



# Utilisation d'IP Office SoftConsole

## Avis

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

## Clause de non-responsabilité en matière de documentation

Le terme « Documentation » désigne toute information publiée sur différents supports, pouvant inclure des informations sur les produits, des descriptions d'abonnements ou de services, des instructions sur le fonctionnement et des spécifications de performance généralement mises à la disposition des utilisateurs de ces produits. Le terme Documentation n'inclut pas les supports marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppressions réalisés par rapport à la version originale publiée de la Documentation, sauf si ces modifications, ajouts ou suppressions ont été effectués par Avaya ou expressément en son nom. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où ceux-ci sont effectués par l'utilisateur final.

## Clause de non-responsabilité en matière de liens hypertextes

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans la Documentation fournie par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages qui y sont associées.

## Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Veuillez vous référer à votre contrat avec Avaya pour en connaître les termes. Les clients d'Avaya trouveront également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse suivante : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous la rubrique « Garantie et cycle de vie du produit », ou sur le site successeur désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya.

Le terme « **Service hébergé** » désigne un abonnement à un service hébergé Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous souscrivez un abonnement à un Service hébergé, la garantie limitée susmentionnée peut ne pas s'appliquer, mais vous pouvez avoir droit aux services d'assistance liés au Service hébergé, tels que décrits ci-après dans vos documents décrivant le Service hébergé applicable. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez Avaya ou le partenaire de distribution Avaya (le cas échéant).

## Service hébergé

LES CONDITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT UNIQUEMENT LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABBONNEMENT DE SERVICE HÉBERGÉ AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT). LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) SOUS LE LIEN « Avaya Terms Of Use For Hosted Services » OU UN AUTRE SITE SUCCESSIONNEL TEL QUE DÉSIGNÉ PAR AVAYA, ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE QUI ACCÈDE AU SERVICE HÉBERGÉ OU L'UTILISE. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN L'UTILISANT, OU EN AUTORISANT D'AUTRES À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM, ET L'ENTREPRISE AU NOM DE LAQUELLE VOUS LE FAITES (CI-APRÈS DÉNOMMÉ INDIFFÉREMMENT

COMME « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM D'UNE ENTREPRISE OU AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS ÊTES HABILITÉ À LIER CETTE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ À LE FAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ NI ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ, NI L'UTILISER, NI AUTORISER QUICONQUE À Y ACCÉDER OU À L'UTILISER.

## Licences

Les Conditions générales de licence de logiciel (les « Conditions de licence de logiciel ») sont disponibles sur le site Web suivant : <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/>, ou sur tout site successeur désigné par Avaya. Les présentes Conditions de licence de logiciel s'appliquent à toute personne qui installe, télécharge et/ou utilise le Logiciel et/ou la Documentation. En installant, en téléchargeant ou en utilisant le Logiciel, ou en autorisant d'autres personnes à le faire, l'utilisateur final accepte que les présentes Conditions de licence de logiciel le lient par contrat à Avaya. Si l'utilisateur final accepte les présentes Conditions de licence de logiciel au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, l'utilisateur final déclare avoir le pouvoir de lier ladite entité aux présentes Conditions de licence de logiciel.

## Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la Documentation, les Logiciels, le Service hébergé ou le matériel fournis par Avaya. Tout le contenu de ce site, toute documentation, Service hébergé et tout produit fournis par Avaya, y compris la sélection, la disposition et la conception du contenu, appartient à Avaya ou à ses concédants de licences et est protégé par les droits d'auteur et autres droits sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis de protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, charger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage ou l'utilisation non autorisés de ce contenu sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

## Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède un code de commande et des types de licence spécifiques. Sauf mention contraire, chaque Instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, il est nécessaire de commander deux produits de ce type.

## Composants tiers

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement lorsque le codec H.264 (AVC) est fourni avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

## Fournisseur de service

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPORE LE CODEC H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUTS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE

AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

#### **Dans le respect des lois**

Vous reconnaissez et acceptez être tenu responsable de vous conformer aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et règlements en lien avec l'enregistrement des appels, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, la fraude et les droits d'interprétation musicale du pays ou du territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

#### **Lutte contre la fraude à la tarification**

Le terme « fraude à la tarification » fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

#### **Intervention en cas de fraude à la tarification**

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et que vous avez besoin d'une assistance technique ou autre, veuillez contacter votre représentant commercial Avaya.

#### **Faibles de sécurité**

Vous trouverez plus d'informations concernant la politique d'assistance d'Avaya en matière de sécurité dans la rubrique Politique de sécurité et assistance (<https://support.avaya.com/security>).

Les failles sécuritaires suspectées du produit sont traitées conformément au processus d'assistance sécuritaire pour les produits Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

#### **Marques commerciales**

Les marques commerciales, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, sur toute documentation, sur le ou les Services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses concédants de licences, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Rien de ce qui est contenu dans ce site, la Documentation, le ou les Services hébergés et le ou les produits ne saurait être interprété comme accordant, par implication, préclusion ou autrement, toute licence ou tout droit sur les Marques sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers applicable.

Avaya est une marque commerciale déposée d'Avaya LLC.

Toutes les marques commerciales autres qu'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Linux<sup>®</sup> est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

#### **Téléchargement de la documentation**

Pour obtenir les versions les plus récentes de la Documentation, reportez-vous au site Web de l'assistance technique Avaya : <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par Avaya.

#### **Contactez l'assistance Avaya**

Consultez le site Web de l'assistance technique Avaya : <https://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles portant sur les produits ou les services cloud, ou pour signaler tout problème que vous pourriez rencontrer avec votre produit ou service cloud Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com> (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis sélectionnez Contacter l'assistance Avaya.

## Sommaire

<b>Chapitre 1 : Utilisation de IP Office SoftConsole</b> .....	7
Exigences téléphoniques et informatiques.....	7
Connexion.....	8
Paramètres de connexion facultatifs.....	9
Modifier la langue.....	9
Langues prises en charge.....	10
<b>Chapitre 2 : Menus et contrôles</b> .....	11
La fenêtre principale.....	11
Vue compacte.....	13
Historique des appels.....	13
Panneau BLF.....	14
Panneau Détails de l'appel.....	15
Barre d'état.....	16
Barre du menu principal.....	17
Boutons de la barre d'outils.....	18
Touches de raccourci.....	19
<b>Chapitre 3 : Traitement des appels</b> .....	23
Répondre aux appels entrants.....	23
Composer des chiffres DTMF.....	24
Mettre les appels en attente.....	25
Parcage et déparcage d'appels.....	25
Répondre à des appels parqués.....	26
Récupération des appels.....	26
Basculement entre les panneaux Historique des appels et Appels en attente/BLF.....	27
Surveillance des files d'attente.....	27
Répondre aux appels en file d'attente.....	28
Ajouter du texte de balisage d'appel.....	28
Ouverture des portes contrôlées.....	29
Intrusion d'appel.....	30
Envoyer des messages texte.....	30
Envoi de messages instantanés.....	31
Envoi d'un courrier électronique.....	32
Faire une annonce.....	33
Enregistrement des appels.....	34
Recueillir vos messages vocaux.....	34
<b>Chapitre 4 : Transfert d'appels</b> .....	35
Exécution de transferts non surveillés.....	35
Transférer un appel sans y répondre.....	35
Exécution d'un transfert surveillé.....	36
Transférer des appels vers la messagerie vocale.....	36
Attendre le transfert sur un poste occupé.....	37
<b>Chapitre 5 : Passer des appels</b> .....	39
Passer des appels en utilisant l'écran Effectuer un appel.....	40

Passer des appels à l'aide du clavier téléphonique.....	41
Utiliser des icônes BLF pour la numérotation abrégée.....	42
<b>Chapitre 6 : Mise en conférence</b> .....	<b>43</b>
Conférence avec les appels en garde.....	43
Visionner des conférences.....	43
Ajout d'utilisateurs à une conférence.....	44
Utiliser les commandes de la salle de conférence.....	44
Utiliser une salle de conférence.....	45
Modifier l'affichage de la salle de conférence.....	46
Modifier la disposition des icônes de la salle de conférence.....	47
Modifier l'état d'un utilisateur.....	47
<b>Chapitre 7 : Utiliser le répertoire</b> .....	<b>48</b>
Utiliser le répertoire.....	48
Modification des propriétés d'une entrée du répertoire.....	50
Ajouter ou modifier des entrées du répertoire local.....	51
Modifier l'état du groupe de recherche.....	52
Modifier l'état d'un utilisateur.....	53
Modification de l'état de renvoi d'un utilisateur.....	54
Définition du pairage mobile.....	56
Comportement de la fonction Réacheminement.....	56
Renvoi inconditionnel.....	57
Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse.....	58
<b>Chapitre 8 : Utilisation de l'historique des appels</b> .....	<b>60</b>
Affichage de l'historique d'appels.....	60
Passer des appels à partir de la vue de l'historique des appels.....	60
Effacement de l'historique des appels.....	61
<b>Chapitre 9 : Configurer l'application de la console</b> .....	<b>62</b>
Paramètres de la console.....	62
Personnalisation de la présentation de la console.....	63
Travailler avec des groupes BLF.....	64
Modifier la vue du panneau BLF.....	65
Ajout de membres à un groupe BLF.....	65
Nommer les salles de conférence.....	66
Configurer l'affichage des répertoires.....	67
Configurer les entrées du répertoire local de la console.....	68
Saisie des noms de porte.....	69
Configurer les actions du clavier.....	70
Modifier les raccourcis clavier.....	71
Configuration des emplacements de parcage.....	72
Configuration des emplacements de parcage.....	74
Configurer la surveillance de la file d'attente pour les groupes de recherche.....	74
Description des champs relatifs au réglage de l'alarme.....	76
Paramètres généraux de la console.....	77
Activation de la messagerie instantanée.....	78
<b>Chapitre 10 : Modèles et profils</b> .....	<b>80</b>
Charger et enregistrer un profil.....	80

Modification d'un profil.....	81
Créer un nouveau modèle.....	81
Modèles par défaut.....	81
<b>Chapitre 11 : Travailler en mode administrateur.....</b>	<b>83</b>
Connexion en mode administrateur.....	83
Modification du mot de passe du mode administrateur.....	84
<b>Chapitre 12 : Détection des pannes.....</b>	<b>85</b>
Impossible d'utiliser les fonctions Force Extension Status ou Group Service Status .....	85
Les appels sans réponse ne sont pas renvoyés à l'opérateur.....	85
L'écran d'avertissement Microsoft Outlook apparaît dès que vous vous connectez.....	86
Le répertoire n'affiche pas les contacts Outlook.....	86
<b>Chapitre 13 : Aide et documentation supplémentaires.....</b>	<b>87</b>
Mot de passe oublié.....	87
Obtenir de l'aide.....	87
Documentation supplémentaire.....	88

# Chapitre 1 : Utilisation de IP Office SoftConsole

Ce manuel traite de l'utilisation de l'application IP Office SoftConsole. Cette application Windows est destinée aux réceptionnistes et aux opérateurs. Elle fournit des fonctionnalités pour prendre en charge le traitement manuel et la distribution des appels entrants.

## Liens connexes

[Exigences téléphoniques et informatiques](#) à la page 7

[Connexion](#) à la page 8

[Paramètres de connexion facultatifs](#) à la page 9

[Modifier la langue](#) à la page 9

[Langues prises en charge](#) à la page 10

---

## Exigences téléphoniques et informatiques

Assurez-vous de répondre aux exigences suivantes avant d'utiliser la console.

	Détails
<b>Son et multimédia</b>	Le son et les fichiers média peuvent être associés avec les appels. Si vous utilisez cette fonctionnalité, vous devez avoir une carte son et des haut-parleurs configurés sur votre ordinateur.

*Le tableau continue ...*

	Détails
<b>Prise en charge des téléphones</b>	<p>Vous devez avoir un poste pour fournir un chemin de conversation pour les appels. Nous vous recommandons d'utiliser la console avec un téléphone prenant en charge la réponse automatique. Cela s'applique à la plupart des téléphones de bureau Avaya.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Téléphones à réponse automatique</b> : sur ces téléphones, la console peut passer des appels qui sont immédiatement connectés au téléphone afin d'entendre la progression de l'appel.</li> <li>• <b>Téléphones sans réponse automatique</b> : sur ces téléphones, lorsque vous passez un appel à l'aide de la console, le système vous appelle d'abord et n'effectue l'appel sortant qu'après votre réponse. Cela concerne généralement : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les téléphones analogiques et la plupart des téléphones SIP DECT/nonAvaya ne prennent pas en charge la réponse automatique.</li> <li>- Les applications de téléphonie Avaya fonctionnant sur un PC ou un téléphone portable.</li> </ul> </li> </ul> <p>Le système téléphonique prend également en charge les utilisateurs qui peuvent passer des appels et y répondre simultanément sur plusieurs appareils téléphoniques. Cette fonction n'est pas prise en charge par la console. Il s'associera à l'un des appareils téléphoniques disponibles de l'utilisateur et ne passera des appels ou n'y répondra qu'à l'aide de cet appareil. Lorsque l'un de ces appareils est un téléphone de bureau sur le système téléphonique, il utilise cet appareil.</p>

## Connexion

### À propos de cette tâche

Vous devez vous connecter pour utiliser la console. La fenêtre **Connexion** contient des informations permettant à la console de communiquer avec le système téléphonique.

### Procédure

1. Cliquez sur  **SoftConsole**.
2. Dans la fenêtre **Connexion**, procédez comme suit :
  - a. Saisissez votre nom d'utilisateur sensible à la casse ou votre numéro de poste.
  - b. Entrez votre mot de passe.
  - c. Entrez le nom ou l'adresse IP du système téléphonique.
    - Si vous avez installé l'application à partir de Web Manager ou de l'interface d'autogestion, le nom devrait avoir été automatiquement ajouté.
  - d. Cochez la case **Utiliser des communications sécurisées** pour activer la communication sécurisée entre la console et le système téléphonique.
3. Pour définir des options supplémentaires avant de vous connecter, cliquez sur **Développer**. Reportez-vous à la section [Paramètres de connexion facultatifs](#) à la page 9.
4. Pour vous connecter, cliquez sur **OK**.

## Paramètres de connexion facultatifs

Les paramètres supplémentaires suivants sont affichés dans le menu de connexion si vous cliquez sur **Développer**.

### Paramètres du profil

Lorsque vous utilisez la console, vous pouvez réorganiser les fenêtres affichées et d'autres paramètres tels que la langue de la console. Lorsque vous vous déconnectez, il vous sera demandé d'enregistrer les modifications dans un profil.

En outre, votre administrateur système peut créer un ensemble de modèles par défaut.

Le paramètre **Profils** du menu de connexion vous permet de sélectionner et de réappliquer les paramètres d'un profil par défaut ou précédemment enregistré.

### Options de téléphonie

Voici les cases à cocher dans la section **Téléphonie** :

Option	Description
<b>Appel en attente</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, le système émet une tonalité d'appel en attente lorsque vous êtes en communication et que vous recevez un autre appel entrant. Une fois l'appel en cours terminé, le second appel vous est immédiatement transféré. Cette option ne fonctionne pas en cas d'appels multiples.
<b>Poste décroché</b>	Lorsqu'elle est sélectionnée, cette option permet aux réceptionnistes d'utiliser les fonctions mains libres de leurs téléphones. La console contrôle le fonctionnement du téléphone. Vous ne devez désélectionner cette option que si vous disposez d'un téléphone analogique pour répondre ou mettre fin à un appel à l'aide du combiné.
<b>Afficher les modèles</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, les modèles de console par défaut sont inclus dans la liste des profils.

## Modifier la langue

### À propos de cette tâche

Suivez la procédure suivante pour définir ou modifier la langue de l'application de la console.

### Procédure

1. Sélectionnez **Afficher > Langues**.
2. Choisissez la langue souhaitée.
3. Cliquez sur  pour enregistrer le changement sur votre profil.

### Liens connexes

[Utilisation de IP Office SoftConsole](#) à la page 7

---

## Langues prises en charge

La console prend en charge les langues suivantes :

- Brésilien, chinois, danois, néerlandais, anglais britannique, anglais américain, finnois, français, allemand, italien, coréen, japonais, espagnol latin, norvégien, portugais, russe, suédois.

# Chapitre 2 : Menus et contrôles

Cette section fournit une vue d'ensemble des menus et des commandes disponibles dans l'application.

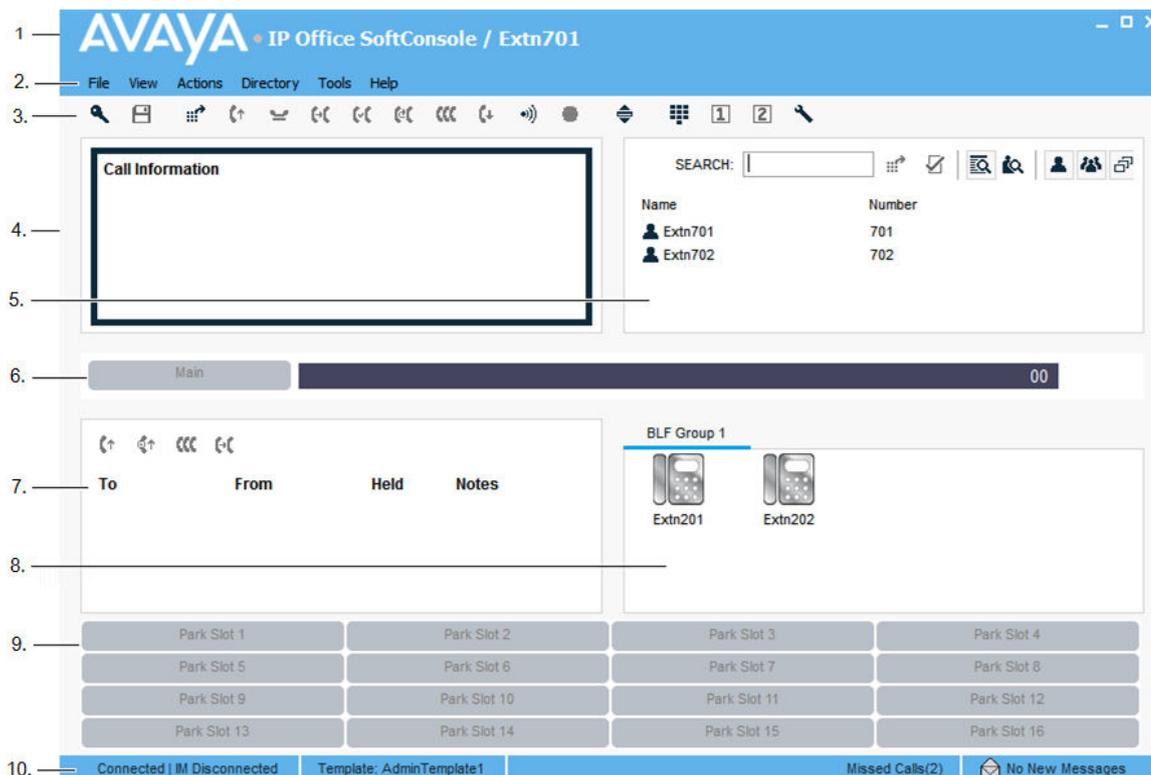
## Liens connexes

- [La fenêtre principale](#) à la page 11
- [Vue compacte](#) à la page 13
- [Historique des appels](#) à la page 13
- [Panneau BLF](#) à la page 14
- [Panneau Détails de l'appel](#) à la page 15
- [Barre d'état](#) à la page 16
- [Barre du menu principal](#) à la page 17
- [Boutons de la barre d'outils](#) à la page 18
- [Touches de raccourci](#) à la page 19

---

## La fenêtre principale

En mode d'affichage normal, l'écran est divisé en plusieurs zones, comme indiqué dans l'image suivante. Le profil ou modèle que vous sélectionnez lors de la connexion détermine l'affichage des appels en attente, des BLF et des emplacements de parcage.



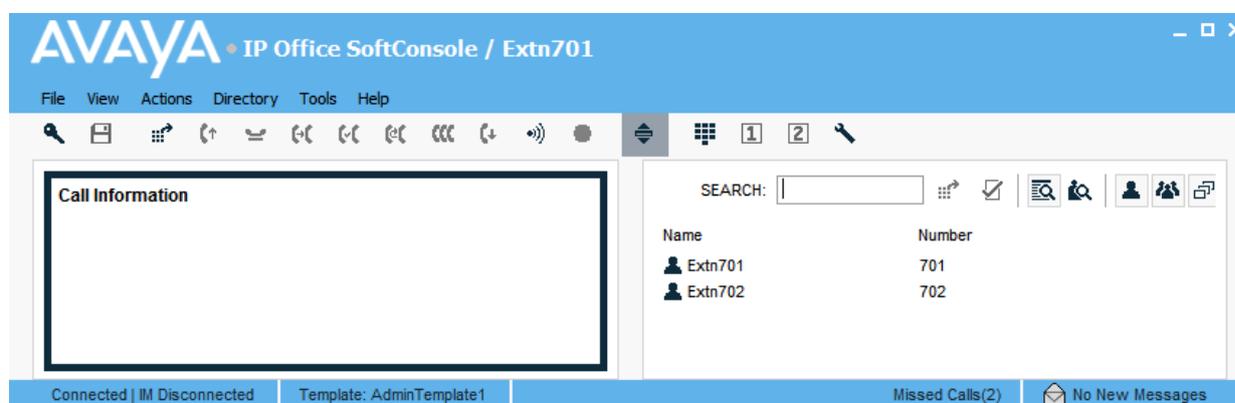
Option	Description
<b>1. Barre de titre</b>	Contient le nom de la personne connectée. Par défaut, la barre de titre apparaît dans les couleurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rouge si la console est le programme actif.</li> <li>• Gris si la console n'est pas le programme actif.</li> </ul>
<b>2. Barre de menu</b>	Les commandes et les actions sont disponibles dans les menus. Certains éléments ne sont accessibles que dans certaines conditions, par exemple, lorsqu'un appel sonne.
<b>3. Barre d'outils</b>	Fournit des raccourcis pour les options fréquemment utilisées. La barre d'outils peut être affichée ou masquée à l'aide du menu <b>Afficher</b> .
<b>4. Panneau Détails de l'appel</b>	Affiche côte à côte des informations sur l'appel en cours. Le panneau de gauche contient les détails de l'appel en cours ou faisant l'objet d'une alerte.
<b>5. Panneau Répertoire</b>	Le panneau de droite concerne le répertoire et renferme les détails de chaque poste. Il peut également contenir un fichier de script ou les détails de la conférence.
<b>6. Panneau File d'attente</b>	Affiche des informations graphiques sur l'état des appels mis en file d'attente.
<b>7. Panneau Appels en attente</b>	Liste les appels en attente.
<b>8. Panneau TVO</b>	Affiche les icônes représentant les numéros que vous pouvez composer. Si les icônes représentent des utilisateurs internes, l'état de l'utilisateur est indiqué.
<b>9. Panneau Emplacements de parage</b>	Contient jusqu'à 16 boutons <b>Emplacement de parage</b> .

*Le tableau continue ...*

Option	Description
10. Barre d'état	Confirme que vous êtes connecté au système téléphonique et au profil que vous utilisez. La barre affiche également le nombre de nouveaux messages et d'appels manqués.
11. Panneau Historique des appels	Affiche une liste des derniers appels entrants, sortants et manqués. Lorsque cette option est sélectionnée, l'historique des appels remplace les panneaux Appels en attente et BLF.

## Vue compacte

Vous pouvez exécuter la console en mode d'affichage normal ou compact. En mode compact, seuls les panneaux Détails de l'appel et Répertoire apparaissent.



### Procédure

- Pour basculer entre la vue compacte et la vue normale, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur .
  - Cliquez sur **Afficher > Compact** ou **Affichage normal**
- Appuyez sur `Accueil` sur votre clavier pour basculer entre la vue compacte et la vue normale.

### Liens connexes

[Menus et contrôles](#) à la page 11

## Historique des appels

Vous pouvez basculer entre les panneaux Historique des appels et Appels en attente/BLF. L'historique des appels affiche les détails des appels passés et reçus par la console.

In(4)	Out(6)	! Missed(2)	All(12)			
	Number	From	To	Tag		
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01	
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24	
(	209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50	
(	209	Anne Webb			19/10/2006 15:14:33	
>)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50	

Le panneau est divisé en onglets comme suit :

Nom	Description
<b>Zoom avant</b>	Répertorie tous les appels reçus sur votre poste.
<b>Zoom arrière</b>	Répertorie tous les appels passés depuis votre poste.
<b>Manqué</b>	Répertorie tous les appels laissés sans réponse sur votre poste.
<b>Tous</b>	Répertorie tous les appels entrants, sortants et manqués.

- Le nombre entre parenthèses après chaque nom d'onglet correspond au nombre d'appels répertoriés.
- Chaque onglet peut afficher un maximum de 100 appels.
- Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé au profit d'un nouveau.

Chaque onglet renferme les icônes et les informations d'état d'appel suivantes :

Nom	Description
<b>Zoom arrière (C)</b>	Indique un appel passé depuis votre poste.
<b>Zoom avant (&gt;))</b>	Indique qu'un appel a été passé sur votre poste.
<b>Appels manqués (!)</b>	Indique qu'un appel laissé sans réponse.
<b>Numéro</b>	Soit le numéro de téléphone entrant, soit le numéro de téléphone appelé.
<b>De</b>	Nom associé au numéro dans le répertoire du système principal ou dans le répertoire de votre console locale.
<b>À</b>	Nom associé au numéro appelé dans le répertoire du système principal ou dans le répertoire de votre console locale.
<b>Balise</b>	Texte entré pour identifier l'appel.
<b>Date</b> <b>Heure</b>	La date et l'heure auxquelles l'appel a eu lieu.

## Panneau BLF

Le panneau Busy Lamp Field (BLF) affiche des icônes représentant des numéros pouvant être composés. Si l'icône est destinée à un utilisateur interne, son état est indiqué.



Le panneau utilise des onglets pour regrouper différents ensembles d'icônes utilisateur. Vous pouvez basculer entre les groupes en cliquant sur le nom de l'onglet.

Les icônes utilisées pour les utilisateurs sont :

Icône	Description
	<b>Messages vocaux non lus</b> Une enveloppe jaune indique que l'utilisateur a des messages vocaux non lus. Le nombre de messages apparaît entre parenthèses.
	<b>Utilisateur occupé</b> Un cercle rouge avec une croix blanche indique que l'utilisateur est occupé.
	<b>Tout renvoyer</b> Un cercle vert avec une flèche blanche indique que tous les appels de l'utilisateur sont en cours de transfert.
	<b>Ne pas déranger</b> Un cercle bleu avec une croix blanche indique que l'utilisateur a activé la fonction Ne pas déranger.

## Panneau Détails de l'appel

Le panneau Détails de l'appel affiche côte à côte des informations sur l'appel en cours. Un curseur placé entre les deux panneaux vous permet d'ajuster leur taille à votre guise.

Le panneau de gauche contient des informations sur les appels en cours. Lors d'un appel, qu'il soit en train de sonner ou en cours, le panneau récapitule les informations le concernant.

Call Information	
Calling Name:	Betty Edmunds
Calling Number:	204
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:02

Si vous avez défini plusieurs ressources d'appel, les appels supplémentaires s'affichent aussi. Le fait de cliquer sur des appels séparés a le même effet que d'appuyer sur les boutons de ressource d'appel correspondants sur le téléphone : l'appel sélectionné est pris en compte et les appels qui étaient en cours sont automatiquement mis en attente.

To	From	Notes
↩ Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
➤ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Les détails suivants peuvent être affichés pour un seul appel :

Détails de l'appel	Description
<b>Nom de l'appelant</b>	Le nom associé au numéro de l'appelant. Pour les appels externes, il peut s'agir d'un nom obtenu à partir d'un numéro de téléphone correspondant au répertoire du système téléphonique.
<b>Numéro de l'appelant</b>	Le numéro de téléphone de l'appelant, s'il est disponible.
<b>Nom de l'appelé</b>	Le nom associé au numéro appelé.
<b>Numéro de l'appelé</b>	Le numéro de poste auquel le système téléphonique a acheminé l'appel entrant.
<b>État de l'appel</b>	La progression de l'appel. La bordure autour du panneau change de couleur pour indiquer l'état d'un appel. Les couleurs par défaut suivantes sont associées à l'état de l'appel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rouge</b> : alerte d'appel entrant ou sortant.</li> <li>• <b>Vert</b> : appel en cours ou appel en pleine composition.</li> <li>• <b>Jaune</b> : appel renvoyé ou expiré. Par exemple, un appel mis en attente et dont le délai d'attente a expiré.</li> <li>• <b>Noir</b> : inactif.</li> </ul>
<b>Durée</b>	Indique la durée de l'état actuel de l'appel. Les états possibles sont : en train de sonner, en cours ou en attente.
<b>Notes</b>	Affiche des notes ou des informations sur l'appel, y compris les annotations ajoutées par un utilisateur. Par exemple, lorsqu'un appel est renvoyé, le motif de renvoi s'affiche.

## Barre d'état

La barre d'état confirme que vous êtes connecté au système téléphonique et au profil que vous utilisez. Un indicateur affiche également le nombre de nouveaux messages et d'appels en absence.



État	Description
<b>Connecté</b> <b>Déconnecté</b>	Indique si l'application de la console est connectée au système téléphonique.
<b>MI connectée</b> <b>MI déconnectée</b>	Indique si l'application de la console est connectée au serveur de messagerie instantanée.
<b>Appels manqués</b>	Affiche le nombre d'appels en absence actuellement dans l'historique des appels.
<b>Nouveaux messages</b>	Affiche le nombre de nouveaux messages dans votre boîte vocale.

## Barre du menu principal

La barre du menu principal se trouve en haut de l'écran. Vous pouvez ouvrir chaque menu en utilisant les méthodes suivantes :

- En cliquant sur le bouton **Menu**
- En appuyant sur **Alt** et sur la lettre soulignée du menu souhaité sur votre clavier Par exemple, appuyez sur **Alt + A** pour ouvrir le menu.

File View Actions Directory Tools Help

Options du menu	Description
<b>Fichier</b>	Vous pouvez effectuer les actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enregistrer la configuration actuelle de l'application en tant que profil personnel</li> <li>• Se connecter avec un autre profil</li> <li>• Quitter l'application</li> </ul>
<b>Afficher</b>	Vous pouvez exécuter l'application en mode normal ou compact et choisir d'afficher l'historique des appels. Vous pouvez également sélectionner la langue d'affichage et choisir d'afficher ou de masquer la barre d'outils.  Si vous êtes en mode administrateur, vous pouvez également choisir d'afficher ou de masquer les panneaux BLF, des appels en attente et des emplacements de parcage.
<b>Actions</b>	Ce menu renferme des actions pour le traitement des appels. Celles qui ne sont pas disponibles ne sont pas applicables à l'appel en cours. Les raccourcis clavier pour les fonctions sont également affichés dans ce menu.
<b>Annuaire</b>	Vous pouvez afficher, rechercher, exporter et configurer le répertoire.
<b>Outils</b>	Vous pouvez utiliser ce menu pour accéder à d'autres menus permettant d'effectuer diverses actions.
<b>Aide</b>	Ce menu donne accès au système d'aide et fournit des détails sur la console.

## Boutons de la barre d'outils

### Barre d'outils principale

Vous pouvez afficher ou masquer la barre d'outils principale en sélectionnant **Afficher > Barre d'outils**. La barre d'outils principale contient les boutons suivants :

Icône	Description
	Connexion
	Enregistrer le profil
	Passer un appel
	Répondre
	Mettre en attente
	Transférer
	Transfert terminé
	Tenter un nouveau transfert
	Conférence
	Raccrocher
	Paging
	Enregistrer un appel
	Affichage compact
	Clavier de numérotation
	Salle de conf. 2
	Salle de conf. 2
	Préférences

### Boutons du répertoire

Les boutons en haut du répertoire s'utilisent comme suit :

Icône	Description
	Appelez l'entrée du répertoire sélectionnée.
	Modifiez les propriétés de l'entrée du répertoire sélectionnée.
	Utilisez le panneau Répertoire pour afficher les entrées du répertoire.
	Utilisez le panneau Répertoire pour voir les conférences hébergées par le système téléphonique.
	Affichez ou masquez les utilisateurs du système téléphonique dans le panneau Répertoire.
	Affichez ou masquez les groupes de recherche de systèmes téléphoniques dans le panneau Répertoire.

*Le tableau continue ...*

Icône	Description
	Affichez ou masquez les numéros de téléphone du répertoire du système téléphonique, du répertoire de la console locale et d'Outlook. Vous pouvez : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sélectionner les répertoires à inclure dans l'onglet <b>Répertoires</b></li> <li>• Modifier le répertoire de la console locale avec l'onglet <b>Appels entrants</b></li> </ul>

### Boutons du panneau Appels en attente

Icône	Description
	Répondre à l'appel en attente sélectionné
	Répondre à l'appel mis en attente depuis le plus longtemps
	Lancer une conférence pour les appels mis en attente
	Transférer l'appel en attente sélectionné

## Touches de raccourci

Les tableaux suivants répertorient les touches de raccourci par défaut : Vous pouvez ajuster ces affectations via les menus de configuration de la console.

### raccourcis de contrôle d'appel

Raccourci	Description
Ctrl + A	Appels alternatifs
F11	Annoter un appel
Entrée	Répondre à un appel
F12	Passer un appel
Terminer	Raccrocher
F4	Mettre l'appel en attente
F7	Mettre l'appel en cours en attente et répondre automatiquement au prochain appel
Ctrl + B	Mettre l'appel en cours sur un poste occupé
F9	S'introduire
F10	Paging
F6	Récupérer un appel
F5	Enregistrer un appel
F2	Transférer l'appel
Ctrl + T	Transfert terminé
Ctrl + R	Retenter le transfert d'un rappel
F3	Transfert vers la messagerie vocale
Maj + Ctrl + F10	Ajouter à la conférence

*Le tableau continue ...*

Raccourci	Description
Maj + Ctrl + F11	Ajouter à la salle de conférence 1
Maj + Ctrl + F12	Ajouter à la salle de conférence 2

### Touches de raccourci de l'application

Raccourci	Description
Suspendre	Restaurer l'application
Accueil	Basculer entre la vue normale et la vue compacte

### Raccourcis BLF

Raccourci	Description
Ctrl + Alt + C	Appeler un membre du groupe BLF sélectionné
Ctrl + Alt + G	Affichage grandes icônes BLF
Ctrl + Alt + S	Affichage petites icônes BLF
Ctrl + Alt + I	Affichage liste BLF
Ctrl + Alt + D	Affichage détails BLF
Ctrl + Alt + N	Organiser les icônes BLF par nom
Ctrl + Alt + M	Organiser les icônes BLF par numéro
Ctrl + Alt + U	Organiser les icônes BLF par état
Ctrl + Alt + H	Organiser les icônes BLF horizontalement
Ctrl + Alt + V	Organiser les icônes BLF verticalement
Ctrl + Alt + R	Créer un nouveau groupe BLF
Ctrl + Alt + B	Créer un nouveau membre du groupe BLF
Ctrl + Alt + P	Modifier les propriétés du groupe/membre BLF

### Raccourcis du répertoire

Raccourci	Description
Ctrl + S	Nouvelle recherche dans le répertoire
Ctrl + C	Appeler l'entrée du répertoire sélectionnée
Ctrl + P	Afficher les propriétés de l'entrée sélectionnée
Maj + Entrée	Afficher les détails de l'élément de recherche de l'entrée sélectionnée
Ctrl + E	Envoyer un e-mail à l'utilisateur sélectionné
Ctrl + M	Envoyer un message texte à l'utilisateur sélectionné
Ctrl + I	Envoyer un message instantané à l'utilisateur sélectionné
Ctrl + Y	Vue Répertoire
Ctrl + F	Vue Conférence
Ctrl + U	Afficher/masquer les entrées d'utilisateur
Ctrl + G	Afficher/masquer les entrées de groupe
Ctrl + D	Afficher/masquer les entrées du répertoire

**Raccourcis pour les appels en attente**

Raccourci	Description
Ctrl + Alt + A	Répondre à un appel en attente
Ctrl + Alt + L	Répondre à l'appel mis en attente depuis le plus longtemps
F8	Organiser une conférence avec les appels en attente
Ctrl + Alt + T	Transférer l'appel en attente
Ctrl + Alt + P	Modifier les propriétés du groupe/membre BLF

**Raccourcis du mode de file d'attente**

Raccourci	Description
Maj + F1	Prise d'un appel de la file d'attente 1
Maj + F2	Prise d'un appel de la file d'attente 2
Maj + F3	Prise d'un appel de la file d'attente 3
Maj + F4	Prise d'un appel de la file d'attente 4
Maj + F5	Prise d'un appel de la file d'attente 5
Maj + F6	Prise d'un appel de la file d'attente 6
Maj + F7	Prise d'un appel de la file d'attente 7
Maj + F8	Prise d'un appel de la file d'attente 8

**Raccourcis pour les outils**

Raccourci	Description
Maj + Ctrl + F4	Salle de conf. 1
Maj + Ctrl + F5	Salle de conf. 2
Maj + Ctrl + F1	Déverrouiller la porte 1
Maj + Ctrl + F2	Déverrouiller la porte 2
Maj + Ctrl + F3	Clavier de numérotation
Ctrl + V	Appeler la messagerie vocale

**Raccourcis pour les emplacements de parcage**

Raccourci	Description
Alt + F1	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 1
Alt + F2	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 2
Alt + F3	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 3
Alt + F4	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 4
Alt + F5	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 5
Alt + F6	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 6
Alt + F7	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 7
Alt + F8	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 8
Alt + F9	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 9

*Le tableau continue ...*

## Menus et contrôles

Raccourci	Description
Alt + F10	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 10
Alt + F11	
	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 11
Alt + F12	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 12
Maj + F9	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 13
Maj + F10	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 14
Maj + F11	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 15
Maj + F12	Parquer/déparquer l'appel dans l'emplacement de parcage 16

### Liens connexes

[Menus et contrôles](#) à la page 11

# Chapitre 3 : Traitement des appels

Cette section couvre les principales commandes de traitement des appels fournies par l'application.

## Liens connexes

- [Répondre aux appels entrants](#) à la page 23
- [Composer des chiffres DTMF](#) à la page 24
- [Mettre les appels en attente](#) à la page 25
- [Parcage et déparcage d'appels](#) à la page 25
- [Répondre à des appels parqués](#) à la page 26
- [Récupération des appels](#) à la page 26
- [Basculement entre les panneaux Historique des appels et Appels en attente/BLF.](#) à la page 27
- [Surveillance des files d'attente](#) à la page 27
- [Ajouter du texte de balisage d'appel](#) à la page 28
- [Ouverture des portes contrôlées](#) à la page 29
- [Intrusion d'appel](#) à la page 30
- [Envoyer des messages texte](#) à la page 30
- [Envoi de messages instantanés](#) à la page 31
- [Envoi d'un courrier électronique](#) à la page 32
- [Faire une annonce](#) à la page 33
- [Enregistrement des appels](#) à la page 34
- [Recueillir vos messages vocaux](#) à la page 34

---

## Répondre aux appels entrants

### À propos de cette tâche

Lorsqu'un appel entrant est reçu, le panneau **Appel** est encadré en rouge et affiche des informations sur l'appelant. Si un fichier de script est associé au numéro entrant, le script s'affiche dans le panneau d'appel sur la droite.

Call Information	
Calling Name:	Company One
Calling Number:	01707364416
Called Name:	Anne Webb
Called Number:	209
Call Status:	Alerting - Incoming
Duration:	00:05

COMPANY ONE

All calls are to be announced

General Enquiries - Extension 123

## Procédure

1. Pour répondre à un appel, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Appuyez sur **Entrée**.
- Cliquez sur **↶**.
- Cliquez sur **Actions > Répondre**.
- décrochez le combiné si vous utilisez votre téléphone.
- Double-cliquez sur le panneau **Appel**.

Lorsque vous répondez à un appel, les informations sur l'appelant sont indiquées en vert.

2. Si un script s'affiche, pour le supprimer, cliquez sur **Fermer script** ou réappuyez sur **Entrée**.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Composer des chiffres DTMF

## À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser le clavier téléphonique de la console pour composer les chiffres DTMF au cours d'un appel.

## Procédure

1. Pendant l'appel, cliquez sur **Outils > Clavier de numérotation**. Sinon, cliquez sur **☰**.
2. Sélectionnez **Numérotation DTMF**.

Tous les chiffres que vous composez sont envoyés à l'appel en cours sous forme de chiffres DTMF.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

## Mettre les appels en attente

### À propos de cette tâche

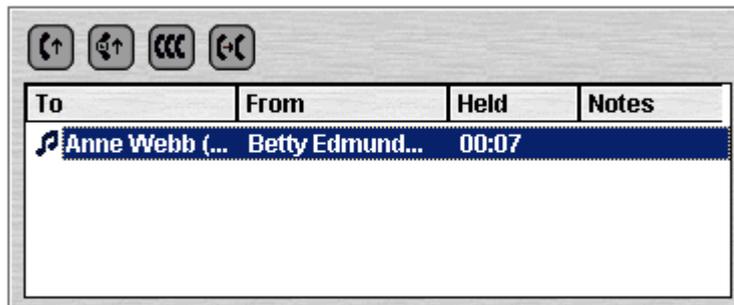
Mettez un appel en attente afin d'effectuer une autre tâche.

### Procédure

1. Cliquez sur  ou appuyez sur la touche F4.

Pour mettre l'appel en cours en attente et répondre au prochain appel en une seule fois, appuyez sur F7.

Le **panneau Appels en attente** contient une liste de tous les appels en attente.



2. Triez la liste en cliquant sur l'en-tête de colonne correspondant.
3. Cliquez sur une ligne de la liste pour sélectionner l'appel à prendre en charge ou à transférer.
4. Utilisez les icônes en haut du panneau selon vos besoins.

### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

## Parcage et déparcage d'appels

### À propos de cette tâche

Vous pouvez parquer un appel pour gérer d'autres tâches. Par exemple, un appelant entrant doit parler à quelqu'un de toute urgence, mais cette personne n'est pas disponible. Vous pouvez parquer l'appel dans l'emplacement 1, appeler la personne avec laquelle vous souhaitez parler et lui dire de prendre l'appel sur l'emplacement 1.

Les appels restent en attente pendant un certain temps avant de revenir à l'opérateur. Pour plus d'informations sur le délai de parcage, contactez votre administrateur système.

Il y a 16 emplacements de parcage disponibles; Lorsqu'un appel est parqué dans l'un des emplacements, le libellé du bouton fournit des informations sur l'appel. Lorsqu'un emplacement de parcage est vacant, le libellé du bouton indique le numéro de l'emplacement. Tous les opérateurs peuvent voir lorsque l'appel est pris en charge ou terminé. Tout le monde peut répondre à un appel parqué.

## Procédure

1. Pour parquer un appel en cours, cliquez sur un bouton **Emplacement de parcage libre** afin de le parquer sur l'emplacement choisi.

L'appel parqué affiche des informations sur l'appel, par exemple, le numéro de l'appelant.

2. Pour déparquer un appel mis dans un emplacement de parcage, cliquez sur le bouton **Emplacement de parcage** correspondant.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Répondre à des appels parqués

## À propos de cette tâche

Lorsque vous parquez un appel, toute personne connaissant le numéro de l'emplacement de parcage peut y répondre.

## Procédure

Pour répondre à un appel parqué, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Composez le code court par défaut \*38\*N#, où *N* est le numéro d'emplacement de parcage.
- Si les utilisateurs de la console ont un bouton d'emplacement de parcage défini sur le même numéro d'emplacement de parcage, il fait référence à l'appel parqué. Les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton pour prendre l'appel.
- Sur les téléphones Avaya dotés de boutons programmables, ils peuvent programmer des boutons correspondant à des numéros d'emplacement de parcage spécifiques. Le bouton indique quand un appel est parqué sur cet emplacement et peut être actionné pour déparquer l'appel.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Récupération des appels

## À propos de cette tâche

Vous pouvez essayer de récupérer le dernier appel entrant présenté à la console, y compris les appels qui ont sonné mais qui ont été gérés ailleurs. Récupérez un appel si vous pensez qu'il a été transféré vers le mauvais numéro ou s'il ne sonne toujours pas.

Lorsque vous travaillez dans un groupe d'utilisateurs de la console, vous pouvez récupérer un appel qui vous a été présenté, mais auquel un autre utilisateur a répondu.

## Procédure

Appuyez sur F6 ou cliquez sur **Actions > Récupérer un appel**.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Basculement entre les panneaux Historique des appels et Appels en attente/BLF.

## À propos de cette tâche

Vous pourrez basculer entre les panneaux Historique des appels de la console et Appels en attente/BLF.

## Procédure

Cliquez sur **Afficher > H.**

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Surveillance des files d'attente

## À propos de cette tâche

Les groupements peuvent être configurés avec la mise en file d'attente. Lorsque le nombre d'appels en attente de réponse est supérieur au nombre d'agents disponibles pour répondre, les appels supplémentaires sont mis en file d'attente. Vous pouvez faire en sorte que votre console surveille jusqu'à 8 files d'attente de groupements.

Le nombre d'appels en attente est indiqué par un graphique à barres.



Le nombre total d'appels est indiqué à la fin du graphique à barres. Chaque appel affiche une icône blanche si le seuil d'alarme n'a pas été dépassé. Si le nombre d'appels dans la file d'attente dépasse le seuil d'alarme, les appels dépassant ce seuil affichent une icône orange.

La durée la plus longue d'un appel dans la file d'attente est indiquée dans la zone de texte à la fin du graphique. L'heure est mise à jour chaque fois qu'un appel est mis en file d'attente. Elle s'affiche en blanc si le seuil d'alarme du délai d'attente le plus long n'a pas été dépassé. Elle devient orange si le délai d'attente le plus long a été dépassé.

## Procédure

Déplacez le pointeur de la souris sur une barre **Mettre l'appel en file d'attente** active pour afficher des informations sur la file d'attente.

Les informations suivantes apparaissent :

- **Nom de la file d'attente**
- **Appels en file d'attente**
- **Rappels**
- **État**

#### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

[Répondre aux appels en file d'attente](#) à la page 28

## Répondre aux appels en file d'attente

### À propos de cette tâche

Tout opérateur de console peut répondre aux appels en attente. Vous n'êtes pas obligé d'être membre du groupe de recherche pour répondre à l'appel.

### Procédure

1. Cliquez sur le bouton **Nom de la file d'attente** ou appuyez sur les touches **Maj + F1** à **Maj + F8**.  
Le premier appel de la file vous est présenté.
2. Répondez à l'appel normalement.

#### Liens connexes

[Surveillance des files d'attente](#) à la page 27

---

## Ajouter du texte de balisage d'appel

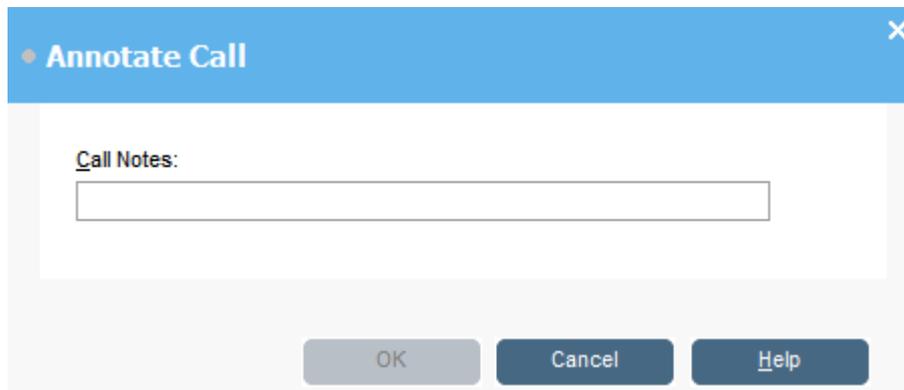
### À propos de cette tâche

Une courte chaîne de texte peut être ajoutée à tout appel. Cette fonctionnalité s'appelle le balisage d'appel. Le texte est collé à l'appel lors de son transfert et apparaît sur l'affichage des téléphones internes recevant l'appel. Le texte est également enregistré dans l'historique des appels.

À l'aide de la console, vous pouvez ajouter un texte de balisage au moment d'émettre ou de transférer un appel. En outre, en utilisant le processus ci-dessous, vous pouvez ajouter un texte de balisage tout en vous connectant à l'appel.

## Procédure

1. Lorsque vous émettez ou transférez un appel, cliquez sur **Actions > Annoter un appel** ou appuyez sur F11.



2. Entrez des notes dans le champ **Notes d'appel**.  
Utilisez des caractères alphanumériques sans les virgules.  
Par défaut, la longueur du texte est limitée à 16 caractères. Toutefois, l'administrateur système peut en modifier la longueur.
3. Cliquez sur **OK**.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

# Ouverture des portes contrôlées

## À propos de cette tâche

Vous pouvez ouvrir une porte contrôlée sans quitter votre bureau. Par exemple, le commutateur téléphonique peut être connecté à un relais qui contrôle l'ouverture des portes. Lorsque quelqu'un a besoin d'ouvrir une porte, vous pouvez la déverrouiller à distance.

Notez que cette option n'est pas disponible tant que vous n'avez pas configuré un nom de porte.

Vous pouvez contrôler jusqu'à 2 portes. Les portes s'ouvrent pendant 5 secondes par défaut.

## Procédure

1. Cliquez sur **Outils > Entrée porte**.
2. Cliquez sur le nom de la porte requise pour l'ouvrir.

## Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Intrusion d'appel

### À propos de cette tâche

L'intrusion d'appel n'est disponible que si vous avez la permission de vous introduire et si les autres correspondants internes ont autorisé cette fonction. Contactez votre administrateur système pour configurer les paramètres d'intrusion.

### Procédure

1. Localisez l'utilisateur dans le panneau Répertoire.
2. Cliquez sur **Actions** > **S'introduire** ou appuyez sur F9.
3. Parlez à l'utilisateur.

Les deux interlocuteurs peuvent vous entendre.

4. Lorsque vous souhaitez terminer l'appel, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur 
  - Cliquez sur **Actions** > **Raccrocher**.
  - Appuyez sur `Terminer`.

### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Envoyer des messages texte

### À propos de cette tâche

Vous pouvez envoyer un message texte court à un utilisateur. Le message apparaît sur l'écran de la plupart des téléphones Avaya. Cette fonctionnalité est moins gênante qu'une intrusion directe dans un appel. L'envoi d'un message dépend du type de téléphone de l'utilisateur et du fait qu'il soit en communication ou non.

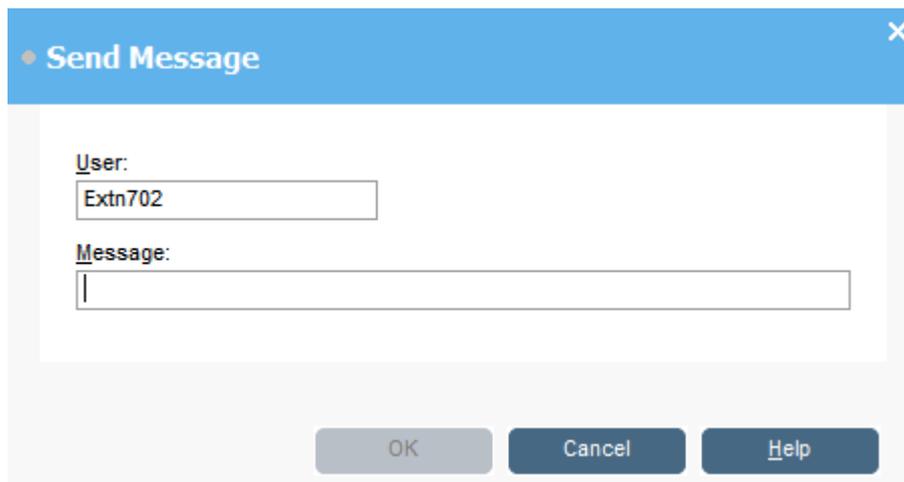
Par défaut, la longueur maximale d'un message est de 16 caractères. Toutefois, elle peut être configurée par l'administrateur système.

Lorsqu'un message est envoyé à un téléphone à affichage de port DS Avaya, le voyant pour les messages s'allume. Cette action a lieu peu importe le statut du téléphone, qu'il soit libre ou en communication. Si le téléphone est libre, le message s'affiche. Si une communication est en cours, le texte apparaît une fois l'appel terminé.

### Procédure

1. Recherchez l'utilisateur auquel vous souhaitez envoyer un message dans le répertoire.

2. Cliquez sur **Actions** > **Envoyer un message** ou appuyez sur **Ctrl + M**.



Le champ du numéro de poste des utilisateurs est rempli selon les informations du répertoire.

3. Entrez le texte dans le champ **Message**.
4. Cliquez sur **OK**.

#### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Envoi de messages instantanés

### À propos de cette tâche

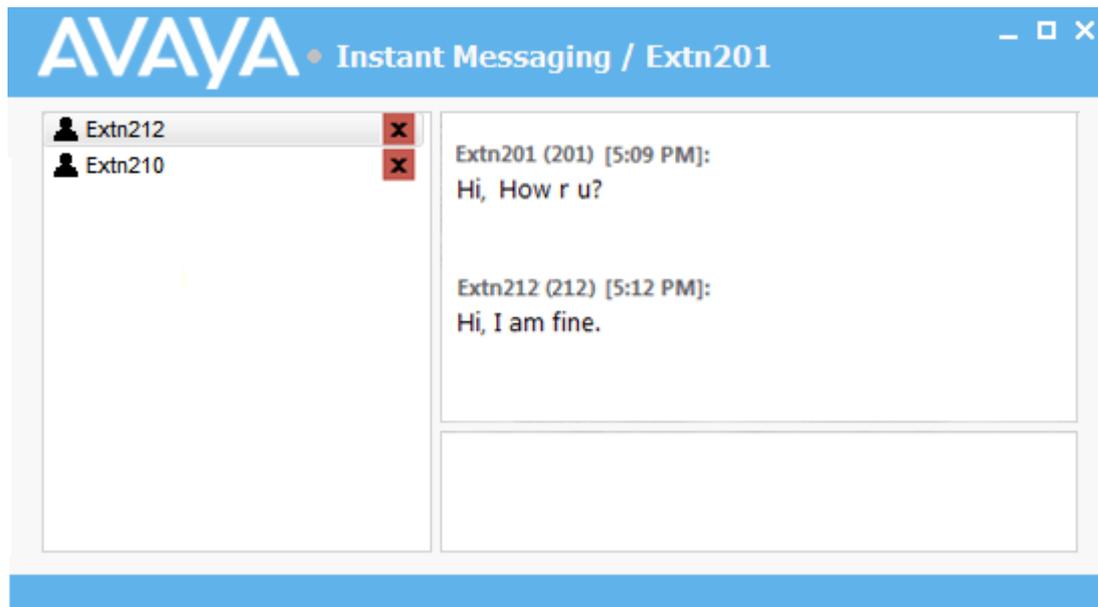
La console peut être configurée afin de prendre en charge la messagerie instantanée. Une fois cette fonction activée, vous pouvez utiliser le répertoire pour sélectionner et envoyer des messages instantanés à d'autres utilisateurs.

Les autres utilisateurs doivent utiliser une application Avaya prenant également en charge la messagerie instantanée.

### Procédure

1. Dans le volet **Annuaire**, recherchez l'utilisateur souhaité.

2. Faites un clic droit sur l'utilisateur et sélectionnez **Envoyer un message instantané** ou appuyez sur **Ctrl + I**.



3. Entrez le message dans la zone de texte située en bas de la fenêtre et cliquez sur **Envoyer**.
4. Basculez entre les fenêtres de la messagerie instantanée et de la console sans interrompre leur fonctionnement.

Si vous fermez la fenêtre de la messagerie instantanée, la session de discussion en cours prend fin.

#### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Envoi d'un courrier électronique

Si Microsoft Outlook est installé sur le même PC, vous pouvez utiliser la console pour envoyer des e-mails aux utilisateurs du répertoire.

#### Procédure

1. Cliquez sur **Outils > Envoyer un e-mail** ou appuyez sur **Ctrl + E**.  
La boîte de dialogue pour envoyer l'e-mail s'ouvre.
2. Remplissez les champs et envoyez l'e-mail comme d'habitude.

#### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

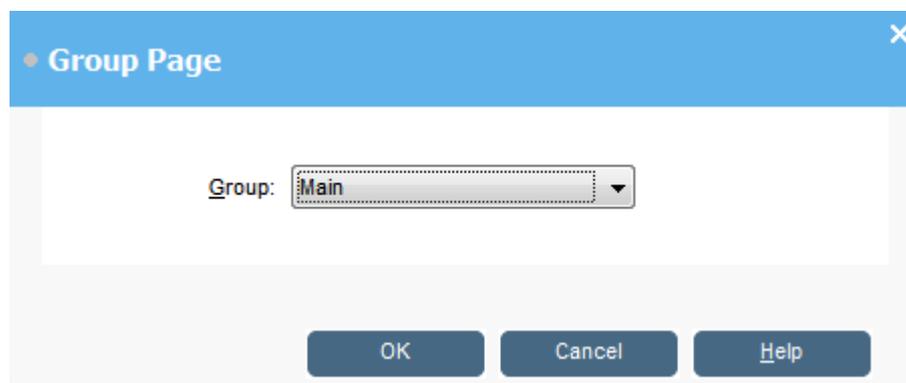
## Faire une annonce

### À propos de cette tâche

Vous pouvez diffuser un message à un groupe de personnes à l'aide de la fonction Annonce. Par exemple, un appelant entrant doit parler à quelqu'un de toute urgence, mais personne n'est disponible. L'appel peut être parqué, puis un message diffusé pour demander à un utilisateur de prendre l'appel. L'annonce est entendue sur tout poste téléphonique non utilisé doté d'un haut-parleur mains libres.

### Procédure

1. Pour envoyer un message à diffusion générale, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **•))**.
  - Cliquez sur **Actions > Paging**.
  - Appuyez sur **F10**.



2. Sélectionnez le groupe à qui diffuser l'annonce.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Dicter votre message.
5. Une fois votre message terminé, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur **↵**.
  - Cliquez sur **Actions > Raccrocher**
  - Appuyez sur **Terminer**.

### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Enregistrement des appels

### À propos de cette tâche

Vous pouvez enregistrer un appel partiellement ou intégralement.

- L'enregistrement est pris en charge par le système uniquement si Voicemail Pro est installé.
- L'enregistrement est mis sur pause lorsqu'un appel est mis en attente ou parqué. Une fois que vous reprenez l'appel, l'enregistrement se relance.
- Lorsque vous enregistrez des appels de conférence, l'enregistrement n'est pas coupé à l'ajout d'un nouvel appelant.

### Procédure

1. Pour enregistrer un appel, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Cliquez sur .
  - Cliquez sur **Actions** > **Enregistrer un appel**.
  - Appuyez sur F5.

Par défaut, la conversation est enregistrée dans la boîte vocale de l'utilisateur.

2. Pour terminer l'enregistrement, répétez l'une des étapes ci-dessus.

### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

---

## Recueillir vos messages vocaux

### À propos de cette tâche

La barre d'état de la console indique l'arrivée de nouveaux messages dans votre boîte de réception.

### Procédure

1. Double-cliquez sur la zone indiquant le nombre de nouveaux messages ou appuyez sur `Ctrl + V`.

Vous êtes connecté au serveur de messagerie vocale.
2. Si vous utilisez votre propre poste, appuyez sur #, sinon, entrez votre numéro de poste et appuyez sur #.
3. Entrez votre mot de passe de messagerie vocale et appuyez sur #.

Une fois connecté à votre boîte vocale, vous entendez une annonce décrivant vos messages.

### Liens connexes

[Traitement des appels](#) à la page 23

# Chapitre 4 : Transfert d'appels

L'un des rôles principaux de la console est de transférer les appelants vers la destination souhaitée.

## Liens connexes

[Transférer un appel sans y répondre](#) à la page 35

[Exécution d'un transfert surveillé](#) à la page 36

[Transférer des appels vers la messagerie vocale](#) à la page 36

[Attendre le transfert sur un poste occupé](#) à la page 37

---

## Exécution de transferts non surveillés

Lors d'un transfert non supervisé, vous transférez l'appel sans vous adresser à la personne à qui vous transférez et sans attendre de réponse.

### Procédure

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour transférer un appel :

- Appuyez sur **F2**. Sélectionnez la destination du transfert et cliquez sur **Composer** (**Alt+D**).
- Cliquez sur **Actions** > **Transférer l'appel**. Sélectionnez la destination du transfert et cliquez sur **Composer** (**Alt+D**).
- Glissez et déposez l'appel sur l'extension dans le panneau Répertoire.
- Glissez et déposez l'appel sur le fichier BLF requis.

---

## Transférer un appel sans y répondre

Si vous reconnaissez le nom ou le numéro d'un appelant, vous pouvez transférer l'appel sans forcément y répondre. On appelle cela un transfert non surveillé. Votre configuration peut être configurée pour renvoyer les appels sans réponse. Lorsqu'un appel est renvoyé, le message (**NoAns**) apparaît dans le panneau Détails de l'appel.

### Procédure

1. Entrez le numéro de poste de destination dans le champ **Rechercher**.
2. Cliquez sur la correspondance souhaitée, puis sur . Sinon, si vous effectuez une seule recherche, cliquez sur .

L'appel entrant est transféré sur le poste de destination et effacé de l'écran.

## Liens connexes

[Transfert d'appels](#) à la page 35

---

## Exécution d'un transfert surveillé

Un transfert surveillé est un processus dans lequel vous consultez la destination du transfert pour vérifier si celle-ci répond et acceptera l'appel avant de transférer l'appelant.

### Procédure

1. Entrez le numéro de poste ou le nom d'utilisateur dans le champ **Rechercher** du répertoire.
2. Si le poste cible est libre, cliquez sur  dans le panneau Répertoire ou appuyez sur F12. Vous pouvez entendre la progression de l'appel sortant. L'appel d'origine est mis en attente.
  - Si l'appel entrant est accepté pour le transfert, cliquez sur  ou appuyez sur `Ctrl + T` pour terminer le transfert.
  - Si l'utilisateur ne souhaite pas recevoir l'appel entrant, cliquez sur  ou appuyez sur `Terminer` pour mettre fin à l'appel de consultation. Vous pouvez contacter l'appelant d'origine en sortant l'appel de la file d'attente.
3. Si le poste cible est occupé, vous pouvez faire patienter l'appelant s'il le souhaite. Consultez la section Transfert si poste occupé.

## Liens connexes

[Transfert d'appels](#) à la page 35

---

## Transférer des appels vers la messagerie vocale

Si l'appelant souhaite laisser un message, vous pouvez le transférer directement vers la messagerie vocale d'un utilisateur ou d'un groupe.

## Procédure

1. Appuyez sur F3 ou cliquez sur **Actions > Transfert de la messagerie vocale**.

The screenshot shows the AVAYA Voicemail interface. It features a blue header with the AVAYA logo and 'Voicemail' text. Below the header, there is a search form with two input fields: 'Number' and 'Name'. To the right of the form are three buttons: 'Voicemail', 'Cancel', and 'Help'. Below the form, there are two checked checkboxes: 'Show HuntGroups' and 'Show Users'. At the bottom, there is a table with two columns: 'Name' and 'Number'.

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702

2. Sélectionnez le répertoire souhaité.

Vous pouvez également sélectionner les boutons radio **Afficher les groupes de recherche** et **Afficher les utilisateurs**.

3. Commencez à entrer le nom dans le champ **Nom**.
4. Cliquez sur **Messagerie vocale** lorsque le numéro de poste apparaît dans le champ **Numéro**.

Vous pouvez également sélectionner le numéro de poste dans le panneau Répertoire, puis appuyer sur F3.

## Liens connexes

[Transfert d'appels](#) à la page 35

# Attendre le transfert sur un poste occupé

## À propos de cette tâche

Si le poste sur lequel vous souhaitez transférer un appel est indiqué comme étant occupé par la console, vous pouvez mettre l'appel en attente de transfert. Le transfert sera réalisé une fois le poste libre. Cela évite que l'appel n'aille directement vers la messagerie vocale ou suive les paramètres de renvoi si occupé du poste cible.

Ce processus parce l'appel sur le système en utilisant l'identifiant de parcage du poste cible, c'est-à-dire son numéro de poste plus un seul chiffre compris entre 0 et 9.

## Procédure

1. Si vous ne l'avez pas déjà fait, répondez à l'appel entrant.

2. Demandez au correspondant s'il souhaite attendre que la cible du transfert ne soit plus occupée.
3. S'il accepte, appuyez sur `Ctrl + B`. L'appel est mis en file d'attente jusqu'à ce que le poste de renvoi se libère.
4. Une fois le poste de renvoi libre, l'appel retourne sur la console avec une bordure jaune. Un texte indique la raison du renvoi de l'appel. Dans les détails de l'appel, faites défiler jusqu'à **Motif** :

Motif	Description
<b>Délai d'expiration</b>	Si l'appel dépasse le délai d'attente du système téléphonique (la valeur par défaut est de 5 minutes), il vous est renvoyé. Répondez à l'appel. Si le correspondant souhaite toujours attendre, appuyez sur <code>Ctrl + B</code> pour parquer à nouveau l'appel.
<b>Libre</b>	Le poste de renvoi cible est maintenant en mesure de prendre un autre appel. Répondez à l'appel pour effectuer un transfert normal surveillé ou non surveillé. Vous pouvez utiliser <code>Ctrl+R</code> pour effectuer un transfert immédiat non surveillé, ce qui vous évite de répondre à l'appel.

### Liens connexes

[Transfert d'appels](#) à la page 35

# Chapitre 5 : Passer des appels

## Procédure

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour émettre un appel :

- Composez depuis votre téléphone.
- Double-cliquez sur un fichier BLF spécifique pour composer rapidement le numéro associé.
- Recherchez et sélectionnez une entrée de répertoire, puis cliquez sur  ou appuyez sur F12.
- Cliquez sur  ou appuyez sur F12 pour afficher l'écran **Effectuer un appel**.

## Liens connexes

[Passer des appels en utilisant l'écran Effectuer un appel](#) à la page 40

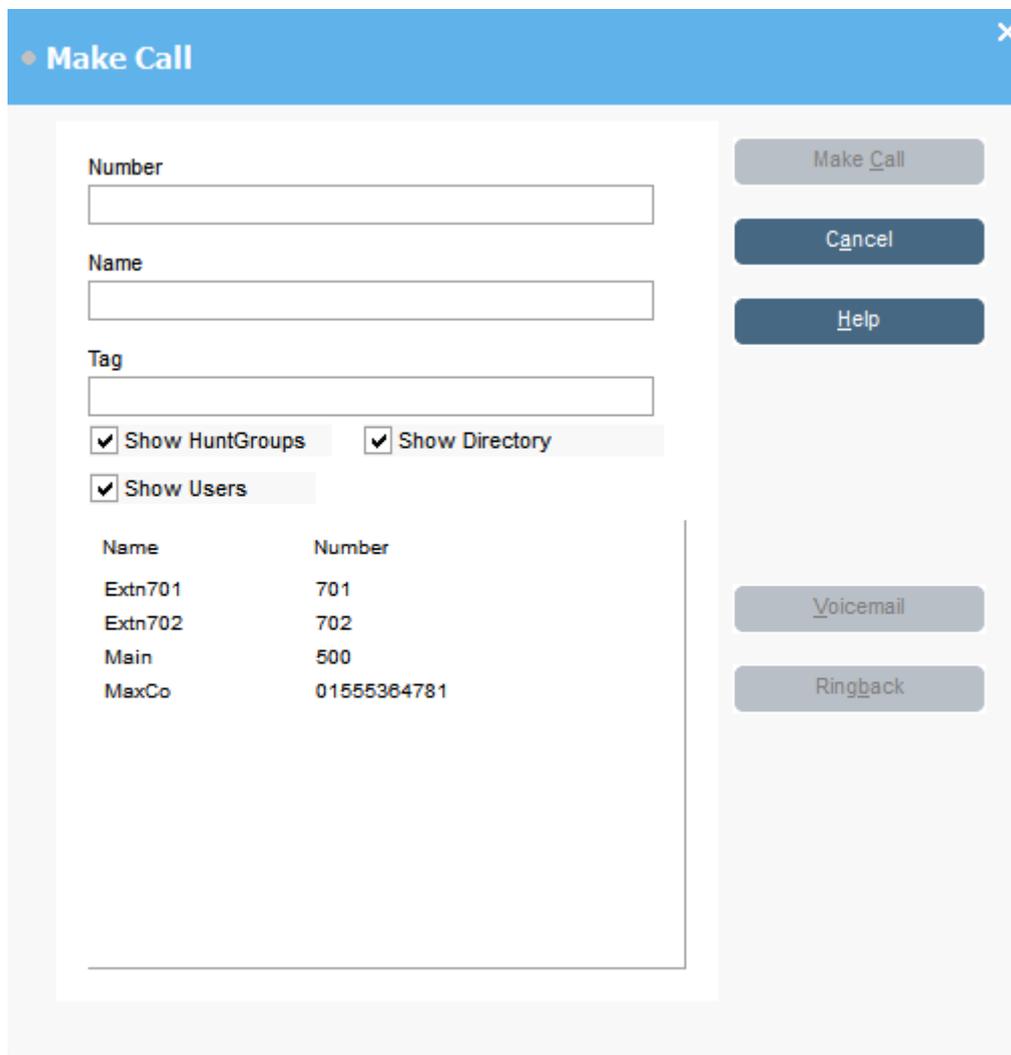
[Passer des appels à l'aide du clavier téléphonique](#) à la page 41

[Utiliser des icônes BLF pour la numérotation abrégée](#) à la page 42

## Passer des appels en utilisant l'écran Effectuer un appel

### Procédure

1. Cliquez sur  ou appuyez sur la touche F12.



**Make Call** [X]

Number

Name

Tag

Show HuntGroups     Show Directory

Show Users

Name	Number
Extn701	701
Extn702	702
Main	500
MaxCo	01555364781

Make Call

Cancel

Help

Voicemail

Ringback

2. Sélectionnez le répertoire dans lequel vous souhaitez effectuer une recherche. Vous pouvez en sélectionner plusieurs.
3. Commencez à saisir le nom dans le champ **Nom**.  
 Les entrées qui correspondent à votre saisie s'affichent. Lorsque le numéro requis apparaît dans la liste, cliquez une fois dessus. Le numéro est transféré dans le champ **Numéro**. Lorsqu'il n'y a qu'une seule correspondance, le numéro est automatiquement transféré dans le champ **Numéro**.
4. Entrez un texte de balisage si nécessaire.
5. Sélectionnez l'action requise :

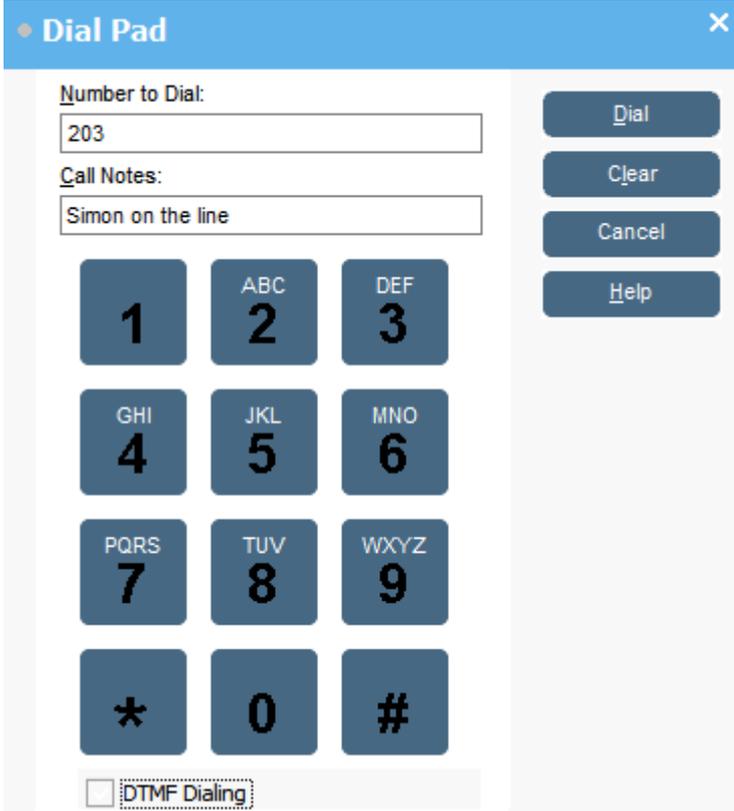
Option	Description
Passer un appel	Appeler le numéro sélectionné

Option	Description
<b>Messagerie vocale</b>	Laisser un message à l'utilisateur
<b>Rappel</b>	Lorsqu'un numéro de poste est occupé, cliquez sur <b>Rappel</b> . Une fois le poste libre, il se met à sonner.

## Passer des appels à l'aide du clavier téléphonique

### Procédure

1. Cliquez sur **Outils > Clavier de numérotation** ou sur .



2. Entrez le numéro de téléphone requis dans le champ **N° à composer**.  
Utilisez les caractères de numérotation sur le **Clavier de numérotation** ou le clavier.
3. Entrez les notes de l'appel dans la zone **Notes d'appel**.  
Utilisez les notes d'appel pour ajouter un texte de balisage d'appel.
4. Cliquez sur **Composer** pour lancer l'appel.

---

## Utiliser des icônes BLF pour la numérotation abrégée

### Procédure

Double-cliquez sur l'icône souhaitée ou faites un clic droit et sélectionnez **Appeler**.

### Liens connexes

[Passer des appels](#) à la page 39

# Chapitre 6 : Mise en conférence

Cette section présente certaines méthodes permettant de démarrer et de contrôler des conférences.

## Liens connexes

[Conférence avec les appels en garde](#) à la page 43

[Visionner des conférences](#) à la page 43

[Ajout d'utilisateurs à une conférence](#) à la page 44

[Utiliser les commandes de la salle de conférence](#) à la page 44

---

## Conférence avec les appels en garde

### À propos de cette tâche

Vous pouvez mettre plusieurs appels en attente, puis démarrer une conférence avec les appels en attente. C'est utile pour les petites conférences ad hoc entre trois ou quatre participants. Organisez des conférences plus importantes dans des salles de conférence.

### Procédure

1. Appelez et mettez chaque appel en attente.
2. Appuyez sur le bouton .
3. Cliquez sur  une fois la conférence terminée pour mettre fin à l'appel.

## Liens connexes

[Mise en conférence](#) à la page 43

---

## Visionner des conférences

### À propos de cette tâche

Utilisez le panneau **Répertoire** pour afficher les conférences en cours sur le système téléphonique. Les conférences répertoriées incluent des conférences ad hoc lancées par d'autres utilisateurs et des conférences de la console.

### Procédure

Cliquez sur  dans le panneau **Annuaire**.

Le nom et l'hôte de la conférence sont répertoriés pour les conférences de la console. Pour les autres conférences, seul le numéro de la conférence est indiqué.

### Liens connexes

[Mise en conférence](#) à la page 43

---

## Ajout d'utilisateurs à une conférence

### À propos de cette tâche

Vous pouvez ajouter un appel à toute conférence en cours sur le système téléphonique.

### Procédure

1. Appeler ou répondre à l'appel d'un utilisateur
2. Cliquez sur  dans le panneau **Annuaire** pour afficher les conférences en cours.
3. Cliquez sur la conférence souhaitée.
4. Cliquez sur **Actions** > **Ajouter à la conférence**.

### Liens connexes

[Mise en conférence](#) à la page 43

---

## Utiliser les commandes de la salle de conférence

Les boutons **1** et **2** de la barre d'outils principale représentent les deux salles de conférence. Vous pouvez utiliser ces salles pour démarrer des conférences avec plusieurs participants.

Remarque : les boutons ne sont disponibles qu'une fois le nom des salles de conférence créé. Voir la section [Nommer les salles de conférence](#) à la page 66.

Les participants à la conférence sont représentés par les icônes suivantes :

**Non invité**



**Invité**



**Accepté**



**Refusé**



**Non disponible**



### Liens connexes

[Mise en conférence](#) à la page 43

[Utiliser une salle de conférence](#) à la page 45

[Modifier l'affichage de la salle de conférence](#) à la page 46

[Modifier la disposition des icônes de la salle de conférence](#) à la page 47

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 47

## Utiliser une salle de conférence

### À propos de cette tâche

Les boutons **1** et **2** de la barre d'outils principale représentent les deux salles de conférence. Vous pouvez utiliser ces salles pour démarrer des conférences avec plusieurs participants.

Si les boutons de conférence sont disponibles, vous pouvez créer une conférence. Si les boutons ne sont pas disponibles, les noms de la salle de conférence ne sont pas créés. [Voir](#) à la page 66.

### Procédure

1. Cliquez sur **1** ou **2**.

Si une salle de conférence est en cours d'utilisation, les BLF de la fenêtre indiquent l'état du délégué. Si la salle de conférence n'est pas utilisée, la fenêtre est vide.

2. Pour créer une nouvelle conférence, dans le champ **Description de la conférence**, tapez le sujet de la conférence.  
Le sujet ne s'affiche que dans le champ.
3. Dans le champ **Hôte de la conférence**, tapez le nom de la personne qui a demandé la conférence.  
Le nom s'affiche lors de la visualisation des conférences système actuelles dans le panneau **Répertoire**.
4. Entrez les utilisateurs pour la conférence.
  - a. Cliquez sur **Ajouter des utilisateurs**.
  - b. Sélectionnez les utilisateurs dans la liste du répertoire.
  - c. Si vous ajoutez un utilisateur par erreur, faites un clic droit sur l'utilisateur BLF et sélectionnez **Supprimer**.

5. Invitez les utilisateurs à la conférence par le biais de l'une des méthodes suivantes :
  - **Invitation automatique** : pour utiliser le système de messagerie vocale et inviter automatiquement des utilisateurs, cliquez sur **Inviter des utilisateurs**. Les icônes BLF apparaissent avec un contour jaune. Chaque utilisateur est appelé et invité à la conférence. Le serveur de messagerie vocale invite les utilisateurs par lots de 5 maximum, en fonction des connexions disponibles. Lorsque l'utilisateur répond, il est invité à rejoindre la conférence. Les icônes de conférence changent automatiquement pour indiquer la réponse de l'utilisateur. L'utilisateur peut répondre des manières suivantes :

Cette option est uniquement disponible sur les systèmes avec Voicemail Pro.

- Appuyez sur **1** pour accepter l'invitation.
  - Appuyez sur **2** pour refuser l'invitation.
  - Appuyez sur **3** pour indiquer que vous n'êtes pas disponible.
- **Invitation manuelle** : pour inviter des utilisateurs manuellement, cliquez avec le bouton droit de la souris sur chaque utilisateur et sélectionnez **Appeler**.
    - S'ils acceptent, cliquez sur **Ajouter à la conférence 1** ou **Ajouter à la conférence 2** dans le menu **Actions**.
    - Si l'utilisateur n'est pas disponible ou a décliné l'invitation et l'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le BLF pour modifier le statut en conséquence afin d'enregistrer la réponse du délégué.
6. Une fois qu'une conférence est en cours, vous pouvez ajouter d'autres utilisateurs à l'aide de **Ajouter à la conférence 1** ou **Ajouter à la conférence 2**.

Vous pouvez ajouter des utilisateurs à une salle de conférence en faisant glisser les BLF dans la fenêtre de conférence. Vous pouvez utiliser des BLF représentant à la fois des numéros internes et externes.

### Liens connexes

[Utiliser les commandes de la salle de conférence](#) à la page 44

## Modifier l'affichage de la salle de conférence

### Procédure

1. Faites un clic droit sur les fenêtres **Salle de conférence**.
2. Sélectionnez **Afficher** dans le menu contextuel.

Les types d'affichage disponibles sont :

- Grandes icônes
- Petites icônes
- Liste d'icônes
- Détails

### Liens connexes

[Utiliser les commandes de la salle de conférence](#) à la page 44

## Modifier la disposition des icônes de la salle de conférence

### Procédure

1. Faites un clic droit sur la fenêtre **Salle de conférence**.
2. Sélectionnez **Organiser** dans le menu contextuel.

Les options relatives à la disposition sont les suivantes :

- Nom
- Numéro
- État

### Liens connexes

[Utiliser les commandes de la salle de conférence](#) à la page 44

## Modifier l'état d'un utilisateur

### Procédure

1. Faites un clic droit sur le fichier BLF de l'utilisateur.
2. Sélectionnez **Modifier l'état**.
3. Sélectionnez l'état souhaité.

### Liens connexes

[Utiliser les commandes de la salle de conférence](#) à la page 44

# Chapitre 7 : Utiliser le répertoire

Le répertoire permet d'afficher les contacts à appeler.

## Liens connexes

[Utiliser le répertoire](#) à la page 48

[Modification des propriétés d'une entrée du répertoire](#) à la page 50

[Ajouter ou modifier des entrées du répertoire local](#) à la page 51

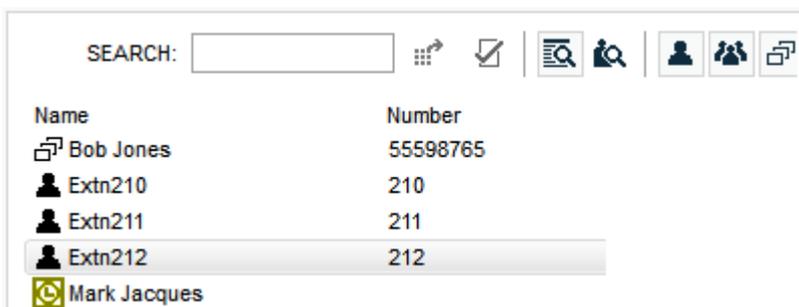
[Modifier l'état du groupe de recherche](#) à la page 52

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

---

## Utiliser le répertoire

Le panneau de la console de droite affiche généralement le répertoire avec les noms et numéros de téléphone. Il peut inclure les entrées du répertoire du système téléphonique, celles du répertoire local de la console et les contacts Outlook.



Les modifications apportées au répertoire du système téléphonique sont mises à jour automatiquement toutes les 30 minutes. Les répertoires sont aussi mis à jour lors d'une recherche manuelle (toutes les 5 minutes au maximum).

### Commandes du répertoire

Vous pouvez utiliser ces commandes pour sélectionner les informations à afficher dans le panneau Répertoire.

	<b>Appeler l'entrée sélectionnée</b> : appelez l'entrée de répertoire sélectionnée.
	<b>Modifier l'entrée sélectionnée</b> : modifiez les propriétés de l'entrée du répertoire. Le menu de réglage affiché dépend du type d'entrée.
	<b>Afficher les éléments du répertoire</b> : bascule entre l'affichage des détails d'un contact, des conférences et d'autres informations et l'affichage du répertoire.

*Le tableau continue ...*

	<b>Afficher les conférences actives</b> : utilisez le panneau Répertoire pour afficher les conférences hébergées par le système téléphonique.
	<b>Afficher/masquer les utilisateurs</b> : affiche ou masque les utilisateurs du système téléphonique de la liste des contacts du répertoire.
	<b>Afficher/masquer les groupes</b> : affiche ou masque les groupes du système téléphonique de la liste des contacts du répertoire.
	<b>Afficher/masquer les contacts du répertoire</b> : affiche ou masque les autres contacts de la liste des contacts du répertoire.

### Icônes des annuaires

Ces icônes indiquent le type de chaque contact du répertoire.

	<b>Utilisateur</b> : utilisateur du système téléphonique.
	<b>Groupe de recherche</b> : groupe de recherche sur le système téléphonique.
	<b>Répertoire</b> : entrée du répertoire du système téléphonique ou du répertoire local de la console.
	<b>Contact Outlook</b> : un contact de Microsoft Outlook s'exécutant sur le même PC que la console.

### Détails d'une entrée du répertoire

Lorsque la recherche ne contient plus qu'une correspondance ou lorsque vous double-cliquez sur une entrée particulière, le répertoire affiche les détails de cette entrée. Le type d'informations affichées peut être configuré via les paramètres de la console.

Property	Value
 Name:	Anne Webb
 Number:	209
 Busy Status:	Idle
 Do Not Disturb Status:	Off
 Login Status:	Logged In
Group Status:	
 Main	Out of Group
 Sales	In Group
 CustomerHelp	In Group
Absent Message:	
 New Voice Mail Messages:	2
Forwarding Status:	
Forward Unconditional:	Off
Forward On No Answer:	Off
Forward On Busy:	Off
Follow Me:	Off
Forward Hunt Group Calls:	Off

Pour revenir à la liste complète du répertoire, supprimez le texte de la zone de recherche. Sinon, sélectionnez **Annuaire > Nouvelle recherche** (Ctrl + S).

### Liens connexes

[Utiliser le répertoire](#) à la page 48

---

## Modification des propriétés d'une entrée du répertoire

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la fenêtre **Propriétés Entrée du répertoire** pour modifier les propriétés de l'entrée sélectionnée.

Toutes les entrées du répertoire ont une icône qui indique le type d'entrée.

-  indique l'utilisateur.
-  indique une entrée du répertoire.
-  indique un groupement.

### \* Remarque :

Les paramètres affichés dans la console sont ceux datant du moment où l'utilisateur ou le groupe a été sélectionné. Si les paramètres sont mis à jour par le biais d'une autre méthode, par exemple à partir du téléphone d'un utilisateur, ces modifications ne s'affichent pas jusqu'à ce que les paramètres existants soient fermés, puis rouverts.

### Procédure

1. Cliquez sur une entrée dans le répertoire.
2. Cliquez sur .
3. Double-cliquez sur une entrée du répertoire pour en voir les propriétés dans le panneau.
4. Double-cliquez sur les propriétés pour afficher les détails. Le formulaire qui s'ouvre change si le numéro provient du répertoire système téléphonique, ou du répertoire de la console locale.
  - Le formulaire **Propriétés Entrée du répertoire** affiche les noms et les numéros du système téléphonique. Ils sont utilisés à la fois pour la numérotation sortante et pour faire correspondre les noms aux numéros des appelants entrants. Les entrées du répertoire du système téléphonique sont accessibles à tous les utilisateurs via les fonctions de répertoire de leurs téléphones. Les seuls champs utilisés pour un numéro de répertoire du système téléphonique sont **Nom** et **Numéro de téléphone**. Ils ne peuvent pas être modifiés via la console.

**Directory Entry Properties** [X]

Name:

Extension:

Phone Number:

Mobile Number:

Fax Number:

Email Address:

Close Help

- La fenêtre **Éditer entrée du rép. local IP Office SoftConsole** affiche le répertoire de la console locale pour la numérotation sortante et pour faire correspondre un nom à un appel entrant. Lorsqu'une correspondance de nom existe à la fois dans le répertoire du système téléphonique et dans le répertoire de la console, c'est celui figurant dans le répertoire de la console qui est utilisé.

**Edit IP Office SoftConsole Local Directory Entry** [X]

Name:

Number:

Script File:  Browse for Script File...

Media File:  Browse for Media File...

OK Cancel Help

### Liens connexes

[Utiliser le répertoire](#) à la page 48

## Ajouter ou modifier des entrées du répertoire local

### À propos de cette tâche

Dans l'onglet **Appels entrants**, vous pouvez créer de nouvelles entrées et modifier les propriétés des entrées existantes du répertoire local.

## Procédure

1. Cliquez sur .
2. Sélectionnez l'onglet **Appels entrants** ou **Outils > Préférences > Appels entrants**.
3. Pour ajouter une nouvelle entrée, cliquez sur **Ajouter**.
4. Pour modifier une entrée existante, sélectionnez une entrée et cliquez sur **Modifier**.
5. Dans le champ **Nom**, entrez ou modifiez le nom que vous souhaitez associer à l'entrée.
6. Dans le champ **Numéro**, entrez le numéro de téléphone à composer lorsque vous sélectionnez l'entrée du répertoire. Le numéro est également utilisé pour établir une correspondance avec les appels entrants.
7. Dans le champ **Fichier de script**, entrez ou recherchez un nom de fichier de script (fichier `.txt` ou `.rtf`) à associer à l'entrée de répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro d'entrée du répertoire, le script apparaît dans le panneau Répertoire.
8. Dans le champ **Fichier multimédia**, entrez ou recherchez un nom de fichier multimédia (fichier `.wav`) à associer à l'entrée du répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro d'entrée du répertoire, le fichier est lu par la console.

## Liens connexes

[Utiliser le répertoire](#) à la page 48

---

# Modifier l'état du groupe de recherche

## À propos de cette tâche

Vous pouvez passer l'état d'un groupe de recherche de **En service** à **Hors service**.

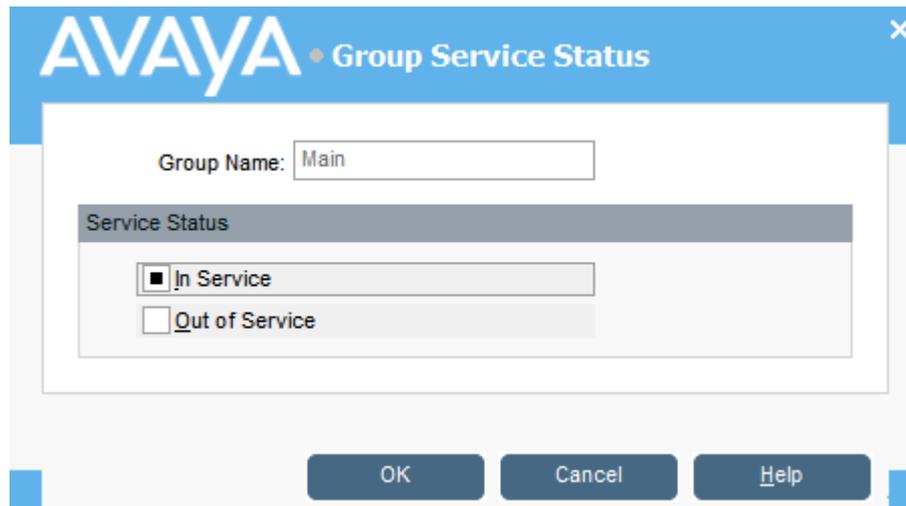
### Remarque :

Les paramètres affichés dans la console sont ceux datant du moment où l'utilisateur ou le groupe a été sélectionné. Si les paramètres sont mis à jour par le biais d'une autre méthode, par exemple à partir du téléphone d'un utilisateur, ces modifications ne s'affichent pas jusqu'à ce que les paramètres existants soient fermés, puis rouverts.

## Procédure

1. Cliquez sur  dans le panneau **Répertoire**.
2. Cliquez sur .

Vous pouvez modifier l'état d'un groupe de recherche en fonction de la configuration du système téléphonique. Les appels **Hors service** vont soit vers une autre destination, soit vers la messagerie vocale. La possibilité d'utiliser cette fonctionnalité n'est pas activée par défaut. Un troisième paramètre d'état, **Service de nuit**, est défini automatiquement selon les paramètres de l'heure ou l'utilisation d'une numérotation spéciale.



### Liens connexes

[Utiliser le répertoire](#) à la page 48

---

## Modifier l'état d'un utilisateur

Vous pouvez modifier l'état d'un utilisateur à partir du répertoire.

### Procédure

1. Cliquez sur  dans le panneau **Annuaire**.
2. Cliquez sur .
3. Vous pouvez modifier les options suivantes de l'utilisateur :

Option	Description
<b>Ne pas déranger</b>	Indique si l'utilisateur a activé la fonction Ne pas déranger.
<b>Interdire les appels sortants</b>	L'utilisateur ne peut pas émettre d'appels sortants.
<b>Renvoi</b>	Cliquez pour afficher les paramètres de renvoi.
<b>État du service du groupe</b>	Une liste des groupes de recherche auxquels l'utilisateur appartient. Si le groupe est coché, l'utilisateur en fait partie.

**Directory Entry Properties**

User Name:  
Extn702

Extension:  
702

Full Name:  
Extn702

Logged In

Do Not Disturb

Bar Outgoing Calls

Forwarding...

Select the groups you wish to log this user into:

OK Cancel Help

### Liens connexes

- [Utiliser le répertoire](#) à la page 48
- [Modification de l'état de renvoi d'un utilisateur](#) à la page 54
- [Définition du pairage mobile](#) à la page 56
- [Comportement de la fonction Réacheminement](#) à la page 56
- [Renvoi inconditionnel](#) à la page 57
- [Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse](#) à la page 58

## Modification de l'état de renvoi d'un utilisateur

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher et modifier l'état de renvoi d'un utilisateur. Vous pouvez renvoyer les appels entrants vers un numéro de téléphone interne ou externe. Entrez le numéro de téléphone de destination et choisissez si tous les appels doivent être redirigés, ou uniquement les appels externes.

Il existe quatre types de renvoi :

- Renvoi temporaire
- Renvoi inconditionnel
- Renvoi si occupé
- Renvoi si sans réponse

Pour les utilisateurs avec une ressource d'appel, Renvoi si occupé n'est utilisé que lorsque tous leurs boutons de ressource d'appel sont occupés.

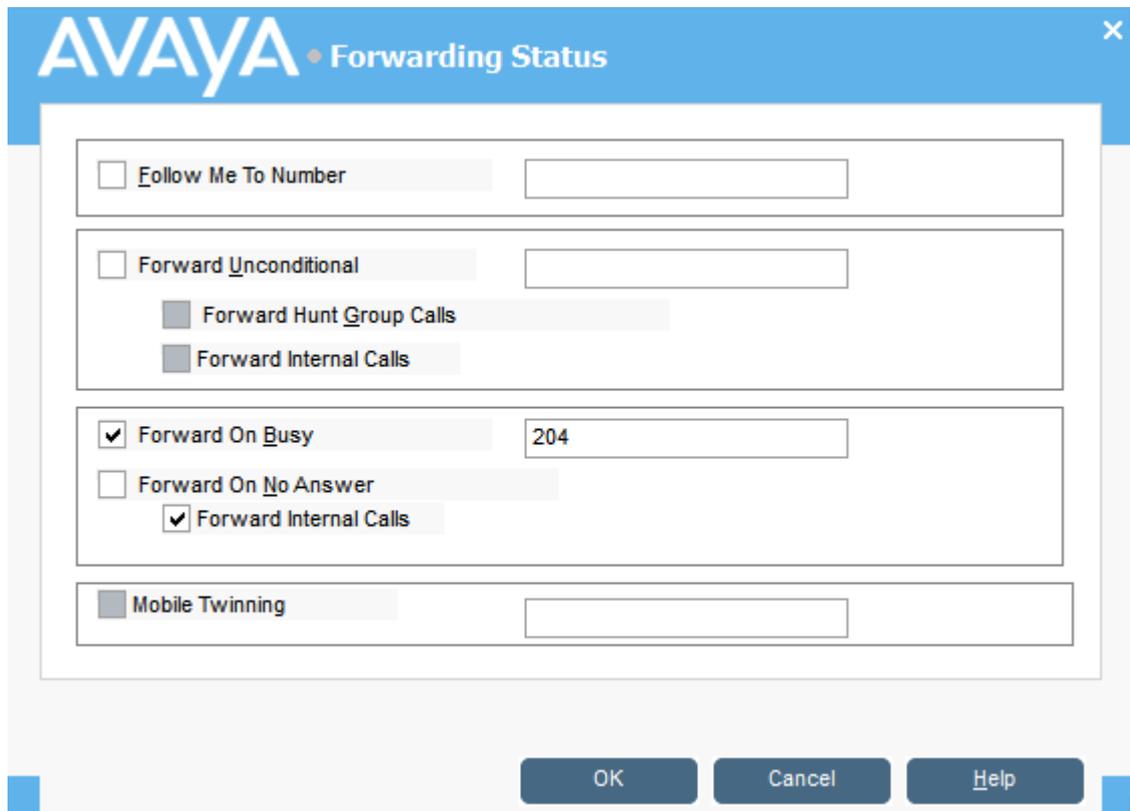
Entrez le numéro de téléphone de destination et choisissez si tous les appels doivent être redirigés, ou uniquement les appels externes.

**\* Remarque :**

Les paramètres affichés dans la console sont ceux datant du moment où l'utilisateur ou le groupe a été sélectionné. Si les paramètres sont mis à jour par le biais d'une autre méthode, par exemple à partir du téléphone d'un utilisateur, ces modifications ne s'affichent pas jusqu'à ce que les paramètres existants soient fermés, puis rouverts.

**Procédure**

1. Cliquez sur  dans le panneau **Annuaire**.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur **Renvoi**.



4. Entrez les numéros de téléphone de destination dans les champs appropriés.  
Vous pouvez également sélectionner des numéros dans le répertoire. Vous devez entrer un numéro de poste interne comme destination pour Réacheminement Certaines options de renvoi nécessitent la configuration du système téléphonique. Par exemple, il est possible qu'un utilisateur ne puisse pas passer d'appels sortants. Consultez votre administrateur système pour plus d'informations.
5. Faites un clic droit sur le champ comportant un numéro.
6. Sélectionnez le numéro de téléphone souhaité dans la liste.
7. Cliquez sur **Ajouter**.

## Liens connexes

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

## Définition du pairage mobile

Si le pairage est activé sur le système, tout appel entrant fait sonner le numéro de poste et le numéro externe pairé. Par exemple, le numéro de poste d'un utilisateur sonne, ainsi que son téléphone portable. Il peut répondre à l'appel à partir des deux périphériques. Contactez votre administrateur système. Le pairage mobile est une fonctionnalité sous licence.

### À propos de cette tâche

Si des options de renvoi sont sélectionnées, le téléphone externe et le poste vers lesquels les appels sont renvoyés vont sonner.

Si des codes de compte sont utilisés, l'utilisateur ne peut pas saisir un code de code lorsqu'il répond à un appel sur le téléphone externe.

Si la fonction Do Not Disturb est sélectionnée, tous les appelants du poste interne entendront la tonalité d'occupation. Le téléphone externe de l'utilisateur ne sonne pas. Si un appelant est entré dans la liste d'exceptions NPD, seul le téléphone interne sonne. Les utilisateurs ne peuvent pas ajouter de numéros à la liste d'exceptions NPD. Contactez votre administrateur système.

Si l'option Follow Me est sélectionnée, seul le poste vers lequel les appels sont transférés sonne. Le téléphone externe ne sonnera pas.

Si les paramètres sont mis à jour par le biais d'une autre méthode, par exemple en utilisant une autre application ou le téléphone de l'utilisateur, les valeurs affichées dans la console ne sont pas automatiquement mises à jour. Les valeurs affichées dans le répertoire de la console datent du moment où l'utilisateur/le groupe a été sélectionné.

### Procédure

1. Cliquez sur  dans le panneau **Annuaire**.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur **Renvoi**.
4. Sélectionnez **Pairage mobile**.
5. Dans le champ **Pairage mobile**, entrez le numéro de téléphone que vous souhaitez appairer au poste utilisateur. Entrez des numéros de téléphone sans espaces.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## Liens connexes

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

## Comportement de la fonction Réacheminement

Lorsque vous sélectionnez la fonction Réacheminement, le système transfère tous les appels vers le numéro de poste désigné. Utilisez cette fonctionnalité pour rediriger temporairement les appels lorsque vous êtes absent de votre poste, mais disponible sur un autre. Vous devez entrer un numéro de poste interne comme destination.

Réacheminement fonctionne de la manière suivante :

- Vous pouvez passer des appels depuis votre poste d'origine. Les seuls appels pouvant être reçus sur votre poste d'origine sont les appels passés à partir du poste de destination de réacheminement.
- Aucun numéro abrégé associé à votre numéro de poste d'origine n'indique que les appels sont en cours de transfert vers un autre numéro.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte s'affiche pour les appelants. Si votre texte d'absence est actif sur le poste de destination, il ne s'affichera pas car votre message d'absence est prioritaire.

### Les paramètres de renvoi affectent le comportement de la fonction Réacheminement

Les options de Renvoi suivantes affectent le fonctionnement de la fonction Réacheminement :

<b>Renvoi incondi-tionnel</b>	Ce paramètre est ignoré.
<b>Renvoi sur occu-pation</b>	Si le poste de destination est occupé, l'appel est renvoyé vers votre destination Renvoi si occupé. Si le poste ne répond pas, l'appel est transféré sur votre boîte vocale, le cas échéant.
<b>Renvoi sur non-ré-ponse</b>	Si le poste de destination ne répond pas, le paramètre Renvoi pr non-réponse est ignoré et l'appel est transféré sur votre boîte vocale, le cas échéant.

### Scénarios

Anne Webb (poste 206) renvoie tous ses appels vers le poste 207 à l'aide de la fonction Réacheminement. Il y a un appel entrant pour Anne. En fonction de ce qui se passe sur le poste 207, le comportement suivant se produira :

Scénario	Renvoi si occupé, renvoi pr non-répon-se	Aucun renvoi
Le poste 207 est occupé.	L'appel est transféré au numéro de poste d'Anne indiqué pour la fonction Renvoi si occupé.	L'appel est transféré vers la boîte vocale d'Anne.
Pas de réponse sur le poste 207	L'appel est transféré vers la boîte vocale d'Anne.	L'appel est transféré vers la boîte vocale d'Anne.

### Liens connexes

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

## Renvoi inconditionnel

Lorsque vous sélectionnez Renvoi inconditionnel et entrez un numéro de destination, le système redirige tous vos appels vers un numéro de poste ou, s'il est activé, un numéro externe. Consultez votre administrateur système pour déterminer si vous pouvez transférer vers un numéro externe.

L'option Renvoi inconditionnel fonctionne de la façon suivante :

- Vous pouvez passer des appels sortants à partir de votre poste. Les seuls appels que vous pouvez recevoir lorsque tous vos appels sont renvoyés sont ceux passés à partir du numéro de destination.

- Si vous avez défini un message d'absence, il est diffusé à l'appelant. Si votre texte d'absence est actif sur le poste de destination, il ne s'affichera pas car votre message d'absence est prioritaire.

### Les paramètres de transfert ont une incidence sur le fonctionnement du Renvoi inconditionnel.

Les options de Renvoi suivantes affectent le fonctionnement du Renvoi inconditionnel :

<b>Renvoi temporaire</b>	Remplace le paramètre Renvoi inconditionnel.
<b>Renvoyer les appels du groupe de recherche</b>	S'applique uniquement aux groupes de recherche qui sont configurés pour le mode de sonnerie séquentiel ou de rotation. Contactez votre administrateur système. Cela inclut les appels internes au groupe de recherche peu importe les réglages de la fonction <b>Renvoyer les appels internes</b> .
<b>Renvoi sur occupation</b>	Non disponible.
<b>Renvoi sur non-réponse</b>	Non disponible.

### Scénarios

Renvoi inconditionnel	Renvoyer les appels du groupe de recherche	Renvoyer les appels entrants	Comportement
Oui	Oui	Oui	Tous les appels redirigés vers le numéro de destination de Renvoi inconditionnel.
Oui	Oui	Non	Les appels externes et les appels de groupe de recherche reçus par votre poste sont redirigés vers le numéro de destination de Renvoi inconditionnel.
Oui	Non	Non	Les appels externes sont redirigés vers le numéro de destination. Les appels internes, y compris les appels de groupe de recherche, sont présentés à votre poste.

### Liens connexes

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

## Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse

Lorsque vous sélectionnez Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse, vos appels sont redirigés vers le numéro saisi dans ce champ. Le même numéro est utilisé pour les appels renvoyés lorsque votre poste est occupé ou que vous ne répondez pas.

Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse fonctionne des manières suivantes :

- La première fois que vous sélectionnez Renvoi pr non-réponse, l'option Renvoi des appels internes est automatiquement sélectionnée. Si vous désélectionnez les options Renvoi des appels internes et Renvoi pr non-réponse, la prochaine fois que l'option Renvoi pr non-réponse sera sélectionnée, l'option Renvoi des appels internes ne sera pas automatiquement sélectionnée.
- Si vous avez défini un message d'absence, il s'affichera pour les appelants si l'option Renvoi si occupé/Renvoi pr non-réponse est sélectionnée. Si votre texte d'absence est

actif sur le poste de destination, il ne s'affichera pas car votre message d'absence est prioritaire.

### Scénarios

Renvoi sur occupation	Renvoi sur non-réponse	Renvoyer les appels internes	Comportement
Oui	–	–	Les appels externes sont transférés vers le numéro spécifié lorsque votre poste est occupé. Les appels internes sont transférés vers votre messagerie vocale, si disponible.
Oui	–	Oui	Tous les appels sont transférés vers le numéro spécifié lorsque votre poste est occupé.
–	Oui	–	Les appels externes sont transférés vers le numéro spécifié lorsque vous ne répondez pas à votre poste. Les appels internes sont transférés vers votre messagerie vocale, si disponible.
–	Oui	Oui	Tous les appels sont transférés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas.
Oui	Oui	–	Les appels externes sont transférés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas ou qu'il est occupé. Les appels internes sont transférés vers votre messagerie vocale, si disponible.
Oui	Oui	Oui	Tous les appels sont transférés vers le numéro spécifié lorsque votre poste n'est pas pris en charge ou est occupé.

### Liens connexes

[Modifier l'état d'un utilisateur](#) à la page 53

# Chapitre 8 : Utilisation de l'historique des appels

Cette section traite de l'utilisation de l'historique des appels de la console. L'historique des appels est stocké localement sur le PC qui exécute l'application. Il diffère donc du journal des appels séparé stocké sur le téléphone que vous utilisez avec la console.

Notez que les détails d'un appel sont automatiquement supprimés de l'historique des appels après un certain nombre de jours. Reportez-vous à la section [Paramètres généraux de la console](#) à la page 77.

## Liens connexes

[Affichage de l'historique d'appels](#) à la page 60

[Passer des appels à partir de la vue de l'historique des appels](#) à la page 60

[Effacement de l'historique des appels](#) à la page 61

---

## Affichage de l'historique d'appels

### Procédure

Cliquez sur **Afficher** > **Historique**.

Les détails **H** remplacent les panneaux Appels en attente et BLF.

## Liens connexes

[Utilisation de l'historique des appels](#) à la page 60

---

## Passer des appels à partir de la vue de l'historique des appels

### Procédure

Double-cliquez sur le numéro de téléphone indiqué dans l'historique des appels.

## Liens connexes

[Utilisation de l'historique des appels](#) à la page 60

---

## Effacement de l'historique des appels

### À propos de cette tâche

Les détails d'un appel sont automatiquement supprimés de l'historique des appels après un certain nombre de jours. Cette durée est définie en fonction du paramètre **Période de rétention de l'historique des appels (jours)** de la console. Reportez-vous à la section [Paramètres généraux de la console](#) à la page 77.

Toutefois, si nécessaire, vous pouvez supprimer manuellement tous les appels d'un onglet particulier ou de tous les onglets comme suit.

### Procédure

1. Faites un clic droit sur l'historique des appels.
2. Pour supprimer tous les appels de l'onglet actuel, sélectionnez **Effacer**.
3. Pour supprimer les appels de tous les onglets, sélectionnez **Effacer tous les onglets**.

### Liens connexes

[Utilisation de l'historique des appels](#) à la page 60

# Chapitre 9 : Configurer l'application de la console

Cette section couvre les différentes commandes pouvant être utilisées dans le but de configurer l'apparence et le fonctionnement de l'application.

---

## Paramètres de la console

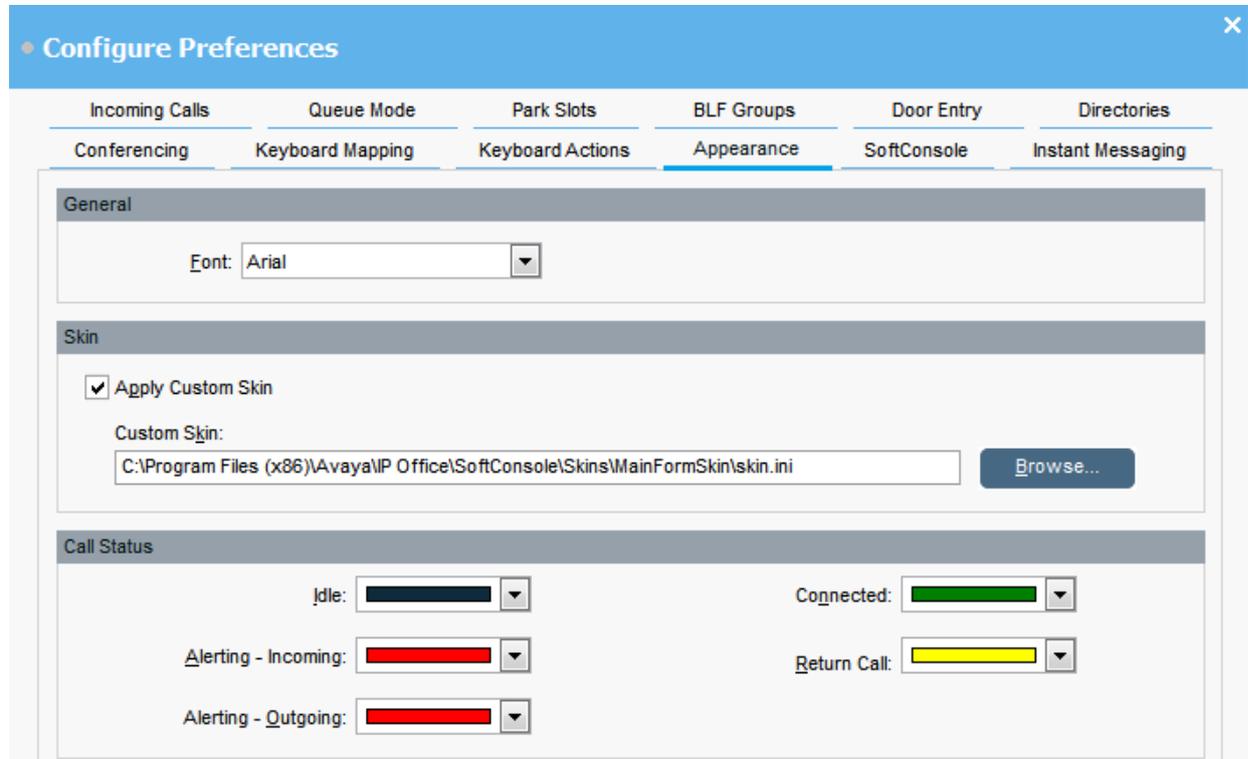
Vous pouvez configurer ou modifier les paramètres de la console en cliquant sur  **Préférences**, puis en sélectionnant les onglets appropriés.

Onglet	Description
<b>Présentation</b>	Modifiez l'apparence générale de l'application de la console. Par exemple, vous pouvez modifier la police et les couleurs utilisées pour indiquer l'état de l'appel.
<b>Groupes TVO</b>	Créez, modifiez et supprimez des groupes Busy Lamp Field (BLF). Vous pouvez également modifier l'ordre des groupes.
<b>Mise en conférence</b>	Spécifiez les noms des salles de conférence.
<b>Répertoires</b>	Indiquez si les informations du répertoire sont incluses dans son affichage ou dans les propriétés des entrées individuelles.
<b>Entrée porte</b>	Spécifiez les noms de porte. Vous ne pouvez pas contrôler les portes dans la console tant que vous n'avez pas entré leurs noms.
<b>Appels entrants</b>	Éventuellement, indiquez un nom correspondant à un appel entrant. Vous pouvez utiliser des numéros correspondants pour lire un script ou un fichier multimédia spécifique lors des appels.
<b>Actions du clavier</b>	Personnalisez les actions par défaut lorsque vous commencez à saisir du texte ou un numéro.
<b>Mappage clavier</b>	Affichez et modifiez les raccourcis clavier.
<b>Emplacement de parcage</b>	Spécifiez les boutons d'emplacement disponibles et les identifiants associés à chaque bouton.
<b>Mode Attente</b>	Configurez et surveillez jusqu'à huit files d'attente de groupes de recherche.
<b>SoftConsole</b>	Configurez la manière dont la console enregistre les modifications apportées à la disposition de l'écran. Vous pouvez également spécifier le comportement de la console lorsque vous fermez la fenêtre.
<b>Messagerie instantanée</b>	Configurez la prise en charge de la messagerie instantanée.

# Personnalisation de la présentation de la console

## À propos de cette tâche

Vous pouvez modifier l'apparence générale de l'application de la console. Par exemple, vous pouvez modifier la police et les couleurs utilisées pour indiquer l'état de l'appel.



## Préambules

Si vous souhaitez utiliser un habillage personnalisé, vous devez disposer d'un fichier de définition d'habillage.

## Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Présentation**.
3. **(Facultatif)** Sélectionnez une nouvelle police dans le menu déroulant **Police**.
4. **(Facultatif)** Si vous souhaitez sélectionner et utiliser un habillage personnalisé, cochez la case correspondante **Appliquer habillage personnalisé**.

Un habillage est un ensemble de fichiers définissant l'apparence complète de l'application. Par défaut, aucun habillage supplémentaire n'est fourni.

Cliquez sur **Parcourir** et téléchargez votre fichier de définition d'habillage.

5. **(Facultatif)** Modifiez les couleurs de l'état des appels.

Vous pouvez sélectionner une couleur différente pour chaque état d'appel. Ces couleurs apparaissent sur la bordure du panneau affichant les détails de l'appel. Les options disponibles pour l'état des appels sont les suivantes :

- **Inactif**

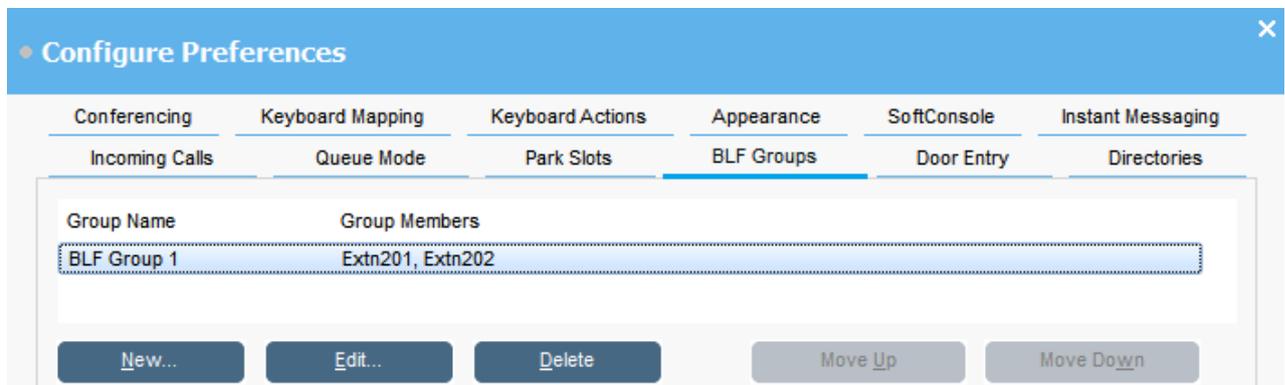
- **Alerte - Entrant**
- **Alerte - Sortant**
- **Connecté**
- **Appel en retour**

---

## Travailler avec des groupes BLF

### À propos de cette tâche

Les icônes Busy Lamp Field (BLF) indiquent l'état de l'utilisateur et les numéros abrégés en un coup d'œil. Vous pouvez ajouter des icônes pour les autres numéros, qui ont le même comportement que les numéros abrégés. Vous pouvez également regrouper les icônes TVO afin qu'elles apparaissent sur différents onglets nommés.



### Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Groupes TVO**.

Le menu affiche le nom des groupes et de leurs membres.

3. Pour créer un nouveau groupe BLF :

- a. Cliquez sur **Nouveau**.

Vous pouvez également faire un clic droit sur une zone vide du panneau **BLF**, puis sélectionner **Nouveau > Groupes TVO**.

- b. Entrez un nom unique dans **Nom du groupe TVO**.

- c. Sélectionnez les membres souhaités dans la liste **Membres ne faisant pas partie du groupe TVO**.

Vous pouvez appuyer sur **Ctrl** sur votre clavier pour sélectionner plusieurs membres à la fois.

- d. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter les membres sélectionnés.
- e. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Le nouveau groupe BLF apparaît à la fin de la liste.

4. Pour modifier le groupe BLF sélectionné :
  - a. Cliquez sur **Modifier**.
  - b. Ajoutez ou supprimez des membres du groupe selon vos besoins.
  - c. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.
5. Pour supprimer le groupe BLF sélectionné, cliquez sur **Supprimer**.
6. Pour changer la position des groupes BLF dans la liste :
  - a. Sélectionnez le groupe que vous souhaitez déplacer.
  - b. Cliquez sur **Déplacer vers le haut** et **Déplacer vers le bas** tel que requis.

## Modifier la vue du panneau BLF

### Procédure

1. Faites un clic droit sur le panneau BLF et sélectionnez **Afficher**.
2. Choisissez une vue.

Choix	Description
<b>Ctrl + Alt + G</b>	Grandes icônes
<b>Ctrl + Alt + S</b>	Petites icônes
<b>Ctrl + Alt + I</b>	Liste d'icônes
<b>Ctrl + Alt + D</b>	Détails

3. Pour modifier la disposition des icônes, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le panneau BLF et sélectionnez **Organiser**.
4. Sélectionnez la façon dont vous souhaitez organiser les icônes.

Choix	Description
<b>Ctrl + Alt + N</b>	Trier par nom
<b>Ctrl + Alt + M</b>	Trier par numéro
<b>Ctrl + Alt + U</b>	Trier par état

5. Pour passer l'affichage des messages avec les petites ou grandes icônes à l'horizontale, appuyez sur **Ctrl + Alt + H**.
6. Pour passer l'affichage des messages avec les petites ou grandes icônes à la verticale, appuyez sur **Ctrl + Alt + V**.

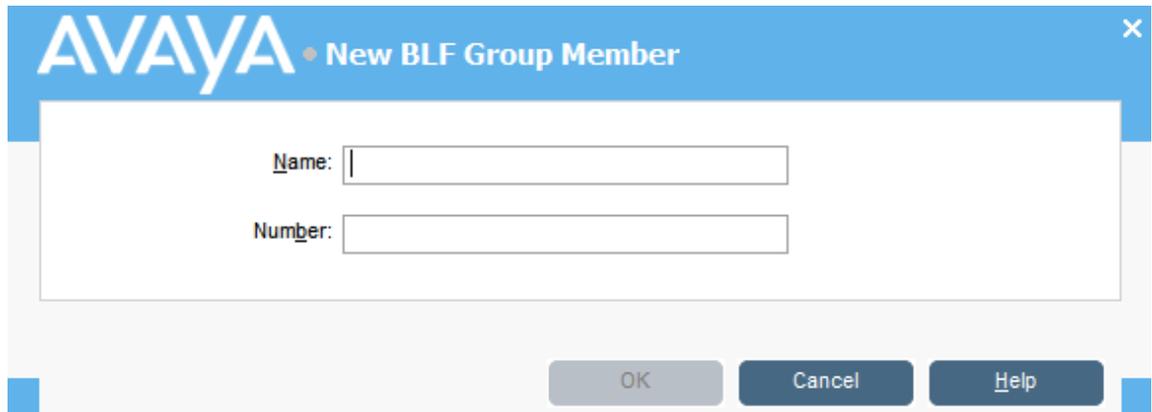
## Ajout de membres à un groupe BLF

### À propos de cette tâche

Vous pouvez ajouter des membres à un groupe BLF à partir du panneau BLF de la fenêtre principale.

## Procédure

1. Pour ajouter de nouveaux membres à un groupe BLF, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Faites un clic droit sur le panneau BLF, sélectionnez **Nouveau** et cliquez sur **Membre du gpe TVO**.
  - Appuyez sur **Ctrl + Alt + B**.
  - Double-cliquez sur le panneau BLF.



2. Saisissez le **Nom** et le **Numéro** du nouveau membre.
3. Cliquez sur **OK** pour revenir au panneau BLF.

---

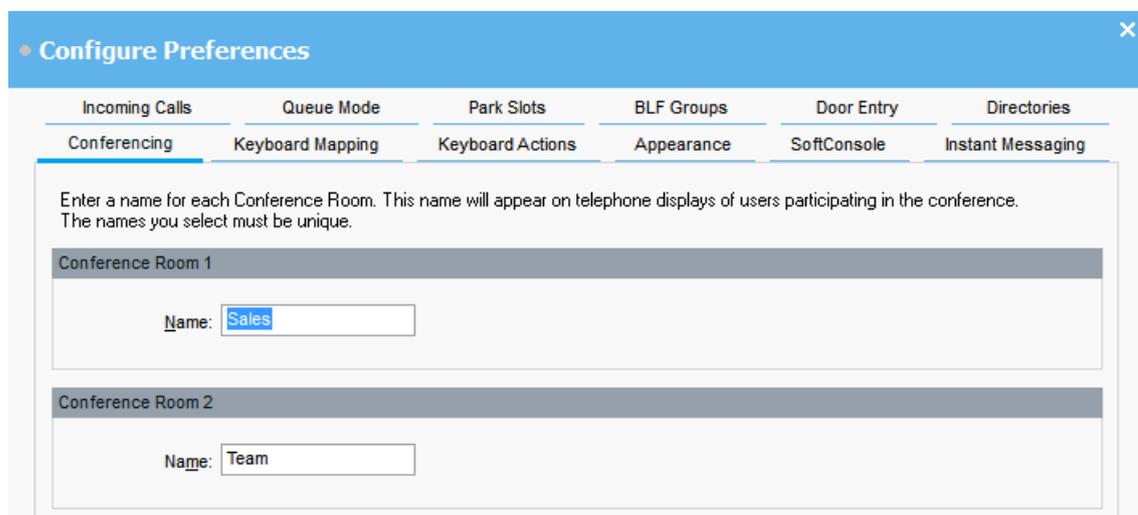
## Nommer les salles de conférence

### À propos de cette tâche

Nommez les deux salles de conférence prises en charge par la console. Les noms apparaissent sur les écrans de téléphone des utilisateurs internes dans la salle de conférence.

### ! Important :

Les fonctions de la salle de conférence ne peuvent pas être utilisées sans nom.



## Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Mise en conférence**
3. Entrez des noms uniques pour chaque salle de conférence.  
Chaque nom peut contenir jusqu'à 10 caractères.

## Configurer l'affichage des répertoires

**Configure Preferences**

Conferencing | Keyboard Mapping | Keyboard Actions | Appearance | SoftConsole | Instant Messaging

Incoming Calls | Queue Mode | Park Slots | BLF Groups | Door Entry | Directories

**Directory Access**

- IP Office SoftConsole Local Directory
- IP Office Directory
- Microsoft Outlook Contacts Folder

**Display Fields for Search Results**

- Name
- Extension
- Phone Number
- Busy Status
- Do Not Disturb Status
- Forwarding Status
- Forwarding Destination
- Forwarding Destination Status
- Mobile Number
- Fax Number
- Email Address
- Login Status
- Group Status
- Absent Message
- New Voice Mail Messages

### Accès au répertoire

Les options qui apparaissent dans cette section indiquent où les numéros du répertoire, autres que ceux des utilisateurs et des groupes, sont obtenus.

Nom de l'option	Description
<b>Répertoire local IP Office SoftConsole</b>	Affiche les entrées du répertoire stockées localement par l'application de la console.
<b>Répertoire IP Office</b>	Affiche les entrées du répertoire système stockées sur le système téléphonique.
<b>Dossier Contacts Microsoft Outlook</b>	Cette option permet aux entrées du carnet d'adresses d'Outlook d'être incluses dans le répertoire. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Outlook doit être en cours d'exécution sur le même ordinateur.</li> <li>• Vous devez exécuter Outlook avec des privilèges d'administrateur.</li> </ul>

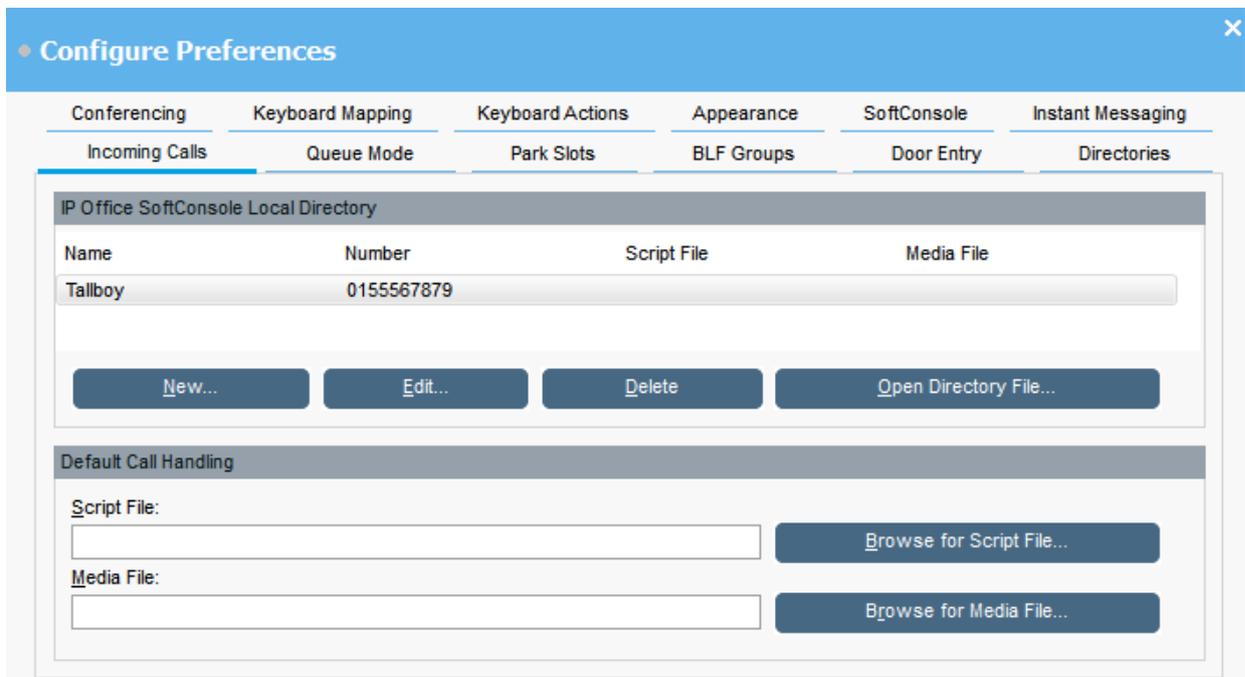
## Champs du répertoire pour les résultats de recherche

Lorsqu'une recherche effectuée dans le répertoire correspond à une entrée individuelle, le panneau Répertoire affiche des informations sur l'entrée.

## Configurer les entrées du répertoire local de la console

Dans l'onglet **Appels entrants**, vous pouvez configurer les noms et les numéros du répertoire affichés dans le panneau Répertoire et définir un répertoire local de la console. Les numéros du répertoire peuvent être utilisés pour passer des appels sortants et fournir une correspondance de nom pour les appels entrants.

Vous pouvez associer un script spécifique à afficher ou un fichier multimédia à lire lorsque la console reçoit un appel d'un numéro correspondant. Pour gérer les appels par défaut, vous pouvez définir un script par défaut ou un fichier son par défaut. Ces paramètres s'appliquent lorsque l'appel entrant ne correspond pas à un numéro spécifique auquel son propre script ou fichier audio est attribué.



### Répertoire local IP Office SoftConsole :

Ce tableau affiche le répertoire local des contacts stockés par l'application de la console.

Nom de champ	Description
<b>Nom</b>	Le nom du contact.
<b>Numéro</b>	Le numéro de téléphone composé à la sélection de l'entrée du répertoire. Ce numéro est également utilisé pour établir une correspondance avec les appels entrants.

*Le tableau continue ...*

Nom de champ	Description
<b>Fichier de script</b>	Un script peut être associé à l'entrée du répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro du répertoire, le script s'affiche dans le panneau Répertoire. Le script peut être un fichier .TXT ou .RTF.
<b>Fichier multimédia</b>	Un fichier son peut être associé à l'entrée du répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro du répertoire, le fichier est lu par la console. Le fichier est au format .WAV.

Bouton	Description
<b>Nouveau</b>	Ajouter une nouvelle entrée de répertoire
<b>Modifier</b>	Modifier l'entrée sélectionnée
<b>Supprimer</b>	Supprimer l'entrée sélectionnée
<b>Ouvrir un répertoire</b>	Modifier le fichier utilisé pour stocker les entrées du répertoire local de la console. Les entrées du fichier sélectionné sont ensuite répertoriées dans la fenêtre.

#### Traitement par défaut :

Ces champs peuvent être utilisés pour associer un fichier de script et/ou un fichier multimédia à tout appel n'ayant pas son propre script et/ou fichier multimédia spécifié dans le répertoire.

Nom de champ	Description
<b>Fichier de script</b>	Un script peut être associé à l'entrée du répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro du répertoire, le script s'affiche dans le panneau Répertoire. Le script peut être un fichier .TXT ou .RTF.
<b>Fichier multimédia</b>	Un fichier son peut être associé à l'entrée du répertoire. Lorsqu'un appel entrant correspond au numéro du répertoire, le fichier est lu par la console. Le fichier est au format .WAV.

---

## Saisie des noms de porte

### À propos de cette tâche

Avant de pouvoir utiliser la console pour contrôler une porte connectée au système téléphonique, vous devez entrer le nom des portes.

Configure Preferences

Conferencing Keyboard Mapping Keyboard Actions Appearance SoftConsole Instant Messaging

Incoming Calls Queue Mode Park Slots BLF Groups Door Entry Directories

Door 1

Name:

Entry Code:

Door 2

Name:

Entry Code:

## Procédure

1. Cliquez sur **\ Préférences**.
2. Sélectionnez **Entrée porte**.
3. Dans **Nom**, tapez le nom que vous souhaitez utiliser pour la porte.

Par exemple, vous pouvez entrer le nom *Baie de chargement* pour une porte menant à une baie de chargement.

Le **Code d'entrée** de chaque nom de porte est pré-rempli avec les valeurs 1 ou 2. Le numéro indique le relais de porte à activer. Vous ne pouvez pas modifier les codes d'entrée.

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## Résultat

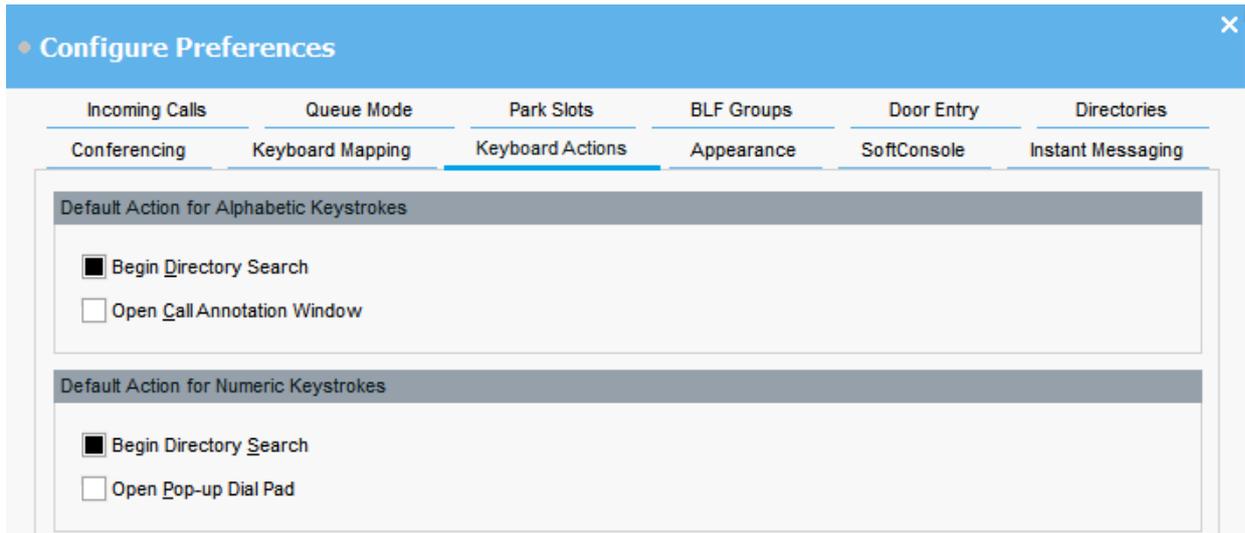
Vous pouvez maintenant ouvrir une porte à partir de **Outils > Entrée porte**. Ensuite, il vous suffit de sélectionner le nom de la porte souhaitée dans le menu.

---

# Configurer les actions du clavier

## À propos de cette tâche

Vous pouvez spécifier une action de la console lorsque vous appuyez sur des touches alphabétiques ou numériques.



## Préambules

Si vous souhaitez modifier le champ **Longueur maxi. des notes d'appel**, vous devez vous connecter à la console en mode administrateur.

## Procédure

1. Cliquez sur **\ Préférences**.
2. Sélectionnez **Actions du clavier**.
3. Sélectionnez l'action par défaut appropriée pour les touches alphabétiques. Voici les différentes options :
  - **Démarrer recherche répertoire**
  - **Ouvrir la fenêtre d'annotation d'appel**
4. Sélectionnez l'action par défaut appropriée pour les touches numériques. Voici les différentes options :
  - **Démarrer recherche répertoire**
  - **Ouvrir le clavier numérique contextuel**
5. **(Facultatif)** Si vous êtes en mode administrateur, modifiez **Longueur maxi. des notes d'appel** si nécessaire.

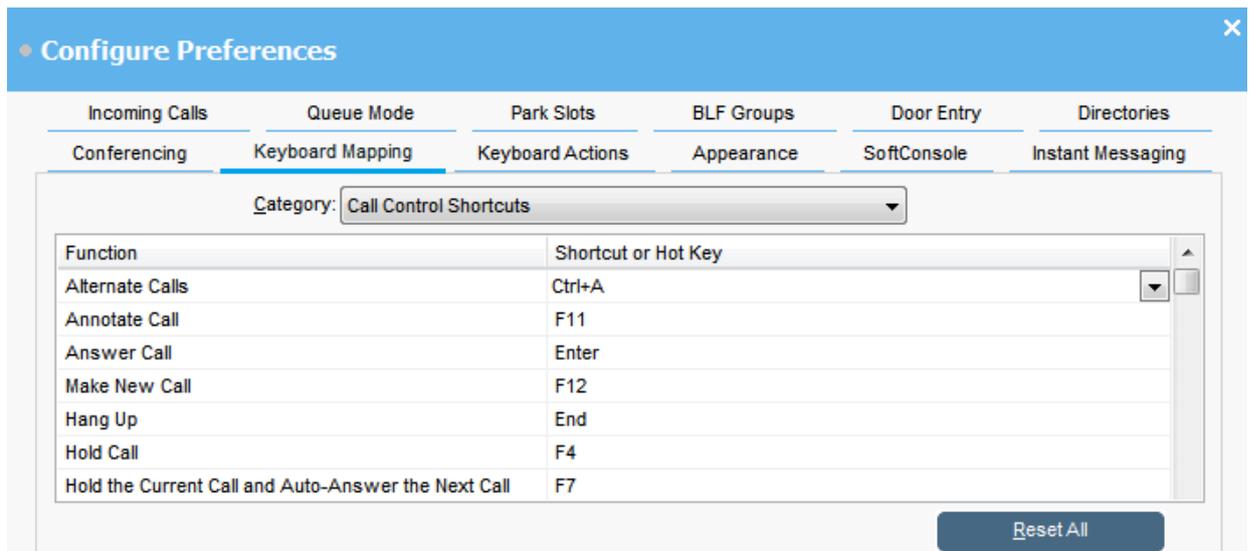
La longueur par défaut est de 16 caractères. Si vous augmentez cette valeur, il est possible que la note ne soit pas entièrement visible sur tous les téléphones et toutes les applications. La longueur spécifiée dans ce champ s'applique également aux messages texte que vous envoyez aux téléphones d'autres utilisateurs.

---

## Modifier les raccourcis clavier

### À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher et modifier les raccourcis clavier de la console.



## Procédure

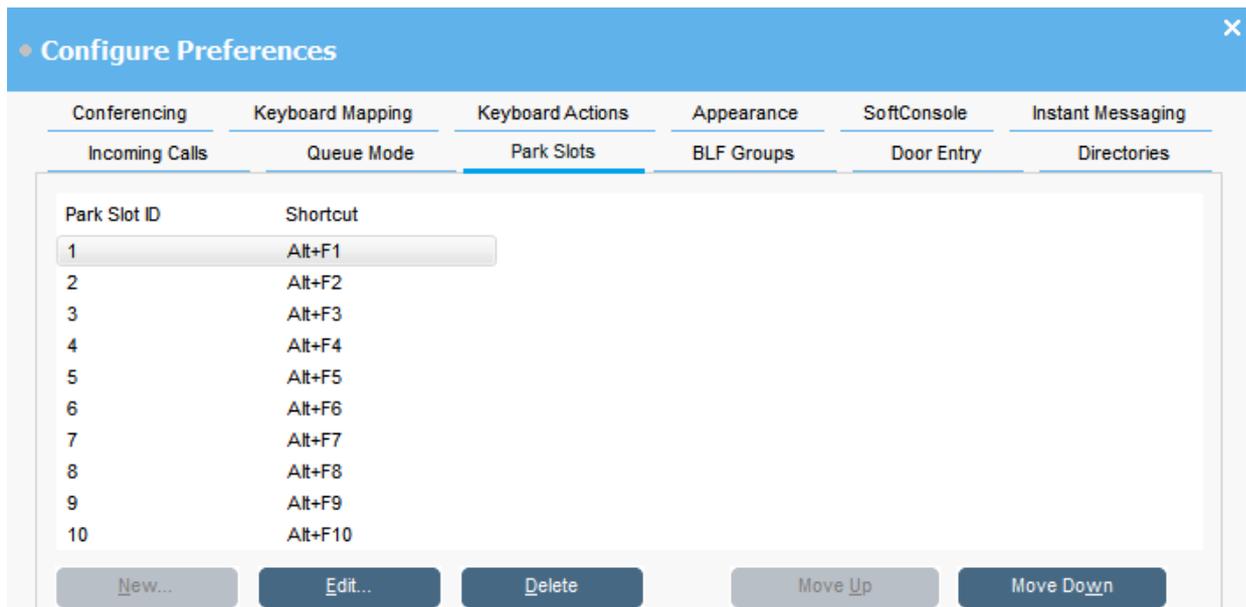
1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Mappage clavier**.
3. Dans le menu déroulant **Catégorie**, sélectionnez l'ensemble de raccourcis que vous souhaitez afficher.
4. Pour modifier une touche de raccourci spécifique :
  - a. Sélectionnez la touche de raccourci actuelle.
  - b. Utilisez le menu déroulant pour sélectionner une nouvelle touche de raccourci.  
Un avertissement s'affiche si la nouvelle touche de raccourci que vous sélectionnez est déjà utilisée.
5. Pour rétablir les paramètres par défaut de toutes les touches de raccourci, cliquez sur **Réinitialiser tout**.

---

## Configuration des emplacements de parcage

### À propos de cette tâche

Vous pouvez définir le nombre de boutons **Emplacement de parcage** disponibles et les identifiants associés à chacun.



## Procédure

1. Cliquez sur **\ Préférences**.
2. Sélectionnez **Emplacements de parcage**.
3. Pour ajouter ou modifier un emplacement de parcage :
  - a. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouvel emplacement de parcage.
  - b. Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'emplacement de parcage sélectionné.
  - c. Entrez ou modifiez l'identifiant de l'emplacement de parcage alphanumérique, qui peut contenir des lettres et des chiffres, mais pas des espaces.

### \* Remarque :

Si vous avez besoin d'un emplacement de parcage sécurisé, configurez l'identifiant de l'emplacement avec du texte. Vous ne pourrez pas reprendre un appel par le biais d'une numérotation téléphonique classique. Au lieu de cela, vous devrez utiliser un bouton d'application **Emplacement de parcage** défini en fonction du texte configuré par vos soins.

- d. Entrez un raccourci clavier pour parquer ou reprendre un appel dans un emplacement de parcage spécifique. Vous pouvez également utiliser l'onglet **Mappage clavier** pour modifier les raccourcis.
4. Pour supprimer l'emplacement de parcage sélectionné de la liste, cliquez sur **Supprimer**.
5. Pour modifier l'ordre des emplacements de parcage configurés :
  - a. Sélectionnez l'emplacement de parcage que vous souhaitez déplacer.
  - b. Cliquez sur **Déplacer vers le haut** et **Déplacer vers le bas** tel que requis.

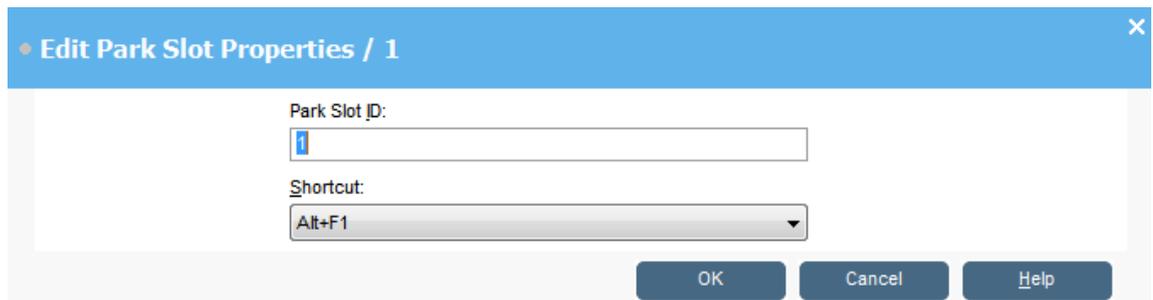
## Configuration des emplacements de parcage

### À propos de cette tâche

Vous pouvez définir le nombre de boutons **Emplacement de parcage** disponibles et les identifiants associés à chacun.

### Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Emplacements de parcage**.
  - a. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouvel emplacement de parcage.
  - b. Cliquez sur **Modifier** pour modifier l'emplacement de parcage sélectionné.



3. Configurez l'emplacement de parcage comme requis :

Option du choix	Description du choix
<b>ID empl. parcage</b>	Chaque identifiant peut être alphanumérique, contenant à la fois des chiffres et des lettres. L'identifiant ne doit pas inclure d'espaces.  * <b>Remarque :</b>  Si vous avez besoin d'un emplacement de parcage sécurisé, configurez l'identifiant de l'emplacement avec du texte. Vous ne pourrez pas reprendre un appel par le biais d'une numérotation téléphonique classique. Au lieu de cela, vous devrez utiliser un bouton d'application <b>Emplacement de parcage</b> défini en fonction du texte configuré par vos soins.
<b>Raccourci</b>	Un raccourci clavier qui permet à l'opérateur de mettre en attente ou de reprendre l'appel dans un emplacement spécifique. Les raccourcis peuvent également être modifiés via le menu Mappages de clavier.

4. Cliquez sur **OK**.

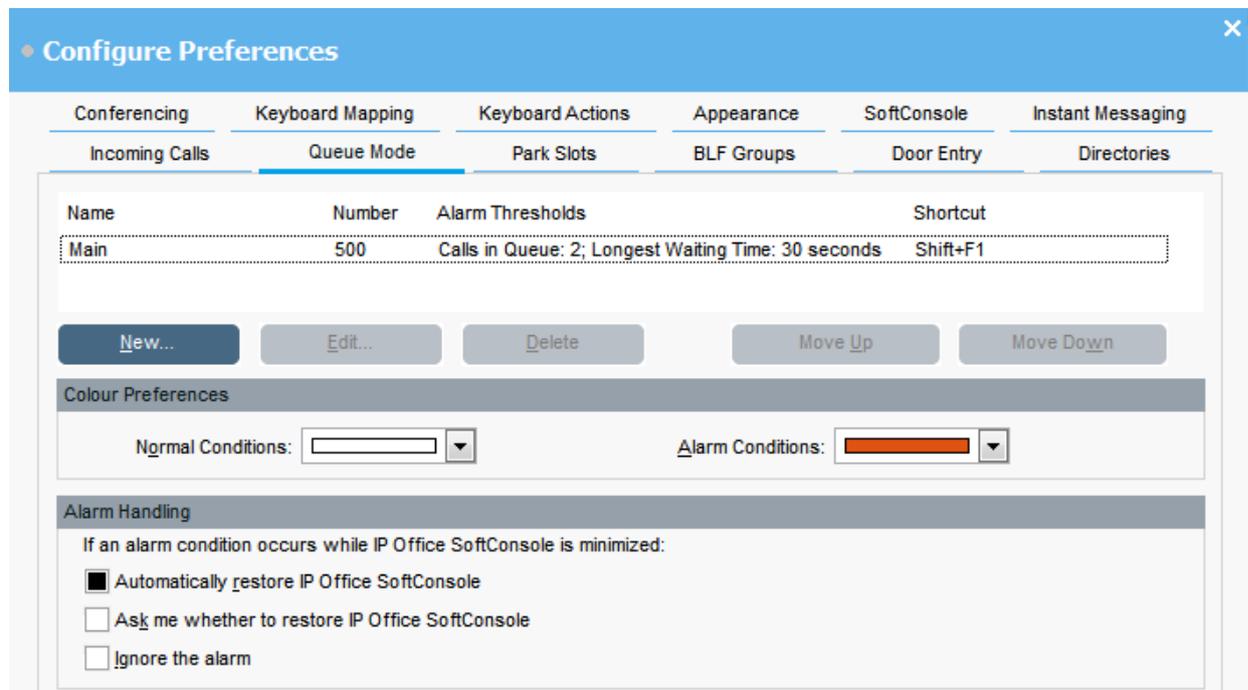
---

## Configurer la surveillance de la file d'attente pour les groupes de recherche

### À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer la surveillance de la file d'attente pour un groupe de recherche spécifique. Vous pouvez configurer et surveiller jusqu'à 8 files d'attente. L'une des files

d'attente est configurée en tant que file d'attente de rappel. La file d'attente de rappel affiche les appels mis en file d'attente, pris en charge, puis transférés. Dans ce cas, l'appel transféré n'a pas reçu de réponse. Au lieu d'être renvoyés dans la file d'attente d'origine, ces types d'appels sont placés dans une nouvelle file d'attente nommée « Rappel ».



## Préambules

Un administrateur doit configurer un groupe de recherche sur le système téléphonique avec la mise en file d'attente activée.

## Procédure

1. Cliquez sur **\ Préférences**.
2. Sélectionnez **Mode Attente**.  

Les détails des files d'attente surveillées s'affichent à l'écran. Vous pouvez voir les seuils d'alarme pour chaque file d'attente. Les seuils d'alarme sont le nombre d'appels et le délai d'attente le plus long pour un appel.
3. Pour ajouter ou modifier une file d'attente :
  - a. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle file d'attente à surveiller.
  - b. Cliquez sur **Modifier** pour modifier les paramètres de la file d'attente sélectionnée.
  - c. Sélectionnez le type de file d'attente approprié dans le menu déroulant **Nom de la file d'attente**.
  - d. Sélectionnez la combinaison de touches de raccourci pour la file d'attente dans le menu déroulant **Raccourci**.
  - e. Sélectionnez les paramètres d'alarme appropriés pour la file d'attente.  

Pour plus d'informations sur les paramètres d'alarme, consultez [Description des champs relatifs au réglage de l'alarme](#) à la page 76.
4. Pour supprimer la file d'attente sélectionnée, cliquez sur **Supprimer**.

5. Pour ajuster l'ordre des files d'attente à l'écran :
  - a. Sélectionnez la file d'attente que vous souhaitez déplacer.
  - b. Cliquez sur **Déplacer vers le haut** et **Déplacer vers le bas** tel que requis.
6. **(Facultatif)** Dans la section **Préférences de couleur**, modifiez les couleurs utilisées par la file d'attente pour des conditions normales et des conditions d'alarme.
7. **(Facultatif)** Configurez la gestion des alarmes pour définir ce qui se passe lorsqu'une file d'attente dépasse le seuil d'alarme.

Vous pouvez sélectionner l'une des options de gestion des alarmes suivantes :

- Restaurer automatiquement IP Office SoftConsole
- Me demander s'il faut restaurer IP Office SoftConsole
- Ignorer l'alerte

## Description des champs relatifs au réglage de l'alarme

Lors de la création ou de la modification d'une file d'attente, vous pouvez configurer les paramètres d'alarme décrits dans le tableau suivant.

Nom	Description
<b>Nombre d'appels en attente</b>	Lorsque cette case est cochée, une alarme se déclenche lorsque le nombre d'appels dans la file d'attente atteint le nombre spécifié.  Vous pouvez modifier le nombre d'appels dans la file d'attente avant le déclenchement d'une alarme.

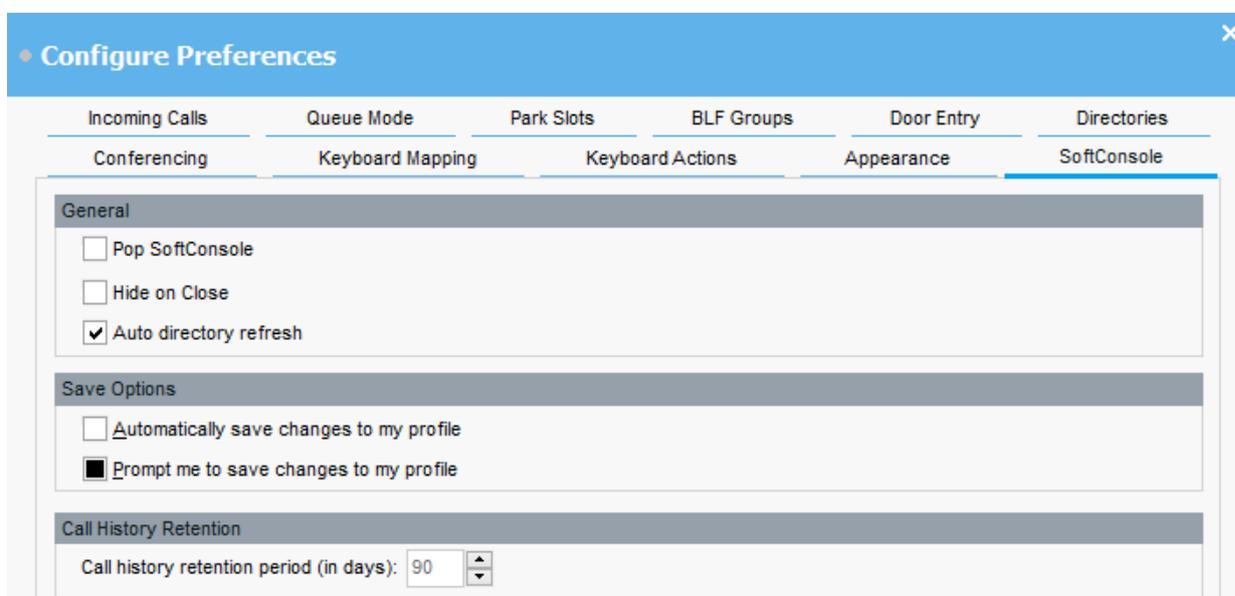
*Le tableau continue ...*

Nom	Description
<b>Tps d'attente le plus long</b>	Lorsque cette case est cochée, une alarme se déclenche une fois le délai d'attente en secondes atteint.  Vous pouvez modifier l'appel en file d'attente avant le déclenchement d'une alarme.
<b>Lire un fichier multimédia</b>	Vous pouvez télécharger un fichier audio qui définit le son de l'alarme. L'alarme se déclenche lorsqu'un état d'alarme défini est atteint.

## Paramètres généraux de la console

### À propos de cette tâche

Vous pouvez définir comment les modifications de profil sont enregistrées. Vous pouvez également définir le comportement de la console pour les appels entrants, ainsi que la fermeture de la fenêtre.



### Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **SoftConsole**.

Option	Description
<b>Général</b>	
<b>Afficher Soft-Console</b>	Si cette option est sélectionnée, la console est placée au premier plan de toutes les applications en cours d'exécution sur le PC lors d'un appel entrant.

*Le tableau continue ...*

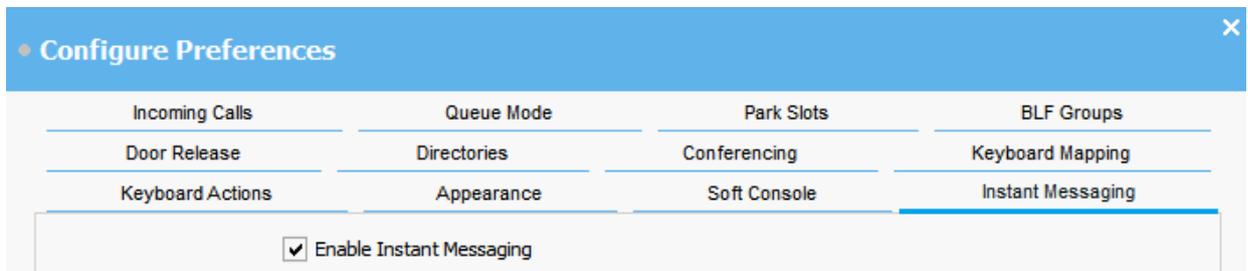
Option	Description
<b>Mise en veille</b>	Si cette option est sélectionnée, la fermeture de la console la réduit au niveau de la barre d'état système, dans votre barre des tâches Windows. Vous pouvez quitter l'application en sélectionnant  dans la barre d'état système, puis en cliquant sur <b>Quitter</b> .
<b>Actualiser le répertoire automatiquement</b>	Si cette option est sélectionnée, la console met à jour les contacts du répertoire du système téléphonique toutes les 30 minutes et à chaque fois qu'une recherche dans le répertoire est effectuée.  Si elle n'est pas sélectionnée, les contacts ne sont mis à jour qu'à chaque démarrage de la console.
<b>Options d'enreg.</b>	
<b>Enregistrer auto. changements de mon profil</b>	Si cette option est sélectionnée, lorsque vous fermez la console, toute modification des paramètres de votre console est automatiquement enregistrée dans le profil sélectionné lors de la connexion.
<b>M'inviter à enreg. changements de mon profil</b>	Si cette option est sélectionnée, lorsque vous fermez la console, il vous est demandé si vous souhaitez enregistrer les modifications apportées aux paramètres de votre console dans le profil sélectionné lors de la connexion.
<b>Rétention de l'historique des appels</b>	
<b>Période de rétention de l'historique des appels (jours)</b>	Cette valeur détermine la durée de conservation des détails d'un appel dans l'historique des appels de la console avant d'être automatiquement supprimés.

3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## Activation de la messagerie instantanée

### À propos de cette tâche

Avant de terminer cette configuration, la barre d'état de la console affiche le message MI déconnecté.



### Procédure

1. Cliquez sur **Préférences**.
2. Sélectionnez **Messagerie instantanée**.
3. Sélectionnez **Activer la messagerie instantanée** si vous souhaitez utiliser la messagerie instantanée avec la console.

4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

# Chapitre 10 : Modèles et profils

Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous sélectionnez l'un des modèles de console par défaut. Lorsque vous utilisez la console, vous pouvez modifier divers paramètres, ainsi que l'apparence de l'écran. Vous pouvez enregistrer ces modifications pour créer un profil personnel. Le profil ou modèle actuel que vous utilisez est affiché dans la barre consolestatus.

## \* Remarque :

Pour masquer ou afficher les panneaux **Appels en attente** et **BLF**, vous devez être connecté à la console en tant qu'administrateur.

---

## Charger et enregistrer un profil

### À propos de cette tâche

Vous pouvez charger un nouveau profil lorsque vous vous connectez. Vous pouvez enregistrer les modifications apportées à votre profil manuellement ou configurer la console de sorte à enregistrer automatiquement toutes les modifications.

- Pour charger un profil, procédez comme suit à votre connexion :
  1. Cliquez sur **Développer**.
  2. Sélectionnez le profil souhaité.
- Pour enregistrer manuellement les modifications de votre profil actuel, sélectionnez **Fichier > Enregistrer le profil**.
- Pour enregistrer manuellement vos modifications sur un nouveau profil, procédez comme suit :
  1. Sélectionnez **Fichier > Enregistrer le profil sous**.
  2. Entrez un nouveau nom de fichier.
  3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

La barre d'état affiche le nouveau nom du profil.
- Pour configurer la console de sorte à enregistrer automatiquement les modifications, rendez-vous sur **\ Préférences > SoftConsole**.

---

## Modification d'un profil

### Préambules

- Vous devez être en mode administrateur. Voir la section [Connexion en mode administrateur](#) à la page 83.
- Assurez-vous de sélectionner le profil que vous souhaitez modifier lorsque vous vous connectez.

### Procédure

1. Apportez les modifications requises dans le profil.
  - Dans **Afficher**, vous pouvez masquer ou afficher les panneaux **BLP (Occupy Lamp Field)**, **Appels en attente** et **Emplacements de parcage**. Vous pouvez également accéder aux options d'affichage normales.
2. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le profil** pour enregistrer vos modifications.

---

## Créer un nouveau modèle

### À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser des modèles pour créer un profil utilisateur.

### Préambules

- Vous devez être en mode administrateur. Voir la section [Connexion en mode administrateur](#) à la page 83.

### Procédure

1. Lors de la connexion en mode administrateur, procédez comme suit :
  - a. Cliquez sur **Développer**.
  - b. Sélectionnez le modèle approprié.
2. Modifiez la mise en page au gré de vos envies.

Vous pouvez modifier les éléments suivants :

  - Taille d'affichage des panneaux
  - Nombre d'emplacements de parcage
  - Panneaux visibles
3. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le modèle**.
4. Entrez un nom pour le modèle, puis cliquez sur **OK**.

---

## Modèles par défaut

Les trois modèles par défaut suivants sont installés :

Option d'affichage	Modèle d'administration 1	Modèle d'administration 2	Modèle d'administration 3
Barre de menu	Oui	Oui	Oui
Barre d'outils	Oui	Oui	Oui
Détails de l'appel	Oui	Oui	Oui
Panneau Répertoire	Oui	Oui	Oui
Panneau File d'attente	Oui	Oui	Oui
Panneau Appels en attente	Oui	Oui	–
Panneau TVO	Oui	–	–
Panneau Emplacements de parcage	Oui	Oui	–

Si un profil est créé à l'aide du modèle d'administration 3, vous ne pouvez pas voir le panneau Historique des appels.

# Chapitre 11 : Travailler en mode administrateur

## À propos de cette tâche

Vous pouvez démarrer la console en mode administrateur. Dans ce mode, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Créer et modifier des profils d'utilisateur
- Modifier la longueur des notes d'appel
- Créer et modifier des modèles
- Supprimer ou afficher les panneaux **BLF**, **Appels en attente** et **Emplacements de parcage**

### Important :

Vous ne pouvez pas accéder aux fonctions de téléphonie en mode administrateur.

---

## Connexion en mode administrateur

### À propos de cette tâche

Procédez comme suit pour vous connecter à la console en mode administrateur.

### Important :

Vous ne pouvez pas accéder aux fonctions de téléphonie en mode administrateur.

### Procédure

1. Dans la fenêtre **Connexion**, saisissez les détails de connexion de l'administrateur. Le nom d'utilisateur est `Administrator`. Le mot de passe par défaut est `password`. Le mot de passe peut être changé lorsque vous êtes connecté en mode administrateur.
2. Si vous avez l'intention de modifier un profil, cliquez sur **Développer** et assurez-vous que le profil requis est sélectionné.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Lorsque vous vous connectez, la barre d'état indique que vous êtes en mode administrateur et que vous n'êtes pas connecté au système téléphonique.

---

## Modification du mot de passe du mode administrateur

### À propos de cette tâche

Vous pouvez démarrer la console en mode administrateur. Dans ce mode, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

### Préambules

- Connectez-vous à la console en mode administrateur. Voir la section [Connexion en mode administrateur](#) à la page 83.

### Procédure

1. Cliquez sur **Fichier > Modifier mot de passe admin**.
2. Entrez le mot de passe actuel du mode administrateur.
3. Saisissez et confirmez le nouveau mot de passe.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

# Chapitre 12 : Détection des pannes

Cette section donne des renseignements sur les problèmes connus pouvant survenir et sur la façon de les résoudre.

## Liens connexes

[Impossible d'utiliser les fonctions Force Extension Status ou Group Service Status](#) à la page 85

[Les appels sans réponse ne sont pas renvoyés à l'opérateur](#) à la page 85

[L'écran d'avertissement Microsoft Outlook apparaît dès que vous vous connectez.](#) à la page 86

[Le répertoire n'affiche pas les contacts Outlook](#) à la page 86

---

## Impossible d'utiliser les fonctions Force Extension Status ou Group Service Status

### Cause

Plusieurs secondes après le démarrage de la console, l'opérateur ne peut plus utiliser ces fonctions. Pendant cet intervalle, les formulaires Propriétés Entrée du répertoire et État de service du gpe afficheront le bouton **Fermer**, plutôt que les boutons **OK** et **Annuler**.

### Solution

Fermez le formulaire, attendez quelques secondes, puis rouvrez-le.

## Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 85

---

## Les appels sans réponse ne sont pas renvoyés à l'opérateur

### Cause

Pour que les appels soient renvoyés à l'opérateur en l'absence de réponse, vous devez définir une heure de renvoi dans l'onglet Téléphonie de l'utilisateur de la configuration du système téléphonique.

### Solution

Contactez votre administrateur système.

## Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 85

---

# L'écran d'avertissement Microsoft Outlook apparaît dès que vous vous connectez.

## Cause

Si l'accès au répertoire du dossier de contacts Microsoft Outlook a été sélectionné dans l'onglet Répertoires, un écran d'avertissement Outlook peut apparaître lorsque vous vous connectez à la console ou utilisez l'option **Envoyer un e-mail**.

## Solution

1. Sélectionnez **Autoriser l'accès pour la case à cocher**, puis cliquez sur une période mentionnée dans la liste.
2. Cliquez sur **Oui**.

## Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 85

---

# Le répertoire n'affiche pas les contacts Outlook

## Cause

Outlook doit être exécuté avec des privilèges d'administrateur.

## Solution

Contactez votre équipe d'assistance informatique.

## Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 85

# Chapitre 13 : Aide et documentation supplémentaires

Les pages suivantes fournissent des sources d'aide supplémentaire.

## Liens connexes

[Mot de passe oublié](#) à la page 87

[Obtenir de l'aide](#) à la page 87

[Documentation supplémentaire](#) à la page 88

---

## Mot de passe oublié

Certaines fonctions IP Office nécessitent que vous saisissiez des informations telles que votre nom d'utilisateur, votre mot de passe, votre code de connexion (code PIN de sécurité), votre code de messagerie vocale (mot de passe de boîte vocale).

Avaya ne peut pas réinitialiser les valeurs de vos mots de passe et codes. Cependant, votre administrateur système peut réinitialiser les valeurs si nécessaire, soit en effectuant lui-même l'opération, soit par le biais d'une requête adressée à votre partenaire commercial Avaya.

Votre administrateur système définit également les règles que votre système IP Office utilise pour les mots de passe et les codes autorisés. Les mêmes règles sont appliquées à tous les utilisateurs.

## Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 87

---

## Obtenir de l'aide

Avaya vend IP Office par le biais de partenaires commerciaux accrédités. Ces partenaires commerciaux fournissent une assistance directe à leurs clients et font remonter les problèmes à Avaya si nécessaire.

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, vous devez d'abord contacter votre propre administrateur système. Il peut accéder à la configuration complète du système IP Office, soit lui-même, soit via une demande adressée au partenaire commercial Avaya de votre système.

Même si votre administrateur système/revendeur ne peut pas voir vos mots de passe existants, il peut les réinitialiser afin de vous permettre de vous reconnecter et de les modifier.

## Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 87

---

# Documentation supplémentaire

Le site Web [Centre de documentation Avaya](#) contient des guides de l'utilisateur et des manuels pour les produits Avaya. Les liens ci-dessous concernent les guides de l'utilisateur qui peuvent vous être utiles.

## Guides de l'utilisateur du téléphone

- [Guide de l'utilisateur du téléphone de la série J100 d'IP Office](#) | [Référence rapide de la série J100 d'IP Office](#)
- [Guide de l'utilisateur du téléphone de la série 9600 d'IP Office](#) | [Référence rapide de la série 9600 d'IP Office](#)
- [Guide de l'utilisateur du téléphone analogique IP Office](#)

## Guides d'application

- [Utilisation d'Client Avaya Workplace for IP Office](#)
- [Utilisation du portail utilisateur IP Office](#)
- [Utilisation de one-X Portal for IP Office](#)
- [Utilisation d'IP Office SoftConsole](#)

## Guides de l'utilisateur de la messagerie vocale

- [Utilisation d'une boîte vocale Voicemail Pro en mode IP Office](#)
- [Utilisation d'une boîte vocale Voicemail Pro en mode Intuity](#)
- [Utilisation d'IP Office Embedded Voicemail en mode Intuity](#)
- [Utilisation d'IP Office Embedded Voicemail en mode IP Office](#)

## Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 87

# Index

## A

accès au répertoire .....	<a href="#">67</a>
actions	
clavier .....	<a href="#">70</a>
Administrateur .....	<a href="#">87</a>
Administrateur système .....	<a href="#">87</a>
AdminTemplate1 .....	<a href="#">81</a>
AdminTemplate2 .....	<a href="#">81</a>
AdminTemplate3 .....	<a href="#">81</a>
affichage	
historique d'appels .....	<a href="#">60</a>
historique des appels .....	<a href="#">13</a>
normal .....	<a href="#">11</a>
afficher .....	<a href="#">77</a>
normal .....	<a href="#">11</a>
afficher les champs .....	<a href="#">67</a>
Aide .....	<a href="#">87</a>
ajout	
entrées du répertoire local .....	<a href="#">51</a>
ajout d'utilisateurs à des conférences .....	<a href="#">44</a>
ajout de membres à un groupe BLF .....	<a href="#">65</a>
annuaire	
local .....	<a href="#">68</a>
Annuaire .....	<a href="#">48</a>
actualisation automatique .....	<a href="#">77</a>
appel .....	<a href="#">39</a>
appel en cours d'enregistrement .....	<a href="#">34</a>
appels de consultation .....	<a href="#">36</a>
appels en file d'attente .....	<a href="#">76</a>
appels entrants .....	<a href="#">23</a>
appels sans réponse .....	<a href="#">35</a> , <a href="#">85</a>

## B

balisage d'appel .....	<a href="#">28</a>
baliser les appels .....	<a href="#">28</a>
barre	
état .....	<a href="#">16</a>
menu .....	<a href="#">17</a>
barre d'état .....	<a href="#">16</a>
barre d'outils .....	<a href="#">18</a>
barre du menu .....	<a href="#">17</a>
basculer entre les vues .....	<a href="#">13</a>
BLF .....	<a href="#">64</a>
boutons	
barre d'outils .....	<a href="#">18</a>
busy lamp fields .....	<a href="#">64</a>

## C

champs	
alarme .....	<a href="#">76</a>
onglet répertoires .....	<a href="#">67</a>
Changement	
langue .....	<a href="#">9</a>
chiffres DTMF .....	<a href="#">24</a>

## clavier

alphabétique .....	<a href="#">70</a>
mappage .....	<a href="#">71</a>
numérique .....	<a href="#">70</a>
raccourcis .....	<a href="#">71</a>
Clavier téléphonique .....	<a href="#">41</a>
code de connexion .....	<a href="#">87</a>
code de messagerie vocale .....	<a href="#">87</a>
code PIN de sécurité .....	<a href="#">87</a>

## comportement

appel entrant .....	<a href="#">77</a>
enregistrer .....	<a href="#">77</a>
fermer .....	<a href="#">77</a>

## conférence

nom .....	<a href="#">66</a>
salles .....	<a href="#">66</a>

## conférences

affichage .....	<a href="#">43</a>
ajout d'utilisateurs .....	<a href="#">44</a>
créer .....	<a href="#">45</a>
disposition des icônes de la salle de conférence .....	<a href="#">47</a>
modifier l'affichage de la salle .....	<a href="#">46</a>
modifier l'état d'un utilisateur .....	<a href="#">47</a>

## configuration

langue .....	<a href="#">9</a>
pairage mobile .....	<a href="#">56</a>

## configuration requise

configurer .....	<a href="#">7</a>
ordinateur .....	<a href="#">7</a>
PC .....	<a href="#">7</a>
téléphonie .....	<a href="#">7</a>

## configurer

actions du clavier .....	<a href="#">70</a>
emplacement de parcage .....	<a href="#">72</a> , <a href="#">74</a>
MI .....	<a href="#">78</a>
raccourcis clavier .....	<a href="#">71</a>
serveur one-X Portal .....	<a href="#">78</a>

## connexion

créer des conférences .....	<a href="#">45</a>
-----------------------------	--------------------

## D

### définition

alarme .....	<a href="#">76</a>
démarrer .....	<a href="#">62</a>
déparcage d'appels .....	<a href="#">25</a>
détails	
appeler .....	<a href="#">15</a>
détails de l'appel .....	<a href="#">15</a>
Détection des pannes .....	<a href="#">85</a>
disposition des icônes .....	<a href="#">47</a>
Documentation .....	<a href="#">88</a>

## E

### écran

connexion .....	<a href="#">9</a>
-----------------	-------------------

écran d'avertissement .....	<a href="#">86</a>
effacement de l'historique des appels .....	<a href="#">61</a>
émission des appels .....	<a href="#">39, 60</a>
emplacement	
parcage .....	<a href="#">72, 74</a>
emplacement de parcage .....	<a href="#">72, 74</a>
enregistrement des appels .....	<a href="#">34</a>
enregistrer	
automatique .....	<a href="#">77</a>
comme nouveau profil .....	<a href="#">80</a>
message .....	<a href="#">77</a>
modification du profil actuel .....	<a href="#">80</a>
sauvegarde automatique .....	<a href="#">80</a>
entrées du répertoire local .....	<a href="#">51</a>
envoi d'un e-mail .....	<a href="#">32</a>
envoi de messages instantanés .....	<a href="#">31</a>
envoyer des messages texte .....	<a href="#">30</a>

## F

fenêtre	
connexion .....	<a href="#">9</a>
fenêtre de connexion	
paramètres .....	<a href="#">9</a>
fenêtre principale .....	<a href="#">11</a>
Fenêtres Propriétés Entrée du répertoire .....	<a href="#">50</a>
fichier de script .....	<a href="#">68</a>
fichier son .....	<a href="#">68</a>
fichiers de script .....	<a href="#">51</a>
fichiers multimédia .....	<a href="#">51</a>
files d'attente .....	<a href="#">27, 28</a>
Forcer l'état du poste .....	<a href="#">85</a>

## G

groupe	
recherche .....	<a href="#">74</a>
groupes	
BLF .....	<a href="#">64</a>
groupes de recherche	
surveillance de la file d'attente .....	<a href="#">74</a>
Guides de l'utilisateur .....	<a href="#">88</a>

## H

historique	
appeler .....	<a href="#">13</a>
historique d'appels .....	<a href="#">60, 61</a>
historique des appels	
période de rétention .....	<a href="#">77</a>
Historique des appels .....	<a href="#">60</a>

## L

L'envoi d'annonces .....	<a href="#">33</a>
langue .....	<a href="#">9</a>
langues	
support technique .....	<a href="#">10</a>
les contacts ne s'affichent pas .....	<a href="#">86</a>
lire un fichier multimédia .....	<a href="#">76</a>
look and feel .....	<a href="#">63</a>

## M

Manuels .....	<a href="#">88</a>
menu principal .....	<a href="#">17</a>
messaging instantané .....	<a href="#">78</a>
messages instantanés .....	<a href="#">31</a>
messages texte .....	<a href="#">30</a>
messages vocaux .....	<a href="#">34</a>
MI .....	<a href="#">78</a>
mise en attente .....	<a href="#">25</a>
mise en conférence .....	<a href="#">66</a>
appels en attente .....	<a href="#">43</a>
Mise en conférence .....	<a href="#">43</a>
mise en veille .....	<a href="#">77</a>
mode	
Administrateur .....	<a href="#">83</a>
Mode administrateur .....	<a href="#">83</a>
Connexion .....	<a href="#">83</a>
Mot de passe .....	<a href="#">84</a>
modèle	
créer .....	<a href="#">81</a>
nouveau .....	<a href="#">81</a>
modèles .....	<a href="#">80</a>
par défaut .....	<a href="#">81</a>
modification	
entrées du répertoire local .....	<a href="#">51</a>
état d'un utilisateur .....	<a href="#">53</a>
état du groupe de recherche .....	<a href="#">52</a>
modifier l'affichage de la salle de conférence .....	<a href="#">46</a>
mot de passe .....	<a href="#">87</a>
mot de passe oublié .....	<a href="#">87</a>

## N

nom	
porte .....	<a href="#">69</a>
nom de pote .....	<a href="#">69</a>
Non-Réponse .....	<a href="#">58</a>
numérotation abrégée .....	<a href="#">42</a>

## O

Occupé .....	<a href="#">37</a>
ouverture des portes .....	<a href="#">29</a>
ouverture des portes contrôlées .....	<a href="#">29</a>

## P

pairage .....	<a href="#">56</a>
pairage mobile .....	<a href="#">56</a>
panneau	
appeler .....	<a href="#">15</a>
détails .....	<a href="#">15</a>
panneau BLF .....	<a href="#">27</a>
Panneau BLF .....	<a href="#">14, 65</a>
paramètres	
connexion .....	<a href="#">9</a>
SoftConsole .....	<a href="#">62</a>
parcage d'appels .....	<a href="#">25, 26</a>
Partenaires commerciaux .....	<a href="#">87</a>
porte	

porte ( <i>suite</i> )		voir les appels en attente .....	<a href="#">27</a>
contrôle .....	<a href="#">69</a>	volet de l'historique des appels .....	<a href="#">13</a> , <a href="#">60</a>
portes contrôlées .....	<a href="#">29</a>	vue compacte .....	<a href="#">13</a>
préférences .....	<a href="#">62</a>	vue normale .....	<a href="#">13</a>
présentation			
modifier .....	<a href="#">63</a>		
personnaliser .....	<a href="#">63</a>		
prise en charge des téléphones .....	<a href="#">7</a>		
profil			
charger .....	<a href="#">80</a>		
enregistrer .....	<a href="#">77</a> , <a href="#">80</a>		
modifier .....	<a href="#">81</a>		
profil d'utilisateur .....	<a href="#">81</a>		
profils .....	<a href="#">80</a>		

## R

raccourcis			
clavier .....	<a href="#">71</a>		
raccourcis-clavier .....	<a href="#">19</a>		
récupération des appels .....	<a href="#">26</a>		
Renvoi inconditionnel .....	<a href="#">57</a>		
Renvoi sur occupation .....	<a href="#">58</a>		
Renvoi temporaire .....	<a href="#">56</a>		
répertoire local .....	<a href="#">68</a>		
répertoires .....	<a href="#">67</a>		
répondre à des appels parqués .....	<a href="#">26</a>		
répondre aux appels .....	<a href="#">23</a>		
répondre aux appels en file d'attente .....	<a href="#">28</a>		
résultats de recherche			
afficher les champs .....	<a href="#">67</a>		
Revendeur .....	<a href="#">87</a>		

## S

salle			
conférence .....	<a href="#">66</a>		
Salle de conférence .....	<a href="#">44</a>		
SoftConsole			
configuration .....	<a href="#">62</a>		
présentation .....	<a href="#">62</a>		
surveiller			
files d'attente .....	<a href="#">74</a>		

## T

temps d'attente maximal			
secondes .....	<a href="#">76</a>		
touches de raccourci			
BLF .....	<a href="#">19</a>		
contrôle d'appel .....	<a href="#">19</a>		
Transférer .....	<a href="#">35</a>		
transfert d'appels .....	<a href="#">35</a>		
appels sans réponse .....	<a href="#">35</a>		
transferts supervisés .....	<a href="#">36</a>		
vers la messagerie vocale .....	<a href="#">36</a>		
transferts non contrôlés .....	<a href="#">35</a>		

## V

visionner des conférences .....	<a href="#">43</a>		
---------------------------------	--------------------	--	--