

### Sommaire

### Le poste IP 9620 / IP 9630

- Présentation des postes
- Les fonctions programmées
  - Ecran 1 'Téléphone'
  - Ecran 2 'Fonctions'
  - Boîtier d'extension (poste des assistantes avec du filtrage)
- Mobilité : Ouvrir / Fermer une session

#### □ Les fonctions courantes

- Répondre à un ou plusieurs appels
- Emettre un appel
- Mettre un correspondant en attente
- Transférer un appel
- Etablir une conférence
- Activer un rappel automatique
- Intercepter un appel
- Renvoyer sa ligne
- Verrouiller son poste

Les fonctions à valeur ajoutée

- Consultation des journaux d'appels
   CALL LOG
- Gestion du répertoire personnel CONTACTS (ajouter, appeler...)
- Personnalisation du poste OPTIONS
- ➢ EC 500

### □ La messagerie vocale

- Ses accès
- Son initialisation
- Ses différents menus







# L'afficheur : Ecran Téléphone



### ..., Ecran 1 : Ecran Téléphone (ou écran principal)

4) Zone d'activité des appels : affiche les appels en cours pour la ligne mise en surbrillance avec les informations détaillées (numéro de l'appelant)

3 CX	52380	_ 1 _	10:00	6/11/08
éléphone	Avaya d	one - >	(	$\bullet$
pour lis	ter les for	oction	S	
				52380
				52380
				52380
enumér. I	Env ff	L	T	
		3		

1) Informations générales (nbre d'appels en absence, symbole du poste renvoyé, n° du poste, heure, date... / nom de l'écran / possibilités liées au navigateur)

> 2) Touches de lignes, jusqu'à 6 lignes possibles sur l'écran Téléphone et 12 fonctions sur l'écran Fonctions (selon le type de poste)

3) Touches contextuelles associées aux options proposées selon l'état du poste (poste raccroché, poste en cours de communication...)



AUDI DIEL © octobre 2008 ed.sept09 – Ce document ne peut être copié ou édité sans autorisation de son auteur Audiatel

### L'afficheur : Ecran Fonctions (selon configuration des postes)



(jusqu'à 12 fonctions pour le poste IP 9620 et 24 pour les postes IP 9630)

1. Pour passer à l'écran Fonctions, utiliser le navigateur ◀ ►

2. Pour faire défiler les fonctions, utiliser le navigateur ▲▼

11 months		
	Répertoire	• Répertoire, Suivant et Appeler : pour rechercher
· (0K)	Suivant	• <b>Renv. Temp</b> : pour activer ou désactiver un renvoi
	Appeler	temporaire
	Renv. Temp	Renv. Avancé : pour activer ou désactiver un
	Renv. Avancé	• <b>Renv. Fixe</b> : pour activer ou désactiver un renvoi
	Renv. Fixe	fixe (selon programmation)
· (OK) ·	Interception	<ul> <li>Interception : pour intercepter un appel au sein d'un groupement</li> </ul>
2	Interc. Hors gr.	• Interc hors gr : pour intercepter un appel hors
	Rappel Auto	• Rappel auto : pour activer un rappel automatique
	Verrouillage	Verrouillage : pour activer ou désactiver le verrou
	Na prog	l'extérieur
	Auto Dial	• Na prog : pour programmer les touches Auto Dial
		• Auto Dial : touche programmable



## Le boîtier d'extension (poste assistante)



• TR 5xxxx : touche qui permet :

- d'appeler directement le poste filtré
- de visualiser l'état du poste

• Filtr 5xxxx : touche qui permet d'activer / désactiver le filtrage du poste filtré

• **RvCpx 5xxxx** : touche qui permet d'activer un renvoi avancé pour le poste filtré

• **Prioritaire** : touche qui permet de joindre un poste filtré lorsque celui-ci est filtré par une autre personne (entraide)

• Va et vient : touche qui permet de passer d'un correspondant à l'autre lors d'un double appel

• Abrg : touche programmable

• Abrg Prog : touche qui permet de programmer les touches Abrg

### **Mobilité : Ouvrir & Fermer une session**

Dans le cas où il est nécessaire de travailler à partir d'un autre poste, il est possible d'ouvrir ou fermer sa session téléphonique à partir de n'importe quel poste de l'installation AVAYA

### **D** Pour ouvrir une session :

- Sélectionner l'option 'Ouv.sess'
- Saisir le numéro du poste (5 chiffres) suivi de # ou 'Entrer'
- Saisir le mot de passe (123456 à défaut) suivi de # ou 'Entrer'

### **D** Pour fermer une session :

- > Appuyer sur la touche **Menu**
- Sélectionner l'option 'Ferm.sess'
- > Confirmer la fermeture de la session '**Ferm.sess**'
- Si votre session est restée ouverte, et que vous êtes en phase d'ouverture de session sur un autre poste, vous pourrez forcer l'ouverture de la session et ainsi la fermeture sera assurée automatiquement sur votre poste



### Les fonctions courantes

- **Emettre un appel**
- □ Répondre à un ou plusieurs appels
- □ Mettre un correspondant en attente
- □ Transférer un appel
- **Etablir une conférence**
- □ Intercepter un appel
- □ Les renvois



### **Emettre un appel**

# □ Les codes principaux : Plan de numérotation

- > 0 : extérieur
- ➢ 9 : standard
- 5XXXX : n° de poste

### Touches et fonctions confort

- [Renumér] : cette touche contextuelle 'Option' permet de rappeler le dernier numéro composé ou l'un des derniers (selon réglage des options du poste à partir de la touche MENU et Réglage de l'appel...)
- 'CALL LOG' : cette touche permet d'ouvrir le journal des appels, de les rappeler ou de les enregistrer dans ses contacts.
- 'CONTACTS' : cette touche permet d'ajouter des contacts et de les appeler directement





# **Emettre un appel : Répertoire Entreprise**

 Pour accéder au répertoire de l'entreprise, il est nécessaire de passer sur l'écran Fonctions via le navigateur

- Sélectionner la fonction [Répertoire] en appuyant sur la touche de ligne correspondante à ce choix ou en mettant la ligne Répertoire en surbrillance avec le navigateur puis en faisant OK
- Saisir le nom ou les premières lettres via le clavier de numérotation (un seul appui par touche : écriture prédictive)
  - Exemple : pour Dupont, je tape 3 8 7
- Le 1<sup>er</sup> nom correspondant à la combinaison de lettres saisies s'affiche en haut de l'écran
  - Si le nom n'est pas le bon, saisir une nouvelle lettre jusqu'à ce que le nom s'affiche
  - Faire défiler les noms à partir de la fonction [**Suivant**]
- Lancer l'appel en sélectionnant la fonction [Appeler], ou en appuyant sur la touche de ligne associée





# Répondre à un deuxième appel



### Vous avez plusieurs possibilités pour répondre aux appels entrants :

Décrocher le combiné

### Ou

 Appuyer sur la touche 'Speaker' (vous êtes en Mains-Libres)



- En cours de communication, un deuxième appel se présente sur votre poste :
  - Sélectionner la touche de ligne clignotante pour répondre à l'appel, le premier correspondant est automatiquement mis en attente musicale
  - Passer d'un correspondant à l'autre d'un simple appui sur la touche de ligne
- Nota : il est possible de gérer 2 lignes simultanément. La 3<sup>ème</sup> ligne est réservée pour effectuer des transferts dans le cas où les 2 premières lignes sont occupées



## Mettre un correspondant en attente



□ Faire patienter son correspondant

- En attente musicale
  - Sélectionner l'option '**Attente'** de l'afficheur
  - Sélectionner l'option 'Reprendre' pour récupérer votre interlocuteur
- Nota : Il est possible de mettre en attente un correspondant et de le reprendre, en appuyant directement sur la touche de ligne correspondante

### Ou

En coupant le micro 'Mute'



- La touche '**MUTE'** permet de faire un aparté (coupure micro)
- Micro actif : diode éteinte
- Micro inactif : diode rouge



## **Transférer un appel**



# □ En cours de communication, après avoir invité son correspondant à patienter :

- Sélectionner l'option '**Transfé**.' sur l'afficheur
- > Composer le numéro du destinataire
- Annoncer l'appel puis sélectionner l'option
   'Terminer' sur l'afficheur ou raccrocher le combiné directement

# En cas d'échec (erreur de numéro, non réponse…)

Sélectionner l'option 'Annuler' pour reprendre automatiquement le premier interlocuteur

#### Ou

Sélectionner l'option 'Abandon' pour recomposer un nouveau numéro.



## **Etablir une Conférence Téléphonique**



# □ En cours de communication, après avoir invité son correspondant à patienter :

- Sélectionner l'option '**Conf**' sur l'afficheur
- Composer un nouveau numéro (interne / externe)
- Sélectionner l'option 'Partici.' pour converser à 3 simultanément

### Pour ajouter un participant :

- Sélectionner l'option 'Ajout' sur l'afficheur
- Composer un nouveau numéro
- > Après réponse du troisième interlocuteur
- Sélectionner l'option 'Partici.' pour converser à 4 simultanément...

# En cas d'échec (erreur de numéro, non réponse...)

Sélectionner l'option 'Annuler' pour reprendre automatiquement le premier interlocuteur



# **Activer un rappel automatique**

- Pour être rappelé automatiquement dés que le poste se libère...
  - Passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
  - Sélectionner la fonction [Rappel Auto]
  - Le système fera sonner votre poste dès que votre correspondant aura raccroché
  - Décrocher et appuyer sur la fonction [Rappel Auto]





# Intercepter un appel (selon configuration)

- Pour intercepter un appel qui sonne sur un poste de son groupement :
  - Depuis l'écran 2 'Fonctions'
  - Sélectionner la fonction 'Interception'
- Cette fonction nécessite la programmation d'un groupement (voir avec l'administrateur système)
- Pour intercepter un appel dirigé (hors groupement)
  - Depuis l'écran 2 'Fonctions'
  - Sélectionner la fonction 'Interc hors gr'
  - Puis composer le numéro du poste qui sonne





## **Renvoyer son poste : Renvoi Temporaire**



- Cette fonctionnalité permet de choisir le destinataire vers lequel on souhaite renvoyer ses appels
- □ Activation du renvoi temporaire :
  - Appuyer sur la touche FORWARD (poste 9630), ou passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
  - Sélectionner la fonction [Renv. Temp]
  - > Composer le numéro du poste ou le numéro externe
  - Lorsqu'un renvoi est activé, le bouton de ligne associé à la fonction [Renv. Temp] reste rouge ainsi que la touche FORWARD (poste 9630).
  - L'icône de renvoi ( apparaît en haut à gauche de l'écran

### □ Annuler le renvoi temporaire :

- Appuyer sur la touche FORWARD (poste 9630), ou passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
- Sélectionner la fonction [Renv.Temp] pour annuler ce dernier (la diode associée s'éteint)



### **Renvoyer son poste : Renvoi Fixe**



]	Cette fonctionnalité permet de renvoyer
	automatiquement ses appels vers un poste ou
	une messagerie vocale selon programmation
	système

- Activation du renvoi fixe :
  - Appuyer sur la touche FORWARD ou passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
  - > Sélectionner la fonction [Renv. Fixe]
  - Lorsqu'un renvoi est activé, le bouton de ligne associé à la fonction [Renv. Fixe] reste rouge ainsi que la touche FORWARD (poste 9630).
  - L'icône de renvoi l'écran
     apparaît en haut à gauche de l'écran

### Annuler le renvoi fixe :

- Appuyer sur la touche FORWARD (poste 9630), ou passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
- Sélectionner la fonction [Renv.Fixe] pour annuler ce dernier (la diode associée s'éteint)
- Le renvoi fixe peut être activé ou désactivé depuis la page d'accueil de votre afficheur, en appuyant sur la fonction [Env.tt]



## Renvoyer son poste : Renvoi Avancé



Cette fonctionnalité permet de programmer un renvoi évolué en sélectionnant plusieurs critères...

- Appuyer sur la touche FORWARD ou passer sur l'écran Fonctions via le navigateur
- Sélectionner la fonction [Renv. Avancé]
- > Composer le code relatif à l'opération choisie
  - 1=activer (pour activer un renvoi)
  - 2= désactiver (pour désactiver un renvoi activé)
  - 3=état (pour visualiser les renvois actifs)
- Saisir le code correspondant au mode de renvoi choisi :
  - 1=inconditionnel (renvoi immédiat)
  - 2= occupation (renvoi sur occupation uniquement)
  - 3= non réponse (renvoi sur non réponse)
- Saisir le code correspondant au type de renvoi
  - 1=interne (renvoi pour les appels internes)
  - 2=externe (renvoi pour les appels externes)
  - 3=tous (renvoi pour tous les appels internes et externes)
- Saisir le numéro destinataire



### Verrouiller son poste

### Pour interdire l'accès à l'extérieur depuis son poste :

- Passer sur l'écran Fonctions (via le navigateur)
- Sélectionner la fonction [Verrouillage]
- Le poste est verrouillé
- Pour annuler le verrouillage du poste :
  - Passer sur l'écran Fonctions (via le navigateur)
  - Sélectionner la fonction [Verrouillage]
  - Composer votre numéro de poste 5xxxx suivi de #
  - Composer le mot de passe système suivi de # (code à défaut 123456)

### Nota : code modifiable par l'administrateur système





## Les fonctions à valeur ajoutée

- □ Consultation des journaux d'appels
- □ Gérer et appeler ses contacts
- **D** Personnalisation du poste
- □ EC 500









AUDI DIEL © octobre 2008 ed.sept09 – Ce document ne peut être copié ou édité sans autorisation de son auteur Audiatel

# **Consulter les journaux d'appels**



- □ Appuyer sur la touche 'Call Log', 4 pages de journaux d'appels sont proposées (le passage d'une page à l'autre s'effectue par le navigateur ◄►) :
  - Manqués
  - Sortants
  - > Pris
  - Tous les appels
  - A l'aide du navigateur, surligner le numéro désiré puis sélectionner l'une des options suivantes :
    - 'Appeler' : pour lancer l'appel vers ce numéro
    - 'Détails' : pour voir la date et l'heure de l'appel
    - '+Contacts' : pour l'enregistrer dans vos contacts
    - 'Suite' : pour accéder aux 2e listes d'options (et vice versa)
    - > 'Suppr' : pour supprimer la ligne
    - > 'Eff. tt' : pour effacer toute la liste



# Ajouter et Appeler ses contacts

Il est possible d'enregistrer jusqu'à 250 fiches contacts



### Enregistrer ses contacts

- Appuyer sur la touche CONTACTS
- Sélectionner l'option [Nouveau]
- Saisir le nom à partir du clavier alphanumérique
- Se positionner sur la ligne Numéro à partir du navigateur ▼ => Composer le numéro (le précédé du 0 pour un numéro extérieur)
- Pour corriger une saisie sélectionner l'option [RetArr.] ou [Annul.] pour tout annuler
- Valider l'enregistrement en sélectionnant l'option [Enreg.]
- Les contacts sont classés automatiquement par ordre alphabétique
- Il est possible d'ajouter des contacts automatiquement à partir des journaux d'appels (voir chapitre consulter les journaux d'appels)

### Appeler un contact

3

- > Appuyer sur la touche CONTACTS
- ➤ Utiliser les touches de navigation ▼ et ▲ pour faire défiler les pages et sélectionner le contact
- > Appuyer sur l'option [**Appeler**]

### **D** Pour modifier ou supprimer un contact

- > Appuyer sur la touche CONTACTS
- ➤ Utiliser les touches de navigation ▼ et ▲ pour faire défiler les noms et sélectionner le contact
- Appuyer sur l'option [Modifier], puis [Enreg.] après avoir procédé aux modifications Sélectionner l'option [Suppr.] pour supprimer un contact



## Personnaliser son poste : Menu



- Appuyer sur la touche 'Menu', 5 applications sont proposées :
  - Options et réglages :
    - Réglage de l'appel
    - Regl. d'applications
    - Options affic./sons:
      - Luminosité
      - Personnaliser sonnerie
      - Langue...
    - Options avancées
  - Navig. (pour accéder à des applications spécifiques...)
  - Ferm. sess
  - A propos d'Avaya one-X

### Modifier les options de réglage :

- Valider l'option "Options et réglages" à l'aide la touche OK ou du bouton de ligne
- ➤ Utiliser les flèches de navigation △ et ▽ pour sélectionner le menu d'options à modifier
- Valider votre sélection
- Modifier les options à l'aide du bouton de ligne associé
- Appuyer sur l'option [Enreg.] pour valider les changements effectués



# Réglages de l'appel / Affichage & Son

#### Description des options du menu "Réglages de l'appel":

- Ecran tel si appel sortant : si "oui", l'afficheur rebascule automatiquement sur la page d'accueil de votre afficheur lorsque vous émettez un appel
- Ecran tel si appel reçu : si "oui", l'afficheur rebascule automatiquement sur la page d'accueil de votre afficheur lorsque vous recevez un appel
- Affich. Durée appels: si "oui", la durée de vos appels s'affiche sur la page d'accueil de votre afficheur
- Renumer. : permet de définir l'utilisation de cette fonction :
  - "Un numéro" : rappel le dernier numéro appelé (bis)
  - "Liste" : affiche la liste des derniers appels appelés
- Alerte visuelle : si "oui", la diode de votre téléphone clignote lorsque vous recevez un appel
- Voie audio : permet de sélectionner le mode haut-parleur ou le mode casque

# Description des options du menu "Aff./son" :

- ➤ Luminosité, contraste : utiliser les touches de navigation ⊲▷ pour augmenter ou diminuer la luminosité et/ou le contraste
- Personnaliser sonnerie : permet de changer de sonnerie et de régler son niveau sonore
- Langue : permet de modifier la langue de votre téléphone
- Son touches : permet d'activer ou désactiver le son des touches de votre téléphone
- > Tonalité d'erreur : Activer / Désactiver



# **EC500**





- Cette fonction permet de recevoir ses appels 'bureau' en même temps sur son GSM (nécessite une programmation)
  - Pour activer ou désactiver la réception des appels sur les deux postes en parallèle, sélectionner la fonction [EC500] à partir de l'écran Fonctions
  - De son poste, pour continuer l'appel sur son GSM, sélectionner la fonction [Prolng.Appel] (Ecran Fonctions)
  - De son GSM, pour continuer l'appel sur son poste, appuyer sur la touche de ligne (Ecran Téléphone)





# Accéder à sa messagerie vocale par un poste téléphonique

- Appeler la messagerie vocale de son propre poste téléphonique :
  - > Appuyer sur la touche **MESSAGES**
  - Composer son mot de passe suivi de #
- Appeler la messagerie vocale d'un autre poste téléphonique du système :
  - > Appuyer sur la touche **MESSAGES**
  - Appuyer sur la touche #
  - > Composer son numéro de poste
  - Composer son mot de passe suivi de

- Appeler la messagerie vocale de l'extérieur
  - Composer le numéro d'appel de la messagerie vocale : 01 55 55 87 87
  - Si vous avez une boite vocale sur le système, appuyer sur #
  - Composer son numéro de boîte vocale (il correspond au 5 derniers chiffres de son numéro d'appel)
  - Composer son mot de passe suivi de # (code par défaut 123456)



Le message d'accueil « Bienvenue à AVAYA Messaging … » signifie que la messagerie de l'utilisateur est inactive => Contacter l'administrateur système pour demander l'activation de la messagerie AVAYA

AUDI DIEL © octobre 2008 ed.sept09 – Ce document ne peut être copié ou édité sans autorisation de son auteur Audiatel



### **Première connexion**

Lors de la première connexion, le système vous invite à personnaliser votre messagerie en 4 étapes :

> Après avoir appelé la messagerie par appui sur la touche **MESSAGES** 



- > Composer le mot de passe suivi de # (code par défaut 123456)
- Le système demande d'enregistrer un nouveau mot de passe, puis son nom et enfin son message d'accueil => suivre les instructions du guide

#### 1. Entrer votre nouveau mot de passe suivi de la touche #

- Saisir son nouveau mot de passe suivi de # (4 chiffres et ne doit pas commencer par le chiffre 0)
- > Saisir de nouveau son nouveau mot de passe suivi de # pour le valider

#### 2. Enregistrer votre nom

- > Appuyer sur la touche 2 pour commencer l'enregistrement et terminer par #
- La touche \* vous permet d'ignorer l'enregistrement et active l'enregistrement de synthèse proposé par défaut
- > La touche 1 vous permet de confirmer l'enregistrement

#### 3. Enregistrer votre message d'accueil

- > Appuyer sur la touche 2 pour commencer l'enregistrement et terminer par #
- > La touche \* vous permet d'ignorer l'enregistrement
- > La touche 1 vous permet de confirmer l'enregistrement

### 4. Enregistrer un message de patience (qui sera entendu lorsque vous êtes déjà en ligne)

- > Appuyer sur la touche 2 pour commencer l'enregistrement et terminer par #
- La touche \* vous permet d'ignorer l'enregistrement
- La touche 1 vous permet de confirmer l'enregistrement La touche \* vous permet d'ignorer l'enregistrement

### Quitter la messagerie

Appuyer sur \*



AUDI DIEL © octobre 2008 ed.sept09 – Ce document ne peut être copié ou édité sans autorisation de son auteur Audiatel

## Personnaliser sa boîte vocale

# A partir du menu principal, (après avoir appelé la messagerie vocale et s'être identifié) :

- > Composer le 4 pour accéder au menu Configuration Personnelle
- > Composer le 1 pour enregistrer des messages d'accueil
- Sélectionner le type de message à enregistrer, en composant le :
  - 1 Message d'accueil personnel
  - 2 Message d'absence prolongée
  - 3 Message d'accueil option 1
  - 4 Message d'accueil option 2
  - 5 Guide Vocal 'Veuillez Patienter'
  - 6 Nom
- Enregistrer votre message à partir du top sonore, et appuyer sur # à la fin du message
- Après l'écoute du message enregistré, composer le :
  - 1 pour l'accepter
  - 2 pour le réenregistrer
  - **3** pour le supprimer
- □ Le message d'accueil personnel ou le message d'absence prolongée devient actif dés lors où il est enregistré.
- Les messages d'accueil option 1 et 2 sont liés aux traitements des appels configurés



## Ecouter et gérer ses messages

# A partir du menu principal, (après avoir appelé la messagerie vocale et s'être identifié) :

- > Composer le 1 pour accéder au menu Ecoute des messages
- Préciser le type de message à écouter en tapant :
  - **1** Pour les messages vocaux
  - 1 et 2 Pour les messages vocaux sauvegardés
  - 2 Pour les nouveaux courriels
  - 2 et 2 Pour les courriels sauvegardés
- Gérer le message écouté en tapant :
  - 4 Pour réécouter le message
  - **5** Pour obtenir des renseignements d'enveloppe du message (date, heure, émetteur ...)
  - 6 Pour envoyer une copie du message
  - 7 Pour supprimer le message
  - 8 Pour les options de réponse
  - 9 Pour sauvegarder le message
  - \* Pour annuler / retour au menu précédent
  - # Pour ignorer / message suivant
- En cours d'écoute, il est possible en composant :
  - 1 puis 1 de revenir au début du message
  - 3 puis 3 d'accéder directement à la fin du message







