



The image shows a laptop screen displaying a web-based interface for a supervision system. The interface has a dark theme and a grid layout of user cards. Each card includes a name, a status indicator (green or red dot), and a phone number. The users are organized into sections, with a sidebar on the left for navigation. The laptop is a silver MacBook Air, and a glass of water is visible on the left side of the desk. A smartphone is partially visible in the bottom right foreground.

Supervision

Mode d'emploi utilisateur

Table des matières

Introduction.....	4
Qu'est-ce que Supervision	4
Installation, compatibilité	4
Connexion, thème et langue.....	5
Prêt à se connecter	5
Généralités d'affichage.....	6
Contenu et disposition de l'interface	6
Codes couleurs et messages systèmes	7
Menu latéral	8
Collaborateurs.....	9
Code couleur état collaborateur.....	10
Groupe de collaborateurs	10
Gestion des appels	11
Actions sur appel	11
Menu d'actions sur appel	11
Transférer les appels via le menu d'action	12
Transfert d'appels par glissé-déposé.....	12
Configuration IPBX pour transfert assisté.....	13
Parkage des appels.....	14
Configuration IPBX pour parkage des appels.....	14
Transfert des appels vers la boîte vocale ou le téléphone mobile de l'utilisateur	15
Files d'attente	16
Statistiques	16
Agents.....	16
Appels en attente.....	17
Interaction avec les files d'attente	17
Interception des appels dans les files d'attente.....	18
Connexion/Déconnexion et pauses dans toutes les files d'attente	18
Conférences.....	19
Membres d'une conférence	19
Ajout d'un membre.....	19
Muet / éjection	20

Considérations importantes	20
Annuaire.....	21
Création ou édition de contact	21
Emission d'un appel.....	21
Historique d'appels.....	22
Filtre, recherche et émission d'appel	22
Enregistrements d'appels	22
Notes d'appels.....	22
Boîte vocale	24
Lecture, suppression	24
Paramètres, renvois et Supervision Compagnon	25
Paramètres	25
Renvoi des appels.....	26
Supervision compagnon	26
Messagerie instantanée.....	27
Emoticônes et URL.....	27
Administration des utilisateurs	28
Création / édition d'un utilisateur.....	28
Création automatique	29
Profil d'utilisateurs.....	30
Héritage de groupes.....	30
Superviseur	31
Raisons de pauses	32

Introduction

Qu'est-ce que Supervision

Supervision est un outil de productivité simplifiant et facilitant l'utilisation de votre système téléphonique. Supervision ne remplace pas votre téléphone mais étend ses fonctionnalités en vous permettant d'utiliser votre ordinateur pour réaliser toutes les opérations courantes lors d'un appel : transfert, mise en attente, parkage, recherche dans l'annuaire, etc.

Installation, compatibilité

Supervision ne nécessite aucune installation complexe et fonctionne avec un navigateur internet : le logiciel est préinstallé dans votre IPBX Xorcom et est accessible de deux façons différentes :

- En saisissant son adresse dans votre navigateur (ex : <http://192.168.5.150/supervision>)
- En accédant à Supervision depuis le portail utilisateur de complète PBX 5

Supervision est compatible avec la majorité des navigateurs internet HTML5, en particulier :

- Firefox
- Chrome
- Safari

Connexion, thème et langue

L'utilisation de Supervision nécessite un identifiant et un mot de passe. Ces identifiants ont été créés par votre responsable informatique, ou par votre installateur téléphonique.

La page de connexion vous permet de choisir la langue et le thème d'affichage. Le changement de thème n'implique aucun changement de fonctionnement, et n'affecte que la cosmétique du logiciel. Le changement de thème ou de langue est immédiat et effectif pendant toute la durée d'utilisation du logiciel sur votre navigateur

La case « Se souvenir de mes identifiants » vous permet d'enregistrer l'identifiant et le mot de passe pour n'avoir pas à les saisir à la prochaine connexion valide.



La langue, le thème et les identifiants sont sauvegardés dans la mémoire de votre navigateur. Ces données sont donc liées à ce navigateur, et ne sont pas accessibles depuis un navigateur ou ordinateur différent.

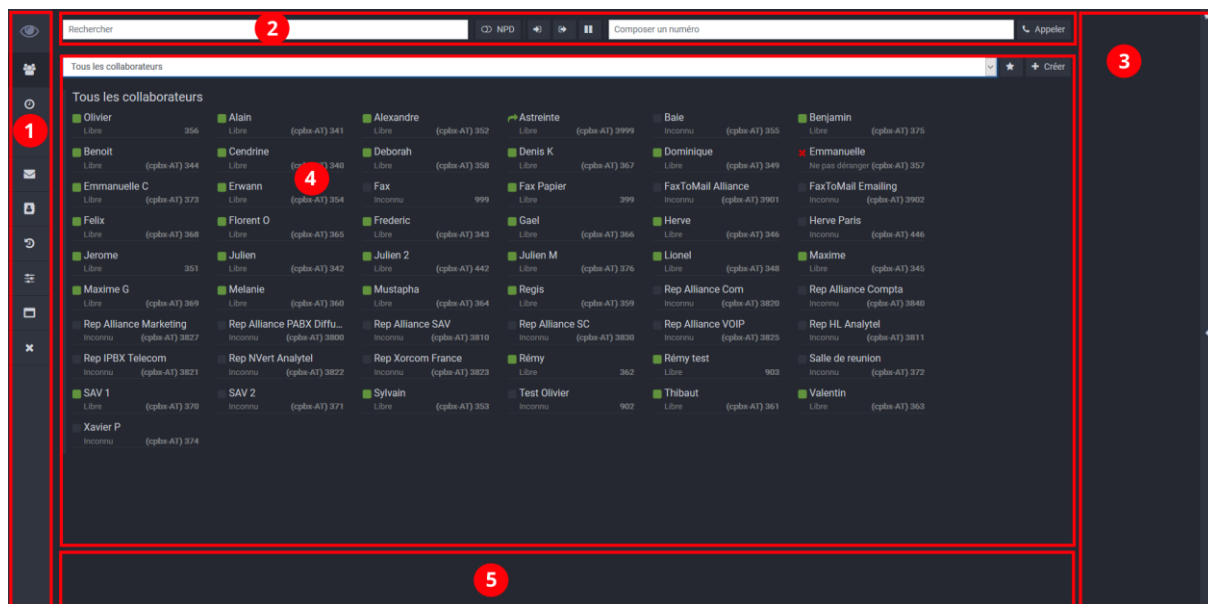
Prêt à se connecter

Lors du chargement de la page de connexion de Supervision, celui-ci vous indique l'état de connexion à votre IPBX.

La mention « Supervision connecté, prêt à fonctionner » en bas de votre écran vous indique que vous pouvez vous connecter avec vos identifiants. Dans le cas où un message d'erreur figure en bas de l'écran, relancez le chargement de la page (touche F5, ou bouton rafraichir de votre navigateur).

Généralités d'affichage

Contenu et disposition de l'interface



L'affichage de Supervision est décomposé en 5 parties :

Le menu latéral ① vous permet de naviguer parmi les 7 différents panneaux d'affichage (collaborateurs, files d'attentes, conférences, boîte vocale, annuaires, historique, paramètres).

La barre supérieure ② reste identique quel que soit le panneau choisi et vous donne accès à quelques raccourcis : recherche, ne pas déranger (NPD), connexion et déconnexion des files d'attentes, pause, composition de numéro. La zone de recherche permet de localiser un élément rapidement dans la zone centrale ④.

La barre latérale ③ droite contient la liste des appels actuellement en cours sur votre téléphone, ainsi que le panneau de chat.

La zone centrale ④ contient les informations du panneau actuellement choisi dans le menu ①

La zone inférieure ⑤ est réservée au parkage : l'ensemble des appels parkés visibles de l'utilisateur sont affichés dans cette zone.

Codes couleurs et messages systèmes

Tout au long de l'utilisation de Supervision, différents messages d'information peuvent apparaître en bas de l'écran. L'importance de ces messages est indiquée par un code couleur :

- **Vert** : message indiquant un succès d'une opération
- **Bleu** : message informatif
- **Orange** : message indiquant un problème, ou une demande d'attention de l'utilisateur, sans incidence grave sur le fonctionnement du logiciel
- **Rouge** : message indiquant une erreur critique, annulant l'action en cours, ou indiquant la raison de l'échec d'une précédente commande.



Menu latéral

Le menu latéral gauche vous permet de naviguer parmi 7 panneaux différents. Ceux-ci sont chargés dans la zone centrale après un clic sur le menu.

Les panneaux disponibles sont les suivants :

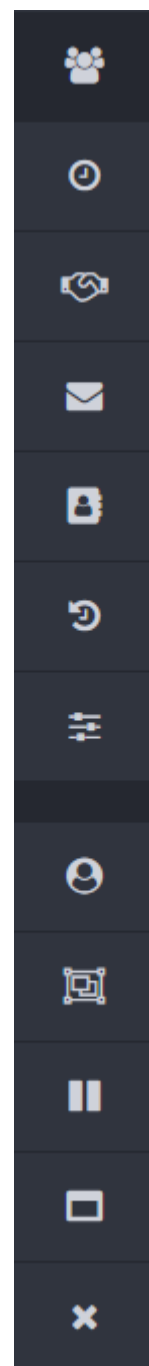
- **Collaborateurs** : permet d'afficher le panneau de collaborateurs, l'état de leur poste téléphonique, et vous permet de faire des actions telles que l'appel d'un poste, l'écoute, le chuchotement, l'interception...
- **Files d'attentes** : affiche la liste des files d'attentes, des membres de ces files et des appels actuellement en attente.
- **Conférences** : vous permet de gérer des conférences audio
- **Boîte vocale** : affiche les messages actuellement dans la boîte vocale de l'utilisateur (si existante)
- **Annuaire** : donne accès aux annuaires du système téléphonique.
- **Historique** : liste les appels émis/reçus de l'utilisateur courant, et permet une renumérotation rapide, et l'écoute des enregistrements.
- **Paramètres** : liste les paramètres de l'utilisateur, et permet la programmation de renvois d'appels.

Des icônes spécifiques pour l'administration sont également affichées, et ce uniquement lorsque l'utilisateur courant est un administrateur.

- **Utilisateurs** : permet la création, modification et suppression des utilisateurs du logiciel.
- **Profils** : les profils sont utilisés pour limiter les droits d'un ou plusieurs utilisateurs, et définir le comportement du logiciel en fonction de la personne connectée.
- **Pauses** : liste les différents types de pauses disponibles (utilisables dans les files d'attentes)

Le menu affiche également 2 icônes d'action supplémentaires :

- **Plein écran** : permet de basculer en mode plein écran ou mode fenêtré.
- **Déconnexion** : quitte le logiciel.

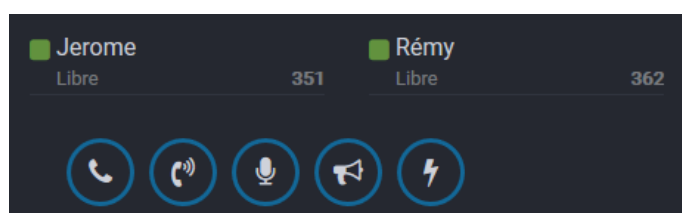
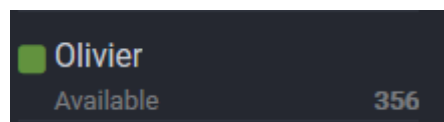


Collaborateurs

Le panneau de collaborateurs liste l'ensemble des postes téléphoniques du système de téléphonie, l'état courant de chaque poste, le nom de l'utilisateur associé, son numéro interne, et donne accès à différentes actions en fonction de l'état actuel du poste du collaborateur.

Chaque collaborateur est affiché sous la forme suivante :

- Première ligne
 - Le code couleur d'état
 - Le nom de l'utilisateur
- Seconde ligne
 - L'état du poste (disponible, en ligne, ...)
 - Le numéro de poste interne
 - Le nom de l'IPBX distant (si poste distant)



Un clic sur un collaborateur affiche un menu, dont les éléments varient en fonction de l'état actuel du poste. Les actions possibles sont listées dans le tableau ci-dessous.

Élément du menu	Visible selon l'état			
	Poste libre	Sonnerie	En ligne	NPD
Appeler	✓	✓	✓	✗
Ecouter	✗	✗	✓	✗
Chuchoter	✗	✗	✓	✗
Intrusion	✗	✗	✓	✗
Intercepter	✗	✓	✗	✗



Certaines fonctionnalités (écoute, chuchotement, intrusion) peuvent être désactivées depuis la classe de service de l'utilisateur.

Code couleur état collaborateur

Le code couleur d'état d'un collaborateur permet d'identifier rapidement si le poste est en ligne, en sonnerie, ...

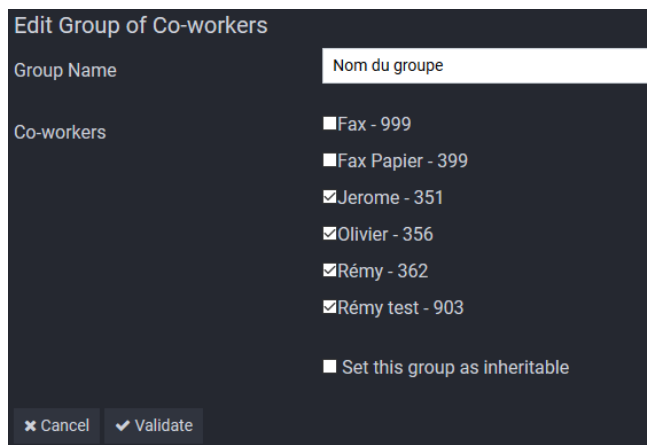
- **Vert** : poste libre
- **Orange** : poste en cours de sonnerie (interception possible)
- **Rouge** : poste en ligne, ou en état d'occupation
- **Gris** : poste non connecté au système (injoignable)
- **Croix rouge** : Ne Pas Déranger

Groupe de collaborateurs

Par défaut, tous les collaborateurs sont classés dans un groupe unique nommé « Tous les collaborateurs ». L'utilisateur peut créer des groupes de collaborateurs afin de simplifier l'affichage de ce panneau.



La fenêtre de création de groupe apparaît en cliquant sur le bouton « Nouveau » à droite du sélecteur de groupe.



L'ajout d'un collaborateur (ou le retrait) se fait en cliquant sur les cases à cocher.

En cliquant sur « Valider », le groupe est créé et sauvegardé pour l'utilisateur courant.

L'utilisateur peut choisir de partager ses groupes en cochant l'option « partager ce groupe » (Il est nécessaire que l'administrateur ait autorisé

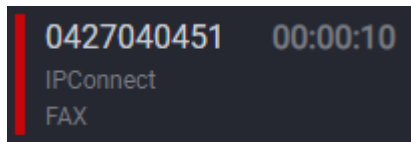
l'utilisateur à partager ses groupes).

Le bouton étoile à droite du sélecteur permet de placer le groupe courant en favori : ce groupe sera alors automatiquement affiché au chargement du logiciel.



Gestion des appels

Les appels en cours sur le poste de l'utilisateur sont listés dans la partie droite de l'interface. Les appels sont affichés les uns en dessous des autres, par ordre d'arrivée sur le poste de l'utilisateur.



L'affichage de chaque appel fait apparaître un code couleur de l'état de l'appel, le numéro de l'appel, la durée, et le nom du contact si connu.

La couleur d'état de l'appel indique 3 états possibles

- **Orange** : sonnerie en cours
- **Rouge** : en ligne
- **Bleu** : en attente

Actions sur appel

Il est possible d'interagir avec un appel de deux façons distinctes :

- Par glissé-déposé pour réaliser des actions de transfert d'appel
- Par ouverture de menu (clic sur appel)

Menu d'actions sur appel

Un clic sur un appel en cours permet de faire apparaître le menu d'action d'appel. Ce menu est composé des icônes suivantes :



- Décrocher l'appel (Uniquement affiché en sonnerie)
- Mise en attente / reprise d'un appel (Uniquement affiché après décroché)
- Fin d'appel
- Transfert d'appel
- Ajout/édition de contact annuaire
- Ajout/édition de notes d'appels
- Saisie de DTMF (Uniquement affiché après décroché)
- Muet (Uniquement affiché après décroché)
- Enregistrement d'appel (Uniquement affiché après décroché)
- Parkage



Les icônes « décrocher » et « mises en attente/reprise » ne sont affichées qu'en cas de sélection d'une marque de téléphone compatible avec les fonctions avancées dans les paramètres de Supervision. La fonction d'enregistrement n'est visible que si l'utilisateur dispose du droit d'enregistrement sur demande dans la configuration de l'IPBX.

Transférer les appels via le menu d'action

Les appels peuvent être transférés à l'aide du menu d'action.

Lors du clic sur le bouton transfert, une boîte de sélection de destination apparaît. Choisissez un contact, un collaborateur ou un numéro libre pour initier le transfert d'appel.

Le transfert peut être réalisé en aveugle (transfert immédiat de l'appel, quel que soit le statut du poste distant) ou en assisté (conditionnel : premier appel émis vers le destinataire, puis transfert après validation manuelle)

Le choix du type de transfert est réalisé dans les options de Supervision.

Transfert d'appels par glissé-déposé

Le transfert de l'appel peut également être effectué par glissé-déposé vers une destination. Les destinations de transfert sont :

- Collaborateur
- File d'attente
- Contact de l'annuaire
- Boîte vocale
- Mobile de l'utilisateur
- Conférence

Le transfert peut être réalisé en aveugle (transfert immédiat de l'appel, quel que soit le statut du poste distant) ou en assisté (conditionnel : premier appel émis vers le destinataire, puis transfert après validation manuelle)

Le choix du type de transfert est réalisé dans les options de Supervision.

Seuls les transferts vers les collaborateurs ou contacts de l'annuaire peuvent être réalisés en assisté. Les autres transferts sont automatiquement convertis en transferts aveugles.



L'utilisation du transfert assisté nécessite une configuration particulière de votre IPBX. Dans le cas où cette configuration n'aurait pas été effectuée, le transfert sera automatiquement effectué en transfert aveugle.

Configuration IPBX pour transfert assisté

Afin de réaliser des transferts assistés, l'installateur de l'IPBX doit créer un « Dial Profil » spécifique pour les trunks et pour les extensions.

Le « Dial Profil » spécifique aux trunks doit autoriser le transfert d'appel à l'appelant (Caller). Le « Dial Profil » doit ensuite être affecté à chaque trunk utilisé pour la réalisation d'appels sortants.

Name *	DialProfileTrunk
Allow Transfer By	Caller ▼
Allow Park By	Caller ▼

Le « Dial Profil » spécifique aux extensions doit autoriser le transfert d'appel au destinataire (Recipient). Le « Dial Profil » doit être ensuite affecté aux extensions

Name *	DialProfilExtensions
Allow Transfer By	Recipient ▼
Allow Park By	Recipient ▼

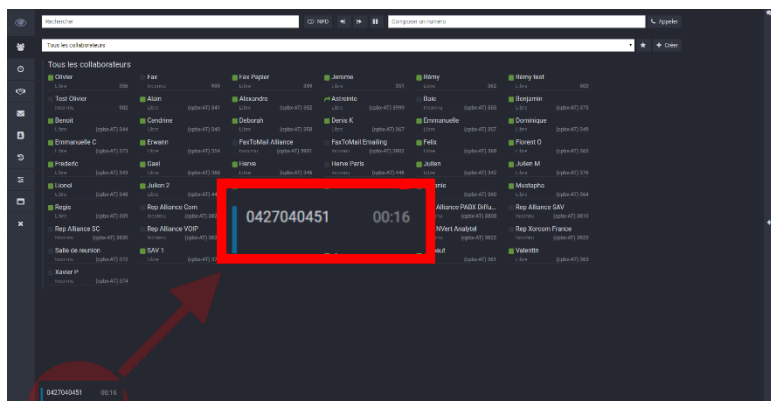


N'utilisez jamais un « Dial Profil » autorisant « Tout » (both) pour le trunk et les extensions. Le « Dial Profil » associé aux trunks ne doit jamais autoriser le transfert ou parkage pour le destinataire (recipient). Le dial profil des extensions ne doit jamais autoriser le transfert pour les appelants (caller). La configuration du Dial profil doit être réalisée par un administrateur ou installateur dument formé aux règles de sécurisation des IPBX Xorcom. IPconnect et Xorcom ne sauraient être tenus pour responsables d'un piratage dû à une erreur de configuration du module « Dial Profil ».

Parkage des appels

Le parkage correspond à une mise en attente d'un appel, dans un emplacement dédié au sein du système téléphonique. Le correspondant entend une musique d'attente, pendant que le poste de l'utilisateur ayant parké l'appel est libéré (l'appel n'est plus présenté sur le poste).

Les emplacements de parkage sont définis par des numéros spéciaux. La composition d'un numéro de parkage contenant un appel permet la reprise de celui-ci.



Supervision simplifie le parkage des appels en affichant la liste des appels parkés en bas de l'interface.

Tout utilisateur peut alors récupérer un appel en cliquant sur celui-ci : un menu de sélection apparaît, permettant la saisie d'une

note d'appel, ou la reprise d'un appel.



L'utilisation de la fonction parkage nécessite une configuration particulière de votre IPBX (Dial Profil).

Configuration IPBX pour parkage des appels

Afin de réaliser des parkages, l'installateur de l'IPBX doit créer un « Dial Profil » spécifique pour les trunks et pour les extensions.

Le « Dial Profil » spécifique aux trunks doit autoriser le parkage à l'appelant (Caller). Le « Dial Profil » doit ensuite être affecté à chaque trunk utilisé pour la réalisation d'appels sortants.

Name *	DialProfileTrunk
Allow Transfer By	Caller
Allow Park By	Caller

Le « Dial Profil » spécifique aux extensions doit autoriser le parkage au destinataire (Recipient). Le « Dial Profil » doit être ensuite affecté aux extensions

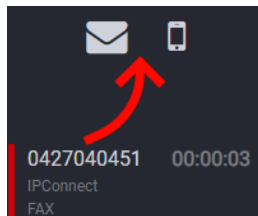
Name *	DialProfilExtensions
Allow Transfer By	Recipient
Allow Park By	Recipient



Comme indiqué dans les captures ci-dessus, le même « Dial Profil » doit être utilisé pour autoriser/interdire les transferts et le parkage des appels. En cas de doute, rapprochez-vous de votre installateur téléphonique ou du support Xorcom/IPconnect.

Transfert des appels vers la boîte vocale ou le téléphone mobile de l'utilisateur

Dans le cas où l'utilisateur dispose d'une boîte vocale, ou si le numéro de téléphone mobile a été renseigné dans les paramètres, un appel peut être transféré vers la boîte vocale ou le téléphone mobile.

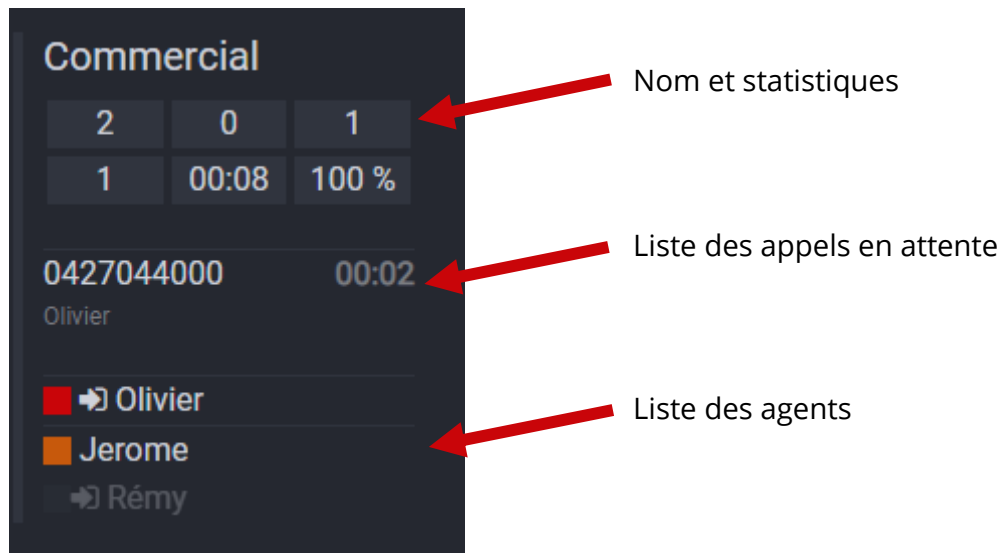


Pour transférer l'appel, déplacez celui-ci par glissé-déposé sur les icônes de boîtes vocales ou mobile en haut à droite de l'interface.

Ces icônes apparaissent automatiquement dès le début de l'opération de glissé-déposé

Files d'attente

Les files d'attente visibles de l'utilisateur sont affichées dans ce panneau. Pour chaque file d'attente, les informations utiles sont affichées dans 3 sections différentes



Statistiques

Les statistiques indiquées pour chaque file d'attente sont les suivantes : de gauche à droite, de haut en bas


- Nombre d'appels réussis dans cette file depuis 00h
- Nombre d'appels échoués dans cette file depuis 00h
- Nombre d'appels actuellement en attente dans la file
- Nombre d'agents disponibles dans la file
- Attente moyenne des appels
- Pourcentage d'appels réussis dans cette file

Agents

Chaque agent est identifié par son nom, son état sous forme d'un code couleur, et d'une icône optionnelle.

Les codes couleurs des agents sont identiques aux collaborateurs :

- **Vert** : agent disponible
- **Orange** : agent en sonnerie
- **Rouge** : agent en ligne ou indisponible
- **Bleu** : agent en pause

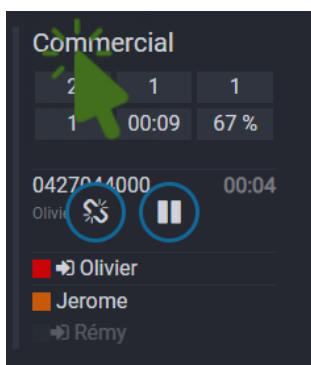
Les agents dynamiques sont indiqués par l'icône . Les agents dynamiques non connectés sont affichés en gris clair

Appels en attente

Chaque appel en attente affiche le numéro de l'appelant, la durée d'attente dans cette file, et le nom (si connu).

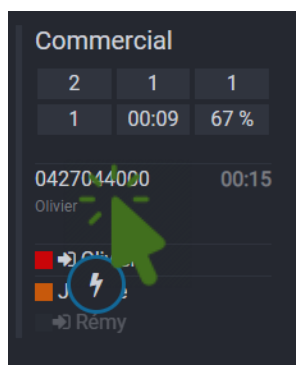
Interaction avec les files d'attentes

Il est possible d'interagir avec les files d'attente de 3 façons différentes : en cliquant sur le nom, en cliquant sur un appel ou en cliquant sur un agent



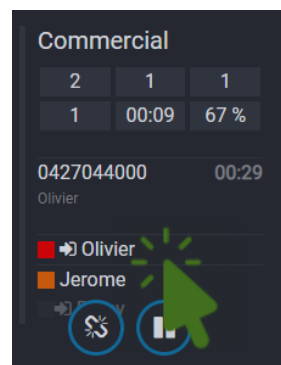
Clic sur le nom

Connexion / déconnexion
d'une file d'attente
Pause ou retour au travail



Clic sur un appel

Intercepter un appel
depuis la file d'attente



Clic sur un agent

Connecter ou déconnecter
l'agent
Passer l'agent en pause, ou
retour au travail

Les interactions possibles avec une file d'attente dépendent du statut de l'utilisateur.

Un utilisateur normal peut :

- Se connecter ou déconnecter d'une file (si agent dynamique)
- Passer en pause, retourner au travail
- Intercepter un appel

Un superviseur peut également :

- Connecter/déconnecter un autre agent dynamique
- Passer en pause, ou forcer un retour au travail de n'importe quel agent de la file.

Interception des appels dans les files d'attente

L'interception d'un appel dans une file d'attente est possible pour tout utilisateur, qu'il soit membre de la file ou non. L'interception vous permet de récupérer rapidement un appelant prioritaire de la file d'attente.

Néanmoins, l'interception d'un appel dans la file d'attente entraîne l'augmentation du nombre d'appels abandonnés dans cette file d'attente. L'utilisation de cette fonction peut donc fausser les statistiques d'une ou plusieurs files d'attente.

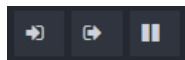


Utilisez l'interception dans les files d'attentes de façon épisodique, ou lorsque vous ne souhaitez pas utiliser les statistiques.

Connexion/Déconnexion et pauses dans toutes les files d'attente

La connexion et déconnexion des files d'attente peut également être réalisée dans l'ensemble des files d'attente dont l'utilisateur est dynamique en un clic.

L'utilisation des boutons



de la barre supérieure de Supervision permet (dans l'ordre)

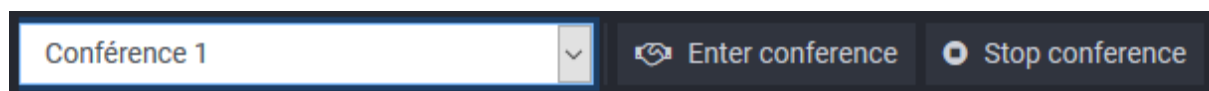
- La connexion dans toutes les files d'attente ou l'utilisateur est agent dynamique
- La déconnexion de toutes les files d'attente ou l'utilisateur est agent dynamique
- La mise en pause / le retour au travail de l'ensemble des files d'attente

Lors du passage en pause, la sélection d'une raison de pause est obligatoire. Les raisons affichées sont configurées par l'administrateur.

Conférences

Supervision permet l'administration de conférences audio en affichant la liste des personnes présentes dans la conférence, et en permettant l'ajout, le retrait et la gestion de membres.

La sélection d'une conférence se fait à l'aide du menu déroulant



Seules les conférences créées dans votre système téléphonique apparaissent. Si aucune conférence n'apparaît dans le menu de sélection, faites appel à votre installateur téléphonique qui ajoutera de nouvelles conférences à votre IPBX.

Membres d'une conférence

Les conférences peuvent accepter un nombre déterminé de membres. Chaque place de la conférence est représentée par un carré.

Lorsque la place est vide, le carré contient un bouton +, lorsque la place est occupée, le carré contient des informations sur le membre.



Les informations affichées pour chaque membre sont les suivantes :

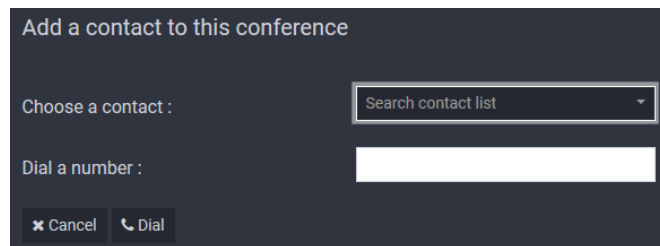
- Nom du membre (si connu)
- Numéro de téléphone du membre (si connu)
- Durée d'appartenance à la conférence
- Icône indiquant si le membre est en train de parler
- Temps de parole total du membre

Ajout d'un membre

L'ajout d'un membre se fait de 2 façons :

- Par un clic sur une place de conférence vide
- Par un glissé-déposé d'un appel en cours sur une place vide

Un clic sur une place de conférence fait apparaître le menu d'ajout. Ce menu permet l'ajout par saisie d'un numéro libre, ou par sélection d'un contact des carnets d'adresses.

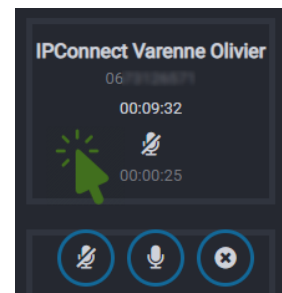


Muet / éjection

Il est possible de rendre un membre muet, ou d'éjecter le membre de la conférence en cliquant sur celui-ci.

Un membre muet est indiqué à l'aide d'un icône microphone barré.

L'éjection d'un membre provoque la fin de l'appel de celui-ci.



Considérations importantes

- Mettre fin à la conférence à l'aide du bouton « Stopper la conférence » provoquera l'éjection de tous les membres sans préavis.
- Les membres muets ne sont pas informés de ce statut, n'oubliez pas de les prévenir avant de leur enlever la parole
- Le calcul du temps de parole nécessite l'activation de la fonction dans les paramètres de votre système téléphonique
- Le calcul du temps de parole cesse lorsque l'utilisateur s'arrête de parler
- Un utilisateur peut transférer un appel en cours dans la conférence à l'aide du Drag And Drop (déposé-glissé). Dans ce cas seule la personne distante est transférée. Pour participer à cette conférence l'utilisateur doit y entrer manuellement.
- L'ajout d'un membre dans la conférence prend quelques secondes, il est normal de ne pas voir le membre apparaître immédiatement.

Annuaire

L'ensemble des annuaires de Complete PBX 5 sont affichés dans cette zone. L'édition d'un contact dans un annuaire provoque la mise à jour de l'annuaire de tous les autres utilisateurs de Supervision.

L'annuaire affiche les informations contact suivantes :

- Nom de la société
- Nom du contact
- Prénom du contact
- Numéro de téléphone
- Numéro de mobile
- Autre numéro

Il est possible de réaliser des recherches dans l'annuaire sélectionné en saisissant un nom ou numéro dans la zone de recherche de la barre supérieure.

Création ou édition de contact

La création de contact se fait de deux façons différentes :

- En cliquant sur le bouton « Ajouter » dans l'annuaire
- En cliquant sur le bouton « contact » du menu d'action d'un appel en cours

La création du contact passe par l'édition d'un formulaire. Il est nécessaire de renseigner au moins un nom et un numéro de téléphone pour valider la création du contact. Un contact créé est immédiatement visible sur l'ensemble des interfaces Supervision des utilisateurs.

Emission d'un appel

Un clic sur un numéro de téléphone dans le tableau des contacts provoque l'émission d'un appel vers le numéro sélectionné.

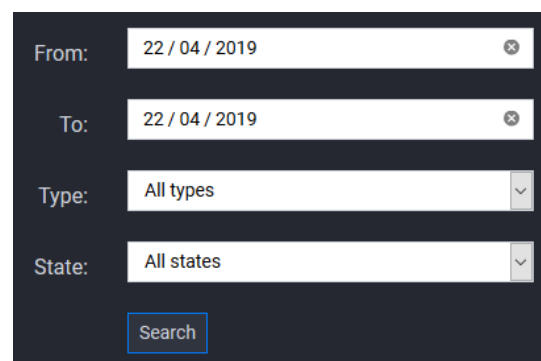
Historique d'appels

L'historique des appels affiche les appels émis ou reçus sur le poste de l'utilisateur. Les appels des autres utilisateurs ne sont pas affichés. La table d'historique peut être classée par date, type, état, etc., en cliquant sur l'entête de chaque colonne. L'historique des appels est automatiquement mis à jour en fin de chaque appel du poste de l'utilisateur.




Filtre, recherche et émission d'appel

La recherche dans l'historique peut être faite depuis la zone de recherche dans la barre supérieure. Il est également possible de filtrer les résultats en fonction de la date, du type et de l'état de l'appel.



L'émission d'un appel peut être réalisée en cliquant sur un numéro de téléphone de l'historique




Les appels sont catégorisés selon plusieurs types :

-  Appel interne
-  Appel sortant
-  Appel entrant


Ainsi que leur état :

-  Appel réussi
-  Appel échoué

Enregistrements d'appels

L'historique permet à l'utilisateur de réécouter des enregistrements d'appels sur son poste : une icône spécifique  indique la présence d'un enregistrement. Un clic sur cette icône lance l'écoute de l'enregistrement sur le poste de l'utilisateur.




Notes d'appels

L'icône de note d'appel  indique la présence d'une ou plusieurs notes. Il est possible de consulter les notes de cet appel en cliquant sur l'icône (en lecture seule).

Boite vocale

La consultation des messages vocaux est possible depuis l'interface de boite vocale. Les messages peuvent être écoutés sur le téléphone de l'utilisateur, déplacés dans la boite de messages lus, ou supprimés.

Lecture, suppression

La lecture d'un message sur le poste de l'utilisateur peut être déclenchée en cliquant sur le bouton . Le bouton  permet de déplacer le message dans le dossier « anciens messages », tandis que la suppression d'un message est réalisée à l'aide du bouton .

Paramètres, renvois et Supervision Compagnon

Le menu de paramètres permet de définir le comportement de Supervision, de modifier la façon dont sont émis les appels sortants, et de choisir le téléphone de l'utilisateur.

Supervision utilise intelligemment le mode « Device/User » introduit avec Complete PBX 5, et laisse la possibilité à l'utilisateur de choisir sur quel poste téléphonique les actions sont réalisées.

Contrairement à la langue et au thème qui ne sont sauvegardés que localement sur le navigateur, les paramètres définis ici sont chargés quel que soit le navigateur et ordinateur utilisé.


Paramètres

Les paramètres disponibles sont les suivants :

Poste contrôlé par Supervision	Sélectionnez dans ce menu déroulant le poste sur lequel effectuer les actions de téléphonie
Marque de téléphone	Indiquez ici si votre téléphone fait partie d'une des marques listées. Cela activera les fonctionnalités avancées d'appels
Un glissé/déposé d'un appel provoque un transfert de type	Sélectionnez ici le type de transfert d'appel à réaliser lors d'un glissé-déposé d'un appel
Décroché automatique sur appel sortant	Indiquez ici si vous souhaitez que le téléphone de l'utilisateur décroche automatiquement lors de l'émission d'un appel sortant
Lors d'un appel entrant, diffuser la sonnerie	Choisissez une sonnerie à diffuser dans les hauts parleurs de l'ordinateur lors de la réception d'un appel
Alerte de file d'attente sur nombre d'appels	Affiche une alerte lorsqu'une file d'attente dépasse un nombre d'appels spécifié
Alerte de file d'attente sur durée d'attente	Affiche une alerte lorsqu'un appel dans une file d'attente dépasse la durée spécifiée (en secondes)
Appeler le numéro surligné quand j'appuie sur la touche	Active Supervision Compagnon et permet l'émission d'appel en « Click To Call » lors de l'appui sur la touche choisie.
Mon numéro de téléphone portable est le	Indique à Supervision le numéro de téléphone de l'utilisateur. Celui-ci peut alors rediriger des appels vers le portable par un glissé-déposé.

Renvoi des appels

Supervision permet la création de renvois immédiats, sur occupation ou sur non-réponse.

L'activation des renvois se fait activant le bouton de renvoi .

Le renvoi immédiat (CFI) provoque le renvoi de tout appel entrant, quel que soit le statut du poste.

Le renvoi sur occupation (CFB) provoque le renvoi des appels lorsque le poste est actuellement occupé (en cours d'appel ou en NPD)

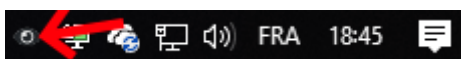
Le renvoi sur non-réponse (CFN) provoque le renvoi lorsque l'utilisateur ne décroche pas l'appel après un temps défini. La programmation de ce renvoi annule l'enregistrement de message dans la boîte vocale de l'utilisateur (si existante)

Supervision compagne

Le compagne est un petit outil permettant la réalisation d'appels en Click to call. Compagne est compatible avec tout ordinateur fonctionnant avec Windows 7 ou supérieur.

L'installation de compagne peut être réalisée en cliquant sur le texte en dessous du sélecteur de touche de click to call.

Supervision compagne est configuré pour se lancer automatiquement au démarrage de l'ordinateur. Une fois lancé, Supervision compagne est visible dans le « Systray » sous forme d'une icône Supervision









Messagerie instantanée

La messagerie instantanée (chat) intégrée à Supervision permet l'échange de messages « texte » simples entre 2 utilisateurs de Supervision. L'affichage des utilisateurs connectés se fait en cliquant sur la barre latérale droite. La zone de chat est masquée par défaut.

Les messages ne peuvent être envoyés qu'aux utilisateurs connectés. Un utilisateur connecté reçoit le message instantanément. Lors de l'ouverture d'une session chat, les derniers messages envoyés dans les dernières 24 heures sont affichés.

Emoticônes et URL

L'envoi d'URL dans une discussion chat est automatiquement converti en lien valide. De même, l'envoi de certains émoticônes peut être réalisé en saisissant les chaînes suivantes :

Caractères	Substitution
:)	
:(
:D	
:p	
:/	
:'(


L'envoi d'émoticônes sous forme de codes Unicode est également possible.

Administration des utilisateurs

Supervision nécessite la création de comptes utilisateur afin d'autoriser la connexion au logiciel. Les comptes utilisateurs sont définis par un couple identifiant/mot de passe, ainsi que de paramètres supplémentaires optionnels : numéro d'extension, lot de parkage, profil de l'utilisateur.

Les utilisateurs disposant de droit d'administration ont accès au formulaire de création de nouveaux utilisateurs.

Création / édition d'un utilisateur

Une fois connecté avec un compte administrateur, la création ou édition d'un utilisateur est réalisée dans le panneau « Utilisateurs » accessible via le menu .

Le menu déroulant permet la création d'un nouvel utilisateur, ou la sélection d'un utilisateur à éditer.



Chaque identifiant utilisateur doit être unique. Les mots de passes doivent contenir **8 caractères minimum, dont 1 majuscule, 1 minuscule, et un caractère spécial parmi « !@#\$%&*-_ »**

Le choix d'une extension permet à l'utilisateur de gérer les appels du poste associé à cette extension depuis Supervision. Dans le cas où un utilisateur ne dispose pas d'extension, les fonctions de Supervision sont limitées à de simples fonctionnalités de visualisation d'états (collaborateurs, appels dans les files d'attentes)

Le choix d'un lot de parkage différent selon les utilisateurs permet de segmenter les usages dans l'entreprise : par services, par compétences, etc. Un utilisateur ayant un lot de parkage défini ne peut pas parker/déparké un appel dans un lot de parkage différent.

Le choix d'un profil de restriction permet de limiter les droits d'un utilisateur. Le profil restreint les informations affichées à l'écran (voir section « Profil d'utilisateurs »)



Un utilisateur de supervision ne doit pas disposer de droits d'administration. Lorsque les droits d'administration sont activés, les fonctionnalités de téléphonie sont désactivées (écoute, chuchotement, appel, login/logout de file d'attente, etc...).

Création automatique

La connexion à Supervision depuis le portail utilisateur de Complete PBX 5 déclenche la création automatique d'un utilisateur dans le cas où l'utilisateur associé à l'extension sélectionnée dans le portail n'existe pas.

L'administrateur a ensuite pour charge de définir le profil de l'utilisateur, ainsi que son lot de parkage.

L'utilisateur est encouragé à changer son mot de passe.

Profil d'utilisateurs

Les profils d'utilisateurs permettent à l'administrateur de définir les droits des utilisateurs de Supervision. Les profils permettent une segmentation des utilisateurs par service, compétences, etc.

Chaque profil permet de limiter les objets visibles d'un utilisateur : collaborateurs, file d'attente, conférences. Le profil permet également de définir les droits d'un utilisateur au sein des conférences, et de choisir **la source d'héritage de groupes de collaborateurs**.

Au sein d'un centre d'appel, les profils peuvent être utilisés pour créer des plateaux d'agents, avec un superviseur autorisé à réaliser des opérations de connexion/déconnexion d'agents dans les files d'attente.

La création d'un profil est réalisée en saisissant un nom de profil, puis en cochant la liste des collaborateurs, files d'attente et conférences que les utilisateurs pourront visualiser et utiliser.

Dans le cas où le profil permet de visualiser tous les collaborateurs, files d'attente, conférences, cocher la case « Tout existant et nouveau » ce qui permettra de visualiser tout objet actuellement existant, ou tout objet créé dans le futur.



Sauf si vous avez coché une case « Tout existant et nouveau », n'oubliez pas qu'un collaborateur, conférence ou file d'attente créé ultérieurement à la création du profil ne sera pas visible des utilisateurs, et ce jusqu'à ce que l'administrateur ajoute cet objet à la liste des objets visibles.

Héritage de groupes

Comme indiqué dans la section « Collaborateurs » de ce document, un utilisateur peut créer des groupes d'affichage de collaborateurs et choisir de partager ceux-ci avec les membres du profil auquel il appartient.

Hériter des groupes publics de	<input type="text" value="olivier"/>
--------------------------------	--------------------------------------

La zone de saisie « Hériter des groupes publics de » permet de définir l'utilisateur autorisé à partager ses groupes d'utilisateurs dans le profil.

Superviseur

Les superviseurs sont des utilisateurs ayant des droits étendus dans la gestion des membres des files d'attente. Un superviseur peut connecter ou déconnecter un membre dynamique d'une file d'attente. Pour chaque profil, il est ainsi possible de choisir un superviseur disposant de ces droits étendus.

Superviseur du profil	olivier
-----------------------	---------

Raisons de pauses

Lorsqu'un utilisateur membre d'une ou plusieurs files d'attente souhaite passer en pause, Supervision propose une liste de raisons de pause. La sélection d'une raison de pause est obligatoire.

L'administrateur peut créer ici différentes raisons de pauses.