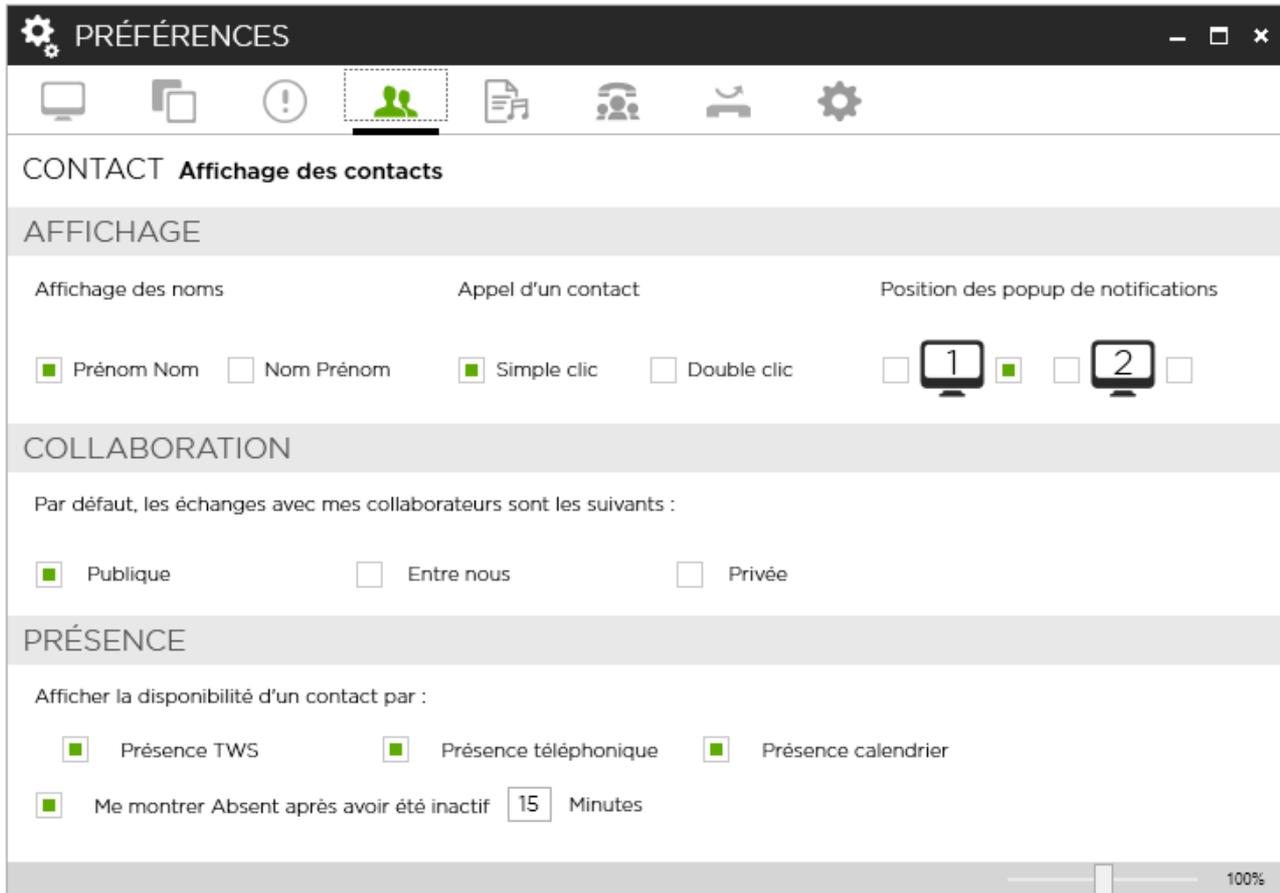
- Jouer ou non une alerte sonore sur appel entrant
 - Leur d'un appel entrant sur son poste
 - Leur d'un appel entrant dans une file d'attente.

- L'alerte sonore TWS se comporte exactement comme une touche de supervision de poste téléphonique « en sonnerie ». Elle peut être jouée en boucle pour un appel dans une des files d'attente 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 des alertes sonores (des appels entrants et des appels dans les files d'attente) via les listes déroulantes.

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.

Contact



Affichage

- Affichages des contacts (nom/prénom ou prénom/nom)
- Appel d'un contact par simple clic ou double clic
- Position des pop-ups de notifications (toutes les notifications dont TWS Alerter)
 - Choix de l'écran et du côté de l'écran.

Collaboration

- Choix par défaut de la visibilité des échanges avec mes collaborateurs (notes, notes sur appels, ...)
 - Publique = accessible par tout le monde
 - Entre nous = accessible pour moi et le contact concerné

- Privée = accessible seulement pour moi

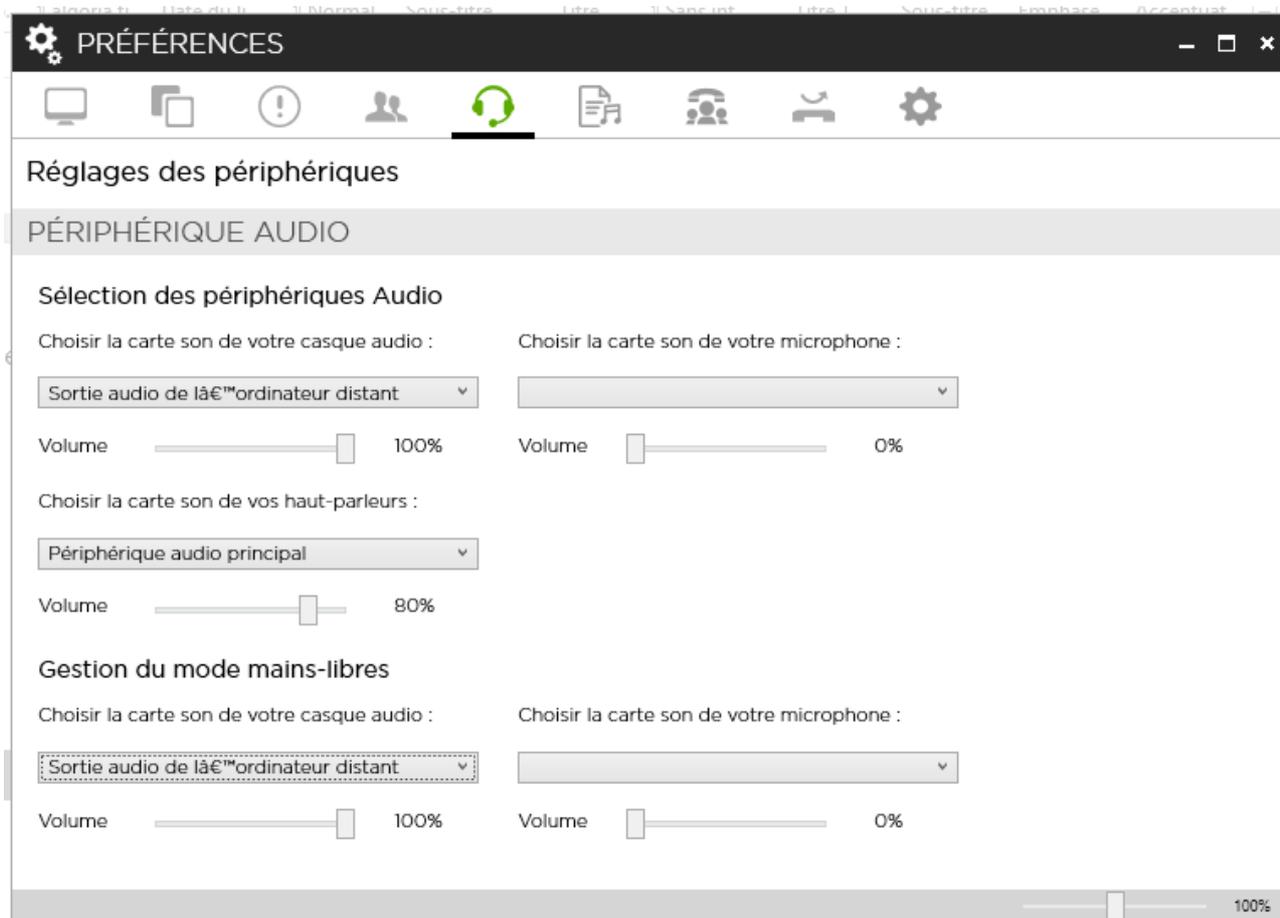
Présence

- Gestion de l'agrégation de présence par
 - Présence TWS
 - Présence téléphonique
 - Présence Calendrier

Voir le détail de cette configuration dans le *Tableau des disponibilités* page 7.

- Gestion de l'inactivité = être en présence TWS Absent après X minute(s) d'inactivité(s)

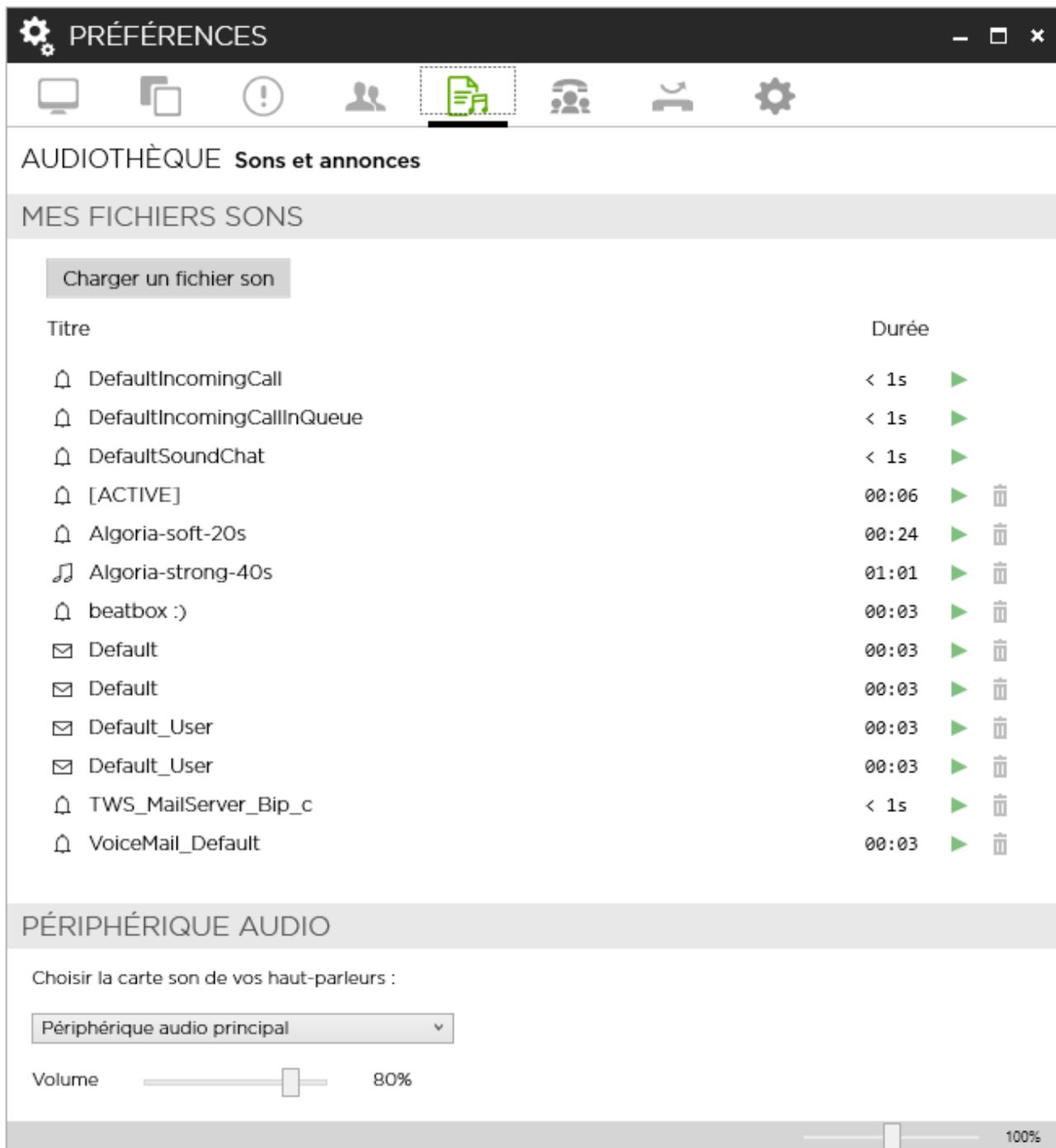
Règlage TWS Softphone



Ce menu est visible uniquement si vous utilisé un TWS Softphone (**nota : Cela nécessite la licence TWS Softphone**).

- Cette interface vous permet de gérer la sélection de vos périphériques audio :
 - carte son du casque audio
 - carte son de votre micro.
 - carte son de vos haut-parleurs.

Sons et annonces



PRÉFÉRENCES

AUDIOTHÈQUE **Sons et annonces**

MES FICHIERS SONS

Charger un fichier son

Titre	Durée
🔔 DefaultIncomingCall	< 1s ▶
🔔 DefaultIncomingCallInQueue	< 1s ▶
🔔 DefaultSoundChat	< 1s ▶
🔔 [ACTIVE]	00:06 ▶ 🗑️
🔔 Algoria-soft-20s	00:24 ▶ 🗑️
🎵 Algoria-strong-40s	01:01 ▶ 🗑️
🔔 beatbox :)	00:03 ▶ 🗑️
📧 Default	00:03 ▶ 🗑️
📧 Default	00:03 ▶ 🗑️
📧 Default_User	00:03 ▶ 🗑️
📧 Default_User	00:03 ▶ 🗑️
🔔 TWS_MailServer_Bip_c	< 1s ▶ 🗑️
🔔 VoiceMail_Default	00:03 ▶ 🗑️

PÉRIPHÉRIQUE AUDIO

Choisir la carte son de vos haut-parleurs :

Périphérique audio principal ▼

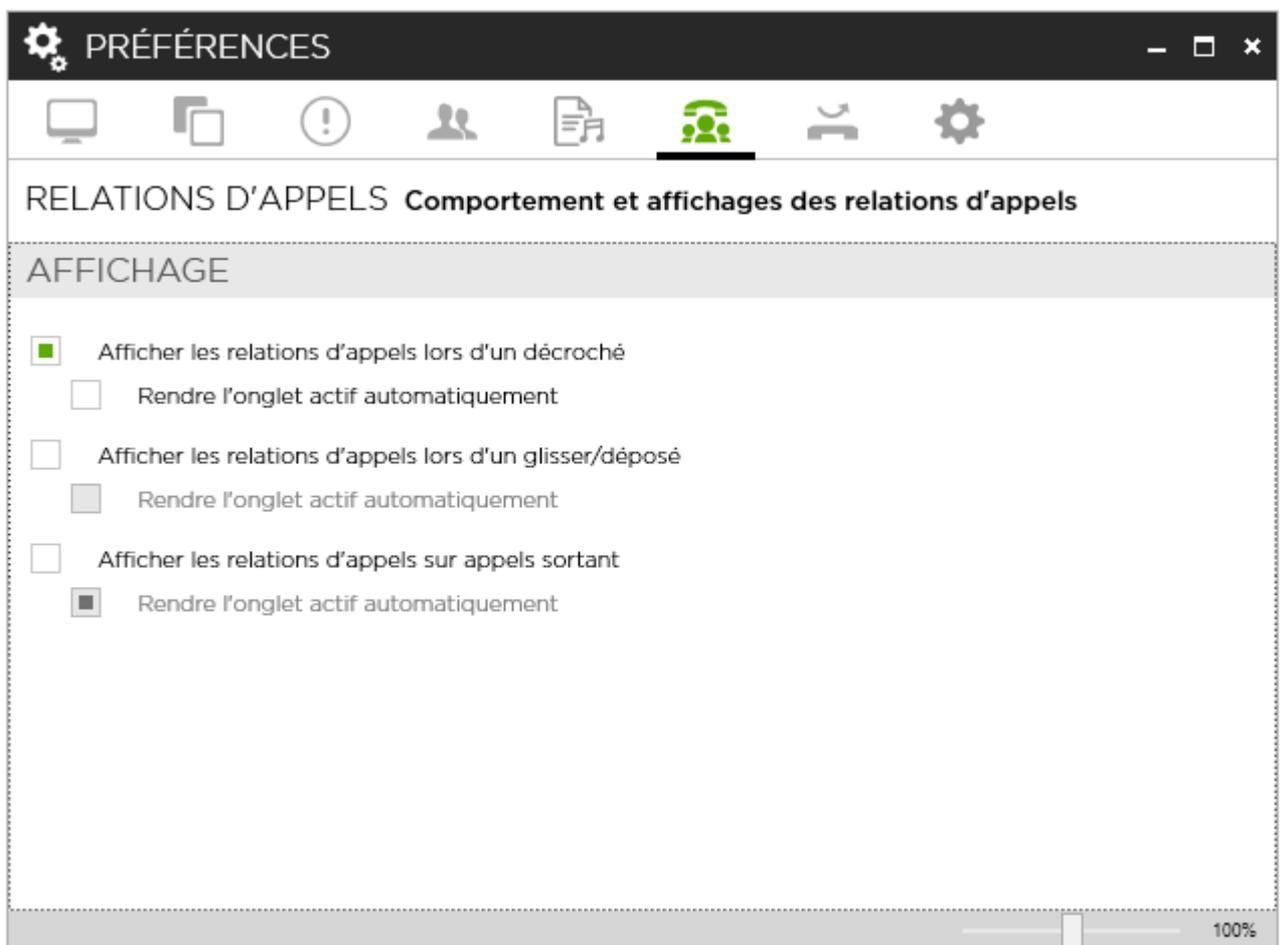
Volume 80%

100%

- Gestion des fichiers sons
 - Possibilité de visualiser l'ensemble des fichiers sons
 - De les écouter
 - De les supprimés (sauf les sons par défaut)

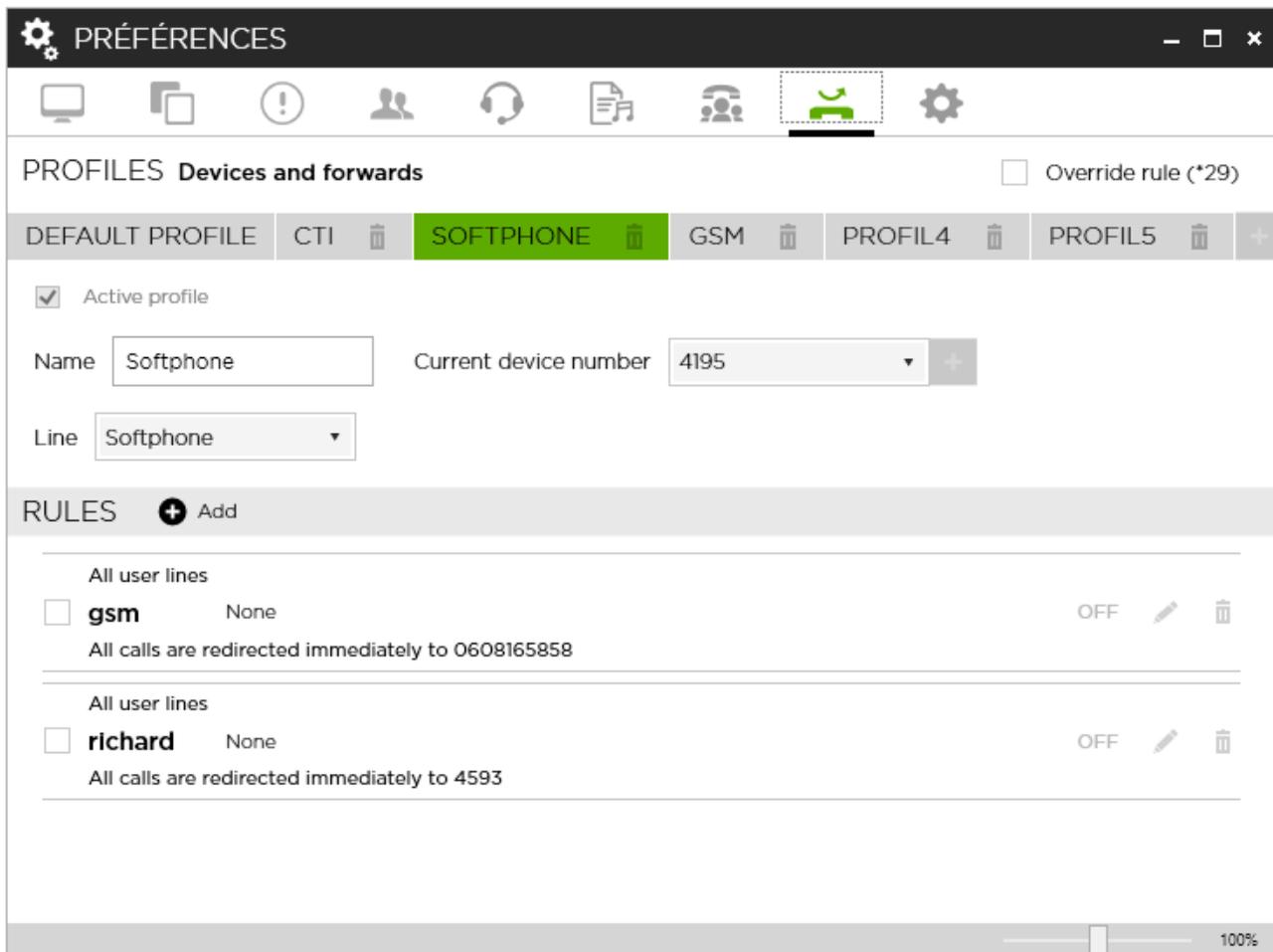
- Possibilité de charger un fichier son
- Gestion Périphérique audio
 - Choix de l'interface sonore de sortie
 - Choix du volume sonore

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.

Postes et renvois



PRÉFÉRENCES

PROFILES **Devices and forwards** Override rule (*29)

DEFAULT PROFILE CTI **SOFTPHONE** GSM PROFIL4 PROFIL5

Active profile

Name Current device number

Line

RULES

<input type="checkbox"/>	gsm None	OFF	<input type="button" value="edit"/>	<input type="button" value="delete"/>
All calls are redirected immediately to 0608165858				
<input type="checkbox"/>	richard None	OFF	<input type="button" value="edit"/>	<input type="button" value="delete"/>
All calls are redirected immediately to 4593				

100%

Outrepassement de règle

Si vous voyez la case à cocher suivante **Override rule (*29)** c'est qu'il vous est possible d'appeler un collaborateur même si celui-ci a activé une règle de renvoi. Il vous suffit juste de cocher ou décocher la case pour activer ou non ce paramètre.

Gestion du profil

- Changer de profil

Le changement de profil actif peut se faire depuis la sidebar (cf Interface) et depuis l'interface « Postes et renvois » de la fenêtre des Préférences (ci-dessus).

Pour activer un profil il suffit de choisir ce profil et de cliquer sur la case à cocher « Profil actif »



L'onglet du profil actif est vu en vert, tandis que celui en cours de sélection (et non actif) en gris foncé.

En fois activé la case à cocher disparaît et l'onglet passe de gris foncé à vert (ex : ici avec le profil CTI)

- Créer un profil

Pour créer un profil vous devez cliquer sur l'onglet 

Un nouvel onglet se crée à la suite des onglets déjà existant, et par défaut le nouveau profil porte le nom « Profil + nombre de profil existant ».

- Modifier un profil

Vous pouvez choisir le :

1. nom de ce profil spécifique
2. le poste courant concerner, que vous choisissez dans le menu déroulant. Vous pouvez également supprimer (6) un ancien numéro de poste non utilisé.
3. Si le poste n'est pas dans la liste, vous pouvez l'ajouter.
4. Choisir le type de ligne Téléphonique
 - a. CTI = Supervision d'une ligne téléphonique avec un poste physique
 - b. Softphone = Supervision d'une ligne téléphonique avec un poste virtuel simulé par le serveur TWS.

- Supprimer un profil

L'utilisateur doit cliquer sur la poubelle à côté du nom du profil à supprimer.

Gestion des règles

Créez et activez la règle souhaitée pour ce nouveau profil..

- Créer une règle

Il faut enfin ajouter une nouvelle règle en cliquant sur ce bouton



- Les options d'une règle

CRÉATION D'UNE RÈGLE DE RENVOI

INFORMATIONS GÉNÉRALES

FILTRAGES

Nom	<input type="text"/>	Type de renvoi	Immédiat ▼
Présence	Aucune ▼	Origine	Tous les appels ▼
Renvoi vers	<input type="text"/> ▼	Annonce	Aucune ▼ ▶

DATES

Périodicité
 Horaires
 Avancé

✔ Sauvegarder
⊘ Annuler

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 (**nota : L'annonce nécessite TWS Rules**).

Dans le menu « Dates » (**nota : L'annonce nécessite TWS Rules**) 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.

- Onglet Filtrages (**nota : le filtrage nécessite TWS Rules**).

INFORMATIONS GÉNÉRALES **FILTRAGES**

FILTRAGE INCLUSIF DES APPELANTS

Filtrage inclusif des appelants : Appelant Qui a redirigé l'appel

Contact

FILTRAGE EXCLUSIF DES APPELANTS

Filtrage exclusif des appelants : Appelant Qui a redirigé l'appel

Contact

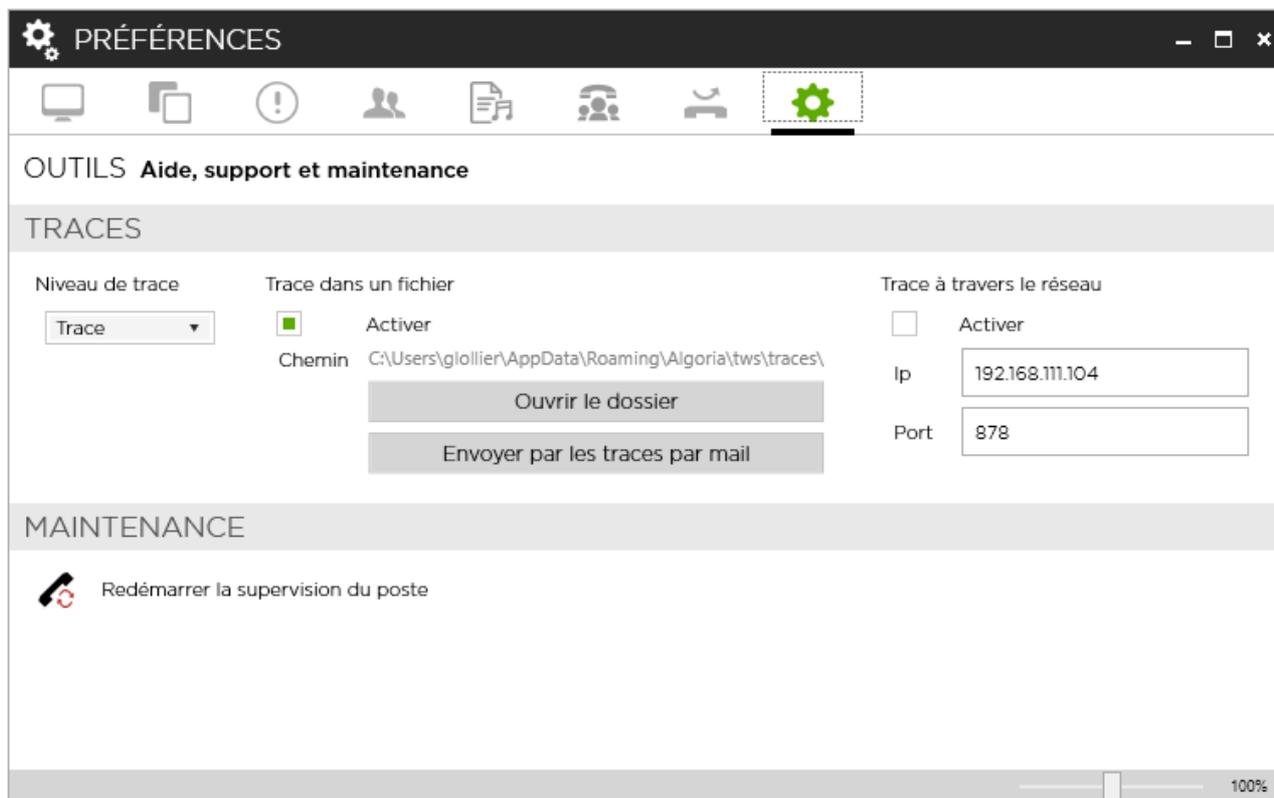
Sauvegarder

Dans les menus de filtrage vous pouvez choisir d'inclure ou d'exclure certaines personnes de cette règle.

- Activer une règle dans un profil

Lorsque vous aurez créé une règle, celle-ci se retrouvera dans la liste des règles. Pour l'activer, vous devez cliquer sur la case à cocher en début de ligne. Automatiquement, vous serez informé de son état (NON ACTIVE, ACTIVE, EN ATTENTE)

Outils



➤ Traces

- Niveau de traces : Il est possible de configurer le niveau de trace de l'application
- Trace dans un fichier
 - Accéder à vos traces
 - Envoyer directement les traces zippées au support Algoria. si vous avez un contact de support chez Algoria vous aurez une réponse dans la journée.
- Trace à travers le réseau
 - Algoria peut vous demander d'activer ce mode de trace, afin de voir vos traces en temps réel depuis un serveur distant.

➤ Maintenance

- En cas d'erreur de supervision téléphonique, vous pouvez redémarrer la supervision de votre téléphone via le serveur TWS en cliquant sur



