



IP Office 4.0

Manuel de l'utilisateur 2402 et 5402

Note

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

Avis de non responsabilité concernant la documentation

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

Avis de non responsabilité concernant les liens

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

Licence

L'UTILISATION OU L'INSTALLATION DE CE PRODUIT INDIQUE QUE L'UTILISATEUR FINAL ACCEPTE LES CONDITIONS DÉFINIES ICI ET LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA

<http://support.avaya.com/LicenseInfo/> (« GENERAL LICENSE TERMS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE »). SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ÊTRE LIÉ PAR CES CONDITIONS, VOUS DEVEZ RETOURNER LE(S) PRODUIT(S) AU POINT DE VENTE DANS LES DIX (10) JOURS À COMPTER DE LA DATE DE LIVRAISON POUR OBTENIR UN REMBOURSEMENT OU UN AVOIR.

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

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

L'utilisateur final peut installer et utiliser chaque copie du logiciel sur un seul processeur désigné, à moins qu'un autre nombre de processeurs désignés soit indiqué dans la documentation ou les autres documents à la disposition de l'utilisateur final. Avaya peut exiger que le processeur désigné (ou les processeurs désignés) soit identifié par type, numéro de série, touche de fonction, emplacement ou autre élément spécifique, ou qu'il soit fourni par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique établi par Avaya dans ce but.

Droit d'auteur

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

Composants tiers

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

Intervention d'Avaya en cas de fraude

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

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

Table des matières

Le téléphone	1
A propos de ce guide.....	1
Présentation	1
Touches d'affichage d'appel.....	3
Icônes des touches d'affichage d'appel.....	3
Fonctions système.....	3
Connexion	4
Se déconnecter	4
Aucun utilisateur.....	5
L'écran.....	6
Fonctions de base de traitement des appels	7
Répondre à un appel.....	7
Effectuer un appel	7
Supprimer un appel	8
Bis.....	8
Travail avec casque.....	8
Haut-parleur.....	9
Conférence.....	9
Secret	9
Mise en attente.....	10
Transférer.....	10
Messages	11
Fonctions système	13
Introduction aux fonctions système	13
Renvoi d'appel.....	13
Dévier des appels.....	14
Ne pas déranger.....	14
Rappeler	15
Parcage d'appels.....	15
Messagerie vocale.....	16
Appel privé.....	16
Codes de fonction par défaut	17
Index	19

Le téléphone

A propos de ce guide

Ce guide décrit l'utilisation de toutes les fonctions de votre téléphone Avaya IP Office 2402/5402.

Pour les paramètres et fonctionnalités de base, consultez le guide de référence rapide de votre téléphone IP Office.

Pour davantage d'informations sur IP Office, consultez les sites www.avaya.com/support et <http://marketingtools.avaya.com/knowledgebase>.

Présentation






Ce guide couvre l'utilisation des téléphones 2402 et 5402 sur IP Office. Ces deux téléphones sont semblables, à la différence que le 5402 n'est pris en charge que sur IP Office alors que le 2402 est pris en charge par toute une gamme de systèmes de téléphonie Avaya.







Remarque

- Seuls les téléphones 2402 ayant un micrologiciel version 2.0 disposent d'une fonction d'affichage entièrement prise en charge sur IP Office.
1. **Ecran, Affichage d'appel** : Deux touches d'affichage d'appel vous permettent de traiter des appels multiples alors que l'écran affiche les informations correspondantes.
 2. **Voyant de message** : Ce voyant s'utilise comme suit :
 - **Activé (Continu)** : Des nouveaux messages sont dans votre boîte vocale ou dans une autre boîte vocale que vous avez configurée pour recevoir une Notification de message en attente.
 - **Clignotant** : Le voyant clignote également lorsque le téléphone reçoit un appel.
 3. **MESSAGES** : Accédez à votre boîte vocale.

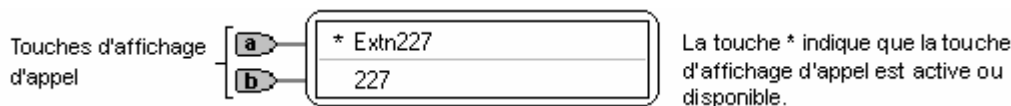
4. **Touches de traitement des appels :**

-  **METTRE EN ATTENTE :**
Touche rouge utilisée pour mettre un appel en attente.
-  **TRANSFERT :**
Transfère un appel vers un autre poste.
-  **CONFÉRENCE :**
Touche qui permet d'établir des conférences téléphoniques entre plusieurs personnes.
-  **ABANDONNER :**
Touche qui permet d'abandonner l'appel en cours ou, s'il s'agit d'une conférence, d'ignorer la dernière personne l'ayant rejoint.
-  **RECOMPOSER :**
Touche qui permet de recomposer le dernier numéro composé ou d'afficher les 6 derniers numéros composés à l'aide du téléphone, selon la configuration choisie via le menu Options.

5. **Pavé numérique :** Clavier standard à 12 touches pour la composition des numéros de téléphone.
6.  **Commandes de volume :** Touches qui permettent de régler le volume du haut-parleur.
7. **Prise de casque :** La prise du câble de combiné est située sur le côté du téléphone.
8.  **Secret :** Permet d'activer/désactiver le micro. En mode activé, le voyant associé est allumé et le correspondant ne peut pas vous entendre.
9.  **Fonction :** L'administrateur système est habilité à configurer un certain nombre de fonctions spéciales auxquelles vous accédez en appuyant cette touche suivi par les touches de **0** à **9**, ***** ou **#**.
10.  **Haut-parleur :** L'appel est diffusé par le haut-parleur plutôt que par le combiné. Lorsque cette option est utilisée, le voyant situé en regard de la touche est allumé. Le haut-parleur fournit uniquement une fonction de contrôle de la parole ; vous pouvez écouter l'appel à travers le haut-parleur du téléphone, mais vous devez décrocher le combiné pour parler.

Touches d'affichage d'appel

Le principal écran de traitement des appels contient deux boutons appelés touches 'd'affichage d'appel'.



Le fait de disposer de deux boutons d'affichage d'appel est très utile. En mettant un appel en attente, vous pouvez répondre à un autre appel ou en effectuer un, puis passer d'un appel à l'autre, les transférer ou les mettre en conférence. Si vous disposez de la fonction d'indication des appels en attente, les appels successifs sont indiqués alternativement par chacune des touches d'affichage d'appels.

ATTENTION

- L'administrateur système peut remplacer les touches d'affichage d'appel par d'autres fonctions, mais l'utilisation des fonctions de conférence et de transfert s'en trouverait grandement limitée. C'est pourquoi il est fortement recommandé de conserver les paramètres par défaut de toutes les touches d'affichage d'appel.

Icônes des touches d'affichage d'appel

Les icônes affichées en regard des touches d'affichage d'appel permettent de déterminer le statut (en attente, par exemple) de chacun des appels.

Appel entrant : ▲

Le symbole ▲ situé en regard d'une touche d'affichage d'appel indique un appel entrant. Pour répondre à l'appel et mettre en attente les autres appels éventuels, appuyez sur la touche **a/b**.

Connecté :]

Le symbole] situé en regard d'une touche d'affichage d'appel indique qu'il s'agit de l'appel connecté au moment considéré. Le numéro de téléphone du correspondant (s'il est connu) s'affiche également.

Mis en attente : ☞

Le symbole ☞ accompagnant une touche d'affichage d'appel indique un appel en attente. Pour reprendre l'appel et mettre tout autre appel en attente, appuyez sur les touches **a** et **b** situées à côté.

Fonctions système

Votre administrateur système peut associer des fonctions système aux touches du clavier numérique. Pour y accéder, appuyez sur la touche **Fonction**.

En mode Touche et voyant, ces fonctions système **ne doivent pas** être associées aux touches d'affichage d'appel. Voir le message **ATTENTION** ci-dessus.

Reportez-vous à la rubrique Présentation des touches de fonction pour plus d'informations sur les fonctions système **pouvant vous être exclusivement attribuées** par votre administrateur système. Reportez-vous à la rubrique Introduction des fonctions système pour plus d'informations sur les fonctions système auxquelles **vous pouvez toujours accéder vous-mêmes** en composant des codes de fonction. Par exemple, Pour écouter votre messagerie vocale, composez ***17**.

Connexion

Votre administrateur a créé votre configuration initiale afin que vous soyez automatiquement connecté à votre poste d'accueil. Cependant, il se peut que vous deviez vous connecter pour les raisons suivantes :

- Connexion forcée - si votre configuration ne permet pas de vous connecter automatiquement à votre poste d'accueil.
- Pour utiliser un poste autre que le vôtre (environnement multi-utilisateurs).
- Si vous vous êtes déconnecté de votre poste (ou si quelqu'un d'autre vous a déconnecté).

Remarques :

- Dans un environnement multi-utilisateurs, tout code de fonction défini sur votre poste d'accueil sera transmis au poste auquel vous vous êtes connecté.
- Certaines informations telles que les numéros abrégés et le journal des appels dépendent du modèle de téléphone et ne seront pas transmises au nouveau poste.
- Vous pourrez évoluer en environnement multi-utilisateurs avec des postes sur des sites distants uniquement si la licence de Mise en réseau évolué d'un petit groupe (Small Community Advanced Networking) est installée sur ce système. Contactez votre administrateur système.

Pour vous connecter à votre poste d'accueil (connexion forcée), saisissez ***35*P#**, où **'P'** correspond à votre code de connexion.

Pour vous connecter à un autre poste (environnement multi-utilisateurs), saisissez ***35*N*P#**, où **'N'** correspond au numéro de votre poste d'accueil et **'P'** à votre code de connexion.

Remarques :

- Votre code de connexion, si vous en avez configuré un, vous sera fourni par votre administrateur.
- Vous disposez de 4 tentatives de connexion. Si vous ne parvenez pas à vous connecter correctement, le message "Non valide" apparaîtra sur l'écran principal et vous entendrez la tonalité d'occupation. Si vous échouez lors de vos 4 tentatives de connexion vous devrez attendre 90 secondes avant que la connexion soit acceptée, qu'elle soit correcte ou pas.

Se déconnecter

Si on vous a attribué un code de connexion, vous pouvez déconnecter votre téléphone afin d'empêcher son utilisation indue en votre absence ou de sauvegarder votre intimité.

Si vous vous déconnectez depuis un autre poste, le système vous reconnectera à votre poste d'accueil sauf si vous avez défini l'option de connexion forcée.

Attention

- Les entrées du journal des appels et certains paramètres de numéros abrégés seront conservés sur le poste, même lorsque vous vous serez déconnecté.

Pour **déconnecter** le téléphone où vous vous étiez connecté, composez le ***36**.

Aucun utilisateur

La configuration Aucun utilisateur sera utilisée pour les postes où l'utilisateur individuel n'est pas actuellement connecté, par exemple :

- L'utilisateur individuel est connecté à un autre poste.
- La connexion forcée est activée.


Un poste défini en tant que Aucun utilisateur affiche l'indication "**Aucun utilisateur**" ainsi que le numéro du poste.

Si nécessaire et si on vous a attribué un code de connexion, vous pouvez vous connecter à l'aide de votre numéro de poste et de votre code de connexion. (reportez-vous à la rubrique Connexion)

Remarque

- Bien qu'il soit possible d'effectuer des appels à partir d'un poste marqué **Aucun utilisateur**, en général, il est impossible d'y recevoir des appels.

L'écran

- B Téléphone verrouillé :**
Appels internes uniquement.
- D Renvoi d'appel activé :**
Consultez la section Renvoi d'appel.
- G Groupe d'appels entrants :**
Vous pouvez activer / désactiver votre appartenance au groupe.
- N Ne Pas Dé ranger activé :**
Consultez la section Ne Pas Dé ranger.
- O En dehors des heures de bureau :**
Cela s'affiche quand un ou plusieurs groupes de postes sont en mode "En dehors des heures de bureau".
- P Appels parqués :**
Indique le nombre d'appels parqués.
- U Non disponible :**
Ce message s'affiche sur la station appelante lorsque l'option Ne pas dé ranger est activée sur la station appelée et que celle-ci n'est pas prise en charge par la messagerie vocale.
- V Messagerie vocale :**
Ce message s'affiche sur la station appelante lorsque l'option Ne pas dé ranger est activée sur la station appelée et que celle-ci est prise en charge par la messagerie vocale.
Consultez la section Messagerie vocale.
- DISC Déconnecté :**
Pour terminer l'appel, appuyez sur  Haut-parleur.
- CONN Connecté :**
Vous êtes en communication.
- CONF Conférence téléphonique :**
Vous participez à une conférence téléphonique qui s'affiche sur la gauche de l'écran.
Consultez la section Conférences téléphoniques.

Remarque

- Les éléments affichés par votre téléphone IP peuvent différer légèrement des éléments figurant ci-dessus.

Fonctions de base de traitement des appels


Répondre à un appel


Dès qu'un appel atteint votre téléphone, vous entendez une sonnerie et une icône représentant une cloche clignotante (🔔) apparaît en regard de la touche d'affichage d'appel associée. Les informations suivantes vous indiquent la façon d'utiliser le combiné pour répondre aux appels. Pour répondre à des appels à l'aide d'un casque, voir Travail avec casque.

Pour répondre à un appel entrant :

Effectuer l'une des actions suivantes :

- Si vous n'êtes pas occupé par un autre appel, utilisez votre combiné pour répondre à l'appel entrant.

Vous pouvez également appuyer sur la touche  **Haut-parleur** pour écouter l'appel entrant. Cependant, vous devez utiliser le combiné ou le casque pour parler à votre correspondant. Le téléphone ne dispose pas de microphone incorporé.

- Si vous êtes déjà occupé par un appel, mettez celui-ci en  **Attente**, puis répondez à l'appel entrant (voir Attente).

Répondre aux appels sur un autre poste :

Vous pouvez répondre à partir de votre propre poste grâce à la commande Interceptor les appels ; décrochez le combiné et composez les numéros suivants :

- ***30** pour répondre à un appel qui sonne sur un poste quelconque.
- ***31** pour répondre à un appel au sein de votre groupe.
- ***32*201#** pour répondre à un appel sur un poste particulier ; dans l'exemple donné, il s'agit du poste 201.

Les cadences de sonnerie par défaut sont les suivantes :

- Les **appels internes** ont une cadence de sonnerie individuelle.
- Les **appels externes** ont une cadence de sonnerie double.

Ces sonneries peuvent être modifiées par votre administrateur système.

Remarque

- Si votre téléphone sonne plus longtemps qu'une période prédéfinie (15 secondes par défaut), les éventuelles fonctions de ré-acheminement que vous avez activées, telles que la messagerie vocale ou le transfert d'appel, prennent effet.


Effectuer un appel

Plusieurs options permettent d'effectuer un appel téléphonique, selon l'usage que vous souhaitez faire du téléphone.

Pour effectuer un appel à l'aide du combiné :

1. Décrocher le casque.
2. Composez le numéro de téléphone de la personne à contacter, sans oublier les codes d'appel sortant.

Pour effectuer un appel à l'aide du haut-parleur :

1. Appuyez sur la touche  **Haut-parleur**.
2. Composez le numéro de téléphone de la personne à contacter, sans oublier les codes d'appel sortant.

Pour plus d'informations, voir Haut-parleur.


Remarque

- Si vous entendez la tonalité occupée quand vous composez votre numéro, il se peut que l'appel soit bloqué. Votre administrateur système peut interdire certains appels, comme ceux à destination de numéros surtaxés et les appels internationaux.

Supprimer un appel

Pour supprimer une communication en cours,


vous avez plusieurs possibilités :

- Raccrochez le combiné.
- Appuyez sur  **Abandonner**.

Bis

La fonction Bis permet de recomposer automatiquement le dernier poste ou numéro externe (jusqu'à 24 chiffres) composé.



Pour recomposer le dernier numéro composé :

- Appuyez sur  **Bis**.


Travail avec casque

Si vous devez utiliser un casque avec votre téléphone, il doit remplacer le combiné. Pour ce faire, débranchez le combiné (de la prise sur le côté du téléphone) et remplacez-le par le câble du casque. Mettez le combiné de côté.

Pour répondre à un appel entrant :

- Appuyez sur  à côté de l'icône clignotante de la cloche () et parlez.



Pour supprimer un appel en mode casque :

- Appuyez sur  **Abandonner**.


Pour effectuer un appel de façon manuelle :


- Composez le numéro. N'oubliez pas d'inclure le code d'accès requis (le **9**, par exemple pour une ligne externe) et patientez jusqu'à ce que la communication soit établie.

Pour effectuer un appel de façon automatique :

- Pour obliger le téléphone à composer le dernier numéro composé, appuyez sur la touche  **Bis**.
- Pour composer automatiquement un numéro fréquemment utilisé, appuyez sur  **Fonction** et sur la touche du clavier numérique appropriée. Ces numéros sont associés aux touches du clavier de composition par votre administrateur système.

Haut-parleur

La fonction Haut-parleur permet de surveiller les appels entrants uniquement. Vous devez utiliser le combiné pour parler à votre correspondant. Vous pouvez aussi utiliser la fonction  **Haut-parleur** pour mettre fin à un appel en cours.

La touche  **Haut-parleur** permet d'activer ou de désactiver le haut-parleur. Le voyant associé à ce bouton s'allume lorsque le haut-parleur est activé.




Conférence

La fonction Conférence vous permet de mettre d'autres correspondants (vous y compris) en conférence.


Remarques :

- Le nombre de correspondants admis dans une conférence dépend du système téléphonique employé.
- La fonction conférence nécessite deux touches d'affichage d'appel.

Pour ajouter un correspondant à une conversation :

1. Appuyez sur  **Conférence**. L'appel en cours est placé en attente.
2. Composez le numéro de la personne que vous souhaitez ajouter à la conversation.
3. Attendez la réponse de votre correspondant. Si le correspondant appelé ne répond pas ou ne souhaite pas se joindre à la conférence, appuyez sur  **Abandonner**. Vous pouvez dès lors reprendre l'appel en attente en appuyant sur la touche d'affichage d'appel qui lui est associée.
4. Pour ajouter le correspondant à la conversation, appuyez à nouveau sur  **Conférence**.
5. Répétez les étapes 1 à 4 pour effectuer des connexions supplémentaires.



Remarques :

- Raccrochez pour vous retirer de la conférence.
- Si la conférence se compose uniquement de deux participants, appuyez sur la touche  **Abandonner** pour y mettre un terme.


Secret

Lors d'un appel en cours faisant intervenir soit le combiné, soit le casque, vous pouvez empêcher votre correspondant de vous entendre.





Pour désactiver le micro de votre combiné/casque :

1. Appuyez sur la touche  **Secret**. Le voyant à côté de Secret s'allume.
2. Pour l'éteindre, appuyez à nouveau sur la touche  **Secret**. Le voyant à côté de Secret s'éteint.


Mise en attente

Vous pouvez mettre un appel en attente afin de trouver des informations ou pour répondre à un autre appel. Si un deuxième appel se présente, vous entendrez une sonnerie brève et le symbole  clignotant apparaîtra en regard de la touche d'affichage d'appel.





Pour mettre un appel existant en attente :

1. Appuyer sur la touche  **Attente**. Le symbole passe à , pour indiquer que la ligne est en attente.
2. Pour répondre au deuxième appel, appuyez sur le bouton d'affichage d'appel accompagné du symbole . Le symbole passe à , pour indiquer que la ligne est connectée.

Pour reprendre l'appel mis en attente :

1. Si vous êtes déjà occupé par un appel, mettez cet appel en attente comme indiqué précédemment.
2. Pour récupérer un appel en attente, appuyez sur le bouton d'affichage d'appel accompagné du symbole .



Remarques :

- Une fois le délai d'attente écoulé (il est défini par l'administrateur système), le système vous rappelle que vous avez un appel en attente. Le téléphone émet une brève sonnerie et le symbole  apparaît pendant un court moment.
- Si la fonction système *Mise en attente auto* est activée (consultez votre administrateur système), vous pouvez mettre un appel actif () en attente en appuyant sur le symbole () du deuxième appel. Si la fonction *Mise en attente auto* est désactivée, le fait d'appuyer sur le bouton d'affichage du deuxième appel () **entraînera l'abandon du premier appel**.
- Pour transférer un appel en attente, voir Transfert.


Transférer

La fonction Transfert vous permet de transférer un appel de votre téléphone à un autre poste ou numéro externe. La fonction de transfert nécessite deux touches d'affichage d'appel.



Pour transférer l'appel en cours à un autre poste :

1. Lors d'un appel en cours, appuyez sur  **Transfert**.
2. Lorsque vous percevez la tonalité, composez le numéro auquel l'appel doit être transféré.
3. Effectuer l'une des actions suivantes :
 - Pour transférer l'appel sans l'annoncer, appuyez à nouveau sur la touche  **Transfert**. Le transfert est achevé.



ou bien

- Pour annoncer l'appel avant de le transférer, attendez la réponse de votre correspondant. Si le correspondant souhaite accepter l'appel, appuyez à nouveau sur  **Transfert** pour effectuer le transfert.


ou bien

- Si votre correspondant ne souhaite pas accepter l'appel, appuyez sur  **Abandonner** pour abandonner l'appel. Pour repasser à l'appel en attente, appuyez sur le bouton d'affichage d'appel accompagné du symbole .

ou bien

- Si la ligne est occupée ou si l'appel n'obtient pas de réponse, appuyez sur  **Abandonner**. Pour repasser à l'appel en attente, appuyez sur le bouton d'affichage d'appel accompagné du symbole .

Messages

 **Messages** sert à accéder au système de messagerie vocale (s'il est installé). Une fois cette touche activée, les invites fournies dépendent du type de système de messagerie. Pour de plus détails, reportez-vous aux Manuels de l'utilisateur de boîte vocale fournis pour les différents systèmes de messagerie vocale pris en charge par IP Office.

Le voyant des messages situé en haut du téléphone reste allumé lorsque votre boîte de messagerie vocale ou toute autre boîte vocale pour laquelle vous avez été configuré la réception d'une « Indication de message en attente » contient de nouveaux messages.

Remarque

- Le voyant clignote également lorsque le téléphone sonne, que vous ayez de nouveaux messages en attente ou pas.

Fonctions système

Introduction aux fonctions système

De même que pour les fonctions spécifiques de votre téléphone que **seul l'administrateur système peut attribuer**, vous pouvez accéder à un certain nombre de fonctions système en composant des codes de fonction.

Ces instructions s'appliquent à la configuration par défaut du système. Elles supposent que vous utilisez les codes par défaut et que vous disposez d'un accès complet à toutes les fonctions ainsi qu'au réseau téléphonique public.

Renvoi d'appel

Vos appels sont renvoyés vers un autre poste ou un numéro externe quand :

- Vous n'êtes pas à votre bureau (en cas de non réponse).
- Votre poste est occupé (sur toutes les touches d'affichage d'appel).
- Vous êtes absent du bureau (ex : quand vous êtes en vacances).

Les options suivantes sont disponibles en cas de renvoi d'appel :

- Pour spécifier le numéro du poste de transfert, composez ***07*201#** ; dans l'exemple indiqué, il s'agit du poste 201.
- Pour activer le Renvoi d'appel inconditionnel (c-à-d pas le groupe de recherche de ligne), composez ***01**. La lettre **D** s'affiche. Pour le désactiver, composez ***02**.
- Pour activer le Renvoi sur occupation, composez ***03**. Pour le désactiver, composez ***04**.
- Pour activer le Renvoi sur non réponse, composez ***05**. Pour le désactiver, composez ***06**.
- Pour activer le Renvoi des Appels du groupe de recherche de ligne, composez ***50**. Pour le désactiver, composez ***51**. Ce paramètre n'est utilisé que lorsque le Renvoi inconditionnel est activé.
- Pour annuler tous les renvois, composez ***00**.

Remarque

- L'annulation de tous les renvois annulera également les **Renvois temporaires** que vous avez définis.

Dévier des appels

Cette fonction vous permet d'acheminer vos appels vers un autre poste grâce à la fonction **Renvoi temporaire**. Contrairement à la fonction **Renvoi**, **Renvoi temporaire** permet uniquement de dévier les appels vers un autre poste interne sur le même IP Office.

Remarque

- Si vous ne répondez pas aux appels sur le poste temporaire, ils sont transférés vers votre propre messagerie vocale ou votre numéro de renvoi.

Pour utiliser la fonction **Me suivre ici depuis un autre poste** :

Dans ce cas, **N** est votre poste d'accueil.

- Composez ***12*N#** à partir du poste que vous utilisez temporairement.
- Composez ***13*N#** pour rediriger les appels vers votre propre poste avant d'y retourner.

Pour utiliser la fonction **Me suivre au depuis votre poste d'accueil** :

Dans ce cas, **N** correspond au numéro du poste vers lequel les appels seront dirigés.

- Composez ***14*N#** à partir de votre propre poste.
- Composez le ***14*#** pour annuler les deux fonctions à partir de votre poste.

Remarques :

- Si vous utilisez l'option **Annuler tous les renvois**, la fonction **Renvoi temporaire** sera également annulée.
- **Renvoi temporaire** ne s'applique pas dans les types d'appel suivants :
 - Rappel de messagerie vocale.
 - Demande de rappel automatique.
 - Mise en attente ou parcage des rappels.

Ne pas déranger

Vous pouvez choisir de ne pas recevoir d'appel ou uniquement ceux de certains correspondants figurant sur votre liste d'exceptions.


- Pour activer l'option Ne pas déranger (avec ou sans exceptions), composez ***08** : Un **N** s'affiche.
- Pour la désactiver, composez ***09**.
- Pour ajouter un numéro à la liste d'exceptions, composez le ***10*N#**.
- Pour supprimer un numéro de la liste d'exceptions, composez ***11*N#**.

Remarque

- Les correspondants ne figurant pas sur la liste d'exceptions entendent une tonalité d'occupation ou sont redirigés vers votre messagerie vocale.
- Le seul appel qu'ignorera la règle Ne pas déranger sera celui où vous êtes l'appelant initial, puis vous effectuez un transfert sans surveillance vers un autre poste. Si ce poste ne répond pas, l'appel sera redirigé vers vous en tant qu'initiateur.

Rappeler

Si votre administrateur système vous a attribué la fonction *Rappel une fois libre* sur une touche numérique et si vous appelez un poste qui ne répond pas ou est occupé vous pouvez :

1. Appuyer sur la touche  **R1xl** pour définir un rappel sur ce poste. Votre poste sonnera dès que le poste du destinataire sera libre (une série de trois sonneries).
2. décrochez et le poste est automatiquement rappelé.

Parcage d'appels

Vous pouvez parquer un ou plusieurs appels, ce qui vous permet d'en passer et d'en recevoir d'autres. Vous pouvez également faire en sorte que l'appel parqué soit récupéré par un autre poste.

Le système permet seulement de parquer les appels pendant un court instant avant de les reconnecter à l'utilisateur ayant parqué l'appel. La valeur par défaut est de 5 minutes. Une fois la durée atteinte, l'appel parqué vous rappelle si votre poste est libre.

Remarque

- Pour parquer un appel au moyen de codes de fonction, l'appel doit d'abord être mis en **attente**.

Pour parquer un appel à reprendre par n'importe quel poste :

- Composez ***37*N#**, où **N** correspond à l'ID d'emplacement. Informez vos collègues que vous avez parqué un appel en leur communiquant l'ID d'emplacement que vous lui avez attribué.
- Pour reprendre un appel parqué depuis un autre poste :
 - Composez ***38*N#**, où **N** correspond à l'ID d'emplacement.

Pour parquer un appel vers votre poste local :

- Composez ***37#**.

Pour reprendre un appel parqué :

- Composez ***38*N#**, où **N** correspond à l'ID d'emplacement.

Lorsque vous parquez un appel vers votre poste local, il reçoit automatiquement un ID d'emplacement en fonction de votre numéro de poste suivi de 0. Si vous parquez un autre appel, il reçoit votre numéro de poste suivi de 1 et ainsi de suite jusqu'à 9. Par exemple : si votre poste est le 201, le premier appel parqué recevra l'ID d'emplacement **2010**.

Remarque

- Il est possible de paramétrer des touches de fonction pour parquer un appel et le reprendre. Contactez votre administrateur si nécessaire.


Messagerie vocale

La Messagerie vocale peut être activée pour permettre aux appelants de vous laisser des messages lorsque vous êtes en vacances, loin de votre bureau ou en ligne avec un autre appel. Les messages vocaux peuvent être récupérés en interne ou externe via n'importe quel téléphone. Votre messagerie vocale peut également être configurée pour vous faire part de vos messages dès que vous raccrochez : il s'agit de la fonction *Rappel de messagerie*.

Remarque

- Tous les systèmes ne prennent pas en charge ou n'ont pas la messagerie vocale installée.

Les options suivantes sont disponibles avec la messagerie vocale :

- Pour activer la messagerie vocale, composez *18. Pour la désactiver, composez *19.
- Pour récupérer vos messages vocaux, composez *17 ou appuyez sur  Messages.
- Pour activer le Rappel de messagerie, composez *48. Pour le désactiver, composez *49.

Vous disposez de plusieurs possibilités pour vos messages :

- Une fois les messages transmis, ils sont stockés dans le système pendant 24 heures (cette valeur est fixe pour Voicemail Lite, mais peut être modifiée par votre administrateur système si votre IP Office est équipé de VoicemailPro).
- Vous pouvez récupérer vos messages depuis un autre poste en composant le code PIN que votre administrateur système vous a attribué. Vous pouvez également les récupérer en dehors du bureau, en appelant depuis un numéro enregistré à cet effet ou en composant votre numéro de poste, puis votre code PIN lorsque le système vous le demande. Si votre appel est validé, appuyez sur **2** pour récupérer vos messages.
- L'administrateur système spécifie également le numéro de la réception vers lequel l'appel est renvoyé si le correspondant compose le **0**, ainsi que votre adresse électronique si votre messagerie vocale et votre courrier électronique fonctionnent ensemble.

Appel privé

La fonction Appel privé empêche toute intrusion au cours de l'appel. L'appel privé peut être activé avant ou pendant un appel. Le téléphone passe en état 'Intrusion non autorisée' jusqu'à ce que vous désactiviez la fonction d'appel privé.

Si vous effectuez un appel indiscret vers un poste dont la fonction d'appel privé est activée, vous entendrez la tonalité Numéro non accessible.

Remarque

- Appel privé n'est pas une fonctionnalité par défaut. Si vous avez besoin de cette option, contactez votre administrateur.

Codes de fonction par défaut

Vous trouverez ci-dessous les codes de fonction par défaut habituellement disponibles pour tous les utilisateurs. Votre administrateur système peut ajouter des codes supplémentaires correspondant à d'autres fonctions ou à des numéros abrégés.

Le cas échéant, remplacez la lettre **N** par le numéro approprié. Par exemple, dans ***07*N#**, remplacez le **N** par le poste vers lequel vous souhaitez transférer vos appels lorsque la fonction de transfert d'appels est activée.

*00	Annuler tous les transferts	*32*N#	Intercepter les appels du poste
*01	Transfert Inconditionnel activé	*33*N#	File d'attente des appels
*02	Transfert Inconditionnel désactivé	*34	Musique d'attente
*03	Transfert Si occupé Activé	*35*N#	Connecter le poste
*04	Transfert si occupé désactivé	*36	Déconnecter le poste
*05	Transfert si pas de réponse activé	*37*N#	Parquer appel
*06	Transfert Si pas de réponse désactivé	*38*N#	Reprendre appel
*07*N#	Numéro de renvoi	*39	Relais activé
*08	Ne pas déranger activé	*40	Relais désactivé
*09	Ne pas déranger désactivé	*41	Activer le relais
*10*N#	Ajouter une exception à Ne pas déranger	*42	Relais activé
*11*N#	Supprimer une exception à Ne pas déranger	*43	Relais désactivé
*12*N#	Renvoi temporaire ici	*44	Activer le relais
*13*N#	Annuler Me suivre ici	*45*N#	Détourner l'appel
*14*N#	Renvoi temporaire	*46	Détourner l'appel
*15	Mise en attente activée	*47	Ajouter à la conférence
*16	Mise en attente désactivée	*48	Rappel de la messagerie vocale Activé
*17	Relever la messagerie vocale	*49	Rappel messagerie vocale désactivé
*18	Messagerie vocale Activée	*50	Transfert appels groupe de recherche activé
*19	Messagerie vocale désactivée	*51	Transfert appels groupe de recherche désactivé
*20*N#	Activer service de nuit groupe de recherche	*52	Supprimer appel
*21*N#	Désactiver service de nuit groupe de recherche	*53*N#	Intercepter appels des membres
*29	Basculer les appels	*57*N#	Numéro transfert si occupé
*30	Intercepter tous les appels	*70*N#	Composer poste physique par numéro
*31	Intercepter un appel de groupe	*71*N#	Composer poste physique par ID

Index

A		
A propos de ce guide	1	
appel		
Attente	3, 10	
Bis	8	
Conférence	9, 10	
effacer	8	
en attente	17	
faire	7, 8	
mute	9	
rappel	15	
renvoi	13, 14	
répondre	7	
touches d'affichage	3	
Transfert	10	
appel privé	16	
appels externes	15	
appels internes	15	
Attente	10	
Aucun utilisateur	5	
B		
basculer les appels	17	
Bis	8	
boutons	1	
C		
casque	8	
codes de fonction par défaut	17	
connexion	4	
E		
écran	6	
effacer un appel	8	
effectuer des appels	7, 8	
F		
fonctions du système	3, 13	
G		
groupe de recherche de ligne	17	
H		
Haut-parleur	7, 9	
I		
intercepter	17	
M		
Messagerie vocale	16, 17	
messages	11	
mute	9	
N		
ne pas déranger	14, 17	
P		
parquer un appel	15	
R		
rappel	15	
rediriger les appels	14	
relais	17	
renvoi	13, 17	
renvoi temporaire	17	
répondre à des appels	7	
S		
se déconnecter	4	
T		
touches d'affichage d'appels	3	
Transfert	10	
V		
volume	1	

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

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

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

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

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

© 2006 Avaya Inc. Tous droits réservés.

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

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