



Ascotel Office 1600IP Mode d'emploi

Systeme de telecommunications Ascotel IntelliGate

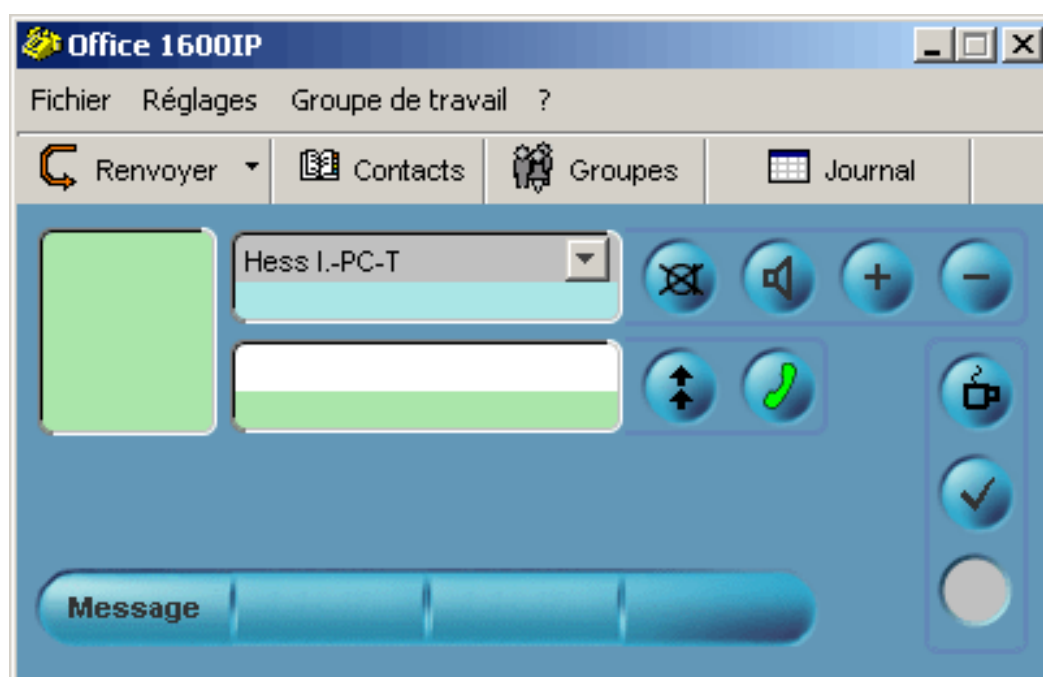


Table des matières

Sécurité	3
Avant de commencer	5
Adapter le téléphone à vos besoins	13
Procéder à des réglages généraux	14
Procéder à des réglages de périphériques audio	16
Procéder à des réglages de périphériques audio avancés	18
Réglage des sons et des mélodies de sonnerie.....	19
Téléphoner en toute simplicité	20
On vous appelle	21
Vous désirez téléphoner	24
En cours de communication	31
Découvrir le journal	33
Téléphoner comme les professionnels.....	36
Utiliser des fonctions de confort	37
Utiliser des fonctions en communication.....	39
Organiser vos absences	42
Maîtriser des situations particulières.....	44
Utiliser les touches de numéros	46
Utiliser les touches de team	48
Utiliser les touches de fonction	52
Appliquer des procédures */#.....	57
Utiliser des messages textuels.....	60
Envoyer des messages textuels	61
Recevoir des messages textuels	63
Entretenir les contacts.....	65
Créer un nouveau contact.....	66
Editer un contact	69
Annuaire externe	70
Téléphoner en groupe	71
Membre d'un groupe de travail	72
Saisir des télécommunications.....	77
Gérer un groupe de travail	79
Index	82



Sécurité

Remarques concernant ce mode d'emploi.

Veuillez lire attentivement le présent mode d'emploi avant d'utiliser votre Office 1600IP au quotidien.

Votre responsable système a équipé votre PC Office 1600IP d'un dispositif audio. Il peut s'agir en l'occurrence d'un combiné, d'un microcasque ou d'un appareil Bluetooth. L'utilisation de votre Office 1600IP peut légèrement varier par rapport au présent mode d'emploi en fonction du type d'appareil.

Cette notice est également disponible en format HTML pour une publication en ligne dans Office 1600IP sous **?/Aide**.

Veuillez comparer la version de ce document avec la version en ligne. Si vous relevez des différences, il convient de télécharger le nouveau document PDF en cliquant sur le lien correspondant dans le document en ligne.

Numéro de document et version: **eud-0003_fr/1.2**

Remarques au sujet du produit

Utilisation

Ce téléphone PC est un terminal système qui ne peut être utilisé qu'en liaison avec le système PBX approprié. Le logiciel ne peut démarrer que s'il reconnaît un système PBX configuré en conséquence. Le téléphone PC convient pour une utilisation comme téléphone confort à un poste de travail fixe ou mobile ou comme téléphone pour les agents de groupes de travail. Associé à un téléphone mobile, il peut être exploité en twin-mode.

Fonctionnalités

Outre ses multiples fonctions supplémentaires au titre de téléphone PC et teamphone, l'étendue des fonctionnalités correspond pour l'essentiel à celles d'un terminal système Office 35. Il ne peut toutefois pas être utilisé comme sélecteur de lignes.



Disponibilité

La disponibilité du téléphone dépend du bon fonctionnement et de l'alimentation électrique du PC ainsi que de la disponibilité du réseau de données. En cas d'indisponibilité du téléphone, les appels sont renvoyés à une destination de remplacement (si elle a été configurée).

Accessoires

Utilisez uniquement des dispositifs d'écoute et de parole tels que des combinés, des microcasques et des appareils Bluetooth expressément recommandés par le fabricant.

Exclusion de la responsabilité:

Ce produit a été fabriqué conformément aux critères de qualité ISO 9001. Les informations destinées aux utilisateurs qui l'accompagnent ont été élaborées avec le plus grand soin. Les fonctions du produit ont été soumises à des tests poussés d'homologation et approuvées. Il n'est toutefois pas possible d'exclure complètement les défauts. Le constructeur ne peut être tenu pour responsable d'éventuels dommages directs ou indirects, consécutifs à une erreur de maniement, à un usage inapproprié ou à un quelconque comportement incorrect avec un produit. Les risques possibles sont signalés aux passages correspondants du mode d'emploi. La responsabilité pour manque à gagner est exclue dans tous les cas.



Avant de commencer

Bienvenue parmi les utilisateurs du Office 1600IP avec ses surprenantes capacités dans l'univers de la téléphonie IP qui unit les services voix et données.

Avec son interface utilisateur conviviale, l' Office 1600IP repousse les limites des terminaux systèmes Office, offre des fonctions de groupes performantes et s'intègre à merveille avec les logiciels PC standard.

Conçu en priorité pour les groupes de travail petits à moyens, l' Office 1600IP n'en sera pas moins un excellent compagnon pour les utilisateurs individuels posant de hautes exigences en termes de mobilité.

Grâce à une gestion centrale des informations, les utilisateurs de l' Office 1600IP auront toujours accès aux listes d'appels, aux répertoires, aux messages, etc., qu'ils soient chez eux, dans l'entreprise ou à tout autre endroit disposant d'une liaison directe avec le réseau IP de l'entreprise.

Sommaire

Office 1600IP Une utilisation flexible.	5
Utiliser Office 1600IP.	7

Office 1600IP Une utilisation flexible

Que votre Office 1600IP équipe un poste de travail individuel ou qu'il soit utilisé comme outil de groupe, vous ne manquerez pas d'apprécier la polyvalence de ce téléphone logiciel extrêmement séduisant.

Utiliser Office 1600IP sur une station de travail individuelle

Office 1600IP présente de nombreux avantages par rapport à la téléphonie conventionnelle pour les gros utilisateurs des PC : Une numérotation par le nom aisée et rapide, une utilisation plus simple des listes d'appels par le biais du journal, un nombre illimité de contacts privés, un accès direct aux bases de contacts et bien plus encore, tout en offrant toutes les fonctions de confort des terminaux systèmes Office avec la haute qualité habituelle.



Utiliser Office 1600IP comme outil de groupe

Lorsque plusieurs personnes répondent aux demandes des clients par téléphone, l'idée de s'organiser en groupes de travail coule de source. Que vous travailliez dans une centrale de réservation, dans un centre d'assistance, pour une ligne d'information ou dans un centre de service clients, vous disposez avec l'Office 1600IP d'un outil de groupe convivial. Pour plus de détails, voir "[Téléphoner en groupe](#)", page 71.

Utiliser Office 1600IP sur plusieurs stations de travail

Vous pouvez installer votre Office 1600IP personnel sur plusieurs PC. Les appels seront alors présentés automatiquement sur le PC que vous êtes en train d'utiliser. Vous travaillez en partie à domicile et disposez d'une connexion avec le réseau IP de votre entreprise ? Les appels seront automatiquement présentés chez vous dès que vous y démarrerez l' Office 1600IP . La personne appelée voit s'afficher votre numéro professionnel lorsque vous composez un numéro.

Note: *Votre Office 1600IP ne peut être ouvert que sur un PC à la fois. Office 1600IP ne s'ouvrira pas si vous tentez de lancer l'application sur un second PC sans avoir préalablement refermé la session sur le premier PC.*

Utiliser Office 1600IP sur un ordinateur portable

Lorsque vous avez installé votre Office 1600IP sur un ordinateur portable, vous pouvez utiliser votre téléphone à tous les endroits où vous pouvez vous connecter au réseau de l'entreprise avec votre ordinateur et ouvrir une session sur le serveur Office 1600IP. Les appels vous sont automatiquement présentés dès que vous démarrez l' Office 1600IP , quel que soit l'endroit où vous vous trouvez. La personne appelée voit s'afficher votre numéro professionnel.

Utiliser Office 1600IP en association avec un téléphone mobile

Vous pouvez également utiliser votre Office 1600IP en Twin mode avec un terminal de système sans fil. Vos appels seront dirigés sur l' Office 1600IP tant que le téléphone mobile sera sur son chargeur. Ils seront en revanche dirigés sur le téléphone mobile dès que vous le retirerez du chargeur. En mode Twin confort, votre téléphone mobile reprend aussi les éléments des listes d'appels, de répétition et de l'annuaire privé (100 entrées maximum).



Utiliser Office 1600IP

Démarrer Office 1600IP

Votre Office 1600IP est installé par défaut dans le module de démarrage automatique, afin que votre Office 1600IP soit lancé automatiquement au démarrage du PC. Vous pouvez aussi lancer Office 1600IP manuellement en cliquant l'icône du programme sur le bureau.

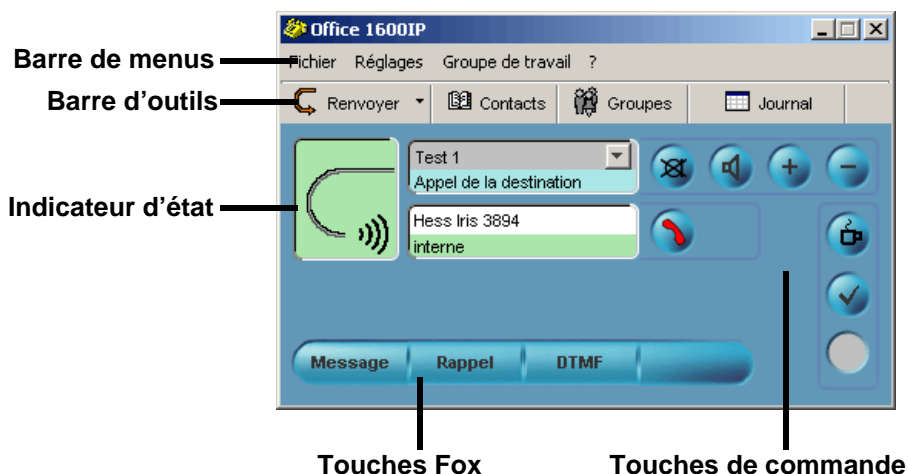
Office 1600IP étant une application faisant appel à Java, une console Java sera lancée à l'arrière-plan lors de son ouverture. Le système vérifie la présence de la version la plus récente du programme à chaque démarrage de l' Office 1600IP . A défaut, le programme est automatiquement mis à jour.

Le système vous demande le nom d'utilisateur et le mot de passe au premier démarrage. Entrez le numéro d'appel interne de votre Office 1600IP sous **Nom d'utilisateur**. Entrez le code du terminal en tant que mot de passe (code d'origine = "0000"). Cliquez sur **Mémoriser**, si l'invite ne soit plus s'afficher lors du prochain démarrage. Cliquez **OK**. Office 1600IP démarre.

Découvrir l'interface utilisateur

L'écran principal correspond à la console de commande centrale du Office 1600IP. C'est à partir de là que vous effectuez des appels ou que vous ouvrez d'autres menus pour accéder à l'éditeur de messages, aux contacts, aux groupes ou au journal.





L'**indicateur d'état** indique l'état actuel du téléphone.

Les **Touches de commande** servent à commander le téléphone.

Les **Touches Fox** offrent des fonctions supplémentaires contextuelles.

La **barre d'outils** vous permet d'activer un renvoi (voir "[Renvoyer un appel \(renvoi d'appel\)](#)", page 42) ou d'ouvrir d'autres affichages de l' Office 1600IP:

- **Contacts** ouvre vos répertoires (voir "[Entretenir les contacts](#)", page 65)
- **Groupe** ouvre des champs pour les touches de team et les touches de fonction (voir "[Utiliser les touches de team](#)", page 48 et "[Utiliser les touches de fonction](#)", page 52). Lorsque vous appartenez à des groupes de travail, vous voyez ici les autres membres du groupe et leur statut actuel (voir "[Téléphoner en groupe](#)", page 71).
- **Journal** ouvre le fichier dans lequel tous les appels et messages de texte entrants et sortants sont consignés (voir "[Découvrir le journal](#)", page 33). Lorsque vous appartenez à des groupes de travail vous pouvez aussi ouvrir et éditer des tickets de travail ici (voir "[Téléphoner en groupe](#)", page 71).



Découvrir le dispositif audio

Votre administrateur système a doté votre avec l' Office 1600IP d'un dispositif audio. Il peut s'agir en l'occurrence d'un combiné, d'un microcasque ou d'un appareil Bluetooth. Selon le type d'appareil, l'utilisation de votre Office 1600IP peut légèrement différer du présent mode d'emploi. Faites-vous expliquer l'utilisation du dispositif audio sur votre Office 1600IP par votre administrateur système.



Découvrir les touches de commande/touches Fox

Les touches de commande vous permettent de commander les fonctions de base. Les touches Fox donnent accès de façon contextuelle aux fonctions de téléphonie les plus utiles :



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** pour engager ou interrompre une communication.



La **Touche de répétition** vous donne accès aux 10 derniers numéros composés.



Grâce à la **Touche Haut-parleur**, vous pouvez entendre votre interlocuteur par les haut-parleurs de votre PC.



Vous pouvez cliquer la **Touche Secret** lorsque vous ne désirez pas que votre interlocuteur entende ce que vous dites à une autre personne dans la pièce.



En fonction de la situation, vous modifiez le volume de la sonnerie ou le volume de la réception vocale en cliquant sur les **Touches de volume** .



Cette touche n'est affichée que si vous vous êtes connecté aux groupes de travail (voir "[Téléphoner en groupe](#)", page 71).

Lorsque vous cliquez sur la **Touche Pause** , les appels entrants à destination du groupe de travail ne sont plus signalés sur votre Office 1600IP. Cette touche n'est visible que lorsque vous êtes connecté à un groupe de travail.



Cette touche n'est affichée que si vous vous êtes connecté aux groupes de travail (voir "[Téléphoner en groupe](#)", page 71).

La **Touche Suite** vous permet de terminer de façon anticipée le délai de post-traitement. Cette touche n'est visible que lorsque vous êtes connecté à un groupe de travail.



Les **Touches Fox** vous offrent des fonctions de téléphonie contextuelles.



Découvrir les raccourcis clavier

Les raccourcis clavier vous permettent d'effectuer des commandes récurrentes avec une plus grande efficacité. Votre Office 1600IP met les raccourcis clavier suivants à votre disposition pour téléphoner :

Raccourci clavier	Situation	Action
<Entrée>	Appel	Répondre à l'appel
<Entrée>	Un numéro d'appel apparaît dans le champ de saisie	Etablissement de la communication
<Entrée>	Aucun numéro d'appel n'apparaît dans le champ de saisie	Vous entendez la tonalité de retour d'appel
<Echap>	Liste ouverte	La liste est refermée et la sélection abandonnée
<Echap>	En cours de communication	La communication est terminée
<Echap>	En cours de signalisation d'un appel	L'appel est refusé
<Echap>	Lors d'un signal d'appel	L'appel est refusé
<Ins>	En cours de communication	Activer et désactiver le mode DTMF
<Espace> suivi de la frappe d'une lettre	Pointeur dans le champ de saisie	La liste est ouverte et les entrées dont le début du deuxième nom coïncide sont recherchées.
<Pause>	La communication est gardée	La communication est reprise
<Pause>	En cours de communication	L'appel est mis en garde
<Flèche vers le haut>	Pointeur dans le champ de saisie	La liste de répétition est ouverte.



Raccourci clavier	Situation	Action
<Flèche vers le bas>	Pointeur dans le champ de saisie	La liste Répétition est ouverte
<Retour>	Pointeur dans le champ de saisie	L'entrée est effacée caractère par caractère
Saisie de lettres	Pointeur dans le champ de saisie	La liste est ouverte et les entrées dont le début coïncide sont recherchées.



Adapter le téléphone à vos besoins

Vous pouvez adapter le comportement de votre Office 1600IP en fonction de vos besoins afin que la téléphonie se marie de façon optimale avec les autres activités sur votre PC.

Certains réglages servent à adapter votre Office 1600IP aux composants matériels utilisés.

Vous apprendrez ici comment procéder à ces réglages et quels sont leurs effets.

Vous trouverez la plupart des réglages sous 3 onglets répartis dans le menu **Réglages**.

Note: *Nous vous prions de ne pas modifier les réglages sous l'onglet **Avancés**. Ils servent à des réglages fins que seul l'administrateur système peut opérer.*

Les réglages concernant les groupes de travail ne sont accessibles qu'à l'administrateur de groupe et se trouvent dans le menu **Groupe de travail / Gérer groupes de travail...** (voir "[Gérer un groupe de travail](#)", page 79).

Sommaire

Procéder à des réglages généraux	14
Procéder à des réglages de périphériques audio	16
Procéder à des réglages de périphériques audio avancés	18
Régler les sons et les mélodies de sonnerie.	19



Procéder à des réglages généraux

Vous trouverez ces réglages sous **Réglages / Général** .

Modifier le mot de passe

Marche à suivre pour modifier votre mot de passe:

1. Entrez le mot de passe actuel sous **Mot de passe actuel** puis le nouveau sous **Nouveau mot de passe** et sous **Confirmer mot de passe** .
Une combinaison de 2 à 10 chiffres est admise comme mot de passe.
2. Cliquez sur **Mémoriser** si vous ne souhaitez plus taper le mot de passe à chaque démarrage.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Déterminer le comportement des menus

Vous pouvez définir les menus qui doivent s'ouvrir au démarrage de votre Office 1600IP:

1. Sélectionnez dans la colonne **Ouvrir au démarrage** tous les menus qui doivent s'ouvrir au démarrage de votre Office 1600IP.
2. Sélectionnez dans la colonne **Réduit** tous les affichages qui doivent apparaître uniquement sous forme de boutons dans la barre des tâches au démarrage de votre Office 1600IP.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Vous pouvez spécifier qu'un menu passe à l'avant plan de l'écran lorsque le téléphone sonne ou qu'un message textuel arrive:

1. Sélectionnez **Affichage principal** dans la colonne **Déroulant** si celui-ci doit passer automatiquement à l'avant-plan lorsqu'un appel arrive.
2. Sélectionnez le menu **Message** dans la colonne **Déroulant** si celui-ci doit passer automatiquement à l'avant-plan lorsqu'un message textuel arrive.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.



Modifier la langue des menus

Vous pouvez modifier la langue des menus sans devoir redémarrer l'Office 1600IP:

1. Sélectionnez la langue désirée sous **Langue**.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour valider le réglage.
La langue des menus est modifiée.

Entrer une adresse d'annuaire Internet

Vous pouvez ouvrir un annuaire Internet dans le menu des contacts. Marche à suivre pour entrer l'adresse de cet annuaire:

1. Entrez l'adresse de l'annuaire désiré dans le champ **Adresse d'annuaire en ligne** (ex. "http://www.annuaire.com").
2. Cliquez sur **Appliquer** pour valider le réglage.

Entrer sa propre adresse électronique

Vous pouvez envoyer des messages textuels sous forme de courriels (voir "[Utiliser des messages textuels](#)", page 60). A cet effet, vous devez entrer votre propre adresse électronique:

1. Entrez votre propre adresse électronique dans le champ **Adresse e-mail** (ex. charlie.chaplin@provider.ch).
2. Cliquez sur **Appliquer** pour valider le réglage. Cet expéditeur apparaîtra la prochaine fois que vous enverrez un message textuel sous forme de courriel.



Procéder à des réglages de périphériques audio

Vous trouverez sous l'onglet **Périphériques audio** les réglages pour les périphériques raccordés tels que des combinés, microcasques et haut-parleurs. En temps normal, votre administrateur système a déjà optimisé ces réglages pour les appareils raccordés.

Sélectionner le port vocal

Vous définissez le dispositif audio à utiliser par ces paramètres:

1. Sélectionnez un appareil parmi les périphériques disponibles sous **Combiné/Casque**.
2. Sélectionnez le pilote approprié sous **Connecté à**.

Sélectionner des appareils pour la sonnerie

La sonnerie peut être diffusée par le haut-parleur interne du PC, le haut-parleur du dispositif audio ou par des haut-parleurs externes raccordés au PC:

1. Sélectionnez les appareils chargés de diffuser la sonnerie dans le cadre **Sonnerie**.
2. Si vous avez sélectionné **Haut parleur externe**, vous devez déterminer la carte son commandant les haut-parleurs dans le menu déroulant.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Note: *Consultez votre administrateur système en cas de doute sur l'existence d'une carte son dans votre PC.*



Régler le volume

Vous pouvez régler les volumes applicables au démarrage de votre Office 1600IP à l'aide des trois curseurs:

1. Ajustez le volume du microphone de votre combiné ou casque sous **Microphone** si votre voix apparaît trop faible ou trop forte au goût de vos interlocuteurs.
2. Ajustez le volume des écouteurs de votre combiné ou casque sous **Ecouteur** si la voix de vos interlocuteurs vous apparaît trop faible ou trop forte.
3. Ajustez le volume du haut-parleur interne sous **Haut-parleurs** si la sonnerie est trop forte ou trop faible.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Note: *Vous pouvez aussi ajuster les volumes temporairement sur le menu principal (voir "[Découvrir les touches de commande/touches Fox](#)", page 10)*



Procéder à des réglages de périphériques audio avancés

Vous trouverez les réglages pour le media stack sous l'onglet **Périphériques audio** sous le bouton **Avancés**....

Note: *Ne modifiez ces paramètres qu'après entente avec votre administrateur système.*

Sélectionner le Media-Stack

Votre Office 1600IP fonctionne de façon optimale avec le media-stack **EyePMedia** installé en parallèle (préréglage). Si vous désirez utiliser le périphérique audio de Windows, vous devez sélectionner **WinRTP** à sa place.

Régler le Media-Stack

En temps normal, le Media-Stack utilise automatiquement les paramètres optimaux. Marche à suivre pour modifier manuellement les réglages:

1. Désactivez la **Configuration automatique**.
2. Sélectionnez **AGC** (Automatic Gain Control – régulation automatique du gain) si vous ne souhaitez pas que votre voix au microphone soit plus fortement amplifiée quand vous parlez moins fort ou êtes plus éloigné du micro.
3. Sélectionnez **AEC** (Automatic Echo Cancellation – suppression automatique d'écho), si vous voulez éviter un retour de votre propre voix dans les haut-parleurs du dispositif audio.
4. Sélectionnez **VAD** (Voice Activity Dedection – détection d'activité vocale), si vous désirez que le bruit de fond soit éliminé lorsque vous parlez au microphone.
5. Sélectionnez le Codec **G.711** tant que votre PC est directement raccordé au réseau IP de l'entreprise. Ce codec assure la décompression des données vocales et leur transmission avec la plus haute qualité possible.
Sélectionnez **G.729** lorsque votre PC est relié au réseau IP de votre entreprise par un parcours WAN ou Internet (par exemple lorsque vous travaillez à domicile ou en déplacement).
6. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Note: *Ne modifiez pas les paramètres **Taille de la trame (ms)** et **Tampon dyn. de supr. de**....*



Régler les sons et les mélodies de sonnerie

Vous pouvez sélectionner les sons et mélodies de sonnerie que votre Office 1600IP doit émettre pour signaler les appels ou les entrées de messages sous l'onglet **Signal sonore**.

Vous pouvez écouter les sons et mélodies de sonnerie sous **Tester**.

1. Spécifiez les sons / mélodies de sonnerie qui doivent être émis par les haut-parleurs externes et le combiné / le casque dans la colonne **Sonnerie** .
Assurez-vous pour ce faire que les périphériques désirés sont sélectionnés sous Sonnerie à l'onglet Périphérique audio (voir "[Sélectionner des appareils pour la sonnerie](#)", page 16).
2. Spécifiez les sons / mélodies de sonnerie qui doivent être émis par le haut-parleur interne du PC dans la colonne **Haut parleur PC**.
Assurez-vous pour ce faire que le haut-parleur interne du PC est sélectionné sous Sonnerie à l'onglet Périphérique audio (voir "[Sélectionner des appareils pour la sonnerie](#)", page 16).
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Cliquez sur **Par défaut** si vous désirez rétablir les sons et mélodies d'origine.



Téléphoner en toute simplicité

L'utilisation de votre Office 1600IP est simple et conviviale. Il suffit de quelques clics de souris ou commandes au clavier pour répondre à un appel ou établir une communication.

Vous apprendrez ici tout ce que vous devez savoir pour pouvoir immédiatement travailler avec votre Office 1600IP et comprendre les bases du menu utilisateur.

Note: *La description et l'utilisation peuvent légèrement varier selon le type de dispositif audio utilisé. Certains combinés permettent par exemple d'engager ou de terminer une communication en retirant l'appareil de son support. La description qui suit part du principe que cette fonction n'est pas disponible.*

Sommaire

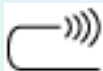
On vous appelle	21
Vous désirez téléphoner	24
Découvrir le journal	33



On vous appelle

Régler le volume de la signalisation des appels

Vous souhaitez modifier le volume de la sonnerie.



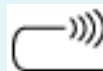
Votre Office 1600IP sonne.



Si le volume de la sonnerie est trop fort ou trop faible, il suffit de cliquer sur la **Touche volume** correspondante jusqu'à obtenir le résultat désiré.

Masquer la sonnerie (appel silencieux)

Vous souhaitez faire cesser la signalisation de l'appel sans répondre immédiatement à celui-ci.



Votre Office 1600IP sonne.

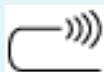
**Appel
silencieux**



Cliquez sur la touche Fox **Silencieux**. La sonnerie est masquée pour l'appel en cours.



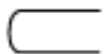
Répondre à un appel



Votre Office 1600IP sonne.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** ou appuyez sur la touche Entrée du clavier de votre PC.



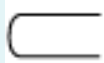
La communication est établie.

Note: *L'utilisation à l'aide du clavier: Selon le système d'exploitation (Windows 2000, Windows XP), le focus n'est pas établi automatiquement l'Office 1600IP au moment de l'appel. Dans ce cas veuillez établir le focus à l'aide de la combinaison de touches <Alt>+<Tab> sur le pictogramme Office 1600IP et répondez seulement après à l'appel avec la touche <Entrée>.*

Régler le volume de la restitution vocale

voir "[Régler le volume](#)", page 31.

Mettre fin à la communication



Vous êtes en communication.



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** ou appuyez sur la touche Echap du clavier de votre PC.

La communication est terminée



Enregistrer le nom et le numéro d'appel

Vous avez terminé une communication et souhaitez à présent enregistrer le nom et le numéro d'appel.

Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils et sélectionnez l'entrée correspondant à l'appel de l'abonné désiré.



Cliquez sur **Enregistrer dans les contacts** puis éditez les champs de saisie.

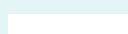


Cliquez sur **Enregistrer et fermer** pour sauvegarder les données et revenir au menu principal.



Vous désirez téléphoner

Numéroté avec le numéro d'appel

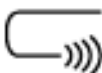
 Votre Office 1600IP est au repos.



Entrez le numéro d'appel dans le champ de saisie.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** ou appuyez sur la touche Entrée du clavier de votre PC.



L'abonné demandé est appelé.

Note:

Vous pouvez entrer le numéro soit en format international (+4112345678) soit en format national (0012345678). Vous n'avez besoin d'entrer le préfixe d'accès au réseau que dans le format national (dans notre exemple, ce préfixe est le 0).

Vous pouvez utiliser des espaces et des tirets pour une plus grande lisibilité des numéros (0-01 234 5678). Aucun autre signe ne sera compris par l' Office 1600IP .



Numéroter d'après le nom



Votre Office 1600IP est au repos.



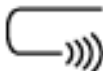
Entrez les premières lettres du nom désiré dans le champ de saisie. Ajoutez les premières lettres du second pré nom si le nom recherché a été classé sous le second prénom (voir "[Créer un nouveau contact](#)", page 66). Entrez les premières lettres du prénom si le non a été classé d'après le prénom.

Vous obtenez une liste de tous les noms commençant par les lettres entrées.

Cliquez sur le nom recherché. Le nom est reporté dans le champ de saisie et la liste est refermée.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**.



L'abonné demandé est appelé.

Note:

Vous pouvez aussi effectuer une recherche d'après la 2ème partie d'un nom: Entrez à cet effet un espace suivi de la première lettre de la 2ème partie du nom dans le champ de saisie vierge.



Numéroter à partir de l'annuaire (contacts)

Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur **Contacts** dans la barre d'outils. Le menu des contacts s'ouvre.

Sélectionnez l'annuaire désiré: L'annuaire **Public** sous le second onglet comprend tous les abonnés internes et numéros abrégés de votre entreprise. L'annuaire **Privé** sous le troisième onglet comprend vos contacts privés. L'annuaire **Tous** sous le premier onglet comprend les contacts des deux autres annuaires.

Lorsque votre Office 1600IP est couplé avec un serveur MS Exchange, vous disposez également des contacts saisis à ce niveau là (voir "[Entretenir les contacts](#)", page 65).

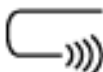


Cliquez sur la plaquette correspondant à la première lettre du nom désiré ou entrez le nom dans le champ de saisie de la barre d'outils.

Cliquez sur le contact désiré ou faites-le glisser dans le champ de saisie du menu principal à l'aide de la souris (un double-clic ouvre les détails du contact).



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** dans la barre d'outils.



L'abonné demandé est appelé.

Note:

Un contact privé peut être classé d'après le prénom ou le nom. Ce paramètre peut être spécifié lors de la saisie du contact.



Numéroter à partir d'un annuaire externe

Vous pouvez directement ouvrir un annuaire sur Internet à partir de votre Office 1600IP . L'adresse Internet (URL) de cet annuaire est programmée dans les paramètres (voir "[Procéder à des réglages généraux](#)", page 14)

▭ Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur **Contacts** dans la barre d'outils. Le menu des contacts s'ouvre.



Cliquez sur **Rechercher Web** dans la barre d'outils. L'annuaire Internet s'ouvre dans un navigateur.

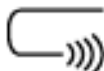
Copiez le numéro d'appel trouvé et collez-le dans le champ de saisie de votre Office 1600IP .

Editez le numéro si nécessaire soit pour qu'il réponde au format international (+4112345678) soit pour qu'il commence par le préfixe de réseau (0012345678).

Éliminez tous les caractères supplémentaires tels que les barres obliques, les astérisques, les parenthèses, etc. (seuls les tirets et espaces sont admis).



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** dans la barre d'outils.





L'abonné demandé est appelé.



Numéroter avec une touche de numéro


Si vous avez programmé vos principaux numéros d'appel sous des touches de numéros (voir "[Utiliser les touches de numéros](#)", page 46), vous pouvez les appeler d'un simple clic de souris:

 Votre Office 1600IP est au repos.


 Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils. Le menu des groupes s'ouvre.


Cliquez sur l'onglet du groupe qui comprend la touche de numéro désirée.

Cliquez sur la touche de numéro désirée


 L'abonné demandé est appelé.


Numéroter à partir du journal

 Votre Office 1600IP est au repos.

 Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils. Le journal s'ouvre

Sélectionnez l'entrée correspondant à l'interlocuteur désiré.

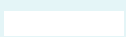
 Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** dans la barre d'outils.

 L'abonné demandé est appelé.

Note: *Vous pouvez appeler directement l'abonné par un double-clic.*



Rappeler un abonné



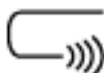
Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur la **Touche de répétition** et sélectionnez l'abonné désiré dans la liste qui s'ouvre.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**.



L'abonné demandé est appelé.

Répondre aux appels en absence

Vous revenez à votre poste de travail et souhaitez répondre aux appels arrivés en votre absence. Les appels en absence sont consignés dans le journal. Vous pouvez facilement reconnaître la présence d'appels en absence d'après l'affichage du bouton **Journal** de l'écran principal:



Bouton Journal

Appels en absence et messages

Journal 4

Le texte sur le bouton apparaît en caractères gras et est suivi d'un nombre (ex. 4)

Il y a 4 entrées non lues d'appels en absence ou de messages dans le journal.

Journal 2

Le texte sur le bouton apparaît en caractères normaux et est suivi d'un nombre (ex. 2)

Il y a 2 entrées déjà lues d'appels en absence ou messages dans le journal.

Journal

Le texte sur le bouton apparaît en caractères normaux et n'est pas suivi d'un nombre

Il n'y a pas d'entrées d'appels en absence ou de messages dans le Journal.



Marche à suivre pour répondre aux appels en absence:

▭ Votre Office 1600IP est au repos.



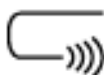
Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils.



Sélectionnez l'entrée d'un appel en absence. Elle est reconnaissable à son symbole et aux caractères gras.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** dans la barre d'outils.



L'abonné demandé est appelé. Lorsque l'interlocuteur prend votre appel, l'entrée n'apparaît plus en gras après la fin de la communication et le compteur sur le bouton **Journal** de la barre d'outils du menu principal indique un appel en absence de moins.



En cours de communication

Régler le volume

La voix de votre interlocuteur est trop forte ou trop faible. Vous souhaitez régler temporairement le volume de restitution vocale pour cette communication.



Vous êtes en communication.



Cliquez plusieurs fois sur la **Touche volume** correspondante jusqu'à obtenir le résultat désiré.

Activer/désactiver le microphone

Vous ne souhaitez pas que votre interlocuteur entende les propos échangés avec une autre personne pendant quelques instants.



Vous êtes en communication.



Cliquez sur la **Touche Secret** pour désactiver le microphone. Votre interlocuteur ne vous entend plus.



Cliquez de nouveau sur la **Touche Secret** pour réactiver le microphone.



Ecoute amplifiée

Vous souhaitez entendre votre interlocuteur par les haut-parleurs de votre PC.



Vous êtes en communication.



Cliquez sur la **Touche haut-parleur**, pour activer l'écoute amplifiée.



Cliquez de nouveau sur la touche pour désactiver l'écoute amplifiée.













Découvrir le journal

Tous les appels entrants et sortants, de même que les messages textuels sont consignés dans le journal au titre d'événements. Parallèlement à d'autres informations utiles, l'entrée vous renseigne sur la nature de l'événement, le moment où il est survenu, les personnes impliquées et sa durée. Vous pouvez déclencher une action de façon contextuelle en double-cliquant une entrée.

Comprendre les entrées du journal

Vous pouvez reconnaître le type de l'entrée à partir du symbole dans la première colonne de celle-ci.

 ?	Signification	Double-clic sur l'entrée
	Appel reçu et répondu	L'interlocuteur est appelé
	Appel reçu mais non répondu	L'interlocuteur est appelé
	L'appel sortant a obtenu une réponse	L'interlocuteur est appelé
	L'appel sortant est resté sans réponse	L'interlocuteur est appelé
	Appel sortant, destinataire occupé	L'interlocuteur est appelé
	Appel reçu et renvoyé sur la boîte vocale	La boîte vocale est appelée
	Message textuel envoyé	Le message textuel est affiché
	Message textuel reçu et lu	Le message textuel est affiché
	Message textuel reçu mais non encore lu	Le message textuel est affiché

Les appels en absence sont présentés en gras.

Le nom de l'interlocuteur apparaît dans la colonne **Nom** s'il est connu.



Le numéro d'appel ou l'adresse électronique, s'il s'agit d'un message textuel envoyé par courriel, apparaît dans la colonne **Numéro**.

La colonne **Date/Heure** indique la date et l'heure à laquelle l'événement est survenu.

La colonne **Durée** indique la durée d'un appel. Ce champ est vide dans le cas des entrées d'appels en absence et de messages textuels

Dans la colonne **Renvoyé par**, vous pouvez voir si un appel entrant vous parvient par le biais d'un renvoi et quel abonné a renvoyé la communication.

Trier les entrées de journal

Vous pouvez trier les entrées de journal d'après une colonne de votre choix.



Le menu Journal est ouvert.

Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour trier les entrées d'après cette colonne.

Cliquez une nouvelle fois sur l'en-tête de la colonne pour modifier l'ordre de tri.

Enregistrer une entrée de journal comme contact privé

Vous pouvez enregistrer le numéro d'appel dans une entrée de journal comme contact privé.



Le menu Journal est ouvert.

Sélectionnez l'entrée que vous désirez enregistrer



Cliquez sur **Enregistrer dans les contacts** puis éditez les champs de saisie.



Cliquez sur **Enregistrer et fermer** pour sauvegarder les données et revenir au menu principal.



Entrées de journal reçues

Le système efface régulièrement les entrées de journal. Si vous désirez conserver une entrée en particulier vous devez spécialement la sélectionner.



Le menu Journal est ouvert.

Sélectionnez une entrée qui ne doit pas être supprimée.



Cliquez sur le champ de sélection dans la colonne **Archive**. L'entrée sera conservée lors des processus d'effacement automatiques.

Effacer manuellement les entrées de journal

Les entrées du journal sont régulièrement effacées automatiquement, mais vous pouvez aussi effacer des entrées sélectionnées plus tôt de façon manuelle.



Le menu Journal est ouvert.

Sélectionnez l'entrée que vous désirez effacer (vous pouvez aussi en sélectionner plusieurs à l'aide de la souris en appuyant simultanément sur la touche Majuscule ou Ctrl pendant la sélection).



Cliquez sur Effacer dans la barre d'outils. Les entrées sélectionnées sont effacées.



Téléphoner comme les professionnels

Membre de la gamme de téléphones Office , votre Office 1600IP vous offre, à quelques exceptions près, tout l'éventail des multiples fonctions de confort. Comme l'Office 1600IP repousse les limites étroites de l'affichage, les fonctionnalités telles que les touches de team ou de fonction peuvent être présentées de façon plus simple et sont plus aisées à utiliser.

Vous apprendrez ici comment utiliser de façon optimale les fonctions de confort avec l' Office 1600IP.

Note: *La description et l'utilisation peuvent légèrement varier selon le type de dispositif audio utilisé. Certains combinés permettent par exemple d'engager ou de terminer une communication en retirant l'appareil de son support. La description qui suit part du principe que cette fonction n'est pas disponible.*


Sommaire

Utiliser des fonctions de confort	37
Utiliser des fonctions en communication	39
Organiser vos absences	42
Maîtriser des situations particulières	44
Utiliser les touches de numéros	46
Utiliser les touches de team	48
Utiliser les touches de fonction	52
Appliquer des procédures */#	57



Utiliser des fonctions de confort

Demander un rappel

 Vous tentez d'appeler un abonné qui est toutefois occupé.

Rappel



Cliquez sur la touche Fox **Rappel**.



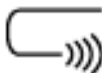
Le rappel est activé.



Votre Office 1600IP rappellera l'abonné demandé dès que celui-ci aura terminé sa communication.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**.



L'abonné est appelé.

Note: *Vous pouvez demander un rappel lorsque l'abonné demandé ne répond pas. Dans ce cas, l'abonné est averti par un signal visuel permanent de votre demande de rappel.*

Répondre à une demande de rappel

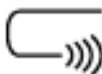
Rappel demandé



Un abonné demandé vous demande de le rappeler.



Portez le dispositif d'écoute et de parole à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne** pour répondre au rappel.



L'abonné est appelé.



Répondre à un signal d'appel ou le rejeter



Vous êtes en communication. Un abonné doit vous parler d'urgence et vous adresse un signal d'appel. Votre Office 1600IP sonne.



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** à côté de l'affichage de l'abonné émettant le signal d'appel.



La 1ère communication est mise en attente et vous êtes relié à l'abonné émettant le signal d'appel.

- ou -

Refuser



Pour ne pas répondre à l'abonné qui émet le signal d'appel, cliquez sur la touche Fox **Refuser**.

- ou -



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** pour mettre fin à la communication en cours.



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** à côté de l'affichage de l'abonné qui émet le signal d'appel pour prendre la communication.

Emettre un signal d'appel chez un abonné

Vous appelez un abonné qui est occupé.

Signal d'app... Vous entendez le signal d'occupation. Cliquez sur la touche Fox **Signal d'app...** Vous entendez la tonalité de numérotation et l'abonné est averti que vous demandez à lui parler.

La communication est coupée (signal d'occupation) si l'abonné demandé refuse votre appel ou si le signal d'appel n'est pas possible.



Utiliser des fonctions en communication

Double-appel pendant la communication



Vous êtes en communication et souhaitez appeler un autre abonné sans mettre fin à la communication en cours.



Composez le numéro d'appel ou entrez le nom de l'interlocuteur désiré pour le double-appel dans le champ de saisie vide.



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** .



La 1ère communication est mise en attente.



Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** à côté de l'affichage de l'interlocuteur du double-appel à l'issue de l'opération de double-appel. Vous êtes de nouveau relié avec votre interlocuteur

Va-et-vient entre l'interlocuteur du double-appel et le premier interlocuteur.



Vous avez engagé un rappel et souhaitez basculer sur le 1er interlocuteur sans perdre l'interlocuteur du double-appel.

Va-et-vient



Cliquez sur la touche Fox **Va-et-vient** en cours de communication. L'interlocuteur du double-appel est mis en attente.

Va-et-vient



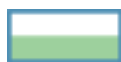
Cliquez de nouveau sur la même touche Fox pour revenir à l'interlocuteur du double-appel.



Transférer l'appel de l'interlocuteur avec annonce



Vous êtes en communication et souhaitez transférer l'appel



Entrez le numéro d'appel ou le nom de l'abonné demandé dans le champ de saisie vide et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**. L'abonné est appelé et la communication en cours est mise en attente.

Connecter

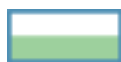


Attendez que l'abonné demandé réponde puis annoncez-lui l'appel. Cliquez ensuite sur la touche Fox **Connecter**.

Transférer l'appel de l'interlocuteur sans annonce



Vous êtes en communication et souhaitez transférer l'appel



Entrez le numéro d'appel ou le nom de l'abonné demandé dans le champ de saisie vide et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**. L'abonné demandé est appelé.

Connecter



Attendez la 1ère sonnerie puis cliquez sur la touche Fox **Connecter**.

Note: *Lorsque l'autre abonné ne répond pas, l'appel revient sur votre Office 1600IP.*



Garder l'interlocuteur



Vous êtes en communication et souhaitez mettre la communication en attente pour rapidement vérifier un détail.

Parquer



Cliquez sur la touche Fox **Parquer**.

Reprendre



Pour récupérer l'interlocuteur parqué, cliquez sur la touche Fox **Reprendre**.

Tenir une conférence



Vous êtes en communication et avez un interlocuteur en attente. Vous souhaitez le connecter à la communication en cours.

Conférence



Cliquez sur la touche Fox **Conférence**.



Cliquez sur l'une des **Touches de prise de ligne** pour quitter la conférence.




Organiser vos absences

Renvoyer un appel (renvoi d'appel)

Vous quittez votre poste de travail et vos appels doivent être renvoyés sur un autre abonné.

 Votre Office 1600IP est au repos.

 Entrez le numéro d'appel ou le nom de l'abonné demandé dans le champ de saisie vide.



Cliquez sur **Renvoyer** dans la barre d'outils.


- ou -

Cliquez sur la **Touche flèche vers le bas** dans la barre d'outils à côté de la touche de renvoi. Les destinations de renvoi utilisées précédemment s'affichent dans une liste de sélection.

Cliquez sur la destination de renvoi désirée.

Désactiver un renvoi

Vous êtes de retour à votre poste de travail et souhaitez annuler le renvoi.

 Votre Office 1600IP est au repos.




Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** à côté de la destination du renvoi.




Informez l'auteur d'un renvoi d'appel

Vous recevez un appel destiné à une personne qui a renvoyé vos appels vers vous et souhaitez lui laisser une note. Vous pouvez à cet effet adresser un message à cette personne à l'aide des notes téléphoniques.

 Vous êtes en communication.

Message

 Cliquez sur la touche Fox **Message**. L'éditeur de messages s'ouvre. L'adresse de l'expéditeur inscrite correspond à l'abonné qui a activé e renvoi vers vous.




Saisissez votre note puis cliquez sur **Envoyer** dans la barre d'outils.



Maîtriser des situations particulières

Activer/désactiver le mode de numérotation DTMF (fréquences vocales)


Vous avez besoin du mode de numérotation DTMF pour commander d'autres appareils ou appeler des services tels que l'interrogation à distance d'un répondeur à partir de votre téléphone.

 Vous êtes en communication et invité à entrer des caractères par le clavier.

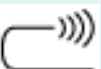
DTMF

 Cliquez sur la touche Fox **DTMF** pour activer le mode de numérotation DTMF.


DTMF


 Le mode de numérotation DTMF est automatiquement désactivé lorsque vous mettez fin à la communication. Pour le désactiver déjà en cours de communication, cliquez de nouveau sur la touche Fox **DTMF**.

Renvoyer une communication pendant la phase d'appel

 Votre Office 1600IP sonne.

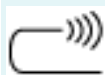
Renvoyer

 Cliquez sur la touche Fox **Renvoyer**.

 Entrez le numéro d'appel ou le nom de l'abonné demandé dans le champ de saisie qui s'ouvre et cliquez sur **OK**.



Refuser une communication en phase d'appel



Votre Office 1600IP sonne.

Refuser



Pour ne pas répondre à l'appel, cliquez sur la touche Fox **Refuser**.



Utiliser les touches de numéros

Vous souhaitez appeler des numéros fréquemment utilisés directement par un clic de souris.

Vous pouvez à cet effet définir des touches de numéros et les affecter à un groupe.

Définir et organiser des touches de numéros

Vous avez ouvert le menu principal.



Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils. Le menu des groupes s'ouvre.

Ouvrez un groupe pour les touches de numéro:

1. Sélectionnez l'option de menu **Groupes/Nouveau groupe**. La boîte de dialogue Nom s'ouvre.
2. Entrez le nom (p. ex. « Numéros importants ») et cliquez sur **OK**. Un nouvel onglet de groupe est ajouté.

Note: Vous pouvez aussi placer les nouvelles touches de numéros dans une page de groupe déjà existant (sauf dossier de groupe de travail).

Note: Vous pouvez par ailleurs aussi placer différents types de touches tels que des touches de numéros et de fonction dans une même page de groupe.





Vous avez ouvert la nouvelle page de groupe.



Créez les touches de numéro:

1. Sélectionnez l'option de menu **Touche/Nouvelle**. La boîte de dialogue Touche s'ouvre.
2. Sélectionnez **Touche de numéro** et entrez le numéro d'appel désiré sous **Numéro d'appel**. Si le numéro figure déjà dans les contacts, vous pouvez le reprendre depuis la liste.
3. Entrez le nom sous lequel la touche de numéro doit apparaître (option) dans le champ **Étiquette**.
Si vous laissez le champ vierge et si le numéro d'appel ne figure pas dans les contacts, le système utilisera le numéro d'appel pour l'étiquette.
Si vous laissez le champ vierge et que le numéro figure dans les contacts, le système utilisera le nom lié au contact pour l'étiquette.
4. Cliquez sur **OK**. La touche de numéro est créée.
5. Répétez ces opérations jusqu'à ce que toutes les autres touches de Team soient créées.
6. Organisez les touches de numéro manuellement en les faisant glisser à l'aide de la souris ou automatiquement à l'aide du menu **Groupes/Réorganiser les touches**.

Effacer une touche de numéro

Vous avez ouvert le dossier de groupe contenant les touches de numéro.



Cliquez sur la touche que vous souhaitez effacer.



Sélectionnez l'option de menu **Touche/Effacer**. La touche de numéro est effacée.



Utiliser les touches de team

Vous souhaitez être joignable avec les membres de votre équipe en qualité de groupe. Vous souhaitez pouvoir vous appeler mutuellement d'une simple pression sur une touche.

Vous pouvez à cet effet définir une touche de team pour chaque membre de l'équipe et l'affecter à un groupe de touches.

Définir et organiser des touches de team

Vous avez ouvert le menu principal.



Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils. Le menu des groupes s'ouvre.

Ouvrez un groupe pour l'équipe A:

1. Sélectionnez l'option de menu **Groupes/Nouveau groupe**. La boîte de dialogue Nom s'ouvre.
2. Entrez le nom (p. ex. « Team A ») et cliquez sur **OK**. Un nouvel onglet de groupe nommé « Team A » est ajouté.

Note: *Vous pouvez aussi placer les nouvelles touches de team dans la page d'un groupe déjà existant (sauf dossier de groupe de travail).*

Note: *Vous pouvez par ailleurs aussi placer différents types de touches tels que des touches de team et de fonction dans une même page de groupe.*



Vous avez ouvert la page du nouveau groupe.



Créez les touches de team:

1. Sélectionnez l'option de menu **Touche/Nouvelle**. La boîte de dialogue Touche s'ouvre.
2. Sélectionnez **Touche de Team** et entrez le numéro d'appel ou le nom de votre interlocuteur dans l'équipe sous **Numéro d'appel**. Ce membre de l'équipe doit être un abonné du même système. Cliquez sur **OK**. La touche de team est créée.
3. Répétez ces opérations jusqu'à ce que toutes les autres touches de Team soient créées.
4. Organisez les touches de team manuellement en les faisant glisser à l'aide de la souris ou automatiquement à l'aide du menu **Grouper/Réorganiser les touches**.

Effacer une touche de team

Vous avez ouvert le menu des groupes et la page groupe d'une équipe.



Cliquez sur la touche que vous souhaitez effacer.



Sélectionnez l'option de menu **Touche/Effacer**. La touche de team est effacée.



Comprendre l'état des touches de team

La touche de team vous indique l'état de votre interlocuteur dans l'équipe à l'aide de symboles:

Symbole	Etat
---------	------



L'interlocuteur est libre.



Le téléphone de l'interlocuteur sonne.



L'interlocuteur est en train de téléphoner.

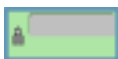
Lorsque les caractères et le cadre apparaissent en gris clair pour une touche de team, celle-ci est inactive, par exemple parce que le partenaire dans le team a activé un renvoi d'appel.

Appeler un interlocuteur dans l'équipe

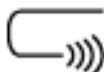
Votre Office 1600IP est au repos. Vous avez ouvert le menu des groupes et la page groupe d'une équipe.



Vous voyez que l'interlocuteur demandé est libre.



Double-cliquez sur la touche de team de l'interlocuteur demandé.



L'interlocuteur demandé est appelé.



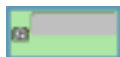
Reprendre un appel destiné à un membre de l'équipe



Votre Office 1600IP est au repos. Vous avez ouvert le menu des groupes et la page groupe d'une équipe.



Vous voyez que le téléphone d'un membre sonne et souhaitez prendre cet appel.



Double-cliquez sur la touche de team de ce membre.



La communication est établie avec vous.



Utiliser les touches de fonction

Vous souhaitez pouvoir appeler une fonction souvent utilisée d'un clic de souris et ne plus avoir à l'enter manuellement.

Vous pouvez créer ici des touches de fonction et leur affecter la fonction de votre choix.

Définir et organiser des touches de fonction

Vous avez ouvert le menu principal.



Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils. Le menu des groupes s'ouvre.

Ouvrez un groupe pour les touches de fonction:

1. Sélectionnez l'option de menu **Groupes/Nouveau groupe**. La boîte de dialogue Nom s'ouvre.
2. Entrez le nom (p. ex. « Fonctions ») et cliquez sur **OK**. Un nouvel onglet de groupe nommé « Fonctions » est ajouté.

Note: *Vous pouvez aussi placer les nouvelles touches de fonction dans la page d'un groupe déjà existant (sauf dossier de groupe de travail).*

Note: *Vous pouvez par ailleurs aussi placer différents types de touches tels que des touches de team et de fonction dans une même page de groupe.*





Vous avez ouvert la nouvelle page de groupe.



Créez les touches de fonction:

1. Sélectionnez l'option de menu **Touche/Nouvelle**. La boîte de dialogue Touche s'ouvre.
2. Sélectionnez **Touche de fonction**. Une liste de fonctions s'ouvre.
3. Sélectionnez une fonction dans la liste et déterminez les paramètres de cette fonction sur le côté droit de la boîte de dialogue. Cliquez sur **OK**. La touche de fonction est créée.
4. Répétez cette opération jusqu'à ce que toutes les autres touches de fonction soient créées.
5. Organisez les touches de fonction manuellement en les faisant glisser à l'aide de la souris ou automatiquement à l'aide du menu **Groupes/Réorganiser les touches**.

Comprendre les fonctions

Les fonctions disponibles ont les propriétés suivantes:

Fonction	Propriété
Masquer le numéro	Appelle le numéro d'appel programmé et masque votre numéro chez la personne appelée. Ce service doit être supporté par votre opérateur de réseau.
Courtesy	Active et désactive le groupe Courtesy 1 ou 2 . Courtesy est le texte d'annonce qui peut être diffusé lorsqu'une personne appelle.
Télemaintenance	Autoriser ou bloquer la télémaintenance une fois uniquement ou en permanence.



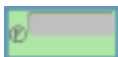
Fonction	Propriété
Boîte vocale	<p>Interroger la boîte vocale: Appelle la boîte vocale et entre automatiquement le mot de passe de celle-ci.</p> <p>Lorsque le mot de passe de votre boîte vocale est le même que celui de votre Office 1600IP, vous devez activer le champ d'options Utiliser mot de passe Office 1600IP.</p> <p>Lorsque que mot de passe est différent, entrez le mot de passe de votre boîte vocale sous Mot de passe boîte vocale.</p>
MCID	<p>Faire pister les appels malveillants (Malicious Call Identification). Vous devez demander ce service à votre opérateur de réseau.</p>
Parcage	<p>Placer un appel en garde de façon centrale pour qu'il puisse être repris par un autre abonné interne. Un seul appel à la fois peut être parqué de façon centrale.</p>
Relais	<p>Commander l'un des trois relais internes du système. Les relais peuvent être utilisés pour par exemple commander des stores, des chauffages ou d'autres équipements à commande électrique. Consultez votre administrateur système pour connaître l'utilisation de ces relais chez vous.</p>
Ne pas déranger	<p>Redirige tous vos appels vers une destination prédéfinie dans la configuration du système.</p>
Raccordement collectif	<p>Se déconnecter de / se reconnecter à certains ou à tous les raccords collectifs. Vous devez être défini comme membre de ces raccords collectifs dans la configuration du système.</p>



Fonction	Propriété
Groupe de commutation	Les groupes de commutation vous permettent par exemple de renvoyer les appels pendant le week-end vers d'autres destinations qu'en semaine. Chaque groupe de commutation dispose de trois possibilités de commutation. Vous devez être habilité à l'utilisation des groupes de commutation. Consultez votre administrateur système sur la manière dont les groupes de commutation sont mis en œuvre chez vous et si vous êtes habilité à les utiliser.
Renvoi d'appel	Activer et désactiver un renvoi d'appel vers une autre destination. Sélectionnez la nature de la destination ou du renvoi sous Variante puis entrez le numéro de destination sous Numéro d'appel .
Renvoi sur sonnerie	Renvoie un appel entrant à la destination définie sous Numéro d'appel pendant la phase de sonnerie. La fonction du même nom sur la touche Fox se différencie par le fait que le numéro de destination n'est pas prédéfini. Il est donc recommandé de définir une touche de fonction lorsque vous activez souvent un renvoi sur sonnerie vers le même numéro de destination.

Utiliser les touches de fonction

Vous avez ouvert le menu des groupes et la page du groupe avec la touche de fonction que vous souhaitez utiliser.



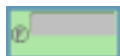
Double-cliquez la touche correspondant à la fonction que vous souhaitez déclencher.



Effacer une touche de fonction



Vous avez ouvert l'affichage des groupes et le dossier de groupe avec la touche de fonction que vous souhaitez effacer.



Cliquez sur la touche de fonction que vous souhaitez effacer.



Sélectionnez l'option de menu **Touche/Effacer**. La touche de fonction est effacée.



Appliquer des procédures */#

Vous pouvez activer les fonctions qui ne sont pas accessibles par le biais du menu à l'aide de procédures. Une procédure */# peut être exécutée directement ou enregistrée sur une touche. Le mode DTMF doit être désactivé pour pouvoir activer une fonction via une procédure */#.

Fonction	Procédure */#
Activer des relais <ul style="list-style-type: none"> activer désactiver 	*75<x> (x=5,6,7) #75<x> (x=5,6,7)
Activer l'accès réseau avec rappel de taxes	*32 <N° d'Ab.>
Activer/désactiver un appel d'échéance <ul style="list-style-type: none"> Activer un ordre permanent Effacer un ordre permanent Activer un ordre unique Effacer un ordre unique 	*56 <hh:mm> #56 *55 <hh:mm> #55
Activer/désactiver une fonction depuis un téléphone tiers (Commande à distance)	*06 <N° d'Ab.> <Fct.>
Changer manuellement de réseau téléphonique – LCR de secours (après le routage de secours, le numéro d'appel externe composé en dernier est automatiquement appelé)	*90
Communication d'interphone <ul style="list-style-type: none"> à un abonné à un groupe reprendre à un groupe 	*7998 <N° d'Ab.> *79 <N° de groupe> *89
Désactiver toutes les fonctions actives (sauf le raccordement collectif)	*00
Diriger des appels/fonctions via des groupes de commutation <ul style="list-style-type: none"> Groupe de commutation x, position de commutation 1 Groupe de commutation x, position de commutation 2 Groupe de commutation x, position de commutation 3 	*851 / *85 <x> 1 *852 / *85 <x> 2 *853 / *85 <x> 3 (x=2...9)
Effacer un rappel	#37
Envoyer un message <ul style="list-style-type: none"> à un abonné à un groupe à tous 	*3598 <N° d'Ab.> <N° message> # *35 <N° de groupe> <N° message> # *3599 <N° message> #
Etablir une conférence <ul style="list-style-type: none"> prédéterminée variable 	*70 <N° conf.> *71 <N° d'Ab. 1> * jusqu'au <N° d'Ab. 5> #



Fonction	Procédure */#
Follow me <ul style="list-style-type: none"> activer effacer 	*23 <N° d'Ab.> #23
Fonction MESSAGE <ul style="list-style-type: none"> Activer un message Effacer Message depuis un téléphone de tiers 	*38 <N° d'Ab.> #38 <N° d'Ab.>
Intercepter un appel	*86 <N° d'Ab.>
Intrusion <ul style="list-style-type: none"> (se) protéger de permettre (sur soi) 	*04 #04
Masquer le numéro d'appel <ul style="list-style-type: none"> Masquer le numéro 	*31
Ne pas déranger (suppression des appels) <ul style="list-style-type: none"> activer désactiver 	*26 #26
Ouvrir la porte	*751 / *75<x> (x=1,2)
Parquer l'interlocuteur courant <ul style="list-style-type: none"> Parquer se connecter à l'interlocuteur courant parqué 	*76 #76
Rechercher un abonné par l'installation de recherche de personnes <ul style="list-style-type: none"> recherche en prénommérotation recherche en postnumérotation 	*81 <N° d'Ab.> *81
Renvoyer des appels <ul style="list-style-type: none"> (se) protéger de permettre (sur soi) activer RENVOI inconditionnel effacer RENVOI inconditionnel effacer RENVOI inconditionnel vers abonné configuré en dernier. Activer abonné préconfiguré effacer RENVOI inconditionnel vers abonné configuré en dernier. Effacer abonné préconfiguré RENVOI vers abonné préconfiguré. Activer abonné préconfiguré RENVOI vers abonné préconfiguré. Effacer abonné préconfiguré activer RENVOI sur occupation effacer RENVOI sur occupation RENVOI sur occupation vers abonné configuré en dernier. Activer abonné préconfiguré RENVOI sur occupation vers abonné configuré en dernier. Effacer abonné préconfiguré activer RENVOI vers message normalisé Effacer RENVOI vers message standard Activer RENVOI vers pageur ou sonnerie générale Désactiver RENVOI vers pageur ou sonnerie générale 	*02 #02 *21 <N° d'Ab.> #21 *21# #21 *22 #22 *67 <N° d'Ab.> #67 *67# #67 *24 <N° de texte> #24 *28 #28



Fonction	Procédure */#
Répondre à la sonnerie d'appel général	
• Appel codé	*82
• Appel général	*83
Répondre au pageur	*82 <N° d'Ab.>
Retransmission d'appel (RDA)	
• (se) protéger de	*02
• permettre (sur soi)	#02
• Activer RDA	*61 <N° d'Ab.>
• effacer RDA	#61
• RDA vers abonné configuré en dernier. Activer abonné préconfiguré	*61#
• RDA vers abonné configuré en dernier. Effacer abonné préconfiguré	#61
• RDA vers abonné préconfiguré. Activer abonné préconfiguré	*62
• RDA vers abonné préconfiguré. Effacer abonné préconfiguré	#62
• Activer RDA vers une installation de recherche de personnes	*68
• Effacer RDA vers une installation de recherche de personnes	#68
• Activer RDA vers la sonnerie d'appel général	*68
• Effacer RDA vers la sonnerie d'appel général	#68
Service d'annonce	
• activer groupe 1 ou 2	*93 1 ou 2
• désactiver groupe 1 ou 2	#93 1 ou 2
Signal d'appel	
• activer	*43
• (se) protéger de	*04
• permettre (sur soi)	#04
S'insérer ou se retirer d'un raccordement collectif (RC)	
• s'insérer sur tous les RC	*4800
• se retirer de tous les RC	#4800
• s'insérer sur certains RC	*48 <N° RC>
• se retirer de certains RC	#48 <N° RC>



Utiliser des messages textuels

L' Office 1600IP vous propose un éditeur de messages convivial avec lequel vous pouvez aussi bien adresser des messages textuels à des abonnés internes qu'envoyer des courriels.

Vous apprendrez ici comment envoyer, recevoir, transférer et éditer confortablement des messages textuels.

Sommaire

Envoyer des messages textuels	61
Recevoir des messages textuels.	63



Envoyer des messages textuels

Envoyer des messages textuels à des abonnés

Votre Office 1600IP est au repos.

Message

Cliquez sur la touche Fox **Message**. L'éditeur de messages s'ouvre.

Vous avez différentes possibilités pour entrer le destinataire:

- Entrez le numéro d'appel dans le champ de saisie vide (voir "[Numéroté avec le numéro d'appel](#)", page 24).
- Entrez le nom dans le champ de saisie vide (voir "[Numéroté d'après le nom](#)", page 25).
- Sélectionnez le destinataire dans le répertoire (voir "[Numéroté à partir de l'annuaire \(contacts\)](#)", page 26).
- Sélectionnez le destinataire à l'aide d'une touche de numéro (voir "[Numéroté avec une touche de numéro](#)", page 28)
- Sélectionnez le destinataire dans le journal (voir "[Numéroté à partir du journal](#)", page 28).



Saisissez votre message puis cliquez sur **Envoyer** dans la barre d'outils.

Note: *La longueur d'un message textuel à un abonné disposant d'un terminal système Office avec afficheur est limitée à 160 caractères.*



Envoyer des messages textuels sous forme de courriels

Votre Office 1600IP est au repos.

Message

Cliquez sur la touche Fox **Message**.

Vous avez différentes possibilités pour entrer le destinataire:
Entrez directement l'adresse électronique dans le champ de saisie vide ou, si les détails du destinataire sont enregistrés dans les contacts:

- Entrez le nom dans le champ de saisie vide (voir "[Numéroter d'après le nom](#)", page 25).
- Sélectionnez le destinataire dans le répertoire (voir "[Numéroter à partir de l'annuaire \(contacts\)](#)", page 26).



Saisissez votre message puis cliquez sur **Envoyer** dans la barre d'outils.

Note: *Cette fonction n'est disponible que si votre Office 1600IP connaît votre adresse électronique personnelle (voir "[Entrer sa propre adresse électronique](#)", page 15).*



Recevoir des messages textuels

Recevoir des messages textuels



Un abonné interne vous a adressé un message textuel.

Selon les réglages de base, la fenêtre de message s'ouvre et vous êtes éventuellement averti de l'entrée du message par un signal sonore.

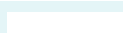


Ouvrez le journal.



Cliquez sur l'entrée en caractères gras correspondant au message entré. Le message s'ouvre.

Répondre à des messages textuels



Un abonné vous a adressé un message textuel et vous désirez y répondre.



Cliquez sur **Répondre** dans la barre d'outils. Le destinataire est automatiquement placé dans le champ de saisie.



Saisissez votre réponse puis cliquez sur **Envoyer**.

Transférer des messages textuels



Un abonné vous a adressé un message textuel et vous désirez transférer ce message à un collègue.



Cliquez sur **Renvoyer** dans la barre d'outils.



Entrez le numéro d'appel ou le nom de l'abonné demandé dans le champ de saisie vide.



Saisissez votre message puis cliquez sur **Envoyer** dans la barre d'outils.



Note: Les messages textuels peuvent également être transférés sous forme de courriels. Entrez à cet effet l'adresse électronique du destinataire désiré à la place du numéro d'appel ou du nom dans le champ de saisie vide. Condition: L' Office 1600IP connaît votre adresse électronique personnelle (voir "Entrer sa propre adresse électronique", page 15)

Lire les messages textuels non lus

Le bouton **Journal** dans la barre d'outils du menu principal vous indique le nombre d'appels en votre absence restés sans réponse et / ou le nombre de messages textuels non encore lus.

Vous souhaitez lire des messages textuels non lus. Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils.



Sélectionnez l'entrée d'un message textuel non lu. Elle est reconnaissable à son symbole et aux caractères gras.



Double-cliquez l'entrée pour afficher le message. Une fois que vous avez refermé le message, l'entrée n'apparaît plus en gras, le symbole change et le compteur sur le bouton **Journal** de la barre d'outils du menu principal indique un message textuel non lu de moins.



Entretenir les contacts

L'Office 1600IP met trois annuaires à votre disposition. Chacun est accessible par son propre onglet sous **Contacts**. L'annuaire **Tous** sous le premier onglet comprend tous les contacts des deux autres annuaires. L'annuaire **Public** sous le second onglet comprend tous les abonnés internes. Ces deux annuaires sont mis à votre disposition par le système et vous ne pouvez pas les éditer. L'annuaire **Privé** sous le troisième onglet ne contient pas de contacts lors de l'installation de l'Office 1600IP et est à votre disposition pour enregistrer vos contacts personnels.

Si vous utilisez un serveur MS Exchange pour gérer les contacts dans votre entreprise, votre administrateur système pourra installer votre Office 1600IP de manière à rendre le fichier des contacts MS-Exchange directement accessible par le menu **Contacts**. Ceci vous permet d'une part d'entretenir votre liste de contacts privés par le biais de l'annuaire privé de votre Office 1600IP et d'autre part d'accéder directement aux contacts de l'entreprise enregistrés dans MS Exchange par le biais de l'annuaire public.

Vous apprendrez ici comment créer et entretenir des contacts dans vos annuaires.

Sommaire

Créer un nouveau contact	66
Editer un contact	69
Annuaire externe	70



Créer un nouveau contact

Vous pouvez ouvrir et entretenir autant de contacts que vous le souhaitez dans l'annuaire privé.

Créer un contact privé



Vous avez ouvert le menu principal et souhaitez enregistrer un abonné dans votre annuaire privé.



Cliquez sur **Contacts** dans la barre d'outils. Le menu des contacts s'ouvre. Ouvrez l'annuaire **Privé**.



Cliquez ensuite sur **Nouveau**. La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact s'ouvre.

Saisir les détails personnels



La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact est ouverte.



Saisissez le nom:

1. Cliquez sur **Nom**.
2. Entrez le prénom et le second prénom dans les champs de saisie de la boîte de dialogue Nom.
3. Cliquez sur **OK**, pour refermer la boîte de dialogue et valider le nom.



Editez les champs **Poste** et **Société**

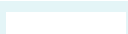


Spécifiez sous **Afficher par** si le nom doit être classé avant ou après le prénom ou le second prénom.

Note: *Les noms et prénoms ne doivent pas commencer par un tréma (noms à consonance alémanique).*



Saisir l'adresse



La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact est ouverte.



Entrez l'adresse professionnelle:

1. Sélectionnez **Professionnelle** dans le champ de saisie sous le bouton **Adresse**.
2. Cliquez sur **Adresse**.
3. Entrez l'adresse professionnelle dans les champs de saisie de la boîte de dialogue Adresse.
4. Cliquez sur **OK**, pour refermer la boîte de dialogue et valider l'adresse.




Entrez l'adresse privée:

1. Sélectionnez **Privée** dans le champ de saisie sous le bouton **Adresse**.
2. Cliquez sur **Adresse**.
3. Entrez l'adresse privée dans les champs de saisie de la boîte de dialogue Adresse.
4. Cliquez sur **OK**, pour refermer la boîte de dialogue et valider l'adresse.



Saisir des numéros de téléphone, des adresses électroniques et Internet


 La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact est ouverte.

 Entrez les numéros de téléphone dans les 4 champs de saisie **Professionnel**, **Personnel**, **Télécopie** et **Portable** .


Vous pouvez saisir les numéros en format international (+4112345678) ou national (0012345678). Vous n'avez besoin d'entrer le préfixe d'accès au réseau que dans le format national (dans notre exemple, ce préfixe est le 0).

Vous pouvez utiliser des espaces et des tirets pour une plus grande lisibilité des numéros (0-01 234 5678). Aucun autre signe ne sera compris par l' Office 1600IP .

Sélectionnez les numéros de téléphone qui doivent être appelés lorsque le nom est entré en cliquant le champ d'options derrière le numéro désiré.

 Entrez l'adresse électronique (e-mail) et l'adresse Internet (ex. <http://www.contact.org>).

Enregistrer un contact privé

 La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact est ouverte. Vous avez saisi tous les détails du contact.



Cliquez sur **Enregistrer et fermer** pour sauvegarder les données et revenir au menu principal.


Votre nouveau contact apparaît désormais dans les annuaires **Tous** et **Privé**.

Si votre Office 1600IP est relié à un serveur MS Exchange, le contact est aussi enregistré automatiquement à cet endroit là.



Editer un contact

Editer un contact privé

 Vous avez ouvert le menu principal et souhaitez éditer une entrée dans votre annuaire privé.



Cliquez sur **Contacts** dans la barre d'outils. Le menu des contacts s'ouvre. Ouvrez l'annuaire **Privé**.



Cliquez sur la plaquette correspondant à la première lettre du nom désiré ou entrez le nom dans le champ de saisie de la barre d'outils.



Double-cliquez le contact désiré ou sélectionnez **Modifier contact**. La boîte de dialogue pour la saisie et l'entretien du contact s'ouvre.




Modifiez les entrées. Vous trouverez des indications détaillées sur les champs de saisie sous "[Créer un nouveau contact](#)", page 66.



Cliquez sur **Enregistrer et fermer** pour sauvegarder les données et revenir au menu principal.

Effacer un contact privé

 Vous avez ouvert le menu des contacts et souhaitez effacer une entrée dans votre annuaire privé.



Cliquez sur la plaquette correspondant à la première lettre du nom désiré ou entrez le nom dans le champ de saisie de la barre d'outils.



Sélectionnez l'élément que vous désirez supprimer puis cliquez sur **Effacer contact**.



Annuaire externe

Numéroter à partir d'un annuaire externe

Vous pouvez directement ouvrir un annuaire sur Intranet à partir de votre Office 1600IP. L'adresse Internet (URL) de cet annuaire est programmée dans les paramètres (voir "[Procéder à des réglages généraux](#)", page 14)

Veillez lire "[Numéroter à partir d'un annuaire externe](#)", page 27, pour connaître le processus de numérotation à partir d'un annuaire externe.



Téléphoner en groupe

Lorsque plusieurs personnes répondent aux demandes des clients par téléphone, l'idée de s'organiser en groupes de travail coule de source. Que vous travailliez dans une centrale de réservation, dans un centre d'assistance, pour une ligne d'information ou dans un centre de service clients, vous disposez avec l'Office 1600IP d'un outil de groupe convivial.

Outre les fonctions de groupe courantes telles que la pause, le délai de post-traitement et la synoptique du groupe (signal d'occupation), l' Office 1600IP offre aussi aux membres du groupe une plate-forme commune pour les notes téléphoniques.

En disposant des privilèges d'administrateur de groupe, vous pouvez définir les membres des groupes de travail et opérer d'autres modifications spécifiques aux groupes.

Note: *Pour l'administrateur système:
Alliées à la configuration système appropriée, les fonctions de groupe couvrent aussi en grande partie les fonctionnalités d'un sélecteur de lignes.*

Sommaire

Membre d'un groupe de travail	72
Saisir des télécommunications	77
Gérer un groupe de travail	79



Membre d'un groupe de travail

Votre administrateur de groupe configure les abonnés qui font partie d'un groupe de travail. Un abonné peut appartenir à plusieurs groupes de travail.

Ouvrir une session groupe de travail

Vous êtes membre d'un ou de plusieurs groupes de travail et souhaitez ouvrir une session (seuls les membres connectés reçoivent les appels du groupe de travail respectif).

Votre Office 1600IP est au repos.

Cliquez sur **Ouvrir session** dans le menu **Groupe de travail**. Vous êtes connecté à tous les groupes de travail où vous êtes enregistré en qualité de membre.



Vous pouvez voir les groupes auxquels vous êtes connecté sur l'affichage de votre nom dans le menu principal. Cliquez à cet effet sur la touche flèche à gauche de l'affichage.

Note: *L'administrateur de groupe peut lui aussi vous connecter depuis son Office 1600IP.*



Ouvrir la synoptique du groupe (signal d'occupation)

La synoptique de groupe contient tous les membres d'un groupe de travail. Vous pouvez également voir si un membre est actif ou en communication ou si un appel est signalisé à son niveau.

Vous êtes connecté à votre groupe de travail. Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils.

La synoptique de groupe s'ouvre avec un onglet supplémentaire par groupe de travail (onglet groupe de travail).

Ouvrez un onglet Groupe de travail.

La page du groupe de travail visualise tous les membres d'un groupe par une plaquette de membre. Les plaquettes des membres non connectés ou en pause apparaissent en gris clair et sont inactifs. Le symbole d'une plaquette de membre active indique également si le membre est libre ou en train de téléphoner, qui est son interlocuteur et si un appel est en train d'être signalisé à son niveau.

Comprendre la distribution des appels

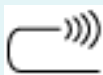
Un appel est présenté à un membre du groupe de travail. S'il ne répond pas dans un délai défini, l'appel est signalé chez le membre suivant. Si l'appel n'est pas pris en charge jusqu'au dernier membre, il est représenté au premier membre.

Votre administrateur de groupe peut spécifier que le prochain appel soit de nouveau signalé chez le même membre ou qu'il ne soit signalé que chez le membre suivant dans l'ordre afin de parvenir à une répartition plus équilibrée des appels.

Répondre aux appels

Un appel est présenté à votre groupe de travail. Il a éventuellement déjà été présenté à quelques-uns de vos collègues du groupe qui étaient toutefois occupés. A présent, l'appel vous est proposé à vous.



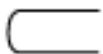


Votre Office 1600IP sonne.

Vous voyez le nom du groupe de travail à la place de votre propre nom sur l'affichage.



Portez le dispositif audio à votre oreille et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**.



La communication est établie. L'appelant voit le numéro d'appel ou le nom du groupe de travail sur son afficheur.

Vous pouvez saisir une note téléphonique maintenant ou après avoir raccroché (voir "[Saisir des télécommunications](#)", page 77).



Terminer manuellement le délai de post-traitement

Un délai de post-traitement durant lequel les appels vers le groupe de travail ne sont pas signalés à votre niveau vous est accordé après chaque appel. Ce délai commence à s'écouler automatiquement dès qu'une communication est terminée pour vous permettre de traiter l'appel terminé avant de répondre au suivant.



Vous avez terminé une communication. Le délai de post-traitement commence automatiquement à courir.



Cliquez sur la **Touche Suite** pour terminer manuellement le délai de post-traitement.

Vous êtes immédiatement prêt à prendre de nouveaux appels entrants.

Activer/désactiver la pause

Vous pouvez vous protéger temporairement des appels à destination de votre groupe de travail.



Vous êtes connecté à vos groupes de travail. Votre Office 1600IP est au repos.



Cliquez sur la **Touche Pause** pour activer la pause.



Cliquez de nouveau sur la **Touche Pause** pour désactiver la pause. Votre Office 1600IP est de nouveau prêt à prendre des appels.

Note: *Vous êtes le seul à pouvoir activer et désactiver la pause sur votre Office 1600IP.*



Numéroter à partir d'un groupe de travail

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



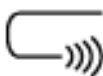
Vous êtes connecté à vos groupes de travail. Votre Office 1600IP est au repos.



Vérifiez si le nom du groupe de travail désiré est affiché. A défaut, sélectionnez le nom correct dans la liste que vous ouvrez à l'aide de la flèche vers la gauche de l'affichage.



Sélectionnez le numéro d'appel et cliquez sur la **Touche de prise de ligne**.



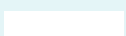
L'abonné demandé est appelé.

Lorsque la personne appelée est un abonné externe, elle voit le numéro d'appel ou le nom du groupe de travail.

Les abonnés internes voient quant-à eux votre numéro interne personnel ou votre nom.

Fermer une session groupe de travail

Vous êtes connecté à un ou plusieurs groupes de travail et souhaitez vous déconnecter.



Votre Office 1600IP est au repos.

Cliquez sur **Fermer session**. dans le menu **Groupe de travail**. Vous êtes déconnecté de tous les groupes de travail où vous êtes enregistré en qualité de membre.

Les appels à destination de l'un des groupes de travail ne sont plus signalés sur votre Office 1600IP.


Note: *L'administrateur de groupe peut lui aussi vous déconnecter depuis son Office 1600IP.*



Saisir des télécommunications

Vous pouvez saisir une note téléphonique au sujet d'une communication. Les notes téléphoniques sont regroupées en tickets de travail. Vous pouvez ainsi ouvrir un ticket de travail sur un sujet donné et y ajouter les notes téléphoniques correspondantes. Les tickets de travail sont listés dans le journal du groupe de travail.

Créer un nouveau ticket de travail

 Vous êtes en communication et souhaitez consigner les principaux messages par écrit sous forme de mots clés.



Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils et sélectionnez l'onglet de votre groupe de travail.



Cliquez sur **Nouveau ticket de travail**.

La boîte de dialogue Ticket de travail s'ouvre. Elle est constituée de trois cadres superposés.

Entrez le nom du contact et le sujet du ticket de travail dans le cadre du haut (sous **Sujet**).

Entrez vos notes téléphoniques dans le cadre du milieu (les notes téléphoniques saisies seront affichées par la suite dans le cadre du bas).



Sauvegardez la note téléphonique que vous venez de saisir.

Note: *Vous pouvez également créer la note téléphonique après la communication.*

Note: *La note téléphonique enregistrée est accessible à tous les membres du groupe et peut être éditée par eux tant qu'aucune nouvelle note téléphonique n'est saisie dans ce ticket de travail à l'occasion d'un nouvel appel.*

Note: *Votre administrateur de groupe peut paramétrer le système de manière à ce qu'une note téléphonique doive toujours être enregistrée. Si vous ne créez pas de note téléphonique vous-même dans ce mode, une note est générée et enregistrée automatiquement à la fin de la communication, que vous l'éditez ou non.*
Une note téléphonique vierge est également créée automatiquement pour les appels en absence dans ce mode.



Ajouter une note téléphonique à un ticket de travail existant

Vous pouvez choisir à chaque appel de créer ou non un nouveau ticket de travail et d'ajouter ou non une note téléphonique à un ticket de travail existant.

Vous êtes en communication. Il existe déjà des tickets de travail avec des notes téléphoniques en liaison avec le numéro de l'appelant.



Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils et sélectionnez l'onglet de votre groupe de travail.

Tous les tickets de travail de la liste comprenant une ou plusieurs notes téléphoniques avec le même numéro d'appelant apparaissent en jaune.

Vous avez maintenant la possibilité d'ouvrir l'un des tickets de travail marqués en jaune, un autre ticket de travail de la liste ou un nouveau. Nous allons ci-dessous ouvrir l'un des tickets de travail marqués en jaune:



Sélectionnez un ticket de travail marqué en jaune dans la liste et cliquez sur **Ouvrir un ticket de travail**.

La boîte de dialogue Ticket de travail et une nouvelle note téléphonique (dans le cadre du bas) s'ouvrent. Les notes téléphoniques déjà saisies apparaissent dans le cadre du bas.

Entrez à présent vos notes téléphoniques dans le cadre du milieu.



Enregistrez la note téléphonique que vous venez de saisir.



Gérer un groupe de travail

En disposant de l'habilitation nécessaire, vous pouvez ajouter ou exclure des membres, définir la distribution des appels et la durée de sonnerie, fixer le délai de post-traitement et procéder à d'autres réglages dans le module de gestion des groupes de travail.

Créer un groupe de travail

Vous êtes administrateur d'un ou de plusieurs groupes de travail.

Cliquez sur **Gérer groupes de travail** dans le menu **Groupe de travail**. La boîte de dialogue de gestion des groupes de travail s'ouvre.

Cliquez sur l'onglet du groupe de travail à gérer.



Sélectionnez les membres désirés du groupe de travail dans la liste des utilisateurs (à droite) puis cliquez sur la **Touche flèche vers la gauche**.



Vous pouvez exclure des membres du groupe de travail à l'aide de la **Touche flèche vers la droite**.

Adaptez les paramètres décrits plus bas aux exigences.

Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages sans quitter le menu ou sur **OK** pour valider les réglages et refermer la boîte de dialogue.



Paramètres du groupe de travail:

Paramètre	Explication
Nom	Vous pouvez modifier ici le nom du groupe de travail
Distribution des appels	Avec le réglage Linéaire les appels sont toujours signalés d'abord chez le même membre. Avec le réglage Cyclique l'appel est toujours signalisé d'abord chez un autre membre dans l'ordre.
Durée de sonnerie	Un appel sera signalisé chez un membre pendant le délai spécifié à cet endroit avant d'être transmis au prochain membre.
Délai de post-traitement	Durée du délai de post-traitement
Enregistrement automatique...	Activez Enregistrement automatique... , si une note téléphonique doit être automatiquement ouverte et enregistrée pour chaque appel (voir aussi " Créer un nouveau ticket de travail ", page 77).

Surveiller l'état et connecter/déconnecter des membres

Vous désirez vérifier qui est déjà connecté au groupe de travail et si nécessaire connecter ou déconnecter vous-même d'autres membres.

Cliquez sur **Gérer groupes de travail** dans le menu **Groupe de travail** puis sur l'onglet du groupe à gérer.

Les membres sont listés dans le cadre de gauche.

Une coche sous **Connecté** pour un membre indique qu'il est déjà connecté.

Vous pouvez connecter ou déconnecter des membres vous-même à cet endroit.

Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages sans quitter le menu ou sur **OK** pour valider les réglages et refermer la boîte de dialogue.



Effacer un ticket de travail

Vous pouvez effacer tout ticket de travail, que vous ayez ou non ajouté personnellement des notes téléphoniques. Les membres des groupes de travail sans privilèges d'administrateur de groupe ne peuvent pas effacer de tickets de travail.

Vous désirez effacer un ticket de travail.



Cliquez sur **Journal** dans la barre d'outils et sélectionnez la table de votre groupe de travail.



Sélectionnez l'élément ticket de travail désiré et cliquez sur **Effacer l'entrée du journal**.



Index

- A**
- Activer / désactiver le microphone 31
 - Activer l'accès réseau avec
 - rappel de taxes 57
 - Activer/désactiver la pause 75
 - Activer/désactiver le mode de numérotation
 - DTMF (fréquences vocales) 44
 - Activer/désactiver une fonction
 - depuis un téléphone tiers 57
 - Ajouter une note téléphonique à
 - un ticket de travail existant 78
 - Appel d'échéance 57
 - Appel silencieux 21
 - Appeler un interlocuteur dans l'équipe ... 50
- C**
- Changer manuellement
 - de réseau téléphonique 57
 - Commande à distance 57
 - Commander des relais 57
 - Comprendre l'état des touches de team . 50
 - Comprendre les entrées de journal 33
 - Comprendre les fonctions 53
 - Créer un contact 66
 - Créer un groupe de travail 79
 - Créer un nouveau ticket de travail 77
- D**
- Découvrir l'interface utilisateur 7
 - Découvrir le dispositif audio 9
 - Découvrir les touches de
 - commande/touches Fox 10
 - Définir et organiser des
 - touches de fonction 52
 - Définir et organiser des
 - touches de numéros 46
 - Définir et organiser des touches de team 48
 - Demander un rappel 37
 - Démarrer Office 1600IP 7
 - Désactiver les fonctions 57
 - Désactiver un renvoi 42
 - Double-appel pendant la communication . 39
- E**
- Ecoute amplifiée 32
 - Effacer un contact 69
 - Effacer un ticket de travail 81
 - Effacer une touche de fonction 56
 - Effacer une touche de numéro 47
 - Effacer une touche de team 49
 - Emettre un signal d'appel
 - chez un abonné 38
 - Enregistrer contact 68
 - Enregistrer le nom et
 - le numéro d'appel 23, 24
 - Enregistrer une entrée de journal
 - comme contact privé 34
 - Entrer sa propre adresse électronique ... 15
 - Entrer une adresse d'annuaire Internet .. 15
 - Envoyer des messages textuels
 - à des abonnés 61
 - Envoyer des messages textuels
 - sous forme de courriels 62
- F**
- Fermer une session groupe de travail ... 76
 - Follow me 58
 - Fonctions contacts 65
 - Fonctions de téléphonie 20, 36, 71
- G**
- Groupes de commutation 57
- I**
- Informar l'auteur d'un renvoi d'appel 43
 - Installation de recherche de personnes ... 58
- L**
- LCCR 57
- M**
- Masquer la sonnerie (appel silencieux) .. 21
 - Masquer le numéro d'appel 58
 - Messages textuels 60
 - Mettre fin à la communication 22



N	
Ne pas déranger	58
Numéroter à partir d'un annuaire externe	70
Numéroter à partir de l'annuaire	26
Numéroter à partir de l'annuaire (contacts)	26
Numéroter à partir du journal	28
Numéroter avec le nom	27
Numéroter avec le numéro d'appel	24
Numéroter d'après le nom	25
O	
Ouvrir la porte	58
Ouvrir/fermer session de groupe de travail	72
P	
Parquer l'interlocuteur courant	41
Permettre sur soi/se protéger de l'intrusion	58
Procéder à des réglages de périphériques audio	16
Procédures */#	57
R	
Raccordement collectif	59
Rappeler un abonné	29
Recevoir des messages textuels	63
Refuser une communication en phase d'appel	45
Régler le Media-Stack	18
Régler le volume	31
Régler le volume de la restitution vocale	22
Régler le volume de la sonnerie	21
Régler les sons et les mélodies	18
Renvoyer une communication pendant la phase d'appel	44
Répondre à des messages textuels	63
Répondre à un appel	22
Répondre à un signal d'appel ou le rejeter	38
Répondre à une demande de rappel	37
Répondre aux appels	73
Répondre aux appels en absence	29
Reprendre un appel destiné à un membre de l'équipe	51
Retransmission d'appel	59
S	
Saisir des numéros de téléphone, des adresses électroniques et Internet	68
Saisir l'adresse	67
Saisir les détails personnels	66
Sélectionner des appareils pour la sonnerie	16
Sélectionner le Media-Stack	18
Sélectionner le port vocal	16
Service d'annonce	59
Sonnerie d'appel général	59
Surveiller l'état et connecter/ déconnecter des membres	80
T	
Tenir une conférence	41
Terminer manuellement le délai de post-traitement	75
Transférer des messages textuels	63
Transférer l'appel de l'interlocuteur avec annonce	40
Transférer l'appel de l'interlocuteur sans annonce	40
Trier les entrées de journal	34
U	
Utiliser les touches de fonction	55
Utiliser Office 1600IP comme outil de groupe	6
Utiliser Office 1600IP en association avec un téléphone mobile	6
Utiliser Office 1600IP sur plusieurs stations de travail	6
Utiliser Office 1600IP sur un ordinateur portable	6
Utiliser Office 1600IP sur une station de travail individuelle	5
V	
Va-et-vient entre l'interlocuteur du double-appel et le premier interlocuteur.	39

