

Alcatel-Lucent **OmniPCX** Office



Alcatel-Lucent IP Touch 4018 Phone
Alcatel-Lucent IP Touch 4008 Phone
Alcatel-Lucent 4019 Digital Phone

Introduction

En choisissant un téléphone de la gamme IP Touch 4008/4018 Phone/4019 Digital Phone, vous faites confiance à **Alcatel-Lucent** : nous vous en remercions.

Votre poste IP Touch 4008/4018 Phone (IP)/4019 Digital Phone (numérique) vous apporte tous les avantages de sa nouvelle ergonomie, pour une communication plus performante.



Comment utiliser ce guide

- | | | | |
|---|--|---|---|
|  | Décrocher. |  | Touche d'appel. |
|  | Raccrocher. |  | Touche spécifique du clavier numérique. |
|  | Clavier numérique. |  | Vue partielle de l'afficheur. |
|  | Signifie que la fonction est soumise à programmation. Si nécessaire, consulter votre installateur. | | |
|  | Réglage "moins". |  | Touche fixe. |
|  | Réglage "plus". |  | Touche MENU. |
|  | Écoute amplifiée, mains libres. |  | Touche d'accès à la messagerie. |
|  | Déplacer la touche de navigation vers le haut ou le bas. | | |
|  | Pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long) ; en cours de communication, permet d'accéder aux différentes pages (Menu, Perso, ...) et de revenir aux écrans de téléphonie. | | |

De petits icônes ou du texte peuvent venir enrichir ces symboles.

Sommaire

Découvrir votre téléphone p. 6

1.

Téléphoner p. 7

1.1	Etablir un appel	p. 7
1.2	Recevoir un appel	p. 7
1.3	Téléphoner en mode "Mains libres"	p. 7
1.4	Mettre le haut-parleur en cours de communication (combiné décroché)	p. 7
1.5	Appeler votre correspondant par son nom (annuaire de l'entreprise)	p. 8
1.6	Appeler par le répertoire personnel	p. 8
1.7	Filtrage d'appel via la messagerie vocale	p. 8
1.8	Rappeler	p. 8
1.9	Faire une demande de rappel sur poste occupé	p. 8
1.10	Recevoir un appel en interphonie	p. 9
1.11	Émettre en fréquences vocales	p. 9
1.12	Vous isoler de votre correspondant (secret)	p. 9

2.

En cours de communication p. 10

2.1	Appeler un second correspondant en cours de communication	p. 10
2.2	Recevoir un second appel en cours de communication	p. 10
2.3	Passer d'un correspondant à l'autre (va et vient)	p. 10
2.4	Transférer un appel	p. 11
2.5	Transférer un appel sur la boîte vocale d'un correspondant absent	p. 11
2.6	Converser simultanément avec 2 correspondants (conférence)	p. 11
2.7	Mettre votre correspondant en attente (garde)	p. 11
2.8	Mettre un correspondant externe en attente (parcage)	p. 12
2.9	Entrer en tiers dans une communication interne	p. 12
2.10	Mémoriser un numéro	p. 12
2.11	Régler le niveau sonore	p. 12

3.

Conférence 'Meet me' p. 13

3.1	Initier une conférence 'Meet me'	p. 13
3.2	Se joindre à une conférence 'Meet me'	p. 13

4.

L'Esprit d'Entreprise p. 14

4.1	Recevoir la sonnerie des appels supervisés	p. 14
4.2	Répondre à la sonnerie générale	p. 14
4.3	Filtrage patron/secrétaire	p. 14
4.4	Intercepter un appel	p. 14
4.5	Répondre momentanément à la place de l'opératrice	p. 14
4.6	Groupement de postes	p. 15
4.7	Appeler un correspondant interne sur son récepteur portatif (bip)	p. 15
4.8	Répondre au "bip" sonore de votre récepteur portatif	p. 15
4.9	Appeler un correspondant sur son haut-parleur	p. 15
4.10	Envoyer un message écrit à un correspondant interne	p. 15
4.11	Envoyer une copie d'un message vocal	p. 16
4.12	Envoyer un message vocal à un destinataire / une liste de diffusion	p. 17
4.13	Diffuser un message sur les haut-parleurs d'un groupe de postes	p. 17
4.14	Modifier à distance le message d'accueil du standard automatique	p. 17

5.

Rester en contact p. 18

5.1	Choix des appels à renvoyer	p. 18
5.2	Renvoyer les appels vers un autre numéro (renvoi immédiat)	p. 18
5.3	Renvoyer vos appels vers votre messagerie vocale	p. 18
5.4	A votre retour, consulter votre messagerie vocale	p. 18
5.5	Activer/désactiver l'assistant personnel	p. 18
5.6	L'assistant personnel : un seul numéro pour vous joindre	p. 19
5.7	Renvoyer les appels sur votre récepteur portatif de recherche de personne	p. 19
5.8	Faire suivre vos appels à partir d'un autre poste	p. 19
5.9	Effectuer un renvoi sélectif	p. 19
5.10	Renvoyer les appels de votre groupement	p. 19
5.11	Annuler tous les renvois	p. 20
5.12	Renvoyer les appels lorsque vous êtes en communication (renvoi sur occupation)	p. 20
5.13	Ne pas être dérangé	p. 20
5.14	Laisser un message d'absence à vos appelants internes	p. 20
5.15	Consulter les messages écrits laissés en votre absence	p. 21
5.16	Notification des messages	p. 21

6.

Gérer vos coûts p. 22

6.1	Imputer directement le coût de vos appels sur des comptes clients	p. 22
6.2	Connaître le coût d'une communication externe établie pour un usager interne depuis votre poste	p. 22
6.3	Limitation de la durée d'appel	p. 22

7.

Votre poste s'ajuste à vos besoins p. 23

7.1	Initialiser votre messagerie vocale	p. 23
7.2	Personnaliser votre accueil vocal	p. 23
7.3	Modifier votre mot de passe	p. 23
7.4	Configurer votre sonnerie	p. 23
7.5	Régler le contraste de votre écran	p. 24
7.6	Choisir la langue	p. 24
7.7	Appeler par le répertoire personnel	p. 24
7.8	Programmer les touches d'appel direct	p. 24
7.9	Programmer un rappel de rendez-vous	p. 25
7.10	Connaître le numéro de votre téléphone	p. 25
7.11	Diffuser une musique d'ambiance sur votre haut-parleur	p. 25
7.12	Verrouiller / Déverrouiller votre poste	p. 25
7.13	Activer/désactiver le mode "casque forcé"	p. 25

8.

ACD : Poste agent p. 26

8.1	Poste agent	p. 26
8.2	Ouvrir une session agent (login)	p. 26
8.3	Les quatre états d'exploitation du poste agent	p. 26
8.4	Changer l'état d'exploitation du poste	p. 26

Garantie et clauses p. 27

Découvrir votre téléphone

Combiné téléphonique

Clavier alphanumérique



■ Touches audios



Touche Raccrocher : pour terminer un appel.



Touche Mains libres/Haut-parleur : pour prendre une ligne ou répondre à un appel sans décrocher (Alcatel-Lucent IP Touch 4008/4018 Phone).

- Allumée fixe en mode mains libres ou en mode casque (appui court).
- Clignotement en mode haut-parleur (appui long).



Touche Interphonie/Secret:

- En conversation : appuyer sur cette touche pour que votre correspondant ne vous entende plus.
- Poste au repos : appuyer sur cette touche pour répondre automatiquement aux appels sans avoir à décrocher (Alcatel-Lucent IP Touch 4008/4018 Phone).



Pour augmenter ou diminuer le volume du haut-parleur, du combiné ou de la sonnerie

■ Touches de fonction



Touche Messagerie pour accéder aux différents services de messagerie

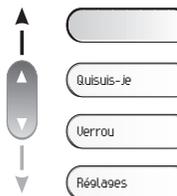
Le clignotement de cette touche signale la présence d'un nouveau message vocal ou d'un nouveau message texte.



touche 'Bis' :

- pour rappeler le dernier numéro émis (appui court)
- Rappeler l'un des 10 derniers numéros (appui long).

■ Navigation



Navigateur Haut-Bas : permet de naviguer dans la page d'accueil, dans les menus ou dans une zone de texte lors de la saisie de caractères.

La page d'accueil se compose de :

- Informations sur l'état du poste (poste verrouillé, renvoi, ...)
- Date et heure
- Fonctions de programmation et de configuration du poste

Fonctions accessibles (poste au repos) :

	Connaitre le numéro de votre téléphone.
	Rappeler l'un des 10 derniers numéros.
	Verrouiller / Déverrouiller votre poste.
	Programmer un rappel de rendez-vous.
	Renvoyer vos appels. (renvoi immédiat, renvoi sur messagerie vocale, renvoi sur bip).
	Configurer le poste (assistant personnel, affichage, sonnerie, messagerie vocale, ...).
	Appeler votre correspondant par son nom.

Fonctions accessibles en cours de communication :

	Mettre votre correspondant en attente (garde).
	Émettre en fréquences vocales.
	enregistrer le numéro dans le répertoire personnel.
	Appeler un deuxième correspondant par son nom.
	Transférer un appel sur la boîte vocale d'un correspondant absent.

D'autres fonctions sont accessibles suivant la configuration du système.

Touche OK: permet de valider les différents choix et options proposés en cours de programmation ou de configuration.

Touche Retour/Sortie: pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long). Cette touche permet également de corriger la saisie d'un caractère.

■ Touches de fonction et touches programmables

Touche Information: permet d'obtenir des informations sur les touches pré-programmées, d'accéder à la programmation ou à la configuration du poste.

Touche Répertoire: Touche répertoire pour accéder à votre répertoire personnel (appui court) ou à l'appel par le nom (appui long ou double appui).

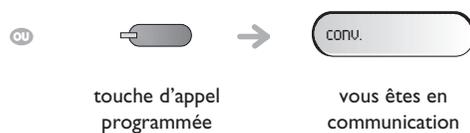
Touches de fonctions préprogrammées et touche programmable

Le voyant est allumé lorsque la fonction associée à la touche est activée.

Le bloc de 6 touches est composé de :

- deux touches de ligne,
- une touche 'renvoi immédiat ou annulation du renvoi',
- une touche 'conférence',
- une touche 'transfert',
- une touche d'appel direct à programmer.

1.1 Etablir un appel



Pour un appel à l'extérieur, composer le numéro d'accès à l'extérieur avant le numéro de votre correspondant. 0 est le code par défaut pour accéder au réseau téléphonique public.

Pour le standard, composer le '9' (par défaut).

La durée de votre appel externe peut-être limitée dans le temps par l'administrateur.. Dans ce cas, un bip rétentit et/ou un message s'affiche à l'écran 20 secondes avant la fin de la communication

1.2 Recevoir un appel



1.3 Téléphoner en mode 'Mains libres' (Alcatel-Lucent IP Touch 4008/4018 Phone uniquement)

■ Poste au repos :



■ En cours de communication :



En cours de conversation, vous pouvez décrocher votre combiné sans interrompre l'appel.

1.4 Mettre le haut-parleur en cours de communication (combiné décroché) - Écoute amplifiée



un appui court sur la touche haut-parleur permet de passer en mode main-libre (voyant allumé fixe) (Alcatel-Lucent IP Touch 4008/4018 Phone).

Téléphoner

1.5 Appeler votre correspondant par son nom (annuaire de l'entreprise)



appui long
ou double
appui



premières
lettres du nom
de votre
correspondant



sélectionner le nom
dans la liste proposée



La saisie du nom de votre correspondant se fait en mode prédictif. Dans ce mode, saisir chaque lettre du nom par un seul appui sur la touche du clavier contenant cette lettre.

1.6 Appeler par le répertoire personnel



appui court



appuyer
directement sur la
touche
programmée (0 à 9)

ou



sélectionner le
correspondant à
appeler



lancer l'appel

1.7 Filtrage d'appel via la messagerie vocale (Alcatel-Lucent IP Touch 4008/4018 Phone uniquement)

Ce service permet de filtrer les appels arrivant sur votre messagerie vocale. Lorsque la personne dépose son message vous pouvez entrer en communication avec elle.

• Activer le filtrage :



touche programmée
'filtrage
messagerie vocale'



entrer votre mot
de passe



même touche pour arrêter
l'écoute et désactiver le
filtrage

• A la réception d'un appel :



vous entendez la personne
déposer son message

nom ou n° de
l'appelant



pour prendre l'appel

ou



ou



pour arrêter
l'écoute seulement

1.8 Rappeler

- Rappeler le dernier numéro composé (bis)



redial



rappel du dernier numéro

touche
'Bis' (appui
court)

- Rappeler l'un des 10 derniers numéros



redial

ou



Listedebis



touche 'Bis'
(appui long)



sélectionner le n°
parmi les 10 derniers
émis



lancer l'appel

1.9 Faire une demande de rappel sur poste occupé

vous correspondant est
occupé



Rappeler



Téléphoner

1.10 Recevoir un appel en interphonie

Vous pouvez répondre sans avoir à décrocher. Lorsqu'un correspondant appelle, vous êtes alors directement connecté en mode mains libres. L'afficheur indique l'identité de l'appelant.

• pour activer - Poste au repos :

 → la diode associée s'allume

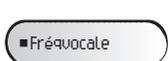
 Lorsque votre correspondant raccroche, le mode interphonie est toujours activé.

• pour désactiver - Poste au repos :

 → La diode associée s'éteint

1.11 Émettre en fréquences vocales

En cours de communication, vous devez parfois émettre des codes en fréquences vocales, par exemple dans le cadre d'un serveur vocal, d'un standard automatique ou d'un répondeur consulté à distance.

 →   

vous êtes en communication

activer 'FV'

 La fonction est automatiquement annulée avec l'arrêt de la communication.

1.12 Vous isoler de votre correspondant (secret)

Vous entendez votre correspondant mais il ne vous entendra plus :

 →  → La touche s'allume

vous êtes en communication désactiver le micro

 → La touche s'éteint

reprandre la conversation

2 En cours de communication

2.1 Appeler un second correspondant en cours de communication



vous êtes en communication

n° du second correspondant

ou
rappeler le dernier numéro composé. (appui court)

le premier correspondant est mis en attente

• Autres méthodes pour appeler un second correspondant



Rappeler l'un des 10 derniers numéros (appui long).



Appeler par votre répertoire personnel (N° Individuel) (appui long ou double appui sur la touche répertoire)



.Appeler votre correspondant par son nom.

appui long ou double appui



Touche d'appel programmée.

• Pour annuler votre second appel et retrouver le premier :



vous êtes en communication

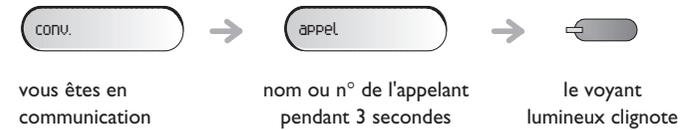
ou
touche de ligne dont le voyant clignote



En cas de fausse manœuvre, raccrochez : votre poste sonne et vous retrouvez votre premier correspondant.

2.2 Recevoir un second appel en cours de communication

• Un second correspondant cherche à vous joindre :

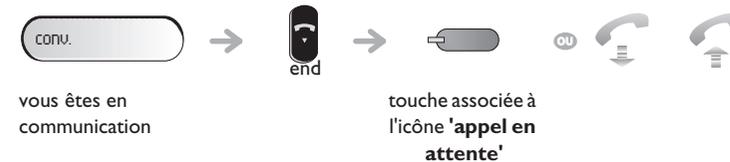


■ répondre à l'appel affiché



ou
touche d'appel dont l'icône clignote

• Pour retrouver votre premier correspondant et mettre fin à la conversation en cours



2.3 Passer d'un correspondant à l'autre (va et vient)

En communication, un deuxième correspondant est en attente. Pour le reprendre :



ou
le voyant lumineux clignote

2.4 Transférer un appel

- Vous voulez transférer votre correspondant sur un autre poste :



- Si le destinataire du transfert répond :



touche programmée
'transfert'

Vous pouvez aussi transférer votre appel immédiatement, sans attendre la réponse de votre correspondant.



Le transfert entre deux correspondants externes n'est généralement pas autorisé (dépend du pays concerné et de la programmation du système).

2.5 Transférer un appel sur la boîte vocale d'un correspondant absent

En cours de communication, vous voulez transférer votre correspondant sur la boîte vocale d'un autre correspondant.



2.6 Converser simultanément avec 2 correspondants (conférence)

- En communication avec un correspondant, un deuxième est en attente



vous êtes en communication



touche programmée
'conférence'

- Annuler la conférence et rester avec votre second correspondant (votre premier correspondant est mis en attente)



touche programmée
'conférence'

- Raccrocher avec tous vos correspondants



- Si à l'issue de la conférence, vous voulez laisser vos deux correspondants en liaison :



annuler la conférence



touche programmée
'transfert'

2.7 Mettre votre correspondant en attente (garde)

- Mise en garde exclusive :

Vous êtes en conversation avec un correspondant. Vous voulez le mettre en attente et le reprendre ultérieurement sur le même poste.

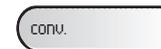


vous êtes en communication

- Reprendre le correspondant en garde :



touche de ligne
dont le voyant
clignote



2.8 Mettre un correspondant externe en attente (parcage)

Vous pouvez mettre un correspondant externe en attente afin de le reprendre à partir d'un autre poste :



vous êtes en communication

• Pour retrouver votre correspondant parqué :



n° du poste à l'origine du parcage

Si la communication mise en parcage n'est pas reprise dans un temps donné (1mn 30 par défaut), elle est aiguillée vers l'opératrice.

2.9 Entrer en tiers dans une communication interne

Le poste de votre correspondant est occupé. Si ce poste n'est pas "protégé", vous pouvez, si vous y êtes autorisé, intervenir dans la conversation en cours :



touche programmée 'Entrée en tiers'

• Se protéger contre l'entrée en tiers :



touche programmée 'protection d'une communication'

entrer le numéro

La protection disparaît lorsque vous raccrochez.

2.10 Mémoriser un numéro

En cours de communication, pour enregistrer le numéro sur une touche d'appel :



vous êtes en communication

sélectionner la touche à programmer (0 à 9)



saisir le nom de votre correspondant*

valider



affichage du numéro

valider

* saisir le nom de votre correspondant :



Saisir du texte : les touches du clavier numérique comportent des lettres que vous pouvez afficher par appuis successifs



Positionner le curseur dans le champ de saisie



Effacer le dernier caractère tapé



Saisir un chiffre (touches 0 à 9)

2.11 Régler le niveau sonore

En communication, pour régler le niveau sonore du haut-parleur ou du combiné :



vous êtes en communication

régler le niveau sonore

3

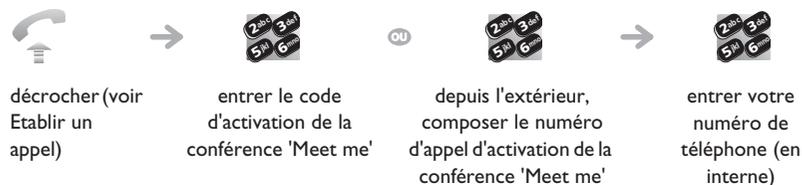
Conférence 'Meet me'

La fonction 'Meet me' permet d'établir une conférence avec un maximum de 6 personnes : le 'maître' de la conférence (qui a les droits pour initier la conférence) et les participants (5 maximum) qui se joignent à la conférence.

3.1 Initier une conférence 'Meet me'

Afin que les participants se joignent à la conférence, vous devez au préalable convenir avec eux d'une heure de rendez-vous pour la conférence et leur transmettre le code d'accès.

Lorsque le système vous invite à entrer un code ou un mot de passe, vous avez droit à 3 essais avant que le système ne rejette votre demande.



- Code d'activation : ce code est défini par l'administrateur lors de la configuration du système
- Numéro d'appel d'activation de la conférence 'Meet me' : ce numéro d'appel est utilisé par le maître de conférence lorsqu'il veut initier une conférence depuis un poste externe. Ce numéro doit être au préalable défini par l'administrateur du système
- Mot de passe : le mot de passe par défaut ne peut être utilisé. Si nécessaire, se reporter au chapitre: "Modifier votre mot de passe".

Lorsque le maître de conférence raccroche, toutes les communications sont coupées.

3.2 Se joindre à une conférence 'Meet me'

Une fois établie par le maître de la conférence, les participants peuvent se joindre à la conférence 'Meet me' (5 participants au maximum).



- Code d'adhésion : ce code est défini par l'administrateur lors de la configuration du système
- Numéro d'appel d'adhésion à la conférence 'Meet me' : ce numéro d'appel permet aux participants de se joindre à une conférence depuis un poste externe. Ce numéro doit être au préalable défini par l'administrateur du système

Un bip sonore retentit lorsqu'un participant se joint à la conférence. 2 bips sonores retentissent lorsqu'un participant quitte la conférence.

Vous ne pouvez pas vous joindre à une conférence si le nombre maximum de participants est déjà atteint.

Si la conférence n'est pas encore établie par le maître de conférence, vous êtes mis en attente jusqu'à son établissement (5 minutes maximum).

Si vous ne pouvez pas joindre directement la conférence, vous devez passer par un intermédiaire (correspondant interne ou un opérateur automatique) Ce dernier compose le code d'adhésion à la conférence et transfère votre appel (dans les 10 secondes).

4.1 Recevoir la sonnerie des appels supervisés

Pour percevoir les bips correspondant aux appels destinés à un autre poste :



touche programmée
"Sonnerie d'appel
supervisé"



même touche pour
annuler

4.2 Répondre à la sonnerie générale

En l'absence de l'opératrice, les appels externes qui lui sont destinés peuvent aboutir à une sonnerie générale. Pour répondre :



vous êtes en
communication

4.3 Filtrage patron/secrétaire

La programmation du système permet de constituer des groupes "patron/secrétaire" permettant de diriger les appels du patron vers une ou plusieurs secrétaires.

• **A partir du poste patron ou secrétaire :**



vos appels sont filtrés par la personne choisie
(secrétaire,...)

touche
programmée
"Filtrage"



même touche pour
annuler



Le filtrage est indiqué sur l'afficheur du poste patron et par l'icône associée à la touche programmée "filtrage".

4.4 Intercepter un appel

Vous entendez un poste sonner dans un autre bureau où personne ne peut répondre. Si vous y êtes autorisé, vous pouvez répondre à partir de votre poste.

• **Si le poste qui sonne appartient au même groupe d'interception que vous :**



touche programmée
'interception d'appel
de groupe'

• **Si le poste n'appartient pas au même groupement que vous :**



Intercepter OK

Poste OK



n° du poste qui
sonne

ou



touche programmée
'interception
d'appel de poste'

n° du poste qui
sonne



Par programmation du système, certains postes peuvent être protégés contre l'interception.

4.5 Répondre momentanément à la place de l'opératrice

A chaque communication externe destinée au standard, votre poste sonnera et vous pourrez répondre à l'appel :



votre poste sonnera en même
temps que le standard



touche
programmée
"Aide
opératrice"

même touche
pour annuler

- A chaque appel pour le standard :

un appel pour le standard sonne sur votre poste



touche programmée
"Aide opératrice"

4.6 Groupement de postes

- Appel de postes d'un groupement :

Certains postes peuvent faire partie d'un groupement, vous pouvez les joindre en composant le numéro du groupement.



n° du groupement à appeler

- Sortir temporairement de votre groupement de poste/Réintégrer votre groupement :



touche programmée
'sortie de
groupement'

n° de votre
groupement



L'appartenance d'un poste à un groupement n'a aucune incidence sur la gestion de ses appels directs. Vous pouvez toujours joindre un poste précis du groupement par son propre numéro.

4.7 Appeler un correspondant interne sur son récepteur portatif (bip)

Le poste de votre correspondant ne répond pas et vous savez qu'il dispose d'un récepteur portatif :



affichage de la recherche en cours

votre
correspondant ne
répond pas

touche programmée
'recherche de
personne'



Votre correspondant peut répondre à partir de n'importe quel poste de l'entreprise.

4.8 Répondre au "bip" sonore de votre récepteur portatif

Vous pouvez répondre au "bip" sonore en utilisant n'importe quel poste de l'entreprise.

votre récepteur portatif sonne



touche programmée
'réponse à la
recherche de
personne'

n° de votre
groupement

4.9 Appeler un correspondant sur son haut-parleur

Votre correspondant interne ne répond pas. Vous pouvez, si vous y êtes autorisé, "débrancher" son poste à distance :



votre
correspondant ne
répond pas



vous êtes connecté sur le haut-parleur du poste de votre correspondant (s'il possède la fonction mains libres)

4.10 Envoyer un message écrit à un correspondant interne



Envoyer Txt



n° du poste
destinataire

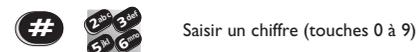
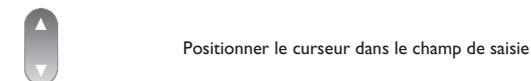
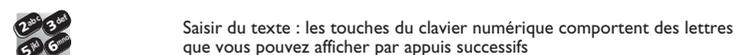
• Message prédéfini



• Message personnel



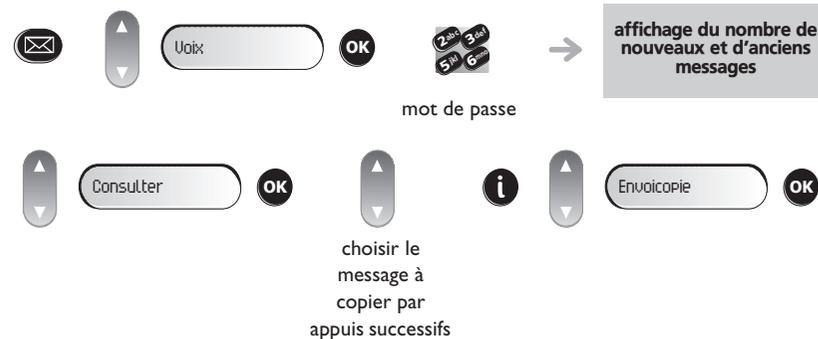
* créer un message personnel temporaire :



• Les 27 messages sont les suivants :

1	RAPPELEZ	15	REUNION LE xx xx xx (*)
2	RAPPELEZ DEMAIN	16	REUNION LE xx xx xx A xx H xx (*)
3	RAPPELEZ A xx : xx (*)	17	ABSENT UN INSTANT
4	RAPPELEZ LE xx xx xx (*)	18	ABSENT POUR LA JOURNEE
5	RAPPELEZ LE STANDARD	19	ABSENT, RETOUR A xx : xx (*)
6	APPELEZ SECRETAIRE	20	ABSENT, RETOUR LE xx xx xx A xx : xx (*)
7	JE RAPPELLERAI A xx H xx (*)	21	EN CONGES, DE RETOUR LE xx xx xx (*)
8	JOIGNEZ PAR BIP	22	RENDEZ-VOUS EXTERIEUR
9	PASSEZ PRENDRE VOS TELECOPIES	23	A L'EXTERIEUR, RETOUR LE xx xx xx (*)
10	PASSEZ PRENDRE VOTRE COURRIER	24	JE SUIS EN SALLE N° xxxxx (*)
11	VEUILLEZ ANNULER VOTRE RENVOI	25	EN REUNION - NE PAS DERANGER
12	VISITEURS EN ATTENTE	26	EN PAUSE DEJEUNER
13	VOUS ETES ATTENDU A L'ACCUEIL	27	MALADE
14	REUNION A xx : xx (*)	(*)	Messages à compléter via le clavier numérique

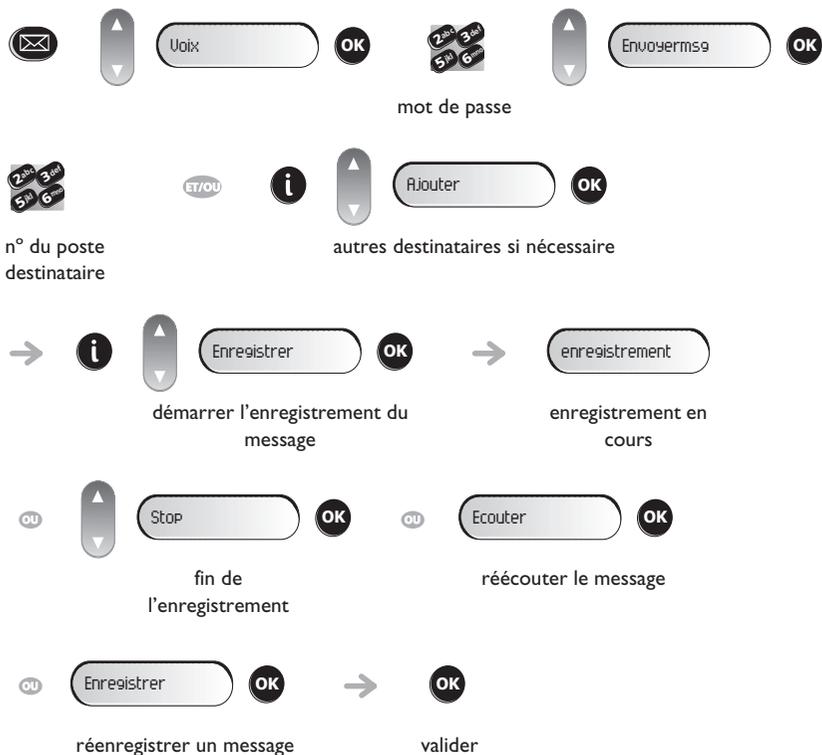
4.11 Envoyer une copie d'un message vocal



• * Pour enregistrer un commentaire :

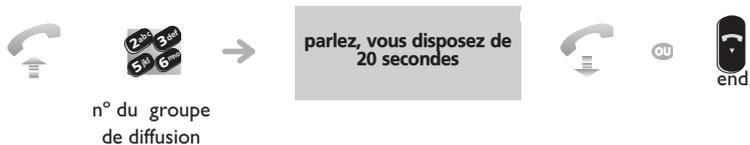


4.12 Envoyer un message vocal à un destinataire / une liste de diffusion



4.13 Diffuser un message sur les haut-parleurs d'un groupe de postes

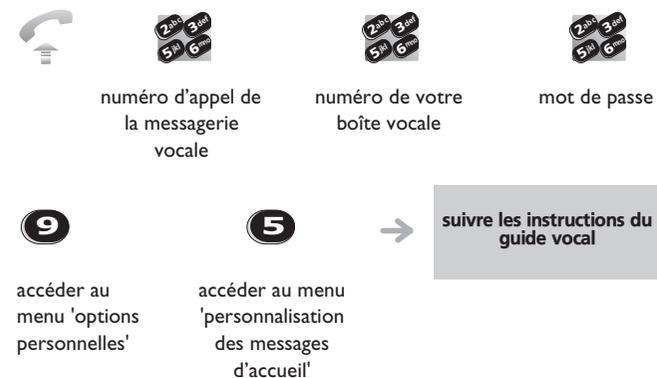
Ce message, ne nécessitant pas de réponse, est diffusé sur les haut-parleurs des postes de votre groupe de diffusion :



Seuls les postes au repos et équipés de haut-parleurs entendent le message.

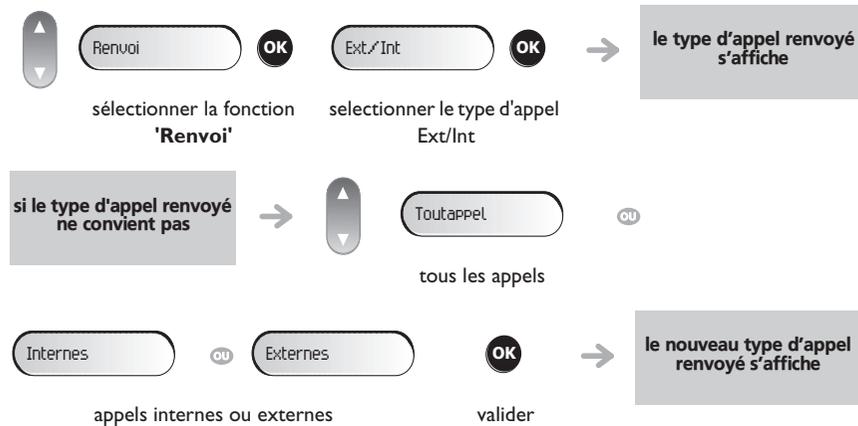
4.14 Modifier à distance le message d'accueil du standard automatique

Cette fonctionnalité permet à un usager, ayant les droits nécessaires, de modifier le message d'accueil de nuit ou de jour du standard automatique.



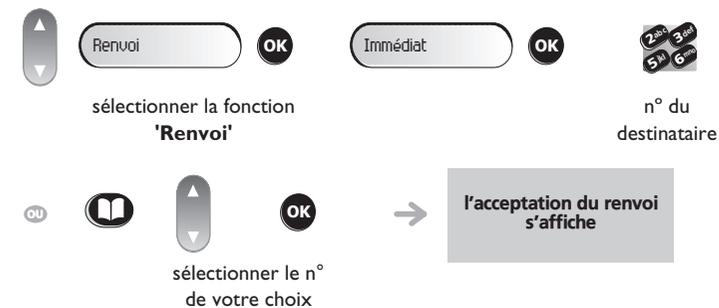
5.1 Choix des appels à renvoyer

Lors de l'activation d'un renvoi, vous pouvez choisir le type d'appels que vous souhaitez renvoyer : externes, internes, tous, ...



5.2 Renvoyer les appels vers un autre numéro (renvoi immédiat)

Ce numéro peut être celui d'un domicile, d'un portable, d'un téléphone de voiture, de votre messagerie vocale ou bien celui d'un poste interne (opératrice, etc.).



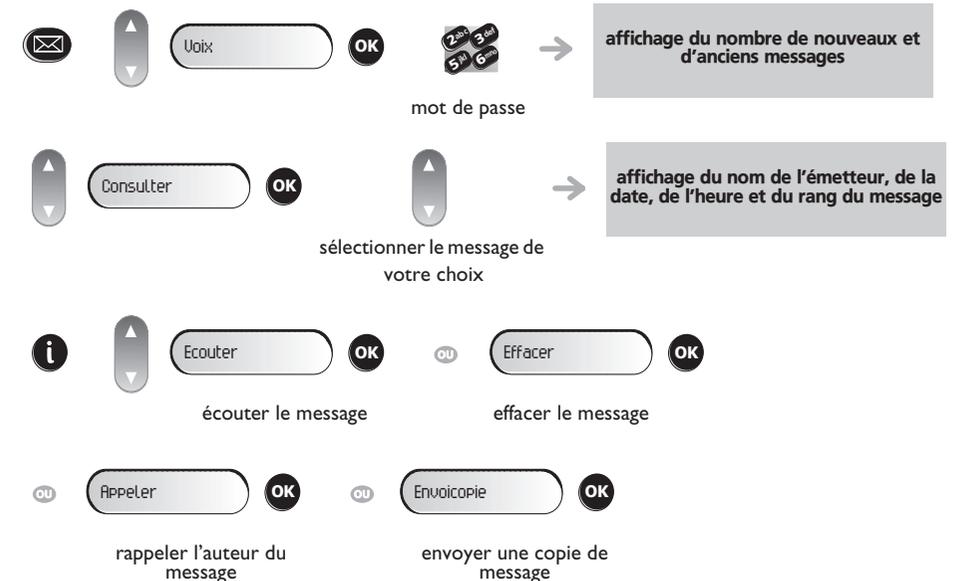
Vous pouvez continuer à passer vos appels. Seul le poste destinataire peut vous joindre.

5.3 Renvoyer vos appels vers votre messagerie vocale

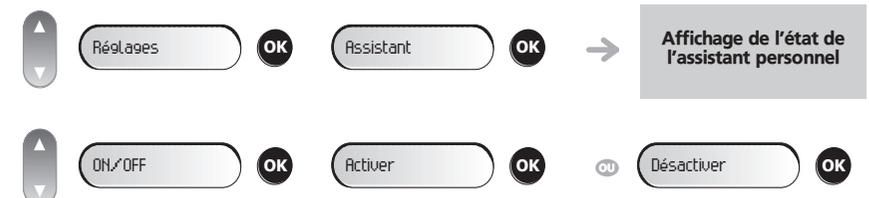


5.4 A votre retour, consulter votre messagerie vocale

Le voyant lumineux de votre poste indique la présence de messages.



5.5 Activer/désactiver l'assistant personnel



Rester en contact

5.11 Annuler tous les renvois

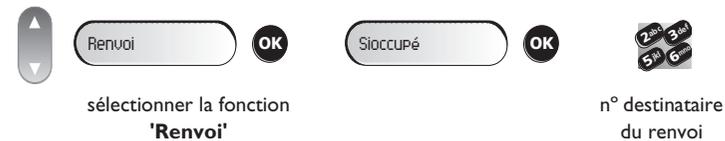


appuyer sur la touche de fonction 'renvoi d'appel'

sélectionner la fonction 'Renvoi'

5.12 Renvoyer les appels lorsque vous êtes en communication (renvoi sur occupation)

Vos correspondants pourront ainsi joindre un autre poste lorsque vous êtes déjà en ligne.



sélectionner la fonction 'Renvoi'

n° destinataire du renvoi

→ l'acceptation du renvoi s'affiche

5.13 Ne pas être dérangé

Vous pouvez rendre votre poste momentanément inaccessible à tout appel.



sélectionner la fonction 'Renvoi'



Le message 'Ne pas déranger' s'affiche sur le poste des correspondants qui cherchent à vous joindre.

5.14 Laisser un message d'absence à vos appelants internes

Vous pouvez laisser sur votre poste un message qui sera envoyé sur l'écran-afficheur du poste qui vous appelle.



sélectionner la fonction 'Renvoi'

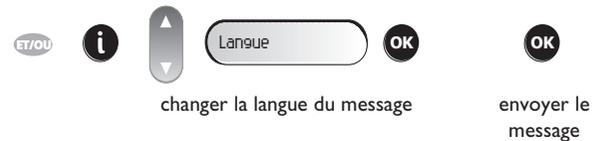
Message prédéfini



sélectionner le message à envoyer (01 à 27)

entrer le n° du message à envoyer (01 à 27)

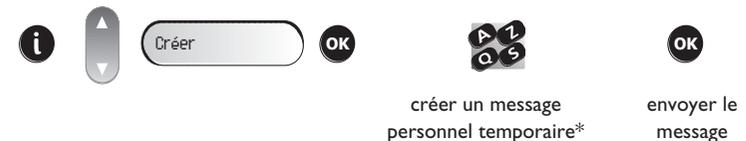
valider votre choix



changer la langue du message

envoyer le message

Message personnel



créer un message personnel temporaire*

envoyer le message

* Créer un message personnel temporaire :



Saisir du texte : les touches du clavier numérique comportent des lettres que vous pouvez afficher par appuis successifs



Positionner le curseur dans le champ de saisie



Effacer le dernier caractère tapé



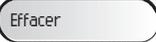
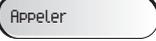
Saisir un chiffre (touches 0 à 9)

Rester en contact

• Les 27 messages sont les suivants :

1	RAPPELEZ	15	REUNION LE xx xx xx (*)
2	RAPPELEZ DEMAIN	16	REUNION LE xx xx xx A xx H xx (*)
3	RAPPELEZ A xx : xx (*)	17	ABSENT UN INSTANT
4	RAPPELEZ LE xx xx xx (*)	18	ABSENT POUR LA JOURNEE
5	RAPPELEZ LE STANDARD	19	ABSENT, RETOUR A xx : xx (*)
6	APPELEZ SECRETAIRE	20	ABSENT, RETOUR LE xx xx xx A xx : xx (*)
7	JE RAPPELLERAI A xx H xx (*)	21	EN CONGES, DE RETOUR LE xx xx xx (*)
8	JOIGNEZ PAR BIP	22	RENDEZ-VOUS EXTERIEUR
9	PASSEZ PRENDRE VOS TELECOPIES	23	A L'EXTERIEUR, RETOUR LE xx xx xx (*)
10	PASSEZ PRENDRE VOTRE COURRIER	24	JE SUIS EN SALLE N° xxxx (*)
11	VEUILLEZ ANNULER VOTRE RENVOI	25	EN REUNION - NE PAS DERANGER
12	VISITEURS EN ATTENTE	26	EN PAUSE DEJEUNER;
13	VOUS ETES ATTENDU A L'ACCUEIL	27	MALADE
14	REUNION A xx : xx (*)	(*)	Messages à compléter via le clavier numérique

Pendant la consultation d'un message, l'appui sur la touche 'i' permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes : (i)

-  Effacer le message
-  Appeler Rappeler l'auteur du message
-  Envoyermsg Envoyer un message écrit à un correspondant interne
-  Versrepert Enregistrer le numéro de l'émetteur dans votre répertoire
-  end quitter la consultation

5.15 Consulter les messages écrits laissés en votre absence

Le voyant lumineux de votre poste indique la présence de messages.



Pendant l'affichage des informations :

-  Rappeler l'émetteur du message (le message s'efface automatiquement après l'appel)
-  Message suivant
-  Message précédent

5.16 Notification des messages

Un message est déposé dans votre boîte vocale mais vous n'êtes pas à votre bureau. Vous pouvez configurer votre poste de façon à recevoir une notification de message sur un autre poste.

-  Réglages  Notification 

• Activer/désactiver la notification des messages

-  ON/OFF  Activer  Désactiver 

• Saisir le numéro du poste sur lequel recevoir la notification

-  Numéro    entrer le numéro valider

• Modifier la plage horaire

Il est possible de modifier la plage horaire pendant laquelle la notification est active.

-  Horaires    modifier les horaires valider

6.1 Imputer directement le coût de vos appels sur des comptes clients

6.1

Vous pouvez imputer le coût de vos communications externes sur des numéros de comptes associés à vos clients.



touche programmée 'code affaire'



entrer le numéro du destinataire



mot de passe de ce poste interne



entrer le numéro du correspondant

• Pour ajouter ou modifier un code affaire en cours de communication :



touche programmée "Code affaire en cours de communication"

6.2 Connaître le coût d'une communication externe établie pour un usager interne depuis votre poste

6.2



votre correspondant est mis en attente

touche programmée 'Rappel de taxation'



n° externe demandé



Transfert



ou



transfert de l'appel à votre correspondant en attente

• Lorsque le correspondant interne, ayant pris l'appel, raccroche, vous êtes rappelé et vous pouvez :

1. Lire les informations relatives à la communication (coût, durée, nombre de taxes...).



OK



nom de l'usager interne et coût de la communication

2. Imprimer un ticket de taxation.



Imprimer



3. Terminer la consultation.



OK



6.3 Limitation de la durée d'appel

La durée de votre appel externe peut-être limité dans le temps par l'administrateur.

Dans ce cas, un bip retentit et/ou un message s'affiche à l'écran 20 secondes avant la fin de la communication.

Transfert d'appel : lors d'un transfert d'appel, la durée maximale de l'appel est réinitialisée à la valeur définie pour le poste destinataire du transfert.

Conférence à trois : lors d'une conférence à trois, la communication est coupée à la fin du temps maximal autorisé.

Conférence 'Meet-me' : il n'y a pas de limitation de durée d'appel.

Parquage : le temps de durée maximale n'est pas réinitialisé à la reprise du parquage.

7 Votre poste s'ajuste à vos besoins

7.1 Initialiser votre messagerie vocale

le voyant lumineux clignote



entrer votre mot de passe puis enregistrer votre nom selon les instructions du guide vocal



Le mot de passe est utilisé pour accéder à votre messagerie vocale et pour verrouiller votre téléphone.



Votre mot de passe est composé de 6 chiffres. Un mot de passe trop simple composé de 6 chiffres identiques (000000, 111111, ...) ou d'une suite simple de 6 chiffres (012345, 123456, ...) sera rejeté par le système. Dans certaines version du système, le mot de passe est composé de 4 chiffres. Après une mise à jour du système le mot de passe peut être composé de 6 chiffres. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé d'utiliser un mot de passe à 6 chiffres. Contactez votre installateur pour plus d'informations.

7.2 Personnaliser votre accueil vocal

Vous pouvez remplacer l'annonce d'accueil par défaut par une annonce personnelle



Réglages

OK

Boîte vocale

OK

Messagepers

OK



enregistrement

enregistrement en cours

Pendant la consultation d'un message, l'appui sur la touche 'i' permet d'accéder aux fonctionnalités suivantes : (i)

Stop

pour arrêter l'enregistrement

Pause

pour interrompre momentanément l'enregistrement

Enregistrer

pour enregistrer à nouveau le message

7.3 Modifier votre mot de passe

Le mot de passe est utilisé pour accéder à votre messagerie vocale et pour verrouiller votre téléphone.



Réglages

OK

Options

OK

Motdepasse

OK



ancien code (6 chiffres)



nouveau code (6 chiffres)

OK

l'afficheur vous demande de confirmer le nouveau code



Tant que votre messagerie vocale n'a pas été initialisée, le mot de passe est 151515.



Votre mot de passe est composé de 6 chiffres. Un mot de passe trop simple composé de 6 chiffres identiques (000000, 111111, ...) ou d'une suite simple de 6 chiffres (012345, 123456, ...) sera rejeté par le système. Dans certaines version du système, le mot de passe est composé de 4 chiffres. Après une mise à jour du système le mot de passe peut être composé de 6 chiffres. Pour des raisons de sécurité, il est recommandé d'utiliser un mot de passe à 6 chiffres. Contactez votre installateur pour plus d'informations.

7.4 Configurer votre sonnerie



Réglages

OK

Poste

OK

Sonnerie

OK

▼ Choisir la mélodie



Mélodie

OK



OK

sélectionner la mélodie de votre choix (16 mélodies)

valider votre choix

▼ Régler le volume de la sonnerie



Volume

OK



OK

sélectionner le volume de votre choix (12 niveaux)

valider votre choix

Votre poste s'ajuste à vos besoins

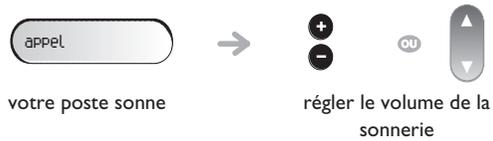
▼ Activer / désactiver le mode réunion (sonnerie progressive)



▼ Activer/désactiver le mode sonnerie discrète



▼ Régler le volume de la sonnerie pendant la présentation d'un appel



7.5 Régler le contraste de votre écran



7.6 Choisir la langue



7.7 Appeler par le répertoire personnel



appui court

* Saisir le nom :

saisir le nom*

saisir le numéro



Saisir du texte : les touches du clavier numérique comportent des lettres que vous pouvez afficher par appuis successifs



Positionner le curseur dans le champ de saisie



Effacer le dernier caractère tapé



saisir un chiffre (touches 0 à 9)

7.8 Programmer les touches d'appel direct



Votre poste s'ajuste à vos besoins

7.9 Programmer un rappel de rendez-vous

Vous pouvez définir l'heure d'un rappel temporaire (une fois dans les 24 heures) ou d'un rappel permanent (tous les jours à la même heure).

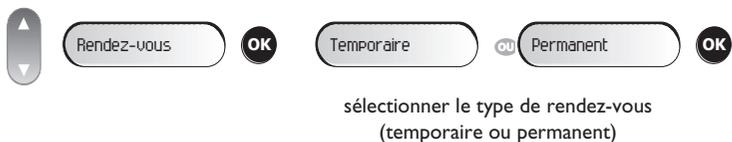


• **A l'heure programmée votre poste sonne :**



*Si vous êtes en ligne, l'afficheur clignote et une tonalité est émise. Après un troisième rappel sans réponse, une demande temporaire est annulée mais une demande permanente reste en mémoire.
Si votre poste est renvoyé sur un autre poste, le rappel de rendez-vous ne suit pas le renvoi.*

• **Pour annuler votre demande de rappel de rendez-vous :**



effacer l'heure du rendez-vous

7.10 Connaître le numéro de votre téléphone



double appui

7.11 Diffuser une musique d'ambiance sur votre haut-parleur

Vous pouvez bénéficier de la diffusion d'une musique d'ambiance sur le haut-parleur de votre poste (selon configuration) :



(appui long)



Pour le poste 4019 Digital Phone, la diffusion de la musique d'ambiance se fait par un appui court sur la touche haut-parleur.

La diffusion de musique s'arrête dès que vous êtes en communication et reprend dès que vous avez raccroché.

7.12 Verrouiller / Déverrouiller votre poste



entrer votre mot de passe

7.13 Activer/désactiver le mode 'casque forcé'

Le mode 'casque forcé' est à activer dès lors qu'un casque est installé à la place du combiné.



Activer/désactiver le mode 'casque forcé'

8.1 Poste agent

Une solution centre d'appels permet une distribution optimale des appels aux agents en fonction de leurs disponibilités et de leurs compétences.

8.2 Ouvrir une session agent (login)



entrer le code de la fonction 'Login'



sélectionner l'agent et valider



suivant les instructions affichées à l'écran, entrer votre mot de passe ou valider



affichage de l'écran d'accueil de l'application ACD

• Écran d'accueil de l'application ACD

nom du poste agent

[A2]

[01]

état des files d'attente

8.3 Les quatre états d'exploitation du poste agent

La disponibilité d'un agent est liée à son état d'exploitation (au nombre de 4), qu'il peut changer à tout moment. Ces états sont :

- **En service**, l'agent est prêt à recevoir des appels.
- **En retrait**, l'agent s'est retiré de l'application ACD.
- **En travail complémentaire**, l'agent ne reçoit plus d'appels, le temps d'effectuer une tâche liée à un appel.
- **En absence momentanée**, l'agent est en pause et ne reçoit pas d'appels.

8.4 Changer l'état d'exploitation du poste

Les codes de changement d'état d'exploitation sont définis lors de la configuration du système, consulter l'administrateur du système pour connaître ces codes.



entrer le code d'exploitation à activer

États	Codes
en service	
en retrait	
en travail complémentaire	
en absence momentanée	



une mélodie retentit : activation acceptée, le changement d'état est effectué

ou

une alarme de type 'buzzer' retentit : activation refusée, le poste n'est probablement pas pris en compte par le centre d'appels, contacter votre administrateur

Garantie et clauses

Indépendamment de la garantie légale dont il bénéficie, cet appareil est garanti un an, pièces et main-d'œuvre, à compter de la date figurant sur votre facture.

La présentation de la facture sera exigée lorsque la garantie sera invoquée. Toutefois, cette garantie ne s'applique pas : en cas d'utilisation non conforme aux instructions figurant dans ce manuel utilisateur, de défauts ou détériorations provoqués par l'usure naturelle, de détériorations provenant d'une cause extérieure à l'appareil (ex : choc, chute, exposition à une source d'humidité, etc.), d'une installation non conforme ou de modifications ou de réparations réalisées par des personnes non agréées par le fabricant ou le revendeur.

Attention, ne mettez jamais votre poste téléphonique en contact avec l'eau. Toutefois, pour nettoyer votre poste, vous pouvez utiliser un chiffon doux légèrement humidifié. N'utilisez jamais de solvants (trichloréthylène, acétone, etc.) qui risquent d'endommager les surfaces plastiques de votre poste. Ne jamais vaporiser de produits nettoyants. Afin d'éviter un endommagement accidentel du connecteur de la ligne téléphonique, veillez à positionner correctement le cordon dans le logement prévu à cet effet. L'écouteur et la zone du microphone du combiné peuvent attirer des objets métalliques pouvant être dangereux pour l'oreille.

Les libellés ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à des modifications. Certaines fonctions de votre poste dépendent de la configuration du système et de l'activation d'une clé logicielle.

Déclaration de conformité

Nous, Alcatel-Lucent Enterprise, déclarons que les produits visés par ce guide d'utilisation sont conformes aux exigences essentielles de la Directive 1999/5/CE du Parlement et du Conseil. Une copie de l'original de cette déclaration de conformité peut être obtenue par l'intermédiaire de votre installateur.

Consommation en veille : 3,5V.



Informations relatives à l'environnement

Ce symbole signifie qu'en fin de vie, ce produit doit faire l'objet d'une collecte et d'un traitement séparés dans les pays membres de l'Union Européenne, ainsi qu'en Norvège et en Suisse. En éliminant correctement ce produit, vous contribuerez à la conservation des ressources naturelles et à la prévention d'éventuels effets négatifs sur l'environnement et la santé humaine, pouvant résulter de la manipulation inappropriée des déchets de ce produit. Pour obtenir des informations complémentaires sur la récupération et le recyclage de ce produit, veuillez contacter le fournisseur qui vous l'a vendu.

Conditions de fonctionnement

Plage de températures de fonctionnement : -5°C /45°C.

Protection contre les chocs acoustiques

Le niveau acoustique du signal généré par l'écouteur du combiné est inférieur à 130 dBspl pour un signal transitoire et à 118 dBspl (rms) pour un signal continu.

Directive 2003/10/CE spécifiant les risques liés au bruit au travail

La sonnerie contribue au bruit global journalier ; au réglage maximal, le niveau est de 105 dBA à 60 cm du terminal. Pour réduire le niveau, il est conseillé de :

- diminuer le réglage (9 niveau de 5 dB)
- programmer une sonnerie progressive.

Alcatel, Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les informations présentées sont sujettes à modification sans préavis. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'inexactitude de ces informations. Copyright © 2012 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés