

Alcatel-Lucent **OmniPCX** Office



Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone
Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone
Alcatel-Lucent 4039 Digital Phone

Introduction

En choisissant un téléphone de la gamme IP Touch 4038/4068 ou 4039 Digital Phone, vous faites confiance à **Alcatel-Lucent** : nous vous en remercions.

Votre poste IP Touch 4038/4068 Phone ou 4039 Digital Phone vous apporte tous les avantages de sa nouvelle ergonomie, pour une communication plus performante.

- Un grand écran graphique permet, à l'aide des touches et du navigateur, de téléphoner, configurer et programmer votre téléphone,
- un combiné confort : forme ergonomique et zone de maintien en matière souple,
- des touches audio (écoute amplifiée, mains libres...) pour vous faciliter la vie,
- un clavier alphabétique confortable pour appeler vos correspondants par leur nom.



Comment utiliser ce guide

• Actions



Décrocher.



Raccrocher.

• Clavier



Clavier numérique.



Clavier alphabétique.



Touche spécifique du clavier numérique.

• Navigateur



Déplacer la touche de navigation vers le haut, le bas, la gauche ou la droite.



Pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long) ; en cours de communication, permet d'accéder aux différentes pages (Menu, Perso, ...) et de revenir aux écrans de téléphonie.

• Afficheur et touches afficheur



Vue partielle de l'afficheur.



Touche afficheur.

• Touches audios



Écoute amplifiée, mains libres.



Réglage "moins".



Réglage "plus".

• Touches programmables et icônes



Touche d'appel.



Icône associée à une touche.

• Autres touches fixes



Touche fixe.



Touche Menu/Info.



Touche d'accès à la messagerie.

• Autres symboles utilisés



Signifie que la fonctionnalité est accessible depuis la page Menu.



Signifie que la fonctionnalité est accessible depuis la page Perso.



Signifie que la fonctionnalité est accessible depuis la page Info.



Signifie que la fonction est soumise à programmation. Si nécessaire, consulter votre installateur.

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

Sommaire

1.

Découvrir votre téléphone p. 6

Description d'écrans et du combiné Bluetooth® p. 7

- 1.1 Ecrans d'accueil p. 7
- 1.2 Ecran de gestion des appels p. 8
- 1.3 Ecran d'application p. 8
- 1.4 Combiné IP Touch Bluetooth® Wireless p. 9

2.

Téléphoner p. 10

- 2.1 Etablir un appel p. 10
- 2.2 Recevoir un appel p. 10
- 2.3 Téléphoner en mode "Mains libres" p. 10
- 2.4 Mettre le haut-parleur en cours de communication (combiné décroché) p. 11
- 2.5 Appeler votre correspondant par son nom (annuaire de l'entreprise) p. 11
- 2.6 Appeler par touches d'appels programmées p. 11
- 2.7 Appeler un numéro du répertoire collectif p. 11
- 2.8 Filtrage d'appel via la messagerie vocale p. 11
- 2.9 Rappeler p. 12
- 2.10 Demander un rappel automatique lorsque votre correspondant interne est occupé p. 12
- 2.11 Recevoir un appel en interphonie p. 12
- 2.12 Émettre en fréquences vocales p. 13
- 2.13 Vous isoler de votre correspondant (secret) p. 13

3.

En cours de communication p. 14

- 3.1 Appeler un second correspondant en cours de communication p. 14
- 3.2 Recevoir un second appel en cours de communication p. 14
- 3.3 Passer d'un correspondant à l'autre (va et vient) p. 14
- 3.4 Transférer un appel p. 15
- 3.5 Transférer un appel sur la boîte vocale d'un correspondant absent p. 15
- 3.6 Converser simultanément avec 2 correspondants (conférence) p. 15
- 3.7 Mettre votre correspondant en attente (garde) p. 15
- 3.8 Mettre un correspondant externe en attente (parcage) p. 16
- 3.9 Entrer en tiers dans une communication interne p. 16
- 3.10 Mémoriser un numéro p. 16
- 3.11 Régler le niveau sonore p. 16

4.

Conférence 'Meet me' p. 17

- 4.1 Initier une conférence 'Meet me' p. 17
- 4.2 Se joindre à une conférence 'Meet me' p. 17

5.

L'Esprit d'Entreprise p. 18

- 5.1 Recevoir la sonnerie des appels supervisés p. 18
- 5.2 Répondre à la sonnerie générale p. 18
- 5.3 Filtrage patron/secrétaire p. 18
- 5.4 Intercepter un appel p. 18
- 5.5 Répondre momentanément à la place de l'opératrice p. 18
- 5.6 Groupement de postes p. 19
- 5.7 Appeler un correspondant interne sur son récepteur portatif (bip) p. 19
- 5.8 Répondre au "bip" sonore de votre récepteur portatif p. 19
- 5.9 Appeler un correspondant sur son haut-parleur p. 19
- 5.10 Envoyer un message écrit à un correspondant interne p. 19
- 5.11 Envoyer une copie d'un message vocal p. 20
- 5.12 Envoyer un message vocal à un destinataire / une liste de diffusion p. 20
- 5.13 Diffuser un message sur les haut-parleurs d'un groupe de postes p. 21
- 5.14 Modifier à distance le message d'accueil du standard automatique p. 21

6.

Rester en contact p. 22

- 6.1 Choix des appels à renvoyer p. 22
- 6.2 Renvoyer les appels vers un autre numéro (renvoi immédiat) p. 22
- 6.3 Renvoyer vos appels vers votre messagerie vocale p. 22
- 6.4 A votre retour, consulter votre messagerie vocale p. 22
- 6.5 Activer/désactiver l'assistant personnel p. 22
- 6.6 L'assistant personnel : un seul numéro pour vous joindre p. 23
- 6.7 Renvoyer les appels sur votre récepteur portatif de recherche de personne p. 23
- 6.8 Faire suivre vos appels à partir d'un autre poste p. 23
- 6.9 Effectuer un renvoi sélectif p. 23
- 6.10 Renvoyer les appels de votre groupement p. 23
- 6.11 Annuler tous les renvois p. 24
- 6.12 Annuler un renvoi particulier p. 24
- 6.13 Renvoyer les appels lorsque vous êtes en communication (renvoi sur occupation) p. 24
- 6.14 Ne pas être dérangé p. 24
- 6.15 Laisser un message d'absence à vos appelants internes p. 24
- 6.16 Consulter les messages écrits laissés en votre absence p. 25
- 6.17 Notification des messages p. 25

7.

Gérer vos coûts p. 26

- 7.1 Imputer directement le coût de vos appels sur des comptes clients p. 26
- 7.2 Connaître le coût d'une communication externe établie pour un usager interne depuis votre poste p. 26
- 7.3 Limitation de la durée d'appel p. 26

8.

Votre poste s'ajuste à vos besoins p. 27

- 8.1 Initialiser votre messagerie vocale p. 27
- 8.2 Personnaliser votre accueil vocal p. 27
- 8.3 Modifier votre mot de passe p. 27
- 8.4 Configurer votre sonnerie p. 27
- 8.5 Régler le contraste de votre écran p. 28
- 8.6 Sélectionner la page d'accueil p. 28
- 8.7 Choisir la langue p. 28
- 8.8 Programmer les touches d'appel direct p. 29
- 8.9 Programmer les touches d'appel direct p. 29
- 8.10 Effacer une touche programmée p. 29
- 8.11 Programmer un rappel de rendez-vous p. 29
- 8.12 Connaître le numéro de votre téléphone p. 29
- 8.13 Diffuser une musique d'ambiance sur votre haut-parleur p. 30
- 8.14 Verrouiller / Déverrouiller votre poste p. 30
- 8.15 Configurer la prise audio de votre poste p. 30
- 8.16 Activer/désactiver le mode "casque forcé" p. 30
- 8.17 Installation d'un combiné Bluetooth® Wireless Technology (appairage) p. 30
- 8.18 Utilisation du combiné Bluetooth® p. 31
- 8.19 Installation d'un casque Bluetooth® Wireless Technology (appairage) p. 31
- 8.20 Utilisation d'un casque Bluetooth® Wireless Technology p. 31
- 8.21 Suppression d'un accessoire (casque, combiné, ...) Bluetooth® Wireless Technology p. 31

9.

ACD : Poste agent/Poste superviseur p. 32

- 9.1 Poste agent p. 32
- 9.2 Ouvrir une session agent (login) p. 32
- 9.3 Écran d'accueil de l'application ACD p. 32
- 9.4 Les quatre états d'exploitation du poste agent p. 32
- 9.5 Changer l'état d'exploitation du poste p. 32
- 9.6 Modifier votre mot de passe p. 32
- 9.7 Poste superviseur p. 33
- 9.8 Fermer la session agent (logout) p. 33
- 9.9 Poste superviseur p. 33
- 9.10 Superviser les boîtes vocales de groupes p. 33

Annexe

Ecrire des caractères accentués ou spéciaux avec le clavier du poste

Garantie et clauses

Découvrir votre téléphone

Combiné téléphonique (possibilité de combiné sans fil - Bluetooth® - uniquement Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Réglage de l'inclinaison de l'écran

■ Voyant lumineux

- Vert clignotant : arrivée d'un appel.
- Orange clignotant : alarme.

Prise pour la connexion d'un casque, d'un équipement mains libres ou d'un haut-parleur

Clavier alphabétique

Alcatel-Lucent IP Touch 4068

■ Touches audios



Touche Raccrocher : pour terminer un appel.



Touche Mains libres/Haut-parleur : pour prendre une ligne ou répondre à un appel sans décrocher.

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



Touche Interphonie/Secret

- En conversation : appuyer sur cette touche pour que votre correspondant ne vous entende plus.
- Poste au repos : appuyer sur cette touche pour répondre automatiquement aux appels sans avoir à décrocher.



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

■ Boîtier d'extension



Un boîtier d'extension peut équiper votre poste. Il dispose ainsi de touches supplémentaires configurables en touches de fonction, touches de ligne, touches d'appel ... **Pour mettre en place les étiquettes** : ramener la languette de maintien du cache de touches vers soi et soulever le cache. Installer l'étiquette sous le bloc de touches, dans le logement prévu à cet effet, et mettre à nouveau le cache en place.

■ Afficheur et touches afficheur

Comporte plusieurs lignes et pages donnant des informations sur les communications et les fonctions accessibles par les 10 touches associées aux lignes de l'écran.



Icone renvoi : l'appui sur la touche associée à cet icône permet de programmer ou de modifier la fonction renvoi (en rotation quand un renvoi est activé).



Casque branché.



Rendez-vous programmé.



Mode silence activé.



Poste verrouillé.



Touches afficheur : l'appui sur une touche afficheur active la fonction qui lui est associée sur l'écran.

■ Navigation



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



Navigateur Gauche-Droit : permet de passer d'une page à une autre.



Navigateur Haut-Bas : permet de défiler le contenu d'une page.



Touche Retour/Sortie : pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long) ; en cours de communication, permet d'accéder aux différentes pages d'accueil (Menu, Info,...) et de revenir aux écrans de téléphonie.

■ Pages d'accueil



Page menu : contient l'ensemble des fonctions et applications accessibles à l'aide des touches associées aux libellés.

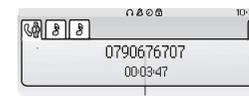
Page perso : contient des touches de ligne ainsi que des touches d'appel direct à programmer.

Page info : contient des informations sur le téléphone et l'état de fonctions : nom, numéro de téléphone, nombre de messages, état du renvoi, rappel de rendez-vous, ...

■ Présentation des appels



Appel entrant.



Communication en cours.



Appel en attente.



Dans le cas de deux appels simultanés, il est possible de passer d'un appel à un autre en appuyant sur les touches afficheur associées à chacun des appels.

Navigateur Gauche-Droit : permet de consulter les appels.

■ Touches de fonction et touches programmables



Touche Information : pour obtenir des informations sur les fonctions de la page 'Menu' et pour programmer les touches de la page 'Perso'. Lors d'un appel, l'appui sur cette touche permet d'afficher le nom ou le numéro de votre correspondant.



Touche Messagerie pour accéder aux différents services de messagerie

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



Touche 'Bis'

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

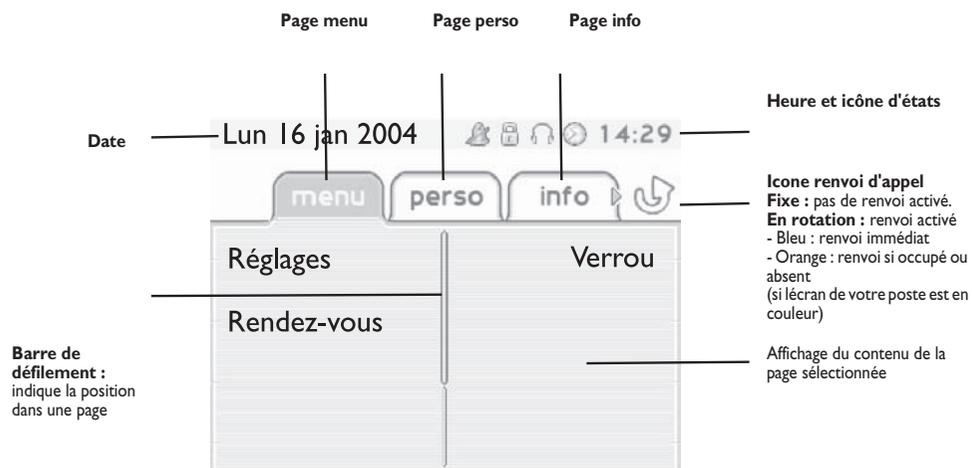


Touche programmable (Touches f1 et f2)

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

1 Description d'écrans et du combiné Bluetooth®

1.1 Ecrans d'accueil



- **Page menu** : contient l'ensemble des fonctions et applications accessibles à l'aide des touches associées aux libellés. Depuis cette page, il est entre autre possible de régler la sonnerie et le contraste de l'écran, de programmer une heure de rendez-vous, de verrouiller le poste, de définir la page affichée par défaut, de configurer la messagerie, et d'accéder à des fonctions téléphoniques telles que le rappel de l'un des derniers numéros ou l'interception d'appels.



- **Page perso** : contient des touches de ligne ainsi que des touches d'appel direct à programmer. Le navigateur haut-bas permet d'accéder à l'ensemble des touches d'appel direct (autres que celles affichées par défaut).



- **Page info** : contient des informations sur le téléphone et l'état de fonctions : nom, numéro de téléphone, nombre de messages, état du renvoi, rappel de rendez-vous, ...



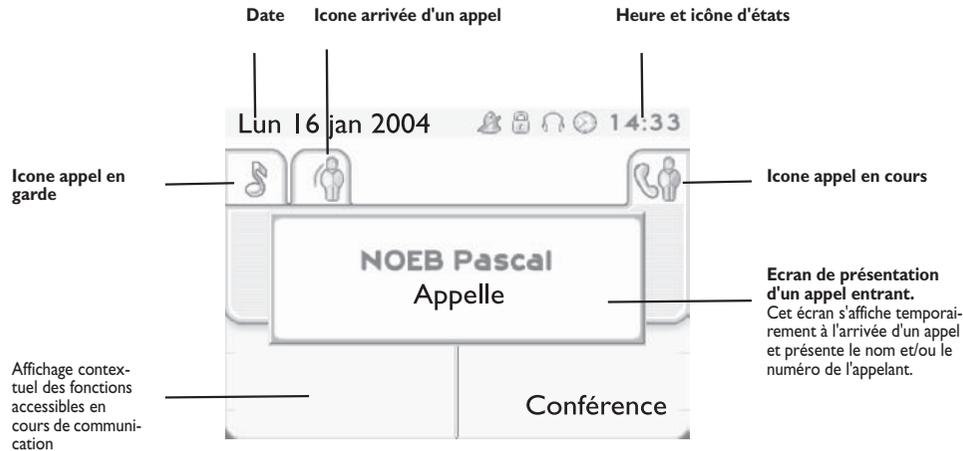
Navigateur Gauche-Droit :
permet de passer d'une page à une autre.



Navigateur Haut-Bas :
permet de défiler le contenu d'une page.

Description d'écrans et du combiné Bluetooth®

1.2 Ecran de gestion des appels



A chaque onglet correspond un appel dont l'état est symbolisé par son icône ((en cours, en garde, arrivée nouvel appel). En cours de communication, utiliser le navigateur gauche-droit pour consulter les appels en garde ou entrant.



Utiliser le navigateur haut-bas pour afficher les fonctions accessibles. Ces fonctions (transfert, conférence,...) sont directement liées à l'état de l'appel consulté. Par exemple la fonction transfert ne sera pas disponible entre un appel en cours ou en garde et un appel entrant.

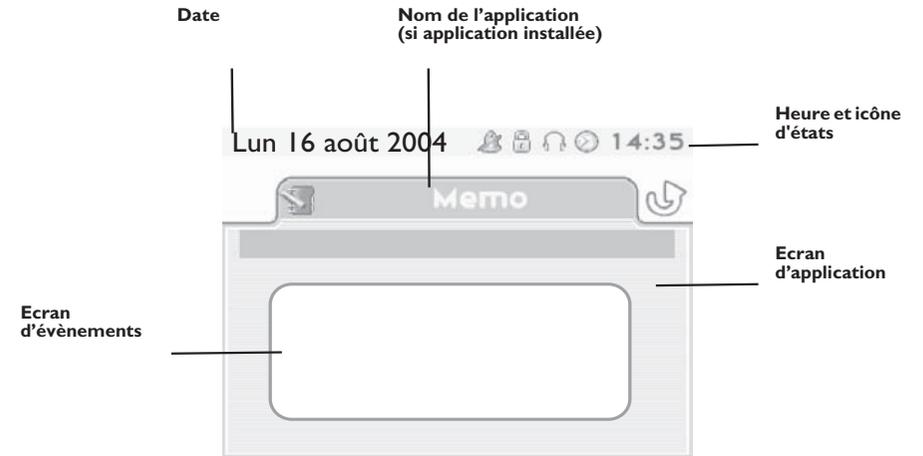


Touche Retour/Sortie :
pour passer d'un écran téléphonique à un écran applicatif. Permet, par exemple, en cours de communication de chercher un numéro, de programmer un rappel de rendez-vous, ...



Il est également possible de gérer ses appels à partir de la page Perso.
En cours de communication, appuyer sur la touche Retour/Sortie et afficher la page Perso.
Les communications en cours ou en attente s'affichent sur les différentes touches de ligne. Il est alors possible de converser avec le correspondant de son choix en appuyant sur la touche qui lui est associée.

1.3 Ecran d'application



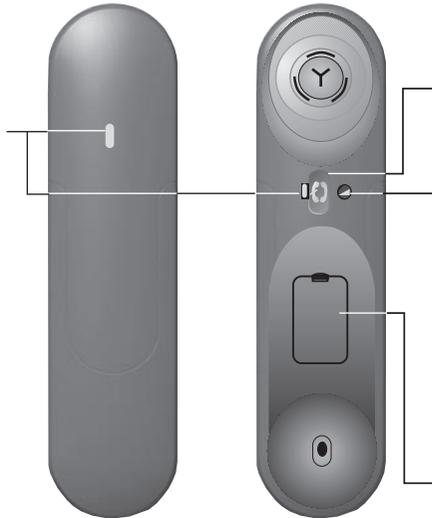
- **Ecran d'application :** affichage d'informations utiles à la programmation ou la configuration du poste.
- **Ecran d'évènements :** affichage d'évènements liés à la programmation ou la configuration en cours, confirmation, refus, erreur,....

Description d'écrans et du combiné Bluetooth®

1.4

Combiné IP Touch Bluetooth® Wireless (Uniquement disponible sur poste Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Voyant lumineux
Vert clignotant : fonctionnement normal.
Vert fixe : combiné en charge.
Orange clignotant : charge de batterie faible ou combiné hors zone de couverture.
Orange fixe : fonctionnement défectueux.



Touches décrocher/Raccrocher et Volume/Secret

Décrocher/Raccrocher : appuyer sur cette touche pour prendre ou terminer un appel

Volume/Secret :

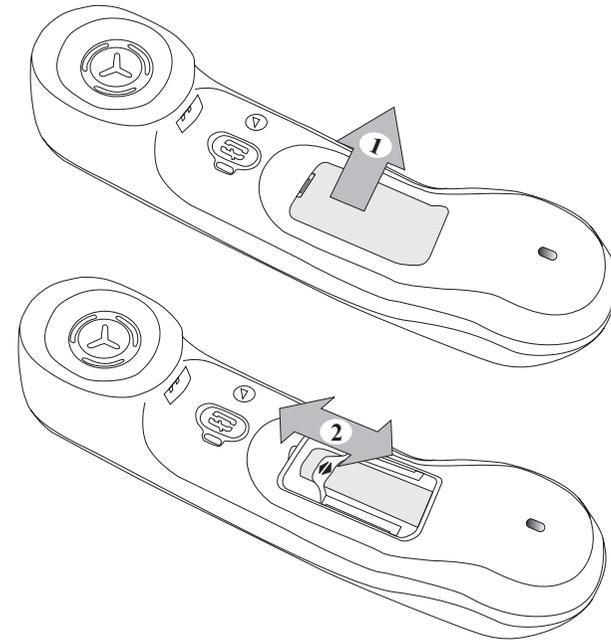
- Appuis courts successifs pour modifier le niveau sonore du combiné (3 niveaux)
- Appui long pour que votre correspondant ne vous entende plus

Emplacement des batteries



Si le combiné Bluetooth® se trouve sur sa base, vous n'avez pas besoin d'appuyer sur la touche décrochage/raccrochage pour prendre ou terminer un appel. décrochez ou raccrochez simplement le combiné Bluetooth®.

• Présentation de la batterie :



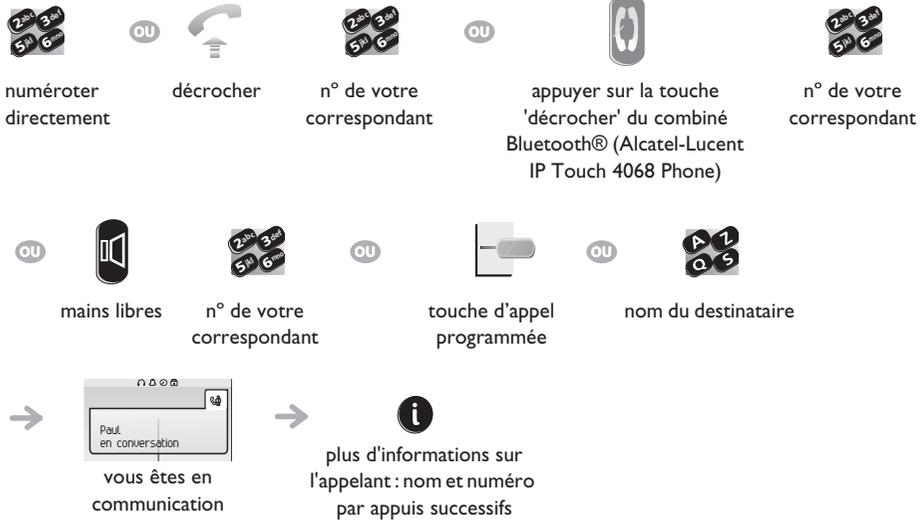
• Installer ou remplacer la batterie du combiné Bluetooth®

①	• Soulever le cache de la batterie
②	• Faire glisser la pièce de maintien de la batterie



La batterie se recharge lorsque le combiné Bluetooth® est posé sur sa base.

2.1 Etablir un appel



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

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

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

Suivant la configuration du système, le nom ou le numéro de votre correspondant s'affiche à l'écran. L'appui sur la touche 'i' permet d'afficher à l'écran le nom et le numéro de votre correspondant. Si le numéro est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le nom. Si le nom est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le numéro.

• Si le correspondant interne ou externe ne répond pas ou est occupé :



2.2 Recevoir un appel



Suivant la configuration du système, le nom ou le numéro de votre correspondant s'affiche à l'écran. L'appui sur la touche 'i' permet d'afficher à l'écran le nom et le numéro de votre correspondant. Si le numéro est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le nom. Si le nom est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le numéro.

2.3 Téléphoner en mode 'Mains libres'

■ Poste au repos :



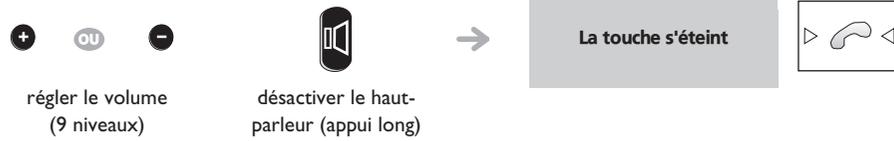
■ En cours de communication :



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

Téléphoner

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



 un appui court sur la touche haut-parleur permet de passer en mode main-libre (voyant allumé fixe).

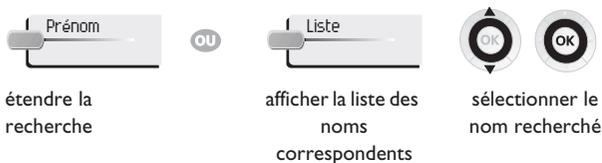
2.5 Appeler votre correspondant par son nom (annuaire de l'entreprise)



• Si le nom convient :



• Si le nom du correspondant ne vous convient pas :



2.6 Appeler par touches d'appels programmées Perso



2.7 Appeler un numéro du répertoire collectif

Votre poste a accès à un répertoire collectif de numéros externes programmés.



2.8 Filtrage d'appel via la messagerie vocale Perso

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

• Activer le filtrage :



Téléphoner

• A la réception d'un appel :



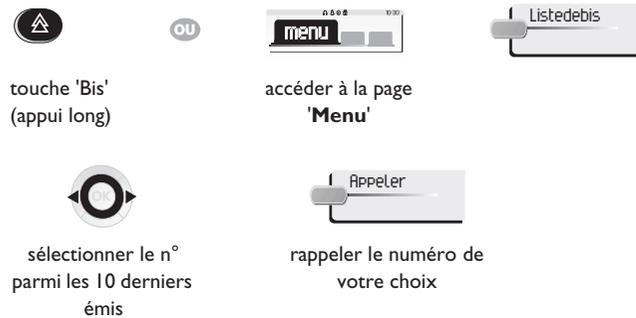
2.9 Rappeler

Menu

- Rappeler le dernier numéro composé (bis) :



- Rappeler l'un des 10 derniers numéros :



2.10 Demander un rappel automatique lorsque votre correspondant interne est occupé



- Annuler la demande de rappel :



Le rappel automatique n'est pas disponible si le poste de votre correspondant est libre ou si vous êtes mis en attente lorsqu'il est occupé.

2.11 Recevoir un appel en interphonie

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

- pour activer - Poste au repos :



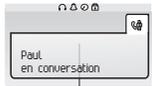
Lorsque votre correspondant raccroche, le mode interphonie est toujours activé.

- pour désactiver - Poste au repos :



2.12 Émettre en fréquences vocales

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



vous êtes en communication



activer 'FV'



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

2.13 Vous isoler de votre correspondant (secret)

Vous entendez votre correspondant mais il ne vous entendra plus :

- Sur le poste :



vous êtes en communication



La touche s'allume

désactiver le micro



La touche s'éteint

reprendre la conversation

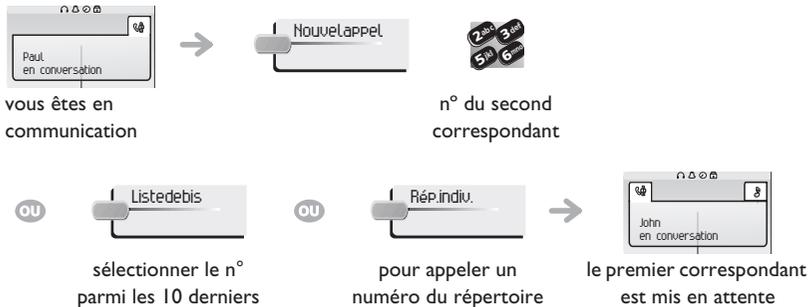
- Sur le combiné Bluetooth® (Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone) :



appuyer sur la touche volume/secret du combiné (appui long)

3 En cours de communication

3.1 Appeler un second correspondant en cours de communication



• Autres méthodes pour appeler un second correspondant :

- Numéroté directement.
- Nom du second correspondant.
- Pour rappeler le dernier numéro émis (appui long).
- Rappeler l'un des 10 derniers numéros (appui court).
- Touche d'appel programmée.

• Pour annuler votre second appel et retrouver le premier :



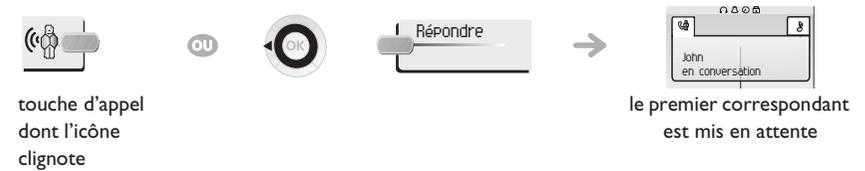
En cas de fausse manœuvre, raccrochez : votre poste sonne et vous retrouvez votre premier correspondant.

3.2 Recevoir un second appel en cours de communication

• Un second correspondant cherche à vous joindre :



• Répondre à l'appel affiché :



Suivant la configuration du système, le nom ou le numéro de votre correspondant s'affiche à l'écran. L'appui sur la touche 'i' permet d'afficher à l'écran le nom et le numéro de votre correspondant. Si le numéro est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le nom. Si le nom est affiché par défaut, l'appui sur la touche 'i' permet d'afficher le numéro.

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



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

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

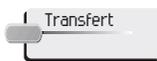


3.4 Transférer un appel

- Vous voulez transférer votre correspondant sur un autre poste :



- Si le destinataire du transfert répond :

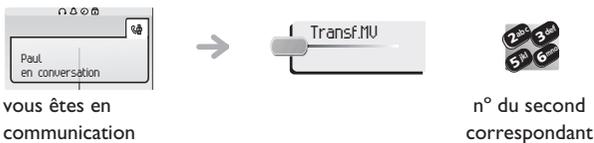


Vous pouvez aussi transférer votre appel immédiatement, sans attendre la réponse de votre correspondant.

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

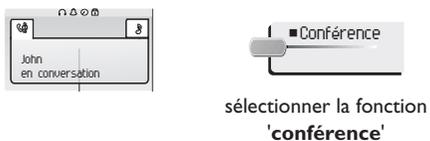
3.5 Transférer un appel sur la boîte vocale d'un correspondant absent

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



3.6 Converser simultanément avec 2 correspondants (conférence)

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



- Annuler la conférence et reprendre votre premier correspondant (si la conférence est active) :



- Raccrocher avec tous vos correspondants (si la conférence est active) :



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

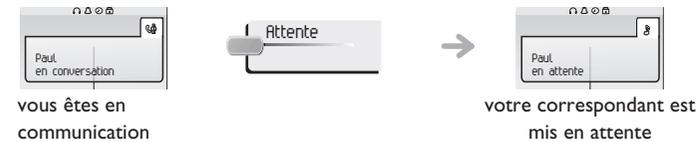


annuler la conférence

3.7 Mettre votre correspondant en attente (garde)

- Mise en garde exclusive :**

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



- Reprendre le correspondant en garde :**



touche associée à l'icône 'appel en attente'

- Mise en garde commune (soumis à programmation) :**

Pour retrouver votre correspondant, à partir de n'importe quel poste de votre installation qui supervise la ligne.



En cours de communication

Reprendre le correspondant en garde à partir de n'importe quel poste :



touche associée à l'icône 'appel en attente'

3.8 Mettre un correspondant externe en attente (parcage)

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



vous êtes en communication

• Pour retrouver votre correspondant parqué :



n° du poste à l'origine du parcage

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

3.9 Entrer en tiers dans une communication interne

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



même touche pour sortie

• Se protéger contre l'entrée en tiers :



touche programmée 'protection d'une communication'



entrer le numéro



La protection disparaît lorsque vous raccrochez.

3.10 Mémoriser un numéro

Perso

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



vous êtes en communication



appuyer sur une touche d'appel de la page Perso



saisir le nom de votre correspondant



valider

3.11 Régler le niveau sonore

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



vous êtes en communication



régler le niveau sonore

4

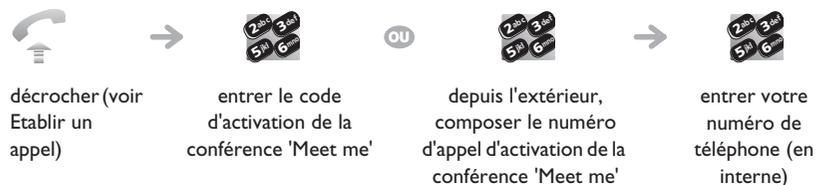
Conférence 'Meet me'

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

4.1 Initier une conférence 'Meet me'

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

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



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

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

4.2 Se joindre à une conférence 'Meet me'

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



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

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

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

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

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

5.1 Recevoir la sonnerie des appels supervisés

Perso ▼

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



touche programmée
"Sonnerie d'appel
supervisé"



même touche pour
annuler

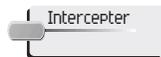
5.2 Répondre à la sonnerie générale

Menu ▼

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



accéder à la page
'Menu'



5.3 Filtrage patron/secrétaire



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

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



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

touche
programmée
"Filtrage"



même touche pour
annuler



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

5.4 Intercepter un appel

Menu ▼

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

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



touche programmée
'interception d'appel
de groupe'

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



accéder à la page
'Menu'



n° du poste qui
sonne

OU



touche programmée
'interception
d'appel de poste'



n° du poste qui
sonne



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

5.5 Répondre momentanément à la place de l'opératrice



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



votre poste sonnera en même
temps que le standard



touche
programmée
"Aide
opératrice"

même touche
pour annuler

- A chaque appel pour le standard :



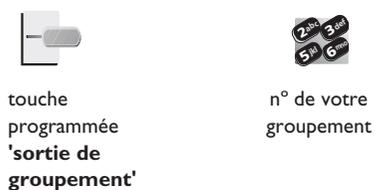
5.6 Groupement de postes

- Appel de postes d'un groupement :

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



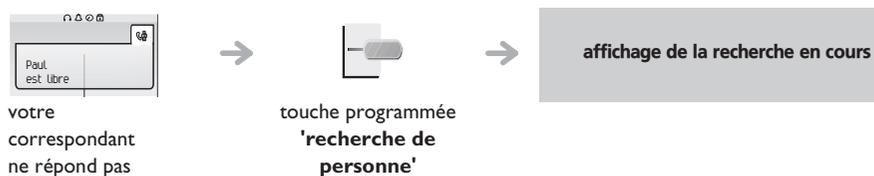
- Sortir temporairement de votre groupement de poste/Réintégrer votre groupement :



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

5.7 Appeler un correspondant interne sur son récepteur portable (bip)

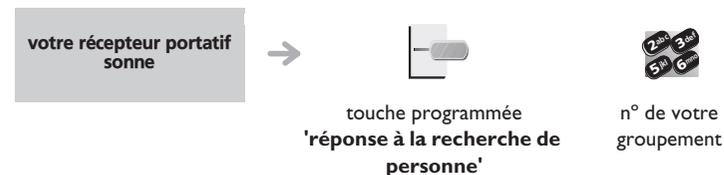
Le poste de votre correspondant ne répond pas et vous savez qu'il dispose d'un récepteur portable :



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

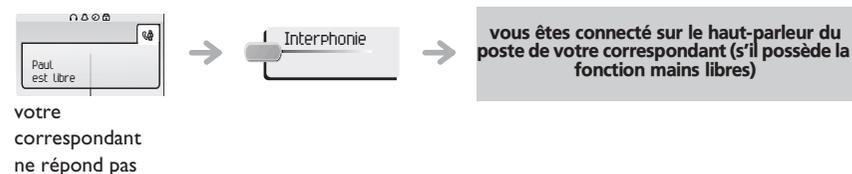
5.8 Répondre au "bip" sonore de votre récepteur portable

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



5.9 Appeler un correspondant sur son haut-parleur

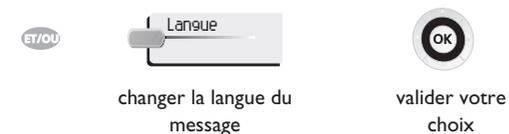
Votre correspondant interne ne répond pas. Vous pouvez, si vous y êtes autorisé, "débrancher" son poste à distance :



5.10 Envoyer un message écrit à un correspondant interne



- Message prédéfini :



• **Message personnel :**



créer un message personnel temporaire (clavier alphabétique)



valider votre choix

• **Les 27 messages sont les suivants :**

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

5.11 Envoyer une copie d'un message vocal



mot de passe



choisir le message à copier par appuis successifs

n° du poste destinataire

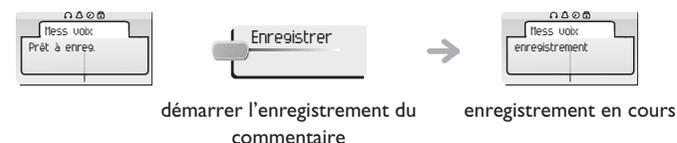
nom du destinataire



envoyer le message

enregistrer un commentaire*

• *** Pour enregistrer un commentaire :**



démarrer l'enregistrement du commentaire

enregistrement en cours



fin de l'enregistrement

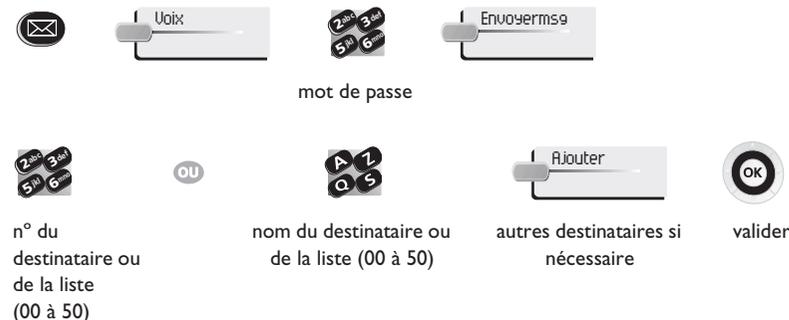
réécouter le commentaire



réenregistrer un commentaire

envoyer le message

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



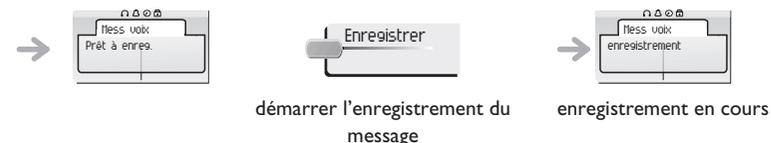
mot de passe

n° du destinataire ou de la liste (00 à 50)

nom du destinataire ou de la liste (00 à 50)

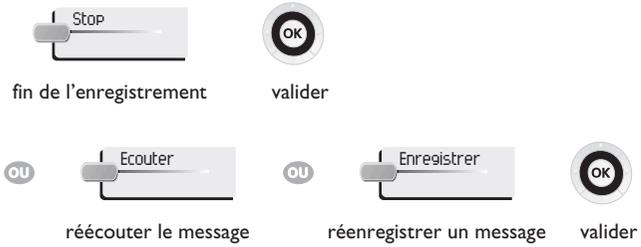
autres destinataires si nécessaire

valider



démarrer l'enregistrement du message

enregistrement en cours



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

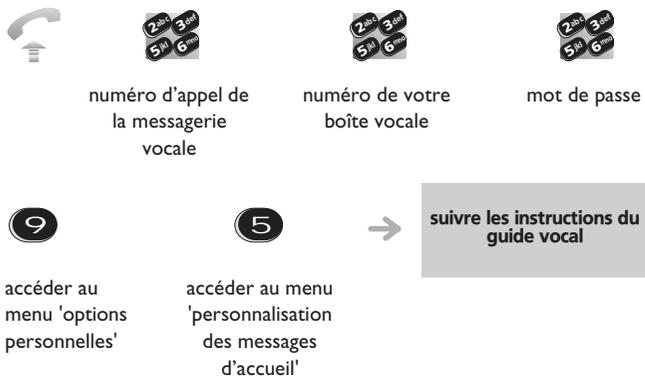
Ce message, ne nécessitant pas de réponse, est diffusé sur les haut-parleurs des postes de votre groupe de diffusion :



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

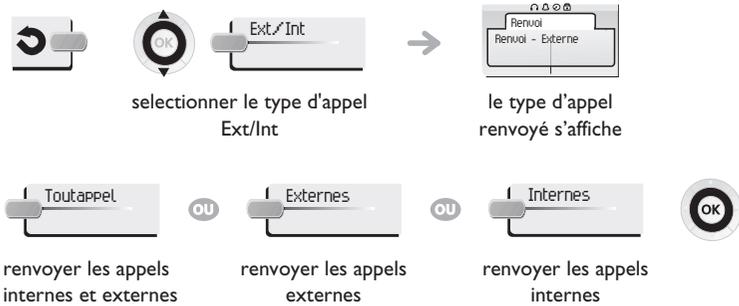
5.14 Modifier à distance le message d'accueil du standard automatique

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



6.1 Choix des appels à renvoyer

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



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

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



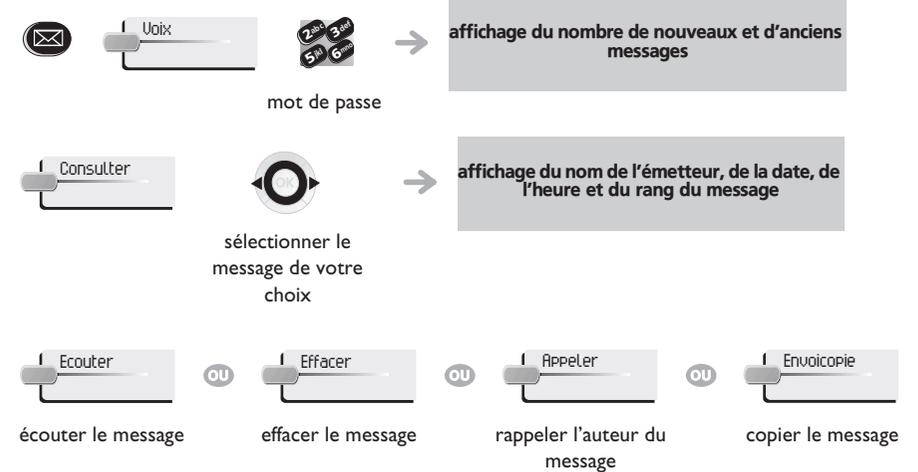
Vous pouvez continuer à passer vos appels. Seul le poste destinataire peut vous joindre.

6.3 Renvoyer vos appels vers votre messagerie vocale



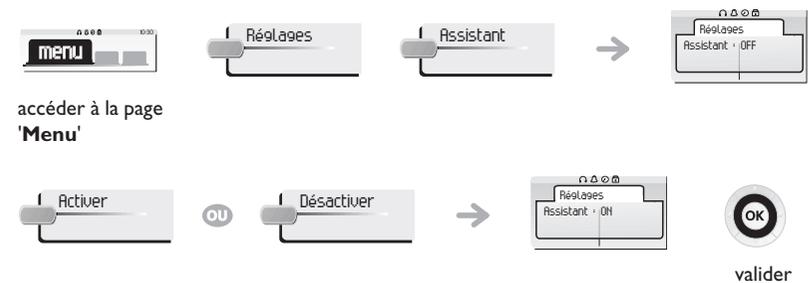
6.4 A votre retour, consulter votre messagerie vocale

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



6.5 Activer/désactiver l'assistant personnel

Menu



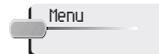
Rester en contact

6.6 L'assistant personnel : un seul numéro pour vous joindre

Menu



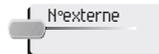
accéder à la page 'Menu'



choisir le type de renvoi

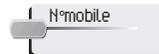


ET/OU



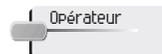
saisir un numéro externe

ET/OU



saisir le n° de votre téléphone mobile ou de votre DECT

ET/OU



activer / désactiver le transfert vers le standard

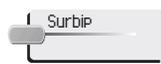


valider

6.7 Renvoyer les appels sur votre récepteur portatif de recherche de personne

Menu

Vos correspondants pourront ainsi vous joindre lors de vos déplacements dans l'entreprise :



OU



l'acceptation du renvoi s'affiche

touche programmée 'renvoi sur la recherche de personne'

6.8 Faire suivre vos appels à partir d'un autre poste

Menu

Vous souhaitez que vos appels vous suivent :

Vous devez activer la fonction à partir du poste destinataire du renvoi.



n° de votre poste

OU



l'acceptation du renvoi s'affiche

touche programmée 'faire suivre ses appels'

n° de votre poste

6.9 Effectuer un renvoi sélectif

Menu

Vous pouvez renvoyer sélectivement vos appels en fonction de l'identité de l'appelant :



l'acceptation du renvoi s'affiche

touche programmée 'renvoi sélectif'

6.10 Renvoyer les appels de votre groupement

Menu

Vous pouvez renvoyer tous les appels destinés à votre groupement vers un destinataire interne :



l'acceptation du renvoi s'affiche

touche programmée 'Renvoi des appels de groupement'

n° du destinataire du renvoi

Rester en contact

6.11 Annuler tous les renvois

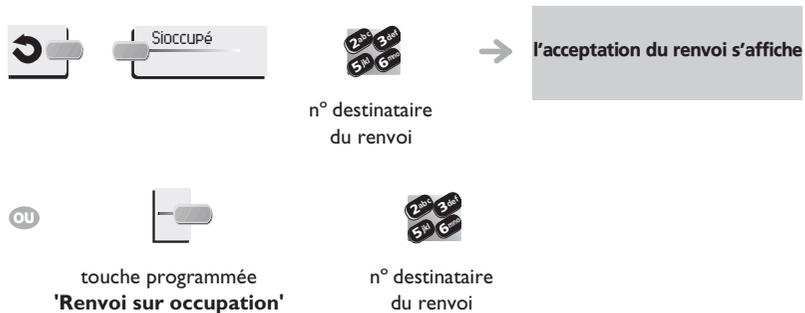


6.12 Annuler un renvoi particulier



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

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



6.14 Ne pas être dérangé

Vous pouvez rendre votre poste momentanément inaccessible à tout appel.



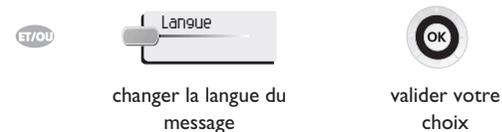
Le message 'Ne pas dérangé' s'affiche sur le poste des correspondants qui cherchent à vous joindre.

6.15 Laisser un message d'absence à vos appelants internes

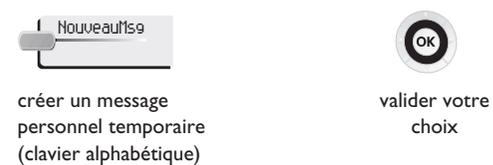
Vous pouvez laisser sur votre poste un message qui sera envoyé sur l'écran-afficheur du poste qui vous appelle.



Message prédéfini :



Message personnel :



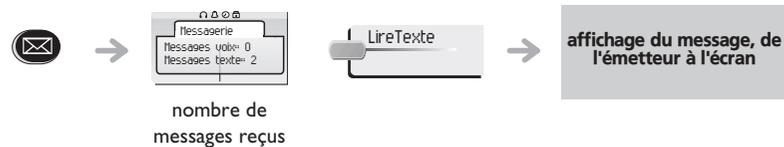
Rester en contact

• Les 27 messages sont les suivants :

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

6.16 Consulter les messages écrits laissés en votre absence

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

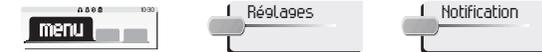


- Message suivant.
- Message précédent.
- Effacer le message.
- Rappeler l'auteur du message.
- Envoyer un message écrit à un correspondant interne.
- Enregistrer le numéro de l'émetteur dans votre répertoire.
- Quitter la consultation.

6.17 Notification des messages

Menu

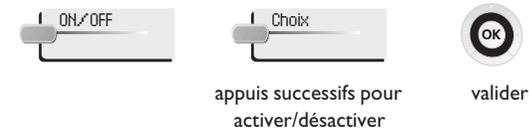
Un message est déposé dans votre boîte vocale mais vous n'êtes pas à votre bureau. Vous pouvez configurer votre poste de façon à recevoir une notification de message sur un autre poste.



accéder à la page

'Menu'

• Activer/désactiver la notification des messages :



• Pour interrompre momentanément l'enregistrement :



• Modifier la plage horaire :

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



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

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



touche programmée 'code affaire'



entrer le numéro du destinataire



mot de passe de ce poste interne



entrer le numéro du correspondant

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



touche programmée "Code affaire en cours de communication"

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



en communication avec le correspondant interne



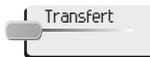
touche programmée 'Rappel de taxation'



votre correspondant est mis en attente



n° externe demandé



transfert de l'appel à votre correspondant en attente

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

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



nom de l'utilisateur interne et coût de la communication

2. Imprimer un ticket de taxation. 3. Terminer la consultation.



7.3 Limitation de la durée d'appel

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

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

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

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

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

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

8 Votre poste s'ajuste à vos besoins

8.1 Initialiser votre messagerie vocale

le voyant lumineux clignote



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



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



Le mot de passe est composé de 4 chiffres. Un mot de passe trop simple sera rejeté par le système :

- 4 chiffres identiques (0000, 1111, ...)
- une suite simple de 4 chiffres (0123, 1234, ...)

8.2 Personnaliser votre accueil vocal

Menu

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

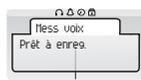


Réglages

Boitevocale

Messagepers

accéder à la page 'Menu'



pour démarrer l'enregistrement

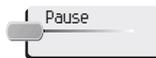


enregistrement cours



fin de l'enregistrement

ou



pour interrompre momentanément l'enregistrement

ou



pour revenir à l'annonce par défaut



valider

8.3 Modifier votre mot de passe

Menu

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



Réglages

Options

Motdepasse

accéder à la page 'Menu'



ancien code (4 chiffres)



nouveau code (4 chiffres)



Tant que votre messagerie vocale n'a pas été initialisée, le mot de passe est 1515.



Le mot de passe est composé de 4 chiffres. Un mot de passe trop simple sera rejeté par le système :

- 4 chiffres identiques (0000, 1111, ...)
- une suite simple de 4 chiffres (0123, 1234, ...)

8.4 Configurer votre sonnerie

Menu



Réglages

Poste

Sonnerie

accéder à la page 'Menu'

▼ Choisir la mélodie :



sélectionner la mélodie de votre choix (16 mélodies)



valider votre choix

▼ Régler le volume de la sonnerie :



sélectionner le volume de votre choix (12 niveaux)



valider votre choix

Votre poste s'ajuste à vos besoins

▼ Activer/désactiver le mode silence :



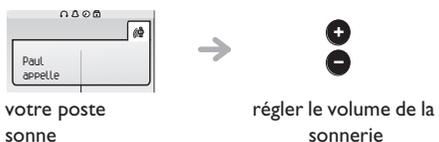
▼ Activer / désactiver le mode réunion (sonnerie progressive) :



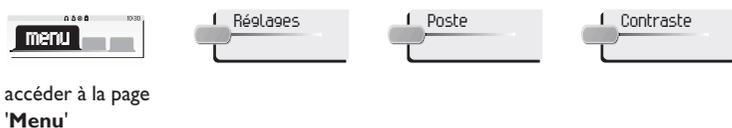
▼ Activer/désactiver le mode sonnerie discrète :



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



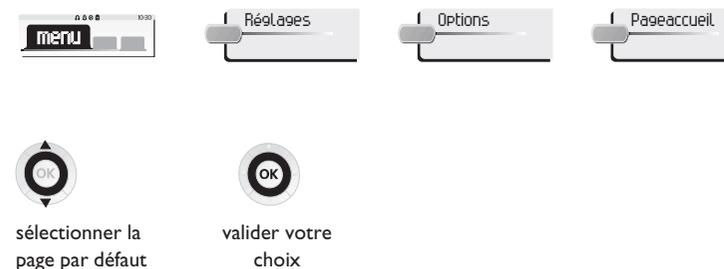
8.5 Régler le contraste de votre écran (Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone/4039 Digital Phone) Menu



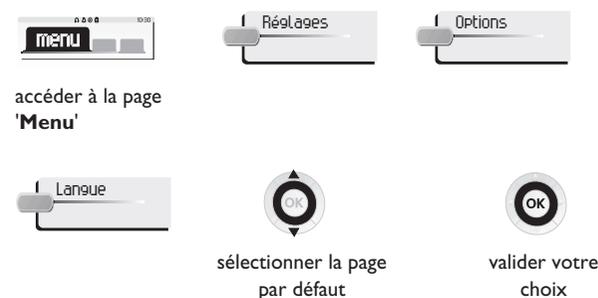
augmenter ou diminuer le contraste de l'écran ou des touches (du boîtier d'extension) par appuis successifs sur les touches correspondantes

8.6 Sélectionner la page d'accueil Menu

Cette fonctionnalité permet de choisir la page qui s'affiche par défaut sur le poste.



8.7 Choisir la langue Menu



Votre poste s'ajuste à vos besoins

8.8 Programmer les touches d'appel direct (Page perso)

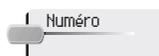
Perso



accéder à la page 'Perso' à l'aide du navigateur

appuyer sur une touche d'appel de la page Perso

Saisir le nom



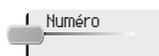
saisir le numéro

8.9 Programmer les touches d'appel direct (Touches f1 et f2)



Appuyer sur une touche programmable (F1 ou F2)

saisir le nom



saisir le numéro

8.10 Effacer une touche programmée

Perso



ou



accéder à la page 'Perso' à l'aide du navigateur

sélectionner la touche à effacer

appuyer sur une touche programmable (F1 ou F2)

8.11 Programmer un rappel de rendez-vous

Menu

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



ou



accéder à la page 'Menu'

sélectionner le type de rendez-vous (temporaire ou permanent)



composer l'heure du rendez-vous



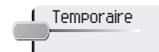
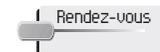
valider l'heure de rendez-vous

• A l'heure programmée votre poste sonne :



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

• Pour annuler votre demande de rappel :

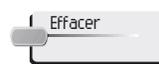


ou



accéder à la page 'Menu'

sélectionner le type de rendez-vous (temporaire ou permanent)



8.12 Connaître le numéro de votre téléphone

Info

Le numéro de votre poste est affiché sur la page 'Info'.



Accéder à la page Info à l'aide du navigateur.

Votre poste s'ajuste à vos besoins

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

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

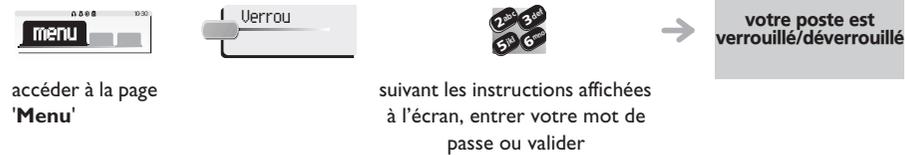


(appui long)



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

8.14 Verrouiller / Déverrouiller votre poste



accéder à la page 'Menu'

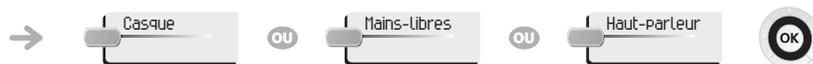
suivant les instructions affichées à l'écran, entrer votre mot de passe ou valider

8.15 Configurer la prise audio de votre poste

Par défaut, la prise audio de votre poste permet la connexion d'un casque, d'un kit mains-libres ou d'un haut-parleur.



accéder à la page 'Menu'



8.16 Activer/désactiver le mode 'casque forcé'

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



accéder à la page 'Menu'

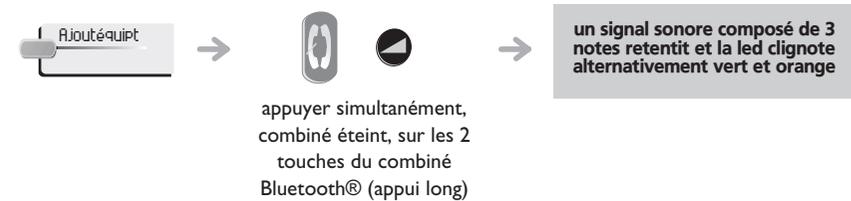


activer/désactiver le mode 'casque forcé'

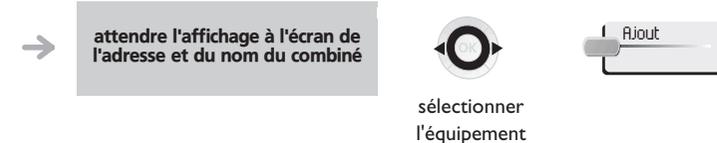
8.17 Installation d'un combiné Bluetooth® Wireless Technology (appairage) - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone



accéder à la page 'Menu'



appuyer simultanément, combiné éteint, sur les 2 touches du combiné Bluetooth® (appui long)

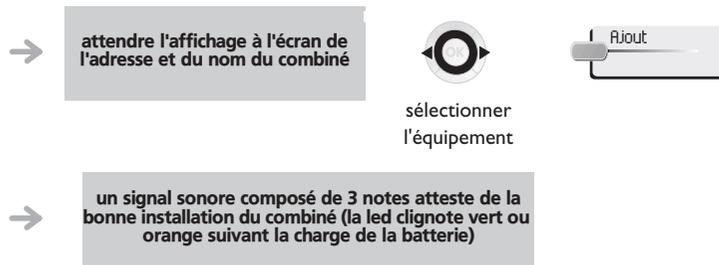


sélectionner l'équipement



Si vous ajoutez le combiné Bluetooth® avant l'affichage du nom du combiné sur l'écran, vous devrez entrer le mot de passe 5555 pour terminer l'installation

Votre poste s'ajuste à vos besoins



Si vous ajoutez le combiné Bluetooth® avant l'affichage du nom du combiné sur l'écran, vous devrez entrer le mot de passe 5555 pour terminer l'installation

Messages d'erreur

Le combiné Bluetooth® émet une succession de 4 bips	La génération de votre poste est antérieure à celle de votre combiné Bluetooth®
Le poste affiche un message d'erreur signifiant une incompatibilité entre le poste et le combiné Bluetooth®	La génération de votre combiné Bluetooth® est antérieure à celle de votre de poste

8.18 Utilisation du combiné Bluetooth® (Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone)

Le combiné sans fil Bluetooth® permet à l'utilisateur de répondre et de converser en toute liberté dans un rayon de 10 mètres autour du poste.

Le combiné possède un voyant lumineux ainsi que deux boutons.

Voyant lumineux

- **Vert clignotant** : fonctionnement normal.
- **Vert fixe** : combiné en charge.
- **Orange clignotant** : charge de batterie faible ou combiné hors zone de couverture.
- **Orange fixe** : fonctionnement défectueux.

Touches Décrocher/Raccrocher et Volume/Secret



Décrocher/Raccrocher : appuyer sur cette touche pour prendre ou terminer un appel.



Volume/Secret :

- appuis courts successifs pour modifier le niveau sonore du combiné (3 niveaux),
- appui long pour que votre correspondant ne vous entende plus.

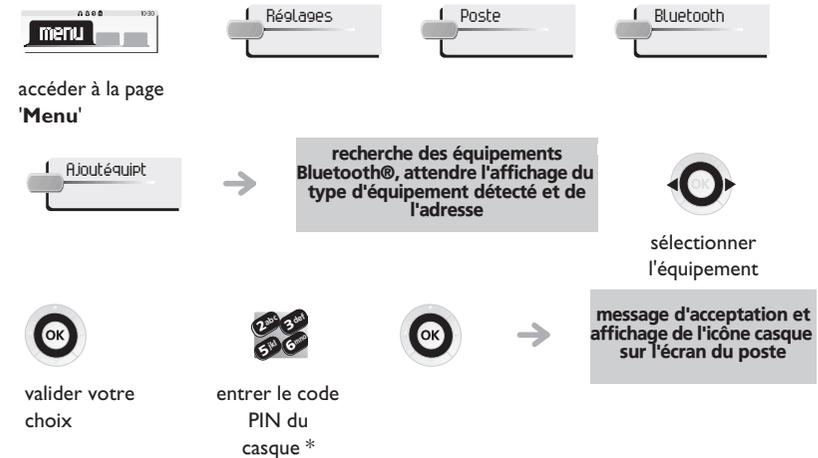
Si le combiné Bluetooth® se trouve sur sa base, vous n'avez pas besoin d'appuyer sur la touche décrochage/raccrochage pour prendre ou terminer un appel. Débranchez ou raccrochez simplement le combiné Bluetooth®

8.19 Installation d'un casque Bluetooth® Wireless Technology (appairage) - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Menu

8.19 Installation d'un casque Bluetooth® Wireless Technology (appairage) - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Avant de pouvoir utiliser un casque Bluetooth®, celui-ci doit être appairé au poste. Afin de réaliser cet appairage, le casque doit être en mode découvrable*.



* Se reporter à la documentation utilisateur livrée avec le casque.

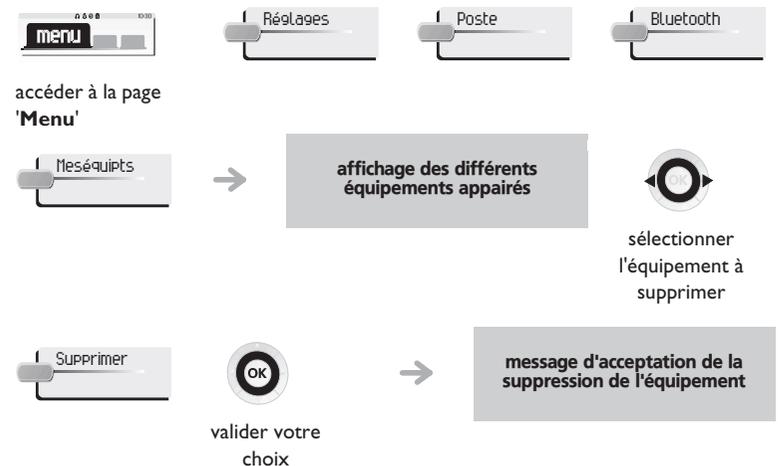
8.20 Utilisation d'un casque Bluetooth® Wireless Technology - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Se reporter à la documentation utilisateur livrée avec le casque.

8.21 Suppression d'un accessoire (casque, combiné, ...) Bluetooth® Wireless Technology - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

Menu

8.21 Suppression d'un accessoire (casque, combiné, ...) Bluetooth® Wireless Technology - Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone

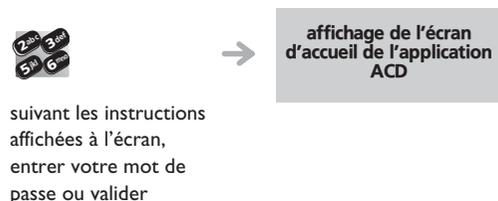
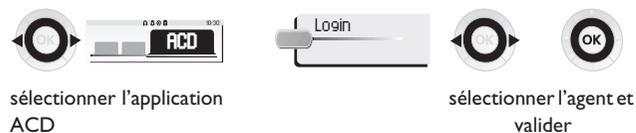


9 ACD : Poste agent/Poste superviseur

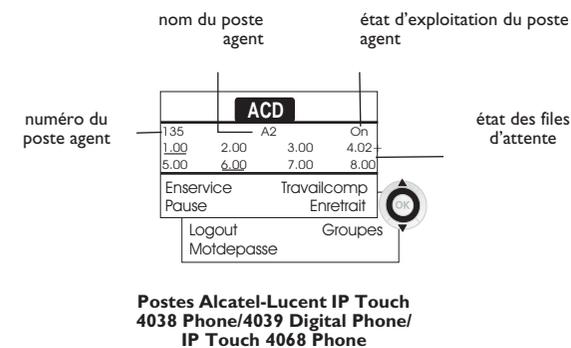
9.1 Poste agent

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

9.2 Ouvrir une session agent (login) - Poste agent



9.3 Écran d'accueil de l'application ACD - Poste agent



- **4.02+** signifie : groupe numéro 4; 2 appels en attente; le signe '+' indique que la capacité de la file d'attente est atteinte (Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone/4039 Digital Phone/IP Touch 4068 Phone).

9.4 Les quatre états d'exploitation du poste agent

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

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

L'agent peut changer d'état d'exploitation directement en entrant des codes (tous postes), en appuyant sur les touches de fonction du poste (postes Alcatel-Lucent IP Touch 4028 Phone/4029 Digital Phone et Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone/4039 Digital Phone/IP Touch 4068 Phone), ou par l'intermédiaire de l'application agent 'Agent Assitant' sur PC (si disponible).

9.5 Changer l'état d'exploitation du poste - Poste agent

• Changement par codes (tous postes)

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



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

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

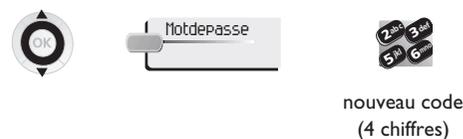
OU

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

• Changement par touches de fonction (Alcatel-Lucent IP Touch 4028 Phone/4029 Digital Phone et Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone/4039 Digital Phone/IP Touch 4068 Phone)

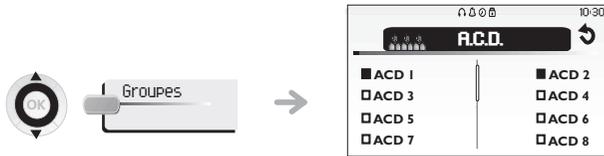
Appuyer sur la touche de fonction de l'état à activer. Des informations relatives à l'état sélectionné s'affichent à l'écran. Si un message de refus apparaît, contacter l'administrateur du système.

9.6 Modifier votre mot de passe - Poste agent



ACD : Poste agent/Poste superviseur

9.7 Poste agent - Intégrer un autre groupe / quitter un groupe



appuyer sur la touche du groupe (1 à 8) à intégrer (case vide) et/ou appuyer sur la touche du groupe à quitter (case pleine)

9.8 Fermer la session agent (logout) - Poste agent



9.9 Poste superviseur

Un superviseur peut consulter les messages déposés dans les boîtes vocales des groupes du centre d'appels (8 groupes au maximum) en utilisant les touches de fonction d'un poste Alcatel-Lucent IP Touch 4028 Phone/4029 Digital Phone ou Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Phone/4039 Digital Phone/IP Touch 4068 Phone.

Un superviseur peut également remplir la fonction d'agent à partir du même poste.

9.10 Superviser les boîtes vocales de groupes - Poste superviseur

• Consulter les messages :

Lorsqu'un message est déposé dans la boîte vocale d'un groupe, le témoin de présence d'un message vocal associé à la touche de supervision clignote.



appuyer sur la touche de supervision

Dès qu'une boîte vocale est consultée par un superviseur, son accès n'est plus possible aux autres superviseurs.

• Touches de supervision des boîtes vocales des groupes et positionnement sur les postes :



accéder à la page 'Perso'

Annexe

Ecrire des caractères accentués ou spéciaux avec le clavier du poste

Le tableau suivant décrit l'ensemble des caractères accentués ou spéciaux que l'on peut écrire à partir du clavier de votre poste. La colonne 'Clavier' décrit la combinaison de caractères à taper sur le poste pour afficher le caractère souhaité. Le terme 'n/a' dans la colonne clavier, indique les caractères qui ne peuvent pas être tapés à partir de votre poste.

Caractère	Clavier
í	~!
ç	n/a
£	~\$
¥	~Y
§	n/a
©	^c
°	^m
®	^r
°	^0
±	n/a
²	^2
³	^3
μ	n/a
¶	n/a
¹	^1
ª	^f
¿	~?
À	`A
Á	´A
Â	^A
Ã	~A
Ä	"A
Å	n/a
Æ	n/a
Ç	~C
È	`E
É	´E
Ê	^E
Ë	"E
Ì	`I

Caractère	Clavier
Í	´I
Î	^I
Ï	"I
Ð	~D
Ñ	~N
Ò	`O
Ó	´O
Ô	^O
Õ	~O
Ö	"O
Ø	n/a
Ù	`U
Ú	´U
Û	^U
Ü	"U
Ý	´Y
à	`a
á	´a
â	^a
ã	~a
ä	"a
å	n/a
æ	n/a
ç	~c
è	`e
é	´e
ê	^e
ë	"e
ì	`i
í	´i

Caractère	Clavier
î	^i
ï	"i
ð	~d
ñ	~n
ò	`o
ó	´o
ô	^o
õ	~o
ö	"o
ø	n/a
ù	`u
ú	´u
û	^u
ü	"u
ý	´y
ÿ	"y
ÿ	n/a
ă	n/a
Ȧ	n/a
ȧ	n/a
Ĉ	n/a
ĉ	n/a
Č	n/a
č	n/a
Ď	n/a
ď	n/a
Đ	n/a
đ	n/a
ƒ	n/a
ę	n/a
Ě	n/a
ě	n/a
Ĺ	n/a
ĺ	n/a
Ľ	n/a
ľ	n/a

Caractère	Clavier
Ł	n/a
ł	n/a
Ń	n/a
ń	n/a
Ň	n/a
ň	n/a
Ŏ	n/a
ö	n/a
Œ	n/a
œ	n/a
Ř	n/a
Ś	n/a
ś	n/a
Ş	n/a
ş	n/a
Š	n/a
š	n/a
Ț	n/a
ț	n/a
Ť	n/a
ť	n/a
Ů	n/a
ů	n/a
Ű	n/a
ű	n/a
ÿ	n/a
Ž	n/a

Garantie et clauses

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

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

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

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

Déclaration de conformité

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

Consommation en veille : 3,5V.

Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Phone & IP Touch Bluetooth® Wireless Handset

Cet équipement est conforme à l'article 15 des réglementations FCC ainsi qu'à la norme RSS-210 d'Industry Canada.

Son fonctionnement est soumis aux deux conditions suivantes : (1) cet équipement ne doit causer aucune interférence nuisible et (2) cet équipement doit supporter toutes les interférences reçues, y compris les interférences entraînant des effets non voulus.

Attention : toute modification effectuée sur cet équipement sans l'approbation expresse d'Alcatel Lucent Enterprise peut annuler l'autorisation FCC d'utilisation de cet équipement. Cet équipement a été testé et certifié conforme aux limites définies pour un appareil numérique de classe B énoncées dans l'article 15 des réglementations FCC. Ces limites sont conçues de manière à assurer une protection suffisante contre les interférences nuisibles dans un environnement résidentiel. Cet équipement génère, utilise et peut

émettre des fréquences radioélectriques et causer des interférences nuisibles aux communications radio s'il n'est pas installé et utilisé conformément aux instructions. Même dans ce cas, des interférences peuvent se produire dans une installation particulière. Au cas où cet équipement causerait des interférences nuisibles dans la réception de la radio ou de la télévision, qui peuvent être décelées en allumant et en éteignant l'équipement, l'utilisateur devrait tenter de remédier à ces interférences en contactant le revendeur. Cet équipement numérique de classe B est conforme à la norme canadienne ICES-003

Cet appareil a été conçu et fabriqué de façon à ne pas excéder les limitations d'émission d'énergie de fréquence radio en SAR (Specific Absorption Rate) établies par les différents pays concernés. La valeur du DAS (Tête - head SAR) mesurée est égale à 0.0025 W/kg (limite maximale globalement admise étant de 1.6 W/kg).



Informations relatives à l'environnement

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

Conditions de fonctionnement

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

Protection contre les chocs acoustiques

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

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

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

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

Alcatel, Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Les informations présentées sont sujettes à modification sans préavis. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'inexactitude de ces informations. Copyright © 2009 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés



MUI9006AAAG-O71 | ed01-0939