

# MIVOICE OFFICE 400 MITEL OFFICESUITE

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](mailto: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>.

### **Mitel OfficeSuite**

eud-1701/1.1 – 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 CTI Mitel OfficeSuite pour systèmes de communications MiVoice Office 400.

Le présent mode d'emploi vous accompagnera dans l'utilisation de votre Mitel OfficeSuite 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](http://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 OfficeSuite 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 avec OfficeSuite", page 28).

# 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](http://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.

OfficeSuite est toujours associé à un téléphone fixe, sans fil ou un téléphone mobile. Outre la grande variété de fonctions supplémentaires en tant que client CTI, l'étendue des fonctions OfficeSuite correspond pour l'essentiel à celle d'un téléphone Mitel.

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-

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](http://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).

## 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](http://www.mitel.com/regulatory-declarations).

### Information concernant le document

- N° de document: eud-1701
- 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-1701\\_fr.pdf?get&DNR=eud-1701](https://pbxweb.aastra.com/doc_finder/DocFinder/eud-1701_fr.pdf?get&DNR=eud-1701)
- 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 Mitel OfficeSuite.....	13
Utiliser OfficeSuite .....	14
Démarrer OfficeSuite .....	17
Configurer OfficeSuite .....	18
Téléphoner avec OfficeSuite .....	28
Terminer OfficeSuite.....	28
Éléments d'exploitation et d'affichage .....	29
Téléphoner.....	33
Engager et mener une conversation .....	34
Utiliser des fonctions avant/pendant une conversation .....	39
Absences .....	49
Utiliser d'autres fonctions .....	50
Organisation dans le groupe de travail (Gestion des agents) .....	53
Réglages de la gestion des agents .....	54
Membre d'un groupe de travail .....	56
Affichage de la présence et calendrier.....	59
Réglages de l'indicateur de présence.....	60
État de présence personnel .....	64
Groupes et éléments (Affichage de la présence) .....	65
Action dans l'affichage de présence.....	68
Touches de ligne .....	70
Groupes et lignes (Touches de ligne).....	72
Actions (touches de ligne) .....	74
Configurer des touches de ligne sur le téléphone .....	77
Calendrier.....	79

Actions dans le calendrier . . . . .	80
Journal . . . . .	81
Réglages du journal . . . . .	82
Listes d'appels . . . . .	84
Messages textuels et vocaux . . . . .	85
Fonctions supplémentaires dans le journal. . . . .	86
Annuaire . . . . .	89
Réglage de l'annuaire personnel . . . . .	90
Gérer l'annuaire personnel . . . . .	91
Fonctions de l'annuaire téléphonique . . . . .	95
Configuration . . . . .	99
Utilisateur . . . . .	100
Profils . . . . .	105
Indice . . . . .	126

# Intégration Mitel OfficeSuite

**Vous apprendrez dans les paragraphes suivants toutes les étapes nécessaires pour intégrer OfficeSuite dans votre quotidien.**

Utiliser OfficeSuite . . . . .	14
Démarrer OfficeSuite . . . . .	17
Configurer OfficeSuite . . . . .	18
Téléphoner avec OfficeSuite . . . . .	28
Terminer OfficeSuite . . . . .	28
Éléments d'exploitation et d'affichage . . . . .	29

# Utiliser OfficeSuite

Mitel OfficeSuite est une application client CTI conviviale, qui s'intègre très bien dans un environnement de travail intense et mouvementé. CTI (Computer Technology Integration = Couplage téléphonie informatique) caractérise l'intégration de l'informatique dans la téléphonie.

OfficeSuite peut non seulement être couplée à un téléphone de bureau mais également à un téléphone sans fil ou à un softphone, et se commute de lui-même sur le téléphone momentanément utilisé.

Dans cette conception nouvelle et moderne avec une interface d'utilisateur claire et structurée, OfficeSuite élargit les possibilités offertes par les téléphones propriétaires Mitel. Une multitude d'options et de fonctionnalités permettent une téléphonie de haute qualité à portée de clic.

OfficeSuite s'intègre parfaitement à votre environnement de travail sur ordinateur, soutenant et facilitant l'efficacité de vos journées de travail trépidantes. Vous pouvez accepter un appel entrant pendant que vous travaillez sur un document. Avec un CTI-client basé sur Windows®, vous pouvez confortablement effectuer et gérer vos appels.

L'OfficeSuite est exploitée sur l'Mitel Open Interfaces Platform (OIP).

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

## Gestion d'appels via OfficeSuite

Qu'il s'agisse de numérotation directe, de rappel par le journal, de numérotation au moyen d'une combinaison de touches ou des fonctions de bloc-notes électronique, OfficeSuite est un agent bien pensé et un outil pratique pour les contrôles et la gestion des appels professionnels par ordinateur.

Ainsi, cet outil vise non seulement les activités de réception et de secrétariat, mais aussi d'autres collègues ayant un grand nombre d'appels à gérer. Car OfficeSuite offre de nombreuses options et fonctions avec une présentation adaptée proposant un menu bien présenté et clairement structuré.

OfficeSuite est muni de différentes fonctions et options simplifiant encore davantage la gestion des appels et de la communication : la gestion des appels, l'indicateur de présence et le journal assurent la meilleure vue d'ensemble possible. En outre, la communication est facilitée par le service d'annuaires et différents profils de présence. Vous pouvez également configurer votre application selon votre imagination et vos besoins.

## Concept d'utilisateur One Number

Le responsable de votre système peut vous installer plusieurs téléphones qui possèdent tous le même numéro d'appel (concept d'utilisateur One Number). Vous n'avez qu'un seul nom et qu'un seul numéro d'appel, avec lequel vous pouvez vous identifier auprès de vos interlocuteurs, peu importe avec lequel des téléphones qui vous a été attribués vous téléphonez. L'avantage réside dans le fait que vous êtes toujours accessible sous le même numéro d'appel, peu importe l'endroit où vous êtes momentanément.

Avec l'acheminement personnel des appels, vous pouvez décider sur quel/quels téléphone(s) les appels entrants doivent être dirigés (voir chapitre "Activer l'acheminement d'appel personnel", page 50).

Autre avantages du concept d'utilisateur One Number :

- Ring Alone vous permet de déterminer le téléphone sur lequel un appel doit être signalé de manière sonore (voir chapitre "Activer Ring Alone", page 51).
- Si vous êtes occupé sur l'un de ces téléphone, le responsable de votre système peut régler que vous êtes occupé ou non pour tous les autres appels entrants (occupé sur occupé).
- D'autres appels sortants peuvent être effectués comme d'habitude depuis les autres téléphones.
- Toutes les listes d'appels et tous les contacts enregistrés dans le système de communications MiVoice Office 400 sont disponibles sur tous vos téléphones et sont automatiquement synchronisés.
- Une communication d'interphone est signalée sur tous vos téléphones qui prennent en charge la communication d'interphone.
- Avec fast take (\*88) vous pouvez prendre une communication active d'un autre téléphone ou un appel entrant d'un de vos téléphones à un autre téléphone.

### MiVoice Office 400 Self Service Portal

Le Self Service Portal est une application web pour téléphones raccordés à un système de communications MiVoice Office 400. A l'aide de l'Self Service Portal, vous pouvez configurer et modifier vous-même et directement sur le PC vos réglages téléphoniques tels que configuration des touches, étiquettes des touches configurables, langue d'affichage, contacts personnels et autres.

Dès que vous avez reçu de votre responsable système un compte d'utilisateur pour le Self Service Portal et que vous vous êtes logué, vous arrivez sur la page d'accueil contenant la vue d'ensemble de votre téléphone. Vous trouverez d'autres informations sur un thème donné dans l'aide en ligne du Self Service Portal.

Adressez-vous au responsable de votre système pour qu'il vous accorde l'accès au Self Service Portal.

## Démarrer OfficeSuite

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.



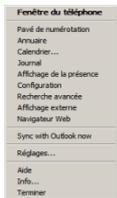
### Démarrer OfficeSuite :

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

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

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez **Réglages** > **Communication**.
2. Dans la boîte de dialogue de connexion, sous **Numéro d'appel**, saisissez votre numéro d'appel.
3. Sous **PIN** saisissez le PIN d'utilisateur.
4. Confirmez-le avec **Connecter**.  
⇒ OfficeSuite 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 22.



## Configurer OfficeSuite

Une fois démarré, vous pouvez procéder à la configuration en utilisant le symbole OfficeSuite dans la zone d'informations de la barre des tâches.

### Configurer les paramètres



#### Configurer les paramètres:

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez *Réglages*.



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

**Note:** OfficeSuite 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.

Paramètre	Description
<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.

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

Paramètre	Description
<i>Activer les raccourcis clavier</i>	Activez tout d'abord la case à cocher pour pouvoir utiliser les combinaisons de touches.
<i>Ouvrir / Fermer la fenêtre</i>	Entrez pour toutes les fenêtres la combinaison de touches qui permettra d'ouvrir ou de fermer la fenêtre correspondante par une simple pression de touches.
<i>Comportement du raccourci clavier</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Afficher/masquer fenêtre</i> : la fenêtre est ouverte avec la première combinaison de touches et fermée avec la deuxième.</li> <li>• <i>Afficher fenêtre</i> : ouvrir une fenêtre avec la combinaison de touches.</li> </ul>
<i>Fonctions de téléphonie</i>	<p>Pour les trois fonctions de téléphonie souvent utilisées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Composer numéro sélectionné</i>,</li> <li>• <i>Répondre l'appel</i> et</li> <li>• <i>Raccrocher</i></li> </ul> <p>vous pouvez également définir un raccourci clavier (p. ex. F10 ou Ctrl +touche de fin). Au lieu de cliquer sur la touche Fin, vous pouvez mettre fin à un appel plus simplement avec la combinaison de touches souhaitée.</p>

## 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.

Ouvrir / Fermer la fenêtre	Valeur
<a href="#">Téléphone</a>	
<a href="#">Journal</a>	
<a href="#">Annuaire</a>	
<a href="#">Affichage de la présence</a>	
<a href="#">Recherche avancée</a>	
<a href="#">Clavier</a>	
<a href="#">Configuration</a>	
<a href="#">Affichage externe</a>	
<a href="#">Calendrier</a>	
Fonctions de téléphonie	Valeur
<a href="#">Composer numéro sélectionné</a>	
<a href="#">Répondre l'appel</a>	
<a href="#">Raccrocher</a>	

## Réglages: Fenêtre

Les propriétés de bureau de toutes les fenêtres sont enregistrées ici. Les réglages suivants sont à votre disposition:

Paramètre	Description
<a href="#">Fenêtre principale</a>	Définir la fenêtre principale de l'application (réglage de base : Fenêtre du téléphone). La modification ne sera effective qu'après un redémarrage de l'application. Toutes les autres fenêtres sont rattachées à cette fenêtre. Lorsque vous fermez ou déplacez la fenêtre principale sur le bureau, vous fermez / déplacez toutes les fenêtres.

Toutes les fenêtres	Description
<a href="#">Ancré</a>	La fenêtre est automatiquement rattachée à la fenêtre principale de l'application.
<a href="#">Toujours au premier plan</a>	La fenêtre est toujours au premier plan, c. -à- d. recouvre toutes les autres applications,
<a href="#">Opacité</a>	Soit la fenêtre a une opacité complète, soit d'autres applications peuvent être transparentes.
<a href="#">Affichage automatique</a> <a href="#">Masquage automatique</a>	Pour <a href="#">Téléphone</a> , <a href="#">Journal</a> , <a href="#">Affichage de la présence</a> (uniquement masquage), <a href="#">Affichage externe</a> , <a href="#">Calendrier</a> (uniquement affichage), <a href="#">Gestion des agents</a> définissez également si la fenêtre doit s'afficher ou être masquée selon un délai, une vitesse ou un mode d'affichage fixé par vous-même. Si vous activez ces fonctionnalités, la fenêtre s'affiche seulement en cas de nouvelle action, p. ex. lors d'un appel entrant. Si vous cochez la case <a href="#">Maintenir visible quand la souris est déplacée sur l'objet</a> , la fenêtre reste visible tant que le pointeur de la souris repose sur la fenêtre.
<a href="#">Effet masquer/afficher</a>	Réglez les effets Windows souhaités pour <a href="#">Téléphone</a> , <a href="#">Journal</a> , <a href="#">Affichage de la présence</a> , <a href="#">Affichage externe</a> , <a href="#">Calendrier</a> , <a href="#">Navigateur Web</a> et <a href="#">Gestion des agents</a> .

**Note:** Si le [journal](#), [l'annuaire](#) et [le calendrier](#) sont attachés à la fenêtre principale, les paramètres d'affichage sont repris de la fenêtre principale. Vous devez d'abord détacher la fenêtre pour pouvoir procéder à des réglages individuels.



Ouvrez la fenêtre désirée.



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



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

## 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"><li>• <i>Adresse du serveur</i></li><li>• <i>Port IIOIP</i></li><li>• <i>Port HTTP</i></li></ul>	Adresse 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 connecté.
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Numéro d'appel</i></li><li>• <i>PIN</i></li></ul>	Si vous avez enregistré plusieurs téléphones dans votre OfficeSuite (par exemple en mode jumelé), vous pouvez entrer sous <i>Numéro d'appel / PIN</i> le numéro d'appel d'utilisateur et le code personnel du téléphone désiré.
<i>État de la communication</i>	Montre l'état actuel de communication de l'OfficeSuite.
<i>Sélectionner ligne télé.</i>	Sélectionnez la ligne téléphonique souhaitée.
<i>Appliquer le choix du téléphone de l'OIP</i>	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.
<i>Sélectionner le téléphone</i>	Sélectionnez le téléphone désiré.

**Note:** Vous pouvez raccorder le OfficeSuite à tous les téléphones Mitel. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre "Téléphoner avec OfficeSuite", page 28.

## Réglages: Outlook

### Connexion Outlook locale (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
<a href="#">Activer la synchronisation locale avec Outlook</a>	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 OfficeSuite.
<a href="#">Utiliser le profil Outlook :</a>	Sélectionnez le profil Outlook souhaité.
<a href="#">Période de synchronisation</a>	Paramètre <a href="#">Manuellement</a> ou automatiquement selon l'heure.
<a href="#">Raccourci clavier pour type de synchronisation</a>	Sélectionnez le raccourci clavier avec lequel vous désirez démarrer la synchronisation.
Contenu de la synchronisation:	Sélectionnez une option ou les deux. Cliquez sur le bouton <input type="checkbox"/> pour sélectionner un dossier.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Synchroniser les contacts</a></li> <li>• <a href="#">Synchroniser le calendrier</a></li> </ul>	Dans la fenêtre de sélection activer la case <a href="#">Inclure les sous-dossiers</a> , afin que tous les sous-dossiers du dossier sélectionné soient également synchronisés.
<b>Note:</b> Seuls des dossiers privés peuvent être synchronisés.	

Possibilités d'aménagement et leur effet:

Sens de synchronisation:	Description
<a href="#">Mettre à jour les données Outlook® vers l'OfficeSuite (standard)</a>	Des modifications manuelles des échéances Outlook ainsi que de l'état de présence dans l'OfficeSuite sont synchronisées dans le serveur de communications et affichées sur le téléphone couplé.

Sens de synchronisation: Description

[Mettre à jour les données OfficeSuite vers l'Outlook](#)

[Mettre à jour dans les deux sens](#)

Des modifications manuelles des échéances Outlook ainsi que de l'état de présence dans l'OfficeSuite 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:

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez [Réglages](#) > [Outlook](#).

1. Cochez [Activer synchronisation Outlook](#) pour enclencher la synchronisation entre Outlook et OfficeSuite.
2. 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](#).

⇒ OfficeSuite et Outlook sont synchronisés selon vos réglages.



## Démarrer manuellement la synchronisation:

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez [Sync. avec Outlook maint.](#)

⇒ La synchronisation manuelle d'Outlook et d'OfficeSuite est alors démarrée.



## Rapport de synchronisation :

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez [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
<a href="#">Application d'email par défaut</a>	Lorsqu'ils sont activés, les e-mails sont envoyés par défaut via Outlook.
<a href="#">E-mail par défaut avec information d'appel</a>	Vous pouvez envoyer un e-mail avec les dernières informations d'appel. Le texte de l'e-mail peut être édité.
<b>Note:</b>	Vous pouvez utiliser diverses variables pour envoyer l'e-mail et configurer un e-mail par défaut prédéfini.

## Réglages: Contact

Paramètre	Description
<a href="#">Étiquettes des champs personnalisés</a>	Définissez des champs personnalisés propres.

## Réglages de la téléphonie

Une fois que vous avez démarré OfficeSuite, vous pouvez effectuer vos réglages de téléphonie :

Onglet Général	Description
<a href="#">Identifier les appels externes</a>	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 ( <a href="#">Utiliser la configuration par défaut du système</a> ) ou entrez le nombre souhaité de chiffres ( <a href="#">Longueur minimale du numéro externe</a> ).
<a href="#">Afficher l'information EDA</a>	Activez la case à cocher afin qu'un appel externe arrivant via un élément de distribution des appels (EDA) soit affiché.
<a href="#">Laisse visible pendant l'appel ou la demande de rappel</a>	Activez la case à cocher pour que l'affichage reste visible.
<a href="#">Contact pour popup</a>	Activez la case à cocher afin d'afficher les détails du contact lors d'un appel entrant ou sortant.
Onglet Audio	Description
<a href="#">Appareil</a>	Sélectionnez votre appareil souhaité du ( <a href="#">casque</a> ou du <a href="#">haut-parleur</a> ).
<a href="#">Mélodie</a>	Sélectionnez la mélodie de sonnerie pour les appels internes et externes.

Onglet	Numérotation par le nom	Description
<a href="#">Utiliser la numérotation par le nom</a>		Activer la case à cocher si vous souhaitez aussi effectuer la recherche par le nom dans la fenêtre du téléphone.
<a href="#">Rechercher dans les annuaires</a>		Sélection des annuaires pour la recherche.
<a href="#">Afficher les résultats de la recherche</a>		Nombre de résultats sur une page.



Ouvrez la [Fenêtre du téléphone](#).



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



### Généralités :

1. Sélectionnez l'onglet [Généralités](#).
2. Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec [Appliquer](#).



### Audio:

1. Sélectionnez l'onglet [Audio](#).
  - ⇒ Cliquez sur le bouton  pour ouvrir la liste des données audio disponibles.
  - ⇒ Vous pouvez écouter les données audio avec .
2. Confirmez la sélection avec [Reprendre](#).



### Numérotation par le nom :

1. Sélectionnez l'onglet [Numérotation par le nom](#).
2. Sélectionnez les paramètres souhaités et confirmez-les avec [Appliquer](#).

## Aide

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



### Ouvrir l'aide:

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez [Aide](#).



### Dans le menu, cliquez sur Aide:

Appuyez sur la touche F1 pour obtenir de l'aide.

## 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.



Ouvrez la *Fenêtre du téléphone*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Envoyer courriel*.



Entrez le destinataire et le texte de votre choix et confirmez avec *Envoyer*.

## Raccordement message textuel

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

Vous pouvez à tout instant envoyer un message textuel à un utilisateur.



Ouvrez la *Fenêtre du téléphone*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Envoyer SMS*.



Entrez le destinataire et le texte de votre choix et confirmez avec *Envoyer*.

## Téléphoner avec OfficeSuite

Vous pouvez coupler votre OfficeSuite avec les téléphones Mitel suivants:

- Téléphones Mitel SIP
- Téléphones Mitel 600 SIP-DECT
- Téléphones MiVoice 5300 / 5300 IP
- Softphone MiVoice 2380 IP (MiVoice 2380 IP convient parfaitement pour configurer et utiliser l'OfficeSuite comme téléphone logiciel.
- Téléphones Mitel 600 DECT

Dès que votre responsable système a installé votre Mitel OfficeSuite et votre téléphone Mitel, vous pouvez relier l'Mitel OfficeSuite au téléphone Mitel et l'utiliser comme n'importe quel autre téléphone (voir chapitre "Démarrer OfficeSuite", page 17). Réalisez tous les réglages audio dans le téléphone propriétaire.

Dès que l'application et le téléphone sont installés et configurés, vous pouvez démarrer l'OfficeSuite (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 OfficeSuite

Vous aimeriez fermer l'application.



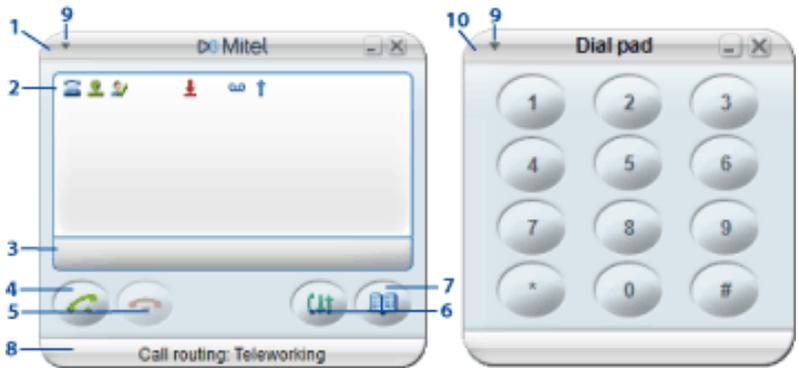
### Terminer OfficeSuite :

Cliquez avec le bouton droit de la souris pour ouvrir le menu contextuel dans la zone d'informations de la barre d'outils et choisissez *Quitter*.

**Note:** Si l'OfficeSuite n'est pas disponible ou si l'application est fermée, les appels sont affichés sur le téléphone associé.

## Éléments d'exploitation et d'affichage

### Téléphone et clavier



N°	Touche	Description
1		<b>Fenêtre du téléphone</b>
2		<b>Affichage</b> Affichage d'état avec symboles, affichages actuels sur le trafic téléphonique.
3		<b>Touches de fonction</b>
4		<b>Touche de prise de ligne</b> Etablir / prendre une communication.
5		<b>Touche de fin</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre fin à la communication.</li> <li>• Terminer l'entrée sans la sauvegarder, resp. retour à l'état de repos.</li> </ul>
6		<b>Touche Journal</b> Ouvrir des listes d'appels.
7		<b>Touche d'annuaire</b> Ouvrir des annuaires personnels.
8		<b>Bas de page (état de la communication)</b>
9		<b>Menu contextuel</b> Ouvrir le menu contextuel.
10		<b>Clavier</b>

## Icônes

En cas d'événements nouveaux, par exemple un appel en absence, un nouveau message ou si des fonctions sont activées (par exemple un renvoi d'appel), l'affichage à l'état de repos présente une icône ou un texte. Cliquez sur le symbole pour rappeler les informations correspondantes.

### 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 texte



Renvoi d'appel vers le poste opérateur



Renvoi d'appel vers ne pas déranger

### 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

## 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

---



Haut-parleur actif

---



Ring Alone activé

---

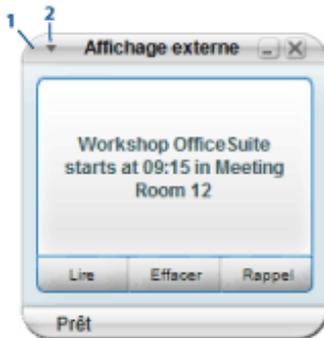


Ring Alone activé sur un autre téléphone

## 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 113).



N°	Touche	Description
1	<b>Affichage externe</b>	Les messages d'alarme qui apparaissent sur l'affichage de votre téléphone peuvent être affichés en plus sur l'écran de votre PC.
2	▼ <b>Menu contextuel</b>	Ouvrir le menu contextuel.



Ouvrez l'*Affichage externe*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Réglages*.



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

# Téléphoner

**Les paragraphes suivants vous expliquent quelles fonctions de confort de téléphonie votre application vous propose pour votre travail au quotidien.**

**Veillez noter que certaines fonctionnalités ne sont pas prises en charge avec tous les systèmes, respectivement toutes les versions d'un système.**

Engager et mener une conversation . . . . .	34
Utiliser des fonctions avant/pendant une conversation . .	39
Absences. . . . .	49
Utiliser d'autres fonctions . . . . .	50

## Engager et mener une conversation

**Ce paragraphe vous explique comment engager et mener une conversation.**

### Prendre un appel

Votre application sonne et la fenêtre du téléphone apparaît 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 :** Cliquer sur la touche de prise de ligne.

⇒ L'écoute amplifiée est activée automatiquement.



**Ou :** Cliquez sur le bouton *Répondre*.

⇒ 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 19).

**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 OfficeSuite 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 :



Cliquer sur la touche Fin.



**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 19).

## 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.

**Note:** Vous pouvez également engager des appels directement à partir de l'[Annuaire personnel](#) ("[Numéroter depuis un annuaire personnel](#)", page 37), à partir du [Journal](#) ("[Listes d'appels](#)", page 84), ou à partir de l'[Indicateur de présence](#) ("[Action dans l'affichage de présence](#)", page 68).

# Téléphoner

Lorsque votre OfficeSuite est couplé avec un téléphone Mitel SIP, vous devez d'abord composer le numéro d'appel avant que la touche de prise de ligne soit active.



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 :** Cliquer sur la touche de prise de ligne

⇒ 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 19).

**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 :** Cliquer sur la touche de prise de ligne

**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 84 vous explique comment appeler un contact de la liste d'appels.

## Numéroter depuis un annuaire personnel

Le chapitre "[Rechercher dans l'annuaire téléphonique](#)", page 95 ou "[Appeler à partir de l'annuaire téléphonique](#)", page 97 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 [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'OfficeSuite est ouvert (voir chapitre "Réglages: Utilisation", page 18).

⇒ 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 102).

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



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 OfficeSuite 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.



**Etablir 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 42.



**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.

## Utiliser des fonctions avant/pendant une conversation

**Vous apprendrez dans ce paragraphe quelles sont les possibilités que vous offre votre application pendant que vous êtes en communication.**

### 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.

# Téléphoner

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.



## 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 OfficeSuite 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 :

Cliquez sur le bouton *Reprendre*.

## 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<sup>ère</sup> communication. Vous êtes automatiquement connecté avec votre premier interlocuteur.
  - Vous pouvez connecter vos deux interlocuteurs avec le bouton *Connecter*.

# Téléphoner



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.



## Terminer le double-appel :

1. Cliquez sur le bouton *Terminer*.
2. Cliquez 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 41.



## **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 41.



## **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.

# Téléphoner



## **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 :**

Cliquer sur la touche Fin.

⇒ 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.

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<sup>ère</sup> 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. Cliquer 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 1<sup>ère</sup> 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.

## Take (reprendre la communication)

Vous aimeriez reprendre une communication en cours sur votre propre téléphone depuis un autre téléphone sans interrompre la communication (par exemple, d'un téléphone de table vers un téléphone sans fil).

La fonction Take vous permet de passer une communication entre vos téléphones. Condition préalable : Vous êtes dans le concept d'utilisateur One Number (voir chapitre "Concept d'utilisateur One Number", page 15).

### **Reprendre sa propre communication (vous être en communication):**

Cliquez sur le bouton [Take](#).

⇒ Après un bref instant, vous êtes relié à l'appelant depuis l'autre 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 102), 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.
- 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 OfficeSuite 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 102). 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.

# Téléphoner

- 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 :**

Cliquer sur la touche Fin.

## Activer une intrusion confidentielle

Intrusion confidentielle (intrusion sans préavis) est une variante de la fonction Intrusion qui est surtout mise en œuvre dans les centres d'appels.

Un autre utilisateur peut s'introduire dans votre conversation en cours et l'écouter, sans que vous et votre interlocuteur ne vous en rendiez compte. Contrairement à l'intrusion, vous n'obtenez aucune signalisation, ni optique ni sonore.

Vous ne pouvez donc pas refuser d'intrusion confidentielle (mais vous en protéger, voir chapitre "Protection", page 102). Le microphone du troisième utilisateur reste débranché. Toutefois, il peut à tout moment s'insérer dans la conversation en déclenchant son microphone ou en appuyant sur la touche de fonction Mise en ligne.

La fonction peut être associée à une touche configurable par le responsable de votre système.

### **Notes :**

- Une mise en ligne silencieuse doit être débloquée par le système de communications.
- Votre responsable système doit vous donner une autorisation pour la mise en ligne silencieuse.
- L'intrusion confidentielle peut transgresser les dispositions de protection des données en vigueur dans votre pays ou n'être autorisée qu'à certaines conditions précises. C'est pourquoi, veuillez informer d'avance vos interlocuteurs si vous voulez utiliser cette fonction.



1. Entrer le numéro d'appel et cliquer sur le bouton *Intrusion confidentielle*.
  2. Appuyer sur la touche de fonction pour *Intrusion confidentielle*.
  3. Entrer le numéro d'appel de votre utilisateur désiré selon la configuration des touches.
- ⇒ La fonction est activée.
  - ⇒ Lorsque l'utilisateur s'est protégé contre toute mise en ligne, l'établissement de la communication est interrompu.

## Absences

**Vous apprendrez dans ce paragraphe quels renvois d'appels vous pouvez configurer si vous souhaitez quitter votre lieu de travail ou si vous n'avez pas le temps de prendre d'appel.**

### 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
<i>Renvoi d'appel (RENV)</i>	Les appels qui vous sont destinés doivent être renvoyés vers une autre destination (téléphone, messagerie vocale, poste opérateur).
<i>Renvoi sur occupation</i>	Les appels vous étant destinés doivent être renvoyés à une destination différente si vous êtes déjà occupé au téléphone.
<i>Renvoi sur non réponse (RNR)</i>	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 " <u>Destinations</u> ", page 101).

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

# Téléphoner



- ▼ Ouvrir le menu contextuel de la fenêtre du téléphone et sélectionner *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 30).

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

## Utiliser d'autres fonctions

**Ce paragraphe vous explique quelles autres fonctions votre application vous propose encore.**

### Activer l'acheminement d'appel personnel

Vous souhaitez préciser lequel de vos téléphones doit sonner en cas d'appel entrant.

Si votre responsable système vous a installé un numéro d'appel avec plusieurs téléphones ainsi que les 5 acheminements, vous pouvez déterminer, au moyen de l'acheminement personnel, les téléphones sur lesquels un appel devra être signalé. Votre responsable système peut vous installer jusqu'à 5 acheminements personnels. Vous trouverez toutes les informations sur la configuration au chapitre " Configurer les acheminements d'appel personnels ", page 104.

Vous ne pouvez prendre un appel qu'avec les téléphones sur lesquels l'appel est signalé. Vous pouvez activer un acheminement d'appel pour tous les téléphones. Si vous n'avez configuré aucun acheminement d'appel, le réglage par défaut (tous les téléphones sont appelés) est utilisé.

La fonction doit être associée à une touche de fonction dans l'affichage de la présence (voir chapitre " Ajouter/modifier/effacer une touche de fonction ", page 67).



### Mémoriser l'acheminement personnel des appels sur une touche de fonction dans l'affichage de présence:

1. Configurer une touche de fonction dans l'affichage de la présence.
2. Sélectionner de la liste la fonction *Opérations serveur* > *Acheminement d'appel personnel* et *ID d'acheminement des appels*.
3. Confirmer avec *OK*.



### Activer/désactiver l'acheminement d'appel personnel

Activer/désactiver par un double-clic la touche de fonction pour *Acheminement d'appel personnel* dans l'affichage de présence.

## Activer Ring Alone

Vous souhaitez préciser lequel de vos téléphones doit signaler un appel entrant privé.

Si votre responsable système vous a installé un numéro d'appel avec plusieurs téléphones, vous pouvez déterminer avec Ring Alone le téléphone sur lequel un appel doit être signalé de manière sonore (selon le téléphone).

Dès que vous avez activé Ring Alone sur un téléphone, la sonnerie est désactivée pour tous les autres téléphones (🎵). Un appel entrant est signalé sur les affichages de tous les téléphones. Vous pouvez prendre l'appel sur chacun de vos téléphones.

**Note:** Si vous activez Ring Alone sur un téléphone et désactivez en même temps l'acheminement d'appel personnel, un appel entrant ne sera pas signalé de manière sonore mais visuelle uniquement sur l'affichage.

La fonction doit être associée à une touche de fonction dans l'affichage de la présence (voir chapitre "Ajouter/modifier/effacer une touche de fonction", page 67).



## **Mémoriser Ring Alone sur une touche de fonction dans l'affichage de présence:**

1. Configurer une touche de fonction.
2. Sélectionner de la liste la fonction *Opérations serveur* > *Ring Alone* et *ID de téléphone*.
3. Confirmer avec *OK*.



## **Activer/désactiver Ring Alone:**

Activer/désactiver par un double-clic la touche de fonction pour *Ring Alone* dans l'affichage de présence.

# Organisation dans le groupe de travail (Gestion des agents)

**Lorsque plusieurs personnes se soucient par téléphone du bien-être des clients, il est évident qu'ils doivent s'organiser en groupes de travail. Qu'ils travaillent dans un centre de réservation, dans un Help Desk, pour une Infoline ou dans un service à la clientèle, l'OfficeSuite met à leur disposition un confortable outil de groupe. En plus des fonctions usuelles de groupe telles que pause et délai de post-traitement, vous pouvez afficher clairement les membres de votre groupe dans l'affichage de présence.**

**Vous apprendrez dans ce paragraphe quelles sont les possibilités offertes par votre OfficeSuite si vous êtes configuré dans le système en tant que membre d'un groupe de travail.**

Réglages de la gestion des agents . . . . .	54
Membre d'un groupe de travail . . . . .	56

## Réglages de la gestion des agents

**Vous apprendrez dans ce paragraphe comment vous pouvez adapter la gestion des agents à vos besoins personnels.**

### Réglages

Cochez la case de *Affichage/masquage auto* pour sélectionner les différents réglages des agents.

Réglage à l'état ...	Description	
<i>Prêt</i>	Vous pouvez sélectionner l'action suivante:	
<i>Occupé</i>		• <i>Aucune action</i>
<i>Post-traitement</i>		• <i>Afficher</i>
<i>En pause</i>		• <i>Laisser affiché</i>
<i>Déconnecté</i>		
<i>Déconnecté</i>		
Action	Description	
<i>Action à la fermeture</i>	Vous pouvez choisir parmi les actions suivantes lorsque vous fermez la fenêtre de gestion des agents: <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aucune action</i></li><li>• <i>Questions</i></li><li>• <i>Agent connecté</i></li></ul>	



Ouvrez la *gestion des agents*.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *Réglages*.

⇒ La fenêtre *Réglages de la gestion des agents* s'ouvre.



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

⇒ Les réglages sont enregistrés.

## Éléments d'exploitation

N°	Fonction	Description
1	 <b>S'annoncer en tant qu'agent</b>	Cliquez sur ce bouton pour vous connecter comme agent.
2	 <b>Agent connecté</b>	Cliquez sur ce bouton pour vous déconnecter en tant qu'agent.
3	 <b>Post-traitement</b>	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	 <b>Activer pause</b>	Cliquez sur ce bouton pour activer la pause.
5	 <b>Désactiver pause</b>	Cliquez sur ce bouton pour désactiver à nouveau la pause.

## Icônes

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

Fonction
 Agent connecté
 Agent disponible
 Agent en état d'appel
 Occupé
 Agent en pause
 Agent en post-traitement
 En attente d'appels
 Service actif

# Membre d'un groupe de travail

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

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

## Distribution des appels

Un appel est proposé à un membre du groupe de travail. 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.

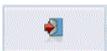
## Se connecter au /se déconnecter du groupe de travail

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



Ouvrez la fenêtre [Gestion des agents](#) en utilisant un menu contextuel en fenêtre > [Autres fenêtres](#) > [Gestion des agents](#).

⇨ Tous les groupes de travail dans lesquels vous êtes annoncé s'affichent.



### **Se connecter à un groupe de travail:**

Cliquez sur le bouton [Connecter](#).

⇨ vous êtes connecté dans tous les groupes de travail dans lesquels vous êtes enregistré comme membre.



### **Se déconnecter d'un groupe de travail:**

Cliquez sur le bouton [Déconnecter](#).

⇨ vous êtes déconnecté de tous les groupes de travail dans lesquels vous êtes enregistré comme membre.

### Prendre un appel dans un groupe de travail

Un appel sonne dans un de vos groupes de travail. L'appel a éventuellement déjà été proposé à d'autres membres du groupe, mais ils étaient occupés. L'appel vous est maintenant proposé.

La fenêtre du téléphone indique le groupe de travail auquel l'appel est adressé.



Cliquez sur la touche d'appel.

### Terminer manuellement le délai de post-traitement

Un délai de post-traitement, pendant lequel les appels destinés au groupe de travail ne vous sont plus signalés, vous est accordé après chaque appel. Le délai de post-traitement commence à courir automatiquement à la fin d'une communication et permet de traiter l'appel achevé avant que vous ne preniez l'appel suivant.



Cliquez sur le bouton *Terminer le temps de post-traitement* pour mettre fin manuellement au délai de post-traitement.

⇒ Vous êtes alors immédiatement prêt à répondre aux communications entrantes.

### Activer / désactiver la pause

Vous souhaitez appeler quelqu'un au nom du groupe de travail.



#### **Activer pause:**

Cliquez sur le bouton *Pause en* pour activer la pause.



#### **Désactiver pause:**

Cliquez sur le bouton *Pause hors* pour désactiver la pause.

⇒ Vous êtes alors immédiatement prêt à répondre aux communications entrantes.

### Engager des communications via un groupe de travail

Vous aimeriez choisir le numéro d'appel qui sera affiché chez votre interlocuteur si vous tenez une communication sortante en tant qu'agent annoncé.

Sous *CLIP sortant*, vous pouvez choisir si l'appel sortant doit être effectué avec les paramètres CLIP de la ligne privée ou ceux des services assignés. Ce réglage est temporaire et il est réinitialisé dès que vous vous redéconnecter en tant qu'agent.



Sélectionnez le groupe de travail souhaité sous *CLIP sortant*.



Entrez le numéro d'appel désiré et cliquer sur la touche de prise de ligne.

⇒ Le numéro d'appel est composé.

**Note:** S'il s'agit d'un utilisateur externe, l'appelé voit le numéro d'appel ou le nom du groupe de travail. S'il s'agit d'un utilisateur interne, l'appelé voit votre numéro d'appel interne personnel ou votre nom.

# 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.**

**Dans l'affichage de présence, vous configurez également vos touches de fonction et, si elles ont été réglées par le responsable de votre système, vos touches de ligne.**

**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 . . . . .	60
État de présence personnel. . . . .	64
Groupes et éléments (Affichage de la présence) . . . . .	65
Action dans l'affichage de présence . . . . .	68
Touches de ligne . . . . .	70
Groupes et lignes (Touches de ligne) . . . . .	72
Actions (touches de ligne) . . . . .	74
Configurer des touches de ligne sur le téléphone . . . . .	77
Calendrier . . . . .	79
Actions dans le calendrier . . . . .	80

## 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
<a href="#">Afficher les touches de Team</a>	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.
<a href="#">Afficher services ACD</a>	Si l'application est membre d'un groupe de postes opérateurs, les membres du groupe sont affichés dans un onglet à part.
<a href="#">Clignoter à l'état d'appel</a>	Les appels sont signalés par l'état de l'utilisateur clignotant.
<a href="#">Dés. sonnerie</a>	Les appels ne sont pas signalés de manière acoustique.
	<b>Note:</b> Vous pouvez aussi désactiver la sonnerie pour l'appel entrant en ouvrant le menu contextuel de l'utilisateur concerné et en cliquant sur <a href="#">Dés. sonnerie</a> .
<a href="#">Taille de l'élément</a>	Sélectionnez la taille de l'élément souhaitée.
<ul style="list-style-type: none"><li><a href="#">Couleur élément utilisateur</a></li><li><a href="#">Couleur de la touche de fonction</a></li><li><a href="#">Couleur de la touche de ligne</a></li></ul>	Sélectionnez la couleur désirée pour chaque élément en cliquant sur le champ coloré.



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 ou touches de ligne 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 65.

N°	Utilisateur		
1	<b>Nom de l'utilisateur</b>		
2	<b>Numéro d'appel de l'utilisateur</b>		
3	<b>Etat de présence / Raison de l'absence</b>		
4	<b>Définition du numéro de téléphone de l'utilisateur</b>	Indique le numéro d'appel (privé ou professionnel) auquel l'utilisateur est accessible.	
5	<b>Etat de l'utilisateur</b>		
		<b>Disposition des éléments</b>	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

## Numéro d'appel de l'utilisateur

---



Messagerie vocale

---



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 105.



Ouvrez la fenêtre du téléphone.



Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *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 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 60). 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/Effacer/Renommer un groupe

Vous souhaitez ajouter un nouveau groupe, en renommer ou en effacer un.



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 *Renommer groupe*.
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.

### 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.

# Affichage de la présence et calendrier

Paramètre	Description
<a href="#">Sonnerie</a>	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  .
<a href="#">Délai de temporisation</a>	La sonnerie retentit quand la durée d'appel est réglée et s'arrête une fois que la durée réglée a expiré.
<a href="#">Fenêtre indépendante</a>	Activez cette case à cocher pour que la fenêtre s'affiche lors de l'activation de la présence.
<a href="#">Opacité</a>	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.

**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 118.

Paramètre	Description
<i>Nom</i>	Donnez un nom à votre élément.
<i>Raccourcis clavier</i>	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).
<i>Fenêtre indépendante</i>	Activez cette case à cocher pour que la fenêtre s'affiche lors de l'activation de la fonction.
<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.



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.

## Ajouter/modifier/effacer touche de lignes

Vous trouverez tous les réglages et descriptions au chapitre "Groupes et lignes (Touches de ligne)", page 72.

## 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>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.

Action	Description
<a href="#">Dés. sonnerie</a>	Les appels ne sont pas signalés e manière acoustique.
<a href="#">Reprendre de</a>	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.

### Touches de ligne

**Vous apprendrez dans ce paragraphe quelles sont les possibilités que vous offre votre application si votre responsable système a associé une ou plusieurs touches configurables à des touches de ligne. Les touches de ligne transforment votre téléphone en sélecteur de lignes.**

**Une ligne a un numéro sur lequel peut arriver un appel externe ou interne. Il est possible de raccorder à cette ligne un, ou généralement plusieurs téléphones, dans une agence de voyages par exemple, tous les collaborateurs qui traitent les destinations européennes. L'affichage de présence vous permet d'identifier l'état des touches de ligne et d'exploiter ces dernières.**

### Réglages

Dans la fenêtre [Réglages de l'affichage de présence](#), vous pouvez procéder à des réglages valables pour toutes les touches de ligne (voir chapitre "[Réglages](#)", page 70).

### Desserte des touches de ligne

Une fois tous vos réglages effectués, vous disposez de différentes possibilités pour utiliser les touches de ligne. Pour toutes les variantes, vous devez d'abord activer la ligne avec la combinaison de touches qui lui est associée ou par un simple clic. Les barres à gauche du champ de ligne s'allument un bref instant.

- Desserte par raccourcis clavier, voir chapitres "[Réglages: Utilisation](#)", page 18 et "[Réglages](#)", page 60.
- Ouvrir le menu contextuel par un clic droit de la souris et choisir la fonction désirée.
- Desserte par double-clic, p. ex. [Affecter une ligne/répondre](#) par un 1er double-clic, [Terminer un appel](#) par un 2ème double-clic, [Reprendre](#).

### Touche privée

Si vous ne voulez pas téléphoner via une touche de ligne, téléphonez avec l'application comme décrit au chapitre "[Engager et mener une conversation](#)", page 34.

## Pavé de touches de ligne

L'affichage de présence vous permet de voir d'un seul coup d'œil les lignes qui sont à votre disposition et leur état respectif. L'état des lignes sous surveillance est représenté d'une part en différentes couleurs et, d'autre part, par les icônes d'état.

Pour une clarté encore meilleure, vous pouvez déplacer des lignes individuelles 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.

N° Touche de ligne



1	<b>Affichage de la présence</b>	
2	 <b>Menu contextuel</b>	Ouvrir le menu contextuel.
3	<b>Groupes</b>	
4	<b>Nom de ligne</b>	Indique le numéro d'appel (privé ou professionnel) auquel l'utilisateur est accessible.
5	 <b>Disposition des éléments</b>	S'allume lorsque la ligne est activée.
	 <b>Disposition des éléments</b>	La disposition des éléments est fixée ou peut être déplacée au sein de la fenêtre.

# Affichage de la présence et calendrier

Affichage en couleur de l'état de ligne

	En communication (interne)
	En communication (externe)
	Absent
	Occupé, communication d'interphone
	Conversation, conférence
	Non disponible
	Disponible

## Groupes et lignes (Touches de ligne)

**Dans ce paragraphe, vous apprendrez comment gérer des groupes et des lignes.**

### Ajouter/Effacer/Renommer un groupe

Vous souhaitez ajouter un nouveau groupe, en renommer ou en effacer un.



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 [Renommer groupe](#).
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.

## Ajouter/modifier/effacer lignes

Vous souhaitez ajouter de nouvelles lignes à un groupe.

Vous pouvez régler les propriétés individuellement pour chaque ligne.

Paramètre	Description
<a href="#">Touche de ligne</a>	Sélectionnez l'acheminement des appels souhaité.
<a href="#">Nom</a>	Donnez un nom à votre élément.
<a href="#">Raccourcis clavier</a>	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).
<a href="#">Sonnerie</a>	Vous pouvez définir une sonnerie pour chaque élément. 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"/> . Utilisez la temporisation de sonnerie pour le réglage individuel de l'élément.
<a href="#">Délai de temporisation</a>	La sonnerie retentit quand la durée d'appel est réglée et s'arrête une fois que la durée réglée a expirée.
<a href="#">Fenêtre indépendante</a>	Activez cette case à cocher pour que la fenêtre s'affiche lors de l'activation de la ligne.
<a href="#">Opacité</a>	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.

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



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

▼ **Ajouter des lignes:**

1. Sélectionnez la groupe souhaitée.
2. Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez [Ajouter élément](#).
3. Sélectionnez le type [Présence](#) et la ligne souhaitée
4. Sélectionnez les réglages souhaités et confirmez-les avec [OK](#).

▼ **Modifier des propriétés:**

1. Ouvrez le menu contextuel de la ligne 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 une ligne:**

1. Ouvrez le menu contextuel de la touche de ligne que vous voulez effacer par un clic droit de la souris et sélectionnez [Supprimer élément](#).
2. Répondez à la question de sécurité avec [Oui](#).

## Actions (touches de ligne)

### Prendre un appel sur une touche de ligne

Vous êtes appelé sur une ou plusieurs touches de ligne. La/les touche(s) de ligne clignote(nt) en vert. Vous voulez prendre l'appel pour une touche de ligne.

Vous choisissez quel appel vous voulez prendre sur quelle touche de ligne en choisissant une ligne et en prenant l'appel conformément au guide utilisateur correspondant (voir chapitre "[Desserte des touches de ligne](#)", page 70).

Placez le curseur de la souris sur la touche de ligne souhaitée pour déclencher toute action suivante:

Action	Description
--------	-------------

<a href="#">Affecter ligne / répondre</a>	
-------------------------------------------	--

<a href="#">Parquer/Reprendre la communication parquée</a>	
------------------------------------------------------------	--



Sélectionnez la touche de ligne et associez la touche (*Affecter ligne/Répondre*):

- par un double-clic,
- avec votre raccourci clavier ou
- via le menu contextuel.

⇒ La ligne est occupée.

## Téléphoner via une touche de ligne

Vous aimeriez téléphoner par le biais d'une touche de ligne.

Vous pouvez téléphoner via chaque touche de ligne libre. Chaque touche de ligne possède son propre numéro d'appel, c'est-à-dire que vous transmettez en téléphonant le numéro d'appel appartenant à la touche de ligne active.



Sélectionnez la touche de ligne et associez la touche (*Affecter ligne/Répondre*):

- par un double-clic,
- avec votre raccourci clavier ou
- via le menu contextuel.

⇒ La ligne est automatiquement occupée en sortie.

Entrer un numéro d'appel dans la fenêtre de téléphone.

**Ou :**

Rechercher p. ex. le numéro d'appel dans l'annuaire téléphonique et le glisser sur la touche de ligne souhaitée à l'aide de Drag-and-Drop.

## Parquer un appel sur une touche de ligne

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

Vous pouvez parquer votre interlocuteur sur la touche de ligne courante.



### Parquer un appel:

*Parquer* l'interlocuteur via le menu contextuel.

**Note:** Pendant que votre interlocuteur attend sur la ligne, vous êtes en mode "Ne pas déranger", mais vous ne pouvez pas utiliser cette ligne pour passer un autre appel.

### Reprendre un appel parqué:

*Reprendre* l'interlocuteur via le menu contextuel.

⇒ Vous êtes à nouveau connecté avec l'interlocuteur parqué.

## Changer la ligne active

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

Vous pouvez occuper la ligne désirée par un double-clic. La communication active est automatiquement parquée localement.



### Parquer un appel et changer de ligne:

double-cliquez sur la ligne désirée.

⇒ La communication active est parquée. La communication de la ligne composée est active.

### Reprendre un appel parqué:

sélectionner la ligne et reprendre l'interlocuteur parqué par double-clic, combinaison de touches ou via le menu contextuel.

⇒ Vous êtes à nouveau connecté avec l'interlocuteur parqué.

## Autres fonctions

Sélectionnez la ligne souhaitée, ouvrez le menu contextuel par un clic droit de la souris et sélectionnez une des fonctions dépendant du contexte.

## Configurer des touches de ligne sur le téléphone

### Régler le comportement d'une touche de ligne sur le téléphone

Une fois que votre responsable système a installé les touches de ligne, vous pouvez régler le comportement de la touche de ligne.

**Note:** Si vous voulez placer une touche de ligne sur une touche configurable du module d'extension MiVoice M535, il est recommandé d'enregistrer celle-ci sur le niveau 1.

Sélectionnez parmi les réglages suivants:

Paramètre	Description
<i>Type d'action</i>	Touche de ligne
<i>Options d'audio</i>	Vous pouvez choisir si une sonnerie doit retentir en plus de la touche de ligne clignotante lorsqu'un appel arrive sur une touche de ligne. Vous pouvez configurer une temporisation pour la tonalité de sonnerie.
<i>Options de réponse</i>	<i>Type de réponse:</i> Touche pour la prise de l'appel par pression sur la touche de ligne, <i>Combiné</i> pour la prise de l'appel en décrochant le combiné et <i>Mains libres</i> pour une prise automatique en mode mains libres. Pour <i>Combiné</i> ou <i>Mains libres</i> , vous devez en plus définir la <i>Priorité</i> , 1 représentant la priorité la plus haute, 8 la plus basse. Ce réglage a surtout un sens pour les configurations communes à 2 sociétés. Les réglages <i>Combiné</i> et <i>Mains libres</i> fonctionnent uniquement si le signal de sonnerie est activé.
<i>Options de prise de ligne</i>	<i>Type de prise de ligne:</i> <i>Touche</i> pour effectuer l'appel par pression sur la touche de ligne <i>Combiné</i> effectuer l'appel en décrochant. Déterminez en outre la <i>Priorité</i> , 1 représentant la plus haute priorité et 8 la plus faible. Ce réglage a surtout un sens pour les configurations communes à 2 sociétés.



## Affichage de la présence et calendrier

Ouvrez la [Configuration](#).



Sélectionnez la boîte de dialogue [Téléphone](#). Au cas où vous auriez annoncé plusieurs téléphones, surlignez le téléphone correspondant. Sélectionnez l'onglet [Touches configurables](#) ou [Module d'extension](#).



### **Enregistrer la touche de ligne :**

1. Cliquez sur la touche de ligne désirée.
2. Sélectionnez les options audio, réponse et occupation et confirmez avec [OK](#).



### **Imprimer les étiquettes :**

Dès que vous avez configuré toutes les touches, cliquez sur le bouton [Étiquettes](#).

Sélectionnez ce que vous voulez imprimer et cliquez sur [Imprimer](#).

### **Effacer touche :**

Une touche de ligne ne peut être effacée que par votre responsable système.

## Calendrier

**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 des événements du calendrier doivent s'afficher sur votre téléphone, ouvrez le menu contextuel de la fenêtre du téléphone *Notifications* et cochez la case des *Événements de 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 . . . . .	82
Listes d'appels. . . . .	84
Messages textuels et vocaux . . . . .	85
Fonctions supplémentaires dans le journal . . . . .	86

## Réglages du journal

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

### Réglages

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



Cliquez sur la touche **CIT** dans la fenêtre du téléphone.  
⇒ La fenêtre **Journal** s'ouvre.

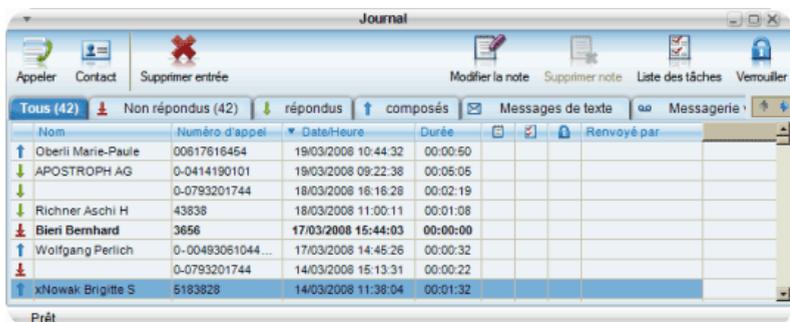


Ouvrez le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez **Réglages**.



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

## 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.

**Ou :**

Cliquez sur la touche  dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez l'onglet *En absence*.



**Appeler un utilisateur:**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton *Appeler*.

**Note:** Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 86.

### Liste d'appels reçus

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

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



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez l'onglet *Reçus*.



**Appeler un utilisateur:**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton *Appeler*.

**Note:** Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 86.

## 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 :**

Cliquez sur la touche  dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez l'onglet *Liste de rappel*.



**Appeler un utilisateur:**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton *Appeler*.

**Note:** Toutes les autres fonctions disponibles sont décrites dans le chapitre "Fonctions supplémentaires dans le journal", page 86.

## 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.

**Ou :**

Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez l'onglet *Messages textuels*.

⇒ L'onglet *Messages textuels* dans le journal s'ouvre.



**Lire le message en texte**

Surlignez l'utilisateur souhaité et cliquez sur le bouton *Lire le message de texte*.

**Ou :**

Double-cliquez sur l'utilisateur désiré.



## **Supprimer un message textuel de la liste :**

Surlignez l'utilisateur souhaité et cliquez sur le bouton *Effacer entrée*.

**Note:** Vous apprendrez comment rédiger un message textuel au chapitre "Fonctions de l'annuaire téléphonique", page 95.

## Messages vocaux

Vous souhaitez écouter un message vocal que vous avez reçu.



Cliquez sur ☎ dans la fenêtre du téléphone.

**Ou :**

Cliquez sur 📞 dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez l'onglet *Messages vocaux*.

⇒ L'onglet *Messages vocaux* dans le journal s'ouvre.



### **Diffuser le message vocal:**

Marquez l'utilisateur, cliquez sur le bouton *Lecture du message vocal* et sélectionnez le média sur lequel diffuser le contenu de la boîte vocale.



### **Effacer le message vocal de la liste :**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton *Effacer entrée*.

**Note:** C'est au chapitre "Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale", page 112 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
<a href="#">Appel</a>	Appeler un utilisateur désiré.
<a href="#">Comm. d'interphone à</a>	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.
<a href="#">Rappel de</a>	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.
<a href="#">Messages</a>	Envoyer un message à un utilisateur.
<a href="#">Dés. sonnerie</a>	Les appels ne sont pas signalés e manière acoustique.
<a href="#">Reprendre de</a>	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 [Contact](#).



Complétez les données sur le contact et cliquez sur le bouton [Enregistrer et fermer](#).

**Note:** Vous trouverez de plus amples informations sur l'annuaire dans le chapitre "[Gérer l'annuaire personnel](#)", page 91.



### Effacer l'utilisateur de la liste :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Effacer entrée](#).



### Saisir une note sur la communication

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Modifier la note](#).

**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 [Effacer note](#).



### Définir marque d'identification pour l'utilisateur :

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Suivi](#).  
 Cet indicateur sert de pense-bête (p. ex. rappeler un utilisateur).



## **Effacer marque d'identification**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Marque d'identification](#).



## **Verrouiller un utilisateur:**

Surlignez l'utilisateur et cliquez sur le bouton [Verrouiller](#).

⇒ 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 [Verrouiller](#).

⇒ 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 . . . . .	90
Gérer l'annuaire personnel . . . . .	91
Fonctions de l'annuaire téléphonique . . . . .	95

## 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
<i>Montrer aussi les contacts sans nom</i>	Activez la case à cocher s'il faut aussi afficher des contacts pour lesquels le champ du nom est vide.



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.



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

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



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.



### **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.



Cliquez sur  dans la fenêtre du téléphone.



### **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 [Enregistrer et fermer](#).

## 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 *Éditer*.



Changez les données de contacts et confirmez-les avec *Enregistrer et fermer*.

**Effacer un contact :**

Sélectionnez le contact souhaité dans l'annuaire téléphonique privé et cliquez sur le bouton *Effacer*. 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.
<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"> <li>• <i>Rechercher</i> Dans <i>Contacts</i> ou <i>Entrées de journal</i> (si la recherche avancée a été ouverte via la fenêtre de téléphonie);</li> <li>• <i>Texte de recherche</i> 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.</li> </ul>
<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.

Rechercher	Description
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> .



Cliquez sur le bouton  dans la fenêtre du téléphone.



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



### 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 93 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.



Cliquez sur le bouton  dans la fenêtre du téléphone.



Surlignez le contact souhaité dans l'annuaire personnel souhaité.



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



Cliquez sur le bouton  dans la fenêtre du téléphone.



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 contextuel : *Téléphonie* > *Envoyer courrier électronique* / *Envoyer SMS*. Ou de l'affichage de la présence, voir chapitre "Action dans l'affichage de présence", page 68.

# 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 .....	100
Profils .....	105

## 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
<a href="#">Outlook vers serveur de communication</a>	<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"><li>• <a href="#">Outlook vers serveur de communication</a></li><li>• <a href="#">Serveur de communication vers Outlook</a></li></ul>	<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.

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 OfficeSuite (voir chapitre "Définir l'état de présence", page 64).



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 OfficeSuite 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.

# Configuration

Paramètre	Description
<a href="#">Options de renvoi</a>	Si vous avez activé <i>RNR si occupé</i> , tout appel entrant est renvoyé directement. Si vous avez activé <i>1er. RENV</i> , 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.
<a href="#">Renvois d'appels par défaut</a>	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
<a href="#">Protection contre le signal d'appel</a>	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.
<a href="#">Protection contre l'intrusion</a>	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible qu'un autre utilisateur s'immiscie dans votre communication en cours et puisse écouter votre conversation.
<a href="#">Protection contre le renvoi d'appel</a>	Lorsque vous avez activé cette protection, des communications entrantes ne peuvent pas être renvoyées vers votre téléphone.
<a href="#">Protection contre la communication d'interphone</a>	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.

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](#).

# Configuration



## 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](#).

## Configurer les acheminements d'appel personnels

Vous aimeriez configurer vos acheminements d'appel personnels.

Au sein du concept d'utilisateur One Number (voir chapitre "[Concept d'utilisateur One Number](#)", page 15), votre responsable système a configuré plusieurs téléphones qui possèdent tous le même numéro d'appel. Vous pouvez ainsi installer jusqu'à 5 acheminements des appels pour différentes situations (« Bureau », « Bureau à domicile », « Déplacement »).

Vous trouverez toutes les informations concernant l'activation l'acheminement d'appel personnel au chapitre "[Activer l'acheminement d'appel personnel](#)", page 50.



Ouvrez la [Configuration](#).



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



Sélectionnez l'onglet [Acheminement d'appel personnel](#).



Donnez un nom à l'acheminement d'appel et activez le téléphone souhaité.



Confirmez avec [Reprendre](#).

## 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 59). 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 OfficeSuite (voir chapitre "[Définir l'état de présence](#)", page 64) 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:

État de présence OfficeSuite	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 OfficeSuite. 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 [Nouveau profil](#) .
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 [Copier un profil](#) .
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 [Effacer un profil](#) .
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 105). Autrement, vous pouvez activer un profil de présence manuellement ("[Définir l'état de présence](#)", page 64) 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 [Activer le profil](#)



⇒ 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 OfficeSuite. Si OfficeSuite 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
<a href="#">Commuter le profil quand l'état de présence change</a>	Sélectionnez les profils pour les divers états de présence.
<a href="#">Commuter le profil par des événements d'application</a>	Sélectionnez le profil pour chaque événement.

# Configuration

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 [Interrupteur de profils](#)



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
<a href="#">Nom</a>	Nom du profil.
<a href="#">Disponibilité du profil</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Privé</a> : à la disposition exclusive de son propriétaire.</li><li>• <a href="#">Public</a> : à la disposition tous les utilisateurs OIP, peut être activé / désactivé individuellement.</li><li>• <a href="#">Modèles</a> : 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,</li><li>• <a href="#">Système</a> : est généré par un service OIP et n'est généralement pas modifiable.</li></ul>
<a href="#">Le profil ne peut pas être désactivé par l'interrupteur de profils</a>	Le profil peut être désactivé seulement manuellement et non par le commutateur de profil. Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre " <a href="#">Interrupteur de profils</a> ", page 107.

Paramètre	Description
<a href="#">État de présence</a>	État qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation. Pour plus d'informations voir chapitre " <a href="#">Etat de présence</a> ", page 105.
<a href="#">Motif de l'absence</a>	Motif qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation.
<a href="#">Sujet</a>	Texte qui s'affiche dans le champ d'utilisateur de l'affichage d'occupation.
<a href="#">Ville</a>	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.

Pour de plus amples informations, reportez-vous au chapitre "[Absences](#)", page 49.

Paramètre	Description
<a href="#">Utilisez les réglages du renvoi d'appels</a>	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.

# Configuration

Paramètre	Description
<a href="#">Destination</a>	Destination du renvoi d'appel:
<a href="#">Forcer la configuration du profil</a>	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 OfficeSuite ou d'un softphone, dans les destinations de renvoi définies par défaut sur le serveur de communication.

Vous réglez les acheminements personnels d'appel dans le chapitre "[Configurer les acheminements d'appel personnels](#)", page 104.

- 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 30), ou par le menu contextuel dans la fenêtre du téléphone > [Renvois d'appels](#).



## 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 112 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
<i>Nouveau</i>	Régler à nouveau le message d'accueil
<i>Effacer</i>	Effacer le message d'accueil
<i>Effectuer lecture</i>	Reproduire le message d'accueil.
<i>Enregistrer</i>	Enregistrer le message d'accueil.
<i>Renommer</i>	Renommer le message d'accueil.
<i>Activer</i>	Activer le message d'accueil.



Ouvrez la fenêtre du téléphone.

▼ Ouvrez le menu contextuel et sélectionnez *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](#).



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 115 ou "[Créer un nouveau profil de destination:](#)", page 116 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*.

# Configuration



## 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](#).



## 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 contextuel dans la fenêtre du téléphone et sélectionnez *Notifications*.



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).

Renvois d'appel	Description
<a href="#">Renvoi sur non réponse vers util.</a>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (utilisateur).
<a href="#">Renvoi sur non réponse vers pageur</a>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (pageur).
<a href="#">Renvoi sur non réponse vers MV</a>	Les appels entrants sont renvoyés en plus vers une autre destination (messagerie vocale).
<a href="#">Ne pas déranger</a>	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.
	<b>Note:</b> Pour d'autres informations sur les renvois d'appel, voir chapitre " <a href="#">Renvois d'appel</a> ", page 49.
Protection:	
<a href="#">Protection contre le signal d'appel</a>	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.
<a href="#">Protection contre l'intrusion</a>	Lorsque vous avez activé cette protection, il n'est pas possible qu'un autre utilisateur s'immiscie dans votre communication en cours et puisse écouter votre conversation.
<a href="#">Protection contre la communication d'interphone</a>	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.
<a href="#">Protection contre le renvoi d'appel</a>	Lorsque vous avez activé cette protection, des communications entrantes ne peuvent pas être renvoyées vers votre téléphone.
<a href="#">Protection contre Fast Take</a>	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.
<a href="#">Protection contre la commande à distance</a>	Lorsque vous avez activé cette protection, aucune adaptation de configuration par télémaintenance ne peut être réalisée, mais seulement localement sur votre téléphone.
	<b>Note:</b> Pour d'autres informations sur la protection, voir chapitre " <a href="#">Protection</a> ", page 102.

# 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 43.

### *Annonce à l'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 35.
<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 41.

## 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.
<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 raccordements 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.
<i>Alarme de l'utilisateur</i>	Générer un message d'événement.

# Configuration

## Opérations du serveur :

- *Macro: avec état* Cette fonction vous permet d'entrer directement une commande.
- *Macro: sans état*

*Ring Alone* Avec cette fonction, vous déterminez lequel de vos téléphones doit signaler les appels entrants de manière acoustique (dans le concept d'utilisateur One Number).  
Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "[Activer Ring Alone](#)", page 51.

*Acheminement d'appel personnel* Activer/désactiver le profil d'acheminement des appels dans le concept d'utilisateur One Number (0: Disponible, 1: Absent, 2: En réunion, 3: Occupé, 4: Non disponible)  
Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "[Activer l'acheminement d'appel personnel](#)", page 50.

*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 MV* Activer/désactiver le message d'accueil sélectionné. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "[Gérer les messages d'accueil personnels de la messagerie vocale](#)", page 112.

*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 OfficeSuite. Vous trouverez de plus amples informations au chapitre "[Interrupteur de profils](#)", page 107.



## 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 [Nouveau](#).
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 123.



## Copier un profil de fonction:

1. Marquez le profil de fonction souhaité.
2. Cliquez sur le bouton [Copier](#).
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 [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 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](#).

# Configuration



## 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*.



## 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

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

---

"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)
"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
Acheminement d'appel personnel:	
– configurer	104
Activer / désactiver la pause	57
Activer l'acheminement d'appel personnel	50
Activer Ring Alone	51
Activer une intrusion confidentielle	48
Affichage de la présence:	
– actions	68
– Description	59
Affichage externe	32
Aide	26
Aide en ligne	26
Annuaire:	
– appeler	97
– éditer	92
– envoyer des messages	97
– fonctions	95
– gérer	91
– rechercher	95
– sélectionner	91

## C

Calendrier	79
Champs élément:	
– touche de fonction	61
– utilisateur	61
Code personnel	100
Commande à distance	103
Commandes de fonction	124
Communication d'interphone:	
– recevoir	47
– Réglage de protection	102

Communication d'interphone:avec un groupe	47
Communication:	
– parquer (touche de ligne)	75
– quitter	35
– transférer	44
Concept d'utilisateur One Number	15
Conférence	43
Configuration	99
Conformité CE	10
Couplage avec téléphones Mitel	28

## D

Destinations	101
Destinations prédéterminés	101
Destinations si injoignable	101
Dévier	35
Disponibilité de l'application	6
Dispositions réglementaires	10
Distribution appels (Gestion des agents)	56
Double-appel pendant la communication	41
Droits sur la ligne	103

## E

Éléments d'exploitation:	
– gestion des agents	55
Éléments d'exploitation:	
– téléphone	29
Engager:	
– via le groupe de travail.	58
Entrée de calendrier:	
– afficher	80
– ajouter	80
– effacer	80
– modifier	80

Entrée de l'annuaire:	
– créer .....	93
– éditer .....	93
– effacer .....	93
Envoyer des messages .....	97
État de présence:	
– définir .....	64
– personnel .....	64
– profil .....	105

## F

Facilités */# .....	125
Fast Take .....	15
Fonction et but d'utilisation .....	5

## G

Gestion des agents .....	53
Groupe:	
– ajouter .....	65
– renommer .....	65
– supprimer .....	65

## I

Icônes:	
– annuaire .....	90
– de la gestion des agents .....	55
– état de présence .....	62
– journal .....	83
– téléphone .....	29
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 .....	68
– dans le journal .....	86
Interphone:	
– lancer .....	46
Interrupteur de profils .....	107
Intrusion .....	102

## L

Ligne:	
– ajouter .....	73
– changer .....	76
– effacer .....	73
– modifier .....	73
Limited Warranty (Australia only) .....	7
Liste d'appels:	
– appels en absence .....	84
– appels reçus .....	84
– description .....	84
– numéros d'appel composés .....	85
Liste de rappel .....	85

## M

Message de texte .....	85
Message vocal .....	86
Messages d'accueil personnels de la MV .....	112
Mise à jour du logiciel .....	17
Mot de passe .....	100

## N

Ne pas déranger .....	103
Notifications .....	118
Numérotation par le nom .....	36
Numérotation rapide .....	95
Numéroter:	
– avec numéro d'appel .....	35
– avec touche de ligne .....	75
– depuis l'affichage de la présence .....	37
– depuis une autre application .....	37

## O

OfficeSuite:	
– démarrer .....	17
– Gestion d'appels .....	14
– installer .....	18
– terminer .....	28
– utiliser .....	14
Organisation dans le groupe de travail ..	53

<b>P</b>		Réglages téléphonie	25
Parquer	41	Réglages:	
Parquer:		– Affichage de la présence	60
– la communication	41	– calendrier	79
Pavé de touches de ligne	71	– Connection	22
Prendre un appel:		– Contact	25
– dans un groupe de travail	57	– e-mail	25
– sur une touche de ligne	74	– Enregistrement	24
– Téléphone	34	– fenêtre	20
Profil de fonction	118	– gestion des agents	54
Profil de notification	113	– journal	82
Profil de renvoi d'appel	109	– Outlook	23
Profil messagerie vocale	111	– raccourcis clavier	19
Profil:		– Téléphonie	25
– activer	107	– touches de ligne	70
– copier	106	– utilisation	18
– créer	106	Renvoi d'appel (Réglage de protection)	102
– effacer	106	Renvois d'appel	49
– fonction	118	Renvois d'appels par défaut	102
– Messagerie vocale	111	Renvoyer l'appel pendant la phase de sonnerie	35
– Notification	113	Répondre au rappel	40
– Réglages généraux	108		
– Renvoi d'appel	109	<b>S</b>	
Protection	102	Se connecter au /se déconnecter du groupe de travail	56
Protection contre l'écoute et l'enregistrement	7	Self Service Portal	16
Protection des données	7	Signal d'appel:	
<b>R</b>		– chez un utilisateur interne	38
Raccordement e-mail	27	– Réglage de protection	102
Raccordement message textuel	27	– répondre	38
Raccourcis clavier (liste)	20	Synchronisation de l'état de présence	100
Rappel:		<b>T</b>	
– demander	39	Take (reprendre la communication)	46
Recherche avancée	95	Terminer le délai de post-traitement	57
Recherche rapide	95	Touche de fonction:	
Rechercher	95	– ajouter	67
Refuser l'appel	34	– effacer	67
Réglage:		– modifier	67
– annuaire	90	Touche de ligne:	
Réglages personnel	100	– actions	74
		– ajouter groupe	72

– configurer sur le téléphone . . . . .	77
– description . . . . .	70
– effacer groupe . . . . .	72
– renommer groupe . . . . .	72
– utilisation . . . . .	70
Touche personnelle . . . . .	70

## U

Utilisateur:	
– ajouter . . . . .	65
– description . . . . .	100
– effacer . . . . .	65
– modifier . . . . .	65

## V

Va-et-vient . . . . .	42
-----------------------	----



