



# **IP Office 4.2**

## Phone Manager

#### Note

Bien que tous les efforts nécessaires aient été mis en œuvre en vue de s'assurer que les informations contenues dans ce document sont complètes et exactes au moment de l'impression, Avaya Inc. ne peut assumer aucune responsabilité concernant toute erreur éventuelle. Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être amendées et modifiées lors de versions ultérieures.

#### Avis de non responsabilité concernant la documentation

Avaya Inc. ne peut être tenu responsable de toute modification, ajout ou suppression effectués dans la version publiée d'origine de cette documentation, sauf si ces modifications, ajouts ou suppressions sont effectués par Avaya.

#### Avis de non responsabilité concernant les liens

Avaya Inc. n'est pas responsable du contenu ou de la fiabilité des sites Web pour lesquels un lien apparaît dans la présente documentation et Avaya ne cautionne pas nécessairement les produits, les services ou les informations qui y sont décrits ou proposés. Nous ne pouvons garantir le fonctionnement permanent des liens et n'avons aucun contrôle sur la disponibilité des pages liées.

#### Licence

L'UTILISATION OU L'INSTALLATION DE CE PRODUIT INDIQUE QUE L'UTILISATEUR FINAL ACCEPTE LES CONDITIONS DÉFINIES ICI ET LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA <http://support.avaya.com/LicenseInfo/> (« GENERAL LICENSE TERMS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE »). SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ÊTRE LIÉ PAR CES CONDITIONS, VOUS DEVEZ RETOURNER LE(S) PRODUIT(S) AU POINT DE VENTE DANS LES DIX (10) JOURS À COMPTER DE LA DATE DE LIVRAISON POUR OBTENIR UN REMBOURSEMENT OU UN AVOIR.

Avaya accorde à l'utilisateur final une licence dans le cadre des types de licence décrits ci-dessous. Le nombre de licences et unités de capacité applicable pour lequel la licence est accordée est de un (1), à moins qu'un autre nombre de licences ou unités de capacité soit spécifié dans la documentation ou les autres documents à la disposition de l'utilisateur final. « Processeur désigné » désigne un dispositif informatique indépendant. « Serveur » désigne un processeur désigné qui héberge une application logicielle à laquelle de multiples utilisateurs peuvent accéder. Le terme « Logiciel » désigne des programmes informatiques en code exécutable, initialement mis sous licence par Avaya et utilisés par l'utilisateur final, qu'il s'agisse de produits autonomes ou pré installés sur le Matériel. Le terme « Matériel » désigne les produits matériels standard, initialement vendus par Avaya et utilisés par l'utilisateur final.

Type(s) de licence : Licence de Système(s) désigné(s) (DS).

L'utilisateur final peut installer et utiliser chaque copie du logiciel sur un seul processeur désigné, à moins qu'un autre nombre de processeurs désignés soit indiqué dans la documentation ou les autres documents à la disposition de l'utilisateur final.

Avaya peut exiger que le processeur désigné (ou les processeurs désignés) soit identifié par type, numéro de série, touche de fonction, emplacement ou autre élément spécifique, ou qu'il soit fourni par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique établi par Avaya dans ce but.

#### Droit d'auteur

Sauf indication expresse contraire, le Produit est protégé par des droits d'auteur et autres législations respectant les droits de propriété. La reproduction, l'utilisation ou le transfert non autorisé peut constituer un délit dans le cadre de la loi applicable.

#### Composants tiers

Certains programmes logiciels ou parties de ces programmes inclus dans le Produit peuvent contenir un logiciel distribué dans le cadre d'accord avec des tiers (« Third Party Components - Composants tiers »), qui peuvent contenir des conditions qui étendent ou limitent les droits d'utilisation de certaines parties du Produit (« Third Party Terms - Conditions relatives aux tiers »). Les informations identifiant les composants tiers et les conditions relatives aux tiers qui s'y appliquent sont disponibles sur le site d'Avaya à l'adresse suivante : <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

#### Intervention d'Avaya en cas de fraude

Si vous pensez être victime d'une fraude téléphonique et avez besoin d'assistance technique ou de support, appelez la ligne d'intervention en cas de fraude téléphonique au centre de support technique au +1-800-643-2353 pour les États-Unis et le Canada. Tout point faible soupçonné en matière de sécurité des produits d'Avaya doit être signalé à Avaya par courrier électronique à l'adresse suivante : [securityalerts@avaya.com](mailto:securityalerts@avaya.com).

Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, consultez le site d'assistance d'Avaya (<http://www.avaya.com/support>).

# Table des matières

## 1. IP Office Phone Manager

1.1 Nouvelles fonctions.....	8
1.2 Comparaison des fonctions.....	9
1.3 Démarrer Phone Manager.....	10
1.3.1 Se connecter à Phone Manager.....	10
1.3.2 Se connecter comme un agent.....	11
1.3.3 Mode Télétravailleur.....	12
1.3.4 Fenêtre Liste des utilisateurs.....	15
1.3.5 Sélectionner une autre IP Office.....	15
1.3.6 Modifier le mot de passe.....	17

## 2. Fenêtre principale

2.1 Zone d'informations sur les appels.....	22
2.2 Panneau Historique des appels.....	23
2.3 Onglet Tous.....	25
2.4 Onglet Entrant.....	26
2.5 Onglet Sortant.....	27
2.6 Onglet En absence.....	28
2.7 Onglet Messages.....	29
2.8 Onglet Numéros abrégés.....	30
2.9 Onglet Messagerie vocale.....	32
2.10 Onglet File d'attente.....	33
2.11 Onglet Codes affaires.....	34
2.12 Onglet Conférence.....	35
2.13 Onglet État.....	35
2.14 Onglet Script.....	36
2.15 Onglet Portier.....	37

## 3. Traitement des appels

3.1 Répondre à un appel.....	41
3.2 Effectuer un appel.....	42
3.3 Rappeler un appel en absence.....	42
3.4 Utiliser la fenêtre Appel.....	43
3.5 Mettre fin à un appel.....	45
3.6 Mise en attente d'un appel.....	45
3.7 Parquer un appel.....	46
3.8 Enregistrer un appel.....	47
3.9 Travailler avec des files d'attente.....	48
3.10 Transfert d'appel.....	49
3.10.1 Effectuer un appel de consultation.....	49
3.10.2 Transférer un appel sans surveillance.....	50
3.10.3 Transférer un appelant vers la messagerie vocale.....	51
3.10.4 Fenêtre Transférer.....	51
3.10.5 Récupération d'un appel.....	52
3.11 Utiliser la fonction Conférence.....	53
3.11.1 Créer un appel de conférence.....	53
3.11.2 Phone Manager et le Centre de conférences... ..	54
3.12 Codes affaires et restrictions PIN.....	55
3.12.1 Utiliser les codes affaires.....	55
3.12.2 Créer un Numéro abrégé code affaire.....	57
3.12.3 Travailler avec des restrictions PIN.....	58

## 4. Messagerie vocale

4.1 Ecouter vos messages.....	63
4.2 Configuration de la messagerie externe.....	64

4.3 Messages d'accueil personnels.....	67
4.3.1 Enregistrer des messages d'accueil.....	69
4.3.2 Attribuer un message d'accueil temporaire.....	71
4.3.3 Attribuer des messages d'accueil personnels....	72
4.3.4 Saisir les options de transfert.....	73
4.4 Listes de diffusion personnelle.....	74
4.4.1 Afficher une liste de diffusion personnelle (LPD).....	75
4.4.2 Modifier une liste de diffusion personnelle.....	76
4.4.3 Création d'une liste de diffusion personnelle.....	77
4.4.4 Utiliser une liste de diffusion personnelle (LPD).....	79
4.4.5 Supprimer une liste de diffusion personnelle (LDP).....	81

## 5. Fonctions

5.1 Définir un message d'absence.....	85
5.2 Obtenir de l'aide.....	86
5.3 Gérer les répertoires.....	87
5.3.1 Créer un répertoire personnel.....	87
5.3.2 Ajouter une entrée de répertoire.....	88
5.3.3 Créer une entrée de répertoire à partir d'un appel existant.....	89
5.3.4 Modifier une entrée de répertoire.....	89
5.4 Créer et utiliser les numéros abrégés.....	90
5.4.1 Afficher les numéros abrégés.....	90
5.4.2 Utiliser un numéro abrégé.....	92
5.4.3 Créer un groupe de numéros abrégés.....	92
5.4.4 Création d'un numéro abrégé.....	93
5.4.5 Modification d'un numéro abrégé.....	95
5.4.6 Suppression de numéro abrégé.....	95

## 6. Configurer Phone Manager

6.1 Modifier les paramètres de Phone Manager.....	98
6.1.1 Configurer le mode Agent.....	99
6.1.2 Modifier les paramètres Codec audio.....	100
6.1.3 Modifier le format d'affichage horaire.....	101
6.1.4 Afficher Phone Manager en mode Compact....	102
6.1.5 Modifier les paramètres de date.....	103
6.1.6 Définir Ne pas déranger.....	104
6.1.7 Activer les boutons de portier.....	105
6.1.8 Définir vos options de renvoi.....	106
6.1.9 Activer la Messagerie instantanée.....	111
6.1.10 Créer des emplacements de parage personnels.....	112
6.1.11 Modifier les paramètres généraux de Phone Manager.....	113
6.1.12 Sélectionner les files d'attentes à surveiller....	115
6.1.13 Modifier les touches de raccourci.....	116
6.1.14 Configurer la fenêtre contextuelle.....	117
6.1.15 Sélectionner les commandes du téléphone....	119
6.1.16 Configurer les options de la messagerie vocale.....	120
6.1.17 Langue.....	122
6.2 Définir vos préférences.....	123
6.2.1 Activer/Désactiver le rappel de la messagerie..	123
6.2.2 Activer/Désactiver le rappel de la messagerie..	123
6.2.3 Prendre vos appels depuis un autre poste.....	124
6.2.4 Retransférer vers un poste paramétré pour un renvoi.....	124

---

6.2.5 Définir Ne pas déranger (NPD).....	125
6.2.6 Définir un Numéro d'exception à l'option Ne pas déranger .....	125
6.2.7 Activer/désactiver l'Appel en attente.....	126
6.2.8 Activer/Désactiver le décroché automatique.....	126
6.2.9 Sélectionner les onglets à afficher dans Historique des appels.....	127
6.2.10 Enregistrer vos préférences.....	127
6.3 Utiliser les versions de Phone Manager Pro.....	128
6.3.1 Fonctionnement de Softphone PC.....	128
6.3.2 Fonctionnement mains libres.....	128
6.3.3 Fonctionnement du mode Agent.....	129
6.4 Modifier l'apparence de Phone Manager.....	130
6.4.1 Utiliser Phone Manager en mode Compact.....	130
6.4.2 Charger un habillage.....	132
6.4.3 Taille par défaut.....	132

## **7. Annexe**

7.1 Conseils & astuces .....	134
7.2 Icônes de la barre d'outils.....	135
7.3 Touches de raccourci.....	136
7.4 Utiliser l'icône Phone Manager .....	137
7.5 Phone Manager Information.....	137
Index .....	0

# Chapitre 1.

# IP Office Phone Manager



# 1. IP Office Phone Manager

Ce guide décrit comment recevoir et effectuer des appels à l'aide de l'application Phone Manager d'IP Office.

Phone Manager d'IP Office est une application unique qui peut être exécutée dans trois versions différentes. Les versions disponibles dépendent des licences saisies dans la configuration d'IP Office. La version pour chaque utilisateur est définie dans la configuration d'IP Office. Pour plus d'informations sur les fonctions disponibles dans chaque version, consultez la [Comparaison des fonctions de Phone Manager](#).

La version de Phone Manager est affichée dans la barre de titres du programme. La version est Phone Manager Lite, à moins que les licences appropriées soient saisies dans le système téléphonique.

- **Phone Manager Lite**  
Aucune licence requise.
- **Phone Manager Pro**  
Un numéro de licence 'Phone Manager Pro' est requis pour chaque utilisateur de Phone Manager Pro. Si les licences appropriées ne sont pas disponibles, Phone Manager fonctionne en mode Lite.
  - **Mode Agent**  
Ce mode est une option qui peut être sélectionnée par un utilisateur de Phone Manager Pro. Dans ce mode, l'utilisateur de Phone Manager a accès à plusieurs fonctions associées à l'agent comme icônes de la barre d'outils.
  - **Mode connexion (Multi utilisateurs)**  
Ce mode est une option qui peut être sélectionnée par un utilisateur de Phone Manager Pro. Le fait de démarrer ou d'arrêter Phone Manager connecte et déconnecte l'utilisateur d'un poste. Ce dernier est spécifié lors du démarrage de Phone Manager. Lorsqu'il est connecté, le numéro de poste Phone Manager remplace le numéro du poste physique.
  - **Mode Télétravailleur (Phone Manager 4.1 et versions ultérieures)**  
Dans ce mode, un utilisateur exécutant Phone Manager Pro sur un ordinateur disposant d'une connexion de données au site IP Office (par exemple via VPN) peut voir ses appels routés vers un numéro de téléphone spécifié au démarrage de Phone Manager. Lorsque l'utilisateur passe un appel avec Phone Manager, le site IP Office appelle le numéro de téléphone spécifié et, lorsque quelqu'un répond, il passe l'appel sortant vers l'utilisateur. De même, les appels entrants à destination du poste de l'utilisateur sur le site IP Office sont redirigés vers le numéro distant. Étant donné que la partie voix de tous les appels est initiée par IP Office, le coût de ces communications est attribué au site IP Office.
- **Phone Manager Pro PC Softphone**  
Les conversations ont lieu par l'intermédiaire d'une carte son ou d'un casque / combiné USB. Les clés de licence 'Phone Manager Pro' et 'Phone Manager Pro IP Audio Enabled' sont requises pour chaque utilisateur. Si les licences appropriées ne sont pas disponibles, Phone Manager fonctionne en mode Lite.

Dans le manuel, les fonctions qui s'appliquent uniquement à Phone Manager Pro sont aussi disponibles pour Phone Manager PC Softphone.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur Avaya IP Office sur le site [www.avaya.com/support](http://www.avaya.com/support) et sur [www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase](http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase).

---

## 1.1 Nouvelles fonctions

### Phone Manager 4.1

- **Modifier le mot de passe**

Votre mot de passe utilisateur IP Office (non défini par défaut) fait partie de la configuration d'IP Office. Une fois défini, il permet de vous connecter à IP Office pour pouvoir accéder aux applications Phone Manager, SoftConsole et IP Office TAPI. Auparavant, vous ne pouviez définir et modifier ce mot de passe qu'avec l'application IP Office Manager. Phone Manager 4.2 (tous modes) vous permet de modifier votre propre mot de passe. L'option se trouve dans Fichier | Modifier le mot de passe. Si IP Office TAPI est également installé sur l'ordinateur, le nouveau mot de passe s'applique également à cette application.

- **Configuration de Messagerie externe**

Messagerie externe a été intégrée à Voicemail Pro 4.0. Elle permet aux utilisateurs des messageries en mode d'émulation Intuity de configurer une série de numéros de téléphone que Voicemail Pro tente d'alerter en cas de nouveaux messages. Pour l'utilisateur individuel, le menu Annonces de la messagerie servait à configurer et à gérer cette activité. Dans IP Office 4.2, la configuration de la messagerie externe peut se faire à partir de Phone Manager Pro. Vous pouvez ainsi afficher vos paramètres de messagerie externe actifs et les modifier si besoin est.

- **Renvoi de messages**

Lorsque vous accédez à votre messagerie vocale via Phone Manager Pro, vous pouvez désormais cliquer avec le bouton droit de la souris sur un message pour le renvoyer vers une autre messagerie vocale.

- **Affichage de la version**

Le menu A propos de Phone Manager affiche désormais les informations de version du système téléphonique IP Office et du serveur Voicemail Pro. Ces informations peuvent aider à résoudre des problèmes de support.

### Phone Manager 4.1

- **Mode Télétravailleur**

Dans la configuration d'IP Office, il est possible de configurer un utilisateur de Phone Manager Pro en tant que télétravailleur. Dans ce mode, un utilisateur exécutant Phone Manager Pro sur un ordinateur disposant d'une connexion de données au site IP Office (par exemple via VPN) peut voir ses appels routés vers un numéro de téléphone spécifié au démarrage de Phone Manager. Lorsque l'utilisateur passe un appel avec Phone Manager, le site IP Office appelle le numéro de téléphone spécifié et, lorsque quelqu'un répond, il passe l'appel sortant vers l'utilisateur. De même, les appels entrants à destination du poste de l'utilisateur sur le site IP Office sont redirigés vers le numéro distant. Étant donné que la partie voix de tous les appels est initiée par IP Office, le coût de ces communications est attribué au site IP Office.

### Phone Manager 4.0

- **Indication du coût**

L'indication du coût sera affichée dans la zone Détails des appels de Phone Manager lors d'un appel. Pour plus d'informations, consultez la [Zone d'informations sur les appels](#)<sup>[22]</sup>.



## 1.2 Comparaison des fonctions

Ce tableau souligne les différences entre chaque version de Phone Manager exécutée.

Fonction	Lite	Pro	Softphone
Appels effectués et reçus via l'application	✓	✓	✓
Configurer les préférences du téléphone	✓	✓	✓
Configuration des raccourcis clavier	✓	✓	✓
Afficher l'ID / Nom de l'appelant	✓	✓	✓
Créer des numéros abrégés	✓ 15 maxi	✓ 1000 maxi	✓ 1000 maxi
Créer des tableaux des voyants d'occupation via un numéro abrégé	✓ 15 maxi	✓ 1000 maxi	✓ 1000 maxi
Créer plusieurs onglets de numéros abrégés pour regrouper les icônes des tableaux de voyants d'occupation	✗	✓ 10 onglets maxi. 100 numéros abrégés par onglet	✓ 10 onglets maxi. 100 numéros abrégés par onglet
Affichage de l'application en mode Compact	✗	✓	✓
Créer un répertoire de téléphone local	✗	✓ 1000 maxi	✓ 1000 maxi
Afficher le journal de l'historique des appels pour tous les messages et les messages en absence	✓	✓	✓
Afficher un journal distinct des appels entrants et sortants	✗	✓	✓
Relever les nouveaux messages vocaux	✓	✓	✓
Avoir un contrôle de la boîte de messagerie vocale à partir de l'application. (Modes Intuity et IP Office)	✗	✓	✓
Créer une liste de diffusion personnelle (mode Intuity uniquement)	✗	✓	✓
Attribuer des scripts aux appels entrants	✗	✓	✓
Afficher la durée de l'appel	✗	✓	✓
Contrôler l'ouverture de la porte	✗	✓	✓
Surveiller les files d'attente	✗	✓	✓
Afficher le contrôle des conférences	✓	✓	✓
Boutons d'action du centre de conférences	✓	✓	✓
Fenêtre contextuelle des contacts	✗	✓	✓
Créer un simple enregistrement des contacts Outlook	✗	✓	✓
Mode Agent	✗	✓	✓
Sonnerie caractéristique (fichier .WAV)	✗	✓	✓
Indication du coût (uniquement pris en charge en Grèce et en Allemagne)	✗	✓	✓
Signal de post-connexion (envoi de DTMF pendant la connexion avec un autre correspondant)	✓	✓	✓
Numéro de licence requis sur PBX pour fonctionner	✗	✓	✓
Identifier un appel par une annotation descriptive	✓	✓	✗
Modifier le codec audio	✗	✗	✓
Définir les numéros de transfert vers la messagerie vocale	✗	✓	✓
Créer des messages d'accueil de la messagerie vocale	✗	✓	✓
Appliquer les restrictions PIN	✗	✓	✓
Utiliser les codes affaires	✓	✓	✓
Transférer les appels à l'aide de la fonction Glisser-Déplacer.	✗	✓	✓
Mode Télétravailleur	✗	✓	✗
*Afficher l'état d'un utilisateur interne, par exemple, hors ligne.	✓	✓	✓
*Envoi de messages instantanés (IM) à un utilisateur interne	✓	✓	✓

\* Ces fonctions sont uniquement disponibles si vous possédez Microsoft Live Communications Server (LCS).

## 1.3 Démarrer Phone Manager

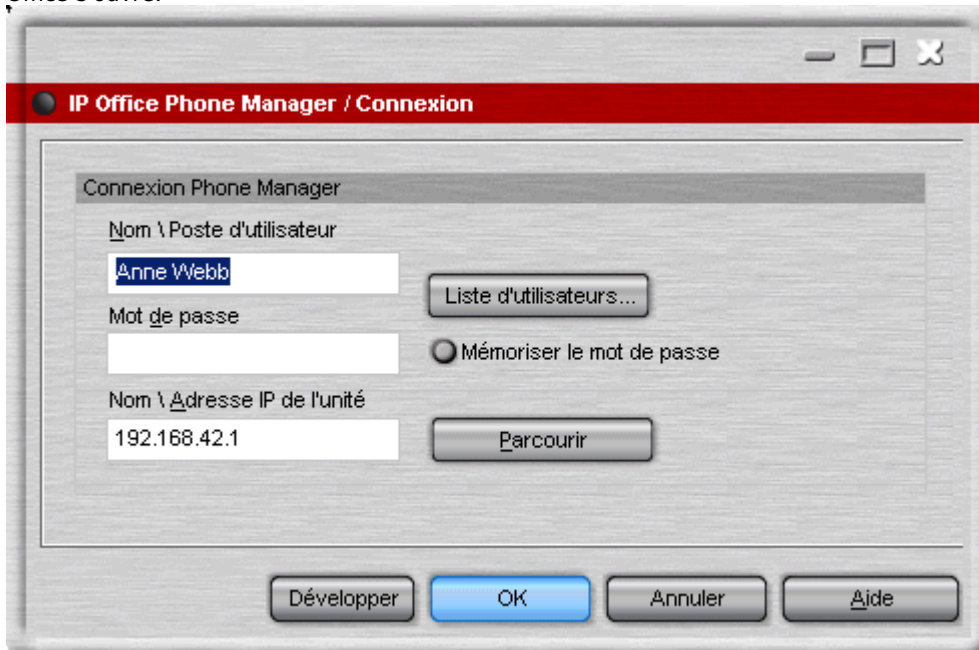
### 1.3.1 Se connecter à Phone Manager

Vous devez vous connecter à Phone Manager avant de pouvoir utiliser l'application. La fenêtre Connexion contient des informations qui permettent à Phone Manager de communiquer avec le système téléphonique. Si la connexion échoue, contactez votre administrateur système.

- **Astuce** : Si vous utilisez l'option **Mémoriser le mot de passe** ci-dessous, Phone Manager ne réclamera plus la saisie d'un mot de passe lorsqu'il sera lancé si la connexion au site IP Office se fait sans problème.

#### Pour démarrer Phone Manager :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IP Office > Phone Manager**. La fenêtre Connexion à Phone Manager d'IP Office s'ouvre.



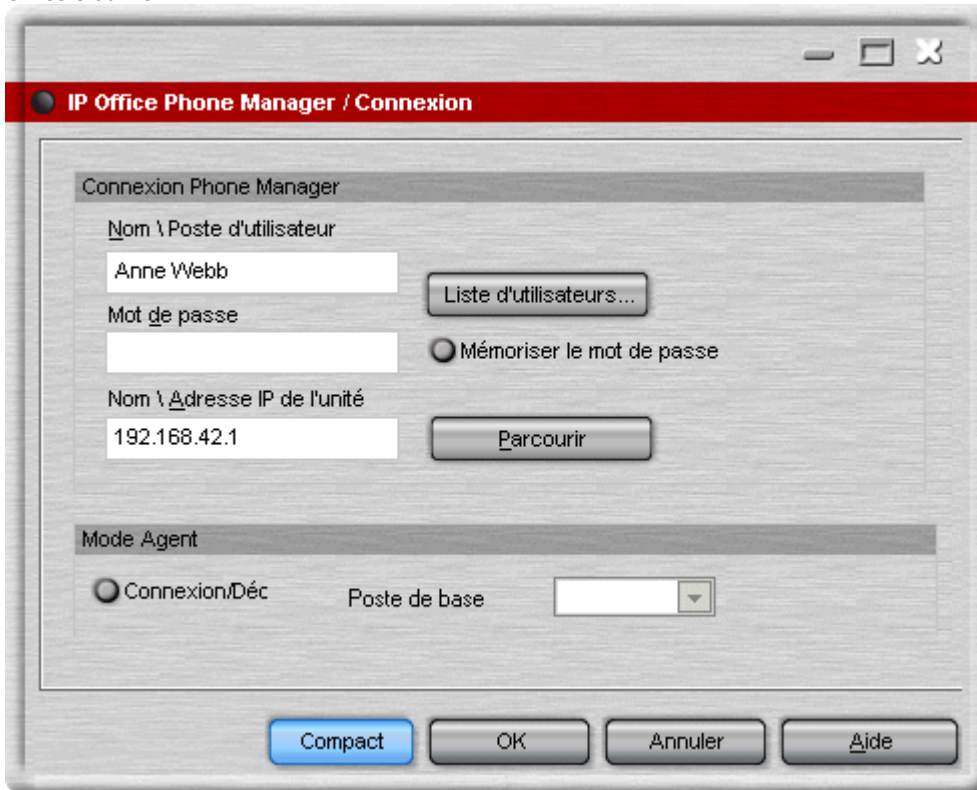
2. Dans le champ **Nom\ Poste de l'utilisateur**, saisissez le numéro de votre poste ou votre nom d'utilisateur. Le nom d'utilisateur est sensible à la casse. Vous pouvez également cliquer sur **Liste d'utilisateurs** pour ouvrir la fenêtre Liste d'utilisateurs afin de sélectionner les informations. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Liste des utilisateurs](#)<sup>[15]</sup>.
3. (Facultatif) dans le champ **Mot de passe**, saisissez votre mot de passe. Ce mot de passe vous est fourni par votre administrateur système et il est sensible à la casse.
4. (Facultatif) Si vous voulez que Phone Manager vous connecte automatiquement lors du démarrage, cochez la case **Mémoriser le mot de passe**. La dernière configuration de l'utilisateur enregistrée sera utilisée pour la connexion à Phone Manager.
5. (Facultatif) Le champ **Nom\Adresse IP de l'unité** contient l'adresse IP du système IP Office. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner une adresse IP différente. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner une autre unité de contrôle IP Office](#)<sup>[15]</sup>.
6. Cliquez sur **OK**. Si le bouton OK n'est pas disponible, il peut y avoir plusieurs raisons possibles :
  - L'adresse IP d'IP Office est incorrecte. Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez l'unité de contrôle IP Office dans la liste. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner une autre unité de contrôle IP Office](#)<sup>[15]</sup>.
  - Un nom ou un mot de passe d'utilisateur non valide a été saisi. Saisissez-les une nouvelle fois. Souvenez-vous que le nom et le mot de passe utilisateur sont sensibles à la casse. Vous pouvez sélectionner le nom d'utilisateur dans la fenêtre Liste des utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Liste des utilisateurs](#)<sup>[15]</sup>.
  - Il peut y avoir des problèmes de réseau. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
  - Votre téléphone peut ne pas être connecté au système téléphonique.
7. Pour les utilisateurs de Phone Manager Pro utilisant le mode **Télétravailleur**, un menu supplémentaire est disponible, posant la question "Où souhaitez-vous travailler ?" (voir [Mode Télétravailleur](#)<sup>[12]</sup>).

### 1.3.2 Se connecter comme un agent

Si vous travaillez en mode Agent, vous pouvez devoir vous connecter avec un numéro de poste différent de celui de votre poste physique. Lorsque vous fermez Phone Manager, vous êtes déconnecté et le téléphone reprend son numéro de poste de base.

#### Pour démarrer Phone Manager en mode Agent :

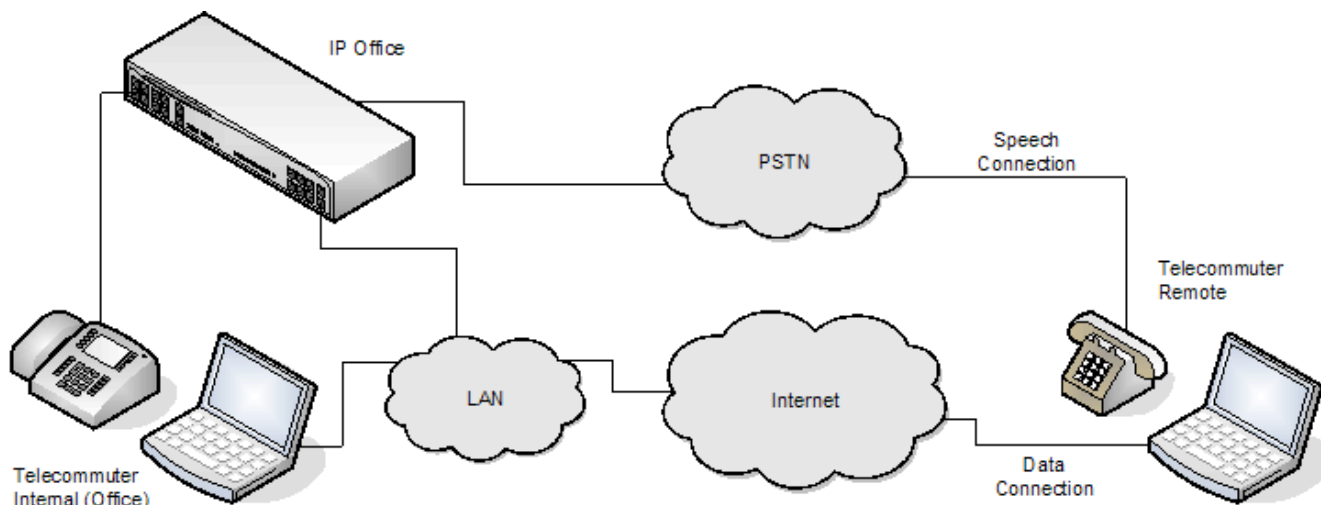
1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IP Office > Phone Manager**. La fenêtre Connexion à Phone Manager d'IP Office s'ouvre.



2. Dans le champ **Nom\ Poste de l'utilisateur**, saisissez le numéro de votre poste ou votre nom d'utilisateur. Le nom d'utilisateur est sensible à la casse. Vous pouvez également cliquer sur **Liste d'utilisateurs** pour ouvrir la fenêtre Liste d'utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Liste des utilisateurs](#)<sup>[15]</sup>.
3. (Facultatif) dans le champ Mot de passe, saisissez votre mot de passe. Ce mot de passe vous est fourni par votre administrateur système et il est sensible à la casse.
  - Lorsque vous utilisez Phone Manager en mode Agent pour vous connecter à plusieurs postes, nous vous recommandons de ne pas cocher la case Mémoriser le mot de passe. Si cette case est cochée, lorsque vous démarrez Phone Manager, l'application se connecte en utilisant les derniers paramètres utilisés, sans afficher l'écran de connexion ci-dessus. Il est alors plus difficile d'accéder au poste auquel vous voulez vous connecter lorsque vous démarrez Phone Manager sans d'abord se connecter à un poste de base : vous devez utiliser Fichier | Connexion pour accéder de nouveau aux paramètres et modifier le poste de base.
4. (Facultatif) Le champ **Nom\Adresse IP de l'unité** contient l'adresse IP du système IP Office. Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner une adresse IP différente. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner une autre unité de contrôle IP Office](#)<sup>[15]</sup>.
5. Cliquez sur **Développer** pour afficher les détails du mode Agent.
6. Cochez la case **Connexion/Déconnexion** si vous voulez vous connecter à un autre numéro de poste que celui de votre poste physique.
7. Sélectionnez le numéro de poste de base auquel vous voulez associer Phone Manager.
8. Cliquez sur **OK** pour ouvrir Phone Manager.

### 1.3.3 Mode Télétravailleur

En temps normal, Phone Manager est utilisé pour le contrôle des appels et la transmission des informations sur une connexion de type données à IP Office, la partie voix des appels étant transmise sur une connexion voix parallèle. IP Office 4.1 et Phone Manager 4.1+ et versions ultérieures prennent en charge le mode Télétravailleur, qui permet les conversations voix avec un site distant n'étant pas un site IP Office. La possibilité d'utiliser ce mode peut être accordée à des utilisateurs par l'administrateur système depuis la page de configuration d'IP Office 4.1 et versions ultérieures.



Lorsque des utilisateurs de ce mode lancent Phone Manager, leur emplacement leur est demandé (**Interne** ou **Distant**).

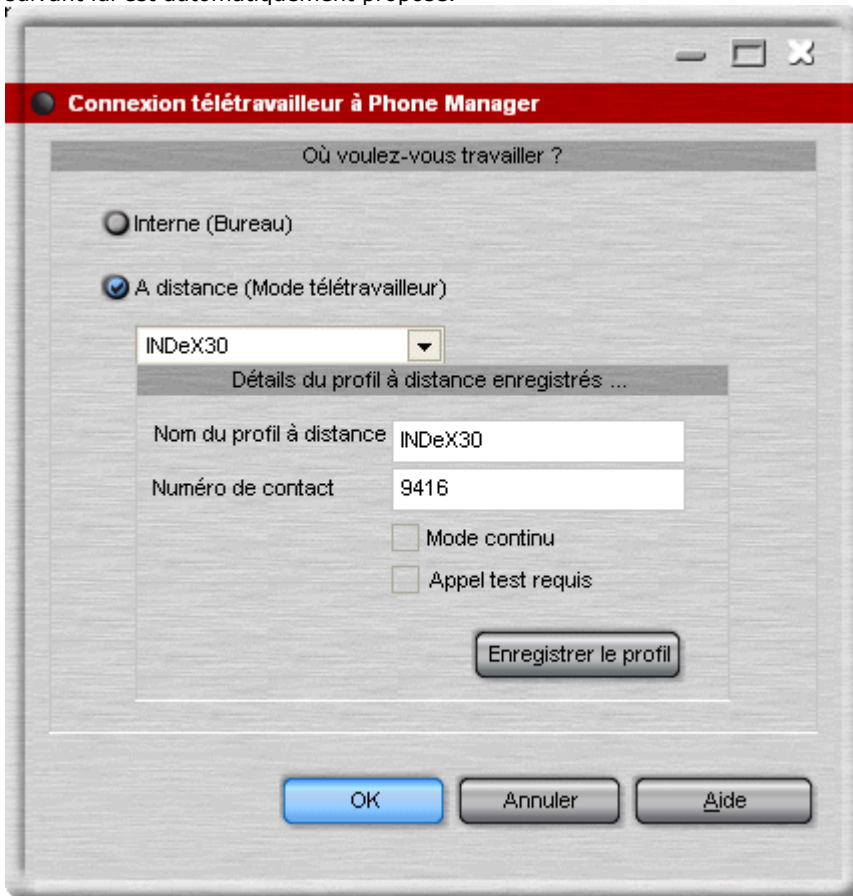
- L'option Interne est utilisée lorsque vous utilisez votre poste IP Office ordinaire. Dans ce mode, le poste et Phone Manager fonctionnent de la même manière que pour les autres utilisateurs internes de Phone Manager.
- L'option Distant est utilisée lorsqu'ils se trouvent sur un site distant sur lequel ils disposent d'une connexion de données entre Phone Manager et le site IP Office, ainsi que d'un téléphone sur lequel ils peuvent passer des appels et en recevoir. Lorsqu'ils se connectent, ils peuvent spécifier le numéro de l'emplacement distant ou utiliser un numéro d'emplacement précédemment enregistré. Le numéro de téléphone distant doit être celui pouvant être appelé directement depuis IP Office, c'est à dire un numéro direct ne passant par aucun standard, manuel ou automatique. Le cas échéant, les restrictions d'appel normalement appliquées à l'utilisateur par IP Office sont appliquées, et tout préfixe de numérotation externe doit être inclus si IP Office est utilisé.

Lorsque vous êtes connecté à Phone Manager en tant que télétravailleur :

- Les appels sortants à destination d'un numéro IP Office interne ou ceux destinés à la consultation d'une messagerie vocale sont réalisés depuis Phone Manager. Il transmet la demande à IP Office, qui appelle alors le numéro du site distant, puis le numéro interne requis.
- Les appels sortants à destination d'un numéro externe au site IP Office sont également réalisés par Phone Manager. Il transmet la demande à IP Office, qui appelle alors le numéro du site distant, puis compose le numéro externe requis comme s'il avait été composé depuis votre ports IP Office ordinaire. Ce comportement est également affecté, le cas échéant, par les restrictions de numérotation attribuées à votre profil d'utilisateur.
- Les appels entrants à destination d'un poste IP Office ordinaire sont redirigés vers le numéro du site distant, accompagnés par les informations détaillées sur l'appelant affichées dans Phone Manager.
- Lorsque vous travaillez en mode Télétravailleur, votre poste IP Office interne est considéré comme déconnecté. Lorsque vous fermez Phone Manager, votre poste interne est reconnecté, à moins que votre profil ne soit défini sur connexion forcée ou qu'un autre utilisateur ne soit connecté à votre poste.
- Remarque : l'accès aux codes de fonction IP Office en utilisant les touches de numérotation n'est pas pris en charge.
- Le téléphone du site distant est considéré comme un téléphone à ligne unique. Si le signal d'appel est activé dans votre configuration IP Office, il peut être utilisé pour être averti d'un unique appel supplémentaire lorsqu'un appel via IP Office est déjà en cours sur cette ligne.

**Démarrer Phone Manager (mode Télétravailleur)**

1. Vérifiez que l'ordinateur utilisé dispose d'une connexion de données au réseau du site IP Office.
2. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IP Office > Phone Manager**.
3. Si nécessaire, renseignez les informations de connexion détaillées de Phone Manager et indiquez votre nom et mot de passe d'utilisateur. Voir Connexion à Phone Manager.
4. Une fois qu'un utilisateur est reconnu comme étant en mode Télétravailleur, le menu de connexion supplémentaire suivant lui est automatiquement proposé.



- **Interne**  
Sélectionnez l'option Interne si vous utilisez votre poste IP Office pour passer des appels et en recevoir. Sélectionnez Distant si vous vous trouvez sur un site distant, mais que vous avez accès à un téléphone disposant d'un numéro direct.
- **A Distance**  
Sélectionnez l'option Distant si vous vous trouvez sur un site distant sur lequel vous disposez d'un numéro de téléphone direct pouvant être utilisé conjointement à une connexion de données au site IP Office. Utilisez la liste déroulante pour réutiliser les informations détaillées déjà saisies correspondant à des sites distants ou saisissez les informations nécessaires et cliquez sur Enregistrer le profil.
  - **Nom du profil à distance**  
Le champ Nom permet d'identifier les jeux de paramètres enregistrés.
  - **Numéro**  
Cela doit correspondre au numéro tel qu'il doit être composé depuis votre poste IP Office, par exemple avec un préfixe de numérotation externe le cas échéant. Il doit s'agir d'un numéro pouvant être appelé directement depuis IP Office et ne passant par aucun réceptionniste, ni aucun standard manuel ou automatique. Il sera sujet aux éventuelles restrictions d'appel et autres contrôles appliqués lorsque vous passez des appels depuis votre poste IP Office.
  - **Mode Continu**  
Ce mode contrôle la façon dont vous utilisez la connexion entre le site IP Office et le site distant.
    - **Désactivé**  
Si l'option Mode Continu n'est pas sélectionnée, IP Office appelle uniquement le numéro du site distant lorsque nécessaire, c'est à dire lorsque vous souhaitez passer un appel IP Office ou que vous en recevez un. Par exemple, lorsque vous passez un appel avec Phone Manager, IP Office appelle le site distant, puis, lorsque quelqu'un répond, il passe un autre appel en utilisant le numéro indiqué par Phone Manager. Vous pouvez raccrocher cet appel soit depuis Phone Manager, soit en raccrochant le combiné.
      - Dans ce mode, il est possible pour le téléphone du site distant de passer des appels non-IP Office et d'en recevoir. Les appels d'IP Office sont reconnaissables aux informations d'appel affichées dans Phone Manager.

- 
- Les appels n'aboutiront pas si IP Office détecte que la ligne de réseau utilise une prise de ligne analogique par hausse de tension ou une émulation de prise de ligne par hausse de tension.
  - Les appels SMS ne sont pas redirigés. Les appels de type interphone et les appels directs sont redirigés comme des appels normaux.
  - **Activé**

Si l'option Mode Continu est sélectionnée, lorsque vous vous connectez à Phone Manager, IP Office appelle le numéro distant et, lorsque quelqu'un répond, l'utilisateur ne doit pas raccrocher. Cette procédure est parfois utilisée dans le cas d'un appel de test ou après que vous ayez cliqué sur **OK**. Phone Manager est alors utilisé exclusivement pour passer des appels et y répondre, tandis qu'IP Office redirige la conversation vocale vers le combiné distant lorsque nécessaire.

    - Cette option doit être utilisée lorsque les lignes de réseau utilisées sont des lignes analogiques à prise de ligne analogique par hausse de tension, des lignes à émulation de prise de ligne par hausse de tension ou qu'elles sont suspectées comme telles. Ces lignes peuvent, par exemple, être des téléphones portables reliés à des relais téléphoniques connectés à des lignes de réseau analogiques.
  - **Réclamer un appel de test**

Si cette fonction est sélectionnée, IP Office tente de réaliser un appel de test vers le numéro du site distant. Cette option est grisée si le mode Continu est sélectionné.
5. Cliquez sur **OK**.
- Si le mode Continu a été sélectionné, le téléphone devrait sonner et, lorsque vous répondez, vous devriez entendre la musique d'attente d'IP Office. Cliquez sur pour terminer cet appel depuis le site IP Office. **NE RACCROCHEZ PAS LE COMBINÉ.**
  - Si la fonction Réclamer un appel de test a été sélectionnée, le téléphone devrait sonner. Répondez à l'appel. Phone Manager affiche maintenant un message demandant si l'appel a été reçu. Cliquez sur Oui pour valider la connexion ou sur Non pour revenir à la fenêtre de saisie des informations de connexion. Si IP Office n'a pas pu passer l'appel, Phone Manager en affichera le motif possible. Par exemple, "Appel sans réponse" ou "Appel sortant interdit".
6. Une fois connecté, utilisez Phone Manager pour passer des appels via IP Office et en recevoir.

### 1.3.4 Fenêtre Liste des utilisateurs

Le champ Nom \ Poste de l'utilisateur de la fenêtre Connexion peut être renseigné en sélectionnant les informations dans une liste.

#### Pour ouvrir la fenêtre Liste des utilisateurs :

1. Dans la fenêtre Connexion, cliquez sur **Liste d'utilisateurs**. La fenêtre Liste d'utilisateurs s'ouvre.



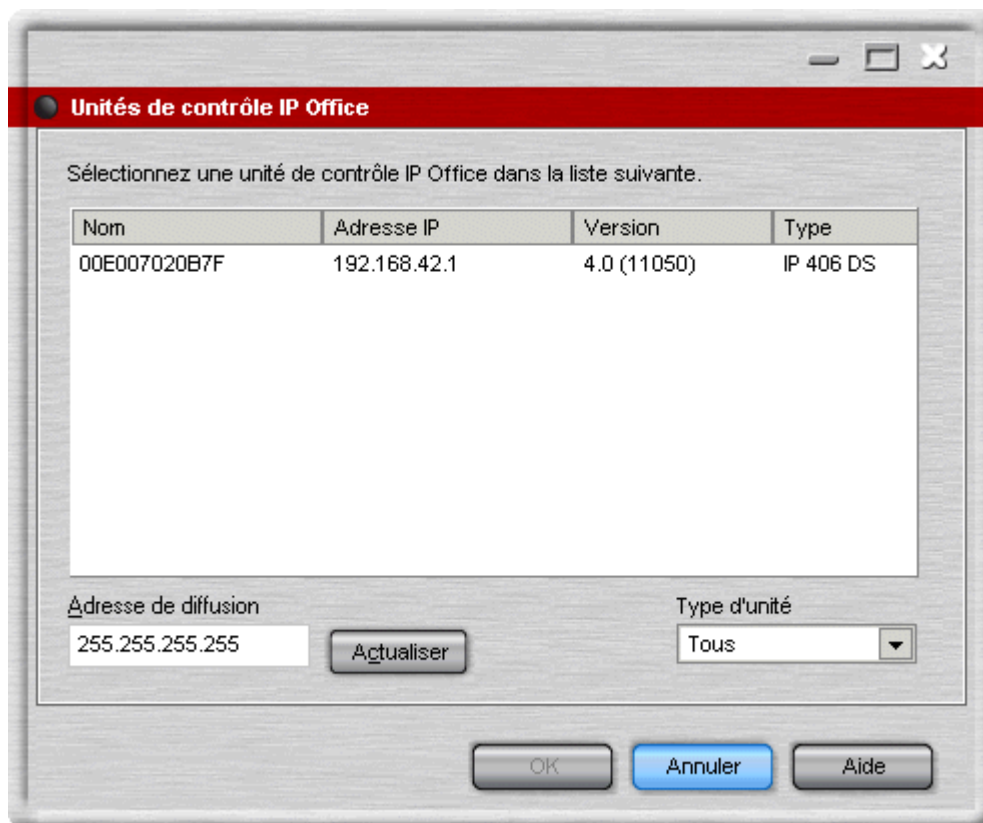
2. Commencez à saisir le nom ou le numéro dans le champ approprié. Seules les entrées correspondantes s'affichent.
3. Cliquez sur l'entrée de votre choix. Les champs Nom et Numéro sont renseignés.
4. Cliquez sur OK pour revenir à la fenêtre Connexion. Les informations sélectionnées sont saisies dans le champ Nom \ Poste de l'utilisateur.

### 1.3.5 Sélectionner une autre IP Office

Lorsque l'on clique sur le bouton Parcourir dans la fenêtre Connexion, la fenêtre des unités de contrôle IP Office s'affiche. Si plusieurs systèmes IP Office sont disponibles, vous pouvez sélectionner l'unité de contrôle à utiliser.

#### Pour sélectionner une autre unité de contrôle IP Office :

1. Cliquez sur l'unité de contrôle IP Office dans la liste.
2. Cliquez sur **OK**. Si le système IP Office recherché ne se trouve pas dans la liste, contactez votre administrateur système.





### 1.3.6 Modifier le mot de passe

Phone Manager 4.2 et supérieure uniquement.

L'option Fichier | Modifier le mot de passe vous permet de modifier votre mot de passe utilisateur IP Office. Dans les applications Phone Manager, SoftConsole et IP Office TAPI, ce mot de passe vous sert à vous connecter à IP Office.

Par défaut, vous n'en avez pas et vous ne pouvez donc pas le modifier. Cependant, si l'administrateur vous a attribué un mot de passe, vous pouvez le modifier dans Phone Manager.

- Remarque: il ne s'agit pas du mot de passe qui sert à vous connecter à votre messagerie vocale. Il ne s'agit pas non plus d'un code de connexion pour vous connecter à un téléphone ou à un poste multi-utilisateurs.

1. Sélectionnez Fichier, puis Modifier le mot de passe.
2. Saisissez votre mot de passe actuel, puis saisissez et confirmez votre nouveau mot de passe. Les mots de passe peuvent se composer de 31 chiffres au maximum. Vous ne pouvez pas utiliser d'autres caractères.

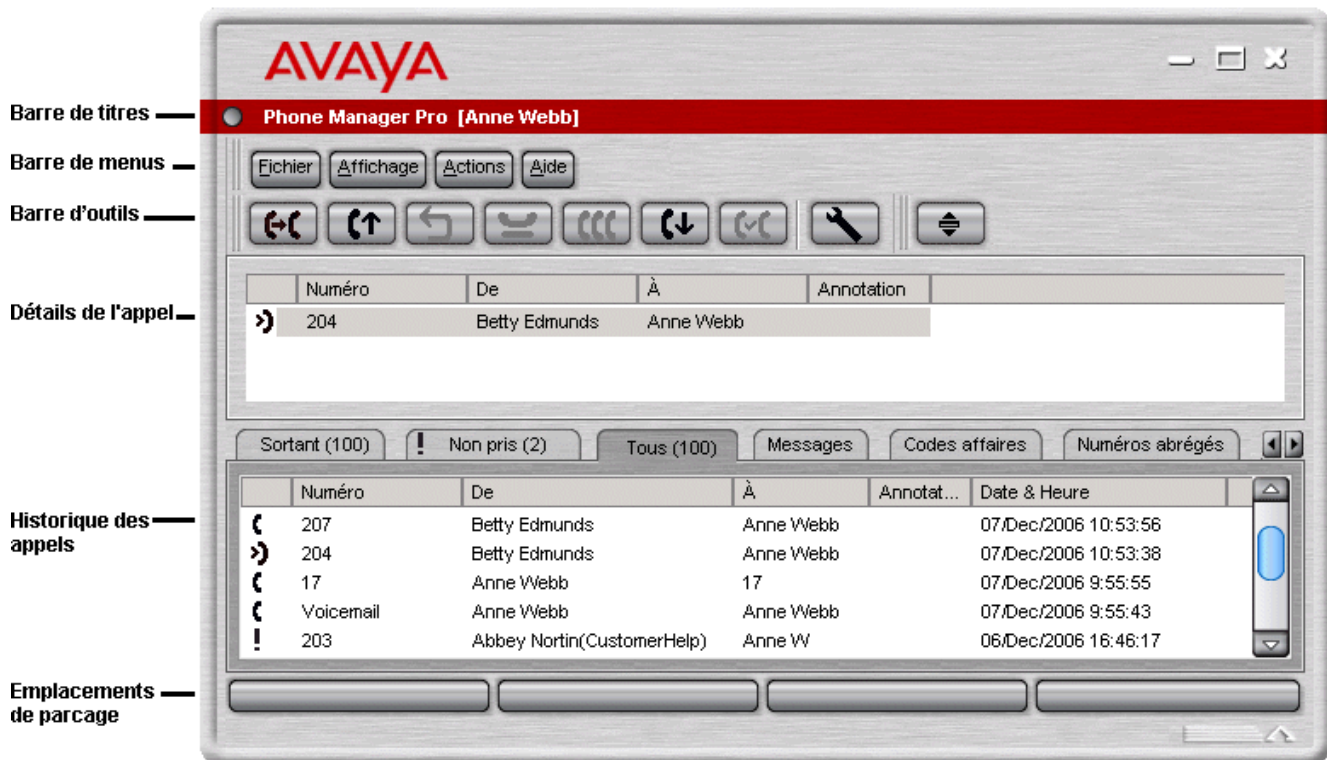


# Chapitre 2.

## Fenêtre principale

## 2. Fenêtre principale

L'apparence de la fenêtre principale dépend de la licence et des paramètres de configuration appliqués. La barre de titres indique quelle version de Phone Manager est utilisée. Dans cet exemple, la version utilisée est Phone Manager Pro. Dans chaque version de Phone Manager, les zones de base sont identiques. Pour plus d'informations, consultez [Comparaison des fonctions de Phone Manager](#)<sup>[9]</sup>.



La fenêtre principale de Phone Manager est divisée en plusieurs zones :

- **Barre de titres**

La barre de titres contient la version de Phone Manager. Le nom de l'utilisateur se trouve entre crochets. Si la barre de titres ne contient que les mots "Phone Manager", elle n'est pas connectée à IP Office.

- **Barre de menus**

La barre de menus principale se trouve en haut de l'écran. Chaque menu contient des commandes et des actions. Certains éléments sont uniquement disponibles lorsque les conditions correctes sont réunies. Chaque menu peut être ouvert en cliquant sur le bouton menu. Vous pouvez également ouvrir le menu en appuyant sur ALT et sur la lettre soulignée pour le menu requis. Par exemple, appuyez sur ALT+A pour ouvrir le menu Actions.



Les options disponibles dans chaque menu sont :

- **Fichier**

Dans le menu Fichier, vous pouvez enregistrer ou charger un profil personnel, vous connecter comme un utilisateur différent, configurer votre répertoire ou quitter Phone Manager.

- **Affichage**

Choisissez d'exécuter Phone Manager en mode plein écran ou en mode compact. Sélectionnez également la langue d'affichage et si vous souhaitez afficher ou masquer la barre d'outils. L'habillage de Phone Manager peut être modifié dans ce menu et en accédant aux préférences.

- **Actions**

Le menu Actions contient des actions pour le traitement des appels. Les actions qui ne sont pas disponibles ne peuvent pas être utilisées dans la situation d'appel actuelle. Les raccourcis clavier des fonctions sont également affichés.

- **Aide**

Donne accès au fichier d'aide de l'application et affiche des informations sur Avaya IP Office Phone Manager. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir de l'aide](#)<sup>[86]</sup>.

- **Barre d'outils**

Les icônes de la barre d'outils fournissent des raccourcis pour les options fréquemment utilisées. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Icônes de la barre d'outils](#)<sup>[13b]</sup> dans l'Annexe.

- **Informations sur les appels**

Le panneau Informations sur les appels affiche l'état actuel de tous les appels en cours. Pour plus d'informations, consultez la [Zone d'informations sur les appels](#)<sup>[22]</sup>.

- **Historique des appels**

Diverses informations sont affichées dans la zone Historique des appels. Elle est divisée en différents onglets. Les onglets disponibles dépendent de la configuration de votre Phone Manager. Pour plus d'informations, consultez [Présentation de l'historique des appels](#)<sup>[23]</sup>.

- **Emplacements de parcage**

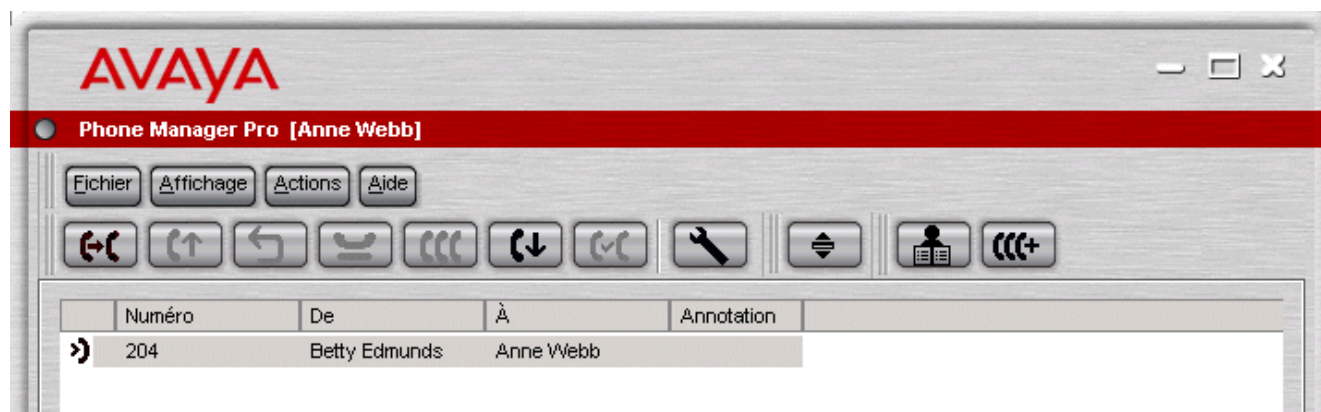
Quatre emplacements de parcage sont disponibles pour parcourir les appels. Il est parfois nécessaire de "parquer" provisoirement un appel pour effectuer une autre tâche, comme par exemple recevoir un nouvel appel ou traiter une interruption. Pour plus d'informations, consultez [Parquer un appel](#)<sup>[46]</sup>.



Un appel du poste 203 est parqué dans le premier emplacement de parcage

## 2.1 Zone d'informations sur les appels

Le panneau Informations sur les appels contient des informations sur l'état actuel de tous les appels en cours.



Y figurent :

- **Icône État des appels**  
Cette icône indique l'état d'un appel de votre poste. Il se peut que l'affichage de l'Etat des appels ne corresponde pas toujours à celui du téléphone.
  - ↳ Votre téléphone est décroché.
  - ↔ L'appel auquel vous êtes actuellement connecté.
  - 📞 L'appel est en attente.
  - | Le numéro que vous essayez d'appeler est occupé.
  - ↳ Indique un appel entrant sur votre poste.
- **Numéro**  
Le numéro de téléphone entrant ou le numéro appelé s'affiche. Dans cet exemple, le numéro de téléphone externe est affiché. Si l'appel est un appel interne, seul le numéro de poste est affiché.
- **De**  
Cette colonne indique le nom associé au numéro du répertoire du système principal ou de votre répertoire local. Le répertoire local est uniquement disponible dans Phone Manager Pro.
- **À**  
Cette colonne indique le nom associé au numéro appelé du répertoire du système principal ou de votre répertoire local. Le répertoire local est uniquement disponible dans Phone Manager Pro.
- **Annotation**  
Texte saisi pour identifier l'appel.
- **Indication du coût**  
Le champ Indication du coût est uniquement disponible dans Phone Manager Pro. Lorsque des informations sur le coût d'un appel externe sont disponibles, elles sont détaillées dans la colonne Indication du coût. L'en-tête s'affiche uniquement lorsque des informations sont disponibles et est uniquement disponible lors d'un appel. Les informations ne sont pas enregistrées dans la zone Historique des appels.

## 2.2 Panneau Historique des appels

Le champ Historique des appels de Phone Manager peut afficher tout un ensemble d'informations. Vous pouvez configurer ce qui s'affiche en modifiant vos préférences. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

	Numéro	De	À	Annotation	Date & Heure	urée de so...
>)	204	Betty Edmunds	Anne Webb		06/Dec/2006 16:33:01	00:00:13
>)	207	Shander Lear	Anne Webb		06/Dec/2006 16:32:58	00:00:15
>)	203	Abbey Nortin	Anne Webb		06/Dec/2006 16:32:37	00:00:01
>)	204	Betty Edmunds	Anne Webb		06/Dec/2006 16:31:41	00:00:05
>)	207	Shander Lear	Anne Webb		06/Dec/2006 16:31:07	00:00:05
>)	203	Abbey Nortin	Anne Webb		06/Dec/2006 16:30:46	00:00:03
>)	209	Betty Edmunds	Anne Webb	Paul Smith	06/Dec/2006 15:53:38	00:00:01

Les onglets Historique des appels disponibles dans toutes les versions de Phone Manager sont :

- **En absence** - Répertorie les appels sans réponse sur votre poste. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet En absence](#)<sup>[28]</sup>.
- **Tous** - Répertorie tous les appels entrants, sortants et en absence. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Tous](#)<sup>[29]</sup>.
- **Messages** - Indique le nombre de nouveaux messages dans votre boîte de messagerie vocale. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messages](#)<sup>[29]</sup>.
- **Numéros abrégés** - Pour mémoriser et créer des icônes de numéros abrégés. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Numéros abrégés](#)<sup>[30]</sup>.
- **Conférence** - Répertorie les membres d'une conférence. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Conférence](#)<sup>[35]</sup>.

Pour Phone Manager Pro, les onglets suivants s'affichent également dans le panneau Historique des appels :

- **Entrant** - Répertorie tous les appels reçus sur votre poste. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Entrant](#)<sup>[26]</sup>.
- **Sortant** - Répertorie tous les appels effectués à partir de votre poste. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Sortant](#)<sup>[27]</sup>.
- **État** - S'affiche lorsqu'un appel est en cours ou que vous êtes occupé pour durée de traitement/Occupé non disponible. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet État](#)<sup>[35]</sup>.
- **Messagerie vocale** - Pendant un appel vers votre boîte de messagerie vocale, un onglet affiche tous vos messages. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messagerie vocale](#)<sup>[32]</sup>.
- **File d'attente** - Utilisé pour surveiller les files d'attente de groupe de recherche de ligne. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet File d'attente](#)<sup>[33]</sup>.
- **Portier** - Utilisé pour activer une ouverture de porte. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Portier](#)<sup>[37]</sup>.
- **Script** - Affiche le texte configuré dans le champ Fichier de script d'une entrée de répertoire. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Script](#)<sup>[36]</sup>.
- **Codes affaire** - Affiche les icônes pour les appels avec code affaire. Pour plus d'informations, consultez [Onglet Codes affaires](#)<sup>[34]</sup>.

---

Les onglets Entrant, Sortant, En absence et Tous contiennent des informations sur les appels. Les options suivantes sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un appel :

- **Rappeler le numéro** - Appelle le numéro sélectionné. Si le préfixe de l'appel sortant, par exemple 9, n'est pas affiché, contactez votre administrateur système.
- **Ajouter au répertoire**- Crée automatiquement une entrée de répertoire à partir des informations de l'appel. Pour plus d'informations, consultez [Présentation de la gestion des entrées de répertoires](#)<sup>[87]</sup>.
- **Ajouter aux numéros abrégés** Crée automatiquement un numéro abrégé à partir des informations d'appel. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les numéros abrégés](#)<sup>[90]</sup>.
- **Ajouter à Outlook**- Ajoute automatiquement les informations d'appel au dossier de contacts Outlook. L'option "Ajouter à Outlook" nécessite que Microsoft Outlook soit installé sur votre ordinateur et que MAPI soit configuré correctement. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
- **Copier** - Le 'Numéro' de l'appel sélectionné est copié dans le presse-papier.
- **Supprimer l'entrée**- Supprime l'appel sélectionné dans l'historique des appels.
- **Effacer l'onglet**- Efface toutes les informations d'appel affichées dans le panneau en cours.
- **Effacer tous les onglets**- Toutes les informations sur les appels répertoriés dans les onglets Entrant, Sortant, En absence et Tous sont effacées.



## 2.3 Onglet Tous

L'onglet Tous est disponible pour toutes les versions de Phone Manager. Si l'onglet n'est pas visible, vous devez choisir d'afficher vos appels. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les options générales de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

L'onglet **Tous** répertorie tous les appels entrants, sortants et non pris sur votre poste. L'onglet affiche les informations de 100 appels maximum. Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et un nouvel enregistrement est ajouté. Si vous utilisez Phone Manager Pro, les onglets Entrant et Sortant peuvent contenir des informations sur les appels qui ont été supprimés de l'onglet Tous.

Cliquez avec le bouton droit sur un appel pour afficher une liste des options. Vous pouvez double-cliquer sur un appel pour appeler le numéro de téléphone répertorié.

Les informations affichées dans l'onglet Tous sont :

Champ	Description
<b> Icône Etat des appels</b>	Cette icône indique le type de l'appel. Pour plus d'informations, consultez la <a href="#">Zone d'informations sur les appels</a> <sup>[22]</sup> .
<b>Numéro</b>	Il s'agit du numéro de téléphone entrant ou du numéro de téléphone appelé. Si l'appel est un appel interne, le numéro de poste est répertorié.
<b>De</b>	Nom associé au numéro dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b>À</b>	Nom associé au numéro appelé dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b>Balise</b>	Texte saisi pour identifier l'appel. Le texte de tout appel annoté est enregistré dans cette zone.
<b>Date &amp; Heure</b>	Date et heure d'occurrence de l'appel.

## 2.4 Onglet Entrant

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Si l'onglet Entrant n'est pas visible et que vous utilisez Phone Manager Pro, vous devez sélectionner Afficher les appels entrants. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les options générales de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

L'onglet Entrant répertorie les appels reçus à votre poste. Un maximum de 100 appels peut être répertorié. Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et un nouvel enregistrement est ajouté. Cliquez avec le bouton droit sur un appel pour afficher une liste des options. Vous pouvez double-cliquer sur un appel pour recomposer le numéro.

Les informations affichées dans l'onglet Entrant sont :

Champ	Description
<b>Icône Etat des appels</b>	Cette icône indique le type de l'appel. Pour plus d'informations, consultez la <a href="#">Zone d'informations sur les appels</a> <sup>[22]</sup> .
<b>Numéro</b>	Le numéro de téléphone entrant. Si l'appel est un appel interne, le numéro de poste est répertorié.
<b>De</b>	Nom associé au numéro dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b>À</b>	Nom associé au numéro appelé dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b>Balise</b>	Texte saisi pour identifier l'appel. Le texte de tout appel annoté est enregistré dans cette zone.
<b>Date &amp; Heure</b>	Date et heure d'occurrence de l'appel.
<b>Durée de sonnerie</b>	La durée totale pendant laquelle l'appel a sonné.
<b>Durée de mise en attente</b>	La durée pendant laquelle l'appel a été en attente.
<b>Durée de l'appel</b>	La durée totale de l'appel.

## 2.5 Onglet Sortant

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Si l'onglet Sortant n'est pas visible et que vous utilisez Phone Manager Pro, vous devez sélectionner Afficher les appels sortants. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les options générales de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

L'onglet Sortant répertorie tous les appels effectués à partir de votre poste. Il peut s'agir d'un appel composé manuellement sur le poste ou composé via Phone Manager. L'onglet Sortant répertorie 100 appels maximum. Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et un nouvel enregistrement est ajouté. Cliquez avec le bouton droit sur un appel pour afficher une liste des options. Vous pouvez double-cliquer sur un appel pour recomposer le numéro.

Les informations affichées dans l'onglet Sortant sont :

Champ	Description
<b> Icône Etat des appels </b>	Cette icône indique le type de l'appel. Pour plus d'informations, consultez la <a href="#">Zone d'informations sur les appels</a> <sup>[22]</sup> .
<b> Numéro </b>	Numéro de téléphone composé. Si l'appel est un appel interne, le numéro de poste est répertorié.
<b> De </b>	Nom associé au numéro dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b> À </b>	Nom associé au numéro appelé dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b> Balise </b>	Texte saisi pour identifier l'appel. Le texte de tout appel annoté est enregistré dans cette zone.
<b> Date &amp; Heure </b>	Date et heure d'occurrence de l'appel.
<b> Durée de mise en attente </b>	La durée pendant laquelle l'appel a été en attente.
<b> Durée de l'appel </b>	La durée totale de l'appel.

## 2.6 Onglet En absence

L'onglet En absence est disponible pour toutes les versions de Phone Manager. Si l'onglet n'est pas visible, vous devez choisir d'afficher les appels en absence. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les options générales de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

L'onglet Appels non pris répertorie les appels entrants auxquels il n'a pas été répondu depuis votre poste. Un maximum de 100 appels peut être répertorié. Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et un nouvel enregistrement est ajouté. Cliquez avec le bouton droit sur un appel pour afficher une liste des options. Vous pouvez double-cliquer sur un appel pour rappeler un appel en absence.

Les informations affichées dans l'onglet En absence sont :

Champ	Description
<b> Icône Etat des appels</b>	Cette icône indique le type de l'appel. Pour plus d'informations, consultez la <a href="#">Zone d'informations sur les appels</a> <sup>[22]</sup> .
<b> Numéro</b>	Le numéro de téléphone entrant. Si l'appel est un appel interne, le numéro de poste est répertorié.
<b> De</b>	Nom associé au numéro dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b> À</b>	Nom associé au numéro appelé dans le répertoire du système principal ou dans votre répertoire local.
<b> Balise</b>	Texte saisi pour identifier l'appel. Le texte de tout appel annoté est enregistré dans cette zone.
<b> Date &amp; Heure</b>	Date et heure d'occurrence de l'appel.

## 2.7 Onglet Messages

L'onglet Messages indique le nombre de nouveaux messages dans votre boîte de messagerie vocale. L'onglet Messages répertorie également les messages de tout groupe de recherche de ligne duquel vous recevez un rappel de messagerie vocale.

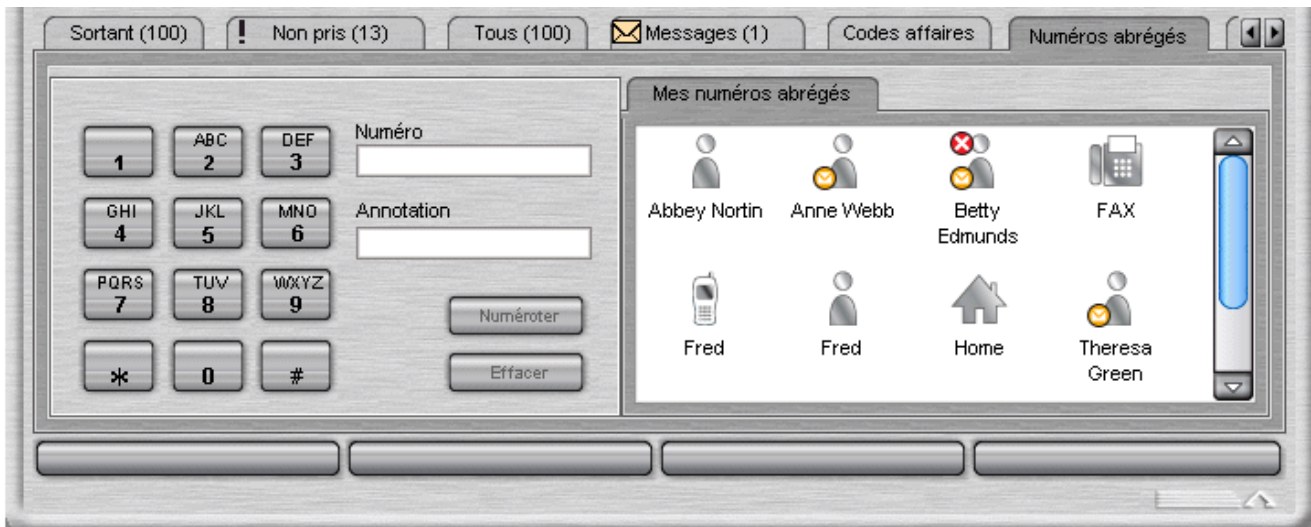
Boîte vocale	Nombre de nouveaux messag...	Nombre d'anciens messages	Nombre de messages enregis...
✉ Anne Webb	1	8	0
Main	0	0	0
Sales	0	0	0

Le nombre de messages nouveaux, anciens et enregistrés est répertorié pour chaque boîte vocale. Les boîtes de messages répertoriées peuvent être votre boîte de messagerie vocale personnelle et, si elle est disponible, la boîte de messagerie vocale du groupe de recherche de ligne auquel vous appartenez.

Vous pouvez ouvrir une boîte de message en double-cliquant sur le nom de la boîte vocale. Pour plus d'informations, consultez [Écouter vos messages](#) <sup>63</sup>.

## 2.8 Onglet Numéros abrégés

L'onglet **Numéros abrégés** permet d'enregistrer les numéros internes et externes fréquemment composés pour une utilisation future. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser un numéro abrégé](#)<sup>[92]</sup>.



Les options suivantes sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit dans la partie fenêtre Numéro abrégé de l'onglet :

- **Nouveau**  
Permet de créer votre propre numéro abrégé. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé](#)<sup>[93]</sup>.
- **Ajouter un utilisateur**  
Crée automatiquement un numéro abrégé à partir d'un répertoire IP Office de votre système. Lorsque vous sélectionnez Ajouter un utilisateur, la fenêtre Ajouter un utilisateur de numéro abrégé s'affiche. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé](#)<sup>[93]</sup>.
- **Supprimer**  
Supprime le numéro abrégé sélectionné.
- **Afficher**  
Vous permet de modifier la taille des icônes des numéros abrégés.
- **Importer**  
Importe les icônes des numéros abrégés.
- **Exporter**  
Exporte les icônes des numéros abrégés. Les numéros abrégés sont enregistrés dans un fichier intitulé Speeddials.CSV. L'emplacement de ce fichier est Mes documents\Avaya\IP 400\PhoneManager. Le nom et l'emplacement du fichier peuvent être modifiés, le cas échéant.
- **Afficher le numéroteur téléphonique**  
Si le numéroteur téléphonique n'est pas disponible, vous pouvez l'afficher en sélectionnant cette option. Pour masquer le Numéroteur téléphonique, cliquez avec le bouton droit dans la partie correspondante de l'onglet et sélectionnez Masquer le numéroteur téléphonique.

Les options suivantes sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un numéro abrégé :

- **Appel**  
Sélectionnez le numéro à appeler dans l'entrée Numéro abrégé. Vous pouvez sélectionner Téléphone professionnel, Téléphone personnel, Portable ou Fax.
- **Modifier**  
Modifie les informations d'un numéro abrégé existant. Pour plus d'informations, consultez [Modifier un numéro abrégé](#)<sup>[95]</sup>.
- **Numéro par défaut**  
Vous permet de sélectionner le numéro par défaut appelé lorsque vous double-cliquez sur le numéro abrégé. Cette icône change pour refléter le numéro par défaut sélectionné. Cette option est uniquement disponible pour les numéros abrégés externes. Si le préfixe de l'appel sortant, par exemple 9, n'est pas affiché, contactez votre administrateur système.
- **Parquer pour**  
Cette option ne devient active que lorsqu'un poste appelé est occupé. Une fois que le poste des numéros abrégés occupé appelé est libéré, un rappel est effectué vers Phone Manager et l'appel est annoté comme étant (libre).

L'onglet Numéro abrégé contient aussi le Numéroteur téléphonique. Il vous permet de composer un numéro à partir de l'application Phone Manager.

**Pour activer le Numéroteur téléphonique :**

1. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre Numéros abrégés et sélectionnez **Afficher le numéroteur téléphonique**.

**Pour effectuer un appel en utilisant le numéroteur téléphonique :**

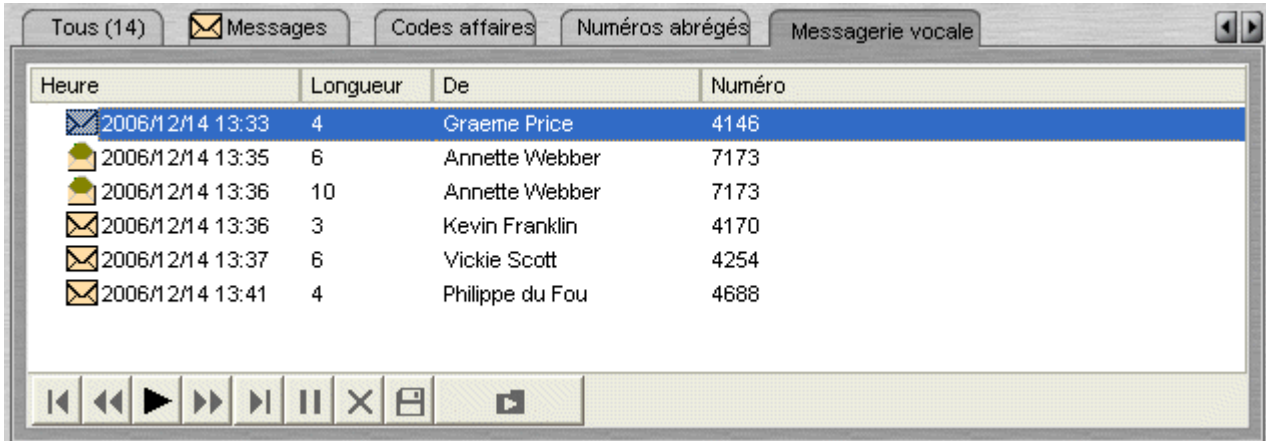
1. Cliquez sur le champ Numéro et saisissez le numéro de téléphone
  - en utilisant votre clavier.
  - en cliquant sur les boutons numérotés dans le numéroteur téléphonique.
2. Cliquez sur **Numéroter** et décrochez votre combiné.

## 2.9 Onglet Messagerie vocale

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro avec VoiceMail Pro.



L'onglet Messagerie vocale répertorie tous les nouveaux, les anciens messages et les messages enregistrés. La couleur de l'icône du message indique le type de message vocal.

- Rouge - Message prioritaire.
- Noir - Message privé.
- Bleu - Message prioritaire et privé.

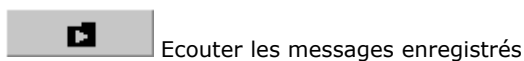










Si vous utilisez Phone Manager Pro avec VoiceMail Pro en mode IP Office ou Intuity, vous pouvez écouter un message spécifique.

### Pour écouter un message spécifique :

1. Cliquez sur l'onglet **Messagerie vocale**. Tous les messages sont répertoriés.
2. Double-cliquez sur le message que vous voulez écouter.
  -  indique que le message n'a pas été écouté.
  -  indique que le message a été écouté.
  - **Renvoyer** (*Phone Manager 4.2+*)  
Renvoie le message dans la messagerie vocale d'un autre utilisateur ou d'un autre groupe de recherche via le menu Sélectionner un utilisateur.

Lorsque vous écoutez un message, vous pouvez :



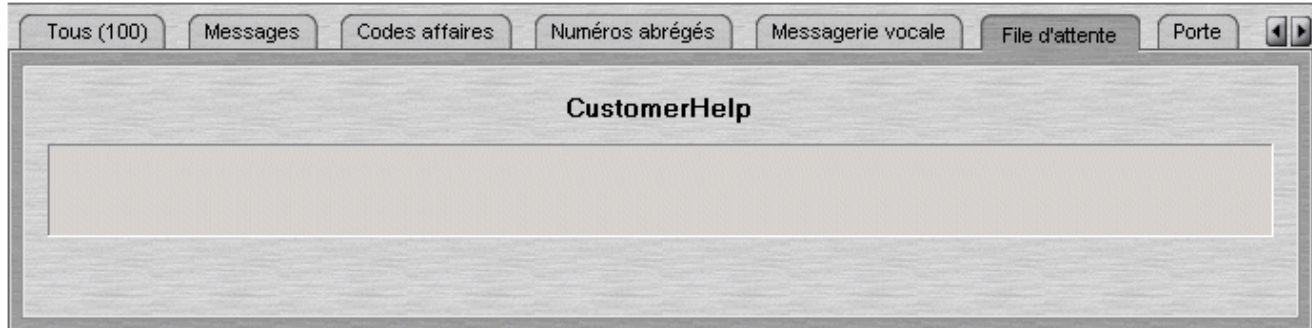
- |   |                     |   |   |
|---|---------------------|---|---|
|  | Retour message      |  | Faire une pause dans le message sélectionné |
|  | Saut en arrière     |  | Reprendre l'écoute du message sélectionné   |
|  | Renvoyer le message |  | Supprimer le message sélectionné            |
|  | Saut en avant       |  | Enregistrer le message sélectionné          |



## 2.10 Onglet File d'attente

S'applique à Phone Manager Pro uniquement.

Lorsqu'il est configuré, l'onglet File d'attente est disponible dans la zone Historique des appels. Deux files d'attentes maximum peuvent être surveillées. Les contrôleurs indiquent le nombre d'appels se trouvant actuellement dans la file d'attente de ce groupe de recherche de ligne. Chaque appel placé dans une file d'attente est indiqué par une case bleue. Lorsque le pointeur de la souris passe sur un contrôleur de file d'attente, le nombre d'appels de la file d'attente s'affiche dans l'info-bulle. Pour plus d'informations, consultez [Travailler avec des files d'attente](#)<sup>[48]</sup>.



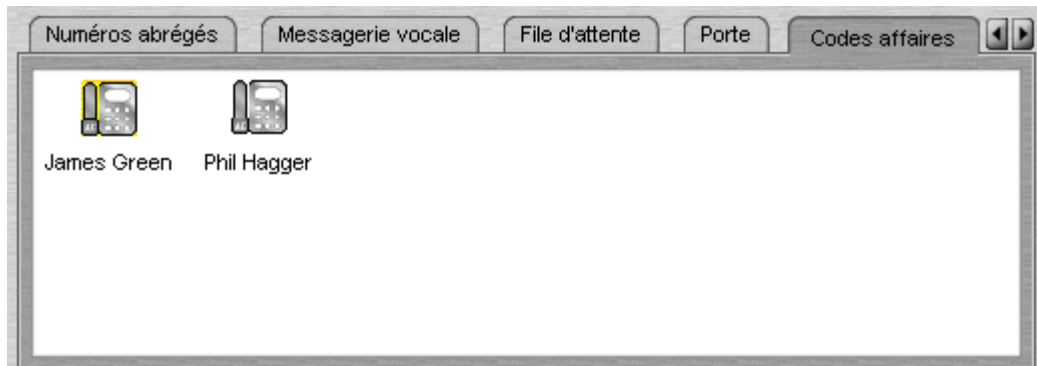
Vous pouvez sélectionner les groupes de recherche de ligne à surveiller. Le groupe de recherche de ligne doit déjà exister sur le système et doit avoir Files d'attente activé. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les files d'attente à surveiller](#)<sup>[115]</sup>.

## 2.11 Onglet Codes affaires

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Vous pouvez attribuer des codes affaires système à des appels lorsqu'un appel est passé ou au cours des appels existants. Chaque icône de l'onglet peut contenir un nom, un code affaire et facultativement un numéro de téléphone. Les codes affaires sont sélectionnés parmi ceux qui sont disponibles au sein du système téléphonique.

Si l'onglet Codes affaires n'est pas visible et que vous utilisez Phone Manager Pro, vous devez sélectionner Afficher les codes affaires. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.



L'onglet présente deux types d'icônes :



### Code affaire sans numéro

Un numéro abrégé code affaire sans numéro de téléphone. Double-cliquez pour appliquer le code affaire associé à un appel, lorsque ce dernier est actif. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé code affaire](#)<sup>[57]</sup>.



### Code affaire avec numéro

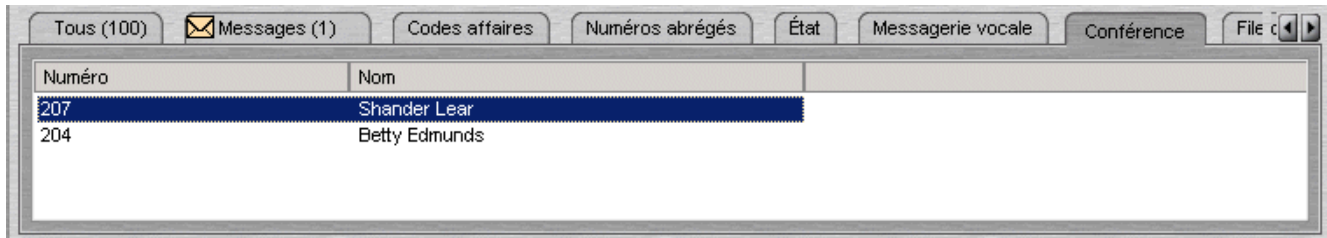
Un numéro abrégé code affaire avec un numéro de téléphone. Double-cliquez pour effectuer un appel vers le numéro enregistré ou pour appliquer le code affaire associé à un appel existant. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé code affaire](#)<sup>[57]</sup>.

Les options suivantes sont alors disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit dans l'onglet ou sur une icône particulière :

- **Appeler** - Appelle le numéro enregistré dans l'icône.
- **Sélectionner** - Applique le code affaire enregistré dans l'icône à l'appel actif. Lorsque cette option est sélectionnée, une fenêtre s'affiche et vous demande "Associer le code affaire \*\*\*\* à l'appel en cours ?". Si le code affaire est correct, cliquez sur **Oui** pour l'attribuer.
- **Nouveau** Permet de créer une nouvelle icône. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé code affaire](#)<sup>[57]</sup>.
- **Modifier** Permet de modifier une icône existante. La fenêtre Numéro abrégé code affaire s'affiche. Effectuez les modifications nécessaires et appuyez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.
- **Supprimer** Permet de supprimer une icône existante. L'option supprimer est uniquement disponible lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur une icône. L'icône sélectionnée est supprimée lorsque l'option supprimer est sélectionnée.
- **Petite** Permet d'afficher les icônes en grand ou petit format.
- **Exporter** - Permet d'exporter les icônes de numéros abrégés codes affaires. Les numéros abrégés sont enregistrés dans un fichier intitulé AccountCodeSpeeddials.CSV. L'emplacement de ce fichier est Mes documents\Avaya\IP 400\PhoneManager. Le nom et l'emplacement du fichier peuvent être modifiés, le cas échéant.
- **Importer** - Permet d'importer les icônes de numéros abrégés codes affaires.

## 2.12 Onglet Conférence

Après avoir créé une conférence à partir de votre téléphone, l'onglet Conférence est disponible. L'onglet contient une liste de tous les membres de la conférence. Pour plus d'informations, consultez [Créer un appel de conférence](#) <sup>[53]</sup>.



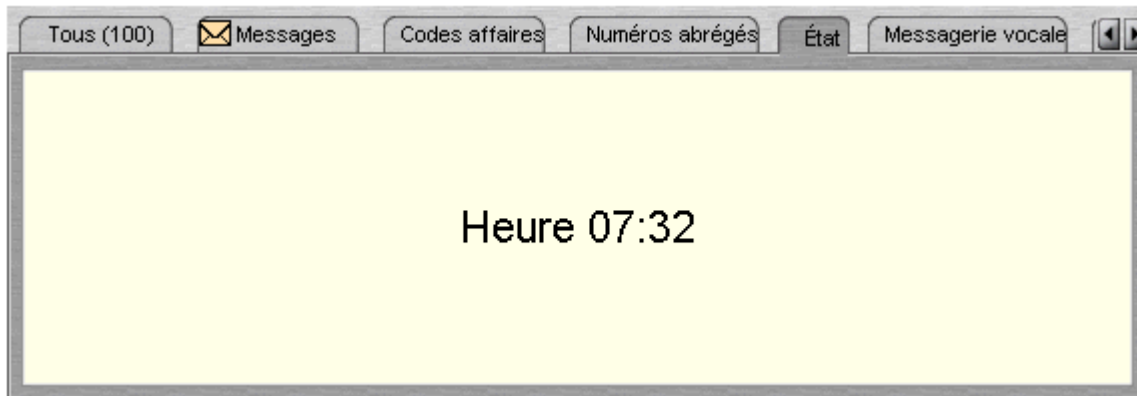
### Pour supprimer un membre de la conférence :

1. Cliquez avec le bouton droit sur le nom et sélectionnez **Raccrocher**.

## 2.13 Onglet État

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

L'onglet État s'affiche lorsque vous êtes en cours d'appel. Il contient un compteur d'appels. Lorsqu'un fichier de script est configuré pour un appel entrant, l'onglet Script s'affiche pendant les 15 premières secondes après la connexion. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Script](#) <sup>[36]</sup>. Si vous travaillez en mode Agent, l'onglet Etat s'affiche également lorsque vous passez à l'état Occupé pour durée de traitement ou Occupé non disponible.



### Remarque

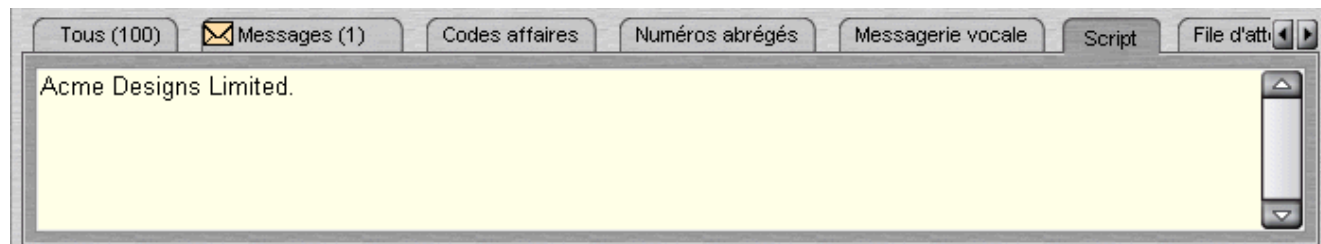
- Si l'onglet État n'apparaît pas lorsqu'un appel est pris, les paramètres de Phone Manager doivent être modifiés. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les options générales de Phone Manager](#) <sup>[113]</sup>.

---

## 2.14 Onglet Script

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

L'onglet Script apparaît lorsqu'une entrée de répertoire correspondant au numéro appelé dispose d'un fichier de script associé.



L'exemple fourni contient uniquement un nom de société, mais d'autres informations peuvent être incluses. Par exemple, un standardiste peut répondre à des appels au nom de plusieurs sociétés. Pour s'assurer que l'appel est répondu en utilisant le nom correct de la société, un fichier texte peut être créé avec le nom et les détails de la société. Phone Manager Pro peut être configuré pour afficher ce fichier texte chaque fois qu'un appel est reçu pour cette société.

### Pour associer un script à un numéro entrant :

1. Créez un fichier .TXT contenant les informations à afficher lorsque le script apparaît. Un fichier script peut être créé à l'aide de l'application Bloc notes.
2. Dans Phone Manager, cliquez sur **Fichier > Répertoire > Nouveau**. La fenêtre Entrée de répertoire s'affiche.
3. Saisissez le numéro de téléphone ou de poste dans le champ **Numéro**.
4. Saisissez le nom associé au numéro dans le champ **Nom**.
5. Cliquez sur **Rechercher le script**.
6. Sélectionnez le fichier .TXT requis et cliquez sur **Ouvrir**. L'emplacement du fichier est saisi dans le champ Script.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Fermer**. Lorsqu'un appel est reçu sur le numéro associé au script, l'onglet Script s'affiche dans le panneau Historique des appels. Le texte du script s'affiche.

### Remarque

- L'onglet État apparaît automatiquement 15 secondes après l'affichage de l'onglet Script. Si vous souhaitez que le script reste affiché, désélectionnez l'option **Afficher l'état**. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

## 2.15 Onglet Portier

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Si l'onglet **Portier** est disponible dans la zone Historique des appels, vous pouvez "déverrouiller" une porte en cliquant sur le bouton correspondant. Le relais est ouvert par impulsion pendant 5 secondes. Les boutons des portes ne sont disponibles que s'ils ont été configurés. Pour plus d'informations, consultez [Activer les boutons du portier](#)<sup>[105]</sup>.





# **Chapitre 3.**

## **Traitement des appels**

---

## 3. Traitement des appels

Vous pouvez utiliser Phone Manager pour traiter les appels téléphoniques entrants et sortants. Cette section du guide explique comment les appels téléphoniques peuvent être traités.

Les différents traitements d'appels abordés sont :

- Comment savoir qu'un appel entrant attend d'être pris et ce qui peut se passer dans Phone Manager lorsque vous répondez à un appel. Pour plus d'informations, consultez [Répondre à un appel](#)<sup>[41]</sup>.
- Comment utiliser les répertoires téléphoniques disponibles ou rappeler un appel en absence. Pour plus d'informations, consultez [Effectuer un appel](#)<sup>[42]</sup>.
- Comment transférer un appelant à une autre personne ou à la messagerie vocale. Pour plus d'informations, consultez [Effectuer un appel de consultation](#)<sup>[49]</sup> et [Transférer un appelant sur la messagerie vocale](#)<sup>[51]</sup>.
- Comment mettre un appel en attente et comment récupérer un appel en attente. Pour plus d'informations, consultez [Mettre un appel en attente](#)<sup>[45]</sup>.
- Comment parquer un appel et annoter l'emplacement de parcage avec des informations sur l'appel. Pour plus d'informations, consultez [Parquer un appel](#)<sup>[46]</sup>.
- Comment enregistrer une conversation téléphonique. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer un appel](#)<sup>[47]</sup>.
- Comment créer un appel entre plus de 2 personnes. Pour plus d'informations, consultez [Créer un appel de conférence](#)<sup>[53]</sup>.
- Comment effectuer des appels à l'aide de codes affaires ou de restrictions de PIN. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser des codes affaires](#)<sup>[55]</sup> et [Travailler avec des restrictions PIN](#)<sup>[58]</sup>.
- Comment voir le nombre d'appels mis en attente dans une file d'attente et répondre à un appel en attente. Pour plus d'informations, consultez [Travailler avec des files d'attente](#)<sup>[48]</sup>.



## 3.1 Répondre à un appel

Vous êtes notifié lorsqu'un appel entrant est pris car :


- Phone Manager Pro s'affiche sur votre écran,
- Une sonnerie est émise par vos haut-parleurs d'ordinateur,
- L'icône de la barre des tâches de Phone Manager Pro clignote,
- Votre téléphone sonne.

Il y a plusieurs façons de répondre à un appel.


### Pour répondre à un appel :

1. Décrochez votre combiné téléphonique.

Les façons suivantes de répondre à un appel sont uniquement disponibles si Phone Manager est configuré pour fonctionner avec le Décroché automatique. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#) [119].

- Cliquez sur . Le bouton est intitulé "Répondre à l'appel entrant \ en attente".
- Appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier.
- Cliquez sur **Actions > Répondre**.



Lorsqu'un appel est pris, cet appel s'affiche dans le panneau Informations sur les appels. L'état de l'appel est .

	Numéro	De	À	Annotation
	204	Betty Edmunds	Anne Webb	

Au cours de l'appel, la barre d'état peut s'afficher. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet État](#) [35].

Lorsque vous êtes en ligne, vous êtes notifié lorsqu'un appel est en attente si l'option Appels en attente est activée. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#) [119].

### Pour répondre à un appel en attente :


1. Pour répondre à l'appel en attente, cliquez sur . Vous êtes connecté au nouvel appelant. L'appelant d'origine est placé en attente.
2. Lorsque vous avez terminé l'appel, cliquez sur .
3. Votre appel d'origine est toujours en attente. Pour récupérer l'appel d'origine, cliquez sur l'appel dans la zone Informations sur les appels.

---


## 3.2 Effectuer un appel

Vous pouvez effectuer un appel à l'aide du téléphone physique associé. Lorsque vous utilisez Phone Manager pour effectuer un appel, plusieurs méthodes sont disponibles.

### Pour effectuer un appel en utilisant Phone Manager :

- Composez le numéro requis à l'aide de la section numéroteur téléphonique dans l'onglet Numéro abrégé. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Numéros abrégés](#) <sup>[30]</sup>.
- Décrochez votre combiné et double-cliquez sur une icône de numéro abrégé. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser un numéro abrégé](#) <sup>[92]</sup>.
- Cliquez sur  et utilisez la fenêtre Appel. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#) <sup>[43]</sup>.
- Appuyez sur **F1** et utilisez la fenêtre Appel. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#) <sup>[43]</sup>.
- Cliquez sur **Actions** > **Appeler** et utilisez la fenêtre Appel. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#) <sup>[43]</sup>.

### Remarques :

- Si un appel destiné à un Utilisateur interne ne reçoit aucune réponse dans le délai de non réponse et que la messagerie vocale de l'utilisateur est activée, vous êtes invité à laisser un message. Une fois l'appel terminé, les informations sur l'appel apparaissent dans l'Historique des appels sous l'onglet Sortant. Double-cliquez sur les informations de l'appel pour recomposer le numéro.
- Si vous appelez un poste occupé à partir de votre téléphone et que votre appel ne va pas sur la messagerie vocale, l'icône Rappel est disponible. Cliquez sur  pour définir le Rappel dès que possible. Lorsque le poste de destination se libère, votre téléphone est rappelé. Si l'appel de rappel est pris, un nouvel appel est automatiquement effectué vers le poste de destination. Si le rappel reste sans réponse, l'appel est annulé.
- N'utilisez pas d'espaces lorsque vous composez le numéro de téléphone. Par exemple, tapez 123456 et non 123 456.

## 3.3 Rappeler un appel en absence


Si vous ne répondez pas à un appel dans le délai de non réponse, l'appel entrant s'affiche dans le panneau Historique des appels sous l'onglet Appel en absence. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet En absence](#) <sup>[28]</sup>.

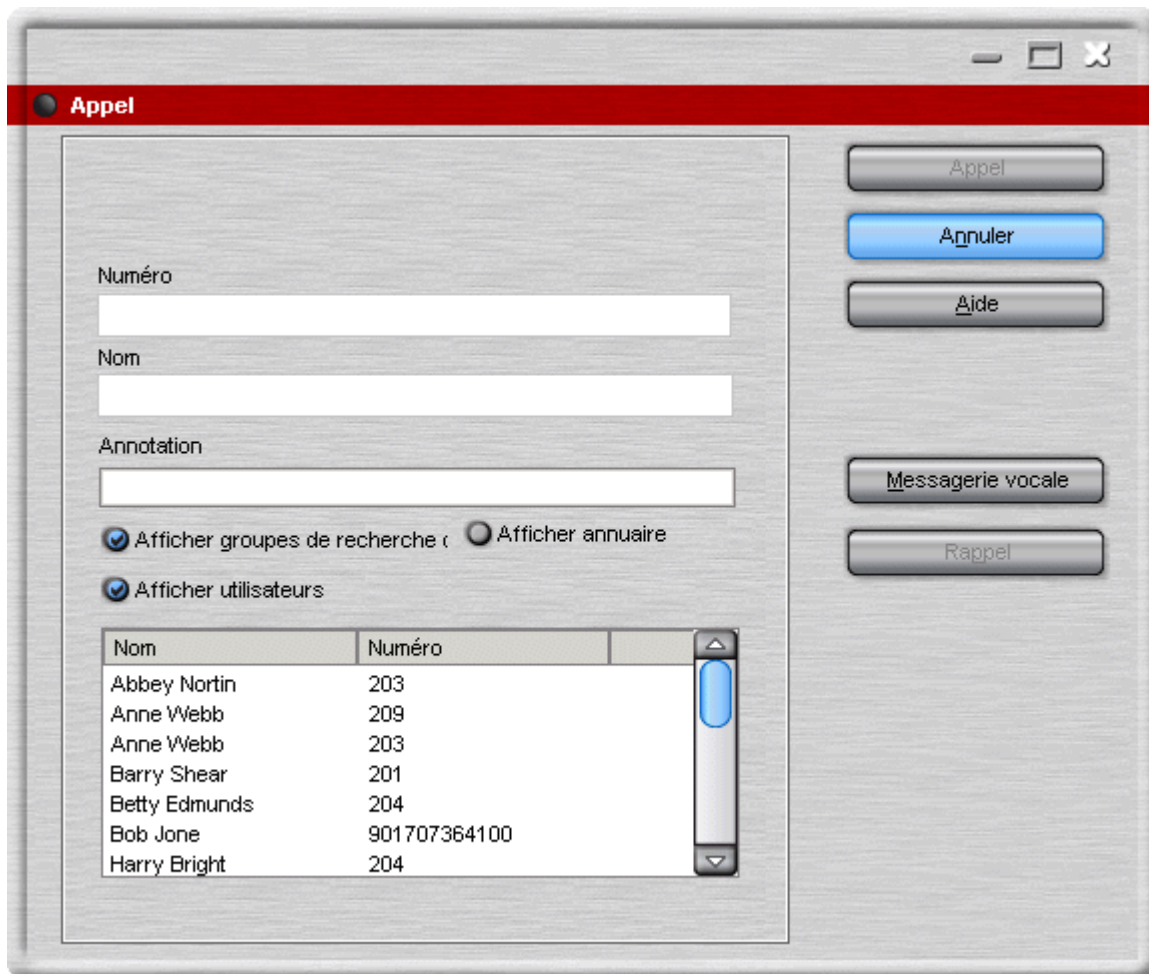
### Pour rappeler un appel en absence :

1. Cliquez sur l'onglet **En absence**.
2. Double-cliquez sur l'appel pour rappeler l'appelant.  
Si le préfixe de l'appel sortant n'est pas affiché, contactez votre administrateur système.

Si l'appelant a laissé un message sur votre messagerie vocale, l'onglet Messages du panneau Historique des appels indique que vous avez un nouveau message. Pour plus d'informations, consultez [Écouter vos messages](#) <sup>[63]</sup>.

### 3.4 Utiliser la fenêtre Appel

Lorsque vous cliquez sur , appuyez sur **F1** ou cliquez sur **Actions > Appeler**, la fenêtre Appel s'affiche.



#### Pour utiliser l'écran Appel :

- Sélectionnez le répertoire dans lequel effectuer une recherche. Vous pouvez sélectionner plusieurs répertoires. Les répertoires sont une liste de noms et de numéros configurés dans IP Office. Si vous utilisez Phone Manager Pro, les répertoires contiennent les noms et numéros configurés dans votre répertoire personnel.
- Commencez par saisir le nom dans le champ Nom. Les entrées correspondant au texte saisi s'affichent. Lorsque le numéro requis apparaît dans la liste, cliquez une fois sur ce numéro. Le numéro est transféré dans le champ Numéro.
- (Facultatif) Saisissez un message d'annotation. Le texte saisi dans le champ Annotation est ajouté à l'appel sortant. La fonction Annotation n'est disponible que pour les appels internes et n'est pas prise en charge pour les postes VoIP.

(Occupé)



- (Facultatif) Vérifiez que le numéro interne est disponible. L'icône Occupé Numéro indique si un numéro interne n'est pas disponible. Si un numéro interne n'est pas disponible, sélectionnez :

- Annuler**  
L'écran Appel est fermé et vous retournez à la fenêtre principale.
- Rappel**  
Le bouton Rappel définit le Rappel dès que possible sur le poste de destination. Lorsque le poste de destination se libère, votre téléphone est rappelé. Si l'appel de rappel est pris, un nouvel appel est automatiquement effectué vers le poste de destination. Si le rappel reste sans réponse, l'appel est annulé.
- Messagerie vocale**  
Le bouton Messagerie vocale appelle la messagerie vocale de l'utilisateur, plutôt que l'utilisateur directement.

- Si le numéro est disponible, cliquez sur **Appeler**. Le numéro de téléphone saisi est appelé.


#### Remarque

- 
- La fonction Annotation n'est disponible que pour les appels internes et n'est pas prise en charge pour les postes VoIP.

### 3.5 Mettre fin à un appel

Lorsque vous avez terminé votre conversation ou laissé un message sur la messagerie vocale, il vous faut mettre fin à l'appel. Il y a plusieurs façons de mettre fin à un appel.

#### Pour mettre fin à un appel :


- Cliquez sur  **Raccrocher - Appel en cours**.
- Raccrochez le combiné.
- Appuyez sur la touche **Fin** de votre clavier.


#### Remarque

- Lorsqu'un numéro incorrect est composé, ou que vous entendez la tonalité de numéro non accessible, vous ne pouvez pas utiliser le bouton Raccrocher pour mettre fin à un appel car vous n'êtes pas connecté à l'appel. Utilisez votre combiné téléphonique pour libérer votre poste et utilisez le téléphone ou Phone Manager pour recomposer le numéro.


### 3.6 Mise en attente d'un appel

Un appel peut être mis en attente pour que vous puissiez effectuer une autre tâche.

Lorsqu'un appel est en attente, l'icône d'état de l'appel en regard du numéro est . La durée pendant laquelle un appel reste en attente si vous êtes disponible est contrôlée par le système téléphonique. La durée par défaut est 15 secondes. Pour plus d'informations sur la façon de configurer cette option, consultez votre administrateur système.

	Numéro	De	À	Annotation
	204	Betty Edmunds	Anne Webb	

#### Pour mettre l'appel connecté en cours en attente :

1. Cliquez sur . Vous pouvez également appuyer sur **F4**.

#### Pour reprendre un appel en attente :

1. Cliquez sur l'appel dans la zone Informations sur les appels.

Vous avez un appel en attente, vous commencez à passer un autre appel puis vous changez d'avis ; vous pouvez utiliser le bouton Effacer pour annuler l'appel sortant.

#### Pour effacer un appel :

1. Cliquez sur **Actions** > **Effacer**. ou appuyez sur **ECHAP** sur votre clavier.

### 3.7 Parquer un appel

Il se peut que vous ayez à "parquer" temporairement un appel pour effectuer une autre tâche. Supposons qu'un appelant ait besoin de parler en urgence à son correspondant et que ce correspondant soit introuvable. L'appel peut être parqué, la personne localisée et l'appel peut alors être transféré. Pour aider à contrôler ce scénario de manière efficace, il existe quatre emplacements de parcade qui peuvent être utilisés par tout utilisateur du système. Lorsqu'un appelant est "parqué", l'appel est mis en attente. Les appels restent parqués pendant une certaine durée avant d'être retournés à l'opérateur. Pour en savoir plus sur la durée de parcade, contactez votre administrateur système.

Vous pouvez parquer un appel ou annoter un emplacement de parcade, puis parquer un appel. Lorsqu'un appel est parqué, vous ne pouvez pas ajouter d'annotation à l'emplacement de parcade.

#### Pour parquer un appel :

1. Cliquez sur un bouton d'emplacement d'appel disponible pour parquer l'appel. L'appel parqué est mis en surbrillance et contient des informations sur l'appel, telles que le numéro source de l'appel.



Un appel du poste 203 est parqué dans le premier emplacement de parcade

Vous pouvez identifier un appel parqué à l'aide d'un texte descriptif. La description est affichée au lieu du numéro source de l'appelant. Cela s'appelle une annotation.

#### Pour annoter et parquer un appel :

1. Cliquez avec le bouton droit sur un bouton d'emplacement de parcade disponible. La fenêtre Annotation d'appel s'affiche.



2. Saisissez la description. Dans cet exemple, "Paul Smith" est le nom de l'appelant, s'il a été saisi.
3. Cliquez sur **OK**. L'appel est parqué et la description s'affiche sur le bouton Parquer.



L'appel parqué a été annoté avec le nom de l'appelant

#### Pour reprendre un appel parqué :

1. Cliquez sur le bouton Parquer affichant l'appel parqué dans la zone Parquer un appel. Vous êtes connecté à l'appelant d'origine. Vous pouvez également cliquer sur **Actions > Parquer / Reprendre**.

## 3.8 Enregistrer un appel

Les enregistrements sont uniquement pris en charge lorsque Voicemail Pro est installé et que vous fonctionnez en mode Agent. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement en Mode Agent](#)<sup>[11]</sup>.

Vous pouvez enregistrer vos appels, dans leur intégralité ou juste une partie de l'appel. Lorsque vous commencez à enregistrer votre conversation, un avertissement indiquant que l'appel est enregistré peut être diffusé avant le début de l'enregistrement. Si l'Annonce d'enregistrement de l'appel est requise, consultez votre administrateur système.


Si vous placez l'appel en attente ou si vous le parquez, l'enregistrement est pausé. Lorsque vous reprenez l'appel, l'enregistrement recommence. Si vous enregistrez un appel de conférence, l'enregistrement continue lorsqu'un autre appelant est ajouté à la conférence.

Les enregistrements sont arrêtés lorsque vous mettez fin à l'appel. Les enregistrements d'appel sont sauvegardés dans une boîte vocale de messagerie vocale. Il peut s'agir de votre boîte vocale ou d'une boîte vocale spécifiée dans Manager d'IP Office. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

### Pour enregistrer la conversation actuelle :

1. Cliquez sur  **Démarrer l'enregistrement**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Actions > Démarrer l'enregistrement** ou appuyer sur **F5**.

### Pour terminer l'enregistrement :

1. Cliquez sur  **Arrêter l'enregistrement**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Actions > Arrêter l'enregistrement** ou appuyer sur **F5**.
- **Avertissement** - Vous devez absolument respecter les réglementations locales concernant l'enregistrement des appels téléphoniques. Si vous avez besoin d'une Annonce d'enregistrement de l'appel (AOER), contactez votre administrateur système.

## 3.9 Travailler avec des files d'attente

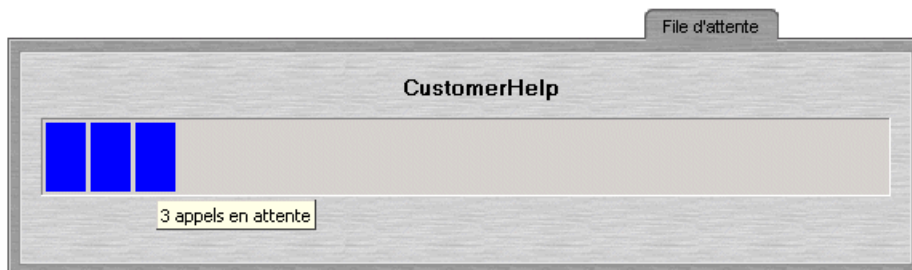
S'applique à Phone Manager Pro uniquement.

Les appels destinés à un groupe de recherche de ligne sont placés dans une file d'attente lorsque tous les postes faisant partie du groupe de recherche de ligne sont occupés ou sonnent. Si vous êtes membre d'un groupe de recherche de ligne, les appels du groupe vous sont automatiquement présentés. Le nom du groupe de recherche de ligne est affiché dans le champ À de l'État des appels.

Par exemple, une société fournit un numéro d'assistance à un client. Quatre personnes répondent aux requêtes des clients. Un groupe de recherche de ligne est créé. Il s'intitule 'AssistanceClientèle' et contient les 4 numéros de poste. Tous les appels du numéro d'assistance à la clientèle sont présentés au groupe de recherche de ligne AssistanceClientèle. Un appelant utilisant le numéro d'assistance à la clientèle sonne sur tout poste disponible du groupe de recherche de ligne. Si les 4 postes sonnent ou sont déjà en ligne, l'appel entrant est mis dans une file d'attente. Lorsqu'un poste du groupe de recherche de ligne AssistanceClientèle se libère, l'appel qui est en file d'attente depuis le plus longtemps est présenté au poste disponible.

Dans Phone Manager Pro, vous pouvez également contrôler le nombre d'appels placés dans la file d'attente d'un groupe de recherche de ligne particulier. Il n'est pas nécessaire que vous soyez membre du groupe de recherche de ligne pour surveiller le nombre d'appels placés en file d'attente. Vous pouvez sélectionner deux groupes de recherche de ligne à surveiller. Le groupe de recherche de ligne doit déjà exister sur le système et doit avoir Files d'attente activé. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les files d'attente à surveiller](#)<sup>[11]</sup>.

Une fois les files d'attente à surveiller sélectionnées, l'onglet File d'attente s'affiche dans le panneau Historique des appels. Les contrôleurs sont utilisés pour indiquer le nombre d'appels actuellement en file d'attente pour les groupes de recherche de ligne configurés. Chaque appel placé dans une file d'attente est indiqué par une case bleue. Lorsque le pointeur de la souris passe sur un contrôleur de file d'attente, le nombre d'appels de la file d'attente s'affiche dans l'info-bulle. Dans cet exemple, il y a 3 appels dans la file d'attente du groupe de recherche de ligne intitulé AssistanceClientèle.



Si vous êtes membre d'un groupe de recherche de ligne, un appel en file d'attente vous est automatiquement présenté dans le panneau d'information sur les appels. Le nom du groupe de recherche de ligne est affiché dans le champ À. Vous pouvez répondre à l'appel normalement.

### Pour répondre à un appel dans une file d'attente spécifique :

1. Cliquez sur l'onglet **File d'attente** dans le panneau Historique des appels. Les files d'attente que vous surveillez sont visibles.
2. Cliquez sur Nom de la file. Les informations de l'appel en file d'attente vous sont présentées.
3. Répondez à l'appel en utilisant la procédure normale.

Vous pouvez également répondre à un appel en file d'attente en sélectionnant PickupQueue1 (Sélectionner file 1) ou PickupQueue2 (Sélectionner file 2) dans le menu **Actions**.

### Pour refuser un appel en file d'attente :

1. Si vous cliquez sur la mauvaise File d'attente ou que vous recevez un appel en file d'attente que vous ne pouvez pas traiter, vous pouvez utiliser la fonction Effacer (Echap) pour refuser l'appel et le remettre en file d'attente.




## 3.10 Transfert d'appel




### 3.10.1 Effectuer un appel de consultation



Vous pouvez transférer un appel vers un numéro de téléphone interne ou externe. Lorsque vous devez parler à un utilisateur pour vérifier s'il est disponible pour accepter un appel transféré, vous devez effectuer un appel de consultation. Il s'agit d'un transfert supervisé. Cette méthode peut uniquement être utilisée pour transférer des appels ayant obtenu une réponse.


**Pour effectuer un appel de consultation :**

1. Cliquez sur  ou appuyez sur la touche **F2**. La fenêtre Transférer s'affiche. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Transférer](#).
2. Saisissez le numéro de transfert dans la zone **Numéro**.
3. Cliquez sur **Transférer** ou appuyez sur **Entrée**. L'appel d'origine est placé en attente. Une fois que l'appel a obtenu une réponse, vous pouvez parler à la personne du poste cible.

- Vous pouvez permuter les deux appels.

Dans la zone Informations sur les appels de la fenêtre principale, les deux appels sont visibles, comme illustré par l'exemple. L'icône d'état des appels  affiche l'appel auquel vous êtes actuellement connecté. Pour parler à l'autre appelant, double-cliquez sur son numéro de poste. Son état d'appel passe de  en attente à  votre appel en cours.


	Numéro	De	À	Annotation
	204	Betty Edmunds	Anne Webb	
	207	Anne Webb	Shander Lear	

4. Pour transférer l'appel, cliquez sur . Vous pouvez également appuyer sur **Accueil** ou raccrocher le combiné.

## 3.10.2 Transférer un appel sans surveillance

Vous pouvez transférer un appel vers un autre numéro sans attendre la réponse du numéro de destination. Les appels peuvent être pris puis transférés ou vous pouvez transférer un appel sans y répondre. Vous pouvez uniquement transférer un appel sans y répondre si vous utilisez Phone Manager Pro.

### Pour transférer un appel sans surveillance :

1. Répondez à l'appel entrant.
2. Cliquez sur .  
Vous pouvez également appuyer sur **F2** ou cliquer sur **Actions > Transférer**. La fenêtre Transférer s'affiche. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Transférer](#)<sup>[51]</sup>.
3. Saisissez le numéro de transfert dans la zone **Numéro**.
4. Cliquez sur le bouton **Transfert en aveugle** avant que l'appel ne soit pris.

Si vous utilisez Phone Manager Pro, vous pouvez utiliser la fonction Glisser-Déplacer pour transférer les appels. Vous pouvez répondre à l'appel, puis le transférer ou vous pouvez transférer l'appel sans y répondre. Un numéro abrégé doit être associé au numéro de destination avant que vous puissiez utiliser ces méthodes de transfert d'appels. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé](#)<sup>[93]</sup>.

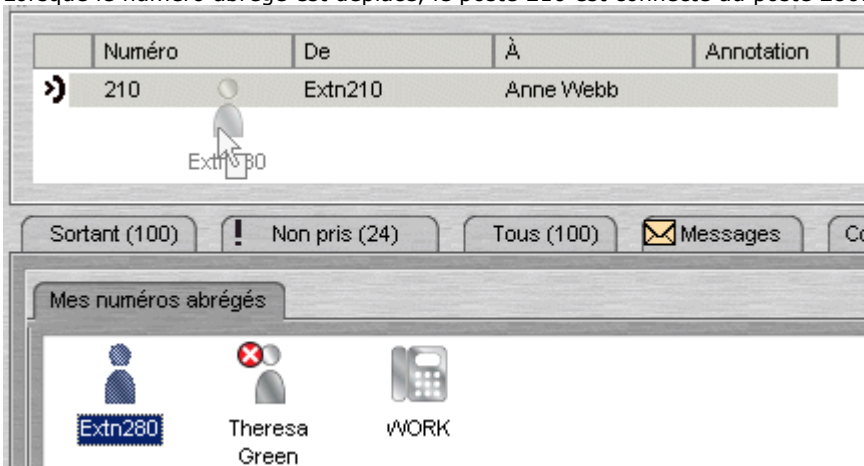
### Pour transférer un appel à l'aide de la fonction Glisser-Déplacer :

1. Répondez à l'appel entrant.
2. Cliquez sur l'**Onglet Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
3. Faites glisser l'appel de la zone Informations sur les appels et déplacez-le sur le numéro abrégé de destination.

Si vous reconnaissez le nom ou le numéro d'un appelant entrant, vous pouvez transférer l'appel sans y répondre. Un numéro abrégé doit être associé au numéro de destination. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé](#)<sup>[93]</sup>.

### Pour transférer un appel sans y répondre :


1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés**.
2. Glissez-Déplacez le numéro abrégé associé au numéro de destination sur l'appel entrant. Dans cet exemple, l'appel entrant du poste 210 est resté sans réponse. Le numéro abrégé associé au poste 280 est glissé sur l'appel entrant. Lorsque le numéro abrégé est déplacé, le poste 210 est connecté au poste 280.




### 3.10.3 Transférer un appelant vers la messagerie vocale

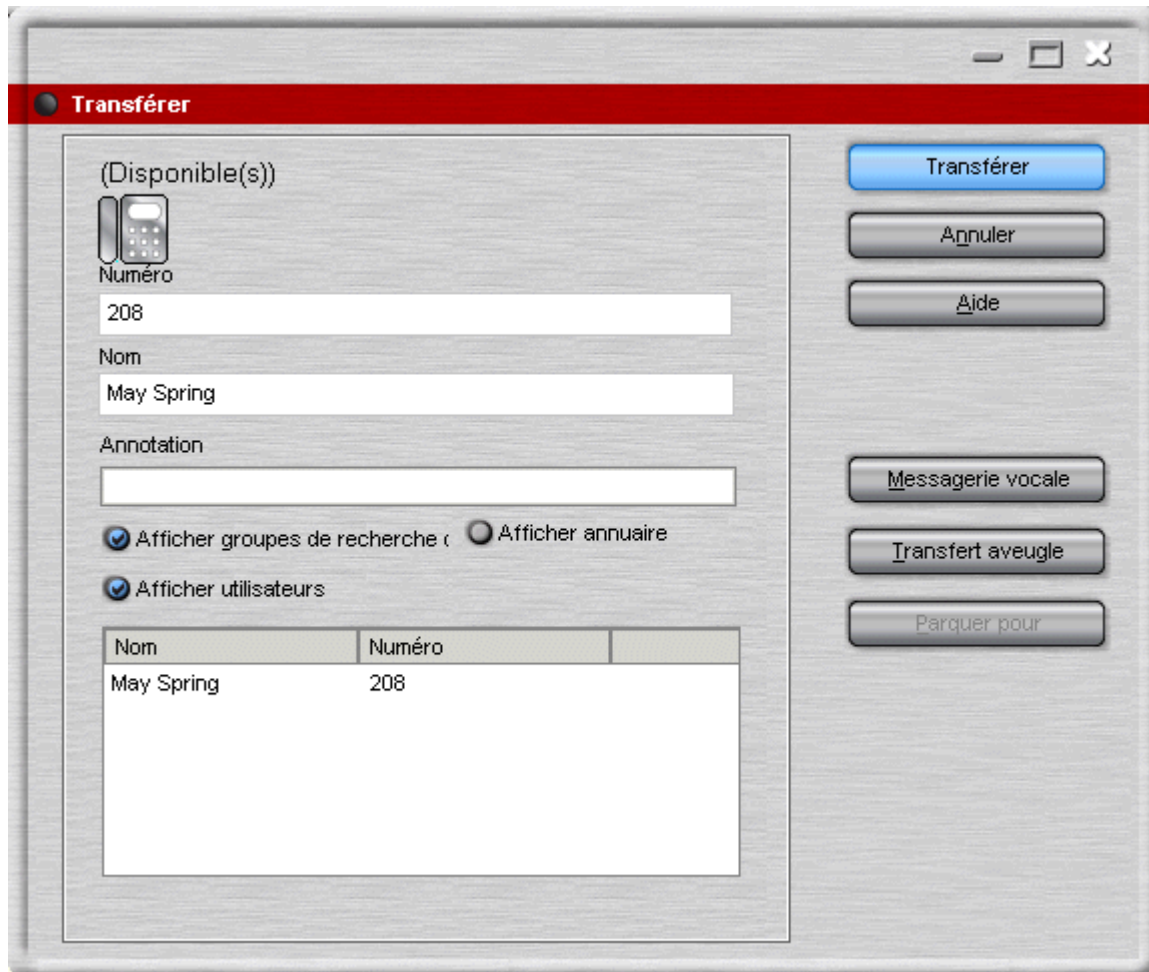
Si un appelant souhaite laisser un message à un utilisateur, vous pouvez directement le transférer vers la messagerie vocale.

**Pour transférer un appel vers une messagerie vocale :**

1. Cliquez sur .  
Vous pouvez également appuyer sur **F2** ou cliquez sur **Actions > Transférer**. La fenêtre Transférer s'affiche. Pour plus d'informations, consultez [Fenêtre Transférer](#) <sup>[51]</sup>.
2. Saisissez le numéro de transfert ou sélectionnez-le dans le répertoire.
3. Cliquez sur le bouton **Messagerie vocale**. L'appelant est transféré à la messagerie vocale.

### 3.10.4 Fenêtre Transférer

Lorsque vous êtes connecté à un appel et que vous cliquez sur  ou appuyez sur **F2**, la fenêtre Transférer s'affiche.



**Pour utiliser l'écran Transférer :**

1. Sélectionnez le répertoire dans lequel effectuer une recherche.  
Vous pouvez sélectionner plusieurs répertoires. Les répertoires sont une liste de noms et de numéros configurés dans IP Office. Si vous utilisez Phone Manager Pro, les répertoires contiennent les noms et numéros configurés dans votre répertoire personnel.
2. Commencez par saisir le nom dans le champ Nom.  
Les entrées correspondant au texte saisi s'affichent. Lorsque le numéro requis apparaît dans la liste, cliquez une fois sur ce numéro. Le numéro est transféré dans le champ Numéro.
3. (Facultatif) Saisissez un message d'annotation.  
Le texte saisi dans le champ Annotation est ajouté à l'appel sortant. La fonction Annotation n'est disponible que pour les appels internes et n'est pas prise en charge pour les postes VoIP.
4. Cliquez sur Transfert en aveugle.  
Le bouton Transfert en aveugle transfère l'appel vers la destination saisie dans le champ Numéro sans attendre une réponse de la destination.

---

### 3.10.5 Récupération d'un appel

Après avoir transféré un appel vers un autre numéro, vous pouvez récupérer cet appel sur votre propre téléphone. Vous pouvez uniquement récupérer un appel s'il n'a pas été pris.

#### **Pour récupérer un appel :**

1. Cliquez sur **Actions** > **Récupérer**.  
Vous pouvez également appuyer sur la touche Soustraction de votre clavier.



## 3.11 Utiliser la fonction Conférence

### 3.11.1 Créer un appel de conférence

En tant qu'utilisateur de Phone Manager, vous pouvez créer des conférences. Si vous avez accès au centre de conférences d'IP Office, vous pouvez démarrer le planificateur de conférences de Phone Manger. Pour plus d'informations, consultez [Phone Manager et le centre de conférences](#)<sup>[54]</sup>.

Vous pouvez créer un appel de conférence entre plusieurs appelants et vous-même.

#### Pour créer un appel de conférence :




1. Passer un appel sortant ou répondre à un appel entrant.
2. Cliquez sur  pour mettre l'appel en attente.
3. Appelez un troisième intervenant ou répondez à un autre appel entrant.
4. Mettez l'appelant en cours en Attente.
5. Répétez les étapes 3 et 4 jusqu'à ce que tous les participants à la conférence soient en attente.
6. Cliquez sur . L'onglet Conférence s'affiche dans le panneau Historique des appels. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Conférence](#)<sup>[35]</sup>.  
Vous pouvez également sélectionner **Actions > Conférence**.

#### Pour créer un appel de conférence à l'aide de la fonction Glisser-Déplacer :

1. Passer un appel sortant ou répondre à un appel entrant.
2. Sélectionnez l'utilisateur de la **Numérotation abrégée** avec qui vous souhaitez créer une conférence.
3. Faites glisser **Numérotation abrégée** vers le champ **Etat des appels** de Phone Manager. L'onglet Conférence s'affiche dans le panneau Historique des appels et tous les intervenants sont connectés ensemble. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Conférence](#)<sup>[35]</sup>.

Au cours d'un appel de conférence, vous pouvez vouloir inclure une autre personne à la conférence.

#### Pour ajouter un participant à une conférence :

1. Dans une conférence, cliquez sur  pour mettre la conférence en attente.
2. Appelez la personne à inclure dans la conférence.
3. Lorsque l'appel est pris, cliquez sur  pour mettre l'appelant en attente.
4. Cliquez sur  pour rejoindre la conférence et ajouter la nouvelle personne à l'appel de conférence.

#### Pour supprimer un membre d'une conférence :

1. Cliquez sur l'onglet **Conférence** dans la zone Historique des appels.
2. Cliquer avec le bouton droit sur le membre de la conférence.
3. Sélectionnez **Raccrocher**.


---

### 3.11.2 Phone Manager et le Centre de conférences

Phone Manager peut être intégré au Centre de conférences d'IP Office. Vous pouvez réserver une conférence et rejoindre une conférence en ligne lorsque les applications sont intégrées.

Pour utiliser le système IP Office Conferencing Center, vous devez disposer d'Internet Explorer 6.0 ou d'une version supérieure. Il est disponible uniquement si la permission est spécifiée par votre administrateur système.

#### Pour réserver une conférence du centre de conférences :

1. Cliquez sur . Internet Explorer s'ouvre automatiquement.
2. Saisissez votre **ID utilisateur** et votre **Mot de passe**.
3. Cliquez sur **Connexion**.

#### Pour rejoindre une conférence du centre de conférences :

1. Pour rejoindre une conférence, cliquez sur . Internet Explorer s'ouvre automatiquement.
2. Saisissez l'**ID de conférence** et le **N° PIN** fournis par l'hôte qui a réservé la conférence.
3. Cliquez sur **Connexion**.

## 3.12 Codes affaires et restrictions PIN

### 3.12.1 Utiliser les codes affaires

Les codes affaires peuvent être utilisés pour suivre les appels vers des numéros externes spécifiques. Par exemple, le bureau d'un avocat souhaite enregistrer la durée des appels à un client, à des fins de facturation. Chaque client reçoit un Code affaire et ce code est utilisé pour passer un appel. Pour une liste des codes affaires valides, consultez votre administrateur système.

- L'une des fonctions clés de Phone Manager vous permet d'utiliser des codes affaires contenant des lettres plutôt que de les restreindre aux chiffres.

Les codes affaires saisis avec les appels sont uniquement enregistrés par le système s'ils correspondent à un code affaire déjà enregistré sur le système. Si l'appel est enregistré, l'enregistrement est conservé dans les paramètres de la boîte vocale automatique de l'utilisateur. Si l'appel est transféré à un autre utilisateur, l'enregistrement de l'appel est stoppé.

#### Pour effectuer un appel à l'aide d'un code affaire :

1. Cliquez sur **Actions** > **Code affaire**. La fenêtre Appel s'ouvre.

Nom	Numéro
Abbey Nortin	203
Anne Webb	209
Anne Webb	204
Barry Shear	201
Barry Smith	302
Betty Edmunds	204
Bob Jone	901707364100

2. Dans le champ Code affaire, sélectionnez le code dans la liste à attribuer à l'appel. Consultez votre administrateur système pour obtenir une liste des codes affaires valides.
3. Sélectionnez le numéro externe à appeler.
4. Cliquez sur **Appeler**. L'appel est effectué.

Si vous recevez le message "Échec de l'appel - Code affaire requis" lorsque vous effectuez un appel sortant sans code affaire, cela signifie que votre compte utilisateur est configuré pour s'assurer que vous attribuez toujours un code affaire à un appel sortant. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

Si un code affaire incorrect est saisi, un message d'avertissement s'affiche. L'appel continue d'être traité sans code affaire. Vous pouvez attribuer un code affaire pendant un appel.

---

**Pour attribuer un code affaire pendant un appel :**

1. Au cours de l'appel, cliquez sur **Actions > Code affaire**. La fenêtre Code affaire s'affiche.



2. Sélectionnez le code affaire approprié.
3. Cliquez sur **OK**.



### 3.12.2 Créer un Numéro abrégé code affaire

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Les numéros abrégés code affaire sont regroupés dans le panneau Historique des appels dans l'onglet Codes affaires. Pour plus d'informations, consultez [Onglet Codes affaires](#)<sup>[34]</sup>. Si l'onglet Code affaire n'est pas visible, Phone Manager doit être configuré. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

#### Pour créer un numéro abrégé code affaire :

1. Cliquez sur l'onglet **Codes affaires** dans la zone Historique des appels.
2. Cliquez avec le bouton droit dans cette fenêtre.
3. Sélectionnez **Nouveau**. La fenêtre **Numéro abrégé code affaire** s'affiche.

4. Saisissez le **Nom**.
5. (Facultatif) Saisissez le **Numéro** de téléphone à enregistrer pour le numéro abrégé. Si aucun numéro de téléphone n'est saisi, vous pouvez utiliser l'icône pour appliquer le code affaire au cours de l'appel.
6. Sélectionnez le **Code affaire** à associer au numéro de téléphone dans la liste. Cette option n'est pas disponible si les restrictions PIN sont utilisées.
7. Cliquez sur **OK**.

---


### 3.12.3 Travailler avec des restrictions PIN

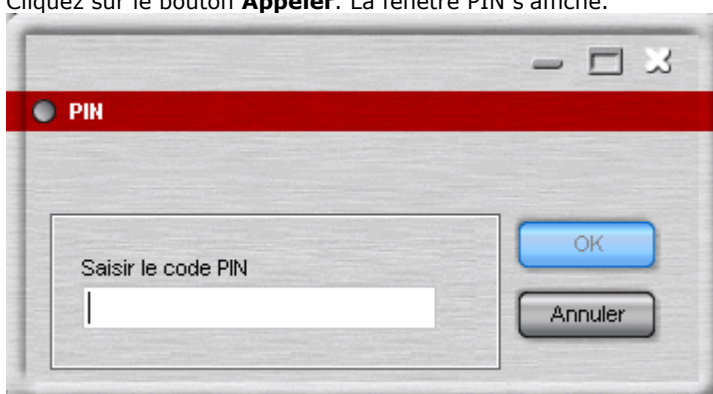
Phone Manager offre une fonction appelée Restrictions PIN (numéro d'identification personnel). Ces restrictions fonctionnent en demandant à l'appelant de saisir un code PIN avant la connexion de l'appel. Les restrictions PIN peuvent être associées aux types de numéros composés, par exemple, les numéros internationaux. Les restrictions PIN sont définies par l'administrateur système via Manager d'IP Office. Si les restrictions PIN sont appliquées, les fonctions code affaire ne sont pas disponibles.

Les restrictions PIN sont effectuées lorsque vous :

- effectuez un appel,
- utilisez des numéros abrégés,
- utilisez des numéros abrégés de code affaire.

#### Pour effectuer un appel :

1. Cliquez sur  .  
Vous pouvez également cliquer sur **Actions**> **Appeler**.
2. Saisissez le numéro de téléphone ou de poste dans l'écran Appel.
3. Cliquez sur le bouton **Appeler**. La fenêtre PIN s'affiche.



4. Saisissez votre PIN. Lorsqu'un PIN valide est saisi, l'appel est connecté. Si un PIN non valide est saisi, un message d'erreur s'affiche. Saisissez à nouveau le code PIN. Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.

#### Remarque

- Si vous devez recomposer le numéro, vous devez resaisir le code PIN valide.

### Numéro abrégé avec restrictions PIN

Vous pouvez créer un numéro abrégé avec un PIN. Lorsque le numéro abrégé est utilisé, si le PIN est valide, l'appel est connecté. Lorsqu'un PIN non valide est saisi, un message d'erreur s'affiche et vous êtes invité à saisir une nouvelle fois votre PIN.

#### Pour créer un numéro abrégé :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Sélectionnez le **Groupe de numéros abrégés** auquel ajouter ce numéro abrégé.
3. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre du groupe de numéros abrégés sélectionné.
4. Sélectionnez **Nouveau > Membre du groupe de numéros abrégés**. La fenêtre Numéros abrégés s'affiche.
5. Saisissez le **Nom** et les numéros de téléphone requis.
6. Cliquez sur **PIN**. La fenêtre PIN s'affiche.



7. Saisissez le PIN à associer au numéro de téléphone. Confirmez le PIN et cliquez sur **OK**. Le type de numéro abrégé est défini sur Externe.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Testez le numéro abrégé. Si un PIN non valide est saisi, le message "Échec de l'appel - Code affaire requis" s'affiche.



# Chapitre 4.

## Messagerie vocale

---

## 4. Messagerie vocale

L'onglet Message du panneau Historique des appels répertorie les boîtes vocales auxquelles vous avez accès. Le nombre de messages nouveaux, anciens et enregistrés est indiqué pour chaque boîte vocale. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messages](#)<sup>[29]</sup>.

L'onglet Messagerie vocale du panneau Historique des appels répertorie chaque message de messagerie vocale de votre boîte vocale. Vous pouvez sélectionner un message spécifique à diffuser. Pour plus d'informations, consultez [Écouter vos messages](#)<sup>[63]</sup>.

Vous pouvez donner le choix à un appelant de votre messagerie vocale entre être transféré vers un autre numéro de téléphone ou laisser un message. Il est possible de proposer jusqu'à 3 emplacements de transfert aux appelants. Vous pouvez, par exemple, enregistrer un message disant que si l'appelant appuie sur 2, il sera transféré sur votre téléphone portable. Pour plus d'informations, consultez [Saisir les options de transfert](#)<sup>[73]</sup>.

Dans Phone Manager, vous pouvez enregistrer jusqu'à 9 messages d'accueils de messagerie vocale. Des messages d'accueil spécifiques peuvent être diffusés en fonction du type d'appel. Par exemple, lorsque votre poste est occupé, un appelant peut entendre un message spécifique que vous avez enregistré. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser les messages d'accueil personnels](#)<sup>[67]</sup>.

### Remarque

- Si la messagerie vocale n'est pas disponible sur votre poste, vérifiez que l'option messagerie vocale est bien sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez [Configurer les options de la messagerie vocale](#)<sup>[120]</sup>.

## 4.1 Ecouter vos messages

Vous pouvez écouter vos messages à l'aide de Phone Manager. Chaque message débute par un en-tête qui contient les détails de l'émetteur du message et l'heure à laquelle il a été enregistré.

### Pour récupérer vos messages :

1. Cliquez sur l'onglet **Messages** dans le panneau Historique des appels.  
Le nombre de messages nouveaux, anciens et enregistrés est répertorié pour chaque boîte vocale. Les boîtes de messages répertoriées peuvent être votre boîte de messagerie vocale personnelle et, si elle est disponible, la boîte de messagerie vocale du groupe de recherche de ligne auquel vous appartenez. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messages](#)<sup>[29]</sup>.
2. Double-cliquez sur la boîte de messages à laquelle accéder. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur la boîte de message et sélectionner **Appeler la messagerie vocale**.
  - Si votre téléphone est raccroché, il sonne lorsque le serveur de la messagerie vocale est contacté. Décrochez votre téléphone. En fonction de la configuration de votre téléphone, le haut-parleur du téléphone peut être activé automatiquement.
  - Si le téléphone est décroché, vous serez connecté au serveur de la messagerie vocale dès qu'il sera localisé.
3. Si vous utilisez votre propre poste, appuyez sur #. Sinon, composez votre numéro de poste et appuyez sur #.
4. Saisissez le mot de passe de votre messagerie vocale et appuyez sur #.  
L'onglet Messagerie vocale peut s'afficher dans le panneau Historique des appels lorsque vous vous connectez à votre boîte vocale. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messagerie vocale](#)<sup>[32]</sup>.
5. Lorsque vous avez réussi à vous connecter à votre boîte vocale, vous recevez une notification concernant vos messages. Appuyez sur la touche 2 pour recevoir vos messages. Suivez les invites de commandes vocales pour écouter, enregistrer ou supprimer vos messages.

### Remarque

- Vous n'aurez peut-être pas à saisir votre mot de passe de messagerie vocale. Vos informations d'utilisateur dans Manager d'IP Office peuvent être configurées pour que vous n'ayez pas à saisir un mot de passe de messagerie vocale lorsque vous ouvrez votre boîte vocale avec Phone Manager. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
- Si vous utilisez Phone Manager Pro avec VoiceMail Pro en mode IP Office ou Intuity, vous pouvez utiliser les boutons de commande pour parcourir les messages. Les boutons de commande se trouvent sur l'onglet Messagerie vocale. L'onglet Messagerie vocale s'affiche dans le panneau Historique des appels lorsque vous vous connectez à votre boîte vocale. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Messagerie vocale](#)<sup>[32]</sup>.

---

## 4.2 Configuration de la messagerie externe

Phone Manager Pro 4.2+ Voicemail Pro 4.2+.

La messagerie externe est prise en charge par IP Office Voicemail Pro 4.0+ exécutée en mode d'émulation Intuity. Cela permet au serveur de la messagerie vocale de vous prévenir quand votre messagerie vocale reçoit un nouveau message.

Vous pouvez configurer les paramètres de votre messagerie externe depuis votre messagerie vocale (sélectionnez le 6, puis suivez les instructions vocales). Cependant, Phone Manager Pro 4.2+ et Voicemail Pro 4.2+ vous permettent de configurer visuellement les options de messagerie externe utilisées par votre messagerie vocale.

Avec Phone Manager, vous pouvez définir les options suivantes :

- **Destinations de la messagerie externe**

Vous pouvez définir jusqu'à 5 numéros de destination pour la messagerie externe. Ces numéros correspondent à Bureau, Domicile, Portable, Délégué et Autre. Vous pouvez également regrouper ces destinations dans une liste de numéros dédiés à un téléphone, une séquence de destinations.

- **Durée de sonnerie**

Pour chaque destination, vous pouvez également définir le nombre de sonneries des appels de la messagerie externe. Si l'appel de la messagerie externe n'aboutit pas au terme du nombre de sonneries défini (personne ne répond, voir ci-dessous pour une définition), l'appel est abandonné.

- **Quand utiliser la messagerie externe?**

Vous pouvez l'utiliser aux heures définies par votre administrateur système, sélectionner un service continu, ou sélectionner vous-même les heures auxquelles vos paramètres de destination doivent être actifs.

- **Pour quels messages utiliser la messagerie externe?**

Vous pouvez sélectionner le type de messages pour lesquels utiliser la messagerie externe : tous les nouveaux messages, ou uniquement ceux qui sont marqués comme prioritaires.

- **Fréquence de tentatives de la messagerie externe**

L'administrateur système définit la fréquence à laquelle la messagerie externe doit tenter d'appeler jusqu'à ce que l'appel soit pris et définit également le temps qui doit s'écouler entre chaque tentative d'appel. Vous pouvez remplacer les paramètres qu'il a définis par les vôtres si besoin est.

Si au bout de toutes les tentatives, l'appel de la messagerie externe n'a toujours pas été pris, le serveur de la messagerie vocale arrête d'appeler jusqu'à ce qu'un nouveau message soit reçu dans la messagerie. Veuillez noter que si un nouveau message arrive alors que le serveur de messagerie est déjà en pleine séquence de notification, ce nouveau message ne déclenche pas d'autre séquence de tentatives d'appels.

### Répondre aux appels de la messagerie externe


Quand vous recevez un appel de la messagerie externe envoyé par le serveur de messagerie vocale, vous entendez :

*«Ici, IP Office. <votre nom>, vous avez reçu de nouveaux messages. Pour accéder à vos messages, veuillez saisir votre numéro de poste suivi de la touche dièse. Pour ne plus recevoir de notification pour ces messages, veuillez appuyer sur \*#».*

Si vous parvenez à accéder correctement à votre messagerie, ou si vous appuyez sur «\*#», la messagerie externe est terminée et vous ne recevrez plus de notifications jusqu'à ce qu'un nouveau message arrive.



## Activer la messagerie externe simple

1. Cliquez sur  ou sélectionnez **Affichage | Préférences**.
2. Sélectionnez l'onglet **Messagerie vocale**.
3. Cliquez sur le bouton **Messagerie externe**. Si votre serveur de messagerie vocale IP Office n'est pas un serveur Voicemail Pro 4.2+ exécuté en mode d'émulation Intuity, ce bouton est grisé.
4. Vous pouvez utiliser les quatre listes déroulantes situées à côté de Messagerie externe pour configurer une messagerie externe simple. De droite à gauche, suivez les options suivantes :
5. Dans la liste déroulante la plus près de Messagerie externe, sélectionnez **Activée**.
6. **Quand?**  
Dans la liste déroulante suivante, vous pouvez choisir le moment où vous souhaitez utiliser Messagerie externe. Les options sont les suivantes :
  - **À tout moment**
  - **Heures principales/Heures de pointe**  
Il s'agit des périodes de temps configurées sur le serveur de messagerie vocale par l'administrateur système. Lorsque vous sélectionnez cette option, les heures de configuration sont affichées dans Phone Manager.
  - **Propre horaire**  
Configurez vos propres horaires d'activité de la messagerie externe. Voir la rubrique Définir des horaires et des destinations variables pour la messagerie externe ci-dessous.
7. **Où?**  
Dans la liste déroulante suivante, sélectionnez la destination des appels de la messagerie externe: **Bureau, Domicile, Mobile, Délégué** ou **Autre**. Si vous n'avez pas encore saisi de numéro pour la destination que vous sélectionnez, un message Phone Manager s'affiche pour vous demander de saisir les numéros des destinations.
  - **Numéro**  
Pour les numéros externes, songez à saisir le préfixe de composition externe qu'utilise votre système IP Office. En général, le numéro devrait être le même que celui que vous composez depuis votre propre poste.
  - **Tempo (s)**  
Pour chaque destination, vous pouvez définir le nombre de sonneries des appels de la messagerie externe. Pour les numéros internes, l'appel de la messagerie externe ne sera pas redirigé sur votre messagerie vocale. Pour les numéros externes, s'ils sont redirigés sur la messagerie vocale ou autre après un certain laps de sonneries, vérifiez que l'option de temporisation est paramétrée sur une période plus courte que la période de sonneries.
  - **Liste des numéros dédiés à un téléphone**  
Voir la rubrique Utiliser une Liste des numéros dédiés à un téléphone ci-dessous.
8. **Pour quels messages?**  
Dans la dernière liste déroulante, vous pouvez choisir les types de nouveaux messages pour lesquels vous souhaitez utiliser Messagerie externe. Vous avez la possibilité d'utiliser la messagerie externe Pour tous les nouveaux messages ou juste Pour les nouveaux messages prioritaires.

## Définir des horaires et des destinations variables pour la messagerie externe

Vous pouvez configurer la messagerie externe de telle sorte qu'elle ne serve qu'à certaines heures, pour certains types de messages et pour différentes destinations à chaque fois.

1. Après avoir activé la messagerie externe, sélectionnez **Horaires personnalisés**.
2. Les lignes A, B et C vous permettent de définir un comportement de messagerie externe différent pour chaque période.
3. Pour chaque période, paramétrez l'heure de début d'activité de la messagerie externe et définissez le type de messagerie externe qui devrait être utilisé.

---

## Régler les délais de relance de la messagerie externe.

Une fois que le serveur de messagerie vocale a initié le processus de messagerie externe pour un nouveau message, il peut le répéter jusqu'à ce que l'appel soit pris. Vous pouvez utiliser les paramètres de Délais de relance pour régler le nombre de tentatives qui doivent être entreprises avant d'abandonner définitivement et définir le délai d'attente entre chaque tentative.

- **Système**

Utilisez les paramètres de relance tels que l'administrateur système les a configurés sur le serveur de messagerie vocale. Ces paramètres sont affichés dans Nombre de tentatives et Délais de relance à titre d'information, mais vous ne pouvez pas les modifier.

- **Personnalisé**

Remplacez les valeurs du système par vos propres paramètres de délais de relance.

- **Nombre de tentatives**

Lorsque vous sélectionnez Personnalisé, vous pouvez sélectionner jusqu'à 10 tentatives.

- **Heures de tentative**

Ces valeurs définissent un intervalle entre une notification et la suivante (sans inclure le temps de sonnerie de la messagerie externe sur la destination). Pour les cinq premières tentatives, vous pouvez sélectionner des intervalles différents allant de 0 à 10 minutes. Pour changer une valeur, cliquez dessus et saisissez la nouvelle valeur. Si vous avez sélectionné plus de cinq tentatives, la valeur Par défaut est utilisée à partir de la sixième tentative.

## Utiliser une liste de numéros dédiés à un téléphone

Au lieu d'utiliser un seul numéro de destination, vous pouvez sélectionner plusieurs numéros que vous avez définis en séquence ; ces numéros sont appelés à chaque tentative d'appel de la messagerie externe. Vous pouvez ajouter jusqu'à neuf numéros sur une liste de numéros dédiés à un téléphone, vous pouvez répéter les mêmes numéros plusieurs fois. Pour chaque entrée de la liste, vous pouvez définir un délai en minute avant que l'appel de la messagerie externe ne soit initié.

Si plusieurs tentatives ont été configurées, toute la liste de numéros dédiés à un téléphone doit être effectuée avant la fin du délai pour que la tentative suivante puisse commencer.

## 4.3 Messages d'accueil personnels

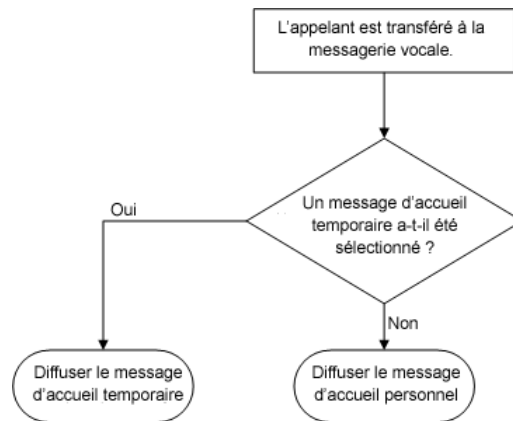
Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro avec VoiceMail Pro d'IP Office.

Par défaut, les appelants qui sont redirigés sur votre boîte vocale entendent le message d'accueil système - "Votre appel a été pris par IP Office. <Nom> n'est pas disponible. Laissez un message après le bip sonore ...". Vous pouvez remplacer le message d'accueil par défaut du système par un message d'accueil que vous avez enregistré.

Vous pouvez enregistrer jusqu'à 9 messages d'accueil personnels. Il s'agit des messages d'accueil entendus par les appelants lorsqu'ils sont redirigés sur votre messagerie vocale. Vous pouvez attribuer un message d'accueil différent pour des situations d'appel spécifiques. Par exemple, vous pouvez attribuer des messages de messagerie vocale pour les appels reçus en interne différents de ceux reçus en dehors de la société. Vous pouvez en outre utiliser un message d'accueil personnel pour expliquer aux appelants les différentes options de transfert dont ils disposent. Pour plus d'informations, consultez [Saisir les options de transfert](#) <sup>[73]</sup>.

### Message d'accueil temporaire

Un message d'accueil temporaire peut être créé et diffusé pour tous les types d'appels. Par exemple, un message d'accueil temporaire peut être utilisé lorsque vous n'êtes pas au bureau et indiquer à l'appelant quelle autre personne contacter. Si vous utilisez un message d'accueil temporaire, aucun autre message d'accueil n'est activé. Pour de plus amples informations, consultez [Attribuer un message d'accueil temporaire](#) <sup>[74]</sup>.



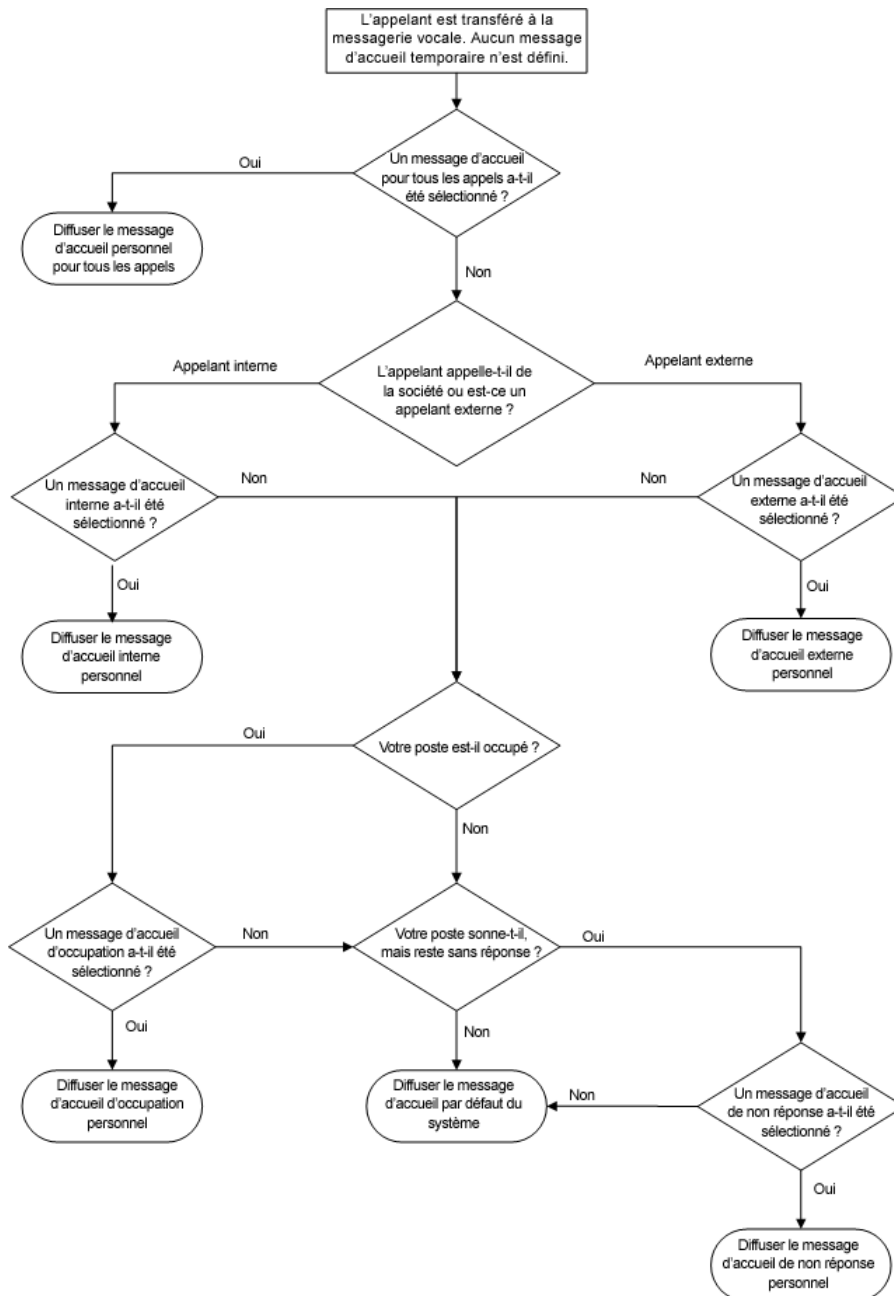
### Messages d'accueil personnels

Les messages d'accueil personnels sont diffusés lorsque le message temporaire n'est pas utilisé. Si aucun message d'accueil n'est appliqué, les appelants qui sont redirigés sur votre boîte vocale entendent le message d'accueil système par défaut - "Votre appel a été pris par IP Office. <Nom> n'est pas disponible. Laissez un message après le bip sonore ...".

Des messages d'accueil personnels peuvent être créés pour certains types d'appels. Par exemple, si vous êtes déjà en ligne, toute personne appelant votre poste peut entendre un message d'accueil personnalisé indiquant que vous êtes déjà en ligne, mais que vous êtes au bureau. Pour plus d'informations, consultez [Attribuer des messages d'accueil personnels](#) <sup>[72]</sup>. Des messages d'accueil personnels peuvent être créés pour les types d'appels suivants :

- Tous les appels
- Interne
- Externe
- Pas de réponse
- Occupé

Lorsque vous attribuez un message d'accueil personnel à plus d'un type d'appels, le message d'accueil utilisé pour tout appel est déterminé en fonction de l'ordre de priorité. L'ordre de priorité est illustré dans l'organigramme suivant.



L'utilisation de messages d'accueil personnels se fait en deux étapes :

1. Enregistrez le message d'accueil personnel. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer les messages d'accueil](#)<sup>69</sup>
2. Attribuez le message d'accueil. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser les messages d'accueil personnels](#)<sup>67</sup>.

**Remarque**


- Toutes les options ne peuvent pas être configurées par tous les utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

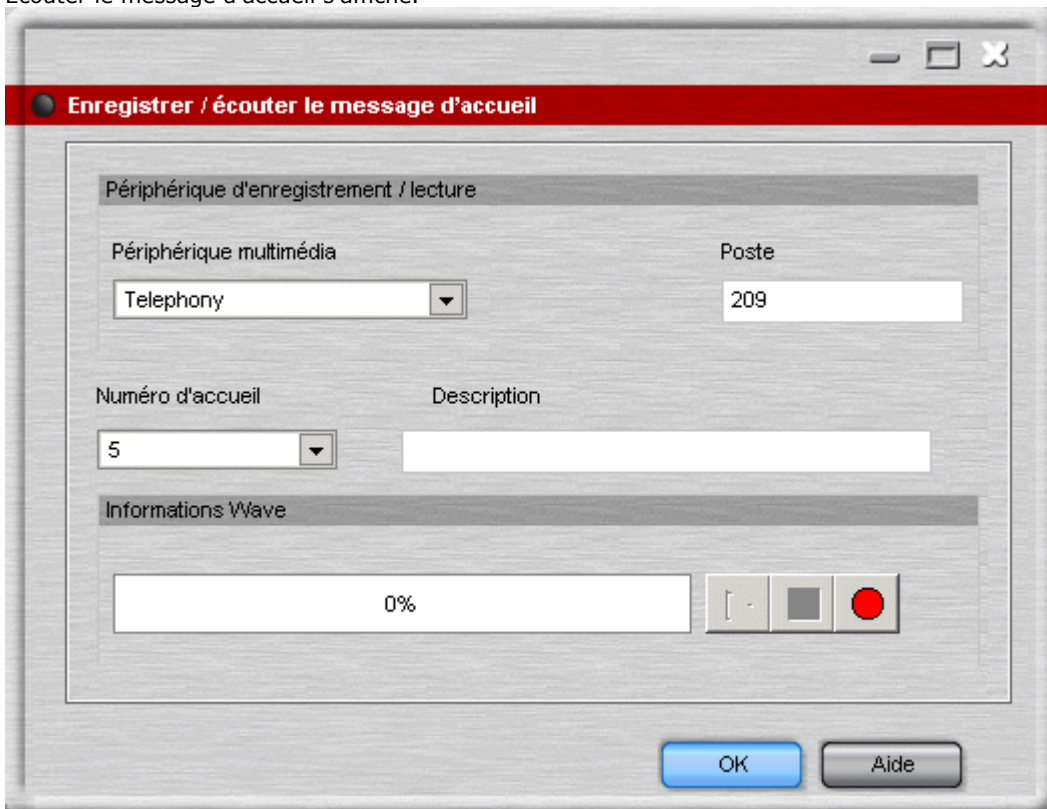
### 4.3.1 Enregistrer des messages d'accueil



Vous pouvez enregistrer une bibliothèque de 9 messages d'accueil personnels maximum. Il s'agit des messages d'accueil entendus par les appelants lorsqu'ils sont redirigés sur votre messagerie vocale. Vous pouvez alors sélectionner quel message d'accueil appliquer aux différents types d'appels. Vous pouvez écouter un message d'accueil que vous avez enregistré et réenregistrer le message à tout moment.

- Un message d'accueil doit durer plus de 3 secondes. La longueur maximum par défaut d'un message d'accueil est de 120 secondes.
- Tout message d'accueil enregistré à l'aide de l'interface utilisateur du téléphone est affiché dans la liste des messages d'accueil disponibles. Une indication de la durée est affichée, mais il n'y a pas de description. Vous pouvez ajouter une description à l'enregistrement, attribuer le message d'accueil à un type d'appel ou réenregistrer le message.

#### Pour enregistrer un nouveau message d'accueil personnel :

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur **Configurer des messages d'accueil personnels**. La fenêtre Configurer des messages d'accueil personnels s'affiche.
3. Les messages d'accueil sont répertoriés dans la section Messages d'accueil disponibles. Cliquez sur un bouton de message d'accueil qui ne contient aucune description ni durée. La fenêtre Enregistrer / Écouter le message d'accueil s'affiche.




4. Vous allez enregistrer votre message à l'aide de votre combiné téléphonique. Le champ poste est automatiquement saisi avec le numéro de poste utilisé pour vous connecter à Phone Manager. Sélectionnez le type de média Téléphonie.
5. Le numéro du message d'accueil est celui que vous avez sélectionné dans la fenêtre Messages d'accueil personnels. Saisissez un nom pour l'enregistrement dans le champ Description.
  - Une description peut contenir 20 caractères maximum. Si davantage de caractères sont saisis, seuls les 20 premiers caractères sont affichés dans la fenêtre Configurer les messages d'accueil personnels.
6. Cliquez sur  pour démarrer l'enregistrement de votre message d'accueil. Votre téléphone sonne une fois.
7. Décrochez votre téléphone. Un message "enregistrez au bip sonore" est diffusé. Commencez à dire votre message d'accueil après le bip sonore.
8. Raccrochez votre combiné ou cliquez sur  lorsque vous avez fini l'enregistrement.




---

Lorsque vous avez enregistré un message d'accueil, vous pouvez l'écouter et le réenregistrer.

**Pour écouter un message d'accueil :**

1. Ouvrez la fenêtre Configurer les messages d'accueil personnels.
2. Cliquez sur le bouton du message d'accueil que vous voulez écouter. La fenêtre Enregistrer / Écouter le message d'accueil s'affiche.
3. Cliquez sur  pour démarrer la lecture du message d'accueil.
4. Décrochez votre téléphone lorsqu'il sonne. Le message d'accueil sélectionné est diffusé.
5. Raccrochez votre combiné à la fin du message d'accueil.

**Pour réenregistrer un message d'accueil :**

1. Ouvrez la fenêtre Configurer les messages d'accueil personnels.
2. Cliquez sur le bouton du message d'accueil que vous voulez réenregistrer.
3. Cliquez sur  pour démarrer l'enregistrement. Votre téléphone sonne une fois.
4. Décrochez votre téléphone. Un message "enregistrez au bip sonore" est diffusé. Commencez à dire votre nouveau message d'accueil après le bip sonore.
5. Raccrochez votre combiné ou cliquez sur  lorsque vous avez fini l'enregistrement.
6. Pour écouter votre nouveau message d'accueil, cliquez sur  pour diffuser l'enregistrement.
7. Décrochez votre téléphone lorsqu'il sonne. Le message d'accueil sélectionné est diffusé.
8. Raccrochez votre combiné à la fin du message d'accueil.

### 4.3.2 Attribuer un message d'accueil temporaire

Si vous avez enregistré un message d'accueil, vous pouvez l'attribuer comme message d'accueil temporaire de messagerie vocale. Par exemple, un message d'accueil temporaire peut être utilisé lorsque vous n'êtes pas au bureau et indiquer à l'appelant quelle autre personne contacter. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer les messages d'accueil](#).

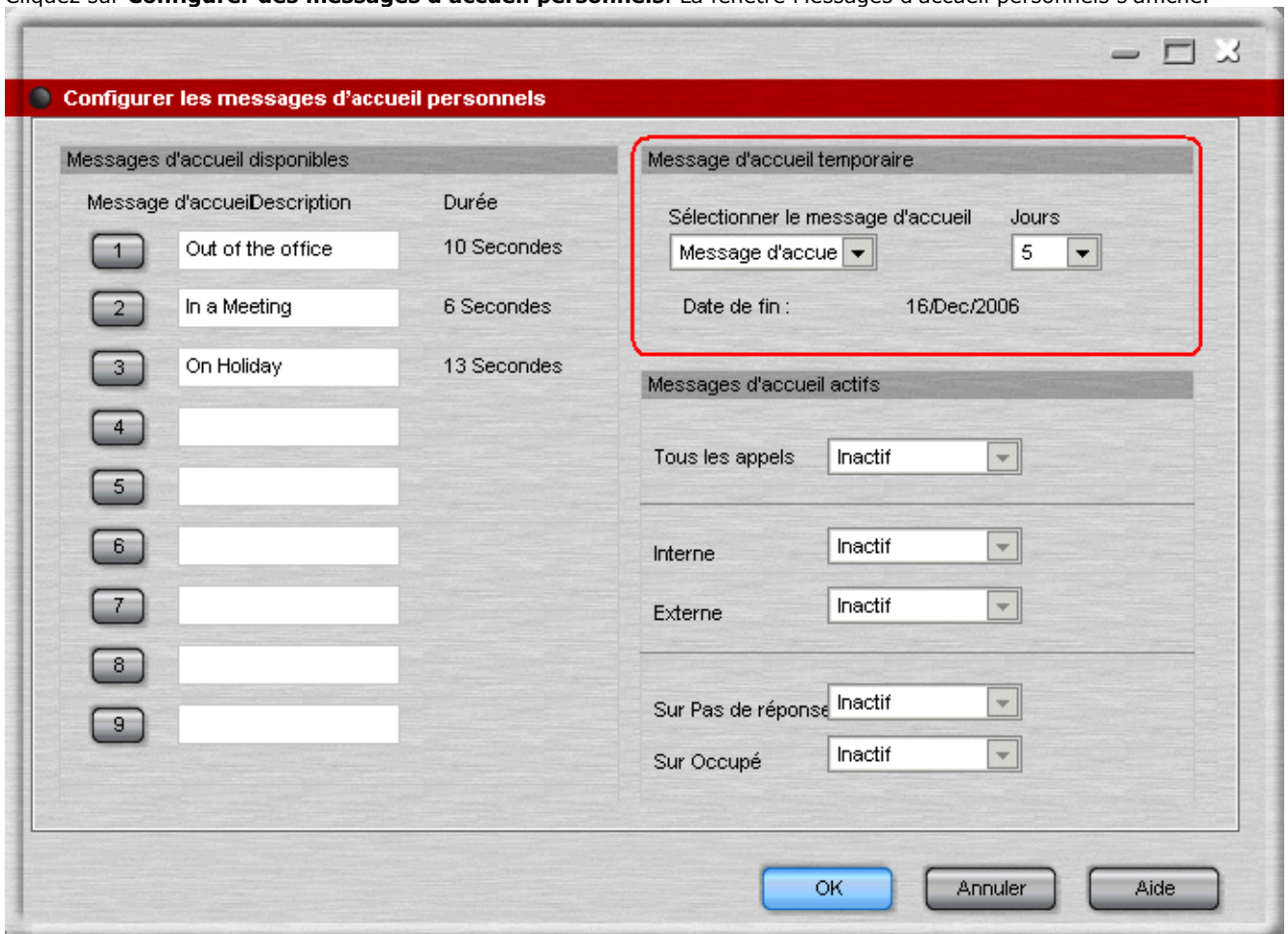
Lorsqu'un message d'accueil temporaire est utilisé, tous les autres messages d'accueil sont désactivés.

Un message d'accueil temporaire peut être sélectionné pendant un certain nombre de jours, 30 au maximum. Lorsque vous saisissez le nombre de jours, la date de fin est calculée et affichée.

- Si le nombre de jours sélectionné est compris entre 1 et 30, le message d'accueil est activé pendant ce nombre de jours sélectionné. Lorsque le nombre de jours a expiré, votre message d'accueil temporaire n'est plus appliqué.
- Si le nombre de jours sélectionné est 0, le message d'accueil sélectionné est votre message d'accueil permanent pour tous les appels de messagerie vocale. Le message d'accueil temporaire remplace le message d'accueil système par défaut.

#### Pour définir un message d'accueil temporaire :

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur **Configurer des messages d'accueil personnels**. La fenêtre Messages d'accueil personnels s'affiche.




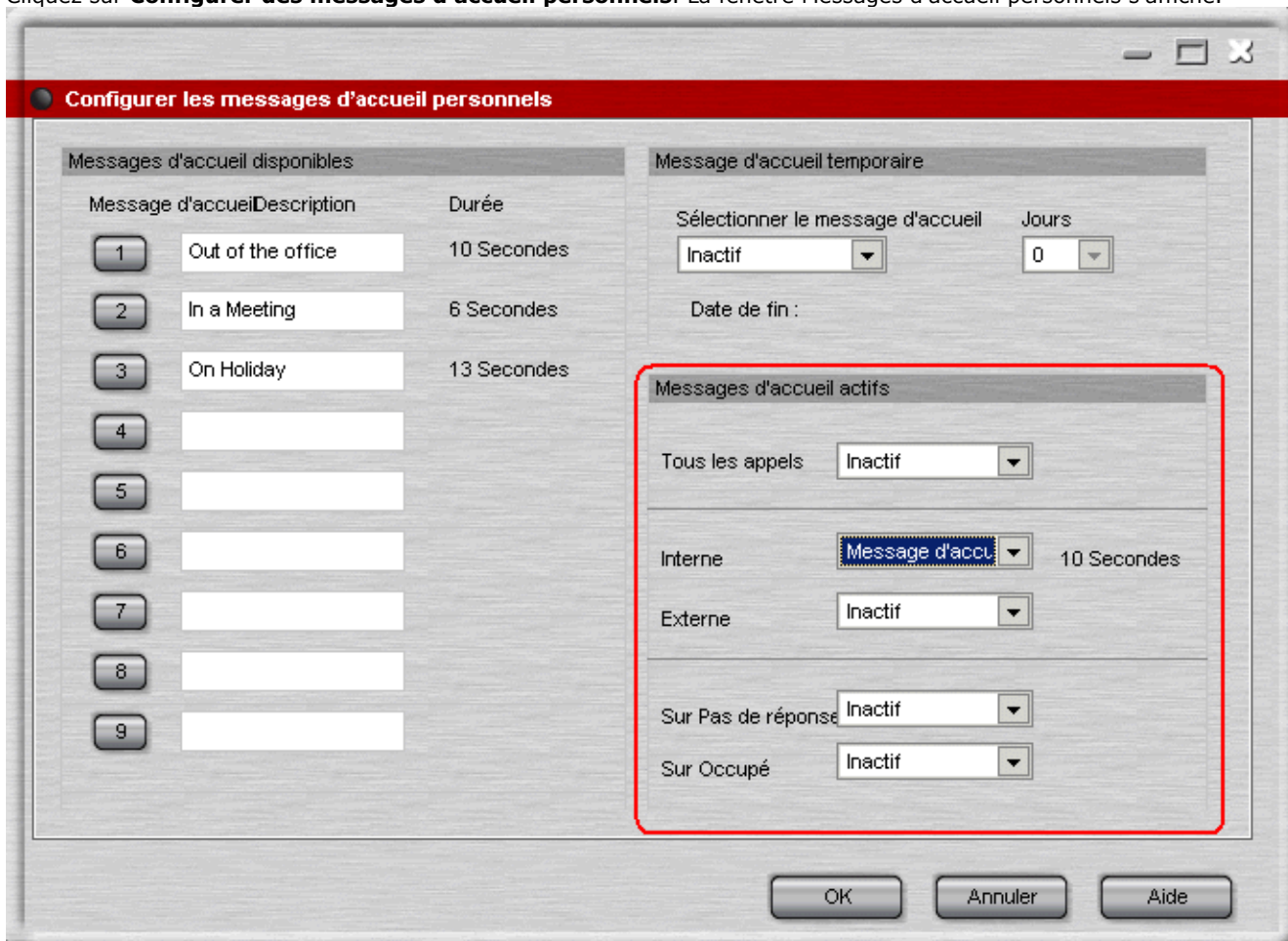
3. Dans la section Message d'accueil temporaire, sélectionnez le message d'accueil requis dans la liste.
  - Si vous avez enregistré des messages d'accueil à partir d'une boîte vocale en mode Intuity d'IP Office, les messages d'accueil sont répertoriés avec leur durée, mais sans aucune description.
4. Sélectionnez le nombre de jours pendant lesquels le message d'accueil doit être utilisé. La date de fin est automatiquement calculée.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

### 4.3.3 Attribuer des messages d'accueil personnels

Lorsque vous attribuez un message d'accueil personnel à plus d'un type d'appels, le message d'accueil utilisé pour tout appel est déterminé en fonction de l'ordre de priorité. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser les messages d'accueil personnels](#) <sup>67</sup>.

Pour attribuer vos messages d'accueil personnels :

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur **Configurer des messages d'accueil personnels**. La fenêtre Messages d'accueil personnels s'affiche.



3. Sélectionnez le message d'accueil requis dans la liste pour les différents types d'appels.
  - Si vous avez enregistré des messages d'accueil à partir d'une boîte vocale en mode Intuity d'IP Office, les messages d'accueil sont répertoriés avec leur durée, mais sans aucune description.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.



### 4.3.4 Saisir les options de transfert

Vous pouvez donner le choix à un appelant de votre boîte vocale entre être transféré vers un autre numéro de téléphone ou laisser un message. Les numéros de dérivation sont les numéros de poste vers lesquels l'appelant est transféré lorsqu'il appuie sur le numéro associé sur son clavier.

Pour informer un appelant des numéros vers lesquels il peut être transféré, vous devez enregistrer un message d'accueil personnel contenant ces informations. Vous pouvez, par exemple, enregistrer un message disant que si l'appelant appuie sur 2, il sera transféré sur votre téléphone portable. Votre numéro de téléphone portable est saisi comme le numéro de téléphone vers lequel transférer l'appelant. Votre numéro de téléphone portable n'est pas cependant donné à l'appelant. Il n'aura qu'à appuyer sur le bouton d'option. Lorsque l'appelant est transféré, il entend le message "veuillez patienter pendant que nous essayons de vous connecter." Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer les messages d'accueil](#).

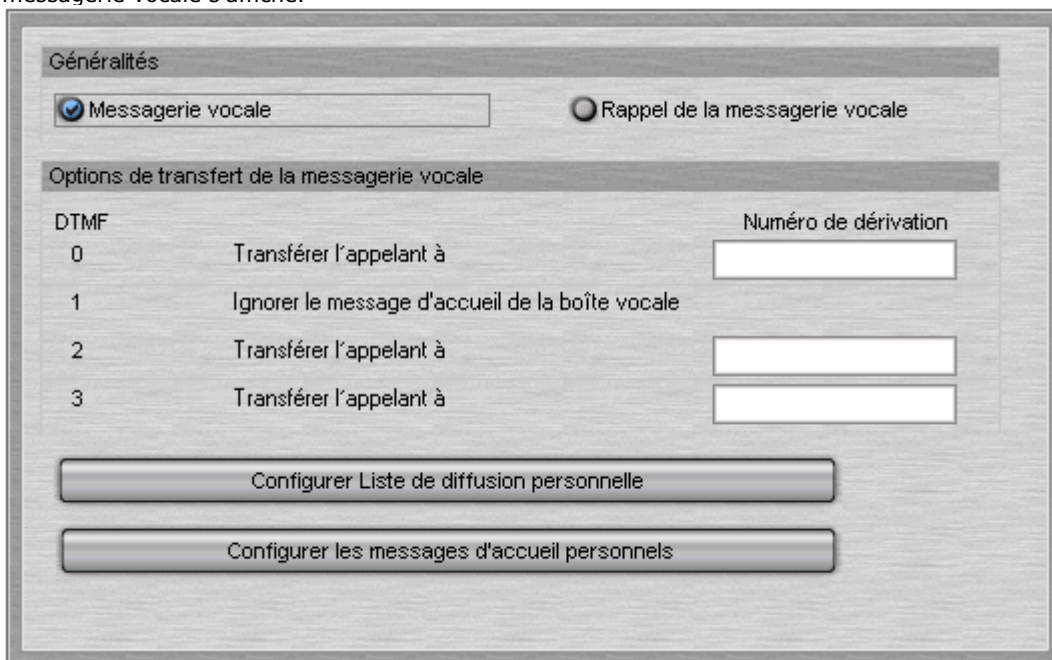
#### La note est incluse dans la section Conseils.

- Vous ne pouvez pas modifier les options de transfert si vous n'avez pas la permission de configurer la messagerie vocale. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

#### Pour saisir vos options de transfert :

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Messagerie vocale**. La fenêtre Préférences de la messagerie vocale s'affiche.



La fenêtre 'Préférences de la messagerie vocale' est divisée en deux sections principales :

- Généralités** : Contient deux boutons radio. 'Messagerie vocale' est sélectionné (indiqué par un point bleu), tandis que 'Rappel de la messagerie vocale' n'est pas sélectionné.
- Options de transfert de la messagerie vocale** : Contient un tableau à trois colonnes : 'DTMF', 'Description' et 'Numéro de dérivation'.
 

DTMF	Description	Numéro de dérivation
0	Transférer l'appelant à	[Champ de saisie]
1	Ignorer le message d'accueil de la boîte vocale	
2	Transférer l'appelant à	[Champ de saisie]
3	Transférer l'appelant à	[Champ de saisie]

En bas de la fenêtre, il y a deux boutons : 'Configurer Liste de diffusion personnelle' et 'Configurer les messages d'accueil personnels'.

2. Saisissez les numéros de téléphone vers lesquels les appelants de votre boîte vocale peuvent être transférés. Vous pouvez saisir jusqu'à 3 numéros de téléphone.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les informations.
4. Enregistrez un message d'accueil pour informer l'appelant des options de transfert disponibles. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer les messages d'accueil](#).

---

## 4.4 Listes de diffusion personnelle

Une liste de diffusion personnelles ou LPD peut également être utilisée si votre messagerie vocale est en mode Intuity. Une LPD est également appelée une liste d'adresses.

Une liste de diffusion personnelle est utilisée pour enregistrer un ensemble de numéros de boîtes vocales afin d'envoyer un message vocal à plusieurs destinataires simultanément. Cette option est utile si vous envoyez souvent des messages aux mêmes personnes, comme par exemple aux membres de votre équipe. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser une liste de distribution personnelle](#)<sup>[79]</sup>.


Votre boîte vocale peut posséder 20 LPD maximum. Chaque liste peut contenir 360 numéros de boîte vocale maximum. Les listes peuvent être privées ou publiques. Vous êtes le seul à pouvoir utiliser les listes privées. Les listes publiques peuvent être utilisées par d'autres utilisateurs de boîte vocale pour renvoyer un message. Les listes publiques ne peuvent cependant pas être modifiées par les autres utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de distribution personnelle](#)<sup>[77]</sup>.

Vous pouvez afficher vos LPD et vérifier combien de membres (numéros de boîte vocale) elles contiennent chacune. Vous pouvez modifier vos propres listes en supprimant ou en ajoutant des membres. Pour plus d'informations, consultez [Modifier une liste de distribution personnelle](#)<sup>[76]</sup>. Vous pouvez également créer votre propre liste en important le contenu d'une liste publique d'une autre boîte vocale. Pour plus d'informations, consultez [Créer une liste de distribution personnelle](#)<sup>[77]</sup>.

#### 4.4.1 Afficher une liste de diffusion personnelle (LPD)

Lorsqu'une LPD est créée, vous pouvez afficher les membres de cette liste. Vous pouvez afficher vos propres LPD et toute liste publique créée par quelqu'un d'autre.

##### Pour afficher les membres d'une LPD :

1. Cliquez sur l'onglet  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer la liste de diffusion personnelle**.
3. Dans le champ **Sélectionner la boîte vocale requise**, cliquez sur la boîte vocale à afficher.
4. Cliquez sur la LPD dont vous voulez afficher les membres. Les numéros de poste sont affichés dans le panneau situé en dessous des listes LPD.

Sélectionnez la boîte vocale requise :

Anne Webb

Numéro LDP	ID de...	Nom de liste	Type de liste
1	7	Team	Privé
2	200	Reviewers	Public
3	6666	Contracts	Privé

Modifier      Supprimer

Abbey Nortin  
Barry Shear  
Paul Abbey  
Theresa Green

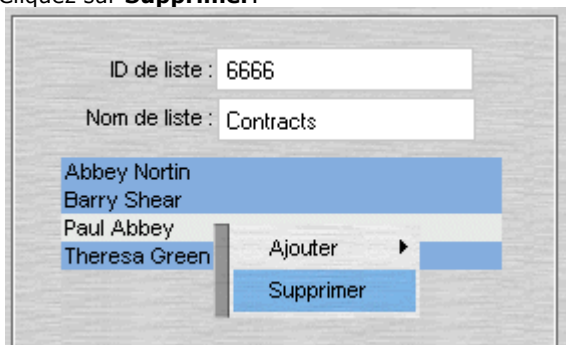
---

## 4.4.2 Modifier une liste de diffusion personnelle

Lorsque vous créez une LPD, vous pouvez la modifier à tout moment. Des nouveaux membres peuvent être ajoutés et des membres peuvent être supprimés de la liste. Une liste publique créée par quelqu'un d'autre ne peut être modifiée que par la personne qui l'a créée.

### Pour modifier les membres d'une LPD :

1. Affichez les membres d'une LPD. Pour plus d'informations, consultez [Afficher une liste de distribution personnelle](#)<sup>75</sup>.
2. Cliquer sur **Modifier**. Les membres de la LPD sont copiés dans le panneau de droite.
3. Les membres peuvent être supprimés de la liste.
  - Cliquez avec le bouton droit sur le numéro de poste que vous voulez supprimer.
  - Cliquez sur **Supprimer**.




4. Des membres peuvent être ajoutés à la liste.
  - Cliquez avec le bouton droit dans la zone vierge en dessous du Nom de liste.
  - Cliquez sur **Ajouter**.
  - Cliquez sur un numéro de poste ou un nom.
5. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer toutes vos modifications.

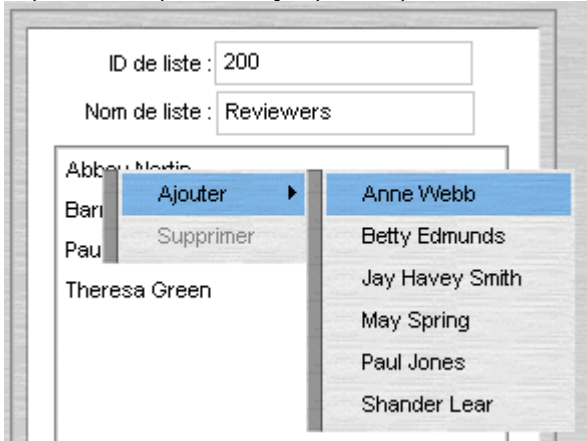
### 4.4.3 Création d'une liste de diffusion personnelle

S'applique à Phone Manager Pro uniquement.

Une liste de diffusion personnelle (LPD) est une liste des numéros de boîtes vocales que vous utilisez pour diffuser les messages à des groupes de boîtes vocales. Vous pouvez créer une liste privée ou créer une liste accessible aux autres utilisateurs en rendant la liste publique. Un maximum de 20 listes peut être créé avec 360 membres maximum par liste.

#### Pour créer une LPD :

1. Cliquez sur l'onglet  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer la liste de diffusion personnelle**.
3. Sélectionnez votre boîte vocale dans la liste déroulante en haut à gauche de la fenêtre.
4. Saisissez une **ID de liste**. L'ID de liste est un numéro de votre choix. L'ID de liste est utilisée pour identifier la LPD lors de l'envoi d'un message. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser une liste de distribution personnelle](#)<sup>[79]</sup>.
5. Saisissez un **Nom de liste**. Un nom descriptif vous aidera à identifier les membres de la LPD.
6. Les numéros de poste des boîtes vocales doivent être ajoutés à la liste.
  - Cliquez avec le bouton droit dans la zone vierge en dessous du Nom de liste.
  - Cliquez sur **Ajouter**.
  - Cliquez sur un numéro de poste ou un nom.
  - Répétez cette procédure jusqu'à ce que tous les membres de la liste soient ajoutés.




7. (Facultatif) Cliquez sur **Publique**.  
Cochez cette case pour rendre la liste sélectionnée publique. Une liste publique peut être consultée et utilisée par tout autre utilisateur de Phone Manager.
8. Cliquez sur **Créer**.  
Les détails de votre LPD s'affichent dans le panneau de gauche.
  - Si le message 'Vous ne pouvez créer que vos listes personnelles' s'affiche, cliquez sur **OK**. Sélectionnez votre boîte vocale dans la liste déroulante en haut à gauche de la fenêtre et cliquez sur **Créer**.

---

Il est possible d'ajouter des membres à partir d'une liste existante. Ceci peut être tous les membres d'une liste existante ou des boîtes vocales de membres individuels. Vous pouvez utiliser une LPD privée ou une LPD publique pour créer une nouvelle liste.

**Pour créer une nouvelle LPD à partir d'une LPD existante :**

1. Cliquez sur l'onglet  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer la liste de diffusion personnelle**.
3. Sélectionnez votre boîte vocale dans la liste déroulante en haut à gauche de la fenêtre si vous utilisez une LPD privée. Si vous utilisez une LPD publique, sélectionnez la boîte vocale associée avec la LPD requise.
4. Cliquez sur la LPD à utiliser. Les membres de la LPD sont répertoriés dans le panneau en dessous des listes LPD.
5. Saisissez un numéro dans le champ **ID de liste** pour la LPD.
6. Saisissez un nom dans le champ **Nom de liste** pour la LPD.
7. Cliquez sur ----> pour copier tous les numéros de poste de boîte vocale dans votre nouvelle liste.
  - Les membres individuels d'une liste existante peuvent être ajoutés à la nouvelle liste. Sélectionnez le membre dans la liste existante et utilisez l'icône ----> en regard de la fenêtre de la liste des membres.
8. (Facultatif) Cliquez sur **Publique**.  
Une liste publique peut être consultée et utilisée par tout autre utilisateur (de LDP). Sélectionnez cette option pour rendre la liste publique.
9. Cliquez sur **Créer**.  
Votre LPD s'affiche dans le panneau de gauche.
  - Si le message 'Vous ne pouvez créer que vos listes personnelles' s'affiche, cliquez sur **OK**. Sélectionnez votre boîte vocale dans la liste en haut à gauche de la fenêtre et cliquez sur **Créer**.

#### 4.4.4 Utiliser une liste de diffusion personnelle (LPD)

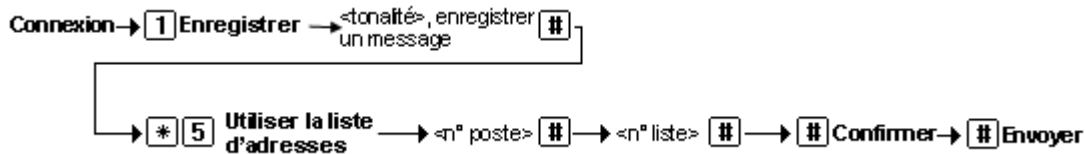
Lorsque vous avez créé une liste de diffusion personnelle (LPD), vous pouvez l'utiliser pour envoyer un message vocal simultanément à plusieurs destinataires. Avant d'envoyer le message, notez le numéro d'ID de la liste que vous voulez utiliser. Si vous utilisez une LPD publique, notez le numéro de poste du propriétaire de la LPD et l'ID de la liste.

Pour utiliser une LPD, vous devez vous connecter à votre boîte vocale à l'aide de votre téléphone.

##### Pour vous connecter à votre boîte vocale :

1. Débranchez votre combiné et composez **\*17** ou utilisez tout autre code de fonction configuré pour votre système téléphonique.
2. Si vous appelez depuis votre poste, appuyez sur **#**. Sinon, composez votre numéro de poste et appuyez sur **#**.
3. Saisissez le mot de passe de votre messagerie vocale et appuyez sur **#**.

Lorsque vous êtes connecté à votre boîte vocale, vous pouvez enregistrer un message et l'envoyer aux boîtes vocales répertoriées dans la LPD.



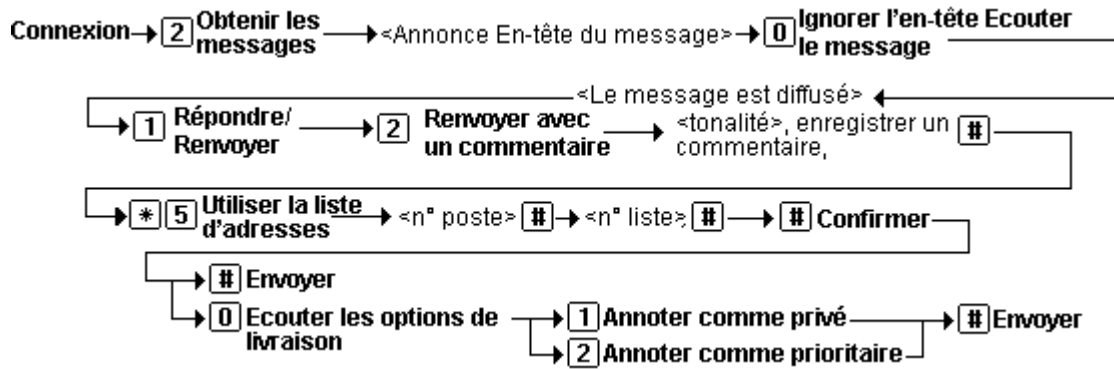
##### Pour envoyer un message aux membres d'une LPD privée :

1. Appuyez sur **1** pour enregistrer le message que vous voulez envoyer à tous les membres de la liste.
2. Après le bip, commencez l'enregistrement de votre message.
3. Appuyez sur **#** pour terminer l'enregistrement. On vous invite à saisir les postes auxquels envoyer le message. Vous allez utiliser une LPD qui contient tous les postes.
4. Appuyez sur **\*5**. Vous allez utiliser une LPD privée que vous avez créée.
5. Appuyez sur la touche **#**. Votre nom est annoncé et on vous demande de saisir l'identifiant de la liste.
6. Saisissez l'ID de la liste et appuyez sur **#**. On vous indique le numéro de la liste et le nombre de membres de cette liste. On vous demande de saisir les numéros de postes. Vous utilisez une LPD qui contient tous les postes.
7. Appuyez sur la touche **#**.
8. Appuyez sur **#** pour envoyer le message. Vous entendez un message de confirmation qui vous indique que la livraison est programmée. Votre message est envoyé à tous les postes de la LPD.

##### Pour envoyer un message aux membres d'une LPD publique :

1. Appuyez sur **1** pour enregistrer le message que vous voulez envoyer à tous les membres de la liste.
2. Après le bip, commencez l'enregistrement de votre message.
3. Appuyez sur **#** pour terminer l'enregistrement. On vous invite à saisir les postes auxquels envoyer le message. Vous allez utiliser une LPD qui contient tous les postes.
4. Appuyez sur **\*5**. Vous allez utiliser une LPD publique que vous n'avez pas créée.
5. Saisissez le numéro de poste du propriétaire de la LPD publique et appuyez sur **#**. Vous entendrez le nom du propriétaire de la boîte vocale et on vous demande de saisir l'identifiant de la liste.
6. Saisissez l'ID de la liste et appuyez sur **#**. On vous indique le numéro de la liste et le nombre de membres de cette liste. On vous demande de saisir les numéros de postes. Vous utilisez une LPD qui contient tous les postes.
7. Appuyez sur la touche **#**.
8. Appuyez sur **#** pour envoyer le message. Vous entendez un message de confirmation qui vous indique que la livraison est programmée. Votre message est envoyé à tous les postes de la LPD.

Vous pouvez renvoyer un message à plusieurs boîtes vocales simultanément à l'aide d'une LPD. Les messages annotés comme Privés par l'émetteur sont les seuls qui ne peuvent être renvoyés.



**Pour renvoyer un message aux membres d'une LPD :**


1. Lors de l'écoute du message, appuyez sur la touche **1**.
2. Appuyez sur **2** pour renvoyer le message avec un commentaire. Le système vous demande d'enregistrer votre commentaire après le bip. Enregistrez votre commentaire puis appuyez sur la touche **#** pour valider l'enregistrement.
3. On vous invite à saisir les postes auxquels envoyer le message. Vous allez utiliser une liste d'adresses qui contient tous les postes. Appuyez sur **\*5**. Vous allez utiliser une liste d'adresses que vous avez créée.
4. Appuyez sur la touche **#**. Votre nom est annoncé et on vous demande de saisir l'identifiant de la liste.
5. Saisissez l'ID de la liste et appuyez sur **#**. On vous indique le numéro de la liste et le nombre de membres de cette liste. On vous demande de saisir les numéros de postes. Vous utilisez une LPD qui contient tous les postes.
6. Appuyez sur la touche **#**.
7. Appuyez sur **#** pour envoyer le message. Vous entendez un message de confirmation qui vous indique que la livraison est programmée. Votre message est envoyé à tous les postes de la LPD.



#### 4.4.5 Supprimer une liste de diffusion personnelle (LDP)

Il se peut qu'une liste de diffusion personnelle ne soit plus utilisée et qu'il faille la supprimer.

**Pour supprimer une LPD :**

1. Cliquez sur l'onglet  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur le bouton **Configurer la liste de diffusion personnelle**.
3. Sélectionnez votre boîte vocale dans la liste en haut à gauche de la fenêtre.
4. Sélectionnez la LPD à supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**.



# Chapitre 5.

# Fonctions

---

## 5. Fonctions

Cette section du guide explique comment :

- **Gérer les répertoires**  
Les entrées de répertoire enregistrent les numéros internes ou externes fréquemment composés. Les entrées de répertoire s'affichent dans l'écran Appel pour une numérotation rapide. Pour plus d'informations, consultez [Présentation de la gestion des répertoires](#)<sup>[87]</sup>.
- **Créer et utiliser les numéros abrégés**  
Vous pouvez utiliser les numéros abrégés pour enregistrer les numéros internes et externes fréquemment composés pour une utilisation ultérieure. Il existe deux types de numéros abrégés : internes pour lesquels des info-bulles s'affichent et externes. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les numéros abrégés](#)<sup>[90]</sup>.
- **Définir un message d'absence**  
La fonction État absent aide les appelants internes lorsque vous n'êtes pas à votre bureau. Les informations saisies s'affichent également dans l'écran Appel lorsque votre poste est appelé. Pour plus d'informations, consultez [Définir un message d'absence](#)<sup>[85]</sup>.
- **En savoir plus sur Phone Manager.**  
Vous pouvez utiliser les fichiers d'aide et apprendre comment utiliser Phone Manager en consultant les didacticiels. Pour plus d'informations, consultez [Obtenir de l'aide](#)<sup>[86]</sup>.

## 5.1 Définir un message d'absence

La fonction État absent aide les appelants internes lorsque vous n'êtes pas à votre bureau. Les informations que vous avez saisies s'affichent sur leur écran dans le champ d'annotation lorsqu'ils appellent votre poste.

Pour les téléphones possédant des écrans appropriés, le texte est affiché sur l'écran de votre téléphone et sur le téléphone de l'appelant interne.

- Si vous avez sélectionné l'une des options de renvoi, le texte d'absence s'affiche pour les appelants internes. Si le poste de destination a également défini un texte d'absence, votre message est affiché, à moins que l'option Renvoi sur occupation soit sélectionnée. Si l'option Renvoi sur occupation est sélectionnée, le texte d'absence défini pour le poste de destination est affiché. L'appel est renvoyé conformément à vos options de renvoi. Pour plus d'informations, consultez [Définir vos options de renvoi](#)<sup>[106]</sup>.



### Pour définir un État absent :

1. Cliquez sur **Actions** > **Absent**. Vous pouvez également appuyer sur **F6**. La fenêtre État absent s'affiche.
2. Sélectionnez un **Message d'absence** dans la liste. Les options sont les suivantes :
  - En congés jusqu'à / En vacances jusqu'à
  - Revient
  - En déjeuner jusq.
  - En réunion jusq.
  - Veuillez rappeler
  - Ne pas déranger
  - Avec des visiteurs jusqu'à
  - Avec un client jusqu'à
  - Revient bientôt
  - Revient demain
  - Personnalisé
3. À l'exception des options De retour bientôt et De retour demain, du texte supplémentaire est requis. Par exemple, si le message d'absence "En congés jusqu'à" est sélectionné, vous devez ajouter quand vous êtes de retour de congés. Saisissez le texte dans le champ **Texte d'absence**.
4. (Facultatif) Sélectionnez l'option **Ne pas déranger** ou **Renvoi inconditionnel**. Si l'une de ces options est sélectionnée, le numéro vers lequel vos appels sont renvoyés doit être configuré. Pour plus d'informations, consultez [Définir vos options de renvoi](#)<sup>[106]</sup>.
5. Cliquez sur **OK**. Le Message d'absence s'affiche dans la barre de titre de Phone Manager. Le message s'affiche également dans l'écran Appel lorsque votre poste est appelé.

---

## 5.2 Obtenir de l'aide

Le menu d'Aide vous donne accès à plusieurs options d'aide :

- **Sommaire**  
Cette fonction ouvre le système d'aide de Phone Manager à la page du sommaire.
- **Index**  
Cette fonction ouvre l'outil de recherche du système d'aide de Phone Manager.
- **À propos de Phone Manager**  
Cela affiche la version de l'application Phone Manager.
- **Visite guidée du produit**  
Cette option démarre une visite guidée interactive. Vous pouvez explorer et en apprendre plus sur l'application Phone Manager.
- **Didacticiels vidéo**  
Cette fonction répertorie plusieurs didacticiels vidéo. Chaque didacticiel offre une démonstration interactive des fonctionnalités de l'application Phone Manager.
- **Recherche de mises à jour**  
Cette option est utilisée pour rechercher les dernières mises à jour de Phone Manager. L'option Recherche de mises à jour est uniquement disponible si elle est configurée par votre administrateur système. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

Vous trouverez des informations supplémentaires sur Avaya IP Office sur le site [www.avaya.com/support](http://www.avaya.com/support) et sur [www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase](http://www.avaya.com/ipoffice/knowledgebase).

## 5.3 Gérer les répertoires

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Les entrées de répertoire enregistrent les numéros internes et externes composés régulièrement pour permettre une numérotation rapide. Lorsque vous utilisez la fenêtre Appel, vous pouvez choisir d'afficher les entrées du répertoire. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#)<sup>[43]</sup>.

Les entrées de répertoire peuvent être utilisées pour faire correspondre l'ID ou DID des appels entrants à un nom. Lorsqu'une correspondance est trouvée, un fichier média peut être diffusé ou un fichier texte peut s'afficher. Un fichier texte s'affiche dans l'onglet Script. Phone Manager tente d'abord de faire correspondre l'ID de l'appelant entrant. S'il n'existe aucune correspondance, Phone Manager recherche une correspondance avec le DID. Pour plus d'informations, consultez [l'Onglet Script](#)<sup>[36]</sup>.

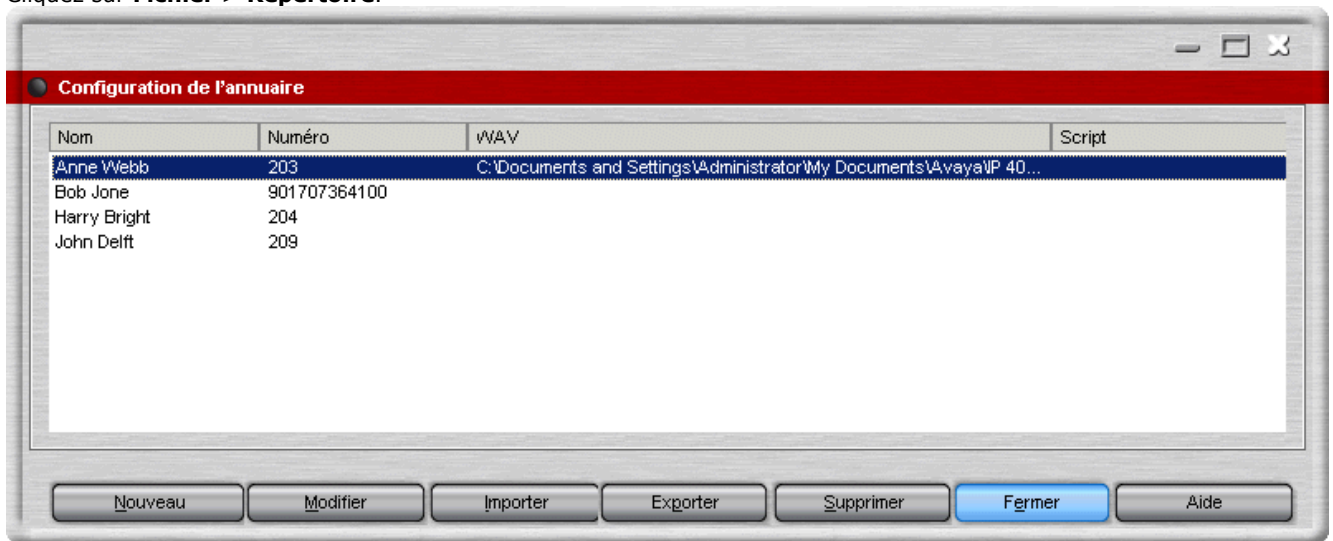
Tout appel reçu peut être ajouté à votre répertoire personnel. Pour plus d'informations, consultez [Créer une entrée de répertoire à partir d'un appel existant](#)<sup>[89]</sup>.

### 5.3.1 Créer un répertoire personnel

Vous pouvez créer un répertoire personnel des numéros fréquemment utilisés. Chaque entrée du répertoire s'affiche dans la fenêtre Appel pour une numérotation rapide. Un maximum de 1000 entrées peut être ajouté au répertoire.

**Pour ouvrir la configuration du répertoire :**

1. Cliquez sur **Fichier > Répertoire**.



Ces champs contrôlent la configuration du PBX.

- **Nouveau** - Cliquez pour créer une nouvelle entrée de répertoire. Pour plus d'informations, consultez [Ajouter une entrée de répertoire](#)<sup>[88]</sup>.
- **Modifier** - Cliquez pour modifier l'entrée du répertoire sélectionnée.
- **Importer** - Cliquez sur cette option pour importer une entrée de répertoire exportée ou pour formater correctement un fichier CSV.
- **Exporter** - Cliquez sur cette option pour exporter votre répertoire.
- **Supprimer** - Cliquez sur une entrée du répertoire, puis cliquez sur **Supprimer**. L'entrée de répertoire sélectionnée est supprimée.
- **Fermer** - La fenêtre Configurer le répertoire est fermée. Tous les changements apportés depuis l'ouverture de la fenêtre Configurer le répertoire sont enregistrés.

## 5.3.2 Ajouter une entrée de répertoire

Une nouvelle entrée de répertoire peut être créée. L'entrée est affichée dans la fenêtre Appel lorsque l'option Afficher le répertoire est sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#)<sup>[43]</sup>.

### Pour créer une nouvelle entrée de répertoire :

1. Cliquez sur **Fichier > Répertoire > Nouveau**. La fenêtre Entrée de répertoire s'affiche.



2. Saisissez le numéro de téléphone ou de poste dans la zone **Numéro**.
3. Saisissez le nom à associer au numéro ci-dessus dans la zone **Nom**.
4. (Facultatif) Cliquez sur **Rechercher un Script** pour sélectionner un fichier .txt ou .rtf. Le fichier s'affiche lorsqu'un appel est effectué vers le numéro saisi dans le champ Numéro. Le fichier texte s'affiche dans l'onglet Script lorsque l'ID de l'appelant correspond au nom de l'appelant entrant. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Script](#)<sup>[36]</sup>.
5. (Facultatif) Cliquez sur **Rechercher Média** pour sélectionner un fichier média. Le fichier est diffusé lorsqu'un appel est reçu du numéro saisi. Phone Manager doit être configuré pour diffuser des sons. Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.
6. (Facultatif) Cliquez sur **Ajouter aux numéros abrégés** pour créer une entrée de numéro abrégé. La création d'un numé abrégé avec cette méthode permet toujours d'ajouter le numéro abrégé au Groupe de numéros abrégés. Pour plus d'informations, consultez [Créer un numéro abrégé](#)<sup>[93]</sup>.
7. (Facultatif) Cliquez sur **Nouveau WAV** pour créer un fichier .WAV dans le répertoire par défaut de Phone Manager Pro. Vous devez avoir configuré multimédia sur votre ordinateur et avoir installé une carte son, ainsi que des haut-parleurs et un microphone pour enregistrer un fichier média.
8. Cliquez sur **OK**.
9. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la fenêtre Configurer le répertoire. Une nouvelle entrée n'est pas enregistrée tant que vous n'avez pas quitté la fenêtre Configurer le répertoire.



### 5.3.3 Créer une entrée de répertoire à partir d'un appel existant

Tout appel qui s'affiche dans la zone Historique des appels peut être utilisé pour créer une entrée de répertoire. Les appels dans les panneaux Entrant, Sortant, En absence et Tous contiennent tous des informations sur les appels.

#### Pour créer une entrée de répertoire à partir d'un appel existant :

1. Cliquez avec le bouton droit sur le panneau Historique des appels.
2. Cliquez sur **Ajouter au** répertoire. La fenêtre Entrée de répertoire s'affiche.
3. (Facultatif) Effectuez les modifications nécessaires, le cas échéant. Vous pouvez également associer un fichier script ou média à l'entrée de répertoire.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la fenêtre Configurer le répertoire et enregistrer vos modifications.

### 5.3.4 Modifier une entrée de répertoire

Une entrée de répertoire peut être modifiée.

#### Pour modifier une entrée de répertoire :

1. Cliquez sur **Fichier > Répertoire > Modifier**. La fenêtre Entrée de répertoire s'affiche.
2. Modifiez l'entrée de répertoire comme voulu.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Fermer** pour quitter la fenêtre Configurer le répertoire.

---

## 5.4 Créer et utiliser les numéros abrégés

### 5.4.1 Afficher les numéros abrégés

Les numéros abrégés permettent d'enregistrer les numéros internes et externes fréquemment composés pour une utilisation future. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser un numéro abrégé](#)<sup>[92]</sup>.

Il existe deux types de numéros abrégés :

- [Interne](#)<sup>[90]</sup> pour lesquels des [info-bulles](#)<sup>[91]</sup> s'affichent
- et [Externe](#)<sup>[91]</sup>.

#### Numéros abrégés internes

Un numéro abrégé interne peut aussi faire office de tableau de voyants d'occupation et vous permet ainsi de consulter l'état de l'utilisateur du numéro abrégé.



Icône de numéro abrégé interne.



Une icône de numéro abrégé interne où l'utilisateur / le poste est configuré pour la messagerie instantanée.



Une icône de numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste est **Occupé**. L'icône a un cercle rouge barré d'une croix blanche en haut à gauche.



Une icône de numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste a défini **Ne pas déranger**. L'icône possède un cercle bleu barré d'une croix blanche en bas à droite.



Une icône de numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste a défini **Renvoyer**. Le numéro abrégé possède un cercle vert avec une flèche blanche en haut à droite.



Une icône de numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste a un message de **Messagerie vocale**. L'icône possède une enveloppe en bas à gauche.

Une icône de numéro abrégé peut afficher plusieurs messages d'occupation. Les exemples montrent 2 cas, mais plusieurs sont possibles.



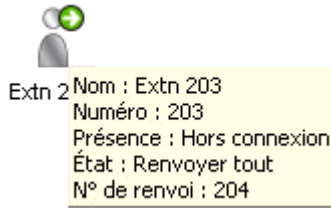
Un numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste est **Occupé** et a un message de **Messagerie vocale**.



Un numéro abrégé interne où l'utilisateur / poste est **Occupé**, a activé **Ne pas déranger** et l'utilisateur / poste a un message de **Messagerie vocale**.

### Info-bulles sur les numéros abrégés internes

En plus des numéros abrégés utilisés comme tableaux des voyants d'occupation, les numéros abrégés internes sont dotés d'info-bulles qui fournissent des informations sur l'état d'un utilisateur de numéros abrégés. Ces informations affichent automatiquement les modifications en fonction de l'état de l'utilisateur / poste.



- **Nom** - Nom de l'utilisateur associé au numéro abrégé.
- **Numéro**- Numéro de l'utilisateur associé au numéro abrégé. Si un utilisateur interne est ajouté à partir du répertoire IP Office, un nom s'affiche.
- **État** - L'état actuel de l'utilisateur. L'état affiché peut être Inactif, Nouvelle messagerie vocale, Occupé, NPD ou Renvoyer tout. Plusieurs états peuvent être affichés.
- **Présence** - Ceci indique la présence d'un utilisateur par rapport à une connexion à la messagerie instantanée. L'état indique En ligne et Hors ligne pour refléter l'état et les paramètres de l'utilisateur sur le serveur Microsoft Live.
- **Nouvelle messagerie vocale** - Nombre de nouveaux messages reçus par l'utilisateur des numéros abrégés.

### Remarques :

- Si plusieurs numéros abrégés sont créés pour le même utilisateur interne, seul un numéro abrégé fonctionnera comme Tableau des voyants d'occupation.
- Pour que la fonction tableau des voyants d'occupation fonctionne, votre ordinateur doit se trouver sur le même LAN physique que le PBX. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

### Numéros abrégés externes

Il existe quatre types de numéros abrégés externes : téléphone professionnel, téléphone personnel, portable et fax. Le numéro abrégé affiché varie selon le numéro par défaut sélectionné.



Cette icône s'affiche si le **Téléphone professionnel** est reconnu comme un numéro abrégé externe et est défini comme le numéro par défaut.



Cette icône s'affiche si **Téléphone personnel** est sélectionné comme numéro par défaut.



Cette icône s'affiche si **Portable** est sélectionné comme numéro par défaut.



Cette icône s'affiche si **Fax** est sélectionné comme numéro par défaut.

---

## 5.4.2 Utiliser un numéro abrégé

Vous pouvez utiliser un numéro abrégé pour effectuer un appel vers des numéros internes et externes.

### Pour utiliser un numéro abrégé pour effectuer un appel :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Effectuez un appel en double-cliquant sur le numéro abrégé requis. Vous pouvez également faire glisser l'icône du numéro abrégé dans la zone d'état des appels.
3. L'appel s'affiche dans la zone d'état des appels de l'écran.

Vous pouvez utiliser un numéro abrégé pour effectuer un appel vers un numéro de téléphone qui n'est pas le numéro de numérotation abrégé par défaut.

### Pour sélectionner un autre numéro :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le numéro abrégé.
3. Cliquez sur **Appeler**.
4. Sélectionnez l'autre numéro requis - **Téléphone professionnel, Téléphone personnel, Portable** ou **Fax**. Les numéros Internes ne peuvent pas composer un numéro de fax.

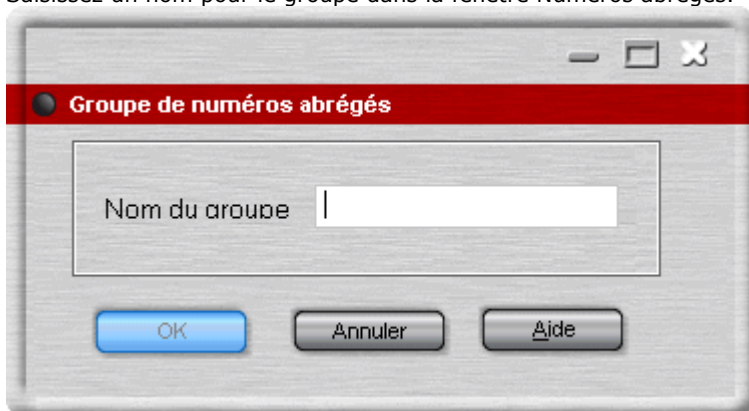
## 5.4.3 Créer un groupe de numéros abrégés

Uniquement disponible dans les versions Phone Manager Pro.

Les numéros abrégés peuvent être organisés en groupes. Un maximum de 10 groupes de numéros abrégés est autorisé. Chaque groupe peut contenir un maximum de 100 numéros abrégés.

### Pour créer un groupe de numéros abrégés :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'onglet d'un numéro abrégé.
3. Sélectionnez **Nouveau > Groupe de numéros abrégés**.
4. Saisissez un nom pour le groupe dans la fenêtre Numéros abrégés.



5. Cliquez sur **OK**. Un nouvel onglet de numéro abrégé est créé.

### 5.4.4 Création d'un numéro abrégé

Il existe plusieurs façons de créer un numéro abrégé dans Phone Manager. Vous pouvez ajouter un nouveau [Membre du groupe de numéros abrégés](#)<sup>[93]</sup> ou [ajouter un utilisateur interne](#)<sup>[94]</sup> à partir du répertoire IP Office. Le répertoire liste tous les utilisateurs connectés à votre système téléphonique IP Office.

**Pour créer un membre du groupe des numéros abrégés :**

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels et sélectionnez le **Groupe de numéros abrégés** auquel ajouter un numéro abrégé.
2. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre du groupe de numéros abrégés sélectionné.
3. Sélectionnez **Nouveau > Membre du groupe de numéros abrégés**. La fenêtre Numéros abrégés s'affiche.

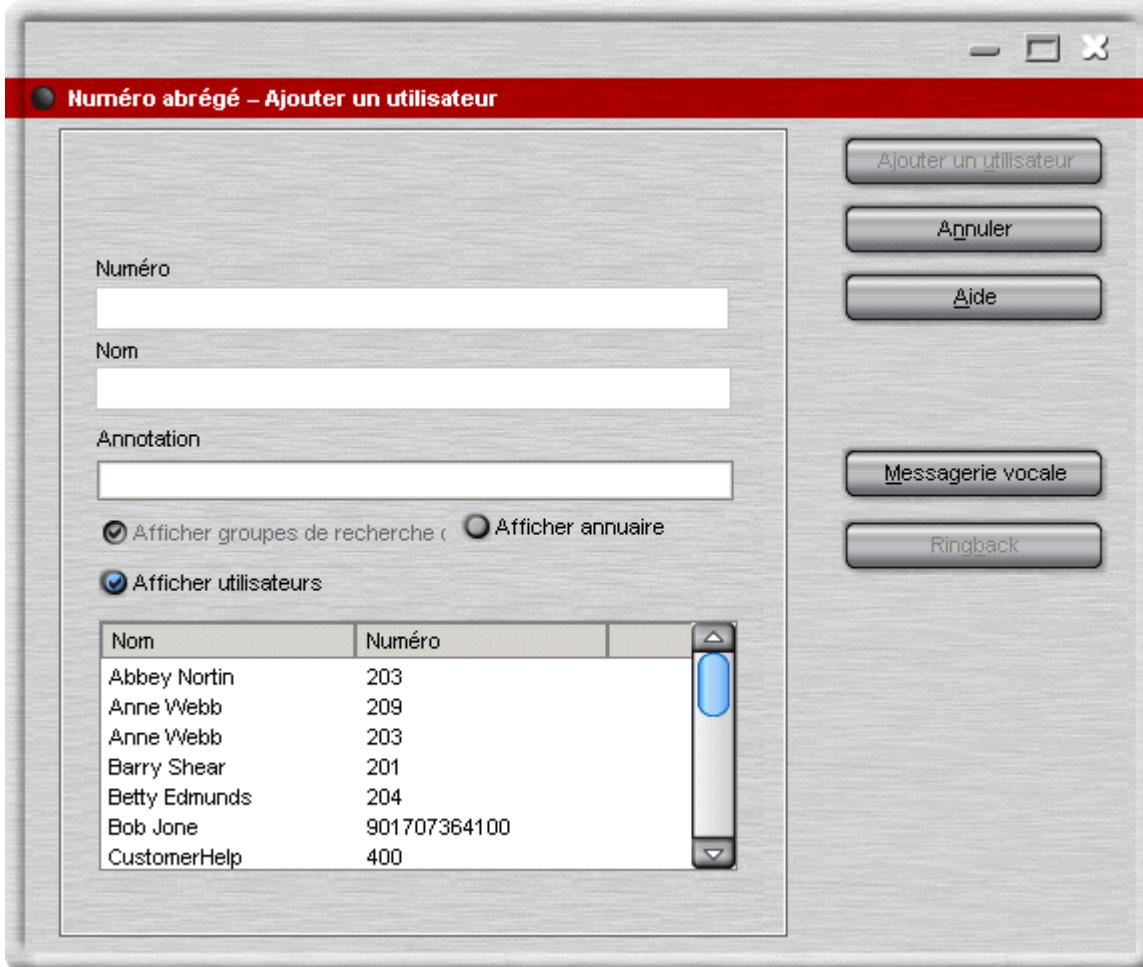
The screenshot shows a dialog box titled "Numéro abrégé". It contains the following elements:

- Nom du groupe:** A text field containing "Mes numéros abrégés".
- \* Nom:** An empty text field.
- Poste professionnelle:** An empty text field.
- Poste personnel:** An empty text field.
- Portable:** An empty text field.
- Fax:** An empty text field.
- PIN:** An empty text field.
- Type:** Two radio buttons: "Interne" (unselected) and "Externe" (selected).
- Numéro par défaut:** Four radio buttons: "Poste professionnel" (selected), "Poste personnel" (unselected), "Portable" (unselected), and "Fax" (unselected).
- Buttons:** "OK", "Annuler", "Aide", and "PIN..." (located below the PIN field).

4. Saisissez un nom dans le champ **Nom**.
5. Saisissez le numéro de téléphone requis dans les champs **Téléphone professionnel, Téléphone personnel, Portable** et **Fax**. Le champ fax est uniquement disponible lorsque le type de numéro abrégé est externe.
6. Vérifiez que le **Type** de numéros abrégés est correct. Lorsque Phone Manager reconnaît un numéro comme étant interne, le type de numéro abrégé est automatiquement défini sur interne. Si le numéro est reconnu comme étant externe, le numéro abrégé est défini sur externe. Par exemple, le numéro serait reconnu comme un numéro externe si un 9 pour l'accès externe est saisi.
7. Sélectionnez le **Numéro par défaut** requis pour le numéro abrégé. Cette option est uniquement disponible si le type est externe. Le numéro par défaut est le numéro composé lorsque vous double-cliquez sur le numéro abrégé.
8. (Facultatif) Saisissez un **PIN**. Pour plus d'informations, consultez [Travailler avec des restrictions du PIN](#)<sup>[58]</sup>.
9. Cliquez sur **OK**. La nouvelle icône de numéro abrégé est ajoutée à l'onglet du groupe de numéros abrégés sélectionné.

**Pour ajouter un utilisateur interne à un numéro abrégé :**

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels et sélectionnez le **Groupe de numéros abrégés** auquel ajouter un numéro abrégé.
2. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre du groupe de numéros abrégés sélectionné.
3. Sélectionnez **Nouveau > Ajouter un utilisateur**. La fenêtre Ajouter un utilisateur des numéros abrégés s'affiche.



4. Commencez par saisir le nom ou le numéro du poste de l'utilisateur dans le champ approprié. Seules les entrées du répertoire IP Office correspondant à votre saisie s'affichent. Lorsque vous apercevez l'utilisateur requis, cliquez sur le nom. Les champs nom et numéro sont renseignés.
5. Cliquez sur **Ajouter un utilisateur**. La nouvelle icône de numéro abrégé est ajoutée à l'onglet du groupe de numéros abrégés sélectionné. L'icône de numéro abrégé utilise le nom plutôt que le numéro de poste.

**Remarque**

- Si l'utilisateur est configuré pour la messagerie instantanée, l'icône de numéro abrégé est verte. Vous devez redémarrer Phone Manager pour que le numéro abrégé de la messagerie instantanée soit pris en compte.

## 5.4.5 Modification d'un numéro abrégé

Les informations des numéros abrégés peuvent être modifiées.

### Pour modifier un numéro abrégé :

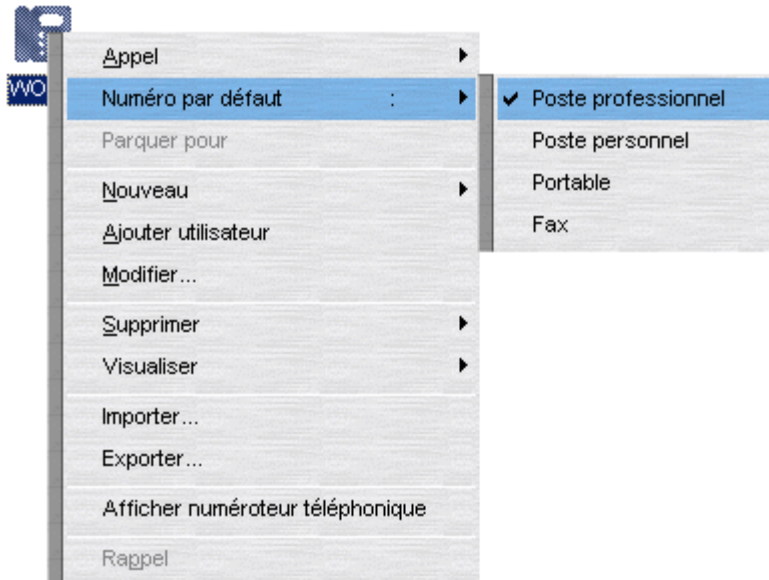
1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Sélectionnez le **Groupe de numéros abrégés** contenant ce numéro abrégé.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du numéro abrégé et sélectionnez **Modifier**. La fenêtre Numéros abrégés s'affiche.
4. Apportez certains changements, si nécessaire.
5. Cliquez sur **OK**.

### Modifier un numéro par défaut

Pour les icônes de numéros abrégés externes, il est possible de modifier le numéro par défaut. L'icône du numéro abrégé change pour indiquer le nouveau type de numéro par défaut.

### Pour modifier le numéro par défaut :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le numéro abrégé contenant le numéro par défaut à modifier.
3. Sélectionnez **Numéro par défaut**. Le type actif du numéro par défaut est coché. Sélectionnez le nouveau type de numéro par défaut pour le numéro abrégé.



4. L'icône du numéro abrégé change. Le numéro abrégé utilise le numéro par défaut associé au numéro sélectionné. Pour plus d'informations, consultez [Afficher les numéros abrégés](#)<sup>90</sup>.

## 5.4.6 Suppression de numéro abrégé

Les numéros abrégés qui ne sont plus utiles peuvent être supprimés.

### Pour supprimer un numéro abrégé :

1. Cliquez sur l'onglet **Numéros abrégés** dans la zone Historique des appels.
2. Sélectionnez le **Groupe de numéros abrégés** contenant ce numéro abrégé.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du numéro abrégé.
4. Sélectionnez **Supprimer**.





# **Chapitre 6.**

# **Configurer Phone Manager**

---

## 6. Configurer Phone Manager

### 6.1 Modifier les paramètres de Phone Manager

Les fenêtres Configurer les préférences sont utilisées pour modifier vos paramètres personnels. Les onglets de préférences disponibles dépendent de la version de Phone Manager que vous utilisez.

- Toutes les options ne peuvent pas être configurées par tous les utilisateurs. Il se peut que certaines ne soient pas disponibles. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

Les onglets de préférences disponibles pour tous les utilisateurs de toutes les versions sont :

- **Renvoi.** Pour plus d'informations, consultez [Définir vos options de renvoi](#)<sup>[100]</sup>.
- **Ne pas déranger.** Pour plus d'informations, consultez [Définir Ne pas déranger](#)<sup>[104]</sup>.
- **Messagerie vocale.** Pour plus d'informations, consultez [Configurer les options de la messagerie vocale](#)<sup>[120]</sup>.
- **Téléphone.** Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#)<sup>[119]</sup>.
- **Phone Manager.** Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.
- **ID de parcage.** Pour plus d'informations, consultez [Créer des emplacements de parcage personnels](#)<sup>[112]</sup>.
- **Touches de raccourci.** Pour plus d'informations, consultez [Modifier les touches de raccourci](#)<sup>[116]</sup>.
- **Messagerie instantanée.** Pour plus d'informations, consultez [Activer la messagerie instantanée](#)<sup>[111]</sup>.

Les onglets de préférences supplémentaires pour les utilisateurs de Phone Manager Pro sont :

- **Mode Compact.** Pour plus d'informations, consultez [Afficher Phone Manager en mode Compact](#)<sup>[102]</sup>.
- **Réglage date et heure.** Pour plus d'informations, consultez [Modifier les paramètres de date](#)<sup>[103]</sup>.
- **Type d'affichage horaire.** Pour plus d'informations, consultez [Modifier le format horaire](#)<sup>[101]</sup>.
- **ID de file d'attente.** Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les files d'attente à surveiller](#)<sup>[115]</sup>.
- **Portier** Pour plus d'informations, consultez [Activer les boutons du portier](#)<sup>[105]</sup>.
- **Mode Agent.** Pour plus d'informations, consultez [Configurer le Mode Agent](#)<sup>[99]</sup>.
- **Fenêtre contextuelle.** Pour plus d'informations, consultez [Configurer la fenêtre contextuelle](#)<sup>[117]</sup>.

## 6.1.1 Configurer le mode Agent

Les paramètres du mode Agent ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

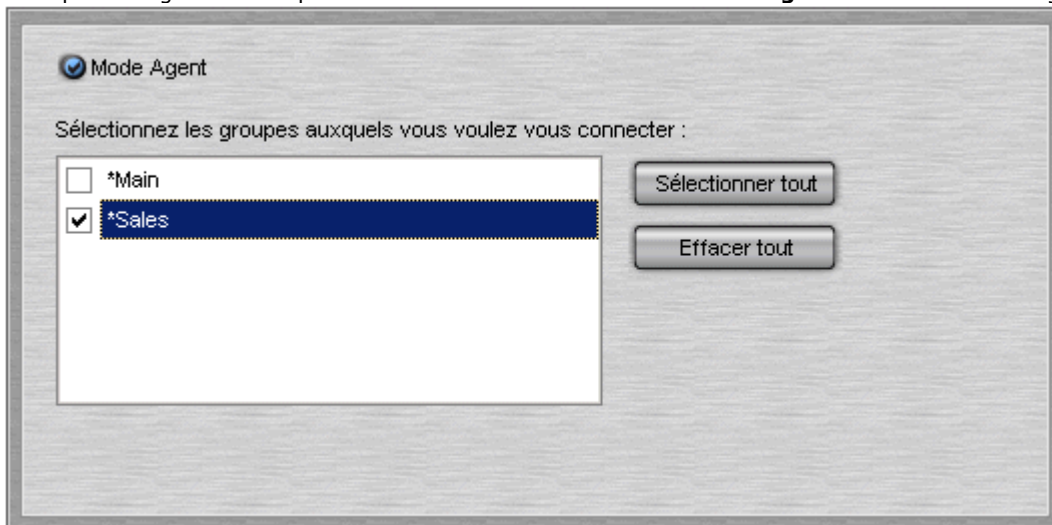
Les préférences du mode Agent contrôlent le fonctionnement de Phone Manager lorsque le fonctionnement en mode agent est utilisé. Si la case **Mode Agent** est cochée, vous êtes en mode Agent. Lorsque le mode Agent est activé, plusieurs icônes supplémentaires figurent dans la barre d'outils Phone Manager. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement en Mode Agent](#) <sup>[129]</sup>.

La liste contient les groupes dont vous êtes membre. Les groupes cochés sont ceux pour lesquels vous recevez des appels lorsque les états Occupé pour durée de traitement ou Occupé non disponible ne sont pas actifs sur votre poste. Les groupes non cochés sont ceux dont vous n'êtes pas membre actuellement.

- Si les options du mode Agent ne sont pas disponibles, vous ne pouvez pas modifier les paramètres. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

### Pour configurer les paramètres du mode Agent :

1. Cliquez sur  > **Mode Agent**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Mode Agent**. La fenêtre Mode Agent s'affiche.



2. Cochez ou décochez les options requises.
  - **Sélectionner tout** - Ceci sélectionne tous les groupes de la liste.
  - **Effacer tout** - Ceci vous efface de tous les groupes de la liste.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

### Remarques :

- Si vous utilisez une touche ou une fonction de groupe de votre téléphone pour entrer dans un groupe et en sortir, l'entrée ou la sortie sera appliquée à tous les groupes dont vous êtes membre et non uniquement aux groupes sélectionnés dans l'onglet **Mode Agent**.
- En mode Agent, les fonctions des touches **F1** et **F3** sont permutées. **F1** devient 'code affaire' et **F3** 'appeler'.

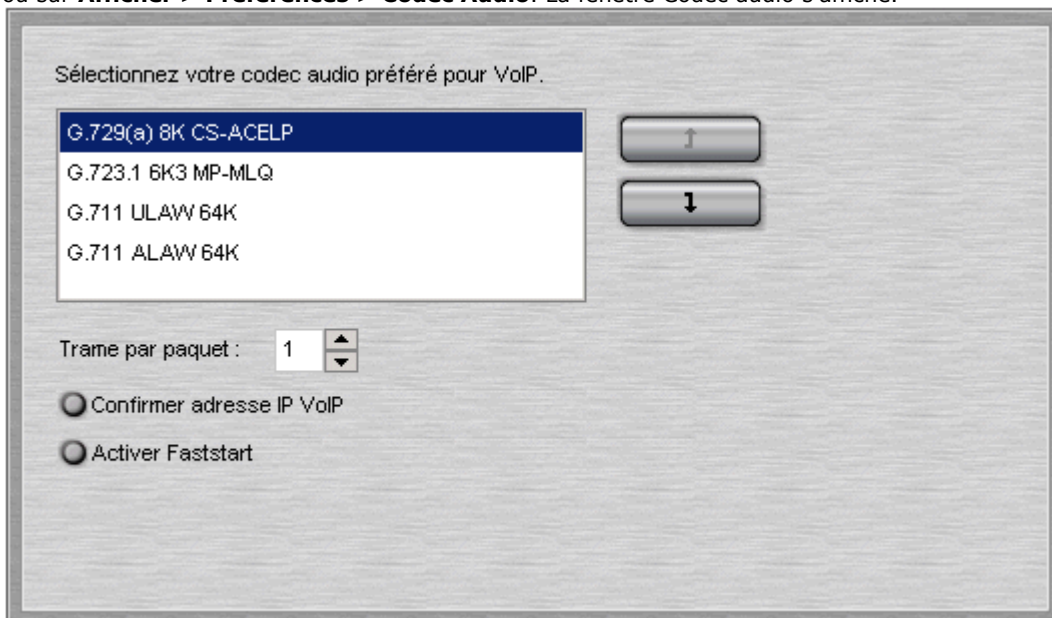
## 6.1.2 Modifier les paramètres Codec audio



Les paramètres USB sont uniquement disponibles pour les utilisateurs de Softphone PC de Phone Manager et de postes VoIP.

En mode VOIP de Phone Manager, Phone Manager utilise l'un des codec audio standard pour les communications. La sélection du codec vous permet de spécifier une liste d'ordre de préférence qui est utilisée pour établir une connexion VOIP. C'est-à-dire que si il n'est pas possible de se connecter à l'aide du premier codec de la liste, ni avec un codec fourni par l'extrémité distante, Phone Manager tente de se connecter avec le second codec de la liste.

### Pour modifier les paramètres Codec audio :

1. Cliquez sur  > **Codec Audio** ou sur **Afficher > Préférences > Codec Audio**. La fenêtre Codec audio s'affiche.



2. Sélectionnez l'ordre de préférence des codec audio pour les communications VoIP.
  - Utilisez  &  pour sélectionner le codec audio requis.
3. (Facultatif) Si vous utilisez une connexion à faible largeur de bande, par exemple un modem d'accès à distance), le fait d'augmenter les trames par paquet à 2 peut améliorer la qualité des communications VoIP. Cela n'est cependant pas garanti. Si vous n'utilisez pas une connexion à faible largeur de bande, il est recommandé d'utiliser la valeur par défaut de 1.
4. (Facultatif) Si vous possédez plusieurs connexions IP, sélectionnez **Confirmer l'adresse IP VoIP**. On vous demande de sélectionner l'adresse IP pour les communications VoIP.
5. (Facultatif) Sélectionnez **Activer FastStart** pour fournir une sonnerie à l'appelant. Si cette option n'est pas activée, l'appelant n'entend pas de sonnerie, mais l'appel est connecté plus rapidement.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.
7. Fermez Phone Manager. Lorsque vous redémarrez Phone Manager la fois suivante, les options sélectionnées seront actives.

### 6.1.3 Modifier le format d'affichage horaire

Les paramètres de l'affichage horaire ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

Vous pouvez personnaliser l'heure indiquée dans le panneau Historique des appels de Phone Manager. Des formats peuvent être spécifiés pour modifier la présentation de tous les appels répertoriés dans le panneau Historique des appels. Une représentation visuelle de l'heure est visible dans la partie inférieure gauche de l'onglet **Type d'affichage horaire**.

#### Pour modifier les paramètres horaires :

1. Cliquez sur  > **Type d'affichage horaire**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Type d'affichage horaire**. La fenêtre Type d'affichage horaire s'affiche.



2. Sélectionnez **Horloge 12 heures** ou **Horloge 24 heures**.
3. Sélectionnez le **Format horaire**. Les options dans cette liste déroulante varient en fonction du format horaire (12/24 heures) et du séparateur horaire sélectionné (: / - .).
4. Sélectionnez le **Séparateur horaire**.
5. Après avoir fait votre choix, vous pouvez consulter un exemple dans la partie inférieure gauche de l'onglet **Type d'affichage horaire**.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications. Le panneau Historique des appels de Phone Manager met à jour tous les appels répertoriés.

---

## 6.1.4 Afficher Phone Manager en mode Compact

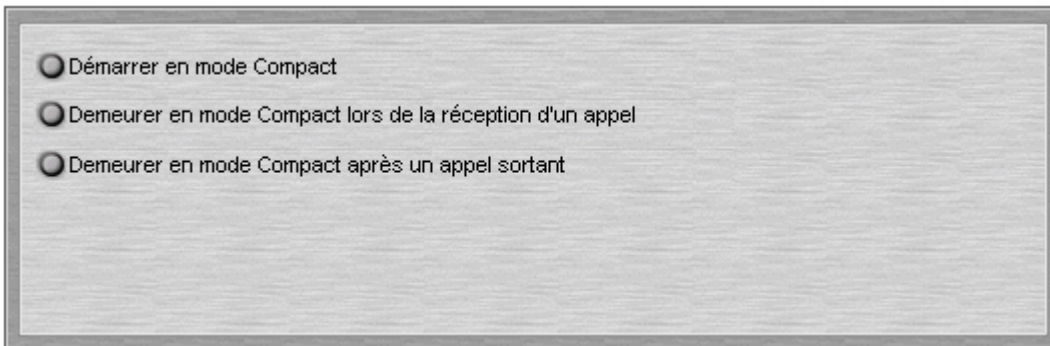
Les paramètres du mode Compact ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

Vous pouvez configurer plusieurs options relatives au mode compact. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Phone Manager en mode Compact](#)<sup>[136]</sup>.

- Si les options du mode Compact ne sont pas disponibles, contactez votre administrateur système.

### Pour configurer le mode Compact :

1. Cliquez sur  > **Mode Compact**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Mode Compact**. La fenêtre Configuration du mode Compact s'affiche.



2. (Facultatif) **Démarrer en mode Compact** - Cochez cette case pour démarrer Phone Manager en mode Compact par défaut.
3. (Facultatif) **Rester en mode Compact lors de la réception d'un appel** - Cochez cette case pour permettre à Phone Manager de rester en mode Compact lors de la réception d'un appel. Si cette option n'est pas cochée lorsqu'un appel est reçu, Phone Manager revient en mode Phone Manager plein écran.
4. (Facultatif) **Rester en mode Compact après un appel sortant** - Cochez cette case pour permettre à Phone Manager de rester en mode Compact lorsque vous effectuez un appel.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.

## 6.1.5 Modifier les paramètres de date

Les paramètres de date et heure ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

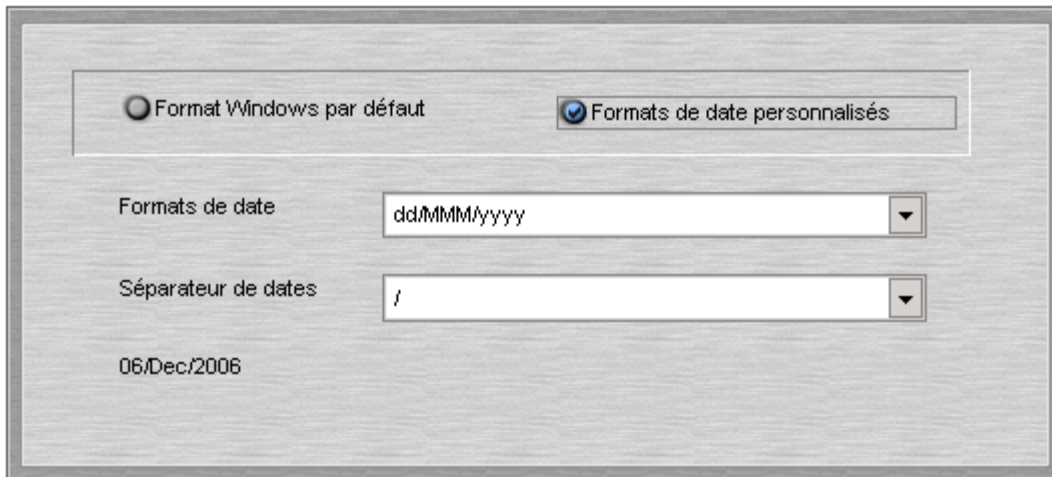
La date indiquée dans le panneau Historique des appels de Phone Manager peut être personnalisée. Vous pouvez spécifier le format par défaut de Windows pour votre système d'exploitation et la région ou choisir un format de date personnalisé.

- **Format par défaut de Windows**

Phone Manager obtient le format de la date du système d'exploitation de votre ordinateur, si cette case est cochée.

### Pour modifier les paramètres de date :

1. Cliquez sur  > **Paramètre Date & Heure** ou cliquez sur **Afficher > Préférences > Paramètre Date & Heure**. La fenêtre Paramètres de date et heure s'affiche.



2. Cochez la case **Personnaliser les formats de date** pour configurer votre format de date.
3. Dans le champ **Formats de date**, cliquez sur le type de format dans lequel vous voulez que la date s'affiche.
4. Dans le champ **Séparateur de date**, cliquez sur le type de séparateur à utiliser entre les dénominations de date. Une fois votre sélection effectuée, vous pouvez voir un exemple en bas à gauche de la fenêtre.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications. Le panneau Historique des appels de Phone Manager met à jour tous les appels répertoriés.

## 6.1.6 Définir Ne pas déranger

Si la fonction Ne pas déranger (NPD) est activée, le système téléphonique pense que votre poste est occupé. Vous pouvez parfois vouloir recevoir des appels d'utilisateurs spécifiques. Pour recevoir des appels, le numéro de téléphone de l'utilisateur doit être ajouté à la liste d'exception à Ne pas déranger.

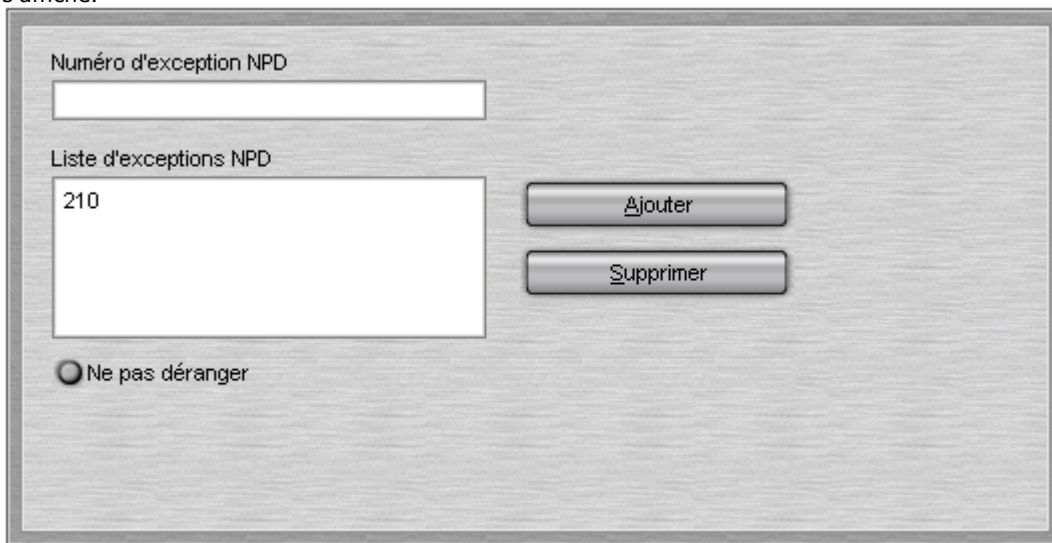
Le numéro d'exception NPD peut être un poste interne ou un poste externe. Si vous souhaitez que plusieurs numéros puissent contourner votre écran NPD, vous pouvez saisir chaque numéro séparément ou utiliser les variables "N" ou "X" dans le numéro. Par exemple, pour autoriser tous les numéros compris entre 01923699000 et 01923699099, le numéro d'exception NPD peut être saisi comme suit : 019236990XX ou 019236990N.

- Si les options NPD ne sont pas disponibles, contactez votre administrateur système.

### Pour définir NPD :

1. Cliquez sur  > **Ne pas déranger**.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Ne pas déranger**. La fenêtre Ne pas déranger s'affiche.



2. Pour activer NPD, cochez **Ne pas déranger**.
3. (Facultatif). Pour recevoir des appels d'un poste spécifique :
  - Saisissez le numéro de poste dans le champ **Numéro d'exception à NPD**.
  - Cliquez sur **Ajouter**. Le numéro de poste est ajouté à la liste d'exception à NPD.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

### Remarque

- Tout numéro de poste de la liste d'exception à NPD peut être supprimé. Sélectionnez le numéro de poste à supprimer et cliquez sur **Supprimer**. Le numéro de poste sélectionné est supprimé de la liste.




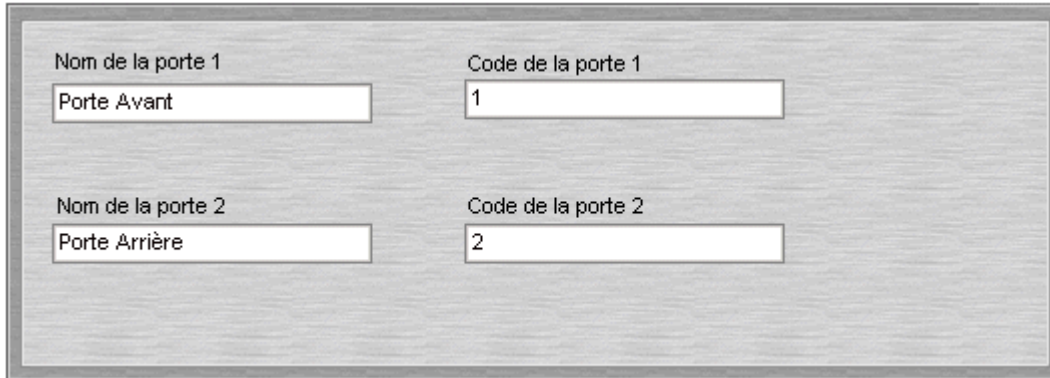
## 6.1.7 Activer les boutons de portier

Les paramètres du portier ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

Les noms des portes doivent être saisis avant de pouvoir utiliser Phone Manager Pro pour contrôler une porte. Lorsque les noms ont été saisis, vous pouvez contrôler la porte à l'aide de Phone Manager. Vous pouvez libérer une porte à l'aide de l'onglet Porte du panneau Historique des appels. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet Portier](#) <sup>37</sup>.

### Pour saisir les noms des portes :

1. Cliquez sur  > **Portier**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Portier**. La fenêtre Portier s'affiche. Le champ Code de la porte contient le numéro du relais de la porte à activer, soit 1 ou 2. Les codes de portes ne peuvent pas être modifiés.



Nom de la porte 1	Code de la porte 1
<input type="text" value="Porte Avant"/>	<input type="text" value="1"/>
Nom de la porte 2	Code de la porte 2
<input type="text" value="Porte Arrière"/>	<input type="text" value="2"/>

2. Dans le champ **Nom de la porte**, saisissez le nom qui apparaîtra sur le bouton de la porte. Par exemple, la porte pour la Baie de chargement peut être saisie comme "Baie de chargement".
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications. L'onglet Porte est disponible dans le panneau Historique des appels avec des boutons de porte libellés avec les noms de portes que vous avez saisis.

## 6.1.8 Définir vos options de renvoi

Les appels de votre poste peuvent être redirigés vers un autre numéro de téléphone, qu'il soit interne ou externe. Vous pouvez saisir le numéro de téléphone de destination et sélectionner si tous les appels sont redirigés ou seulement les appels externes.

Vous pouvez définir un [pairage mobile](#) <sup>[106]</sup> qui renverra tous les appels internes ou externes vers un numéro de téléphone externe. L'appel sonnera sur votre poste et sur le numéro externe spécifié. Si vous ne répondez pas à l'appel sur un des deux téléphones, l'appelant peut laisser un message lorsqu'il est transféré vers la messagerie vocale.

Les types de renvoi pouvant être sélectionnés sont :

- [Renvoi temporaire](#) <sup>[106]</sup>.
- [Renvoi inconditionnel](#) <sup>[107]</sup>.
- [Renvoi sur occupation](#) <sup>[108]</sup>.
- [Renvoi sur non réponse](#) <sup>[108]</sup>.

### Renvoi temporaire

Lorsque cette option est sélectionnée, TOUS vos appels sont renvoyés au numéro de poste "Renvoi temporaire" saisi. Ceci est utilisé pour renvoyer les appels temporairement lorsque vous n'êtes pas à votre poste, mais que vous êtes disponible sur un autre poste. Vous pouvez saisir un numéro de poste interne comme destination de Renvoi temporaire.

- Des appels peuvent être effectués de votre poste d'origine. Les seuls appels pouvant être reçus sur votre poste d'origine sont les appels effectués à partir du poste de destination du Renvoi temporaire.
- Tout numéro abrégé associé à votre numéro de poste d'origine n'indique pas que les appels sont renvoyés vers un autre numéro.
- Si le poste de destination du Renvoi temporaire est occupé ou ne répond pas, l'appel est transféré sur votre messagerie vocale.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte est affiché pour les appelants. Si le Texte d'absence est activé au poste de destination, il ne sera pas affiché car votre message d'absence est prioritaire. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.

Si vous avez sélectionné des options de renvoi, le comportement du Renvoi temporaire peut changer.

Options de renvoi sélectionnées	Comportement du Renvoi temporaire
Renvoi inconditionnel	Ce paramètre est ignoré lorsque le Renvoi temporaire est sélectionné.
Renvoi sur occupation	Si le poste de destination du Renvoi temporaire est occupé, l'appel est renvoyé sur votre destination Renvoi sur occupation. S'il n'y a pas de réponse sur le poste Renvoi sur occupation, l'appel est alors transféré sur votre messagerie vocale, si elle est disponible.
Renvoi sur non réponse	Si le poste de destination du Renvoi temporaire ne répond pas, le paramètre Renvoi sur non réponse est ignoré et l'appel est transféré sur votre messagerie vocale, si elle est disponible.

- **Remarque** Si une option est sélectionnée, mais qu'aucune destination n'est saisie, cette option est ignorée.

Par exemple, Anne Webb (poste 206) redirige tous ses appels sur le poste 207 à l'aide du Renvoi temporaire. Anne reçoit un appel entrant.

Scénario	Options Renvoi sur occupation/non réponse sélectionnées	Aucun option de renvoi sélectionnée
Le poste 207 est occupé.	L'appelant est transféré vers le numéro de Renvoi sur occupation spécifié par Anne.	L'appelant est transféré à la messagerie vocale d'Anne.
Le poste 207 ne répond pas.	L'appelant est transféré à la messagerie vocale d'Anne.	L'appelant est transféré à la messagerie vocale d'Anne.

**Renvoi inconditionnel**

Si le Renvoi inconditionnel est sélectionné et si un numéro de destination est saisi, TOUS vos appels peuvent être redirigés. La destination peut être un numéro de poste ou, si activé, un numéro externe. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

- L'option Renvoi inconditionnel est ignorée lorsque l'option Renvoi temporaire est sélectionnée.
- Si l'option Renvoi des appels de groupe de recherche de ligne est sélectionnée, elle s'applique uniquement aux groupes de recherche de ligne qui sont configurés pour le mode de sonnerie séquentiel ou de rotation. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.
- Les options "Renvoi sur occupation" et "Renvoi sur non réponse" ne sont pas disponibles.
- Vous pouvez toujours effectuer des appels sortants à partir de votre poste. Les seuls appels que vous pouvez recevoir lorsque tous vos appels sont redirigés sont les appels provenant du numéro de destination du Renvoi inconditionnel.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte est affiché pour les appelants. Si le Texte d'absence est activé au poste de destination, il ne sera pas affiché car votre message d'absence est prioritaire. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.

Renvoi inconditionnel	Renvoi des appels groupe	Renvoyer les appels internes	Comportement de l'appel
✓	✓	✓	Tous les appels sont redirigés vers le numéro de destination du Renvoi inconditionnel.
✓	✓	✗	Les appels externes et les appels de groupe de recherche de ligne reçus sur votre poste sont redirigés vers le numéro de destination du Renvoi inconditionnel. Les appels internes sont présentés à votre poste.
✓	✗	✗	Les appels externes sont redirigés vers le numéro de destination du Renvoi inconditionnel. Les appels internes, y compris tout appel de groupe de recherche de ligne, sont présentés à votre poste.

### Renvoi sur occupation/non réponse

Lorsque cette option est sélectionnée, vos appels sont redirigés vers le numéro saisi dans le champ Renvoi sur occupation/non réponse. Le même numéro est utilisé pour les appels renvoyés lorsque votre poste est occupé ou ne répond pas.

- Si l'une des options Renvoi sur occupation ou Renvoi sur non réponse est sélectionnée et qu'aucun numéro de renvoi n'est saisi, les appels sont renvoyés au numéro défini dans la section Renvoi inconditionnel.
- La première fois que Renvoi sur non réponse est sélectionné, l'option Renvoi des appels internes est automatiquement sélectionnée. Si les options Renvoi des appels internes et Renvoi sur non réponse sont désélectionnées, la prochaine fois que Renvoi sur non réponse est sélectionnée, l'option Renvoi des appels internes ne sera pas automatiquement sélectionnée.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte s'affiche pour les appelants lorsque l'option Renvoi sur non réponse est sélectionnée. Si le Texte d'absence est activé au poste de destination, il ne sera pas affiché car votre texte d'absence est prioritaire. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte s'affiche pour les appelants lorsque l'option Renvoi sur occupation est sélectionnée. Si le texte d'absence est activé au poste de destination, votre texte d'absence ne sera pas affiché. Le texte d'absence du poste de destination est prioritaire. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.

Renvoi sur occupation	Renvoi sur non réponse	Renvoyer les appels internes	Comportement de l'appel
✓	✗	✗	Les appels externes sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste est occupé. Les appels internes sont transférés sur votre messagerie vocale, si elle est disponible.
✓	✗	✓	Tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste est occupé.
✗	✓	✗	Les appels externes sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas. Les appels internes sont transférés sur votre messagerie vocale, si elle est disponible.
✗	✓	✓	Tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas.
✓	✓	✗	Les appels externes sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas ou qu'il est occupé. Les appels internes sont transférés sur votre messagerie vocale, si elle est disponible.
✓	✓	✓	Tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro spécifié lorsque votre poste ne répond pas ou qu'il est occupé.

Pour configurer les options de renvoi :

1. Cliquez sur  > **Renvoi** ou sur **Afficher** > **Préférences** > **Renvoi**. La fenêtre Renvoi s'affiche.

2. Saisissez les numéros de téléphone de destination dans les champs appropriés. Les numéros disponibles peuvent être sélectionnés dans votre liste de répertoires.
  - Cliquez avec le bouton droit sur un champ de numéro. La fenêtre Numéro de renvoi / renvoi temporaire s'affiche.
  - Sélectionnez le numéro de téléphone requis dans la liste.
  - Cliquez sur **Ajouter**.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

**Remarques :**

- Si un numéro de Renvoi temporaire vers est saisi et qu'il ne figure pas dans la liste de répertoire, un point d'exclamation rouge **!** s'affiche en fin de champ. La fonction Renvoi temporaire ne prend en charge que les numéros internes. Sélectionnez un numéro interne en cliquant avec le bouton droit dans le champ Numéro de renvoi temporaire vers afin d'ouvrir la fenêtre Numéro de renvoi / renvoi temporaire. Sélectionnez le numéro de téléphone requis dans la liste.
- Pour les utilisateurs d'affichage d'appels le "Renvoi sur occupation" est uniquement utilisé lorsque vos boutons d'affichage d'appels sont occupés.
- Certaines options de renvoi nécessite une configuration au sein d'IP Office Manager, comme par exemple, pour qu'un utilisateur puisse définir un numéro externe. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

---


## Pairage mobile

Si le pairage est activé dans Manager d'IP Office, l'utilisateur de Phone Manager peut envoyer des appels internes et externes vers un numéro externe, par exemple, leur téléphone portable. Les téléphones internes et externes sonnent lorsqu'un appel est reçu. L'appel peut être pris à partir des deux téléphones. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

### Remarques :

- La fonction Pairage mobile nécessite une licence.
- Si vous utilisez des codes affaires, vous ne pouvez pas saisir un code affaire lorsque vous répondez à un appel sur le téléphone externe.
- Si la fonction Ne pas déranger (NPD) est sélectionnée, tous les appelants de votre poste interne entendent une tonalité d'occupation. Votre téléphone externe ne sonnera pas. Si un appelant est saisi dans la liste d'exception à NPD, seul votre téléphone interne sonne.
- Si vous avez sélectionné l'une des options de renvoi, le téléphone externe et le téléphone sur lequel les appels sont redirigés sonnent.
- Si vous avez sélectionné l'option Renvoi temporaire, seul le téléphone sur lequel vos appels sont redirigés sonne. Le numéro de téléphone externe ne sonnera pas.

### Pour définir un pairage mobile :

1. Cliquez sur  > **Renvoi** ou sur **Afficher > Préférences > Renvoi**. La fenêtre de renvoi s'affiche.
2. Sélectionnez **Pairage mobile**.
3. Dans le champ Pairage mobile, saisissez le numéro de téléphone que vous voulez "paire" avec votre poste. Les numéros de téléphone doivent être saisis sans espaces.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.9 Activer la Messagerie instantanée

Phone Manager offre la prise en charge de la messagerie instantanée avec le serveur LCS (Microsoft Live Communication Server). La messagerie instantanée peut être utilisée entre des contacts internes via le serveur LCS de Microsoft. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

Lorsque la messagerie instantanée est activée, vous pouvez envoyer un message instantané à l'aide de l'icône de numérotation abrégée.

### Pour activer la messagerie instantanée :

1. Cliquez sur  > **Messagerie instantanée**.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Messagerie instantanée**. La fenêtre Messagerie instantanée s'affiche.



2. Pour activer la messagerie instantanée, cochez la case **Activer la prise en charge de la messagerie instantanée**. Si vous disposez de la connexion à Microsoft Live Communication Server, vous devrez cocher cette case pour que d'autres utilisateurs vous ajoutent comme utilisateur de la messagerie instantanée.
3. Dans le champ **Serveur**, saisissez le nom du serveur LCS de Microsoft.
4. Dans le champ **nom d'utilisateur**, saisissez votre compte de courrier électronique comme il est configuré dans le serveur LCS de Microsoft. Par exemple, monnom@monserveur.com.
5. Dans le champ **Protocole**, cliquez sur le type de protocole utilisé pour vous connecter au serveur LCS de Microsoft. Vous pouvez choisir entre **TCP**, **UDP** et **TLS**.
6. Dans le champ **Mot de passe**, saisissez le mot de passe associé avec votre profil de messagerie instantanée.
7. (Facultatif) Pour que Phone Manager se souvienne de votre mot de passe, cochez l'option **Mot de passe**. Vous n'avez pas à saisir à nouveau votre mot de passe si cette case est cochée.
8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.10 Créer des emplacements de parcage personnels

Par défaut, chaque bouton de parcage de la zone de parcage des appels est configuré pour les quatre zones de parcage du système, pour qu'un appel parqué puisse être pris depuis n'importe quel poste. Pour plus d'informations, consultez [Parquer un appel](#)<sup>46</sup>.

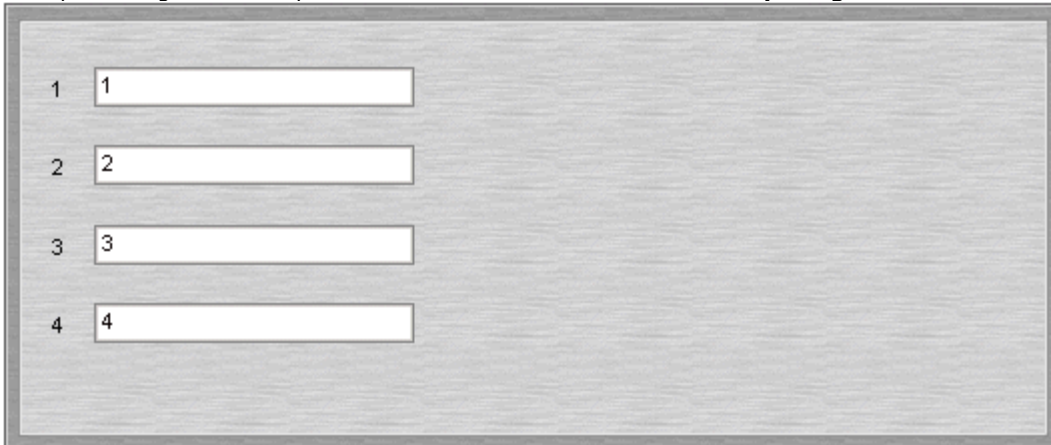
Vous pouvez créer une zone de parcage personnelle ou de groupe dans laquelle un appel peut uniquement être pris par un utilisateur qui connaît l'ID de parcage. Par exemple, un bouton de parcage peut avoir l'ID 55. Les autres utilisateurs de Phone Manager qui veulent intercepter un appel parqué dans cette zone de parcage peuvent configurer l'une de leurs propres ID sur 55 ou utiliser un code de fonction. Par exemple, le code de fonction **\*38\*55#** peut être utilisé. Pour plus d'informations sur les codes de fonction, consultez votre administrateur système.

Vous pouvez également créer un emplacement de parcage privé à l'aide d'un texte dans une ID de parcage. Les autres utilisateurs de Phone Manager ne peuvent pas intercepter l'appel à l'aide d'un code de fonction.

### Pour créer un emplacement de parcage personnel :

1. Cliquez sur  > **ID de parcage**.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > ID de parcage**. La fenêtre ID de parcage s'affiche.



2. Dans un champ d'emplacement de parcage, saisissez une ID de parcage. Une ID de parcage peut contenir 9 caractères numériques ou de texte maximum. Si l'ID contient du texte, les autres utilisateurs de Phone Manager ne peuvent pas intercepter l'appel à l'aide d'un code de fonction.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.



### 6.1.11 Modifier les paramètres généraux de Phone Manager

Vous pouvez contrôler les fonctions de Phone Manager en définissant vos préférences. Toutes les options ne peuvent pas être configurées par tous les utilisateurs. Il se peut que certaines ne soient pas disponibles. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

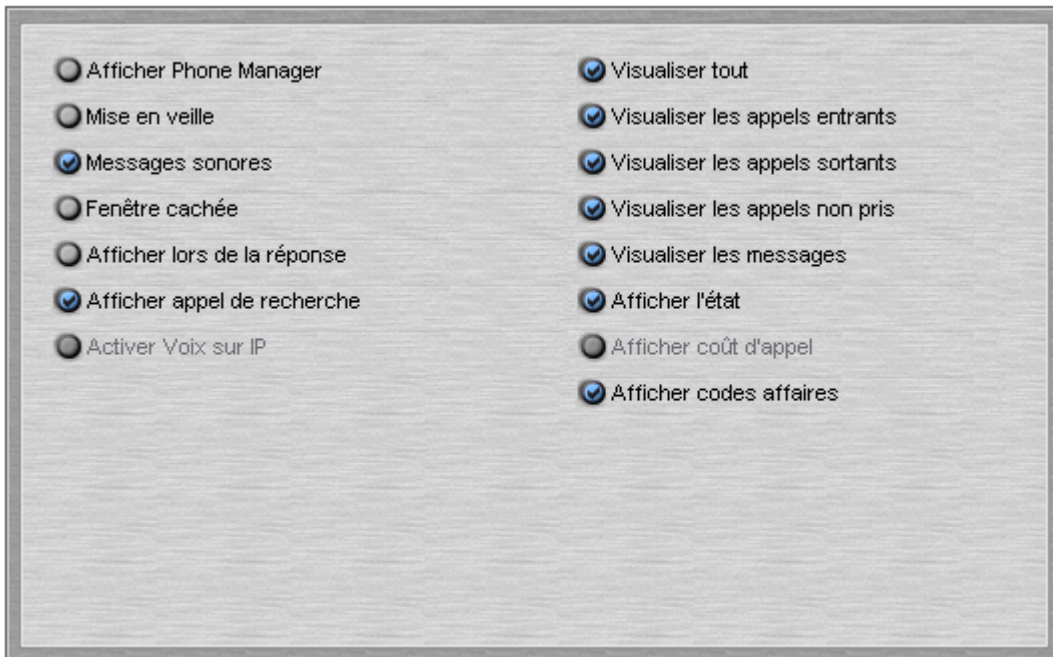
Certains champs ne sont pas disponibles avec Phone Manager Lite. Le tableau décrit les fonctions et indique dans quelle version de Phone Manager ils sont disponibles.

Option	Lite	Pro	PC Softphone	Description
Afficher Phone Manager	✓	✓	✓	Lorsqu'un appel entrant est reçu ou pris, l'application Phone Manager s'affiche automatiquement et devient l'application de premier plan.
Masquer à la fermeture	✓	✓	✓	Phone Manager est réduit dans la barre des tâches Windows lorsque vous fermez l'application. Pour en savoir plus, reportez-vous à <a href="#">Installation du logiciel Phone Manager</a> <sup>[137]</sup> .
Messages sonores	✓	✓	✓	Les appels entrants sont indiqués par un signal sonore.
Masquer en absence d'appels	✗	✓	✓	Phone Manager Pro est automatiquement réduit lorsque vous n'êtes pas en ligne.
Afficher lors de la réponse	✗	✓	✓	Phone Manager Pro ne s'affiche que lorsqu'un appel entrant est pris.
Afficher appel de recherche	✓	✓	✓	Phone Manager s'affiche lorsque vous recevez un appel de recherche.
Activer Voix sur IP	✗	✓	✓	Si le Nom d'utilisateur que vous avez associé à Phone Manager est un poste VoIP, vous devez sélectionner cette option.
Afficher tout	✗	✓	✓	Afficher l'onglet Tous dans le panneau Historique des appels.
Afficher les appels entrants	✗	✓	✓	Afficher l'onglet Entrant dans le panneau Historique des appels.
Afficher les appels sortants	✗	✓	✓	Afficher l'onglet Sortant dans le panneau Historique des appels.
Afficher les appels en absence	✓	✓	✓	Afficher l'onglet En absence dans le panneau Historique des appels.
Afficher les messages	✓	✓	✓	Afficher l'onglet Messages dans le panneau Historique des appels.
Afficher l'état	✗	✓	✓	Détermine si le panneau État s'affiche lorsque vous répondez à un appel.
Afficher les codes affaires	✗	✓	✓	Affiche le code affaire disponible.

---

**Pour modifier les options de Phone Manager :**

1. Cliquez sur  > **Phone Manager**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Phone Manager**. La fenêtre Phone Manager s'affiche.



2. Sélectionnez les options requises et effacez les options non requises.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.12 Sélectionner les files d'attente à surveiller

Les paramètres d'ID de file d'attente ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

Vous pouvez sélectionner deux groupes de recherche de ligne maximum. Vous pouvez ensuite surveiller le nombre d'appels placés dans chaque file d'attente. Le groupe de recherche de ligne doit déjà exister sur le système et doit avoir Files d'attente activé. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système. Chaque liste déroulante vous donne une liste de groupes de recherche de ligne valides.

Lorsque les groupes de recherche de ligne sont sélectionnés, l'onglet File d'attente est disponible dans la zone Historique des appels. Dans l'onglet File d'attente, les contrôleurs indiquent le nombre d'appels actuellement en file d'attente pour les groupes de recherche de ligne spécifiés. Chaque appel placé dans une file d'attente est indiqué par une case bleue. Si le pointeur de la souris est déplacé sur un contrôleur de file d'attente, le nombre d'appels dans la file est indiqué. Pour plus d'informations, consultez [Travailler avec des files d'attente](#)<sup>[48]</sup>.

### Pour sélectionner les files d'attente à contrôler :

1. Cliquez sur  > **ID de la file d'attente**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > ID de la file d'attente**. La fenêtre ID de la file d'attente s'affiche.



The screenshot shows a window titled 'ID de la file d'attente' with a light gray background. It contains two numbered dropdown menus. The first dropdown, labeled '1', has 'Sales' selected. The second dropdown, labeled '2', is empty. Both dropdowns have a small downward-pointing arrow on the right side.

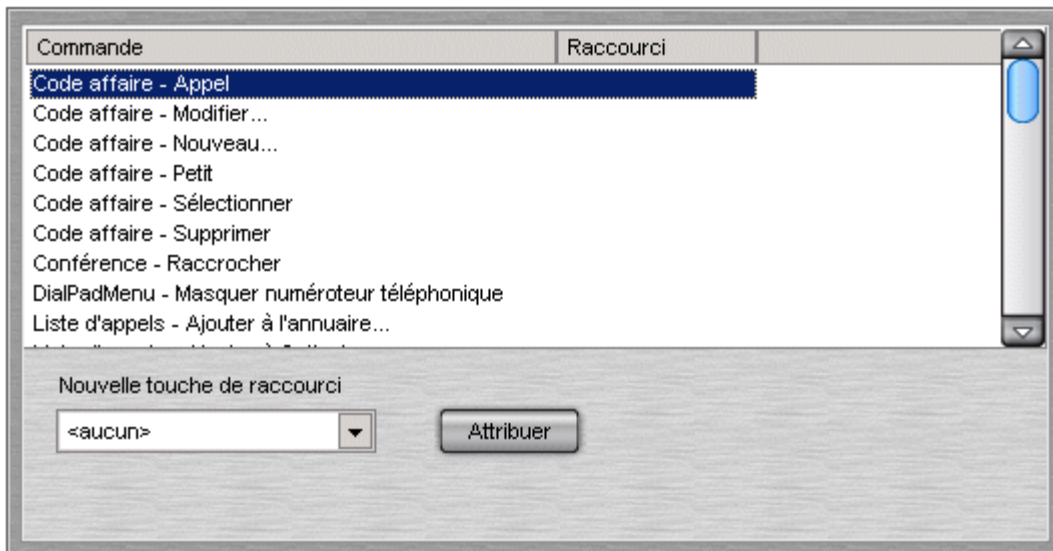
2. Dans le champ File d'attente 1, cliquez sur le nom du groupe de recherche de ligne à surveiller.
3. (Facultatif) Dans le champ File d'attente 2, cliquez sur le nom du groupe de recherche de ligne à surveiller.
4. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

### 6.1.13 Modifier les touches de raccourci

Vous pouvez modifier les raccourcis attribués aux fonctions spécifiques. Pour plus d'informations, consultez [Touches de raccourci](#) <sup>[136]</sup>.

**Pour ouvrir les Préférences des touches de raccourci :**

1. Cliquez sur  > **Touches de raccourci**.  
Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Touches de raccourci**. La fenêtre Touches de raccourci s'affiche.



2. Cliquez sur la commande que vous souhaitez modifier.
3. Sélectionnez la touche de raccourci dans la liste déroulante **Choisir nouveau raccourci**.
4. Cliquez sur **Affecter**.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.14 Configurer la fenêtre contextuelle

Les paramètres de la fenêtre contextuelle ne sont disponibles que dans Phone Manager Pro.

La fenêtre contextuelle est utilisée pour activer l'intégration aux packs de gestion des contacts afin que Phone Manager puisse afficher les détails des contacts dans des fenêtres contextuelles. Les options de fenêtre contextuelle sont seulement disponibles lorsque les packs de gestion du contenu sont installés et détectés par Phone Manager.

### Remarques :

- La base de données ACT!, Goldmine ou Maximizer doit être ouverte sur votre bureau. L'enregistrement de l'appelant s'affiche lors de la réception de l'appel.
- Si les options de la fenêtre contextuelle ne sont pas disponibles, vous ne pouvez pas modifier les paramètres. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

Les packs de gestion du contenu ayant été testés sont :

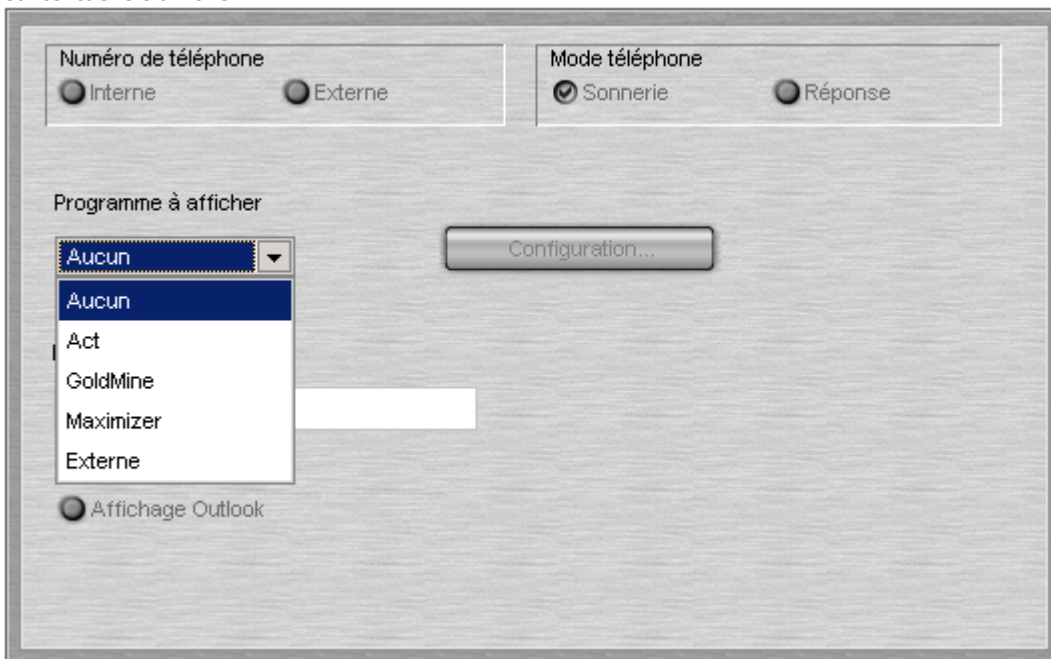
- ACT! 6.0
- Goldmine 6.0 et 6.7
- Maximizer 7.5 Enterprise
- Microsoft Outlook (2000, 2003 et XP).

Veillez noter que si l'option d'affichage d'une fenêtre contextuelle en cas d'appel est activée, Phone Manager Pro n'affichera la fenêtre que pour le premier appel. Si un autre appel survient pendant que le premier sonne encore ou a été pris, Phone Manager n'affiche pas d'autre fenêtre contextuelle pour cet appel ultérieur tant que le premier n'a pas été terminé ou mis en attente/parqué.

Veillez noter également que lorsque la fenêtre contextuelle s'affiche pour ce second appel, suivant l'application utilisée, les données de cet appel risquent d'écraser celles du premier. Par conséquent, avec certaines applications, vous ne devez pas déconnecter le premier appel avant d'avoir fini de saisir ses données d'appel manuelles éventuelles dans l'application. Une fois que vous aurez fait cela seulement, vous pouvez mettre fin à l'appel pour laisser l'appel suivant s'afficher avec des données d'appel qui lui sont propres.

**Pour configurer la fenêtre contextuelle :**

1. Cliquez sur  > **Fenêtre contextuelle**. Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Fenêtre contextuelle**. La fenêtre Fenêtre contextuelle s'affiche.



2. Dans le champ **Programme à afficher**, saisissez le pack de gestion du contenu à utiliser.
3. Le pack de gestion du contenu doit être configuré. Cliquez sur **Configurer**.
4. Saisissez les informations requises en fonction du pack de gestion du contenu sélectionné.
  - **ACT!** - Saisissez le nom de fichier de base de données (.dbf), le nom de votre Base de données et votre mot de passe pour la base de données Act!.
  - **Goldmine**- Saisissez le chemin d'accès du serveur (gmw6.exe).
  - **Maximizer** - Saisissez le chemin d'accès du serveur (Maxwin.exe).
  - **Externe**- Il s'agit d'un spécificateur de Programme externe tiers qui est exécuté lors d'un affichage automatique normal. Plusieurs paramètres d'appel sont passés au programme externe lorsqu'il est appelé. Pour plus d'informations, consultez le guide d'installation et d'administration des applications.
5. (Facultatif) Sélectionnez l'option **Outlook**. Si aucune correspondance n'est trouvée pour l'appel entrant dans le pack de gestion du contenu, une correspondance est recherchée dans Outlook dans le dossier Contacts par défaut. Si le numéro entrant correspond au numéro de l'un de vos contacts, ce contact s'affiche. MAPI doit être installé sur votre ordinateur pour que cette fonction soit disponible. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.
6. Sélectionnez l'option **Numéro de téléphone**.
  - **Interne** - Cochez cette case pour afficher Phone Manager pour les numéros internes.
  - **Externe** - Cochez cette case pour afficher Phone Manager pour les numéros externes.
7. Sélectionnez l'option **Mode du téléphone** :
  - **Sonnerie** - Cochez cette case pour afficher Phone Manager lorsque le téléphone sonne.
  - **Répondre** - Cochez cette case pour afficher Phone Manager lorsque vous répondez au téléphone.
8. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.15 Sélectionner les commandes du téléphone

Vous pouvez contrôler les fonctions de téléphonie de base de votre poste en définissant vos préférences.

- **Remarque** Si les options du Téléphone ne sont pas disponibles, vous ne pouvez pas modifier les paramètres. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.

### Pour définir vos préférences téléphoniques :

1. Cliquez sur  > **Téléphone**.

Vous pouvez également cliquer sur **Afficher > Préférences > Téléphone**. La fenêtre Téléphone s'affiche.



2. (Facultatif) Sélectionnez la case à cocher **Appels en attente** pour activer cette fonction. Grâce à cette fonction, un appel peut être transmis à votre téléphone même lorsque vous êtes en ligne. Un bip sonore est émis et l'[État des appels](#) indique qui appelle. Appuyez sur la touche "Rappel" de votre téléphone ou sélectionnez le second appel dans l'État des appels. Vous recevrez l'appel en attente et votre appel en cours sera mis en attente. Vous pouvez passer d'un appel à l'autre en cliquant sur l'appel voulu.
  - Les paramètres Appel en attente sont ignorés si vous êtes configuré comme un utilisateur d'affichage d'appels.
3. (Facultatif) Sélectionnez la case à cocher **Décroché automatique** pour activer cette fonction. Sélectionnez le Décroché automatique pour le téléphone devant être contrôlé par Phone Manager Pro. Vous n'aurez pas à décrocher physiquement le combiné du téléphone. Si vous utilisez un téléphone mains libres ou un casque, votre téléphone doit rester décroché en permanence.
4. (Facultatif) Sélectionnez la case à cocher **Occupé si appels en attente** pour activer cette fonction. Si cette fonction est activée, lorsque l'utilisateur a un appel en attente, une tonalité d'occupation (sonnerie si analogique) sera renvoyée aux nouveaux appels ; plutôt que de faire sonner le poste de l'utilisateur, ces appels peuvent également être renvoyés vers la messagerie vocale si cette dernière est activée. Cette fonction est prioritaire lorsque l'utilisateur a un appel en attente.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

## 6.1.16 Configurer les options de la messagerie vocale

Vous pouvez contrôler le fonctionnement de la messagerie vocale de votre poste en définissant vos préférences, en supposant que la Messagerie vocale est disponible sur votre système. Certaines options sont uniquement disponibles si l'utilisateur a reçu les droits d'accès de Manager d'IP Office.

1. Cliquez sur ou sélectionnez **Affichage | Préférences**.
2. Sélectionnez l'onglet **Messagerie vocale**.

DTMF		Numéro de dérivation
0	Transférer l'appelant à	<input type="text"/>
1	Ignorer le message d'accueil de la boîte vocale	
2	Transférer l'appelant à	<input type="text"/>
3	Transférer l'appelant à	<input type="text"/>

3. Les options disponibles dépendent du type de serveur de messagerie vocale installé avec votre système IP Office.

- **Général** (*Tous les types de serveurs de messagerie vocale*)
  - **Messagerie vocale**  
Sélectionnez cette option si vous voulez utiliser votre messagerie vocale pour prendre les messages des appels sans réponse. Notez cependant que lorsque cette option n'est pas activée, les autres utilisateurs de messagerie vocale peuvent encore renvoyer des messages dans votre messagerie vocale.
  - **Rappel de la messagerie vocale**  
Quand vous sélectionnez cette option, le système appelle automatiquement votre poste pour vous informer de l'arrivée d'un nouveau message. Le rappel a lieu après que vous avez raccroché votre combiné lorsque vous avez un message non lu dans votre messagerie vocale.
- **Options de transfert de la messagerie vocale**  
Vous pouvez définir d'autres numéros que les appelants peuvent sélectionner lorsqu'ils entendent votre message d'accueil afin de transférer leur appel vers un de ces numéros. Vous devez définir les numéros dans les champs Numéro de dérivation ; s'il s'agit d'un numéro externe, n'oubliez pas de rajouter le préfixe de composition utilisé par votre système IP Office. Si vous configurez ces options, n'oubliez pas non plus d'inclure ces numéros dans le message d'accueil de votre messagerie vocale.
  - **0** (*tous les types de serveurs de messagerie vocale*)  
Cette option est utilisée lorsque les appelants appuient sur le 1 quand ils écoutent votre message d'accueil (\*0 sur la messagerie vocale intégrée Embedded Voicemail).
  - **1/2** (*Voicemail Pro 3.2+ mode Intuity, Embedded Voicemail 4.0+*)  
Ces numéros de dérivation supplémentaires sont pris en charge pour les appelants qui appuient sur le 2 ou le 3 quand ils écoutent votre message d'accueil (\*2 ou \*3 sur la messagerie vocale intégrée Embedded Voicemail).
- **Configurer**  
Ces boutons permettent d'accéder à divers menus de configuration des paramètres de la messagerie vocale. Si un bouton est grisé, cela signifie que la fonctionnalité n'est pas prise en charge par votre serveur de messagerie vocale.
  - **Configurer Liste de diffusion personnelle** (*Voicemail Pro exécuté en mode d'émulation Intuity*)  
Vous pouvez utiliser des listes de diffusion personnelle pour créer des listes d'autres messageries vocales vers lesquelles transférer les messages vocaux de votre messagerie vocale. Voir la rubrique Création d'une liste de distribution personnelle.



- **Configurer des messages d'accueil personnels** (*Voicemail Pro exécuté en mode d'émulation Intuity*)  
Vous pouvez enregistrer un certain nombre de messages d'accueil, puis configurer le message à utiliser en fonction des types d'appels. Voir la rubrique Utiliser les messages d'accueil personnels.
- **Messagerie** (*Voicemail Pro 4.2+*)  
Sert à configurer les numéros de téléphone de destination utilisés avec la messagerie externe (voir ci-dessous).
- **Messagerie externe** (*Voicemail Pro 4.2+*)  
Vous pouvez configurer le serveur de messagerie vocale de sorte qu'il vous appelle à différents numéros et différents moments si vous recevez de nouveaux messages. Voir la rubrique Configuration de la messagerie externe

4. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur OK.

---

## 6.1.17 Langue

Phone Manager prend en charge plusieurs langues. Pour modifier la langue d'interface, sélectionnez Affichage | Langue et sélectionnez la langue de votre choix. Si le nom d'une langue est grisé, cela signifie que les fichiers nécessaires à la prise en charge de cette langue n'ont pas été installés lors de l'installation de Phone Manager.

Veillez noter que si vous changez de langue, vous devez fermer puis redémarrer Phone Manager pour que tous les menus et commandes s'affichent dans la langue sélectionnée.

Les polices obligatoires de la langue doivent être disponibles sur l'ordinateur et, pour certaines langues, il faut paramétrer l'ordinateur sur la langue demandée dans Langue pour les programmes non-unicode dans les options régionales et linguistiques de Windows.


## 6.2 Définir vos préférences

Il s'agit d'une brève section de référence sur la façon de traiter les appels en définissant vos préférences personnelles. Les options répertoriées représentent certaines des modifications les plus courantes. Toutes les préférences ne sont pas abordées. Pour plus d'informations, consultez [Modifier la présentation des paramètres de Phone Manager](#)<sup>[98]</sup>.

### 6.2.1 Activer/Désactiver le rappel de la messagerie

Les appelants peuvent laisser un message si votre poste est occupé ou ne répond pas après la durée de non réponse. La messagerie vocale nécessite d'être configurée dans Manager d'IP Office.

**Pour activer la messagerie vocale :**

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur l'option **Messagerie vocale**.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Pour plus d'informations, consultez [Configurer les options de la messagerie vocale](#)<sup>[120]</sup>.

### 6.2.2 Activer/Désactiver le rappel de la messagerie

Votre téléphone sonne pour indiquer que vous avez un nouveau message. La messagerie vocale nécessite d'être configurée dans Manager d'IP Office.

**Pour activer ou désactiver le rappel de la messagerie :**

1. Cliquez sur  > **Messagerie vocale**.
2. Cliquez sur l'option **Rappel de la messagerie vocale**.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.


Pour plus d'informations, consultez [Configurer les options de la messagerie vocale](#)<sup>[120]</sup>.

---


## 6.2.3 Prendre vos appels depuis un autre poste

Pour prendre vos appels depuis un autre poste, vous pouvez demander au système de transférer vos appels vers un autre numéro interne ou externe. Cette option se définit à partir de votre poste.

### Pour prendre vos appels depuis un autre poste :

1. Cliquez sur  > **Renvoi**.
2. Saisissez le numéro de poste dans le champ **Numéro de renvoi temporaire**.
3. Cliquez sur **OK**. La barre de titre de Phone Manager Pro indique que la fonction **Renvoi temporaire vers** est activée.

### Pour désactiver le renvoi :

1. Cliquez sur  > **Renvoi**.
2. Supprimez le numéro de poste de la zone **Numéro de réacheminement**.
3. Cliquez sur **OK**.


Pour plus d'informations, consultez [Définir vos options de renvoi](#)<sup>[100]</sup>.

## 6.2.4 Retransférer vers un poste paramétré pour un renvoi

Si l'option Renvoi inconditionnel est activée, un appel transféré ne peut pas être retransféré vers sa destination d'origine. Les options Renvoi sur occupation et Ne pas déranger permettent d'activer cette fonction.

Par exemple, vous avez décidé de renvoyer tous vos appels au poste 203 à l'aide de la fonction Renvoi inconditionnel. Vous attendez un appel important qui sera renvoyé au poste 203. Le poste 203 peut transférer l'appel sur votre poste si vous définissez le poste 203 comme une exception à Ne pas déranger.

### Pour activer un appel à retransférer sur un poste paramétré pour un renvoi :


1. Cliquez sur  > **Renvoi**.
2. Cliquez sur **Renvoi inconditionnel** et saisissez le numéro de poste.
3. Cliquez sur **Renvoi sur occupation** et saisissez le même numéro de poste.
4. Cliquez sur l'onglet **Ne pas déranger**.
5. Saisissez le numéro du poste de Renvoi sur occupation comme une exception à Ne pas déranger.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Cliquez sur **OK**. Lorsqu'un appel est reçu sur le poste renvoyé, il peut être retransféré vers votre poste.

Pour plus d'informations, consultez [Définir vos options de renvoi](#)<sup>[100]</sup>.


## 6.2.5 Définir Ne pas déranger (NPD)

Si l'option NPD est activée, votre téléphone ne sonne pas lorsque des appels entrants sont reçus. L'appelant obtient la tonalité d'occupation ou est transféré sur la messagerie vocale.

### Pour activer NPD :

1. Cliquez sur  > **Ne pas déranger**.
2. Cliquez sur l'option **Ne pas déranger**.
3. Cliquez sur **OK**. La barre de titre de Phone Manager Pro indique que l'option NPD est activée.

### Pour désactiver NPD :


1. Cliquez sur  > **Ne pas déranger**.
2. Cliquez sur l'option **Ne pas déranger** pour supprimer la sélection.
3. Cliquez sur **OK**. L'indicateur NPD disparaît de la barre de titre de Phone Manager Pro.

Pour plus d'informations, consultez [Définir Ne pas déranger](#)<sup>[104]</sup>.


## 6.2.6 Définir un Numéro d'exception à l'option Ne pas déranger

Si vous attendez un appel important, vous pouvez vous assurer que vous recevrez cet appel alors que l'option Ne pas déranger est activée. Ce numéro entrant peut être saisi comme une Exception à Ne pas déranger.

### Pour définir un numéro d'exception à Ne pas déranger :

1. Cliquez sur  > **Ne pas déranger**.
2. Saisissez le numéro de poste dans le champ Numéro d'exception à NPD. Les variables "N" ou "X" peuvent également être sélectionnées, N = tout nombre de chiffres et X = un chiffre.
3. Cliquez sur **Ajouter**. Le numéro apparaît dans la **Liste d'exceptions NPD**.
4. Cliquez sur **OK**.

### Pour supprimer un numéro d'exception à Ne pas déranger :

1. Cliquez sur  > **Ne pas déranger**.
2. Sélectionnez le numéro à supprimer de la **Liste d'exceptions NPD**.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **OK**.


Pour plus d'informations, consultez [Définir Ne pas déranger](#)<sup>[104]</sup>.

---

## 6.2.7 Activer/désactiver l'Appel en attente

Vous pouvez recevoir un appel entrant lorsque vous êtes déjà en ligne avec un autre appel. Si Appel en attente est activé, un bip sonore est émis et l'[État des appels](#)<sup>[22]</sup> affiche les informations sur l'appel. Cliquez sur le deuxième appel dans État des appels pour répondre à cet appel, ce qui met automatiquement en attente l'appel en cours. Vous pouvez passer d'un appel à l'autre en cliquant sur l'appel voulu.

### Pour activer ou désactiver l'Appel en attente :

1. Cliquez sur  > **Téléphone**.
2. Cliquez sur **Appel en attente**.
3. Cliquez sur **OK**.

### Remarque

- Les paramètres **Appel en attente** sont ignorés si vous êtes configuré comme un utilisateur d'affichage d'appels.


Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#)<sup>[119]</sup>.

## 6.2.8 Activer/Désactiver le décroché automatique

L'option Station décrochée est destinée aux postes analogiques, en particulier ceux qui sont utilisés conjointement aux applications IP Office Phone Manager ou SoftConsole. Lorsque cette option est activée, l'utilisateur du poste analogique peut contrôler les appels avec l'application IP Office des façons suivantes:

- Avec le poste décroché, vous pouvez initier les appels depuis l'application IP Office. Après avoir saisi le numéro et passé l'appel, le poste analogique décroché reçoit un rappel qui affiche l'ID d'appelant de l'utilisateur lui-même et c'est une fois que ce dernier prend l'appel que l'appel sortant est lancé.
- L'application IP Office peut servir à mettre fin à un appel alors que le poste analogique est encore décroché. Au lieu d'entendre la tonalité de déconnexion, l'utilisateur n'entend rien du tout et peut utiliser l'application IP Office pour passer un autre appel. Même si le combiné est décroché, les voyants d'occupation indiquent que l'utilisateur est inactif. Sans la fonctionnalité Fonction décrochée, l'utilisateur serait considéré comme occupé lorsque son combiné est décroché, qu'il soit en cours d'appel ou non.
- Si le combiné est décroché alors que le téléphone est inactif (vous avez terminé l'appel précédent), vous êtes averti des appels entrants par une sonnerie présentée dans le chemin d'appel. Vous pouvez prendre l'appel en utilisant l'application IP Office ou en raccrochant/décrochant, ou en appuyant sur rappel. Veuillez noter que si le téléphone affiche normalement un ID d'appel, les ID d'appels affichés sur le téléphone ne sont pas mis à jour quand vous êtes dans ce mode. Cependant, l'ID d'appel dans l'application IP Office correspond bien à celui de l'appel actif.
- Si vous raccrochez, vous êtes alerté de l'appel entrant comme d'habitude, avec la sonnerie du téléphone, et vous prenez l'appel en décrochant le combiné. Vous ne pouvez pas utiliser l'option de réponse à un appel dans l'application IP Office pour prendre les appels d'un poste analogique raccroché.
- Si vous utilisez un téléphone analogique décroché et inactif, vous recevez des appels de recherche.
- Cette fonction n'est pas destinée aux utilisateurs de postes non-analogiques. Cependant, cette option active le contrôle de réponse aux appels dans IP Office Phone Manager. Donc, nous vous recommandons d'activer cette option même si vous utilisez des téléphones non analogiques.


### Pour activer ou désactiver le décroché automatique :

1. Cliquez sur  > **Téléphone**.
2. Cliquez sur **Décroché automatique**.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#)<sup>[119]</sup>.

## 6.2.9 Sélectionner les onglets à afficher dans Historique des appels

Pour sélectionner les onglets à afficher dans le panneau Historique des appels :

1. Cliquez sur  > **Phone Manager**.
2. Sélectionnez les options voulues.
  - **Afficher tout** : Affiche les informations sur tous les appels entrants et sortants.
  - **Afficher les appels entrants** : Affiche les informations d'appel pour les appels entrants.
  - **Afficher les appels sortants** : Affiche les informations d'appel pour les appels sortants.
  - **Afficher les appels non pris** : Affiche les informations d'appel pour les appels entrants non répondus.
  - **Afficher les messages** : Affiche le nombre de messages dans la messagerie vocale.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Pour de plus amples informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.

## 6.2.10 Enregistrer vos préférences

Vous pouvez enregistrer les modifications que vous avez effectuées dans la configuration de Phone Manager, y compris les numéros abrégés, les informations sur le répertoire et les autres paramètres. Les paramètres peuvent être utilisés à partir d'un autre ordinateur s'ils sont enregistrés sur le réseau LAN.

Par défaut, le profil est enregistré dans **Mes documents > Avaya > IP 400 > PhoneManager > Profils**. Les profils peuvent être enregistrés dans un autre emplacement, si nécessaire. Le profil est enregistré sous un fichier .xml. Ce fichier peut être chargé sur un autre ordinateur exécutant Phone Manager s'il est accessible à partir de cet ordinateur.

- Le nom du profil doit correspondre à votre numéro de poste. Phone Manager vous empêche de charger un profil enregistré avec un numéro de poste différent.

**Pour enregistrer votre profil :**

1. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le profil**.
2. Sélectionnez l'emplacement où enregistrer votre profil.  
Pour accéder à votre profil à partir d'un autre ordinateur, il est recommandé d'enregistrer le profil dans un emplacement qui peut être accédé à partir d'un autre ordinateur.
3. Le nom du fichier doit correspondre à votre poste. Le type de fichier doit être XML.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

**Pour charger votre profil :**

1. Cliquez sur **Fichier > Charger le profil**.
2. Parcourez vos dossiers et sélectionnez le profil correspondant à votre numéro de poste. Vous ne pourrez pas charger des profils qui ne correspondent pas à votre numéro de poste.
3. Cliquez sur **Ouvrir**.

---

## 6.3 Utiliser les versions de Phone Manager Pro

### 6.3.1 Fonctionnement de Softphone PC

L'Administrateur système peut créer des postes VoIP. Lorsque Phone Manager Pro est associé à un numéro de poste VoIP et que l'option **Activer Voix sur IP** est sélectionnée dans les préférences de Phone Manager, deux commandes supplémentaires sont activées.



- Lorsque vous cliquez sur le symbole de la liste déroulante, un curseur de volume s'affiche.
- Cliquez sur l'une des deux icônes pour activer/désactiver le son. Un exemple d'icône sans son est présenté.



Ce type de fonctionnement est également appelé Téléphone IP programmable.

VoIP fonctionne uniquement si :

- l'ordinateur a une configuration audio, par exemple des haut-parleurs et un microphone ou un casque et un microphone,
- des licences sont disponibles.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un utilisateur Softphone, consultez le guide d'installation et d'administration des applications.

### 6.3.2 Fonctionnement mains libres

S'applique à Phone Manager Pro uniquement.

L'application Phone Manager Pro peut être utilisée en association avec un téléphone mains libres ou un casque. Si vous utilisez un téléphone mains libres ou un casque, votre téléphone doit rester décroché en permanence. L'option "Décroché automatique" doit être activée dans l'onglet **Téléphone** de la boîte de dialogue Configurer les préférences. Pour plus d'informations, consultez [Sélectionner les commandes du téléphone](#)<sup>[119]</sup>. Tous les appels sont pris, transférés, mis en file d'attente, etc., en cliquant sur les icônes de traitement des appels appropriés. Pour plus d'informations, consultez [Icônes de la barre d'outils](#)<sup>[135]</sup>.

#### Remarque

- En cas de fonctionnement normal, vous n'entendez aucune tonalité dans le casque si le "téléphone" est décroché. La sonnerie est audible dans le casque lorsqu'un appel entrant est présenté au poste. Il vous suffit alors de cliquer sur l'icône Répondre pour répondre à l'appel, ce qui revient à décrocher un téléphone normal. Si vous passez un appel sortant, vous entendez la tonalité de numérotation du numéro lorsque vous appuyez sur le bouton Appeler de la fenêtre [Appel](#)<sup>[43]</sup>.



### 6.3.3 Fonctionnement du mode Agent






S'applique à Phone Manager Pro uniquement.

Phone Manager peut être utilisé comme outil de centre d'appels en mode Agent. Vous pouvez effectuer plusieurs fonctions de centre d'appels sans avoir un téléphone spécialement dédié de centre d'appels avec des touches pour les fonctions telles que Occupé pour durée de traitement.

- \*Avaya recommande que seuls les téléphones Avaya soient utilisés dans les centres d'appels. La plupart des téléphones standard ne sont pas conçus pour les conditions de fonctionnement normales d'un centre d'appels, par exemple la possibilité de nombreux décrochages, raccrochages et appuis sur les touches. Ces téléphones conviennent à une utilisation domestique ou professionnelle, mais ils risquent de souvent tomber en panne dans un centre d'appels.

Le mode Agent est activé via l'onglet **Mode Agent** dans **Préférences**. La connexion et la déconnexion sont différentes du mode Agent. Pour plus d'informations, consultez [Se connecter comme un agent](#)<sup>[11]</sup>.

#### En mode Agent :

- Phone Manager affiche les icônes **Occupé pour durée de traitement**  et **Occupé non disponible** . Vous pouvez utiliser ces icônes pour activer ces états.
  - Utilisez l'état **Occupé pour durée de traitement** lorsque vous devez momentanément arrêter de recevoir des appels le temps de 'traiter' les détails de l'appel que vous venez de terminer.
  - Utilisez l'état **Occupé non disponible** lorsque vous devez, pour une quelconque raison, arrêter de recevoir des appels.
- L'icône **Sélectionner un groupe**  indique les groupes pour lesquels vous allez recevoir des appels lorsque les états Occupé pour durée de traitement ou Occupé non disponible ne sont pas actifs. Pour plus d'informations, consultez [Configurer le Mode Agent](#)<sup>[99]</sup>.
- Les icônes **Démarrer**  et **Arrêter**  sont disponibles pour l'enregistrement des conversations. L'enregistrement d'appel requiert Voicemail Pro d'IP Office. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer un appel](#)<sup>[47]</sup>.
- Vous pouvez utiliser l'onglet **Codes Affaires** pour effectuer des appels à l'aide du code affaire approprié ou appliquer facilement un code affaire à un appel en cours. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser les codes affaires](#)<sup>[55]</sup>.
- En mode Agent, les fonctions des touches F1 et F3 sont permutées. F1 devient 'code affaire' et F3 'appeler';. Voici les paramètres par défaut.

## 6.4 Modifier l'apparence de Phone Manager


### 6.4.1 Utiliser Phone Manager en mode Compact

S'applique à Phone Manager Pro uniquement.



Le mode Compact exécute Phone Manager sur votre écran en mode considérablement réduit, comme illustré dans cet exemple. Phone Manager doit être configuré si vous voulez qu'il continue de fonctionner en mode Compact lorsque vous effectuez ou recevez un appel. Pour plus d'informations, consultez [Afficher Phone Manager en mode Compact](#)<sup>[102]</sup>.



#### Pour afficher Phone Manager en mode Compact :

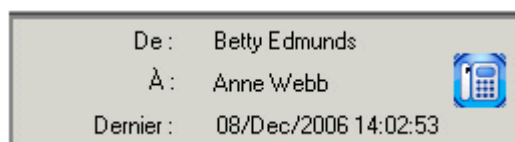
1. Cliquez sur  dans la barre d'outils.  
Vous pouvez également afficher Phone Manager en mode Compact des manières suivantes :
  - Cliquez sur le glyphe du mode compact  . Celui-ci se trouve en bas à droite de la fenêtre principale de Phone Manager.
  - Sélectionnez **Afficher > Écran Compact**.

#### Pour fermer l'écran Compact :

1. Cliquez sur  dans la barre d'outils.  
Vous pouvez également retourner à l'écran plein en :
  - Cliquant à nouveau sur le glyphe du mode compact  .



#### Utiliser Phone Manager en mode Compact

Lorsque vous utilisez Phone Manager en mode Compact, il existe plusieurs méthodes pour traiter vos appels. La case de défilement fournit des informations sur l'appelant. En fonction de l'état, les commandes de la case de défilement changent automatiquement.




Lorsque vous recevez un appel en mode compact, une case de défilement s'affiche. La case de défilement contient des informations sur l'appelant entrant et la dernière date et heure à laquelle cet appelant vous a appelé. Si ce n'est pas le cas, vous devez sélectionner la préférence **Rester en mode Compact lors de la réception d'un appel**. Pour plus d'informations, consultez [Afficher Phone Manager en mode Compact](#)<sup>[102]</sup>.

**Pour répondre à un appel :**


1. Cliquez sur le bouton Répondre à l'appel clignotant  dans la case de défilement. Lorsque l'appel est pris, la case de défilement affiche la durée de l'appel.
  - Vous pouvez également cliquer sur le bouton Répondre à l'appel  dans la barre de menus. Phone Manager passe alors en mode plein écran.

**Pour mettre fin à un appel :**

1. Cliquez sur  dans la case de défilement ou sur le menu principal du mode Compact.



**Pour effectuer un appel :**

1. Cliquez sur  . Phone Manager passe alors en mode plein écran.

---

## 6.4.2 Charger un habillage

"L'aspect" de Phone Manager dépend de l'habillage qui a été chargé. De nouveaux habillages peuvent être créés et chargés à l'aide du logiciel de développement d'habillages. Pour plus d'informations, consultez le guide d'installation et d'administration des applications.

### Pour charger un nouvel habillage :

1. Cliquez sur **Afficher > Charger un habillage**.
2. Accédez au dossier contenant le nouvel habillage et sélectionnez le fichier .ini. Les fichiers habillage de Phone Manager se trouvent dans C:\Program Files\Avaya\IP Office\Phone Manager\Skin\
3. Cliquez sur **OK**.

## 6.4.3 Taille par défaut

Cette option est utilisée pour redonner sa taille d'origine à la fenêtre de Phone Manager.

### Pour modifier la taille de la fenêtre :

1. Cliquez sur **Afficher > Taille par défaut**. On vous demande de confirmer.
  2. Cliquez sur **Oui** pour rétablir la taille par défaut de la fenêtre de Phone Manager.
- Cliquez sur **Non** pour annuler la demande de redimensionnement.

# Chapitre 7.

## Annexe

---

## 7. Annexe

### 7.1 Conseils & astuces






1. Les onglets **Historique des appels** affichent des informations pour un maximum de 100 appels. Ensuite, l'enregistrement le plus ancien est remplacé.
2. Les **ID de parcage** peuvent contenir un maximum de 9 caractères.
3. Si une fonction donnée ne semble pas fonctionner, essayez de fermer et de rouvrir Phone Manager Pro. Tous les changements de configuration sont enregistrés lorsque l'application est fermée. Phone Manager Pro recherche toutes les configurations lors du démarrage.
4. Si l'**onglet État** n'apparaît pas lorsqu'un appel est pris, les paramètres de Phone Manager doivent être modifiés. Pour de plus amples informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.
5. L'onglet État apparaît automatiquement 15 secondes après l'affichage de l'**onglet Script**. Si vous souhaitez que le script reste affiché, désélectionnez l'option Afficher l'état. Pour de plus amples informations, consultez [Modifier les paramètres généraux de Phone Manager](#)<sup>[113]</sup>.
6. Si un appel destiné à un Utilisateur interne ne reçoit aucune réponse dans le délai de non réponse et que la messagerie vocale de l'utilisateur est activée, vous êtes invité à laisser un message. Une fois l'appel terminé, les informations sur l'appel apparaissent dans l'Historique des appels sous l'onglet Sortant. Double-cliquez sur les informations de l'appel pour recomposer le numéro.
7. Si vous appelez un poste occupé à partir de votre téléphone et que votre appel ne va pas sur la messagerie vocale, l'icône **Rappel** est disponible. Lorsque le poste de destination se libère, votre téléphone est rappelé. Si l'appel de rappel est pris, un nouvel appel est automatiquement effectué vers le poste de destination. Si le rappel reste sans réponse, l'appel est annulé.
8. N'utilisez pas d'espaces lorsque vous composez le numéro de téléphone. Par exemple, tapez 123456 et non 123 456.
9. La fonction **Annotation** n'est disponible que pour les appels internes et n'est pas prise en charge pour les postes VoIP.
10. Vous ne pouvez pas modifier les **options de transfert** si vous n'avez pas la permission de configurer la messagerie vocale. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.
11. Si plusieurs **Numéros abrégés** sont créés pour le même utilisateur interne, seul un numéro abrégé fonctionnera comme Tableau des voyants d'occupation.
12. Pour que la fonction **Tableau des voyants d'occupation** fonctionne, votre ordinateur doit se trouver sur le même LAN physique que le PBX. Pour de plus amples informations, consultez votre administrateur système.
13. Si vous utilisez une touche ou une fonction de groupe de votre téléphone pour entrer dans un groupe et en sortir, l'entrée ou la sortie sera appliquée à tous les groupes dont vous êtes membre et non uniquement aux groupes sélectionnés dans l'onglet **Mode Agent**.
14. En **Mode Agent**, les fonctions des touches F1 et F3 sont permutées. F1 devient 'code affaire' et F3 'appeler'.

## 7.2 Icônes de la barre d'outils

Les icônes de la fenêtre principale de Phone Manager vous aident à effectuer et recevoir des appels.

-  **Effectuer un appel.** Pour de plus amples informations, consultez [Effectuer un appel](#)<sup>[42]</sup>.
-  **Répondre à un appel** - Pour de plus amples informations, consultez [Répondre à un appel](#)<sup>[41]</sup>.
-  **Activer rappel automatique.** - Pour plus d'informations, consultez [Effectuer un appel](#)<sup>[42]</sup>.
-  **Placer un appel en attente** - Pour de plus amples informations, consultez [Mettre un appel en attente](#)<sup>[45]</sup>.
-  **Ajouter un appel à une conférence** - Pour de plus amples informations, consultez [Créer un appel de conférence](#)<sup>[53]</sup>.
-  **Raccrocher un appel** Pour de plus amples informations, consultez [Mettre fin à un appel](#)<sup>[45]</sup>.
-  **Transférer un appel** - Pour de plus amples informations, consultez [Effectuer un appel de consultation](#)<sup>[49]</sup>.
-  **Terminer un transfert** - Pour de plus amples informations, consultez [Effectuer un appel de consultation](#)<sup>[49]</sup>.
-  **Configurer les Préférences** - Pour de plus amples informations, consultez [Modifier la présentation des paramètres de Phone Manager](#)<sup>[98]</sup>.
-  **Affichage Compact** - Pour plus d'informations, consultez [Utiliser Phone Manager en mode Compact](#)<sup>[130]</sup>.
-  **Volume du haut-parleur** - Cliquez sur la zone déroulante pour régler le volume des haut-parleurs de l'ordinateur. Cliquez pour activer/désactiver le son. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement de Softphone PC](#)<sup>[128]</sup>.
-  **Volume du microphone** - Cliquez sur la zone déroulante pour régler le volume du microphone de l'ordinateur. Cliquez pour activer/désactiver le son. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement de Softphone PC](#)<sup>[128]</sup>.
-  **Réserver une conférence** - Cette icône est utilisée pour réserver une conférence auprès du Centre de conférences d'IP Office. Cette icône est disponible uniquement si la permission est spécifiée par votre administrateur système. Pour plus d'informations, consultez [Phone Manager et le centre de conférences](#)<sup>[54]</sup>.
-  **Réjoindre une conférence** - Cette icône est utilisée pour rejoindre une conférence du Centre de conférences d'IP Office. Pour plus d'informations, consultez [Phone Manager et le centre de conférences](#)<sup>[54]</sup>.

Si Phone Manager est utilisé en Mode Agent, des icônes supplémentaires sont affichées :

-  **Occupé pour durée de traitement** - Vous permet d'activer ou de désactiver l'état Occupé pour durée de traitement. Si cet état est activé, l'onglet État affiche "Occupé pour durée de traitement". Si l'icône Occupé pour durée de traitement n'est pas disponible, vous n'êtes actuellement membre d'aucun groupe. Si vous avez été retiré de tous les groupes ou désactivé alors que votre état est Occupé pour durée de traitement, Phone Manager continuera à afficher Occupé pour durée de traitement jusqu'à ce que vous redémarriez. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement en Mode Agent](#)<sup>[129]</sup>.
-  **Occupé non disponible** - Utiliser pour activer ou désactiver l'état occupé non disponible. Si cet état est activé, l'onglet État affiche "Occupé non disponible". Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement en Mode Agent](#)<sup>[129]</sup>.
-  **Sélectionner le groupe** - Affiche les groupes pour lesquels vous êtes un membre disponible lorsque les états Occupé pour durée de traitement ou Occupé non disponible ne sont pas actifs. Pour de plus amples informations, consultez [Fonctionnement en Mode Agent](#)<sup>[129]</sup>.
-  **Démarrer l'enregistrement** - Cliquez sur cette icône pour démarrer l'enregistrement d'un appel. Pour de plus amples informations, consultez [Enregistrer un appel](#)<sup>[47]</sup>.
-  **Arrêter l'enregistrement** - Cliquez sur cette icône pour arrêter l'enregistrement d'un appel. Pour de plus amples informations, consultez [Enregistrer un appel](#)<sup>[47]</sup>.

---

## 7.3 Touches de raccourci

La liste indique le fonctionnement par défaut des touches de fonction. Toutes les touches de fonction peuvent être configurées dans le formulaire de configuration Raccourci.

<b>F1</b>	<b>Appel</b> -Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Effectuer un appel</a> <sup>[42]</sup> .
<b>F2</b>	<b>Transfert</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Transférer un appel sans supervision</a> <sup>[50]</sup> .
<b>F3</b>	<b>Code Affaire</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Utiliser les codes affaires</a> <sup>[59]</sup> .
<b>F4</b>	<b>Mettre un appel en attente</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Mettre un appel en attente</a> <sup>[45]</sup> .
<b>F5</b>	<b>Enregistrer</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Enregistrer un appel</a> <sup>[47]</sup> .
<b>F6</b>	<b>État absent</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Définir un message d'absence</a> <sup>[85]</sup> .
<b>F9</b>	<b>Parquer/Reprendre</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Parquer un appel</a> <sup>[46]</sup> .
<b>F10</b>	<b>Parquer/Reprendre</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Parquer un appel</a> <sup>[46]</sup> .
<b>F11</b>	<b>Parquer/Reprendre</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Parquer un appel</a> <sup>[46]</sup> .
<b>F12</b>	<b>Parquer/Reprendre</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Parquer un appel</a> <sup>[46]</sup> .
<b>Saisir</b>	<b>Répondre</b> -Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Répondre à un appel</a> <sup>[41]</sup> .
<b>Echap</b>	<b>Effacer</b>
<b>Fin</b>	<b>Raccrocher</b> - Pour de plus amples informations, consultez <a href="#">Mettre fin à un appel</a> <sup>[45]</sup> .

### Remarque



- lorsque Phone Manager fonctionne en mode Agent, les fonctions des touches **F1** et **F3** sont permutées.



## 7.4 Utiliser l'icône Phone Manager

Lorsque l'option Masquer à la fermeture est sélectionnée, Phone Manager est réduit dans la barre des tâches Windows lorsque vous fermez l'application.

L'icône Phone Manager a un écran rouge ou vert.

-  - Appels en absence. Placez votre curseur sur l'icône dans la barre des tâches et le nombre d'appels en absence s'affiche.
-  - Aucun appel en absence.

Lorsque vous recevez un appel, l'icône clignote, la couleur de l'écran de l'icône passe du rouge au vert, jusqu'à ce que l'appel soit pris. Si l'appel est pris par votre messagerie vocale, l'icône indique que vous avez un appel en absence.

### Pour ouvrir Phone Manager avec l'icône :

1. Double-cliquez sur l'icône dans la barre des tâches.  
Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit et sélectionner **Faire apparaître Phone Manager**.

Si vous cliquez avec le bouton droit sur l'icône, les options suivantes sont également disponibles :

- **Faire apparaître Outlook** - Ouvre Outlook si l'option Fenêtre contextuelle a été configurée. Pour plus d'informations, consultez [Configurer la fenêtre contextuelle](#)<sup>[117]</sup>.
- **Effacer les appels en absence** - Efface les informations sur les appels non pris dans la zone Historique des appels. L'icône Phone Manager passe du rouge au vert lorsque les appels en absence ont été effacés. Pour plus d'informations, consultez l'[Onglet En absence](#)<sup>[28]</sup>.
- **Appel** - Ouvre la fenêtre Appel de Phone Manager. Pour plus d'informations, consultez [Utiliser la fenêtre Appel](#)<sup>[43]</sup>.
- **Raccrocher** - Met fin à tout appel en cours.
- **Quitter Phone Manager** - Ferme l'application.

## 7.5 Phone Manager Information

Le mode d'exécution de Phone Manager et le nom de l'utilisateur actuel s'affichent dans la barre de titre. En outre, il est également possible d'afficher des informations sur la version de Phone Manager ainsi que d'autres informations. Ces informations peuvent s'avérer nécessaires en cas de problème.

1. Sélectionnez **Aide | A propos de Phone Manager**.
2. Le menu **A propos de Phone Manager** affiche la version de l'application Phone Manager. La version du logiciel du système IP Office et du serveur de messagerie vocale IP Office Voicemail Pro sont également affichés.
3. Pour afficher les informations de licence de Phone Manager, placez le curseur sur le numéro de version de Phone Manager et appuyez simultanément sur **Ctrl+Alt+Maj**.





Les chiffres et les données de performances cités dans ce document correspondent à des mesures habituelles ; leur application à une commande ou à un contrat particulier doit au préalable faire l'objet d'une confirmation écrite expresse de la part d'Avaya. La société se réserve le droit de modifier ou de rectifier à sa convenance le contenu de ce guide. La publication des informations de ce document n'implique pas de dérogation en matière de protection des brevets ou d'autres droits de propriété d'Avaya ou d'autres sociétés.

La propriété intellectuelle inhérente à ce produit ainsi qu'aux marques préalablement déposées par Lucent Technologies a été transférée ou cédée à Avaya.

Toutes les marques identifiées par ® ou ™ sont respectivement des marques ou des marques déposées d'Avaya Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Ce document contient des informations confidentielles d'Avaya et ne doit pas être divulgué ou utilisé, excepté en respectant les accords applicables.

Tout commentaire ou suggestion concernant ce document doit être adressé(e) à « [wgctechpubs@avaya.com](mailto:wgctechpubs@avaya.com) ».

© 2008 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya  
Unit 1, Sterling Court  
15 - 21 Mundells  
Welwyn Garden City  
Hertfordshire  
AL7 1LZ  
Angleterre

Tél. : +44 (0) 1707 392200  
Fax : +44 (0) 1707 376933

<http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase>