

# Console de réceptionniste – Présentation

---

 [carrier.webex.com/fr/receptionist-console-overview-eu/](http://carrier.webex.com/fr/receptionist-console-overview-eu/)

11 janvier 2019

[Accueil](#) | [Non classifié\(e\)](#) | Console de réceptionniste - Présentation

## Ce que vous devez savoir:

La Console du réceptionniste est un outil basé sur le Web qui fonctionne dans un navigateur distinct. Il est pris en charge par Internet Explorer, Mozilla Firefox et Safari. Il associe votre combiné téléphonique avec une interface de bureau qui vous permet de diriger facilement vos appels vers le personnel, où qu'il se trouve.

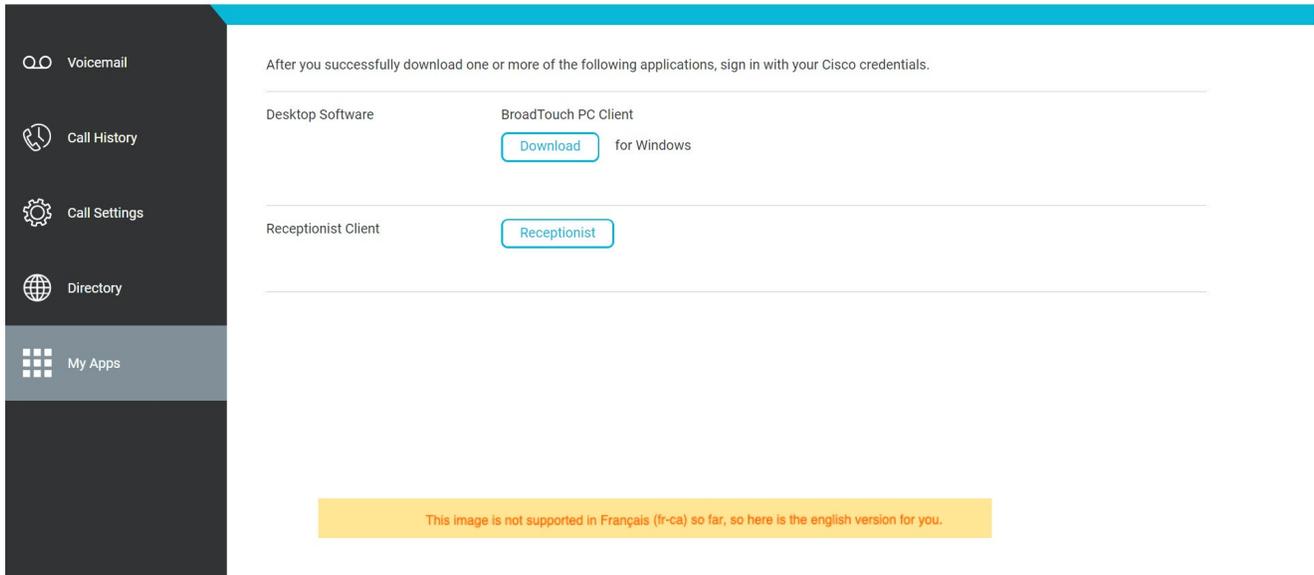
[Introduction](#)[Se connecter au portail Calling](#)[Connexion à la console de réceptionniste](#)[Panneau d'affichage](#)[Panneau des contacts](#)[Console d'appel](#)[Panneau des appels en attente](#) [retour en haut de la page](#)

## Introduction

La Console du réceptionniste est un outil basé sur le Web qui fonctionne dans un navigateur distinct. Il est pris en charge par Internet Explorer, Mozilla Firefox et Safari. Il associe votre combiné téléphonique avec une interface de bureau qui vous permet de diriger facilement vos appels vers le personnel, où qu'il se trouve.

## Connexion au portail de l'utilisateur de Calling

1. Pour vous connecter au Réceptionniste, connectez-vous à votre portail utilisateur Calling.
2. Dans l'onglet Mes applications, cliquez sur **Client Réceptionniste** (Client Réceptionniste).



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

## Connexion à la Console réceptionniste

1. Après le lancement croisé depuis le portail utilisateur Calling, vous pouvez vous connecter à la console logicielle de réceptionniste en saisissant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Ce sont votre identifiant et votre mot de passe du Portail de l'utilisateur Calling
2. Une fois que les deux ont été saisis dans les champs appropriés, cliquez sur le bouton **Se connecter**.

### receptionist

Username

Password

[Se connecter](#)

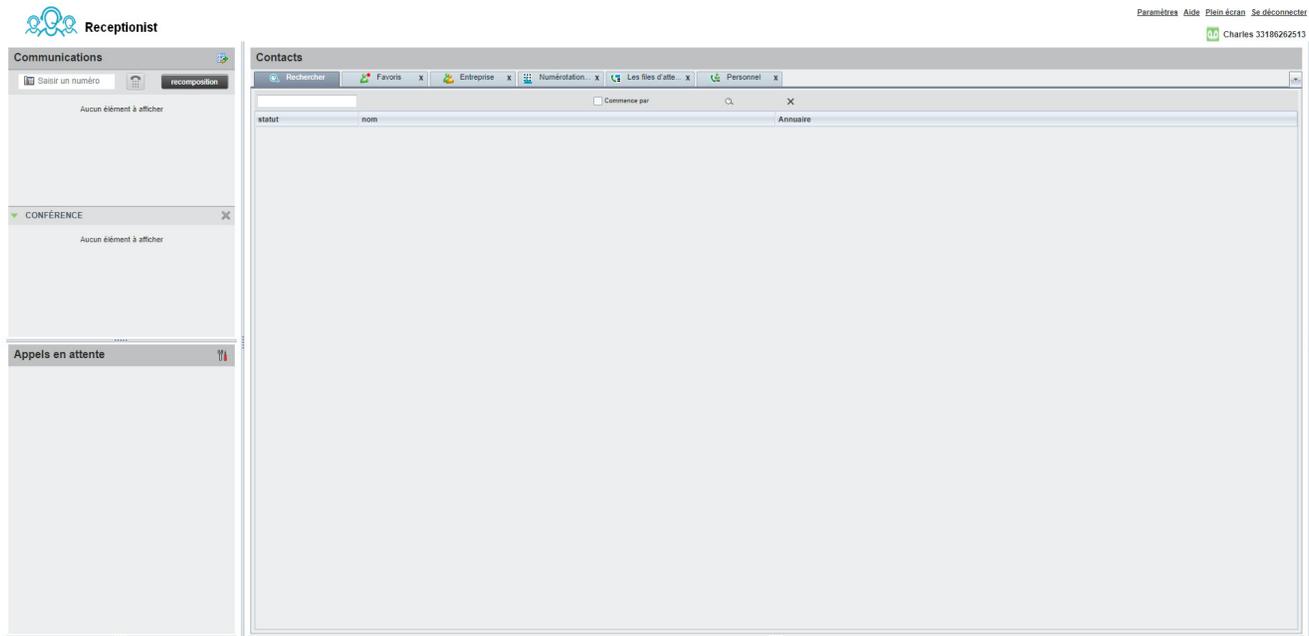
Rester connecté

[Options additionnelles ▼](#)

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

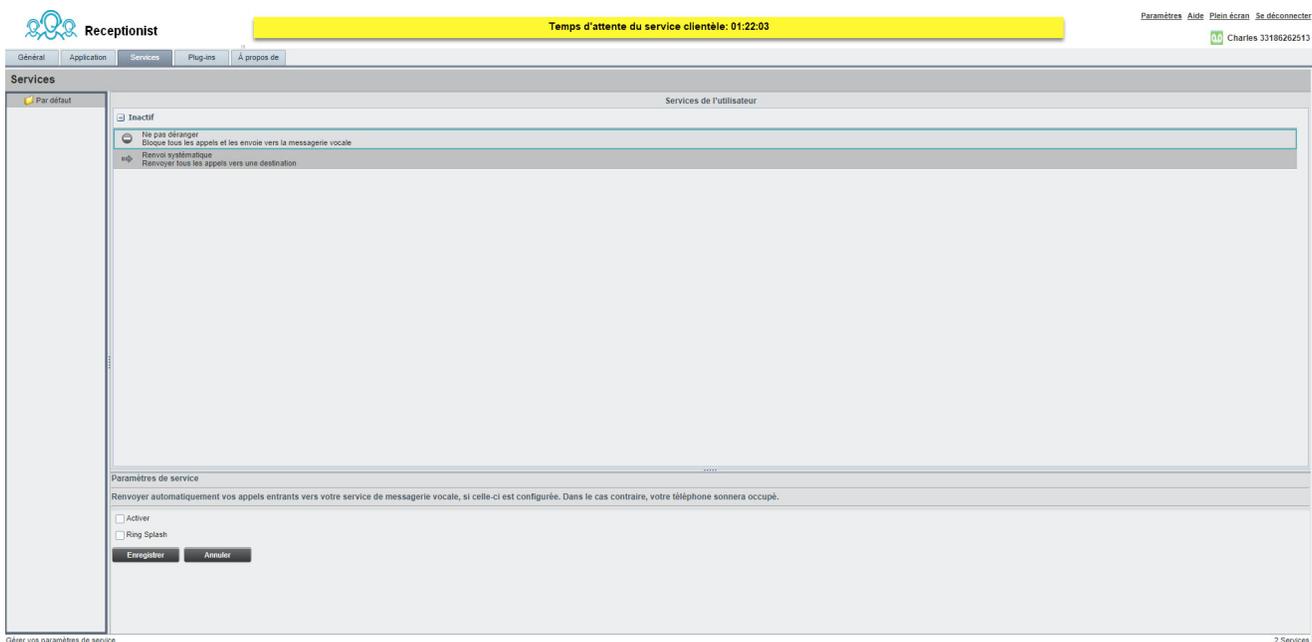
# Panneau Affichage

Le volet Affichage contient les messages globaux, les paramètres de l'application et des informations sur votre compte utilisateur et l'état des appels.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

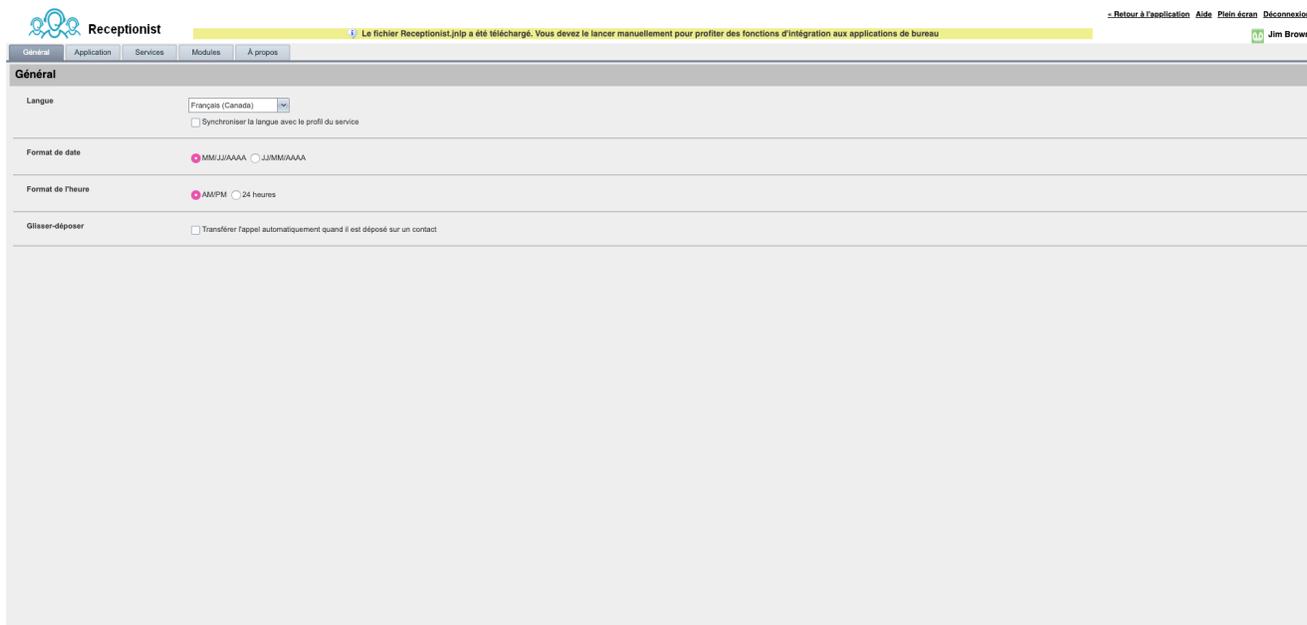
La zone Message global, dans la zone centrale du volet d'affichage, est utilisée pour afficher les informations sur les appels entrants, les avertissements et les messages d'erreur. Lorsqu'un événement se produit, un message apparaît pendant quelques secondes.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

Pour afficher et changer vos paramètres actuels, cliquez sur le lien Paramètres. Vous verrez une page avec des onglets en haut de la page. Ces onglets contiennent divers paramètres associés à votre compte.

Pour revenir à la page principale, cliquez sur **Retour à la l'application**.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

Si vous avez besoin d'aide pour la Console réceptionniste, cliquez sur le **lien Aide** et le Guide de l'utilisateur s'ouvrira en format PDF.

Pour vous déconnecter de la Console réceptionniste, cliquez sur **Déconnexion**.

L'état actuel de votre ligne apparaît avec une icône à côté de votre nom. Une seule icône d'état de ligne apparaîtra. Ne pas déranger a la présence de service la plus élevée, suivie de Renvoi d'appel Toujours, puis Occupé. Si aucun service n'est activé et que votre téléphone est inactif, aucune icône n'apparaîtra.

Les différentes icônes sont :

Décroché

Ne pas déranger – 

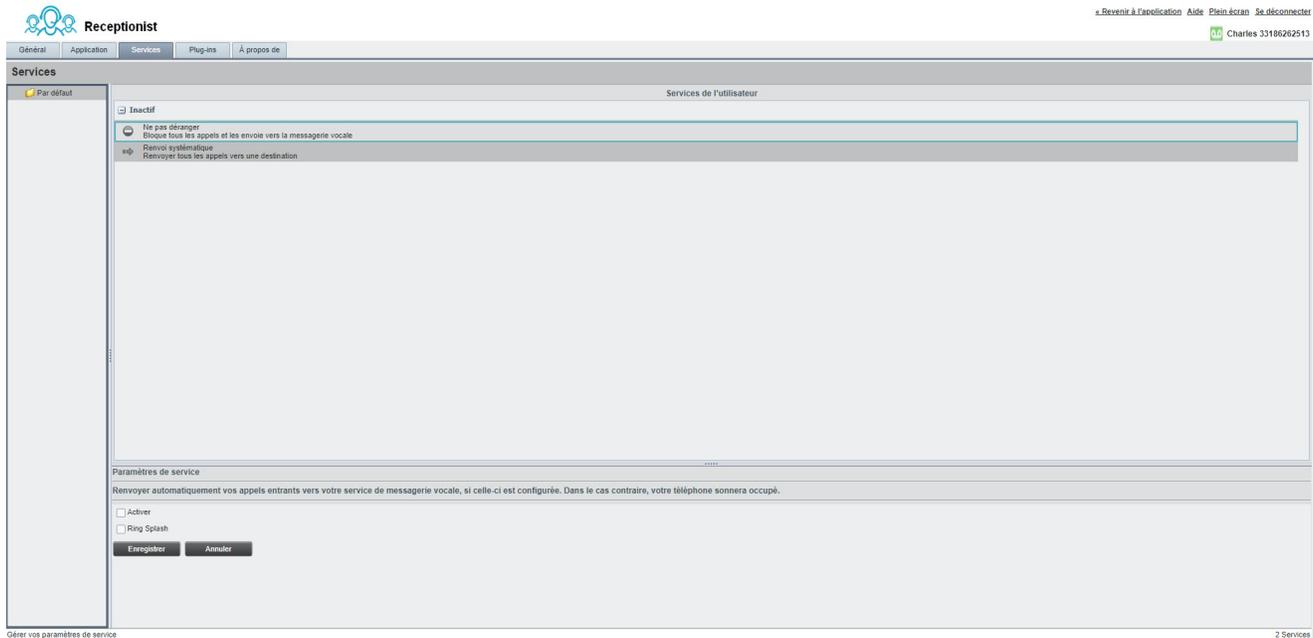
Toujours transférer l'appel – 

Message en attente – 

**Pour activer ou désactiver la fonction Ne pas déranger ou Transfert d'appels Toujours :**

1.

1. En haut à droite de la page principale, cliquez sur **Paramètres**.



## Cliquez sur l'image pour l'agrandir

1. Cliquez sur l'onglet **Services**.
2. Sélectionnez le service que vous voulez activer ou désactiver, et cochez ou décochez la **case active**.
3. Si vous avez coché la case Actif pour Renvoi automatique des appels, dans la zone de texte Renvoi vers, entrez le numéro de téléphone auquel vous souhaitez renvoyer votre appel. Cochez également la case Ring Splash si vous souhaitez être averti par une courte sonnerie qu'un appel est arrivé et a été transféré.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

## Volet Contacts

Le volet Contacts contient vos répertoires de contacts et vous permet d'utiliser vos contacts pour passer des appels. Pour plus d'informations sur l'utilisation de vos contacts pour passer des appels, reportez-vous à l'article Gestion des contacts.

Receptionist

Le fichier ReceptionistLjnp a été téléchargé. Vous devez le lancer manuellement pour profiter des fonctions d'intégration aux applications de bureau

Paramètres Aide Plein écran Déconnexion Jim Brown

**CONSOLE TÉLÉPHONIQUE**

Saisissez le num... Recomposer

Aucun élément à afficher

---

**CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE**

Aucun élément à afficher

---

**APPELS EN FILE D'ATTENTE**

- Customer Service 8133793276 010 (0/10) X
- New Car Sales 8133793274 010 (0/50) X

**CONTACTS**

Recherche FAVORIS x ENTREPRISE x PERSONNEL x COMPOSIT... x FILES D'AT... x

Commencer... Tous Recherche rapide X

État	Nom ?	Prénom ?	Numéro	Poste	Cellulaire	Titre	Service ?	Notes ?
<input type="radio"/>	8132843435		Voice Messaging Group		+18132843435		5000	Notes
<input checked="" type="radio"/>	1000				+18132803149			Notes
<input type="radio"/>	8132803148		Auto Attendant - Basic		+18132803148		3148	Notes
<input type="radio"/>	8132803482				+18132803482		3482	Notes
<input type="radio"/>	8132841621				+18132841621		1621	Notes
<input type="radio"/>	Page	Justin			+18132843436		3200	Notes
<input checked="" type="radio"/>	Hayward	Justin			+18132843536		3536	Notes
<input type="radio"/>	Brown	Jim			+18132843537		3537	Notes
<input type="radio"/>	8133793272		Hunt Group		+18133793272		3272	Notes
<input type="radio"/>	May	Kate			+18133793273		3273	Notes
<input type="radio"/>	8133793274		Meet-Me Conferencing					Notes
<input type="radio"/>	Smith	Tom			+18133793275		3275	Notes
<input type="radio"/>	Customer Service		Call Center		+18133793276		3276	Notes
<input type="radio"/>	Austin	Tyler			+18133793278		3000 8133793278	Notes
<input type="radio"/>	8133793280				+18133793280		3280	Notes
<input type="radio"/>	Vanelli	Reece			+18133793281		3281 8133793281	Notes
<input type="radio"/>	8133793285		BroadWorks Anywhere		+18133793285			Notes
<input type="radio"/>	Bridge		Collaborate - Audio					Notes
<input type="radio"/>	McNeil	John			+18132843538		3538	Notes
<input type="radio"/>	8132803149				+18132803149		3149	Notes
<input type="radio"/>	New Car Sales		Call Center		+18133793274		3274	Notes
<input type="radio"/>	8132812616		Group Paging					Notes
<input type="radio"/>	Lynk	B			+18132841624		1624 8132841624	Notes
<input type="radio"/>	Demo	Kate			+18132812616		2616	Notes
<input type="radio"/>	8133793282				+18133793282		3282	Notes

## Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Pour afficher un contact dans l'un des répertoires :

1. Cliquez sur un onglet pour afficher ses contacts, puis cliquez sur le contact pour développer et afficher ses coordonnées.
2. Pour réduire un contact, cliquez de nouveau dessus.

Le volet Contacts contient les onglets suivants qui se développent en panneaux lorsque vous cliquez dessus :

1. **Rechercher** – Vous permet de rechercher des contacts dans n'importe lequel de vos répertoires.
2. **Favoris** – Affiche les contacts que vous contrôlez actuellement.
3. **Entreprise** – Affiche tous les contacts de votre entreprise.
4. **Liste commune d'entreprise** – Affiche tous les contacts de la liste téléphonique commune de votre entreprise. Cette liste est configurée par votre administrateur.
5. **Groupe Commun** - Affiche tous les contacts de la liste téléphonique commune de votre groupe. Cette liste est configurée par votre administrateur.
6. **Personnelle** – Vous permet d'afficher, d'ajouter et de modifier vos contacts personnels.
7. **Numérotation rapide** – Permet d'afficher, d'ajouter et de modifier votre liste de numérotation rapide.
8. **Files d'attente** – Affiche une liste de toutes les listes des appels en attente du centre d'appel et des numéros DNIS auxquels vous avez été affecté.

Pour trouver rapidement vos contacts fréquents dans un répertoire spécifique, sélectionnez Afficher tout, puis déplacez les répertoires que vous utilisez le plus vers la console d'appel.

# Console d'appel

Vous pouvez utiliser la console d'appel pour afficher et gérer vos appels en cours. Pour plus d'informations sur la gestion des appels, voir l'article Gérer les appels.

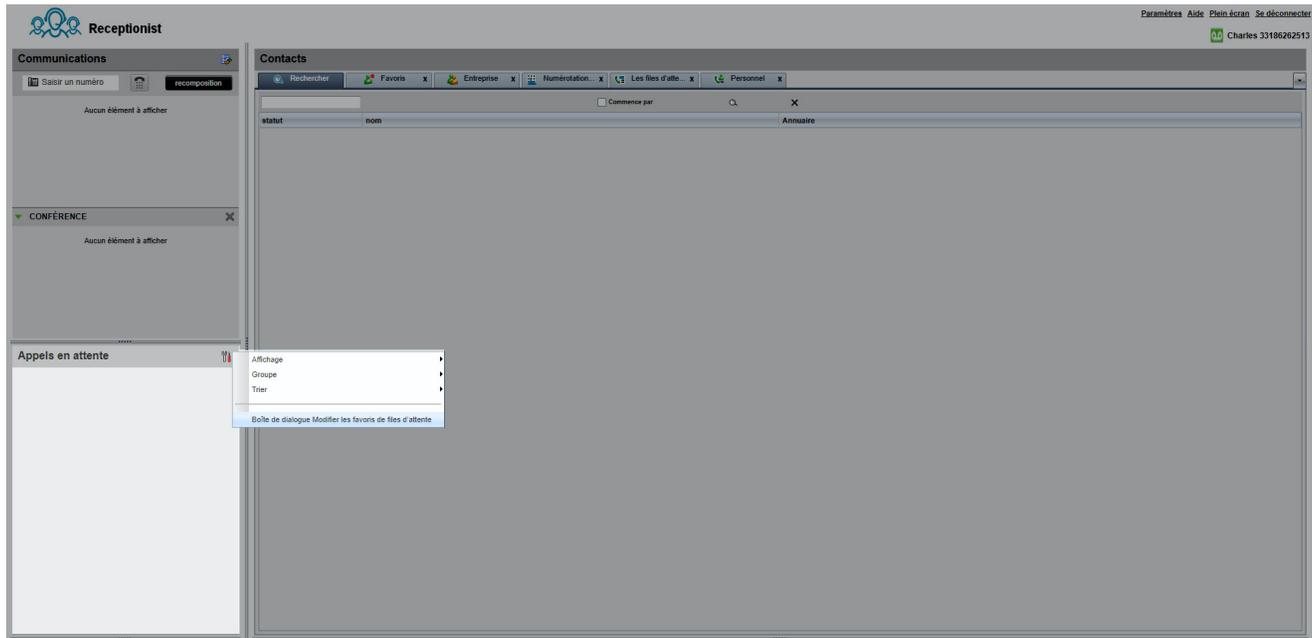
Cet en-tête Call Console contient ces boutons :

1. **Historique des appels** – Permet d'accéder à votre liste d'historique des appels qui comporte les catégories appels manqués, passés et reçus.
2. **Composeur** – Entrez un numéro, puis cliquez sur Composer pour passer un appel.
3. **Recomposer** – Rappelez les appels récemment passés en cliquant sur ce bouton et en sélectionnant le numéro de votre choix.

The screenshot displays the Receptionist software interface. At the top, there is a navigation bar with the Receptionist logo and a status message: "Le fichier Receptionist.ljnp a été téléchargé. Vous devez le lancer manuellement pour profiter des fonctions d'intégration aux applications de bureau". The main interface is divided into three sections:

- CONSOLE TÉLÉPHONISTE**: Contains a search bar for phone numbers and a "Recomposer" button. Below it, there is a section for "CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE" and "APPELS EN FILE D'ATTENTE" (Call Queue) with two active calls: "Customer Service 8133793276" and "New Car Sales 8133793274".
- CONTACTS**: A table listing various contacts with columns for status, name, phone number, and service type. The table includes entries for "Voice Messaging Group", "Auto Attendant - Basic", "Page", "Hayward", "Brown", "Hunt Group", "May", "Meet-Me Conferencing", "Smith", "Customer Service", "Austin", "Vanelli", "Bridge", "McNeil", "New Car Sales", "Lynk", "Demo", and "8133793282".

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 



## Cliquez sur l'image pour l'agrandir

La console d'appel contient également le volet Mes téléconférences, qui affiche chaque participant d'une téléconférence active que vous avez démarrée. Pendant que vous êtes en conférence téléphonique active, l'en-tête contient ces commandes qui vous permettent de gérer la Conférence :

- **Terminer la conférence** – Mettre fin à la conférence en cours pour toutes les parties.
- **Quitter la conférence** – Quitter la conférence, mais laisser les deux autres participants poursuivre l'appel.
- **Mettre la conférence en attente** – Mettre l'intégralité de la téléconférence en attente.
- **Répondre à la conférence** – Reprendre la téléconférence que vous avez précédemment mise en attente.

## Volet Appels en file d'attente

Vous pouvez utiliser le volet appels en file d'attente pour surveiller et gérer les appels en attente.

1. Pour sélectionner les files d'attente que vous souhaitez afficher dans le panneau, cliquez sur l'**icône Outils**, puis cliquez sur modifier la boîte de dialogue des favoris de la file d'attente.

Vous pouvez sélectionner les files d'attente que vous souhaitez afficher dans le panneau et sélectionner le nombre d'appels individuels que vous souhaitez afficher à l'écran. Vous pouvez afficher des informations pour jusqu'à 5 files d'attente à la fois, mais vous pouvez changer les files d'attente que vous affichez à tout moment.

Dans chaque file d'attente, vous pouvez voir quel mode de service est actif et des informations en temps réel sur le nombre d'appels en attente dans cette file d'appels en attente ou ce centre d'appels.

Vous pouvez également visualiser et gérer les appels individuels en file d'attente. Vous pouvez récupérer les appels de la file d'attente, réorganiser et promouvoir les appels dans les files d'attente. Vous pouvez également voir combien de temps un appel individuel a été mis en file d'attente.

**Remarque :** Le Chat et la MI&P ne sont pas pris en charge dans le client réceptionniste dans Webex Calling'offre de l'opérateur.