



Guide utilisateur

Caller

TWS 5.2





Mentions légales

COPYRIGHT

AKIO © 2024. Tous droits réservés.

Ce document ne peut, ni en totalité ni en partie, être copié, photocopié, reproduit, transcrit, transféré à un tiers sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite d'AKIO.



Historique

Version du logiciel	Date	Objet
5.2	08/07/2024	Refonte intégrale du document



Sommaire

1. Bienvenue dans TWS	10
1.1. Première installation	11
1.2. Lancement de l'application	13
1.3. Connexion	13
1.3.1. Connexion manuelle	14
1.3.2. Connexion automatique	16
1.3.3. Connexion avec authentification Windows	16
1.4. Déconnexion	17
1.5. Interface TWS	18
1.5.1. Mes infos	19
1.5.2. Mes contacts	20
1.5.3. Files d'attente	21
1.5.4. Barre des tâches	22
1.6. Gérer ma présence	23
1.6.1. Etats de présence	23
1.6.2. Inactivité temporaire	26
1.6.3. Présence calendrier	27
1.6.4. Présence téléphonique	28
1.7. Changer mon profil	29
1.8. A propos de l'application Akio TWS	30
2. Contacts et annuaires	32
2.1. Les annuaires	33
2.1.1. Annuaire synchronisé	33
2.1.2. Annuaire privé	33
2.1.3. Annuaire public	34
2.1.4. Annuaire utilisateur	34
2.2. Le gestionnaire de contacts	35
2.3. Rechercher un contact	36
2.3.1. A partir de l'écran d'accueil	36
2.3.2. Via le gestionnaire de contacts	39
2.3.3. Pendant un appel	40
2.4. Listes de contacts	41
2.4.1. Vue d'ensemble	41
2.4.2. Créer une liste de contacts	42
2.4.3. Ajouter un contact à une liste	44
2.4.4. Retirer un contact d'une liste	47
2.4.5. Ajouter une liste publique à mes listes	50
2.4.6. Retirer une liste publique de mes listes	50
2.4.7. Modifier une liste de contacts	51



2.4.8.	Supprimer une liste de contacts	51
2.4.9.	Ranger mes listes de contacts.....	52
2.5.	Gestion des contacts.....	53
2.5.1.	Créer un contact.....	53
2.5.2.	Voir la carte de visite d'un contact	57
2.5.3.	Modifier un contact	58
2.5.4.	Rendre un contact public ou privé	60
2.5.5.	Supprimer un contact	61
3.	Téléphonie.....	64
3.1.	Appel entrant.....	65
3.1.1.	Avec TWS Alerter	65
3.1.2.	Sans TWS Alerter.....	67
3.1.3.	Dans une file d'attente.....	68
3.2.	Appel sortant	69
3.2.1.	Numérotation directe	69
3.2.2.	Numérotation par glisser-déposer.....	71
3.2.3.	Numérotation par copier-coller	72
3.2.4.	Numérotation par raccourci clavier	74
3.2.5.	Numérotation via une liste de contacts	74
3.2.6.	Numérotation à partir d'une carte de visite	76
3.2.7.	Numérotation à partir d'un journal d'appels	78
3.3.	Mise en attente.....	80
3.3.1.	Mettre en attente un appel.....	80
3.3.2.	Reprendre un appel en attente	80
3.4.	Appel de consultation	81
3.4.1.	Démarrer un appel de consultation.....	81
3.4.2.	Arrêter un appel de consultation	82
3.5.	Transfert d'appel	83
3.5.1.	Transfert non accompagné.....	83
3.5.2.	Transfert accompagné.....	85
3.6.	Conférence audio.....	87
3.6.1.	Démarrer une conférence audio	87
3.6.2.	Participer à une conférence audio	88
3.6.3.	Arrêter une conférence audio	89
3.6.4.	Quitter une conférence audio	89
3.6.5.	Fin d'une conférence audio	90
3.7.	Enregistrement audio	91
3.7.1.	Démarrer un enregistrement audio.....	91
3.7.2.	Arrêter un enregistrement audio	92
3.7.3.	Ecouter un enregistrement audio.....	92
3.7.4.	Que se passe-t-il lorsque... ..	93



3.8.	Appel dévié	94
3.8.1.	Dévier un appel	94
3.8.2.	Recevoir un appel dévié	94
3.9.	Messagerie vocale	95
3.9.1.	Prérequis.....	95
3.9.2.	Accès depuis votre poste.....	95
3.9.3.	Accès depuis un autre poste	96
3.9.4.	Fonctions de la messagerie vocale.....	96
3.10.	Télécommande	97
3.11.	Fonctions accessoires.....	99
3.11.1.	Clavier numérique	99
3.11.2.	Micro	100
3.11.3.	Mains libres	101
3.12.	Journaux d'appels	102
3.12.1.	Ouvrir vos journaux d'appels	102
3.12.2.	Ouvrir le journal d'appels d'un contact.....	103
3.12.3.	Consulter le détail d'un appel	104
3.12.4.	Nettoyer votre journal d'appels	104
3.13.	Commentaires sur appel	106
3.13.1.	Ajouter un commentaire pendant un appel	106
3.13.2.	Ajouter un commentaire a posteriori	107
3.13.3.	Modifier un commentaire	108
3.13.4.	Supprimer un commentaire	108
3.13.5.	Partager un commentaire	109
3.14.	Envoi/Réception de SMS.....	110
3.14.1.	Envoyer un SMS	110
3.14.2.	Recevoir un SMS	111
3.15.	Statistiques de téléphonie	112
3.15.1.	Tableau de bord personnel.....	112
3.15.2.	Historique et graphiques.....	113
4.	Messagerie instantanée.....	117
4.1.	La fenêtre de bavardages.....	118
4.1.1.	Le menu MOI.....	119
4.1.2.	La liste des discussions.....	120
4.1.3.	L'espace de discussion	121
4.2.	Groupes de discussion.....	122
4.2.1.	Créer un groupe de discussion.....	122
4.2.2.	Ajouter des participants	125
4.2.3.	Retirer des participants.....	127
4.2.4.	Voir la liste des participants.....	128
4.2.5.	Changer la photo d'un groupe de discussion.....	129
4.2.6.	Changer le nom d'un groupe de discussion.....	130



4.2.7. Quitter un groupe de discussion	131
4.2.8. Supprimer un groupe de discussion	132
4.3. Discussions	133
4.3.1. Démarrer une discussion avec un contact	133
4.3.2. Démarrer une discussion avec un groupe	134
4.3.3. Saisie d'un message	134
4.3.4. Emojis	135
4.3.5. Pièces jointes	136
4.3.6. Corriger un message envoyé.....	139
4.3.7. Répondre à un message en particulier	140
4.3.8. Filtrer les messages d'une discussion	141
4.3.9. Rechercher dans les messages.....	142
4.3.10. Envoyer un SMS	143
4.3.11. Rechercher une discussion	144
4.3.12. Supprimer une discussion	144
4.4. Demandes d'assistance	145
4.4.1. Faire une demande d'assistance	145
4.4.2. Répondre à une demande d'assistance.....	146
5. Visioconférence	148
5.1. Démarrer une conférence vidéo	149
5.1.1. Depuis l'écran d'accueil TWS	149
5.1.2. Depuis la fenêtre de bavardages	152
5.2. Inviter des contacts à une conférence vidéo.....	153
5.3. Participer à une conférence vidéo	155
5.4. Rejoindre une conférence vidéo	156
5.5. Quitter une conférence vidéo	156
6. Préférences	158
6.1. Accès	159
6.2. Général	160
6.3. Thème.....	164
6.4. Alerte.....	166
6.5. Files d'attente.....	173
6.5.1. Définir les propriétés d'une file d'attente	173
6.5.2. Réorganiser les files d'attente	175
6.5.3. Gérer les règles de renvoi	175
6.6. Contact.....	176
6.7. Audio/Vidéo.....	181
6.8. Audiothèque	183
6.9. Messagerie vocale	185



6.10. Profils.....	186
6.10.1. Créer un profil.....	186
6.10.2. Activer un profil.....	188
6.10.3. Désactiver un profil.....	188
6.10.4. Modifier un profil.....	188
6.10.5. Supprimer un profil.....	189
6.10.6. Règles de renvoi.....	190
6.11. Outils.....	196
6.12. Ergonomie.....	199
6.12.1. Taille de police.....	199
6.12.2. Position des fenêtres TWS.....	199
7. Annexes.....	201



Bienvenue

Bienvenue dans TWS, votre outil collaboratif de communication



1. Bienvenue dans TWS

TWS (Telephony Web Services) est une suite logicielle de communication unifiée qui vous permet d'échanger facilement avec vos contacts : téléphonie, messagerie instantanée, e-mails, SMS ou encore visioconférence.

TWS facilite le travail collaboratif car il regroupe dans une interface unique toutes les fonctionnalités de communication à portée de clic. Vos contacts sont identifiés à partir d'annuaires vous permettant d'accéder rapidement à leurs coordonnées, quelle que soit l'action en cours.

Cette documentation présente les fonctionnalités de **TWS Caller** l'application individuelle de communication de la suite TWS.



1.1. Première installation

Le déploiement de TWS sur votre poste de travail est une étape nécessaire, quelle que soit l'infrastructure informatique qui a été mise en place (mode On Premise ou Cloud).

1. Cliquez sur le lien par défaut **[nom-domaine]/tws/clients** ou sur le fichier **setup.exe** fourni par votre administrateur.

La fenêtre de connexion à TWS s'affiche automatiquement :

The screenshot shows a login window for TWS UnifiedComm. The window has a title bar with a minus sign and a close button. The logo 'tws UnifiedComm.' is at the top left. Below it, the text 'Connectez-vous.' is displayed in blue. There are three input fields: 'Nom du serveur', 'Nom d'utilisateur', and 'Mot de passe'. To the right of the 'Mot de passe' field is a blue link labeled 'Options'. Below the input fields are two checkboxes: 'Mémoriser mon identifiant' (checked) and 'Connexion automatique' (unchecked). At the bottom, there is a blue button labeled 'SE CONNECTER'.

2. Saisissez le **nom du serveur TWS** fourni par votre administrateur, uniquement si ce champ n'est pas automatiquement rempli.

Le nom du serveur dépend du type d'installation qui a été réalisé.

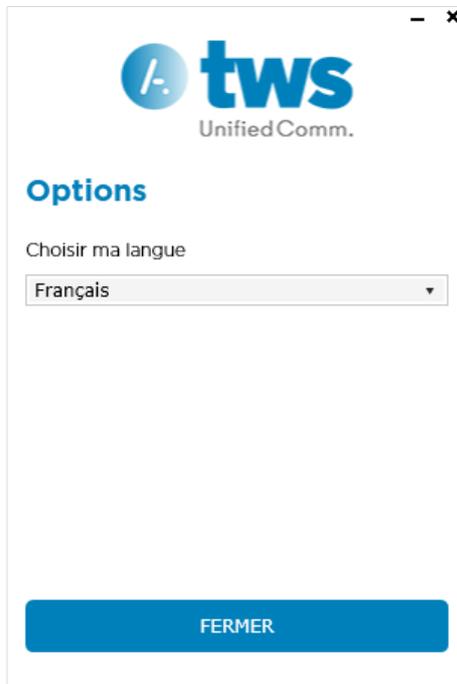
3. Saisissez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** qui vous ont été fournis.

Le nombre de tentatives n'est pas limité. Tous les utilisateurs de TWS sont créés et gérés par l'administrateur de l'application. En cas de problèmes, nous vous invitons à le contacter.



4. Cliquez sur **Options** pour choisir la langue d'affichage de TWS.

La fenêtre suivante s'affiche :



5. Sélectionnez une **langue** dans la liste déroulante puis cliquez sur **Fermer**.

Par défaut, TWS est affiché en français.

6. Cochez l'option **Mémoriser mon identifiant** si vous souhaitez que TWS mémorise votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour les prochaines connexions.

Une fois mémorisés, vous n'aurez plus besoin de les saisir. Les deux champs seront remplis automatiquement.

7. Cochez l'option **Connexion automatique** si vous souhaitez être connecté automatiquement à TWS, une fois l'application lancée.

Cette option peut être modifiée ultérieurement dans les préférences (menu **Préférences** > onglet **GENERAL** > option **Connexion automatique**).

8. Cliquez sur **Se connecter**.

Les erreurs de connexion sont identifiées et un message vous informe si le login et/ou le mot de passe est incorrect. Lorsque tout est correct, TWS est installé sur votre ordinateur. Un raccourci est affiché sur le bureau Windows :





1.2. Lancement de l'application

L'administrateur paramètre, par défaut, la façon dont l'application est lancée :

- 1) **Si le lancement est manuel**, vous devez double-cliquer sur le raccourci TWS affiché sur votre bureau Windows, ou lancer le logiciel à partir de la liste des applications du menu *Démarrer* de votre ordinateur.
- 2) **Si le lancement est automatique**, vous n'avez rien à faire. TWS se lance automatiquement au démarrage de votre session Windows.

Vous pouvez changer à tout moment ce paramètre dans vos préférences en activant ou désactivant l'option *Lancement automatique au démarrage de Windows* si le paramétrage par défaut ne vous convient pas.

1.3. Connexion

La connexion est une étape obligatoire pour accéder au logiciel. Elle permet de vous authentifier de manière sécurisée. Les erreurs de connexion sont signalées par un message qui vous informe si le login et/ou le mot de passe est incorrect.

Il existe trois méthodes pour vous connecter à TWS, en fonction du paramétrage mis en place :

- 1) Connexion manuelle
- 2) Connexion automatique
- 3) Connexion avec authentification Windows

Attention : les comptes utilisateur TWS sont créés et gérés par l'administrateur de l'application. Pour toute question relative à la connexion, nous vous invitons à contacter les administrateurs TWS ou la D.S.I de votre société.



1.3.1. Connexion manuelle

Cette méthode nécessite de saisir vos identifiants personnels pour accéder au logiciel. Vous devez donc être en possession de votre login et de votre mot de passe pour vous authentifier.

1. Lancez l'application (si le lancement automatique n'a pas été activé).

Dans tous les cas, la fenêtre suivante s'affiche :

The screenshot shows a login window for TWS UnifiedComm. The window has a title bar with a minus sign and a close button. The logo 'tws UnifiedComm.' is at the top. Below it, the text 'Connectez-vous.' is displayed. There are three input fields: 'Nom du serveur' (containing 'tws.akio.com'), 'Nom d'utilisateur', and 'Mot de passe'. To the right of the 'Mot de passe' field is the label 'Options'. Below the input fields are two checkboxes: 'Mémoriser mon identifiant' and 'Connexion automatique'. At the bottom is a blue button labeled 'SE CONNECTER'.

2. Saisissez le **nom du serveur** de TWS, si le champ n'est pas rempli automatiquement. Cette information peut être obtenue auprès d'un administrateur de TWS.
3. Saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.

Attention : ces informations sont strictement confidentielles. **Ne communiquez jamais vos identifiants à un tiers.** Pour toute question relative à l'authentification ou si vous rencontrez des problèmes à la connexion, nous vous invitons à contacter un administrateur.

4. Cliquez sur **Options** pour choisir la langue d'affichage.
Par défaut, TWS est affiché en français. Passez à l'étape 6 si vous n'avez pas besoin de modifier la langue.
5. Sélectionnez une **langue** dans la liste déroulante, puis cliquez sur **Fermer**.



6. Cochez l'option **Mémoriser mon identifiant** si vous souhaitez que TWS mémorise votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour les prochaines connexions.

Ainsi, vous n'aurez plus besoin de saisir ces deux champs. Ils seront remplis automatiquement.

7. Cochez l'option **Connexion automatique** si vous souhaitez être connecté automatiquement à TWS lors de vos prochaines tentatives.

Cette option peut être modifiée ultérieurement dans les préférences de l'application (option *Connexion automatique* de l'onglet *Général*).

8. Cliquez sur **Se connecter**.

En cas d'erreur(s), un message vous informe si le nom d'utilisateur et/ou le mot de passe est incorrect. Dans ce cas, corrigez votre saisie et validez de nouveau. Le nombre de tentatives n'est pas limité.

La fenêtre suivante s'affiche (facultative) :

Choisissez votre application

TWS Caller

TWS SmartAttendant

Se souvenir de mon choix

VALIDER

Si elle n'est pas été activée et que toutes les informations sont correctes, vous êtes à présent connecté à TWS et l'application est ouverte sur votre ordinateur. Notez que l'affichage et le paramétrage de cette fenêtre peuvent être modifiés ultérieurement dans vos préférences (onglet Général).

9. Cochez **TWS Caller**.

Veuillez vous reporter au guide utilisateur *TWS Smart Attendant* pour de plus amples informations sur l'application.



10. Cochez l'option **Se souvenir de mon choix** si vous souhaitez que votre choix soit mémorisé et qu'à la prochaine connexion, cette fenêtre ne soit plus affichée.

11. Cliquez sur **Valider**.

Vous êtes à présent connecté à TWS et l'application est ouverte sur votre ordinateur.

1.3.2. Connexion automatique

Ce mode de connexion est plus rapide car vous n'avez pas besoin de vous authentifier. La connexion automatique peut être activée à deux moments : dans la **fenêtre de connexion** elle-même en cochant l'option correspondante, ou dans les **préférences** (onglet Général).

Remarque : si le lancement automatique a également été activé, TWS est alors ouvert automatiquement sur votre bureau Windows, sans intervention de votre part.

1. Lancez l'application (si le lancement automatique n'a pas été activé).
2. Vous êtes à présent connecté à TWS et l'application est ouverte sur votre ordinateur.

1.3.3. Connexion avec authentification Windows

Ce mode de connexion particulier est facultatif et disponible sur demande. Il permet de vous connecter à TWS en utilisant vos identifiants Windows à la place de ceux de TWS. La connexion se fait en général de manière automatique selon la configuration système et réseau effectuée par votre administrateur.

Cependant, sous Windows, lorsque votre utilisateur n'est pas immédiatement authentifié (c'est-à-dire lorsque les identifiants TWS ne sont pas automatiquement validés), **TWS est susceptible de demander vos identifiants Windows**. Une fenêtre d'authentification différente de TWS apparaît et vous demande de saisir les informations de connexion Windows fournies par votre administrateur :





1.4. Déconnexion

Cette action vous permet de quitter l'application, lorsque vous n'avez plus besoin de l'utiliser. Pour des raisons de sécurité, il est préférable de vous déconnecter de TWS lorsque votre session de travail est terminée.

1. Cliquez sur l'icône **Fermer** située dans le coin supérieur droit de l'application.



Un message vous demande de confirmer la fermeture de l'application.

2. Cliquez sur **Oui** pour vous déconnecter de TWS, ou sur **Non** pour abandonner votre action.

L'application est alors fermée.



1.5. Interface TWS

Par défaut, l'interface utilisateur de TWS se présente sous la forme d'une barre verticale, placée à gauche de votre écran. Certains éléments peuvent être personnalisés dans vos préférences en cliquant sur l'icône ⚙️.

The screenshot displays the TWS interface with the following elements:

- 1 Mes infos**: User profile bar for MARC ICKSEMELLE, status 'Connecté', and a red callout '1'.
- 2 Mes contacts**: 'CONTACTS' section with a search bar 'Rechercher', location filters 'LYON' and 'PARIS', and a list of contacts including Jerome COLLIOUX, David KIBOUJ-LABA, Florence DE LAQUEFEUILLE, Jocelyn VISIAUX-HACHEDET, and Marc ICKSEMELLE. A red callout '2' is positioned below the list.
- 3 Files d'attente**: 'FILES D'ATTENTE' section with 'SUPPORT' and '2005' and a red callout '3'.
- 4 Barre des tâches**: Bottom navigation bar with icons for home, contacts, chat, and statistics, with a red callout '4' over the home icon.

1 Mes infos

Informations personnelles, état de présence, numéro de téléphone courant et accès aux préférences du logiciel.

2 Mes contacts

Moteur de recherche des contacts, listes de contacts favorites et accès à vos journaux d'appels. L'affichage des listes et des contacts au sein de ces listes peut être personnalisé dans les préférences.

3 Files d'attente

Files d'attente partagées par plusieurs utilisateurs de TWS, permettant de traiter les appels entrants qui y arrivent.

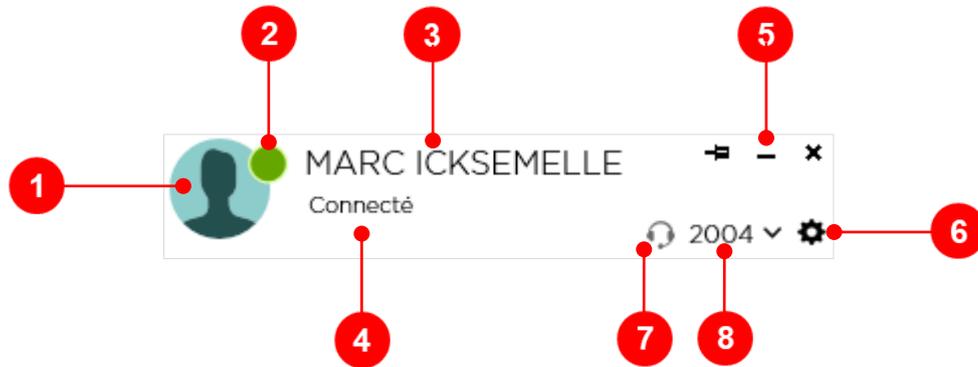
4 Barre des tâches

Accès aux fonctionnalités essentielles de TWS : informations techniques du logiciel, gestionnaire de contacts, fenêtre de bavardages et statistiques personnelles.



1.5.1. Mes infos

Le bandeau de l'interface TWS regroupe vos informations personnelles. C'est dans cette zone que vous choisissez votre état de présence et votre numéro de téléphone (si celui affecté par défaut ne convient pas).

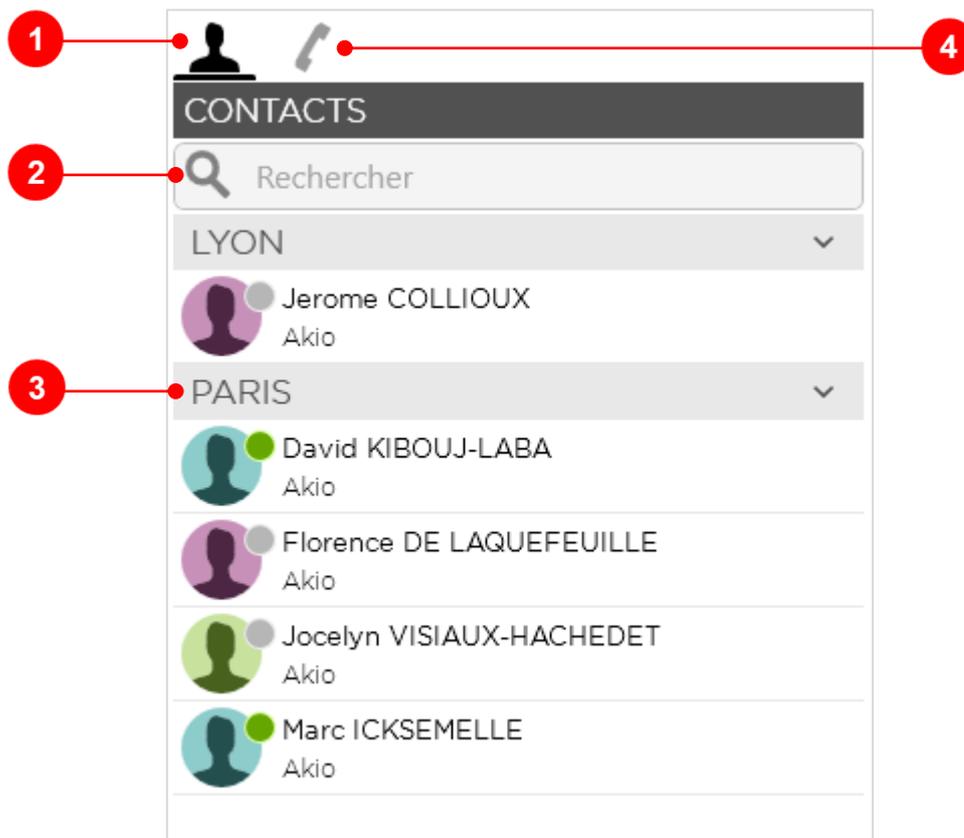


- 1 Avatar personnel défini dans les préférences
- 2 Témoin visuel de l'état de présence courant
- 3 Prénom et nom personnels définis dans l'annuaire utilisateur
- 4 Libellé en toutes lettres de l'état de présence courant
- 5 Icônes pour épingler, réduire ou quitter l'application
- 6 Accès aux préférences de l'application
- 7 Icônes facultatives matérialisant l'usage en cours :
 - 📱 Application mobile
 - 🔄 Mode softphone
- 8 Numéro de téléphone défini pour le profil téléphonique courant



1.5.2. Mes contacts

Cette zone de l'écran d'accueil vous permet d'accéder rapidement à **vos contacts (1)**. Pour cela, vous pouvez soit utiliser le **moteur de recherche (2)**, soit ouvrir les **listes de contacts (3)** que vous avez choisies d'afficher à cet endroit ; autrement dit, vos listes favorites. Il s'agit généralement des personnes avec lesquelles vous communiquez le plus fréquemment.



Chaque liste est identifiée par un bandeau gris, déplié par défaut. Tous les contacts qui lui sont rattachés sont classés par ordre alphabétique selon leur nom ou leur prénom (option des préférences). Vous visualisez pour chacun d'eux des informations de base : avatar, état de présence, nom, prénom et société. Vous pouvez **développer** (∧) ou **réduire** (∨) n'importe quelle liste, en cliquant sur les icônes correspondantes.

Remarque : l'affichage des contacts peut être personnalisé selon vos [préférences](#) (paramètres de l'onglet **Contact**).

Cette zone vous permet également de consulter vos **journaux d'appels (4)**.



1.5.3. Files d'attente

Une file d'attente stocke tous les appels entrants qui arrivent successivement sur un numéro de téléphone particulier. Elle est partagée par plusieurs utilisateurs de TWS : chaque appel entrant qui arrive dans cette file d'attente est présenté à tous les utilisateurs qui y ont accès et peuvent donc décrocher l'appel. Les files d'attente partagées sont particulièrement utiles pour optimiser le traitement des appels et mieux répartir la charge de travail (ex : distribuer les flux d'appels entrants entre diverses équipes).

Attention : cette fonctionnalité est une option. Les files d'attente sont créées et gérées exclusivement par les administrateurs de TWS. Vous ne pouvez pas en ajouter, ni les modifier ou les supprimer depuis votre interface TWS.

Les files d'attente partagées sont affichées dans une section distincte, en bas de l'écran principal de TWS. Par défaut, TWS affiche toutes les files d'attente partagées sur lesquelles vous avez des droits. Cependant, il est possible de restreindre et de personnaliser la gestion des files d'attente dans vos préférences.



Pour chaque file d'attente, vous visualisez :

- son nom,
- son numéro de téléphone cliquable pour passer un appel,
- une icône  pour détacher le widget des files d'attente en dehors de l'interface TWS. Une fois externalisé, le widget est autonome et peut être positionné à l'endroit désiré sur votre écran. Il est alors possible de l'épingler au premier plan.



1.5.4. Barre des tâches

En bas de l'écran d'accueil, la barre des tâches vous permet d'accéder aux menus essentiels de l'application :



[A propos de Akio TWS](#)



[Gestionnaire de contacts](#)



[Bavardages](#)



[Statistiques](#)

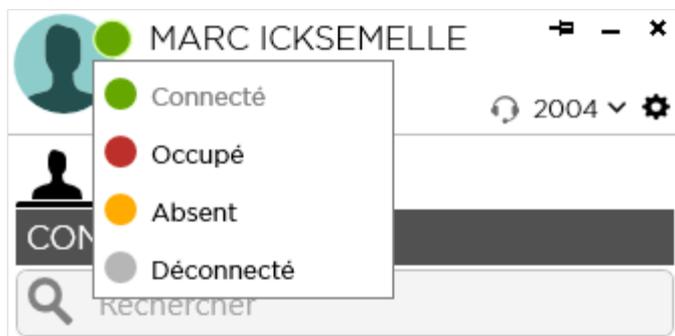


1.6. Gérer ma présence

Une fois connecté(e) à l'application, vous pouvez déclarer votre présence sur TWS. Vous disposez pour cela de plusieurs états pour informer, en temps réel, les autres utilisateurs de votre disponibilité.

1.6.1. Etats de présence

Il existe **4 états de présence** par défaut dans TWS : Connecté, Occupé, Absent et Déconnecté. Lorsque vous vous connectez à l'application, vous êtes par défaut connecté. Pour changer votre état de présence, il vous suffit de cliquer sur le **rond de couleur**, puis de sélectionner un autre état dans la liste à n'importe quel moment.



Chaque état a une couleur différente selon que vous soyez occupé ou non dans l'état courant :

-  Vous êtes disponible et joignable.
-  Vous êtes absent.
-  Vous êtes occupé par une tâche et indisponible pour être contacté.
-  Vous êtes considéré comme déconnecté et ne pouvez pas être sollicité. Cet état particulier vous rend invisible de vos contacts, même si vous êtes connecté à TWS.



1.6.1.1. Créer un état personnalisé

En complément des 4 états fournis par défaut, vous pouvez créer autant d'états de présence que nécessaire et les personnaliser.

1. Cliquez sur le **rond de couleur** puis sélectionnez le **type** d'état à créer : Connecté, Occupé, Absent, ou Déconnecté.
2. Double-cliquez sur le **nom** de l'état en cours pour l'éditer.

Une zone de saisie s'affiche :



3. Saisissez le **nom du nouvel état de présence** et appuyez sur la touche **Entrée**.

Vous pouvez désormais utiliser ce nouvel état de présence en le choisissant dans la liste. Il est également visible des autres utilisateurs. Son libellé personnalisé est affiché à la place de la société du contact.

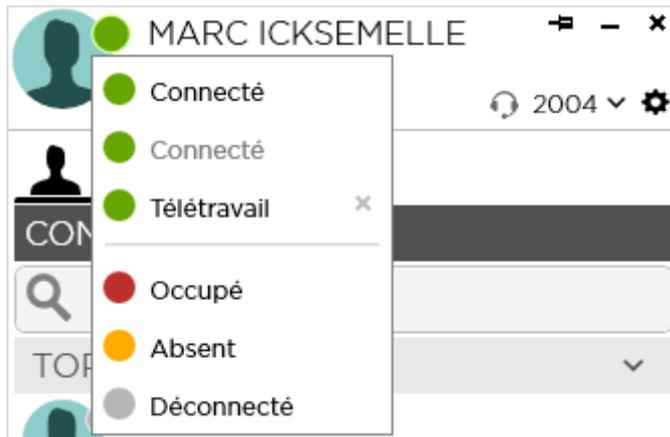




1.6.1.2. Supprimer un état personnalisé

Seuls les états de présence que vous avez créés sont supprimables. En revanche, les états de présence fournis par défaut dans TWS ne sont pas supprimables.

1. Cliquez sur le **rond de couleur** pour afficher la liste des états existants.



2. Cliquez sur l'icône **Supprimer** située à droite de l'état concerné.

L'état de présence est immédiatement supprimé.



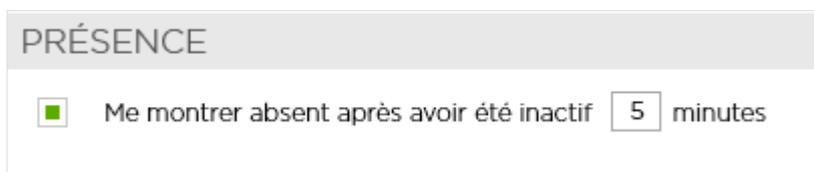
1.6.2. Inactivité temporaire

Lorsque TWS ne détecte aucune activité liée à votre clavier ou à votre souris, l'application peut basculer automatiquement votre état de présence à Absent. L'inactivité temporaire se déclenche dès que vous êtes inactif sur votre ordinateur au-delà d'une durée paramétrable. Cette gestion est facultative. Elle peut être utile lorsque, par exemple, vous vous absentez de votre poste de travail en ayant oublié de mettre à jour votre état de présence (ex : réunion, pause déjeuner, etc.).

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) située en haut à droite de l'écran d'accueil.



2. Cliquez sur l'onglet **CONTACT**.
3. Dans la section **Présence**, cochez l'option **Me montrer absent après avoir été inactif** en cochant la case correspondante.
4. Saisissez le délai d'inactivité souhaité en minutes :



Une fois l'option activée, votre état de présence devient **Absent** après le délai choisi, jusqu'à ce qu'une activité, liée à la souris ou au clavier, soit de nouveau détectée sur votre ordinateur.

Attention : cette option ne s'applique pas aux tablettes et téléphones mobiles.



1.6.3. Présence calendrier

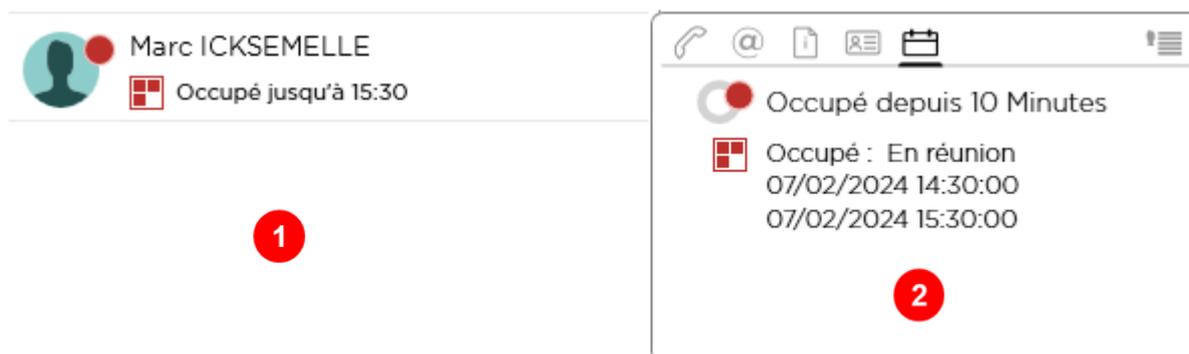
Attention : pour bénéficier de cette fonctionnalité, TWS doit être connecté et synchronisé avec le calendrier de votre messagerie (Microsoft Exchange, IBM Lotus Notes, Microsoft Salesforce, Google G Suite ou Free Zimbra). Nous vous invitons à contacter un administrateur de TWS pour réaliser cette opération.

En complément de l'état de présence, cette option affiche votre disponibilité en fonction des événements de votre calendrier. Elle permet également de visualiser la présence calendrier de vos contacts. Ces états dépendent de la messagerie utilisée. Néanmoins, les 4 états les plus couramment représentés sont : Libre, Occupé, Provisoire et Absent du bureau.

-  Libre
-  Occupé
-  Provisoire
-  Absent du bureau

Lorsque la fonctionnalité est active, l'état de présence calendrier est affiché à deux endroits :

- 1 A la place du nom de la société dans la liste des contacts
- 2 Dans la carte de visite d'un contact (onglet Disponibilité).



Si l'événement du calendrier est **public**, vous visualisez ses informations détaillées : état de présence, objet, horaires de début et de fin. En revanche, s'il est **privé** (l'option correspondante a été cochée lors de la création de l'événement), elles sont masquées.

Remarque : il est possible de créer des règles de renvoi basées sur votre présence calendrier (ex : renvoi sur un numéro de téléphone particulier lors d'une absence pour congés).



1.6.4. Présence téléphonique

TWS est capable de détecter votre disponibilité téléphonique, pour indiquer à vos contacts si vous êtes joignable ou non par téléphone ; et vice-versa. La présence téléphonique est matérialisée par un cercle de couleur qui vient s'afficher automatiquement autour de l'avatar, dès qu'un appel entrant se présente ou est en cours.

Attention : cette fonctionnalité est une option qui doit être configurée au préalable par un administrateur de TWS.



Lorsqu'il n'y a pas de cercle, le contact est disponible par téléphone.

 Un appel entrant est en train de sonner sur le numéro de téléphone.

 Un appel est en cours.

Les couleurs du cercle peuvent être personnalisées dans les [préférences](#) (onglet Thème).

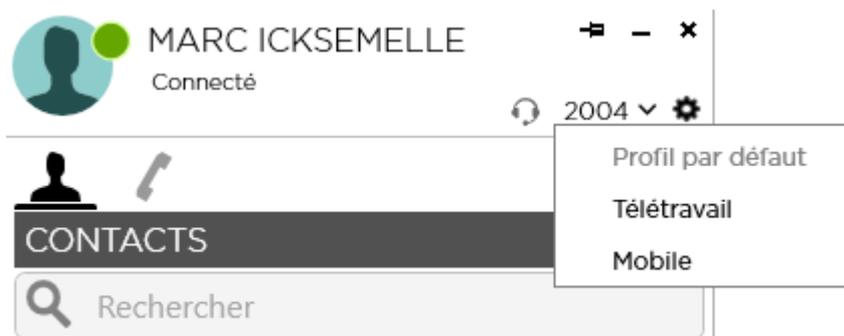


1.7. Changer mon profil

Un profil est un ensemble de paramètres téléphoniques correspondant à une situation métier, impliquant l'usage d'un numéro de téléphone. Un profil par défaut vous est affecté dès la connexion.

Cependant vous pouvez créer dans les préférences d'autres profils, plus ou moins complexes, en fonction des besoins de votre activité (ex : un profil quand vous êtes présent au bureau et un profil quand vous êtes en télétravail). Si vous en avez plusieurs, vous avez la possibilité de changer de profil à n'importe quel moment : le nouveau profil est appliqué immédiatement. Vous n'avez pas besoin de vous déconnecter puis de vous reconnecter, pour que le changement soit pris en compte.

1. Dans l'écran d'accueil, cliquez sur votre **numéro de téléphone** pour faire apparaître une liste de profils.



2. Sélectionnez le **profil téléphonique** souhaité dans la liste déroulante. Celui-ci est appliqué immédiatement.



1.8. A propos de l'application Akio TWS

Dans la barre des tâches située en bas de l'écran, une icône vous permet de visualiser certaines informations techniques concernant TWS. Celles-ci peuvent être utiles dans le cadre de procédures de mises à jour de version, d'exploitation ou encore si vous contactez le support client AKIO. Pour consulter ces informations techniques, survolez l'icône **Akio TWS**.



Survolez l'icône pour afficher une **info-bulle** mentionnant :

- la version courante du logiciel TWS,
- la date de dernière mise à jour du logiciel,
- votre nom d'utilisateur,
- le nom du serveur qui pilote TWS,
- le serveur Proxy SIP,
- votre adresse IP,
- le numéro de téléphone supervisé c'est-à-dire le poste téléphonique qui reçoit les appels,
- l'état du service d'événements (connecté ou déconnecté) c'est-à-dire le service du serveur TWS qui reçoit les données de l'application client TWS,
- l'état du service de téléphonie (connecté ou déconnecté).



Contacts

Gérez de façon optimale vos annuaires et vos contacts



2. Contacts et annuaires

Un contact est une personne physique ou une entité (entreprise, organisme, etc.) avec laquelle vous pouvez échanger dans TWS, via les différents moyens de communication proposés. Les contacts sont recensés dans des annuaires mis à votre disposition. C'est à partir de ces annuaires que vous pouvez constituer vos propres listes de contacts. Les informations sur vos contacts peuvent provenir de différentes sources : messagerie électronique, annuaire IPBX, logiciel CRM, ERP ou même un simple fichier Excel.

Pour cela, TWS met à votre disposition un gestionnaire de contacts que vous pouvez utiliser au fil de votre activité. Celui-ci peut être enrichi de deux façons : en utilisant les annuaires mis à votre disposition, ou en créant manuellement vos propres contacts.



2.1. Les annuaires

Un annuaire est un ensemble de contacts qui recense les coordonnées personnelles de chaque contact y figurant. Lorsque vous démarrez avec TWS, il est fréquent qu'au moins un annuaire soit déjà disponible pour faciliter votre prise en main du logiciel.

2.1.1. Annuaire synchronisé

TWS est capable de se connecter à toutes sortes d'annuaires gérés dans d'autres logiciels tiers, dont il récupère automatiquement les données :

- Logiciels CRM
- ERP
- Annuaires de société (LDAP, Active Directory, etc.)
- Outils bureautiques (Microsoft Outlook Exchange, Microsoft Office 365, etc.)
- Zimbra
- Base ODBC
- Etc.

Ces annuaires sont utilisés de manière transparente lorsque vous faites une recherche de contacts dans TWS. Ils ne sont pas visibles dans l'interface et n'apparaissent donc pas dans le gestionnaire de contacts.

La gestion des annuaires synchronisés est assurée par les administrateurs de TWS. Vous ne pouvez pas modifier ces annuaires ou y accéder dans TWS. La mise à jour des informations est effectuée automatiquement à une fréquence régulière (ex : toutes les nuits à 2h du matin). C'est pourquoi, nous vous invitons à vous rapprocher de la direction des services informatiques (D.S.I.) de votre entreprise pour toute question relative à ce sujet.

2.1.2. Annuaire privé

L'annuaire privé, comme son nom l'indique, est strictement réservé à votre usage personnel. Son contenu n'est pas accessible aux autres utilisateurs, y compris les administrateurs.

TWS met à disposition un seul annuaire privé, sous réserve d'activation par les administrateurs. Il est vide au démarrage de l'activité avec TWS. Vous pouvez l'enrichir au fur et à mesure de votre utilisation en y ajoutant vos contacts privés.

L'annuaire privé est accessible et visible dans le gestionnaire de contacts. Il apparaît parfois sous son **nom technique [TwsPrivate]** dans certains écrans de TWS.



2.1.3. Annuaire public

Un annuaire public est partagé par tous les utilisateurs de TWS. Il évolue donc avec le temps en fonction des mises à jour faites par n'importe quel utilisateur qui y a accès. **TWS met à disposition un ou plusieurs annuaires publics, sous réserve d'activation par les administrateurs.**

Les annuaires publics sont accessibles et visibles dans le gestionnaire de contacts. Ils apparaissent parfois sous leur **nom technique [TwsPublic]** dans certains écrans de TWS.

2.1.4. Annuaire utilisateur

Cet annuaire regroupe tous les contacts qui utilisent TWS. Il s'agit généralement de toutes les personnes qui font partie de la même entité que vous (société, organisme, etc.). A la différence des autres annuaires, vous visualisez l'état de présence personnel de chaque contact en complément des informations personnelles.

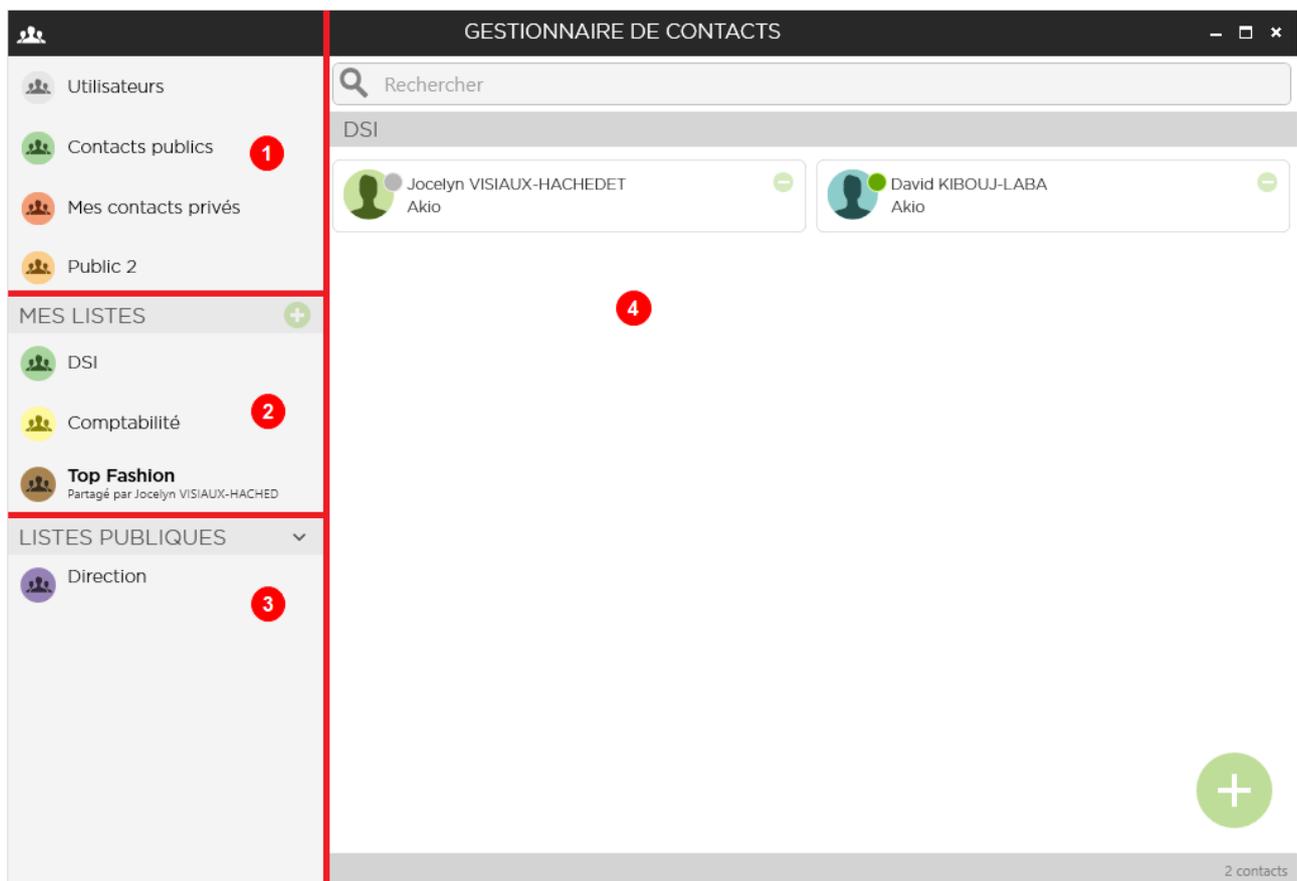
La gestion de l'annuaire utilisateur est assurée exclusivement par les administrateurs de TWS. Vous ne pouvez pas modifier les informations d'un contact, ni ajouter ou supprimer des contacts au sein de cet annuaire. Cette règle est également valable pour vos informations personnelles (prénom et nom).

L'annuaire utilisateur est accessible et visible dans le gestionnaire de contacts. Il apparaît parfois sous son **nom technique [TwsUsers]** dans certains écrans de TWS.



2.2. Le gestionnaire de contacts

Cette fonctionnalité centralise toute la gestion des contacts de TWS, qu'ils soient professionnels ou personnels, privés ou publics. C'est ici que vous pouvez rechercher, organiser et créer des contacts. Pour y accéder, cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.



L'écran du gestionnaire se décompose en 4 zones :

- 1 Annuaire disponible
- 2 Listes de contacts
- 3 Listes publiques de contacts
- 4 Contacts de l'annuaire ou de la liste sélectionnée(e) à gauche de l'écran



2.3. Rechercher un contact

Dans TWS, il existe plusieurs façons de rechercher un contact avec lequel vous voulez communiquer ou pour trouver ses informations :

- [A partir de l'écran d'accueil](#)
- [Via le gestionnaire de contacts](#)

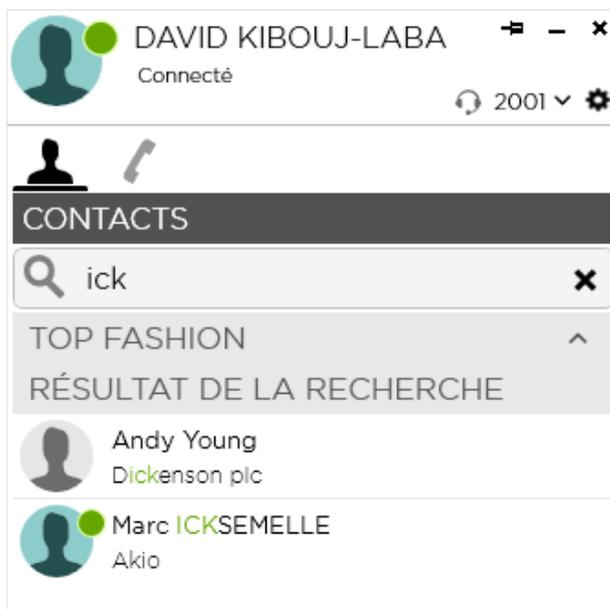
2.3.1. A partir de l'écran d'accueil

Le moteur de recherche qui figure dans [l'écran d'accueil de TWS](#) présente l'avantage, en plus d'être facilement accessible, de faire la recherche dans tous les annuaires disponibles : synchronisé(s), privé et public(s). Vous pouvez même choisir le type de recherche souhaitée : simple ou avancée.

2.3.1.1. Recherche simple

TWS effectue la recherche dans la totalité des annuaires auxquels vous avez accès, mais se limite aux champs suivants : nom, prénom, numéro de téléphone, société et nom d'utilisateur du contact (si celui-ci est un utilisateur de TWS).

1. Saisissez le **texte à rechercher** dans le champ situé en haut de l'écran principal.



TWS recherche, en **mode contient**, la chaîne de caractères saisie dans les fiches contact.

La zone de recherche fonctionne en **autocomplétion** c'est-à-dire que TWS affiche automatiquement les résultats correspondants au fur et à mesure de votre saisie.

Le texte recherché est **affiché en vert** dans les résultats trouvés.

2. Les **résultats de la recherche** s'affichent.

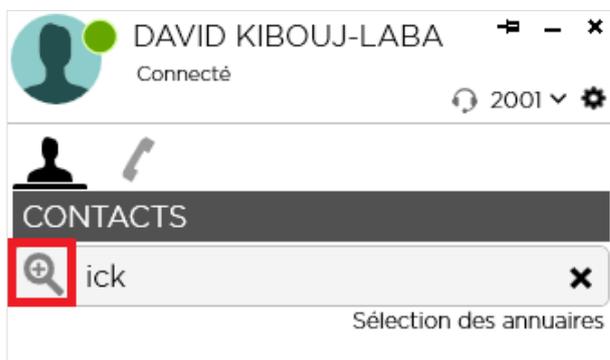
Il ne vous reste plus qu'à sélectionner le contact à partir des résultats pour exécuter l'action souhaitée.

2.3.1.2. Recherche avancée

C'est le type de recherche le plus complet car, contrairement à la recherche simple, la recherche avancée s'effectue sur tous les champs des fiches contact. De plus, vous avez la possibilité de choisir les annuaires à prendre en compte.

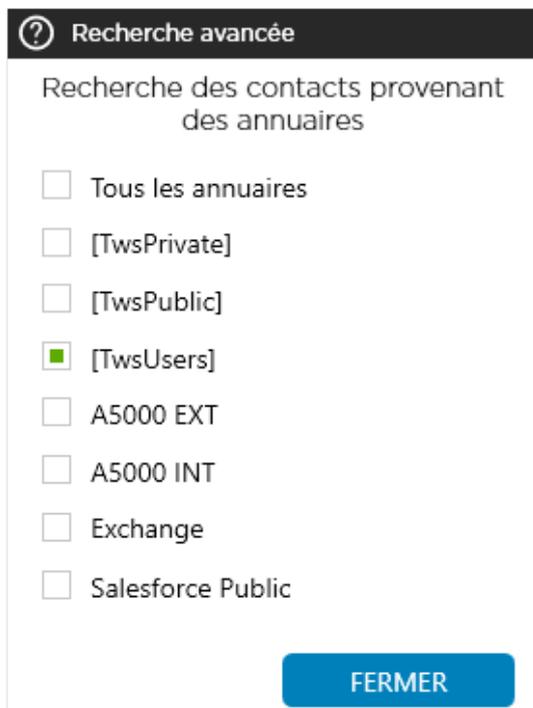
Attention : la recherche avancée est disponible uniquement si un administrateur TWS vous a donné les droits d'accès.

1. Cliquez sur l'icône **Loupe** (🔍) dans le champ pour activer la recherche avancée.



Une nouvelle option **Sélection des annuaires** apparaît.

2. Cliquez sur **Sélection des annuaires**.



La fenêtre affiche les annuaires auxquels vous avez accès et pour lesquels la recherche avancée peut être réalisée (étape facultative).

Les annuaires entre crochets sont ceux fournis nativement par le logiciel :

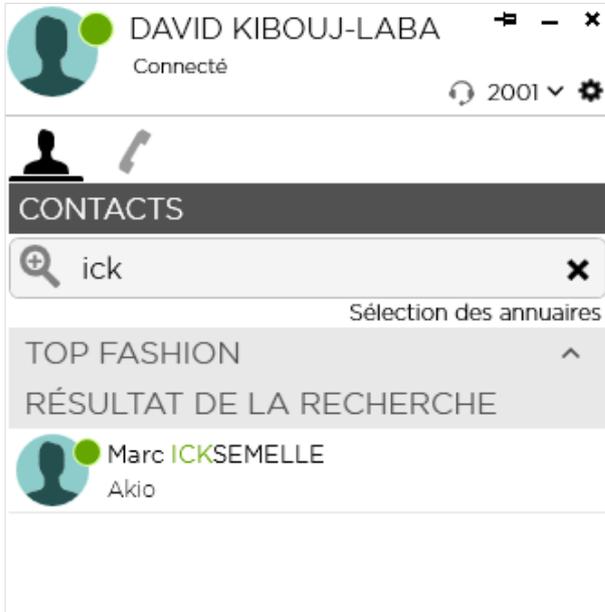
[TwsPrivate] : [annuaire privé](#)

[TwsPublic] : [annuaire public](#)

[TwsUsers] : [annuaire des utilisateurs TWS](#)



3. Cochez les annuaires qui doivent être pris en compte par la recherche avancée.
4. Cliquez sur le bouton **Fermer**.
5. Saisissez le **texte à rechercher** dans le champ situé en haut de l'écran principal.



TWS recherche, en **mode contient**, la chaîne de caractères saisie dans les fiches contact.

La zone de recherche fonctionne en **autocomplétion** c'est-à-dire que TWS affiche automatiquement les résultats correspondants au fur et à mesure de votre saisie.

Le texte recherché est **affiché en vert** dans les résultats trouvés.

6. Les **résultats de la recherche** s'affichent.

Il ne vous reste plus qu'à sélectionner le contact à partir des résultats pour exécuter l'action souhaitée.

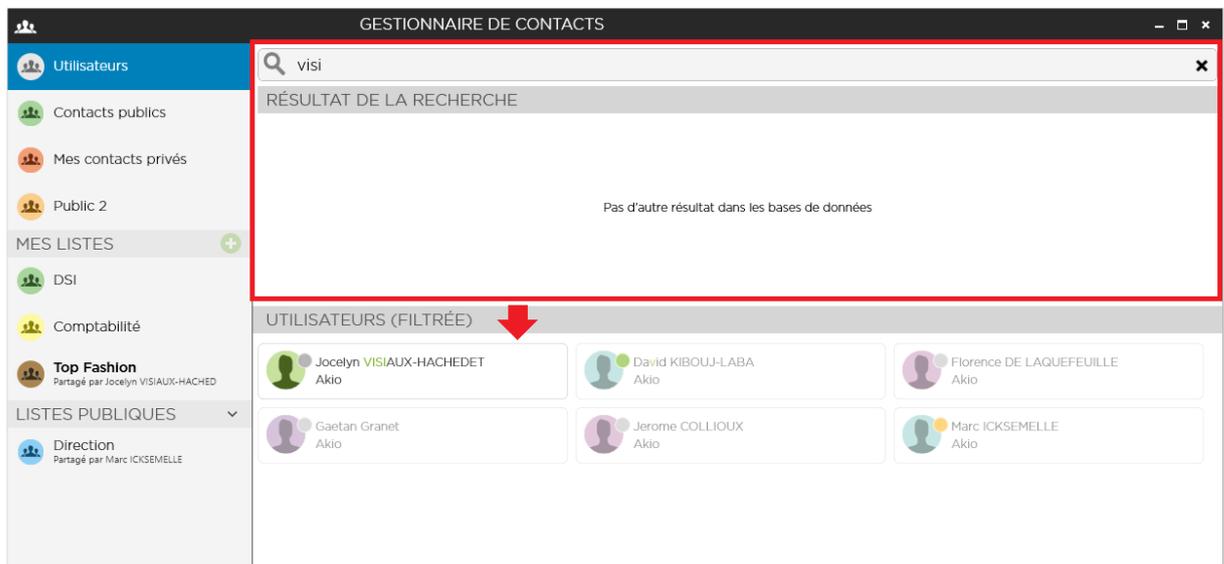
Remarque : pour désactiver la recherche avancée, il suffit de cliquer sur l'icône Loupe.



2.3.2. Via le gestionnaire de contacts

Le gestionnaire propose également une zone de recherche mais elle est plus limitée que celle de l'écran principal de TWS, puisque la recherche ne porte que sur l'annuaire ou la liste de contacts préalablement sélectionné(e).

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Sélectionnez l'annuaire ou la liste de contacts concerné(e).
3. Saisissez le **texte à rechercher** dans le champ situé en haut de l'écran principal.



TWS recherche, en **mode contient**, la chaîne de caractères saisie dans les fiches contact. La zone de recherche fonctionne en **autocomplétion** c'est-à-dire que TWS affiche automatiquement les résultats correspondants au fur et à mesure de votre saisie. Le texte recherché est affiché en vert dans les résultats trouvés.

4. Les **résultats de la recherche** s'affichent.

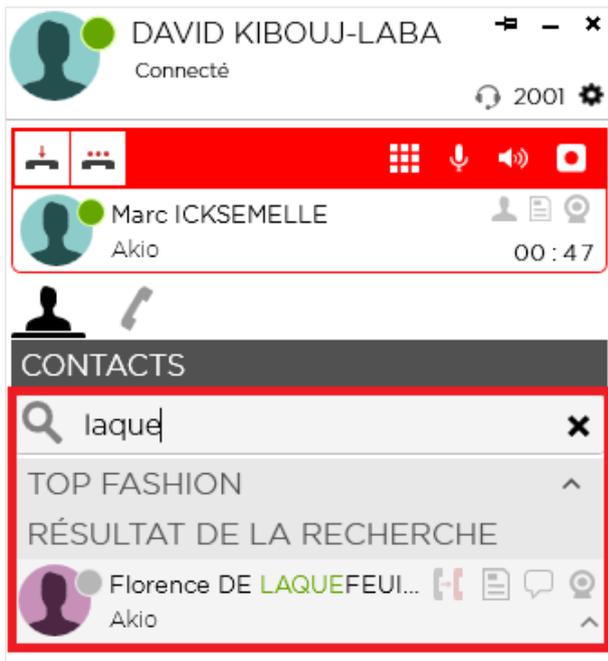
Il ne vous reste plus qu'à sélectionner le contact à partir des résultats pour exécuter l'action souhaitée.



2.3.3. Pendant un appel

Lorsque vous êtes en communication téléphonique, vous pouvez effectuer une recherche simple ou avancée car vous avez accès au moteur de recherche, indépendamment des fonctions de téléphonie. La recherche est particulièrement utile dans ce contexte pour trouver un contact avec lequel vous souhaitez, par exemple, démarrer une conférence.

La particularité de ce contexte est que, lors d'un appel, les résultats d'une recherche proposent des actions supplémentaires :



Pour chaque résultat trouvé, TWS affiche de nouvelles actions à droite de l'identité du contact :

-  Transférer l'appel au contact
-  Ouvrir la fiche contact au sein du gestionnaire de contacts
-  Ouvrir la messagerie instantanée pour écrire à ce contact
-  Démarrer une visioconférence avec le contact

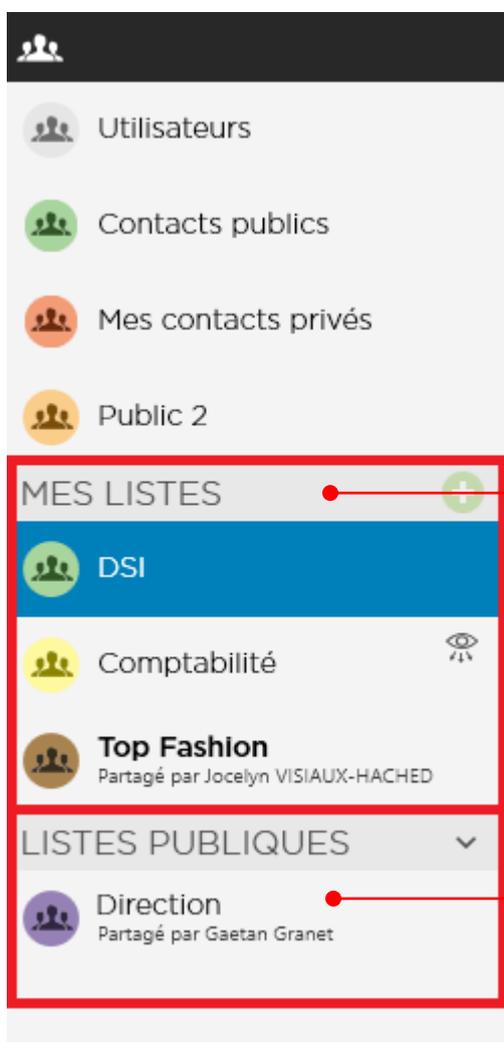


2.4. Listes de contacts

Vous avez la possibilité de construire vos propres listes de contacts à partir des annuaires disponibles. **Il existe deux types de liste : publique ou privée.** Une liste publique est accessible à tous les utilisateurs de TWS et peut donc être modifiée par n'importe lequel d'entre eux. Une liste privée est strictement réservée à votre usage personnel et, par conséquent, n'est pas accessible aux autres utilisateurs de TWS.

2.4.1. Vue d'ensemble

Les listes de contacts sont créées et gérées depuis l'écran du gestionnaire de contacts :



Dans la section **Mes Listes**, vous gérez les listes de contacts que vous avez créées.

Les listes avec un **nom en gras** sont affichées dans l'écran d'accueil de TWS.

Les listes avec l'icône 👁 sont supervisées.

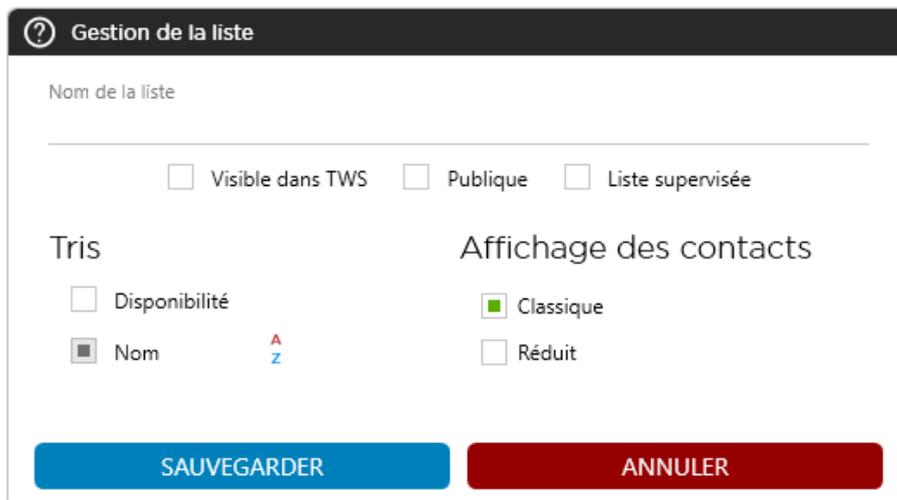
La section **Listes publiques** affiche toutes les listes de contacts que les utilisateurs ont accepté de partager publiquement. Le propriétaire de la liste, c'est-à-dire celui qui l'a créée et partagée, est mentionné.



2.4.2. Créer une liste de contacts

La création consiste à définir les propriétés de la liste. L'ajout des contacts devra être fait dans un second temps, indépendamment de cette action.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** () en bas de l'écran principal de TWS.
2. Cliquez sur l'icône **Créer une nouvelle liste de contacts** () à droite de **Mes listes**.
L'écran suivant s'affiche :



3. Renseignez les paramètres suivants :

Nom de la liste (obligatoire)

Saisissez un nom identifiant clairement la liste de contacts (40 caractères alphanumériques maximum, pas de caractères interdits).

Visible dans TWS

Cochez cette option si vous souhaitez que la liste soit affichée dans l'écran d'accueil de TWS. Son nom apparaît en gras dans le gestionnaire de contacts. Si l'option est décochée, la liste est visible uniquement dans le gestionnaire de contacts.

Publique

Cochez cette option si vous souhaitez que la liste de contacts soit visible et utilisable par tous les utilisateurs. Sur leur interface TWS, elle apparaîtra dans la section [Listes publiques](#) du gestionnaire de contacts, avec [votre nom](#) indiquant que vous en êtes le propriétaire. Si l'option est décochée, la liste est considérée comme privée.

Attention : sur votre interface TWS, les listes publiques que vous créez sont affichées uniquement dans la section **Mes listes** (pour éviter un double affichage à l'écran).



Liste supervisée

Cette option vous permet de recevoir une notification à chaque fois qu'un des contacts de cette liste reçoit un appel entrant : vous pourrez alors [intercepter l'appel](#) via la notification. Cette option doit être complétée avec le paramètre *Délai d'affichage de la notification d'interception d'appels* qui se trouve dans l'onglet [Alerte](#) de vos [préférences](#).

Une liste supervisée est facilement identifiable par l'icône  affichée à droite de son nom, dans le gestionnaire de contacts.

Tris

Choisissez les critères pour trier les contacts au sein de la liste en cours de création.

Disponibilité

Trie les contacts selon leur [état de présence](#). Cochez l'option puis cliquez sur l'icône pour afficher les contacts ayant l'état connecté (●) en premier, suivis des contacts ayant l'état déconnecté (●) ; ou inversement.

Nom

Cliquez sur l'icône  pour trier les contacts par ordre alphabétique selon leur nom de famille, dans l'ordre croissant (A-Z) ou décroissant (Z-A).

Affichage des contacts

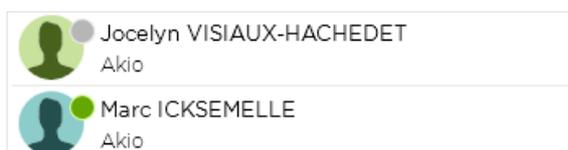
Choisissez l'affichage que vous préférez dans l'écran d'accueil de TWS :

Classique

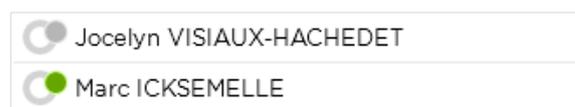
Affiche pour chaque contact de la liste, son avatar, son nom, son prénom et la société à laquelle il appartient.

Réduit

Le nombre d'informations affichées est réduit au strict minimum, pour afficher un plus grand nombre de contacts dans la liste, et ainsi gagner un maximum de place à l'écran. Vous ne visualisez que le nom, le prénom et l'état de présence de chaque contact.



Classique



Réduit

4. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie.

La liste des contacts est créée et visible dans le gestionnaire.



2.4.3. Ajouter un contact à une liste

Une fois que la liste est créée, vous pouvez commencer à lui rattacher des contacts. Notez qu'il est possible d'ajouter des contacts privés à une liste publique mais dans ce cas, ces derniers ne seront PAS visibles des autres utilisateurs.

L'ajout d'un contact à une liste se fait toujours individuellement (il n'est pas possible de faire une sélection multiple).

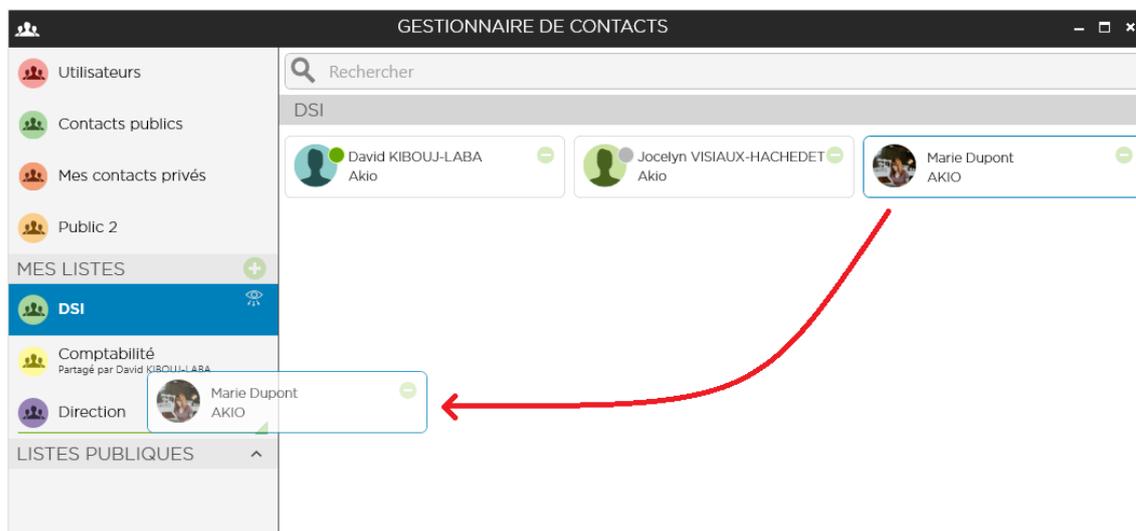
2.4.3.1. Par glisser-déposer

Il s'agit de sélectionner manuellement les contacts, un par un, à partir des annuaires disponibles.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à ajouter.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts existante, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Sélectionnez le contact.
4. **Glissez-le** en maintenant le bouton gauche de la souris enfoncé puis **déposez-le** dans la liste souhaitée (Drag & Drop).



Le contact est ajouté à la liste.



2.4.3.2. En modifiant la fiche contact

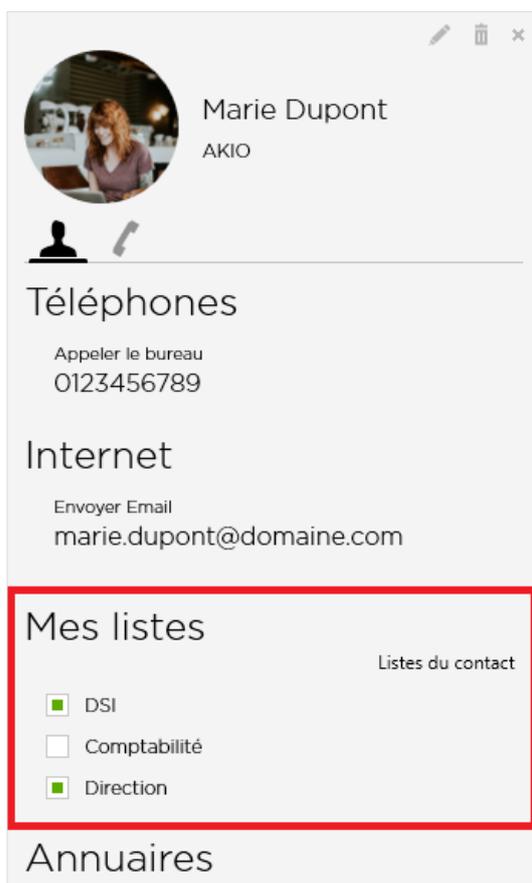
1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à ajouter.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.

Sa fiche apparaît à droite du gestionnaire de contacts.

4. Ouvrez la section **Mes listes**.



5. Cliquez sur **Voir toutes les listes**.
6. Cochez les **listes de contacts** auxquelles le contact doit être rattaché.

Le contact est ajouté à toutes les listes cochées.



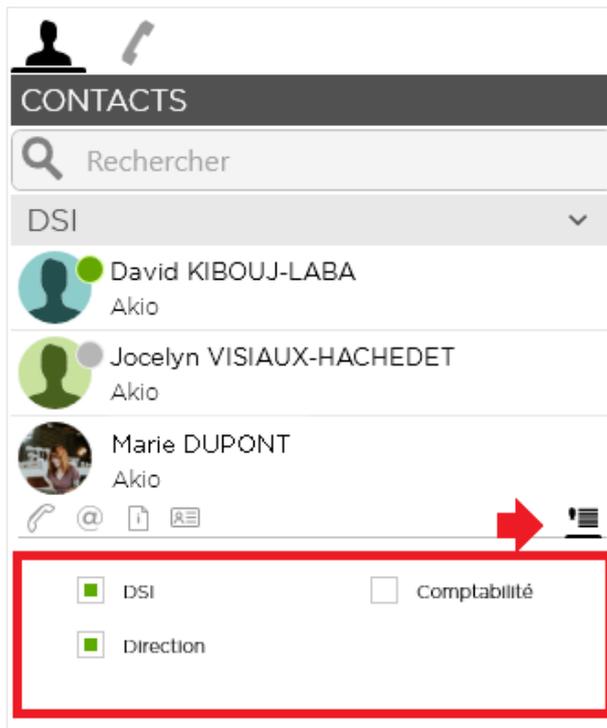
2.4.3.3. En modifiant la carte de visite

1. Effectuez une recherche de contacts dans l'écran principal de TWS.

TWS affiche les contacts trouvés par la recherche.

2. Cliquez sur l'**icône** (∧) pour développer la fiche du contact dans les résultats obtenus, ou cliquez sur l'**avatar** du contact.

La carte de visite s'affiche :



3. Cliquez sur l'icône **Liste de contacts** (☑️).
4. Cochez les **listes de contacts** auxquelles le contact doit être rattaché.

Le contact est ajouté à toutes les listes cochées.



2.4.4. Retirer un contact d'une liste

Il existe plusieurs méthodes pour retirer un contact d'une ou plusieurs listes.

2.4.4.1. Par retrait de la liste

Cette action est possible uniquement pour les listes que vous avez créées, privées ou publiques, visibles dans la section **Mes listes** du gestionnaire de contacts.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Cliquez sur la liste de contacts concernée.

Les contacts sont affichés à droite de l'écran.



3. Survolez le contact à retirer et cliquez sur l'icône **Retirer de la liste** (⊖).

Le contact est retiré immédiatement de la liste de contacts.

2.4.4.2. En modifiant la fiche contact

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à ajouter.

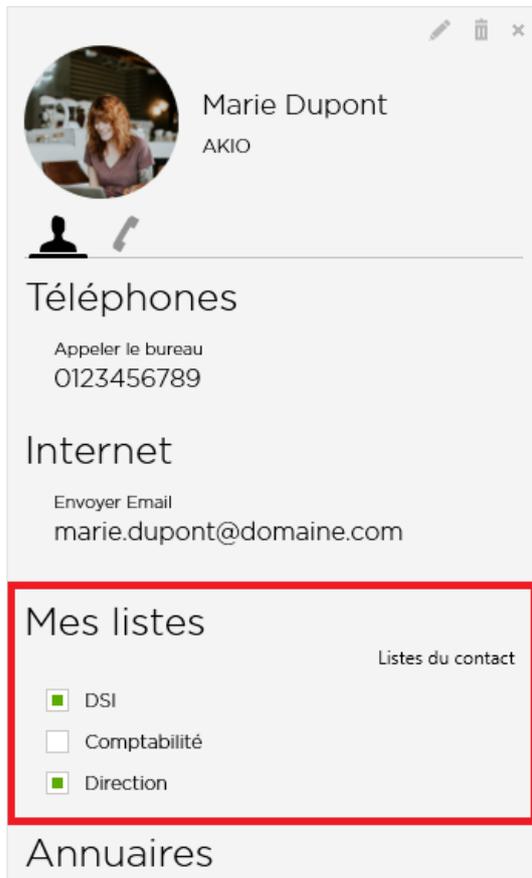
Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.

Sa fiche apparaît à droite du gestionnaire de contacts.



- Ouvrez la section **Mes listes**.



- Cliquez sur **Voir toutes les listes**.
- Décochez les **listes de contacts** auxquelles le contact ne doit plus être rattaché.
Le contact est retiré de toutes les listes décochées.



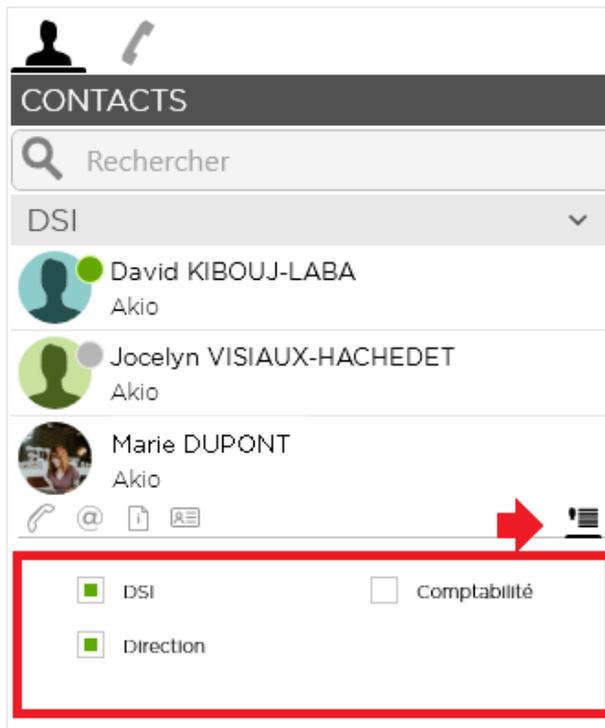
2.4.4.3. En modifiant la carte de visite

1. Effectuez une recherche de contacts dans l'écran principal de TWS.

TWS affiche les contacts trouvés par la recherche.

2. Cliquez sur l'**icône** (∧) pour développer la fiche du contact dans les résultats obtenus, ou cliquez sur l'**avatar** du contact.

La carte de visite s'affiche :



3. Cliquez sur l'icône **Liste de contacts** (☰).
4. Décochez les **listes de contacts** auxquelles le contact ne doit plus être rattaché.

Le contact est retiré de toutes les listes décochées.



2.4.5. Ajouter une liste publique à mes listes

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Sélectionnez la liste publique concernée.



3. Cliquez sur l'icône **Ajouter cette liste publique à mes listes** (+).
La liste est ajoutée à vos listes privées dans la section **Mes listes**.

2.4.6. Retirer une liste publique de mes listes

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Dans la section **Mes listes**, cliquez sur l'icône **Supprimer la liste** (⊖) à droite de la liste concernée.

La liste est retirée de la section **Mes listes**.



2.4.7. Modifier une liste de contacts

Vous pouvez modifier uniquement les listes que vous avez créées, publiques ou privées, c'est-à-dire celles qui sont affichées dans la section **Mes listes** du gestionnaire de contacts.

1. Ouvrez le **gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran d'accueil de TWS.
2. Dans la section **Mes listes**, survolez la liste à modifier et cliquez sur l'icône **Modifier** (✎) qui s'affiche à droite de son nom.



Les paramètres de la liste s'affichent.

3. Effectuez les modifications souhaitées.
4. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie.

2.4.8. Supprimer une liste de contacts

Vous pouvez supprimer uniquement les listes que vous avez créées, publiques ou privées, c'est-à-dire celles qui sont affichées dans la section **Mes listes** du gestionnaire de contacts.

1. Ouvrez le **gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran d'accueil de TWS.
2. Dans la section **Mes listes**, survolez la liste à supprimer et cliquez sur l'icône **Supprimer la liste** (🗑️) qui s'affiche à droite de son nom.

Un message vous demande de confirmer votre action.

3. Cliquez sur **Oui** pour valider la suppression, ou sur **Non** pour abandonner cette action.

TWS supprime immédiatement la liste de contacts.



2.4.9. Ranger mes listes de contacts

Par défaut, les listes de contacts sont rangées par ordre chronologique de création. Si cet ordre ne vous convient pas, vous pouvez réorganiser vos listes de contacts (section **Mes listes**) comme bon vous semble. En revanche, il n'est pas possible de changer l'ordre des listes publiques.

1. Ouvrez le **gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran d'accueil de TWS.
2. Sélectionnez la liste à déplacer dans la section **Mes listes**.
3. **Glissez** la liste en maintenant le bouton gauche de la souris enfoncé puis **déposez-la** à l'endroit souhaité (Drag & Drop).



Les listes de contacts sont réorganisées.



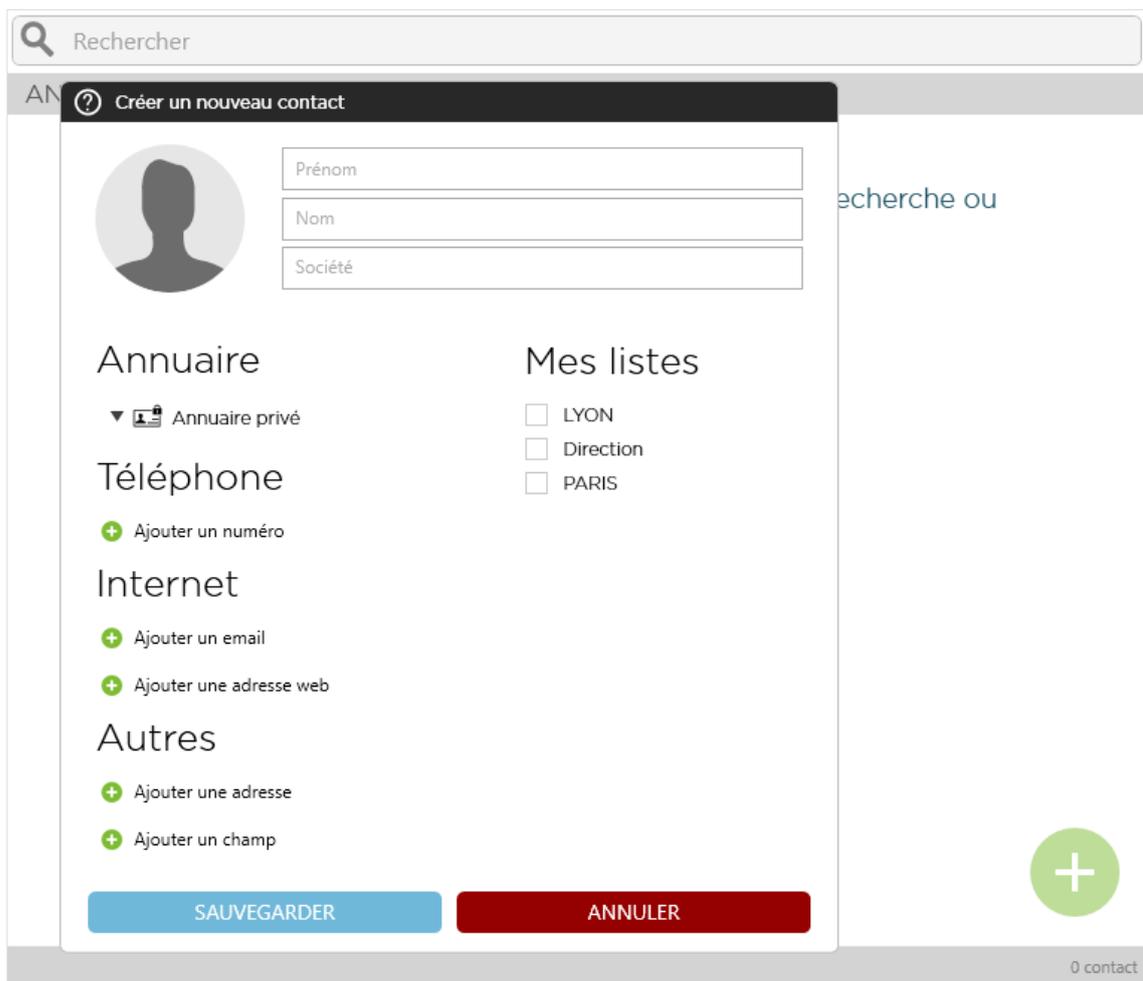
2.5. Gestion des contacts

Les contacts proviennent des différents annuaires mis à votre disposition. Dans la majorité des cas, vous n'avez pas besoin de créer des contacts.

2.5.1. Créer un contact

Lorsqu'un contact n'existe pas dans TWS (ex : contact privé), vous pouvez le créer manuellement si l'administrateur vous en a donné le droit. Dans le cas contraire, le bouton de création est masqué. Vous pouvez créer un contact public (visible de tous les utilisateurs de TWS) ou privé (visible uniquement par vous).

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** () en bas de l'écran principal de TWS.
2. Sélectionnez l'annuaire ou la liste de contacts concerné(e).
3. Cliquez sur le bouton **Créer un nouveau contact** () situé dans le coin inférieur droit du gestionnaire.



Rechercher

AN ? Créer un nouveau contact

Prénom

Nom

Société

Annuaire

▼  Annuaire privé

Téléphone

+ Ajouter un numéro

Internet

+ Ajouter un email

+ Ajouter une adresse web

Autres

+ Ajouter une adresse

+ Ajouter un champ

Mes listes

LYON

Direction

PARIS

SAUVEGARDER

ANNULER

+ (green circle)

0 contact



4. Renseignez les champs suivants :

 Créer un nouveau contact



Annuaire

▼  Mes contacts privés

Téléphone

 Ajouter un numéro

Mes listes

LYON

Direction

PARIS

Identité du contact

Commencez par choisir un **avatar** pour représenter ce contact (facultatif) : survolez puis cliquez sur l'avatar pour changer l'image. Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur et validez votre choix. L'avatar du contact est mis à jour.

Puis, renseignez dans l'ordre le(s) **prénom(s)** du contact, le **nom** de famille (pas de caractères interdits à la saisie) et la **société** lorsque le contact travaille ou intervient pour le compte d'une société. **L'un de ces trois champs doit être saisi** pour valider la création de la fiche contact.

Annuaire

Sélectionnez obligatoirement, dans la liste déroulante, l'annuaire auquel le contact doit être rattaché. Par défaut, il s'agit de l'annuaire sur lequel vous étiez positionné dans le gestionnaire juste avant de créer le contact. Le contact est **privé** s'il est rattaché à votre annuaire privé. En revanche, il est **public** si vous le rattachez à un annuaire public.

Attention : concernant la création de contacts personnels, nous vous invitons à vous référer au préalable à la politique R.G.P.D. de votre société, afin de connaître le cadre d'utilisation de vos données personnelles et vous conformer aux modalités autorisées pour communiquer avec vos contacts personnels au sein du logiciel TWS.



Téléphones

Cette zone vous permet d'enregistrer le(s) numéro(s) de téléphone du contact. Vous pouvez en ajouter autant que nécessaire. Cliquez sur **Ajouter un numéro**. Sélectionnez, dans la liste déroulante, le **type** de numéro.

Puis, saisissez le **numéro de téléphone**. Tous les formats sont acceptés (nationaux, internationaux, etc.). Répétez cette opération pour chaque numéro de téléphone à ajouter. Il est possible de supprimer n'importe quel numéro de la liste en cliquant sur l'icône correspondante (x).

Téléphone

▼ Bureau 0123456789 x

▼ Mobile 06123456789 x

+ Ajouter un numéro

Internet

Cette zone vous permet de renseigner les coordonnées électroniques du contact : **adresses e-mail** et **adresses URL** vers des pages web (lien vers un site web ou une application par exemple). Vous pouvez en ajouter autant que souhaité.

Cliquez sur [Ajouter un email](#) et saisissez l'adresse e-mail exacte du contact. Pour ajouter un lien vers une page web, cliquez sur [Ajouter une adresse web](#) puis saisissez (ou copiez-collez) l'adresse URL. Il est possible de supprimer n'importe quel champ de cette liste, en cliquant sur l'icône correspondante (x).

Internet

Email prenom.nom@domaine.cc x

+ Ajouter un email

Url https://entreprise.com x

+ Ajouter une adresse web

Autres

Cette zone vous permet de renseigner d'autres informations sur le contact : **adresse(s) postale(s)** et/ou **champ(s) complémentaire(s)**. Vous pouvez en ajouter autant que souhaité. Cliquez sur [Ajouter une adresse](#) et saisissez l'adresse postale exacte et complète dans le champ.

Pour ajouter un champ complémentaire, cliquez sur [Ajouter un champ](#). Sélectionnez, dans la liste déroulante, le **type** du champ (5 types définis en dur dans le logiciel, non personnalisables) puis renseignez la valeur correspondante. Tous les formats de valeurs sont acceptés. Il est possible de supprimer n'importe quel champ de cette liste en cliquant sur l'icône correspondante (x).

The screenshot shows a form titled 'Autres' with two main sections. The first section is for the address, with a label 'Adresse' and a text input field containing '43 rue de Dunkerque' and '75010 PARIS'. To the right of the input field is a small 'x' icon. Below this is a green plus icon followed by the text 'Ajouter une adresse'. The second section is for a field, with a label 'Poste' and a dropdown menu showing 'Ingénieur commercial'. To the right of the dropdown is a small 'x' icon. Below this is a green plus icon followed by the text 'Ajouter un champ'.

Mes listes

Cochez les listes de contacts auxquelles le contact en cours de création doit être ajouté. TWS affiche ici uniquement vos listes de contacts privées :

The screenshot shows a form titled 'Mes listes' with a list of three items. Each item has a checkbox to its left. The first item is 'DSI' with an unchecked checkbox. The second item is 'Comptabilité' with an unchecked checkbox. The third item is 'Direction' with a checked checkbox.

5. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie et valider la création du contact.

Attention : vous devez avoir saisi au moins une coordonnée (numéro de téléphone ou adresse e-mail) pour que le contact soit enregistré. Sinon, le bouton est inactif.

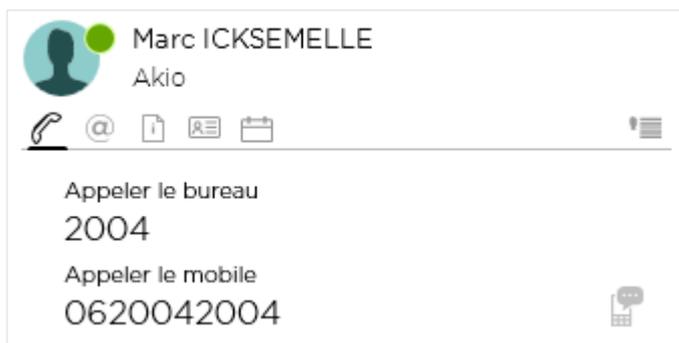
TWS ajoute le contact à l'annuaire. La fiche contact peut désormais être modifiée et utilisée à tout moment, au gré de l'activité. Vous pouvez également ajouter ce nouveau contact aux listes souhaitées.

2.5.2. Voir la carte de visite d'un contact

La carte de visite, ou « infocard », résume les informations essentielles d'un contact. Elle s'ouvre différemment à l'écran selon le mode d'affichage choisi dans vos préférences (onglet Contact).

1. Effectuez une recherche de contacts dans l'écran principal de TWS.
2. Cliquez sur l'**icône** (∧) pour développer la fiche du contact dans les résultats obtenus, ou cliquez sur l'**avatar** du contact.

La carte de visite s'affiche :



3. Cliquez sur l'onglet souhaité :

-  Numéros de téléphone du contact. Vous pouvez appeler le contact en cliquant sur le numéro souhaité ou envoyer un SMS à un numéro de téléphone mobile en cliquant sur l'icône  (sous réserve d'activation par l'administrateur).
-  Adresses e-mail du contact. En cliquant sur une adresse, vous pouvez envoyer un e-mail via la messagerie de votre choix.
-  Nom d'utilisateur si le contact est un utilisateur de TWS, suivi des annuaires auxquels il est rattaché.
-  Onglet disponible uniquement avec la licence TWS Alerter. Son contenu varie selon la configuration réalisée par les administrateurs TWS.
-  Présence du contact si le contact est un utilisateur TWS. Etats de présence, présence téléphonique et calendrier, suivi du temps passé dans l'état de présence courant. Si le contact n'est pas un utilisateur TWS, l'onglet n'est pas affiché.
-  Listes de contacts incluant le contact. Il est possible à cet endroit de modifier les listes de contacts auxquelles le contact doit être rattaché ou non, en cochant/décochant les cases correspondantes.



2.5.3. Modifier un contact

Vous pouvez modifier n'importe quel contact privé ou public, sans restriction.

En revanche, si le contact est un utilisateur de TWS, vous ne pouvez pas modifier les informations existantes (avatar, prénom, nom, etc.). Vous pouvez seulement ajouter de nouveaux champs dans sa fiche. Dans ce cas particulier, TWS ne modifie pas directement la fiche contact dans l'annuaire utilisateur : le logiciel génère un nouveau contact privé dont la fiche contient le(s) nouveau(x) champ(s) saisi(s). Le contact sera donc répertorié dans deux annuaires : l'annuaire utilisateur et votre annuaire privé.

Lorsque vous demandez à modifier un contact, TWS vérifie automatiquement et de manière transparente s'il existe d'autres contacts ayant la même adresse e-mail que le contact à modifier. Selon le résultat de cette vérification, la procédure varie.

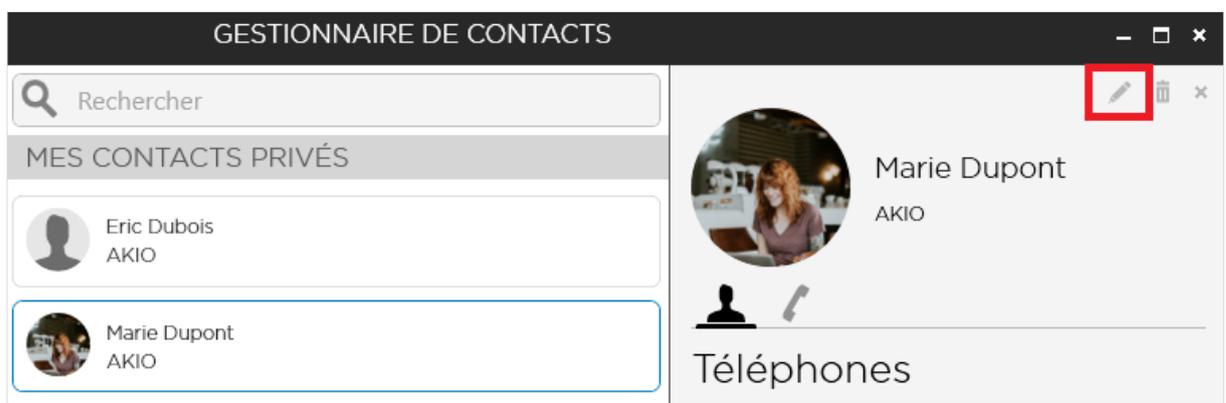
2.5.3.1. Contact sans doublon d'e-mail

Cette procédure s'applique lorsqu'il n'existe aucun autre contact avec la même adresse e-mail que le contact à modifier, quel que soit l'annuaire.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à modifier.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.
4. Cliquez sur l'icône **Modifier le contact** (✎) dans le coin supérieur droit.



5. Modifiez les informations souhaitées dans la fiche.
6. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie.



2.5.3.2. Contact avec doublon(s) d'e-mail

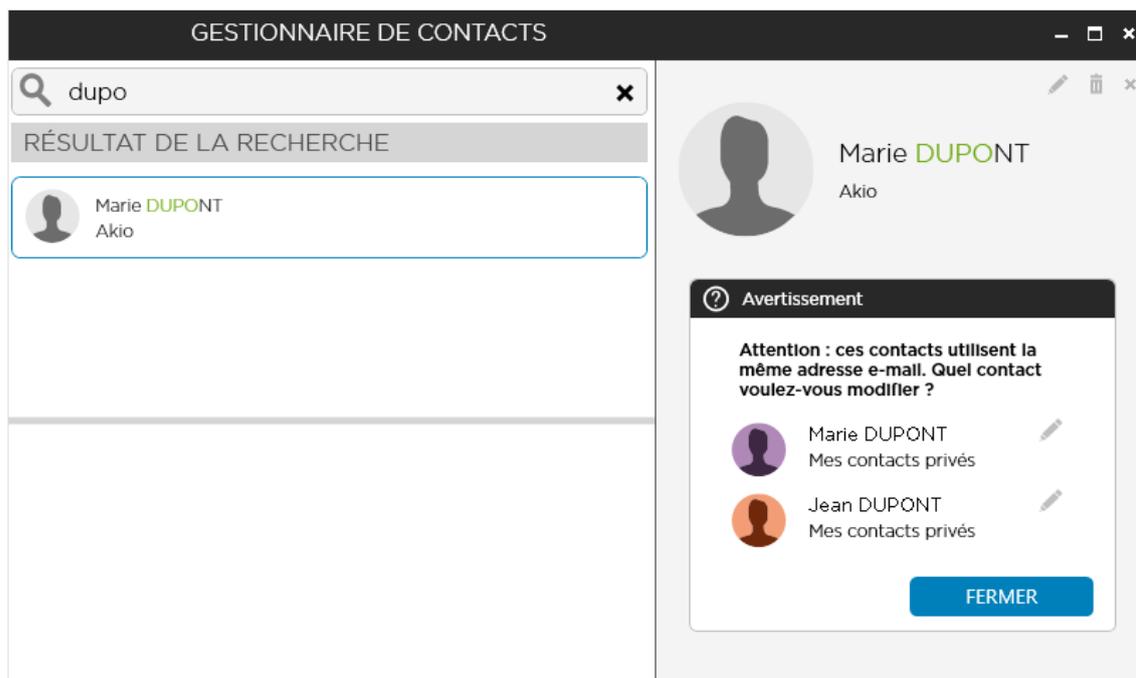
Il peut arriver que plusieurs contacts aient une même adresse e-mail en commun (ex : équipe de collaborateurs partagent la même adresse e-mail globale). Dans ce cas, TWS vous demande de choisir le contact que vous souhaitez modifier.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👥) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à modifier.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.
4. Cliquez sur l'icône **Modifier le contact** (✎) dans le coin supérieur droit.

Une fenêtre affiche tous les contacts qui ont la même adresse e-mail. Pour chacun d'eux, vous visualisez l'annuaire auquel ils sont rattachés entre crochets.



5. Cliquez sur l'icône **Modifier le contact** (✎) dans le coin supérieur droit.
6. Modifiez les informations souhaitées dans la fiche.
7. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie.



2.5.4. Rendre un contact public ou privé

Un contact hérite automatiquement du statut public ou privé de l'annuaire auquel il est rattaché. Autrement dit, pour changer le statut public ou privé d'un contact, vous devez le rattacher à un annuaire ayant le statut souhaité.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** () en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact pour lequel vous souhaitez définir le statut public ou privé.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts existante, etc.

TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.

Sa fiche détaillée apparaît à droite du gestionnaire.

4. Cliquez sur l'icône **Modifier le contact** () dans le coin supérieur droit.
5. Sélectionnez l'**annuaire public/privé** auquel le contact doit désormais être rattaché.
6. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer votre saisie.



2.5.5. Supprimer un contact

Cette action est possible pour les contacts privés et publics, uniquement si le droit vous a été accordé par l'administrateur (dans le cas contraire, le bouton est masqué). Elle a pour conséquence de supprimer le contact de tous les annuaires et listes au sein desquels il était répertorié.

Attention : il est impossible de supprimer un contact qui fait partie de l'**annuaire des utilisateurs**. Seuls les administrateurs de TWS ont la possibilité d'exécuter cette action.

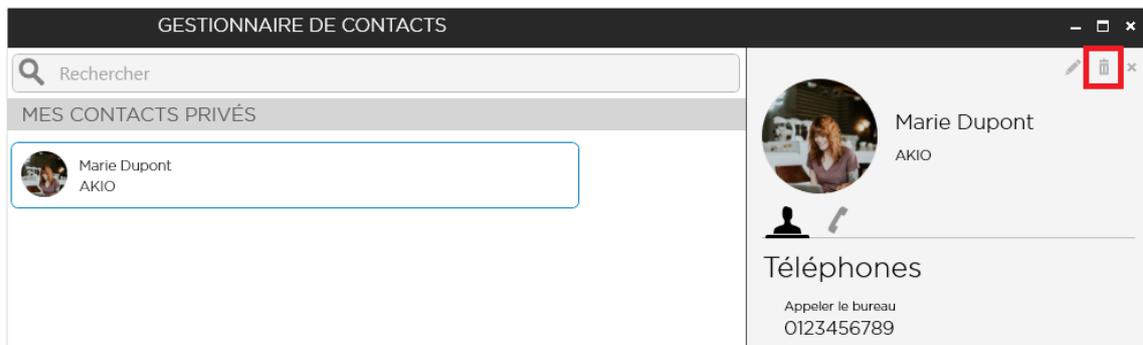
2.5.5.1. Contact sans doublon d'e-mail

Cette procédure s'applique lorsqu'il n'existe aucun autre contact, quel que soit l'annuaire, qui possède exactement la même adresse e-mail.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** () en bas de l'écran d'accueil de TWS.
2. Recherchez le contact à supprimer.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** ()



Un message vous demande de confirmer votre action.

5. Cliquez sur **Oui** pour valider la suppression, ou sur **Non** pour abandonner cette action.

TWS supprime immédiatement le contact.



2.5.5.2. Contact avec doublon(s) d'e-mail

Lorsque plusieurs contacts ont exactement la même adresse e-mail (ex : une adresse e-mail générique désignant une équipe de collaborateurs), TWS vous demande de choisir le contact que vous souhaitez supprimer.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** () en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à supprimer.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur le contact.

4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** () .

Une fenêtre affiche tous les contacts qui ont en commun la même adresse e-mail. Pour chacun d'eux, vous visualisez l'annuaire auquel ils sont rattachés entre crochets.

6. Cliquez sur l'icône **Supprimer** () du contact à supprimer.

Un message vous demande de confirmer votre action.

7. Cliquez sur **Oui** pour valider la suppression, ou sur **Non** pour abandonner cette action.



Téléphonie

Pilotez efficacement toutes les fonctions de téléphonie



3. Téléphonie

TWS permet de gérer vos appels en mettant à votre disposition toutes les fonctions essentielles d'un téléphone : mise en attente, transfert d'appel, messagerie vocale, etc. Le module de téléphonie s'adapte à votre usage : **poste téléphonique physique** raccordé à TWS ou **usage logiciel** sur un ordinateur Windows avec l'option *TWS softphone* qui nécessite une simple connexion Internet.

Composer un numéro de téléphone est facilité car de nombreux points d'accès sont dispersés dans les fonctionnalités de TWS : écran principal, messagerie instantanée, gestionnaire de contacts, etc. L'ergonomie du logiciel est conçue pour que vous puissiez passer ou recevoir un appel en un nombre de clics réduit. Son système de numérotation universelle vous permet de déclencher un appel en un clic ou par glisser-déposer depuis n'importe quelle application (e-mail, document informatique, page web, etc.).

Par ailleurs, TWS est multitâche : l'usage de la téléphonie n'exclut pas celui des autres moyens de communication. En effet, lors d'un appel, les menus principaux de TWS et leurs fonctionnalités restent disponibles.

Important ! Votre application TWS s'appuie sur une infrastructure téléphonique (ALE, Mitel, Unify, Asterisk, Centrex, etc.) dont elle exploite la configuration technique. Ceci implique que certains paramètres sont pris en charge exclusivement par cette infrastructure et ne sont donc pas gérés/configurables dans TWS.

3.1. Appel entrant

Pour recevoir un appel, vous devez être disponible et votre numéro de téléphone doit être opérationnel. Lorsque l'appel arrive, celui-ci se manifeste par un **son** (personnalisable) sur votre téléphone et/ou ordinateur, ainsi que par une **notification visuelle** affichée en bas de l'écran, à gauche ou à droite selon vos préférences.

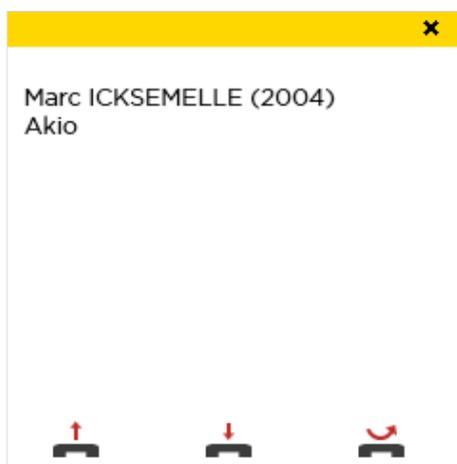
3.1.1. Avec TWS Alerter

TWS Alerter est une option de TWS qui permet d'afficher des notifications, simples ou personnalisées, identifiant le contact appelant. Le contact est identifié quand il existe dans un annuaire ou une liste de contacts déclarée dans TWS. Dans le cas contraire, l'appel est anonyme ou masqué et TWS affiche, selon le cas, la mention « Inconnu » ou une série d'astérisques « **** ».

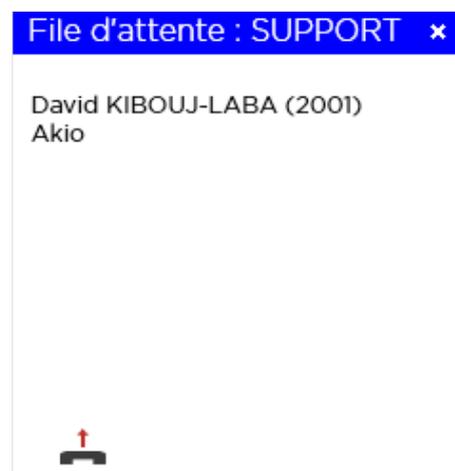
La **notification simple** affiche le prénom, le nom, le numéro de téléphone et la société de l'appelant. La **notification personnalisée** permet, comme son nom l'indique, d'afficher des informations complémentaires sur le contact sous réserve d'un paramétrage réalisé par l'administrateur. Elle permet notamment de faire une recherche en ligne et d'ouvrir la fiche du contact avant de décrocher l'appel, ou d'appeler un lien hypertexte.

1. L'appel entrant arrive dans TWS.

Une notification s'affiche à gauche ou à droite de l'écran, selon les préférences paramétrées :



Notification simple

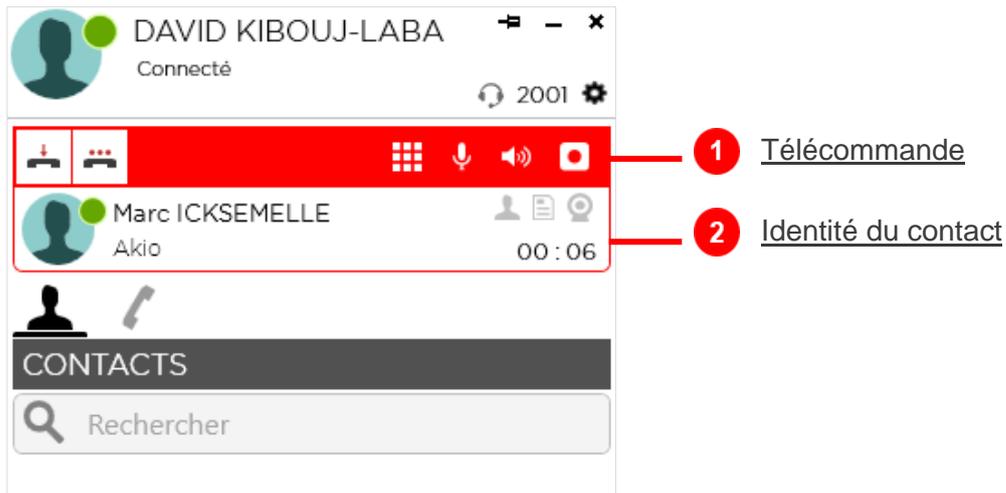


Notification sur file d'attente

2. Cliquez sur l'icône **Répondre** () pour décrocher l'appel.

Sinon, vous avez la possibilité de **raccrocher** l'appel entrant () , le **transférer** () vers le numéro de renvoi que vous avez paramétré par défaut dans vos préférences, ou **ignorer** l'appel en patientant jusqu'à que l'appelant raccroche.

3. Vous êtes à présent en relation avec le correspondant. Votre interface TWS change :



Une **nouvelle zone dédiée à l'appel entrant** s'affiche dans la couleur de supervision paramétrée dans vos préférences. La partie supérieure affiche une télécommande qui vous permet d'agir sur l'appel en cours.

La partie inférieure affiche l'identité du contact avec lequel vous pouvez interagir :

-  Ouvrir la fiche contact dans le gestionnaire de contacts
-  Afficher le journal d'appels liés à ce contact
-  Démarrer une visioconférence avec le contact

Le **temps de communication**, c'est-à-dire la durée de l'appel, est affiché en temps réel. Le chronomètre démarre dès que vous décrochez le téléphone pour prendre la communication. Il ne peut jamais être mis en pause.

4. Lorsque la conversation est terminée, **raccrochez votre téléphone** soit en reposant le combiné du poste physique, soit en cliquant sur le bouton de la télécommande.

Si c'est votre interlocuteur qui raccroche, la conséquence est la même.

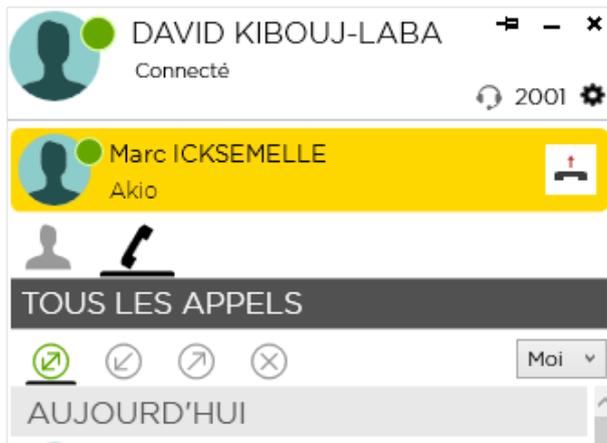


3.1.2. Sans TWS Alerter

La prise en charge d'un appel entrant diffère lorsque l'option TWS Alerter n'est pas activée sur votre interface TWS. Aucune notification ne s'affiche et l'appel entrant est intégré dans l'écran principal de TWS.

1. L'appel entrant arrive dans TWS.

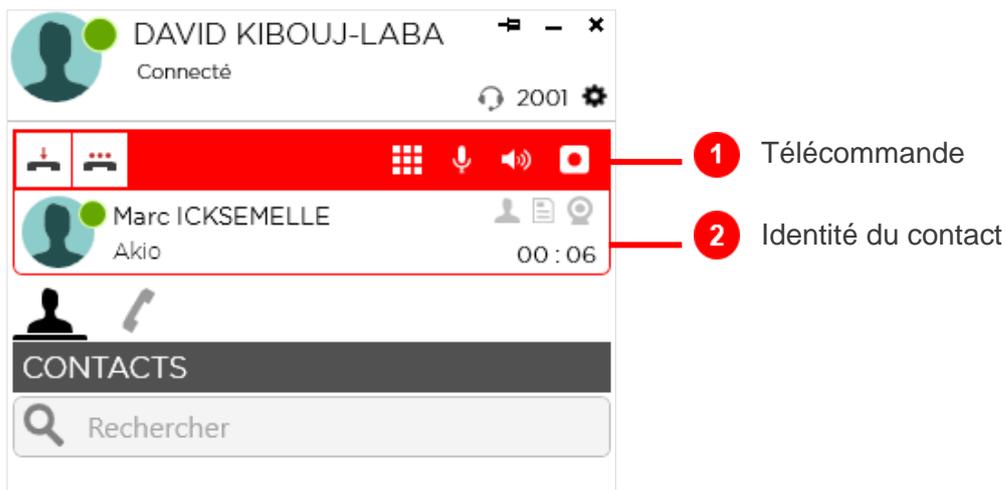
Il est signalé par une **nouvelle zone** affichée dans la couleur de supervision paramétrée dans vos préférences. Vous visualisez le prénom, le nom et la société de l'appelant.



2. Cliquez sur l'icône **Répondre** () pour décrocher l'appel.

Si vous ne souhaitez pas répondre, ignorez l'appel jusqu'à ce que l'appelant interrompe son action.

Vous êtes à présent en relation avec votre correspondant. Votre interface TWS change :



La zone de l'appel est exactement la même qu'un appel avec option TWS Alerter.

3. Lorsque la conversation est terminée, **raccrochez votre téléphone** soit en reposant le combiné du poste physique, soit en cliquant sur le bouton de la télécommande.

Si c'est votre interlocuteur qui raccroche, la conséquence est la même.

3.1.3. Dans une file d'attente

Les appels qui arrivent sur une file d'attente sont affichés dans l'ordre chronologique de leur arrivée. Vous visualisez le nom de l'appelant si celui-ci a été identifié par TWS. Sinon, seul le numéro de téléphone est visible. Si personne ne décroche, l'appel est raccroché automatiquement au bout d'un certain temps d'attente qui peut varier selon l'infrastructure téléphonique utilisée (paramètre non géré par TWS).

1. Un appel entrant arrive dans la file d'attente :



Le **temps d'attente** de l'appelant est affiché en temps réel. Il est matérialisé par une couleur personnalisable qui évolue au fur et à mesure du temps écoulé, selon le paramétrage défini dans vos préférences (onglet **Thème** > rubrique **Files d'attente**).

2. Cliquez sur l'**appel** auquel vous voulez répondre.
3. Vous êtes à présent en relation avec le correspondant. Votre interface TWS change :



La prise en charge de l'appel entrant se déroule comme habituellement.



3.2. Appel sortant

TWS permet d'appeler vos contacts en composant un numéro de téléphone en quelques clics. Dans cet objectif, TWS propose plusieurs méthodes pour passer un appel, quelle que soit la source du numéro de téléphone : contact présent dans vos annuaires, numéro trouvé sur Internet ou communiqué dans la signature d'un e-mail, coordonnée d'un contact personnel à saisir.

3.2.1. Numérotation directe

Vous êtes en possession du numéro de téléphone de la personne à contacter.

1. Saisissez le **numéro de téléphone** à composer dans le champ de recherche de l'écran principal de TWS.



La zone de saisie devient un champ d'appel. Les formats nationaux et internationaux sont acceptés. Les formats autorisés et les règles de gestion du numéro de téléphone sont définis par l'administrateur. Dans tous les cas, TWS contrôle la valeur saisie.

Les informations du contact s'affichent automatiquement dans les résultats de la recherche, s'il est trouvé dans l'un des annuaires.

2. Cliquer sur l'icône **Appeler** (📞).

TWS compose le numéro de téléphone et votre interface se modifie :





Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande.

Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau :

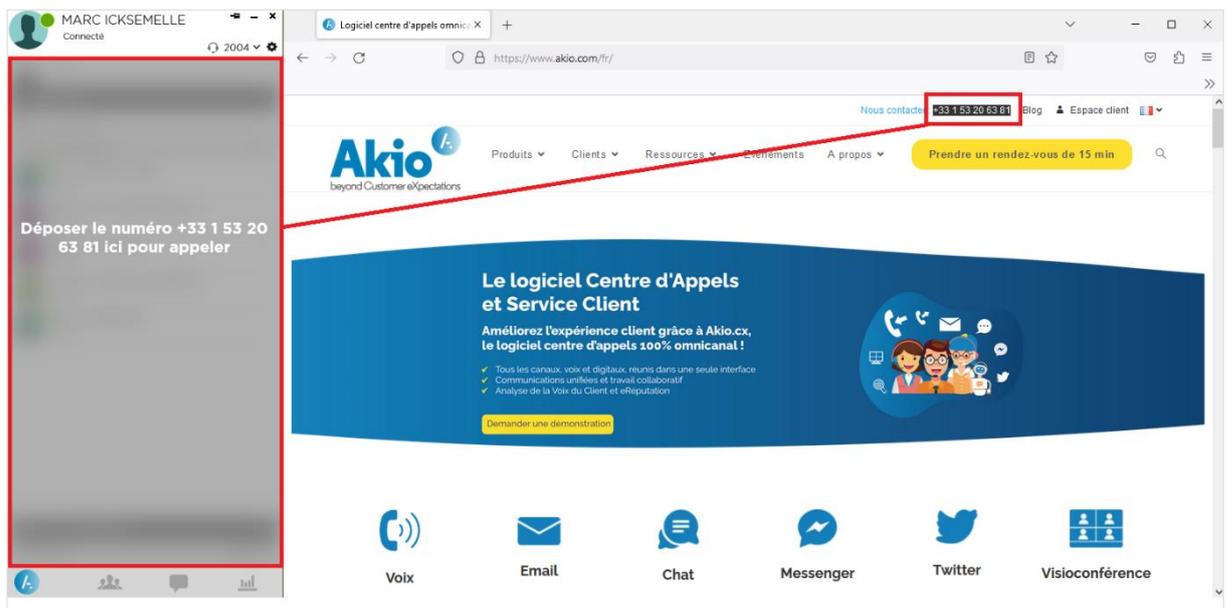


Le **décompte** de la conversation démarre.

3. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.

3.2.2. Numérotation par glisser-déposer

1. Sélectionnez le **numéro de téléphone** à appeler en le **surlignant** dans l'application où il se trouve (page web, Google Chrome, Microsoft Outlook, etc.).
2. Puis, **glissez** le numéro de téléphone dans son intégralité en maintenant le bouton gauche de la souris enfoncé puis **déplacez-le** n'importe où dans votre interface TWS.



3. Lâchez le bouton gauche de la souris.
4. Le numéro déplacé dans TWS est composé automatiquement et votre interface se modifie :



Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande. Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau.

Le **décompte** de la conversation démarre.

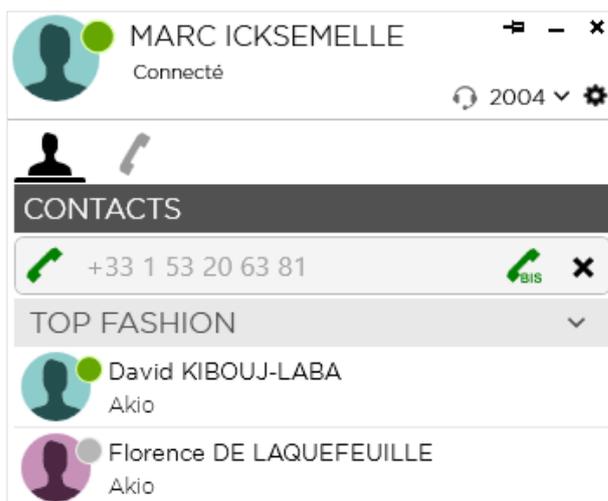
4. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.

3.2.3. Numérotation par copier-coller

Cette méthode est pratique avec les environnements ou applications qui ne supportent pas l'action glisser-déposer, comme Microsoft Excel par exemple, ou si vous préférez copier manuellement un numéro. Elle permet d'effectuer une numérotation rapide par copier-coller (lorsque l'action est supportée).

1. Sélectionnez le **numéro de téléphone** à appeler en le surlignant dans l'application où il se trouve (page web, Google Chrome, Microsoft Outlook, etc.).
2. Faites un **clic droit** avec la souris et sélectionnez l'option **Copier** (ou appuyez sur la combinaison de touches CTRL + C du clavier) pour copier le numéro de téléphone dans le presse-papiers.
3. Cliquez dans la **zone de recherche** de TWS : le numéro de téléphone copié apparaît automatiquement.

Il est également possible de faire un **clic droit** avec la souris et de sélectionner l'option **Coller** (ou appuyez sur la combinaison de touches Ctrl + V du clavier).



Le numéro de téléphone s'affiche en gris dans la zone de recherche.

4. Cliquez sur l'icône **Appeler** (📞).

TWS compose le numéro de téléphone et votre interface se modifie :





Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande.

Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau. Le **décompte** de la conversation démarre.

5. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.



3.2.4. Numérotation par raccourci clavier

Cette méthode est une variante de la numérotation par glisser-déposer ou par copier-coller.

Elle consiste à surligner au choix :

- un **numéro de téléphone** puis à appuyer simultanément sur les touches **Ctrl + F12** de votre clavier pour déclencher l'appel ;
- ou un **texte alphabétique** débutant obligatoirement par une lettre puis à appuyer simultanément sur les touches **Ctrl + F12** de votre clavier pour exécuter une recherche. TWS recherche alors les contacts qui correspondent au texte surligné et les affiche dans les résultats comme une recherche classique.

Attention : option disponible sous réserve d'activation par un administrateur TWS.

3.2.5. Numérotation via une liste de contacts

Cette action permet d'appeler n'importe quel contact qui figure dans l'une de vos listes, du moment qu'un numéro de téléphone a été enregistré dans sa fiche. L'appel peut être déclenché par simple ou double-clic selon vos préférences.

1. Cliquez ou double-cliquez sur le **nom du contact** à appeler, à partir d'une liste de contacts affichée dans l'écran principal de TWS.



Pour appeler un **autre numéro enregistré** pour ce contact, ouvrez sa fiche puis cliquez sur le numéro de téléphone souhaité.



2. TWS compose automatiquement le **numéro de téléphone par défaut** du contact et votre interface se modifie :



Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande.

Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau :



Le **décompte** de la conversation démarre.

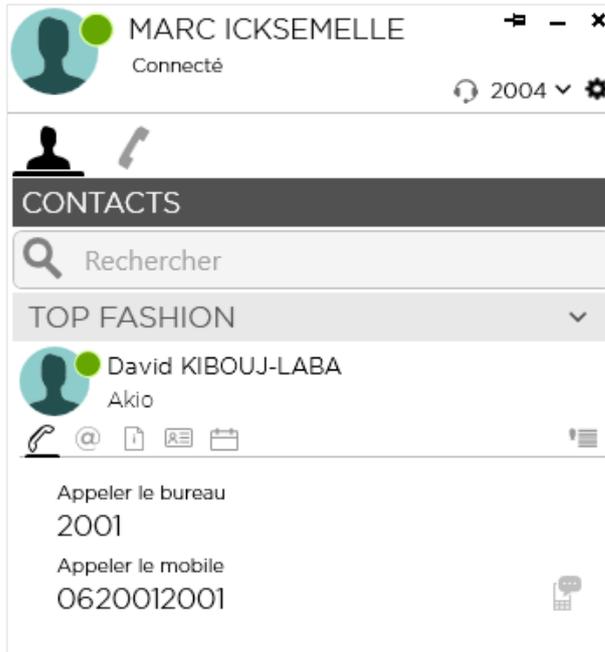
3. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.



3.2.6. Numérotation à partir d'une carte de visite

Appelez n'importe quel contact à partir de sa carte de visite, par simple ou double-clic selon vos préférences.

1. Cliquez sur le **nom du contact** à appeler, à partir d'une liste de contacts affichée dans l'écran principal de TWS.
2. Dépliez la fiche du contact.



Vous visualisez les numéros de téléphone du contact.

3. Cliquez ou double-cliquez sur le **numéro** souhaité.
4. TWS compose le numéro de téléphone et votre interface se modifie :



Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande.



Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau :



Le **décompte** de la conversation démarre.

5. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.



3.2.7. Numérotation à partir d'un journal d'appels

1. Cliquez sur l'icône **Journaux d'appels** (📞) dans l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact à appeler dans l'un des journaux disponibles.
3. Cliquez sur le **nom du contact** pour appeler son numéro de téléphone par défaut, ou sur le **numéro visible dans le journal d'appels**.



4. TWS compose le numéro de téléphone et votre interface se modifie :



Vous pouvez abandonner l'appel en raccrochant le combiné du téléphone ou en cliquant sur l'icône correspondante de la télécommande.



Lorsque votre correspondant décroche, l'interface se modifie de nouveau :



Le **décompte** de la conversation démarre.

5. Menez la conversation téléphonique jusqu'à son terme.



3.3. Mise en attente

Pendant un appel (entrant, sortant ou conférence audio), vous pouvez mettre en attente votre correspondant en un seul clic. La conversation est alors momentanément coupée. Celui-ci ne peut plus ni vous entendre, ni vous parler, et vice-versa. Cette action peut être déclenchée autant de fois que nécessaire au cours d'un appel.

Remarque : le message ou la musique diffusé(e) pendant l'attente sont gérés par l'infrastructure téléphonique en place et ne dépendent pas de TWS.

3.3.1. Mettre en attente un appel

1. Au cours de l'appel, cliquez sur le bouton **Mettre en attente** (☰) de la télécommande.



2. Votre correspondant est immédiatement mis en attente.



3.3.2. Reprendre un appel en attente

1. Au cours de l'appel, cliquez sur le bouton **Reprendre** (⏮).
2. Vous pouvez reprendre la conversation avec votre correspondant.



3.4. Appel de consultation

Au cours d'un appel, vous avez la possibilité de passer un appel de consultation tout en gardant l'appel original pour, par exemple, solliciter l'aide d'une autre personne (contact interne ou externe, privé ou non, etc.). L'appel initial est automatiquement mis en attente.

3.4.1. Démarrer un appel de consultation

1. Démarrez un appel entrant ou sortant. Vous êtes à présent en communication téléphonique avec le contact :



2. Composez le **numéro de téléphone** de la **personne à consulter**, en utilisant les fonctionnalités mises à votre disposition dans TWS : zone de recherche, gestionnaire de contacts, etc.

TWS appelle cette tierce personne et **met en attente** votre correspondant initial (en jaune dans l'exemple ci-dessous). Une **deuxième zone** s'affiche : **l'appel de consultation** apparaît en première position (en rouge dans l'exemple ci-dessous) :



3. Le téléphone du tiers sonne et ce dernier décroche.



Votre interface TWS se modifie pour vous permettre de gérer les deux appels en cours :



L'appel de consultation est établi. Vous pouvez à présent utiliser les fonctions de la télécommande (transfert, conférence) pour agir sur l'appel de consultation.

A tout moment, il est possible de rebasculer sur l'appel initial en cliquant sur l'icône **Reprendre** (↶).

3.4.2. Arrêter un appel de consultation

L'appel de consultation se termine lorsque :

- **vous raccrochez le téléphone**, en reposant le combiné de votre poste physique ou en cliquant sur le bouton correspondant de la télécommande ;
- ou lorsque **la personne consultée met fin de son côté à l'appel** de consultation, peu importe la méthode.

Dans les deux cas, vous rebasculez automatiquement sur l'appel initial.



3.5. Transfert d'appel

TWS vous permet de transférer un appel en cours à un autre destinataire. Le contact initial est mis en attente pendant le transfert. Il existe deux types de transfert : non accompagné ou accompagné.

3.5.1. Transfert non accompagné

Egalement appelé « transfert en aveugle » ou « transfert simple », ce procédé vous permet de transférer un appel sans être mis en relation avec le destinataire au préalable. Une fois le transfert effectué, vous perdez le contrôle de l'appel initial et n'êtes pas informé de la réussite ou non du transfert.

3.5.1.1. Via la zone de recherche

1. Démarrez un appel entrant ou sortant. Vous êtes à présent en communication téléphonique avec le contact :



2. Composez le **numéro de téléphone** du destinataire auquel vous voulez transférer l'appel en cours, dans la **zone de recherche** de TWS.





Si vous ne connaissez pas le numéro, vous avez la possibilité de le rechercher dans la **liste des contacts**, ou dans le **gestionnaire de contacts**.

3. Cliquez sur l'icône **Transférer** (📞) dans la zone de recherche.

L'appel est transféré immédiatement au destinataire choisi.

3.5.1.2. Via la télécommande

1. Démarrez un appel entrant ou sortant. Vous êtes à présent en communication téléphonique avec le contact :



2. Composez le **numéro de téléphone** du destinataire auquel vous souhaitez transférer l'appel, en utilisant les fonctionnalités mises à disposition : zone de recherche, gestionnaire de contacts, etc.

TWS appelle le tiers et **met en attente** votre correspondant initial (en jaune dans l'exemple ci-dessous). Une **deuxième zone** s'affiche : l'appel au destinataire du transfert apparaît en première position (en rouge dans l'exemple ci-dessous) :



3. Cliquez sur l'icône **Transférer** (📞) de la télécommande, sans attendre que le destinataire décroche son téléphone.

L'appel est transféré. Vous n'êtes pas informé de la réussite ou non du transfert.



3.5.2. Transfert accompagné

Ce mode de transfert vous permet d'être mis en relation avec le destinataire, avant de transférer l'appel de manière définitive. Le contact initial, lui, est mis en attente pendant cet échange.

1. Démarrez un appel entrant ou sortant.

Vous êtes à présent en communication téléphonique avec le contact :



2. Composez le **numéro de téléphone** du contact auquel vous souhaitez transférer l'appel en utilisant les fonctionnalités mises à votre disposition : zone de recherche, gestionnaire de contacts, etc.

TWS appelle le destinataire et **met en attente** votre correspondant initial (en jaune dans l'exemple ci-dessous). Une **deuxième zone** s'affiche : l'appel de consultation apparaît en première position (en rouge dans l'exemple ci-dessous) :



3. Le téléphone du destinataire sonne et ce dernier décroche.



Votre télécommande se modifie pour vous permettre de gérer les deux appels en cours :



Vous pouvez agir sur l'appel de consultation tout juste établi en utilisant les fonctions de la télécommande.

4. Cliquez sur l'icône **Transférer** (📞➡️) ou sur **Raccrocher** (📞⬇️).

Attention : la possibilité de raccrocher l'appel pour confirmer le transfert dépend de la téléphonie utilisée. En effet, certains systèmes ne gèrent pas cette option : dans ce cas, si vous raccrochez, l'appel principal en cours se termine et vous vous retrouvez en communication avec l'interlocuteur mis en attente.

L'appel est transféré définitivement à son destinataire.



3.6. Conférence audio

Il s'agit d'une conversation téléphonique établie entre trois participants (maximum) : vous et deux autres contacts. Ce dispositif peut être déclenché uniquement lorsque vous avez établi un appel de consultation. Notez qu'il n'est pas possible d'enregistrer une conférence audio.

3.6.1. Démarrer une conférence audio

L'accès au mode conférence démarre comme un appel de consultation.

1. Démarrez un appel entrant ou sortant.

Vous êtes à présent en communication téléphonique avec le **premier participant** de la conférence :



2. Composez le numéro de téléphone du **deuxième participant** à la conférence, en utilisant les fonctionnalités mises à disposition : zone de recherche, gestionnaire de contacts, etc.

TWS appelle le second participant et **met en attente** votre correspondant initial (en jaune dans l'exemple ci-dessous). Une **deuxième zone** s'affiche : l'appel de consultation apparaît en première position (en rouge dans l'exemple ci-dessous) :



3. Le téléphone du second participant sonne et ce dernier décroche.



Votre télécommande se modifie pour vous permettre de gérer les deux appels en cours :



4. Cliquez sur l'icône **Conférence** (🗣️) de la télécommande.

Vous êtes désormais en conférence avec les 2 autres participants :



Si nécessaire, vous pouvez raccrocher l'appel d'un des participants.

3.6.2. Participer à une conférence audio

Pour pouvoir être invité à une conférence audio au cours de laquelle votre présence est requise, vous devez déjà être en communication téléphonique avec l'organisateur (à son initiative ou la vôtre). Lorsque ce dernier démarre la conférence audio, **aucun changement visuel ne se manifeste sur votre interface TWS** : vous êtes déjà en communication téléphonique et vous avez accès aux fonctions de la télécommande, comme habituellement.



3.6.3. Arrêter une conférence audio

Seul l'organisateur de la conférence, c'est-à-dire l'utilisateur qui a déclenché le mode conférence sur son interface TWS, peut y mettre fin. Dans ce cas, la conférence se termine et l'appel est raccroché pour tous les participants sans exception.

1. Au cours de la conférence, cliquez sur l'icône **Mettre fin à la conférence** (📞).



2. La conférence est à présent terminée et l'appel est raccroché pour les tous les participants.

3.6.4. Quitter une conférence audio

A tout moment, vous avez la possibilité de quitter une conférence audio en raccrochant l'appel. La conversation téléphonique se poursuit pour les deux participants restants, en mode conférence.

1. Au cours de la conférence, cliquez sur l'icône **Raccrocher** (📞).



2. Vous quittez la conférence et êtes de nouveau disponible par téléphone.



3.6.5. Fin d'une conférence audio

Une conférence peut prendre fin de multiples façons, selon la personne qui est à l'initiative de l'action :

- **L'organisateur de la conférence met fin à la conférence en cliquant sur le bouton de sa télécommande.** La conférence se termine et l'appel correspondant est raccroché pour tous les participants.
- **Vous étiez invité à la conférence et l'organisateur de la conférence raccroche votre téléphone.** Vous quittez la conférence et votre appel en cours est raccroché. Vous disparaissiez de la liste des participants sur l'interface TWS de l'organisateur. La conférence se poursuit entre les 2 autres participants.
- **Vous étiez invité à la conférence et vous raccrochez votre téléphone.** Vous quittez la conférence et votre appel en cours est raccroché. Vous disparaissiez de la liste des participants sur l'interface TWS de l'organisateur. La conférence se poursuit entre les 2 autres participants.
- **L'autre participant à la conférence (non organisateur) raccroche son téléphone.** Le participant quitte la conférence et son appel en cours est raccroché. La conférence se poursuit entre les 2 autres participants : l'organisateur et vous-même.



3.7. Enregistrement audio

Avec TWS, vous pouvez enregistrer vos appels à l'exception des conférences audio.

L'enregistrement d'un appel se déclenche toujours manuellement, à la demande de l'utilisateur (TWS ne gère pas l'enregistrement automatique).

Un enregistrement comprend toute la conversation qui s'est déroulée entre le moment où il a été déclenché et le moment où s'il s'est arrêté. Il génère un fichier son au format MP3. Celui-ci est mémorisé dans votre journal d'événements, accessible via le menu MOI de la fenêtre de bavardages où vous pouvez réécouter l'enregistrement. Notez qu'il n'est pas possible de supprimer ces enregistrements audio.

Si vous faites plusieurs enregistrements au cours d'un appel, TWS génère autant de fichiers qu'il y a eu d'enregistrements déclenchés.

Attention : fonctionnalité disponible uniquement en mode softphone.

3.7.1. Démarrer un enregistrement audio

1. Au cours de l'appel, cliquez sur le bouton **Enregistrer la conversation** (●) de la télécommande.



L'enregistrement démarre immédiatement :



Un message clignotant vous informe que l'appel est en train d'être enregistré.



3.7.2. Arrêter un enregistrement audio

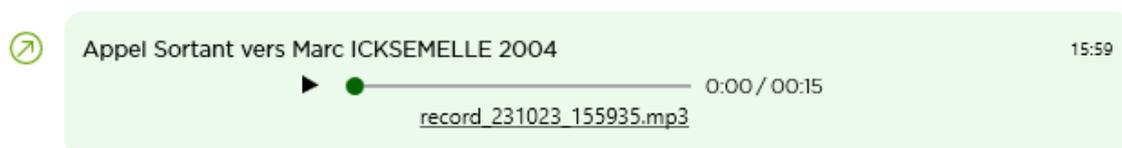
1. Au cours de l'appel, cliquez sur le bouton **Enregistrer la conversation** (■) de la télécommande lorsque vous souhaitez arrêter l'enregistrement.



2. L'enregistrement est arrêté.

3.7.3. Ecouter un enregistrement audio

1. En bas de l'écran d'accueil, cliquez sur l'icône **Bavardages**.
2. Cliquez sur le menu **MOI** en haut à gauche de l'écran.
3. Faites défiler le journal d'événements et positionnez-vous à la date et l'heure où le fichier audio a été enregistré.
4. Cliquez sur l'icône **Jouer** (▶) pour écouter l'enregistrement.





3.7.4. Que se passe-t-il lorsque...

De manière générale, dès que vous faites une action de téléphonie alors qu'un enregistrement est en cours, celui-ci s'arrête.

L'appel est mis en attente	L'enregistrement est arrêté.
L'appel est repris suite à une mise en attente	L'enregistrement ayant été arrêté suite à la mise en attente, vous devez le relancer manuellement pour qu'il reprenne.
Vous passez un appel de consultation	L'appel de consultation provoque obligatoirement la mise en attente de l'appel initial. L'enregistrement est donc arrêté. Lorsque l'appel de consultation est terminé et que vous revenez sur l'appel initial, vous devrez relancer manuellement l'enregistrement pour qu'il reprenne.
Vous transférez un appel en mode accompagné	A partir du moment où vous faites le transfert, l'enregistrement s'arrête.
Vous transférez un appel en mode non accompagné	Même conséquence que le cas précédent.
Vous entrez en conférence	Il n'est pas possible d'enregistrer une conférence audio.

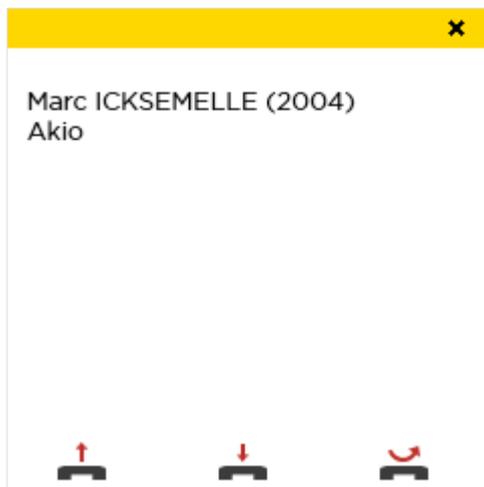


3.8. Appel dévié

Lorsque TWS Alerter est activé sur votre interface TWS, vous avez la possibilité de dévier un appel entrant c'est-à-dire renvoyer l'appel directement vers votre messagerie vocale (choix par défaut) ou tout autre numéro de renvoi défini dans vos préférences (onglet **Alerte**, paramètre **Numéro de renvoi par défaut**).

3.8.1. Dévier un appel

1. Un appel entrant se présente.



2. Cliquez sur l'icône **Dévier** (.

L'appel est renvoyé automatiquement vers le numéro de renvoi paramétré. La notification disparaît.

3.8.2. Recevoir un appel dévié

La procédure est identique à la réception d'un appel entrant avec ou sans TWS Alerter. Dans la notification, une information vous indique le nom du contact ayant dévié l'appel vers vous.



3.9. Messagerie vocale

La messagerie vocale de TWS est un répondeur-enregistreur qui conserve les messages vocaux laissés à votre attention. Vous pouvez (ré)écouter ces messages, les archiver ou les supprimer. Ces messages vocaux sont également accessibles depuis votre journal d'événements dans la fenêtre de bavardages. Chaque message vocal est archivé par défaut à la fin de la première écoute. La durée de conservation est configurable par l'administrateur.

Remarque : vous pouvez personnaliser dans vos préférences l'annonce vocale et le code d'accès à votre messagerie.

3.9.1. Prérequis

La messagerie vocale de TWS est accessible aux conditions suivantes :

- L'option **TWS Mail** a été activée.
- La **fonctionnalité** dédiée à la messagerie vocale a été activée.
- Le **numéro de téléphone de la messagerie vocale** a été configuré.

Attention : ces opérations doivent être réalisées par un administrateur de TWS. Pour connaître le **numéro de téléphone** à composer pour joindre votre messagerie vocale, nous vous invitons à contacter un administrateur de TWS ou la D.S.I. de votre entreprise. En effet, le numéro peut varier en fonction des critères de configuration et de la téléphonie utilisée.

3.9.2. Accès depuis votre poste

1. Composez le **numéro de téléphone** de la messagerie vocale dans l'écran d'accueil.

L'annonce vocale paramétrée dans vos préférences est diffusée.

2. Saisissez votre **code secret** (étape facultative).

Ce code secret vous est demandé uniquement si vous avez protégé l'accès à votre messagerie. Au bout de 3 essais infructueux, l'appel est raccroché. Lorsque le code secret est correct, vous accédez à votre messagerie vocale.

3. Laissez-vous guider par les instructions pour utiliser les fonctions de la messagerie vocale.





3.9.3. Accès depuis un autre poste

Vous pouvez accéder à votre messagerie vocale depuis un autre poste téléphonique.

1. Composez le numéro de téléphone de la messagerie vocale dans l'écran d'accueil.
L'annonce vocale paramétrée dans vos préférences est diffusée.
2. Saisissez **** en tant que **code secret**.
3. Composez votre **numéro de téléphone** TWS.
4. Saisissez votre **code secret** (étape facultative).

Au bout de 3 essais infructueux, l'appel est raccroché.

Ce code secret vous est demandé uniquement si vous avez protégé l'accès à votre messagerie. Au bout de 3 essais infructueux, l'appel est raccroché. Lorsque le code secret est correct, vous accédez à votre messagerie vocale.

5. Laissez-vous guider par les instructions pour utiliser les fonctions de la messagerie vocale.

3.9.4. Fonctions de la messagerie vocale

La messagerie vocale de TWS propose les fonctions suivantes pour gérer vos messages vocaux.

- | | |
|----------|-------------------------------|
| 1 | Ecouter le message précédent |
| 2
ABC | Ecouter le message suivant |
| 3
DEF | Réécouter le message |
| 4
GHI | Archiver le message |
| 5
JKL | Supprimer le message |
| 6
MNO | Envoyer le message par e-mail |



3.10. Télécommande

Au cours d'un appel, une télécommande s'affiche dans votre interface TWS dès que vous décrochez le téléphone pour être mis en relation avec le correspondant. Elle vous permet d'agir sur l'appel.



Bouton	Fonction	Affichage	Usage
	Raccrocher	Permanent	Met fin à la conversation en raccrochant l'appel en cours.
	Mise en attente	Permanent	Met immédiatement le correspondant en attente : la conversation est temporairement coupée et un son/message vocal est joué à l'appelant. Lorsque le correspondant est en attente, certaines fonctions ne sont alors plus disponibles. Le bouton de mise en attente est remplacé par le bouton de reprise.
	Reprendre	Uniquement lorsque la mise en attente a été activée	Permet de reprendre la conversation avec le correspondant.
	Transfert	Uniquement lorsqu'un appel de consultation est en cours	Transfère l'appel en cours vers un autre destinataire. Il existe deux types de transfert : non accompagné ou accompagné.
	Conférence audio	Uniquement lorsqu'un appel de consultation est établi avec un contact	Démarre une conférence entre trois participants (vous inclus) lors d'un appel de consultation ou d'un transfert accompagné.



	Clavier numérique DTMF	Permanent	Affiche un clavier numérique DTMF permettant de saisir une valeur numérique ou faire un choix dans un scénario vocal
	Micro	Permanent	Active ou désactive votre micro lorsque vous ne voulez pas être entendu.
	Mains libres	Permanent	Active ou désactive le mode mains libres pour passer en haut-parleurs.
	Démarrer enregistrement	Permanent mais actif selon les droits de l'utilisateur	Démarre l'enregistrement audio de l'appel. Les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées, à des fins d'audit qualitatif ou d'aide. L'enregistrement doit être déclenché manuellement.
	Arrêter enregistrement	Uniquement si un enregistrement a été déclenché	Arrête un enregistrement audio en cours.



3.11. Fonctions accessoires

3.11.1. Clavier numérique

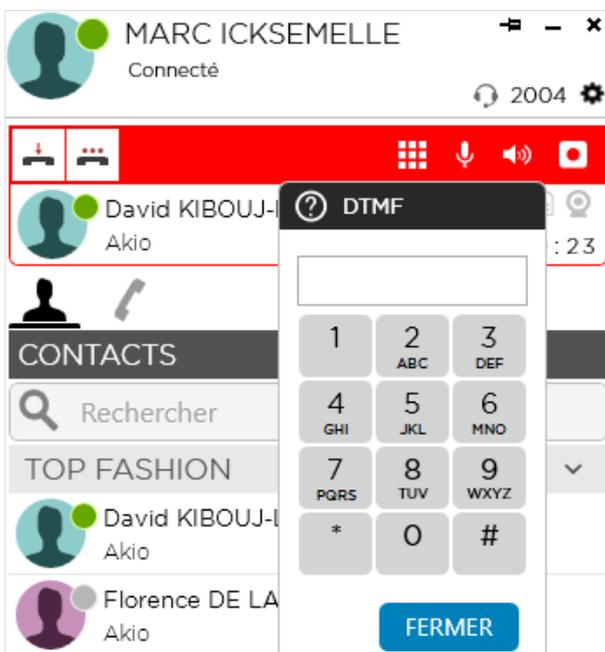
Lorsque vous êtes en communication téléphonique, vous pouvez utiliser un clavier numérique DTMF à partir de la télécommande de l'appel en cours, soit pour composer un numéro de téléphone, soit pour taper une valeur numérique. Par exemple, un choix à faire dans un scénario vocal « Pour accéder au service Dépannage, tapez 2 », le numéro d'une commande, etc.

Attention : le clavier numérique est disponible uniquement si TWS est utilisé en mode softphone.

1. Au cours de l'appel, cliquez sur l'icône **Ouvrir le clavier** (⋮)



Un clavier numérique s'affiche à l'écran :



2. Cliquez sur les touches pour saisir la valeur numérique.
3. Cliquez sur **Fermer** lorsque vous avez terminé.



3.11.2. Micro

Au cours d'un appel, vous pouvez à tout moment couper votre micro pour ne plus être entendu, et le réactiver au moment opportun.

Attention : la gestion du micro depuis l'interface TWS est disponible uniquement si TWS est utilisé en mode softphone.

1. Au cours de l'appel, cliquez sur l'icône **Désactiver le micro** (🔇).



Le son de votre micro est à présent coupé.



2. Cliquez sur l'icône **Activer le micro** (🔊) pour le réactiver.



3.11.3. Mains libres

Le mode mains libres, comme son nom l'indique, permet de poursuivre un appel sans l'usage de vos mains. L'appel étant diffusé sur les haut-parleurs de votre ordinateur, vous pouvez poursuivre à voix haute la conversation.

Attention : le mode mains libres est disponible uniquement si TWS est utilisé en mode softphone.

1. Au cours de l'appel, cliquez sur l'icône **Activer la main libre** (🔊).



Le son passe dorénavant sur les haut-parleurs de votre ordinateur.



2. Cliquez sur l'icône **Désactiver la main libre** (🔇) pour arrêter le mode mains libres.

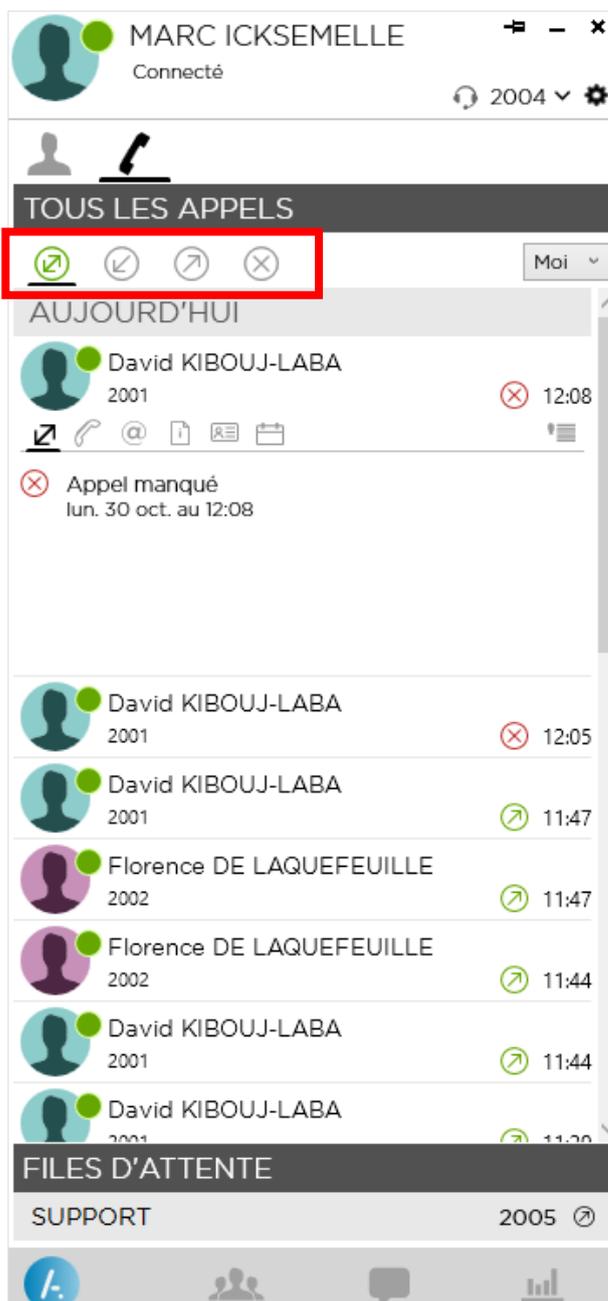
3.12. Journaux d'appels

Un journal d'appels est un historique qui trace en détails tous les appels qui ont transité par votre numéro de téléphone : appels entrants, sortants ou manqués. Par défaut, TWS affiche le récapitulatif de tous vos appels, quel que soit leur type.

3.12.1. Ouvrir vos journaux d'appels

1. A partir de l'écran principal de TWS, cliquez sur le menu **Journaux d'appels** (📞).

L'écran suivant s'affiche :



TWS affiche par défaut tous les appels (📞).

Cliquez sur le journal souhaité :

- Appels entrants (📞),
- Appels sortants (📞➡),
- Appels manqués (📞❌).

A noter que TWS distingue les appels sortants décrochés (📞➡) ou non décrochés (📞➡).



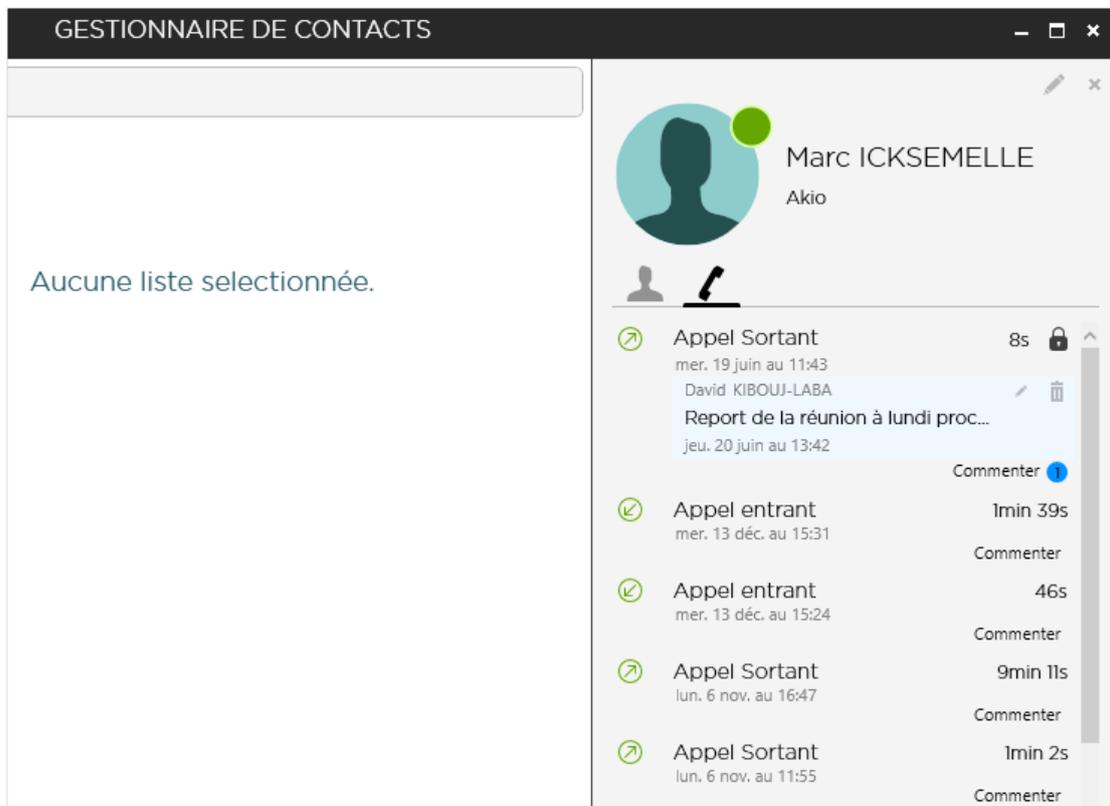
3.12.2. Ouvrir le journal d'appels d'un contact

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.
2. Recherchez le contact concerné.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts existante, etc.

TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

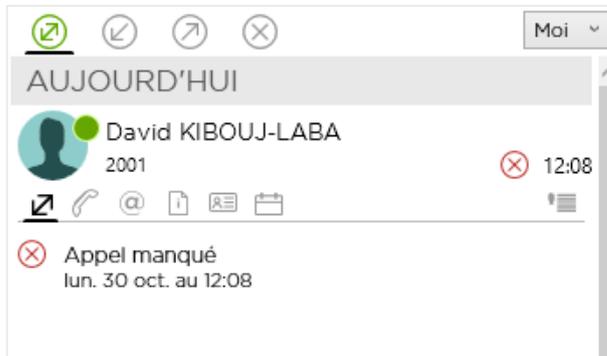
3. Sélectionnez le contact : sa fiche apparaît à droite de l'écran du gestionnaire.
4. Cliquez sur l'onglet **Afficher le journal d'appels** (📞).





3.12.3. Consulter le détail d'un appel

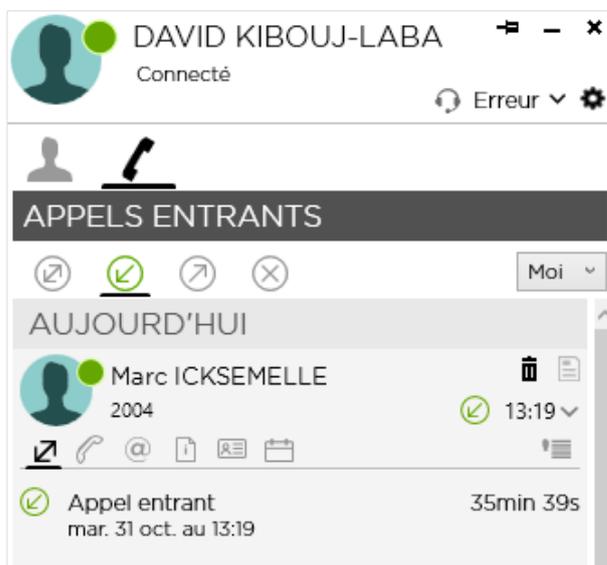
1. A partir de l'écran principal de TWS, cliquez sur le menu **Journaux d'appels** (📞).
2. Cliquez sur le journal d'appels dans lequel est répertorié l'appel.
3. Cliquez sur **l'avatar du correspondant** pour visualiser des informations détaillées de l'appel : type d'appel, date/heure de l'appel et durée totale.



3.12.4. Nettoyer votre journal d'appels

Vous pouvez supprimer définitivement la trace de n'importe quel appel dans un journal. La suppression est faite en base de données, mais la statistique correspondante n'est pas supprimée. Seul un administrateur TWS est habilité à supprimer des statistiques (par défaut, elles sont supprimées au bout de 13 mois).

1. A partir de l'écran principal de TWS, cliquez sur le menu **Journaux d'appels** (📞).
2. Cliquez sur le journal d'appels concerné.
3. Survolez l'appel dont vous voulez supprimer la trace et cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️).





Un message vous demande de confirmer l'action.

4. Cliquez sur **Oui** pour supprimer l'appel du journal.

Sinon, cliquez sur **Non** pour abandonner cette action.

L'appel est supprimé définitivement du journal.



3.13. Commentaires sur appel

Pendant ou après un appel, vous avez la possibilité de saisir des commentaires dans le journal d'appels du contact avec lequel vous êtes – étiez – en conversation. Il s'agit de noter toute information que vous jugez utile et qui doit être sauvegardée pour mémoire. Par défaut, ces commentaires sont publics c'est-à-dire qu'ils sont visibles de tous les utilisateurs TWS qui ont accès à ce contact.

3.13.1. Ajouter un commentaire pendant un appel

1. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📄).



Le gestionnaire de contacts s'affiche.

2. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📄) de la fiche contact :



3. Saisissez le commentaire dans la zone prévue à cet effet.



4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Par défaut, ce commentaire est privé c'est-à-dire qu'il n'est visible que de vous.

5. Pour ajouter un autre commentaire, cliquez sur le lien **Commenter**.

3.13.2. Ajouter un commentaire a posteriori

La saisie de commentaires peut être faite à n'importe quel moment, une fois l'appel terminé, sans limitation de durée.

1. Cliquez sur le menu **Gestionnaire de contacts** (👤) en bas de l'écran principal de TWS.

2. Recherchez le contact pour lequel vous voulez saisir un commentaire.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact dans la base de données : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts ou un annuaire, etc. TWS affiche la liste des résultats correspondants au centre de l'écran.

3. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📞) de la fiche contact :



4. Saisissez le commentaire dans la zone prévue à cet effet.

5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

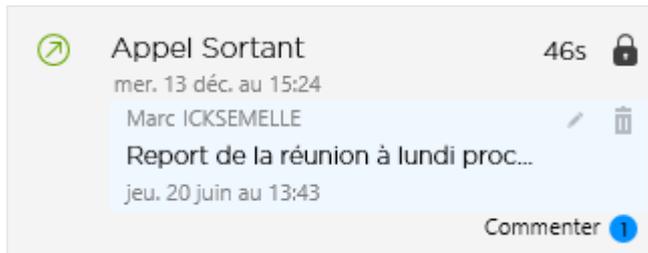
Par défaut, le commentaire est privé c'est-à-dire visible unique de vous.

6. Pour ajouter un autre commentaire, cliquez sur le lien **Commenter**.



3.13.3. Modifier un commentaire

1. Ouvrez le **journal d'appels du contact** concerné.
2. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📞) de la fiche contact.
3. Recherchez le commentaire à modifier dans le journal.
4. Cliquez sur l'icône **Modifier** (✎).



5. Modifiez le commentaire.
 6. Cliquez sur **Sauvegarder**.
- Sinon, cliquez sur **Annuler** pour abandonner l'action.

3.13.4. Supprimer un commentaire

1. Ouvrez le **journal d'appels du contact** concerné.
2. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📞) de la fiche contact.
3. Recherchez le commentaire à supprimer dans le journal.
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️).

Le commentaire est supprimé immédiatement.



3.13.5. Partager un commentaire

Par défaut, un commentaire est privé c'est-à-dire que seul son auteur peut le voir. Cependant, si souhaité, vous pouvez le partager avec d'autres utilisateurs.

1. Ouvrez le journal d'appels du contact concerné.
2. Cliquez sur l'icône **Afficher le journal d'appels** (📞) de la fiche contact.
3. Recherchez le commentaire à partager.



4. Cliquez sur l'icône **Privé** (🔒) située à droite du temps total de l'appel.
5. Sélectionnez la diffusion du commentaire parmi les 3 choix proposés :
 - Public** : le commentaire est visible de tous les utilisateurs de TWS (dépend du paramétrage effectué par l'administrateur).
 - Partage privé** : le commentaire est visible uniquement par son auteur et le contact impliqué dans l'appel.
 - Privé** : le commentaire est visible uniquement de son auteur.

Le commentaire est mis à jour immédiatement.



3.14. Envoi/Réception de SMS

TWS vous permet d'envoyer des SMS à vos contacts qui ont un numéro de téléphone mobile renseigné dans leur fiche. Si le contact est un utilisateur de TWS, son numéro de téléphone mobile n'est pas nécessaire : dans ce cas, le SMS est envoyé directement sur sa messagerie instantanée TWS accessible via la fenêtre de bavardages.

Attention : fonctionnalité facultative disponible sous réserves d'une configuration avec un fournisseur SMS. Nous vous invitons à contacter votre interlocuteur AKIO pour de plus amples informations.

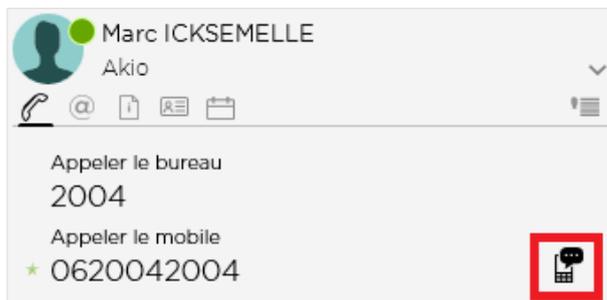
3.14.1. Envoyer un SMS

Le SMS ne doit pas contenir de pièce jointe.

1. Dans l'écran d'accueil, **recherchez le contact** auquel vous souhaitez envoyer un SMS.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts existante, etc.

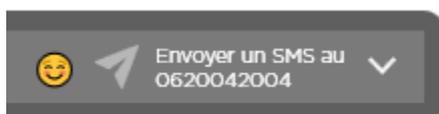
2. Une fois le contact trouvé, ouvrez sa carte de visite.



3. Cliquez sur l'icône **Envoyer un SMS** (🗨️📱).

Une fenêtre de discussion apparaît pour rédiger votre message.

4. Tapez le texte du SMS dans la zone de saisie, sans ajouter de pièce jointe.





5. Cliquez sur l'icône **Envoyer un SMS au xxx** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier.

Le message est alors envoyé au contact sous la forme d'un SMS. Le contact destinataire reçoit ce SMS ayant pour origine le numéro de téléphone lié au fournisseur SMS.

Vous pouvez visualiser le SMS envoyé dans votre journal d'événements ou celui de votre contact.

3.14.2. Recevoir un SMS

Les SMS que vous recevez sont affichés dans votre journal d'événements accessible depuis la fenêtre de bavardages.

Attention : selon la configuration définie par le fournisseur SMS, la réception de SMS est soumise à des conditions particulières. En effet, les SMS sont susceptibles d'être envoyés depuis un numéro de téléphone unique, quel que soit le contact expéditeur. Cette configuration ne permet donc pas aux destinataires d'identifier l'expéditeur du SMS.

Cependant, il est possible de configurer TWS pour ajouter un **code à usage unique dans le corps du SMS, afin d'identifier son expéditeur**. Ce code est généré automatiquement au moment de l'envoi du SMS et n'est pas visible de l'expéditeur.

- Lorsque le contact reçoit le SMS, ce dernier contient le code à usage unique servant de fil rouge suivi du message. Si le contact répond au SMS, son message est alors envoyé à son expéditeur uniquement.
- Sans code destinataire, tous les utilisateurs TWS de la société qui sont autorisés à recevoir des SMS recevront la réponse au SMS, puisque l'expéditeur n'est pas identifiable.



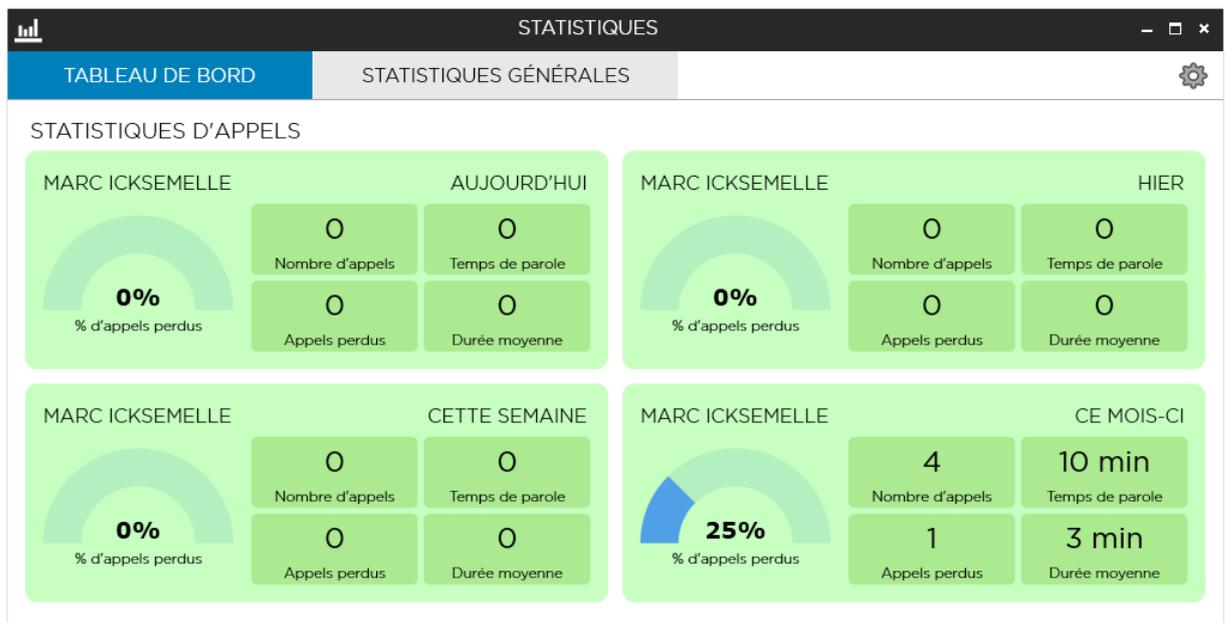
3.15. Statistiques de téléphonie

TWS vous permet de consulter vos statistiques personnelles de téléphonie. Elles vous permettront d'effectuer des contrôles ou de faire des recherches dans votre historique.

3.15.1. Tableau de bord personnel

1. Cliquez sur le menu **Statistiques** () en bas de l'écran d'accueil.

L'écran suivant s'affiche :



2. Vous pouvez consulter vos **statistiques d'appels** sur différentes périodes : [aujourd'hui](#), [hier](#), la [semaine](#) courante et le [mois](#) courant.

% d'appels perdus

Pourcentage d'appels non décrochés représenté graphiquement par une jauge.

Méthode de calcul = Appels perdus / Nombre d'appels

Nombre d'appels

Nombre total d'appels comptabilisés sur la période indiquée, tous types confondus (entrants, sortants, etc.).

Temps de parole

Le temps de parole est le délai écoulé entre le moment où l'appel est décroché et celui où il est raccroché. Ce compteur cumule, depuis le début de la période indiquée, la durée totale de temps de parole.



Appels perdus

Nombre total d'appels manqués, pour la période indiquée.

Durée moyenne

Durée moyenne de communication des appels, en secondes.

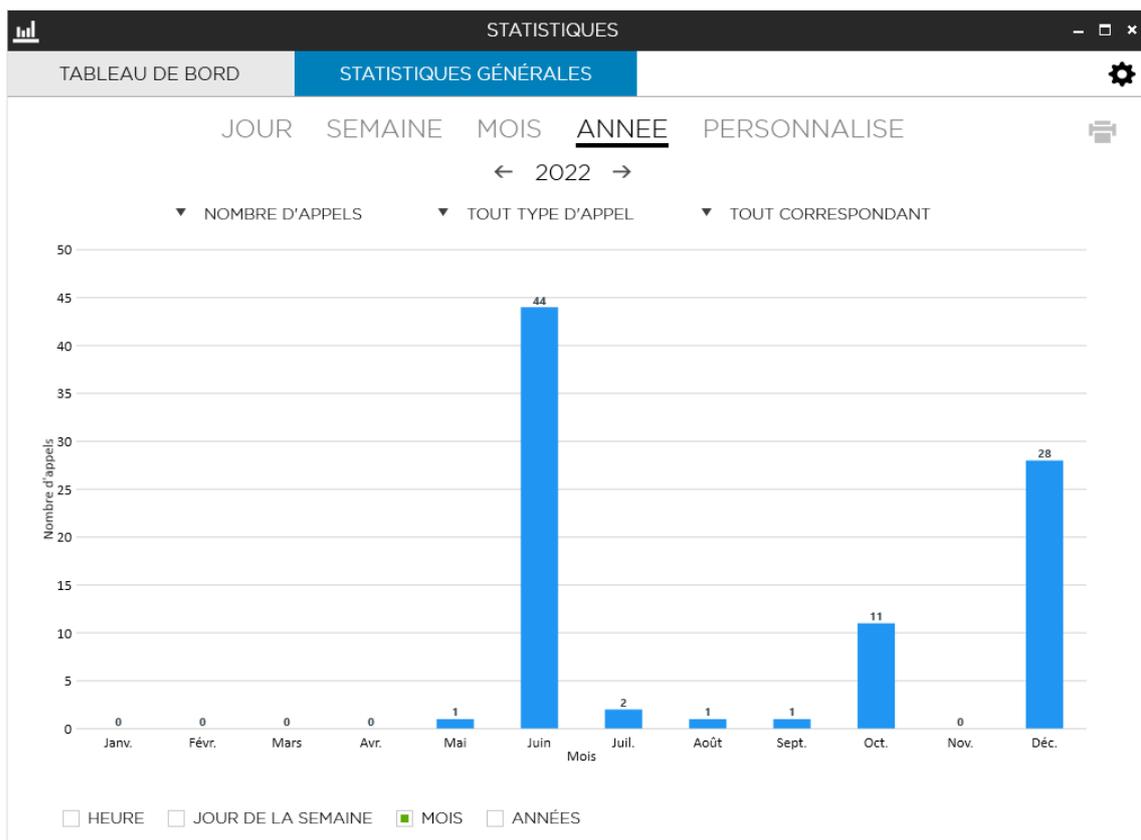
= Temps de communication / Nombre d'appels décrochés

3.15.2. Historique et graphiques

TWS met à votre disposition un historique détaillé de vos appels, que vous pouvez consulter sur la période souhaitée. Les résultats sont présentés sous la forme d'un graphique à barres.

1. En bas de la barre verticale TWS, cliquez sur le menu **Statistiques** (.
2. Cliquez sur l'onglet **Statistiques générales**.

L'écran suivant s'affiche :



Par défaut, TWS affiche l'historique des appels à la **date du jour**.



3. Cliquez sur la **période** pour laquelle vous souhaitez consulter vos statistiques.



JOUR : date du jour.

SEMAINE : période de 7 jours étalée du dimanche au samedi suivant.

MOIS : mois courant.

ANNEE : année courante.

PERSONNALISE : sélectionnez les dates de début et de fin souhaitées. La date de fin ne peut pas être postérieure à la date du jour.

4. Appliquez éventuellement des **filtres** pour affiner les résultats. Les filtres appliqués se cumulent entre eux.

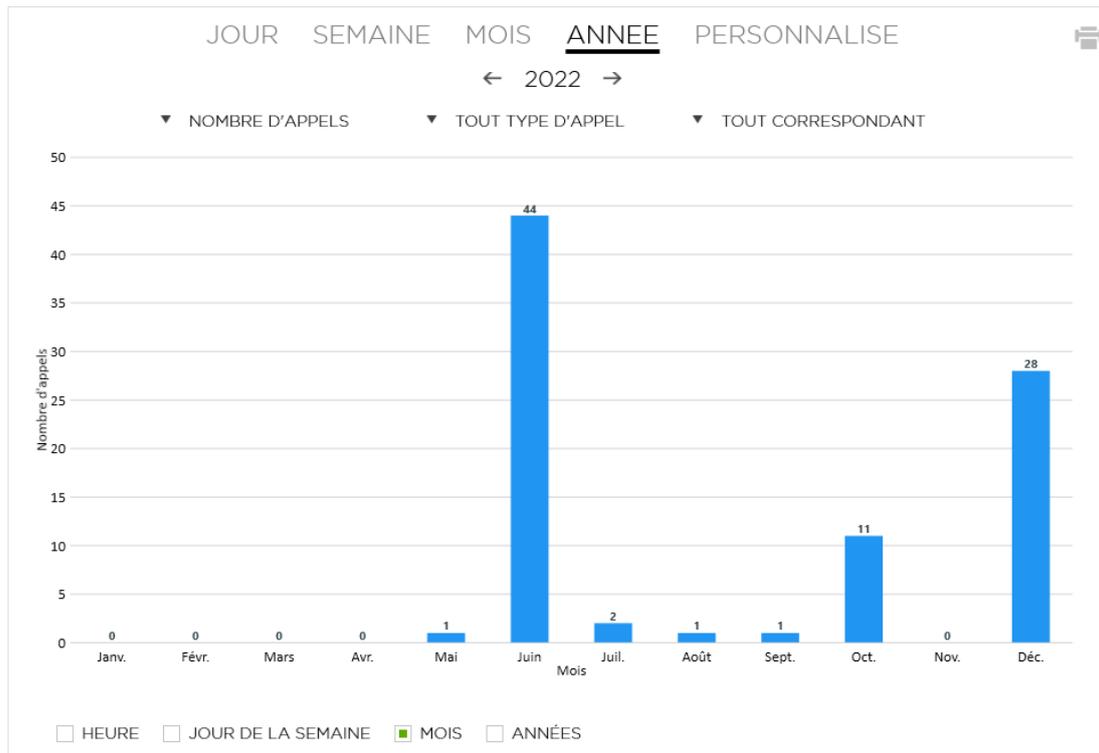
Indicateur : choix de l'indicateur à afficher (nombre d'appels, appels aboutis, appels perdus, temps de parole ou durée moyenne).

Tout type d'appel : appels entrants ou sortants.

Tout correspondant : type de correspondant pour lequel vous souhaitez consulter les statistiques (interne à la société ou externe).



Une fois les filtres appliqués, les résultats s'affichent :



En fonction de la période choisie au départ, les résultats peuvent être ventilés sur une sous-période en cochant l'option correspondante. Dans l'exemple ci-dessus, l'utilisateur visualise ses appels de l'année 2022 et a choisi d'afficher les résultats ventilés par mois.

Vous pouvez **imprimer les résultats** en cliquant sur l'icône  située en haut à droite de la fenêtre.



Messagerie instantanée

Dialoguez avec vos contacts en temps réel



4. Messagerie instantanée

La messagerie instantanée de TWS vous permet d'échanger par écrit avec vos contacts.

L'envoi et la lecture des messages peut se faire :

- **en temps réel** c'est-à-dire que tous les participants sont connectés à TWS et sont en train effectivement d'écrire/lire les messages ;
- **en mode asynchrone**. TWS envoie/réceptionne un message sans tenir compte de la disponibilité du correspondant : le message est envoyé et apparaît dans le fil de discussion du destinataire même si celui-ci n'est pas disponible ou connecté à TWS. Un message asynchrone ne nécessite généralement pas de réponse immédiate.

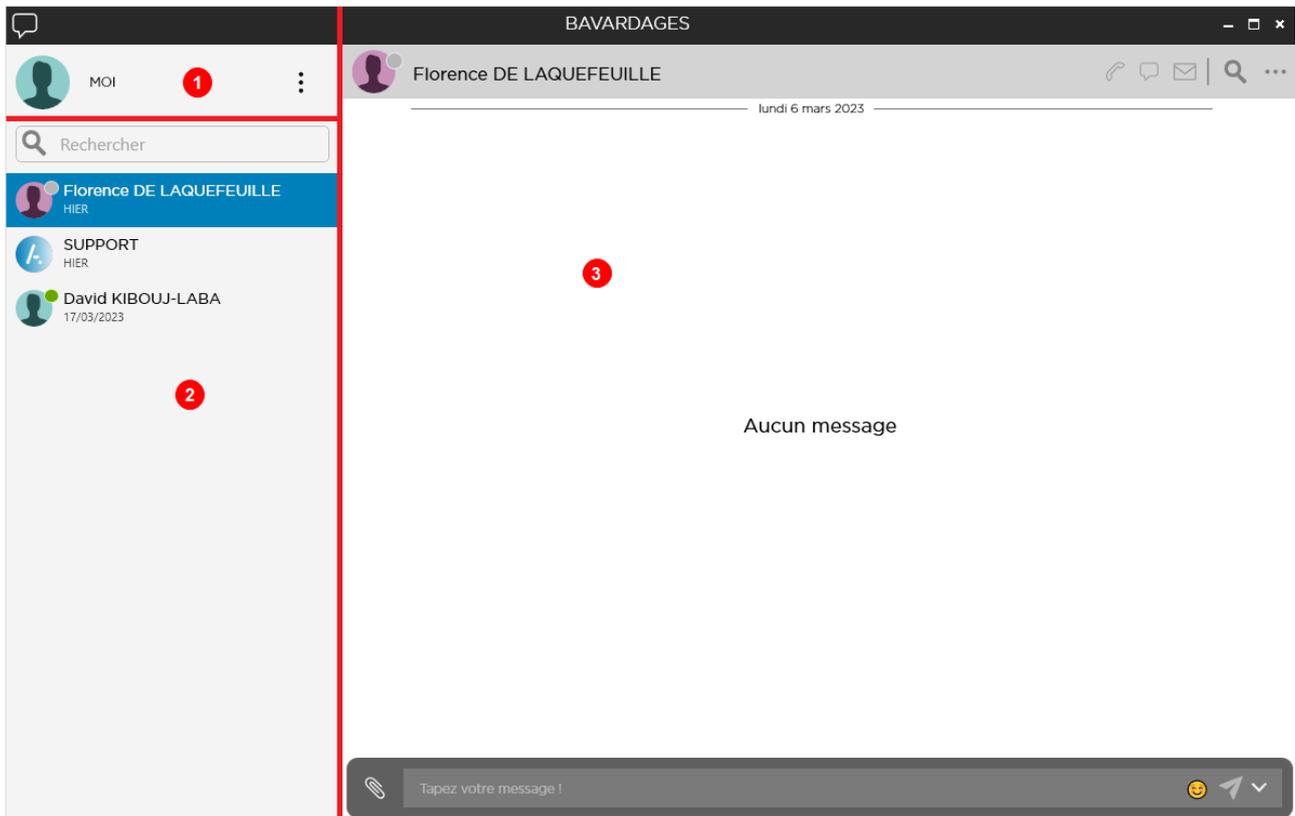
Accessible à partir de la fenêtre de bavardages, la messagerie instantanée de TWS favorise la collaboration professionnelle :

- Echange avec un contact individuel ou un groupe de discussion,
- Envoi et réception des messages en temps réel ou en différé (mode asynchrone),
- Création et gestion de groupes de discussion,
- Partage d'informations facilité (pièces jointes, etc.),
- Fonction de demande d'assistance,
- Partage d'écran lors de conférences vidéo.



4.1. La fenêtre de bavardages

La messagerie instantanée de TWS est accessible depuis la **fenêtre de bavardages** de TWS. Celle-ci centralise toutes les discussions auxquelles vous avez participé, avec des contacts individuels ou des groupes de discussion.



La fenêtre de bavardages se décompose en 3 zones :

- 1 Journal d'événements personnels
- 2 Gestion des discussions
- 3 Espace de discussion

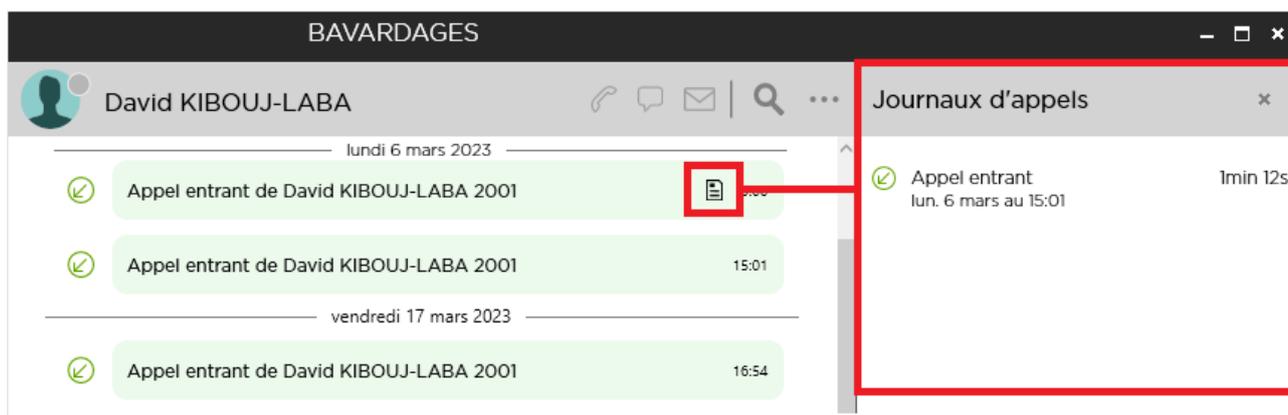


4.1.1. Le menu MOI

Affiché en permanence dans le coin supérieur gauche de la fenêtre de bavardages, ce menu est votre journal de bord. Il trace tous les événements vous concernant qui sont survenus dans TWS, alors que vous étiez connecté ou déconnecté : appels manqués, messages vocaux, messages écrits, enregistrements, etc. Ces événements sont triés par ordre chronologique croissant, du plus ancien au plus récent. Par défaut, vous êtes positionné automatiquement sur l'événement le plus récent.



Il est possible de consulter le détail de n'importe quel événement, en le survolant avec la souris puis en cliquant sur l'**icône**  située en fin de ligne. Un volet **Détails** s'affiche alors à droite de la fenêtre et vous donne des informations sur l'événement sélectionné :



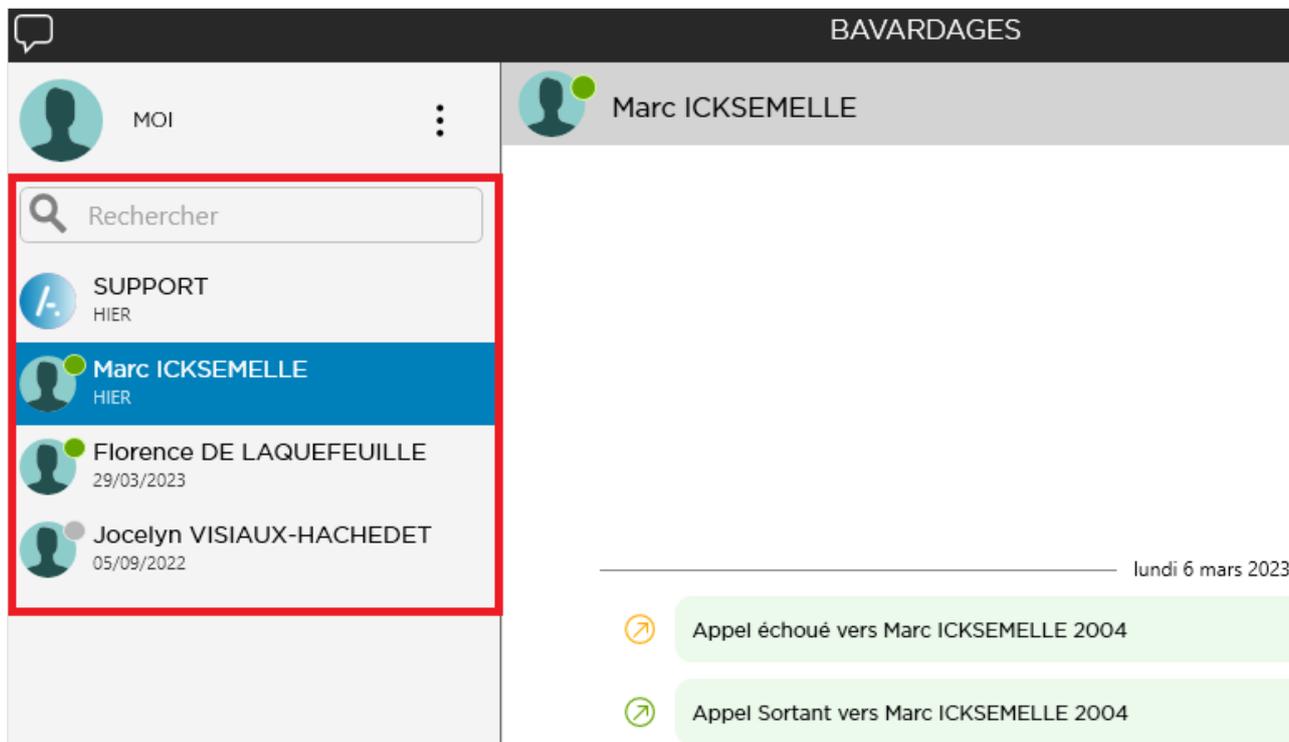
Par ailleurs, le bouton () situé à droite de votre avatar vous permet d'accéder à deux actions :

- Créer un groupe de discussion
- Inviter dans une conférence



4.1.2. La liste des discussions

Sous le menu MOI, une zone affiche toutes les discussions auxquelles vous avez participé, avec un contact individuel ou au sein d'un groupe de discussion. Elles sont classées dans l'ordre de création et ne peuvent pas être triées selon un autre critère.



Le champ **Rechercher** vous permet de rechercher une discussion dans la liste.

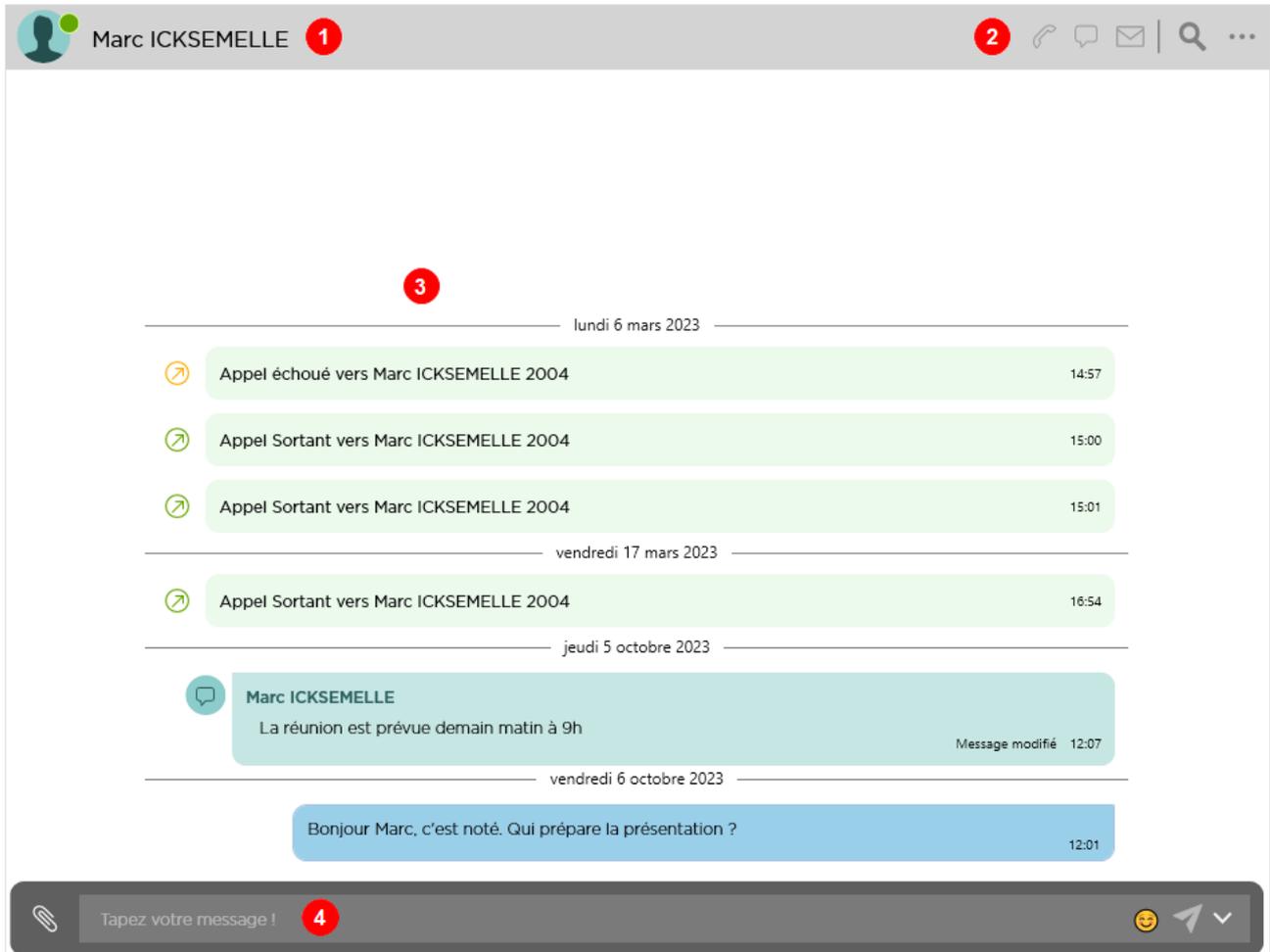
Pour toute **discussion avec un contact individuel**, vous visualisez les informations suivantes : avatar du contact, état de présence, prénom, nom de famille et date/heure du dernier message reçu/envoyé.

Lorsqu'il s'agit d'une **discussion avec un groupe**, vous visualisez la photo du groupe, son nom et la date du dernier message reçu/envoyé. Notez que les groupes de discussion n'ont pas d'état de présence puisque, par définition, ils sont constitués de plusieurs participants.



4.1.3. L'espace de discussion

L'espace de discussion est la zone située à droite de la fenêtre de bavardages. Pour favoriser votre confort visuel, vous pouvez ajuster à tout moment la taille de la fenêtre en réglant ses dimensions : soit en étirant/réduisant manuellement ses bords, soit en cliquant sur l'icône Agrandir/Réduire de la fenêtre de bavardages.



L'espace de discussion se décompose en 4 zones :

- 1 Contact/Groupe avec lequel vous discutez
- 2 Filtres et options relatifs à la discussion
- 3 Fil chronologique de la discussion présentant tous les messages et éléments échangés
- 4 Zone de saisie d'un nouveau message



4.2. Groupes de discussion

Un groupe de discussion est un ensemble de contacts qui permet à tous ses membres de participer à une conversation globale et d'y partager des éléments (fichiers, images, vidéos, etc.). Vous pouvez dialoguer uniquement avec un contact qui est aussi un utilisateur de TWS.

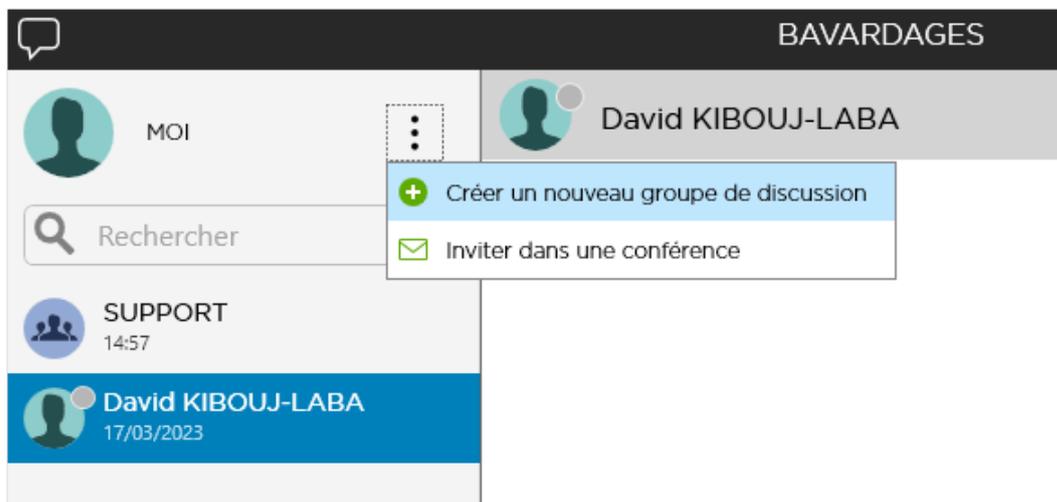
Attention : en conséquence, seuls les contacts de l'annuaire utilisateur peuvent être ajoutés à un groupe de discussion.

4.2.1. Créer un groupe de discussion

Vous êtes libre de créer autant de groupes de discussion que nécessaire, selon les aléas de l'activité. Lorsque vous créez un groupe, vous en devenez automatiquement l'administrateur : vous êtes le seul à pouvoir modifier et gérer le groupe de discussion. Ceci implique qu'il ne peut pas y avoir plusieurs administrateurs pour un même groupe.

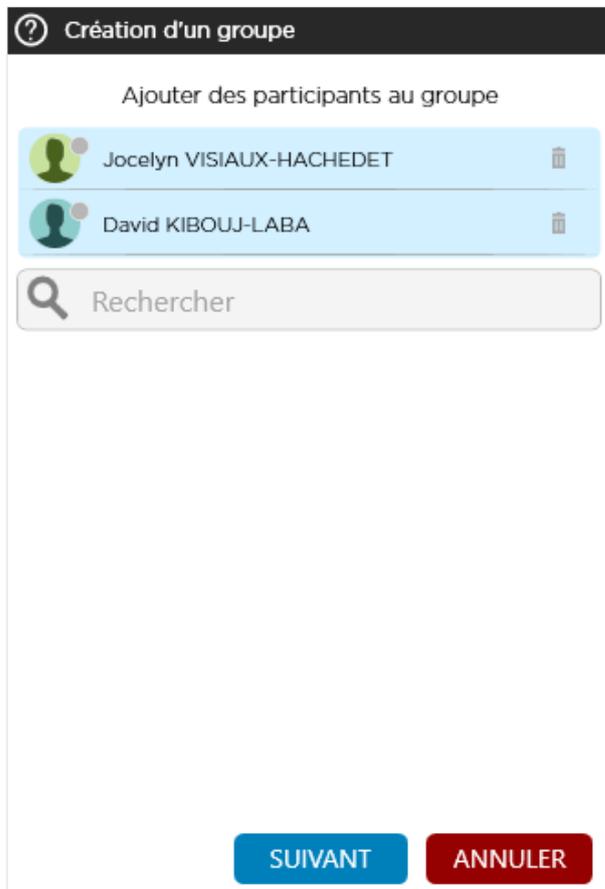
Tout nouveau groupe de discussion est automatiquement ajouté à la fenêtre de bavardages de tous ses participants.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. Cliquez sur le bouton (⋮) situé à droite de votre avatar, puis sur **Créer un nouveau groupe de discussion**.





L'écran suivant s'affiche :



3. Dans le champ **Rechercher**, saisissez le **nom** ou le **prénom** de chaque **participant** qui doit être ajouté au groupe de discussion.

TWS affiche automatiquement les contacts qui correspondent à votre saisie, juste en dessous de la zone de recherche.

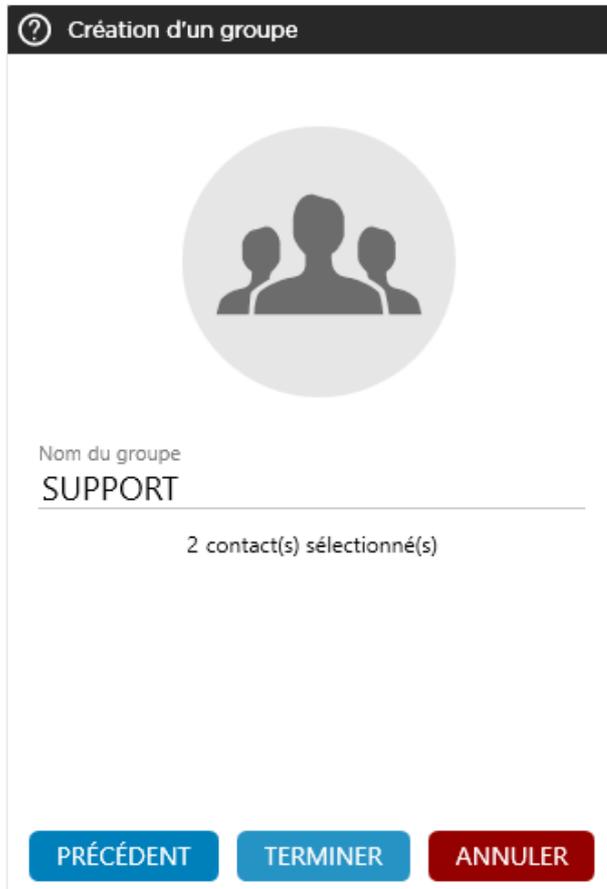
4. Cliquez directement sur le **contact** pour l'ajouter au groupe.

Une fois sélectionné, le contact bascule automatiquement au-dessus de la zone de recherche. En cas d'erreur(s) lors de la sélection, vous pouvez supprimer un participant du groupe en cliquant sur l'icône (🗑️) située à droite de son nom.

5. Lorsque vous avez terminé la sélection des participants, cliquez sur **Suivant**.



L'écran suivant s'affiche :



Il est possible de revenir à **l'étape précédente** en cliquant sur le bouton correspondant si, par exemple, vous avez oublié un participant.

6. Cliquez sur la **photo** par défaut du groupe si vous souhaitez la changer. Sinon, passez à l'étape n°8.
7. Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur et validez votre choix.
8. Renseignez un **nom** identifiant clairement le groupe.
Le nombre de contacts faisant partie du groupe est rappelé à titre indicatif.
9. Cliquez sur le bouton **Terminer**.

Le nouveau groupe de discussion est ajouté dans la fenêtre de bavardages de tous les contacts faisant partie du groupe. Chaque participant est alors libre d'envoyer des messages.

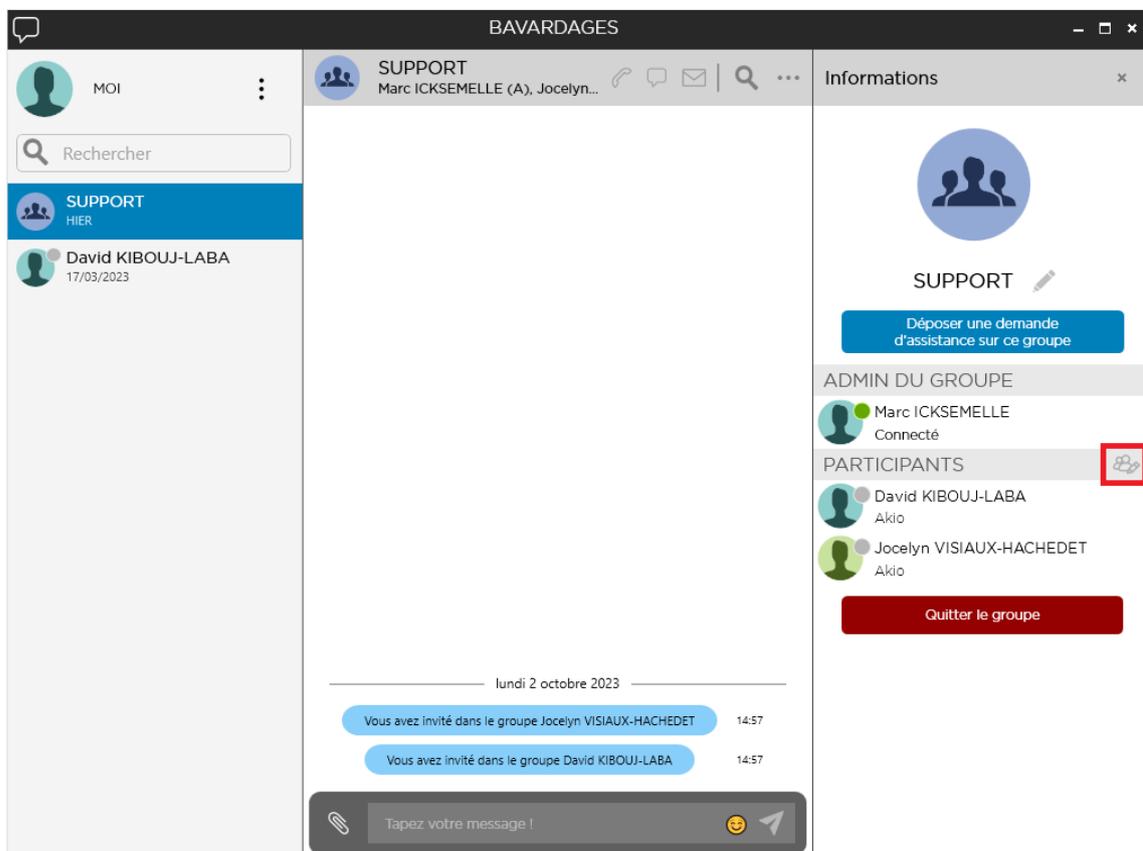


4.2.2. Ajouter des participants

Cette action est strictement réservée à l'administrateur du groupe. On entend par « administrateur » l'utilisateur qui a créé le groupe de discussion. Vous pouvez ajouter au groupe autant de participants que nécessaire.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion à modifier.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

Les propriétés du groupe de discussion s'affichent dans un volet à droite de l'écran :

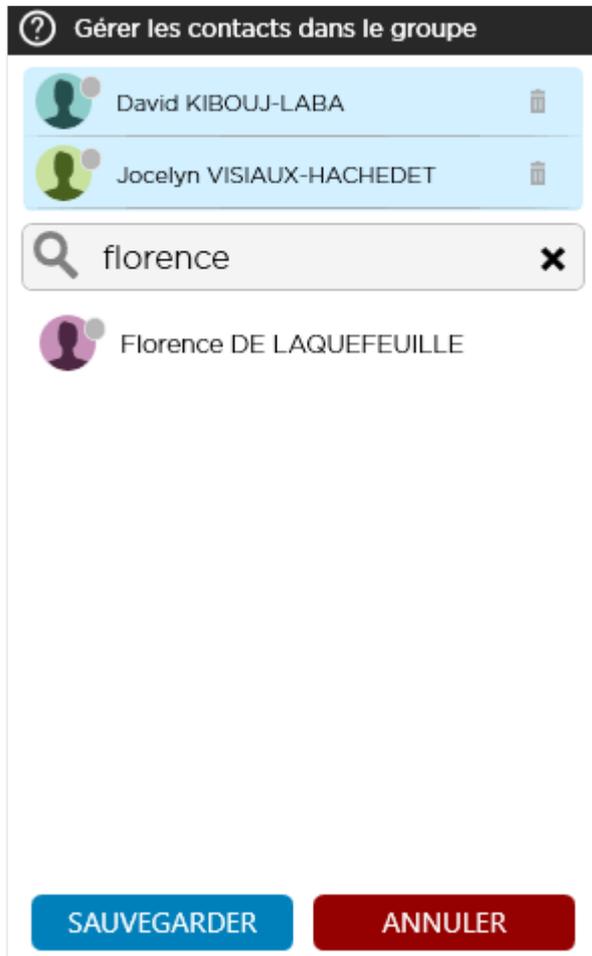


Vous visualisez l'administrateur du groupe et la liste de ses participants.

4. Cliquez sur l'icône **Gérer les participants** (👥).
5. Dans le champ **Rechercher**, saisissez le **nom** ou le **prénom** de chaque **participant** qui doit être ajouté au groupe de discussion.



TWS affiche automatiquement les contacts qui correspondent à votre saisie, juste en dessous de la zone de recherche :



6. Cliquez directement sur le **contact** pour l'ajouter au groupe.

Une fois sélectionné, le contact bascule automatiquement au-dessus de la zone de recherche. En cas d'erreur(s) lors de la sélection, vous pouvez supprimer un participant du groupe en cliquant sur l'icône (🗑️) située à droite de son nom.

7. Lorsque vous avez terminé la sélection des participants, cliquez sur **Sauvegarder**.

Le groupe de discussion est immédiatement mis à jour. Une notification s'affiche automatiquement dans le fil de discussion, informant l'ensemble des participants que le contact a été invité dans le groupe.



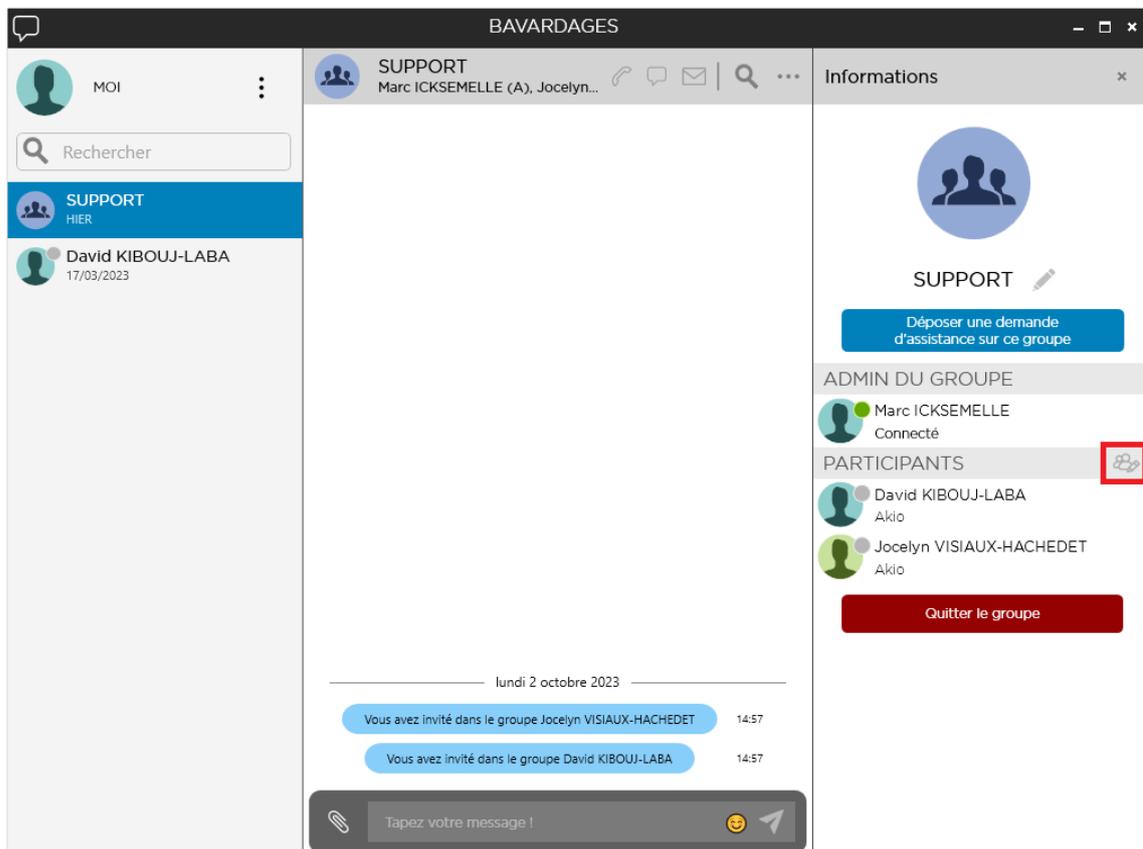
4.2.3. Retirer des participants

Cette action est strictement réservée à l'administrateur du groupe. On entend par « administrateur » l'utilisateur qui a créé le groupe de discussion. Si vous n'êtes pas l'administrateur du groupe concerné, vous ne pouvez pas effectuer cette action.

Attention : si l'administrateur lui-même est retiré du groupe de discussion, c'est le premier participant suivant dans la liste qui devient le nouvel administrateur du groupe.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion à modifier.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

Les propriétés du groupe de discussion s'affichent dans un volet à droite de l'écran :

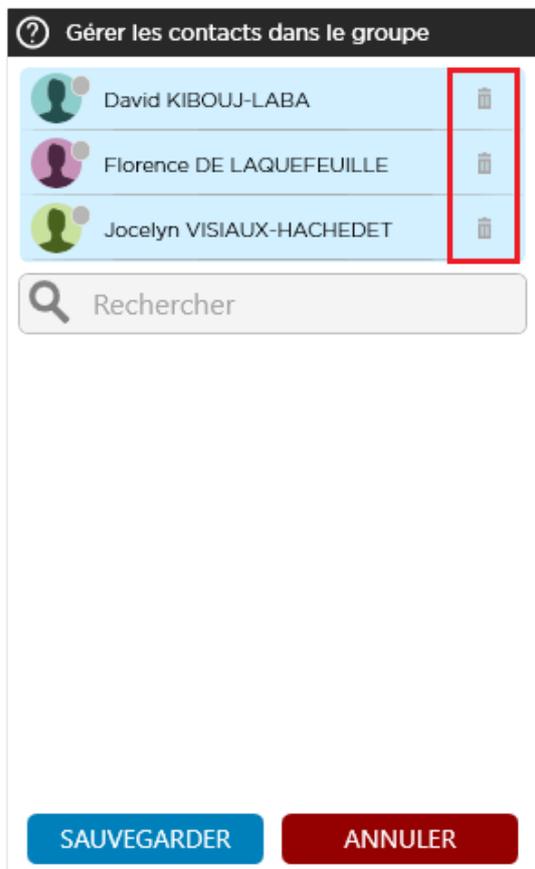


Vous visualisez l'administrateur du groupe et la liste de ses participants.

4. Cliquez sur l'icône **Gérer les participants** (👤).



5. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️) située sur la ligne du ou des participants à retirer du groupe.



6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Le groupe de discussion est immédiatement mis à jour. Une notification s'affiche automatiquement dans le fil de discussion, informant l'ensemble des participants que le contact a été exclu du groupe.

4.2.4. Voir la liste des participants

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion concerné.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

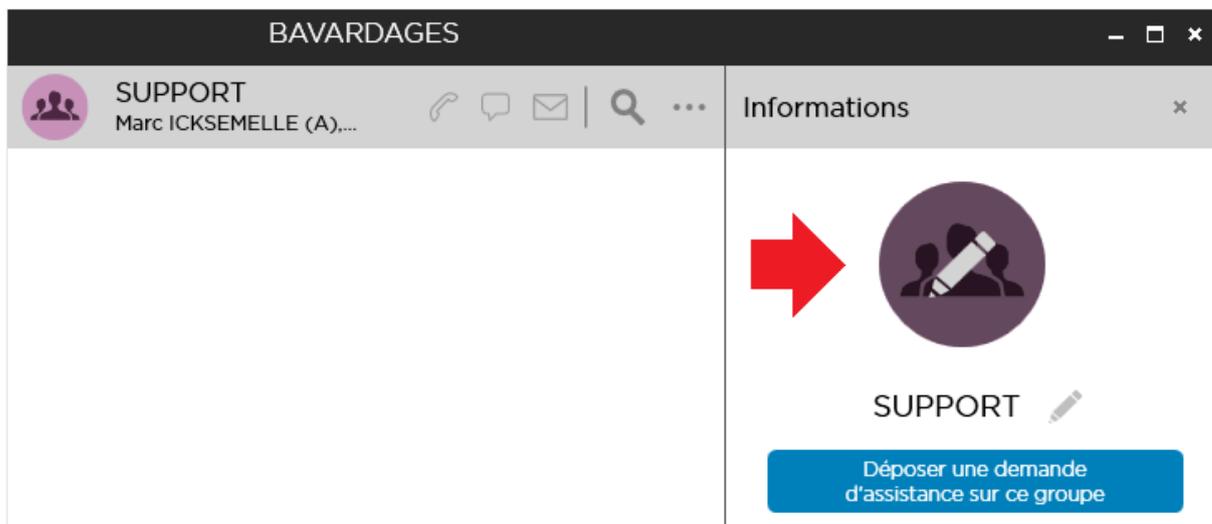
Les participants du groupe de discussion s'affichent dans un volet **Informations** situé à droite de l'écran. Il est possible de le fermer en cliquant sur l'icône correspondante. Différentes actions sont alors disponibles en fonction de vos droits (que vous soyez administrateur ou non).



4.2.5. Changer la photo d'un groupe de discussion

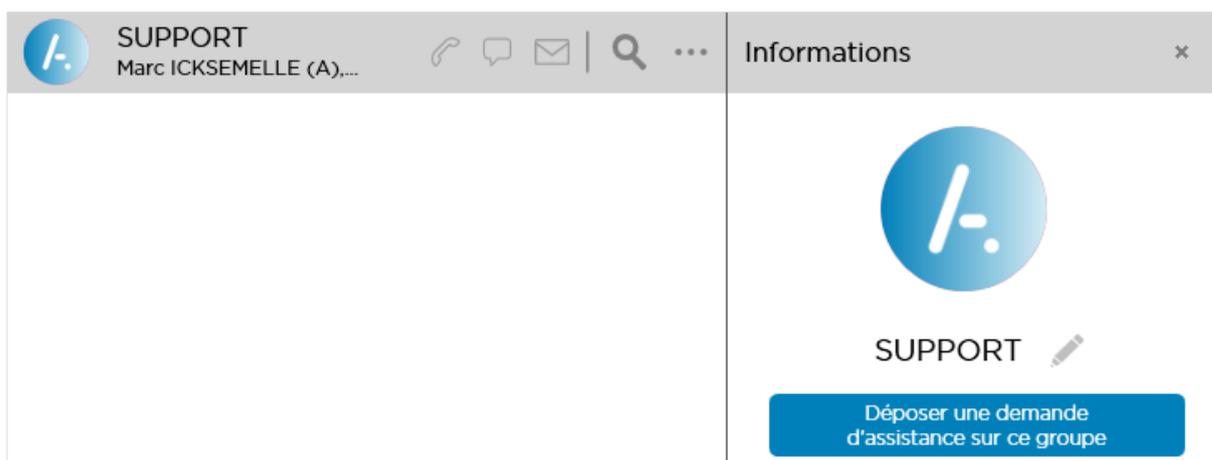
Seul l'administrateur du groupe a le droit d'effectuer cette action.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion concerné.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.
4. Survolez l'avatar du groupe et cliquez dessus.



5. Sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur.

L'avatar du groupe est immédiatement mis à jour :

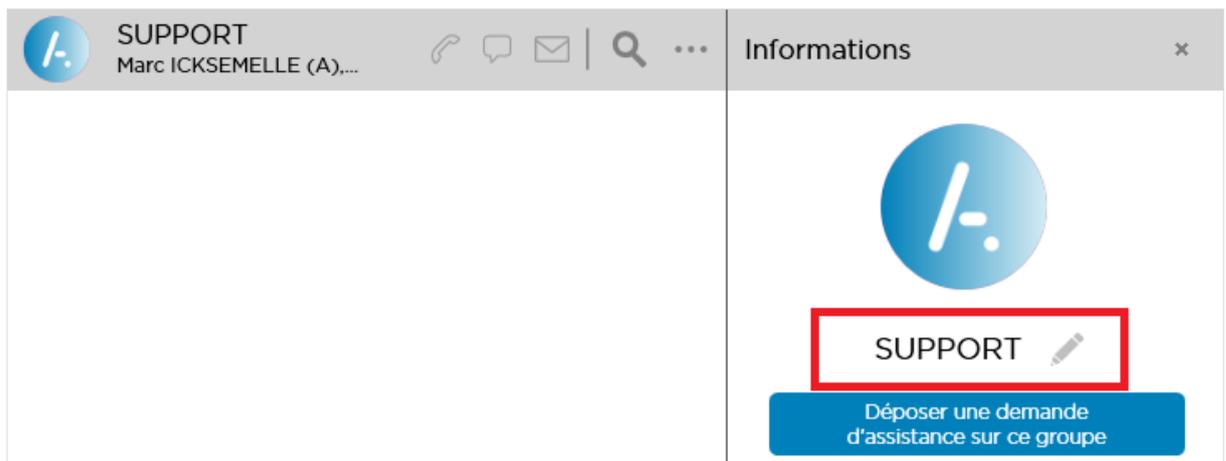




4.2.6. Changer le nom d'un groupe de discussion

Seul l'administrateur du groupe a le droit d'effectuer cette action.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion concerné.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.
4. Cliquez sur l'icône **Modifier** située à droite du nom du groupe.



5. Saisissez le nouveau nom du groupe.



4.2.7. Quitter un groupe de discussion

Lorsque vous ne souhaitez plus faire partie d'un groupe, vous pouvez le quitter. Les autres participants seront alors informés de votre action, par le biais d'une notification affichée dans le fil de la discussion. Si vous décidez de réintégrer ultérieurement le groupe, vous devrez contacter son administrateur, seul autorisé à ajouter des participants.

Attention : si vous êtes l'administrateur du groupe de discussion que vous souhaitez quitter, c'est le premier participant suivant dans la liste qui devient automatiquement le nouvel administrateur du groupe.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion que vous voulez quitter.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

Les propriétés du groupe de discussion s'affichent dans un volet à droite de l'écran :



4. Cliquez sur **Quitter le groupe**.

Un message vous demande de confirmer votre action.



5. Cliquez sur **Oui** pour quitter le groupe, ou sur **Non** pour annuler votre action.

Vous ne faites plus partie du groupe.

4.2.8. Supprimer un groupe de discussion

Cette action est strictement réservée à l'administrateur du groupe. La suppression se fait de manière indirecte en plusieurs étapes successives.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion à supprimer.
3. Commencez par retirer tous les participants du groupe jusqu'à ce qu'il ne reste plus que l'administrateur (= vous).
4. Quittez le groupe.

Le groupe de discussion et la discussion associée sont alors définitivement supprimés de votre interface TWS. L'historique de la discussion n'est pas conservé dans les traces du logiciel.

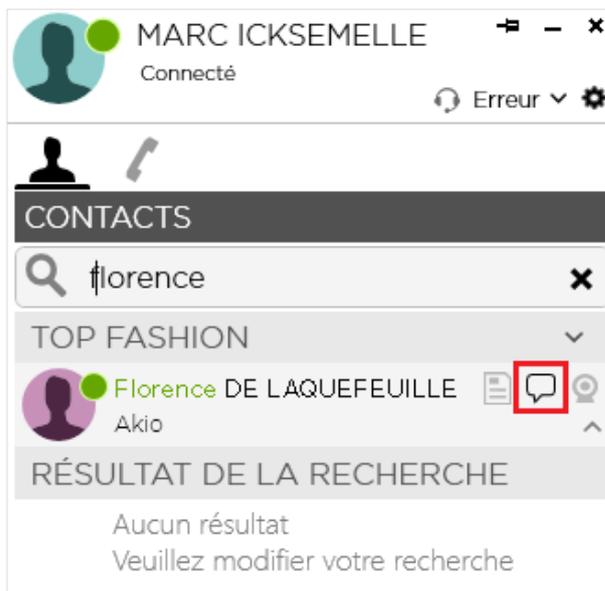


4.3. Discussions

4.3.1. Démarrer une discussion avec un contact

Vous voulez écrire à un contact avec lequel vous n'avez jamais échangé auparavant, via la messagerie instantanée de TWS. Cette action ne s'effectue pas depuis la fenêtre de bavardages.

1. A partir de l'écran d'accueil, recherchez le contact avec lequel vous voulez discuter.
2. Dans la liste des résultats, survolez le contact et cliquez sur l'icône **Ouvrir la messagerie instantanée**.



Une nouvelle fenêtre de discussion avec le contact s'affiche.

3. Rédigez un **message** dans la zone de saisie en bas de l'écran.
4. Poursuivez la discussion comme vous le souhaitez.

Une fois terminée, vous constatez que la discussion figure désormais dans la fenêtre de bavardages. Il vous suffira de reprendre cette discussion pour échanger d'autres messages à l'avenir avec ce contact.



4.3.2. Démarrer une discussion avec un groupe

A partir du moment où un groupe de discussion a été créé, celui-ci s'ajoute automatiquement à la liste des discussions existantes, sur l'interface TWS de tous les participants du groupe.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Sélectionnez le groupe de discussion auquel vous souhaitez envoyer un message.
3. Tapez votre message dans la zone de saisie pour démarrer la discussion.
4. Poursuivez la discussion comme vous le souhaitez.

4.3.3. Saisie d'un message

La zone de saisie se situe en bas de l'espace de discussion. Tapez le texte de votre message puis cliquez sur l'icône 📤 ou appuyez sur la touche **Entrée** pour envoyer le message. Il n'est pas possible d'appliquer des options de formatage au texte (gras, italique, etc.). Cependant, vous pouvez insérer des émojis pour illustrer votre propos. En cas d'erreur(s) de saisie, vous aurez toujours la possibilité de corriger a posteriori votre message.



Voici quelques règles qui vous seront utiles lors de la rédaction d'un message :

- Appuyez sur les touches **Shift + Entrée** pour ajouter une [nouvelle ligne](#) au sein d'un message.
- Toute **chaîne numérique de 4 chiffres minimum** est systématiquement interprétée comme un [numéro de téléphone](#).
- Toute chaîne débutant par **https**, **http** ou **www** est considérée comme une adresse URL et automatiquement transformée en [lien hypertexte cliquable](#).

Le message est envoyé à votre contact ou au groupe. Vous n'êtes pas notifié de la lecture du message. Si nécessaire, vous pouvez corriger a posteriori n'importe quel message que vous avez posté.

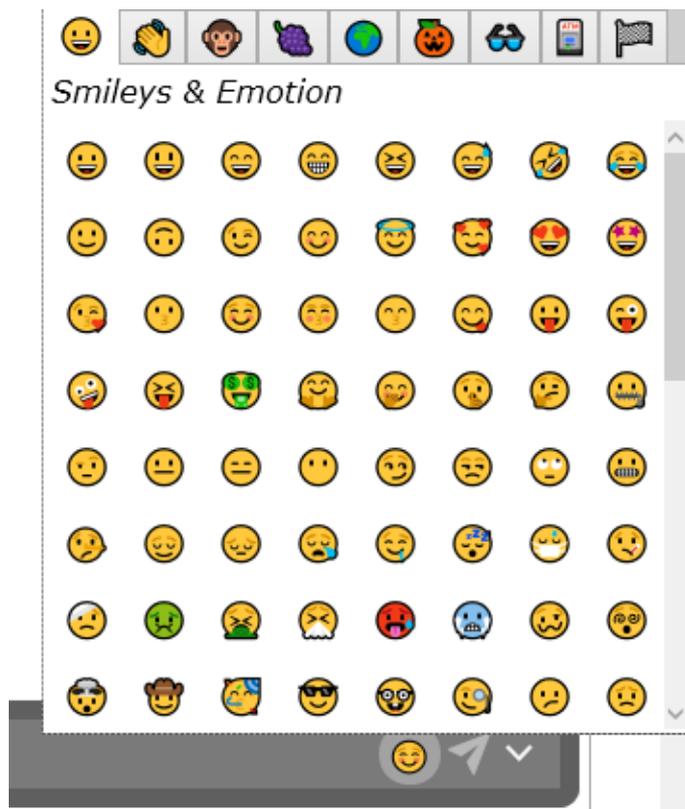
Attention : tout message envoyé ne peut pas être supprimé. Vous pouvez soit le corriger, soit effacer intégralement le texte si nécessaire.



4.3.4. Emojis

Les émojis sont des pictogrammes qui servent à illustrer une émotion, une situation ou une pensée. TWS fournit nativement une bibliothèque d'émojis que vous pouvez utiliser pour agrémenter vos messages. Les émojis sont classées par thématique réparties dans différents onglets : Smileys et Emotions, Loisirs, Drapeaux, etc.

Lors de la saisie d'un message, il suffit de cliquer sur l'icône **Emoji** située dans la zone de saisie, pour y accéder. Il vous suffit ensuite de choisir l'emoji à utiliser en cliquant dessus pour l'insérer dans votre message. Vous pouvez ajouter autant d'émojis que vous souhaitez dans un message.





4.3.5. Pièces jointes

Lors d'une discussion, vous avez la possibilité d'envoyer des fichiers pour partager des informations, illustrer ou appuyer votre propos : fichiers, images, sons ou vidéos. La totalité des pièces jointes, postées au fil des échanges, est visible dans le fil de la discussion. Si vous tentez de charger un fichier dont le format n'est pas supporté par TWS, le chargement est refusé et une notification s'affiche dans votre interface.

- Tous les **types de fichier** sont autorisés à l'envoi.
- La taille limite est de **2 Go par fichier**.
- Si le fichier joint n'a pas de nom particulier (ex : glisser-déposer d'une capture d'écran non enregistrée), TWS lui en attribue un automatiquement.

4.3.5.1. Antivirus

Poster ou recevoir des pièces jointes nécessite l'usage d'un antivirus qui est fourni avec TWS. En effet, avant de sauvegarder le fichier dans la base de données de TWS, celui-ci est systématiquement analysé par l'antivirus.

Néanmoins, ce mécanisme de sécurité ne vous dispense pas d'une certaine prudence. **Nous vous recommandons la plus grande vigilance avant d'ouvrir les pièces jointes postées par un contact, notamment si celui-ci vous demande d'exécuter une action particulière** (ex : renommer l'extension du fichier, ouvrir un fichier crypté ou protégé par un mot de passe, ouvrir un fichier .zip contenant potentiellement un fichier dangereux, etc.).

Attention : en cas de doute, contactez immédiatement votre administrateur. Dans tous les cas, veillez toujours à respecter les bonnes pratiques et les consignes de sécurité informatique en vigueur dans votre entreprise.

4.3.5.2. Méthodes d'insertion

L'ajout de pièces jointes se fait toujours dans un nouveau message, vide ou avec du texte.

Il existe 3 méthodes pour joindre un fichier :

- Cliquez sur l'icône **Pièces jointes** () située à gauche de la zone de saisie ;
- Effectuez un **copier-coller** de la pièce jointe dans l'espace de discussion ;
- Effectuez un **glisser-déposer** dans l'espace de discussion (Drag & Drop).

Pour ces deux dernières actions, la pièce jointe sera automatiquement ajoutée dans un nouveau message. En effet, il n'est pas possible d'insérer un fichier dans un message déjà envoyé.

Attention : il n'est pas possible d'annuler l'envoi d'une pièce jointe même s'il est en cours, ni de la supprimer une fois envoyée. L'envoi d'une pièce jointe est toujours définitif.



4.3.5.3. Ajouter une pièce jointe

1. Au cours d'une discussion, insérez une pièce jointe en utilisant l'une des 3 méthodes.

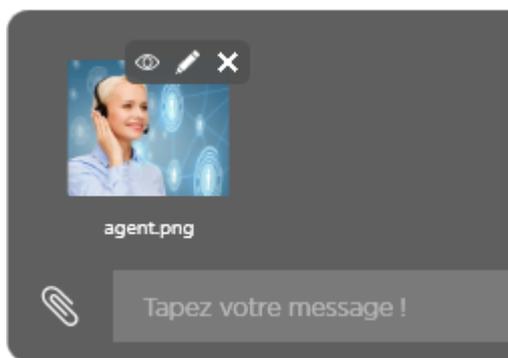
Si vous avez cliqué sur l'icône , une fenêtre s'affiche vous proposant de sélectionner des fichiers. Si ce n'est pas le cas, passez directement à l'étape n°5.

2. Sélectionnez les fichiers à joindre au message.

Remarque : il est possible de faire une sélection multiple en appuyant sur la combinaison de touches <Ctrl> + <Shift> + <Flèche bas>/<Flèche haut>.

3. Cliquez sur **Ouvrir**.

La pièce jointe est alors insérée provisoirement :



A ce stade, vous pouvez vérifier le fichier avant de confirmer son envoi. Trois icônes vous permettent d'agir sur le fichier :

-  visualiser la pièce jointe
-  ajouter des balises à la pièce jointe
-  supprimer la pièce jointe.

4. Recommencez les étapes n°2 et n°3 pour ajouter plusieurs pièces jointes au message.
5. Cliquez sur l'icône  ou appuyez sur la touche **Entrée** pour envoyer le message avec les pièces jointes sélectionnées.

Les pièces jointes sont envoyées définitivement dans un nouveau message, avec ou sans texte.



4.3.5.4. Ajouter une balise à une pièce jointe

Chaque fichier envoyé en pièce jointe est automatiquement caractérisé par 2 balises ou « tags » en anglais : type de fichier et format du fichier (ex : PNG, PDF, etc.). Si souhaité, vous pouvez ajouter d'autres tags au fichier avant envoi. Les balises permettent d'effectuer une recherche de pièces jointes (*fonction non disponible actuellement*).

1. Au cours d'une discussion, insérez une pièce jointe en utilisant l'une des 3 méthodes.

La pièce jointe est alors insérée provisoirement.

2. Cliquez sur l'icône  située au-dessus du fichier.

La fenêtre suivante s'affiche :



Les 2 tags créés par défaut par TWS sont affichés. Vous pouvez les supprimer en cliquant sur l'icône correspondante.

3. Cliquez sur **Nouveau tag...**
4. Saisissez le nom de la nouvelle balise.
5. Répétez cette opération pour chaque balise à ajouter.
6. Cliquez sur le bouton **Fermer** lorsque vous avez terminé.



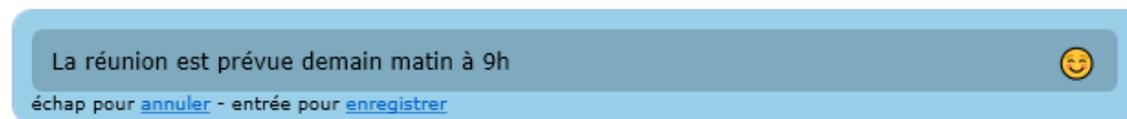
4.3.6. Corriger un message envoyé

Vous pouvez, à tout moment, corriger n'importe quel message que vous avez posté dans une discussion (ex : faute d'orthographe).

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** () en bas de l'écran d'accueil.
2. Sélectionnez la discussion concernée.
3. Survolez le message à corriger pour faire apparaître une icône **Modifier** () à droite de la zone de saisie, puis cliquez sur cette icône.



4. Effectuez les corrections souhaitées dans la zone de saisie du message.



Vous pouvez annuler la correction soit en cliquant sur le lien **annuler** qui figure sous le message, soit en appuyant sur touche **Echap** du clavier.

5. Cliquez sur le lien **enregistrer** ou appuyez sur la touche **Entrée** pour valider les modifications.

Un message s'affiche dans la bulle pour signaler aux utilisateurs que le message a été modifié.



4.3.7. Répondre à un message en particulier

Vous pouvez répondre directement à un message en particulier, lorsque vous voulez rebondir sur son contenu. En revanche, vous ne pouvez pas le transférer à un contact externe à la discussion en cours.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Ouvrez la discussion concernée.
3. Survolez le message auquel vous voulez répondre pour faire apparaître une icône **Répondre** :



Celui-ci s'affiche alors dans un encadré séparé, pour rappel, pour éviter toute confusion/erreur au moment de la réponse.

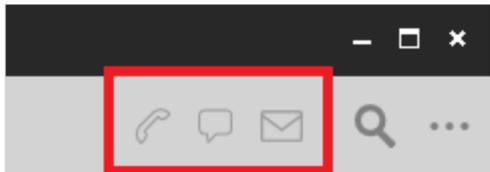
4. Saisissez à votre tour la réponse à envoyer à ce message. Vous disposez des mêmes options de rédaction qu'habituellement.
5. Cliquez sur l'icône **Envoyer** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier.



4.3.8. Filtrer les messages d'une discussion

Par défaut, TWS affiche l'intégralité de la discussion. A des fins de recherche, vous pouvez restreindre l'affichage en appliquant un filtre pour voir uniquement certains types de message. Les filtres se cumulent entre eux.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Sélectionnez la discussion concernée.



3. Dans le coin supérieur droit de la fenêtre, cliquez sur le **filtre** à appliquer :
 - 📞 Affiche uniquement les appels quel que soit leur type (entrant, sortant, etc.).
 - 🗨️ Affiche uniquement les messages écrits de la discussion.
 - ✉️ Affiche uniquement les messages vocaux.

Attention : l'icône du filtre appliqué est affichée en gras. A l'inverse, si le filtre est grisé, cela signifie qu'il est inactif.



4.3.9. Rechercher dans les messages

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Sélectionnez la discussion concernée.
3. Cliquez sur l'icône **Loupe** dans le coin supérieur droit de la fenêtre de bavardages.
Un volet s'ouvre à droite de la fenêtre de bavardages.
4. Saisissez le texte à rechercher.



TWS affiche automatiquement tous les messages qui contiennent la chaîne de caractères saisie, colorée en vert dans les résultats. La recherche ne tient pas compte des caractères accentués ou de la casse (majuscules/minuscules). Les résultats sont triés par ordre chronologique, du message le plus récent au plus ancien.

Attention : TWS affiche uniquement les 50 premiers résultats trouvés. Au-delà de cette limite, il est conseillé d'affiner votre recherche.



4.3.10. Envoyer un SMS

Si l'option a été activée dans TWS et sous réserve d'une liaison téléphonique configurée avec un opérateur SMS, vous avez la possibilité d'envoyer un SMS à l'un de vos contacts individuels à partir de la messagerie instantanée (option non disponible pour un groupe de discussion). Le SMS ne doit pas contenir de pièce jointe.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Ouvrez la discussion concernée.
3. Cliquez sur la flèche ▼ située au bout de la zone de saisie.



4. Sélectionnez le **numéro de téléphone mobile** du contact.



5. Tapez le texte du SMS, sans ajouter de pièce jointe, dans la zone de saisie.
6. Cliquez sur l'icône **Envoyer** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier.

Le message est alors envoyé au contact sous la forme d'un SMS. Le contact destinataire reçoit ce SMS avec pour origine le numéro de téléphone du fournisseur SMS attribué.



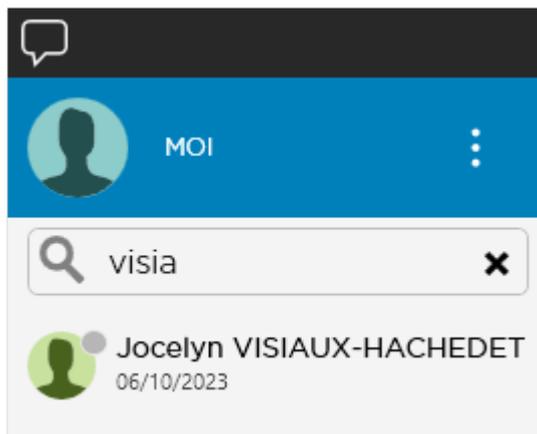
4.3.11. Rechercher une discussion

Avec le temps, la liste des discussions peut être longue. Plutôt que de les faire défiler à l'écran, vous disposez d'un champ de recherche pour trouver rapidement la discussion qui vous intéresse. Un message d'erreur s'affiche si aucun résultat n'est trouvé.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Dans le champ **Rechercher**, saisissez la chaîne de caractères à rechercher.

Vous pouvez saisir soit le nom/prénom du contact, soit le nom du groupe de discussion que vous recherchez : TWS affiche automatiquement les discussions dont le nom/prénom incluent la chaîne saisie. La recherche ne tient pas compte de la casse (majuscules/minuscules).

Les contacts et groupes de discussion qui contiennent la chaîne saisie s'affichent juste en dessous du champ.



4.3.12. Supprimer une discussion

Actuellement, TWS ne permet pas de supprimer une discussion avec un contact individuel, ni de la masquer dans la fenêtre de bavardages.

Cependant, en cas de nécessité, vous avez la possibilité de corriger manuellement un message que vous avez posté, voire d'effacer la totalité du texte si vous ne souhaitez plus que certains messages soient visibles.



4.4. Demandes d'assistance

En cas de nécessité, vous pouvez demander de l'aide à un groupe de discussion dont vous faites partie, ou à l'un de vos contacts. Pour bénéficier de cette aide, vous devrez autoriser la personne qui accepte de vous assister à prendre la main sur votre ordinateur.

4.4.1. Faire une demande d'assistance

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion concerné.
3. Cliquez sur l'icône **Détails** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

Les propriétés du groupe de discussion s'affichent dans un volet à droite de l'écran.

4. Cliquez sur le bouton **Déposer une demande d'assistance sur ce groupe**.

Un message s'affiche alors en haut du fil de discussion du groupe pour alerter tous les participants du groupe :



5. Patientez jusqu'à ce que l'un des participants accepte de répondre à votre demande.

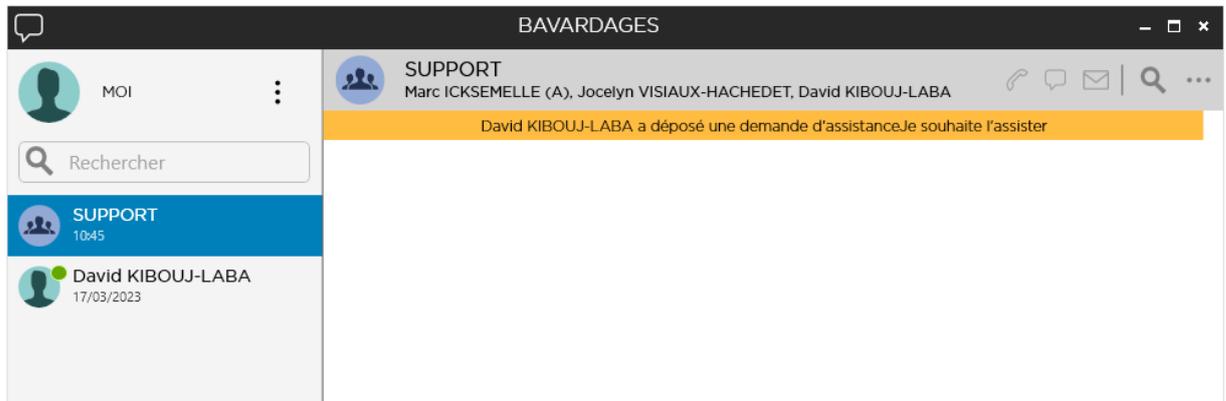


4.4.2. Répondre à une demande d'assistance

Un de vos contacts a fait une demande d'assistance. Vous souhaitez l'aider et répondre à sa demande. L'assistance consiste à prendre la main sur l'ordinateur de ce participant, sous réserve de son autorisation.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. A gauche de l'écran, sélectionnez le groupe de discussion concerné.

Vous visualisez la demande d'assistance en haut de l'écran :



3. Cliquez sur le lien **Je souhaite l'assister** qui figure dans la demande d'assistance.

Une notification s'affiche sur votre interface TWS indiquant que votre proposition d'assistance est en cours : un message s'affiche sur l'interface TWS de l'utilisateur qui a fait la demande d'assistance. TWS lui demande de vous autoriser à prendre la main sur son ordinateur.

Si **l'utilisateur accepte**, vous prenez la main sur son ordinateur. Vous pouvez alors démarrer l'assistance. En revanche, s'il **refuse** (ex : la personne n'est pas disponible à ce moment-là), une notification s'affiche sur votre ordinateur vous informant que la connexion a été refusée.

Enfin, si un problème technique se produit (ex : accès à l'ordinateur refusé), une notification vous en informe également.



Visioconférence

Organisez à la volée des conférences combinant chat, audio, vidéo et partage de bureau



5. Visioconférence

TWS dispose d'un outil de visioconférence pour gérer vos réunions et séances de travail. Il permet à chaque participant de parler, écrire et/ou voir les personnes avec lesquelles il interagit. La visioconférence combine efficacement, au sein d'un même écran, la messagerie instantanée de TWS et un module vidéo.

La licence de base de TWS Caller permet d'organiser des visioconférences entre deux participants (*one-to-one* en anglais, ou *point à point* en français).

Attention : pour bénéficier d'un module de visioconférence avec 3 utilisateurs ou plus, TWS propose une option **TWS Conference** dédiée à la visioconférence et au partage d'applications en mode multipoints. Nous vous invitons à contacter votre interlocuteur commercial, pour de plus amples informations.



5.1. Démarrer une conférence vidéo

Au préalable, assurez-vous que tous les périphériques nécessaires à la conférence sont opérationnels : webcam, micro et casque. Pour cela, vérifiez le paramétrage audio/vidéo défini dans vos préférences, ainsi que les paramètres audio/vidéo de votre ordinateur.

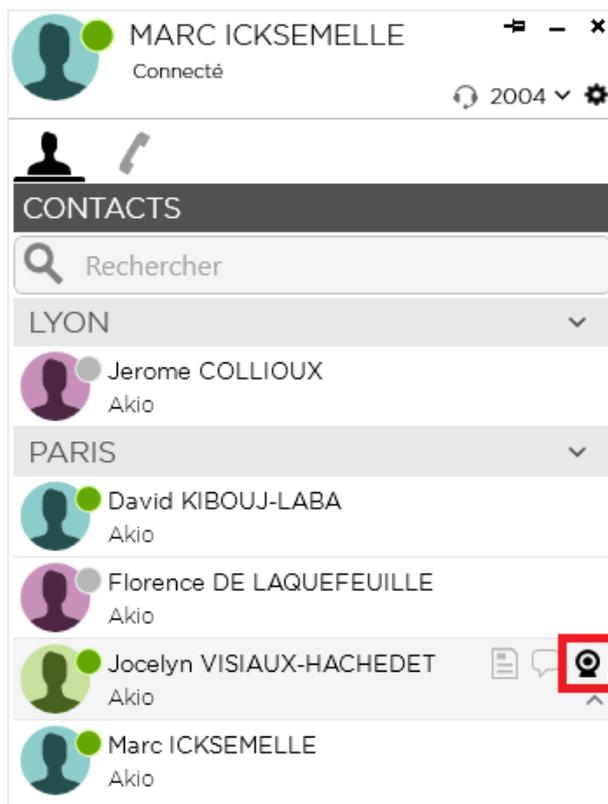
Lorsque tout est prêt, vous pouvez démarrer une visioconférence (une seule à la fois).

5.1.1. Depuis l'écran d'accueil TWS

1. Dans l'écran d'accueil, **recherchez le contact** avec lequel vous souhaitez faire une visioconférence.

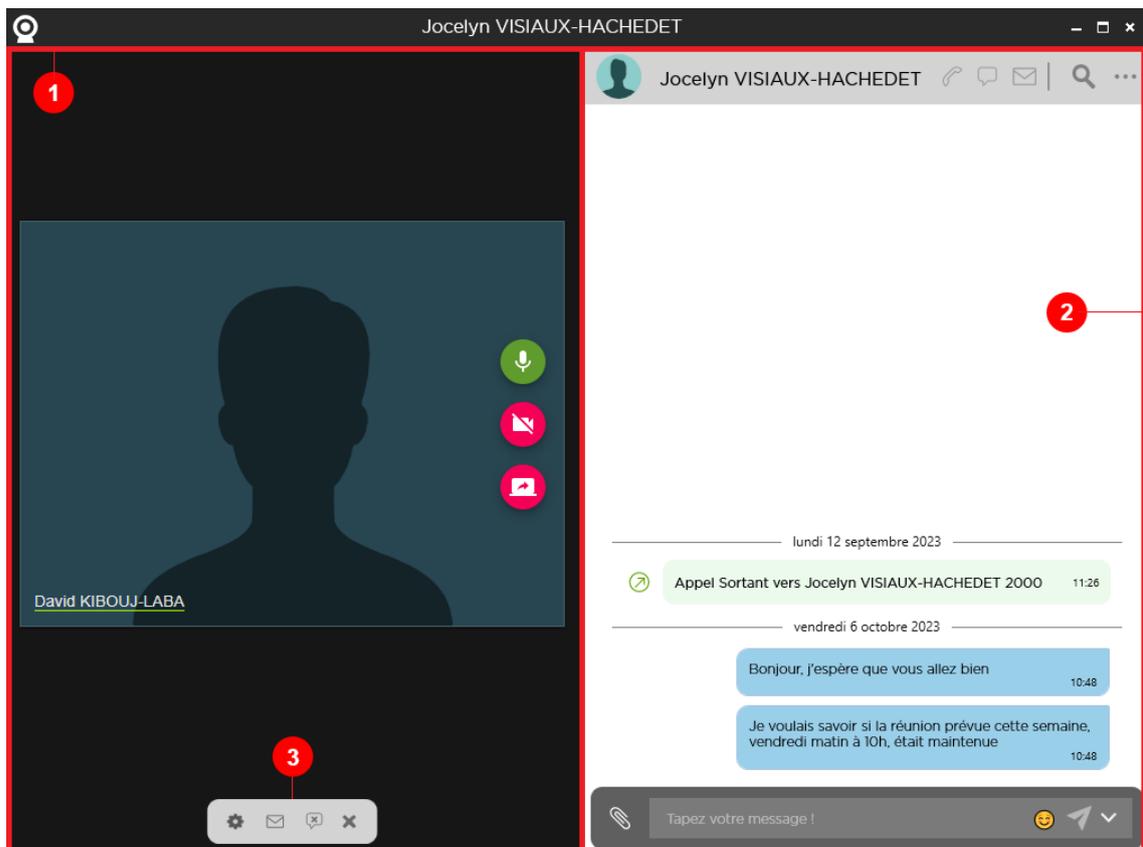
Vous pouvez utiliser n'importe quelle méthode disponible pour trouver le contact : moteur de recherche, clic sur une liste de contacts existante, etc. TWS affiche les résultats correspondants au centre de l'écran d'accueil.

2. Survolez le contact et cliquez sur l'icône **Démarrer une conférence vidéo** (📹).





La fenêtre de visioconférence s'ouvre :



L'écran se divise en deux parties verticales : le **module vidéo (1)** montrant l'image captée par la webcam à gauche de l'écran, et la **messagerie instantanée (2)** à droite. Par défaut, le micro, la caméra et le partage d'écran sont désactivés : **vous ne pouvez ni être entendu, ni être vu.**

En bas de la fenêtre vidéo, des **options complémentaires (3)** sont disponibles :

-  Modifier le microphone et/ou la caméra à utiliser
-  Inviter des contacts à la visioconférence
-  Masquer la messagerie instantanée
-  Afficher la messagerie instantanée
-  Quitter la visioconférence



3. Activez les périphériques souhaités :

 Son désactivé	 Son activé
 Webcam désactivée	 Webcam activée
 Partage d'écran désactivé	 Partage d'écran activé

4. Menez la discussion jusqu'à son terme.

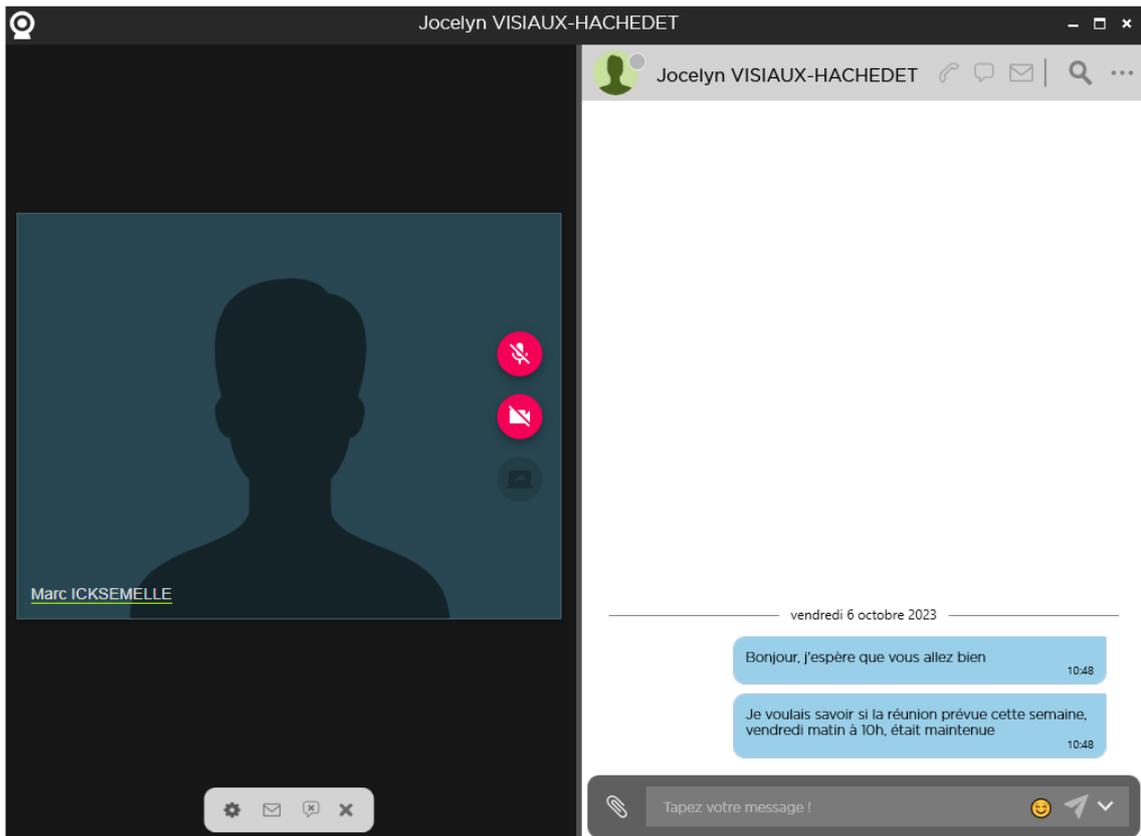
5. Cliquez sur l'icône **X** pour quitter la visioconférence.



5.1.2. Depuis la fenêtre de bavardages

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (💬) en bas de l'écran d'accueil.
2. Survolez la discussion pour laquelle vous voulez démarrer une visioconférence et cliquez sur l'icône **Démarrer une conférence vidéo** (📹).

Une nouvelle fenêtre s'ouvre :



3. Activez les périphériques souhaités.
4. Menez la discussion jusqu'à son terme.
5. Cliquez sur l'icône **X** pour quitter la visioconférence.

5.2. Inviter des contacts à une conférence vidéo

Cette action vous permet de programmer une visioconférence et d'inviter les contacts qui doivent y participer. Le nombre maximum de participants autorisé dépend de la licence TWS (3 participants maximum dans la licence basique). La conférence est active et accessible uniquement pendant le créneau calendaire défini.

1. Cliquez sur le menu **Bavardages** (🗨️) en bas de l'écran d'accueil.
2. Cliquez sur le bouton (⋮) situé à droite de votre avatar, puis cliquez sur **Inviter dans une conférence**.

The screenshot shows a dialog box titled "Inviter dans une conférence" with a question mark icon. The main heading is "Ajouter des participants". Below this, there is a "Rechercher" section with a search input field containing the placeholder text "Rechercher". Underneath, the text "Ou entrez les détails" is followed by two input fields: "Nom" and "Email". A blue "AJOUTER" button is positioned to the right of the "Email" field. The "Détails de la conférence" section contains two rows of date and time pickers. The first row is for the start time, with "De" set to "02/10/2023" and "à" set to "16:00". The second row is for the end time, with "au" set to "02/10/2023" and "à" set to "17:00". At the bottom, there are two buttons: a blue "ENVOYER" button and a red "ANNULER" button.

3. Ajoutez le premier contact à inviter.

Pour cela, deux méthodes sont possibles : vous pouvez saisir le nom du participant dans le champ [Rechercher](#). Le champ fonctionne en autocomplétion : tous les contacts dont le nom contient la chaîne de caractères saisie s'affichent au fur et à mesure de votre saisie. Il suffit de cliquer sur le contact pour l'ajouter à la conférence.

La seconde méthode consiste à ajouter manuellement le contact (s'il ne fait pas partie de vos contacts/annuaires par exemple) en renseignant le [nom](#) de la personne et son [adresse e-mail](#). Puis, cliquez sur le bouton [Ajouter](#).



4. Répétez l'action précédente pour chaque contact à inviter.

Tous les participants invités à la conférence sont affichés en haut de la fenêtre. Vous pouvez supprimer n'importe lequel d'entre eux, en cliquant sur l'icône correspondante (🗑️).

5. Renseignez la **date et l'heure de début** de la conférence vidéo.
6. Renseignez la **date et l'heure de fin** de la conférence vidéo.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

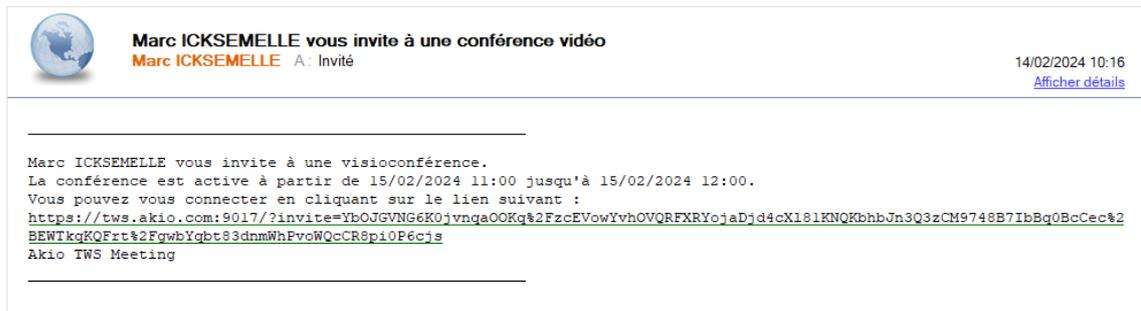
Tous les participants reçoivent alors un e-mail ayant pour objet « **<Contact> vous invite à une conférence vidéo** ». Cet e-mail inclut un lien hypertexte vers la conférence, sur lequel chaque participant devra cliquer pour la rejoindre au moment opportun. L'e-mail détaille également la date et les horaires de la conférence.



5.3. Participer à une conférence vidéo

Vous avez reçu un e-mail vous invitant à rejoindre une visioconférence dont le lien de connexion, la date et les horaires vous ont été communiqués. Sans ce lien, il n'est pas possible de rejoindre la réunion.

1. Ouvrez la boîte de réception de votre messagerie (Microsoft Outlook, Gmail, etc.).
2. Ouvrez l'e-mail d'invitation que vous avez reçu.



3. Cliquez sur le **lien d'invitation** qui figure dans le corps de l'e-mail.
La fenêtre de visioconférence s'ouvre automatiquement.
4. Vous pouvez à présent participer à la réunion, en utilisant les fonctionnalités de la visioconférence de TWS.



5.4. Rejoindre une conférence vidéo

Une visioconférence est en cours et l'un des participants vous invite à y participer.

1. Une notification s'affiche sur votre interface TWS :



2. Cliquez sur **Rejoindre**.

La fenêtre de visioconférence s'affiche sur votre interface TWS.

Sinon, cliquez sur **Refuser** si vous ne souhaitez/pouvez pas y participer.

5.5. Quitter une conférence vidéo

Vous pouvez quitter à tout moment une visioconférence, même si elle n'est pas terminée.

1. Cliquez sur l'icône **Fermer (X)** de la fenêtre de la conférence vidéo.
Un message vous demande de confirmer cette action.
2. Cliquez sur **Oui** pour quitter la conférence, ou sur **Non** pour abandonner votre action.

Vous quittez la visioconférence.



Préférences

Personnalisez TWS selon vos préférences pour l'adapter à votre usage quotidien



6. Préférences

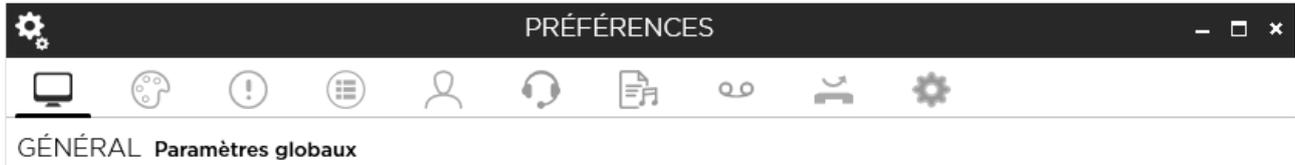
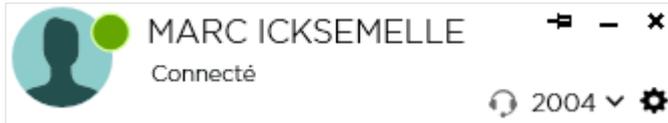
Vous pouvez personnaliser le fonctionnement de TWS Caller et certains éléments d'interface de l'application, pour adapter son usage à votre convenance. Ce paramétrage est personnel et mémorisé pour les connexions suivantes.

Néanmoins, notez que les administrateurs de TWS sont habilités à modifier le paramétrage des préférences des utilisateurs en cas de nécessité, depuis leur interface d'administration TWS. Vos préférences sont donc susceptibles d'évoluer par ce biais.



6.1. Accès

Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) située en haut à droite de l'écran d'accueil.



	<u>Général</u>	Paramètres d'affichage et de connexion à TWS
	<u>Thème</u>	Choix des couleurs pour la téléphonie
	<u>Alerte</u>	Configuration des alertes et notifications
	<u>Files d'attente*</u>	Configuration des files d'attente partagées
	<u>Contact</u>	Paramètres d'affichage des contacts
	<u>Audio/Vidéo</u>	Paramètres audio/vidéo pour l'usage softphone
	<u>Audiothèque</u>	Choix des fichiers son pour la téléphonie
	<u>Messagerie vocale*</u>	Paramètres de la messagerie vocale
	<u>Profils</u>	Configuration des profils de téléphonie
	<u>Outils</u>	Paramètres dédiés au support et à la maintenance de TWS

* Onglet facultatif affiché sous conditions



6.2. Général

Cet onglet permet de personnaliser l'affichage de TWS, le mode de connexion et votre avatar.

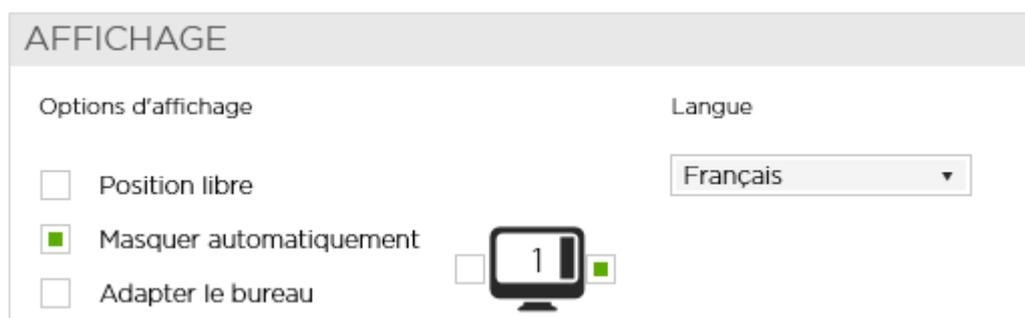
1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.

L'onglet **GENERAL** (🖥️) est affiché par défaut.

2. Renseignez les paramètres suivants :

AFFICHAGE

Cette section regroupe les paramètres d'affichage du logiciel.



Options d'affichage

Choisissez l'emplacement et la position de TWS sur votre écran d'ordinateur.

Position libre : il s'agit du mode d'affichage par défaut. TWS peut être positionné n'importe où sur votre bureau Windows.

Masquer automatiquement : l'application TWS est ouverte mais n'est pas visible pour laisser l'intégralité de l'écran libre. En revanche, les notifications d'appels ou de messagerie instantanée continueront à s'afficher. Il est possible de choisir si TWS doit être positionné à droite ou à gauche de l'écran, en cochant la case correspondante à droite ou à gauche de l'icône. Lorsque TWS est masqué automatiquement, un liseré gris apparaît sur le côté de l'écran choisi dans les options (gauche par défaut). Pour réafficher instantanément TWS, il suffit de coller sa souris au bord de l'écran choisi. Après trois secondes d'inactivité, l'application est à nouveau automatiquement masquée.

Adapter le bureau : TWS se positionne à gauche ou à droite de votre bureau Windows, selon l'option cochée. L'application est visible en permanence, ce qui a pour effet de réduire la largeur de votre bureau Windows.

Langue

Choisissez la langue d'affichage de TWS : français ou anglais. Lorsque vous changez la langue, la modification est prise en compte immédiatement. Notez que la langue peut également être choisie lors de votre connexion à TWS.



APPLICATION

Cette section regroupe des paramètres relatifs au lancement du logiciel et à la connexion.

APPLICATION

Choisissez votre application

TWS Caller

TWS SmartAttendant

Ne pas poser la question au démarrage de Akio TWS

Lancement automatique au démarrage de Windows

Connexion automatique

Activer la numérotation automatique par clic sur les liens 'tel:' (Nécessite des droits d'administrateur)

Choisissez votre application

Cochez l'application qui doit être ouverte après connexion : [TWS Caller](#) (choix par défaut) ou [TWS Smart Attendant](#) (veuillez vous reporter au guide utilisateur *TWS Smart Attendant* pour de plus amples informations sur cette application).

Ne pas poser la question au démarrage de Akio TWS

Si l'option est cochée, TWS ouvre directement l'application choisie précédemment, après saisie de vos identifiants de connexion. Dans le cas contraire, une seconde étape de connexion s'affiche et vous demande de choisir l'application à ouvrir.

Lancement automatique au démarrage de Windows

Cette option permet de lancer automatiquement l'application TWS choisie par défaut, au démarrage de Windows. Vous n'avez pas besoin de lancer le logiciel manuellement.

Connexion automatique

Cette option, lorsqu'elle est cochée, vous évite de saisir vos identifiants à la connexion qui sont mémorisés par le logiciel. Au lancement de l'application (manuel ou automatique), vous serez automatiquement connecté(e) à l'application choisie par défaut.

Activer la numérotation automatique par clic sur des liens 'tel:' (nécessite des droits d'administrateur Windows)

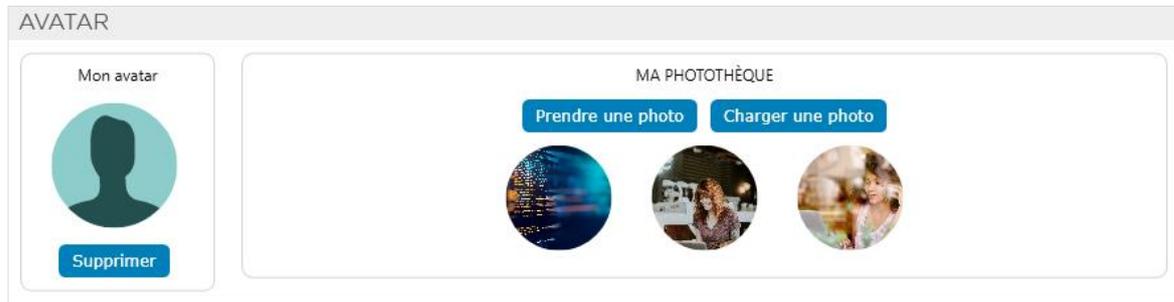
Permet de composer automatiquement un numéro de téléphone qui apparaît dans un écran sous la forme d'un lien, en cliquant dessus. Cette option s'applique à tout le logiciel et donc à tous les écrans existants (gestionnaire de contacts, écran d'accueil, etc.).

Attention : cette option est protégée et doit être activée par l'administrateur Windows de l'ordinateur sur lequel TWS est installé.



AVATAR

Un avatar est l'image ou la photo qui vous représente dans TWS et est visible de vos contacts. Il est possible de personnaliser votre avatar à tout moment, en chargeant le fichier image à utiliser.

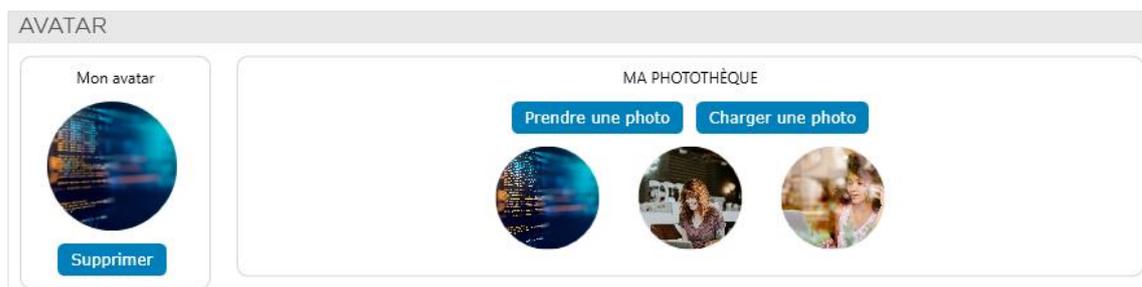


L'image située à gauche sous **Mon avatar** est celle que vous utilisez actuellement. La **photothèque** située à droite de l'avatar montre les photos disponibles (si existantes). Elle stocke les images/photos **au format .png ou .jpg** que vous avez chargées depuis un appareil ou les photos prises avec votre webcam.

Personnaliser son avatar

Si l'image que vous voulez utiliser n'est pas disponible dans la photothèque, vous devez l'ajouter. Pour cela, vous pouvez **vous prendre en photo** avec votre webcam ou **charger une photo** présente sur votre ordinateur, en cliquant sur le bouton correspondant. Quelle que soit la méthode choisie, la photo apparaît dans la photothèque. Survolez la photo que vous voulez choisir comme avatar, puis cliquez sur l'icône **Valider** (✓).

La photo illustre à présent votre avatar :





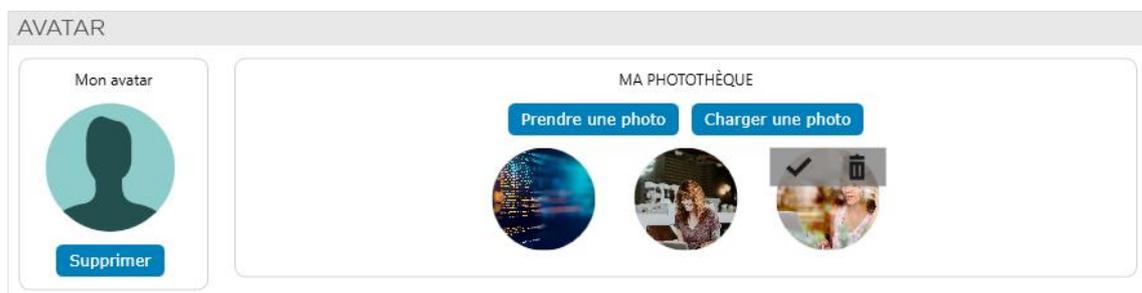
Supprimer son avatar

Situé sous l'avatar, le bouton **Supprimer** vous permet de remettre l'image par défaut. En revanche, cette action ne supprime pas la photo elle-même : elle est toujours stockée dans la photothèque.

Attention : vous devez vous déconnecter de TWS puis vous reconnecter, pour que la modification soit prise en compte.

Nettoyage de la photothèque

A tout moment, vous pouvez nettoyer la photothèque afin de libérer de l'espace disque en supprimant les photos/images qui ne servent plus. Survolez la photo de la photothèque que vous voulez supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️). L'image est supprimée immédiatement.



JOURNAUX D'APPELS

Cette section de l'onglet **Général** permet de supprimer l'intégralité de vos journaux d'appels : appels entrants, sortants et manqués. Pour cela, cliquez sur le bouton **Supprimer les journaux d'appels**. Un message vous demande de confirmer la suppression. Cliquez sur **Oui** pour confirmer votre action, ou sur **Non** pour abandonner.





6.3. Thème

Cet onglet vous permet de personnaliser les couleurs utilisées pour afficher votre disponibilité téléphonique et celle des files d'attente.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **THEME** (🎨).



SUPERVISION

Couleur de supervision des appels entrants

Ce paramètre montre votre disponibilité téléphonique aux autres utilisateurs de TWS lorsque vous recevez un appel entrant. Celle-ci est matérialisée par une couleur à personnaliser en cliquant sur le carré de couleur (jaune par défaut). La couleur choisie sera appliquée à deux endroits du logiciel :

Au niveau de l'avatar : un cercle de la couleur choisie s'affiche autour de l'avatar. Lorsque vous êtes disponible (= pas d'appel entrant en cours de présentation), aucun cercle ne s'affiche.

Au niveau de la pop-up TWS Alerter : l'entête de la pop-up est affichée dans la couleur choisie.



Exemple d'avatar



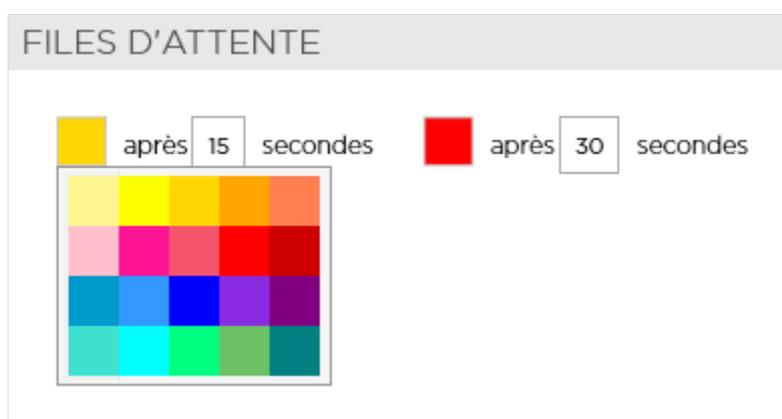
Exemple de pop-up TWS Alerter

Couleur de supervision des appels décrochés

Ce paramètre permet d'afficher votre disponibilité téléphonique aux autres utilisateurs de TWS lorsque vous avez décroché un appel entrant ; autrement dit lorsque vous êtes en communication. Celle-ci est matérialisée par une couleur à personnaliser en cliquant sur le carré de couleur (rouge par défaut). Un cercle de la couleur choisie s'affiche autour de l'avatar.

FILES D'ATTENTE

Il est possible de personnaliser l'affichage du temps d'attente d'un appelant, lorsqu'un appel entrant arrive dans une file d'attente partagée. En effet, TWS change la couleur du temps d'attente (et la taille de police) lorsque celui-ci atteint successivement deux seuils.



Après N secondes (seuil 1)

Choisissez la **couleur** du temps d'attente en cliquant sur le carré correspondant. Puis, saisissez la **valeur en secondes** du premier seuil à atteindre pour que la couleur évolue. Par défaut, la couleur du temps d'attente devient orange après 15 secondes.

Après N secondes (seuil 2)

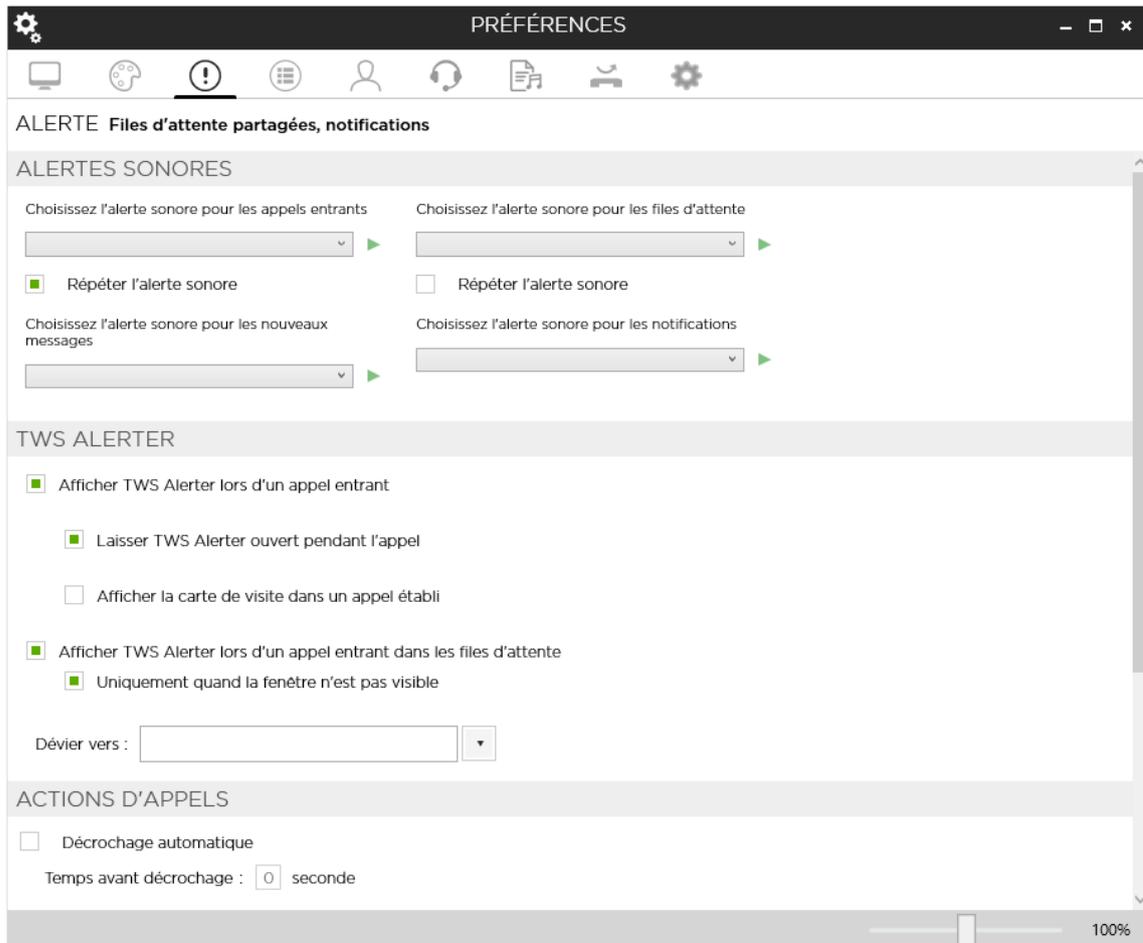
Répétez les mêmes opérations pour le **deuxième seuil**. Par défaut, la couleur du temps d'attente devient rouge après 30 secondes.



6.4. Alerte

Cet onglet vous permet de personnaliser le comportement des alertes et des notifications, visuelles ou sonores, en particulier pour la téléphonie.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **ALERTE** (⚠️).



3. Renseignez les paramètres suivants :

ALERTES SONORES

Choisissez l'alerte sonore pour les appels entrants

Choisissez, dans la liste déroulante, le son qui doit être joué à l'arrivée d'un appel entrant. Cliquez sur le bouton ► pour écouter le fichier audio correspondant.

Répéter l'alerte sonore

Cochez l'option pour répéter le fichier son en boucle, tant que l'appel entrant sonne et n'a pas été décroché. Si l'option n'est pas cochée, le fichier son est joué une seule fois.



Choisissez l'alerte sonore pour les files d'attente

Choisissez, dans la liste déroulante, le son qui doit être joué à l'arrivée d'un appel entrant dans une file d'attente partagée. Cliquez sur le bouton ► pour écouter le fichier audio correspondant.

Répéter l'alerte sonore

Cochez l'option pour répéter le fichier son en boucle, tant que l'appel entrant sonne et n'a pas été décroché. Si l'option n'est pas cochée, le fichier son est joué une seule fois.

Choisissez l'alerte sonore pour les nouveaux messages

Choisissez, dans la liste déroulante, le son qui doit être joué à l'arrivée d'un message dans votre messagerie instantanée. Cliquez sur le bouton ► pour écouter le fichier audio correspondant.

Choisissez l'alerte sonore pour les notifications

Choisissez, dans la liste déroulante, le son qui doit être joué lorsqu'une notification TWS s'affiche sur votre ordinateur. Cliquez sur le bouton ► pour écouter le fichier audio correspondant.



TWS ALERTER

TWS Alerter est une option de TWS qui permet de personnaliser la notification qui s'affiche lorsqu'un appel entrant se présente, afin de mieux identifier l'appelant. Par extension, ce terme désigne les notifications personnalisées de TWS, par opposition aux notifications standard proposées par défaut dans le logiciel.

TWS Alerter consiste à intégrer les données souhaitées de la fiche contact au sein de la notification, en les récupérant à partir d'un autre logiciel (CRM, ERP, messagerie, etc.). TWS Alerter permet également de personnaliser l'apparence de la notification. Cette intégration doit être configurée par un administrateur TWS pour en bénéficier.

Attention : en mode On Premise, TWS Alerter est une option payante de la licence TWS qui doit être configurée par un administrateur. En revanche, l'option est comprise dans la licence de base en mode Saas.

TWS ALERTER

- Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant
 - Laisser TWS Alerter ouvert pendant l'appel
 - Afficher la carte de visite dans un appel établi
- Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant dans les files d'attente
 - Uniquement quand la fenêtre n'est pas visible

Dévier vers : ▼

Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant

Cochez cette option pour activer TWS Alerter sur tous les appels entrants que vous recevrez. Après activation, les notifications seront personnalisées conformément à l'intégration réalisée. La modification de ce paramètre est prise en compte immédiatement : vous n'avez pas besoin de vous déconnecter de TWS puis de vous reconnecter.

Laisser TWS Alerter ouvert pendant l'appel

Cette option est accessible uniquement si l'option précédente a été cochée. Une fois que l'appel est établi avec votre correspondant (l'appel a été décroché), indiquez si vous préférez que la notification reste affichée à l'écran ou pas pendant toute la durée de l'appel.



Afficher la carte de visite dans un appel établi

Cette option est accessible uniquement si l'option [Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant](#) a été cochée. Une fois que l'appel est établi avec votre correspondant (l'appel a été décroché), les informations du contact récupérées par TWS Alerter sont affichées dans sa [carte de visite](#).

Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant dans les files d'attente

Cochez cette option pour activer TWS Alerter lorsqu'un appel entrant se présente dans une file d'attente partagée. Après activation, les notifications seront personnalisées conformément à l'intégration réalisée. La modification de ce paramètre est prise en compte immédiatement : vous n'avez pas besoin de vous déconnecter de TWS.

Uniquement quand la fenêtre n'est pas visible

Cette option est accessible uniquement si l'option [Afficher TWS Alerter lors d'un appel entrant dans les files d'attente](#) a été cochée. La notification TWS Alerter est affichée uniquement quand la fenêtre de l'application TWS n'est pas affichée au premier plan sur votre appareil (vous ne voyez donc pas les appels qui arrivent sur les files d'attente partagées). Dans le cas contraire, si TWS est bien affiché au premier plan, la notification ne s'affiche pas.

Dévier vers

Lorsque TWS Alerter est activé sur votre interface TWS, vous avez la possibilité de dévier un appel entrant c'est-à-dire de le renvoyer automatiquement vers un numéro de téléphone. Le renvoi se déclenche dès que vous cliquez sur l'icône **Dévier** () de la notification. Vous devez choisir ici vers quel numéro de téléphone sera dévié l'appel : [Messagerie vocale](#) : l'appel entrant est renvoyé sur votre messagerie vocale (choix par défaut).

[Répondeur simple](#) : l'appel entrant est renvoyé sur un répondeur qui diffuse une annonce puis met fin à l'appel.

[Numéro de poste courant](#) : le poste courant est le poste téléphonique que vous utilisez actuellement, pour une durée temporaire, et qui n'est pas nécessairement le vôtre (ex : poste d'une salle de réunion). Dans ce cas, l'appel entrant est dévié vers le numéro du poste courant qui est associé à votre [profil téléphonique](#) actuel, au moment de l'action.

[Autre numéro \(outnumber\)](#) : saisissez, dans le champ, un numéro de téléphone ou le nom d'un contact vers lequel l'appel entrant sera dévié. Le champ fonctionne en autocomplétion et propose automatiquement les contacts qui correspondent à votre saisie.

Attention : le paramètre **Dévier vers** ne s'applique pas aux appels entrants qui arrivent sur une file d'attente partagée.



ACTIONS D'APPELS

Cette rubrique regroupe des paramètres qui permettent de personnaliser certaines actions téléphoniques.

ACTIONS D'APPELS

Décrochage automatique
Temps avant décrochage : seconde

Jouer la sonnerie avant le décrochage automatique
Numéro à inclure

Notification par e-mail lors d'un appel en absence
 Uniquement pour les appels externes

Notification par e-mail lors d'un nouveau message vocal

Activer le rappel automatique

Délai d'affichage de la notification d'interception d'appels : seconde

Décrochage automatique

Par défaut, cette option n'est pas cochée. Pour aller plus vite, les appels entrants peuvent être décrochés automatiquement dès leur arrivée dans TWS. Ainsi, vous n'avez pas besoin de cliquer sur l'icône correspondante pour accepter un appel : vous serez directement mis en relation avec le correspondant. Cette option ne s'applique pas aux appels entrants qui arrivent dans une file d'attente partagée.

Temps avant décrochage

Si vous avez coché l'option précédente, saisissez un délai exprimé en secondes avant que l'appel entrant ne soit décroché automatiquement (par exemple, pour vous laisser le temps de vérifier qui est l'appelant). Par défaut, la valeur est égale à 0. Autrement dit, l'appel est accepté et décroché immédiatement dès son arrivée dans TWS.

Jouer la sonnerie avant décrochage automatique

Ce paramètre est actif uniquement si l'option [Décrochage automatique](#) a été cochée. Lorsque l'option est cochée, TWS joue la sonnerie de votre numéro de téléphone pendant le [temps avant décrochage](#) paramétré (sauf si celui-ci est égal à 0). Si cette option n'est pas cochée, aucun son n'est joué.



Numéro à inclure

Le décrochage automatique d'un appel peut se faire au choix pour un ou plusieurs numéros de téléphone.

Un numéro de téléphone : saisissez dans le champ le numéro de téléphone en particulier.

Tous les numéros : saisissez le caractère * pour que le décrochage automatique se fasse quel que soit le numéro de téléphone présenté.

Une plage de numéros : saisissez le caractère joker * pour définir une série de numéros pour lesquels l'appel doit être décroché automatiquement (ex : 06* pour tous les numéros commençant par 06).

Notification par e-mail lors d'un appel en absence

Cette option envoie automatiquement un e-mail sur votre messagerie personnelle lorsque vous recevez un appel en votre absence. On entend par « absent » le fait de ne pas décrocher le téléphone. L'e-mail envoyé contient le texte suivant :

```
<Prénom> <Nom> (<n° de téléphone>) a essayé de vous joindre le  
JJ/MM/AAAA à HH:MM:SS.  
Message envoyé par TWS
```

Uniquement pour les appels externes

Ce paramètre est actif uniquement lorsque l'option précédente a été cochée. Suite à un appel en absence, vous pouvez demander à TWS d'envoyer l'e-mail uniquement s'il s'agit d'un appel externe c'est-à-dire un appel qui ne provient pas d'un contact faisant partie de votre société. Si l'option n'est pas cochée, vous recevrez systématiquement un e-mail dès qu'un appel est en absence.

Notification par e-mail lors d'un nouveau message vocal

Cochez cette option si vous souhaitez que TWS vous envoie systématiquement un e-mail lorsqu'un correspondant vous laisse un message vocal. L'e-mail détaille son identité, la date, l'heure et la durée du message vocal. Ce dernier est ajouté en tant que pièce jointe de l'e-mail. L'e-mail est envoyé à l'adresse e-mail configurée pour votre compte utilisateur.

Activer le rappel automatique

Lorsque cette option est cochée, TWS rappelle automatiquement le correspondant du dernier appel sortant échoué (ex : ligne téléphonique occupée, pas de réponse). Le rappel vous est proposé dès que vous êtes joignable par téléphone ou lorsque votre état de présence bascule de Occupé à Disponible. Une notification de rappel apparaît et vous devez confirmer manuellement le rappel pour que TWS compose le numéro. Vous n'avez le droit qu'à une seule tentative : si le rappel automatique échoue, il n'y aura pas de seconde tentative.



Délai d’affichage de la notification d’interception d’appels

Si vous avez paramétré au moins une liste de contacts supervisée, vous avez la possibilité d’intercepter un appel entrant qui est présenté à n’importe quel contact de cette liste (ex : pour décrocher l’appel qui sonne sur le poste téléphonique d’un collègue absent). Indiquez en secondes la durée d’affichage de la notification d’interception d’appel. Par défaut, la valeur est égale à 0 ce qui implique que la notification n’est pas affichée et, par conséquent, que vous ne pourrez jamais intercepter un appel.



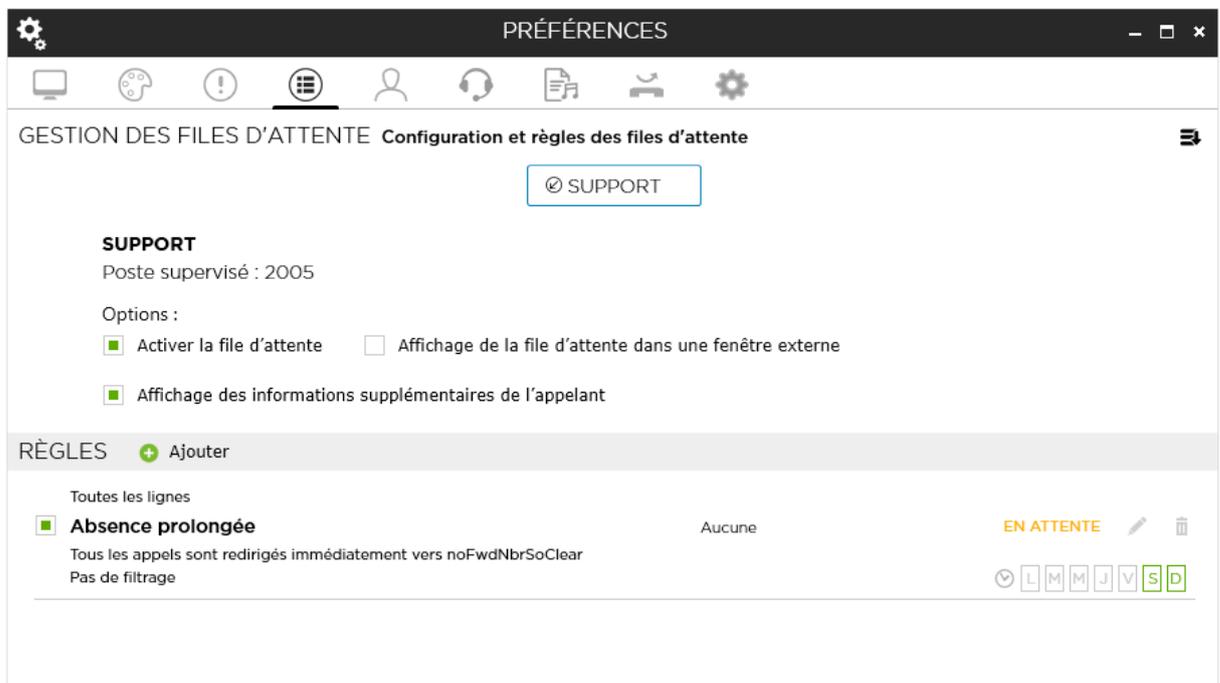
6.5. Files d'attente

Cet onglet permet de paramétrer le fonctionnement des files d'attente partagées auxquelles vous avez accès. Vous pouvez notamment créer des règles de renvoi automatique par file d'attente, pour gérer des cas particuliers (ex : renvoi d'appel si pas de réponse).

Attention : cet onglet s'affiche uniquement si vous avez accès à - au moins - une file d'attente partagée. Dans le cas contraire, il est masqué.

6.5.1. Définir les propriétés d'une file d'attente

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **GESTION DES FILES D'ATTENTE** (📋).



TWS affiche, en haut de l'écran, la liste de toutes les files d'attente partagées auxquelles vous avez accès. Par défaut, elles sont classées dans l'ordre de création. Vous pouvez réorganiser l'affichage en cliquant sur l'icône correspondante.

3. Sélectionnez une **file d'attente** en haut de l'écran.

Le **poste supervisé** c'est-à-dire le numéro de téléphone attribué à la file d'attente s'affiche.

4. Définissez les options de la file d'attente :

Activer la file d'attente

Décochez l'option si vous ne souhaitez pas que cette file d'attente soit affichée dans l'écran d'accueil de TWS. En conséquence, l'icône  s'affiche à gauche du nom de la file d'attente en haut de l'écran. Le fait de décocher cette option grise les deux options [Affichage de la file d'attente dans une fenêtre externe](#) et [Affichage des informations supplémentaires de l'appelant](#).

Affichage de la file d'attente dans une fenêtre externe

Cette option affiche la file d'attente dans un composant graphique autonome, situé en dehors de l'interface TWS. L'avantage est que vous pouvez le positionner où bon vous semble sur votre écran d'ordinateur.



Le composant peut être ancré (impossible à déplacer) pour être [mis au premier plan](#), quelles que soient les applications ouvertes sur votre ordinateur en cliquant sur l'épingle. Il peut également être [réduit](#) dans la barre de tâches de votre ordinateur. Pour annuler l'externalisation et réintégrer l'affichage de la file d'attente dans l'écran d'accueil de TWS, cliquez sur l'icône **Réintégrer dans TWS** (⌘).



Affichage des informations supplémentaires de l'appelant

Cochez cette option pour afficher les données supplémentaires du contact autres que le nom, le prénom et la société qui figurent déjà dans l'annuaire, lorsqu'un appel arrive dans cette file d'attente.



6.5.2. Réorganiser les files d'attente

Vous pouvez classer les files d'attente dans l'ordre d'affichage que vous préférez dans l'onglet **Gestion des files d'attente** des préférences. Le nouvel ordre d'affichage est appliqué immédiatement. Vous n'avez pas besoin de vous déconnecter et de vous reconnecter pour que le changement soit pris en compte.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **GESTION DES FILES D'ATTENTE** (📁).
3. Cliquez sur l'icône **Réorganisation des files d'attente** (↔️) située à droite de l'onglet.
4. Cliquez sur une file d'attente et déplacez-la à l'endroit souhaité dans la liste.
5. Répétez cette opération pour toutes les files d'attente à classer.
6. Lorsque le classement est terminé, cliquez sur **Fermer**.

6.5.3. Gérer les règles de renvoi

Il est possible de créer des règles personnalisées pour renvoyer les appels d'une file d'attente sur un numéro particulier, pendant une période définie. La règle de renvoi est appliquée, quel que soit l'utilisateur qui l'a créée.

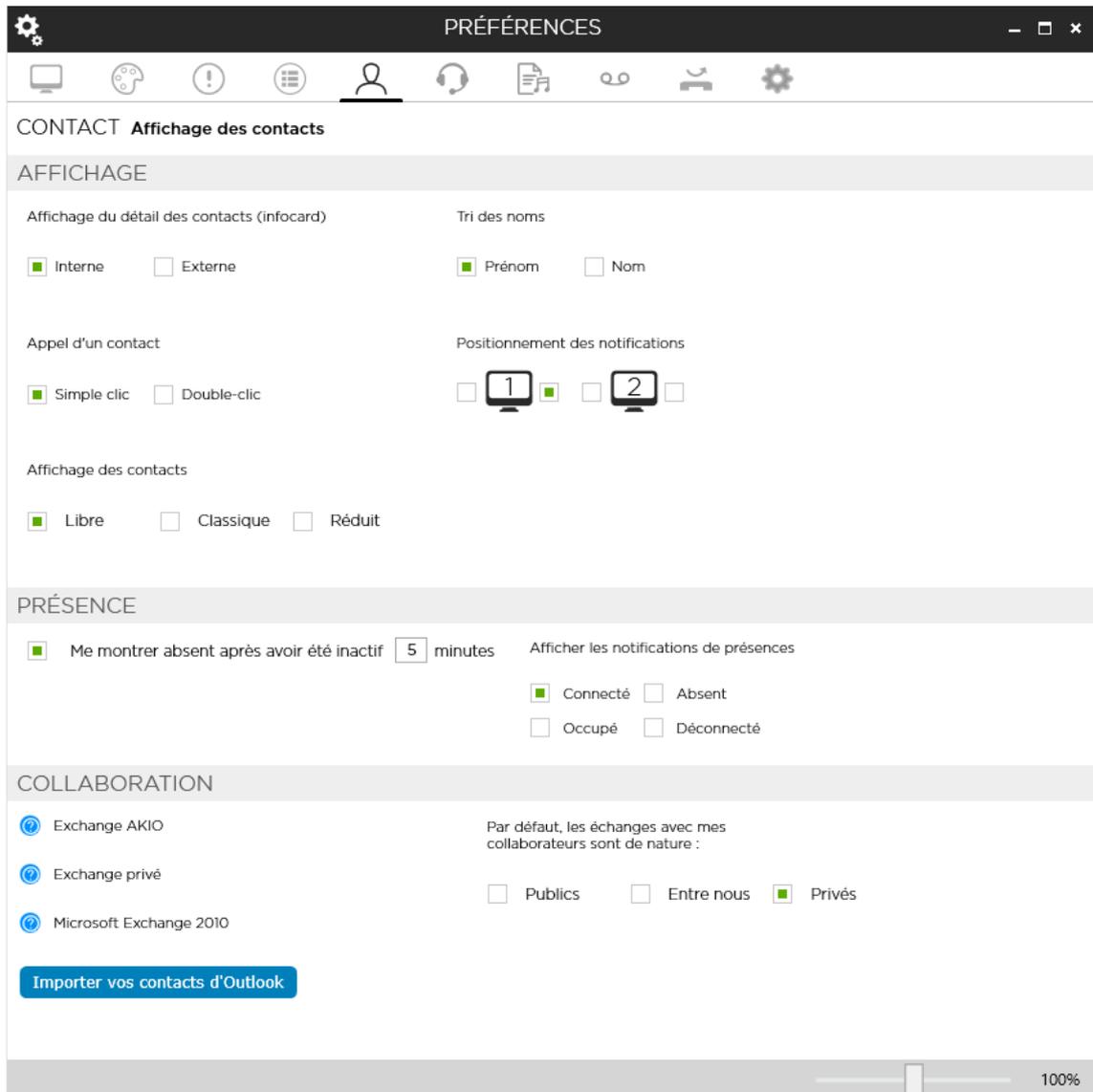
- [Créer une règle de renvoi](#)
- [Modifier une règle de renvoi](#)
- [Activer une règle de renvoi](#)
- [Désactiver une règle de renvoi](#)
- [Supprimer une règle de renvoi](#)



6.6. Contact

Vous pouvez personnaliser l'affichage des contacts au sein de votre interface TWS. Les modifications sont prises en compte immédiatement, une fois la fenêtre des préférences fermée (vous n'avez pas besoin de vous déconnecter de TWS).

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **CONTACT** (👤).



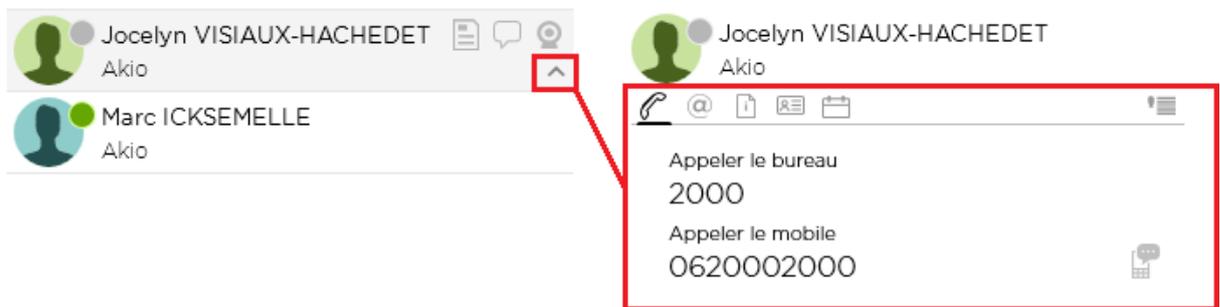
3. Renseignez les paramètres suivants :

AFFICHAGE

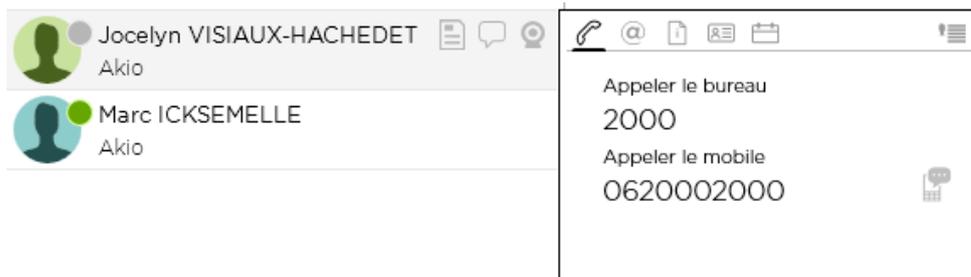
Affichage du détail des contacts (infocard)

Choisissez l'affichage que vous préférez pour visualiser la fiche détaillée d'un contact, dite « infocard » dans l'interface TWS. Par défaut, les informations détaillées d'un contact sont toujours masquées à l'écran.

Interne : dans la liste des contacts, TWS affiche une icône ^ sur laquelle vous devez cliquer pour accéder à la fiche du contact. Celle-ci se déplie alors en dessous du contact choisi.



Externe : la fiche contact s'ouvre automatiquement à droite et à l'extérieur de la liste des contacts, en survolant un contact dans la liste. Cet affichage permet une ouverture plus rapide.



Tri des noms

Choisissez le critère à utiliser pour trier la liste des contacts dans l'ordre alphabétique, en cochant la case correspondante : **Prénom** ou **Nom**.

Appel d'un contact

Lorsque vous appelez un contact (click-to-call) depuis TWS, indiquez si vous préférez faire un simple clic ou un double-clic sur le numéro de téléphone, en cochant la case correspondante.



Position des notifications

Une notification s'affiche lorsque certains événements se produisent dans TWS : changement d'un état de présence, message reçu, etc. Indiquez si les pop-up de notification doivent s'afficher à **gauche** ou à **droite** de votre **écran** en cochant la case correspondante. Cette position peut être définie pour 2 écrans maximum.

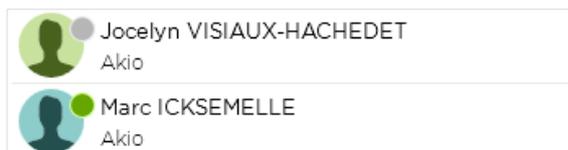
Affichage des contacts

Cochez le mode d'affichage de vos listes de contacts dans l'écran principal :

Libre : vous pouvez choisir à votre convenance un affichage classique ou réduit pour chaque liste que vous avez créée dans TWS.

Classique : présente pour chaque contact, son avatar, son nom, son prénom et la société à laquelle il appartient. Cet affichage est appliqué à toutes vos listes de contacts dans TWS.

Réduit : le nombre d'informations affichées est réduit au strict minimum (nom, prénom et état de présence du contact). Cette option permet d'afficher un plus grand nombre de contacts dans la liste, et ainsi gagner un maximum de place à l'écran. Cet affichage est appliqué à toutes vos listes de contacts dans TWS.



Classique



Réduit

PRESENCE

PRÉSENCE

Me montrer absent après avoir été inactif minutes Afficher les notifications de présences

Connecté Absent

Occupé Déconnecté

Me montrer absent après avoir été inactif <N> minutes

Permet de détecter automatiquement votre inactivité et change votre état de présence le cas échéant. Pour activer ce paramètre, cochez la case correspondante puis saisissez le délai d'inactivité souhaité en minutes. Une fois activé, votre état de présence devient automatiquement **Absent** dès que le délai d'inactivité est atteint. Vous restez absent jusqu'à ce que de l'activité, liée à la souris ou au clavier, soit détectée sur votre ordinateur.



Afficher les notifications de présence

Lorsque certains événements se produisent, TWS affiche des notifications pour vous alerter/informer. Afin de ne pas être dérangé(e) inutilement, vous pouvez décider d'afficher ou de suspendre ces notifications en fonction de votre disponibilité (ex : quand vous êtes à l'état Occupé, vous ne souhaitez pas être dérangé) : pour cela, cochez uniquement les états de présence pour lesquels vous acceptez de recevoir des notifications. Pour n'en recevoir aucune, décochez toutes les options.

COLLABORATION

Cette section affiche les annuaires avec lesquels TWS peut se synchroniser s'ils ont été configurés au préalable par un administrateur (Office 365, Exchange 2010, GSuite, Zimbra, etc.). Pour rappel, les annuaire synchronisés ne sont pas visibles dans l'interface de TWS et n'apparaissent donc pas dans le gestionnaire de contacts.

L'objectif de ce paramétrage est double :

- pouvoir rechercher des contacts qui ne font pas partie de vos listes ;
- partager vos disponibilités avec les autres utilisateurs de TWS en synchronisant TWS avec votre calendrier.

COLLABORATION

Exchange AKIO	Microsoft Exchange 2010
Exchange privé	Calendrier
Microsoft Exchange 2010	Nom d'utilisateur <input type="text" value="mi"/>
	E-mail <input type="text" value="mi@motioncorp.com"/>
	Mot de passe <input type="password"/>
	<input type="button" value="Sauvegarder"/> <input type="button" value="Annuler"/>

Par défaut, les échanges avec mes collaborateurs sont de nature :

Publics Entre nous Privés

Annuaire

Sélectionnez un annuaire puis renseignez vos identifiants personnels de connexion, afin d'autoriser la synchronisation des données entre TWS et l'annuaire : nom d'utilisateur, adresse e-mail et mot de passe. Cette saisie doit être répétée pour chaque annuaire à synchroniser avec TWS.

Attention : n'oubliez pas de sauvegarder votre paramétrage après toute modification.



Par défaut, les échanges avec mes collaborateurs sont

Pendant ou après un appel, vous avez la possibilité de saisir des commentaires dans le journal d'appels du contact avec lequel vous êtes – étiez – en conversation. Il s'agit de noter toute information que vous jugez utile et qui doit être sauvegardée pour mémoire. Par défaut, ces commentaires sont publics c'est-à-dire qu'ils sont visibles de tous les utilisateurs TWS qui ont accès à ce contact.

Cochez l'option de partage par défaut souhaitée :

Publics : les commentaires sont visibles de tous les utilisateurs de TWS.

Entre nous : chaque commentaire est visible uniquement par son auteur et le contact impliqué dans l'appel.

Privés : chaque commentaire est visible uniquement de son auteur.

Importer vos contacts d'Outlook

Option autorisant TWS à se connecter à votre messagerie locale Microsoft Outlook pour importer et synchroniser vos contacts régulièrement. En cliquant sur ce bouton, vous activez et démarrez la synchronisation de vos contacts entre Outlook et TWS. Cette opération est ensuite gérée automatiquement.

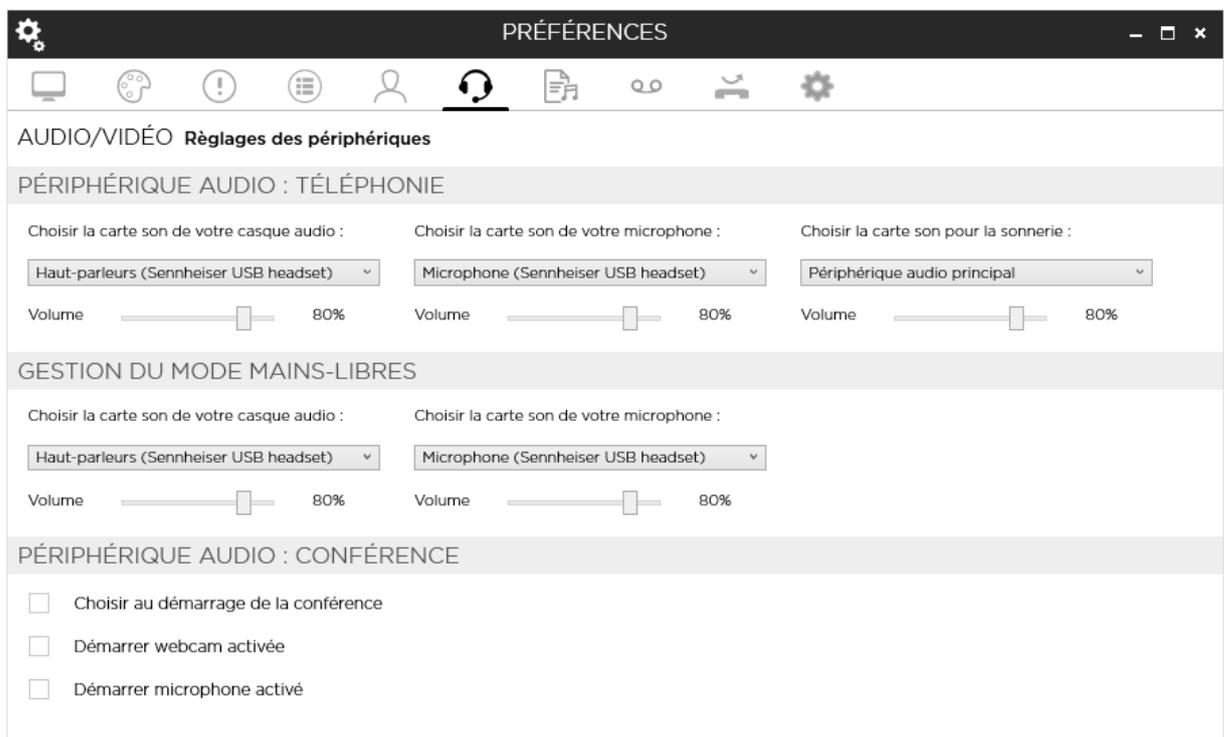


6.7. Audio/Vidéo

Lorsque l'application TWS est utilisée en mode softphone (logiciel), vous pouvez régler les paramètres audio/vidéo pour adapter l'usage des périphériques à votre besoin (casque audio, webcam, etc.) si le paramétrage par défaut ne vous convient pas.

Il s'agit notamment de régler les sorties casque et haut-parleurs ainsi que l'entrée du microphone, pour la téléphonie et la conférence, en réglant le volume de chacun.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **AUDIO/VIDÉO** (🎧).



3. Renseignez les paramètres suivants :

PERIPHERIQUE AUDIO : TELEPHONIE

Sélectionnez le périphérique audio utilisé pour restituer les sons du **casque audio**, du **microphone** et de la **sonnerie** du téléphone (carte son, microcasque, etc.). Par défaut, c'est la carte son de votre ordinateur Windows qui est sélectionnée. Vous pouvez régler pour chacun le volume plus ou moins fort (80% par défaut).



GESTION DU MODE MAINS-LIBRES

Sélectionnez le périphérique audio utilisé pour restituer les sons du **casque audio** et du **microphone** lorsque vous êtes en mode mains-libres (carte son, microcasque, etc.) c'est-à-dire lorsque la communication est diffusée sur haut-parleur. Par défaut, c'est la carte son de votre ordinateur Windows qui est sélectionnée. Vous pouvez régler pour chacun le volume plus ou moins fort (80% par défaut).

PERIPHERIQUE AUDIO : CONFERENCE

Cochez les options souhaitées pour déterminer le comportement par défaut de TWS à chaque fois qu'une conférence audio ou vidéo démarre :

Choisir au démarrage de la conférence

Cochez cette option si vous préférez avoir le choix du périphérique audio à utiliser, au début de chaque conférence audio ou visioconférence. Si l'option n'est pas cochée, c'est le périphérique par défaut détecté par TWS sur votre ordinateur qui sera utilisé.

Démarrer webcam activée

Si cette option est cochée, la webcam de votre ordinateur est activée par défaut au démarrage de chaque visioconférence. Dans le cas contraire, vous devrez l'activer vous-même pour l'utiliser.

Démarrer microphone activé

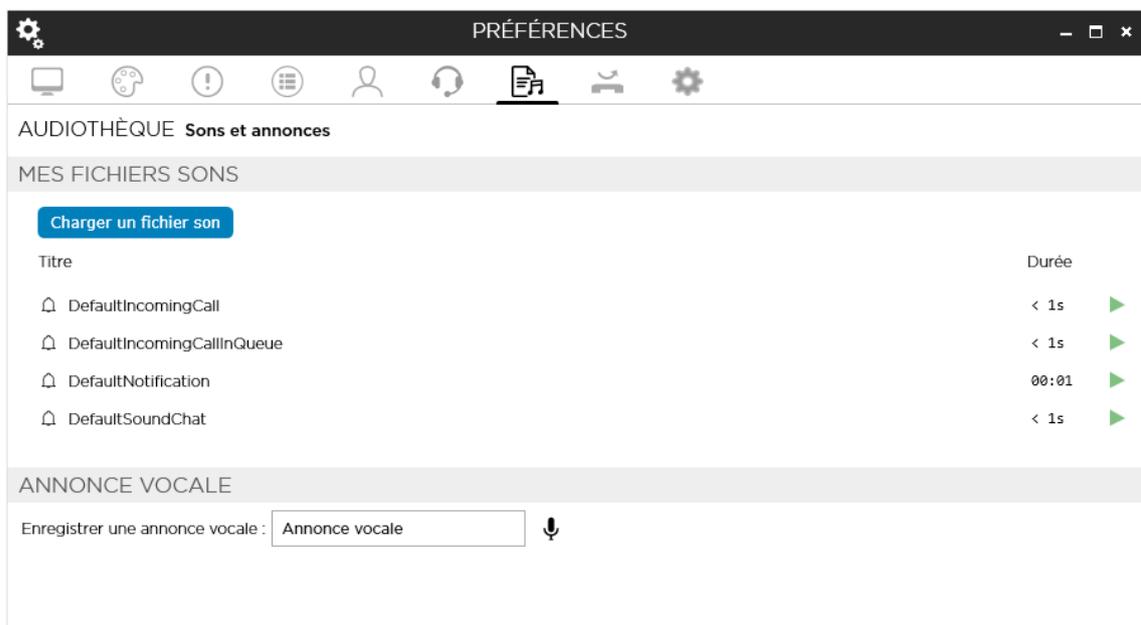
Si cette option est cochée, le microphone paramétré précédemment est activé par défaut au démarrage de chaque conférence audio ou visioconférence. Dans le cas contraire, vous devrez l'activer vous-même pour l'utiliser.



6.8. Audiothèque

TWS fournit par défaut des sons, répertoriés dans l'audiothèque, qui sont utilisés par les différentes fonctionnalités de TWS (téléphonie, chat, notifications, etc.). Cependant, vous avez la possibilité de charger d'autres fichiers son, au format MP3 ou WAV, si vous souhaitez les personnaliser.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **AUDIOTHEQUE** (📁).



3. Renseignez les paramètres suivants :

MES FICHIERS SONS

Par défaut, TWS fournit 4 fichiers son :

DefaultIncomingCall : signale l'arrivée d'un appel entrant.

DefaultIncomingCallInQueue : signale l'arrivée d'un appel entrant en file d'attente.

DefaultNotification : signale une notification.

DefaultSoundChat : signale l'arrivée d'un nouveau message dans une discussion.

Vous visualisez pour chaque fichier son sa durée totale et une icône ► vous permettant de l'écouter.

TWS distingue deux types de fichier son :

🔔 Son d'une durée supérieure à 2 secondes utilisable dans les règles de renvoi ou la messagerie vocale.

✉️ Son d'une durée inférieure à 2 secondes signalant l'arrivée d'une notification.



ANNONCE VOCALE

Ce paramètre vous permet d'enregistrer une annonce vocale personnalisée qui pourra être utilisée dans les règles de renvoi et comme message d'accueil de votre messagerie vocale.

Pour cela, cliquez sur l'icône  pour **démarrer l'enregistrement** qui doit avoir une durée supérieure à 2 secondes pour être joué. Le nom du fichier peut être saisi directement dans le champ. Cliquez sur l'icône  lorsque l'enregistrement de l'annonce est terminé. Le fichier son est ajouté à la liste des fichiers son de l'audiothèque.

6.9. Messagerie vocale

Cet onglet vous permet de personnaliser le code d'accès à votre messagerie vocale et l'annonce vocale à diffuser.

Attention : cet onglet est affiché uniquement si l'option **TWS Mail** a été activée et si l'accès à la messagerie vocale a été configurée par un administrateur de TWS au préalable.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **MESSAGERIE VOCALE** (📞).



3. Renseignez les paramètres suivants :

Modifier le mot de passe de la messagerie vocale

Ce paramètre permet de protéger l'accès à votre messagerie vocale par un code secret de 4 chiffres (par défaut, le code d'accès est 0000). Ainsi, après avoir composé le numéro de votre messagerie vocale, il vous sera demandé de taper ce code secret pour vous authentifier. Vous disposez de 3 tentatives. Si le dernier essai est infructueux, l'appel est raccroché. Cliquez sur ce bouton pour changer le code secret de votre messagerie vocale. La modification est prise en compte immédiatement (vous n'avez pas besoin de vous déconnecter de TWS, puis de vous reconnecter).

Annonce en ligne par défaut

Ce paramètre vous permet de choisir le fichier son qui servira d'annonce vocale à la fois pour votre messagerie vocale, le répondeur simple et votre répondeur-enregistreur avec nom d'utilisateur. Les fichiers présents dans la liste déroulante proviennent de l'audiothèque. Cliquez sur le bouton ▶ pour écouter le fichier audio correspondant.



6.10. Profils

Un profil est un ensemble de paramètres téléphoniques correspondant à une situation métier (ex : un profil quand vous êtes présent au bureau et un profil quand vous êtes en télétravail). Un profil, créé par défaut, est déjà disponible et vous est affecté. Il est actif et n'est pas supprimable. Cet onglet vous permet donc de créer et gérer d'autres profils téléphoniques.

6.10.1. Créer un profil

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Cliquez sur l'icône **Ajouter** (+).

L'écran suivant s'affiche :

The screenshot shows the 'PRÉFÉRENCES' window with the 'PROFILS' section active. The 'PROFILS' section includes a list of profiles: 'PROFIL PAR DÉFAUT', 'TÉLÉTRAVAIL', 'MOBILE', and 'PROFIL4'. Below the list is a button 'Activer le profil'. The 'PROFIL4' profile is selected, showing 'Nom du profil' as 'Profil4' and 'Numéro de poste courant' as '2004'. Below this is the 'CRÉATION D'UNE RÈGLE DE RENVOI' section, which is currently on the 'INFORMATIONS GÉNÉRALES' tab. It includes fields for 'Nom', 'Présence' (set to 'Aucune'), 'Renvoi vers', 'Type de renvoi' (set to 'Immédiat'), 'Origine' (set to 'Tous les appels'), and 'Annonce' (set to 'Aucune'). There are also checkboxes for 'Périodicité', 'Horaires', and 'Avancé'. At the bottom, there are buttons for 'Sauvegarder' and 'Annuler'.



4. Renseignez les paramètres du profil :

Nom

Saisissez un nom identifiant clairement le profil téléphonique en cours de création.

Numéro de poste courant

Sélectionnez, dans la liste déroulante, le numéro de téléphone concerné par ce profil qui peut être différent de votre numéro de poste habituel. Si le numéro ne figure pas dans la liste, ajoutez-le cliquant sur le bouton . Vous pouvez également supprimer un ancien numéro de poste non utilisé.

Ligne téléphonique

Ce champ apparaît uniquement en configuration OneNumber (configuration téléphonique réalisée par un administrateur). Il vous permet de choisir le mode d'utilisation de la ligne téléphonique : mode softphone (logiciel) ou mode CTI (poste téléphonique physique).

5. Créez une ou plusieurs règles de renvoi.

Attention : il est obligatoire d'ajouter au moins une règle de renvoi au profil.

Le profil est à présent créé. Par défaut, il est inactif.



6.10.2. Activer un profil

Cette action permet d'appliquer immédiatement un profil téléphonique. Cette action est à faire manuellement, lorsque vous voulez changer de profil. Le profil qui était précédemment actif est alors désactivé. Le nouveau profil actif est signalé à l'écran par une étoile (★) dans l'onglet correspondant.

Notez qu'il ne peut y avoir qu'un seul profil actif à la fois.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (📞).
3. Cliquez sur l'onglet du profil à activer.
4. Cliquez sur le bouton **Activer le profil**.



Le profil est à présent actif.

6.10.3. Désactiver un profil

La seule façon de désactiver un profil est d'en activer un autre. L'activation aura pour effet de désactiver le profil courant.

6.10.4. Modifier un profil

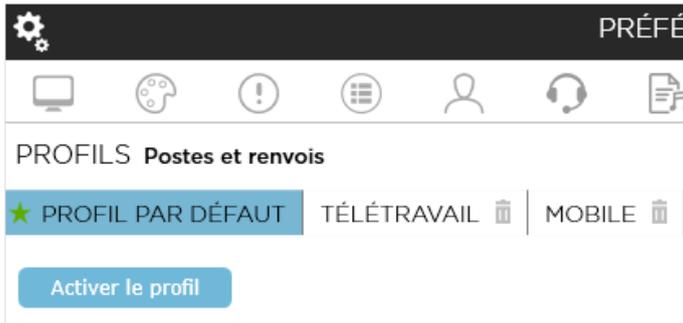
1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (📞).
3. Cliquez sur le profil qui doit être modifié.
4. Effectuez les modifications souhaitées.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.



6.10.5. Supprimer un profil

La suppression d'un profil a pour conséquence de réactiver le profil par défaut.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Cliquez sur le profil qui doit être supprimé.



4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️) qui figure dans le nom de l'onglet.
TWS vous demande de confirmer la suppression du profil.
5. Cliquez sur **Oui** pour supprimer le profil, ou sur **Non** pour abandonner cette action.
TWS supprime le profil et met à jour la liste.



6.10.6. Règles de renvoi

Vous avez la possibilité de créer des règles personnalisées pour renvoyer les appels vers un numéro de téléphone particulier, pendant une période définie ou en fonction de votre présence. Selon la configuration, vous pourrez créer des **règles simples** (sans l'option TWS Rules) ou des **règles avancées** (avec l'option TWS Rules).

6.10.6.1. Créer une règle de renvoi

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Sélectionnez le profil pour lequel vous voulez créer une règle.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

L'écran de paramétrage de la règle s'affiche :

5. Dans l'onglet **Informations générales**, renseignez les propriétés de la règle.

CONFIGURATION DE LA REGLE

Nom

Saisissez un nom identifiant clairement la règle de renvoi (40 caractères alphanumériques maximum).

Présence

Sélectionnez, dans la liste déroulante, le critère de présence en fonction duquel la règle de renvoi doit se déclencher : état de présence TWS ou présence calendrier.



Renvoi vers

Indiquez si les appels entrants doivent être renvoyés vers :

Messagerie vocale : les appels entrants sont renvoyés sur votre messagerie vocale TWS.

Répondeur simple : les appels entrants sont renvoyés sur un répondeur qui diffuse une annonce puis met fin à l'appel.

Numéro de poste courant : les appels entrants sont renvoyés sur le numéro de téléphone du poste associé à votre profil téléphonique actuel et qui n'est pas nécessairement le vôtre (ex : numéro de poste d'une salle de réunion).

Autre numéro : saisissez le numéro de téléphone ou le nom du contact vers lequel les appels entrants seront renvoyés. Le champ fonctionne en autocomplétion et propose donc automatiquement tous les contacts qui correspondent à votre saisie.

Type de renvoi

Choisissez, dans la liste déroulante, sous quelles conditions s'effectue le renvoi :

Immédiat : le renvoi est effectué immédiatement dès que l'appel entrant arrive, sans attendre la sonnerie.

Sur occupation : le renvoi est effectué lorsque le numéro de téléphone est occupé.

Non-réponse : le renvoi est effectué lorsque le numéro de téléphone ne répond pas pendant la sonnerie, c'est-à-dire quand l'appel entrant n'est pas décroché.

Origine

Sélectionnez, dans la liste déroulante, le type d'appels qui doit être renvoyé :

Tous les appels : tous appels entrants confondus, internes ou externes.

Appel interne : appel provenant d'un collaborateur de votre société et dont le numéro de téléphone est composé de 4 chiffres ou moins (selon le plan de numérotation en vigueur).

Appel externe : appel dont le numéro de téléphone est supérieur à 4 chiffres.

Annonce

Ce champ s'affiche uniquement si l'option TWS Rules a été activée. Choisissez, dans la liste déroulante, l'annonce qui doit être diffusée à l'appelant avant d'effectuer le renvoi.

Cliquez sur l'icône ► pour écouter le fichier audio correspondant. Ce paramètre est facultatif : si vous laissez la valeur **Aucune**, TWS utilise par défaut le fichier son qui est sélectionné dans l'onglet Messagerie vocale des préférences.



OPTIONS

Cette section vous permet de programmer la périodicité et la fréquence d'exécution de la règle de renvoi.

Attention : cet ensemble de paramètres s'affiche uniquement si l'option **TWS Rules** a été activée. Il vous permet de créer une règle de renvoi avancée. Dans le cas contraire, la section est vide.

OPTIONS

Périodicité

L M M J V S D

Horaires

De 18:00 à 08:30

Avancé

Heure de début 15/07/2024 à 08:00

Heure de fin 31/08/2024 à 16:00

Sauvegarder

Périodicité

Cochez l'option puis cliquez sur les [jours de la semaine](#) pendant lesquels la règle de renvoi doit s'appliquer. Si cette option n'est pas cochée, la règle est appliquée de façon permanente.

Horaires

Cochez cette option si vous souhaitez préciser le créneau horaire pendant lequel la règle de renvoi doit s'appliquer, pour les jours précédemment choisis. Puis, sélectionnez une heure de début et une heure de fin. Par défaut, le créneau est de 8h à 18h.

Avancé

Cochez cette option pour exécuter la règle de renvoi pendant une période précise du calendrier. Puis, renseignez les date/heure de début et les date/heure de fin d'exécution.

6. Cliquez sur l'onglet **FILTRES**.

Il est possible d'affiner les conditions de déclenchement de la règle de renvoi, en définissant des filtres personnalisés sur les appelants (nécessite la licence TWS Rules). Ce paramétrage est facultatif : si aucun filtre n'est défini, la règle de renvoi s'applique quel que soit l'appelant.

CRÉATION D'UNE RÈGLE DE RENVOI

INFORMATIONS GÉNÉRALES **FILTRES**

Filtrage inclusif des appelants :

Annuaire

[TwsPublic]

Filtrage exclusif des appelants :

Contact

Filtrage inclusif des appelants

Ce filtre permet de renvoyer les appels qui proviennent d'un appelant en particulier ou d'une sélection d'appelants. Pour cela, vous pouvez ajouter autant de filtres que nécessaire. Commencez par sélectionner un filtre dans la liste déroulante, puis saisissez la valeur attendue en fonction du filtre choisi. Le champ fonctionne en autocomplétion et propose donc automatiquement les résultats correspondants à votre saisie. Sélectionnez le résultat à ajouter.

Contact : la règle de renvoi s'applique à un contact individuel à définir.

Liste de contacts : la règle de renvoi s'applique à une liste de contacts à sélectionner.

Annuaire : la règle de renvoi s'applique à tout un annuaire à sélectionner.

Numéro/Expression : la règle de renvoi s'applique à un numéro de téléphone en particulier, une série de numéros (ex : 06*) ou tout numéro qui correspond à une expression régulière à saisir (ex : [2[0-9]*]).

Vous pouvez n'importe quel filtre en cliquant sur l'icône **Supprimer** () affichée en fin de ligne.

Filtrage exclusif des appelants

Ce filtre permet d'exclure certains numéros de téléphone des conditions d'exécution de la règle. En d'autres termes, si ces numéros appellent, ils ne seront pas renvoyés. Le paramétrage est identique à celui du champ [Filtrage inclusif des appelants](#).



7. Cliquez sur **Sauvegarder** pour enregistrer la règle de renvoi.

La règle s'affiche dans la liste. Par défaut, elle est inactive : cela signifie qu'elle n'est pas appliquée.

6.10.6.2. Modifier une règle de renvoi

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Sélectionnez le profil qui doit être modifié.

La liste des règles de renvoi s'affiche :



4. Cliquez sur l'icône **Modifier** (✎).
5. Effectuez les modifications souhaitées.
6. Cliquez sur **Sauvegarder**.

6.10.6.3. Activer une règle de renvoi

La création seule d'une règle ne suffit pas : vous devez l'activer pour qu'elle soit appliquée. Les règles simples sont prioritaires sur les règles avancées. Si plusieurs règles (simples ou avancées) sont actives, TWS applique la première règle dont les conditions sont remplies, dans l'ordre d'affichage.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Sélectionnez le profil pour lequel une règle de renvoi doit être activée.
4. Cochez la case située à gauche du nom de la règle de renvoi à activer.





Son statut passe à EN ATTENTE si elle est liée à une condition de présence ou de date, ou à ACTIVE en fonction du paramétrage des options calendaires paramétrées.

6.10.6.4. Désactiver une règle de renvoi

Cette action consiste à suspendre temporairement l'application de la règle.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Sélectionnez le profil pour lequel une règle de renvoi doit être désactivée.
4. Décochez la case située à gauche du nom de la règle de renvoi à désactiver.

La règle de renvoi est à présent désactivée. Son statut passe à NON ACTIVE.

6.10.6.5. Supprimer une règle de renvoi

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **PROFILS** (👤).
3. Sélectionnez le profil pour lequel une règle de renvoi doit être supprimée.

La liste des règles de renvoi s'affiche :

RÈGLES		Ajouter
Toutes les lignes		
<input checked="" type="checkbox"/> Jour férié	Aucune	EN ATTENTE
Tous les appels sont redirigés immédiatement vers vmNumber		
Filtrages : 1 Inclusif		L M M J V S D
Toutes les lignes		
<input checked="" type="checkbox"/> Absence prolongée	Aucune	EN ATTENTE
Tous les appels sont redirigés immédiatement vers noFwdNbrSoClear		
Pas de filtrage		L M M J V S D

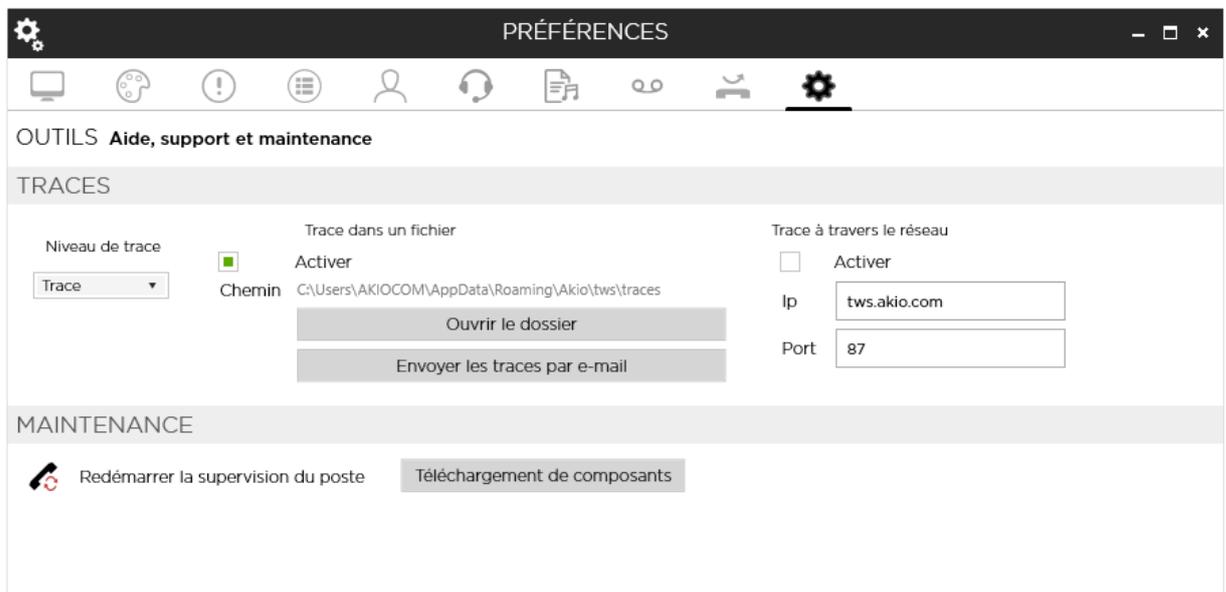
4. Cliquez sur l'icône **Supprimer** (🗑️).
- TWS vous demande de confirmer la suppression de la règle.
5. Cliquez sur **Oui** pour supprimer la règle, ou sur **Non** pour abandonner cette action
- TWS supprime la règle et met à jour la liste.



6.11. Outils

Cet onglet regroupe des fonctionnalités dédiées à l'aide, au support et à la maintenance de la plateforme TWS. Ces opérations sont réservées à un public d'experts techniques (ingénieurs système et réseau, exploitants, etc.) ayant besoin de superviser et d'exploiter TWS dans un contexte de production. C'est pourquoi, il est conseillé de ne pas modifier le paramétrage existant.

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.
2. Cliquez sur l'onglet **OUTILS** (⚙️).





3. Renseignez les paramètres suivants :

TRACES

TWS est configuré pour écrire 15 fichiers de log de 10 Mo en cyclique.

Niveau de trace

Les logs permettent de suivre l'activité de TWS dans différents fichiers. Il existe plusieurs niveaux de logs ; chacun nécessitant un niveau d'attention et d'action plus ou moins élevé : plus son niveau est élevé, plus le problème est important et nécessite une intervention. Sélectionnez, dans la liste proposée, le niveau de trace à appliquer. Les niveaux de logs supportés sont les suivants (du plus critique au plus mineur) :

Niveau	Description
FATAL	Problème suffisamment grave pour empêcher le démarrage ou interrompre le fonctionnement (ex : mauvaise configuration).
ERROR	Problème grave ou non anticipé. Le service n'a probablement pas pu accomplir une tâche qui lui a été demandé, mais continue à fonctionner.
WARN	Problème moins grave ou anticipé, par exemple un serveur qui ne répond pas momentanément. Ne fait pas forcément échouer une tâche. Problème n'impactant pas le bon fonctionnement, mais indiquant une utilisation anormale. (ex : saisie utilisateur fantaisiste et ignorée)
INFO	Pas un problème mais une information suffisamment importante pour être enregistrée. (ex : authentification qui a réussi, action importante qui s'est bien terminée)
DEBUG	Information pertinente à la compréhension de ce qu'effectue l'application. (ex : résultat d'un traitement intermédiaire)
TRACE	Information plus détaillée sur l'exécution. (ex : entrée et sortie d'une fonction interne dans AVP)
OFF	Pas de logs activés

Trace dans un fichier

Cochez l'option [Activer](#) pour générer des traces en fonction du niveau sélectionné. Deux fichiers sont générés : Log_Caller_V<N>.txt et WinSDK_Log_<Date au format AAAAMMJJ-Heure au format HHMMSS.log>. Les fichiers sont enregistrés dans le dossier dont le chemin d'accès est inscrit à l'écran. Vous pouvez [ouvrir le dossier](#) depuis TWS pour récupérer les fichiers. En cas de nécessité, vous avez la possibilité [d'envoyer les traces par e-mail](#) à l'équipe support de TWS en cliquant sur le bouton correspondant. Un nouvel e-mail est automatiquement généré dans votre messagerie avec le fichier log en pièce jointe.



MAINTENANCE

Redémarrer la supervision du poste

Si vous constatez un problème avec le service de téléphonie (ex : déconnexion réseau ou du serveur de téléphonie, problème de configuration, etc.), cliquez sur ce bouton pour redémarrer rapidement la supervision de votre poste téléphonique.

Téléchargement des éléments manquants

En cas d'anomalies avec la conférence audio ou la visioconférence, cliquez sur ce bouton pour télécharger les fichiers nécessaires à une mise à jour ponctuelle.



6.12. Ergonomie

En complément du paramétrage des préférences, vous avez la possibilité de régler la taille des caractères à l'écran ainsi que la position des fenêtres de TWS, pour votre confort visuel.

6.12.1. Taille de police

1. Cliquez sur l'icône **Préférences** (⚙️) en haut à droite de l'écran d'accueil de TWS.

En bas à droite de la fenêtre des préférences, un curseur vous permet de modifier la taille d'affichage de la police :



2. Déplacez le curseur afin de régler le **zoom** à la taille qui vous convient (100 % par défaut). L'affichage est modifié immédiatement.

6.12.2. Position des fenêtres TWS

Certaines fenêtres de TWS peuvent être épinglées pour être toujours affichées au premier plan sur votre écran ; peu importe les applications en cours d'utilisation sur votre ordinateur. Cela signifie qu'une fenêtre épinglée sera toujours positionnée au-dessus de toute autre fenêtre que vous pourriez ouvrir.

1. Cliquez sur l'**épingle** située dans le coin supérieur droit de la fenêtre concernée.



2. La fenêtre est à présent épinglée :





Annexes

Compléments d'aide



7. Annexes

A

Administrateur : utilisateur possédant tous les droits dans TWS à savoir création, modification, consultation et suppression. Il travaille sur l'interface d'administration et peut accéder à toutes les applications de la suite TWS.

Annuaire : ensemble de contacts qui recense les coordonnées personnelles de chaque contact y figurant (numéros de téléphone, adresses postale et e-mail, société, etc.).

Appel de consultation : second appel passé au cours d'un appel entrant ou sortant, afin de consulter l'avis d'une tierce personne.

Appel présenté : appel dont l'arrivée a été notifiée à l'agent par le biais d'une notification. Il peut s'agir d'un appel entrant, sortant, ou transféré.

B

Pas d'entrée dans le glossaire.

C

Chat : messagerie instantanée qui permet à ses utilisateurs de dialoguer en temps réel en échangeant des messages écrits.

Contact : personne initiant un échange. Cet échange peut se faire par e-mail, téléphone, chat, etc. Chaque contact est identifié par une fiche individuelle dans le logiciel.

D

DTMF : Dual-Tone Multi-Frequency en anglais. Technologie qui permet, grâce aux touches d'un clavier téléphonique, de signaler les chiffres entre 0 et 9, ainsi que les symboles # et *.

E

Etat de présence : état indiquant en temps réel ce que l'utilisateur est en train de faire, tout en communiquant sa disponibilité aux autres utilisateurs connectés à TWS. Sur l'interface, il est matérialisé par une icône ronde et un libellé précisant la tâche en cours.

F

File d'attente : file dans laquelle des appels arrivent sur un numéro de téléphone particulier, dont l'usage est partagé par plusieurs utilisateurs (ex : équipe ou service) qui peuvent décrocher les appels. Les files d'attente partagées sont particulièrement utiles pour optimiser le traitement des appels et mieux répartir la charge de travail.



G

Pas d'entrée dans le glossaire.

H

Pas d'entrée dans le glossaire.

I

Pas d'entrée dans le glossaire.

J

Pas d'entrée dans le glossaire.

K

KPI : acronyme de *Key Performance Indicator* en anglais. Indicateur clé de performance. Dans un contexte statistique, valeur chiffrée servant à mesurer la performance. TWS fournit nativement des indicateurs clé pour alimenter les statistiques personnelles d'un utilisateur.

L

Pas d'entrée dans le glossaire.

M

Pas d'entrée dans le glossaire.

N

Pas d'entrée dans le glossaire.

O

Pas d'entrée dans le glossaire.

P

Pas d'entrée dans le glossaire.

Q

Pas d'entrée dans le glossaire.



R

Répondeur simple : répondeur diffusant une annonce puis mettant fin à l'appel. Contrairement à la messagerie vocale, le répondeur simple n'a pas de fonction d'enregistrement et ne permet donc pas à l'appelant de laisser un message.

S

Softphone : anglicisme. Contraction de « software » et « telephone ». Logiciel de téléphonie installé sur un ordinateur, assurant les mêmes fonctions qu'un poste téléphonique physique (appels, mise en attente, transfert d'appel, messagerie, etc.). Les communications et les flux de téléphonie sont gérés via Internet.

T

TWS Alerter : option de TWS qui affiche des notifications simples ou personnalisées permettant d'identifier l'appelant lorsqu'un appel entrant se présente. Par extension, ce terme désigne les notifications personnalisées de TWS, par opposition aux notifications standard proposées par défaut dans le logiciel. TWS Alerter consiste à intégrer les données souhaitées de la fiche contact dans la notification, en les récupérant à partir d'un autre logiciel tiers (CRM, ERP, messagerie, etc.). TWS Alerter permet également de personnaliser l'apparence de la notification.

TWS Caller : module de base de TWS fourni nativement dans la licence. Il comprend notamment la téléphonie de base.

TWS Rules : option de TWS permettant de créer des règles de renvoi téléphonique avancées.

Transfert non accompagné : dispositif téléphonique permettant à un utilisateur de transférer directement un appel vers un destinataire, sans être préalablement mis en relation avec lui. Après transfert, l'utilisateur perd le contrôle du correspondant et n'est pas notifié de la réussite ou de l'échec du transfert.

Transfert accompagné : dispositif téléphonique permettant à un utilisateur d'être mis en relation avec l'interlocuteur de son choix et d'échanger avec lui, avant de transférer l'appel de manière définitive. L'interlocuteur initial, lui, est mis en attente pendant l'échange.

U

Pas d'entrée dans le glossaire.

V

Visioconférence : outil de communication collaborative permettant aux utilisateurs de se voir et dialoguer au sein d'un même écran. Dans TWS, elle combine la messagerie instantanée et un module vidéo.

W



Pas d'entrée dans le glossaire.



X

Pas d'entrée dans le glossaire.

Y

Pas d'entrée dans le glossaire.

Z

Pas d'entrée dans le glossaire.

Vous avez besoin d'aide ou vous souhaitez contacter nos services ?

Vous êtes au bon endroit.

Afin d'assurer la déclaration et le suivi de vos demandes relatives à notre Support, AKIO met à votre disposition un numéro de téléphone et un portail web dédiés.

Restons connectés !

Nous contacter

43 rue de Dunkerque

75010 Paris - France

+33153206380

contact@akio.com

www.akio.com

Support client

+33170910465

<https://jira.akio.com>

