

MIVOICE OFFICE 400 MIVOICE 1560 PC OPERATOR

MODE D'EMPLOI



AVIS

Les informations contenues dans ce document sont considérées comme complètes et exactes à tous égards, mais ne sont pas garanties par Mitel Networks Corporation. Les informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne doivent pas être interprétées de quelque façon que ce soit comme un engagement de Mitel, de ses entreprises affiliées ou de ses filiales. Mitel, ses entreprises affiliées et ses filiales ne sauraient être tenus responsables des erreurs ou omissions que pourrait comporter ce document.

Celui-ci peut être revu ou réédité à tout moment afin d'y apporter des modifications.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme que ce soit (électronique ou mécanique) dans un but quelconque sans l'autorisation écrite de Mitel Networks Corporation.

NOMS DE MARQUE DES MATIÈRES

Les marques commerciales, marques de service, logos et visuels (collectivement les « Marques ») apparaissant sur les sites Internet de Mitel ou dans ses publications sont des marques déposées et non déposées de Mitel Networks Corporation (MNC) ou de ses filiales (collectivement « Mitel ») ou d'autres entités. L'utilisation de ces marques commerciales est strictement interdite sans le consentement explicite de Mitel. Veuillez contacter notre département juridique pour toute information supplémentaire: legal@mitel.com.

Pour une liste des marques déposées par Mitel Networks Corporation à travers le monde, consultez le site <http://www.mitel.com/trademarks>.

MiVoice 1560 PC Operator

eud-1700/1.1 – 07.2016

®, ™ Marque commerciale de Mitel Networks Corporation

© Copyright 2016 Mitel Networks Corporation

Tous droits réservés

Bienvenue...

Bienvenue dans le mode d'emploi de l'application de poste opérateur PC MiVoice 1560 PC Operator pour systèmes de communications MiVoice Office 400.

Le présent mode d'emploi vous accompagnera dans l'utilisation de votre MiVoice 1560 PC Operator et vous guidera pas à pas à travers ses fonctions et ses configurations. Si vous deviez avoir besoin d'un support technique supplémentaire ou si vous désirez des informations sur d'autres produits Mitel, nos sites Internet www.mitel.com ou notre [Mitel DocFinder](#) sont à votre disposition.

- Notes:**
- Toutes les fonctions expliquées ne sont pas disponibles en standard. Veuillez vous adresser à votre responsable système pour en apprendre davantage sur les facilités et services disponibles dans le système de communications MiVoice Office 400.
 - Votre responsable système peut configurer individuellement certaines facilités de l'application. Dans ce cas, vos valeurs par défaut seront différentes de celles décrites dans ce mode d'emploi.
 - Vous pouvez coupler le MiVoice 1560 comme version Rich-Client avec différents téléphones Mitel. Veillez à ce que l'utilisation puisse être différente en fonction du téléphone Mitel couplé (voir aussi le chapitre "Téléphoner par téléphone Mitel", page 24).
 - Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé comme version Rich-Client avec un téléphone Mitel SIP, votre téléphone Mitel SIP ne peut avoir 1 ligne maximum. Ce réglage est effectué par votre responsable système.

Informations de produit et de sécurité, indications juridiques

Vous trouverez ici en plus des informations de produit et de document, des consignes de sécurité, sur la protection des données et des questions juridiques.

Veillez lire attentivement ces informations de produit et de sécurité.

A propos de Mitel	5
A propos de MiVoice Office 400.	5
Protection des données	7
Limited Warranty (seulement pour l'Australie).	7
Dispositions réglementaires.	10
Information concernant le document	10

A propos de Mitel

Mitel® (Nasdaq:MITL) (TSX:MNW) est un leader mondial dans le secteur de la communication d'entreprise, qui allie employés, partenaires et clients avec sa technologie - n'importe où, n'importe quand et avec n'importe quel terminal, peu importe la taille de l'entreprise Mitel offre à ses clients une sélection maximale avec l'un des plus larges portefeuilles du secteur et un accès direct au Cloud. Avec un chiffre d'affaires annuel combiné supérieur à 1 milliard de dollarsUS, 60 millions de clients dans le monde entier et une position de leader sur le marché en Europe de l'Ouest, Mitel est à la pointe du secteur de la communication d'entreprise. Plus d'informations sur www.mitel.com.

A propos de MiVoice Office 400

Fonction et but d'utilisation

Ce produit fait partie de la solution de communication MiVoice Office 400.

Ce logiciel ne peut être lancé que si un serveur de communication configuré de façon compatible est détecté.

Le MiVoice 1560 peut être utilisé comme poste opérateur sur PC d'un système autonome ou d'un environnement de plusieurs systèmes mis en réseau. En plus de ses multiples fonctions de commutation, l'application offre toutes les fonctions d'un téléphone de confort pour l'usage personnel.

Le MiVoice Office 400 est une solution de communication ouverte, modulaire et complète pour le domaine des affaires, comprenant plusieurs serveurs de communication de puissance et capacité d'extension différentes, ainsi qu'un riche portefeuille de téléphones et une multitude d'extensions. Cette dernière comporte notamment un serveur d'applications pour communications unifiées et services multimédia, un contrôleur FMC (Fixed Mobile Conversion) pour l'intégration de téléphones mobiles, une interface ouverte pour développeurs d'applications ainsi qu'une multitude de cartes d'extension et de modules.

La solution de communication business, avec tous ses éléments, a été conçue pour couvrir tous les besoins de communication des entreprises et des organisations avec une grande convivialité d'utilisation et de maintenance. Les divers produits et éléments sont adaptés entre eux et ne doi-

Informations de produit et de sécurité, indications juridiques

vent pas être utilisés à d'autres fins, ni remplacés par des produits ou éléments de tiers (sauf s'il s'agit d'intégrer aux interfaces certifiées à cet effet d'autres réseaux, applications et téléphones autorisés).

Informations pour l'utilisateur

Tous les documents d'utilisateur sont disponibles pour téléchargement sur le [Mitel DocFinder](#) sous forme de documents séparés ou de sets de documentation. Il est de votre responsabilité de vous maintenir constamment informé de l'étendue des fonctions, de la desserte et de l'emploi dans les règles de votre produit.

Le mode d'emploi de l'application est à votre disposition sous forme de fichier PDF et en ligne. Pour la version en ligne, appuyez sur la touche F1.

- Vérifiez que vous disposez de tous les documents utilisateur pour utiliser votre produit de manière efficace et adéquate.
- Contrôlez si les versions des documents d'utilisateur correspondent à l'état logiciel des produits MiVoice Office 400 utilisés et si vous disposez des dernières éditions.
- Lisez d'abord les informations d'utilisateur avant de mettre votre produit en service.
- Conservez ces informations à un endroit bien accessible et consultez-les si vous avez des doutes sur l'utilisation de votre produit.
- Ne remettez votre produit à des tiers que conjointement aux informations d'utilisateur.

Télécharger des documents MiVoice Office 400 d'Internet:

www.mitel.com/docfinder.

Disponibilité

La disponibilité de l'application dépend des capacités et de l'alimentation du PC ainsi que de la disponibilité du réseau de données et du serveur de communication (y compris le serveur OIP). Si l'application n'est pas accessible, les appels sont affichés sur le téléphone associé () ou dirigés vers une destination de substitution définie par le responsable de votre système (version IP).

Protection des données

Protection contre l'écoute et l'enregistrement

La solution de communication MiVoice Office 400 contient des fonctions qui permettent l'écoute ou l'enregistrement de conversations sans que les interlocuteurs ne s'en rendent compte. Veuillez noter que ces fonctions ne peuvent être mises en œuvre qu'en conformité avec les dispositions nationales de protection des données.

Limited Warranty (seulement pour l'Australie)

The benefits under the Mitel Limited Warranty below are in addition to other rights and remedies to which you may be entitled under a law in relation to the products.

In addition to all rights and remedies to which you may be entitled under the Competition and Consumer Act 2010 (Commonwealth) and any other relevant legislation, Mitel warrants this product against defects and malfunctions in accordance with Mitel's authorized, written functional specification relating to such products during a one (1) year period from the date of original purchase ("Warranty Period"). If there is a defect or malfunction, Mitel shall, at its option, and as the exclusive remedy under this limited warranty, either repair or replace the product at no charge, if returned within the warranty period.

Repair Notice

To the extent that the product contains user-generated data, you should be aware that repair of the goods may result in loss of the data. Goods presented for repair may be replaced by refurbished goods of the same type rather than being repaired. Refurbished parts may be used to repair the goods. If it is necessary to replace the product under this limited warranty, it may be replaced with a refurbished product of the same design and colour.

If it should become necessary to repair or replace a defective or malfunctioning product under this warranty, the provisions of this warranty shall apply to the repaired or replaced product until the expiration of ninety (90) days from the date of pick up, or the date of shipment to you, of the repair-

red or replacement product, or until the end of the original warranty period, whichever is later. Proof of the original purchase date is to be provided with all products returned for warranty repairs.

Exclusions

Mitel does not warrant its products to be compatible with the equipment of any particular telephone company. This warranty does not extend to damage to products resulting from improper installation or operation, alteration, accident, neglect, abuse, misuse, fire or natural causes such as storms or floods, after the product is in your possession. Mitel will not accept liability for any damages and/or long distance charges, which result from unauthorized and/or unlawful use.

To the extent permitted by law, Mitel shall not be liable for any incidental damages, including, but not limited to, loss, damage or expense directly or indirectly arising from your use of or inability to use this product, either separately or in combination with other equipment. This paragraph, however, is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL), the exercise of a right conferred by such a provision or any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

This express warranty sets forth the entire liability and obligations of Mitel with respect to breach of this express warranty and is in lieu of all other express or implied warranties other than those conferred by a law whose application cannot be excluded, restricted or modified. Our goods come with guarantees that cannot be excluded under the Australian Consumer Law. You are entitled to a replacement or refund for a major failure and for compensation for any other reasonably foreseeable loss or damage. You are also entitled to have the goods repaired or replaced if the goods fail to be of acceptable quality and the failure does not amount to a major failure.

Warranty Repair Services

Procedure: Should the product fail during the warranty period and you wish to make a claim under this express warranty, please contact the Mitel authorized reseller who sold you this product (details as per the invoice) and present proof of purchase. You will be responsible for shipping charges, if any.

Informations de produit et de sécurité, indications juridiques

Limitation of liability for products not of a kind ordinarily acquired for personal, domestic or household use or consumption (e.g. goods/services ordinarily supplied for business-use).

1.1	To the extent permitted by law and subject to clause 1.2 below, the liability of Mitel to you for any non-compliance with a statutory guarantee or loss or damage arising out of or in connection with the supply of goods or services (whether for tort (including negligence), statute, custom, law or on any other basis) is limited to:
	a) in the case of services:
	i) the resupply of the services; or
	ii) the payment of the cost of resupply; and
	b) in the case of goods:
	i) the replacement of the goods or the supply of equivalent goods; or
	ii) the repair of the goods; or
	iii) the payment of the cost of replacing the goods or of acquiring equivalent goods; or
	iv) the payment of the cost of having the goods repaired.
1.2	Clause 1.1 is not intended to have the effect of excluding, restricting or modifying:
	a) the application of all or any of the provisions of Part 5-4 of Schedule 2 to the Competition and Consumer Act 2010 (the ACL); or
	b) the exercise of a right conferred by such a provision; or
	c) any liability of Mitel in relation to a failure to comply with a guarantee that applies under Division 1 of Part 3-2 of the ACL to a supply of goods or services.

After Warranty Service

Mitel offers ongoing repair and support for this product. If you are not otherwise entitled to a remedy for a failure to comply with a guarantee that cannot be excluded under the Australian Consumer Law, this service provides repair or replacement of your Mitel product, at Mitel's option, for a fixed charge. You are responsible for all shipping charges. For further information and shipping instructions contact:

Manufacturer:	Mitel South Pacific Pty Ltd ("Mitel") Level 1, 219 Castlereagh Street Sydney, NSW2000, Australia Phone: +61 2 9023 9500
---------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Caution:

Repairs to this product may be made only by the manufacturer and its authorized agents, or by others who are legally authorized. Unauthorized repair will void this express warranty.

Dispositions réglementaires

Conformité CE

Mitel Schweiz AG déclare par la présente que les produits MiVoice Office 400

- sont conformes aux exigences fondamentales et aux autres spécifications essentielles des directives EMC (2014/30/UE) und LVD (2014/35/UE).
- sont fabriqués conformément RoHS selon la directive 2011/65/UE.

Les déclarations de conformité spécifiques aux produits se trouvent sur le site Internet suivant: www.mitel.com/regulatory-declarations.

Information concernant le document

- N° de document: eud-1700
- N° de version: 1.1
- Basé sur la version de logiciel du serveur de communication: OIP R8.6.1
- Valable dès la version de logiciel du serveur de communication: OIP R8.6.0
- Cliquez dans le visionneur PDF sur le lien hypertexte pour télécharger la dernière version de ce document:
https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/eud-1700_fr.pdf?get&DNR=eud-1700
- Copyright © 07.2016 Mitel Networks Corporation

Table des matières

Bienvenue.....	3
Informations de produit et de sécurité, indications juridiques	4
A propos de Mitel	5
A propos de MiVoice Office 400	5
Protection des données	7
Limited Warranty (seulement pour l'Australie)	7
Dispositions réglementaires	10
Information concernant le document	10
Intégration MiVoice 1560	13
Utiliser MiVoice 1560	14
Démarrer MiVoice 1560	16
MiVoice 1560 configurer	17
Terminer MiVoice 1560	25
Symboles d'affichage, guide utilisateur	26
Éléments d'exploitation et d'affichage	27
Guide de l'utilisateur	31
Réglages audio	33
Réglages de la téléphonie	35
Réglages de fenêtre	37
Imprimer des listes	40
Détails du contact	42
Téléphoner.....	43
Réglages de la file d'attente	44
Travailler en mode direct	46
Suppléance.....	47
Téléphoner dans la file d'attente.....	48
Téléphoner avec numéro d'appel personnel	54
Groupes de postes opérateur	69
Gestion des agents.....	70
Travailler dans des groupes de postes opérateur	71
Téléphoner	74
Téléphoner en configuration à 2 sociétés.....	75
Affichage de la présence et calendrier.....	77

Réglages de l'indicateur de présence	78
État de présence personnel	82
Groupes et éléments (Affichage de la présence)	83
Action dans l'affichage de présence	88
Calendrier personnel	90
Actions dans le calendrier	91
Journal	92
Réglages du journal	93
Listes d'appels	95
Messages textuels et vocaux	98
Fonctions supplémentaires dans le journal	99
Annuaire	101
Réglage de l'annuaire personnel	102
Gérer l'annuaire personnel	103
Fonctions de l'annuaire téléphonique	106
Configuration	110
Utilisateur	111
Profils	115
Indice	136

Intégration MiVoice 1560

Vous apprendrez dans les paragraphes suivants toutes les étapes nécessaires pour intégrer MiVoice 1560 dans votre quotidien.

Utiliser MiVoice 1560	14
Démarrer MiVoice 1560	16
MiVoice 1560 configurer	17
Terminer MiVoice 1560	25

Utiliser MiVoice 1560

Le recours à un MiVoice 1560 comme poste opérateur sur PC offre de nombreux avantages: Transférer les appels avec la souris, affichage graphique de la disponibilité des utilisateurs internes, file d'attente interactive pour les appels en attente, numérotation rapide et confortable par le nom, utilisation simplifiée des listes d'appels, nombre illimité de contacts, synchronisation avec un serveur Microsoft Exchange, accès direct à des bases de données de contacts et bien d'autres choses encore. Vous disposez en même temps de toutes les fonctions de confort des téléphones Mitel dans leur haute qualité traditionnelle.

Il va de soi que vous pouvez aussi utiliser MiVoice 1560 comme téléphone personnel.

Vous pouvez utiliser MiVoice 1560 dans deux versions:

Versión Rich-Client: MiVoice 1560 dans la version Rich-Client est une application pour des postes opérateur qui détermine le standard pour un poste opérateur de travail moderne et flexible avec son interface facile à utiliser. Elle s'intègre à la perfection dans l'environnement PC de bureau et élargit considérablement l'étendue des fonctions des téléphones Mitel qui lui sont associés.

Versión IP: MiVoice 1560 comme softphone IP est un téléphone PC à part entière, sans couplage à un téléphone physique (téléphone matériel). Les appareils média sont installés sur le PC.

Peu importe que le MiVoice 1560 soit utilisé comme une application conjointement au téléphone Mitel ou que vous l'utilisiez à travers le réseau IP avec un appareil média de PC via le réseau IP: vous saurez apprécier ses multiples capacités. Vous identifiez d'un coup d'œil sur l'écran de votre PC qui appelle, qui est occupé ou absent et a renvoyé son appel. Face à plusieurs appels en attente, vous pouvez choisir directement le plus important. Lorsque des utilisateurs sont occupés, vous pouvez appeler la suppléance, laisser un message textuel sur le téléphone ou envoyer un courriel. Avec l'intégration à Microsoft Exchange, vous disposez en plus d'informations de calendrier et d'absence pour la commutation des appels.

MiVoice 1560 est exploitée sur Mitel Open Interfaces Platform (OIP). Mitel Open Interfaces Platform (OIP) constitue l'interface entre le serveur de communication Mitel et des applications (applications Mitel ou de tiers) et garantit une intégration fluide d'applications CTI.

Note: Désactivez l'économiseur d'écran sur les ordinateurs avec MiVoice 1560 installé: Le fonctionnement d'un MiVoice 1560 sur un ordinateur avec l'économisateur d'écran activé peut provoquer un problème pour l'affichage d'un appel entrant.

Appareil média pour MiVoice 1560

Votre application a été équipée d'un appareil média par votre responsable système. Selon l'appareil média mis en œuvre, l'utilisation peut être légèrement différente de celle indiquée dans ce mode d'emploi.

Versión Rich-Client: L'appareil est un téléphone de bureau ou sans fil de la gamme MiVoice Office 400 que vous utiliserez aussi bien pour écouter que pour parler. Les appels sont signalés de manière acoustique sur le MiVoice 1560, seuls les appels signalés de manière acoustique pour les appels sur le numéro d'appel privé sont signalés sur le téléphone couplé.

Versión IP: L'appareil peut être un combiné ou un casque raccordé directement au PC. N'utilisez que des appareils médias expressément recommandés par le constructeur.

Démarrer MiVoice 1560

L'application est normalement installée par le responsable de votre système afin que ce système démarre automatiquement à chaque fois que vous démarrez votre ordinateur. A l'aide de l'icône du programme  sur votre bureau, vous pouvez également démarrer manuellement l'application en cliquant deux fois dessus. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Le système contrôle constamment si la dernière version logicielle de l'application est disponible. Si tel n'est pas le cas, le programme est automatiquement mis à jour.



Démarrer MiVoice 1560 :

Double-cliquez sur l'icône  de votre bureau. Au besoin, entrez le mot de passe et confirmez avec *Ok*.
⇒ MiVoice 1560 démarre.



Lorsque vous démarrez MiVoice 1560 pour la première fois (s'il n'est pas encore configuré par le responsable de votre système) :

1. Cliquez sur  ou sélectionnez *Outils > Réglages > Connexion*.
2. Sous *Numéro d'appel*, saisissez votre numéro d'appel.
3. Sous *PIN* saisissez le PIN d'utilisateur.
4. Confirmez-le avec *Connecter*.

⇒ MiVoice 1560 est connecté à votre téléphone.

Notes:

- L'*État de communication* montre si la communication a été établie correctement.
- Les explications sur les paramètres de connexion se trouvent au chapitre "Réglages: Connexion", page 20.

Utiliser MiVoice 1560 sur divers postes de travail

Vous pouvez installer votre MiVoice 1560 sur plusieurs PC. Les appels seront alors proposés automatiquement sur le PC que vous êtes en train d'utiliser. Vous arrive-t-il de travailler à temps partiel dans une filiale? Dès que vous démarrerez MiVoice 1560 les appels seront automatiquement proposés dans cette filiale.

MiVoice 1560 configurer

Une fois l'application démarrée, vous pouvez procéder à sa configuration via le menu Réglages.

Configurer les paramètres



1. Cliquez sur  ou sélectionnez *Outils > Réglages*.
2. Procédez aux réglages souhaités et confirmez les modifications avec *Appliquer*.

Note: MiVoice 1560 peut être intégré dans un environnement Citrix ou terminal-serveur. Si votre application est lié à un environnement Citrix out Terminal Server, vous trouverez ce menu dans le menu contextuel de la fenêtre du téléphone *Réglages*. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Réglages: Utilisation

Paramètre	Description
<i>Langue</i>	Choisissez la langue souhaitée; après redémarrage, l'application s'affiche dans cette langue, resp. dans la langue de votre système (le cas échéant).
<i>Sonnerie lors d'un événement manqué</i>	Cliquez sur le bouton <input type="checkbox"/> pour ouvrir la liste des données audio disponibles. Vous pouvez écouter les données audio avec <input type="checkbox"/> .
<i>Démarrer automatiquement avec Windows</i>	Activez la case à cocher si l'application doit être démarrée automatiquement avec Windows.
<i>Délai d'attente de l'état de repos expiré</i>	Activez la case à cocher et la durée après laquelle l'application doit passer à l'état de repos.
<i>Application par défaut pour "callto:"-URLs</i>	Activez la case à cocher pour que les "callto:"-URLs des sites web soient ouverts avec l'application. Le numéro de téléphone dans l'adresse URL est automatiquement composé.
<i>Utiliser navigateur Web par défaut</i>	Activez la case à cocher afin d'utiliser le navigateur Web par défaut de votre PC. La fenêtre du navigateur Web interne de l'application s'ouvre lorsque la case à cocher est désactivée.

Réglages: Raccourcis clavier

Au lieu de cliquer dans un menu, vous aimeriez exécuter confortablement une fonction avec votre combinaison de touches préférée. Vous pouvez ainsi exécuter avec efficacité des étapes d'utilisation répétitives.

Toutes les fonctions que vous pouvez exécuter avec une combinaisons de touches ont été associées à des combinaisons préconfigurées. Vous pouvez les modifier à votre guise, les effacer ou les réinitialiser à leurs valeurs par défaut.

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous ne pouvez pas créer de combinaison de touches.

Les possibilités de raccourcis clavier suivantes sont à votre disposition :

Raccourci clavier	Exemple
Touche fonction	F1 à F12
Touche de commande + chiffre	Ctrl + 3
Touche de commande + lettre	Ctrl + E
Touche de commande + touche de fonction	Ctrl + F4
Touche de commande + touche majuscule + chiffre	Ctrl + Maj + 3
Touche de commande + touche majuscule + lettre	Ctrl + Maj + E
Touche de commande + touche Ctrl + chiffre	Ctrl + Alt + 1



Cliquez sur  ou sélectionnez [Outils](#) > [Réglages](#) > [Raccourcis clavier](#).



Configurer des combinaisons de touches:

1. Sélectionnez l'action désirée, entrez dans le champ libre de [Entrer nouveau raccourci clavier](#) la combinaison de votre choix et cliquez sur le bouton [Assigner](#).
2. Confirmez avec [Reprendre](#).



Réinitialiser tous les raccourcis clavier

1. Cliquez sur le bouton [Rétablir tous](#), pour ramener tous les raccourcis clavier à leurs valeurs par défaut.
2. Confirmez avec [Reprendre](#).



Effacer un raccourci clavier:

1. Sélectionnez l'action souhaitée et cliquez sur le bouton [Effacer](#).
2. Confirmez avec [Reprendre](#).

Liste des raccourcis clavier

Vous trouverez ci-après une liste de toutes les fonctions que vous pouvez utiliser avec un raccourci clavier. La colonne 2 indique les valeurs préconfigurées. Vous pouvez toujours réinitialiser vos valeurs à ces valeurs par défaut. Dans la colonne 3, vous pouvez entrer votre raccourci clavier dans les champs de saisie et imprimer ensuite la page.

Fonction : Ouvrir / activer la fenêtre	Valeur par défaut
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Gestion des agents</i>	Ctrl + Maj + A
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Affichage de la présence</i>	F6
<i>Ouvrir / activer la fenêtre: affichage externe</i>	Ctrl + Maj + E
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Journal</i>	F5
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Calendrier</i>	Ctrl + Maj + C
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Configuration</i>	Ctrl + Maj + O
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Détails du contact</i>	F8
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Rechercher</i>	F4
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Annuaire</i>	F7
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Fenêtre du téléphone</i>	F2
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : Pavé de numérotation</i>	Ctrl + F2
<i>Ouvrir / activer la fenêtre : File d'attente</i>	F3
Fonction: divers	Valeur par défaut
<i>Activer/restaurer MiVoice 1560</i>	F12
<i>Composer numéro sélectionné</i>	Ctrl + F12
<i>Activer/désactiver le microphone</i>	Ctrl + M
Fonction: fenêtre du téléphone	Valeur par défaut
<i>Fenêtre du téléphone : Terminer la communication active</i>	Ctrl + E
<i>Fenêtre du téléphone : Parquer la communication active</i>	Ctrl + P
<i>Fenêtre du téléphone : Transférer la communication active</i>	Ctrl + T
<i>Fenêtre du téléphone : Refuser l'appel entrant</i>	Ctrl + X
<i>Fenêtre du téléphone : Répondre à l'appel entrant</i>	Ctrl + A
<i>Fenêtre du téléphone : Renvoyer l'appel entrant</i>	Ctrl + D

Intégration MiVoice 1560

Fonction: fenêtre du téléphone	Valeur par défaut
<i>Fenêtre du téléphone: fin de la communication</i>	Ctrl + H
<i>Fenêtre du téléphone : Reprendre l'appel</i>	Ctrl + U
<i>Fenêtre du téléphone: conférence</i>	Ctrl + C
<i>Fenêtre du téléphone: va-et-vient</i>	Ctrl + B
<i>Fenêtre du téléphone : Écrire une note sur la communication active</i>	Ctrl + N
<i>Fenêtre du téléphone: double-appel</i>	Ctrl + Q
<i>Fenêtre du téléphone : Régler la sonnerie de la communication active</i>	Ctrl + O
<i>Fenêtre du téléphone: ouvrir la liste de répétition (bis)</i>	Ctrl + R

Fonction: file d'attente	Valeur par défaut
<i>File d'attente : Reprendre le premier appel externe parké</i>	Ctrl + Alt + 1
<i>File d'attente : Reprendre le premier appel interne parké</i>	Ctrl + Alt + 2
<i>File d'attente : Répondre le premier appel externe</i>	Ctrl + 1
<i>File d'attente : Répondre le premier appel interne</i>	Ctrl + 2
<i>File d'attente : Prise de ligne pour l'appel externe</i>	Ctrl + Maj + 1
<i>File d'attente : Prise de ligne pour l'appel interne</i>	Ctrl + Maj + 2

Réglages: Connexion

Vos données de communication pour le serveur OIP, le numéro d'appel et le mot de passe utilisateur, que le responsable de votre système a normalement déjà définis pour vous, sont stockés ici. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Paramètre	Description
<ul style="list-style-type: none"><i>Adresse du serveur</i><i>Port IIOP</i><i>Port HTTP</i>	Entrez ici le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur OIP.
<i>Utiliser nom d'utilisateur Windows</i>	Activez la case à cocher si un utilisateur OIP correspondant est déjà ouvert avec le même nom. Le système sélectionne ensuite automatiquement le téléphone couplé.
<ul style="list-style-type: none"><i>Numéro d'appel</i><i>PIN</i>	Saisie du numéro d'appel de l'utilisateur et le PIN.

Paramètre	Description
Enregistrer code personnel	Activez la case à cocher pour que le mot de passe ne soit plus demandé après un redémarrage de l'application.
État de la communication	Montre l'état actuel de communication de l'application.
Sélectionner ligne télé.	Sélectionnez la ligne téléphonique souhaitée.
Appliquer le choix du téléphone de l'OIP	Activez la case à cocher si la sélection doit se faire selon le profil d'utilisateur OIP. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.
Sélectionner le téléphone	Sélectionnez le téléphone désiré.

Note: Vous pouvez raccorder le MiVoice 1560 à tous les téléphones Mitel. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre "[Téléphoner par téléphone Mitel](#)", page 24.

Réglages: Outlook

Raccordement Outlook local (synchronisation Microsoft Exchange):

L'Mitel Open Interfaces Platform (OIP) prend en charge l'intégration d'un serveur Exchange Microsoft pour la synchronisation des répertoires. Les annuaires privés Outlook sont en plus synchronisés avec les répertoires privés OIP dans la connexion locale Outlook. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Sélectionnez ensuite parmi les réglages suivants:

Paramètre	Description
Activer la synchronisation locale avec Outlook	Cochez la case de contrôle et confirmez la question de sécurité pour pouvoir procéder aux réglages que vous souhaitez pour la synchronisation entre Outlook et MiVoice 1560.
Utiliser le profil Outlook :	Sélectionnez le profil Outlook souhaité.
Période de synchronisation	Manuellement ou automatiquement selon l'heure.
Raccourci clavier pour type de synchronisation	Sélectionnez le raccourci clavier avec lequel vous désirez démarrer la synchronisation.

Intégration MiVoice 1560

Paramètre	Description
Contenu de la synchronisation:	Sélectionnez une option ou les deux. Cliquez sur le bouton  pour sélectionner un dossier.
<ul style="list-style-type: none">• Synchroniser les contacts• Synchroniser le calendrier	Dans la fenêtre de sélection activer la case Inclure les sous-dossiers , afin que tous les sous-dossiers du dossier sélectionné soient également synchronisés.
	Note: Seuls des dossiers privés peuvent être synchronisés.

Possibilités d'aménagement et leur effet:

Sens de synchronisation:	Description
Mettre à jour les données Outlook vers MiVoice 1560 (défaut)	Des modifications manuelles des échéances Outlook ainsi que de l'état de présence dans l'MiVoice 1560 sont synchronisées dans le serveur de communications et affichées sur le téléphone couplé.
Mettre à jour les données MiVoice 1560 vers les données Outlook	
Mettre à jour dans les deux sens	Des modifications manuelles des échéances Outlook ainsi que de l'état de présence dans l'MiVoice 1560 sont synchronisées dans le serveur de communications et affichées sur le téléphone couplé. Des modifications manuelles de l'état de présence sur le téléphone couplé sont en plus prises en charge dans OIP et synchronisées dans Outlook. La modification manuelle de l'état de présence sur le téléphone couplé sur Disponible fait aussi que toutes les échéances actives sont terminées dans Outlook.



Organiser la synchronisation:

1. Cliquez sur  ou sélectionnez *Outils > Réglages > Outlook*.
2. Activer la case *Activer synchronisation Outlook* pour enclencher la synchronisation entre Outlook et MiVoice 1560.
 - ⇒ En fonction du profil d'autorisation que vous a affecté le responsable de votre système, vous pouvez sélectionner le profil Outlook souhaité.
3. Sélectionnez les réglages de synchronisation souhaités et confirmez-les avec *Reprendre*.
 - ⇒ MiVoice 1560 et Outlook sont synchronisés selon vos réglages.



Démarrer manuellement la synchronisation:

- Cliquez sur  ou sélectionnez *Outils > Sync. avec Outlook maint..*
- ⇒ La synchronisation manuelle d'Outlook et d'MiVoice 1560 est alors démarrée.



Rapport de synchronisation :

- Cliquez sur  ou sélectionnez *Outils > Montrer le rapport de sync..*
- ⇒ La dernière synchronisation est affichée.

Réglages: Enregistrement

Vous pouvez préciser pour quel *Niveau de journal* un fichier de journal doit être rédigé. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Réglages: e-mail

Paramètre	Description
<i>Application d'email par défaut</i>	Lorsqu'ils sont activés, les e-mails sont envoyés par défaut via Outlook.
<i>E-mail par défaut avec information d'appel</i>	Vous pouvez envoyer un e-mail avec les dernières informations d'appel. Le texte de l'e-mail peut être édité.

Note: Vous pouvez utiliser diverses variables pour envoyer l'e-mail et configurer un e-mail par défaut prédéfini.

Réglages: Contact

Paramètre	Description
Étiquettes des champs personnalisés	Définissez des champs personnalisés propres.

Aide

Pour savoir plus, l'aide vous fournit des conseils et informations sur l'utilisation de l'MiVoice 1560. Les possibilités suivantes pour ouvrir l'aide sont à votre disposition :



Appuyez sur la touche F1.

Ou :

Sélectionnez [Aide](#) > [Aide](#).

Ou :

Ouvrez le menu contextuel d'une fenêtre et sélectionnez [Aide](#).

⇒ L'aide est ouverte dans une nouvelle fenêtre du navigateur.

Téléphoner par téléphone Mitel

Vous pouvez coupler votre MiVoice 1560 avec les téléphones Mitel suivants:

- Téléphones Mitel SIP
- Téléphones Mitel 600 SIP-DECT
- Téléphones MiVoice 5300 / 5300 IP
- SoftphoneMiVoice 2380 IP
- Téléphones Mitel 600 DECT

Dès que votre responsable système a installé votre MiVoice 1560 et votre téléphone Mitel, vous pouvez relier l'MiVoice 1560 au téléphone Mitel et l'utiliser (voir chapitre "[Démarrer MiVoice 1560](#)", page 16). Réalisez tous les réglages audio dans le téléphone Mitel.

Dès que l'application et le téléphone sont installés et configurés, vous pouvez démarrer l'MiVoice 1560 (MiVoice 2380 IP s'ouvre automatiquement en arrière-plan). Vous pouvez effectuer vos appels sur l'application avec confort et utiliser toutes les fonctions de l'application.

Terminer MiVoice 1560

Vous aimeriez fermer l'application.



Terminer MiVoice 1560 :

Fermez l'application avec le bouton , ou sélectionnez *Fichier* > *Quitter*.
⇒ L'application est terminée.

Note: Lorsque l'application n'est pas accessible ou fermée, les appels sont affichés sur le téléphone associé (version Rich-Client) ou dirigés vers une destination de substitution définie par le responsable de votre système (version IP).

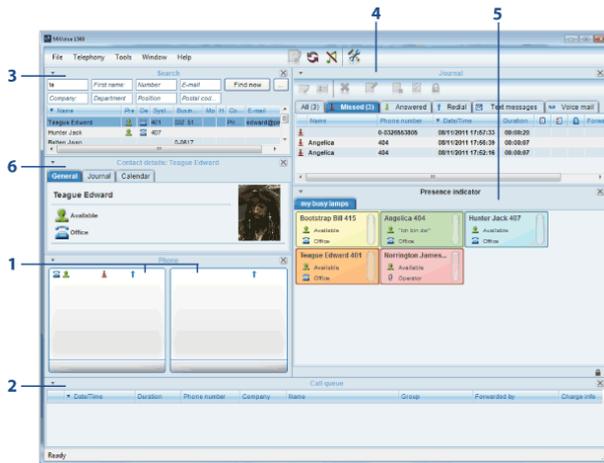
Symboles d'affichage, guide utilisateur

Vous apprendrez dans les paragraphes suivants comment configurer et régler votre MiVoice 1560 selon vos désirs.

Éléments d'exploitation et d'affichage	27
Guide de l'utilisateur.	31
Réglages audio	33
Réglages de la téléphonie	35
Réglages de fenêtre.	37
Imprimer des listes.	40
Détails du contact	42

Éléments d'exploitation et d'affichage

Éléments de commande de la console d'utilisation



N°	Touche	Description
1		Fenêtre du téléphone À gauche: Fenêtre pour communication en cours. À droite: Fenêtre pour double-appel.
2		File d'attente
3		Rechercher
4		Journal
5		Affichage de la présence
6		Détails du contact
7		Barre d'outils

Icônes

Fonctions de la barre d'outils



Note sur la communication



Activer et désactiver la signalisation acoustique



Paramètres



Groupes de postes opérateur



Société A ou Société B¹⁾



Annoncer agent à tous les groupes de postes opérateur



Retirer agent de tous les groupes de postes opérateur



Activer pause agent



Désactiver pause agent



Etat agent: Pause inactive (si agent retiré)



Agent en post-traitement



Activer/désactiver suppléance pour postes opérateur sur PC

¹⁾ Lorsque MiVoice 1560 est intégré dans une configuration de 2 sociétés

Icônes d'affichage des renvois d'appel



Pas de déviation, dévier sur « occupé » ou « retransmission d'appel ».



Renvoi d'appel vers util.



Renvoi d'appel vers la messagerie vocale



Renvoi d'appel vers le téléphone sans fil



Renvoi d'appel vers message text



Destination : Poste opérateur sur PC¹⁾



Renvoi d'appel vers ne pas déranger

¹⁾ Lorsque MiVoice 1560 est configuré comme membre d'un groupe de postes opérateur.

Icônes d'affichage de l'état du téléphone



Disponible



Occupé



En réunion



Absent



Non disponible



Inconnue

Icônes d'affichage des profils



Aucun profil actif



Profil activé



Profil activé avec modifications

Symboles d'affichage, guide utilisateur

Icônes de la fenêtre du téléphone



Appels en absence (appels non pris)



Nouveau message vocal



Nouveaux messages en texte



Répétition de la numérotation



Microphone désactivé



Microphone activé



Haut-parleur actif

Icônes des états de communication



Appel interne entrant



Appel interne entrant connecté



Appel externe entrant



Appel externe entrant connecté



Appel interne sortant



Appel interne sortant en communication



Appel externe sortant



Appel externe sortant en communication



Appel interne/externe sortant occupé



Rappel de communication maintenue interne/externe



Appel parqué



Appel maintenu



Appel commuté

Icônes des états de communication

A Société A¹⁾

B Société B¹⁾

¹⁾ N'est affiché que si l'MiVoice 1560 est intégré dans une configuration de 2 sociétés.

Affichage externe

Les messages d'alarme qui apparaissent sur l'affichage de votre téléphone peuvent être affichés en plus sur l'écran de votre PC.

Vous pouvez choisir une sonnerie différente pour chaque message d'alarme (p. ex. , alarme, urgent, message). L'affichage sur le téléphone est effectué selon la priorité choisie. Les réglages de la priorité font partie intégrante du profil d'affichage, voir "Profils de notification", page 123).



Ouvrez l'[Affichage externe](#).



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez [Réglages](#).



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec [OK](#).

Guide de l'utilisateur

Vous apprendrez dans les paragraphes suivants la manière d'utiliser simplement et rapidement votre MiVoice 1560.

Console d'utilisation

Vous trouvez toutes les fenêtres et fonctions dans la console centrale d'utilisation de l'MiVoice 1560. Depuis là et à l'aide du clavier de votre PC, vous pouvez reprendre des appels depuis la file d'attente, effectuer vos appels personnels, procéder à la configuration et utiliser le journal, l'annuaire téléphonique et l'affichage de la présence.

Vous pouvez adapter selon vos désirs la représentation de cette console d'utilisation. Vous en apprendrez davantage sur les possibilités de réglages au chapitre "[Adapter la mise en page](#)", page 37.

Vous exécutez les fonctions les plus courantes avec la souris, via la barre d'outils de l'MiVoice 1560 (voir chapitre "[Éléments de commande de la console d'utilisation](#)", page 27).

L'état des groupes de commutation et d'autres fonctions telles que commutations de suppléance ou renvois d'appel sont affichées dans le champ d'état.

Utilisation via le clavier

Pour vous promener dans les menus, vous pouvez utiliser les boutons de votre application, le clavier de votre PC ou la souris. Vous pouvez sélectionner une entrée par un double-clic ou avec la touche Entrée.

Barre de menus	Description
Fichier	<ul style="list-style-type: none">• Ouvrir le menu Imprimer (voir chapitre "Imprimer des listes", page 40).• Quitter l'application.
Téléphonie	Tous les réglages de votre téléphone (par exemple suppléance, renvois d'appel, notifications).
Groupes ¹⁾	<ul style="list-style-type: none">• Groupes de postes opérateur.• Annonce ou pause.
Outils	<ul style="list-style-type: none">• Ouvrir le menu Réglages (voir chapitre "MiVoice 1560 configurer", page 17).• Démarrer synchronisation Outlook (voir chapitre "Réglages: Outlook", page 21).
Fenêtre	<ul style="list-style-type: none">• Sélectionner toutes les fenêtres qui doivent être affichées.• Ouvrir le menu Mise en page (voir chapitre "Adapter la mise en page", page 37).
Aide	Ouvrir la fenêtre d'aide (voir chapitre " Aide ", page 24).

¹⁾ Lorsque MiVoice 1560 est configuré comme membre d'un groupe de postes opérateur.

Clavier du PC	Description
Touche Entrée (Enter/Return)	<ul style="list-style-type: none">• Confirmer la saisie.• Dans la fenêtre du téléphone:<ul style="list-style-type: none">– entrer le numéro de téléphone et actionner la touche Entrée.– Fin de la communication
Touches de navigation Sélectionner entrée.	

Réglages audio

Vous pouvez choisir ici l'appareil de sonnerie souhaité, les mélodies de sonnerie pour appels internes et externes ainsi que les réglages de la sortie vocale.

Activer et désactiver la signalisation acoustique

Vous pouvez activer ou désactiver à volonté la signalisation acoustique.



Désactiver la signalisation acoustique :

Cliquez sur .

Ou :

Sélectionnez [Outils](#) > [Désactiver la signalisation acoustique](#).

⇒ La signalisation acoustique est désactivée,  s'affiche.



Activer la signalisation acoustique:

Cliquez sur .

Ou :

Sélectionnez [Outils](#) > [Désactiver la signalisation acoustique](#).

⇒ La signalisation acoustique est activée,  s'affiche.

Sortie de sonnerie (version Rich-Client uniquement)

Si vous exploitez l'application de poste opérateur en tant que softphone IP, spécifiez maintenant les appareils de sortie de données installés et sélectionnez les fichiers audio pour la signalisation des appels ou des messages système.

La sonnerie peut être diffusée par le haut-parleur interne du PC, le haut-parleur du dispositif audio ou par des haut-parleurs raccordés en sus (haut-parleurs externes).



Ouvrez la *Fenêtre du téléphone*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Sortie de la sonnerie*.



Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la liste des données audio disponibles. Vous pouvez écouter les données audio avec . Confirmez la sélection avec *Reprendre*.

Réglages de la sortie vocale (version IP uniquement)

Votre PC a été équipé d'un appareil média par votre responsable système. Il peut s'agir d'un combiné, d'un casque ou d'un appareil Bluetooth. Selon l'appareil mis en œuvre, l'utilisation de votre dispositif peut être légèrement différente de celle indiquée dans ce mode d'emploi. Demandez à votre responsable système de vous en expliquer l'utilisation.

Sélectionnez votre périphérique d'entrée et sortie et procédez aux paramètres correspondants. En règle générale, votre administrateur système a déjà optimisé ces paramètres pour l'appareil média raccordé.

Paramètre	Description
<i>AGC (Automatic Gain Control)</i>	Votre voix est automatiquement amplifiée sur le microphone si vous parlez à voix basse ou si le microphone se trouve à distance.
<i>AEC (Automatic Echo Cancellation, Suppression d'écho automatique)</i>	À activer si vos interlocuteurs entendent l'écho de leur propre voix (Automatic Echo Cancellation).

Paramètre	Description
Réduction de bruit	Réduit les bruits indésirables.
Filtre passe-bande	Seuls les signaux audio d'une plage précise peuvent passer, les signaux audio hors de cette plage (trop bas, trop hauts) ne sont pas atténués.
VAD (Voice Activity Detection)	Quand ce réglage est activé, aucune donnée n'est transmise sur le réseau lors des pauses de voix. Sans détection d'activité vocale, les données sont transmises en continue, même lorsque l'interlocuteur n'est pas en train de parler (Voice Activity Detection).
Son direct	Lorsque ce réglage est activé, l'application peut accéder directement au matériel audio du système, augmente la vitesse en conséquence et diminue la puissance nécessaire pour le traitement des données audio.



Ouvrez la [Fenêtre du téléphone](#).



Ouvrez le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez [Sortie de la voix](#).



Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec [Appliquer](#).

Réglages de la téléphonie

Une fois que vous avez démarré l'application, vous pouvez effectuer vos réglages de téléphonie.

Onglet Général

Paramètre	Description
Identifier les appels externes	Activez la case à cocher afin que les numéros externes en cas d'appel sortant soient automatiquement reconnus comme des numéros externes. Reprenez soit les réglages du système ou entrez le nombre souhaité de chiffres.
Afficher l'information EDA	Activez la case à cocher afin qu'un appel externe arrivant via un élément de distribution des appels (EDA) soit affiché.



Ouvrez la *Fenêtre du téléphone*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Réglages téléphonie*.



Sélectionnez l'onglet *Généralités*.



Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec *Appliquer*.

Onglet Numérotation par le nom

Dans cet onglet surlignez les annuaires personnels pour la recherche et le nombre des résultats de la recherche.

Paramètre	Description
<i>Utiliser la numérotation par le nom</i>	Activer la case à cocher si vous souhaitez aussi effectuer la recherche par le nom dans la fenêtre du téléphone.
<i>Afficher les résultats de la recherche</i>	Nombre de résultats sur une page.



Ouvrez la *Fenêtre du téléphone*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Réglages téléphonie*.



Sélectionnez l'onglet *Numérotation par le nom*.



Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec *Appliquer*.

Réglages de fenêtre

Vous souhaitez adapter les réglages des fenêtres à vos besoins personnels.

Vous pouvez afficher ou masquer des fenêtres et les disposer selon vos besoins. A l'intérieur de la fenêtre, vous pouvez définir les informations qui doivent être affichées. Vous pouvez définir plusieurs mises en forme et les appliquer selon les besoins.

Sélectionner fenêtre

Le menu *Fenêtre* contient toutes les fenêtres disponibles de l'MiVoice 1560, que vous pouvez aussi ouvrir avec un raccourci clavier (voir chapitre "Réglages: Raccourcis clavier", page 18).

Vous pouvez y choisir nombre de réglages et d'actions en ouvrant le menu contextuel avec le bouton droit de la souris et en choisissant le menu correspondant.

Adapter la mise en page

Vous pouvez adapter la disposition de votre MiVoice 1560 selon vos désirs.

Réglage des colonnes	Description
Largeur de colonne	Faites glisser le bord droit de la colonne avec la souris.
Ordre des colonnes	Cliquez sur l'en-tête de la colonne désirée et glissez le à l'endroit désiré.
Alignement	<i>Aligné à gauche, aligné à droite, centré</i>
<i>Ajuster la taille</i>	La largeur de la colonne s'adapte automatiquement à l'entrée la plus longue.



Enregistrer la mise en page :

1. Aménagez l'MiVoice 1560 selon vos besoins.
2. Sélectionnez [Fenêtre](#) > [Mises en page](#) > [Enregistrer la mise en page](#).
3. Donnez un nom à la mise en page actuelle et cliquez sur [Enregistrer](#).



Restaurer la mise en page :

1. Sélectionnez [Fenêtre](#) > [Mises en page](#) > [Restaurer la mise en page](#).
 2. Sélectionnez la mise en page souhaitée et cliquez sur [Télécharger](#).
- ⇒ L'MiVoice 1560 est chargé avec la nouvelle mise en page.



Effacer la mise en page :

1. Sélectionnez [Fenêtre](#) > [Mises en page](#) > [Effacer la mise en page](#).
2. Sélectionnez la mise en page souhaitée et cliquez sur [Effacer](#).
3. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

Sélectionner des colonnes, trier une liste

Dans chaque fenêtre contenant des tables, vous pouvez sélectionner les colonnes à afficher.

Vous pouvez trier toutes les listes: cliquez une première fois sur l'en-tête de colonne pour trier dans l'ordre croissant, et une seconde fois pour trier dans l'ordre inverse.



Ouvrez la fenêtre désirée.



Cliquez dans la table et ouvrez le menu contextuel avec le bouton droit de la souris.



Sélectionner colonnes :

1. Actionnez le bouton [Sélectionner colonnes](#).
 2. Sélectionnez les colonnes voulues et confirmez avec [OK](#).
- ⇒ Les colonnes sont affichées.



Trier des listes

- Cliquer une première fois sur l'en-tête de colonne.
- ⇒ Les colonnes sont triées dans l'ordre croissant.
- Cliquer une seconde fois sur l'en-tête de colonne.
- ⇒ Les colonnes sont triées dans l'ordre décroissant.

Sélectionner une police

Vous pouvez choisir une police spécifique pour chaque table.



Ouvrez la fenêtre désirée.



Cliquez dans la table et ouvrez le menu contextuel avec le bouton droit de la souris.



Sélectionner une police :

1. Actionnez le bouton *Sélectionner une police*.
2. Sélectionnez la police désirée, la taille et le type de police et confirmez avec *OK*.

⇒ La table s'affiche avec la nouvelle police.



Rétablir la police :

Actionnez le bouton *Rétablir la police*.

⇒ La table s'affiche avec la police par défaut.

Imprimer des listes

Vous pouvez imprimer des listes individuelles ou récapitulatives sur un utilisateur ou sur une fenêtre précise.

Imprimer liste d'utilisateurs

Vous pouvez imprimer toutes les entrées d'utilisateurs de votre système de communication regroupées dans une seule liste.



Sélectionnez *Fichier* > *Imprimer* > *Liste d'utilisateurs*.

⇨ La liste de tous les utilisateurs s'affiche dans l'aperçu avant impression.



Sélectionnez *Imprimer* et votre imprimante avec les réglages désirés.

Imprimer la liste d'absences

Vous pouvez imprimer les entrées d'absence de tous les utilisateurs de votre système de communication regroupées dans une seule liste.

Informations sur l'intervalle de temps:

- Si vous n'indiquez aucune date initiale, tous les jours jusqu'à la date finale seront pris en compte.
- Si vous n'indiquez aucune date finale, tous les jours depuis la date initiale seront pris en compte.
- Si vous n'indiquez aucune heure initiale, c'est l'heure 00:00 qui est prise en compte.
- Si vous n'indiquez aucune heure finale, c'est l'heure 24:00 qui est prise en compte.



Sélectionnez *Fichier* > *Imprimer* > *Liste d'absences* et l'intervalle de temps désiré (date et heure).

⇨ La liste de toutes les entrées d'absence s'affiche dans l'aperçu avant impression.



Sélectionnez *Imprimer* et votre imprimante avec les réglages désirés.

Imprimer le journal

Vous pouvez imprimer toutes les entrées de votre journal (appels en absence, appels pris, messages textuels, messages vocaux) regroupées dans une liste.



Sélectionnez *Fichier* > *Imprimer* > *Journal*.

⇒ Le journal s'affiche dans l'aperçu avant impression.



Sélectionnez *Imprimer* et votre imprimante avec les réglages désirés.

Imprimer données de l'utilisateur

Vous pouvez imprimer diverses informations concernant un contact de l'utilisateur de votre MiVoice 1560 regroupées dans une liste. Les informations suivantes sur les données d'un contact de l'utilisateur sont à votre disposition:

- Informations générales (données de l'utilisateur)
- Journal
- Notes (messages textuels/notes)
- Absences



Sélectionnez un contact de l'utilisateur dans une liste.



Sélectionnez *Fichier* > *Imprimer* > *Données de l'utilisateur*.

⇒ La liste s'affiche dans l'aperçu avant impression.



Sélectionnez *Imprimer* et votre imprimante avec les réglages désirés.

Détails du contact

Afficher des informations sur un contact

Vous aimeriez voir en un seul coup d'œil tous les détails relatifs à un contact.

Vous pouvez en un seul clic afficher toutes les informations disponibles sur un utilisateur.

Les entrées correspondantes du journal et du calendrier sont affichées en plus s'il s'agit d'utilisateurs OIP.



Sélectionnez un contact de l'utilisateur dans la fenêtre [Rechercher](#) ou [Annuaire](#).
⇒ Toutes les informations sur ce contact sont affichées dans la fenêtre [Contact sur le contact](#) > [Général](#)/[Journal](#)/[Calendrier](#).

Téléphoner

Vous apprendrez dans les paragraphes suivants quelles sont les possibilités de réglage et d'utilisation de votre application de poste opérateur.

Réglages de la file d'attente	44
Travailler en mode direct	46
Suppléance	47
Téléphoner dans la file d'attente	48
Téléphoner avec numéro d'appel personnel	54

Réglages de la file d'attente

Plusieurs appels peuvent arriver simultanément sur un poste opérateur sur PC sans que ce dernier soit identifié comme *Occupé*. Les appels sont proposés dans la file d'attente. Vous prenez un appel en attente par un double-clic même si cet appel ne se trouve pas en première position dans la file d'attente.

Vous pouvez également établir un appel interne ou externe via la file d'attente. Pour ce faire, faites un clic droit sur une ligne vide et choisissez d'établir un appel interne ou externe.

Note: Lorsque la file d'attente n'est pas disponible ou fermée, des appels entrants ne peuvent pas être signalés sur la liste d'attente.

Sélectionnez les réglages suivants pour la file d'attente :

Appel entrant	Description
Type d'appel	Les types d'appel suivants sont à votre disposition : <ul style="list-style-type: none">• <i>Appel interne (file d'attente)</i>• <i>Appel externe (file d'attente)</i>• <i>Appel externe pour la société A (file d'attente)</i>• <i>Appel externe pour la société B (file d'attente)</i>• <i>Appel interne sur groupe actif (file d'attente)</i>• <i>Appel interne sur groupe inactif (file d'attente)</i>• <i>Appel externe sur groupe actif (file d'attente)</i>• <i>Appel externe sur groupe inactif (file d'attente)</i>
<i>Sonnerie</i>	Vous pouvez choisir une sonnerie pour chaque type d'appel. Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la liste des données audio disponibles. Vous pouvez écouter les données audio avec  .
<i>Couleur du texte</i>	Sélectionnez la couleur désirée pour chaque type d'appel en cliquant sur le champ colorié.

Appel	Description
<i>Type d'appel</i>	Le signalement acoustique d'appels entrants peut être réglé comme suit : <i>Dés. sonnerie</i> : Aucune sonnerie <i>Sonnerie simple</i> : Le téléphone sonne une fois seulement. La sonnerie peut être réglée de telle manière que votre téléphone sonne silencieusement, avec retard et/ou pendant une conversation seulement. <i>Sonnerie périodique</i> : Le téléphone sonne plusieurs fois. La sonnerie peut être réglée de telle manière que votre téléphone sonne avec retard et/ou pendant une conversation.
Actions durant le démarrage et la fermeture	Description
<i>Au démarrage</i>	Saisir macros.
<i>A la fermeture</i>	Saisir macros.
Suppléance	Description
<i>Renvoi sur suppléance lors de la fermeture de l'application</i>	Activez la case à cocher et sélectionnez votre utilisateur souhaité pour que le renvoi vers votre suppléance soit activé automatiquement lorsque vous quittez l'application. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Suppléance</u> ", page 47.
Focus	Description
<i>Focus d'entrée après répondre à un appel de poste opérateur (file d'attente)</i>	Cliquez sur le bouton <input type="checkbox"/> pour sélectionner le focus souhaité.
Prise de ligne	Description
<i>Mode direct</i>	Prise de ligne directe (voir chapitre " <u>Travailler en mode direct</u> ", page 46).
<i>Prise de ligne entrante</i>	Lorsque vous avez activé le mode direct, vous pouvez déterminer avec quelles priorités un appel doit être répondu.
<i>Le mode direct ne répond qu'aux appels des groupes actifs</i>	Activez/désactivez cette fonction.

Twincomfort Poste Ope- Description
rateur

Activé

Activez/désactivez la fonction Twincomfort et sélectionnez les réglages souhaités.



Ouvrir la *fenêtre File d'attente*.



Ouvrir le menu contextuel et sélectionner *Réglages*.



Sélectionner les réglages souhaités et confirmer avec *OK*.

Travailler en mode direct

Si le mode direct est activé, l'application reconnaît le raccrochement ou le décrochement du combiné, respectivement l'enclenchement ou le déclenchement du casque et réagit comme un téléphone ordinaire.

Si le mode direct est désactivé, vous occupez une ligne et terminez une communication exclusivement via l'application. Dans ce cas, le casque éventuellement raccordé devrait toujours être enclenché.

Le mode direct est activé:

- La conversation en cours est interrompue lors du raccrochement.
- Le décrochement se traduit par une prise de ligne directe:
 - Si aucun appel n'est présenté, une ligne du type d'appel préconfiguré (interne, externe ou personnel) est prise afin d'établir une communication.
 - Si un seul appel est présenté, celui-ci sera pris;
 - Si plusieurs appels sont présentés, c'est l'appel ayant la plus haute priorité qui est pris.

Le mode direct est désactivé:

Le décrochement et le raccrochement du combiné ainsi que l'enclenchement et le déclenchement ?du casque n'ont pas d'influence sur le comportement de l'application.

Note: Lorsque MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous ne pouvez pas travailler en mode direct.



Ouvrir la fenêtre *File d'attente*.



Ouvrir le menu contextuel et sélectionner *Réglages*.



Sélectionner les réglages souhaités et confirmer avec *OK*.

Suppléance

Vous pouvez renvoyer à une destination préconfigurée les appels adressés à votre application de poste opérateur. Cette suppléance est aussi automatiquement active pour tous les autres postes opérateur sur PC. Les appels personnels ne sont affectés par ce renvoi.

- Notes:**
- Les appels déjà en attente sur le poste opérateur sur PC ne sont pas renvoyés lors de l'activation de la suppléance.
 - La suppléance peut également être activée à distance.
 - Pour éviter la prise directe de ligne, vous devez préalablement occuper une ligne via l'application, respectivement répondre à un appel, et seulement ensuite décrocher le combiné ou enclencher le casque.



Ouvrir la *fenêtre File d'attente*.



Ouvrir le menu contextuel et sélectionner *Réglages*.



Sélectionner les réglages souhaités et confirmer avec *OK*.

Téléphoner dans la file d'attente

Prendre un appel

Votre application de poste opérateur sonne et le bouton de l'MiVoice 1560 clignote dans la barre d'outils de votre PC. Par un clic de souris ou le raccourci clavier correspondant, vous pouvez amener l'MiVoice 1560 au premier plan.

Vous aimeriez prendre l'appel dans la file d'attente. Les possibilités suivantes sont à votre disposition :



Actionner la touche Entrée sur le clavier du PC (la fenêtre du téléphone doit être active, voir chapitre "Réglages de la file d'attente", page 44).

Ou : Double-cliquer sur la ligne souhaitée.



Ou :

1. Marquer la ligne souhaitée.
2. Ouvrir le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Cliquer sur le bouton *Répondre à l'appel*.



Ou : Utilisez l'une des vos combinaisons de touches que vous avez définies (voir chapitre "Réglages: Raccourcis clavier", page 18).

Mettre fin à la communication

Pour mettre fin à une conversation de l'application de poste opérateur, vous disposez des possibilités suivantes :



Actionner la touche Entrée sur le clavier du PC (la fenêtre du téléphone doit être active).



Ou : Cliquez sur le bouton *Terminer* dans la fenêtre du téléphone.



Ou : Utilisez l'une des vos combinaisons de touches que vous avez définies (voir chapitre "Réglages: Raccourcis clavier", page 18).

Passer des appels

Vous aimeriez téléphoner via l'application de poste opérateur.

L'application de poste opérateur vous permet de passer des appels via la file d'attente.



Mitel Téléphones (sauf téléphones Mitel SIP):



Ouvrir la fenêtre *File d'attente*.

Cliquer sur une ligne vide, ouvrir le menu contextuel avec la touche droite de la souris et sélectionner *Appel interne* ou *Appel externe*.

⇒ La fenêtre du téléphone s'ouvre.



Composer le numéro d'appel souhaité.

⇒ Le numéro d'appel est composé immédiatement.



Téléphones Mitel SIP :



Composer votre numéro d'appel souhaité dans la fenêtre du téléphone.

Cliquer sur une ligne vide dans la file d'attente, ouvrir le menu contextuel avec la touche droite de la souris et sélectionner *Appel interne* ou *Appel externe*.

⇒ Le numéro d'appel est composé.

Parquer la communication

Vous êtes connecté avec votre interlocuteur via une de ligne et vous souhaitez le parquer.

Vous pouvez parquer localement votre interlocuteur. Un interlocuteur parqué localement ne peut être repris que depuis le téléphone sur lequel la fonction a été exécutée.

Téléphoner



Parquer interlocuteur courant :

Cliquez sur le bouton *Parquer* dans la fenêtre du téléphone.

⇒ L'interlocuteur est parqué localement, **P** s'affiche dans la file d'attente.



Reprendre l'interlocuteur parqué :

Double-cliquer sur la ligne souhaitée.

Ou : Surligner la ligne désirée, ouvrir le menu contextuel avec le bouton droit de la souris, et choisir *Reprendre l'appel*.

⇒ Vous êtes à nouveau connecté avec votre interlocuteur.

Changer la ligne active

Vous êtes en communication et souhaitez prendre un appel sur une autre de ligne ou effectuer un appel.

Vous pouvez changer de ligne en cliquant avec la souris. La communication active est automatiquement parquée localement.

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, votre téléphone Mitel SIP ne peut avoir 1 ligne maximum. Ce réglage est effectué par votre responsable système.



Double-cliquer chaque fois sur la ligne souhaitée.

⇒ L'autre interlocuteur est automatiquement parqué localement, **P** s'affiche dans la file d'attente.

Transférer la communication

Vous aimeriez connecter votre interlocuteur à un autre utilisateur.

La fonction Transfert d'une communication vous permet de connecter votre interlocuteur à un autre utilisateur. Vous pouvez connecter entre eux des utilisateurs internes ou externes. Vous pouvez transférer la communication avec ou sans annonce préalable.

Menu	Description
Transfert d'une communication avec annonce préalable	Vous ne renvoyez la communication qu'après avoir parlé vous-même avec le deuxième interlocuteur.
Transfert d'une communication sans annonce préalable	Sans avoir parlé avec le deuxième interlocuteur, vous lui renvoyez immédiatement la communication en raccrochant le combiné après avoir composé le numéro d'appel.



Mitel Téléphones (sauf téléphones Mitel SIP):



Transfert d'une communication avec annonce préalable:

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre que l'utilisateur prenne la communication.
 - ⇒ Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et reprendre la 1^{ère} communication.
3. Annoncer l'interlocuteur et cliquer sur le bouton *Communication*.
 - ⇒ Les deux interlocuteurs sont en communication.



Transfert d'une communication sans annonce préalable:

Glisser la communication active ou l'appel en absence sur la touche de présence souhaitée à l'aide Drag-and-Drop.



Ou :

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre la première tonalité d'appel.
3. Cliquez sur le bouton *Connecter* ou sur la touche Terminer.
 - ⇒ Le deuxième interlocuteur est directement appelé par votre premier interlocuteur.

Note: Rappel de communication maintenue : Si le deuxième interlocuteur ne répond pas, l'appel revient sur votre téléphone.

Téléphoner



Téléphones Mitel SIP :



Transfert d'une communication avec annonce préalable:

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre que l'utilisateur prenne la communication.
 - ⇒ Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et *Reprendre* la 1^{ère} communication.
3. Annoncer l'interlocuteur et cliquer sur le bouton *Communication*.
 - ⇒ Les deux interlocuteurs sont en communication.



Ou : Vous êtes en communication. Cliquer sur la touche de présence du deuxième interlocuteur, attendre jusqu'à ce que l'utilisateur prenne la communication puis cliquer sur le bouton *Connecter*.

Ou :

1. Répondre à l'appel dans la file d'attente avec la touche de saisie.
2. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et confirmer avec la touche de saisie.
3. Attendre jusqu'à ce que l'utilisateur prenne la communication. Connecter la communication avec la touche de saisie.



Transfert d'une communication sans annonce préalable:

Glisser la communication active ou l'appel en attente sur la touche de présence souhaitée à l'aide Drag-and-Drop.



Ou : Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Transfert d'une communication*.

⇒ Le deuxième interlocuteur est directement appelé par votre premier interlocuteur.

Note: Rappel de communication maintenue : Si le deuxième interlocuteur ne répond pas, l'appel revient sur votre téléphone (uniquement lors d'un transfert d'une communication active).

Saisir une note sur la communication

Vous voulez prendre des notes sur la communication ou vous préparer pour la communication en attente: vous pouvez pour cela ouvrir directement, par un clic de souris, le contact de cet appelant p. ex. consulter les derniers appels avec cet interlocuteur.



Ouvrir un contact pour un appel entrant ou la communication en cours:

Cliquer sur le bouton *Notice sur l'appel actif* dans la barre d'outils.

⇒ La fenêtre bloc-notes s'ouvre.

Prendre des notes et les enregistrer avec la touche *Ok*.

⇒ La note est classée dans le journal.

Raccordement e-mail

Vous souhaitez renvoyer un appel mais le destinataire du renvoi n'est pas joignable?

Vous pouvez à tout instant envoyer un courriel à un utilisateur.



Ouvrir la barre de menus: *Téléphonie* > *envoyer e-mail*.



Saisir le destinataire et votre texte souhaité puis confirmer avec *Envoyer*.

⇒ Le message est envoyé.

Raccordement message textuel

Vous souhaitez renvoyer un appel mais le destinataire du renvoi n'est pas joignable?

Vous pouvez à tout moment envoyer un message en texte à un utilisateur.



Ouvrir la barre de menus: *Téléphonie* > *envoyer SMS*.



Saisir le destinataire et votre texte souhaité puis confirmer avec *Envoyer*.

⇒ Le message est envoyé.

Téléphoner avec numéro d'appel personnel

Vous aimeriez téléphoner sur votre poste opérateur sur PC sans occuper une ligne.

Vous pouvez téléphoner avec l'MiVoice 1560 via votre numéro d'appel personnel. Votre application se comporte alors comme un utilisateur normal, c'est-à-dire que vous transmettez en téléphonant votre numéro d'appel personnel.

Prendre un appel

Votre application sonne et le bouton de l'MiVoice 1560 clignote dans la barre d'outils de votre PC. Par un clic de souris ou le raccourci clavier correspondant, vous pouvez amener l'MiVoice 1560 au premier plan.

Vous souhaitez prendre l'appel. Les possibilités suivantes sont à votre disposition :



Actionner la touche Entrée sur le clavier du PC (la fenêtre du téléphone doit être active).



Ou : Cliquez sur le bouton *Répondre* dans la fenêtre du téléphone.

⇒ L'écoute amplifiée est activée automatiquement.



Ou : Utilisez l'une des vos combinaisons de touches que vous avez définies (voir chapitre "Réglages: Raccourcis clavier", page 18).

Note: Mettez fin à l'écoute amplifiée en décrochant le combiné du téléphone.

Refuser l'appel

Tant que vous n'avez pas pris un appel, vous pouvez le refuser pendant la phase de sonnerie.



Cliquez sur le bouton *Refuser*.

Renvoyer l'appel pendant la phase de sonnerie

Vous ne souhaitez pas prendre l'appel vous-même mais le renvoyer à un autre utilisateur.

Avec la fonction Renvoyer, vous pouvez, pendant la phase de sonnerie, renvoyer un appel vers un utilisateur interne ou externe ou bien à votre boîte de messagerie vocale.



Dévier un appel :

1. Votre MiVoice 1560 sonne, vous souhaitez renvoyer l'appel.
 2. Entrer le numéro d'appel de l'utilisateur.
 3. Cliquez sur le bouton [Renvoyer](#).
- ⇒ L'appel est dévié à l'utilisateur souhaité.

Mettre fin à la communication

Pour mettre fin à une conversation, vous disposez des possibilités suivantes :



Actionner la touche Entrée sur le clavier du PC (la fenêtre du téléphone doit être active).



Ou : Cliquez sur le bouton [Terminer](#).

Ou : Utilisez l'une des vos combinaisons de touches que vous avez définies (voir chapitre "[Réglages: Raccourcis clavier](#)", page 18).

Numéroter avec le numéro d'appel

Vous aimeriez appeler un utilisateur.

Ouvrez la fenêtre du téléphone. Vous pouvez ici effectuer des appels, répondre à des appels ou traiter des appels.

Téléphoner



Une fois que vous avez saisi un numéro de téléphone directement ou en utilisant le pavé de numérotation (ouverture via le menu contextuel - [Fenêtre > Pavé de numérotation](#)), les possibilités suivantes d'entrer en communication s'offrent à vous :

Actionner la touche Entrée sur le clavier du PC (la fenêtre du téléphone doit être active).

⇒ L'écoute amplifiée est activée automatiquement.



Ou : Cliquez sur le bouton [Appeler](#).

⇒ L'écoute amplifiée est activée automatiquement.

Ou : Utilisez l'une des vos combinaisons de touches que vous avez définies (voir chapitre "[Réglages: Raccourcis clavier](#)", page 18).

Note: Mettez fin à l'écoute amplifiée en décrochant le combiné du téléphone.

Numérotation par le nom

Vous souhaitez appeler un utilisateur par le biais de son nom.

Condition préalable : Le nom, y compris le numéro d'appel correspondant, est enregistré dans un annuaire du système ou dans un annuaire téléphonique externe raccordé.

Pour la numérotation par le nom, entrez les lettres correspondantes dans la fenêtre du téléphone jusqu'à ce que l'utilisateur ou une liste s'affiche. Etant donné que l'utilisateur souhaité doit être recherché dans tous les annuaires personnels sélectionnés, le délai de réaction peut se prolonger de façon significative.



Saisir les lettres du nom recherché dans la fenêtre du téléphone puis sélectionner l'utilisateur souhaité.



Appuyer sur la touche de saisie.

Ou : Cliquez sur le bouton [Appeler](#).

⇒ Le numéro d'appel marqué est composé.

Sélection à partir de la liste d'appels

Le chapitre "[Listes d'appels](#)", page 95 vous explique comment appeler un contact de la liste d'appels.

Numéroter depuis un annuaire personnel

Le chapitre "Rechercher dans l'annuaire téléphonique", page 106 ou "Appeler à partir de l'annuaire téléphonique", page 108 vous explique comment chercher et appeler un contact de l'annuaire.

Numéroter depuis l'affichage de la présence

Vous souhaitez appeler un utilisateur dont le numéro d'appel est enregistré sur une touche de présence dans le champ d'occupation.

Vous pouvez appeler un utilisateur soit par Drag and drop, soit via le menu contextuel.



Ouvrir l'*affichage de la présence*.



Sélectionnez la touche de présence de l'utilisateur que vous souhaitez appeler.



Double-cliquer.

Ou : Ouvrir le menu contextuel avec la touche droite de la souris puis cliquer sur le bouton *Appel*.

Ou : Glisser l'utilisateur que vous voulez appeler dans la fenêtre du téléphone à l'aide de Drag-and-Drop.

⇒ Le numéro d'appel est composé.

Numéroter depuis une autre application

Vous vous trouvez dans une autre application, par exemple un document Word, et vous souhaitez composer un numéro de téléphone stocké dans le dit document.

Vous pouvez passer un appel directement à partir de l'application.



Marquer le numéro d'appel souhaité.

Appuyez sur le raccourci clavier que vous avez stockée quand l'MiVoice 1560 est ouvert (voir chapitre "Réglages: Utilisation", page 17).

⇒ Le numéro d'appel est composé.

Signal d'appel chez l'utilisateur interne

Vous souhaitez parler à un utilisateur interne qui est occupé.

Avec ce signal d'appel, il est signalé à l'utilisateur que vous souhaitez lui parler. Avec votre signal d'appel, l'utilisateur reçoit une tonalité d'appel en attente (la durée et la fréquence de la tonalité dépendent des réglages du système) et votre numéro d'appel ou votre nom sur l'affichage. L'utilisateur peut prendre ou refuser votre appel.

Conditions préalable:

- Votre responsable système doit vous autoriser la fonction Signal d'appel dans le système de communications MiVoice Office 400.
- L'utilisateur interne ne doit pas avoir la fonction Signal d'appel bloqué sur son téléphone (pour la configuration, voir le chapitre "Protection", page 113).

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous devez configurer une touche de fonction avec macro pour cette fonction.



Important

Votre interlocuteur désiré est occupé. Cliquez sur le bouton *Signal d'appel*.

⇒ La tonalité de numérotation retentit.

Note: Lorsque l'utilisateur refuse l'appel ou que le signal d'appel n'est pas possible, en fonction de la configuration du système, la communication est coupée (tonalité d'occupation) ou renvoyée à une destination préconfigurée.

Répondre au signal d'appel

Vous êtes en communication. Le signal d'appel et le nom/numéro d'appel sur l'affichage vous signalent qu'un autre utilisateur souhaite vous parler.

Vous pouvez prendre l'appel, le dévier ou le rejeter.

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous devez configurer une touche de fonction avec macro pour cette fonction.

**Prendre l'appel :**

Cliquez sur le bouton *Répondre*.

⇒ Le premier interlocuteur est en attente. Vous êtes connecté avec l'émetteur du signal d'appel.

**Refuser l'appel :**

Cliquez sur le bouton *Refuser*.

⇒ Toujours en communication avec le premier interlocuteur. En fonction de la configuration du système, l'interlocuteur en attente entend la tonalité d'occupation ou est renvoyé vers une destination préconfigurée.

**Établir directement une conférence :**

Cliquez sur le bouton *Conférence*.

⇒ Tous les interlocuteurs sont reliés entre eux.

Note:

De plus amples informations sur la manière dont vous pouvez aller et venir entre des interlocuteurs se trouvent au chapitre "Va-et-vient entre l'interlocuteur de double-appel et l'interlocuteur courant", page 62.

**Mettre fin à la communication en cours :**

Cliquez sur le bouton *Terminer*.

⇒ Terminer la première cCommunication. Vous êtes connecté avec l'émetteur du signal d'appel.

Demander un rappel

Vous aimeriez parler avec un utilisateur. Cet utilisateur est occupé ou ne répond pas. Les rappels peuvent être effectués vers des utilisateurs internes et externes. Les opérateurs réseau ne supportent pas tous cette fonction.

Vous pouvez activer un rappel automatique si l'utilisateur est occupé. Dans ce cas, votre application sonne dès que l'utilisateur a terminé sa communication. Si vous décrochez alors le combiné, l'utilisateur est appelé directement. Vous pouvez également demander un rappel si l'utilisateur ne répond pas. L'utilisateur reçoit alors sur son affichage un message lui signalant votre demande de rappel.

Note:

- Vous ne pouvez activer simultanément qu'un seul rappel.
- Un rappel en absence est automatiquement effacé par le système après environ 30 minutes.

Téléphoner



Activer le rappel :

Vous avez appelé l'utilisateur et entendez la tonalité d'occupation ou la tonalité de retour d'appel. Cliquez sur le bouton *Rappel*.

⇒ L'affichage indique *Appel attendu de*.



Effacer le rappel:

Cliquez sur le bouton *Désactiver*.

Répondre au rappel

Un utilisateur vous prie de le rappeler. L'affichage contient *Demande rappel*.



Répondre au rappel :

Cliquez sur le bouton *Appeler*.

⇒ Le numéro d'appel est composé.



Effacer le rappel:

Cliquez sur le bouton *Rétablir*.

⇒ Le rappel est désactivé.

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous ne pouvez pas effacer un souhait de rappel.

Parquer un interlocuteur

Vous souhaitez garder votre interlocuteur en attente sans qu'une ligne de téléphone ne soit occupée.

Vous pouvez parquer votre interlocuteur puis le reprendre sur le même téléphone sur lequel vous avez parqué votre interlocuteur.



Parquer interlocuteur courant :

Cliquez sur le bouton *Parquer*.

⇒ L'interlocuteur est parqué localement.



Reprendre l'interlocuteur parqué :

Cliquer sur l'utilisateur parqué.

Double-appel pendant la communication

Vous aimeriez, sans perdre votre interlocuteur au bout du fil, appeler brièvement un autre utilisateur. Vous aimeriez ensuite reprendre la conversation avec votre premier interlocuteur.

La fonction Double-appel vous permet, pendant une communication, d'appeler un autre utilisateur et, en même temps, de garder votre interlocuteur en attente. Les doubles-appels peuvent être effectués vers des utilisateurs internes et externes.



Mitel Téléphones (sauf téléphones Mitel SIP):



Passer un double-appel:

1. Vous êtes en communication. Cliquez sur le bouton *Double-appel*.
2. Entrer le numéro d'appel du partenaire du double-appel.

⇒ Le partenaire du double-appel est appelé, le premier interlocuteur est en attente.



Terminer le double-appel :

Cliquez sur le bouton *Terminer*.

⇒ Vous êtes à nouveau connecté avec votre premier interlocuteur.

Notes:

- Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et reprendre la 1^{ère} communication. Vous êtes automatiquement connecté avec votre premier interlocuteur.
- Vous pouvez connecter vos deux interlocuteurs avec le bouton *Connecter*.



Téléphones Mitel SIP :



Passer un double-appel:

1. Vous êtes en communication. Entrer le numéro d'appel du partenaire du double-appel.
2. Cliquez sur le bouton *Double-appel*.

⇒ Le partenaire du double-appel est appelé, le premier interlocuteur est en attente.

Téléphoner

Téléphones Mitel SIP :



Terminer le double-appel :

1. Cliquez sur le bouton *Terminer*.
2. Cliquer sur le bouton *Reprendre*, afin de vous reconnecter avec le premier interlocuteur.

Note: Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et reprendre la première communication avec le bouton *Reprendre*.

Va-et-vient entre l'interlocuteur de double-appel et l'interlocuteur courant

Vous parlez avec un partenaire de double-appel et gardez votre premier interlocuteur en maintien. Vous souhaitez passer de l'un à l'autre et vice-versa.

La fonction va-et-vient vous permet, dans un double-appel, de commuter entre le partenaire de double-appel et l'interlocuteur courant en maintien. Le va-et-vient est possible avec des utilisateurs internes et externes. Le va-et-vient est aussi possible entre des participants à une conférence en tant que groupe et un partenaire de double-appel.

Note: Double-appel, voir chapitre "Double-appel pendant la communication", page 61.



Va-et-vient (commuter entre deux interlocuteurs):

1. Vous êtes en communication active. Vous avez établi une communication avec un autre interlocuteur avec la fonction *Double-appel*.
2. Changer de fenêtre de téléphone et cliquer sur le bouton *Activer*.
⇒ L'interlocuteur de la communication change. L'autre interlocuteur est en mis maintien.



Mettre fin à une communication:

Téléphones Mitel: Cliquez sur le bouton *Terminer*.

⇒ Partenaire courant déconnecté. Vous êtes connecté au partenaire en attente.

Téléphones Mitel SIP: Cliquer sur le bouton *Terminer* et reprendre le premier interlocuteur avec le bouton *Reprendre*.

Tenir une conférence

Vous aimeriez établir une conférence.

Lors d'une conférence téléphonique, il est possible de réunir trois interlocuteurs. Vous pouvez, depuis un appel / une conférence, initier un double-appel vers un utilisateur supplémentaire. Vous pouvez aller et venir entre les abonnés de la conférence et l'interlocuteur du double-appel.

Selon la configuration du système, une conférence peut compter jusqu'à 6 membres. Vous pouvez établir une conférence avec des utilisateurs internes et externes.

Note: Double-appel, voir chapitre "Double-appel pendant la communication", page 61.



Établir conférence :

1. Vous êtes en communication active. Vous avez établi une communication avec un autre interlocuteur avec la fonction *Double-appel*.
2. Cliquez sur le bouton *Conférence*.
⇒ Une conférence est établie.



Ou (téléphones Mitel SIP seulement):

1. Vous êtes en communication active. Composer un numéro d'appel d'un autre interlocuteur.
2. Cliquez sur le bouton *Conférence*.
⇒ Une conférence est établie.



Quitter la conférence :

- Cliquez sur le bouton *Terminer*.
⇒ Les autres membres de la conférence restent en communication.

Transférer la communication

Vous aimeriez connecter votre interlocuteur à un autre utilisateur.

La fonction Transfert d'une communication vous permet de connecter votre interlocuteur à un autre utilisateur. Vous pouvez connecter entre eux des utilisateurs internes ou externes. Vous pouvez transférer la communication avec ou sans annonce préalable.

Téléphoner

Menu	Description
Transfert d'une communication avec annonce préalable	Vous ne renvoyez la communication qu'après avoir parlé vous-même avec le deuxième interlocuteur.
Transfert d'une communication sans annonce préalable	Sans avoir parlé avec le deuxième interlocuteur, vous lui renvoyez immédiatement la communication en raccrochant le combiné après avoir composé le numéro d'appel.



Mitel Téléphones (sauf téléphones Mitel SIP):



Transfert d'une communication avec annonce préalable:

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre que l'utilisateur prenne la communication.
 - ⇒ Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et reprendre la 1^{ère} communication.
3. Annoncer l'interlocuteur et cliquer sur le bouton *Communication*.
 - ⇒ Les deux interlocuteurs sont en communication.



Transfert d'une communication sans annonce préalable:

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre la première tonalité d'appel.
3. Cliquez sur le bouton *Connecter* ou sur la touche Terminer.
 - ⇒ Le deuxième interlocuteur est directement appelé par votre premier interlocuteur.

Note: Rappel de communication maintenue : Si le deuxième interlocuteur ne répond pas, l'appel revient sur votre téléphone.



Téléphones Mitel SIP :



Transfert d'une communication avec annonce préalable:

1. Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Double-appel*.
2. Attendre que l'utilisateur prenne la communication.
 - ⇒ Si l'autre utilisateur ne répond pas, vous pouvez interrompre le double-appel avec le bouton *Terminer* et *Reprendre* la 1ère communication.
3. Annoncer l'interlocuteur et cliquer sur le bouton *Communication*.
 - ⇒ Les deux interlocuteurs sont en communication.



Transfert d'une communication sans annonce préalable:

- Vous êtes en communication. Composer le numéro d'appel du deuxième interlocuteur et cliquer sur le bouton *Transfert d'une communication*.
- ⇒ Le deuxième interlocuteur est directement appelé par votre premier interlocuteur.

Note: Rappel de communication maintenue : Si le deuxième interlocuteur ne répond pas, l'appel revient sur votre téléphone.

Commencer une communication d'interphone

Vous souhaitez directement vous adresser à des utilisateurs internes ou à un groupe sur interphone via leur haut-parleur (si disponible), sans attendre une réponse (comme avec un interphone). Le destinataire est averti de la communication d'interphone par deux signaux sonores courts. Ils sont immédiatement reliés unilatéralement par haut-parleur.

Si l'utilisateur interne n'a pas autorisé les communications d'interphone sur son téléphone (pour la configuration, voir le chapitre "Protection", page 113), vous ne pourrez pas vous adresser à lui de cette manière. Vous entendrez une tonalité d'occupation.

Communication d'interphone d'urgence:

Outre la communication d'interphone normale, le système de communications MiVoice Office 400 permet aussi une communication d'interphone d'urgence. Elle se distingue de la communication d'interphone normale par les points suivants:

- Vous ne pouvez ni répondre, ni arrêter une communication d'interphone d'urgence.

Téléphoner

- Vous ne pouvez pas vous protéger d'une communication d'interphone d'urgence.
- Une communication d'interphone d'urgence ne peut être effectuée qu'avec des facilités. Vous trouverez une liste de toutes les facilités dans le mode d'emploi Features Overview Mitel 415/430/470 sur le [Mitel DocFinder](#).

Communication d'interphone avec un groupe:

- La communication d'interphone est reçue uniquement par les téléphones qui, d'un côté, en ont l'autorisation et qui, de l'autre, ne sont pas occupés.
- Dès lors que l'utilisateur d'un groupe décroche le combiné pour répondre à la communication d'interphone, celle-ci se termine pour tous les autres utilisateurs du groupe.
- Si aucun téléphone du groupe de communication d'interphone n'est autorisé à prendre de communication de ce type ou si tous sont occupés, vous entendez une tonalité d'occupation.
- Les communications d'interphone en groupe sont toujours menées de manière unilatérale.
- Saisissez un numéro à deux chiffres pour les numéros de groupe.

Note: Lorsque votre MiVoice 1560 est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous devez configurer une touche de fonction avec macro pour cette fonction.



Téléphones Mitel: Entrer le numéro d'appel et cliquer sur le bouton *Communication d'interphone*.

Téléphone Mitel SIP: Double-cliquer sur la touche de fonction *Communication d'interphone*.

⇒ L'utilisateur souhaite entendre un signal sonore l'avertissant de la communication d'interphone. L'état de la communication contient *Communication d'interphone*.

Recevoir une communication d'interphone

Vous êtes averti de la communication d'interphone par deux signaux sonores courts et communiquez directement par haut-parleur par une communication unilatérale.

Pour que vous puissiez recevoir une communication d'interphone, votre téléphone ne doit ni être occupé, ni bloqué pour ce type de communication (pour la configuration, voir le chapitre "Protection", page 113). Plusieurs méthodes existent pour répondre à une communication d'interphone.

Communication d'interphone avec un groupe :

- La communication d'interphone est reçue uniquement par les téléphones qui, d'un côté, en ont l'autorisation et qui, de l'autre, ne sont pas occupés.
- Dès lors que l'utilisateur d'un groupe décroche le combiné pour répondre à la communication d'interphone, celle-ci se termine pour tous les autres utilisateurs du groupe.
- Si aucun téléphone du groupe de communication d'interphone n'est autorisé à prendre de communication de ce type ou si tous sont occupés, vous entendez une tonalité d'occupation.
- Les communications d'interphone en groupe sont toujours menées de manière unilatérale.



Poursuivre la communication d'interphone sous forme de communication téléphonique :

Cliquez sur le bouton *Répondre*.



Interrompre la communication d'interphone :

Cliquez sur le bouton *Terminer*.

Renvois d'appel

Vous pouvez fixer de façon standardisée les numéros ciblés par le renvoi d'appel.

Vous pouvez régler les renvois d'appel suivants :

Fonction	Description
Renvoi d'appel (RENV)	Les appels qui vous sont destinés doivent être renvoyés vers une autre destination (téléphone, messagerie vocale, poste opérateur).
Renvoi sur occupation	Les appels vous étant destinés doivent être renvoyés à une destination différente si vous êtes déjà occupé au téléphone.
Renvoi sur non réponse (RNR)	Vous aimeriez que les appels qui arrivent à votre porte soient de plus transmis vers une autre destination. La sonnerie retentit chez vous et à l'autre destination. C'est dans la configuration du système que l'on spécifie si la sonnerie doit retentir après une temporisation sur l'autre destination. Le premier qui décroche prend la communication. Selon la configuration du système, la retransmission d'appel peut aussi être active lorsque votre téléphone est occupé (voir chapitre " Destinations ", page 112).

Note: Un renvoi d'appel vaut pour tous les téléphones raccordés



Ouvrir la barre de menus: [Téléphonie](#) > [Renvois d'appel](#).

⇒ La fenêtre [Renvois d'appel](#) s'ouvre.



Sélectionner l'onglet souhaité puis sélectionner la destination voulue.

Composer le numéro d'appel souhaité ou la destination voulue et confirmer avec [OK](#).

⇒ Les réglages sont enregistrés. Le symbole correspondant est indiqué dans l'écran (voir le chapitre sur les symboles "[Icônes](#)", [page 28](#)).

Note: Veuillez bien noter que seul un renvoi peut être activé à la fois.

Groupes de postes opérateur

Lorsque plusieurs personnes se soucient par téléphone du bien-être des clients, il est évident qu'ils doivent s'organiser en groupes de postes opérateur. Que les appels entrants soient présentés simultanément sur le PC de votre collègue de travail ou que vous distribuez les appels selon le numéro d'appel.

MiVoice 1560 met un confortable outil de groupe à votre disposition.

Gestion des agents	70
Travailler dans des groupes de postes opérateur	71
Téléphoner	74
Téléphoner en configuration à 2 sociétés	75

Gestion des agents

Éléments d'exploitation

N°	Fonction	
1	 S'annoncer en tant qu'agent	Cliquez sur ce bouton pour vous connecter comme agent.
2	 Agent connecté	Cliquez sur ce bouton pour vous déconnecter en tant qu'agent.
3	 Post-traitement	Le bouton montre le délai de post-traitement qui a été configuré par le responsable de votre système. Cliquez sur ce bouton pour terminer prématurément le temps de post-traitement.
4	 Activer pause	Cliquez sur ce bouton pour activer la pause.
5	 Désactiver pause	Cliquez sur ce bouton pour désactiver à nouveau la pause.

Icônes

L'état momentané des services attribués à l'agent sera affiché comme suit:

Icônes d'affichage de l'état du téléphone

	Etat de l'agent: Connecté
	Etat de l'agent: Déconnecté
	Groupes de postes opérateur
	Suppléance
	Agent disponible
	Agent en état d'appel
	Occupé
	Agent en pause
	Agent en post-traitement

Icônes d'affichage de l'état du téléphone



En attente d'appels



Service actif

Travailler dans des groupes de postes opérateur

La gestion des agents vous permet de vous annoncer/déconnecter comme membre d'un groupe de poste opérateur et d'activer les états de pause et de post-traitement.

Votre responsable système configure les utilisateurs qui font partie d'un groupe de poste opérateur. Un utilisateur peut être membre de plusieurs groupes de poste opérateur.

Propriétés d'un groupe de postes opérateur

Votre responsable système peut réunir plusieurs applications de poste opérateur sur PC OIP en groupes de postes opérateur. Votre responsable système définit alors les propriétés suivantes pour les groupes de postes opérateur:

- Numéro global de poste opérateur. Votre responsable système peut en outre définir un propre numéro de poste opérateur pour chaque groupe de postes opérateur.
- En tant que membre d'un groupe de postes opérateur, vous disposez, en plus des fonctions du poste opérateur, de quelques fonctions d'agent du centre d'appels, p. ex. se loguer, se déloguer ou pause.

Groupes de postes opérateur	Description
<i>Norm du groupe</i>	Le responsable de votre système entre les noms des groupes.

Groupes de postes opérateur

Groupes de postes opérateur	Description
<i>État</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Connecté</i>• <i>Déconnecté</i>
<i>Appels présentés</i>	Le responsable de votre système définit les appels de poste opérateur qui sont affichés: <ul style="list-style-type: none">• <i>Propres</i>: uniquement les appels que vous recevez.• <i>Tous</i>: tous les appels à ce groupe de postes opérateur.



Cliquez sur le bouton .

Ou :

Sélectionnez *Groupes* > *Groupes de postes opérateur*.

⇒ Vous obtenez une vue d'ensemble de tous les groupes de postes opérateur qui vous sont attribués.

Distribution des appels

Un appel est proposé à un membre du groupe de poste opérateur. Si celui-ci ne le prend pas durant un laps de temps défini, l'appel est signalé chez le membre suivant. Si l'appel n'est toujours pas pris par le dernier membre, il recommence à sonner chez le premier membre.

Le responsable de votre système peut régler si le prochain appel doit toujours commencer par être signalé chez le même membre, ou s'il doit commencer par sonner chez le prochain membre de la queue afin d'obtenir une distribution plus uniforme des appels.

Se connecter au /se déconnecter du groupe de postes opérateur

Vous êtes membre d'un ou de plusieurs groupes de poste opérateur et souhaitez vous connecter ou vous déconnecter (seuls les membres connectés reçoivent les appels du groupe de poste opérateur en question).

Vous avez différentes possibilités pour vous loguer ou vous déloguer.





Se loguer/déloguer via la barre d'outils MiVoice 1560:

Cliquez sur le bouton  ou .



Se loguer/déloguer via une touche de fonction:

Configurez-vous une touche de fonction. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "[Ajouter/modifier/effacer une touche de fonction](#)", page 86.

Groupes de postes opérateur



Se connecter/déconnecter via la gestion d'agents:



Ouvrez la [gestion des agents](#).

⇒ Tous les groupes de poste opérateur dans lesquels vous êtes annoncé s'affichent.



se connecter dans un groupe de postes opérateur:

Cliquez sur le bouton .

⇒ vous êtes connecté dans tous les groupes de poste opérateur dans lesquels vous êtes enregistré comme membre.



Se déconnecter d'un groupe de poste opérateur :

Cliquez sur le bouton .

⇒ vous êtes déconnecté dans tous les groupes de poste opérateur dans lesquels vous êtes enregistré comme membre.

Téléphoner

Toutes les fonctions de téléphonie sont expliquées au chapitre "[Téléphoner dans la file d'attente](#)", page 48.

Téléphoner en configuration à 2 sociétés

Vous apprendrez dans ce paragraphe quelles sont les possibilités que vous offre votre MiVoice 1560 lorsque l'option Configuration à 2 sociétés est activée dans le système de communication. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Dans une configuration à 2 sociétés, votre application de poste opérateur signale si un appel entrant est destiné à la société A ou à la société B.

Propriétés d'une configuration commune à 2 sociétés

Les propriétés suivantes sont valables pour une configuration à 2 sociétés:

- Les listes d'appels sont saisies séparément par société.
- Les taxes sont enregistrées séparément par société.
- Une suppléance s'applique indifféremment aux deux sociétés.

Note: Vous ne devez pas être configuré comme agent dans une configuration à 2 sociétés, car l'agent bénéficie d'une plus grande priorité.

Prendre des appels sur une configuration commune à 2 sociétés

Vous gérez sur le même poste opérateur sur PC les appels pour deux entreprises différentes et le poste opérateur sur PC est configuré pour 2 sociétés.



1. Vous recevez un appel. La société à laquelle l'appel entrant est destiné est affichée dans la file d'attente.
2. Activez l'MiVoice 1560 et prenez l'appel:
 - par un double-clic,
 - avec votre raccourci clavier ou
 - via le menu contextuel.

Initier des communications sur une configuration commune à 2 sociétés

Vous exploitez une configuration commune à 2 sociétés et souhaitez, selon les circonstances, apparaître tantôt comme la société A tantôt comme la société B.



Mitel Téléphones (sauf téléphones Mitel SIP):

A B

Cliquez dans la barre d'outils sur le bouton **A** ou **B**.

Ou :

Sélectionnez *Téléphonie* > *Appels sortants pour société: Société A* ou *Société B*.

⇒ Vous téléphonez maintenant au nom de la société A ou de la société B.



Ouvrez la *file d'attente*.



Ouvrez le menu textuel du bouton droit de la souris et sélectionnez *Appel interne* ou *Appel externe*.

⇒ La fenêtre du téléphone s'ouvre.



Composez le numéro d'appel que vous souhaitez.

⇒ Le numéro d'appel est composé immédiatement.



Téléphones Mitel SIP :

A B

Cliquez dans la barre d'outils sur le bouton **A** ou **B**.

Ou :

Sélectionnez *Téléphonie* > *Appels sortants pour société: Société A* ou *Société B*.

⇒ Vous téléphonez maintenant au nom de la société A ou de la société B.



Composez le numéro d'appel que vous souhaitez dans la fenêtre du téléphone.



Cliquez sur une ligne vide dans la file d'attente, ouvrez le menu contextuel avec le bouton droit de la souris et sélectionnez *Appel interne* ou *Appel externe pour société A*.

⇒ Le numéro d'appel est composé.

Affichage de la présence et calendrier

Configurez les touches de présence dans l'affichage de la présence. A l'aide de ces touches, vous pouvez consulter aussi bien l'état téléphonique (libre, en communication) de l'abonné désiré que son état de présence (disponible, occupé, en réunion). Vous pouvez en outre envoyer, directement depuis l'indicateur de présence, des messages textuels ou passer un appel par exemple.

De même, configurez vos touches de fonction dans l'affichage de la présence.

Lorsque vous avez procédé aux réglages de synchronisation, le calendrier de votre application ainsi que celui de votre Microsoft Outlook sont synchronisés selon vos réglages. Déterminez ici où vous voulez effectuer vos entrées de calendrier.

Réglages de l'indicateur de présence	78
État de présence personnel.	82
Groupes et éléments (Affichage de la présence)	83
Action dans l'affichage de présence	88
Calendrier personnel.	90
Actions dans le calendrier	91

Réglages de l'indicateur de présence

Les paragraphes suivants vous montrent comment vous pouvez intégrer l'indicateur de présence dans votre travail quotidien en un coup d'œil et l'adapter à vos besoins personnels.

Réglages

Ces valeurs par défaut sont valables pour tout l'affichage de présence. Sélectionnez parmi les réglages suivants:

Paramètre	Description
Afficher les touches de Team	Les touches de team configurées sur le téléphone sont affichées. Si cette option est activée, les réglages manuels seront de nouveau effacés au prochain démarrage de l'affichage de présence.
Afficher services ACD	Si l'application est membre d'un groupe de postes opérateurs, les membres du groupe sont affichés dans un onglet à part.
Clignoter à l'état d'appel	Les appels sont signalés par l'état de l'utilisateur clignotant.
Dés. sonnerie	Les appels ne sont pas signalés e manière acoustique.
Note:	Vous pouvez aussi désactiver la sonnerie pour l'appel entrant en ouvrant le menu contextuel de l'utilisateur concerné et en cliquant sur Dés. sonnerie .
<ul style="list-style-type: none">• Couleur élément utilisateur• Couleur de la touche de fonction• Couleur de la touche de ligne	Sélectionnez la couleur désirée pour chaque élément en cliquant sur le champ colorié. Ces réglages de couleur peuvent être modifiés à tout instant pour chaque élément.



Ouvrez l'[Affichage de la présence](#).



Ouvrez le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez [Réglages](#).



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec **OK**.

Champ Élément

L'affichage de présence vous permet de voir d'un seul coup d'œil quelles sont les touches de fonction que vous avez configurées et, d'autre part, quelle est la disponibilité actuelle des membres de votre équipe ou de votre groupe. L'état de présence des utilisateurs est représenté d'une part par les différentes couleurs des champs d'utilisateur et, d'autre part, par les icônes d'état.

Pour une clarté encore meilleure, vous pouvez déplacer les éléments individuels directement sur votre bureau à l'aide de Drag-and-Drop ou les ordonner à votre convenance.

Le nombre des éléments est limité par la taille de la fenêtre de l'affichage de la présence. Vous trouverez plus d'informations sur les groupes et les éléments au chapitre "Groupes et éléments (Affichage de la présence)", page 83.

N°	Utilisateur	
		
1	Nom de l'utilisateur	
2	Numéro d'appel de l'utilisateur	
3	Etat de présence / Raison de l'absence	
4	Définition du numéro de téléphone de l'utilisateur	Indique le numéro d'appel (privé ou professionnel) auquel l'utilisateur est accessible.
5	Etat de l'utilisateur	
	 Disposition des éléments	La disposition des éléments est fixée ou peut être déplacée au sein de la fenêtre.

Affichage de la présence et calendrier

Touche fonction



La vue d'ensemble des touches de fonction vous permet de voir d'un seul regard les touches de fonction que vous avez configurées. L'état des touches de fonction est reproduit avec deux couleurs différentes.

Icônes

Etat du téléphone/Etat de présence



Initiation d'un appel



Signalisation d'appel



Connecté



Conférence



Disponible



Occupé



En réunion



Absent



Non disponible



Inconnue

Numéro d'appel de l'utilisateur



Personnel



Bureau



Téléphone sans fil



Messagerie vocale

Numéro d'appel de l'utilisateur



Conférence



Ne pas déranger



Follow me



Renvoyé

Etat de l'agent



Pause



Délai de post-traitement

Etat de l'utilisateur



Connecté



Disponible



Absent



Occupé, communication d'interphone



Conversation, conférence



Non disponible

Touche de fonction



Fonction



Fonction désactivée



Fonction activée

État de présence personnel

L'état de présence vous indique l'état actuel. L'état de présence est défini automatiquement selon la destination à moins que vous ne le changiez manuellement.

Si vous activez la fonction de pense-bête, un message de rappel s'affichera sur votre terminal avec un réglage adéquat. Les entrées du calendrier de Microsoft Outlook sont également affichées sur votre téléphone à titre de rappel. Cela est particulièrement utile pour les téléphones sans fil, car les rendez-vous sont aussi affichés pendant les déplacements.

Si le mode Twin Confort est activé, le rappel est affiché sur le téléphone sans fil.

Définir l'état de présence

Vous souhaitez définir manuellement votre état de présence.

Vous trouverez plus d'informations sur l'état de présence au chapitre "Etat de présence", page 115.



Sélectionnez *Téléphonie* > *Définir l'état de présence*.



Sélectionnez *État de présence* ainsi que le *Motif de l'absence* dans la sélection, saisissez *Sujet*, *Lieu* et heure de fin et puis confirmez avec *OK*.

⇨ Le symbole correspondant est indiqué dans l'écran de la fenêtre du téléphone (voir le chapitre "Réglages de l'indicateur de présence", page 78). Pour obtenir plus de détails, cliquez une fois sur le symbole.

Notes:

- Si vous avez enregistré l'heure de fin, ce rendez-vous sera automatiquement reporté dans le calendrier OIP / Exchange.
- Vous pouvez également modifier votre propre état de présence en ouvrant dans l'affichage de présence le menu contextuel de votre champ d'utilisateur où vous sélectionnez *Présence*.

Groupes et éléments (Affichage de la présence)

Dans ces paragraphes, vous apprendrez comment gérer des groupes et des éléments.

Ajouter ou effacer un groupe

Vous souhaitez ajouter ou effacer un nouveau groupe.



Ouvrez l'*Affichage de la présence*.



Ajouter un groupe :

1. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Ajouter groupe*.
2. Saisissez un nouveau nom de groupe et confirmez avec *OK*.



Renommer groupe :

1. Sélectionnez la groupe souhaitée.
2. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Configuration des groupes*.
3. Saisissez un nouveau nom de groupe et confirmez avec *OK*.



Effacer un groupe :

1. Sélectionnez la groupe souhaitée.
2. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Supprimer groupe*.
3. Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Note: Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.

Configuration des groupes

Ces réglages sont valables pour chaque groupe sélectionné. Sélectionnez parmi les réglages suivants:

Paramètre	Description
<i>Nom du groupe</i>	Donnez un nom au groupe.
<i>Couleur des groupes</i>	Sélectionnez la couleur désirée pour le groupe.

Affichage de la présence et calendrier

Paramètre	Description
Disposition des éléments	<ul style="list-style-type: none">• Automatique: la disposition des divers éléments est effectuée automatiquement et ne peut pas être modifiée.• Libre: vous pouvez disposer à votre guise les divers éléments.
Taille de l'élément	Sélectionnez la taille de l'élément souhaitée.
Taille de la police du titre	Sélectionnez la taille de la police souhaitée.
Taille de la grille	<ul style="list-style-type: none">• Ajuster à la fenêtre: la grille s'ajuste automatiquement à la taille de la fenêtre.• Défini par l'utilisateur: entrez le nombre désiré de colonnes et leur ordre.
Afficher la grille	Activez la case à cocher quand la grille doit être affichée.



Configurer des réglages de groupes:

Ouvrez l'[Affichage de la présence](#).



Sélectionnez la groupe souhaitée.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez [Configuration des groupes](#).



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec **OK**.



Copier la couleur de l'élément:

Ouvrez le menu contextuel de l'élément (présence, fonction, ligne) dont vous voulez copier la couleur de l'élément par un clic droit de la souris.



Cliquez sur [Copier la couleur](#).



Ouvrez le menu contextuel de l'élément dont vous voulez créer la couleur par un clic droit de la souris.



Cliquez sur [Créer une couleur](#).

Note: Vous pouvez à nouveau ramener le choix de la couleur à sa valeur par défaut avec le bouton [Rétablir la couleur](#).

Ajouter/modifier/effacer utilisateur

Vous souhaitez ajouter de nouveaux utilisateurs à un groupe.

Vous pouvez régler les propriétés individuellement pour chaque utilisateur.

Paramètre	Description
<i>Utilisateur</i>	Sélectionnez dans l'utilisateur souhaité.
<i>Nom</i>	Donnez un nom à votre élément.
<i>Sonnerie</i>	Vous pouvez définir une sonnerie pour chaque élément. Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la liste des données audio disponibles. Vous pouvez écouter les données audio avec  .
<i>Délai de temporisation</i>	La sonnerie retentit quand la durée d'appel est réglée et s'arrête une fois que la durée réglée a expirée.
<i>Opacité</i>	Opacité complète ou opacité avec laquelle sont recouvertes d'autres fenêtres d'application. Le réglage n'est actif que si l'élément est glissé sur le bureau.
<i>Couleur élément utilisateur</i>	Sélectionnez la couleur désirée pour l'élément en cliquant sur le champ colorié. Vous pouvez à nouveau effacer le choix de la couleur avec le bouton <i>Rétablir</i> .

Note: Un utilisateur peut être affecté à plusieurs groupes à la fois.



Ouvrez l'*Affichage de la présence*.



Ajouter élément:

1. Sélectionnez la groupe souhaitée.
2. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Ajouter élément*.
3. Sélectionnez le type *Présence* et l'utilisateur souhaité.
4. Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.



Modifier des propriétés:

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur dont vous voulez modifier les propriétés par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Propriétés*.
3. Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.

▼ Effacer élément:

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur que vous voulez effacer par un clic droit de la souris.
2. Sélectionnez [Effacer un élément](#).
3. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

Note: Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.

Ajouter/modifier/effacer une touche de fonction

Vous souhaitez ajouter de nouvelles touches de fonction à un groupe.

Vous pouvez régler les propriétés individuellement pour chaque touche de fonction.

Note: Les explications sur la sélection des fonctions disponibles se trouvent au chapitre "[Profils de fonction](#)", page 128.

Paramètre	Description
Nom	Donnez un nom à votre élément.
Raccourcis clavier	Sélectionnez le raccourci clavier pour les divers éléments en actionnant une ou deux combinaisons de touches (touche Alt, touche de commande et/ou touche majuscule conjointement à la touche de lettre, de chiffres ou de fonction de votre choix).
Opacité	Opacité complète ou opacité avec laquelle sont recouvertes d'autres fenêtres d'application. Le réglage n'est actif que si l'élément est glissé sur le bureau.
Couleur de la touche de fonction	Sélectionnez la couleur désirée pour l'élément en cliquant sur le champ colorié. Vous pouvez à nouveau effacer le choix de la couleur avec le bouton Rétablir .



Ouvrez l'[Affichage de la présence](#).

▼ Ajouter élément:

1. Sélectionnez la groupe souhaitée.
2. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez [Ajouter élément](#).
3. Sélectionnez le type [Touche de fonction](#).
4. Cliquez sur le bouton [Modifier](#) pour sélectionner la fonction et les réglages souhaités et confirmez avec [OK](#).

▼ **Modifier des propriétés:**

1. Ouvrez le menu contextuel de la touche de fonction dont vous voulez modifier les propriétés par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Propriétés*.
3. Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.

▼ **Effacer élément:**

1. Ouvrez le menu contextuel de la touche de fonction que vous voulez effacer par un clic droit de la souris.
2. Sélectionnez *Effacer un élément*.
3. Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Note: Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.

Action dans l'affichage de présence

Dans les paragraphes suivants, vous apprendrez comment vous pouvez effectuer des appels directement dans l'indicateur de présence.

Initier des actions

Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur souhaité de la touche droite de la souris afin de déclencher une des actions suivantes:

Action	Description
<i>Appel</i>	Appeler un utilisateur désiré.
<i>Renvois d'appel</i>	Vous pouvez modifier le renvoi d'appel d'un utilisateur souhaité.
<i>Présence</i>	Vous pouvez modifier l'état de présence d'un utilisateur.
<i>Comm. d'interphone à</i>	Parler à un utilisateur interne directement sur le haut-parleur (si disponible), sans que celui-ci ne doive d'abord prendre l'appel. Une communication d'interphone a lieu sans signal de sonnerie à la et sans confirmation de l'appel du téléphone cible.
<i>Courriel</i>	Envoyer un e-mail à un utilisateur.
<i>Détails du contact</i>	Consulter les détails de contact d'un utilisateur.
<i>Rappel de</i>	Activer un rappel d'un utilisateur interne ou externe qui est occupé ou qui ne se manifeste pas. Vous pouvez activer un rappel automatique si l'utilisateur est occupé. Dans ce cas, votre téléphone sonne dès que l'utilisateur a terminé sa communication. Si vous décrochez alors le combiné, l'utilisateur est appelé directement.
<i>Messages</i>	Envoyer un message à un utilisateur.
<i>Dés. sonnerie</i>	Les appels ne sont pas signalés e manière acoustique.
<i>Prendre de</i>	En fonction du profil d'autorisation que vous a affecté le responsable de votre système, vous pouvez prendre l'appel destiné à un autre utilisateur.



Appeler :

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur que vous voulez appeler par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Appel* ou double-cliquez.
3. Sélectionnez le numéro d'appel souhaité, si nécessaire.



Appeler par Drag and Drop:

- Déplacez l'utilisateur que vous voulez appeler dans la fenêtre du téléphone à l'aide de Drag-and-Drop.
- ⇒ Un utilisateur est sélectionné.



Communication d'interphone :

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur à qui vous voulez lancer une communication d'interphone par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Communication d'interphone à*.



Rappel :

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur par qui vous voulez être rappelé par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Rappel de*.



Envoyer un message:

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur à qui vous voulez envoyer un message textuel par un clic droit de la souris.
2. Cliquez sur *Propriétés*.
3. Sélectionnez le type de message souhaité.
4. Rédigez votre message textuel et confirmez-le avec *Envoyer*.



Prendre des appels pour d'autres utilisateurs :

1. Ouvrez le menu contextuel de l'utilisateur dont vous voulez intercepter un appel par un clic droit de la souris.
 2. Cliquez sur *Reprendre de*.
- ⇒ Vous êtes en communication.

Calendrier personnel

Vous apprendrez dans ce paragraphe comment vous pouvez adapter le calendrier à vos besoins personnels.

Réglages

Sélectionnez parmi les réglages suivants:

Paramètre	Description
<i>Afficher les rappels</i>	L'application vous rappelle les événements de votre calendrier.
<i>Tonalité de rappel</i>	Sélectionnez la sonnerie d'appel souhaitée qui devra retentir sur votre application pour vous rappeler vos entrées de calendrier. Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la liste des données audio disponibles. Vous pouvez écouter les données audio avec  .

Si les événements de votre calendrier doivent apparaître sur l'affichage de votre téléphone, sélectionnez *Téléphonie* > *Notifications* dans la barre de menus et cochez la case *Évènements du calendrier*.



Ouvrez le *Calendrier*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Réglages*.



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.

Actions dans le calendrier

Vous apprendrez dans ce paragraphe comment vous pouvez adapter le calendrier à vos besoins personnels.

Afficher / ajouter / modifier / effacer une entrée de calendrier

Vous aimeriez entrer, modifier ou supprimer une nouvelle entrée dans votre calendrier.



Ouvrez le [Calendrier](#).



Afficher entrée de calendrier:

sélectionnez l'entrée désirée et ouvrez-la par un double-clic.



Ajouter entrée de calendrier:

Double-cliquez sur le jour désiré dans le calendrier.

Ou :

Cliquez sur le bouton droit de la souris et sélectionnez [Nouveau](#).
Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec [OK](#).



Modifier entrée de calendrier:

Double-cliquez sur l'entrée désirée.

Ou :

Sélectionnez l'entrée souhaité, cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel et sélectionnez [Modifier](#).
Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec [OK](#).



Effacer entrée de calendrier:

1. Sélectionnez l'entrée désirée.
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez [Effacer](#).
4. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

Journal

Les paragraphes suivants vous expliquent comment garder une vue d'ensemble sur et le contrôle de vos appels, messages vocaux et messages textuels.

Réglages du journal	93
Listes d'appels	95
Messages textuels et vocaux	98
Fonctions supplémentaires dans le journal	99

Réglages du journal

Vous apprendrez dans ce paragraphe comment vous pouvez adapter le journal à vos besoins personnels.

Réglages

Paramètre	Description
<p><i>Onglets visibles:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Non répondu</i> • <i>Appels reçus</i> • <i>Répétition de la numérotation</i> • <i>Messages de texte</i> • <i>Messages vocaux</i> 	Activez les listes d'appels qui doivent être affichées.
<p><i>Mode du journal :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Permanent</i> • <i>Dynamique</i> • <i>Désactivé</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les appels seront enregistrés dans le journal. • Les appels sont enregistrés dans le journal quand l'application est ouverte. • Les appels ne sont jamais enregistrés dans le journal.
<p><i>Marquer entrée comme lue</i></p>	Activer si une entrée doit être marquée comme lue après un certain temps ou lorsque vous passez à l'entrée suivante.



Ouvrez le *Journal*.



Ouvrez le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez *Réglages*.



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.

Icônes

Icônes d'affichage de journaux



Appels en absence (appels non pris)



Appels pris



Répétition de la numérotation



Messages de texte



Messages vocaux



Appeler un utilisateur



Enregistrer utilisateur



Supprimer entrée



Rédiger note



Supprimer note



Poser une marque d'identification



Effacer marque d'identification



Verrouiller un utilisateur



Déverrouiller utilisateur

Fixer le filtre

Paramètre	Description
<i>Appels internes</i>	Seuls les appels internes sont affichés.
<i>Appels externes</i>	Seuls les appels externes sont affichés.



Ouvrez le *Journal*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Filtre*.



Sélectionnez le filtre souhaité et confirmez-le avec *OK*.

Listes d'appels

Ce paragraphe explique comment passer des appels par le journal.

Liste des appels en absence

Vous souhaitez rappeler un utilisateur qui a essayé de vous appeler.

Votre application enregistre automatiquement le numéro d'appel de cet utilisateur dans une liste d'appels et le symbole  apparaît. Vous pouvez rappeler cet utilisateur via le journal.

Après un délai fixé, le système efface toutes les entrées du journal (Réglage par défaut 10 jours). Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système. Vous pouvez verrouiller des utilisateurs individuels si vous ne voulez pas qu'ils soient effacés de l'une des listes.



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.

**Appeler un utilisateur:**

Double-cliquez sur l'utilisateur désiré.

Ou :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

⇒ Le numéro d'appel marqué est composé.

Note: Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 99.

Liste d'appels reçus

Vous souhaitez rappeler un utilisateur dont vous avez pris l'appel.

Votre application enregistre automatiquement le numéro de téléphone de cet utilisateur. Vous pouvez rappeler cet utilisateur via le journal.



Sélectionnez dans le journal l'onglet *Répondus*.

**Appeler un utilisateur:**

Double-cliquez sur l'utilisateur désiré.

Ou :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

Note: Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 99.

Liste de rappel

Vous aimeriez appeler un utilisateur que vous avez déjà appelé.

Votre application enregistre automatiquement dans la liste de rappel les numéros d'appel des utilisateurs que vous avez déjà appelés, et également leur nom, s'il est connu. Vous pouvez rappeler les utilisateurs via cette liste.





Cliquez sur  sur l'affichage.

Ou :

Sélectionnez dans le journal l'onglet *Liste de rappel*.



Appeler un utilisateur:

Double-cliquez sur l'utilisateur désiré.

Ou :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

Note: Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 99.

Messages textuels et vocaux

Ce paragraphe explique comment retirer des messages par le journal.

Message de texte

Vous souhaitez lire un message textuel que vous avez reçu.



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.
⇒ L'onglet *Messages textuels* dans le journal s'ouvre.



Lire le message en texte

Surlignez l'utilisateur souhaité et cliquez sur le bouton .

Ou :

Double-cliquez sur l'utilisateur désiré.



Supprimer un message textuel de la liste :

Surlignez l'utilisateur souhaité et cliquez sur le bouton .

Note: Vous apprendrez comment rédiger un message textuel au chapitre "Fonctions de l'annuaire téléphonique", page 106.

Messages vocaux

Vous souhaitez écouter un message vocal que vous avez reçu.



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.
⇒ L'onglet *Messages vocaux* dans le journal s'ouvre.



Diffuser le message vocal:

Marquez l'utilisateur, cliquez sur le bouton  et sélectionnez le média avec lequel le message vocal doit être diffusé.



Effacer le message vocal de la liste :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

Note: C'est au chapitre "Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale", page 122 que vous apprenez comment régler un message d'accueil de la messagerie vocale.

Fonctions supplémentaires dans le journal

Quelle que soit la liste dans laquelle vous vous trouvez, vous avez diverses possibilités pour modifier une entrée.

Actions

Surlignez l'utilisateur souhaité et choisissez une des possibilités d'édition suivantes:

- via le bouton de commande,
- en double-cliquant dans la colonne correspondante,
- via le menu contextuel de la touche droite de la souris.

Action	Description
<i>Appel</i>	Appeler un utilisateur désiré.
<i>Comm. d'interphone à</i>	Parler à un utilisateur interne directement sur le haut-parleur (si disponible), sans que celui-ci ne doive d'abord prendre l'appel. Une communication d'interphone a lieu sans signal de sonnerie à la et sans confirmation de l'appel du téléphone cible.
<i>Rappel de</i>	Activer un rappel d'un utilisateur interne ou externe qui est occupé ou qui ne se manifeste pas. Les opérateurs de réseau n'ont pas tous cette fonction. Vous pouvez activer un rappel automatique si l'utilisateur est occupé. Dans ce cas, votre téléphone sonne dès que l'utilisateur a terminé sa communication. Si vous décrochez alors le combiné, l'utilisateur est appelé directement.
<i>Messages</i>	Envoyer un message à un utilisateur.
<i>Dés. sonnerie</i>	Les appels ne sont pas signalés e manière acoustique.
<i>Reprendre de</i>	En fonction du profil d'autorisation que vous a affecté le responsable de votre système, vous pouvez prendre l'appel destiné à un autre utilisateur.



Enregistrer un utilisateur dans l'annuaire :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .



Complétez les données sur le contact et cliquez sur le bouton .

Note: Vous trouverez de plus amples informations sur l'annuaire dans le chapitre "Gérer l'annuaire personnel", page 103.



Effacer l'utilisateur de la liste :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .



Saisir une note sur la communication

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

Note: Vous pouvez également laisser une note à cet utilisateur pendant un appel et confirmer avec **OK**.



Supprimer une note:

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .



Définir marque d'identification pour l'utilisateur :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

⇒ Cet indicateur sert de pense-bête (p. ex. rappeler un utilisateur).



Effacer marque d'identification

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .



Verrouiller un utilisateur:

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton .

⇒ L'utilisateur est verrouillé. Cela signifie que cet utilisateur ne peut pas être supprimé du système.



Lever le verrouillage:

Surlignez l'utilisateur et cliquez à nouveau sur le bouton .

⇒ Le verrouillage est levé.

Annuaire

Les paragraphes suivants vous expliquent quels annuaires personnels vous sont disponibles et comment vous pouvez les utiliser.

Réglage de l'annuaire personnel	102
Gérer l'annuaire personnel	103
Fonctions de l'annuaire téléphonique	106

Réglage de l'annuaire personnel

Vous apprendrez dans ce paragraphe comment vous pouvez adapter l'annuaire personnel à vos besoins personnels.

Le délai de réaction peut varier fortement selon la taille et le nombre d'annuaires personnels raccordés.

Réglages

Paramètre	Description
Montrer aussi les contacts sans nom	Activez la case à cocher s'il faut aussi afficher des contacts pour lesquels le champ du nom est vide.



Ouvrez l'*Annuaire*.



Ouvrez le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez *Réglages*.



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.

⇨ Les réglages sont enregistrés.

Icônes

Icônes de l'annuaire



Enregistrer nouveau contact



Modifier le contact



Effacer un contact



Appeler le contact



Envoyer un message au contact



Rechercher



Liste



Cartes de visite

Gérer l'annuaire personnel

Ce paragraphe vous explique quels annuaires personnels vous sont disponibles, et comment vous pouvez créer, modifier ou effacer une nouvelle entrée dans l'annuaire.

Annuaire personnels disponibles

La communication à l'intérieur de l'entreprise devient bien plus efficace quand la téléphonie est intégrée dans les systèmes informatiques. Les annuaires, bases de données et annuaires téléphoniques existants peuvent être utilisés pour composer des appels par nom ou pour identifier les appels entrants (en affichant le nom à la place du simple numéro) sur tous les téléphones Mitel.

Il existe des annuaires du serveur de communication, des annuaires OIP et des annuaires externes. Tous les utilisateurs de votre système de communication sont enregistrés dans l'annuaire du répertoire du serveur de communication. OIP (Mitel Open Interfaces Platform) est un composant logiciel qui relie la voix à l'IT; autrement dit, il veille à un couplage parfait des applications informatiques et téléphoniques comme par exemple des annuaires, des contacts Exchange et le calendrier Outlook. OIP et le serveur de communication sont synchronisés régulièrement. Il est donc souhaitable d'afficher les annuaires du côté OIP ou du côté serveur de communication. Les répertoires OIP ont généralement plus de capacité; plusieurs numéros d'appel peuvent être enregistrés pour un seul contact; l'annuaire personnel OIP permet la création de sous-dossiers.

Selon la configuration du système et les annuaires personnels définis par le responsable de votre système, vous pouvez afficher différents annuaires personnels internes et externes.

Répertoires	Description
Répertoires du serveur de communication	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire public • Répertoire utilisateurs • Utilisateur réseau
Répertoires OIP :	<ul style="list-style-type: none"> • Annuaire public (OIP) • Répertoire utilisateurs (OIP)
Répertoires Microsoft	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Active Directory
Bases de données standardisées	<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire LDAP • Répertoire JDBC/ODBC

Répertoires	Description
Annuaire téléphoniques électroniques externes (exemple)	<ul style="list-style-type: none">• <i>TwixTel</i>• <i>DasTelefonbuch</i>
Annuaire téléphoniques personnels	<ul style="list-style-type: none">• <i>Contacts privés</i>• <i>Contacts privés (OIP)</i>, y c. contacts privés Outlook.



Ouvrez l'[Annuaire](#).



Afficher les annuaires téléphoniques :

1. Marquez [Tous les annuaires](#).
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez [Autres annuaires](#).
4. Sélectionnez les différents annuaires qui doivent être affichés.

Note: Vous pouvez changer la présentation des entrées de l'annuaire téléphonique avec le bouton [Affichage](#) entre [Liste](#) et [Cartes de visite](#).



Masquer l'annuaire téléphonique :

1. Marquez l'annuaire souhaité.
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez [Masquer l'annuaire](#).

Modifier les annuaires téléphoniques

Seuls les annuaires téléphoniques personnels peuvent être créés, renommés ou effacés par vos soins.



Ouvrez l'[Annuaire](#).



Créer un nouvel annuaire téléphonique :

1. Marquez l'annuaire privé souhaité.
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez [Nouveaux annuaires](#).
4. Saisissez un nom.

**Renommer l'annuaire téléphonique :**

1. Marquez l'annuaire privé souhaité.
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez *Renommer l'annuaire*.
4. Saisissez un nouveau nom.

**Effacer l'annuaire téléphonique :**

1. Marquez l'annuaire privé souhaité.
2. Ouvrez le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
3. Sélectionnez *Effacer l'annuaire*.
4. Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Créer une entrée dans l'annuaire personnel

Vous souhaitez créer un nouveau contact privé.

Vous pouvez enregistrer des contacts privés seulement dans un annuaire téléphonique privé.

Vous avez la possibilité d'effectuer plusieurs entrées (numéro d'appel, adresse, e-mail) pour un contact. Vous pouvez à chaque fois spécifier une de ces entrées comme valeur standard. Pour ce faire, cochez la case de contrôle derrière l'entrée.



Surlignez l'annuaire téléphonique personnel désiré et cliquez sur le bouton *Nouveau*.



Dans l'onglet *Généralités* ou *Détails*, saisissez toutes les données de contacts souhaitées et confirmez-les avec .

Modifier une entrée de l'annuaire ou l'effacer

Vous voulez modifier un contact que vous avez enregistré dans un annuaire téléphonique privé.

Vous pouvez modifier les entrées seulement dans un annuaire téléphonique privé.



Changer un contact :

Sélectionnez le contact souhaité dans l'annuaire téléphonique privé et cliquez sur le bouton .



Changez les données de contacts et confirmez-les avec .



Effacer un contact :

Sélectionnez le contact souhaité dans l'annuaire téléphonique privé et cliquez sur le bouton . Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Fonctions de l'annuaire téléphonique

Ce paragraphe vous explique les fonctions utiles de l'annuaire téléphonique.

Rechercher dans l'annuaire téléphonique

Vous désirez rechercher directement un contact dans un des annuaires personnels raccordés et sélectionnés.

Avec Recherche dans répertoire, vous pouvez rechercher un contact dans votre annuaire personnel, dans l'annuaire du système ou dans un annuaire externe intégré. Le délai de réaction peut varier selon la taille et le nombre d'annuaires personnels raccordés. Les possibilités de recherche suivantes sont à votre disposition:

Rechercher

Description

Surlignez l'utilisateur

Surlignez le contact souhaité dans directement dans l'annuaire personnel souhaité.

 / 

Cliquez sur le bord droit de la fenêtre de l'annuaire personnel sur  ou  resp. les lettres correspondantes et sélectionnez le contact souhaité.

Rechercher	Description
<i>Recherche rapide</i>	Dans l'annuaire personnel surligné, saisissez les premières lettres du nom recherché jusqu'à ce qu'apparaisse l'utilisateur souhaité.
<i>Rechercher</i> (Recherche avancée)	En mode de recherche avancée, vous pouvez limiter votre recherche à des critères de recherche précis afin d'obtenir des résultats de recherche ciblée. Les critères de recherche sont:
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Rechercher</i> • <i>Texte de recherche</i> 	<p>Dans <i>Contacts</i> ou <i>Entrées de journal</i> (si la recherche avancée a été ouverte via la fenêtre de téléphonie);</p> <p>Saisissez un texte de recherche probant comme un nom ou numéro de téléphone. Si vous n'avez pas défini une restriction de recherche, la recherche s'effectuera dans tous les champs. Si les champs ne sont pas indiqués, cliquez sur . En mode de recherche avancée, le texte de recherche peut correspondre à n'importe quelle partie du nom enregistré dans les contacts.</p>
<i>Recherche de texte intégral</i>	Activez la recherche de texte intégral si vous ne voulez pas vous limiter à des critères particuliers ou complets. La chaîne de caractères que vous recherchez ne doit pas obligatoirement contenir le début du nom recherché.
Sélection des annuaires	Sélectionnez des annuaires personnels précis en cliquant sur  .
Représentation des entrées dans l'annuaire	Vous pouvez changer la présentation des entrées de l'annuaire personnel sous <i>Vue</i> entre <i>Liste</i> et <i>Cartes de visite</i> .



Ouvrez l'*Annuaire*.



Surlignez l'annuaire téléphonique souhaité ou *Tous les annuaires*.

Recherche rapide



Recherche rapide :

Saisissez dans la fenêtre *Recherche rapide* les premières lettres du nom recherché jusqu'à ce qu'apparaisse l'utilisateur recherché.

Note: Pour que la recherche rapide s'affiche, la fenêtre de l'annuaire personnel doit être ajustée adéquatement.



Cliquez sur le bouton *Appeler* et sélectionnez le numéro de téléphone souhaité.



Rechercher (Recherche avancée) :

Cliquez sur le bouton [Rechercher](#).

Saisissez vos critères de recherche et cliquez sur le bouton [Rechercher maintenant](#).



Surlignez l'utilisateur souhaité, cliquez sur le bouton [Numéroter](#) et numérotez le numéro de téléphone souhaité.



Recherche de texte intégral:

Ouvrez le menu contextuel de la fenêtre [Rechercher](#) et sélectionnez [Recherche en texte intégral](#).

Saisissez la chaîne et cliquez sur le bouton [Rechercher maintenant](#).

Note:

- Le fait d'écrire en minuscules ou majuscules et les caractères spéciaux n'ont aucune incidence sur la recherche.
- C'est au chapitre "Créer une entrée dans l'annuaire personnel", page 105 que vous apprenez à créer un nouveau contact dans votre annuaire personnel.
- Vous pouvez également lancer une recherche avancée par le menu contextuel de chaque fenêtre.

Appeler à partir de l'annuaire téléphonique

Vous pouvez passer un appel directement à partir de l'annuaire téléphonique ou à partir d'un contact ouvert.



Ouvrez l'[Annuaire](#).



Surlignez le contact souhaité dans l'annuaire personnel souhaité.



Cliquez sur le bouton  et sélectionnez le numéro d'appel souhaité.

Envoyer des messages depuis l'annuaire téléphonique

Vous aimeriez transmettre un message écrit à un utilisateur. Condition préalable : L'utilisateur a un téléphone capable de recevoir des messages. Vous pouvez envoyer les messages suivants à un utilisateur:

Fonction	Description
<i>Message de texte via serveur de communication</i>	Le message est envoyé via le serveur de communication (à l'utilisateur du serveur de communication).
<i>Message de texte via OIP</i>	Le message est envoyé par OIP (à un utilisateur OIP).
<i>Courriel</i>	Le message est envoyé sous forme d'e-mail (sous condition du raccordement à un serveur e-mail ou à l'Outlook local; adressez-vous à votre responsable système pour plus d'informations).
<i>Texte à afficher</i>	Le message est écrit sous forme de texte sur l'affichage du téléphone et sur l'affichage externe.



Ouvrez l'*Annuaire*.



Surlignez le contact souhaité dans l'annuaire personnel souhaité.



Cliquez sur le bouton *Messages*.

Sélectionnez le type de message souhaité et écrivez le texte souhaité. Confirmez avec *Envoyer*.

Note: Vous pouvez envoyer des messages également par le menu : *Téléphonie > Envoyer courrier électronique / Envoyer SMS*. Ou de l'affichage de la présence, voir chapitre "Action dans l'affichage de présence", page 88.

Configuration

Vous apprendrez dans les paragraphes suivants comment vous pouvez adapter les réglages par défaut de l'application à vos exigences personnelles, afin qu'il s'accorde de façon optimale avec les autres activités et votre ordinateur.

Utilisateur	111
Profils	115

Utilisateur

Passez les étapes partielles expliquées ci-dessous pour fixer vos réglages personnels.

Réglages personnels

Vous pouvez saisir vos données personnelles comme *Mot de passe* pour l'application (réglage par défaut *0000*), votre *PIN* ainsi que vos numéros de téléphone personnels et vos adresses électroniques.

Note: Votre mot de passe est valable pour tous vos téléphones.

Activer la synchronisation de l'état de présence :

Vous avez trois manières de définir comment synchroniser votre état de présence entre le serveur de communication et Outlook. Les deux réglages sont activés par défaut.

Paramètre	Description
Outlook vers serveur de communication	<input checked="" type="checkbox"/> Si vous modifiez manuellement votre état de présence dans l'application, ces modifications ainsi que les échéances dans Outlook sont synchronisées dans le serveur de communication et affichées sur votre téléphone. Les modifications de l'état de présence sur votre téléphone sont certes reprises dans OIP, mais ne changent pas vos échéances Outlook.
<ul style="list-style-type: none"> • Outlook vers serveur de communication • Serveur de communication vers Outlook 	<input checked="" type="checkbox"/> Si vous modifiez manuellement votre état de présence sur l'application, ces modifications ainsi que vos échéances dans Outlook sont synchronisées dans le serveur de communication et affichées sur votre téléphone. Les modifications de l'état de présence sur votre téléphone sont à la fois reprises dans OIP et synchronisées dans Outlook.
Les deux réglages sont désactivés	Vous ne pouvez modifier votre état de présence dans le serveur de communication que manuellement sur l'application. Le réglage serveur de communication vers Outlook est lui aussi automatiquement désactivé lorsque le réglage Outlook vers serveur de communication est désactivé.

Configuration

Si vous modifiez en plus l'état de présence sur votre téléphone à *Disponible (Désactiver)*, toutes les échéances actives dans Outlook expirent, et pas seulement l'échéance qui commande actuellement l'état de présence. En font exception les entrées suivantes dans Outlook, qui n'expirent pas lors de la désactivation de l'état de présence:

- échéances sur plusieurs jours,
- échéances d'une journée entière,
- Échéances déjà définies sur l'état de présence *Disponible*.

Note: Vous pouvez également modifier votre état de présence sur MiVoice 1560 (voir chapitre "Définir l'état de présence", page 82).



Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Utilisateur*.



Sélectionnez l'onglet *Réglages personnels*.



Saisir le mot de passe / PIN :

1. Cliquez sur .
2. Entrez les valeurs souhaitées.
3. Confirmez avec *Ok*.



Synchroniser l'état de présence :

Activez la case à cocher avec le réglage désiré.

Destinations

En fonction du profil d'autorisation que vous a affecté le responsable de votre système, vous avez le droit dans MiVoice 1560 de régler les destinations et options suivantes pour votre téléphone.

Paramètre	Description
<i>Destinations prédéterminés</i>	Les appels sont renvoyés à une destination préconfigurée.
<i>Destinations si injoignable</i>	Les appels sont renvoyés à une destination préconfigurée si injoignable.

Paramètre	Description
Options de renvoi	Si vous avez activé RNR si occupé , tout appel entrant est renvoyé directement. Si vous avez activé 1er. RENV , vous serez alerté de tout appel entrant bien que vous ayez activé le renvoi d'appel; dans ce cas, vous avez cinq secondes pour répondre à l'appel.
Renvois d'appels par défaut	Définissez des renvois d'appels par défaut pour les appels internes et externes aboutissant à un téléphone sans réponse, occupé ou pas disponible.



Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Utilisateur](#).



Sélectionnez l'onglet [Destinations](#).



Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec [Appliquer](#).

Protection

Vous souhaitez vous protéger contre certains types d'appel. Vous pouvez vous protéger des types d'appel suivants :

Paramètre	Description
Protection contre le signal d'appel	Lorsque vous avez activé cette protection, vous ne recevez aucune signalisation visuelle (affichage) et acoustique (tonalité d'appel en attente) qu'un autre utilisateur veut vous parler alors que vous êtes en communication.
Protection contre l'intrusion	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible qu'un autre utilisateur s'immisce dans votre communication en cours et puisse écouter votre conversation.
Protection contre le renvoi d'appel	Lorsque vous avez activé cette protection, des communications entrantes ne peuvent pas être renvoyées vers votre téléphone.
Protection contre la communication d'interphone	Lorsque vous avez activé cette protection, des utilisateurs internes ne peuvent pas parler directement de votre haut-parleur sans que ceux-ci doivent attendre une réponse de vous.

Configuration

Paramètre	Description
<i>Ne pas déranger</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, les appels entrants sur votre téléphone sont automatiquement renvoyés vers votre téléphone.
<i>Protection contre la commande à distance</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, aucune adaptation de configuration par télémaintenance ne peut être réalisée, mais seulement localement sur votre téléphone.
<i>Protection contre l'intrusion confidentielle</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible qu'un autre utilisateur s'immisce dans votre communication et l'écoute sans signalisation acoustique et visuelle (à savoir sans que vous ne le remarquiez ainsi que votre interlocuteur).



Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Utilisateur*.



Sélectionnez l'onglet *Protection*.



Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec *Appliquer*.

Droits sur la ligne

Vous souhaitez transférer à un utilisateur des droits sur la ligne.

Vous pouvez attribuer à un utilisateur un droit (*Contrôler* ou *Supervision*) sur votre propre ligne.



Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Utilisateur*.



Sélectionnez l'onglet *Droits sur la ligne*.

**Ajouter des lignes:**

1. Sélectionnez la ligne souhaitée avec *Ajouter*.
2. Transmettez le droit.

**Effacer une ligne:**

1. Surlignez la ligne souhaitée.
2. Cliquez sur *Effacer*.

Profils

Avec l'aide des profils de présence, vous pouvez gérer individuellement vos appels entrants en fonction de votre état de présence. Quand vous quittez votre lieu de travail, vous pouvez activer le profil prévoyant l'absence. Durant son absence, ce profil régit l'acheminement des appels, la notification des appels et contrôle les actions de la messagerie vocale. Dès que vous êtes de retour sur votre lieu de travail, réactivez le profil de présence prévu à cet effet.

Il est également possible de faire activer et désactiver automatiquement des profils d'état d'abonné sur la base de l'état actuel de présence.

Etat de présence

L'état de présence correspond à des états fixés informant sur la présence et la disponibilité momentanées d'un utilisateur OIP. L'état de présence peut être fixé pour chaque utilisateur OIP et donc aussi pour chaque utilisateur du serveur de communication. Il est présenté dans l'*Affichage de présence* (voir chapitre "Affichage de la présence et calendrier", page 77). Il donne plusieurs cas dans lesquels l'état de présence peut être fixé. L'indicateur de présence montre toujours le dernier état de présence spécifié.

Exemple:

Dans le calendrier OIP, l'affichage de présence indique *Occupé* si l'état de présence est posé sur *Occupé*. Modifiez maintenant manuellement votre état de présence via votre MiVoice 1560 (voir chapitre "Définir l'état de présence", page 82) sur *Disponible*. L'indicateur de présence passe sur *Disponible*. Or, l'état de présence du calendrier OIP reste sur *Occupé*.

Si l'OIP est rattaché à un serveur Microsoft Exchange, le calendrier OIP adopte l'état de présence de Microsoft Outlook. L'attribution de l'état Exchange à l'état OIP est effectué comme suit:

Configuration

État de présence MiVoice 1560	État de présence Calendrier Microsoft Outlook
<i>Disponible</i>	Libre
<i>Absent</i>	Absent
<i>En réunion</i>	Absent
<i>Occupé</i>	Occupé / employé
<i>Non disponible</i>	Provisoire
<i>Inconnue</i>	Absent

Créer nouveau profil, copier profil, effacer profil

Selon le profil d'autorisation que vous a affecté votre responsable de système, vous avez le droit de créer, copier ou effacer de nouveaux profils dans MiVoice 1560. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Vous pouvez soit créer un nouveau profil, soit accepter un des profils par défaut disponibles et l'adapter à vos propres besoins. Vous pouvez créer un nombre quelconque de profils de présence.

Vous pouvez supprimer uniquement les profils que vous même avez créés. Vous ne pouvez pas supprimer les profils par défaut.

Note: Vous trouverez dans les chapitres suivants de plus amples informations sur les réglages des profils.



Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Profil*.



Créer un nouveau profil :

1. Cliquez sur le bouton .
 2. Saisissez un nom.
 3. Sélectionnez le modèle souhaité et confirmez-le avec **OK**.
- ⇒ Vous pouvez maintenant saisir vos réglages pour ce profil.



Copier le profil :

1. Marquez le profil souhaité.
 2. Cliquez sur le bouton .
 3. Saisissez un nom.
 4. Sélectionnez le modèle souhaité et confirmez-le avec **OK**.
- ⇒ Vous pouvez maintenant saisir vos réglages pour ce profil.

Note: Vous pouvez copier tout type de profil (*Privé, Public, Modèle*).



Effacer le profil :

1. Marquez le profil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton .
3. Confirmez la question de sécurité avec **Oui**.

Activer le profil

Vous pouvez activer un profil de présence. Dès que vous sélectionnez un autre profil de présence le profil actuel sera automatiquement désactivé.

Le profil de présence est activé en fonction de l'état de présence (voir le chapitre "Etat de présence", page 115). Autrement, vous pouvez activer un profil de présence manuellement ("Définir l'état de présence", page 82) sur votre téléphone.

Lorsqu'un profil de présence est activé, tous les réglages effectués pour ce profil sont activés.



Activer profil :

Ouvrez la **Configuration**.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Profil**.



Surlignez le profil de présence souhaité et cliquez sur le bouton .

⇒  s'affiche quand le profil de présence est activé.

- Notes:**
- Cette fonction est aussi disponible par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
 - Cette fonction est aussi disponible par le menu contextuel de la fenêtre du téléphone.

Interrupteur de profils

Le commutateur de profil vous permet d'activer et désactiver des profils de présence en fonction de l'état de présence dans MiVoice 1560. Si MiVoice 1560 est rattaché à Microsoft Outlook, les profils de présence sont commutés en fonction de l'état de présence Outlook.

Ouvrez la fenêtre Interrupteur de profil et procédez aux réglages suivants :

Paramètre	Description
<i>Commuter le profil quand l'état de présence change</i>	Sélectionnez les profils pour les divers états de présence.
<i>Commuter le profil par des événements d'application</i>	Sélectionnez le profil pour chaque événement.

Dès que votre état de présence change ou qu'un événement a lieu, et que vous avez créé des profils à cet effet, l'état actuel de présence active le profil de présence attribué.



Interrupteur de profils:

Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Cliquez sur le bouton .



Sélectionnez le profil souhaité pour chaque état de présence et pour chaque événement.



Confirmez avec [Ok](#).

Réglages généraux

Le responsable de votre système a configuré votre application avec des profils par défaut. En fonction du profil d'autorisation que vous a affecté le responsable de votre système, vous pouvez reprendre ces profils par défaut ou les adapter à vos besoins.

Paramètre	Description
<i>Nom</i>	Nom du profil.
<i>Disponibilité du profil</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Privé</i> : à la disposition exclusive de son propriétaire. • <i>Public</i> : à la disposition tous les utilisateurs OIP, peut être activé / désactivé individuellement. • <i>Modèles</i> : servent de modèle pour la création de profils publics et privés. Le modèle ne peut pas être utilisé directement comme profil et ne peut par conséquent pas être activé, • <i>Système</i> : est généré par un service OIP et n'est généralement pas modifiable.
<i>Le profil ne peut pas être désactivé par l'interrupteur de profils</i>	Le profil peut être désactivé seulement manuellement et non par le commutateur de profil. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre " <u>Interrupteur de profils</u> ", page 118.
<i>État de présence</i>	État qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation. Pour plus d'informations voir chapitre " <u>Etat de présence</u> ", page 115.
<i>Motif de l'absence</i>	Motif qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation.
<i>Sujet</i>	Texte qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation.
<i>Ville</i>	Lieu qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation.



Réglages généraux :
Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Surlignez le profil souhaité et sélectionnez l'onglet [Général](#).



Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec [Reprendre](#).

Profils de renvoi d'appel

Vous pouvez fixer de façon standardisée les numéros ciblés par le renvoi d'appel.

Paramètre	Description
<i>Utilisez les réglages du renvoi d'appels</i>	Lors de l'activation/désactivation du profil de présence ce renvoi est également activé/désactivé. Quand le crochet n'est pas établi, les réglages sont ignorés et le renvoi d'appel n'est pas activé/désactivé.
<i>Destination</i>	Destination du renvoi d'appel:
<i>Forcer la configuration du profil</i>	Empêche la modification par d'autres instances des réglages de renvoi définis, pour autant que ce profil de présence soit activé. On sous-entend par d'autres instances: Interactions de l'utilisateur à travers des téléphones propriétaires ou d'un softphone, destinations de renvoi de l'affichage de la présence, de MiVoice 1560 ou d'un softphone, dans les destinations de renvoi définies par défaut sur le serveur de communication.

- Notes:**
- Vous ne pouvez activer qu'un seul acheminement d'appel à la fois.
 - L'acheminement d'appel personnel peut être activé en même temps que *Renvoi d'appel sur occupation* ou *Retransmission d'appel*.



Configurer le renvoi d'appel :

Sélectionnez dans la fenêtre de configuration la boîte de dialogue *Profils*.



Surlignez le profil souhaité et sélectionnez l'onglet *Renvois d'appels*.



Sélectionnez le renvoi d'appel souhaité et cliquez sur le bouton *Modifier*.



Sélectionnez la destination désirée et les réglages correspondants et confirmez avec *OK*, puis *Reprendre*.

Note: Vous pouvez aussi ouvrir la fenêtre *Renvoi d'appel* en utilisant le symbole correspondant dans la fenêtre du téléphone (voir le chapitre "Icônes", page 28), ou par a fenêtre *Téléphonie* > *Renvois d'appel*.



Configurer un acheminement d'appel:

Sélectionnez dans la fenêtre de configuration la boîte de dialogue [Profils](#).



1. Marquez le profil souhaité.
2. Sélectionnez l'onglet [Renvois d'appel](#).
3. Cochez la case [Utiliser un acheminement d'appel personnel](#).
4. Sélectionnez l'acheminement des appels souhaité.
5. Confirmez avec [Reprendre](#).



Surlignez le profil souhaité et sélectionnez l'onglet [Renvois d'appels](#).



Cochez la case [Utiliser l'acheminement d'appel personnel](#) et sélectionnez l'acheminement d'appel personnel souhaité.



Confirmez avec [Reprendre](#).

Profil messagerie vocale

Vous souhaitez renvoyer un appel vers une messagerie vocale.

Vous pouvez préciser la messagerie vocale sur laquelle l'appel doit être renvoyé. Affectez un profil de messagerie vocale à votre profil de présence.



Configurer des profils de messagerie vocale:

Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Sélectionnez l'onglet [Messagerie vocale](#).



Sélectionnez la messagerie d'accueil souhaitée avec [Configuration](#).



Confirmez avec [Reprendre](#).

Note: C'est au chapitre "[Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale](#)", page 122 que vous apprenez comment gérer un message d'accueil de la messagerie vocale.

Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale

Selon la configuration du système, vous avez la possibilité d'enregistrer jusqu'à 3 messages d'accueil différents (par ex. en cas d'absence ou de vacances). Donnez à chaque message d'accueil le nom qui lui correspond.

Si aucun message d'accueil personnel n'est actif ou disponible, le message d'accueil global est automatiquement activé, pour autant qu'il ait été enregistré. Vous trouverez de plus amples informations sur la messagerie vocale auprès du responsable de votre système ou dans le mode d'emploi User Guide Voice Mail Systems sur le Mitel DocFinder.

Les options suivantes sont à votre disposition pour la suite du traitement des messages d'accueil de la messagerie vocale:

Menu	Description
Nouveau	Régler à nouveau le message d'accueil.
Effacer	Effacer le message d'accueil.
Effectuer lecture	Reproduire le message d'accueil.
Enregistrer	Enregistrer le message d'accueil.
Renommer	Renommer le message d'accueil.
Activer	Activer le message d'accueil.



Sélectionnez [Téléphonie](#) > [Messages d'accueil MV](#).



Enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale:

1. Surlignez le message d'accueil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Enregistrer](#).
3. décrocher le combiné et déclamer le texte de votre message d'accueil personnel.
4. Cliquez sur le bouton [Pause en](#) pour arrêter l'enregistrement.



Diffuser le message d'accueil de la messagerie vocale:

1. Surlignez le message d'accueil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Effectuer lecture](#).
3. Contrôlez le texte du messages d'accueil et, au besoin, enregistrez-le une nouvelle fois.



Activer le message d'accueil de la messagerie vocale:

1. Surlignez le message d'accueil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton *Activer*.



Renommer le message d'accueil de la messagerie vocale:

1. Surlignez le message d'accueil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton *Renommer*.
3. Saisissez un nouveau nom de groupe et confirmez avec la touche de saisie.



Effacer le message d'accueil:

1. Surlignez le message d'accueil souhaité.
2. Cliquez sur le bouton *Effacer*.
3. Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Profils de notification

Vous souhaitez déterminer individuellement comment vous serez notifié au cas par cas. Affectez un profil de notification à votre profil de présence. Vous pouvez activer des profils de notification pour *Notification*, *Affichage*, *Audio*.

Paramètre	Description
<i>Profil de notification</i>	Vous devez indiquer dans un profil de notification si et comment vous devez être notifié d'un événement précis. Des destinations d'informations sont attribuées aux différents événements. Vous pouvez par exemple préciser qu'un courrier électronique doit être généré après un appel en absence.
<i>Profil d'affichage</i>	Le profil d'affichage précise comment un événement doit être affiché sur le téléphone en fonction de sa priorité.
<i>Profil audio</i>	La signalisation de la sonnerie, ainsi que le volume de l'écoute amplifiée et du haut-parleur sont définis dans le profil d'audio.



Configurer un profil de notification (onglet de notification):

Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Profil*.



Sélectionnez l'onglet *Notification*.

Configuration



Cliquez dans le champ *Notification* sur le bouton *Configurations*.



Créer un nouveau profil de notification:

1. Cliquez sur le bouton *Nouveau* .
2. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec *OK*.
3. Cliquez sur le bouton *Ajouter* pour définir les sources et destinations.
4. Sauvegardez avec *Reprendre*.

Notes: Le chapitre "Créer un nouveau profil de source:", page 125 ou "Créer un nouveau profil de destination:", page 125 vous explique la configuration des sources/destinations.



Copier un profil de notification:

1. Marquez le profil de notification souhaité.
2. Cliquez sur le bouton *Copier* .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec *OK*.
4. Sauvegardez avec *Reprendre*.



Effacer un profil de notification:

1. Marquez le profil de notification souhaité.
2. Cliquez sur le bouton *Effacer* .
3. Répondez à la question de sécurité avec *Oui*.

Notes:

- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
- Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.



Configurer des sources (onglet de notification):

Ouvrez la *Configuration*.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue *Profil*.



Sélectionnez l'onglet *Notification*.



Cliquez dans le champ *Notification* sur le bouton *Configurations*.



Créer un nouveau profil de source:

1. Cliquez sur le bouton [Configurer des sources](#).
2. Cliquez sur le bouton [Nouveau](#) .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec [OK](#).
4. Cliquez sur le bouton [Ajouter](#).
5. Sélectionnez l'évènement (type de source) qui doit déclencher une notification.
6. Cliquez sur le bouton  et confirmez vos réglages avec [OK](#).
7. Sauvegardez avec [Reprendre](#).



Copier un profil de source:

1. Marquez le profil de source souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Copier](#) .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec [OK](#).



Effacer un profil de source:

1. Marquez le profil de source souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Effacer](#) .
3. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

Notes:

- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
- Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.



Configurer des destinations (onglet de notification):

Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Sélectionnez l'onglet [Notification](#).



Cliquez dans le champ [Notification](#) sur le bouton [Configurations](#).



Créer un nouveau profil de destination:

1. Cliquez sur le bouton [Configurer des destinations](#).
2. Cliquez sur le bouton [Nouveau](#) .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec [OK](#).
4. Cliquez sur le bouton [Ajouter](#).
5. Sélectionnez l'évènement (type de destination) qui doit déclencher une notification.
6. Cliquez sur le bouton  et confirmez vos réglages avec [OK](#).
7. Sauvegardez avec [Reprendre](#).

Configuration



Copier un profil de destination:

1. Marquez le profil de destination souhaité.
2. Cliquez sur le bouton **Copier** .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec **OK**.



Effacer un profil de destination:

1. Marquez le profil de destination souhaité.
2. Cliquez sur le bouton **Effacer** .
3. Répondez à la question de sécurité avec **Oui**.

- Notes:**
- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
 - Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.



Configurer un profil d'affichage (onglet affichage):

Ouvrez la **Configuration**.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Profil**.



Sélectionnez l'onglet **Notification**.



Cliquez dans le champ **Affichage** sur le bouton **Configurations**.



Créer un nouveau profil d'affichage:

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau** .
2. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec **OK**.
3. Vous spécifiez ici la priorité avec laquelle les affichages d'action doivent être effectués sur le téléphone :
4. Sauvegardez avec **Reprendre**.



Copier un profil d'affichage:

1. Marquez le profil audio souhaité.
2. Cliquez sur le bouton **Copier** .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec **OK**.
4. Sauvegardez avec **Reprendre**.



Effacer un profil d'affichage:

1. Marquez le profil audio souhaité.
2. Cliquez sur le bouton **Effacer** .
3. Répondez à la question de sécurité avec **Oui**.

- Notes:**
- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
 - Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.



Configurer un profil audio (onglet Audio):
Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Sélectionnez l'onglet [Notification](#).



Cliquez dans le champ [Audio](#) sur le bouton [Configurations](#).



Créer un nouveau profil audio:

1. Cliquez sur le bouton [Nouveau](#) .
2. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec [OK](#).
3. Sauvegardez avec [Reprendre](#).



Copier un profil audio

1. Marquez le profil audio souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Copier](#) .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec [OK](#).
4. Sauvegardez avec [Reprendre](#).



Effacer un profil audio:

1. Marquez le profil audio souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Effacer](#) .
3. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

- Notes:**
- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
 - Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.
 - Vous ne pouvez réaliser aucun réglage dans les profils audio.

Notifications

Vous pouvez demander d'être averti par courrier électronique lors d'évènements précis ou que les entrées du calendrier soient affichées sur l'écran de votre téléphone.



Définir des notifications:

Ouvrez le menu *Notifications* dans la barre de menus.



Procédez aux réglages désirés en cochant les cases correspondantes et confirmez avec *OK*.

Profils de fonction

Un profil de fonction contient une ou plusieurs fonctions du serveur de communication prédéfinies. Lors de l'activation du profil de fonction les fonctions sont activées ou désactivées dans l'ordre de tri. Des arguments supplémentaires sont nécessaires pour l'exécution de certaines fonctions.

Vous pouvez préciser quel profil est activé automatiquement quand vous démarrez (*Lors de l'activation*) ou éteignez l'application (*Lors de la désactivation*). Affectez un profil de fonction à votre profil de présence.

Les catégories suivantes et vos fonctions sont à votre disposition :

Renvois d'appel	Description
<i>Renvoi d'appel vers util.</i>	Les appels entrants sont directement renvoyés vers une autre destination (utilisateur).
<i>Renvoi d'appel vers message text</i>	Les appels entrants sont directement renvoyés vers une autre destination (message de texte).
<i>Renvoi d'appel vers pageur</i>	Les appels entrants sont directement renvoyés vers une autre destination (pageur).
<i>Renvoi d'appel vers MV</i>	Les appels entrants sont directement renvoyés vers une autre destination (messagerie vocale).
<i>Renvoi sur occup. vers util.</i>	Si votre ligne est occupée, les appels entrants sont directement envoyés vers une autre destination (autre utilisateur).
<i>Renvoi sur occup. vers MV</i>	Si votre ligne est occupée, les appels entrants sont directement envoyés vers une autre destination (messagerie vocale).
<i>Renvoi sur non réponse vers util.</i>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (utilisateur).
<i>Renvoi sur non réponse vers pageur</i>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (pageur).
<i>Renvoi sur non réponse vers MV</i>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (messagerie vocale).

Renvois d'appel	Description
<i>Ne pas déranger</i>	Votre téléphone ne sonne pas et est occupé pour les appels entrants. Les appels entrants sont renvoyés directement vers une destination définie par votre responsable système.
	Note: Pour d'autres informations sur les renvois d'appel, voir chapitre " Renvois d'appel ", page 68.
Protection:	
<i>Protection contre le signal d'appel</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, vous ne recevez aucune signalisation visuelle (affichage) et acoustique (tonalité d'appel en attente) qu'un autre utilisateur veut vous parler alors que vous êtes en communication.
<i>Protection contre l'intrusion</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible qu'un autre utilisateur s'immisce dans votre communication en cours et puisse écouter votre conversation.
<i>Protection contre la communication d'interphone</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, des utilisateurs internes ne peuvent pas parler directement de votre haut-parleur sans que ceux-ci doivent attendre une réponse de vous.
<i>Protection contre le renvoi d'appel</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, des communications entrantes ne peuvent pas être renvoyées vers votre téléphone.
<i>Protection contre Fast Take</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible de reprendre sur votre téléphone un appel entrant ou une communication en cours sur un autre téléphone.
<i>Protection contre la commande à distance</i>	Lorsque vous avez activé cette protection, aucune adaptation de configuration par télémaintenance ne peut être réalisée, mais seulement localement sur votre téléphone.
	Note: Pour d'autres informations sur la protection, voir chapitre " Protection ", page 113.

Configuration

Protection:

Enregistrer l'appel malveillant (MCID)

Traquer un appel de harcèlement: Vous êtes menacé ou importuné par un appel. Vous aimeriez identifier l'appelant. Avec la fonction Capturer (*MCID*: Malicious Call Identification), l'opérateur réseau enregistre les données de communication suivantes: Votre numéro d'appel, le numéro d'appel de l'appelant ainsi que la date et l'heure de l'appel. Le service Capturer (MCID) doit être débloqué par votre opérateur réseau. C'est lui qui vous indique comment accéder aux données de communication enregistrées.

Masquer le numéro : Act./Désact.

Empêche en permanence que votre numéro d'appel soit affiché chez l'appelé.

Numéro par appel

Empêche une fois que votre numéro d'appel soit affiché chez l'appelé.

Fonctions de téléphonie:

Composer le numéro

Vous pouvez en un seul clic composer un numéro d'appel préconfiguré.

Établir conférence

Établir une conférence avec deux interlocuteurs. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "Tenir une conférence", page 63.

Annonce vers utilisateur

Parler à un utilisateur interne directement sur le haut-parleur (si disponible), sans que celui-ci ne doive d'abord prendre l'appel. Une communication d'interphone a lieu sans signal de sonnerie à la et sans confirmation de l'appel du téléphone cible.

Annonce vers groupe

Parler à un groupe d'utilisateurs internes défini directement sur le haut-parleur (si disponible), sans que ceux-ci ne doivent d'abord prendre l'appel. Une communication d'interphone a lieu sans signal de sonnerie à la et sans confirmation de l'appel du téléphone cible. Les groupes de communication d'interphone sont définis par votre responsable système.

Fast take (reprenre la communication)

Prendre une communication active d'un autre téléphone ou un appel entrant de votre téléphone à un autre téléphone. *Fast Take* doit être débloquée. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.

Fonctions de téléphonie:

<i>Renvoi sur sonnerie</i>	Renvoyer un appel entrant vers un autre utilisateur pendant la phase de sonnerie. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Renvoyer l'appel pendant la phase de sonnerie</u> ", page 55.
<i>Parquer</i>	Garder un interlocuteur en attente sans qu'une ligne de téléphone ne soit occupée. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Parquer un interlocuteur</u> ", page 60.

Opérations du serveur :

<i>Message d'accueil</i>	Service d'annonce pour appels internes et externes entrants. Si vous ne prenez pas un appel externe avant l'écoulement d'un délai de temporisation pré-réglé, l'utilisateur appelant entend une annonce. Après l'annonce, l'appelant obtient à nouveau la tonalité de retour d'appel.
<i>Suppléance</i>	Vous pouvez diriger vers une destination préconfigurée les appels adressés à votre poste opérateur sur PC pendant votre absence. Cette fonction n'est disponible que si le téléphone système à contrôler est configuré comme poste opérateur sur PC. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Suppléance</u> ", page 47.
<i>Raccordement collectif: Connecter/Déconnecter</i>	Avec cette fonction, vous pouvez vous annoncer à ou vous retirer du raccordement collectif en cours. Dans le raccordement collectif, les appels entrants et internes sont dirigés vers un groupe de destinations internes selon une distribution des appels pré-configurée.
<i>Raccord.collectif tous : Connecter/Déconnecter</i>	Avec cette fonction, vous pouvez vous annoncer à ou vous retirer de tous les raccords collectifs. Dans le raccordement collectif, les appels entrants et internes sont dirigés vers un groupe de destinations internes selon une distribution des appels pré-configurée.
<i>Home alone (occupé sur occupé)</i>	Si les appels sur un raccordement collectif ne peuvent être pris que par un seul utilisateur, ce dernier peut activer Occupé sur occupé sur ce raccordement collectif. Lorsque cet utilisateur est en communication, tous les autres appelants internes ou externes à ce raccordement collectif obtiennent la tonalité d'occupation.

Configuration

Opérations du serveur :

Alarme de l'utilisateur	Générer un message d'événement.
<ul style="list-style-type: none">• Macro: avec état• Macro: sans état	Cette fonction vous permet d'entrer directement une commande.
Enregistrement: Démarrer/Arrêter	Enregistrer une communication : Les enregistrements sont exclusivement stockés dans votre boîte vocale individuelle.

Centre d'appels:

Connecter	Activer / désactiver la fonction d'annonce.
Pause	Activer / désactiver la fonction de pause.
Délai de post-traitement	Activer / désactiver la fonction de délai de post-traitement.

D'autres applications :

Message d'accueil de la messagerie vocale	Activer/désactiver le message d'accueil sélectionné. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale</u> ", page 122.
Redkey: Actionner	En actionnant une Redkey, la fonction configurée sur le système extérieur raccordé est activée. Pour plus d'informations, adressez-vous au responsable de votre système.
Interrupteur de profils	Le commutateur de profil vous permet d'activer et désactiver des profils de présence en fonction de l'état de présence dans MiVoice 1560. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre " <u>Interrupteur de profils</u> ", page 118.



Configurer des profils de fonction:

Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez dans la boîte de dialogue [Profil](#).



Sélectionnez l'onglet [Fonctions](#).



Sélectionnez l'action correspondante ([En cas d'activation](#) ou [En cas de désactivation](#)) et cliquez sur le bouton [Configurations](#).



Créer un nouveau profil de fonction :

1. Cliquez sur le bouton .
2. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec **OK**.
3. Sauvegardez avec **Reprendre**.

Notes: Les explications sur la configuration des fonctions disponibles se trouvent au chapitre "Configurer des fonctions:", page 133.



Copier un profil de fonction:

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Cliquez sur le bouton .
3. Saisissez un nouveau nom et confirmez avec **OK**.
4. Sauvegardez avec **Reprendre**.



Effacer un profil de fonction:

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Cliquez sur le bouton .
3. Répondez à la question de sécurité avec **Oui**.

Notes:

- Ces fonctions sont aussi disponibles par le menu contextuel avec la touche droite de la souris.
- Vous ne pouvez pas modifier ni effacer les profils par défaut.



Configurer des fonctions:

Ouvrez la **Configuration**.



Sélectionnez dans la boîte de dialogue **Profil**.



Sélectionnez l'onglet **Fonctions**.



Sélectionnez l'action correspondante (**En cas d'activation** ou **En cas de désactivation**) et cliquez sur le bouton **Configurations**.



Ajouter une fonction :

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.
3. Sélectionnez la catégorie et la fonction souhaitées.
4. Activez ou désactivez la fonction et confirmez avec **OK**.
5. Sauvegardez avec **Reprendre**.

Configuration



Modifier une fonction :

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Surlignez la fonction souhaitée.
3. Cliquez sur le bouton *Modifier*.
4. Procédez aux réglages souhaités et confirmez-les avec *OK*.
5. Sauvegardez avec *Reprendre*.



Effacer une fonction:

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Surlignez la fonction souhaitée.
3. Cliquez sur le bouton *Enlever*.
4. Sauvegardez avec *Reprendre*.

Commandes de fonction

Vous pouvez associer des fonctions à l'aide de la sélection prédéfinie sur une touche configurable. Vous pouvez vous-même écrire des fonctions à l'aide de commandes de fonction et la facilité. Les commandes de fonction sont listées ici, les facilités se trouvent dans le mode d'emploi «Features Overview Mitel 415/430/470» sur le [Mitel DocFinder](#).

Les commandes de fonction vous permettent de programmer une fonction adaptée à vos besoins personnels. Une fonction peut se composer d'une ou de plusieurs commandes de fonction et facilités */# ainsi que du numéro d'appel. Une fonction peut être exécutée directement ou affectée à une touche de fonction.

Les commandes de fonction suivantes sont disponibles (selon le téléphone couplé) :

"A"	Prendre une ligne en première priorité
"I"	Affecter une ligne
"H"	Affecter une ligne en mode mains libres
"X"	Déconnecter la communication
"P"	1 seconde de pause avant l'action suivante
"Lxx"	Prendre la ligne xx (touches de ligne)
"N"	Insérer le numéro d'appel introduit en préparation de la numérotation
."	Fonction de la touche de contrôle
"Z"	Activer/désactiver le mode de numérotation en fréquences (DTMF)

Les commandes de fonction suivantes sont disponibles (selon le téléphone couplé) :

"R"	Insérer le dernier numéro d'appel composé
"Y"	Déconnecter une communication et occuper à nouveau la ligne

Exemples sur la manière de programmer une fonction :

"IR"	Affecter une ligne ("I"), Numéroter le dernier numéro d'appel composé ("R")
"I201"	Affecter une ligne ("I") et composer le numéro 201
"I*21201X"	Affecter une ligne ("I"), Activer le renvoi d'appel ("*21") vers le numéro 201, Déconnecter la communication ("X")

- Notes:**
- Vous pouvez activer les fonctions qui ne sont pas proposées par menu avec des facilités (voir "Features Overview Mitel 415/430/470" sur le [Mitel DocFinder](#)).
 - Vous pouvez entrer directement une commande ou une procédure ou l'enregistrer sur une touche de fonction.
 - Vous ne pouvez exécuter certaines fonctions que si la même fonction est aussi accessible via le menu.
 - Selon le système et la version du logiciel, certaines facilités #/* ne sont disponibles que de manière restreinte.

Facilités */#

Vous trouverez une liste de toutes les facilités dans le mode d'emploi Features Overview Mitel 415/430/470 sur le [Mitel DocFinder](#).

Indice

A	
À propos de Mitel	5
A propos de MiVoice Office 400	5
Activer et désactiver la signalisation acoustique	33
Activer la synchronisation de l'état de présence	111
Adapter la mise en page	37
Affichage de la présence:	
– actions	88
– Description	77
Affichage externe	31
Aide	24
Aide en ligne	24
Annuaire:	
– appeler	108
– éditer	104
– envoyer des messages	109
– fonctions	106
– gérer	103
– rechercher	106
– sélectionner	103
Appareil média	15
Appel:	
– parquer (file d'attente)	49
– terminer (file d'attente)	48
– transférer (file d'attente)	50
C	
Calendrier personnel	90
Champs élément:	
– touche de fonction	79
– utilisateur	79
Changer la ligne active	50
Code personnel	111
Commande à distance	114
Commandes de fonction	134
Communication d'interphone avec un groupe <i>voir: Communication d'interphone</i>	66
Communication d'interphone:	
– recevoir	67
– Réglage de protection	113
Communication d'interphone:	
– avec un groupe	66
Communication:	
– quitter	55
– transférer	63
Conférence	63
Configuration	110
Configuration à 2 sociétés:	
– caractéristiques	75
– téléphoner	75
Configuration des groupes	83
Conformité CE	10
Console d'utilisation	31
Couplage avec téléphones Mitel	24
D	
Destinations	112
Destinations prédéterminés	112
Destinations si injoignable	112
Détails du contact	42
Dévier	55
Disponibilité de l'application	6
Dispositions réglementaires	10
Distribution des appels (groupes de postes opérateur)	72
Double-appel pendant la communication	61
Droits sur la ligne	114

E

Éléments d'exploitation:	
– gestion des agents	70
Éléments d'exploitation:	
– téléphone	27
Entrée de calendrier:	
– afficher	91
– ajouter	91
– effacer	91
– modifier	91
Entrée de l'annuaire:	
– créer	105
– éditer	106
– effacer	106
Envoyer des messages	109
État de présence:	
– définir	82
– personnel	82
– profil	115

F

Facilités */#	135
Fixer le filtre	95
Fonction et but d'utilisation	5

G

Groupe de postes opérateur:	
– Caractéristiques	71
– description	69, 71
Groupe:	
– ajouter	83
– supprimer	83
Guide de l'utilisateur	31

I

Icônes d'affichage:	
– journal	94
Icônes:	
– annuaire	102
– de la gestion des agents	70
– état de présence	80
– téléphone	27

Imprimer des listes	40
Imprimer données de l'utilisateur	41
Imprimer la liste d'absences	40
Imprimer le journal	41
Imprimer liste d'utilisateurs	40
Indications juridiques	4
Information concernant le document	10
Informations de produit et de sécurité	4
Informations pour l'utilisateur	6
Initier des actions:	
– dans l'affichage de la présence	88
– dans le journal	99
Initier des communications:	
– sur une configuration commune à 2 sociétés	76
Interphone:	
– lancer	65
Interrupteur de profils	118
Intrusion	113
Intrusion confidentielle	114

L

Limited Warranty (Australia only)	7
Lire le message de texte	98
Liste d'appels:	
– appels en absence	95
– appels reçus	96
– description	95
– numéros d'appel composés	96
Liste de rappel	96

M

Message vocal	98
Messages d'accueil personnels de la messagerie vocale	122
Mise à jour du logiciel	16
MiVoice 1560:	
– démarrer	16
– installer	17
– sur divers postes de travail	16
– terminer	25

– utiliser	14
Mode direct	46
Mot de passe	111

N

Ne pas déranger	114
Notifications	127
Numérotation par le nom	56
Numérotation rapide	107
Numérotation:	
– par le nom	56
Numéroter:	
– avec numéro d'appel	55
– depuis l'affichage de la présence	57

P

Parquer	60
Parquer:	
– la communication	60
Passer des appels (file d'attente)	49
Prendre des appels:	
– sur une configuration commune à 2 sociétés 75	
Prendre l'appel:	
– File d'attente	48
– sur le numéro d'appel personnel	54
Profil de fonction	128
Profil de notification	123
Profil de renvoi d'appel	120
Profil messagerie vocale	121
Profil:	
– activer	117
– copier	116
– créer	116
– effacer	116
– fonction	128
– Messagerie vocale	121
– Notification	123
– Réglages généraux	118
– Renvoi d'appel	120
Protection	113

Protection contre l'écoute et l'enregistrement	7
Protection des données	7

R

Raccordement e-mail	53
Raccordement message textuel	53
Raccourcis clavier (liste)	19
Rappel:	
– demander	59
Recherche avancée	107
Recherche rapide	107
Rechercher	106
Refuser l'appel	54
Réglage:	
– annuaire	102
Réglages – Sortie de la sonnerie	34
Réglages audio	33
Réglages de la sortie vocale	34
Réglages personnel	111
Réglages téléphonie	35
Réglages:	
– Affichage de la présence	78
– calendrier	90
– Connection	20
– Contact	24
– e-mail	23
– Enregistrement	23
– File d'attente	44
– journal	93
– Outlook	21
– raccourcis clavier	18
– utilisation	17
Renvoi d'appel:	
– description	68
– par défaut	113
– Réglage de protection	113
Renvoyer l'appel pendant la phase de sonnerie	55
Répondre au rappel	60

S

Saisir une note sur l'appel	52
Se connecter au /se déconnecter:	
– du groupe de postes opérateur	72
Sélectionner des colonnes	38
Sélectionner fenêtre	37
Sélectionner une police	39
Signal d'appel:	
– chez un utilisateur interne	58
– Réglage de protection	113
– répondre	58
Suppléance	47

T

Téléphoner par téléphone Mitel	24
Touche de fonction:	
– ajouter	86
– effacer	86
– modifier	86
Trier une liste	38

U

Utilisateur:	
– ajouter	85
– description	111
– effacer	85
– modifier	85
Utilisation via le clavier	32

V

Va-et-vient	62
Version IP	14
Version Rich-Client	14

