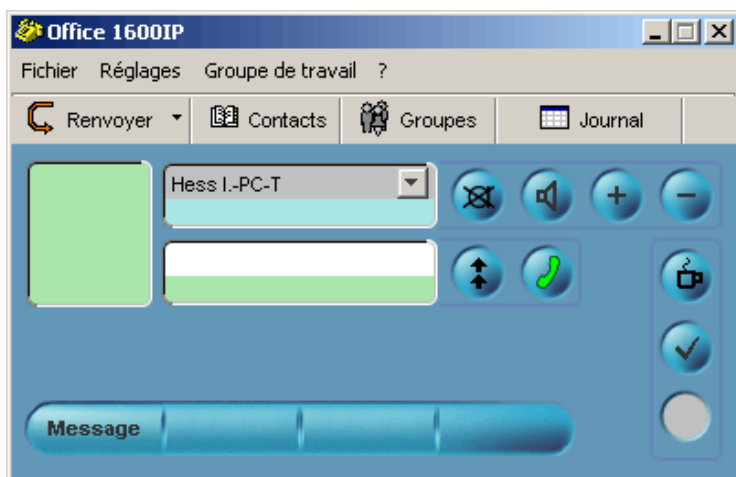




Ascotel Office 1600IP Mode d'emploi

Système de télécommunications Ascotel IntelliGate



Répertoire

Sécurité	3
Avant de commencer	5
Adapter le téléphone à vos besoins	14
Procéder à des réglages généraux	15
Procéder à des réglages de périphériques audio	17
Procéder à des réglages de périphériques audio avancés	19
Régler les sons et les mélodies de sonnerie	20
Configurer la messagerie vocale	21
Téléphoner en toute simplicité	23
On vous appelle	24
Vous désirez téléphoner	27
En cours de communication	34
Découvrir le journal	36
Téléphoner comme les professionnels	39
Utiliser des fonctions de confort	40
Utiliser des fonctions en communication	42
Organiser vos absences	45
Maîtriser des situations particulières	47
Utiliser les touches de numéros	49
Utiliser les touches de team	51
Utiliser les touches de fonction	55
Appliquer des procédures */#	60
Utiliser des messages textuels	64
Envoyer des messages textuels	65
Recevoir des messages textuels	67
Entretenir les contacts	69
Créer un nouveau contact	70
Editer un contact	73
Annuaire externe	74
Téléphoner en groupe	75
Membre d'un groupe de travail	76
Saisir des télécommunications	81
Gérer un groupe de travail	84
Index	87



Sécurité

Remarques concernant ce mode d'emploi.

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

Votre administrateur système a doté votre ordinateur avec l' Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP peut légèrement différer du présent mode d'emploi.

Ce mode d'emploi est également disponible en format HTML pour une publication en ligne dans Office 1600/1600IP 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.

N° de document: eud-0003, Version 2.0

Remarques au sujet du produit

Utilisation

Ce téléphone logiciel est un terminal système qui ne peut être utilisé qu'en liaison avec les systèmes PBX appropriés. 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 team-phone, 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 logiciel dépend du bon fonctionnement et de l'alimentation électrique du PC, de la disponibilité du réseau de données et Système de télécommunications (y.c. le serveur OIP). En cas d'indisponibilité du téléphone logiciel/softphone, les appels sont redirigés vers une destination de remplacement spécifiée par votre administrateur système.

Accessoires

L'Office Office 1600IP a été testé avec toute une série de périphériques médias filaires et sans fil (appareils Bluetooth compris). N'utilisez que les périphériques médias 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 dans Office 1600/1600IP. Ce softphone à l'utilisation intuitive élargit les horizons des terminaux de système Office grâce à son interface conviviale et s'intègre parfaitement dans votre environnement de travail informatique.

Conçu comme un téléphone de team pour les petits et moyens groupes de travail, il offre des fonctions de groupe performantes et représente un outil de travail idéal pour l'activité professionnelle de votre hotline.

Que vous l'utilisiez comme Office 1600 avec un terminal système Office ou que l'utilisiez sur le réseau IP comme Office 1600IP avec un périphérique Media PC, vous allez apprécier les multiples possibilités de votre softphone.

La version IP (Office 1600IP) s'avère en outre un compagnon maintes fois éprouvé pour les utilisateurs individuels ayant 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.

Vue d'ensemble des rubriques

Office 1600/1600IP Une utilisation flexible	Page 5
Utiliser Office 1600/1600IP	Page 8

Office 1600/1600IP Une utilisation flexible

Les deux modes d'exploitation possibles (Office 1600 / Office 1600IP), alliés aux multiples fonctionnalités, permettent un usage large et flexible du softphone.

Utiliser Office 1600/1600IP sur une station de travail individuelle

Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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 1600/1600IP d'un outil de groupe convivial. Pour plus de détails, voir "[Téléphoner en groupe](#)", Page 75.

Note: *Les fonctions de groupe ne sont pas comprises dans la licence standard de Office 1600/1600IP .*

Utiliser Office 1600/1600IP sur plusieurs stations de travail

Vous pouvez installer votre Office 1600/1600IP 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 ? Dès que vous démarrez votre Office 1600IP, les appels seront alors signalés automatiquement sur le PC. La personne appelée voit s'afficher votre numéro professionnel.

Note: *Votre Office 1600/1600IP ne peut être ouvert que sur un PC à la fois. Si vous démarrez votre téléphone logiciel sur un second PC, le système vous demandera si vous voulez fermer l'application sur le premier ordinateur.*

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 le téléphone logiciel, quel que soit l'endroit où vous vous trouvez. La personne appelée voit s'afficher votre numéro professionnel.



Utiliser Office 1600/1600IP en association avec un terminal système mobile.

Si vous n'utilisez pas encore de terminal système mobile (portatif DECT sans fil) comme périphérique médias de votre Office 1600, vous pouvez utiliser votre Office 1600/1600IP en mode Twin avec le portatif également. Vos appels seront dirigés sur l' Office 1600/1600IP tant que l'appareil portatif sera sur son chargeur. Ils seront en revanche dirigés sur l'appareil portatif dès que vous le retirerez du chargeur.

En mode Twin confort, votre appareil portatif reprend aussi les éléments des listes d'appels, de répétition et de l'annuaire privé (100 entrées maximum).

Vous disposez également des modes Twin et Twin confort quand vous utilisez votre Office 1600/1600IP comme outil de groupe.

Destination de remplacement si votre Office 1600/1600IP n'est pas démarré

Si votre Office 1600/1600IP n'est pas démarré, les appels seront alors renvoyés automatiquement sur une destination prédéfinie. Vous pouvez aussi renvoyer vous-même les appels avant de quitter l'application sur la destination de remplacement souhaitée.



Utiliser Office 1600/1600IP

Démarrer Office 1600/1600IP

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

Le système vérifie la présence de la version la plus récente du programme à chaque démarrage de l' Office 1600/1600IP . 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 1600/1600IP sous **Nom d'utilisateur**. Modifier le mot de passe (0000) par un mot de passe de votre choix. Cliquez sur **Mémoriser**, si l'invite ne doit plus s'afficher lors du prochain démarrage.

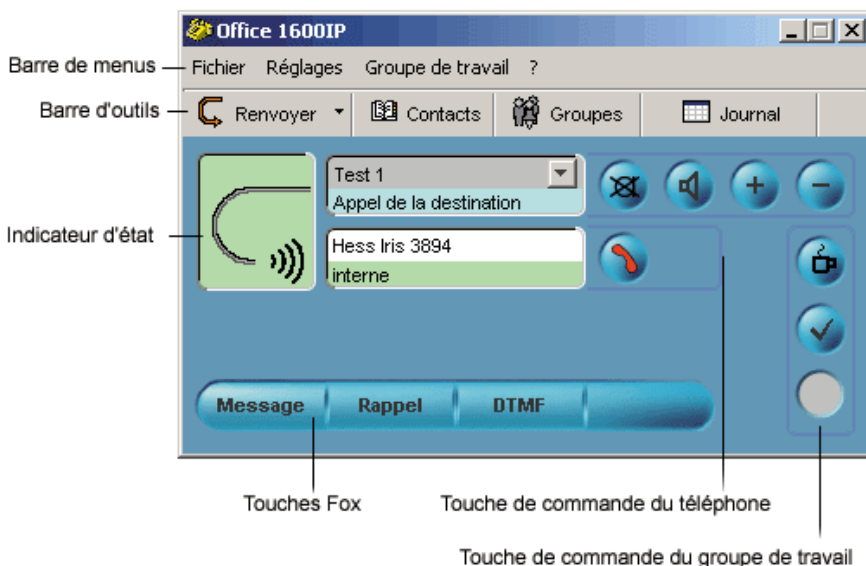
Note: *Remarquez que, le mot de passe enregistré peut être piraté et votre téléphone illégalement utilisé.*

Cliquez sur **OK**. Votre Office 1600/1600IP est démarré.



Découvrir l'interface utilisateur

L'écran principal correspond à la console de commande centrale du Office 1600/1600IP. 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 et les groupes de travail.

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 45](#)) ou d'ouvrir d'autres affichages de l' Office 1600/1600IP :



- **Contacts** ouvre vos répertoires (voir "[Entretenir les contacts](#)", Page 69)
- **Groupe** ouvre des champs pour les touches de numéro, touches de team et les touches de fonction (voir "[Utiliser les touches de numéros](#)", Page 49, "[Utiliser les touches de team](#)", Page 51 et "[Utiliser les touches de fonction](#)", Page 55). 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 75). Les touches que vous utilisez régulièrement peuvent être glissées du champ de groupe sur le bureau.
- **Journal** ouvre le fichier dans lequel tous les appels et messages de texte entrants et sortants sont consignés (voir "[Découvrir le journal](#)", Page 36). Lorsque vous appartenez à des groupes de travail vous pouvez aussi ouvrir et éditer des tickets de travail ici (voir "[Téléphoner en groupe](#)", Page 75).

Découvrir les dispositifs audio (Office 1600)

Votre administrateur système a raccordé votre softphone Office 1600 à un téléphone filaire ou mobile de la gamme Office . Il en découle que la signalisation sonore des appels s'effectue sur cet appareil et que vous utilisez celui-ci comme dispositif audio.

Vous pouvez lancer vos appels et y répondre soit avec la souris ou le clavier, soit à l'aide du téléphone classique.

La présente notice décrit le traitement des appels sur PC et s'applique par analogie aux téléphones classiques raccordés. Veuillez vous reporter à la notice du téléphone classique en cas de doute sur son utilisation. Vous pouvez la télécharger depuis le Docfinder Ascom sur Internet.

Découvrir les dispositifs audio (Office 1600IP)

Votre administrateur système a doté votre ordinateur 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 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.



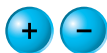
La **Touche de répétition** vous donne accès aux 10 derniers numéros composés.



Grâce à la **Touche d'écoute amplifiée**, vous pouvez entendre votre interlocuteur par les haut-parleurs de votre PC (n'est actuellement pas disponible).



Vous pouvez cliquer la **Touche désactiver microphone** 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 75).

Lorsque vous cliquez sur la **Touche Pause**, les appels entrants à destination du groupe de travail ne sont plus signalés sur votre Office 1600/1600IP, jusqu'à ce que vous cliquez à nouveau sur la touche.

Cette touche n'est affichée que si vous vous êtes connecté au groupe de travail (voir "[Téléphoner en groupe](#)", Page 75).



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.

Cette touche n'est affichée que si vous vous êtes connecté au groupe de travail (voir "[Téléphoner en groupe](#)", Page 75).



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 1600/1600IP 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. Les numéros ainsi entrés sont transférés immédiatement (numérotation avec chevauchement)



Raccourci clavier	Situation	Action
<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.
<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 (numérotation par le nom).



Adapter le téléphone à vos besoins

Vous pouvez adapter le comportement de votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP aux composants matériels utilisés.

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

Vous trouverez la plupart des réglages sous 4 onglets répartis dans le menu **Réglages**.

Note: *Nous vous prions de ne pas modifier les réglages sous l'onglet **Avancé**. 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 groupe de travail...** (voir "[Gérer un groupe de travail](#)", Page 84).

Vue d'ensemble des rubriques

Procéder à des réglages généraux	Page 15
Procéder à des réglages de périphériques audio	Page 17
Procéder à des réglages de périphériques audio avancés	Page 19
Régler les sons et les mélodies de sonnerie	Page 20
Configurer la messagerie vocale	Page 21



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 mot de passe** si vous ne souhaitez plus taper le mot de passe à chaque démarrage.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Note: *Remarquez que, le mot de passe enregistré peut être piraté et votre téléphone illégalement utilisé.*

Déterminer le comportement des affichages

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

- **Ouvrir au démarrage:**
Les affichages sélectionnés s'ouvrent automatiquement au démarrage de votre Office 1600/1600IP.
- **Réduit** (uniquement combiné avec **Ouvrir au démarrage**):
Les affichages sélectionnés s'ouvrent en forme de fenêtres réduites dans la barre de tâches au démarrage de votre Office 1600/1600IP.
- **Déroulant** (Affichage principal):
L'affichage principal passe à l'avant plan de l'écran lorsque le téléphone sonne .
- **Déroulant** (Message):
La fenêtre de messages s'ouvre quand vous recevez un message.
- **Déroulant** (Groupe):
Dans les groupes de travail: Ouvre la fenêtre de groupe de travail, dès qu'un appel est présente à un membre de votre groupe (la fonction n'est pas disponible si la touche du membre du groupe de travail à été glissée sur le bureau).



- **Au 1er plan:**

Les touches sont toujours à l'avant plan de l'écran.

Marche à suivre pour configurer le comportement des affichages:

1. Sélectionnez les options désirées en activant les cases à cocher par un clic.
2. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Modifier la langue des menus

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

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. Entrez l'adresse de l'annuaire de la manière suivante:

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 64). 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

(Office 1600IP uniquement)

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.

Sélectionnez la restitution vocale

Vous définissez le dispositif audio à utiliser par ces paramètres:

1. Sélectionnez un appareil parmi les périphériques disponibles sous **Combiné/Casque** .
2. Sélectionnez sous **Connecté avec** le dispositif audio approprié (par exemple un périphérique USB ou une carte son).

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 le dispositif audio (p.ex. une 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 1600/1600IP 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 **Ecouteurs** si la voix de vos interlocuteurs vous apparaît trop faible ou trop forte.
3. Ajustez le volume du haut-parleur interne sous **Haut-parleur PC** 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 11)*



Procéder à des réglages de périphériques audio avancés

(Office 1600IP uniquement)

Vous trouverez les réglages pour le media stack et les gammes de bande passante de AIN sous l'onglet **Périphériques audio** sous le bouton **Avancés...**

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

Sélectionnez les gammes de bande passante

Vous pouvez choisir ici le gammes de bande passante dans le réseau IP de votre Office 1600/1600IP. Si vous utilisez toujours votre téléphone logiciel dans le même endroit, ne modifiez pas ce paramètre. Si vous utilisez votre téléphone logiciel en dehors du réseau LAN de l'entreprise, sélectionnez après le démarrage de Office 1600/1600IP la gamme de bande passante approprié. Votre administrateur système sait quelles gammes de bande passante vous devez régler à quel niveau.

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), si vos interlocuteurs entendent l'écho de leur propre voix.
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. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.



Régler les sons et les mélodies de sonnerie

(Office 1600IP uniquement)

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

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 17).
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 17).
3. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

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



Configurer la messagerie vocale

Vous pouvez gérer les messages d'accueil de votre boîte vocale sous l'onglet **Boîte vocale** : Vous disposez de trois messages d'accueil personnels que vous pouvez activer, enregistrer et écouter ici.

Note: *Votre boîte vocale doit préalablement avoir été installée par votre administrateur système.*

Activer/désactiver le message d'accueil

Vous pouvez enregistrer trois messages d'accueil personnels (par exemple pour une absence de courte durée, à la journée ou une absence prolongée).

1. Pour activer le message d'accueil approprié, sélectionnez **"Message d'accueil actif"** .

Sélectionnez **Accueil standard** lorsque vous voulez diffuser l'accueil standard de l'ensemble de l'entreprise.

2. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.

Ecouter le message d'accueil personnel

Vous pouvez écouter les messages d'accueil déjà enregistrés de la manière suivante:

1. Sélectionnez le message d'accueil désiré dans le menu déroulant du cadre **Editer message d'accueil** .
2. Cliquez sur **Ecouter**
Le message d'accueil est diffusé.



Enregistrer le message d'accueil personnel

Marche à suivre pour enregistrer un message d'accueil personnel:

1. Sélectionnez le type de message d'accueil désiré dans le menu déroulant du cadre **Editer message d'accueil** .
2. Cliquez sur **Enregistrer**
Vous entendez un signal sonore.
3. Commencez à enregistrer le message d'accueil dès que le signal sonore s'arrête.
Un signal sonore semblable à la tonalité d'occupation retentit lorsque la capacité d'enregistrement maximale est atteinte.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour valider les réglages.



Téléphoner en toute simplicité

L'utilisation de votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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.*

Vue d'ensemble des rubriques

On vous appelle	Page 24
Vous désirez téléphoner	Page 27
Découvrir le journal	Page 36

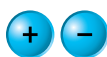


On vous appelle

Vous souhaitez modifier le volume de la sonnerie (Office 1600IP uniquement).



Votre Office 1600/1600IP 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. Si vous souhaitez régler le volume de façon générale pour tous les appels, vous devez modifier vos réglages de périphériques audio (voir "[Régler le volume](#)", Page 18).

Masquer la sonnerie (appel silencieux) - (Office 1600IP uniquement)

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



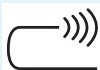
Votre Office 1600/1600IP sonne.

Appel silencieux

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



Répondre à un appel



Votre Office 1600/1600IP 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: *Pour l'utilisation avec le clavier: Dépendamment du système d'exploitation (Windows 2000, Windows XP) le pointeur n'est visé pas automatiquement votre Office 1600/1600IP au moment de l'appel. Dans ce cas mettez le pointeur à l'aide de la touche d'accès rapide <Alt>+<Tab> sur le symbole Office 1600/1600IP et répondez l'appel avec <Entrée>.*

Régler le volume de la restitution vocale (Office 1600IP uniquement)

Si vous voulez régler le volume pour la communication en cours, voir "[Régler le volume \(Office 1600IP uniquement\)](#)", Page 34,

Si vous voulez régler le volume en général pour tous les appels, voir "[Régler le volume](#)", Page 18.

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 1600/1600IP 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 contacts** puis éditez les champs de saisie.

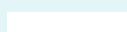


Cliquez sur **Enregistrer et fermer** pour sauvegarder les données et revenir au menu principal.



Vous désirez téléphoner

Numéroté avec le numéro d'appel

 Votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP .



Numéroter d'après le nom



Votre Office 1600/1600IP est au repos.



Entrez les premières lettres du nom désiré dans le champ de saisie:

- Entrez les premières lettres du nom si le nom a été classé d'après le nom.
- Entrez les premières lettres du prénom si le nom a été classé d'après le prénom.
- Pour rechercher nom et prénom, entrez les premières lettres du prénom suivi d'un espace et les premières lettres du nom (par exemple "Gi Ma" pour "Gilles Mayer")

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.

Note: Dans l'annuaire, plusieurs numéros de téléphone peuvent être enregistrés pour le même nom. Office 1600/1600IP compose le numéro qui a été sélectionné dans l'entrée de contact (voir "[Saisir des numéros de téléphone, des adresses électroniques et Internet](#)", Page 72).



Numéroter à partir de l'annuaire (contacts)

▭ Votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP est couplé avec un serveur MS Exchange, vous disposez également des contacts saisis à ce niveau là (voir "[Entretenir les contacts](#)", Page 69).



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 dans la barre d'outils sur la **Touche de prise de ligne**.



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 1600/1600IP . L'adresse Internet (URL) de cet annuaire est programmée dans les paramètres (voir "[Procéder à des réglages généraux](#)", Page 15)

▭ Votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP .

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 dans la barre d'outils sur la **Touche de prise de ligne**.





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 49), vous pouvez les appeler d'un simple clic de souris:

 Votre Office 1600/1600IP est au repos.

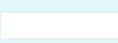
 Cliquez sur **Groupes** dans la barre d'outils. Le menu des groupes s'ouvre.


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

Double-cliquez sur la touche de numéro désirée


 L'abonné demandé est appelé.


Numéroter à partir du journal

 Votre Office 1600/1600IP 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 dans la barre d'outils sur la **Touche de prise de ligne**.

 L'abonné demandé est appelé.

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



Rappeler un abonné



Votre Office 1600/1600IP est au repos.



Cliquez sur la **Touche de répétition** et sélectionnez l'abonné désiré dans la liste qui s'ouvre. Le numéro est reporté dans le champ de saisie. Si nécessaire, vous pouvez aussi les éditer.



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



L'abonné demandé est appelé.

Note: *Les abonnés qui sont enregistrés dans le journal sont répertoriés dans la liste de répétition. Si une entrée de journal est effacée, l'abonné correspondant n'est plus disponible dans la liste de répétition.*

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 y a aucune entrée non lues d'appels en absence ou de messages dans le journal.



Marche à suivre pour répondre aux appels en absence :

Votre Office 1600/1600IP 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 dans la barre d'outils sur la **Touche de prise de ligne**.



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 (Office 1600IP uniquement)

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 (Office 1600IP uniquement)

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 désactiver microphone** pour désactiver le microphone. Votre interlocuteur ne vous entend plus.



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



Ecoute amplifiée (Office 1600IP uniquement)

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.

Note: *Office 1600: Les entrées du journal sont indépendantes des listes d'appels du terminal Office raccordé.*

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 ou l'abonné était 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 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 1600/1600IP vous offre, à quelques exceptions près, tout l'éventail des multiples fonctions de confort. Comme l'Office 1600/1600IP repousse les limites étroites de l'affichage de la téléphonie conventionnelle, 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 1600/1600IP.

Note: *Office 1600IP: 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.*


Vue d'ensemble des rubriques

Utiliser des fonctions de confort	Page 40
Utiliser des fonctions en communication	Page 42
Organiser vos absences	Page 45
Maîtriser des situations particulières	Page 47
Utiliser les touches de numéros	Page 49
Utiliser les touches de team	Page 51
Utiliser les touches de fonction	Page 55
Appliquer des procédures */#	Page 60



Utiliser des fonctions de confort

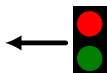
Demander un rappel

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

Rappel



Cliquez sur la touche Fox **Rappel**.



Le rappel est activé.



Votre Office 1600/1600IP 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 audio 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 1600/1600IP 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 -

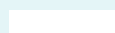


Cliquez sur la **Touche de prise de ligne** pour mettre fin à la communication en cours.



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'appel



Vous entendez le signal d'occupation. Cliquez sur la touche Fox **Signal d'appel**. 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 1600/1600IP.



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 1600/1600IP est au repos.

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



Cliquez sur **Renvoi** 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 1600/1600IP 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 message** 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 désactivé**.

Renvoyer une communication pendant la phase d'appel



Votre Office 1600/1600IP sonne.

Renvoi sur sonnerie



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 1600/1600IP 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.

Note: *Office 1600: Les touches numériques sont indépendantes des touches programmables du terminal Office raccordé.*

Définir et organiser des touches de numéros

Vous avez ouvert le menu principal.



Cliquez sur **Groupe 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 touche**. 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 numéro 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**.

Note: Vous pouvez glisser les touches de numéro avec la souris de l'onglet de groupe sur le bureau pour le commander de là-bas.

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**. 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.

Note: *Office 1600: Les touches de team sont indépendantes des touches de team du terminal Office raccordé.*

Définir et organiser des touches de team

Vous avez ouvert le menu principal.



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

Ouvrez un groupe pour l'équipe A:

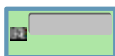
1. Sélectionnez l'option de menu **Groupes/Nouveau groupe**. La boîte de dialogue Nom s'ouvre.
2. Entrez le nom (p. ex. « Team A ») et cliquez sur **OK**. Un nouvel onglet de groupe nommé « Team A » est ajouté.

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 nouvelle page de groupe.



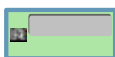
Créez les touches de team:

1. Sélectionnez l'option de menu **Touche/Nouvelle touche**. 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 fonction manuellement en les faisant glisser à l'aide de la souris ou automatiquement à l'aide du menu **Groupes/Réorganiser les touches**.

Note: Vous pouvez glisser les touches de Team avec la souris de l'onglet de groupe sur le bureau pour le commander de là-bas.

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**. 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 1600/1600IP 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.

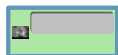


Reprendre un appel destiné à un membre de l'équipe

 Votre Office 1600/1600IP 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 voter choix.

Note: *Office 1600: Les touches de fonction sont indépendantes des touches programmables du terminal Office raccordé.*

Définir et organiser des touches de fonction

Vous avez ouvert le menu principal.



Cliquez sur **Groupe 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.

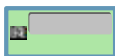
Note: *Vous pouvez aussi placer les nouvelles touches de fonction dans la page d'un groupe déjà existant (sauf dossier de groupe de travail).*

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 touche**. 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**.

Note: *Vous pouvez glisser les touches de fonction avec la souris de l'onglet de groupe sur le bureau pour le commander de là-bas.*

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.
Télémaintenance	Autoriser ou bloquer la télémaintenance une fois uniquement ou en permanence.



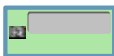
Fonction	Propriété
Boîte vocale	<p>Interroger la boîte vocale: Appelle la boîte vocale et entre automatiquement le mot de passe de celle-ci.</p> <p>Lorsque le mot de passe de votre boîte vocale est le même que celui de votre Office 1600/1600IP, vous devez activer le champ d'options Utiliser mot de passe Office 1600IP. Lorsque que mot de passe est différent, entrez le mot de passe de votre boîte vocale sous Mot de passe boîte vocale.</p>
MCID	Faire pister les appels malveillants (Malicious Call Identification). Vous devez demander ce service à votre opérateur de réseau.
Parcage	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.
Relais	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.
Ne pas déranger	Renvoie tous vos appels vers une destination prédéfinie dans la configuration du système.
Raccordement collectif	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.



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.

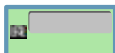


Double-cliquez la touche correspondant à la fonction que vous souhaitez déclencher.



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**. 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 l'accès réseau avec rappel de taxes	*32 <N° d'abonné>
Activer/désactiver une fonction depuis un téléphone tiers (Télécommande)	*06 <N° d'abonné> <Fct.>
Appel d'échéance	
• activer un ordre unique	*55 <hh:mm>
• effacer un ordre unique	#55
• activer un ordre permanent	*56 <hh:mm>
• effacer un ordre permanent	#56
Appel privé avec code personnel	#46 <N° d'abonné> <Code personnel>
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
Commander des relais	
• activer	*74 <N° de relais>
• désactiver	#74 <N° de relais>
Communication d'interphone	
• à un abonné	*7998 <N° d'abonné>
• à un groupe	*79 <N° de groupe>
• reprendre à un groupe	*89
Commuter groupes de commutation 1..20	
• Commuter le groupe de commutation xx en position y (xx = 01..20, y = 1..3)	*85 <xx> <y>
Désactiver toutes les fonctions actives (sauf le raccordement collectif)	*00
Etablir une conférence	
• prédéterminée	*70 <N° conf.>
• variable	*71 <N° d'abonné 1> * jusqu'au <N° d'abonné 5> #



Fonction	Procédure */#
Follow me	
• activer	*23 <N° d'abonné>
• effacer	#23
Installation de recherche de personnes	
• rechercher les abonnées en présélection	*81 <N° d'abonné>
• rechercher les abonnées en post-sélection	*81
• répondre au pageur	*82 <N° d'abonné>
Intercepter un appel	*86 <N° d'abonné>
Intercepter un appel ou une communication (Fast Take)	*88 <N° d'abonné>
Intrusion	
• activer en postsélection	*44
• (se) protéger de	*04
• permettre (sur soi)	#04
Message de rappel / Message DEL	
• activer	*38 <N° d'abonné>
• effacer (depuis le téléphone de réception)	#38 <N° d'abonné>
Message de texte prédéfini avec/sans paramètres	
• envoyer à un abonné	*3598 <N° d'abonné> <N° de texte> [Param.] #
• envoyer à un groupe	*35 <N° de groupe> <N° de texte> [Param.] #
• envoyer à tous	*3599 <N° de texte> [Param.] #
Ne pas déranger (suppression des appels)	
• activer	*26
• désactiver	#26
Ouvrir la porte	*74 <N° d'interphone de porte>
Parquer	
• parquer l'abonné en post-sélection	*76
• se connecter à l'interlocuteur parqué	#76
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>



Fonction	Procédure */#
Rappel	
• effacer (depuis le téléphone de desserte)	#37
Renvoyer un appel (RENV)	
• (se) protéger de	*02
• permettre (sur soi)	#02
• activer RENVOI inconditionnel	*21 <N° d'abonné>
• effacer RENVOI inconditionnel	#21
• activer le RENV inconditionnel vers dernier Ab. configuré	*21#
• effacer le RENV inconditionnel vers dernier Ab. configuré	#21
• activer le RENV sur Ab. préconfiguré	*22
• effacer le RENV sur Ab. préconfiguré	#22
• activer RENVOI sur occupation	*67 <N° d'abonné>
• effacer RENVOI sur occupation	#67
• activer le RENV si occupé vers le dernier Ab. configuré	*67#
• effacer le RENV si occupé vers le dernier Ab. configuré	#67
• activer RENVOI vers message normalisé	*24 <N° de texte>
• Effacer RENVOI vers message standard	#24
• Activer RENVOI vers pageur ou sonnerie générale	*28
• Désactiver RENVOI vers pageur ou sonnerie générale	#28
Retransmission d'appel (RDA)	
• (se) protéger de	*02
• permettre (sur soi)	#02
• Activer RDA	*61 <N° d'abonné>
• effacer RDA	#61
• activer RDA vers dernier Ab. configuré	*61#
• effacer RDA vers dernier Ab. configuré	#61
• activer RDA vers abonné préconfiguré	*62
• effacer RDA vers abonné préconfiguré	#62
• activer la RDA vers pageur ou sonnerie générale	*68
• effacer la RDA vers pageur ou sonnerie générale	#68
Signal d'appel	
• activer en postsélection	*43
• (se) protéger de	*04



Fonction	Procédure */#
<ul style="list-style-type: none"> • permettre (sur soi) <p>Sonnerie d'appel général</p> <ul style="list-style-type: none"> • rechercher avec appel codé en présélection • rechercher avec appel codé en postsélection • répondre à l'appel codé • répondre à l'appel général <p>Supprimer l'affichage du numéro d'appel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Masquer le numéro <p>Système de messagerie vocale</p> <ul style="list-style-type: none"> • enregistrer le message d'accueil (x=1,2,3) • écoute de contrôle du message d'accueil (x=1,2,3,7,8) • effacer le message d'accueil (x=1,2,3) • activer le message d'accueil (x=1,2,3) • désactiver le message d'accueil (x=1,2,3) <p>x = 1,2,3 : message d'accueil personnel 1,2,3 x = 7 : message d'accueil global x = 8 : message d'accueil global de débordement</p> <p>Téléphonez sur l'appareil d'un tiers</p> <ul style="list-style-type: none"> • communications professionnelles • communications privées 	<p>#04</p> <p>*81 <N° d'abonné></p> <p>*81</p> <p>*82</p> <p>*83</p> <p>*31 <N° destination></p> <p>*913 x #</p> <p>*#913 x #</p> <p>#913 x #</p> <p>*933 x</p> <p>#933 x</p> <p>#36 <N° d'abonné> <Code personnel></p> <p>#46 <N° d'abonné> <Code personnel></p>



Utiliser des messages textuels

L' Office 1600/1600IP 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.

Note: *Office 1600: Le traitement des messages textuels est indépendant des messages textuels sur le terminal Office raccordé.*

Vue d'ensemble des rubriques


Envoyer des messages textuels Page 65

Recevoir des messages textuels. Page 67



Envoyer des messages textuels

Envoyer des messages textuels à des abonnés

 Votre Office 1600/1600IP 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 "[Numéroter avec le numéro d'appel](#)", Page 27).
- Entrez le nom dans le champ de saisie vide (voir "[Numéroter d'après le nom](#)", Page 28).
- Sélectionnez le destinataire dans le répertoire (voir "[Numéroter à partir de l'annuaire \(contacts\)](#)", Page 29).
- Sélectionnez le destinataire à l'aide d'une touche de numéro (voir "[Numéroter avec une touche de numéro](#)", Page 31)
- Sélectionnez le destinataire dans le journal (voir "[Numéroter à partir du journal](#)", Page 31).



Saisissez votre message puis cliquez sur **Envoyer message** 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 1600/1600IP 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 28).
- Sélectionnez le destinataire dans le répertoire (voir "[Numéroter à partir de l'annuaire \(contacts\)](#)", Page 29).



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

Note: *Cette fonction n'est disponible que si votre Office 1600/1600IP connaît votre adresse électronique personnelle (voir "[Entrer sa propre adresse électronique](#)", Page 16).*



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 (voir "[Déterminer le comportement des affichages](#)", Page 15).



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 au message** dans la barre d'outils. Le destinataire est automatiquement placé dans le champ de saisie.



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

Transférer des messages textuels



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



Cliquez sur **Renvoyer le message** 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 message** 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 1600/1600IP connaît votre adresse électronique personnelle (voir "Entrer sa propre adresse électronique", Page 16)*

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 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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.

Note: *Office 1600: Les contacts privés sont indépendants de l'annuaire personnel du terminal Office raccordé.*

Vue d'ensemble des rubriques


Créer un nouveau contact	Page 70
Editer un contact	Page 73
Annuaire externe	Page 74



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 1600/1600IP .

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 toutes les indications relatives au 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 1600/1600IP est relié à un serveur MS Exchange, le contact est aussi enregistré automatiquement à cet endroit là (temporellement retardé).



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 70.



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 1600/1600IP. L'adresse Internet (URL) de cet annuaire est programmée dans les paramètres (voir "[Procéder à des réglages généraux](#)", Page 15)

Veillez lire "[Numéroter à partir d'un annuaire externe](#)", Page 30, 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 1600/1600IP 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 1600/1600IP 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.*

Note: *Les fonctions de groupe ne sont pas comprises dans la licence standard de Office 1600/1600IP .*

Vue d'ensemble des rubriques

Membre d'un groupe de travail	Page 76
Saisir des télécommunications	Page 81
Gérer un groupe de travail	Page 84



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 1600/1600IP 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 1600/1600IP.*



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 vos groupes de travail. Votre Office 1600/1600IP 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 1600/1600IP sonne.

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



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 81).



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 1600/1600IP 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 1600/1600IP est de nouveau prêt à prendre des appels.

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



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 1600/1600IP 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**.



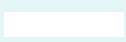
L'abonné demandé est appelé.

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 1600/1600IP 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 1600/1600IP .

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



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 **Objet**).

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'édiez 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 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**.



Avec les touches **Flèche vers le haut-** et **Flèche vers le bas** vous pouvez ajuster l'ordre des membres



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	Un appel est généralement présenté conformément à l'ordre dans la liste des membres. Avec l'option Linéaire le premier membre de la liste est appelé toujours en premier lieu. Avec l'option Cyclique l'appel est présenté aux membres dans l'ordre dans lequel ils apparaissent dans la liste.
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
Forcer des notes téléphoniques	Activez Forcer notes téléphoniques , si une note téléphonique doit être automatiquement ouverte et enregistrée pour chaque appel (voir aussi " Créer un nouveau ticket de travail ", Page 81).

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**.



Index

A	
Activer / désactiver le microphone	34
Activer l'accès réseau avec rappel de taxes	60
Activer/désactiver la pause	79
Adresse d'annuaire Internet	16
Ajouter un enregistrement d'appel	83
Appel silencieux	24
Appeler un interlocuteur dans l'équipe	53
Appels en absence	32
C	
Comprendre l'état des touches de team	53
Comprendre les entrées de journal	36
Comprendre les fonctions	56
Créer un contact	70
Créer un groupe de travail	84
Créer un nouveau ticket de travail	81
D	
Découvrir l'interface utilisateur	9
Découvrir les touches de commande/touches Fox	11
Définir et organiser des touches de numéros	49, 51, 55, 64, 69
Demander un rappel	40
Démarrer Office 1600IP	8
Désactiver un renvoi	45
Dispositif audio	10
Double-appel pendant la communication	42
DTMF (fréquences vocales)	47
E	
Ecoute amplifiée	35
Effacer un contact	73
Effacer un ticket de travail	86
Effacer une touche de fonction	59
Effacer une touche de numéro	50
Effacer une touche de team	52
Emettre un signal d'appel chez un abonné	
	41
Enregistrer contact	72
Enregistrer le nom et le numéro d'appel	26, 27
Enregistrer une entrée de journal comme contact	37
Entrer sa propre adresse électronique	16
Envoyer des messages textuels à des abonnés	65
Envoyer des messages textuels sous forme de courriels	66
F	
Fermer une session groupe de travail	80
Fonctions contacts	69
Fonctions de téléphonie	23, 39, 75
I	
Informers l'auteur d'un renvoi d'appel	45
M	
Masquer la sonnerie	24
Messages textuels	64
Mettre fin à la communication	25
N	
Numéroter à partir de l'annuaire	29
Numéroter à partir de l'annuaire externe	30
Numéroter à partir du journal	31
Numéroter avec le numéro d'appel	27
Numéroter d'après le nom	28
O	
Office 1600IP comme outil de groupe	6
Office 1600IP en mode twin	7
Office 1600IP sur plusieurs stations de travail	6
Office 1600IP sur un ordinateur portable	6



Office 1600IP sur une station de travail individuelle	5
Ouverture/fermeture de sessions de membres	85
Ouvrir/fermer session de groupe de travail	76
P	
Parquer l'interlocuteur courant	44
Procéder à des réglages de périphériques audio	17
Procédures */#	60
R	
Rappeler un abonné	32
Recevoir des messages textuels	67
Refuser un signal d'appel	41
Refuser une communication en phase d'appel	48
Régler le volume	34
Régler les sons et les mélodies	19
Renvoyer une communication pendant la phase d'appel	47
Répondre à des messages textuels	67
Répondre à un appel	25
Répondre à un signal d'appel	41
Répondre à une demande de rappel	40
Répondre aux appels	77
Reprenre un appel destiné à un membre de l'équipe	54
S	
Saisir des adresses électroniques	72
Saisir des adresses Internet	72
Saisir des numéros de téléphone	72
Saisir l'adresse	71
Saisir les détails personnels	70
Sélectionner des appareils pour la sonnerie	17
Surveiller l'état	85
T	
Tenir une conférence	44
Terminer manuellement le délai de post-traitement	79
Touches de fonction	55
Touches de Team	51
Transférer des messages textuels	67
Transférer l'appel avec annonce	43
Transférer l'appel sans annonce	43
Trier les entrées de journal	37
U	
Utiliser les touches de fonction	58
V	
Va-et-vient	42
Volume de la restitution vocale	25
Volume de la signalisation des appels	24

