

# Guide de référence rapide pour administrateur/superviseur

## Préparation d'un nouvel opérateur

Affectez au nouvel opérateur un nouveau casque.

Un casque peut être nettoyé et réutilisé. Assurez-vous de la présence d'une nouvelle mousse d'écouteur et d'une nouvelle mousse microphone, mais aussi que le casque a été correctement nettoyé.

Localisez et préparez l'équipement de formation à l'utilisation. Voir la formation dédiée pour utilisateur final *Vocollect: guide de formation de l'opérateur*.

Pour créer un nouvel opérateur

1. Cliquez sur l'onglet Gestion des opérateurs.
2. Sous Navigation, cliquez sur Opérateurs.
3. Sous Actions opérateurs, sélectionnez Créer un nouvel opérateur.
4. Saisissez le nom de l'opérateur.
5. Saisissez l'ID de l'opérateur.
6. Saisissez le "nom vocal".
7. Saisissez le numéro de l'opérateur (facultatif).
8. Sélectionnez Ensemble de tâches associées.
9. Sélectionnez Équipes d'opérateurs pour cet opérateur.

Si des équipes sont utilisées, vous pouvez associer l'opérateur à une équipe. La liste des équipes s'affiche au bas de la page lorsque vous ajoutez un opérateur.

Si vous souhaitez ajouter un opérateur à une équipe dès à présent suivez les instructions suivantes

Pour ajouter des opérateurs à une équipe

1. Cliquez sur l'onglet Gestion des opérateurs.
2. Sous Navigation, cliquez sur Équipes d'opérateurs.
3. Dans liste Afficher les équipes d'opérateurs, sélectionnez la ligne de l'équipe à laquelle vous souhaitez ajouter des opérateurs.
4. Sous Actions équipe d'opérateurs, sélectionnez Gérer Équipes d'opérateurs| Modifier l'équipe d'opérateurs sélectionnée.
5. Sélectionnez les opérateurs que vous souhaitez affecter à l'équipe.
6. Cliquez sur Enregistrer les modifications.

Une fois l'opérateur configuré dans VoiceConsole, l'équipement affecté et l'équipement de formation à l'utilisation rassemblé, suivez les étapes de formation à l'utilisation décrites dans Formation pour utilisateur final *Vocollect : guide de formation de l'opérateur*.

## Assistance

**Prenez connaissance de votre contrat de services** – il existe différents types de contrats de services, chacun proposant une approche différente en matière d'assistance pour l'équipement et les logiciels.

**Suivez les directives de votre équipe d'assistance technique** – votre fournisseur d'assistance technique dispose de procédures en matière de retour des équipements pour réparation et de résolution des défaillances logicielles.

**Préparez les informations requises** – vous pouvez enregistrer un journal VoiceConsole sous forme de fichier zip, que vous pouvez transmettre par courrier électronique à un représentant de l'assistance technique.

Pour plus d'informations, voir *Formation pour utilisateur final Vocollect: guide de formation administrateur/superviseur*.

# Honeywell

# Guia de Referência Rápida do Administrador/Supervisor

## Dépannage

### Rapports d'un opérateur,

### Proposition :

L'appareil ne reconnaît pas correctement la voix de l'opérateur

OU

L'appareil n'entend pas correctement la voix de l'opérateur

- Assurez-vous que l'opérateur a le bon casque.
- Assurez-vous que le bon opérateur est sélectionné.
- Le microphone doit être positionné au coin de la bouche de l'opérateur, avec le symbole face à la bouche de l'opérateur, à une distance d'un ou deux doigts.
- Assurez-vous que le microphone est couvert par une mousse.
- Assurez-vous que le casque et une batterie chargée sont correctement raccordés à l'appareil.
- Réalisez un échantillonnage du bruit.

L'appareil a du mal à comprendre un mot

*Exemple: L'opérateur prononce le code détrompeur 92. L'appareil prononce 94. L'appareil ne comprend pas les chiffres deux et quatre.*

- Positionnez le microphone aussi près que possible de votre bouche, mais hors de portée de votre souffle. Il doit être face à votre lèvre supérieure, sans rien toucher (par exemple, vêtement, peau ou moustache).
- Réalisez un échantillonnage du bruit.
- Essayez un nouveau mot.

L'appareil émet un message «Batterie faible»

- Rappel : ne retirez pas la batterie tant que l'appareil Talkman n'est pas complètement éteint.
- Remplacez la batterie.
- Assurez-vous que la batterie déchargée est correctement placée sur le chargeur.

L'appareil est inaudible

- Assurez-vous que le casque est correctement raccordé.
- Assurez-vous que le casque est correctement positionné.
- Réglez le volume à l'aide des boutons + ou —.

Aucun son ne sors du casque

#### **Pour les casques avec fil:**

- Vérifiez que la batterie est totalement chargée.
- Vérifiez le connecteur pour vous assurer que le casque est correctement raccordé à l'appareil.
- Vérifiez que l'appareil, le fil et le connecteur du casque ne sont pas endommagés.
- Testez le casque en le connectant à un appareil dont vous êtes certain qu'il fonctionne correctement, puis testez l'appareil en le raccordant à un casque en état de marche.
- Mettez l'appareil hors tension, puis de nouveau sous tension.

#### **Pour les casques sans fil:**

- Vérifiez que la batterie du casque et de l'appareil est totalement chargée.
- Vérifiez la connexion du casque pour vous assurer que le casque est correctement connecté à l'appareil.
- Testez le casque en le connectant à un appareil dont vous êtes certain qu'il fonctionne correctement, puis testez l'appareil en le connectant à un casque en état de marche.
- Mettez l'appareil hors tension, puis de nouveau sous tension.

Problème de connexion

- Assurez-vous que le bon opérateur est sélectionné.
- Assurez-vous que le bon casque est utilisé/raccordé.
- Pour les éventuels problèmes de système hôte, de WLAN ou de réseau, effectuez un contrôle de gestion.

Difficulté à obtenir une affectation de tâche

- Accédez au système hôte Vocollect VoiceLink® ou Vocollect VoiceDirect® et assurez-vous que l'affectation est disponible ou qu'un autre opérateur n'y est pas déjà affecté.
- Accédez à l'administrateur hôte pour déterminer quel est le problème.

Problème d'installation ou de retrait d'une batterie

- Assurez-vous que l'opérateur insère et retire correctement la batterie.
- Vérifiez que le compartiment de la batterie n'est pas endommagé.

L'opérateur souhaite que l'appareil parle:

plus vite ou moins vite (vitesse)

OU

plus fort ou moins fort (volume)

- Accédez au menu de l'appareil pour modifier la vitesse ou le volume.
- Appuyez sur le bouton Opérateur pour accéder au menu.
- Appuyez ensuite sur + ou — jusqu'à l'option de menu souhaitée.
- Appuyez sur le bouton Opérateur pour sélectionner l'option de menu.
- Utilisez les boutons + ou — pour régler la vitesse ou le volume.
- Appuyez sur le bouton Opérateur pour sélectionner la vitesse ou le volume souhaités.