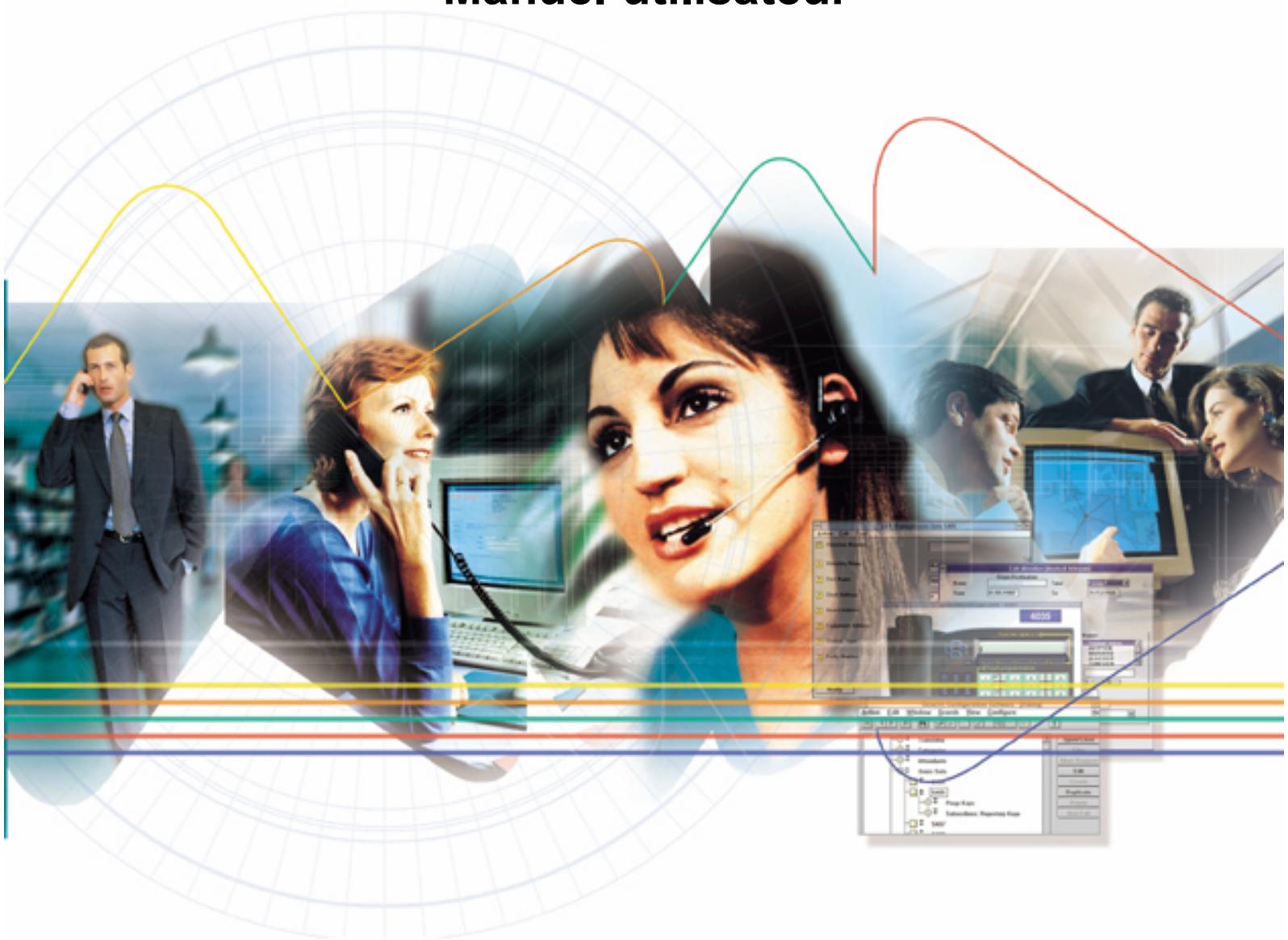


Alcatel OmniPCX *Enterprise*
Console opératrice Alcatel 4059
Manuel utilisateur



NOTA :

Les spécifications Produit contenues dans ce document peuvent évoluer sans information préalable. Les produits et services décrits dans ce document peuvent ne pas être offerts dans chaque pays. Pour obtenir les informations les plus récentes, veuillez contacter votre représentant Alcatel ou votre revendeur.

Copyright © 2003 Alcatel. Tous droits réservés pour tous pays. Ce document ne doit pas être reproduit, même partiellement, sans l'autorisation expresse d'Alcatel.

Les logos Alcatel® et Alcatel sont des marques déposées appartenant à Alcatel. Toute autre marque citée est la propriété de la société qui l'a déposée.

Ce manuel a été mis à jour pour la version R5.1.2

Le marquage CE indique que ce produit est conforme aux directives communautaires suivantes :

- 89/336/CEE (Compatibilité électromagnétique)
- 73/23/CEE (Sécurité Basse Tension)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Console opératrice Alcatel 4059

Il est rappelé que l'utilisation de ce produit est soumise aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Chapitre 1

Introduction à la console opératrice 4059

1.1	Introduction	1. 1
1.2	Architecture du système	1. 1
1.3	Le clavier MAC	1. 3
1.3.1	Touche de commutation	1. 4
1.3.2	Touches de traitement des appels	1. 4
1.3.3	Touches audio	1. 5
1.3.4	Voyants spécifiques	1. 5
1.3.5	Touches standard utilisées pour le traitement d'appels	1. 5
1.3.6	Fonctionnement en aveugle	1. 6
1.4	La fenêtre d'appels	1. 7
1.4.1	Aide en ligne	1. 7
1.4.2	Barre de titre et barre de menu	1. 7
1.4.3	Zone d'affichage des informations	1. 8
1.4.4	Barre d'état	1.11
1.4.5	Champs de traitement des appels	1.13
1.4.6	Touches de fonction	1.15
1.4.7	Date et heure	1.16

2.1	Ouverture d'une session	2. 1
2.2	Mise en service (état) de la console	2. 1
2.3	Méthodes pour appeler un numéro	2. 1
2.3.1	Numérotation directe	2. 1
2.3.2	Appel par le répertoire du poste	2. 2
2.3.3	Appel par touche programmée	2. 2
2.3.4	Appel par nom	2. 2
2.3.5	Appel par numérotation abrégée	2. 4
2.4	Appel vers un usager interne	2. 5
2.4.1	Réservation (blocage) du poste usager interne	2. 5
2.4.2	Le poste appelé est libre	2. 5
2.4.3	Le poste appelé est occupé	2. 6
2.4.4	Cas particuliers : postes renvoyés ou inaccessibles	2. 7
2.5	Appel vers l'extérieur	2. 9
2.6	Réponse aux appels	2. 9
2.6.1	Sélection du type de réponse : automatique ou manuelle	2. 9
2.6.2	Choisir à quel appel répondre d'abord	2.10
2.6.3	Réponse à un appel interne	2.11
2.6.4	Réponse à un appel externe	2.11
2.6.5	L'opératrice ne répond pas immédiatement	2.11
2.7	Mise en garde (attente) d'un appel	2.12
2.8	Fonction Bis : recomposer un numéro	2.12
2.9	Double appel	2.12
2.10	Va-et-vient	2.13
2.11	Entrée en tiers	2.13
2.12	Transfert (acheminement) d'appel	2.14
2.12.1	Sélection du type de transfert : automatique ou manuel	2.14

2.12.2	Transfert manuel sans présentation	2.15
2.12.3	Transfert manuel avec présentation	2.16
2.13	Transfert vers une conférence sur rendez-vous	2.16
2.13.1	Insertion du premier correspondant	2.16
2.13.2	Insertion des autres participants	2.16
2.13.3	Insertion dans une conférence en cours	2.17
2.14	Mini-messagerie	2.17

Chapitre 3

Exploitations supplémentaires

3.1	Généralités	3. 1
3.2	Touches S	3. 1
3.2.1	Appel chaîné	3. 1
3.2.2	Appel taxé	3. 1
3.2.3	Contrôle Libérat.	3. 1
3.2.4	Renvoi à autre	3. 2
3.2.5	Fv/Q23	3. 2
3.2.6	Enregis	3. 2
3.2.7	Impuls	3. 2
3.2.8	Puls	3. 2
3.2.9	Auto Trans	3. 2
3.2.10	Malveil	3. 2
3.3	Touches programmables	3. 3
3.3.1	Présentation d'appel	3. 4
3.3.2	Supervision No annuaire	3. 4
3.3.3	Numéro abrégé	3. 4
3.3.4	Acheminement individuel	3. 5
3.3.5	Transfert réseau-réseau	3. 5

3.3.6	Supervision de faisceau	3. 5
3.3.7	Supervision de joncteur hors service	3. 5
3.3.8	Garde individuelle	3. 5
3.3.9	Transfert avec privilège	3. 6

Chapitre 4

Gestion à partir de la console opératrice

4.1	Code secret du poste	4. 1
4.2	Historique des connexions	4. 1
4.3	Ergonomie du poste	4. 2
4.3.1	Choix de la langue	4. 2
4.3.2	Sonnerie - mélodie - réglage du niveau sonore	4. 3
4.3.3	Sonnerie - présence ou absence	4. 4
4.3.4	Aspect et affichage des fenêtres	4. 4
4.3.5	Affichage de la date et de l'heure	4. 6
4.3.6	Couleur de fond	4. 6
4.4	Programmation du répertoire individuel	4. 6
4.5	Configuration des annuaires	4. 7
4.5.1	Ajout et configuration d'un annuaire externe	4. 7
4.5.2	Sélection des annuaires à utiliser pour l'appel par nom	4. 8
4.6	Programmation de rendez-vous	4. 9
4.7	Création de mini-messages à l'avance	4.10
4.8	Affectation des touches programmables et des icônes de supervision	4.11
4.8.1	Touches programmables	4.11
4.8.2	Icônes de supervision	4.12
4.9	Réservation de faisceau	4.13
4.9.1	Réservation de faisceaux	4.14

4.9.2	Réservation auto de faisceaux	4.14
4.9.3	Prise directe	4.15
4.10	Changement d'état des postes du groupe opératrices ou de l'entité	4.15
4.10.1	Programmation de l'état du groupe opératrices	4.15
4.10.2	Programmation de l'état d'une entité	4.16
4.11	Entraide entre les opératrices	4.16
4.11.1	Activation de l'entraide	4.16
4.11.2	Définition du seuil d'entraide	4.17
4.12	Gestion des usagers	4.18
4.13	Taxation	4.19
4.13.1	Compteur	4.19
4.13.2	Rapport financier	4.20
4.13.3	Observation des usagers	4.20
4.14	Mise hors service d'une ligne extérieure défectueuse	4.23
4.15	Date - heure	4.23
4.16	Gestion des postes mobiles DECT/PWT	4.24
4.16.1	Qui	4.24
4.16.2	PARI	4.25
4.16.3	Installation DECT/PWT	4.25
4.16.4	Enregistrement	4.26
4.16.5	Désenregistrement	4.26
4.16.6	Visiteurs DECT/PWT arrivés à expiration	4.26

Introduction à la console opératrice 4059

1.1 Introduction

La console opératrice 4059 MAC (Multimedia Attendant Console), encore appelé SBC (Screen Based Console), s'intègre à un **OmniPCX Enterprise**. Cette application apporte un maximum de confort et de convivialité à l'utilisateur. Elle s'utilise lorsqu'il n'y a qu'un seul poste opératrice pour une même installation. Elle peut aussi faire partie d'une équipe d'opératrices lorsque les besoins téléphoniques nécessitent la présence de plusieurs postes spécialisés.

La console Alcatel 4059 permet d'optimiser la gestion des appels : de répondre et de diriger facilement les appels entrants, de gérer les appels internes et le cas échéant, de connecter des postes internes à des destinataires extérieurs à l'installation.

Cette console permet également à l'opératrice de prendre en charge la responsabilité d'une partie de la gestion du système. L'opératrice peut, entre autres :

- faire basculer le système d'un état de fonctionnement classique à un état configuré pour une réduction d'activité (la nuit par exemple),
- réserver des lignes externes à un usage particulier,
- contrôler l'utilisation des lignes internes et externes par les usagers,
- opter pour la connexion automatique des appels,
- programmer : la date et l'heure de l'installation, le contrôle des coûts des appels, etc.

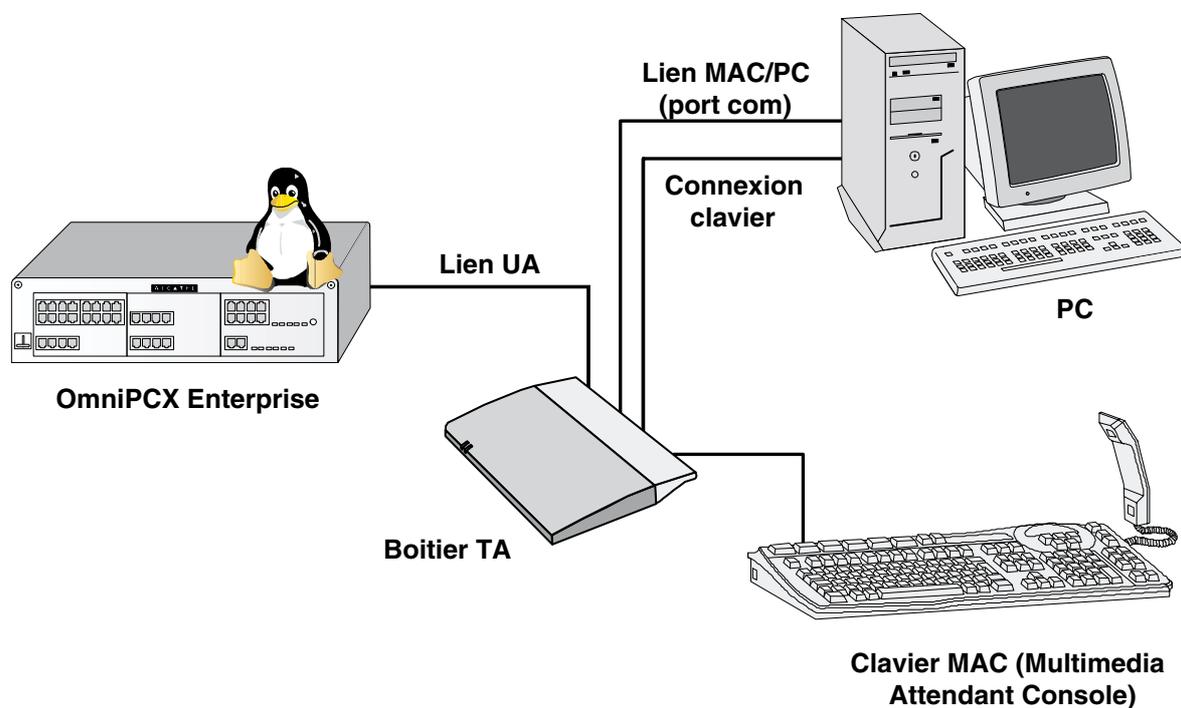
La lecture de ce manuel de l'utilisateur est recommandé avant toute utilisation de la console.

1.2 Architecture du système

L'application Alcatel 4059 MAC fonctionne sur PC relié à un boîtier adaptateur (Terminal Adapter) lui-même relié à l'**OmniPCX Enterprise**.

L'application fonctionne dans les environnements d'exploitation Microsoft Windows 2000 (à partir de la version 4.014.9 de la 4059) et Windows XP (à partir de la version 4.015.0).

Elle comporte une partie logicielle, un clavier spécifique, une souris et un combiné (ou casque) audio.

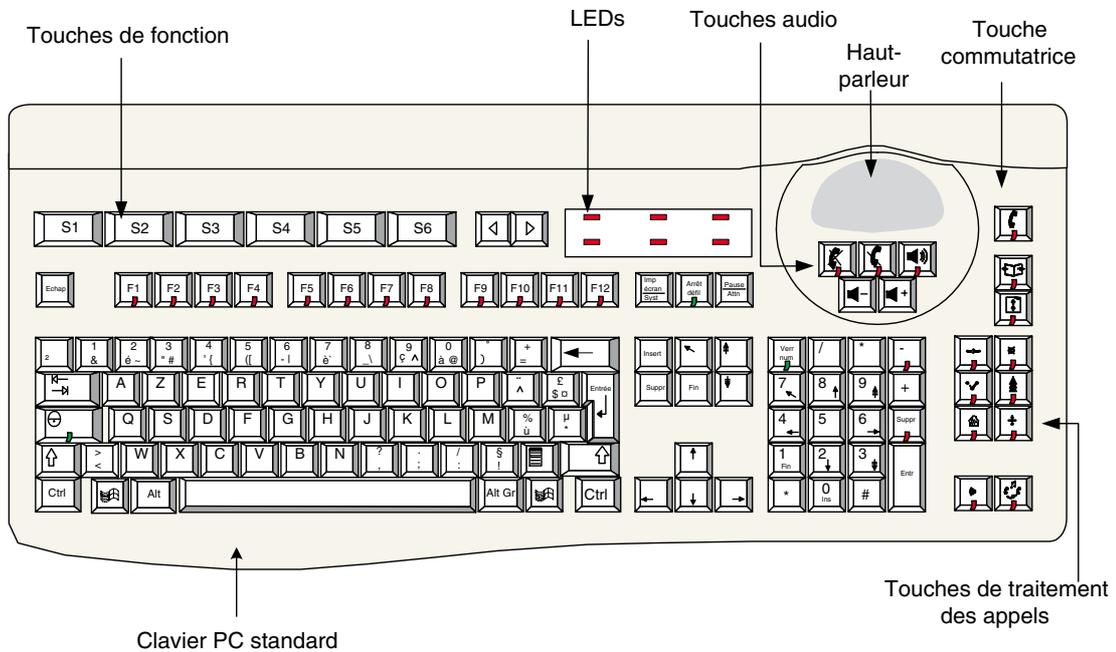


Note : toutes les références au terme MAC renvoient ici à Multimedia Attendant Console (console opératrice multimedia). L'Alcatel 4059 n'est pas disponible à ce jour sur plate-forme Apple Macintosh.

Toute opératrice fait obligatoirement partie d'un groupe opératrices, composé de 1 à 50 postes/console opératrices (le nombre maximum d'opératrices dans un groupe opératrices dépend de la version logicielle du produit).

Les opératrices d'un même groupe peuvent utiliser des postes/console différents, mais tous les terminaux du groupe doivent être sur le même noeud. Un terminal opératrice ne peut appartenir qu'à un seul groupe.

1.3 Le clavier MAC



Le clavier MAC présente des touches spécifiques au traitement des appels et autres fonctions téléphoniques.

Sur ce clavier, toutes les touches non identiques à celles d'un clavier PC standard sont utilisées par l'application 4059. Ces touches permettent de traiter immédiatement les appels, même si l'on travaille sur une autre application ou que l'application et/ou le PC sont hors service.

A chaque touche MAC correspond une fonction particulière. Une LED est associée à chaque touche du clavier dédiée au traitement des appels. La LED allumée signale à l'opératrice que la touche associée est disponible pour toute opération.

Certaines touches PC standard peuvent également servir au traitement des appels.

1.3.1 Touche de commutation

	<p>Cette touche est également appelée touche de basculement d'applications. Son fonctionnement diffère si l'application 4059 est démarrée sur le PC.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Application 4059 non démarrée sur le PC : la touche permet de basculer le clavier vers le PC ou vers le TA MAC (OmniPCX). Si la LED de la touche est rouge, le clavier est dédié au TA MAC (voir § 1.3.6 : Fonctionnement en aveugle). Si cette LED est éteinte, le clavier est dédié au PC. - Application 4059 démarrée sur le PC : la touche permet de basculer de la fenêtre 4059 à une autre application du PC (et vice-versa). <p><i>Note : s'assurer que dans la configuration de l'affichage, l'option Activation 4059 : Par la touche de changement d'application est bien sélectionnée (voir chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Aspect et affichage des fenêtres)</i></p>
---	---

1.3.2 Touches de traitement des appels

	Ouvre l'annuaire personnel de la console (pour le configurer, voir chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Programmation du répertoire individuel).
	Libération : stoppe l'intervention de l'opératrice sur un appel.
	Réponse à un appel interne.
	Réémission d'un numéro, à partir de la liste des 10 derniers appels sortants.
	Va-et-vient entre deux communications.
	Mise en garde/transfert : place une communication en attente (ou transfert d'une communication).
	Annule le double appel : retour à l'appel principal.
	Appel : appel du poste sélectionné.

	Réponse à un appel interne ou externe.
	Prise d'appel(s) mis en garde ou en acheminement.

1.3.3 Touches audio

	Mise en/hors service de la fonction mains-libres.
	Touche secret.
	Mise en/hors service du haut-parleur du clavier.
	Réduction du volume sonore.
	Augmentation du volume sonore.

1.3.4 Voyants spécifiques

Six voyants spécifiques apportent des renseignements sur l'état du système.

		
Renvoi de nuit	Mode auto	Transfert auto
		
Réservation	Message	Message système

1.3.5 Touches standard utilisées pour le traitement d'appels

Ces touches se situent sur le pavé numérique du clavier.

0 à 9	pour composer un numéro d'appel.
#	pour indiquer une fin de numérotation.
-	pour reprendre un joncteur du même faisceau sans avoir à numéroter.

1.3.6 Fonctionnement en aveugle

En cas de coupure de courant affectant le PC, ou lorsque l'application **4059** n'a pas été démarrée sur le PC, les appels peuvent être traités via le clavier MAC.

Les possibilités de ce mode dégradé sont réduites. Seules les manipulations simples de nécessitant pas la fenêtre sont accessibles, comme :

- répondre aux appels,
- appeler des correspondants internes ou externes (à condition de connaître leur numéro),
- transférer un appel.

Alcatel recommande de secourir l'alimentation du PC si toutes les fonctionnalités de l'application 4059 sont nécessaires en permanence.

Si le PC n'est plus alimenté, mais que l'application 4059 était active au moment de la coupure

de courant : s'assurer que la touche  est allumée (en appuyant dessus au besoin)

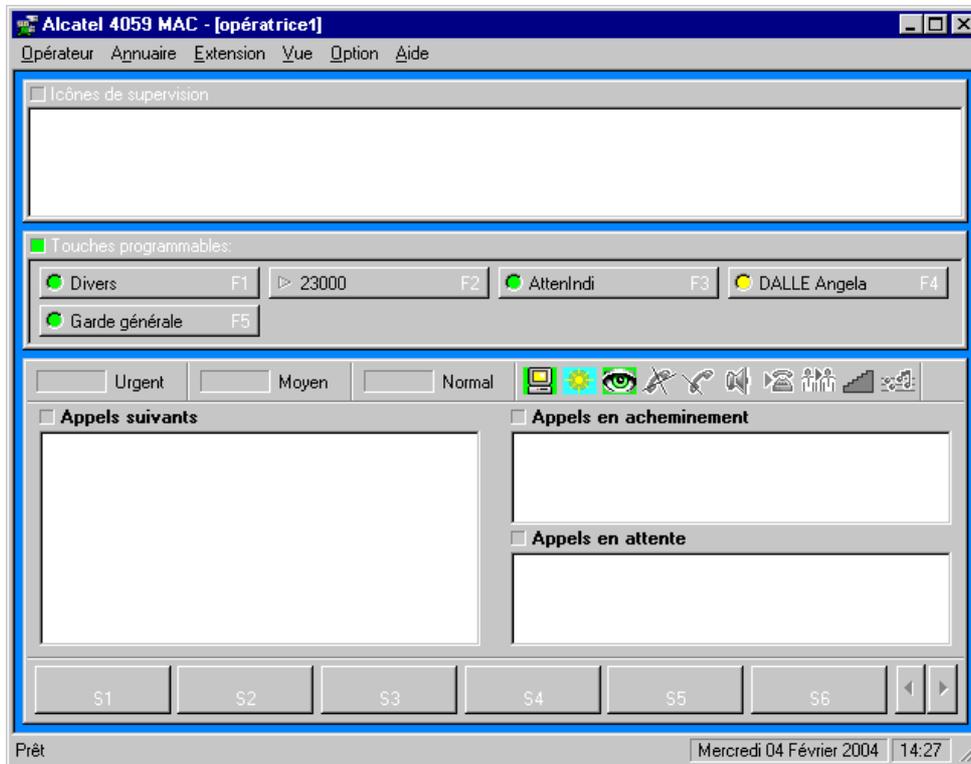
Si le PC n'est plus alimenté et que l'application 4059 n'était pas active active au moment de la

coupure de courant, s'assurer que la touche  est allumée (en appuyant dessus au besoin) et appuyer sur la touche S4 pour mettre la fonction opératrice en service (vérifier que la LED renvoi de nuit du clavier est bien éteinte). Appuyer sur la touche S1 pour mettre la fonction opératrice hors service (la LED renvoi de nuit du clavier est verte).

Les appels entrants sont signalés par une sonnerie et/ou par le clignotement d'une ou plusieurs touches.

Les numéros des appels sortants sont composés sur le pavé numérique du clavier.

1.4 La fenêtre d'appels



Note : des différences d'affichage et de termes utilisés peuvent parfois être constatées :

- selon le pays de l'installation, l'application désigne telle ou telle fonction par une appellation différente
- selon la configuration effectuée par l'administrateur système, cet affichage peut présenter les appels en attente dans un cadre **Appels en acheminement**.

1.4.1 Aide en ligne

Le menu **Aide** de la fenêtre permet d'accéder à :

- ce manuel utilisateur,
- une aide sur les interactions entre l'application **4059** et Assisted Telephony,
- un rappel de la signification des touches MAC du clavier,
- une fenêtre **A propos** qui rappelle la version **4059** utilisée et l'identité de l'opératrice.

1.4.2 Barre de titre et barre de menu

La barre de titre standard Windows se situe tout en haut de la fenêtre. Elle indique le nom de l'application et le nom de l'utilisateur autorisé.

La barre de menus se situe juste en dessous de la barre de titre. Elle permet d'accéder aux différentes fonctions de l'application.



1.4.3 Zone d'affichage des informations

La zone d'affichage occupe la partie supérieure de la fenêtre. Elle comprend deux champs : le premier est intitulé **Icônes de supervision**, le deuxième **Touches programmables**.

Il est possible de dimensionner et de réagencer les fenêtres de ces champs pour une meilleure organisation de l'écran (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Aspect et affichage des fenêtres](#)).

La couleur de la barre de titre individuelle de ces deux champs indique s'ils sont actifs.

La navigation d'une sous-fenêtre à l'autre se fait par la souris ou la touche **Tab** du clavier.

A l'intérieur d'un même champ, si le nombre d'icônes ou de touches programmables est trop important pour être affiché, plusieurs pages sont créées. Naviguer à l'aide des touches **PgUp** ou **PgDn** pour accéder aux pages suivantes.

1.4.3.1 Icônes de supervision

Pour la configuration de ces icônes, voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Icônes de supervision](#).

Les icônes de supervision indiquent l'état des postes, des joncteurs et des faisceaux. Un maximum de 8 icônes de supervision peut être affiché sur une même console. Pour afficher plus d'icônes, installer l'application 4059 BLF.



Double-cliquer sur une icône pour l'activer. Pour connaître sa fonction et son état (et afficher un champ d'aide), pointer le curseur de la souris sur une icône.

Un équipement non configuré dans l'**OmniPCX** (ou situé sur un autre noeud OmniPCX que la console opératrice) est représenté par l'icône . La signification des autres icônes est détaillée ci-dessous.

La console opératrice ne supervise que les équipements situés sur le même noeud qu'elle.

1.4.3.1.1 Postes numériques



Poste libre (icône verte).
Poste hors service (icône rouge).



Poste inaccessible (icône jaune).
Poste en Ne pas Déranger (icône grise).



Poste occupé (correspondant interne).



Poste occupé (correspondant externe).



Poste occupé sans conversation (icône jaune).



Poste Absent (ayant laissé un message d'absence).

1.4.3.1.2 Postes analogiques



Poste libre (icône verte).
Poste hors service (icône rouge).



Poste inaccessible (icône jaune).
Poste en Ne pas Déranger (icône grise).



Poste occupé (avec un correspondant interne).



Poste occupé (avec un correspondant externe).



Poste décroché.



Poste Absent (ayant laissé un message d'absence).

1.4.3.1.3 Postes (et consoles) opératrice



Poste libre (icône verte).
Poste hors service (icône rouge).



Poste occupé.



Poste non connecté.



Opératrice absente.

1.4.3.1.4 Fax



Disponible (icône verte).
Occupé (icône jaune).
Hors service (icône rouge).

1.4.3.1.5 Groupements de postes

Un groupement de postes est composé de deux postes ou plus. Ces postes partagent un même numéro d'annuaire pour que n'importe lequel d'entre eux puissent répondre à un même appel.



Groupe de poste libre (icône verte).
Groupe de poste occupé (icône jaune).
Groupe de poste partiellement occupé (icône verte devant et jaune derrière).

1.4.3.1.6 Joncteurs

Un joncteur est une ligne téléphonique entre deux installations. Il relie deux OmniPCX ou un OmniPCX et un autre PABX.



Joncteur libre (icône verte).
Joncteur occupé (icône jaune).
Joncteur mis hors service Hardware ou Software (icône rouge).

1.4.3.1.7 Faisceaux

Un faisceau est un groupe de joncteurs de même type, configurés de manière identique.



- Faisceau libre (icône verte).
- Faisceau occupé (icône jaune).
- Faisceau partiellement occupé (icône verte dans sa partie supérieure, jaune dans sa partie inférieure).
- Faisceau hors service Hardware ou Software (icône rouge).

1.4.3.2 Touches programmables



Pointer le curseur de la souris sur une touche programmable pour afficher une aide sur sa fonction. L'état de la touche est indiqué par une LED (vert=actif). Ces touches sont programmées par l'administrateur système ou par l'opératrice (voir [chapitre Exploitations supplémentaires - § Touches programmables](#)).

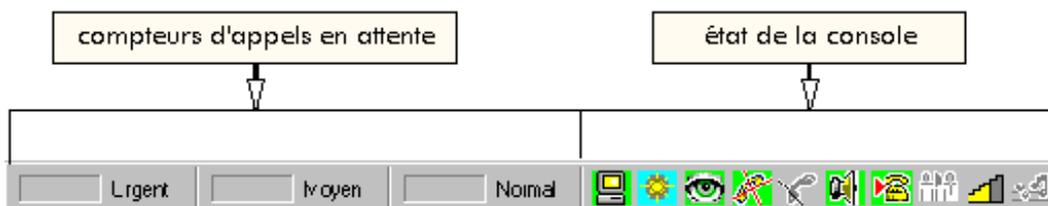
Pour sélectionner une fonction, double-cliquer sur la touche ou appuyer directement sur la touche du clavier MAC (**F1** à **F8**) correspondant à la fonction souhaitée.

S'il y a plus de 8 fonctions programmées , utiliser les touches du clavier **PgUp** ou **PgDn** pour visualiser les autre touches programmables.

Note : à chaque nouvelle page, bien que les touches affichées présentent des fonctions différentes, leur ordre correspond aux touches du clavier F1 à F8.

1.4.4 Barre d'état

Ce champ d'affichage, qui se situe juste au-dessus du champ de traitement des appels se divise en plusieurs parties :



- les compteurs des appels en attente,
- les icônes d'état,
- la zone de numérotation.

1.4.4.1 Compteurs d'appels

Ce champ indique le nombre d'appels en arrivée. Chaque appel est représenté par un rectangle de couleur :

- rouge : appels urgents en attente (Urgent),
- jaune : appels en attente moyenne (Moyen),
- vert : appels arrivée en attente (Normal).

Exemple : 

1.4.4.2 Icônes d'état

L'état de la console poste opérateur est visualisé par une rangée d'icônes dans la barre d'état.



Lorsque l'icône est grisée, la fonction correspondante n'est pas active.

Chaque icône a une signification particulière :



en marche.



opératrice absente. Lorsqu'une console n'est pas utilisée et que l'opératrice n'a pas répondu aux appels pendant un certain temps, la console passe automatiquement en mode absent.



service de jour.



service de nuit.



état des icônes de supervision (activées ou non).



mode mains-libres.



secret désactivé - micro activé.



haut-parleur.



réponse automatique.



transfert automatique.



volume haut-parleur.



composition par impulsion (désactivée).

1.4.4.3 Zone de numérotation

La zone de numérotation n'apparaît (à la place des icônes d'état) que le temps de la composition d'un numéro.



1.4.5 Champs de traitement des appels

1.4.5.1 Console au repos



Au repos, les champs visualisés sont :

- le champ d'identification des appels à traiter,
- le champ des appels en acheminement ou en attente,
- les compteurs d'appels en attente (voir § 1.4.4.1 : *Compteurs d'appels*).

1.4.5.1.1 Appels en arrivée (appels suivants)



Les informations suivantes sont affichées pour chaque appelant :

- identité de l'appelant (nom-prénom),
- numéro d'annuaire
- entité

Des informations complémentaires apparaissent lorsque l'opératrice prend l'appel.

1.4.5.1.2 Appels en attente

Les informations suivantes sont affichées pour chaque appelant :

- identité de l'appelant (nom-prénom),
- numéro d'annuaire
- entité

1.4.5.2 Console active

La fenêtre active de l'Alcatel **4059** propose un affichage convivial des appels en cours.

Note : la console est active lorsqu'un appel est émis ou reçu par l'opératrice.

Sur console active, les champs Appels suivants et Appels en acheminement détaillent :

- l'appel principal,
- l'appel en attente (information sur un double appel).



1.4.5.2.1 Appel principal



Ce champ affiche :

- une icône correspondant à l'état de l'appel,

- le nom et prénom de l'utilisateur,
- l'état du poste appelant,
- son numéro d'annuaire,
- sa catégorie d'exploitation téléphonique.

Note : l'icône permet de visualiser dans quel état se trouve le poste de l'utilisateur. Les informations affichées évoluent en fonction du traitement de l'appel.

Signification des icônes d'état du poste à appeler :



au repos (raccroché).



poste sonné.



poste mis en garde (ou transfert)



poste occupé ou en cours de conversation



faux numéro (ou poste hors service, ou accès non autorisé)

1.4.5.2.2 Appel en attente

Ce champ affiche les informations concernant un double appel interne ou externe initié par l'opérateur (par exemple pour transférer l'appel principal).

Il indique le nom, le numéro d'annuaire appelé, la catégorie de connexion (au réseau public) du poste, la nature de l'appel et l'entité à laquelle le poste appartient.

Note : le champ d'informations sur l'appel en cours est en couleurs tandis que celui sur l'appelant principal est grisé.

1.4.6 Touches de fonction

Six touches de fonction sont proposées à l'opérateur. Ces fonctions propres au traitement des appels s'exécutent exclusivement à l'aide des touches numérotées de **S1** à **S6** (sur la fenêtre ou sur le clavier MAC).



Les fonctions associées aux touches **S1** à **S6** dépendent de l'état de l'appel en cours.

Les touches  et  du clavier correspondent aux touches  et  à l'écran. Elles servent à passer d'une page à l'autre dans le cas où plus de six fonctions sont programmées.

1.4.7 Date et heure

Ce champ, situé en bas de la fenêtre Alcatel **4059**, Indique la date et l'heure du PC.

*Note : l'opératrice peut changer l'heure et la date sur son PC. Elle doit être autorisée par l'administrateur système pour les modifier sur l'**OmniPCX Enterprise**. En cas de différence entre l'heure du PC et celle de l'**OmniPCX**, au démarrage de l'application, une boîte de dialogue invite l'opératrice à contacter l'administrateur système pour rectifier cette différence.*

Exploitation de la console opératrice

2.1 Ouverture d'une session

Une fois le PC démarré :

- double cliquer sur l'icône Alcatel **4059** du bureau,
- ou cliquer sur le menu Démarrer > Programmes > Alcatel **4059**.

2.2 Mise en service (état) de la console

A la première mise sous tension de la console, celle-ci s'initialise en mode inactif (position défilée), comme indiqué à l'écran par l'icône  (grisée) de la barre d'état.

Pour rendre la console opérationnelle, sélectionner l'option **En marche** du menu **Opérateur**.

La console devient active, comme indiqué par le changement de couleurs de l'icône .

Note : pour une description complète des icônes de la barre d'état, voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Barre d'état](#).

Pour utiliser le clavier MAC et ses touches spécifiques, appuyer sur la touche . La LED rouge de la touche doit être allumée.

Note : pour une description complète des touches MAC du clavier, voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Le clavier MAC](#).

2.3 Méthodes pour appeler un numéro

2.3.1 Numérotation directe

Composer directement le numéro à appeler sur le pavé numérique du clavier MAC.

Pour joindre un numéro externe, composer d'abord le préfixe de prise de ligne externe avant le numéro externe.

Pour établir l'appel : une fois le numéro composé, appuyer sur la touche .

2.3.2 Appel par le répertoire du poste

Le répertoire individuel (programmable depuis la console 4059, voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Programmation du répertoire individuel](#)) permet de sélectionner directement un usager par une touche, sans avoir à composer le numéro de ce correspondant au clavier.

Note : le numéro appelé peut être interne, abrégé ou externe.

L'appel par le répertoire individuel peut se faire à partir de la position repos du poste opérateur ou en double appel.

Pour accéder au répertoire appuyer sur la touche



Sélectionner le nom à appeler et cliquer sur **Recomposer**. Appuyer sur la touche



2.3.3 Appel par touche programmée

Lorsqu'une touche est programmée avec un numéro d'annuaire, cliquer sur cette touche (ou

appuyer sur la touche **F** correspondante sur le clavier, puis sur la touche



Note : ces touches (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Touches programmables](#)) sont soit programmées par l'administrateur système, soit à partir de la console (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Touches programmables](#)).

2.3.4 Appel par nom

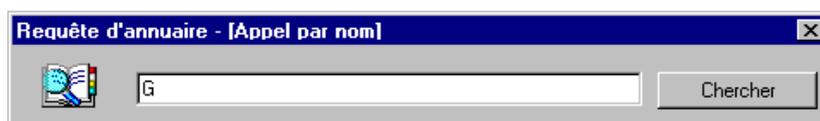
Cette exploitation permet d'appeler un usager interne (ou externe) sans avoir à composer son numéro d'annuaire. L'appel par nom peut être demandé soit à partir de la position repos, soit en double appel.

Lors d'une requête d'appel par nom, le système effectue une recherche interne dans les annuaires disponibles. Ces annuaires peuvent être : le répertoire personnel du poste, l'annuaire du système, un annuaire normalisé LDAP ou ODBC. Ils sont configurés par l'administrateur système. Pour déterminer quels annuaires sont utilisés dans l'appel par nom, voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Sélection des annuaires à utiliser pour l'appel par nom](#).

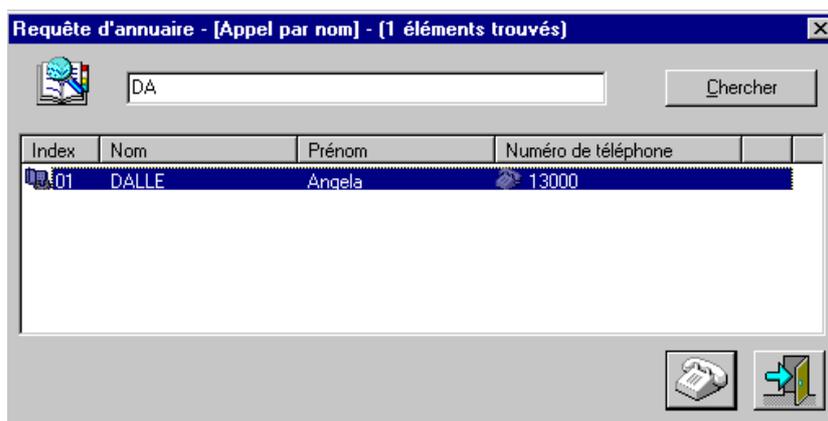
2.3.4.1 Appel via le clavier

1. Sur le clavier MAC, taper les deux premières lettres du nom à appeler.

Note : dès qu'une touche est appuyée sur le clavier alphabétique, la console passe en mode Appel par nom.



2. Entrer la (ou les) lettre(s) suivante(s).
3. L'application cherche une correspondance dans tous les annuaires sélectionnés pour la recherche par nom (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Sélection des annuaires à utiliser pour l'appel par nom](#)).



4. Si la réponse ne correspond pas au nom attendu, saisir une ou plusieurs lettres supplémentaires.
5. Si plusieurs noms apparaissent, sélectionner le nom désiré.
6. Cliquer sur (ou appuyer sur la touche Entrée du clavier) pour composer le numéro sélectionné. Ceci ferme la fenêtre de recherche d'annuaire.

Pour fermer la fenêtre de recherche sans composer de numéro, cliquer sur (ou sur la touche Escape du clavier).

7. Pour déclencher la numérotation, appuyer sur la touche

2.3.4.2 Appel par nom via les annuaires

Cette option permet d'effectuer une recherche par nom, par nom+prénom ou par initiales.

Le menu **Annuaire** propose l'option **Recherche Multi-Annuaire**, ainsi qu'une option par annuaire configuré.

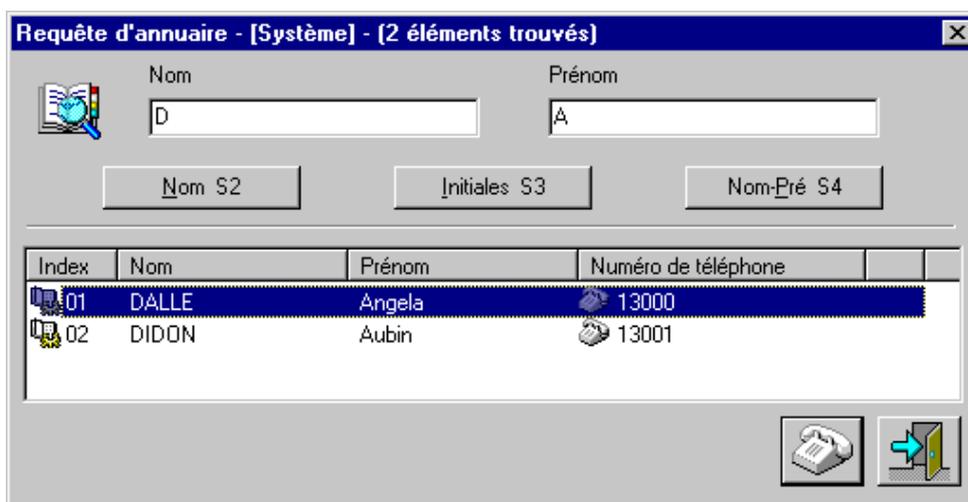
1. Sélectionner l'option souhaitée dans le menu **Annuaire**.



2. Pour une recherche par initiales, entrer les initiales du nom et prénom, puis cliquer sur **Initiales S3** ou taper sur la touche S3 du clavier MAC.

Pour une recherche par nom, saisissez les premières lettres du nom, puis cliquer sur **Nom S2** ou taper sur la touche S2 du clavier MAC.

Pour une recherche par nom et prénom, saisissez les premières lettres du nom et du prénom, puis cliquer sur **Nom-Pré S4** ou taper sur la touche S4 du clavier MAC.



Pour passer d'un champ à l'autre, utiliser la souris ou la touche **Tab** du clavier.

- Si plusieurs noms apparaissent, sélectionner le nom désiré. Si le nom désiré n'apparaît pas, saisir une ou plusieurs lettres supplémentaires. Les flèches verticales du clavier permettent de sélectionner l'un ou l'autre des noms proposés. La flèche (horizontale) de droite permet de visualiser les détails complémentaires concernant un correspondant (tels que saisis dans les annuaires LDAP et ODBC).

Cliquer sur l'intitulé d'une colonne pour trier les correspondants par ordre alphabétique, ou par numéro de téléphone.

- Cliquer sur  (ou appuyer sur la touche Entrée du clavier) pour composer le numéro sélectionné. Ceci ferme la fenêtre de recherche d'annuaire.

Pour fermer la fenêtre de recherche sans composer de numéro, cliquer sur  (ou appuyer sur la touche Escape du clavier).

- Pour déclencher la numérotation, appuyer sur la touche .

2.3.5 Appel par numérotation abrégée

Pour composer un numéro abrégé :

- composer le préfixe d'appel direct,
- ou composer le préfixe d'accès suivi du rang du numéro abrégé.

La numérotation abrégée n'est en principe utilisée que pour la numérotation externe. Dès que l'analyse de la numérotation est terminée, l'exploitation est identique à celle d'un appel simple.

2.4 Appel vers un usager interne

Pour appeler un usager interne :

1. Composer le numéro du poste. L'état de ce poste (libre, occupé, autre) est indiqué dans le champ de traitement des appels (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Console active](#)).

2. Si le poste est libre (raccroché), appuyer sur la touche .
Selon l'état du poste, les touches de fonction permettent d'envoyer un message particulier ou d'exécuter une autre fonction sur le poste appelé (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Touches de fonction](#)).

3. Pour mettre fin à l'appel, appuyer sur la touche .

2.4.1 Réserve (blocage) du poste usager interne

Dès la composition du numéro d'un usager interne, le poste usager, s'il est libre, est réservé par l'opératrice. L'usager ne peut ni numéroté, ni accéder à un autre service.

Cette réserve est signalée sur le poste de l'usager :

- par le symbole  au niveau des touches de ressource (poste multiligne),
- par l'effacement de tout marquage à l'écran.

Le poste ne sonne pas tant que l'opératrice n'a pas appuyé sur la touche .

Cette exploitation particulière de la console permet de toujours atteindre l'usager demandé. Si ce dernier décroche, il perçoit une musique de garde (ou la tonalité correspondante) lui signalant qu'il est réservé et que tout appel départ lui est refusé.

2.4.2 Le poste appelé est libre

Le champ de traitement des appels affiche :



- La touche  déclenche la sonnerie du poste,

- La touche  libère la communication.
- la touche de fonction **Rappel** envoie une demande de rappel au poste appelé (voir § 2.4.3.3 : *Envoyer une demande de rappel*).
- la touche de fonction **Message text** : permet d'envoyer un mini-message au poste appelé (voir § 2.14 : *Mini-messagerie*).

2.4.3 Le poste appelé est occupé

2.4.3.1 Le poste est multiligne

Si le poste usager est multiligne, il n'est pas bloqué et peut établir des communications. Mais, une ressource de ce poste est utilisée en arrivée par le poste opérateur.

Le champ de traitement des appels affiche :



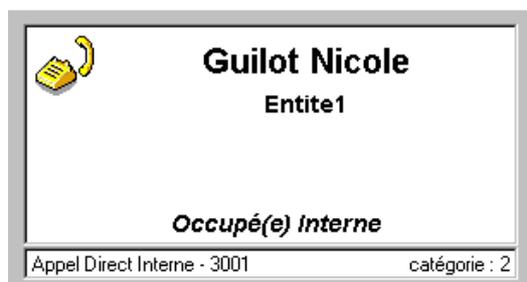
L'opératrice peut utiliser :

- la touche  pour déclencher la sonnerie du poste,
- la touche  pour libérer la communication.

A partir de cet écran l'évolution est identique à celle décrite dans l'appel d'un poste libre.

2.4.3.2 Le poste est monoligne

Le champ de traitement des appels affiche :



L'opératrice peut utiliser :

- la touche  pour libérer la communication.
- la touche de fonction **Interv** : pour une entrée en tiers dans la conversation en cours (voir § 2.11 : *Entrée en tiers*).
- la touche de fonction **Rappel** : pour activer une demande de rappel (voir § 2.4.3.3 : *Envoyer une demande de rappel*).
- la touche de fonction **Afficher msg** : pour afficher un message sur l'afficheur du poste de l'utilisateur.
- la touche de fonction **Message text** : pour laisser un message sous forme de texte (mini-message) (voir § 2.14 : *Mini-messagerie*).

2.4.3.3 Envoyer une demande de rappel

Lorsqu'un poste est occupé, la console opératrice peut lui envoyer un message de rappel en cliquant sur la touche de fonction **Rappel**. Le correspondant est notifié de l'arrivée d'un message pendant sa communication (diode clignotante).

En lisant ce message ce correspondant peut activer le rappel vers l'opératrice. Cet appel est traité comme un appel arrivée classique.

2.4.4 Cas particuliers : postes renvoyés ou inaccessibles

Le champ de traitement des appels indique l'état du poste appelé.

Si ce poste est inaccessible, hors service, ou non autorisé, appuyer sur la touche  pour libérer la communication.

2.4.4.1 L'utilisateur s'excuse

Quand un usager a la possibilité de laisser un message d'excuse en cas de non réponse, l'opératrice peut lire son message dès qu'elle sélectionne cet usager.

Pour appeler le poste malgré la demande de l'utilisateur, appuyer sur la touche .

2.4.4.2 Le poste est en renvoi sur un autre poste

2.4.4.2.1 Le poste est en renvoi immédiat

Le champ de traitement des appels indique le destinataire du renvoi et l'entité à laquelle il appartient, puis le poste appelé (initiateur du renvoi) et son numéro. Il indique aussi l'état du poste vers lequel le poste appelé est renvoyé :



L'opératrice peut utiliser :

- la touche  pour déclencher la sonnerie du poste (destinataire du renvoi),
- la touche  pour libérer la communication,
- la touche de fonction **Passe** : pour passer outre le renvoi et appeler le poste initial,
- la touche de fonction **Rappel** : pour activer une demande de rappel.
- la touche de fonction **Message text** : pour laisser un message sous forme de texte (mini-message).

2.4.4.2.2 Le poste est en renvoi sur non réponse

Le champ de traitement des appels indique le poste appelé (initiateur du renvoi), puis le destinataire du renvoi et son numéro. Il indique aussi l'état du poste vers lequel le poste appelé est renvoyé :



L'opératrice peut utiliser :

- la touche  pour déclencher la sonnerie du poste,
- la touche  pour libérer la communication,
- la touche de fonction **Destrv** : pour réserver le destinataire du renvoi,
*Note : l'opératrice peut alors décider de sonner ou non le destinataire du renvoi ou d'utiliser les touches de fonction **Passe** (pour revenir à son destinataire initial) ou **Message Text** pour envoyer un mini-message au destinataire du renvoi.*
- la touche de fonction **Rappel** : pour activer une demande de rappel.

- la touche de fonction **Message text** : pour laisser un message sous forme de texte (mini-message).

2.5 Appel vers l'extérieur

Composer le préfixe de prise du faisceau : le champ de traitement des appels affiche le nom du faisceau. Composer ensuite le numéro du correspondant externe.

Dès que la longueur du numéro est reconnue par le système, le joncteur est réservé.

Utiliser :

- la touche  pour déclencher l'envoi de la numérotation (lorsque la longueur du numéro n'est pas reconnue par le système)
- la touche  pour libérer la communication et reprendre le même joncteur (afin de composer un nouvel appel vers l'extérieur),
- la touche  pour libérer la communication.

2.6 Réponse aux appels

Lorsqu'un appel est présenté sur la console, il est signalé :

- par une sonnerie (en fonction de la configuration du système),
- par l'allumage des diodes des touches de prise de ligne  et/ou ,
- par l'apparition d'une icône dans le compteurs des appels (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Compteurs d'appels](#)).

Le champ de traitement des appels donne des informations sur la nature (voire le correspondant) de cet appel (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Champs de traitement des appels](#)).

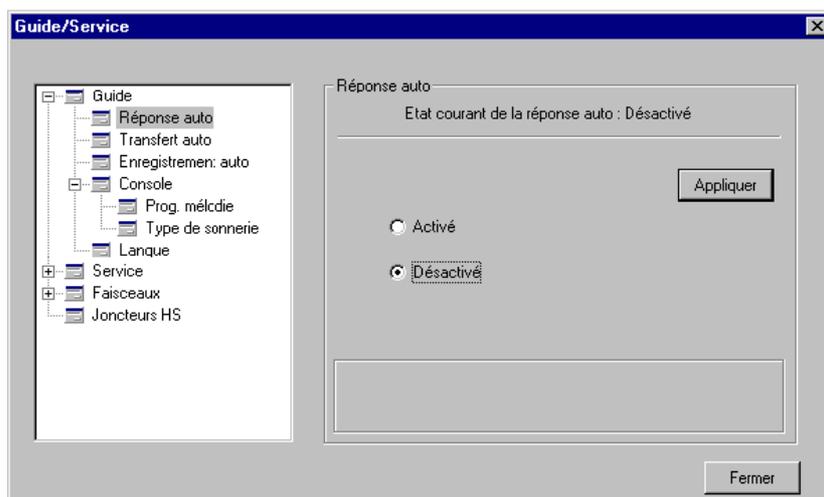
Pour répondre à un appel dès qu'il arrive, appuyer sur la touche  (ou double cliquer sur l'appel).

Pour libérer la communication, appuyer sur la touche .

2.6.1 Sélection du type de réponse : automatique ou manuelle

Ce mode de fonctionnement permet de connecter automatiquement la console à tout appel arrivée ou tout appel en attente.

1. Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide**, ou appuyer sur la touche F11 du clavier.
2. Double cliquer sur Réponse auto, ou cliquer sur Réponse auto avant d'appuyer sur la touche entrée du clavier.



3. Sélectionner **Activé** pour activer la réponse automatique de la console aux appels entrants. Sélectionner **Désactivé** pour répondre manuellement aux appels.
4. Sélectionner **Appliquer** pour enregistrer la modification.
5. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

2.6.2 Choisir à quel appel répondre d'abord

Tous les appels arrivés sont affichés dans le champ de traitement des appels. Lorsque plusieurs appels sont présentés, il est possible de répondre d'abord à un appel en particulier.



L'appel peut être sélectionné à partir de n'importe laquelle des listes présentées dans les champs de traitement des appels.

Si la liste n'est pas visible à l'écran :

- appuyer simultanément sur la touche Shift et la touche  pour afficher la liste des appels entrants,

- ou appuyer simultanément sur la touche Shift et la touche  pour afficher la liste des appels en attente.

Note : la liste des appels en attente s'affiche en fonction de la configuration système.

Par défaut, le premier appel est sélectionné. Si besoin est, utiliser les touches **PgUp** et **PgDn** pour afficher l'appel auquel répondre en priorité.

Pour répondre à cet appel, double-cliquer sur son libellé, ou utiliser le clavier comme suit :

1. Sélectionner l'appel.
2. Appuyer sur la touche Entrée, ou appuyer sur la touche correspondant au numéro d'ordre de l'appel dans la liste.

2.6.3 Réponse à un appel interne

Procéder comme indiqué § 2.6 : *Réponse aux appels*.

S'il s'agit d'un appel à l'attention du groupe d'opératrices (lorsque plusieurs opératrices traitent les appels sur une même installation), la touche  s'allume.

Pour répondre à cet appel :

- appuyer sur la touche  (qui permet de répondre en priorité aux appels de groupe),
- ou appuyer sur la touche .

2.6.4 Réponse à un appel externe

Procéder comme indiqué § 2.6 : *Réponse aux appels*.

2.6.5 L'opératrice ne répond pas immédiatement

Si l'opératrice ne répond pas immédiatement, l'appel passe en attente moyenne, puis urgente (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Compteurs d'appels](#)).

La console signale cet appel en attente urgente par :

- une sonnerie sur la console opératrice,
- la diode de la touche de prise de ligne  est allumée,
- l'affichage de la mention **Appel en attente** dans le champ des appels suivants,
- la valeur du compteur qui s'incrémente.

Si l'opératrice ne répond toujours pas, elle est considérée comme absente par le système.

L'icône  est remplacée par l'icône  sur la barre d'état.

Les appels en arrivée sont alors traités comme si la console était en mode nuit.

Pour remettre la console en service, procéder comme indiqué [§ 2.2 : Mise en service \(état\) de la console](#).

2.7 Mise en garde (attente) d'un appel

Utiliser la touche  pour mettre un appel en garde. Le compteur d'appels s'incrémente automatiquement. Le correspondant entend la musique de garde ou la tonalité correspondante.

Si la console opératrice n'est pas en conversation et que l'appel n'est pas repris avant la fin de la temporisation, la sonnerie est activée pour indiquer que l'appel est en rappel. Le compteur d'attentes passe en Urgent.

Pour reprendre le premier appel mis en garde, appuyer sur la touche .

Pour reprendre un autre appel mis en garde, procéder comme indiqué [§ 2.6.2 : Choisir à quel appel répondre d'abord](#).

2.8 Fonction Bis : recomposer un numéro

La fonction Bis permet de recomposer un numéro appelé précédemment.

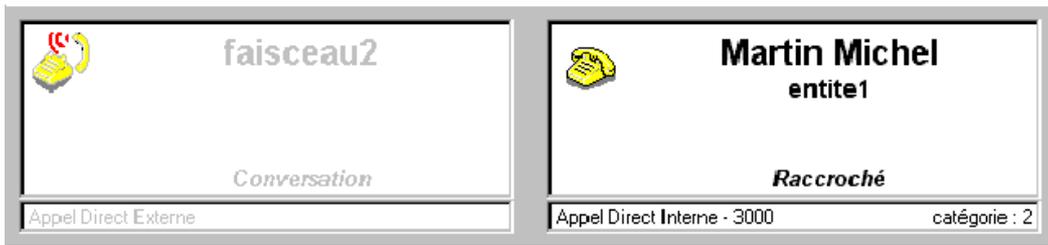
1. Dans le menu **Opérateur**, sélectionner l'option **Recomposer Bis** ou appuyer sur la touche .
2. Dans la liste qui s'affiche, sélectionner l'un des 10 derniers correspondants appelés.
3. Double-cliquer sur ce nom ou cliquer sur **Recomposer** pour composer ce numéro.

2.9 Double appel

Le double appel est activé lorsqu'un premier appel est déjà en conversation avec la console.

Composer un numéro à partir du pavé numérique du clavier ou utiliser une autre méthode (voir [§ 2.3 : Méthodes pour appeler un numéro](#)) pour appeler un deuxième correspondant.

Le premier appel est en conversation, le deuxième appel (s'il s'agit d'un appel interne) est réservé (voir [§ 2.4.1 : Réservation \(blocage\) du poste usager interne](#)).



Utiliser les touches :

-  pour appeler le deuxième correspondant,
-  pour annuler le double appel et revenir à l'appel principal,
-  pour transférer l'appel principal vers le deuxième appel,
-  pour libérer l'appel en cours et la réservation du deuxième correspondant (s'il est interne).

Au bas de l'écran, utiliser les touches :

Rappel pour activer une demande de rappel sur le poste du deuxième correspondant.

Message text pour déposer un mini-message sur le poste du deuxième correspondant.

2.10 Va-et-vient

Le va-et-vient permet de passer rapidement d'un correspondant à l'autre lors d'un double appel.

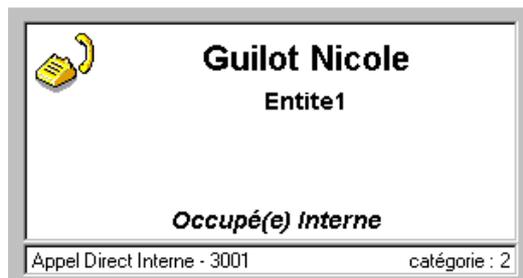
1. Appuyer sur la touche . Le premier correspondant est mis en garde. Le deuxième est en conversation avec la console.
2. Appuyer à nouveau sur la touche  pour mettre le deuxième correspondant en garde. Le premier correspondant est en conversation avec la console.

Cette manoeuvre peut être répétée autant de fois que nécessaire.

2.11 Entrée en tiers

L'entrée en tiers (ou intrusion) permet à l'opératrice d'intervenir dans une conversation en cours entre deux usagers.

Après la numérotation, la console indique que le correspondant est occupé.



Au bas de l'écran, la touche de fonction  **Interv** permet d'entrer en tiers dans la conversation. Appuyer sur cette touche, ou sur la touche S correspondante sur le clavier MAC.

La touche  **Interv** devient  **Interv**. Les deux correspondants sont avertis de la présence de l'opératrice par un bip sonore.

Pour mettre fin à cette entrée en tiers, appuyer sur la touche  **Interv** ou sur la touche S correspondante sur le clavier MAC.

2.12 Transfert (acheminement) d'appel

La console est en conversation avec un usager (interne ou externe). Pour transférer un appel vers un correspondant, utiliser la fonction de double appel (voir § 2.9 : *Double appel*).

Note : pour un appel externe effectué par l'opératrice et transféré sur poste interne, les taxes sont imputées à la console opératrice lorsque celle-ci est la dernière impliquée dans une communication (en cas de non réponse à un transfert, par exemple).

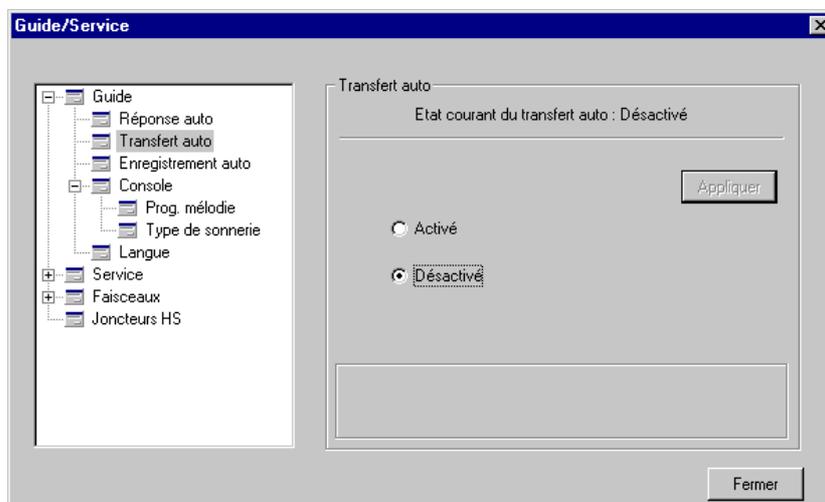
A partir de cet état, deux possibilités se présentent :

- transférer directement l'appel (acheminement sans présentation),
- présenter oralement l'appel au deuxième correspondant avant de le transférer (acheminement avec présentation).

2.12.1 Sélection du type de transfert : automatique ou manuel

Le transfert automatique permet de transférer un appel vers un usager libre immédiatement après la numérotation de l'usager, sans avoir à effectuer d'autres manipulations.

1. Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide**, ou appuyer sur la touche F11 du clavier.
2. Double cliquer sur Transfert auto, ou cliquer sur Transfert auto avant d'appuyer sur la touche entrée du clavier.



3. Sélectionner **Activé** pour activer le transfert automatique.
Sélectionner **Désactivé** pour désactiver le transfert automatique.
4. Sélectionner **Appliquer** pour enregistrer la modification.
5. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

Si la console est configurée pour transférer automatiquement les appels, un appel particulier en cours peut être transféré manuellement :

1. En conversation avec le premier correspondant cliquer sur **Auto Trans** (ou appuyer sur la touche S correspondante du clavier MAC).
2. Composer le numéro du deuxième correspondant.
3. Déclencher la numérotation.
4. Présenter l'appel avant d'appuyer sur la touche 

2.12.2 Transfert manuel sans présentation



Appuyer sur la touche . Les deux correspondants sont en conversation et la console opératrice est libérée.

Ce type de transfert peut être effectué sur poste libre ou sur poste occupé. Si le poste destinataire du transfert ne prend pas l'appel après un certain temps, cet appel est redirigé sur la console opératrice.

2.12.3 Transfert manuel avec présentation

En conversation avec un correspondant :

1. Appuyer sur la touche  Ce correspondant est mis en garde.
2. Appeler le deuxième correspondant.
3. Présenter l'appel puis appuyer sur la touche  Les deux correspondants sont en conversation et la console opératrice est libérée.

2.13 Transfert vers une conférence sur rendez-vous

L'opératrice (qui ne peut pas participer à une conférence programmée) peut rajouter un correspondant si le circuit de conférence n'est pas saturé. L'opératrice peut aussi réserver un circuit de conférence pour rajouter les différents participants (29 maximum) à cette conférence sur rendez-vous (également appelée conférence à N).

Pendant ces manoeuvres d'acheminement à une conférence, l'opératrice ne peut plus répondre aux appels internes ou externes. Par contre, les compteurs d'attentes normales et urgentes sont mis à jour par les appels en arrivée.

Si un correspondant externe se retrouve seul dans la conférence, après une temporisation, il est renvoyé à la console opératrice. Par contre, si un autre correspondant le rejoint dans la conférence, cette temporisation est annulée et la conférence démarre.

2.13.1 Insertion du premier correspondant

En conversation :

1. Cliquer sur le bouton **ConfProg** (ou appuyer sur la touche S correspondante sur le clavier MAC).
2. Saisir le code assigné à la conférence. Le premier participant est connecté. Tant qu'il est seul, il reçoit la musique d'attente ou la tonalité correspondante.

2.13.2 Insertion des autres participants

Le circuit de conférence toujours réservé, composer en double appel le numéro du participant suivant puis activer son appel.

Après réponse de l'utilisateur, appuyer sur la touche **CfProg** pour connecter ce correspondant à la conférence.

Répéter la même opération pour les participants suivants.

2.13.3 Insertion dans une conférence en cours

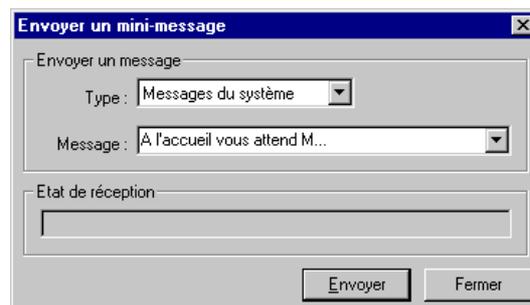
Pour insérer d'autres participants à une conférence en cours, procéder comme indiqué § 2.13.1 : *Insertion du premier correspondant*.

2.14 Mini-messagerie

La console opératrice peut envoyer des mini-messages (messages de type texte) à tous les postes internes autorisés, équipés d'un clavier alphanumérique.

Pour envoyer un mini-message :

1. Composer le numéro du poste interne. Le poste est réservé (voir § 2.4.1 : *Réservation (blocage) du poste usager interne*).
2. Appuyer sur la touche de fonction **Message text** (ou taper sur la touche S correspondante sur le clavier MAC).



3. Dans le champ **Type**, sélectionner **Messages du système** pour envoyer un message pré-enregistré dans l'OmniPCX, ou sélectionner **Messages d'opératrice** pour envoyer un message programmé sur la console (voir *chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Création de mini-messages à l'avance*).
4. Sélectionner le message à envoyer, ou compléter au clavier le message de votre choix. Pour envoyer un message non pré-programmé saisir directement le message à la place du message affiché.

Note : le total des caractères du message ne peut pas dépasser 127 caractères.

5. Cliquer sur **Envoyer**.
6. Le champ **Etat de réception** indique si le message a bien été transmis.

Exploitations supplémentaires

3.1 Généralités

Ce chapitre détaille :

- les fonctions supplémentaires présentées sur les touches S (de la fenêtre et du clavier MAC),
- le fonctionnement des touches pré-programmées par l'administrateur système.

3.2 Touches S

En cours de traitement d'appel, des fonctions supplémentaires (présentées sur les touches S) permettent d'effectuer les opérations suivantes :

Note : les touches  permettent de changer de page.

3.2.1 Appel chaîné

Acheminement avec retrait chaîné.

L'acheminement avec retrait chaîné permet à l'opératrice de transférer une communication vers l'extérieur sur un poste interne. Le correspondant externe est réacheminé vers le poste opérateur dès que l'usager interne a raccroché.

Un même appel peut donc être acheminé successivement sur plusieurs postes.

3.2.2 Appel taxé

Acheminement avec retrait taxé.

Lors de l'acheminement d'une communication externe départ vers un usager interne, le retrait taxé déclenche le rappel du poste opérateur au raccrochage du poste interne. La réponse au rappel fait afficher l'identité du poste concerné et le nombre de taxes imputées à ce poste.

3.2.3 Contrôle Libérat.

Acheminement avec retrait en contrôle de libération.

Lors de l'acheminement d'une communication externe sur un poste interne occupé, l'opératrice peut mettre cette communication en attente avec contrôle de libération. Lorsque l'usager interne raccroche, son poste n'est pas sonné mais la communication externe revient en rappel sur le poste opérateur. L'opératrice peut alors la réacheminer vers l'usager demandé.

3.2.4 Renvoi à autre ...

Renvoi entre opératrices.

L'opératrice peut renvoyer un appel interne ou externe vers une autre opératrice (ou groupe d'opératrices) dont le poste est en service et disponible. L'opératrice peut ainsi acheminer le même appel successivement sur plusieurs postes usagers.

3.2.5 Fv/Q23

Fréquence vocale/Q23.

Egalement appelée transparence de la numérotation, ou surnumérotation (DTMF), cette fonction permet de réémettre sur la ligne une numérotation supplémentaire vers le même correspondant.

3.2.6 Enregis

Enregistrement de la conversation en cours.

Pour mettre fin à l'enregistrement, appuyer à nouveau sur la touche **X Enregis**.

3.2.7 Impuls

Emission d'une numérotation par impulsions décimales pour transmettre un numéro vers le correspondant en cours.

3.2.8 Puls

Emission d'une impulsion calibrée, également appelée coupure ou flashing.

Cette exploitation permet d'activer un service chez le destinataire d'un appel (vers un autre PCX ou tout autre système de communication compatible flash). Ceci est utilisé pour :

- émettre des numéros supplémentaires,
- rappeler un service (une opératrice distante par exemple).

3.2.9 Auto Trans

Suppression du transfert automatique pour un appel particulier (voir [chapitre Exploitation de la console opératrice - § Sélection du type de transfert : automatique ou manuel](#)).

3.2.10 Malveil

Appel malveillant (non disponible aux Etats-Unis).

Signalement d'un appel malveillant, à l'administrateur système s'il s'agit d'un appel interne, à l'opérateur téléphonique pour les appels externes.

Note : pour que les appels externes soient signalés comme malveillants, souscrire un abonnement auprès de l'opérateur téléphonique.

3.3 Touches programmables

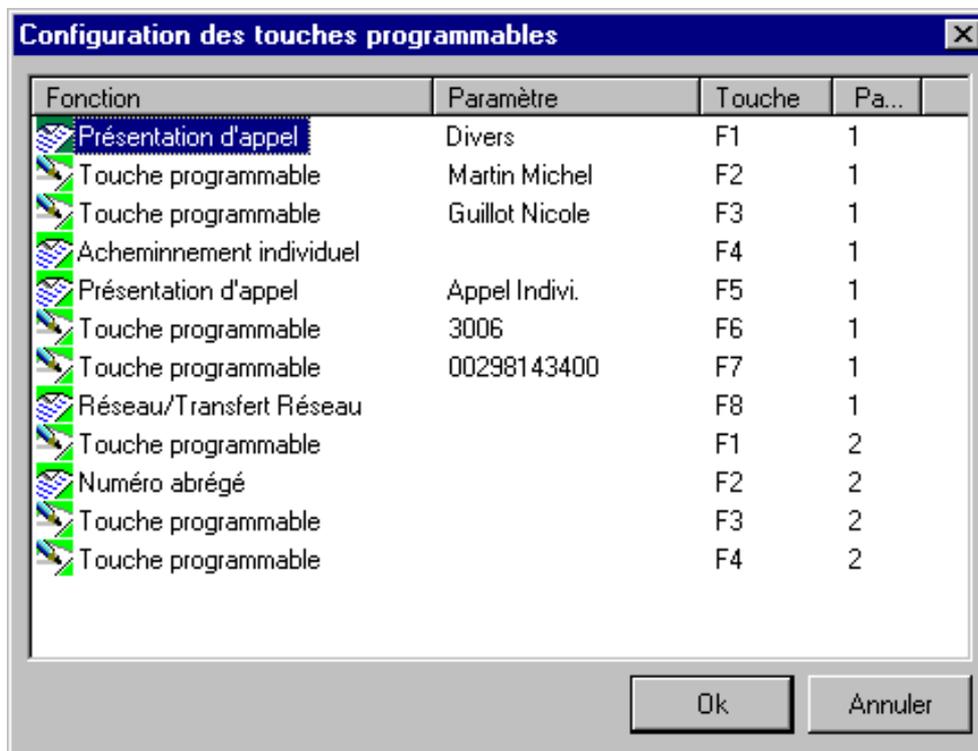
Les touches programmables peuvent être programmées par l'opératrice (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Touches programmables](#)). Ces touches peuvent également être pré-programmées par l'administrateur système.

Note : toutes les touches présentées ici ne figurent pas forcément sur une console. Contacter l'administrateur système pour une configuration complémentaire ou plus de renseignements.

Pour connaître la fonction des touches pré-programmées, cliquer le bouton droit de la souris dans la fenêtre Touches programmables (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Touches programmables](#)).

Cette boîte de dialogue permet de choisir une touche parmi la liste des touches programmables, de programmer le type d'élément associé et de définir des commentaires.

Exemple :



3.3.1 Présentation d'appel

Cette fonction permet d'affecter le mode de fonctionnement des files d'attente. Un ou plusieurs courants de trafic peuvent être associés à une ou plusieurs touches. Par appui sur une touche, l'opératrice prend l'appel en attente le plus prioritaire parmi le ou les courants de trafic desservis par la touche.

Plusieurs touches présentation peuvent être configurées par l'administrateur système pour présenter uniquement les appels :

- Non SDA entités (appel faisc. toutes entités),
- Public entités (appel public SDA ttes entités),
- Privé entités (privé SDA/interne ttes entités),
- Deb SDA entités (appel SDA non rep tte ent.),
- Appels internes (réseau privé),
- Appels externes (réseau public),
- VIP (personne très importante),
- VIP2,
- Rappel (de l'opératrice),
- Transfert inter. opé (entre opératrices),
- Autre (divers),
- Garde générale,
- Appel chaîné,
- Retrait taxé,
- Appel individuel.

La touche 1 est pré-programmée par défaut : touche de présentation d'appel (Divers). Elle n'est pas modifiable. Ceci permet à l'opératrice de prendre l'appel le plus prioritaire parmi ceux en attente provenant du ou des courants de trafic impliquant un correspondant extérieur (appel externe, rappel, retour de chaînage, etc.).

3.3.2 Supervision No annuaire

Appuyer sur la touche pour déclencher le blocage du poste interne supervisé.

L'opératrice peut configurer une icône de supervision (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Icônes de supervision](#)) pour que cette icône indique en temps réel l'état du poste supervisé (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Icônes de supervision](#)).

3.3.3 Numéro abrégé

Appuyer sur la touche pour appeler le numéro correspondant.

L'opératrice peut aussi configurer une touche avec un numéro abrégé.

3.3.4 Acheminement individuel

L'acheminement individuel permet à l'opérateur d'acheminer un appel externe (supervisé) sans qu'il soit mis dans la file d'attente.

3.3.5 Transfert réseau-réseau

Cette fonction sert à interconnecter deux correspondants externes via l'installation avec la possibilité de libérer la connexion.

Suite à un appel arrivée, l'opératrice initie un appel départ vers un correspondant et entre en conversation. L'appui sur la touche met les 2 joncteurs en liaison et la supervision est activée.

Un nouvel appui sur la touche provoque l'entrée en tiers de l'opératrice. Un autre appui lui fait quitter l'entrée en tiers et relance la supervision.

3.3.6 Supervision de faisceau

Cette fonction permet à l'opérateur de surveiller l'occupation d'un faisceau. Dans le cas où il reste des joncteurs libres, l'appui sur cette touche correspond à une prise simple sans numérotation d'un joncteur externe de ce faisceau supervisé.

L'opératrice peut configurer une icône de supervision (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Icônes de supervision](#)) pour que cette icône indique en temps réel l'état du faisceau supervisé.

3.3.7 Supervision de joncteur hors service

Cette fonction est destinée à alerter l'opératrice du mauvais fonctionnement d'un joncteur (pas de tonalité à la prise). En appuyant sur la touche, l'affichage indique le numéro de la terminaison ou des terminaisons défectueuses.

La terminaison peut être isolée du faisceau (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Mise hors service d'une ligne extérieure défectueuse](#)).

L'opératrice peut configurer une icône de supervision (voir [chapitre Gestion à partir de la console opératrice - § Icônes de supervision](#)) pour que cette icône indique en temps réel l'état du faisceau supervisé.

3.3.8 Garde individuelle

La garde individuelle met en garde un correspondant extérieur départ ou arrivée sur un circuit particulier. L'appui sur la touche connecte le correspondant sur ce circuit individuel relié à la musique d'attente.

Plusieurs touches peuvent être programmées en garde individuelle en fonction de l'importance de l'installation.

La reprise du correspondant ne peut se faire qu'à partir de la position repos. Si la console passe en mode repos, les appels en garde sont redistribués après temporisation.

3.3.9 Transfert avec privilège

Cette fonction permet à l'opératrice de transférer un joncteur départ extérieur vers un poste d'utilisateur si le préfixe de prise directe correspondant est programmé dans cette touche. L'utilisateur compose ensuite le numéro du correspondant extérieur comme à partir d'un appel en prise directe normale.

Gestion à partir de la console opératrice

4.1 Code secret du poste

L'administrateur système peut autoriser, interdire ou contrôler par code secret l'accès à plusieurs exploitations (dont la mise en service du poste, voir [chapitre Exploitation de la console opératrice - § Mise en service \(état\) de la console](#)).

Le code secret de la console est modifiable par l'administrateur système uniquement.

Certaines fonctions, ne sont accessibles qu'après saisie du code de la console. L'icône  signale les fonctions qui demandent ce code.

Dès que l'opératrice demande à accéder à l'exploitation que l'administrateur a configuré **Autorisé avec code opératrice**, une fenêtre est affichée demandant le mot de passe.

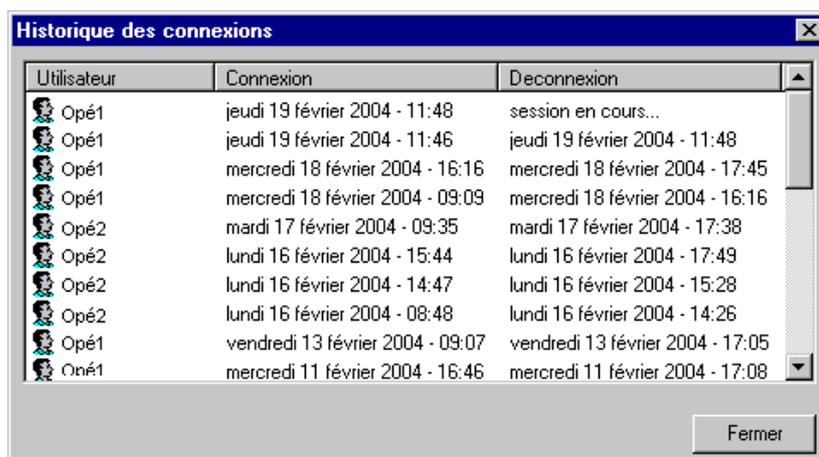
Un boîte de dialogue demande de saisir le mot de passe. S'il est correct, la fonction est automatiquement activée.

Les fonctions inaccessibles sont signalées par l'icône .

4.2 Historique des connexions

Lorsque la console d'un PC est partagée entre plusieurs opératrices, il peut être utile de vérifier l'historique des dernières connexions.

Dans le menu **Option**, sélectionner **Historique des logins...**



Utilisateur	Connexion	Deconnexion
Opé1	jeudi 19 février 2004 - 11:48	session en cours...
Opé1	jeudi 19 février 2004 - 11:46	jeudi 19 février 2004 - 11:48
Opé1	mercredi 18 février 2004 - 16:16	mercredi 18 février 2004 - 17:45
Opé1	mercredi 18 février 2004 - 09:09	mercredi 18 février 2004 - 16:16
Opé2	mardi 17 février 2004 - 09:35	mardi 17 février 2004 - 17:38
Opé2	lundi 16 février 2004 - 15:44	lundi 16 février 2004 - 17:49
Opé2	lundi 16 février 2004 - 14:47	lundi 16 février 2004 - 15:28
Opé2	lundi 16 février 2004 - 08:48	lundi 16 février 2004 - 14:26
Opé1	vendredi 13 février 2004 - 09:07	vendredi 13 février 2004 - 17:05
Opé1	mercredi 11 février 2004 - 16:46	mercredi 11 février 2004 - 17:08

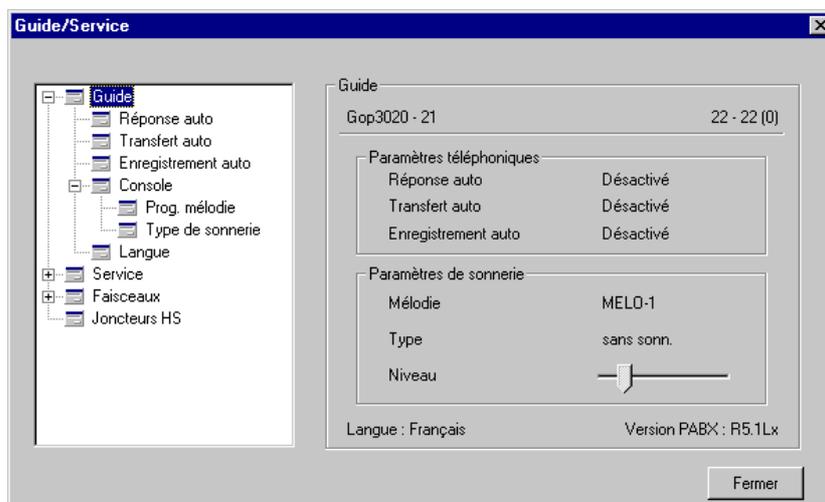
La fenêtre indique le nom d'utilisateur du PC et les dates et heures de début et de fin de connexion à une session de la console **4059**.

Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.3 Ergonomie du poste

L'ergonomie de la console peut être configurée (et vérifiée). Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide** ou appuyer sur la touche F11 du clavier.

Exemple :

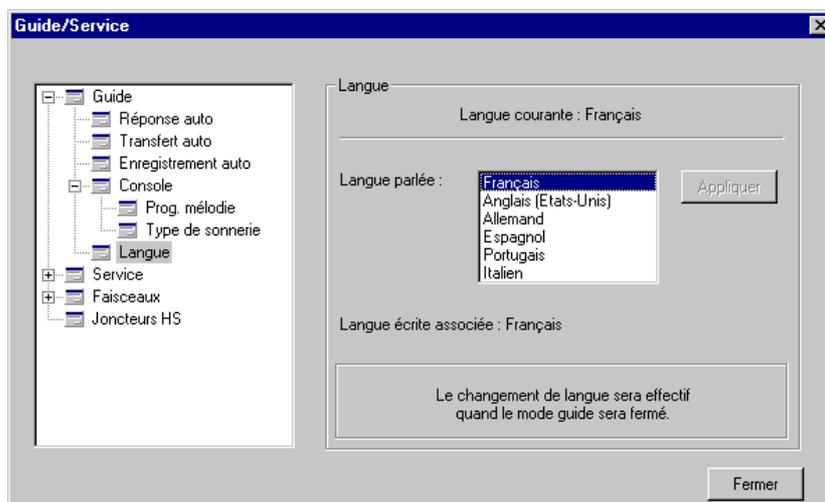


Toutes les modifications décrites ici sont prises en compte immédiatement. Il n'est pas nécessaire de redémarrer l'application.

4.3.1 Choix de la langue

L'administrateur système choisit quelles sont les langues disponibles pour toute l'installation. Pour que l'opératrice ait accès à une langue particulière, son choix doit correspondre à une langue programmée par l'administrateur.

1. Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide**, ou appuyer sur la touche F11 du clavier.
2. Double cliquer sur Langue, ou cliquer sur Langue avant d'appuyer sur la touche entrée du clavier.

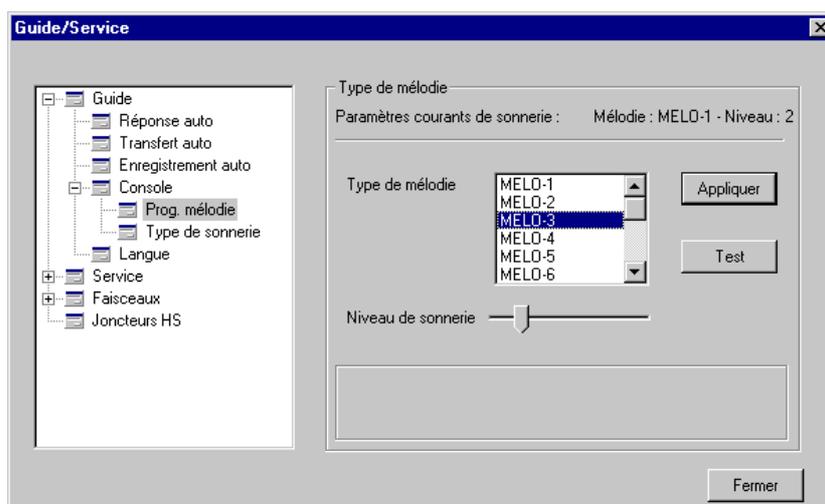


3. Sélectionner la langue à utiliser.
4. Sélectionner **Appliquer** pour enregistrer la modification.
5. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.3.2 Sonnerie - mélodie - réglage du niveau sonore

La mélodie de la sonnerie d'appel du poste opérateur peut être choisie parmi les 16 mélodies disponibles. Chaque mélodie est programmable sur 7 niveaux sonores.

1. Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide**, ou appuyer sur la touche F11 du clavier.
2. Cliquer sur Console, puis double cliquer sur Prog. mélodie, ou cliquer sur Prog. mélodie avant d'appuyer sur la touche entrée du clavier.



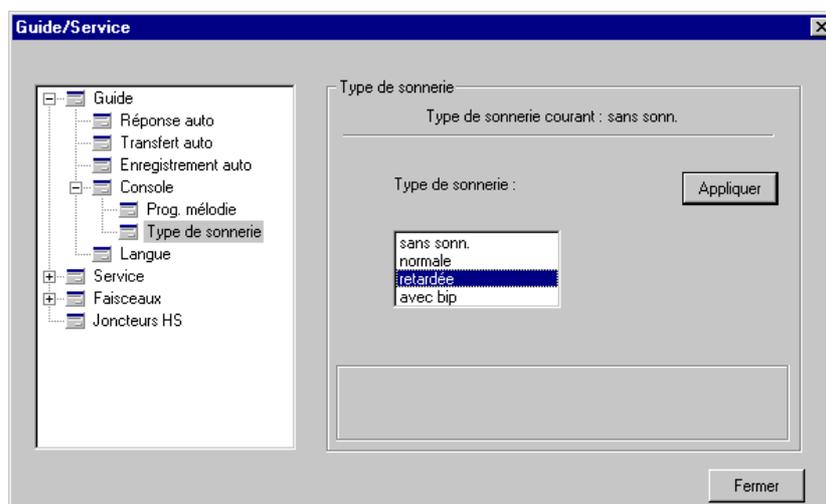
3. Sélectionner la mélodie à utiliser.
4. Régler le niveau sonore de la mélodie en déplaçant le curseur correspondant.

5. Pour entendre la sonnerie reconfigurée, cliquer sur le bouton **Test**.
6. Sélectionner **Appliquer** pour enregistrer la modification.
7. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.3.3 Sonnerie - présence ou absence

Par défaut, la sonnerie du poste opérateur est programmée en mode normal : la sonnerie retentit dès la présentation de l'appel au poste opérateur.

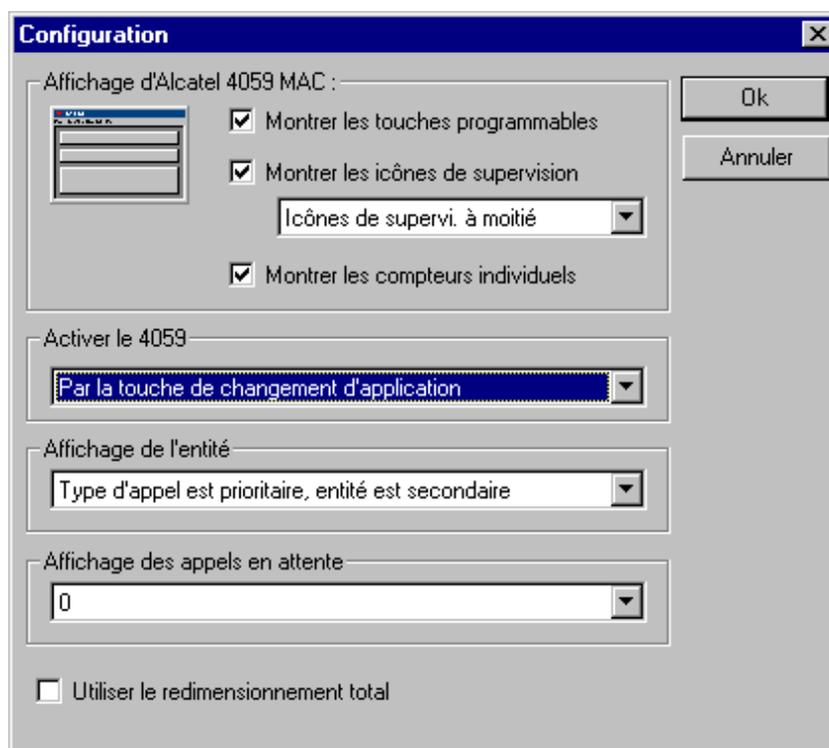
1. Dans le menu **Extension**, sélectionner l'option **Mode Guide**, ou appuyer sur la touche F11 du clavier.
2. Cliquer sur Console, puis double cliquer sur Type de sonnerie, ou cliquer sur Type de sonnerie avant d'appuyer sur la touche entrée du clavier.



3. Sélectionner le type de sonnerie à utiliser.
4. Sélectionner **Appliquer** pour enregistrer la modification.
5. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.3.4 Aspect et affichage des fenêtres

- Dans le menu **Vue**, sélectionner l'option **Configuration...**



Cette boîte de dialogue permet :

- d'afficher ou de cacher les touches programmables,
- d'afficher ou de cacher les icônes de supervisions,
- de définir deux tailles pour les icônes de supervisions quand les touches programmables ne sont pas affichées,
- d'afficher ou de cacher les compteurs individuels d'attente,
- de choisir le mode d'activation **4059** lorsque l'utilisateur est dans une autre application :
 - **Par basculement automatique sur l'Alcatel 4059 MAC** : quelle que soit l'application en cours d'utilisation sur le PC, dès qu'un appel arrive, la console s'active automatiquement.
 - **Par touche téléphonique** : dès l'arrivée d'un appel, basculer vers la console en appuyant sur n'importe quelle touche de téléphonie du clavier.
 - **Par la touche de changement d'application** : dès l'arrivée l'arrivée d'un appel, basculer vers la console en appuyant sur la touche de commutation  du clavier.
- de définir l'ordre de priorité dans la prise d'appel lors de l'arrivée d'appels entité et autres,
- de modifier la disposition des différentes fenêtres à l'écran quand le mode **utiliser le redimensionnement total** est sélectionné.

Cliquer sur **OK** pour enregistrer les modifications et fermer la fenêtre.

4.3.5 Affichage de la date et de l'heure

1. Dans le menu **Vue**, sélectionner l'option **Barre d'état**.
2. Si la date et l'heure sont déjà affichés, ils disparaissent. Dans le cas contraire, ils apparaissent au bas de la fenêtre.

4.3.6 Couleur de fond

1. Dans le menu **Vue**, sélectionner l'option **Couleur de fond...**



2. Sélectionner une couleur de base ou cliquer sur **Définir des couleurs personnalisées**.
3. La couleur choisie, cliquer sur **OK**.

4.4 Programmation du répertoire individuel

L'opératrice dispose d'un répertoire individuel configurable, en plus de l'annuaire système et d'éventuels annuaires externes.

Cet annuaire peut contenir jusqu'à 3000 entrées.

Note : le répertoire individuel est stocké dans le fichier Alcab32/store.dat. En cas de désinstallation de la console, il est supprimé. Le sauvegarder avant toute nouvelle installation.

Pour accéder au répertoire de la console :

1. Dans le menu **Opérateur**, sélectionner l'option **Enregistrer et recomposer**.



2. Saisissez les noms, prénoms et numéro de l'entrée d'annuaire à enregistrer.
3. Cliquer sur **Ajouter**.
Pour modifier le nom (le prénom ou le numéro) d'une entrée d'annuaire : double-cliquer sur ce nom pour le resaisir au clavier.
Cliquer sur **Effacer** pour effacer le nom sélectionné du répertoire individuel.
Cliquer sur **Recomposer** pour composer le numéro du correspondant sélectionné et fermer la fenêtre.
Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre sans recomposer un numéro.

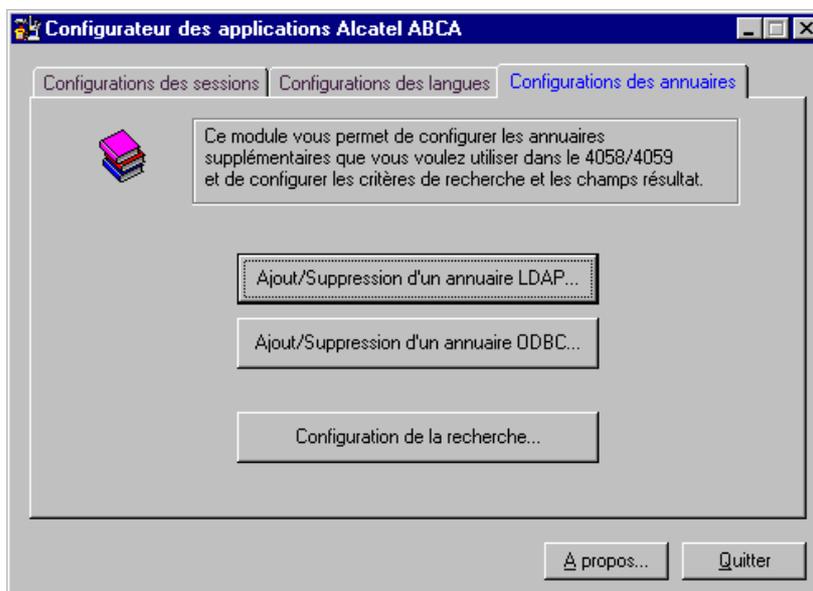
4.5 Configuration des annuaires

4.5.1 Ajout et configuration d'un annuaire externe

Un ou plusieurs annuaires externes (plusieurs annuaires ODBC et un seul annuaire LDAP) peuvent être utilisés par la console opératrice.

Pour plus de renseignements sur la configuration des annuaires externes, contacter l'administrateur système.

Dans le menu **Options**, sélectionner **Annuaire**, puis **Configuration des annuaires...** :



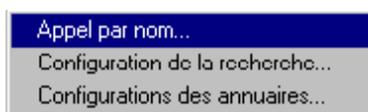
Cette boîte de dialogue permet de programmer les différents paramètres de configuration des annuaires :

- **Ajout/Suppression d'un annuaire LDAP...** : pour ajouter, modifier ou supprimer un annuaire de type LDAP,
- **Ajout/Suppression d'un annuaire ODBC...** : pour ajouter, modifier ou supprimer un ou plusieurs annuaires de type ODBC,
- **Configuration de la recherche...** : pour modifier les paramètres des annuaires LDAP et/ou ODBC existants.

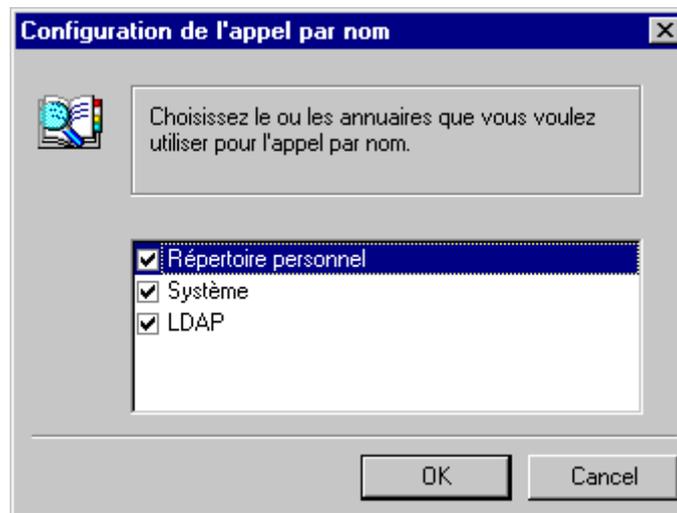
4.5.2 Sélection des annuaires à utiliser pour l'appel par nom

Cette option permet de définir quels sont les annuaires utilisés lors d'une recherche via le clavier (voir [chapitre Exploitation de la console opératrice - § Appel via le clavier](#)).

Dans le menu **Options**, sélectionner **Annuaire**, puis **Appel par nom** :



Cliquer sur **Appel par nom...** :



Cliquer dans les cases à cocher pour inclure ou supprimer la recherche d'un annuaire dans une recherche par nom.

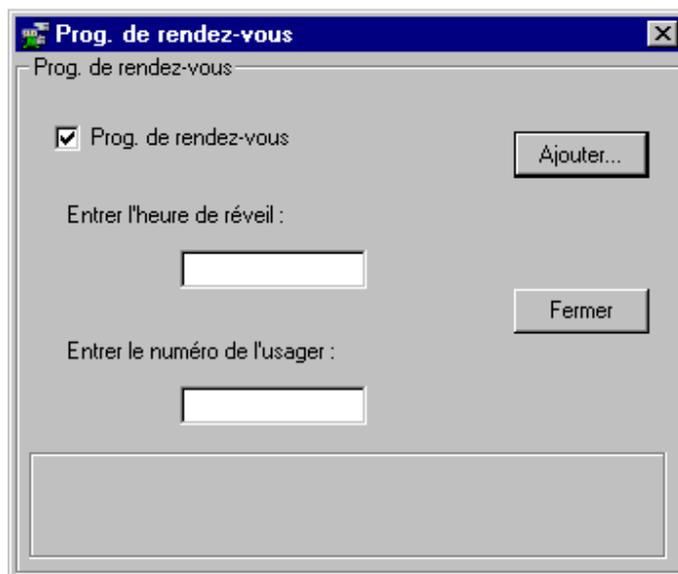
- OK** Valide la sélection.
- Cancel** Annule la sélection et ferme la boîte de dialogue.

4.6 Programmation de rendez-vous

A partir de la console opératrice, il est possible de programmer des rappels de rendez-vous sur les postes internes de l'installation.

A l'heure dite, le poste interne est sonné et un guide vocal informe l'utilisateur qu'il s'agit d'un rappel de rendez-vous.

Dans le menu **Extension**, cliquer sur **Prog. de rendez-vous...** :



1. Saisir l'heure au format **HH:mm**.
2. Saisir le numéro de téléphone du poste interne à appeler.
3. Cliquer sur **Ajouter**.

Si aucun rendez-vous déjà n'est programmé pour cet usager, une boîte de dialogue confirme que la programmation est effectuée. Sinon, une boîte de dialogue indique qu'un rendez-vous est déjà programmé.

Pour supprimer un rendez-vous programmé depuis la console :

1. Décocher la case Prog. de rendez-vous. .
2. Entrer le numéro du poste interne pour lequel supprimer un rendez-vous.
3. Cliquer sur **Effacer**.
4. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

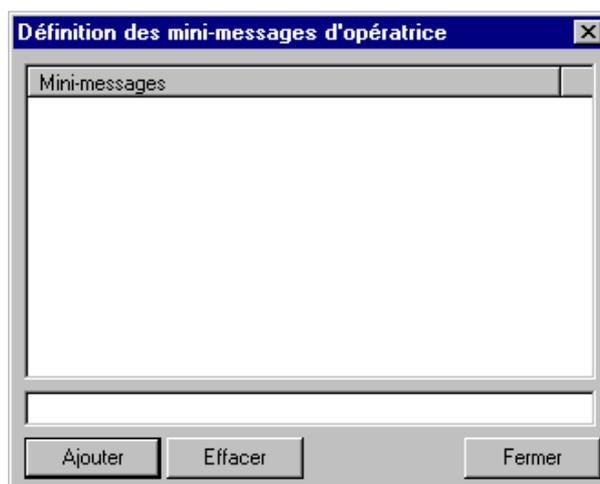
4.7 Création de mini-messages à l'avance

L'opératrice peut envoyer des mini-messages (messages de type texte) aux usagers internes. Un certain nombre de messages sont enregistrés par défaut dans le système.

Pour envoyer un mini-message, voir [chapitre Exploitation de la console opératrice - § Mini-messagerie](#).

Pour créer des messages spécifiques à l'avance et pouvoir les envoyer d'un seul clic :

1. Dans le menu **Options**, sélectionner l'option **Mini-messages d'opératrices**.



2. Saisir jusqu'à 127 caractères pour composer un nouveau message.
Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter ce message à la liste.
Cliquez sur **Effacer** pour effacer le message sélectionné dans la liste.
Cliquez sur **Fermer** enregistrer et fermer la fenêtre.

4.8 Affectation des touches programmables et des icônes de supervision

4.8.1 Touches programmables

Les touches programmables (voir [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Touches programmables](#)) sont programmées par l'administrateur système (voir [chapitre Exploitations supplémentaires - § Touches programmables](#)) et/ou par l'opératrice.

Les touches programmées par l'administrateur ne sont pas modifiables à partir de la console.

Dans le menu **Option**, cliquez sur **Touches programmables...** (ou placez le curseur de la souris sur la fenêtre des touches programmables, cliquez sur le bouton droit et sélectionnez **Configuration**).

Exemple :

Fonction	Paramètre	Touche	Pa...
Présentation d'appel	Divers	F1	1
Touche programmable	Martin Michel	F2	1
Touche programmable	Guillot Nicole	F3	1
Acheminement individuel		F4	1
Présentation d'appel	Appel Indivi.	F5	1
Touche programmable	3006	F6	1
Touche programmable	00298143400	F7	1
Réseau/Transfert Réseau		F8	1
Touche programmable		F1	2
Numéro abrégé		F2	2
Touche programmable		F3	2
Touche programmable		F4	2

Pour modifier le contenu d'une touche programmable :

1. Sélectionner la touche programmable : une case en bas de la fenêtre permet de lui associer un numéro d'appel.
2. Saisir le numéro d'annuaire à composer par appui sur cette touche.
3. Confirmer la saisie en cliquant sur **OK**.

Si le numéro est reconnu par l'annuaire du système, la touche affiche le nom du correspondant.

Pour sortir du menu, appuyer sur le bouton **Annuler**.

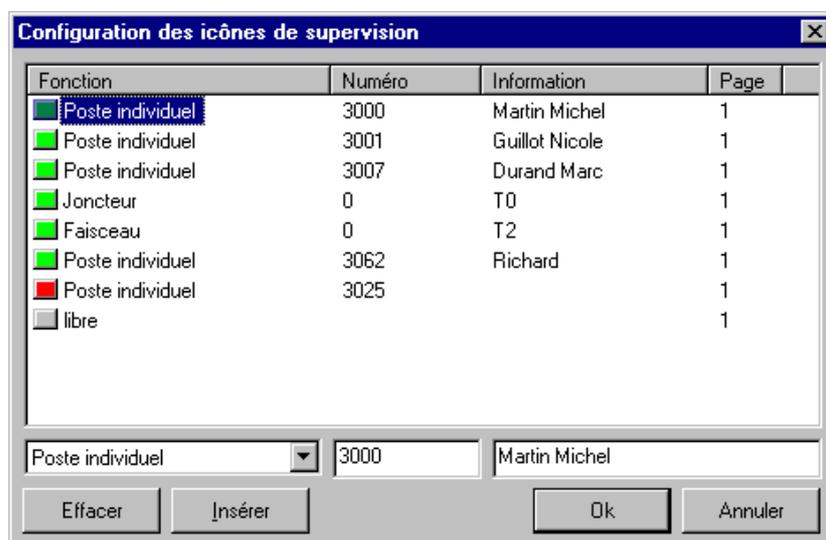
4.8.2 Icônes de supervision

Les icônes de supervision sont programmables depuis la console 4059 (la signification des icônes est donnée : [chapitre Introduction à la console opératrice 4059 - § Icônes de supervision](#)).

En fonctionnement hors application BLF, jusqu'à 8 icônes peuvent être programmées depuis la console.

Dans le menu **Option**, cliquer sur **Champ des icônes de supervision...** (ou placer le curseur de la souris sur la fenêtre des icônes de supervision, cliquer sur le bouton droit et sélectionner **Configuration**).

Exemple :



Pour créer ou modifier le contenu d'une icône de supervision :

1. Sélectionner l'icône à créer/modifier : les champs en bas de la fenêtre permettent de configurer cette icône.
2. Sélectionner le type de supervision (poste individuel, joncteur, faisceau). La mention Libre indique que l'icône n'est pas encore configurée.
3. Dans le champ suivant, entrer le numéro de l'objet à superviser.
Le troisième champ (facultatif) permet de saisir des informations complémentaires. Ces informations, lorsqu'elles ont été saisies, sont affichées à la place du numéro entré dans le deuxième champ.
4. S'il s'agit d'une nouvelle icône, cliquer sur **Insérer**. Sinon, cliquer sur **OK**.

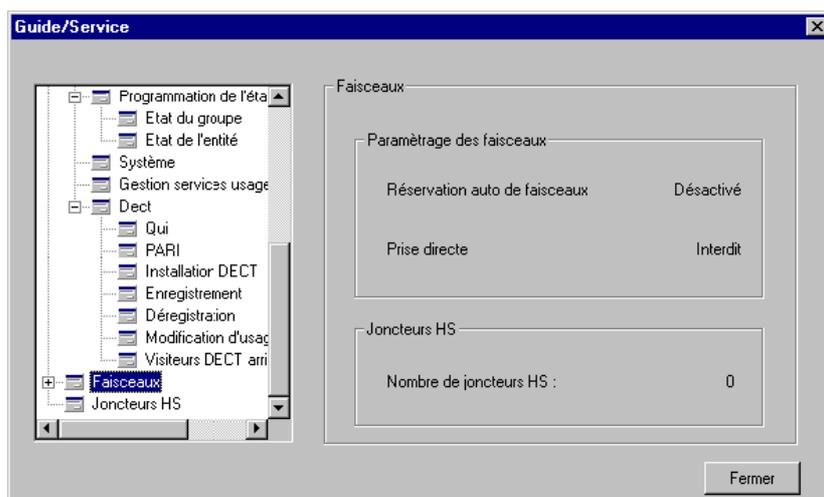
Pour supprimer une icône existante, la sélectionner dans la liste puis cliquer sur **Effacer**.

Pour sortir du menu, cliquer sur **Annuler**.

4.9 Réserve de faisceau

La console opératrice peut réserver un ou plusieurs faisceaux (analogiques) pour toujours pouvoir accéder à l'extérieur.

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Double-cliquer ensuite sur Faisceaux.



Cette option autorise :

- la réservation d'un ou plusieurs faisceaux par la console (pour permettre à l'opératrice d'appeler une ligne extérieure alors que le nombre de lignes disponibles est sur le point d'être occupé par les postes internes),
- la réservation automatique d'un faisceau (si un faisceau est hors service, puis remis en état, la réservation reste active),
- la prise directe d'un faisceau (qui interdit toute prise du faisceau par les usagers internes).

4.9.1 Réserveation de faisceaux

Cette fenêtre visualise l'ensemble des faisceaux. Chaque faisceau de la liste est décrit par :

- un indicateur de réservation (une icône si réservé, blanc autrement),
- le nom du faisceau,
- un indicateur de réservation automatique ('oui' si le faisceau peut-être auto réservé, blanc autrement).

Quand l'utilisateur sélectionne un faisceau, le nom du bouton change dépendant de l'état de réservation du faisceau :

- Si le nom du bouton est **Libre** , le faisceau sélectionné est dit réservé.
- Si le nom du bouton est **Réservé** , le faisceau sélectionné est dit libre.

Pour libérer ou réserver un faisceau, l'opératrice doit sélectionner le faisceau et presser le bouton **Libre** ou **Réservé** . Le changement se fait automatiquement.

4.9.2 Réserveation auto de faisceaux

Cette fenêtre permet d'activer ou de désactiver la réservation automatique. Si activé, l'opératrice réserve tous les faisceaux de l'installation qui sont déclarés réservables automatiquement.

Cliquer sur **Appliquer**.

4.9.3 Prise directe

Cette fenêtre permet d'autoriser ou non l'accès au réseau public à tous les postes de l'installation.

Cliquer sur **Appliquer**.

4.10 Changement d'état des postes du groupe opératrices ou de l'entité

L'administrateur système paramètre les acheminements d'appels pour toute l'installation en fonction de quatre états (nuit, jour, Renvoi1, Renvoi2).

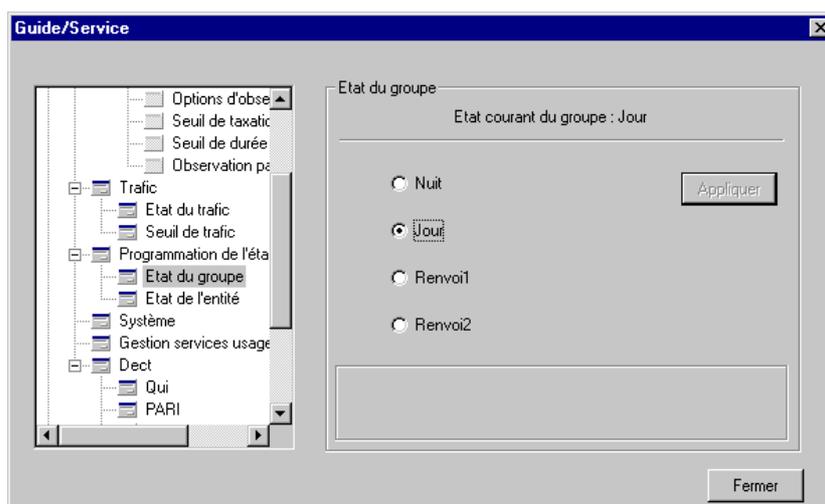
La console opératrice permet de changer :

- l'état du groupe d'opératrices auquel elle appartient,
- l'état d'une ou plusieurs entités de l'installation.

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner Programmation de l'état.

4.10.1 Programmation de l'état du groupe opératrices

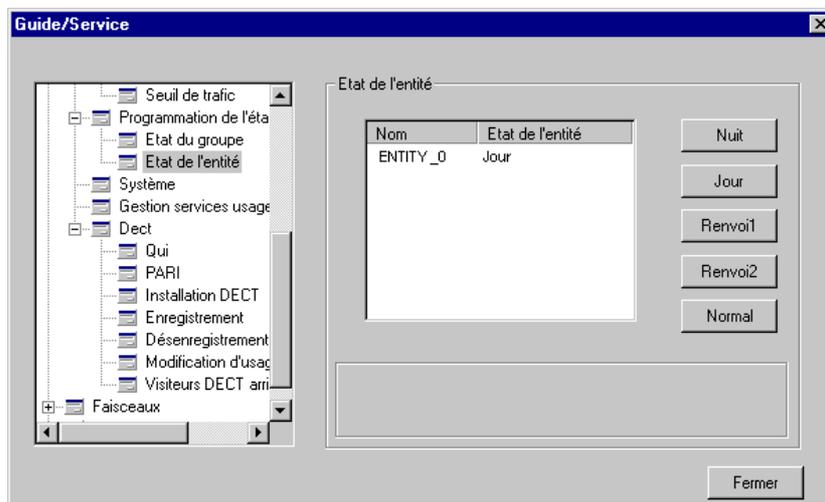
Sous l'option Programmation de l'état, sélectionner Etat du groupe.



1. Sélectionner une des options disponibles.
2. Cliquer sur **Appliquer**.
3. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.10.2 Programmation de l'état d'une entité

Sous l'option Programmation de l'état, sélectionner Etat de l'entité.



1. Sélectionner l'entité à modifier.
2. Sélectionner l'une des options disponibles.
3. Cliquer sur **Appliquer**.
4. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

Note : l'option Normal affecte à l'entité le même état que celui du groupe opératrices.

4.11 Entraide entre les opératrices

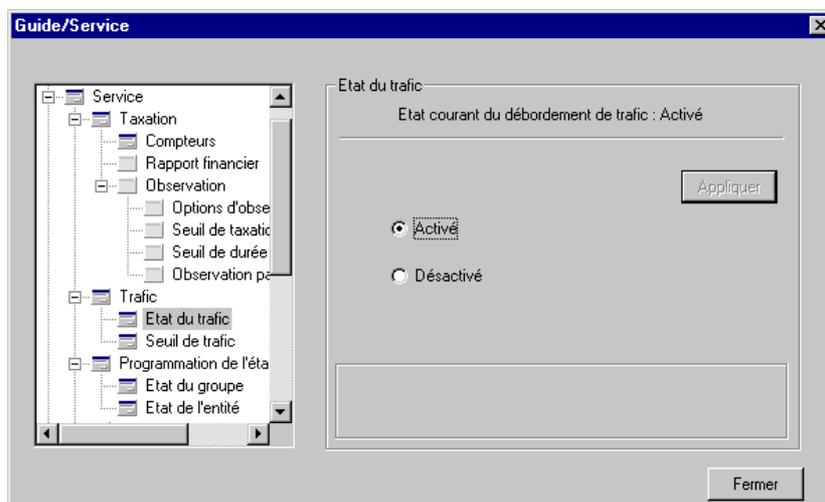
La fonction entraide entre les opératrices permet aux autres opératrices de traiter les appels en surnombre sur une même console.

La console **4059** permet d'activer cette fonction et de choisir à partir de combien d'appels les débordements vers les autres opératrices seront effectifs.

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner **Trafic**.

4.11.1 Activation de l'entraide

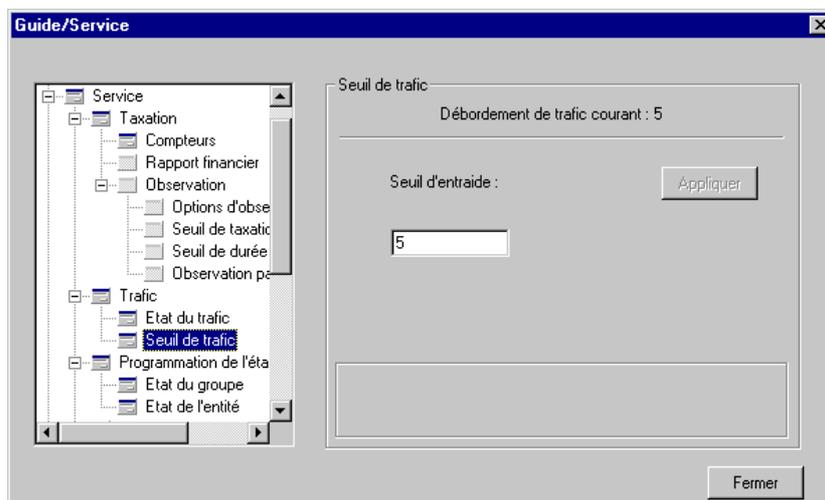
Sous l'option **Trafic**, sélectionner **Etat du trafic**.



1. Sélectionner **Activé** pour mettre en route l'entraide entre opératrices.
Sélectionner **Désactivé** pour stopper les débordements vers d'autres opératrices.
2. Cliquer sur **Appliquer**.
3. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.11.2 Définition du seuil d'entraide

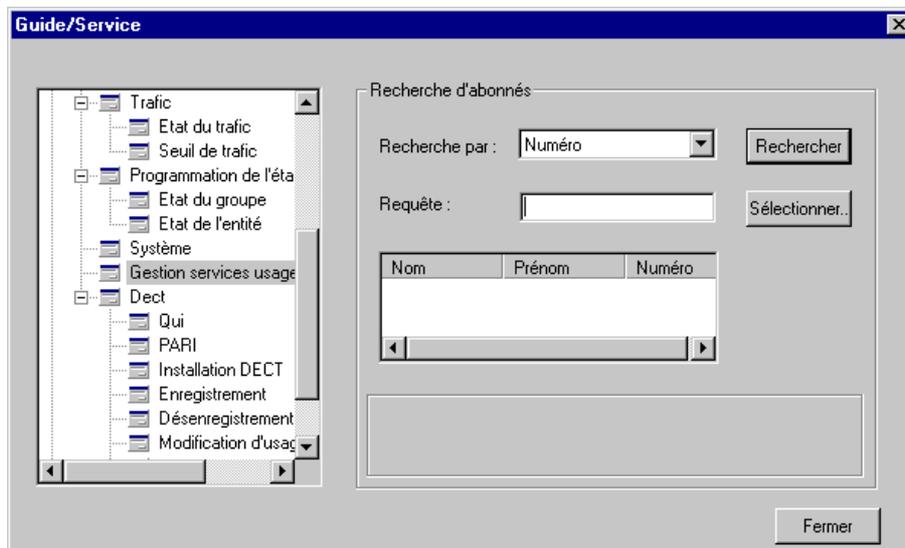
Sous l'option Trafic, sélectionner Etat du trafic.



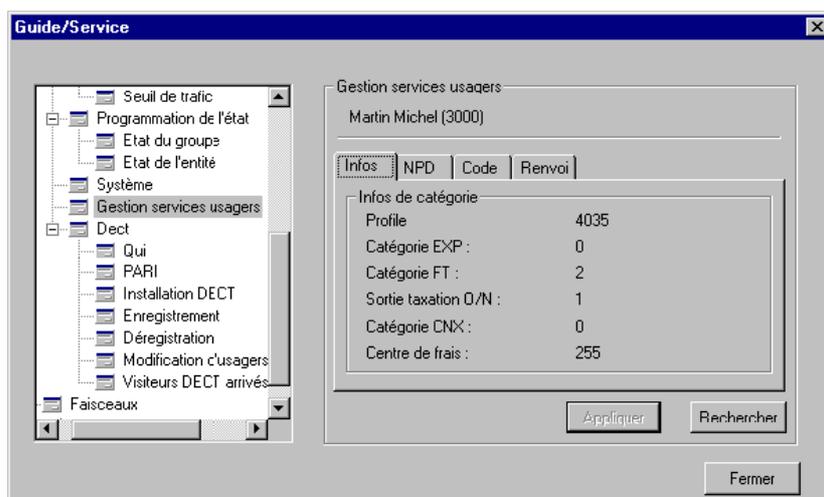
1. Dans le champ Seuil d'entraide, entrer le nombre d'appels à partir duquel le débordement vers les autres opératrices prend effet.
2. Cliquer sur **Appliquer**.
3. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.12 Gestion des usagers

Double cliquer sur cette fonction fait ouvrir la fenêtre suivante :



1. Sélectionner le type de recherche.
2. Saisir l'information à chercher
3. Cliquer sur **Rechercher**.
Une liste d'usagers est affichée.
4. Sélectionner un usager.
5. Cliquer sur **Sélectionner**.



Le nom et le numéro de l'utilisateur apparaissent en haut à droite.

6. Cliquer sur l'un des onglets pour accéder au service correspondant.

Les modifications apportées à chaque service prennent effet dès que l'opératrice sélectionne un nouveau service ou clique sur **Appliquer**.

- **Info** : affiche des informations sur l'utilisateur, son centre de coût, sa catégorie d'exploitation, ses paramètres de taxation, etc.
- **NPD** : permet d'activer la fonction Ne Pas Déranger sur le poste de l'utilisateur.
- **Code** : permet de remettre à zéro le mot de passe du poste de l'utilisateur.
- **Renvoi** : permet de programmer certains renvois du poste de l'utilisateur :
 - **pas de renvoi actif**,
 - **renvoi immédiat inconditionnel**,
 - **renvoi sur occupation**,
 - **renvoi sur non réponse**,
 - **Renvoi sur occup. et non rep.**

Note : les fonctions renvoi ligne principale et renvoi ligne secondaire ne sont disponibles que pour les postes multilignes.

Entrer le numéro du poste vers lequel renvoyer les appels.

Pour supprimer un renvoi, choisir **Pas de renvoi actif** dans la liste ou appuyer sur **RAZ**.

Cliquer sur **Appliquer** pour enregistrer les modifications.

Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.13 Taxation

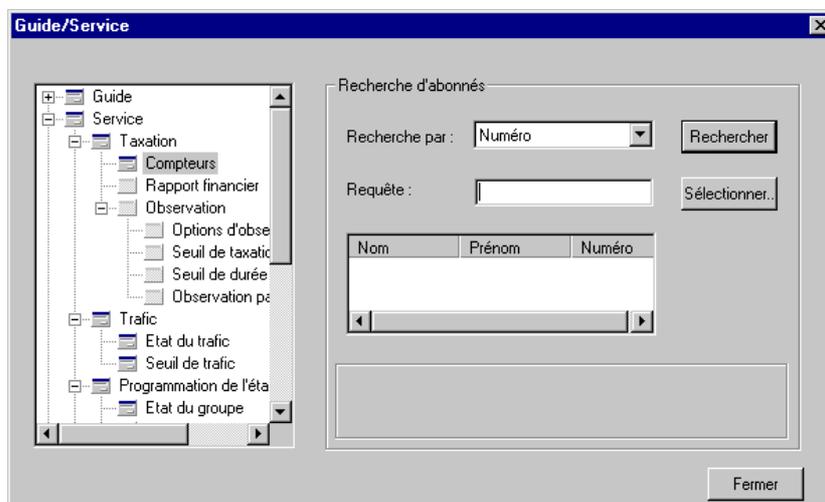
La configuration du suivi des coûts est du ressort de l'administrateur système. Sur la console **4059**, la fonction taxation permet de paramétrer les compteurs de taxes pour les usagers, d'émettre un rapport financier et de surveiller les appels des usagers.

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner **Taxation**.

4.13.1 Compteur

Le compteur permet d'obtenir les coûts des appels par poste et par noeud de l'installation. Ces informations étant de nature sensible, il est recommandé que l'administrateur système limite leur accès par un mot de passe.

Double cliquer sur **Compteur** :



1. Sélectionner le type de recherche (par nom ou par numéro).
2. Saisir l'information à chercher (nom ou numéro de l'utilisateur).
3. Cliquer sur **Rechercher**.
Une liste d'utilisateurs est affichée.
4. Sélectionner un utilisateur.
5. Cliquer sur **Sélectionner**.
6. Une fois les informations obtenues, cliquer sur :
 - **RAZ** pour remettre les compteurs à zéro.
 - **Retour** pour revenir à l'écran précédent et effectuer une nouvelle recherche.

4.13.2 Rapport financier

Le rapport financier permet de rechercher et classer des données de taxations des utilisateurs. Ces informations étant de nature sensible, il est recommandé que l'administrateur système limite leur accès par un mot de passe.

Double cliquer sur Rapport financier.

Dans les champs appropriés, entrer la date de début et de fin du rapport à créer.

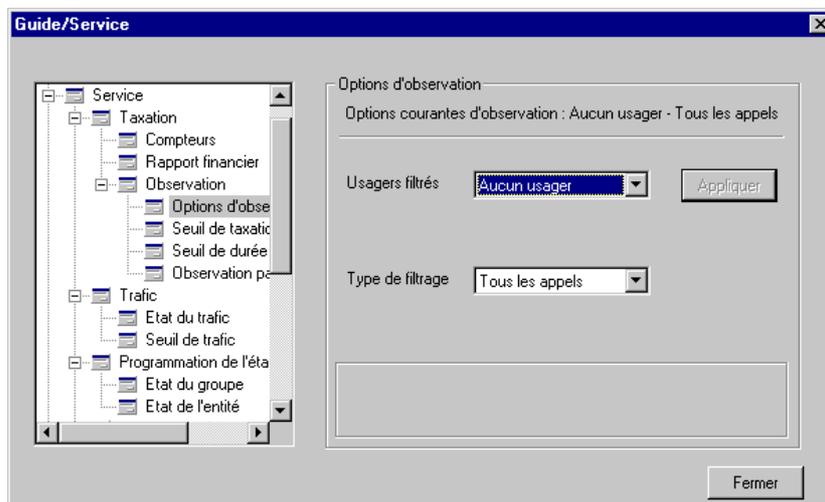
Cliquer sur **Imprimer** pour imprimer le rapport.

4.13.3 Observation des utilisateurs

Cette fonction permet de créer des filtres pour surveiller les coûts générés par certains postes. La surveillance se fait par utilisateur ou par groupe d'utilisateurs. Certains appels particuliers (excédant une durée x ou d'un coût y) peuvent également être surveillés.

4.13.3.1 Options d'observation

Double cliquer sur Options d'observation.



Pour mettre en place un filtre, sélectionner :

- **Aucun usager** : aucun poste interne n'est surveillé.
- **Tous les usagers** : tous les usagers sont surveillés.
- **Usagers de la liste** : les usagers de la liste définie par l'opératrice sont surveillés.

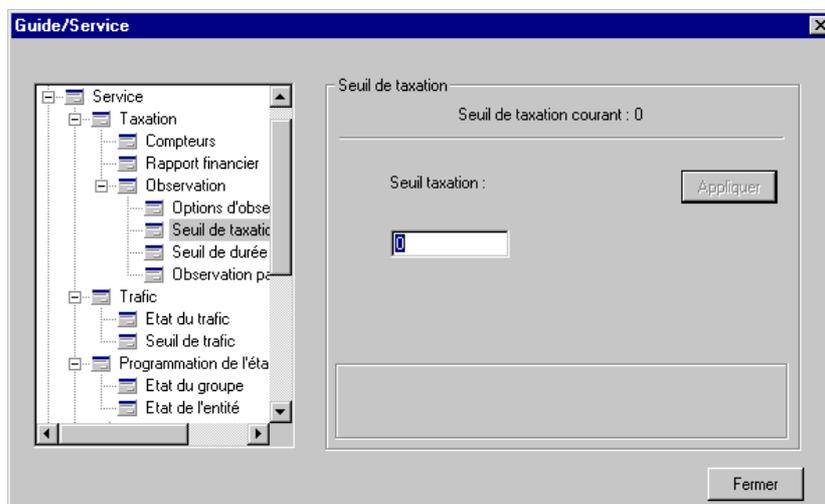
Puis sélectionner :

- **Par durée** : pour surveiller les appels en fonction de leur durée.
- **Par coût** : pour surveiller les appels en fonction de leur coût.
- **Par coût et durée** : pour surveiller les appels en fonction de leur coût et de leur durée.
- **Tous les appels** : pour surveiller tous les appels.

Valider les options choisies par le bouton **Appliquer** .

4.13.3.2 Seuil de taxation

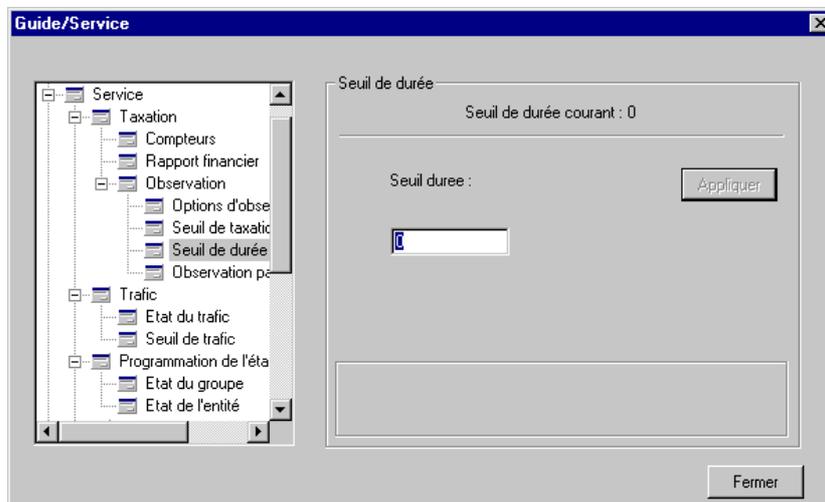
Cette fonction n'est disponible que si le filtre défini § 4.13.3.1 : *Options d'observation* est **Par coût** ou **Par coût et durée**.



1. Entrer la valeur minimale de coût à prendre en compte dans les rapports.
2. Cliquer sur **Appliquer**.

4.13.3.3 Seuil de durée

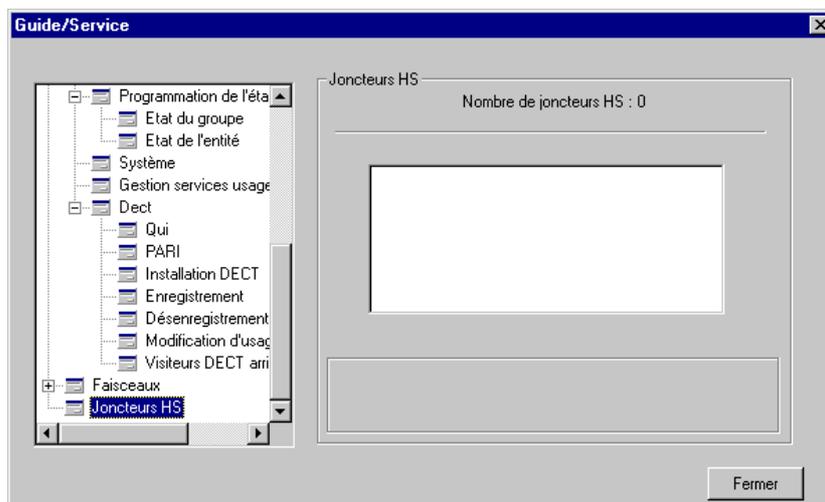
Cette fonction n'est disponible que si le filtre défini § 4.13.3.1 : *Options d'observation*, est **Par durée** ou **Par coût et durée**.



1. Entrer la valeur minimale de durée des communications à prendre en compte dans les rapports de taxation.
2. Cliquer sur **Appliquer**.

4.14 Mise hors service d'une ligne extérieure défectueuse

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner Joncteurs HS.

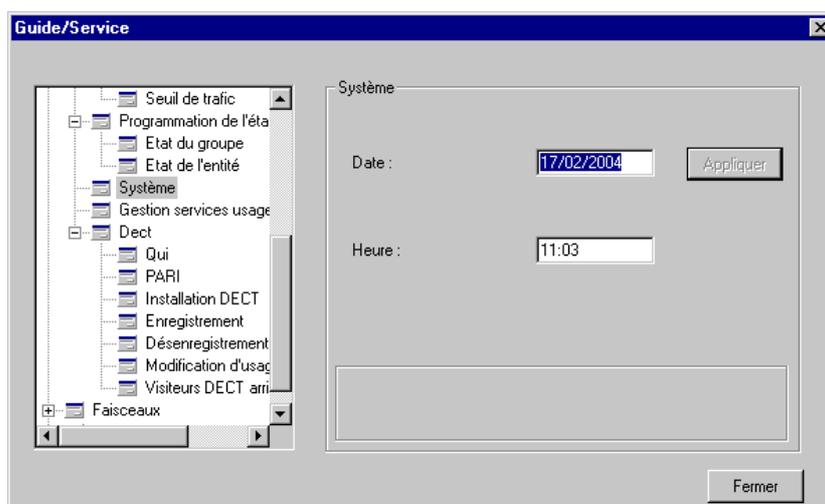


La liste des joncteurs hors service est affichée.

La même fenêtre est accessible via une touche programmable, à condition que l'administrateur système l'ait programmée.

4.15 Date - heure

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner Système.



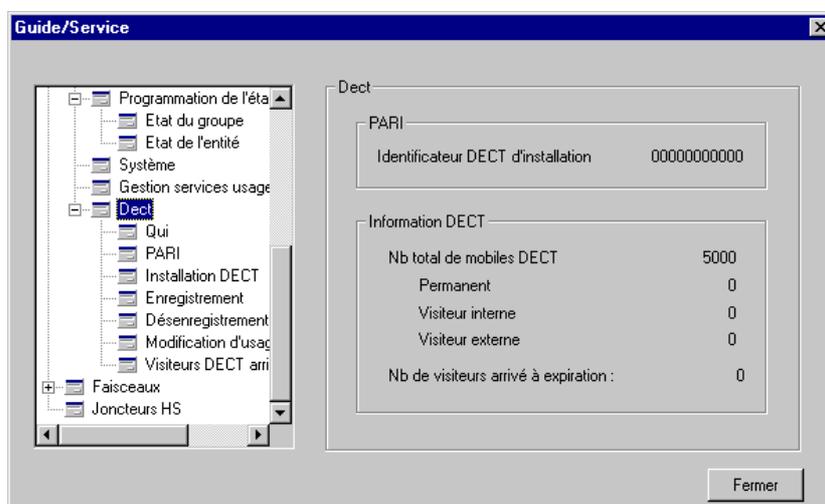
1. Modifier la date et l'heure utilisée par l'OmniPCX.

2. Cliquer sur **Appliquer**.
3. Cliquer sur **Fermer** pour fermer la fenêtre.

4.16 Gestion des postes mobiles DECT/PWT

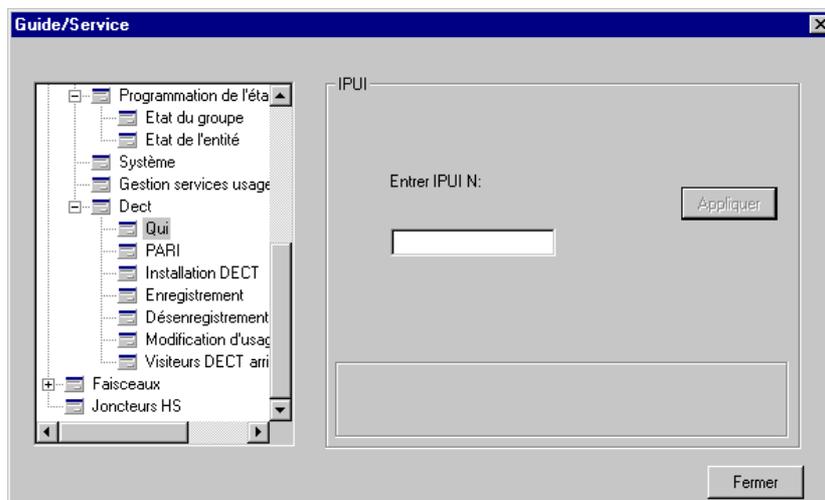
Cette fonction permet de visualiser et de configurer les usagers des postes mobiles DECT/PWT de l'installation.

Dans le menu **Extension**, sélectionner **Mode Service** (ou appuyer sur la touche F10). Sélectionner DECT (ou PWT selon le pays de l'installation).



4.16.1 Qui

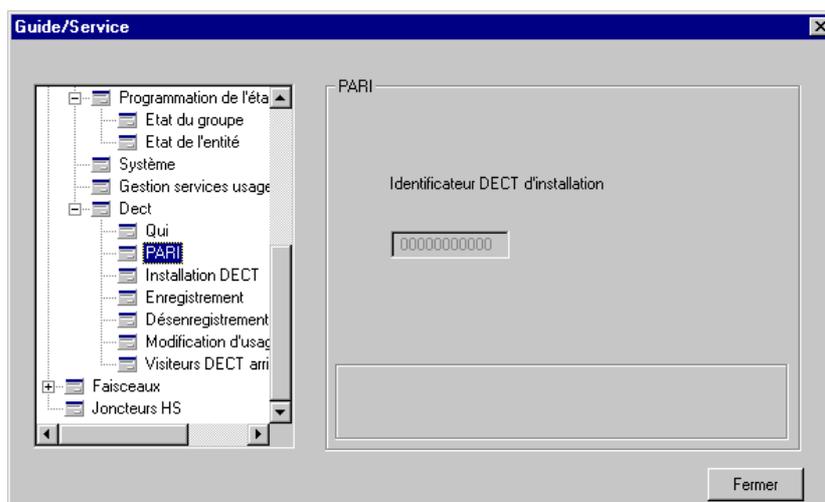
Double cliquer sur Qui pour saisir le numéro IPUI (International Portable User Identification).



1. Entrer le numéro d'identification du poste DECT/PWT.
2. Cliquer sur **Appliquer**.

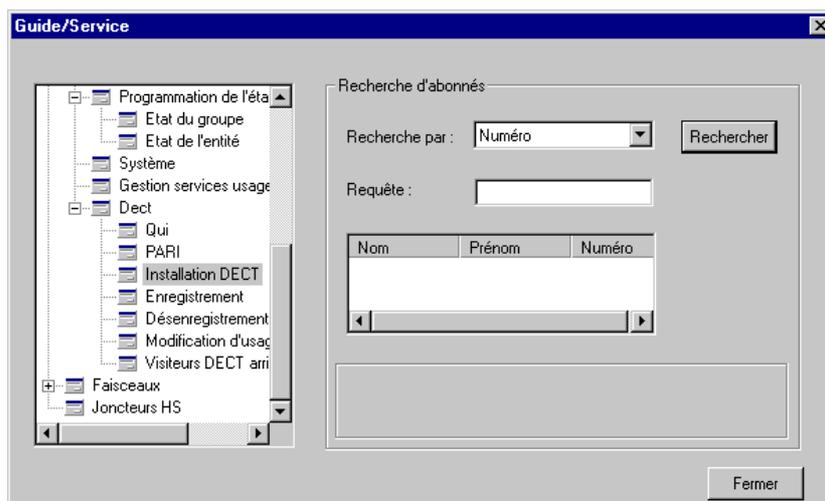
4.16.2 PARI

Double cliquer sur PARI pour vérifier le numéro PARI (Primary Access Right Identification).



4.16.3 Installation DECT/PWT

Double cliquer sur Installation DECT pour rechercher un usager.



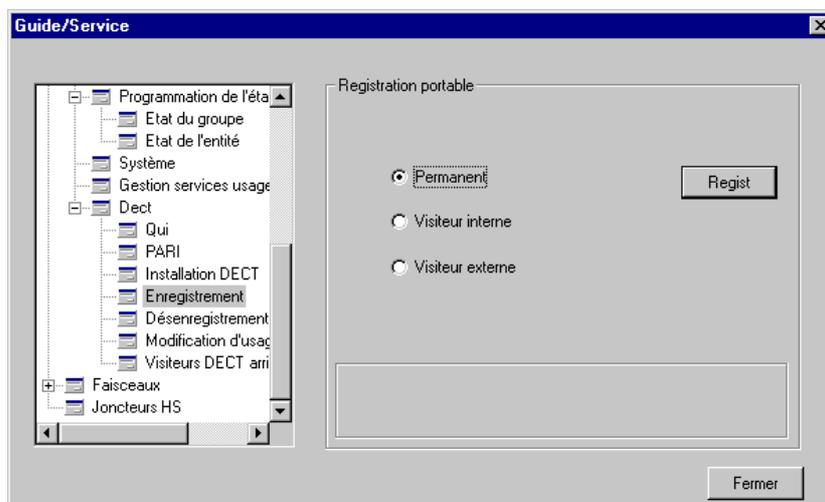
1. Sélectionner le type de recherche (par nom ou par numéro).
2. Saisir l'information à chercher (nom ou numéro de l'utilisateur).
3. Cliquer sur **Rechercher**.

Une liste d'utilisateurs est affichée.

- Sélectionner un utilisateur.
- Cliquer sur **Installer**.

4.16.4 Enregistrement

Double cliquer sur Enregistrement pour sélectionner le profil du poste mobile à enregistrer.



Pour enregistrer un poste mobile :

- Sélectionner l'une des options proposées :
 - Permanent** : pour affecter un poste à un utilisateur interne.
 - Visiteur interne** : pour affecter un poste à un visiteur non permanent.
 - Visiteur externe** : pour reconnaître le poste mobile d'un visiteur externe.
- Cliquer sur **Regist**. Ceci ouvre la fenêtre de recherche d'un utilisateur présentée § 4.16.3 : [Installation DECT/PWT](#). Sélectionner un utilisateur.
- Cliquer sur **Regist** pour enregistrer le poste.
Cliquer sur **Retour** pour chercher un nouvel utilisateur.

4.16.5 Désenregistrement

Cliquer sur Désenregistrement pour mettre fin à l'affectation d'un poste mobile à un utilisateur.

Ceci ouvre la fenêtre de recherche d'un utilisateur présentée § 4.16.3 : [Installation DECT/PWT](#). Sélectionner un utilisateur, puis cliquer sur **Dereg**.

4.16.6 Visiteurs DECT/PWT arrivés à expiration

Cliquer sur Visiteurs DECT arrivés à expiration.

Gestion à partir de la console opératrice

1. Cliquer sur **Expire** pour afficher la liste des postes mobiles qui ont atteint leur date d'expiration.
2. Sélectionner le poste à supprimer.
3. Cliquer sur **Dereg**.

