



IP Office™ Platform 9.1

SoftConsole User Guide

Notice

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya Inc. ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

Pour des informations complètes, reportez-vous au document suivant : Avaya Support Notices for Hardware Documentation, 03-600759.

Pour des informations complètes, reportez-vous au document suivant : Avaya Support Notices for Software Documentation, 03-600758.

Pour consulter ce document sur notre site Web, rendez-vous sur <http://www.avaya.com/support> et entrez sa référence dans la zone de recherche.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

« Documentation » désigne les informations publiées par Avaya sur divers supports et peut inclure les informations, les instructions d'utilisation et les caractéristiques de performance qu'Avaya met généralement à la disposition des utilisateurs de ses produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppressions réalisés par rapport à la version originale publiée de la documentation, sauf si ces modifications, suppressions, ajouts ont été effectués par Avaya. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans les documents fournis par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les Logiciels fournis (« Produit(s) »). Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du Produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse suivante :

<http://support.avaya.com>. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya. Le terme « Logiciels » désigne les programmes informatiques en code objet fournis par Avaya ou l'un de ses partenaires de distribution, que ce soit sous forme de produits autonomes ou préinstallés sur du matériel, de mises à niveau, de mises à jour, de résolutions d'erreurs ou de versions modifiées

Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA

[HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](http://support.avaya.com/LICENSEINFO) S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE LE LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRÈS D'AVAYA INC., À TOUT AFFILIÉ D'AVAYA OU À TOUT PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AGRÉÉ D'AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU AVEC UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AGRÉÉ D'AVAYA. SAUF STIPULATION CONTRAIRE ET SOUS RÉSERVE DE L'ACCORD ÉCRIT D'AVAYA, AVAYA NE PROPOSE PAS CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL A ÉTÉ OBTENU AILLEURS QUE CHEZ AVAYA, UN AFFILIÉ AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA AGRÉÉ D'AVAYA ; AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT DE POURSUIVRE EN JUSTICE TOUTE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT CE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, OU EN AUTORISANT D'AUTRES PERSONNES À LE FAIRE, VOUS ACCEPTEZ, EN VOTRE PROPRE NOM ET AU NOM DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS INSTALLEZ, TÉLÉCHARGEZ OU UTILISEZ LE LOGICIEL (CI-APRÈS APPELÉE DE MANIÈRE INTERCHANGEABLE « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ÊTRE LIÉ PAR CONTRAT AVEC AVAYA INC. OU L'AFFILIÉ D'AVAYA APPLICABLE (« AVAYA »).

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception du logiciel Heritage Nortel, pour lequel le champ d'appréciation de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque les informations de commande n'identifient pas explicitement un type de licence, la licence qui s'applique est une Licence Systèmes désignés. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. « Processeur désigné » désigne un système informatique autonome unique. « Serveur » désigne un Processeur désigné hébergeant une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs.

Type(s) de licence

Licence Systèmes désignés (SD). L'utilisateur final est autorisé à installer et utiliser chaque copie du Logiciel uniquement sur un certain nombre de Processeurs désignés, jusqu'au nombre indiqué sur la commande. Avaya peut exiger que le ou les Processeurs désignés soient identifiés sur la commande par type, numéro de série, code de caractéristique, emplacement ou toute autre désignation spécifique, ou fournis par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique mis en place par Avaya spécifiquement à cette fin.

Licence Utilisateurs simultanés (US). L'utilisateur final peut installer et utiliser le Logiciel sur plusieurs Processeurs désignés ou sur un ou plusieurs Serveurs, à condition que le nombre d'Unités accédant au Logiciel et utilisant ce dernier à tout moment ne dépasse pas le nombre d'Unités sous licence. Une « Unité » représente l'unité sur laquelle Avaya, à son entière discrétion, base la tarification de ses licences et peut être, entre autres, un agent, un port, un utilisateur, un compte de messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise (ex. : webmestre ou centre d'assistance) ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur spécifique et identifié.

Licence Base de données (BD). L'Utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie du Logiciel sur un ou plusieurs Serveurs, à condition que chacun des Serveurs sur lesquels le Logiciel est installé ne communique qu'avec une seule instance de la même base de données.

Licence Unité centrale (UC). L'Utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie du Logiciel sur plusieurs Serveurs, le nombre maximal de Serveurs étant indiqué sur la commande, sous réserve que la capacité de performances des Serveurs ne dépasse pas la capacité de performances spécifiée pour le Logiciel. L'Utilisateur final n'est autorisé à réinstaller ou utiliser le Logiciel sur aucun Serveur d'une capacité plus élevée sans l'accord préalable d'Avaya et avant paiement des frais de mise à niveau.

Licence Utilisateurs nommés (UN). Vous êtes habilité à : (i) installer et utiliser le Logiciel sur un seul Processeur désigné ou Serveur à la fois par Utilisateur nommé (voir définition ci-après) ; ou (ii) installer et utiliser le Logiciel sur un Serveur dans la mesure où seuls les Utilisateurs nommés accèdent au Logiciel et l'utilisent. Un « utilisateur nominatif » est un utilisateur ou un dispositif qui a été expressément autorisé par Avaya à accéder au logiciel et à l'utiliser. Un « Utilisateur nommé » peut être, à la seule discrétion d'Avaya et sans limitation, désigné par son nom, sa fonction dans l'entreprise (par exemple, webmestre ou service d'assistance utilisateurs), un compte de messagerie électronique ou vocale au nom d'une personne ou d'une fonction dans l'entreprise, ou d'une entrée d'annuaire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un seul utilisateur à la fois à accéder au Logiciel.

Licence Shrinkwrap. Vous pouvez installer et utiliser le Logiciel en vertu des conditions des accords de licence applicables, tels qu'une licence « shrinkwrap » (acceptée par rupture de l'emballage) ou « clickthrough » (acceptée par lecture du contrat avant téléchargement) accompagnant le Logiciel ou applicable à celui-ci (« Licence Shrinkwrap »).

Logiciels Heritage Nortel

La mention « Logiciels Heritage Nortel » signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les logiciels Heritage Nortel actuellement proposés sous licence par Avaya sont les logiciels contenus dans la liste des produits Heritage Nortel se trouvant à l'adresse <http://support.avaya.com/LicenseInfo>, sous le lien « Heritage Nortel Network Products ». Pour les logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des logiciels Heritage Nortel fournie plus bas, uniquement dans le cadre de l'activation autorisée ou du niveau d'utilisation autorisé, uniquement aux fins prévues dans la Documentation et uniquement intégrés dans, exécutés sur ou (dans le cas où la Documentation applicable permet l'installation sur l'équipement de constructeurs autres qu'Avaya) pour établir une communication avec des équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la documentation, les logiciels ou le matériel fournis par Avaya. Le contenu de ce site, la documentation et le produit fournis par Avaya, notamment la sélection, la disposition et le design du contenu, sont la propriété d'Avaya ou de ces donneurs de licences et sont protégés par les droits d'auteur et par les lois sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis relatifs à la protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

Virtualisation

Chaque vAppliance aura son propre code de commande. Veuillez noter que chaque instance de vAppliance doit être commandée séparément. Si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux vAppliances du même type, il est nécessaire de commander deux vAppliances de ce type.

Chaque produit possède son propre code de commande. Veuillez noter que chaque instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Le terme « Instance » désigne un exemplaire unique du logiciel. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Produits du même type, il est nécessaire de commander deux Produits de ce type.

Composants tiers

Le terme « Composants tiers » signifie que certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers (« Composants tiers ») faisant l'objet de conditions quant aux droits d'utilisation de certaines parties du logiciel (« Conditions tierces »). Les informations relatives au code source Linux distribué (pour les produits comprenant du code source Linux distribué) et identifiant les propriétaires des droits intellectuels de composants tiers et les conditions tierces qui les concernent sont disponibles dans la documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : <http://support.avaya.com/Copyright>. Vous acceptez les Conditions tierces pour tous les éventuels Composants tiers.

Remarque destinée au prestataire de service

Le produit peut contenir des composants tiers dont les Conditions tierces n'autorisent pas l'hébergement et peuvent nécessiter une licence distincte propre à cette utilisation.

Lutte contre la fraude à la tarification

Le terme « Fraude à la tarification » fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <http://support.avaya.com>. Les suspicions de vulnérabilité à la sécurité des produits Avaya doivent être signalées à Avaya par courrier électronique adressé à : securityalerts@avaya.com.

Marques de commerce

Les marques commerciales, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, dans la documentation et les produits fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses filiales ou de tierces parties. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Aucune information contenue dans ce site, la documentation ou les produits ne saurait être interprétée comme le transfert de propriété, par implication, préclusion ou autre, d'une licence ou de droits sur toute marque sans l'autorisation écrite d'Avaya ou de la société tierce concernée. Avaya est une marque déposée d'Avaya Inc.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Linux® est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Téléchargement de la documentation

Pour obtenir la version la plus récente de la documentation, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <http://support.avaya.com>.

Contactez l'Assistance Avaya

Consultez le site Web de support technique d'Avaya <http://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles sur les produits ou pour signaler un problème avec votre produit Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse <http://support.avaya.com>, faites défiler la page, puis cliquez sur Contacter l'assistance Avaya.

Table des matières

1. IP Office SoftConsole

1.1 Mise en route.....	9
1.2 Présentation.....	11
1.3 La barre de menus principale.....	13
1.4 La barre d'état.....	13
1.5 Panneau Détails de l'appel.....	14
1.6 Propriétés Entrée du répertoire.....	16
1.6.1 Présentation	16
1.6.2 Propriétés du répertoire utilisateur.....	17
1.6.3 Masque Entrée de répertoire.....	22
1.6.4 Masque d'état de service du groupe.....	24
1.7 Panneau TVO.....	25
1.8 Ajouter un nouveau membre dans un groupe TVO.....	26
1.9 Affichage de l'historique des appels.....	27
1.10 Modes d'affichage.....	29

2. Traiter les appels

2.1 Présentation.....	32
2.2 Passer un appel sortant.....	33
2.3 Transférer un appel - sans surveillance.....	34
2.4 Transférer un appel - avec surveillance.....	34
2.5 Transfert d'un appel vers la messagerie vocale.....	35
2.6 Utilisation de la mise en garde.....	36
2.7 Parquer un appel.....	37
2.8 Récupération d'un appel parqué.....	37
2.9 Récupération d'un appel.....	37
2.10 Travailler avec des files d'attente.....	38
2.10.1 Présentation.....	38
2.10.2 Contrôle des files d'attente.....	38
2.10.3 Répondre à un appel en attente.....	38
2.11 Conférences.....	39
2.11.1 Présentation.....	39
2.11.2 Utilisation des salles de conférence.....	39
2.11.3 Conférence avec les appels en garde.....	41
2.11.4 Affichage des conférences.....	41
2.11.5 Ajout d'utilisateurs à une conférence.....	41

3. Fonctions

3.1 Présentation.....	44
3.2 Ajout de texte à un appel.....	44
3.3 Portier	45
3.4 Intrusion	45
3.5 Envoi d'un message textuel.....	46
3.6 Message instantané.....	47
3.7 Utilisation de l'appel de personne.....	47
3.8 Tenter un nouveau transfert.....	48
3.9 Enregistrer un appel.....	49
3.10 Envoyer un e-mail.....	49
3.11 Utilisation du pavé numérique.....	50

4. Configuration

4.1 Fenêtre Connexion.....	52
4.2 Enregistrement de votre profil.....	53
4.3 Mode Administrateur.....	54
4.3.1 Présentation	54
4.3.2 Modification d'un profil.....	54

4.3.3 Utilisation de modèles.....	54
4.4 Configuration de SoftConsole.....	55
4.4.1 Présentation	55
4.4.2 Onglet Apparence.....	56
4.4.3 Onglet Groupes TVO.....	57
4.4.4 Configuration des groupes TVO.....	58
4.4.5 Onglet Conférences.....	59
4.4.6 Onglet Répertoires.....	60
4.4.7 Onglet Portier.....	61
4.4.8 Onglet Appels entrants.....	62
4.4.9 Configuration des listes de répertoires.....	63
4.4.10 Onglet Actions du clavier.....	64
4.4.11 Onglet Définition du clavier.....	65
4.4.12 Onglet Emplacements de parcage.....	66
4.4.13 Configurer les emplacements de parcage.....	67
4.4.14 Onglet Mode Attente.....	68
4.4.15 Configuration des file d'attente.....	70
4.4.16 Onglet SoftConsole.....	71
4.4.17 Message instantané.....	72

5. Annexe

5.1 Modèles par défaut.....	74
5.2 Touches de raccourci.....	76
5.3 Boutons de la barre d'outils.....	78
5.4 Dépannage.....	79
Index	81

Chapitre 1.

IP Office SoftConsole

1. IP Office SoftConsole

1.1 Mise en route

Vous devez ouvrir une session IP Office SoftConsole avant de pouvoir utiliser l'application. La fenêtre **Connexion** contient des informations qui permettent à IP Office SoftConsole de communiquer avec le système téléphonique. Si la connexion échoue, contactez votre administrateur système.

Pour démarrer IP Office SoftConsole :

1. Sélectionnez **Démarrer**, puis cliquez sur l'icône  **SoftConsole**. Si vous ne la trouvez pas dans la liste des programmes, accédez au dossier **IP Office**.
2. La fenêtre de connexion s'affiche si des licences sont disponibles.



a. Nom d'utilisateur/Poste

Saisissez votre nom d'utilisateur et votre numéro de poste. Le nom d'utilisateur est sensible à la casse.

b. Mot de passe

Saisissez votre mot de passe. Il vous est fourni par votre administrateur système et est sensible à la casse.

c. IP Office/Adresse IP

Saisissez l'adresse IP du système IP Office.

d. Utiliser la communication sécurisée

Cette option permet de sécuriser les communications entre la console et le système IP Office.

3. Pour vous connecter maintenant, cliquez sur **OK**. Vous pouvez également cliquer sur **Développer** pour afficher d'autres options que vous pouvez définir avant de vous connecter.



• Profil

Cette option vous permet d'enregistrer les paramètres de la console sous forme de profil. Une fois connecté, sélectionnez le profil ici pour en appliquer à nouveau les paramètres.

• Appels en attente

Lorsque cette option est sélectionnée, le système émet une tonalité d'attente à l'appelant lorsque vous êtes déjà en ligne. Une fois l'appel en cours terminé, le second appel vous est immédiatement transféré. Cette option ne fonctionne pas en cas d'appels multiples.

• Poste décroché

Cette fonction est destinée aux réceptionnistes utilisant la fonctionnalité mains libres du téléphone. La console prend le contrôle du téléphone. Ne désactivez cette option que si vous possédez un téléphone analogique où vous pouvez répondre à ou terminer les appels à l'aide du combiné.

• Afficher les modèles

Indique les modèles inclus dans la liste des profils. Reportez-vous à la rubrique Modèles par défaut.

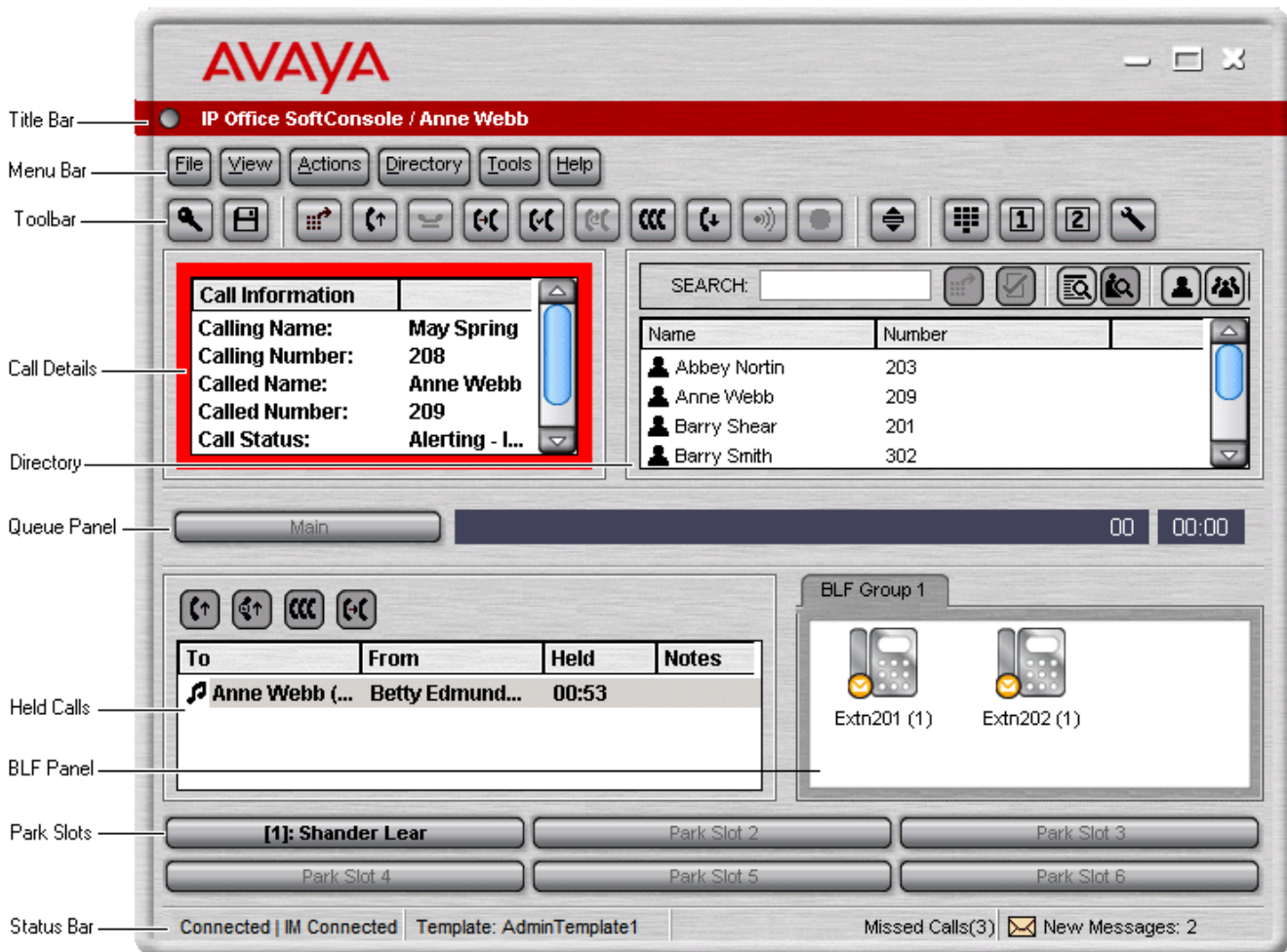
4. Cliquez sur **Compact** pour revenir au type de connexion par défaut dans le menu. Ou cliquez sur **OK** pour vous connecter à l'aide des paramètres sélectionnés.



1.2 Présentation

La fenêtre principale de SoftConsole est configurable. Les parties de l'écran visibles à la connexion dépendent de votre profil. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Enregistrement de votre profil](#)^[53]. Si vous consultez l'historique des appels, les Panneaux des appels en garde et TVO sont remplacés par le panneau Historique des appels. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affichage de l'historique des appels](#)^[27].

L'image indique toutes les parties différentes de l'application disponibles.



La fenêtre principale de SoftConsole est divisée en plusieurs zones :

Barre de titre

Elle contient le nom de la personne connectée à SoftConsole. Lorsque SoftConsole est le programme actif, la barre de titre est affichée en orange. Sinon, elle est en violet. Les couleurs de l'écran sont différentes si un autre habillage est appliqué. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de SoftConsole - Onglet Apparence](#)^[56].

Barre de menus

Commandes et actions disponibles dans les menus. Certains éléments sont accessibles uniquement lorsque les conditions nécessaires sont réunies, par exemple, lorsqu'un appel est reçu. Pour en savoir plus, reportez-vous à [La barre de menus principale](#)^[13].

Barre d'outils

Les barres d'outils proposent des raccourcis vers les options les plus fréquemment utilisées. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Boutons de la barre d'outils](#)^[78].

Panneau Détails de l'appel

Ce panneau affiche les informations relatives à l'appel en cours (affichage sans chevauchement). Le panneau de gauche contient les détails relatifs à l'appel en cours ; Le panneau de droite contient les détails de répertoires et de postes individuels. Il peut également contenir un fichier script ou des informations sur les conférences. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Panneau Détails de l'appel](#)^[14].

Panneau des appels en attente

Ce panneau affiche des informations graphiques sur l'état des appels mis en attente. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Présentation de Travail avec des files d'attente](#)^[38].

Panneau des appels en garde

Tous les appels en garde sont répertoriés dans ce panneau. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Utilisation de la mise en garde](#)^[36].

Panneau TVO (Panneau du tableau des voyants d'occupation)

Les icônes représentent les numéros pouvant être composés. Si les icônes représentent les utilisateurs internes, l'état de l'utilisateur est indiqué. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Panneau TVO](#)^[25].

Panneau Emplacements de parcage

Ce panneau peut contenir jusqu'à 16 boutons d'emplacements de parcage. Pour plus d'informations, consultez [Parquer un appel](#)^[37].

Barre d'état

Elle confirme votre connexion au système téléphonique et le profil que vous utilisez. Il existe aussi une indication du nombre de nouveaux messages et d'appels non pris que vous avez reçus. Pour en savoir plus, reportez-vous à [La barre d'état](#)^[13].

1.3 La barre de menus principale

La barre de menus principale se trouve en haut de l'écran.



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

Enregistrez la configuration SoftConsole actuelle sous un profil personnel, connectez-vous avec un profil différent ou quittez SoftConsole.

Affichage

Cliquez dessus pour exécuter SoftConsole en mode plein écran ou compact. Sélectionnez également la langue d'affichage et si vous souhaitez afficher ou masquer la barre d'outils. Si vous êtes connecté en mode administrateur, les panneaux TVO, des appels mis en garde et des emplacements de parcage peuvent être aussi affichés ou masqués. L'option permettant d'afficher l'historique des appels est également disponible.

Actions

Ce menu contient des actions pour le traitement des appels. Celles qui ne sont pas disponibles ne s'appliquent pas à la situation actuelle des appels. Les raccourcis clavier des fonctions sont également affichés.

Répertoire

Options pour afficher, rechercher, exporter et configurer le répertoire.

Outils

Ce menu donne accès aux menus pour le pavé numérique, la fonction de portier, l'envoi des e-mails, l'affichage des salles de conférence, l'appel de la messagerie vocale et pour la configuration de SoftConsole.

Aide

Donne accès au fichier d'aide de l'application et affiche des informations sur Avaya IP Office SoftConsole.

1.4 La barre d'état

La barre d'état confirme votre connexion au système téléphonique et le profil que vous utilisez. Il existe aussi une indication du nombre de nouveaux messages et d'appels non pris que vous avez reçus.



Tout nouveau message vocal personnel ou message pour le groupe de recherche de ligne, dont vous êtes membre, est indiqué. Vous pouvez relever vos messages vocaux personnels et tout message de groupe de recherche de ligne à partir de la barre d'état. Le nombre de nouveaux messages indiqué représente le total des nouveaux messages vocaux pour les boîtes vocales personnelles et de groupes de recherche de ligne configurées dont vous êtes membre.

Pour récupérer vos messages :

- Double-cliquez sur la zone affichant le nombre de nouveaux messages.
 - Si au moins une boîte vocale de groupe de recherche de ligne est configurée sur votre système, l'écran Messages s'affiche. Toutes vos boîtes vocales sont répertoriées. Le nombre de nouveaux messages est affiché pour chaque boîte vocale. Double-cliquez sur une boîte vocale pour relever les nouveaux messages. Vous êtes connecté au serveur de messagerie vocale dès qu'il est localisé.
 - Si vous ne possédez qu'une seule boîte vocale personnelle, vous êtes envoyé directement dans votre boîte vocale. Vous êtes connecté au serveur de messagerie vocale dès qu'il est localisé.
- Si vous utilisez votre propre poste, appuyez sur #. Sinon, composez votre numéro de poste et appuyez sur #.
- Saisissez le mot de passe de votre messagerie vocale et appuyez sur #.
- Lorsque vous avez réussi à vous connecter à votre boîte vocale, vous recevez une notification concernant vos messages. Appuyez sur **2** pour écouter vos messages. Suivez les messages vocaux pour écouter, enregistrer ou supprimer vos messages.

1.5 Panneau Détails de l'appel

Le panneau Détails de l'appel affiche les informations relatives à l'appel en cours (affichage sans chevauchement). Un curseur placé entre les deux panneaux permet à l'opérateur de régler la taille des panneaux à sa guise.

Le panneau de gauche contient les détails relatifs aux appels en cours : lorsqu'un appel unique est en cours (sonnerie ou connecté), il contient des détails de cet appel.

Information d'appel	
Nom de l'appelant :	Betty Edmunds
N° appelant :	204
Nom de l'appelé :	Anne Webb
N° appelé :	209
État de l'appel :	Alerte - Entrant
Durée :	00:05

Si plusieurs apparences d'appels sont configurées sur votre téléphone, des appels supplémentaires peuvent être affichés à leur arrivée. Un clic sur les appels distincts affichés revient à appuyer sur les boutons d'apparences des appels correspondants sur le téléphone.

À	De	Notes
↶ Anne Webb (209)	Betty Edmunds (204)	
↷ Anne Webb (209)	Shander Lear (207)	

Les détails pouvant être affichés pour un appel simple sont :

Nom de l'appelant

Le nom du système IP Office associé au numéro de l'appelant. Pour les appels externes, ceci peut être un nom obtenu à partir d'une correspondance de numéro d'appelant avec le répertoire d' IP Office.

Numéro de l'appelant

Le numéro de téléphone de l'appelant, si disponible.

Nom de l'appelé

Le nom du système IP Office associé au numéro de l'appelé.

Numéro demandé

Il s'agit du numéro de poste vers lequel le système IP Office a acheminé l'appel entrant. Généralement, l'utilisateur de SoftConsole est membre de ce groupe d'opérateurs.

État de l'appel

Indique l'état d'avancement de l'appel. La bordure qui entoure le panneau Détails de l'appel change de couleur pour indiquer l'état de l'appel. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Apparence](#)^[56] dans la section Configuration.

Rouge - Avertit d'un appel entrant ou sortant.

Vert - Appel connecté, ou appel dont le numéro est actuellement composé.

Jaune - Appel retourné. Par exemple, un appel mis en garde dont le délai d'attente a expiré.

Noir - Inactif.

Durée

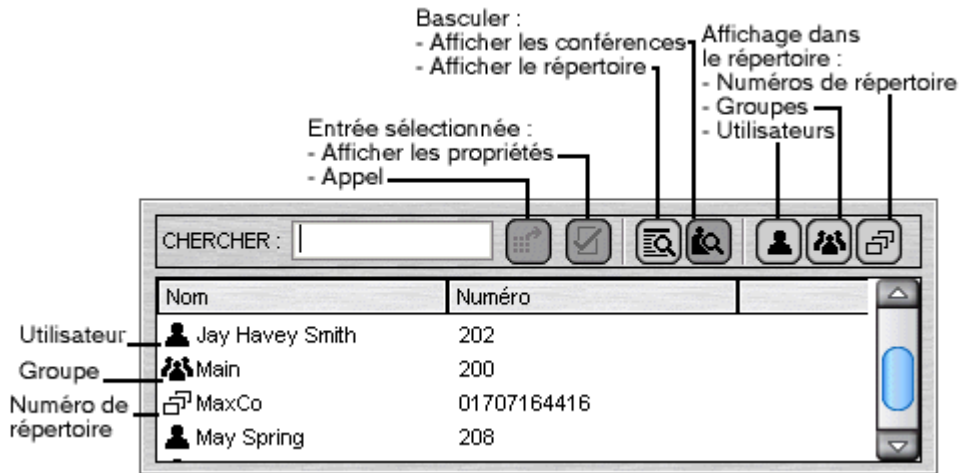
Délai pendant lequel l'appel est resté dans son état actuel (sonnerie, connecté, en garde, etc).

Notes

Cette zone affiche des notes ou des informations sur l'appel. Par exemple, lorsque le motif de renvoi d'un appel est affiché. Si une annotation est jointe à l'appel, elle s'affiche ici. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Ajout de texte à un appel](#)^[44] dans la section Fonctions.

Répertoire

Le panneau de droite contient généralement le répertoire. En utilisant la fonction Recherche, vous pouvez afficher les détails d'une entrée individuelle.



Le répertoire peut afficher :

- Les entrées de répertoire dont les utilisateurs d'IP Office, les groupes d'IP Office, les numéros provenant du répertoire d'IP Office et du propre répertoire de SoftConsole.
- Toutes les propriétés et l'état d'un utilisateur ou d'un groupe spécifique lorsque l'on double-clique dessus ou lorsqu'ils sont la seule correspondance de recherche restante.




Propriété	Valeur
Nom :	Anne Webb
Numéro :	209
État Occupé :	Inactif
État Ne pas déranger :	Désactivé
État Connexion :	Connecté
État du gpe :	
Main	Gpe sortant
Sales	Gpe entrant
CustomerHelp	Gpe entrant
Message d'absence :	
Nouveaux messages vocaux :	2
État Renvoi :	
Renvoi inconditionnel :	Désactivé
Renvoi pr non-réponse :	Désactivé
Renvoi pr occupation:	Désactivé
Réacheminement :	Désactivé
Renvoi des appels groupe :	Désactivé

- Un fichier de script lorsque le numéro de l'appelant correspond au numéro du répertoire de SoftConsole avec un script associé.


1.6 Propriétés Entrée du répertoire

1.6.1 Présentation

Vous pouvez utiliser la fenêtre Propriétés Entrée du répertoire pour modifier les propriétés d'une entrée sélectionnée. Toutes les entrées du répertoire comportent une icône indiquant le type d'entrée.

- Un utilisateur est indiqué par l'icône . Pour plus d'informations, consultez [Masque Entrée du répertoire utilisateur](#) ^[17].
- Une entrée de répertoire est indiquée par l'icône . Pour plus d'informations, consultez [Masque Entrée de répertoire](#) ^[22].
- Un groupe est indiqué par l'icône . Pour plus d'informations, consultez [Masque d'état de service du groupe](#) ^[24].

Pour ouvrir un masque Propriétés d'une entrée de répertoire :



1. Cliquez sur une entrée dans le répertoire.
2. Cliquez sur . Le masque Propriétés d'une entrée de répertoire est affiché pour l'entrée sélectionnée.
 - Double-cliquez sur une entrée de répertoire pour visualiser les propriétés dans le panneau de répertoire. Double-cliquez sur les propriétés pour afficher les détails dans un formulaire propriétés du répertoire.

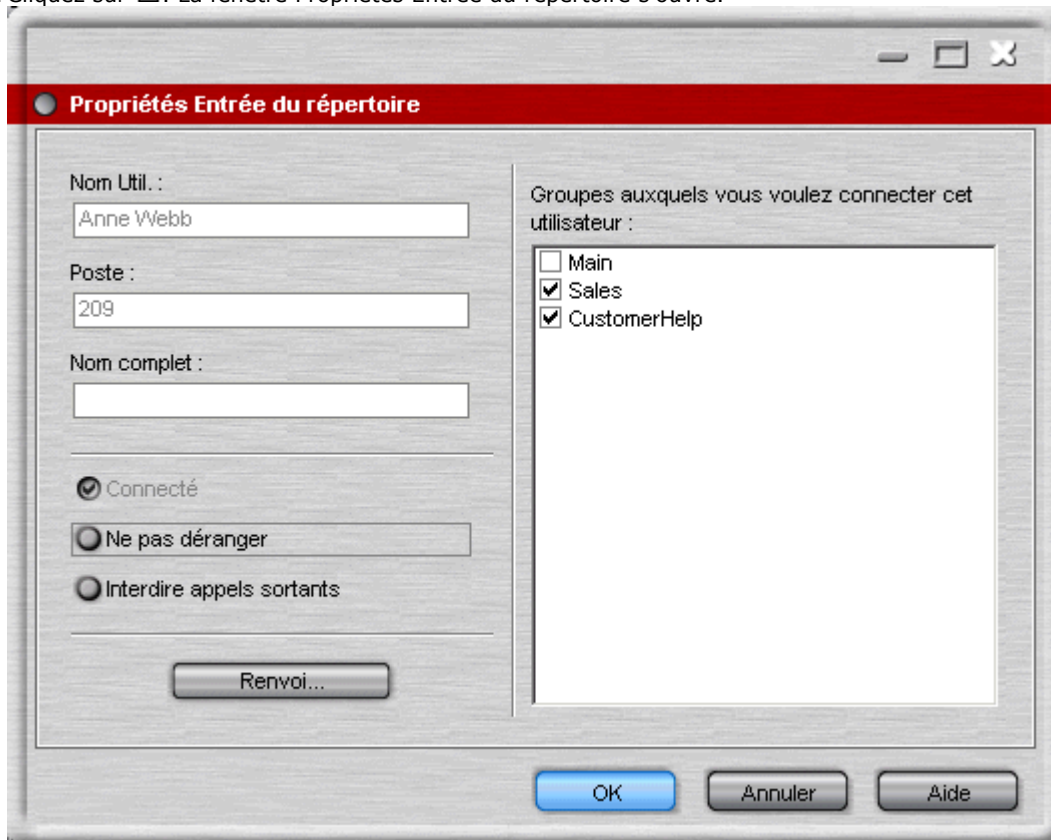
1.6.2 Propriétés du répertoire utilisateur

1.6.2.1 Masque Entrée du répertoire utilisateur

Vous pouvez changer l'état Ne pas déranger, interdire l'utilisateur de passer des appels sortants, modifier l'état des groupes pour des groupes individuels et changer les paramètres de renvoi.

Pour ouvrir un masque Propriétés d'une entrée de répertoire utilisateur :

1. Cliquez sur  dans le panneau de répertoire de SoftConsole.
2. Cliquez sur . La fenêtre Propriétés Entrée du répertoire s'ouvre.



Certaines informations de champs ne peuvent pas être modifiées. Les détails non modifiables sont :

- Nom d'utilisateur
- Poste
- Nom complet
- Connecté. La case à cocher indique l'état de connexion en cours de l'utilisateur.

L'opérateur peut modifier les détails de :

- **Ne pas déranger**
Indique si l'utilisateur est en mode Ne pas déranger.
- **Interdire les appels sortants**
L'opérateur de SoftConsole peut contrôler si l'utilisateur peut (ou non) passer des appels sortants.
- **Bouton de renvoi**
Cliquez sur ce bouton pour afficher les paramètres de renvoi de l'utilisateur. Pour en savoir plus, reportez-vous à [La fenêtre État de renvoi](#) ¹⁸.
- **État du groupe**
Liste des groupes de recherche de ligne auxquels appartient l'utilisateur. Si le groupe est coché, cela signifie que l'utilisateur en fait partie.

1.6.2.2 Comportement Réacheminement et Renvoi

Les appels vers un poste peuvent être renvoyés vers un numéro de téléphone différent soit interne soit externe. Vous pouvez saisir le numéro de téléphone de destination et sélectionner si tous les appels sont redirigés ou seulement les appels externes.

Les types de renvoi pouvant être sélectionnés sont :

- [Renvoi temporaire](#) ¹⁸
- [Renvoi inconditionnel](#) ¹⁸
- [Renvoi sur occupation](#) ¹⁹
- [Renvoi sur non réponse](#) ¹⁹

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.

- Vous pouvez effectuer des appels à partir de votre poste d'origine. Les seuls appels qui peuvent être reçus sur votre poste d'origine sont les appels effectués à partir du poste de destination de 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 Renvoi temporaire est occupé ou s'il n'y a pas de réponse, l'appel est transféré vers votre boîte vocale.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte de ce message s'affiche pour les appelants. Si le texte d'absence est actif sur le poste de destination, il ne s'affiche pas car votre message d'absence est prioritaire. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.

Si des options de renvoi sont sélectionnées, le comportement du renvoi temporaire peut varier.

Options de renvoi sélectionné	Comportement de renvoi temporaire
Renvoi inconditionnel	Le paramètre est ignoré lorsque Renvoi temporaire est sélectionné.
Renvoi sur occupation	Si le poste de destination de renvoi temporaire est occupé, l'appel est transféré vers votre destination de Renvoi sur occupation. S'il n'y a pas de réponse sur le poste Renvoi sur occupation, l'appel est transféré à votre boîte vocale (si disponible).
Renvoi sur non réponse.	S'il n'y a pas de réponse sur le poste de destination de renvoi temporaire, le paramètre de Renvoi sur non réponse est ignoré et l'appel est transféré à votre boîte vocale (si disponible).

Remarque

Si une option est sélectionnée mais aucune destination saisie, l'option est ignorée.

Par exemple, Anne Webb (poste 206) renvoie tous ses appels vers le poste 207 à l'aide de la fonction Renvoi temporaire. Anne reçoit un appel entrant.

Scénario	Options Renvoi sur occupation/non réponse sélectionnées	Aucune option de renvoi sélectionnée
Le poste 207 est occupé.	L'appel entrant est transféré vers le numéro de Renvoi sur occupation spécifié par Anne.	L'appelant est transféré vers la messagerie vocale d'Anne.
Il n'y a pas de réponse sur le poste 207.	L'appelant est transféré vers la messagerie vocale d'Anne.	L'appelant est transféré vers 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. Cette destination peut être un numéro de poste ou un numéro externe, s'il est activé. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

- L'option Renvoi inconditionnel est ignorée lorsque la fonction Renvoi temporaire est sélectionnée.
- Si l'option Renvoi des appels groupe est sélectionnée, elle ne s'applique qu'aux groupes de recherche qui sont configurés pour un mode de sonnerie séquentiel ou circulaire. Pour plus d'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 renvoyés sont les appels effectués à partir du numéro de destination de Renvoi inconditionnel.
- Si vous avez défini un message d'absence, le texte de ce message s'affiche pour les appelants. Si le texte d'absence est actif sur le poste de destination, il ne s'affiche pas 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 des appels
✓	✓	✓	Tous les appels sont redirigés vers le numéro

			de destination du Renvoi inconditionnel.
✓	✓	✗	Les appels externes et les appels du groupe de recherche de ligne reçus par votre poste sont redirigés vers le numéro de destination de 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 les appels 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 de ce message s'affiche pour les appelants lorsque l'option Renvoi sur non réponse est sélectionnée. Si le texte d'absence est actif sur le poste de destination, il ne s'affiche pas 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 de ce message s'affiche pour les appelants lorsque l'option Renvoi sur occupation est sélectionnée. Si le texte d'absence est activé sur le poste de destination, il ne s'affiche pas. En effet, la priorité est donnée au texte d'absence du poste de destination. Pour plus d'informations, consultez Définir un message d'absence.

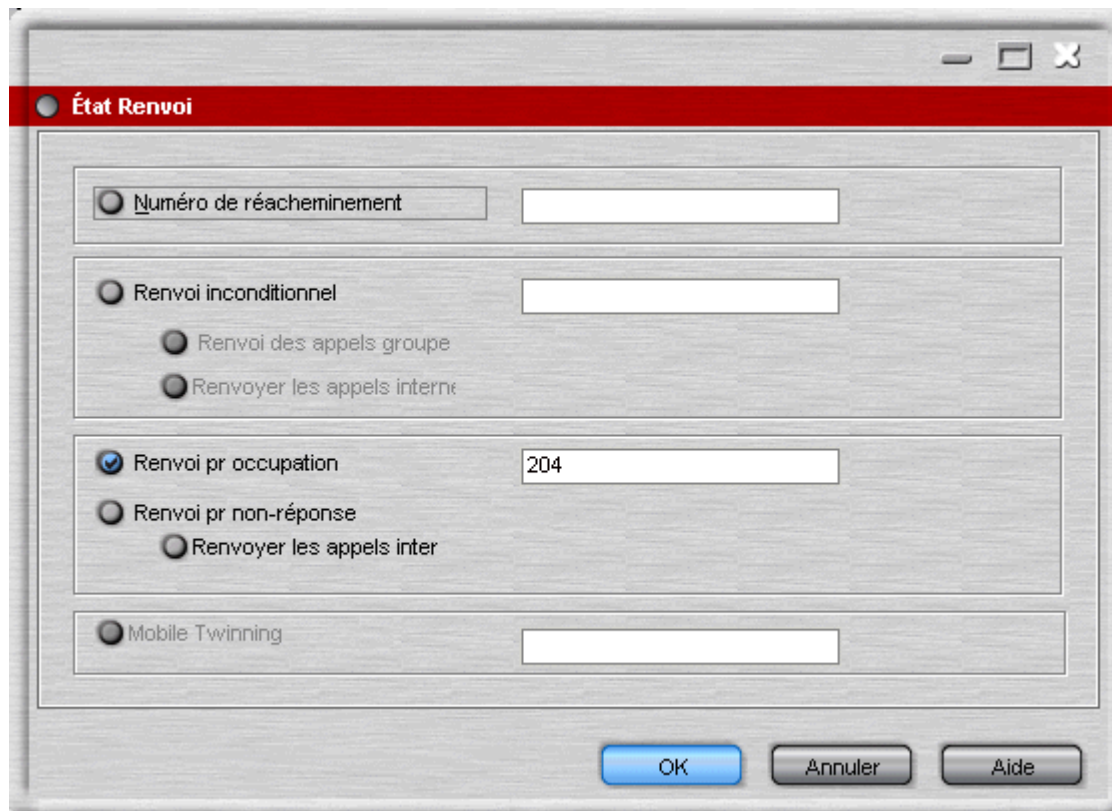
Renvoi sur occupation	Renvoi sur non réponse	Renvoyer les appels internes	Comportement des appels
✓	✗	✗	Lorsque votre poste est occupé, les appels externes sont renvoyés vers le numéro indiqué. Les appels internes sont transférés vers votre boîte vocale (si disponible).
✓	✗	✓	Lorsque votre poste est occupé, tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro indiqué.
✗	✓	✗	Lorsque votre poste ne répond pas, les appels externes sont renvoyés vers le numéro indiqué. Les appels internes sont transférés vers votre boîte vocale (si disponible).
✗	✓	✓	Lorsque votre poste ne répond pas, tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro indiqué.
✓	✓	✗	Lorsque votre poste ne répond pas ou est occupé, les appels externes sont renvoyés vers le numéro indiqué. Les appels internes sont transférés vers votre boîte vocale (si disponible).
✓	✓	✓	Lorsque votre poste ne répond pas ou est occupé, tous les appels (internes et externes) sont renvoyés vers le numéro indiqué.

1.6.2.3 Définition du renvoi temporaire et du renvoi

Vous pouvez afficher et modifier l'état de renvoi d'un utilisateur. Les appels vers un poste peuvent être renvoyés vers un numéro de téléphone différent soit interne soit externe. Vous pouvez saisir le numéro de téléphone de destination et sélectionner si tous les appels sont redirigés ou seulement les appels externes. Pour plus d'informations, consultez [Comportement Réacheminement?? et Renvoi](#)^[17]. Le pairage de téléphone peut aussi être défini dans cette fenêtre. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Pairage de téléphone](#)^[21].

Pour configurer les options de renvoi :

1. Cliquez sur l'utilisateur souhaité  dans le panneau de répertoire de SoftConsole.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur **Renvoi**. La fenêtre État de renvoi s'ouvre.



4. 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**.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

Remarques :

- Pour les utilisateurs d'apparence des appels, le paramètre 'Renvoi sur occupation' n'est utilisé que lorsque tous leurs boutons d'apparence des appels sont occupés.
- Certaines options de renvoi nécessitent une configuration dans IP Office Manager, pour interdire à un utilisateur d'effectuer des appels sortants, par exemple. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
- Vous pouvez saisir un numéro de poste interne comme destination de Renvoi temporaire.



1.6.2.4 Pairage mobile

Si l'option Jumelage est activée dans IP Office Manager, tout appel entrant permet de joindre le numéro de poste et le numéro 'jumelé' externe. Par exemple, le téléphone de l'utilisateur sonne ainsi que son téléphone portable. L'appel peut être pris depuis le poste ou le téléphone portable. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

Remarques :

1. Le pairage de téléphone est une fonction sous licence.
2. Si des codes affaire sont utilisés, l'utilisateur ne peut pas saisir un code d'affaire lorsqu'il répond à un appel sur le téléphone externe.
3. Si la fonction Ne pas déranger (DND) est sélectionnée, tout appelant vers le poste interne entend la tonalité d'occupation. Le téléphone externe de l'utilisateur ne sonne pas. Si un appelant n'est pas saisi dans la liste d'exceptions DND, seul le téléphone interne sonne.
 - En tant qu'opérateur de SoftConsole, vous ne pouvez pas ajouter de numéros aux listes d'exceptions NPD.
4. Si une des options de renvoi est sélectionnée, le téléphone externe et le poste (où les appels sont renvoyés) sonnent.
5. Si l'option Renvoi temporaire est sélectionnée, seul le poste où les appels sont renvoyés sonne. Le numéro de téléphone externe ne sonnera pas.

Pour définir un pairage de téléphone portable :



1. Cliquez sur l'utilisateur souhaité  dans le panneau de répertoire de SoftConsole.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur **Renvoi**. La fenêtre Renvoi s'ouvre.
4. Sélectionnez **Pairage de téléphone portable**.
5. Dans le champ Jumelage de téléphone portable, indiquez le numéro de téléphone à 'jumeler' au poste de l'utilisateur. Les numéros de téléphone doivent être saisis sans espaces.
6. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.

1.6.3 Masque Entrée de répertoire

Le masque qui s'ouvre varie selon que le numéro provient du propre répertoire du système IP Office ou du répertoire local. Les numéros de répertoire pouvant être modifiés sont :

- [Numéros de répertoire IP Office](#)
- [Numéros de répertoire SoftConsole](#)

Pour ouvrir un masque de propriétés d'une entrée de répertoire :

1. Cliquez sur  dans le panneau de répertoire de SoftConsole.
2. Cliquez sur .

Numéro de répertoire d'IP Office

Le système IP Office, avec lequel SoftConsole fonctionne, inclut un répertoire de noms et de numéros. Ils sont utilisés pour le numérotation sortante et pour la correspondance des noms avec les numéros d'appelants entrants.

Les entrées dans le répertoire d'IP Office sont disponibles pour tous les utilisateurs d'IP Office via SoftConsole, Phone Manager ou les fonctions du répertoire sur leurs téléphones.



Les seuls champs utilisés pour un numéro de répertoire d'IP Office sont le Nom et le Numéro de téléphone. Ils ne peuvent pas être modifiés via SoftConsole. Les modifications, apportées aux numéros de répertoire du système IP Office, sont effectuées via la configuration d'IP Office.

Numéro de répertoire SoftConsole

SoftConsole contient un répertoire local pouvant être utilisé pour la numérotation sortante et pour faire correspondre un nom à un appel entrant. Lorsqu'une correspondance de noms existe dans les répertoires d'IP Office et de SoftConsole, le nom dans le répertoire SoftConsole s'affiche sur SoftConsole. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Appels entrants](#)

Éditer entrée du rép. local IP Office SoftConsole

Nom :
MaxCo

Numéro :
5553467777

Fichier de script :
Rechercher fichier de script...

Fichier multimédia :
Rechercher fichier multimédia...

OK Annuler Aide



Les champs pouvant être modifiés sont :

- **Nom**
Le nom à afficher dans le répertoire de SoftConsole et pour les appels entrants où le numéro de l'appelant correspond au numéro défini.
- **Numéro**
Le numéro à associer au nom. Sur certains systèmes, ce numéro doit inclure un préfixe de numérotation externe.
- **Fichier script**
Un simple fichier de script, au format .txt ou .rtf, et pouvant être associé avec le numéro de répertoire. Lorsqu'un numéro d'appel entrant correspond à une entrée de répertoire, le fichier script est affiché dans le panneau de répertoire.
- **Fichier média**
Un fichier média (comme les fichiers .wav) peut être associé au numéro de répertoire. Lorsqu'un numéro d'appel entrant correspond à une entrée du répertoire, le fichier média est lu. Des sons distinctifs peuvent être associés à des appels correspondant à des numéros spécifiques du répertoire.

1.6.4 Masque d'état de service du groupe

Vous pouvez modifier l'état d'un groupe de recherche de ligne entre En service ou Hors service.

Pour ouvrir un masque Propriétés d'une entrée de répertoire du groupe :

1. Cliquez sur groupe  dans le panneau de répertoire de SoftConsole
2. Cliquez sur . La fenêtre État du service du groupe s'ouvre.



Lorsque vous sélectionnez les propriétés d'un groupe, la fenêtre État de service du groupe s'ouvre.

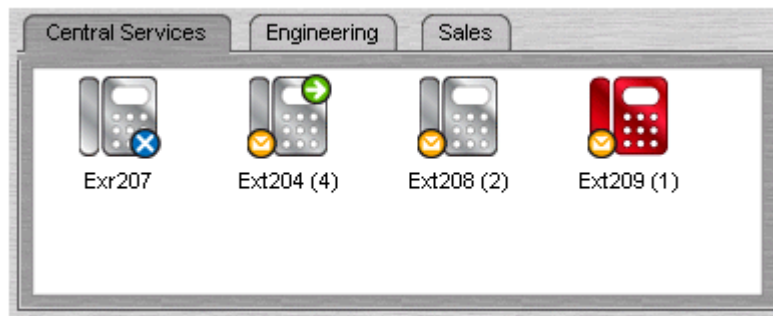
- **Nom du groupe**
Le nom du groupe visualisé.
- **État du service**
Vous pouvez modifier l'état d'un groupe de recherche de ligne **En service** ou **Hors service**. Selon la configuration d'IP Office, les appels sont dirigés vers une autre destination ou vers la messagerie vocale en mode Hors service.

Remarque

- la configuration d'un troisième état, Service de nuit, est définie automatiquement par les paramètres temporels ou par l'utilisation de codes de numérotation spéciaux.

1.7 Panneau TVO

Le panneau TVO (Tableau de voyants d'occupation) affiche les icônes représentant les numéros pouvant être composés. Si l'icône s'applique à un utilisateur interne, l'état de l'utilisateur est indiqué.



Le panneau utilise des onglets pour regrouper différents ensembles d'icônes. Vous pouvez passer d'un groupe à l'autre en cliquant sur le nom de l'onglet.

Les icônes utilisées pour un utilisateur d'IP Office sont :



Messages non lus dans sa messagerie vocale

Une enveloppe jaune indique que l'utilisateur a des messages non lus dans sa messagerie vocale. Le nombre de messages s'affiche entre parenthèses.



Utilisateur occupé

Un cercle rouge avec une croix blanche indique que l'utilisateur est occupé.



Renvoi de tout

Un cercle vert avec une flèche blanche indique que tous les appels de l'utilisateur sont en cours de renvoi.



Ne pas déranger

Un cercle bleu avec une croix blanche indique que la fonction Ne pas déranger est activée.

Pour utiliser une icône TVO en tant que numéro abrégé :

1. Double-cliquez sur l'icône désiré ou cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Appeler**.

Vous pouvez modifier l'apparence générale des icônes dans le panneau TVO de plusieurs façons :

Pour modifier l'affichage de l'icône :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le panneau TVO et sélectionnez **Affichage**.
2. Sélectionnez le type d'affichage désiré.
 - Grandes icônes (**Ctrl+Alt+G**)
 - Petites icônes (**Ctrl+Alt+S**)
 - Liste des icônes (**Ctrl+Alt+I**)
 - Détails (**Ctrl+Alt+D**)

Pour modifier la disposition des icônes :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le panneau TVO et sélectionnez **Organiser**
2. Sélectionnez ensuite la nouvelle disposition des icônes.
 - Par nom (**Ctrl+Alt+N**)
 - Par numéro (**Ctrl+Alt+M**)
 - Par état (**Ctrl+Alt+U**)
 - Ordre des nouveaux messages
 - Horizontalement (**Ctrl+Alt+H**) - Disponible en petites ou grandes icônes.
 - Verticalement (**Ctrl+Alt+V**) - Disponible en petites ou grandes icônes.

1.8 Ajouter un nouveau membre dans un groupe TVO

Pour ajouter un nouveau membre dans un groupe TVO, vous devez utiliser le Panneau TVO de la fenêtre principale.

Pour ajouter un membre dans un groupe TVO :

1. Affichez le groupe TVO dans lequel vous souhaitez ajouter un ou plusieurs membres.
2. Cliquez dans le panneau TVO avec le bouton droit de la souris.
3. Sélectionnez la commande contextuelle **Nouveau**, puis cliquez sur **Membre de groupe TVO**. La boîte de dialogue Nouveau membre de groupe TVO s'affiche.



4. Saisissez le nom et le numéro de poste.
5. Cliquez sur **OK** pour revenir dans le Panneau TVO.

vous pouvez également ajouter des membres TVO en procédant de l'une des façons suivantes.

- Cliquez dans le Panneau TVO et appuyez sur **Ctrl+Alt+B** pour afficher la boîte de dialogue Nouveau membre de groupe TVO. Saisissez le nom et le numéro de poste. Cliquez sur **OK** pour revenir dans le Panneau TVO.
- Double-cliquez dans le Panneau TVO pour afficher la fenêtre Modifier les propriétés du groupe TVO. Ajoutez les membres désirés. Cliquez sur **OK** pour revenir dans le Panneau TVO.

1.9 Affichage de l'historique des appels

Le panneau Historique des appels remplace les panneaux TVO et Appels en garde. Le panneau Historique des appels ne peut pas être visualisé en même temps que les panneaux TVO et Appels en garde. Si le profil chargé ne contient pas les panneaux TVO et Appels en garde, vous ne pouvez pas consulter l'historique des appels. Par exemple, lorsque le modèle par défaut AdminTemplate3 est utilisé, vous ne pouvez pas afficher le panneau Historique des appels.

Pour afficher l'historique des appels :

1. Cliquez sur **Affichage > Historique**. Les détails Historique des appels remplacent les panneaux TVO et Appels en garde.

	Numéro	De	À	Balise	Date & Heure
!	206	Theresa Green	Anne Webb		19/10/2006 15:12:01
!	210	Paul Jones	Anne Webb		19/10/2006 15:12:24
(209	Anne Webb	?Anne Webb		19/10/2006 15:12:50
(209	Anne Webb			19/10/2006 15:14:33
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:53:50
!	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:55:09
)	206	Theresa Green	Anne Webb		20/10/2006 08:56:07
(209	Anne Webb	May Spring		20/10/2006 09:06:28
!	210	Paul Jones	Anne Webb		20/10/2006 09:14:26

Le panneau Historique des appels comprend les onglets suivants :

- **Entrant**
répertorie tous les appels reçus à votre poste.
- **Sortant**
répertorie tous les appels effectués depuis votre poste.
- **Non pris**
Tous les appels sans réponse sur votre poste.
- **Tous**
Répertorie tous les appels entrants, sortants et non pris.

Chaque onglet affiche un maximum de 100 appels. Lorsque la capacité maximale est atteinte, l'enregistrement le plus ancien est supprimé et un nouvel enregistrement est ajouté. Le nombre entre crochets sur l'onglet affiche le nombre d'appels répertoriés.

Dans chaque onglet, figurent les champs suivants :

CHAMP	DESCRIPTION
Icône Etat des appels	(- Indique un appel effectué depuis votre poste - un appel sortant.) - Indique un appel effectué vers votre poste - un appel entrant. ! - indique un appel sans réponse - un appel non pris.
Numéro	Il s'agit du numéro de téléphone entrant ou du numéro de téléphone appelé. Si l'appel est interne, seul le numéro de poste est répertorié. Pour effectuer un appel, double-cliquez sur le numéro de téléphone.
De	Le nom associé au Numéro dans le répertoire sur le système principal ou votre répertoire local. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
À	Le nom associé au Numéro appelé dans le répertoire sur le système principal ou votre répertoire local. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.
Annotation	Texte saisi pour identifier l'appel. Le texte de tout appel annoté est enregistré dans cette zone. Pour en savoir plus, reportez-vous à Ajout de texte à un appel ⁴⁴ .
Date & Heure	Date et heure d'occurrence de l'appel.

Les options suivantes sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris dans un onglet :

- **Effacer**

Les informations d'appel affichées dans le panneau en cours sont effacées.

- **Effacer tous les onglets**

Les informations d'appel affichées dans les onglets Historique des appels sont effacées.


Pour revenir à l'affichage des panneaux TVO et Appels en garde :

1. Cliquez sur **Affichage > Historique des appels**.

1.10 Modes d'affichage

SoftConsole peut être utilisé en mode d'affichage compact ou normal. En mode compact, aucun des panneaux sous celui de détails d'appels et de répertoire n'est affiché. Les panneaux des appels en attente, des appels en garde et TVO sont masqués, comme indiqué dans l'exemple.

Pour passer d'un mode d'affichage à l'autre :

1. Cliquez sur  pour basculer entre l'affichage compact et normal.
Sinon, cliquez sur **Affichage** > **Affichage compact** ou **Affichage normal**.



Remarque

- Appuyez sur la touche **Origine** sur le clavier pour basculer entre les affichages compact et normal.

Chapitre 2.

Traiter les appels

2. Traiter les appels

2.1 Présentation

Lorsqu'un appel entrant est reçu, le panneau Détails de l'appel est surligné en rouge et affiche les informations sur l'appelant. Si, dans le répertoire SoftConsole, un fichier script est associé au numéro entrant, le script est affiché dans le panneau d'appel de droite.


Information d'appel	
Nom de l'appelant :	Société 1
N° appelant :	01707364416
Nom de l'appelé :	Anne Webb
N° appelé :	209
État de l'appel :	Alerte - Entrant
Durée :	00:03

Société 1

Tous les appels doivent être annoncés

Renseignements - Poste 123

Pour répondre à l'appel, utilisez l'une des méthodes suivantes :



- Appuyez sur **Entrée**.
- Cliquez sur .
- Cliquez sur **Actions > Répondre à l'appel**.
- Débranchez le combiné si vous utilisez votre téléphone.
- Double-cliquez dans le panneau Détails de l'appel

Si un opérateur répond à l'appel, les informations concernant l'appelant sont surlignées en vert. Si un script s'affiche, cliquez sur le bouton **Fermer le script** ou à nouveau sur **Entrée** pour le supprimer.


2.2 Passer un appel sortant

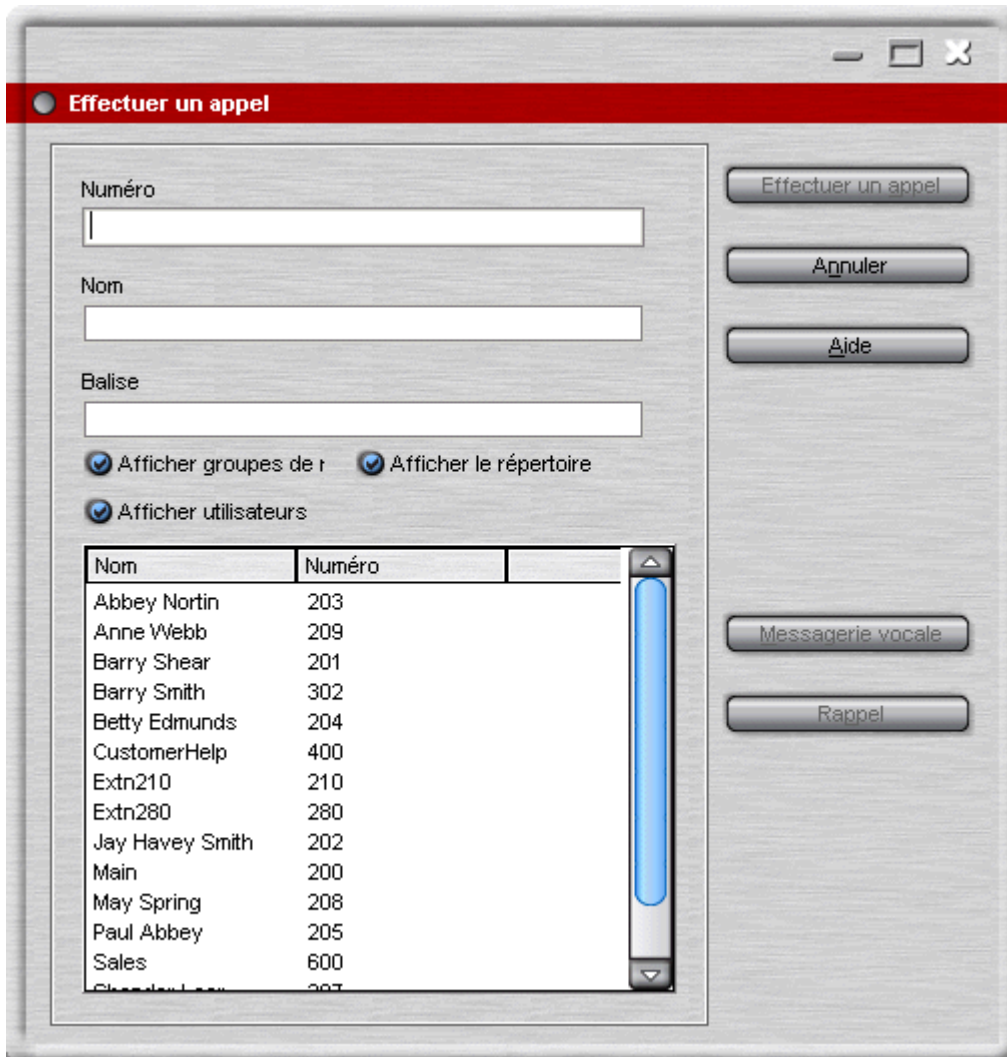
Il existe plusieurs manières de passer un appel depuis SoftConsole.

Pour passer cet appel, utilisez l'une des méthodes suivantes :

- Appelez depuis votre téléphone.
- Double-cliquez sur un TVO spécifique pour une numérotation abrégée.
- Recherchez et sélectionnez une entrée de répertoire avant de cliquer sur  ou d'appuyer sur **F12**.
- Cliquez sur  ou appuyez sur **F12** pour visualiser l'écran **Effectuer un appel**.

L'écran Effectuer un appel.

Lorsque vous cliquez sur  ou appuyez sur **F12**, l'écran Effectuer un appel s'ouvre.



Effectuer un appel

Numéro

Nom

Balise

Afficher groupes de r Afficher le répertoire

Afficher utilisateurs

Nom	Numéro
Abbey Nortin	203
Anne Webb	209
Barry Shear	201
Barry Smith	302
Betty Edmunds	204
CustomerHelp	400
Extn210	210
Extn280	280
Jay Havey Smith	202
Main	200
May Spring	208
Paul Abbey	205
Sales	600
Shearman & Sterling	207

Effectuer un appel

Annuler

Aide

Messagerie vocale

Rappel


Pour utiliser le formulaire Effectuer un appel :

- Sélectionnez le répertoire à rechercher. Vous pouvez sélectionner plusieurs répertoires.
- Démarrez la saisie du nom dans le champ Nom.
Les entrées correspondant au texte saisi sont affichées. Lorsque le numéro souhaité est visible dans la liste, cliquez une fois dessus. Le numéro est transféré dans le champ Numéro.
- En cas de correspondance unique, le numéro est automatiquement transféré vers le champ Numéro.
- (Facultatif) Indiquez un message d'annotation. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Ajout de texte à un appel](#) ⁴⁴ dans la section Fonctions.
- Sélectionnez l'action souhaitée :
 - **Effectuer un appel**
Passer un appel au numéro sélectionné.
 - **Messagerie vocale**
Laisser un message à l'utilisateur.
 - **Rappel**
Lorsqu'un numéro de poste est occupé, cliquez sur Rappel. Lorsque le poste se libère, votre téléphone sonne.

2.3 Transférer un appel - sans surveillance

Si vous reconnaissez un nom ou un numéro d'appelant, l'appel entrant peut être transféré sans que l'appel fasse l'objet d'une réponse.

Pour transférer un appel sans y répondre :

1. Entrez le numéro de poste du destinataire dans le champ **RECHERCHE**.
 - Si l'état des correspondances indiqué est **Occupé**, l'appel peut être mis en garde pour le numéro du poste en appuyant sur **Ctrl+B**. L'appelant est alors mis en garde pour ce poste pendant 15 secondes, ou jusqu'à ce que le poste de l'appelé se libère. L'appel est renvoyé indiquant le motif du renvoi, par exemple, le délai d'expiration ou que le poste cible est libéré. L'option **Ctrl+R** permet de tenter un nouveau transfert.
2. Cliquez sur .
L'appelant entrant est transféré vers le poste du destinataire, et supprimé de l'écran.

Vous pouvez aussi transférer un appel en :




- Appuyant sur **F2**.
- Cliquez sur **Actions > Transférer l'appel**.
- Glissez-déplacez l'appel vers le poste, dans le Panneau de répertoire.
- Faites glisser l'appel vers le TVO requis.

Vous pouvez être configuré pour que les appels sans réponse soient renvoyés. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système. Lorsqu'un appel est retourné, l'indication **(NoAns)** s'affiche dans le panneau Détails de l'appel.

2.4 Transférer un appel - avec surveillance

Lorsque vous devez consulter un utilisateur pour savoir s'il est disponible et s'il accepte l'appel un appel, un appel de consultation est nécessaire.

Pour effectuer un appel de consultation :

1. Entrez le numéro du poste ou le nom d'utilisateur dans le champ RECHERCHE du répertoire.
2. Si le poste est libre, cliquez sur  dans le panneau de répertoire ou appuyez sur F12. Vous entendez la numérotation de l'appel sortant. L'appel d'origine est placé en attente.
3. Une fois que l'appel est traité :
 - Si l'appel entrant est accepté pour le transfert, terminez le transfert en cliquant sur  ou en appuyant sur **Ctrl+T**.
 - Si toutefois le correspondant ne veut pas recevoir l'appel entrant, terminez l'appel de consultation en cliquant sur  ou en appuyant sur **Fin**. Revenez à l'appelant d'origine pour le retirer de la file d'attente.

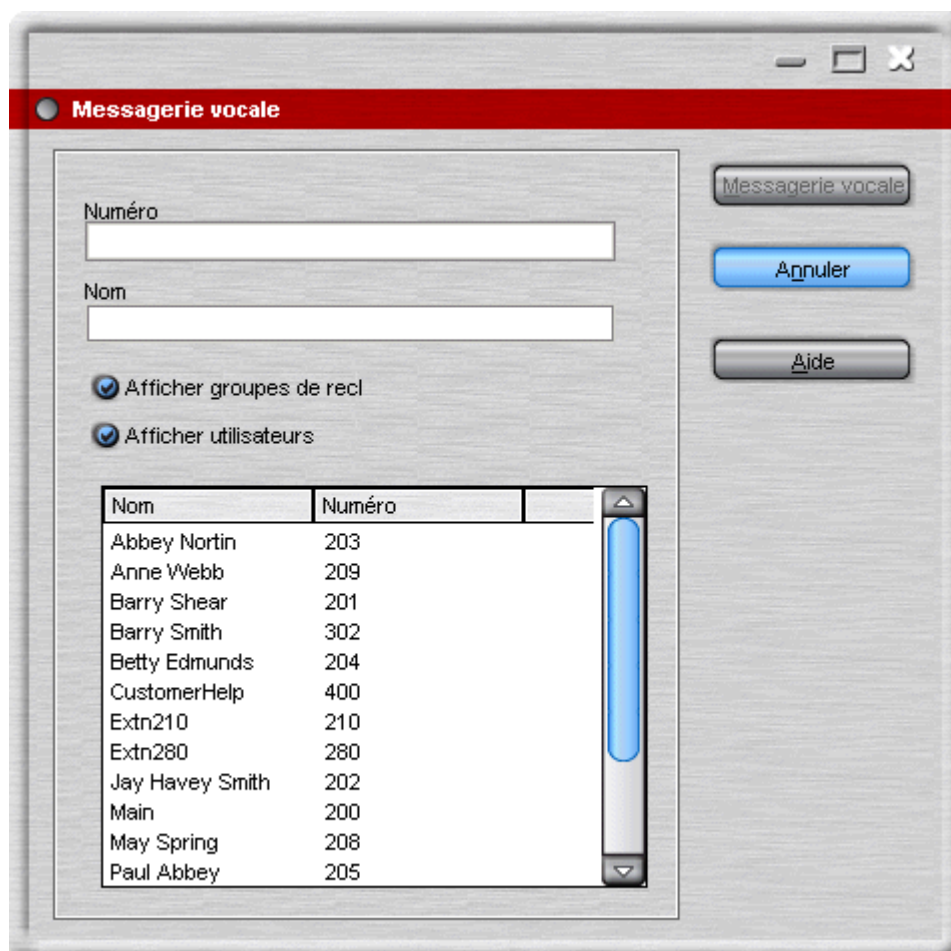
2.5 Transfert d'un appel vers la messagerie vocale

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

Pour transférer un appel vers une messagerie vocale :

1. Appuyez sur **F3**.

Sinon, cliquez sur **Actions > Transfert messagerie vocale**. La fenêtre Messagerie vocale s'ouvre.



2. Sélectionnez le répertoire souhaité.

Les deux options **Afficher groupes de recherche de ligne** et **Afficher utilisateurs** peuvent être sélectionnées.

3. Démarrez la saisie du nom dans le champ **Nom**.

4. Cliquez sur **Messagerie vocale** lorsque le numéro de poste s'affiche dans le champ Numéro.


Remarque

- Vous pouvez aussi transférer un appel vers la messagerie vocale en sélectionnant le numéro de poste dans le panneau de répertoire et en appuyant sur **F3**.

2.6 Utilisation de la mise en garde

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

Pour mettre l'appel connecté en cours en attente :

- Cliquez sur  ou appuyez sur la touche **F4**.
Pour mettre en garde et répondre à l'appel suivant en une seule opération, appuyez sur **F7**.

Les appels en garde sont affichés dans le panneau des appels mis en garde. La durée pendant laquelle l'appel reste en garde (si vous êtes libre) est contrôlée par le système téléphonique. La durée par défaut est de 15 secondes. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.

Si le poste est occupé, un appel peut être mis en garde.





Pour mettre en garde un appel pour un poste occupé :

- Appuyez sur **Ctrl+B**.
L'appelant est alors mis en garde jusqu'à expiration du délai de garde ou jusqu'à ce que le poste du destinataire se libère. L'appel est automatiquement représenté à l'opérateur afin de lui indiquer la raison du retour de l'appel. L'opérateur peut ensuite tenter un nouveau transfert ou répondre à l'appel. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Tenter un nouveau transfert](#)⁴⁸.

Le panneau des appels en garde contient une liste de tous les appels en garde. Vous pouvez trier la liste en cliquant sur l'en-tête de colonne correspondant. Un clic sur une rangée permet de sélectionner l'appel correspondant afin d'y répondre ou de le transférer.



La barre d'outils affichée en haut du panneau permet d'exécuter les tâches suivantes :

-  **Répondre à l'appel en garde sélectionné** - vous pouvez répondre à n'importe quel appel affiché dans le Panneau des appels en garde. Pour cela, sélectionnez l'appel désiré et cliquez sur ce bouton.
-  **Répondre à l'appel gardé le plus longtemps** - Répondre à l'appel dont la mise en garde a duré le plus longtemps.
-  **Conférence avec les appels en garde** - Crée une conférence avec l'appel actuel et tous les appels en garde.
-  **Transférer un appel en garde** - Transfert l'appel en garde sélectionné (transfert sans surveillance)

Remarque

- Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris dans le panneau des appels mis en garde, le menu contextuel offre les mêmes options que les boutons de la barre d'outils.

2.7 Parquer un appel

Vous devrez peut être «parquer» temporairement un appel pour gérer d'autres tâches. Supposons qu'un appelant ait besoin de parler en urgence à son correspondant et que ce correspondant soit introuvable. L'appel est alors parqué sur l'emplacement «1» et le correspondant est averti par pager qu'il doit prendre l'appel parqué sur «1». Pour en savoir plus, reportez-vous à [Utilisation de l'appel de personne](#)^[47]. Les appels restent parqués pendant une certaine durée avant d'être retournés à l'opérateur. Pour en savoir plus sur la durée de parpage, contactez votre administrateur système.

SoftConsole propose 16 emplacements de parpage, désignés par des identifiants uniques (ID). Lorsqu'un appel est parqué sur l'un de ces emplacements, l'intitulé du bouton fournit des informations sur cet appel. Lorsqu'un emplacement de parpage est vacant, l'intitulé du bouton affiche l'ID de cet emplacement. Tous les opérateurs peuvent alors savoir si l'appel est pris ou terminé. N'importe qui peut répondre à un appel parqué. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Récupération d'un appel parqué](#)^[37].

Pour parquer un appel :

- Alors que l'appel est activé dans le panneau Appel actuel, cliquez sur un emplacement vacant à l'intérieur du panneau Emplacements de parpage. L'appel parqué affiche des informations concernant l'appel, par exemple, le numéro source de l'appel.

Pour reprendre un appel parqué :

- Lorsqu'un appel est parqué sur un emplacement de parpage, cliquez sur le bouton de parpage correspondant pour reprendre l'appel.

Si un emplacement de parpage sécurisé est nécessaire à l'usage privé, configurez l'ID de parpage avec du texte. L'appel ne peut pas être repris à l'aide de la numérotation normale. L'appel peut ensuite être repris à l'aide d'un bouton d'emplacement de parpage défini sur le même texte. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des emplacements de parpage](#)^[67].

Les raccourcis clavier par défaut de SoftConsole sont **Alt+F1** à **F12** pour les boutons 1 à 12 et **Maj+F9** à **F12** pour les boutons 13 à 16.

2.8 Récupération d'un appel parqué

Lorsque vous parquez un appel, ce dernier peut être récupéré par tout utilisateur d'IP Office qui connaît le numéro d'emplacement de parpage.

Pour récupérer un appel parqué à partir d'un téléphone IP Office, procédez ainsi :

- Composez le code abrégé par défaut, ***38*N#** remplaçant **N** par le numéro d'emplacement de parpage.
- Si les utilisateurs de Phone Manager ou de SoftConsole ont un bouton d'emplacement de parpage configuré sur le même numéro correspondant, le bouton indique l'appel parqué. Ils peuvent cliquer sur le bouton pour reprendre l'appel.
- Sur les téléphones d'Avaya avec des boutons programmables, il est possible de programmer ces derniers pour qu'ils correspondent aux numéros d'emplacements de parpage spécifiques. Le bouton indique alors quand un appel est parqué dans cet emplacement de parpage et peut être activé pour reprendre l'appel.

2.9 Récupération d'un appel

Vous pouvez tenter de récupérer le dernier appel auquel SoftConsole a été relié. Ceci peut s'avérer utile si vous pensez qu'il a été transféré vers le mauvais numéro.

Pour récupérer le dernier appel traité :

- Appuyez sur **F6** ou cliquez sur **Actions > Récupérer un appel**.

2.10 Travailler avec des files d'attente

2.10.1 Présentation

Les appels destinés à un groupe de recherche de ligne sont placés dans une file d'attente lorsque tous les membres du groupe de recherche de ligne sont occupés ou sonnent.

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.

En tant qu'opérateur de SoftConsole, vous pouvez contrôler des files d'attente. 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. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Contrôle des files d'attente](#)^[38]. Vous pouvez répondre à un appel en attente sans être membre du groupe de recherche de ligne. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Répondre à un appel en attente](#)^[38].

Vous pouvez configurer SoftConsole pour contrôler jusqu'à 2 files d'attente. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de SoftConsole - Onglet Mode Attente](#)^[68].

2.10.2 Contrôle des files d'attente

Le panneau Mode Attente peut afficher jusqu'à huit files d'attente.

Le nombre d'appels en garde dans une file est indiqué par un diagramme à barres. Le nombre total d'appels est affiché à la fin d'un diagramme à barres. Chaque appel est affiché sous la forme d'une boîte blanche si le seuil d'alarme n'a pas été dépassé. Si le nombre d'appels en attente dépasse le seuil d'alarme, les appels en excédent sont représentés sous la forme d'une boîte ambre.

Le temps d'attente le plus long est indiqué dans une zone de texte à la fin du diagramme. Ce temps est actualisé chaque fois qu'un nouvel appel est mis en attente. Le temps est affiché en blanc si le seuil d'alarme pour le temps d'attente le plus long n'a pas été dépassé et en ambre si ce temps est dépassé.

Lorsque vous passez le pointeur de la souris sur une barre d'attente, des informations sont affichées sur la file. Le nom de la file, le nombre d'appels dans la file d'attente, le nombre de rappels et l'état de la file d'attente (en mode normal ou alarme) est répertorié.



Dans l'exemple, le groupe de recherche de ligne CustomerHelp comporte deux appels en attente d'une réponse. Un seul appel a été en attente pendant 1,15 minutes. Le seuil d'alarme du temps d'attente n'a pas été dépassé comme les nombres sont affichés en blanc. Le nombre d'appels dans la file dépasse le seuil d'alarme comme un des appels est représenté par une boîte ambre. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de SoftConsole - Onglet Mode Attente](#)^[68].

2.10.3 Répondre à un appel en attente

Tout opérateur de SoftConsole peut répondre à des appels en attente. Vous devez être membre de groupe de recherche de ligne.

Pour répondre à un appel en attente :

1. Cliquez sur le bouton Nom de la file.
Le premier appel de la file est alors présenté à vous et le nom du groupe de recherche s'affiche dans le champ Nom de l'appelant.
2. Répondez à l'appel en utilisant la procédure normale.

Remarque

- Si vous faites partie d'un groupe de recherche, les appels en attente vous sont automatiquement présentés dans le panneau d'information sur l'appel actuel. Le nom du groupe est affiché dans le champ Nom de l'appelant. Vous pouvez répondre à ces appels en utilisant la procédure normale.

2.11 Conférences

2.11.1 Présentation

Un opérateur de SoftConsole peut créer des conférences. Il peut aussi ajouter des appelants à une conférence dirigée par le système téléphonique P Office. Ceci peut se faire de plusieurs manières :

- **Conférence avec les appels en garde**
L'opérateur de SoftConsole peut mettre plusieurs appels en garde et démarrer une conférence entre ces appels. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Conférence avec les appels en garde](#)^[41].
- **Utiliser les salles de conférence**
SoftConsole dispose de deux salles de conférence où une conférence peut être créée. Les utilisateurs désignés de la conférence peuvent être invités à rejoindre la conférence. Si VoiceMail Pro est installé, le processus d'invitation à participer à la conférence est automatique. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Utilisation des salles de conférence](#)^[39].
- **Affichage des conférences existantes et ajout des utilisateurs**
L'opérateur de SoftConsole peut afficher toutes les conférences existantes et ajouter un appelant à une de ces conférences. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affichage des conférences](#)^[41].

2.11.2 Utilisation des salles de conférence

Les boutons **1** et **2** de la barre d'outils principale représentent les deux salles de conférence. Vous pouvez utiliser ces salles pour démarrer les conférences avec plusieurs membres. Si VoiceMail Pro est disponible, il peut appeler automatiquement chaque participant et leurs demander de rejoindre la conférence.

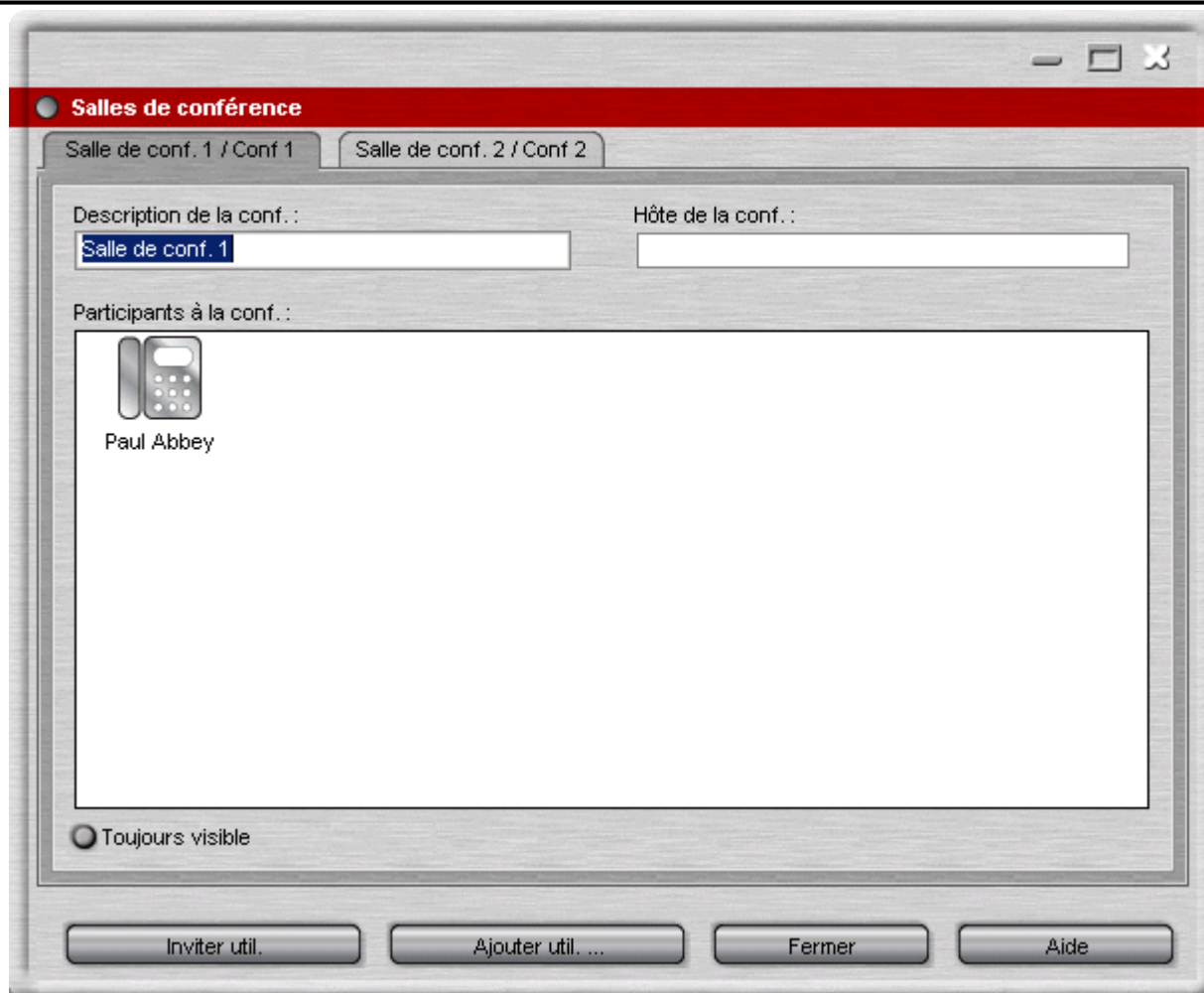
Cliquez sur un des deux boutons pour savoir si la salle de conférence est utilisée. Si tel est le cas, les TVO dans la fenêtre Salle de conférence indiquent l'état des participants.



Si les boutons de la conférence sont disponibles, vous pouvez créer une conférence. Sinon, les noms de salles de conférence n'ont pas été créés. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de la conférence](#)^[59] dans la section Configuration de SoftConsole.

Pour créer une conférence :

1. Cliquez sur **1** **Salle de conférence 1** ou **2** **Salle de conférence 2**.
Une fenêtre Salle de conférence s'ouvre. Si la salle de conférence n'est pas encore occupée, la fenêtre est vide. Sinon, les membres actuels de la conférence sont affichés.



2. (Facultatif) Dans le champ **Description de la conférence**, tapez le sujet de la conférence. Le sujet ne s'affiche que sur le formulaire de salle de conférence.
3. Dans le champ **Hôte de la conférence**, tapez le nom de la personne qui a demandé la conférence. Le nom est affiché lors de l'affichage des conférences système en cours dans le panneau de répertoire. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affichage des conférences](#) ^[41].
4. Indiquez les utilisateurs pour la conférence. Cliquez sur le bouton **Ajouter les utilisateurs** et sélectionnez les utilisateurs dans la liste du répertoire. Si un utilisateur est ajouté par erreur, cliquez avec le bouton droit de la souris sur TVO de l'utilisateur et sélectionnez **Supprimer**.
 - Invitez les participants à la conférence.
 - **Si VoiceMail Pro est disponible :**
Il peut être demandé aux utilisateurs de cliquer sur **Inviter**. Les icônes TVO s'affichent alors avec un contour bleu. Chaque utilisateur est appelé par téléphone et invité à la conférence. Lorsque l'utilisateur répond, il est invité à rejoindre la conférence. Les TVO de la conférence changent automatiquement pour indiquer la réponse de l'utilisateur. L'utilisateur répond par :
 - Appuyer sur 1 pour accepter l'invitation.
 - Appuyer sur 2 pour refuser l'invitation.
 - Appuyer sur 3 pour indiquer qu'ils ne sont pas disponibles.
 - **Si VoiceMail Pro n'est pas disponible :**
Les utilisateurs doivent être invités manuellement. Double-cliquez sur l'icône TVO de chaque utilisateur pour l'appeler et l'inviter à la conférence. S'il accepte, cliquez sur **Ajouter à la salle de conférence 1** ou **Ajouter à la salle de conférence 2** dans le menu **Actions**. Si l'utilisateur n'est pas disponible ou a refusé l'invitation, terminez l'appel. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le TVO et modifiez l'état en conséquence pour enregistrer la réponse du participant.

Une fois la conférence en cours, d'autres utilisateurs peuvent être ajoutés à l'aide de l'action **Ajouter à la salle de conférence 1** ou **Ajouter à la salle de conférence 2**.

Remarque

- Vous pouvez ajouter des utilisateurs à une salle de conférence en faisant glisser et en déplaçant un TVO dans la fenêtre de conférence. Les TVO, représentant les numéros internes et externes, peuvent être utilisés.

L'affichage de la salle de conférence

Il est possible de modifier les icônes de la salle de conférence.

Pour modifier l'affichage de la salle de conférence :

1. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre Salle de conférence.
2. Sélectionnez **Affichage** dans le menu déroulant.
Les types d'affichages disponibles sont de grands icônes, de petits icônes, une liste d'icônes ou les détails.

Pour modifier la disposition des icônes :

1. Cliquez avec le bouton droit dans la fenêtre Salle de conférence.
2. Sélectionnez **Organiser** dans le menu déroulant.
Vous pouvez les organiser par nom, numéro ou état.



Pour changer l'état d'un utilisateur :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le TVO de l'utilisateur.
2. Sélectionnez **Changer l'état**.
3. Sélectionnez l'état souhaité.
Les types d'états sont **Non invité**, **Invité**, **Accepte**, **N'accepte pas** ou **Non disponible**.

2.11.3 Conférence avec les appels en garde

Avec SoftConsole, plusieurs appels peuvent être mis en garde puis une conférence démarrée entre les appels mis en garde. Ceci est la méthode la plus simple pour démarrer une petite conférence ad-hoc de trois ou quatre participants. Pour en savoir plus sur la création de plus grandes conférences, reportez-vous à [Utilisation des salles de conférence](#)^[39].


Pour mettre en garde les appels dans une conférence :

1. Appelez puis mettez en garde chaque participant de la conférence.
2. Appuyez sur le bouton  **Conférence**.
3. Cliquez sur  **Raccrocher** pour vous retirer de l'appel de conférence.

2.11.4 Affichage des conférences

Vous pouvez utiliser le panneau de répertoire pour afficher les conférences actuelles sur le système IP Office. Les conférences répertoriées incluent les conférences ad-hoc démarrées par d'autres utilisateurs et toute conférence de SoftConsole Si le Centre de conférences d'IP Office est installé, les conférences en cours sont répertoriées.


Pour afficher une conférence :

- Cliquez sur  dans le panneau de répertoire.
Le nom et l'hôte de conférence sont répertoriés pour les conférences de SoftConsole et les conférences d'IP Office.
Pour les autres conférences, seul le numéro de la conférence est affiché.

2.11.5 Ajout d'utilisateurs à une conférence

L'opérateur de SoftConsole peut ajouter un appelant à toute conférence.

Pour ajouter un appelant à une conférence :

1. Répondez ou passez un appel à un utilisateur.
2. Cliquez sur  dans le panneau de répertoire pour afficher les conférences actuelles.
3. Cliquez sur la conférence souhaitée.
4. Cliquez sur **Actions > Ajouter à la conférence**.

Chapitre 3.

Fonctions

3. Fonctions

3.1 Présentation

Vous pouvez accéder aux différentes fonctions d'appel dans le menu Actions et Outils. Les fonctions, qui ne sont pas décrites dans cette section, sont traitées dans les sections Gestion des appels.

Les fonctions décrites dans cette section sont :

- **Annoter**
Associer un texte d'annotation à un appel. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Ajout de texte à un appel](#) ^[44].
- **Pavé numérique**
Afficher le masque du pavé numérique contextuel. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Utilisation du pavé numérique](#) ^[50].
- **Portier**
Ouvrir les portes contrôlées sans quitter le bureau. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Portier](#) ^[45].
- **Intrusion**
Parler à un utilisateur déjà en ligne. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Intrusion](#) ^[45].
- **Appel de personne**
Activer la fonction d'appel de personne. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Utilisation de la mise en page](#) ^[47].
- **Tenter un nouveau transfert**
Transférer un appel renvoyé vers l'opérateur. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Tenter un nouveau transfert](#) ^[48].
- **Enregistrer l'appel**
Activer l'enregistrement des appels. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrer un appel](#) ^[49].
- **Envoyer un courrier électronique**
Envoyer un message à un utilisateur via le système de messagerie. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Envoyer un courrier électronique](#) ^[49].
- **Envoyer un message**
Permettre à l'opérateur d'envoyer un message vers un utilisateur ; le message sera visible sur l'écran téléphonique de l'utilisateur ou sur Phone Manager. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Envoi d'un message textuel](#) ^[46].

3.2 Ajout de texte à un appel

Il est possible d'associer un texte à un appel. Cette fonction est également désignée par l'expression 'taguer' ou 'annoter' un appel. Vous pouvez utiliser des caractères alphabétiques et numériques, mais pas de virgules. Par défaut, la longueur d'un message est limitée à 16 caractères. L'administrateur de SoftConsole peut indiquer la longueur maximum des notes d'appel. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Présentation du mode Administrateur](#) ^[54]. Lors du transfert d'un appel, le texte est affiché sur le téléphone de destination si l'appareil peut afficher le texte et que l'appel est interne. Elle est aussi consignée dans la zone Historique des appels. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Affichage de l'historique des appels](#) ^[27].

Pour ajouter du texte à un appel :

1. Cliquez sur **Actions > Annoter l'appel**.
Sinon, appuyez sur **F11**.
2. Saisissez les détails requis, puis cliquez sur **OK**.



Le panneau d'information sur l'appel actuel contient un champ de notes indiquant le texte saisi. Lorsque l'appel est transféré, le message s'affiche sur l'écran du poste téléphonique, si l'équipement utilisé est capable d'afficher les textes.

3.3 Portier

Vous pouvez ouvrir une porte contrôlée, sans quitter votre bureau. Par exemple, le commutateur téléphonique peut être connecté à un relais contrôlant la porte de l'aire de chargement. Lorsqu'une personne souhaite accéder à l'aire de chargement, vous pouvez 'déverrouiller' la porte pour permettre l'entrée. L'option Portier n'est pas disponible avant que vous configuriez un nom de porte. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de SoftConsole - Onglet Portier](#)^[61].

Un maximum de 2 portes peuvent être contrôlées à l'aide de SoftConsole. Les portes sont débloquées pendant 5 secondes par défaut.


Pour ouvrir une porte en utilisant SoftConsole :

1. Cliquez sur **Outils** > **Portier**.
2. Cliquez sur un nom de porte souhaité pour débloquer la porte correspondante.

3.4 Intrusion

Cette fonction est disponible uniquement si vous êtes autorisé à s'infiltrer et si les autres parties internes acceptent le principe des intrusions. Pour en savoir plus sur la configuration de cette option, consultez votre administrateur système.

Pour s'introduire auprès d'un utilisateur déjà en ligne :

1. Localisez l'utilisateur dans le Panneau du répertoire
2. Cliquez sur **Actions** > **Intrusion**.
Sinon, appuyez sur **F9**.
3. Parlez avec l'utilisateur. Les deux personnes en ligne vous entendent.
4. Cliquez sur  **Raccrocher** pour terminer l'appel.
Sinon, cliquez sur **Actions** > **Raccrocher** ou appuyez sur le bouton **Fin** pour terminer l'appel.

3.5 Envoi d'un message textuel

Vous pouvez envoyer un message textuel court à un utilisateur avec un téléphone à écran Avaya. La fonction Envoyer un message est moins indiscreète que s'introduire dans une communication.

Le résultat de l'utilisation d'Envoyer un message dépend du type de téléphone des utilisateurs et s'ils sont en communication ou non.

- L'utilisateur de SoftConsole connecté doit être configuré pour utiliser Envoyer un message. Si le message n'est pas envoyé, reportez-vous à la section sur le dépannage.
- Par défaut, la longueur maximale d'un message est de 16 caractères. La longueur du message est définie dans la fenêtre Actions du clavier. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Présentation du mode Administrateur](#) ⁵⁴.

Pour envoyer un message textuel :

1. Recherchez l'utilisateur dans le répertoire.

2. Cliquez sur **Action > Envoyer un message**.

Sinon, appuyez sur **Ctrl+M**. Le champ numéro de poste est automatiquement complété par l'information issue du répertoire.






3. Saisissez le message, puis cliquez sur **OK**.

Lorsqu'un message est envoyé à un téléphone à écran Port DS Avaya, le message éclaire le voyant des messages du téléphone. Ceci se produit que le poste soit libre ou occupé. Si le téléphone est libre, le message textuel s'affiche. Si occupé, le texte s'affiche après que l'utilisateur ait terminé son appel.

Pour afficher un message textuel sur des téléphones avec une touche MENU :

1. Appuyez sur **MENU | MENU | Msgs | Recvs**.

2. Un  sur **Recvs** indique quand il y a des messages textuels.

Utilisez les touches  et  pour parcourir les messages textuels s'il y en a plusieurs.

3. Appuyez sur la touche d'affichage sous le nombre de messages pour supprimer le message actuel.

4. Une fois terminé, appuyez sur  **Quitter**.

S'il ne reste plus de messages textuels, le voyant des messages s'éteint (à moins que l'utilisateur ait aussi des messages vocaux).

Sur d'autres téléphones, seul le dernier message est affiché. Le message est effacé lors de l'utilisation suivante du téléphone ou lors de la réception d'un appel.

Remarque

- Sur certains téléphones, le message peut uniquement être effacé lorsque vous décrochez.

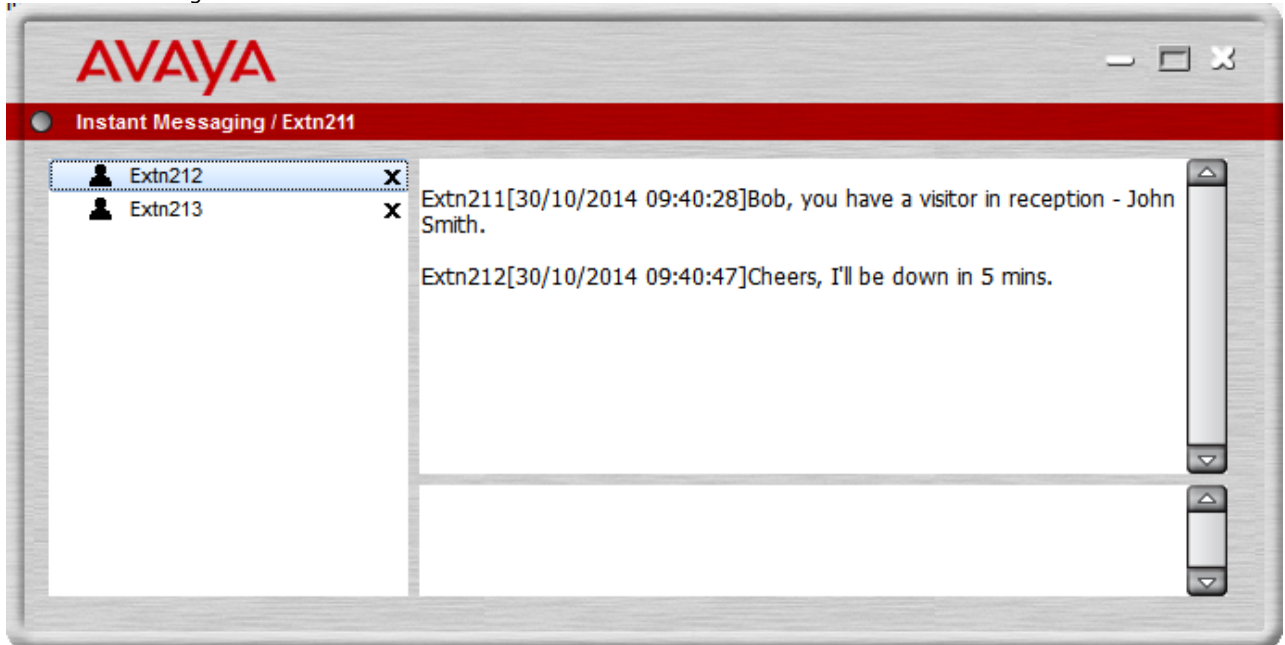
3.6 Message instantané

La console peut être [configurée afin de prendre en charge la messagerie instantanée](#)^[72]. Une fois celle-ci activée, vous pouvez utiliser le répertoire de la console pour sélectionner et envoyer des messages instantanés à un utilisateur.

Pour cela, l'autre utilisateur doit également utiliser une application prenant en charge la messagerie instantanée. Il peut s'agir de one-X Portal for IP Office, de l'un des plug-ins one-X Portal for IP Office, de one-X Mobile Preferred for IP Office ou de one-X Communicator.

Pour envoyer un message instantané à un utilisateur :

1. Dans le volet Répertoire, identifiez l'utilisateur de votre choix. Effectuez un clic droit dessus et sélectionnez **Envoyer un message instantané**. Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl+**.
2. La fenêtre Messagerie instantanée s'affiche.



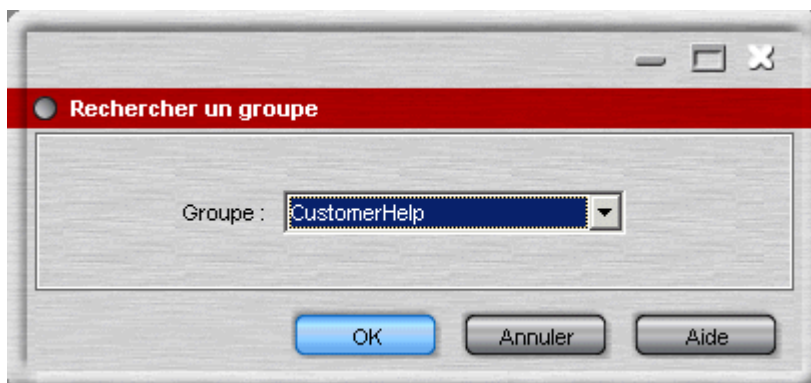
3. Saisissez votre message dans la zone de texte située en bas de la fenêtre et cliquez sur **Envoyer**.
4. Vous pouvez basculer entre les fenêtres de la messagerie instantanée et de la console sans interrompre leur fonctionnement. En revanche, toutes les conversations en cours seront interrompues si vous fermez la fenêtre la messagerie instantanée.

3.7 Utilisation de l'appel de personne

L'opérateur de SoftConsole peut diffuser un message vers un groupe spécifique de personnes. Supposons qu'un appelant ait besoin de parler en urgence à son correspondant et que ce correspondant soit introuvable. L'appel est alors parké et un message est envoyé vers le correspondant pour l'informer qu'il doit prendre l'appel parké. Cette appel de personne est entendu sur tout poste téléphonique équipé de haut-parleur mains libres et qui n'est pas utilisé.

Pour diffuser un message :

1. Cliquez sur **Appel de personne**. La fenêtre Appel de personne groupé s'ouvre. Sinon, cliquez sur **Actions > Appel de personne** ou appuyez sur **F10**.



2. Sélectionnez le groupe devant recevoir la diffusion, puis cliquez sur **OK**.
3. Dicter le message.
4. Cliquez sur **Raccrocher** pour terminer l'appel de personne.

Sinon, cliquez sur **Actions** > **Raccrocher** ou appuyez sur le bouton **Fin**.

3.8 Tenter un nouveau transfert

L'opération qui consiste à tenter un nouveau transfert est permet de transférer un appel en retour vers le poste du transfert initial. Le panneau Détails de l'appel est entouré d'une bordure jaune lorsqu'un appel est retourné. Si cette fonctionnalité n'est pas disponible, reportez-vous à la section sur le dépannage.

Un appel peut être re-transféré :

- si l'appel avait été mis en garde pour un poste occupé.
lorsque le poste se libère, l'appel est retourné vers l'opérateur.
- si l'appel avait été transféré vers un poste libre.
L'appel est retourné vers l'opérateur si l'appel est resté sans réponse ou si la messagerie vocale n'était pas disponible.

Pour tenter un nouveau transfert :

- Cliquez sur  **Tenter un nouveau transfert**.
Sinon, cliquez sur **Actions** > **Tenter un nouveau transfert** ou appuyez sur **Ctrl+R**.

3.9 Enregistrer un appel

Les appels en cours peuvent être enregistrés entièrement ou partiellement. L'enregistrement est mis sur pause dès que l'appel est mis en garde ou parqué. Il reprend dès que vous vous connectez de nouveau à l'appel. Si vous enregistrez des appels mis en conférence, l'enregistrement continue lorsqu'un autre appelant s'ajoute à la conférence. Les enregistrements sont possibles uniquement si VoiceMail Pro est installé.

Pour enregistrer la conversation actuelle :

- Cliquez sur  **Enregistrer un appel**.
Sinon, cliquez sur **Actions > Enregistrer un appel** ou appuyez sur **F5**.
La conversation est enregistrée dans la boîte vocale personnelle de l'opérateur.

Pour terminer l'enregistrement :

- Cliquez sur  **Enregistrer un appel**.
Sinon, cliquez sur **Actions > Enregistrer un appel** ou appuyez 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.

3.10 Envoyer un e-mail

L'opérateur SoftConsole peut envoyer un message électronique vers un utilisateur par l'intermédiaire de Microsoft Outlook.


Pour envoyer un e-mail :

1. Cliquez sur **Outils > Envoyer un e-mail**. Le masque de saisie de l'e-mail s'affiche.
 - Sinon, appuyez sur **Ctrl+E**.
2. Saisissez les informations requises et envoyez l'e-mail en appliquant la procédure normale.

3.11 Utilisation du pavé numérique

Vous pouvez utiliser le pavé numérique pour composer un numéro de téléphone.

Pour effectuer un appel à l'aide du pavé numérique :

1. Cliquez sur **Outils** > **Pavé numérique**. La fenêtre Pavé numérique s'ouvre.
Sinon, cliquez sur 



2. Indiquez le numéro de téléphone souhaité dans le champ 'Numéro à composer'. Utilisez les caractères sur le pavé numérique ou le clavier.
3. (Facultatif) Indiquez des notes pour l'appel dans la zone Notes d'appel.
4. Cliquez sur **Composer** pour démarrer l'appel.

Chapitre 4.

Configuration

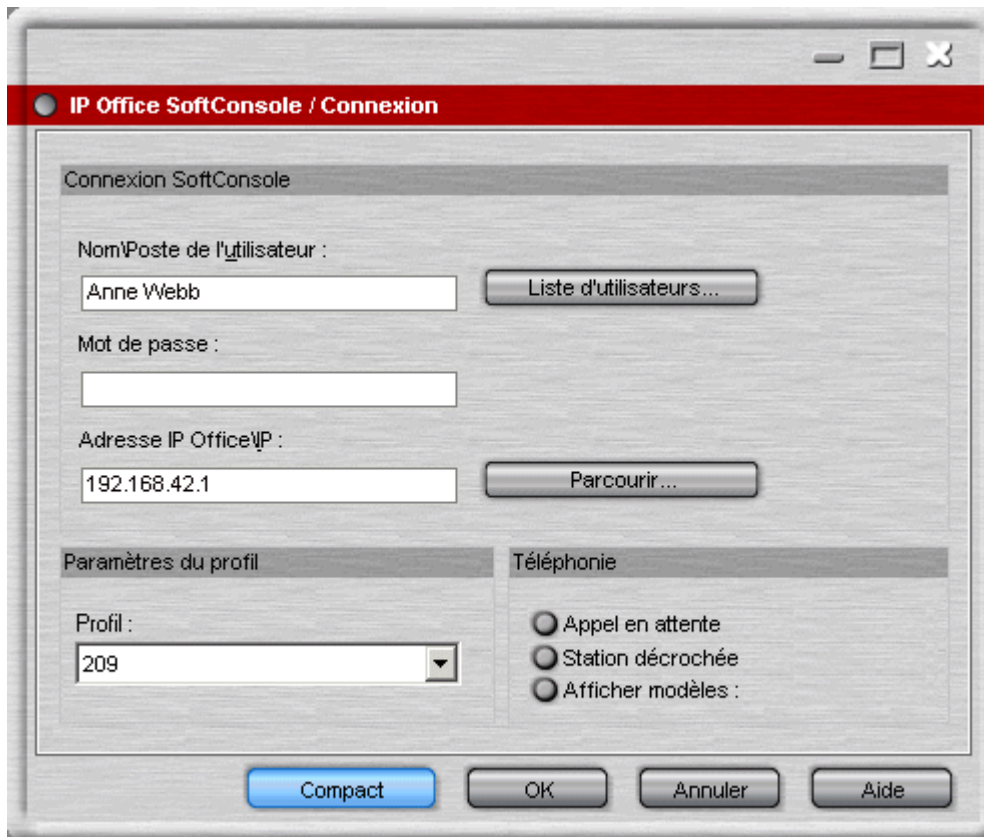
4. Configuration

4.1 Fenêtre Connexion

Chaque utilisateur peut posséder un profil contenant les préférences de configuration de SoftConsole. Certaines options de téléphonie sont disponibles via la fenêtre de connexion.

Pour afficher la fenêtre de connexion :

1. Cliquez sur **Démarrer > Programmes > IP Office > SoftConsole**. La fenêtre Connexion à SoftConsole d'IP Office s'ouvre.
2. Cliquez sur **Développer** pour afficher la totalité de la fenêtre de connexion.



Si vous vous trouvez dans SoftConsole, vous pouvez afficher la fenêtre de connexion.

Pour afficher la fenêtre à partir de SoftConsole :

1. Cliquez sur **Fichier > Connexion**. Vous devez alors indiquer si vous souhaitez enregistrer les modifications apportées à votre profil.
2. Cliquez sur **Oui** ou **Non**. La fenêtre Connexion compacte s'affiche.
3. Cliquez sur **Développer** pour afficher la totalité de la fenêtre de connexion.

Les options de téléphonie disponibles via la fenêtre de connexion entière sont :

- **Profil**

Chaque utilisateur peut posséder un profil contenant les préférences de configuration de SoftConsole. La liste contient les profils disponibles. Le profil choisi deviendra le profil par défaut lors du prochain démarrage de SoftConsole. Les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** doivent être saisis à nouveau si le profil est modifié.

- **Appel en attente**

L'option Appel en attente produit une tonalité d'attente lorsque vous êtes en ligne et qu'un second appel se présente. Lorsque l'appel en cours est abandonné, le second appel est immédiatement présenté à vous. Cette option est ignorée si plusieurs apparences d'appels sont configurées sur votre téléphone.

- **Station décrochée**

Si elle est sélectionnée, la fonction "Station décrochée" est activée durant la session en cours. Cette fonction est généralement utilisée par les opérateurs qui exploitent les possibilités "mains libres" de leur téléphone. SoftConsole contrôle dès lors le fonctionnement du téléphone. Ne désactivez cette option que si vous possédez un téléphone analogique où vous pouvez répondre à ou terminer les appels à l'aide du combiné.

- **Afficher les modèles**

Indique quels sont les modèles inclus dans la liste Profil. Pour afficher en même temps les modèles et les profils dans la liste, sélectionnez cette option. Cette liste inclut les modèles prédéfinis. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Modèles par défaut](#)^[74].

4.2 Enregistrement de votre profil

Vous pouvez modifier l'apparence de certaines zones de l'écran SoftConsole. Par exemple, il est possible de modifier la taille des panneaux. Les modifications peuvent être enregistrées dans votre profil pour qu'à la prochaine connexion à SoftConsole, les modifications soient toujours actives.

Si vous souhaitez masquer ou afficher les panneaux TVO et des appels mis en garde, vous devez être connecté à SoftConsole avec les droits Administrateur. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Présentation du mode Administrateur](#)^[54].

SoftConsole peut être configuré pour enregistrer automatiquement toute modification effectuée. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration de SoftConsole - Onglet SoftConsole](#)^[71].

Pour enregistrer votre profil actuel :

1. Cliquez sur **Fichier** > **Enregistrer le profil**.

Pour enregistrer votre profil sous un nouveau nom :

1. Cliquez sur **Fichier** > **Enregistrer le profil comme**. La fenêtre Enregistrer le profil comme s'ouvre.
2. Saisissez un nouveau nom de fichier.
3. Cliquez sur **OK**. Le profil est enregistré. Le nouveau nom du profil est affiché dans la barre d'état.

4.3 Mode Administrateur

4.3.1 Présentation

L'application SoftConsole peut être démarrée en mode Administrateur. Ce mode ne permet pas d'accéder aux fonctions téléphoniques.

En mode administratif, vous pouvez :

- Créer et modifier des profils utilisateur.
- Modifier la longueur des appels.
Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Actions du clavier](#) ^[64] dans la section Configuration de SoftConsole.
- Créer et modifier des modèles.
- Supprimer ou afficher le panneau TVO, le panneau des appels en garde et le panneau des emplacements de parage.

Pour démarrer SoftConsole en mode Administrateur :

1. Sur l'écran de connexion, saisissez :
Nom d'utilisateur : Administrator
administrateur : password (il s'agit du mot de passe Administrateur par défaut).

SoftConsole démarre en mode Administrateur. La barre d'état indique que vous êtes en mode Administrateur et non connecté au système IP Office.

Le mot de passe par défaut peut être modifié.

Pour modifier le mot de passe Administrateur :

1. Démarrez SoftConsole en mode Administrateur.
2. Cliquez sur **Fichier > Modifier le mot de passe Administrateur**. L'écran correspondant s'ouvre.
3. Saisissez l'ancien mot de passe. Le mot de passe s'affiche sous forme d'astérisques.
4. Saisissez le nouveau mot de passe (de votre choix).
Soyez particulièrement attentif à votre saisie ; l'application tient compte des minuscules et des majuscules. Le nouveau mot de passe s'affiche sous forme d'astérisques.
5. Saisissez le nouveau mot de passe à nouveau pour confirmer.
6. Cliquez sur **OK**.

4.3.2 Modification d'un profil

Vous pouvez uniquement modifier un profil utilisateur en [Mode administratif](#) ^[54].

Pour modifier un profil utilisateur :

1. Sur l'écran de connexion de SoftConsole, sélectionnez le profil à modifier.
2. Connectez-vous en tant qu'administrateur.
3. Apportez les changements requis.
4. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le profil** pour enregistrer le profil.

4.3.3 Utilisation de modèles

Il est possible d'utiliser des modèles pour créer un profil d'utilisateur. Trois modèles sont fournis avec SoftConsole. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Modèles par défaut](#) ^[74] dans l'Annexe. Des modèles peuvent uniquement être créés et modifiés si vous êtes connecté à SoftConsole en mode administratif.

Pour créer un nouveau modèle :

1. Connectez-vous à SoftConsole en tant qu'administrateur. Assurez-vous d'avoir chargé un modèle sur lequel baser le nouveau modèle.
 - Lorsque vous vous connectez, cliquez sur **Développer**. Sélectionnez un profil nommé AdminTemplate1, AdminTemplate2 ou AdminTemplate3.
2. Modifiez la disposition selon les besoins. Les zones pouvant être modifiées sont :
 - La taille d'affichage des panneaux.
 - Le nombre d'emplacements de parage.
 - Les panneaux qui sont visibles.
3. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le modèle** pour enregistrer le nouveau modèle
4. Saisissez le nom du modèle, puis cliquez sur **OK**.

4.4 Configuration de SoftConsole

4.4.1 Présentation

Il est possible de configurer vos paramètres de SoftConsole.

Pour afficher les onglets de configuration :

1. Cliquez sur  **Préférences - Configurer**.
Vous pouvez également cliquer sur **Outils > Préférences-Configurer** > Sélectionner l'option souhaitée.

Les options modifiables sont regroupées en 11 onglets. Les onglets sont :

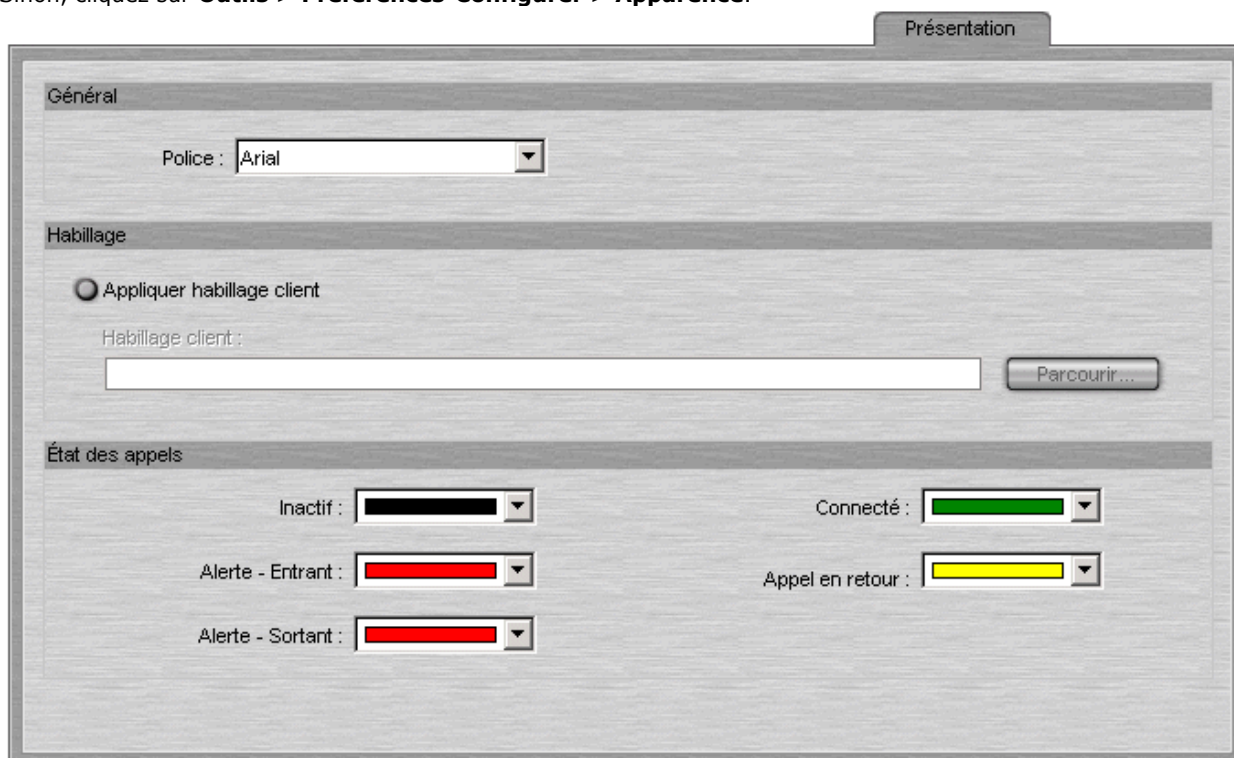
- **Apparence**
Modifiez l'apparence générale de SoftConsole. Par exemple, la police et les couleurs utilisées pour indiquer l'état des appels et tout l'habillage de l'application. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Apparence](#)^[56].
- **Groupes TVO**
Groupes TVO pouvant être créés, modifiés et supprimés. L'ordre d'affichage des groupes peut être aussi réorganisé. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Groupes TVO](#)^[57].
- **Conférences**
Indiquez les noms des salles de conférence. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Conférences](#)^[59].
- **Répertoires**
Indiquez les données du répertoire à inclure dans l'affichage correspondant et les informations à inclure dans les propriétés des entrées individuelles. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Répertoires](#)^[60].
- **Portier**
Indiquez un nom de porte pour activer l'option. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Portier](#)^[61].
- **Appels entrants**
Vous pouvez indiquer une correspondance de nom pour un appel entrant. Un fichier média ou script spécifique peut être lu pour les appels provenant d'un numéro correspondant. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Appels entrants](#)^[62].
- **Actions du clavier**
Vous pouvez indiquer ce qui arrive dans SoftConsole lors de la saisie de caractères alphabétiques ou numériques au clavier. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Actions du clavier](#)^[64].
- **Définition du clavier**
Vous pouvez consulter et, le cas échéant, modifier les raccourcis clavier utilisés par SoftConsole. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Définition du clavier](#)^[65].
- **Emplacements de parcage**
Indiquez les boutons d'emplacements de parcage disponibles et les ID d'emplacements de parcage associés à ces boutons. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Emplacements de parcage](#)^[66].
- **Mode attente**
Configurez et surveillez un maximum de huit files d'attente. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Mode Attente](#)^[68].
- **SoftConsole**
Configurez la manière dont SoftConsole enregistre des modifications que vous avez apportées à la présentation et au comportement de l'écran une fois réduit ou fermé. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet SoftConsole](#)^[71].

4.4.2 Onglet Apparence

Dans l'onglet Apparence, il est possible de modifier l'apparence générale de SoftConsole. Par exemple, la police et les couleurs utilisées pour indiquer l'état des appels et tout l'habillage de l'application peuvent être modifiées. Pour en savoir plus sur les habillages, reportez-vous au manuel d'installation et d'administration des applications.

Pour afficher l'apparence de SoftConsole :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Apparence**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Apparence**.



Modifiez les paramètres comme voulu.

Police

Utilisez la liste déroulante pour sélectionner la police requise.

Appliquer habillage personnalisé

Cochez cette option pour sélectionner et utiliser un habillage personnalisé. Un habillage est un ensemble de fichiers définissant l'apparence complète de SoftConsole. Par défaut, aucun autre habillage n'est fourni avec SoftConsole.

- **Habillage personnalisé**
Si l'option **Appliquer habillage personnalisé** est sélectionnée, vous pouvez accéder à l'emplacement du fichier de définition de l'habillage.

État des appels

Vous pouvez définir les couleurs utilisées pour le contour du panneau de détails des appels. Des couleurs différentes peuvent être définies pour :

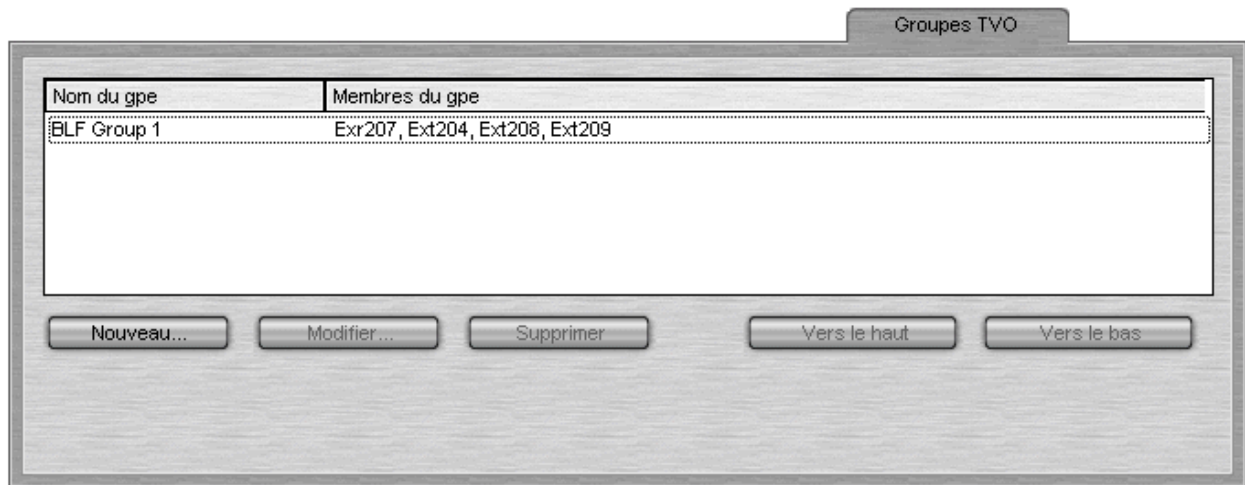
- En veille
- Alerte - Entrant
- Alerte - Sortant
- Connecté
- Renvoi d'appel

4.4.3 Onglet Groupes TVO

Les icônes du Tableau de voyants d'occupation (TVO) fournissent l'état des utilisateurs et les numéros abrégés en un rien de temps. Vous pouvez aussi ajouter des icônes pour d'autres numéros bien qu'ils ne fonctionnent que comme numéros abrégés. En regroupant les icônes TVO, vous pouvez les faire afficher sur différents onglets nommés.

Pour afficher l'onglet de configuration Groupes TVO :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Groupes TVO**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Groupes TVO**.



Le menu affiche le nom de chaque groupe et de ses membres. Les boutons de commandes permettent d'ajuster les groupes TVO.

Nouveau

Permet de créer un nouveau groupe. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des groupes TVO](#) ⁵⁸.

Modifier

Modifiez le groupe actuellement sélectionné. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des groupes TVO](#) ⁵⁸.

Supprimer

Supprime le groupe actuellement sélectionné.

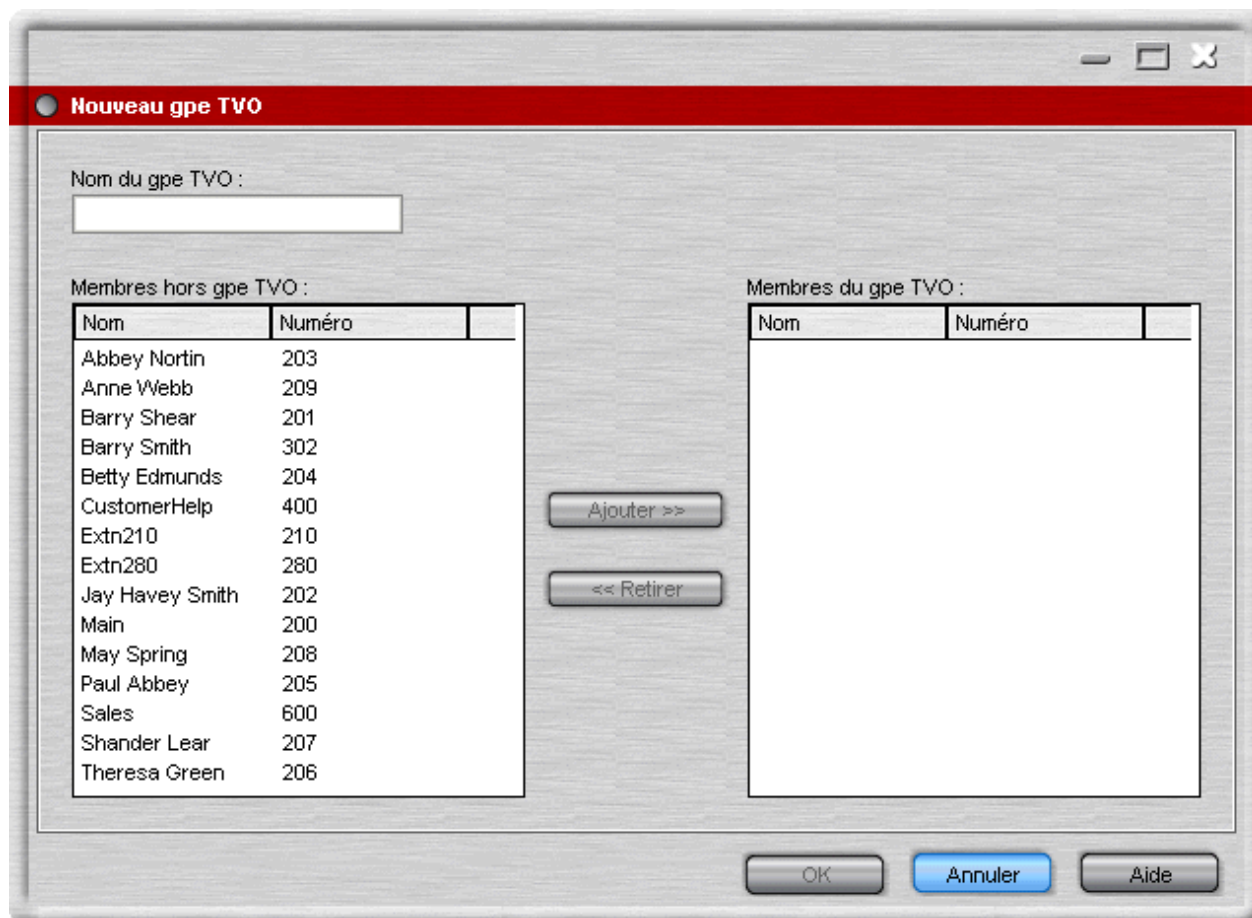
Les onglets TVO dans le Panneau TVO sont présentés dans le même ordre d'affichage de la liste que les groupes TVO. Pour réorganiser les groupes TVO, sélectionnez un groupe TVO et cliquez sur **Monter** ou **Descendre**. La position du groupe monte ou descend d'une place dans la liste.

4.4.4 Configuration des groupes TVO

Vous pouvez regrouper les icônes TVO par similarité. Par exemple, les numéros de poste standard que vous utilisez pour l'équipe de ventes sont regroupés.

Pour créer un nouveau groupe TVO :

1. Cliquez sur **Préférences - Configurer > Groupes TVO > Nouveau**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Groupes TVO > Nouveau**.



2. Saisissez un nom unique de groupe TVO.
3. Sélectionnez le membre souhaité dans la liste 'Membres hors groupe TVO', puis cliquez sur **Ajouter**.
 - Les détails s'affichent dans la liste "Membres du groupe TVO", dans la moitié droite de la boîte de dialogue. Pour ajouter plusieurs membres à la fois, maintenez la touche Ctrl enfoncée pendant que vous cliquez sur chaque membre. Lorsque tous les membres requis sont sélectionnés, cliquez sur le bouton Ajouter.
4. Cliquez sur **OK** lorsque tous les membres d'un groupe sont ajoutés. Vous êtes renvoyé au formulaire de configuration Groupes TVO. Le nouveau groupe TVO est ajouté en fin de liste.

Pour ouvrir la fenêtre Nouveau groupe TVO dans l'écran principal :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris du panneau TVO pour afficher un menu contextuel.
2. Cliquez sur **Nouveau > Groupe TVO**. La fenêtre Nouveau groupe TVO s'ouvre.

Pour modifier un groupe TVO :

1. Cliquez sur **Préférences - Configurer > Groupes TVO**.
 - Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Groupes TVO**.
2. Sélectionnez le groupe TVO à modifier.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Ajoutez ou supprimez des membres du groupe.
5. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.

4.4.5 Onglet Conférences

Vous pouvez nommer les deux salles de conférences prises en charge par SoftConsole. Les noms s'affichent sur les écrans téléphoniques des utilisateurs participant à la conférence. Elles ne sont pas disponibles si elles ne portent pas de noms.

Pour afficher l'onglet de configuration Conférences :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Conférences**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Conférences**.

Pour chaque salle de conférence, tapez le nom requis. Les noms peuvent contenir 10 caractères au maximum et doivent être uniques.

Conférence

Saisissez un nom pour chaque salle. Ce nom s'affichera sur le téléphone des utilisateurs participant à la conférence. Les noms saisis doivent être uniques.

Salle de conf. 1

Nom :

Salle de conf. 2

Nom :

4.4.6 Onglet Répertoires


Vous pouvez indiquer les informations sur les répertoires incluses dans l'affichage des répertoires. Vous pouvez aussi indiquer les informations incluses dans les propriétés des entrées individuelles.

Pour afficher l'onglet de configuration Répertoires :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Répertoires**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Répertoires**.



Section Accès aux répertoires

Lorsque  est activé sur le répertoire, il affiche les numéros du répertoire autres que ceux des utilisateurs et groupes d'IP Office. Les options **Accès au répertoire** déterminent l'emplacement d'où sont obtenus les autres numéros du répertoire.

- **Répertoire local IP Office SoftConsole**
Ce sont les numéros du répertoire et noms associés stockés par SoftConsole. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Onglet Appels entrants](#)^[62].
- **Répertoire IP Office**
Il s'agit des numéros du répertoire et noms associés stockés sur le système IP Office et partagés par tous les utilisateurs d'IP Office.
- **Dossier Contacts de Microsoft Outlook**
Cette option permet l'exécution des entrées du carnet d'adresses d'Outlook sur le même PC à inclure dans le répertoire.


Section Champs d'affichage des résultats de la recherche

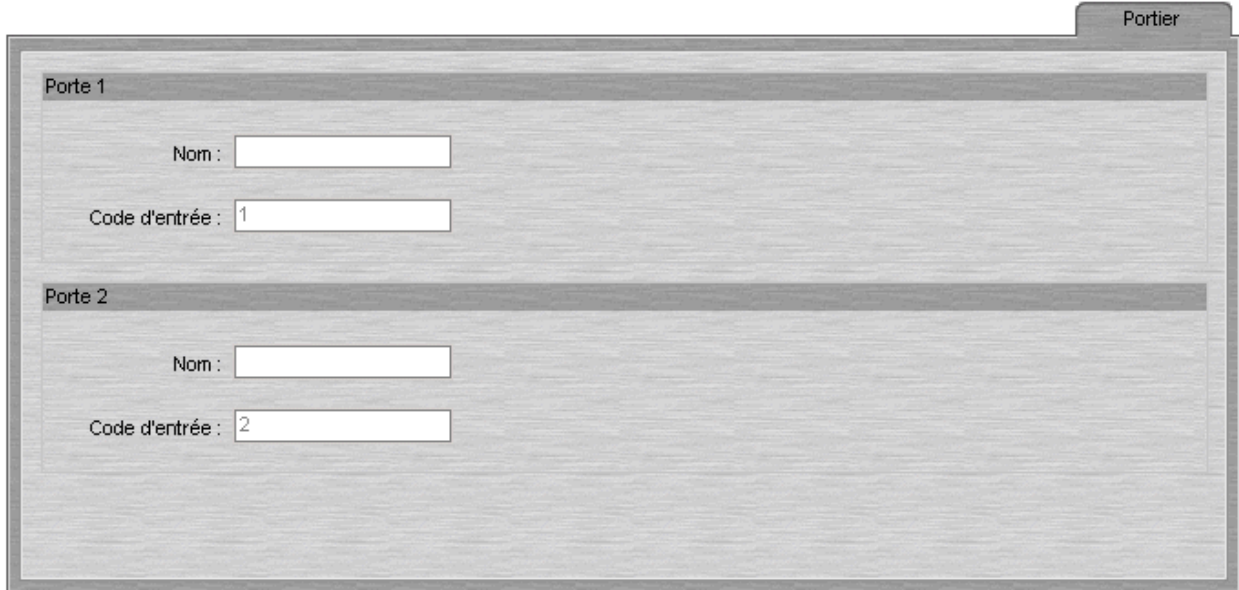
Lorsque la recherche dans le répertoire correspond à une entrée individuelle du répertoire, le panneau du répertoire affiche une série d'informations sur l'entrée. Les options Champs d'affichage des résultats déterminent les champs d'informations à afficher.

4.4.7 Onglet Portier

Les noms de porte doivent être saisis avant de pouvoir utiliser SoftConsole pour contrôler une porte. Une fois les noms saisis, vous pouvez contrôler la porte à l'aide de SoftConsole.

Pour saisir les noms des portes :

1. Cliquez sur  > **Portier**. La fenêtre Portier s'affiche. Le champ Code d'entrée contient le numéro du relais de porte à activer, soit 1 soit 2. Les codes d'entrée ne peuvent pas être modifiés.



The screenshot shows a window titled "Portier" with a light gray background. It contains two sections, "Porte 1" and "Porte 2", each with a "Nom" label and a text input field, and a "Code d'entrée" label and a text input field. The "Code d'entrée" field for "Porte 1" contains the number "1", and the "Code d'entrée" field for "Porte 2" contains the number "2".

2. Dans le champ **Nom de la porte**, tapez le nom à utiliser pour la porte. Par exemple, la porte d'accès à l'aire de chargement peut être nommée 'Aire de chargement'.
3. Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos modifications.
4. Vous pouvez désormais ouvrir une porte en sélectionnant **Portier** dans le menu **Outils**. Vous sélectionnez ensuite le nom de la porte dans le menu.

4.4.8 Onglet Appels entrants

Vous pouvez configurer les noms et numéros de répertoires. Ils peuvent être ensuite affichés dans le panneau de répertoire SoftConsole avec les utilisateurs d'IP Office, les groupes de recherche de ligne et les numéros du répertoire système.

Les numéros du répertoire peuvent être utilisés pour effectuer des appels sortants. Ils peuvent être ensuite utilisés pour fournir une correspondance de nom pour le numéro des appels entrants. Il est également possible d'associer un fichier script et média spécifique à lire pour les appels provenant d'un numéro correspondant.

Pour afficher l'onglet de configuration Appels entrants :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Appels entrants**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Appels entrants**.

Nom	Numéro	Fichier de script	Fichier multimédia
Freds Brother	01838475475		

Nouveau... Modifier... Supprimer Ouvrir un répertoire...

Traitement par défaut

Fichier de script : Rechercher fichier de script...

Fichier multimédia : Rechercher fichier multimédia...

Les entrées actuelles de répertoire SoftConsole sont répertoriées. Sélectionnez l'opération à effectuer à l'aide des boutons disponibles :

Nouveau

Ajoutez une nouvelle entrée au répertoire. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des listes de répertoires](#)^[63].

Modifier

Modifiez l'entrée sélectionnée. Pour plus d'informations, consultez [Configuration des listes de répertoires](#)^[63].

Supprimer

Supprimez l'entrée sélectionnée.

Ouvrir un répertoire

Modifiez le fichier utilisé pour stocker les entrées du répertoire SoftConsole. Les entrées dans le fichier sélectionné sont ensuite répertoriées et utilisées.

Fichier script


Un script peut être associé à un numéro d'appel entrant ou à un numéro d'appel sortant. Le script offre des informations sur l'opérateur se rapportant au numéro de l'appelant. Par exemple, le nom de la société et des instructions spécifiques. Lorsqu'un opérateur traite les appels provenant de plusieurs sociétés, il est essentiel pour lui de répondre aux appels en connaissant le nom de la société appelante. L'utilisation d'un script peut justement l'aider en ce sens.

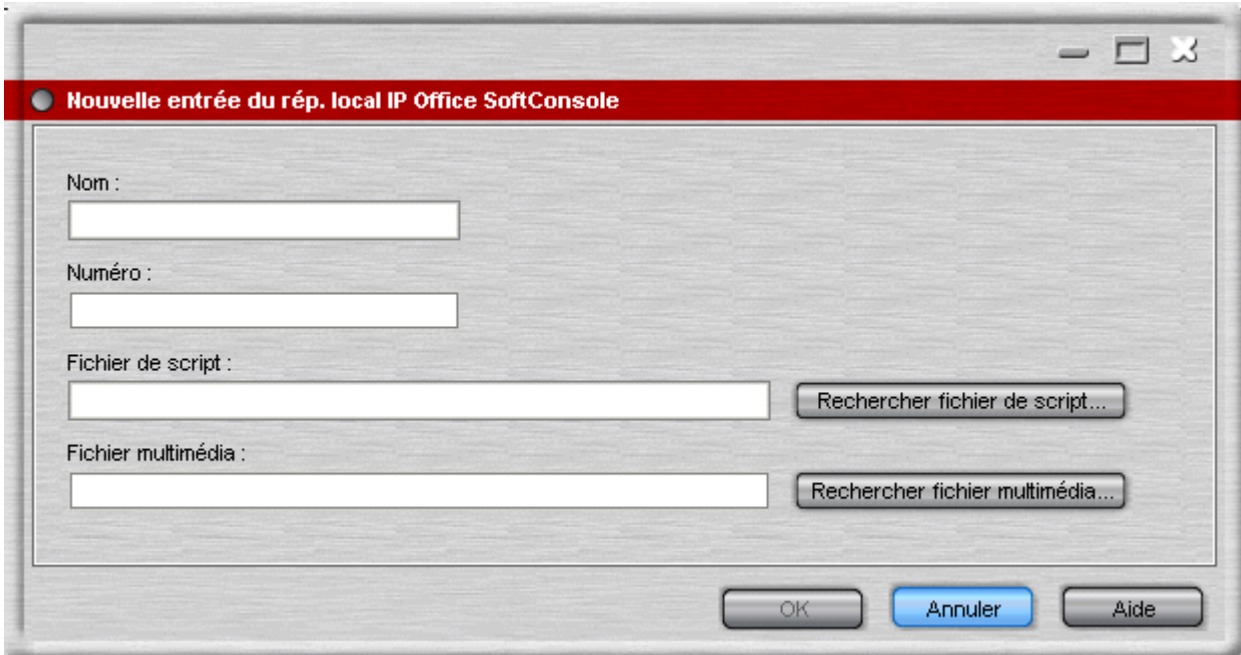
Un script est un texte enregistré comme un fichier .TXT ou .RTF. Il s'affiche lorsqu'un appel est présenté à l'opérateur avec le numéro saisi dans le champ Numéro. Utilisez le bouton **Parcourir** pour rechercher et sélectionner un fichier script sur votre PC ou sur le réseau.

Fichier média

Le nom des fichiers .WAV à lire lorsqu'un appel est présenté à l'opérateur. Utilisez le bouton **Parcourir** pour rechercher et sélectionner un fichier .WAV sur votre PC ou sur le réseau.

4.4.9 Configuration des listes de répertoires

Dans l'[onglet Appels entrants](#) , vous pouvez créer de nouvelles entrées et modifier les propriétés des entrées existantes.



The screenshot shows a dialog box titled "Nouvelle entrée du rép. local IP Office SoftConsole". It contains the following fields and buttons:

- Nom :** A text input field.
- Numéro :** A text input field.
- Fichier de script :** A text input field with a "Rechercher fichier de script..." button to its right.
- Fichier multimédia :** A text input field with a "Rechercher fichier multimédia..." button to its right.
- At the bottom: "OK", "Annuler", and "Aide" buttons.

Les propriétés sont :

Nom

Le nom à associer à l'entrée du répertoire.

Numéro

Il s'agit du numéro de téléphone composé lorsque l'entrée du répertoire sera sélectionnée.

Fichier script

Un script peut être associé à un numéro d'appel entrant ou à un numéro d'appel sortant. Le script offre des informations sur l'opérateur se rapportant au numéro de l'appelant. Par exemple, il est possible d'afficher le nom de la société et des instructions spécifiques. Lorsqu'un opérateur traite les appels provenant de plusieurs sociétés, il est essentiel pour lui de répondre aux appels en connaissant le nom de la société appelante. L'utilisation d'un script peut justement l'aider en ce sens.

Un script est un texte enregistré comme un fichier .TXT ou .RTF. Il s'affiche lorsqu'un appel est présenté avec le numéro saisi dans le champ Numéro. Utilisez le bouton **Parcourir** pour rechercher et sélectionner un fichier script sur votre PC ou sur le réseau.

Fichier média

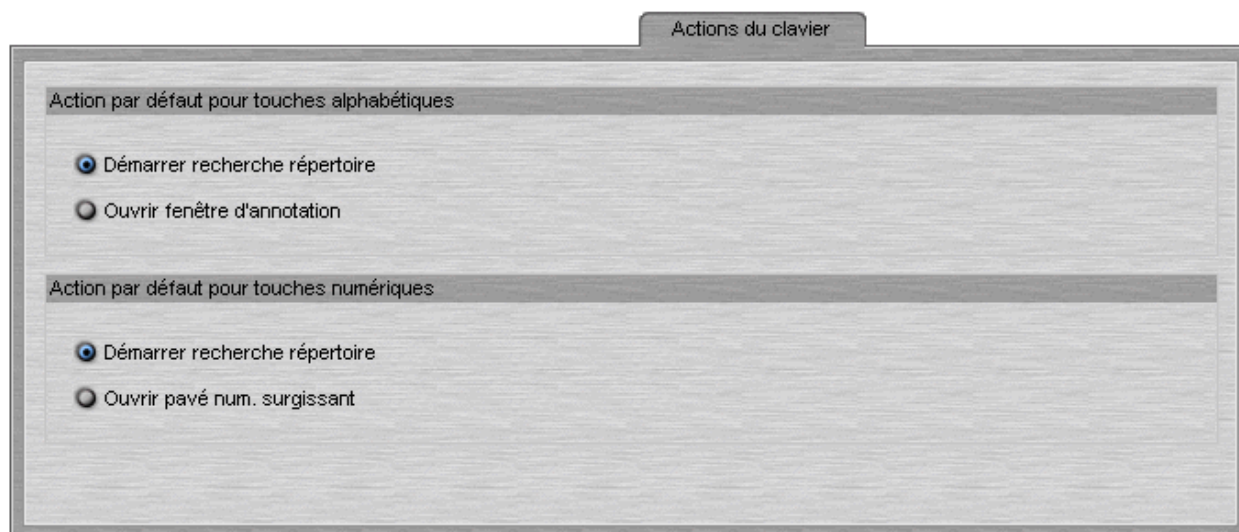
Le nom des fichiers .WAV à lire lorsqu'un appel est présenté. Utilisez le bouton **Parcourir** pour rechercher et sélectionner un fichier .WAV sur votre PC ou sur le réseau.

4.4.10 Onglet Actions du clavier

Vous pouvez indiquer ce qui arrive dans SoftConsole lors de la saisie de caractères alphabétiques ou numériques au clavier.

Pour afficher l'onglet de configuration Actions du clavier :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Actions du clavier**
. Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Actions du clavier**.



Sélectionnez l'action par défaut requise pour les touches alphabétiques. Les options sont les suivantes :

- **Démarrer la recherche de répertoire.** Il s'agit du paramètre par défaut.
- **Ouvrir la fenêtre d'annotation.**

Sélectionnez l'action par défaut requise pour les touches numériques. Les options sont les suivantes :

- **Démarrer la recherche de répertoire.** Il s'agit du paramètre par défaut.
- **Ouvrir le pavé numérique surgissant.**

Longueur maxi. des notes d'appel

Le champ Longueur maxi. des notes d'appel est uniquement visible lors de l'exécution de SoftConsole en mode Administrateur. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Présentation du mode Administrateur](#)⁵⁴.

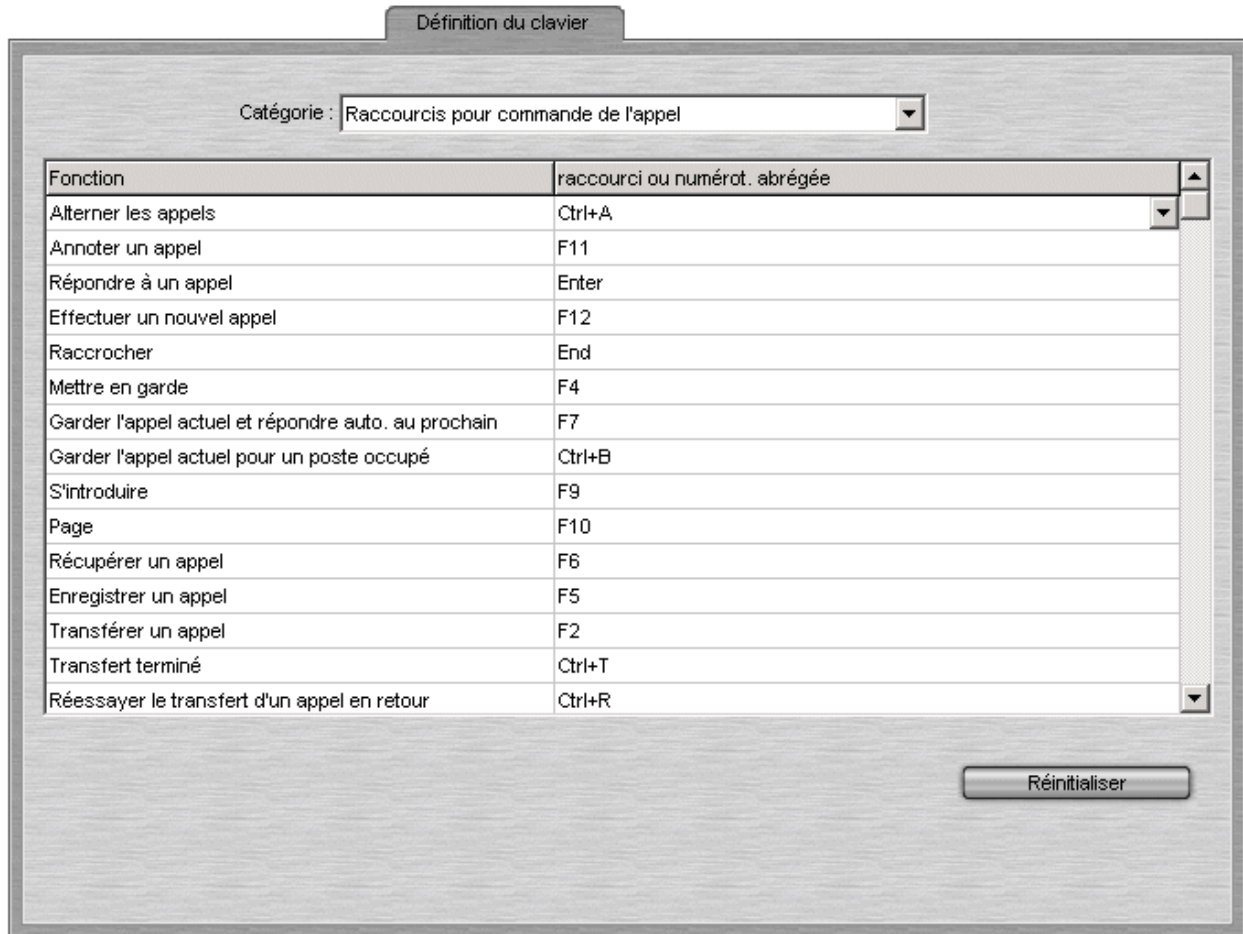
La longueur indiquée s'applique également aux messages textuels envoyés avec **Envoyer un message**. La valeur par défaut est 16 caractères. Si cette valeur est augmentée, il se peut que la note ne soit pas entièrement affichée sur tous les téléphones et les applications.

4.4.11 Onglet Définition du clavier

Vous pouvez consulter et, le cas échéant, modifier les raccourcis clavier utilisés par SoftConsole.

Pour afficher l'onglet de configuration Définition du clavier :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Définition du clavier**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Définition du clavier**.



Il est possible d'utiliser la liste déroulante **Catégorie** pour sélectionner les jeux de raccourcis à afficher.

Pour modifier un raccourci :

1. Cliquez sur la touche de raccourci actuelle.
2. Le contrôle de liste déroulante permet de sélectionner le nouveau raccourci demandé. Si ce nouveau raccourci est déjà utilisé, un message d'avertissement s'affiche.

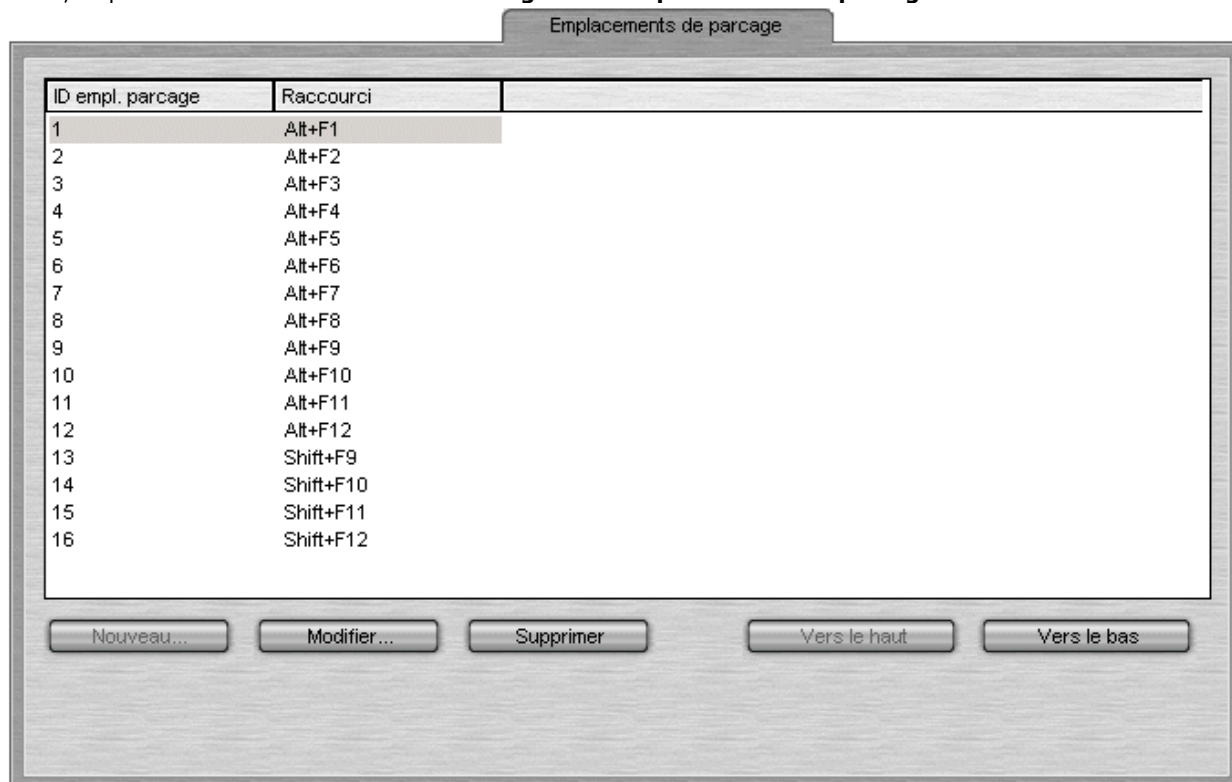
il est possible de restaurer les valeurs par défaut des raccourcis en cliquant sur **Réinitialiser tout**. Pour en savoir plus sur le paramétrage par défaut, reportez-vous à [Touches de raccourci](#) dans l'annexe.

4.4.12 Onglet Emplacements de parcage

Vous pouvez définir le nombre d'emplacements de parcage disponibles et les ID d'emplacements de parcage associés à ces boutons.

Pour afficher l'onglet de configuration Emplacements de parcage :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > Emplacements de parcage**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > Emplacements de parcage**.



Nouveau

permet d'ajouter jusqu'à 16 nouveaux boutons. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Configuration des emplacements de parcage](#)^[67].

Modifier

vous permet de modifier l'ID d'emplacement de parcage du bouton actuellement sélectionné. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section [Configuration des emplacements de parcage](#)^[67].

Supprimer

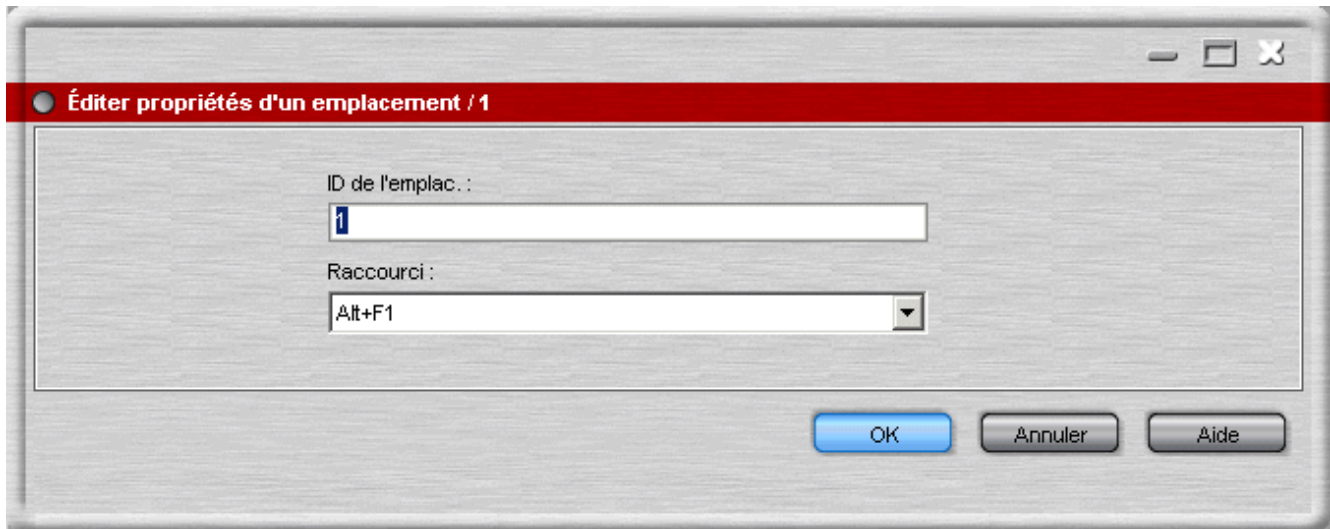
Supprime l'emplacement sélectionné de la liste.

Vers le haut / Vers le bas

permet de changer l'ordre des emplacements de parcage configurés ; sélectionnez un emplacement et faites-le monter ou descendre dans la liste.

4.4.13 Configurer les emplacements de parcade

Dans l'onglet [Emplacements de parcade](#)⁶⁶, vous pouvez créer de nouvelles entrées et modifier les propriétés des entrées existantes.



ID d'emplacement de parcade

Chaque ID peut être alphanumérique, contenant à la fois des nombres et des lettres. Toutefois, seuls les appels dans des emplacements de parcade numérotés peuvent être repris par les utilisateurs du téléphone. Les emplacements de parcade comprenant des lettres dans leur ID ne peuvent être repris qu'à l'aide de Phone Manager ou des touches d'emplacements de parcade de téléphones programmés avec le même ID configuré. Il ne doit pas y avoir d'espaces dans l'ID.

Raccourci

Un raccourci clavier permet à l'opérateur de parquer ou de reprendre un appel dans un emplacement spécifique.

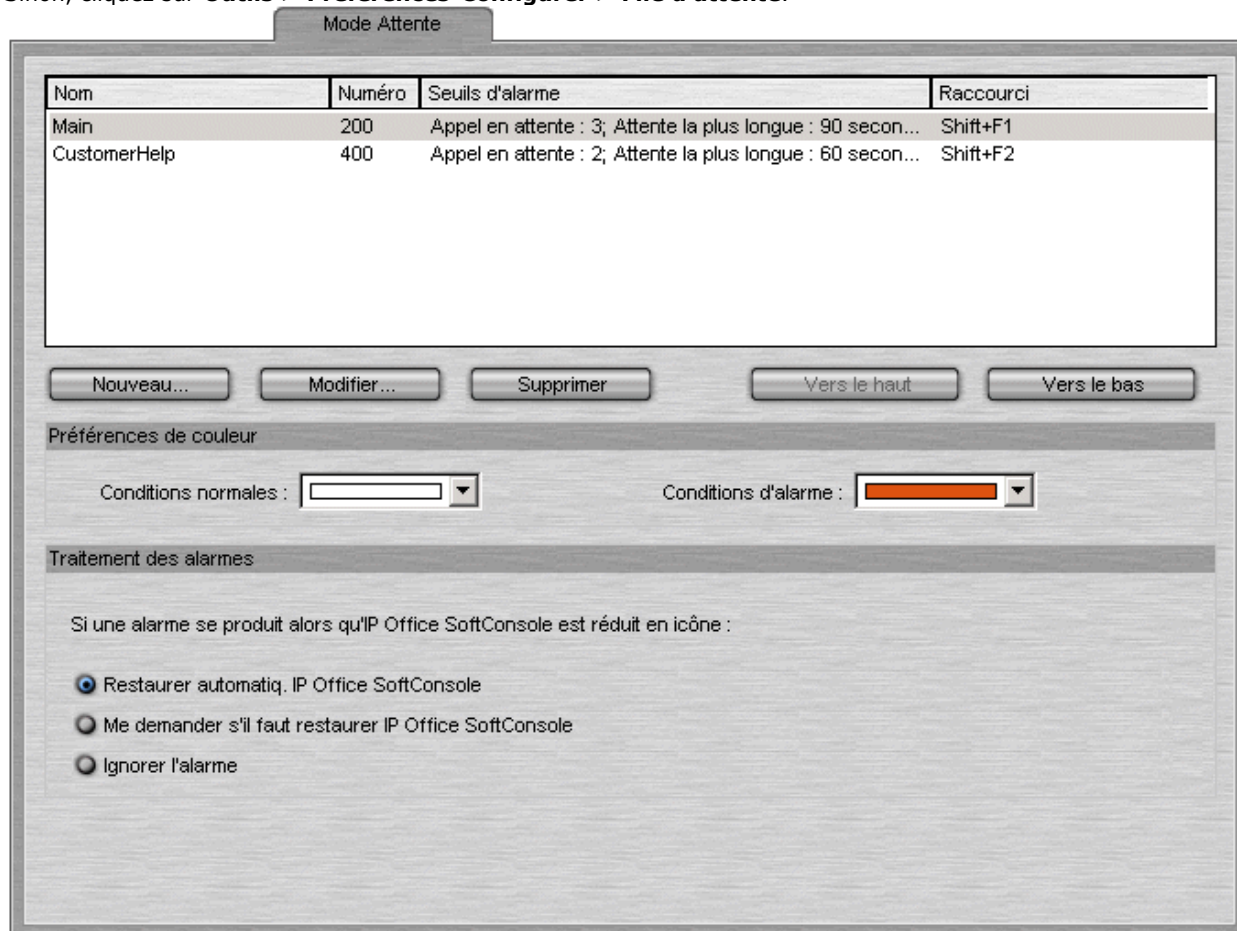
4.4.14 Onglet Mode Attente

Vous pouvez configurer un contrôleur de file d'attente pour un groupe de recherche spécifique. Le groupe de recherche doit être créé dans le système IP Office avec la fonction de file d'attente activée. Pour en savoir plus, consultez votre administrateur système.

Vous pouvez configurer et contrôler jusqu'à huit files d'attente. L'une de ces files est configurée en tant que file de rappel.

Pour afficher l'onglet de configuration de file d'attente :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > File d'attente**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > File d'attente**.



Les informations des files d'attente contrôlées sont affichées. Pour chaque file, les seuils d'alarme sont indiqués. Les seuils d'alarme sont le nombre d'appels et l'appel ayant attendu le plus longtemps.

La **File de rappel** affiche les appels qui ont été mis en attente avant d'être pris et transférés, mais auxquels il n'a pas été répondu. Au lieu de rejoindre la fin de la file originale, ces appels sont placés dans une nouvelle file de rappel.

Les files d'attente peuvent être modifiées à l'aide des boutons suivants :

Nouveau

Ajoutez une nouvelle file à contrôler. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des files d'attente](#) ^[70].

Modifier

Modifiez les paramètres de files actuellement sélectionnés. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Configuration des files d'attente](#) ^[70].

Supprimer

Supprimez la file actuellement sélectionnée.

Vers le haut / Vers le bas

Ajustez l'ordre d'affichage des files.

Préférences de couleur

Vous pouvez ajuster la couleur de **Conditions normales** et la couleur de **Conditions d'alarme** utilisées pour les files d'attente.

Gestion des alarmes

Vous pouvez définir ce qui arrive lorsqu'une file dépasse son seuil d'alarme.

Les options sont les suivantes :

- Restaurer automatiquement IP Office SoftConsole.
- Me demander s'il faut restaurer IP Office SoftConsole.
- Ignorer l'alarme.

4.4.15 Configuration des file d'attente

Lorsque vous utilisez [l'onglet Mode Attente](#) pour créer ou modifier une file d'attente, l'écran Propriétés de la file d'attente s'affiche. Si vous avez sélectionné une file d'attente existante, les détails spécifiques à cette file sont saisis dans le masque.

The screenshot shows a dialog box titled "Nouvelle file / Sales". It has a red header bar. Below the header, there are two dropdown menus: "Nom de la file" (set to "Sales") and "Raccourci" (set to "Shift+F3"). Below these is a section titled "Paramètres d'alarme" with two checked radio buttons: "Nombre d'appels en attente" (set to 3) and "Tps d'attente le plus lg" (set to 90). Below this is a text field for "Lire fichier multimédia" and a button labeled "Rechercher fichier multimédia...". At the bottom of the dialog are three buttons: "OK", "Annuler", and "Aide".

Les champs affichent les informations sur la file. Les détails modifiés sont appliqués à la file sélectionnée.

Nom de la file d'attente

Une liste des files d'attente disponibles. Sélectionnez la file d'attente désirée.

Raccourci

Sélectionnez le raccourci clavier attribué à la nouvelle file d'attente.

Configuration des alarmes

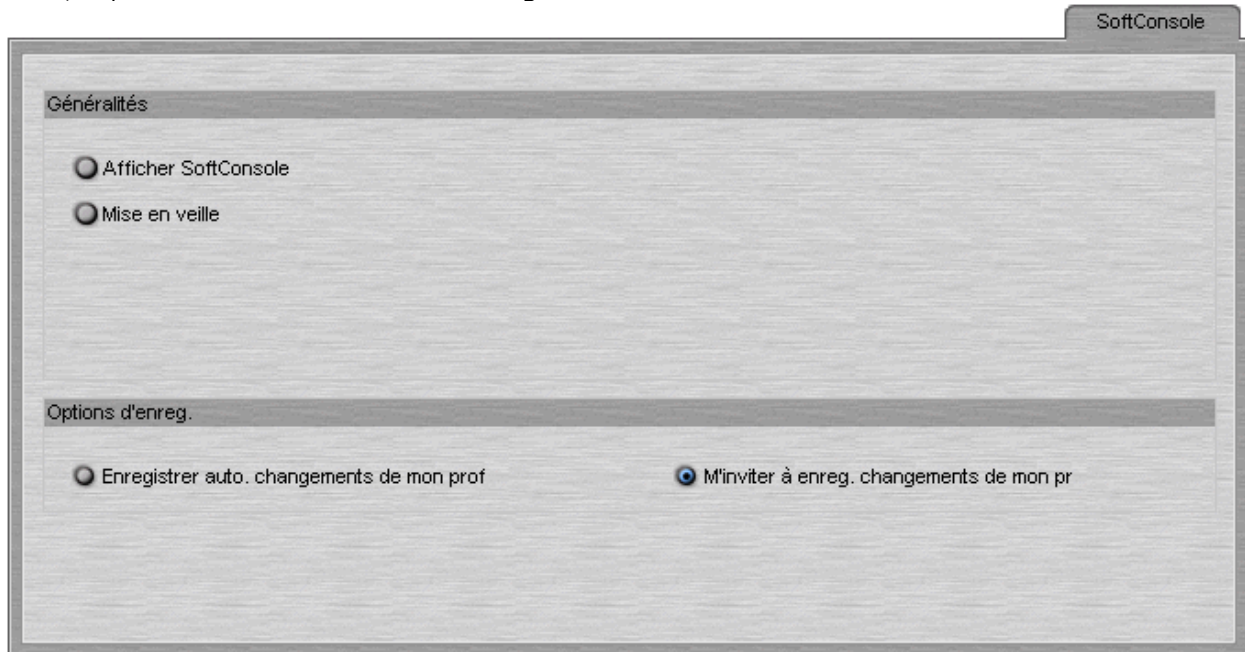
- **Nombre d'appels en attente**
Cette option peut être activée ou désactivée. L'alarme se déclenche lorsque le nombre d'appels en attente atteint le nombre spécifié dans la boîte Appels.
- **Appels**
Le nombre maximal d'appels autorisés dans la file d'attente avant le déclenchement de l'alarme.
- **Tps d'attente le plus long**
Cette option peut être activée ou désactivée. L'alarme se déclenche lorsque le temps d'attente atteint le temps spécifié dans la boîte des secondes.
- **Secondes**
Indique le temps d'attente maximal (en secondes) avant le déclenchement de l'alarme.
- **Lire le fichier média**
Lorsque l'état d'alerte est atteint, un fichier sonore peut s'exécuter pour matérialiser l'alarme. Pour associer un fichier média à une alarme, cliquez sur **Rechercher un fichier média** et recherchez le fichier.

4.4.16 Onglet SoftConsole

Vous pouvez configurer la manière dont SoftConsole enregistre des modifications que vous avez apportées à la présentation et au comportement de l'écran une fois réduit ou fermé.

Pour afficher l'onglet de configuration SoftConsole :

- Cliquez sur **Préférences - Configurer > SoftConsole**.
Sinon, cliquez sur **Outils > Préférences-Configurer > SoftConsole**.



Sélectionnez les options générales voulues :

Affichage SoftConsole:

Lorsqu'un appel entrant est reçu, l'application SoftConsole s'affiche avant toute autre application en cours.

Mise en veille:

SoftConsole est réduit dans la barre d'état système de la barre des tâches Windows lorsque vous fermez l'application.

Sélectionnez le mode d'enregistrement requis :

Enregistrer automatiquement les changements de mon profil :

Dans ce mode, les modifications du profil sont automatiquement enregistrées à la fermeture de SoftConsole.

M'inviter à enregistrer les changements de mon profil :

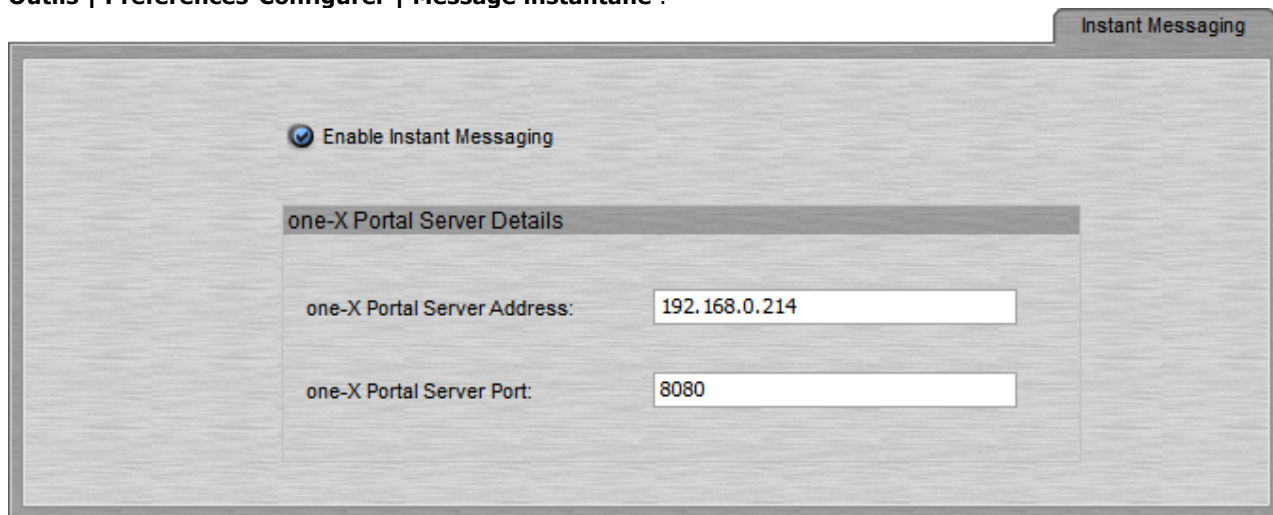
Dans ce mode, une boîte de dialogue s'affiche à la fermeture de SoftConsole. Vous pouvez ensuite sélectionner si vous souhaitez enregistrer ou non les modifications.

4.4.17 Message instantané

Vous pouvez utiliser la console pour envoyer des messages instantanés à d'autres utilisateurs (Reportez-vous à la rubrique [Messagerie instantanée](#)^[47]). Pour ce faire, la console doit intégrer la configuration se rapportant au serveur de la messagerie instantanée (one-X Portal for IP Office). Une fois la configuration effectuée, **IMI déconnectée** est affiché dans la barre d'état de la console.

Pour configurer la messagerie instantanée:

1. Cliquez sur  **Préférences** et sélectionnez l'onglet **Serveur one-X Portal** . Vous pouvez également sélectionner **Outils | Préférences-Configurer | Message instantané** .



2. Activez les options comme suit :

- **Activer la messagerie instantanée**
Cette option permet d'activer la messagerie instantanée de la console.
- **Adresse du serveur one-X Portal**
Saisissez l'adresse IP ou le nom de domaine valide du serveur hébergeant l'application one-X Portal for IP Office.
- **Port du serveur one-X Portal**
Saisissez le port sur lequel l'application one-X Portal for IP Office est hébergée. Le port par défaut est 8080 en mode non sécurisé et 8443 en mode sécurisé.

3. Cliquez sur **OK**.

Chapitre 5.

Annexe

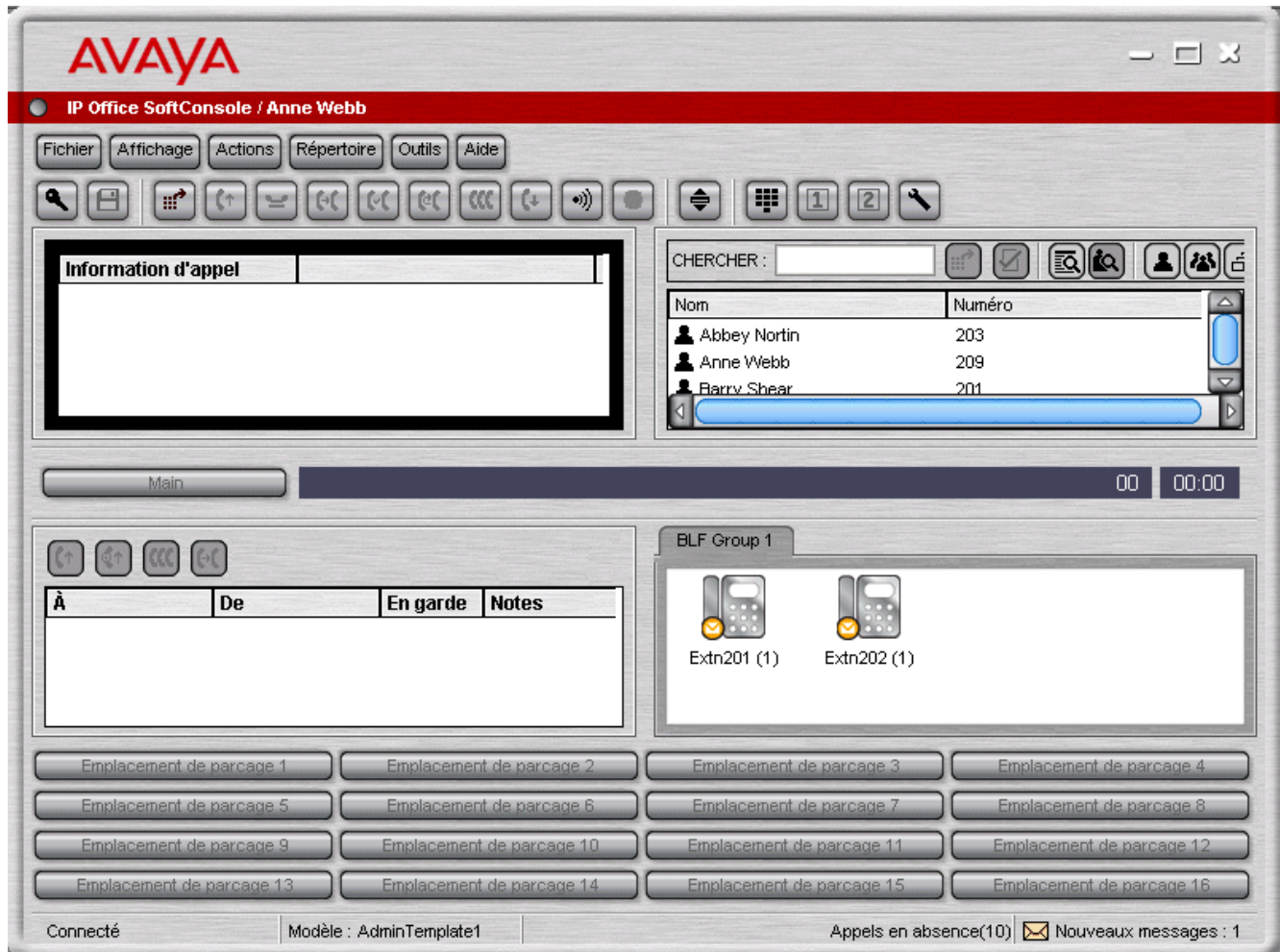
5. Annexe

5.1 Modèles par défaut

Les modèles présentés ci-dessous sont automatiquement installés sur votre système en même temps que l'application SoftConsole elle-même.

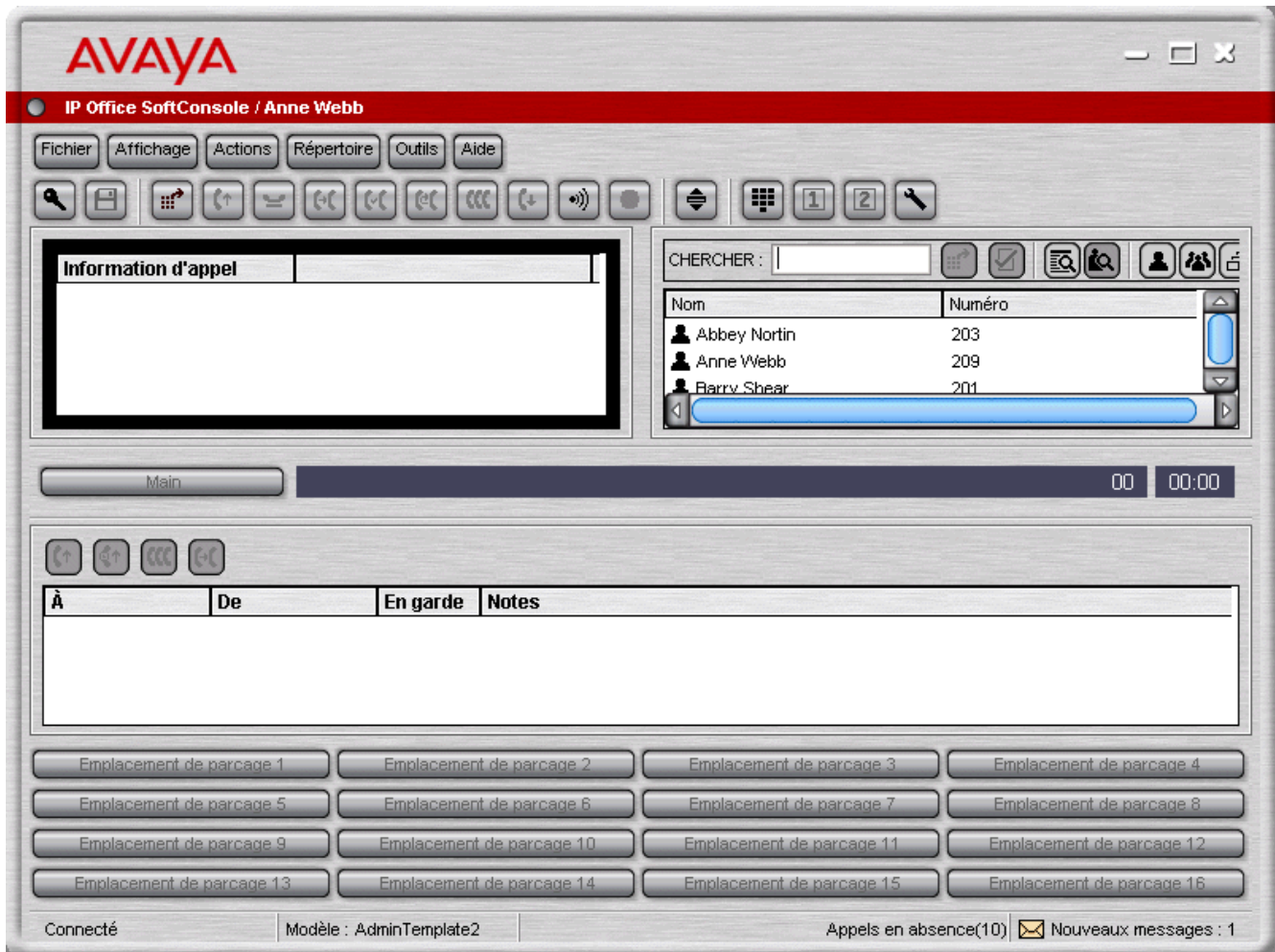
AdminTemplate1

Les panneaux indiquant : Détails de l'appel, Panneau de répertoire, Panneau des appels en attente, Panneau des appels en garde, Panneau TVO et Panneau des emplacements de parcage (contenant 16 emplacements)



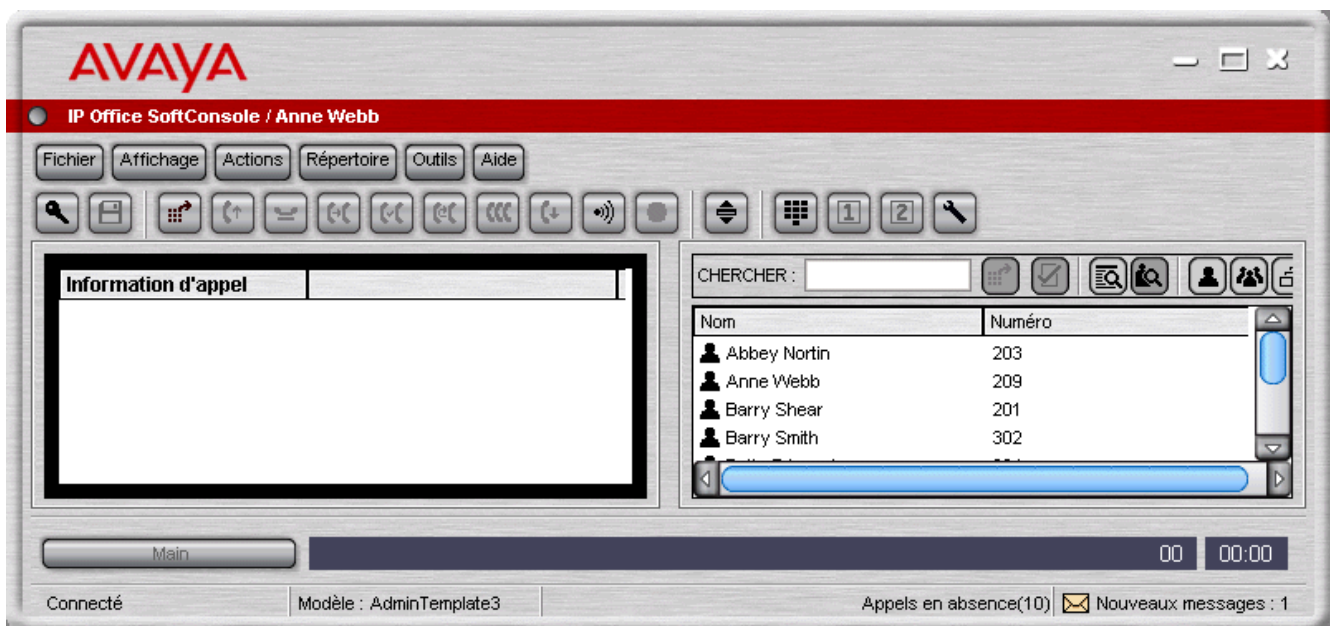
AdminTemplate2

Détails de l'appel, Panneau de répertoire, Panneau des appels en attente, Panneau des appels en garde et Panneau des emplacements de parcage (contenant 16 emplacements). Le panneau TVO est masqué.



AdminTemplate3

Panneaux indiquant les Détails de l'appel, Panneau de répertoire et Panneau des appels en attente. Si un profil est créé à l'aide de Admin Template 3, l'utilisateur ne peut pas consulter l'historique des appels. Pour en savoir plus, reportez-vous à [Historique des appels](#)^[27] dans la section Fenêtre principale.



5.2 Touches de raccourci

Les sections suivantes décrivent les touches de raccourci par défaut utilisées par SoftConsole. Il est possible de les modifier via le menu **Outils > Préférences-Configurer > Définition du clavier**.

Raccourcis pour commande de l'appel

- Alternner les appels : Ctrl + A
- Annoter les appels : F11
- Répondre à un appel : Saisir
- Effectuer un nouvel appel : F12
- Raccrocher : Fin
- Mettre en garde un appel : F4
- Mettre un appel en garde et répondre au prochain : F7
- Garder l'appel actuel pour un poste occupé : Ctrl + B
- S'introduire : F9
- Page : F10
- Récupérer un appel : F6
- Enregistrer un appel : F5
- Transférer un appel : F2
- Terminer le transfert : Ctrl + T
- Tenter à nouveau le transfert d'un appel en retour : Ctrl + R
- Transférer vers la messagerie vocale : F3
- Ajouter à la conférence : Maj + Ctrl + F10
- Ajouter à la salle de conférence 1 : Maj + Ctrl + F11
- Ajouter à la salle de conférence 2 : Maj + Ctrl + F12

Touches Numérot. abrégée de l'application

- Restaurer l'application SoftConsole : Pause
- Basculer entre l'affichage normal et l'affichage compact : Accueil

Raccourcis TVO

- Appeler membre du gpe TVO sélect. : Ctrl + Alt + C
- Affichage en grandes icônes TVO : Ctrl + Alt + G
- Affichage en petites icônes TVO : Ctrl + Alt + S
- Affichage Liste TVO : Ctrl + Alt + I
- Affichage Détails TVO : Ctrl + Alt + D
- Organiser les icônes TVO par nom : Ctrl + Alt + N
- Organiser les icônes TVO par nombre : Ctrl + Alt + M
- Organiser les icônes TVO par état : Ctrl + Alt + U
- Organiser les icônes TVO horizontalement : Ctrl + Alt + H
- Organiser les icônes TVO verticalement : Ctrl + Alt + V
- Créer un nouveau groupe TVO : Ctrl + Alt + R
- Créer un nouveau membre de groupe TVO : Ctrl + Alt + B
- Éditer les propriétés d'un membre de groupe/d'un groupe TVO : Ctrl + Alt + P

Raccourcis pour répertoire

- Nouvelle recherche de répertoire : Ctrl + S
- Entrée répertoire sélectionnée d'appel : Ctrl + C
- Afficher propriétés de l'entrée sélectionnée : Ctrl + P
- Afficher les détails des éléments de recherche de l'entrée sélectionnée : Maj. + Entrée
- Envoyer un e-mail à l'utilisateur sélectionné : Ctrl + E
- Envoyer un message à l'utilisateur sélectionné : Ctrl + M
- Affichage Répertoire : Ctrl + Y
- Affichage Conférence : Ctrl + F
- Afficher/masquer entrées util. : Ctrl + U
- Afficher/masquer les entrées du groupe : Ctrl + G
- Afficher/masquer les entrées du répertoire : Ctrl + D
-

Raccourcis pour appels en garde

- Répondre à un appel en garde : Ctrl + Alt + A
- Répondre à l'appel en garde depuis le plus lgtps : Ctrl + Alt + L
- Conférence avec les appels en garde : F8
- Transférer un appel en garde : Ctrl + Alt + T

Raccourcis pour mode Attente

- Prendre un appel dans la file 1 : Maj + F1
- Prendre un appel dans la file 2 : Maj + F2
- Prendre un appel dans la file 3 : Maj + F3
- Prendre un appel dans la file 4 : Maj + F4
- Prendre un appel dans la file 5 : Maj + F5
- Prendre un appel dans la file 6 : Maj + F6

- Prendre un appel dans la file 7 : Maj + F7
- Prendre un appel dans la file 8 : Maj + F8

Raccourcis pour outils


















- Salle de conférence 1 : Maj + Ctrl + F4
- Salle de conférence 2 : Maj + Ctrl + F5
- Portier 1 : Maj + Ctrl + F1
- Portier 2 : Maj + Ctrl + F2
- Clavier de composition : Maj + Ctrl + F3
- Appeler messag. vocale : Ctrl + V

Raccourcis pour emplacements

- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 1 : Alt + F1
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 2 : Alt + F2
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 3 : Alt + F3
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 4 : Alt + F4
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 5 : Alt + F5
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 6 : Alt + F6
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 7 : Alt + F7
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 8 : Alt + F8
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 9 : Alt + F9
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 10 : Alt + F10
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 11 : Alt + F11
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 12 : Alt + F12
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 13 : Maj + F9
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 14 : Maj + F10
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 15 : Maj + F11
- Parquer / reprendre un appel dans l'emplacement de parcage 16 : Maj + F12

5.3 Boutons de la barre d'outils





Barre d'outils principale

 Connexion	 Raccrocher - Appel en cours
 Enreg. le profil	 Page
 Effectuer un appel	 Enregistrer un appel
 Répondre à un appel entrant \ appel en attente	 Affichage Compact
 Appel actuel en garde	 Pavé numérique
 Transférer	 Salle de conf. 1
 Transfert terminé	 Salle de conf. 2
 Tenter un nouveau transfert	 Préférences - Configurer
 Conférence Appels en garde	

Panneau de répertoire

 Appeler	 Afficher/masquer entrées util.
 Propriétés Entrée du répertoire	 Afficher/masquer les entrées du groupe
 Afficher articles du répertoire	 Afficher/masquer les entrées du répertoire
 Afficher conférences actives	

Panneau des appels en attente

 Répondre à l'appel en garde sélect.	 Conférence avec les appels en garde
 Répondre à l'appel avec le plus long tps de garde	 Transférer un appel en garde

5.4 Dépannage

Je ne peux pas envoyer de message

Contactez votre administrateur système. Pour pouvoir envoyer un message, le poste de l'opérateur doit être configuré comme un Téléphone du système sur l'onglet **Utilisateur | Téléphonie** dans la configuration d'IP Office. Cette opération s'effectue à l'aide d'IP Office Manager.

Je ne peux pas utiliser les fonctions 'Forcer l'état du poste' ou 'Etat de service du groupe'

L'opérateur ne peut pas utiliser ces fonctions pendant quelques secondes après le démarrage de SoftConsole. Pendant cet intervalle, un bouton Fermer s'affichera dans les formulaires Propriétés d'une entrée de répertoire ou État du service du groupe à la place des boutons OK et Annuler. Fermez le formulaire, patientez quelques secondes puis réouvrez le formulaire pour réessayer.

Les appels sans réponse ne retournent pas vers l'opérateur.

Contactez votre administrateur système. Pour les appels à retourner vers l'opérateur lorsqu'ils sont sans réponse, un **Intervalle de retour du transfert** doit être défini sur l'onglet **Utilisateur | Téléphonie** de la configuration IP Office à l'aide d'IP Office Manager.

Une fenêtre d'avertissement Microsoft Outlook apparaît lors de la connexion.

Si vous avez sélectionné l'accès au dossier Contacts de Microsoft Outlook (dans l'[onglet Répertoires](#) ⁽⁶⁰⁾), une fenêtre d'avertissement Microsoft Outlook peut apparaître lorsque l'opérateur ouvre SoftConsole ou utilise l'option "Envoyer un e-mail". Si tel est le cas :

1. Cochez la case **Autoriser l'accès pour**, puis cliquez dans la liste autant de fois que nécessaire.
2. Cliquez sur **Oui**. Vous devez cliquer sur Oui pour autoriser SoftConsole à récupérer vos contacts Outlook.

Pour plus d'informations, consultez le site d'assistance de Microsoft.

Comment exporter les répertoires ?

Les entrées du répertoire local peuvent être exportées au format .csv. La fonction d'exportation du répertoire ne s'applique pas uniquement au répertoire local mais à tous ceux affichés dans le panneau de répertoire. Par exemple, si seul le bouton Affich. entrées util. est activé, seules les entrées utilisateurs seront exportées. Si vous sélectionnez le nom d'un fichier déjà existant, les données contenues dans le fichier d'origine seront écrasées par les nouvelles données.

Pour exporter le répertoire local d'un opérateur :

1. Cliquez sur **Répertoire > Exporter**.
2. Saisissez le nom du fichier, puis cliquez sur **OK**.

Comment puis-je supprimer un profil ?

Les profils peuvent être supprimés lorsqu'ils sont devenus inutiles.

Pour supprimer un profil :

1. Cliquez sur **Fichier > Enregistrer le profil comme**.
2. Sélectionnez le profil à supprimer.
3. Appuyez sur la touche **Suppr**.
4. Lorsque vous aurez supprimé tous les profils inutiles, cliquez sur le bouton **Annuler** pour revenir dans l'écran principal.

Index

A

Actions du clavier 64, 65

Afficher

- Compact 29
- Normal 29

Annoter un appel 44

Apparence

- Configuration 56

Appel en attente 9

Appeler

- Effectuer 33
- Enregistrement 49
- Mise en attente 32, 36
- Parcage 37
- Pavé numérique 50
- Raccourcis 76
- Récupérer 37
- Répondre 32
- Reprendre 37
- Transférer 32, 34, 35

Appels

- Configuration 62

B

Barre d'état 13

Barre de menus 13

BLF

- Afficher 25
- Ajouter un membre 26
- Configuration 57
- Groupe 58
- Icônes 25
- Raccourcis 76
- Volet 25

Boutons de la barre d'outils 78

C

Conférence 41

- Afficher 41
- Appels de conférence 39
- Appels en attente 41
- Configuration 59
- Contraintes 39
- Créer 39
- Salles 39
- TVO 39

Configuration

- Accès au répertoire 60
- Affichage SoftConsole 71
- Alarmes 70
- Apparence 56
- Appels 62
- BLF 57
- Champs d'affichage 60
- Conférence 59
- Emplacements de parcage 66, 67
- État des appels 56
- Files d'attente 70
- Gestion des alarmes 68
- Groupe TVO 58
- Habillages personnalisés 56
- Messagerie instantanée 72
- Mode Attente 68
- Options d'enregistrement 71
- Portier 61

Renvoi 20

Répertoires 60

Seuils d'alarme 68

Connexion 9

Paramètres du profil 52

Courrier électronique

envoyer 49

D

Détails de l'appel 14

E

Enregistrer un appel 49

Envoyer

Message 46

État de service du groupe 24

État des appels

Configuration 56

F

Fenêtre principale 11

File d'attente

Monitor 38

Raccourcis 76

Répondre 38

Files d'attente

Travailler avec 38

G

Groupe de recherche de ligne

État de service 24

H

Habillages personnalisés

Configuration 56

Historique des appels

Afficher 27

I

Intrusion 45

M

Masque de connexion

Étendu 52

Masque Entrée de répertoire 22

Message 47

Diffuser 47

Envoyer 46

Page 47

Message instantané 47

Messagerie 72

Messagerie instantanée 72

Messages

Barre d'état 13

Messages vocaux 13

Mise en attente

Appeler 36

Sur poste occupé 36

Mode Administrateur 54

Profil utilisateur 54

Modèle

Afficher les modèles 9

Modèles 74

Créer 54

Modèles par défaut 74

Modes d'affichage

Conférences existantes 39

Mot de passe 9

N

Nom d'utilisateur 9

Notes d'appel 64

Définir 54

P

Page 47

Parquer

Raccourcis 76

Portier 45

Configuration 61

Poste décroché 9

Profil 53

Sélection 9

Propriétés

Entrée utilisateur 16

Groupe 16

Utilisateur 16

R

Raccourcis

Appels 76

BLF 76

File d'attente 76

Parquer 76

Répertoire 76

Récupérer des appels 37

Renvoi

Configuration 20

Répertoire

Raccourcis 76

Répertoire de l'utilisateur 17

Répertoires

Configuration 60

T

Tenter un nouveau transfert 48

Transférer

Messagerie vocale 35

Non supervisé 34

Supervisé 34

U

Utilisateur

Message instantané 47

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.

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.

© 2015 Avaya Inc. Tous droits réservés.