

# ***Panneau de surveillance UniQPCS***

**Manuel de l'Utilisateur**

## Table des matières


Se connecter .....	3
Passage des identifiants via l'URL .....	3
Vue du panneau principal .....	3
Anatomie de la barre d'outils .....	4
La barre d'action .....	4
La boîte à filtres .....	5
La boîte de numérotation .....	6
Case de sélection de présence .....	7
Prolongations .....	7
Exécution d'actions .....	8
Sous-menu Actions .....	8
Répertoire visuel .....	9
Importation de données .....	10
Files d'attente .....	12
Intercepter les appels en file d'attente .....	12
Les troncs .....	13
Conférences .....	13

### Se connecter

Ouvrez votre navigateur et entrez l'adresse Web du panneau dans la saisie de l'emplacement. Cette adresse dépend de votre configuration particulière, cela pourrait être quelque chose comme :

***<http://192.168.xxx.xxx/moniteur/>***

Si tout est en place et que le serveur Monitor est en cours d'exécution, la boîte de connexion vous sera présentée.



The image shows a 'Login details' dialog box with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields: 'Extension:' and 'Password:'. To the right of the fields is a rotary telephone icon. Below the fields is an 'Ok' button.

Utilisez votre extension et votre mot de passe tels que définis dans UniQPCS WebUI pour vous connecter. Si vous utilisez l'installation standard d'UniQPCS, vous vous connecterez avec votre numéro de poste et votre mot de passe de messagerie vocale. Afin d'effectuer des actions avec le panneau, il est obligatoire de se connecter avec une extension, car cette extension sera à l'origine des actions que vous effectuez.

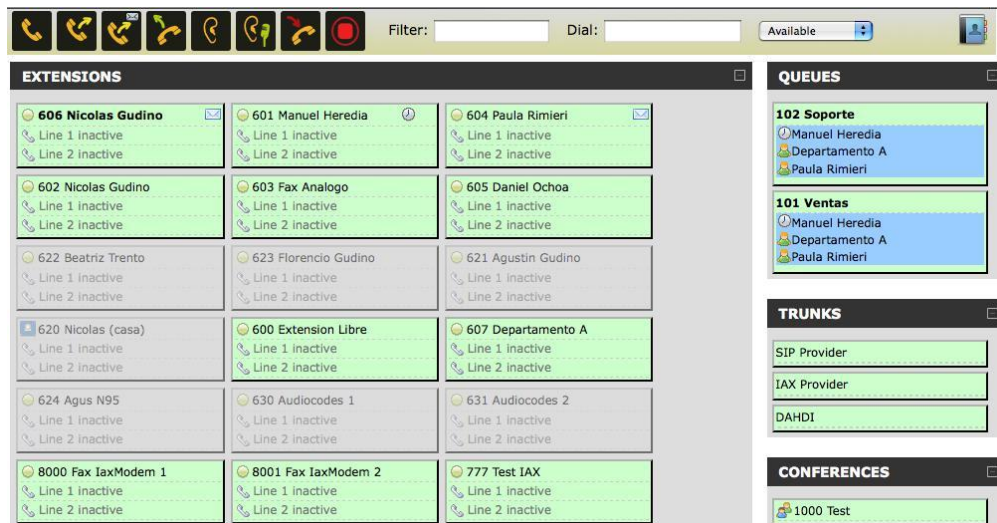
### ***Passer les identifiants via l'URL***

Depuis la version 2.10 il est possible de passer l'extension et le mot de passe dans l'URL pour éviter d'être invité à se connecter. Vous pouvez utiliser cette fonction pour intégrer le panneau dans votre propre application ou système d'authentification. Pour ce faire, vous devez ajouter les paramètres exten et pass, tels que :

***<http://192.168.xxx.xxx/monitor/?exten=1001&pass=1234>***

### Vue du panneau principal

Après une connexion réussie, vous serez présenté avec la fenêtre du panneau



Il y a une barre d'outils qui est toujours visible en haut, et quatre sections dans la zone de contenu : une pour chaque type de bouton.

Le bouton correspondant à votre extension (celle que vous avez utilisée pour vous connecter), est toujours en haut à gauche de la section Extension, avec le libellé en gras.

Chaque section a une barre de titre avec une icône de signe moins/plus à droite. Cliquer sur le bouton réduira ou développera la section de la vue. L'état d'effondrement est mémorisé d'une session à l'autre. Supposons que les troncs ne vous intéressent pas, vous pouvez réduire la section et elle restera réduite jusqu'à ce que vous cliquiez à nouveau sur le signe plus.

### Anatomie de la barre d'outils











En haut du panneau se trouve une barre d'outils. À partir de là, vous effectuerez la plupart des actions possibles. Il y a quelques sections distinctes comme suit :

### La barre d'action

La barre d'action se compose d'une rangée de boutons qui représentent les actions à effectuer pour les appels actifs. Selon les autorisations dont dispose l'utilisateur, les boutons seront affichés ou non. Pour que ces actions fonctionnent, vous devez d'abord sélectionner la destination ou le bouton cible avec un clic de souris. Lorsque vous faites cela, le bouton cible transformera ses bordures en rouge.

Après avoir sélectionné une extension cible, vous pouvez exécuter votre commande en cliquant sur le bouton approprié. Les actions possibles sont :

 <p><b>Cadran</b></p> <p><b>Autorisation requise : composer</b> Lorsque vous cliquez dessus, un appel est émis vers le bouton précédemment sélectionné dans la liste des extensions. Votre téléphone sonnera et lorsque vous décrocherez, il composera le poste de destination.</p>	 <p><b>Transfert</b></p> <p><b>Autorisation requise : transfert</b> Lorsque vous cliquez dessus, il lancera un transfert d'appel vers le bouton précédemment sélectionné dans la liste des extensions</p>
 <p><b>Transférer vers la messagerie vocale</b></p> <p><b>Autorisation requise : transfert</b> Lorsque vous cliquez dessus, il initiera un transfert vers l'extension de messagerie vocale telle que définie dans le plan de numérotation et configurée dans le fichier de configuration du bouton avec le paramètre voicemailxt.</p>	 <p><b>Ramasser</b></p> <p><b>Autorisation requise : ramassage</b> <b>Une fois cliqué, il captera le canal de sonnerie sur le bouton précédemment sélectionné.</b></p>
 <p><b>Ecoutez</b></p> <p><b>Autorisation requise : espion</b> Lorsque vous cliquez dessus, une session d'espionnage d'appels démarre. Il sonnera d'abord sur votre téléphone et lorsque vous décrocherez, il commencera à espionner le bouton précédemment sélectionné.</p>	 <p><b>Chuchotement</b></p> <p><b>Autorisation requise : chuchoter</b> Lorsque vous cliquez dessus, une session d'espionnage d'appels démarre avec le murmure activé. Il sonnera d'abord sur votre téléphone et lorsque vous décrocherez, il commencera à espionner le bouton précédemment sélectionné. Vous pouvez alors parler au poste cible sans que l'autre partie vous entende.</p>
 <p><b>Raccrocher</b></p> <p><b>Autorisation requise : raccrocher</b> <b>Une fois cliqué, il raccrochera le 1er appel actif sur le bouton cible.</b></p>	 <p><b>Enregistrer</b></p> <p><b>Autorisation requise : enregistrer</b> Une fois cliqué, il lancera ou arrêtera l'enregistrement sur le bouton cible. Un appel en cours d'enregistrement sera signalé par une icône de cassette.</p>

#### La boîte à filtre

Filter:

Ce que vous tapez dans cette zone de saisie filtrera tout bouton dont l'étiquette ne correspond pas à ce que vous tapez ici. Si vous avez un panneau avec une centaine de boutons et que vous voulez voir l'état de "Bob",

il suffit de le taper dans la zone de saisie et l'affichage filtrera tous les boutons à l'exception de ceux qui contiennent Bob dans son étiquette.

La boîte de numérotation



Cette zone de saisie est puissante et a de multiples résultats. Ainsi, en utilisant uniquement cet élément d'interface utilisateur, vous pouvez effectuer plusieurs recherches :

**Composer vers un numéro de téléphone :** Lorsque votre téléphone est inactif, tapez simplement le numéro et appuyez sur ENTER, votre téléphone sonnera et il lancera un appel vers ce numéro.

**Transfert vers n'importe quel numéro (\*) :** Lorsque vous êtes en communication, vous pouvez saisir un numéro, soit un numéro de poste, soit un numéro externe et appuyer sur ENTER pour lancer un transfert de votre appel en cours vers ce numéro.

**Invitez n'importe quel numéro à une Conférence (\*) :** Si vous sélectionnez un bouton de conférence, puis tapez un numéro dans la zone de numérotation et appuyez sur Entrée, Monitor lancera un appel vers le numéro tapé et placera cet appel dans la conférence sélectionnée.

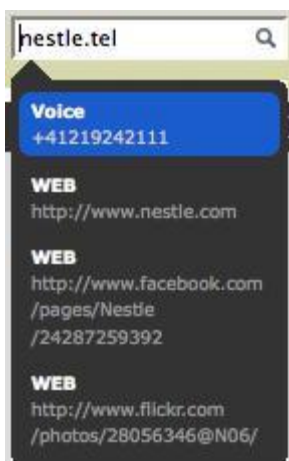
**Numérotation VOIP directe :** Vous pouvez saisir une adresse SIP avec ce format : SIP/\$(exten)@\$(domain) et elle lancera un appel SIP direct vers cette extension @ server.

**Appels Skype (\*) :** Vous pouvez saisir une adresse skype avec ce format : skype/\$(name) et elle lancera un appel skype direct vers cet utilisateur à condition que Skype pour UniQPCS soit installé et fonctionnel.



**Recherche dans le répertoire :**

Tout ce que vous tapez ici sera recherché dans le répertoire visuel au fur et à mesure que vous tapez, et les résultats apparaîtront sous forme de liste de sélection au bas de la boîte. Vous pouvez utiliser les touches fléchées pour sélectionner le résultat approprié et ENTER pour lancer l'appel.



**. recherche de domaine tel :**

Si vous saisissez un domaine .tel, le système recherchera via DNS le domaine et vous donnera les résultats s'il en trouve. Vous pouvez obtenir des numéros vocaux, une numérotation VoIP directe et des sites Web. Si vous sélectionnez un résultat et appuyez sur Entrée, il lancera un appel vers le numéro de téléphone, un appel voip direct ou ouvrira le

page Web dans une nouvelle fenêtre.

### Zone de sélection de présence



Ici, vous pouvez définir vos informations de présence, telles que configurées dans le [presence.js](#) déposer. Les informations sont immédiatement stockées dans la base de données UniQPCS et présentées aux autres utilisateurs du panel en temps réel.

Lors de l'utilisation d'UniQPCS et de Monitor

tout état de présence autre que "Disponible" mettra votre téléphone en mode NPD. Et si vous activez/désactivez votre téléphone, la numérotation NPD \*78/\*79 reflétera également l'état dans Monitor.

Votre bouton reflétera votre état avec une petite icône de présence, si vous passez la souris sur l'icône de présence de n'importe quelle extension, vous verrez une info-bulle avec l'état textuel (en plus de la couleur). La dernière option de la zone de sélection, nommée "autre", vous permet de spécifier n'importe quel texte pour votre état de présence si ceux prédéfinis ne vous conviennent pas.

## Rallonges

Les boutons d'extension affichent de nombreuses informations regroupées dans un petit rectangle. Il y a deux couleurs pour le bouton, vert lorsque le poste n'est pas engagé dans un appel, ou rouge lorsqu'il l'est. Lorsque le téléphone sonne, il reste vert, mais l'icône de ligne indique l'état de la sonnerie. Depuis la version 2.1, il existe une troisième couleur (jaune) lorsque vous avez activé le mode User&Device dans WebUI et que l'appareil est en mode adhoc. Il s'agit d'un exemple de bouton qui sonne :



### Il y a plusieurs éléments :

#### 1 icône de présence

Cette icône indique l'état de présence du poste. Un cercle vert signifie que le poste n'est pas en communication. Un cercle rouge indique que le poste est occupé ou en communication. Une petite icône de carte indique une présence spéciale qui a été définie par l'utilisateur. La couleur pour le

la présence personnalisée est configurable. Si vous passez la souris sur l'icône, une info-bulle avec le texte de présence personnalisé apparaîtra, ce texte est également configurable via le fichier `presence.js`. Enfin, si quelqu'un a lancé un enregistrement d'appel depuis Monitor, une icône de bande indique que l'appel est en cours d'enregistrement. Depuis la version 2.10, un clic sur cette icône affiche un menu d'actions. Si vous disposez des autorisations appropriées, vous pourrez ajouter, supprimer ou suspendre le membre d'une file d'attente, ou envoyer un e-mail à cet utilisateur si le paramètre d'e-mail est défini dans la configuration du bouton.

#### Étiquette à 2 boutons

Il s'agit de l'étiquette de texte pour l'extension. Il affiche d'abord le numéro de poste suivi de l'étiquette de texte qui a été configurée dans la définition du bouton à l'intérieur du bouton [fichier de configuration](#). 3 Icône d'informations

Cette icône s'affichera si l'extension est en pause en affichant une horloge (pour les membres de la file d'attente). Si le poste est engagé dans un appel provenant d'une file d'attente, il affichera une icône d'information qui montrera la file d'attente d'où provient l'appel lorsque vous passez la souris dessus.

#### 4 Icône de messagerie vocale

S'il y a un message vocal en attente ou enregistré pour le poste, une enveloppe apparaîtra. Le nombre de messages peut être lu dans l'info-bulle lorsque vous passez la souris dessus.

#### 5 Icône d'activité de ligne

L'icône du combiné indiquera si la ligne sonne, si elle est en cours d'appel sortant (flèche droite) et d'appel entrant (flèche gauche) ou en attente (sablier)

#### ID d'appel 6 lignes

S'il est disponible, il affichera le nom et le numéro de l'appelant. 7

#### Minuterie de ligne

La minuterie de l'appel en cours.

## Exécution d'actions

Des boutons entiers peuvent être cliqués pour les sélectionner ou les désélectionner. Lorsqu'elle est sélectionnée, la bordure devient rouge. Une fois le bouton sélectionné, il deviendra le bouton cible de votre action.

Chaque bouton de la barre d'outils nécessite la sélection d'un bouton de destination. Cliquer sur un bouton d'action sans aucune extension sélectionnée ne déclenchera aucun résultat. Certaines actions ne fonctionneront que sur la ligne active pour ce poste. Par exemple, si un poste a deux appels et que l'un d'eux est en attente, si vous cliquez sur le bouton d'enregistrement, il commencera à enregistrer uniquement la ligne active (pas celle en attente). La même chose se produit avec le bouton raccrocher. Si vous avez deux appels sur votre téléphone et qu'un est en attente, cliquer sur le bouton de transfert redirigera votre appel actif, et non l'appel en attente.

Pour transférer un appel, lorsque vous parlez à quelqu'un, cliquez sur le poste cible, il sera surligné en rouge, puis cliquez sur le bouton de transfert dans la barre d'outils.

Pour enregistrer une conversation sur disque, cliquez sur le bouton d'extension que vous souhaitez surveiller, puis cliquez sur le bouton d'enregistrement dans la barre d'outils.

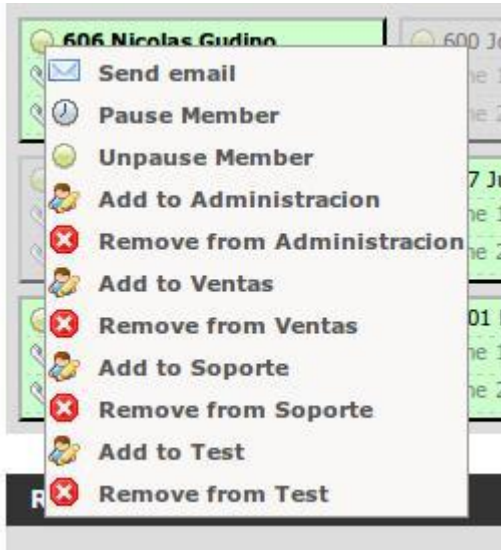


## Sous-menu Action

L'icône de présence pour les boutons de tout type peut être cliquée pour effectuer

actions supplémentaires. Lorsque vous cliquez une fois sur l'icône, un menu contextuel s'affiche, répertoriant les actions autorisées pour ce bouton particulier. De cette façon, vous pouvez ajouter, supprimer ou suspendre des membres d'une file d'attente, envoyer des e-mails à des utilisateurs ou récupérer des appels parqués, en file d'attente ou de jonction.

**Actions d'extension :**



Pour les extensions, vous pouvez choisir de leur envoyer des e-mails (si le paramètre d'e-mail est défini dans les configurations des boutons), vous pouvez suspendre ou réactiver le membre de la file d'attente, ou vous pouvez ajouter ou supprimer l'extension de n'importe quelle file d'attente disponible.

Pour les emplacements de stationnement, les lignes réseau et les appels en attente, vous pouvez prendre les appels. (nécessite l'autorisation de ramassage)

Pour les icônes de membres de file d'attente, vous pouvez choisir de les supprimer ou de les mettre en pause/repandre une pause (nécessite l'autorisation du gestionnaire de files d'attente)

Pour les conférences, vous pouvez effectuer des actions globales ou des actions individuelles, telles que mute/ unmte, lock/unlock, kick, etc.

## Répertoire visuel

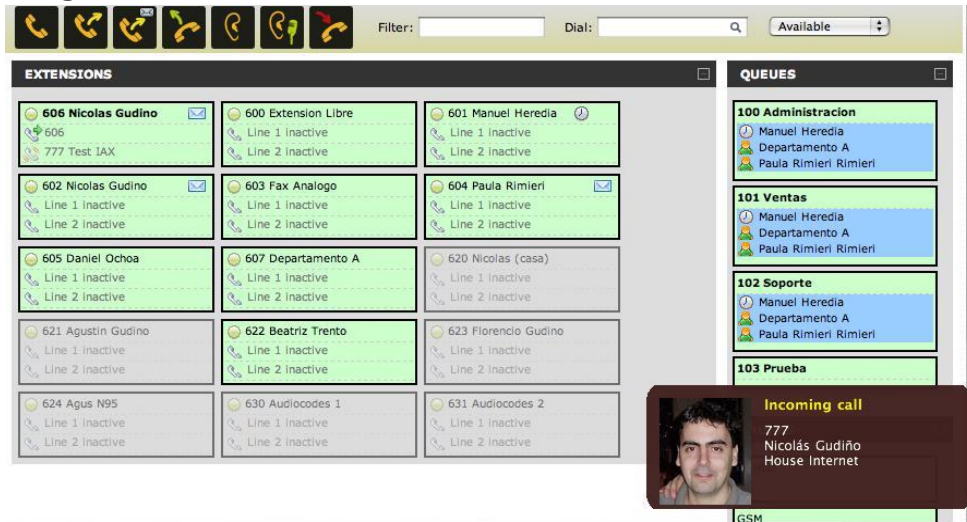
En haut à gauche de la fenêtre du panneau principal, il y a une icône de répertoire. Lorsque vous cliquez dessus, une application de répertoire vous sera présentée où vous pourrez ajouter, modifier ou supprimer des entrées.



L'utilisation est simple. Vous pouvez cliquer sur le bouton Ajouter pour insérer de nouveaux enregistrements ou cliquer sur les boutons d'action de chaque enregistrement pour les afficher, les modifier ou les supprimer. Il y a un champ de recherche qui vous permet de rechercher n'importe quelle chaîne ou n'importe quel nombre. Et un bouton Exporter qui vous permet d'exporter votre répertoire au format CSV.

Les entrées du répertoire seront recherchées en temps réel lorsque vous tapez quelque chose dans la zone de numérotation, afin qu'elle puisse être utilisée comme répertoire d'entreprise. Il sera également recherché lorsqu'un appel entrant est reçu. Si l'identifiant de l'appelant correspond à l'une des entrées, il utilisera le nom et l'image du contact pour une notification d'appel qui apparaîtra en bas à droite de l'écran du moniteur, comme illustré sur l'image 1.

Image 1



Avis d'appel.

icône. Lorsque vous cliquez dessus, un champ supplémentaire s'affiche dans lequel vous pouvez saisir/rechercher le nom de fichier csv à importer. La première ligne du fichier CSV doit contenir les noms des champs et les lignes suivantes les enregistrements que vous souhaitez insérer. Voici un exemple de fichier :

exemple.csv

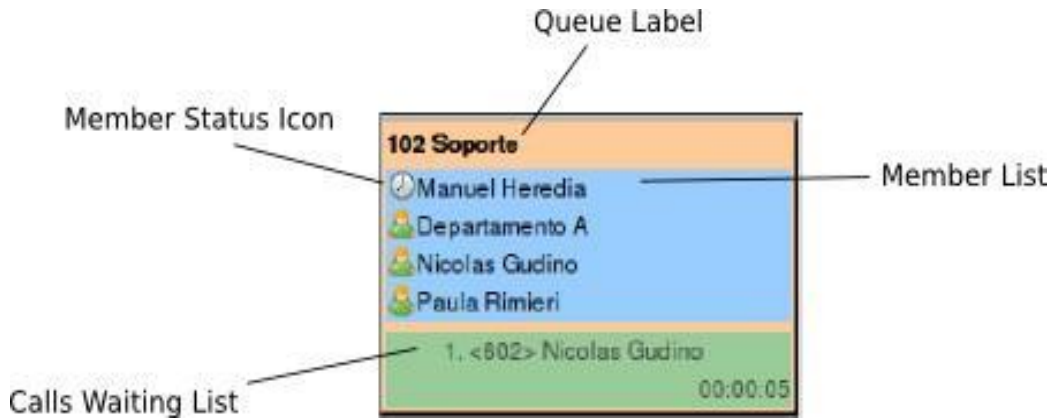
```
prénom,nom,entreprise,téléphone1,téléphone2,privé
Nacho,Rodriguez,Telecorp,123900001,125900002,non
John,Doe,Simcorp,55555555,,606,non
```

La plupart des champs sont explicites, comme le prénom, le nom, etc.

private vous permet de marquer un enregistrement comme privé ou non (les enregistrements privés ne peuvent être modifiés que par son propriétaire).

#### Files d'attente


Les boutons de file d'attente ont quelques particularités. Outre le nom de la file d'attente, ils afficheront la liste des membres ou des agents de cette file d'attente, avec une petite icône représentant l'État membre, ainsi que la liste des appels en attente dans la file d'attente avec leur compteur d'appels et leur minuteur, comme illustré ci-dessous :



Ils peuvent également être utilisés pour filtrer les boutons d'extension. Lorsqu'un bouton de file d'attente est sélectionné, seules les extensions qui font partie de la file d'attente seront affichées. Ceci est particulièrement utile pour les gestionnaires de centres d'appels, car vous pouvez vous concentrer sur une activité de file d'attente particulière, en supprimant le « bruit » des autres files d'attente/extensions.

L'icône d'état des membres de la file d'attente peut être :

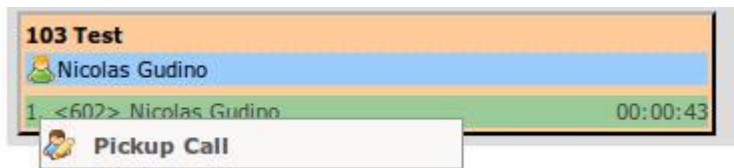
-  = prêt
-  = occupé
-  = indisponible / invalide

-  = en pause.

Le système surveillera également les noms d'agent ou de périphérique et renommera les boutons d'extension en conséquence.

Prendre les appels en file d'attente

Vous pouvez cliquer sur un appel en attente dans la file d'attente pour afficher l'interception sous-menu. Si votre extension est autorisée à **Récupérer** appels, vous pouvez cliquer sur l'action et l'appel en attente sera directement redirigé vers votre poste :



Les troncs

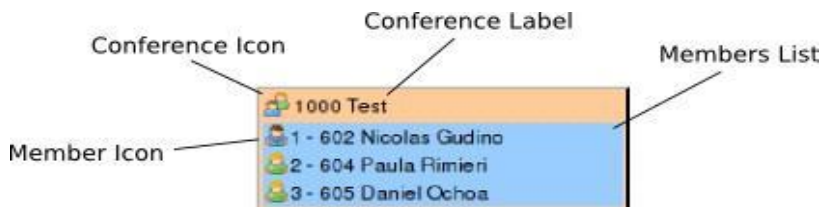
Les boutons de ligne réseau sont les plus simples, car ils n'affichent que le nombre de canaux actifs pour cette ligne réseau particulière.

Depuis la version 2.10, les lignes réseau affichent également des informations détaillées sur les appels pontés, avec le nom du canal et l'ID de l'appelant. Il est important de noter que les canaux pontés sont ceux qui sont liés à un autre canal. Les appels sans réponse ou à l'intérieur d'une application, comme un IVR, une messagerie vocale, etc., ne s'afficheront pas.

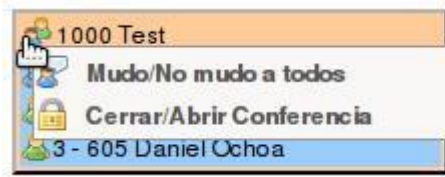
En cliquant sur le nom du canal, un sous-menu d'action apparaît avec la possibilité de prendre l'appel. Cliquez dessus pour rediriger l'appel vers le poste connecté.

## Conférences

Les boutons de conférence afficheront tous les participants de la conférence. Ils comprennent également des actions spéciales à effectuer sur la conférence elle-même ou sur un participant particulier.



Il y a une petite icône à gauche de l'étiquette de la conférence, lorsque vous cliquez dessus, un menu d'action spécial vous sera présenté qui vous permettra de verrouiller ou de déverrouiller une conférence, ou de désactiver/activer le son de chaque participant à la conférence



À gauche de chaque participant, il y a aussi une icône de membre, ce sera un utilisateur vert pour les participants réguliers, ou un utilisateur bleu adapté lorsque ce participant est administrateur ou l'utilisateur marqué. Cliquer sur l'icône ouvrira le menu d'action pour ce participant, où vous pourrez basculer en sourdine pour l'utilisateur ou l'expulser de la conférence