

Phone Manager

Guide de référence rapide

AVRIL 2019

VERSION 5.2 DU DOCUMENT

GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE



AVIS

L'information contenue dans ce document est considérée comme exacte à tous égards, mais n'est pas garantie par Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). L'information est sujette à des modifications sans préavis et ne doit en aucune manière être interprétée comme un engagement de la part de Mitel ou de ses sociétés affiliées et filiales. Mitel, ses sociétés affiliées et ses filiales n'assument aucune responsabilité quant aux possibles erreurs ou omissions dans ce document. Une révision de ce document ou la production d'une nouvelle version permettraient d'intégrer tout changement nécessaire.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, et pour quelque objectif que ce soit, sans une autorisation écrite de la part de Mitel Networks Corporation.

TRADEMARKS

The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

Windows and Microsoft are trademarks of Microsoft Corporation.

Other product names mentioned in this document may be trademarks of their respective companies and are hereby acknowledged.

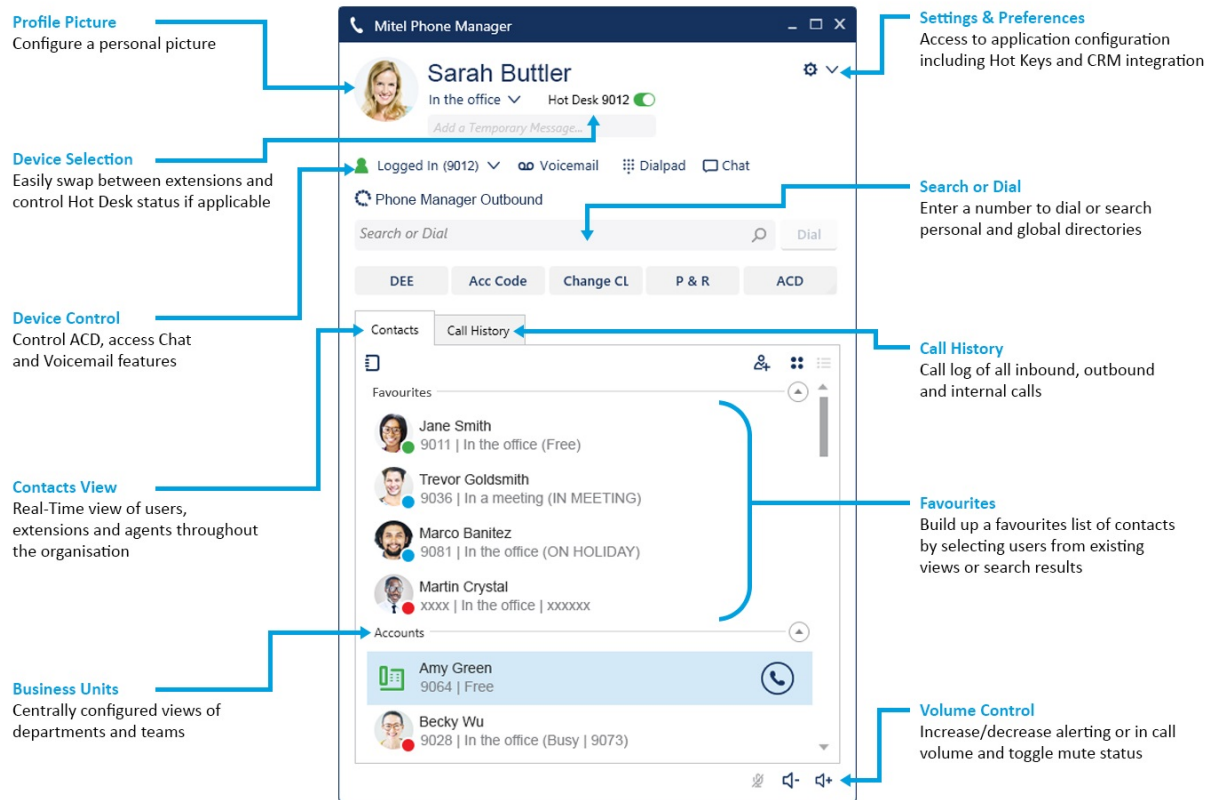
Mitel Phone Manager
Release 5.2 - Avril, 2019

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation
© Copyright 2019 Mitel Networks Corporation All rights reserved

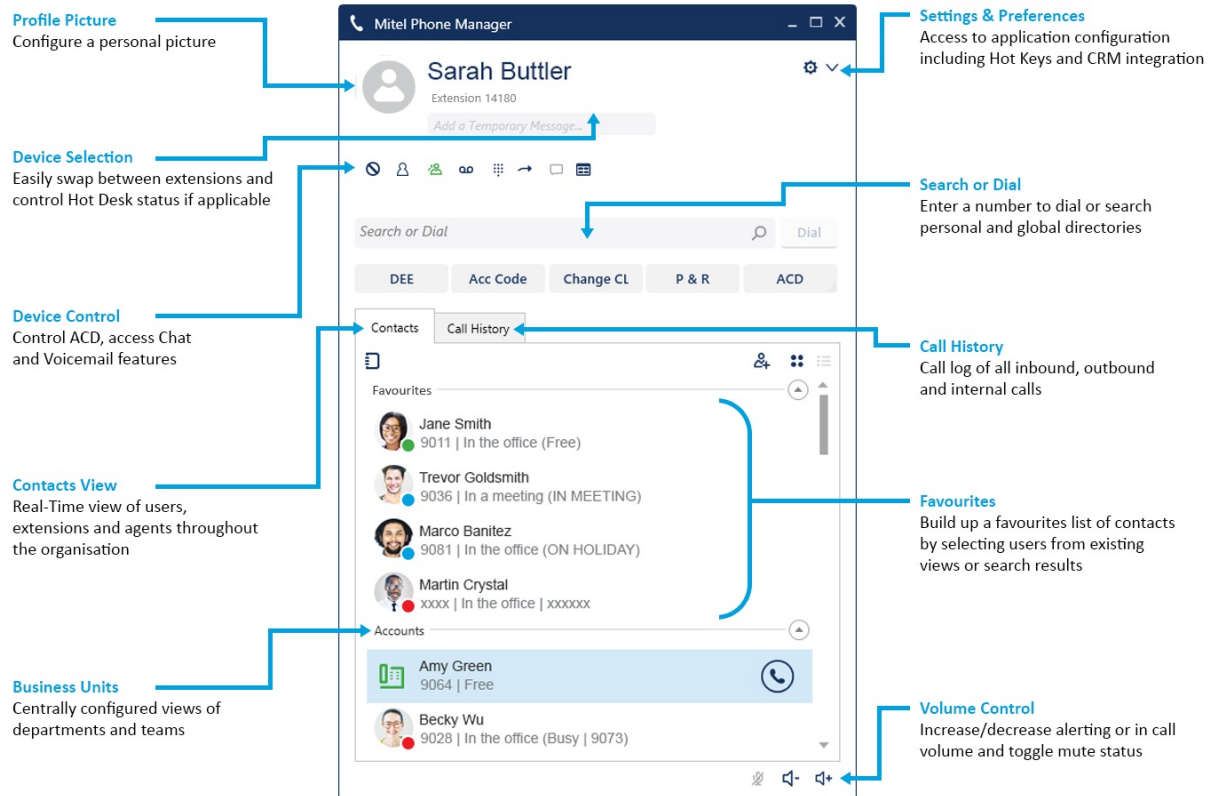
Démarrage rapide

Le guide présente des renseignements pour les fonctions souvent utilisées. Pour plus de renseignements à propos de celles-ci et des autres fonctions, veuillez consulter le guide de l'utilisateur.

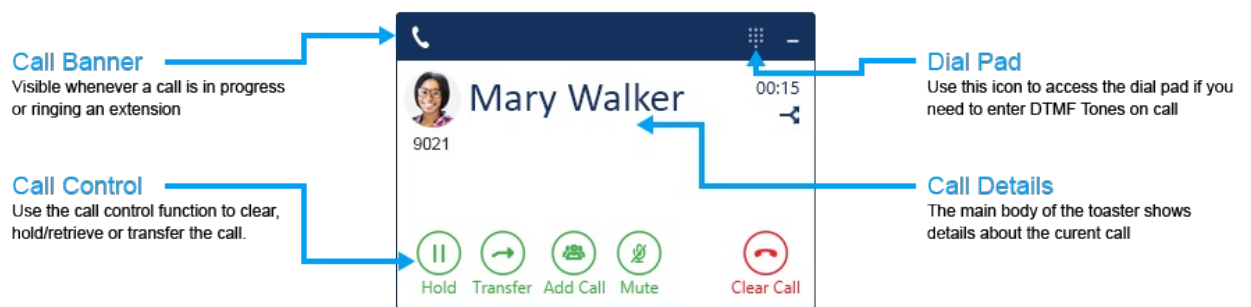
IU Phone Manager avec profils de présence



IU Phone Manager sans profils de présence



Bannière d'appel Phone Manager



Utiliser la bannière d'appel

Si un appel est acheminé au poste, la bannière d'appel s'affiche. Celle-ci permet de contrôler des fonctions telles Mettre en attente/Récupérer, Transférer, Répondre et Effacer des appels. Si plus d'un appel est acheminé au poste, la bannière grandit afin d'afficher les différents appels et elle offre la possibilité de passer d'un à l'autre.

Boutons de la bannière d'appel

Bouton	Action
 Answer call	Répond à un appel entrant au terminal
 Clear call	Efface un appel raccordé
 Hold Retrieve	Bascule un appel raccordé entre le statut en attente et le statut raccordé
 Divert voicemail	Offre la possibilité de détourner un appel entrant à la boîte vocale ou à une destination choisie
 Transfer	Offre la possibilité de configurer un appel de consultation
 Complete Cancel	Dans le cas d'un transfert de consultation, ces boutons peuvent être utilisés pour réaliser ou annuler le transfert
 Add Call Merge	Provides the ability to setup an ad hoc conference
 Mute	Utilisé pour basculer le statut muet d'un appel raccordé
 Pull Call	This button can be used to pull back a call that has routed through the telephone system to an external number (Home, Mobile etc..)
	This button can be used to push a connected call out to another one of your devices
	This icon will display when making outbound calls and the phone system is ringing multiple devices to find the person you are calling

Effectuer des appels

Effectuer des appels avec Phone Manager est un processus simple et on peut y parvenir de plusieurs façons :

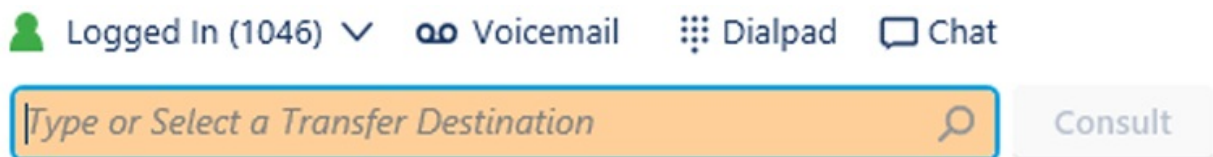
- En composant un numéro que vous connaissez en l'entrant dans la case Chercher ou Composer et en appuyant sur Entrée
- En rejoignant un utilisateur ou un appareil depuis la fenêtre Contacts en cliquant deux fois ou en appuyant sur l'icône Composer à côté de celui-ci
- En effectuant une recherche dans le répertoire en entrant un nom dans la case Chercher ou Composer afin de trouver le numéro à composer
- En surlignant un numéro dans une autre application et en cliquant deux fois sur l'icône Surligner et composer qui se trouve à droite de l'écran

Transférer des appels

Les appels peuvent être transférés grâce aux boutons situés sur la bannière d'appel. La fenêtre principale Chercher ou composer de Phone Manager, ou la fenêtre Contacts doit être utilisée pour choisir la destination du transfert. Après avoir appuyé sur Transférer depuis la bannière d'appel, la fenêtre principale de Phone Manager s'affiche pour vous permettre de saisir un numéro à composer.

De plus, composer un numéro à l'aide de l'une ou l'autre des méthodes pour effectuer un appel décrites ci-dessus, lorsqu'un appel est en cours, configurera automatiquement un transfert de consultation sans qu'il soit d'abord nécessaire d'appuyer sur un bouton de la bannière d'appel.

Lorsqu'un transfert de consultation est effectué, il peut être réalisé ou annulé à l'aide des boutons appropriés de la bannière d'appel, ou simplement en raccrochant.



Aperçu des contacts

L'onglet Contacts de Phone Manager offre un aperçu en temps réel des renseignements au sujet d'autres appareils, dont les utilisateurs, les postes, les agents, la composition abrégée et les groupements de postes. Il présente un aperçu du statut de ces appareils et des fonctions de contrôle d'appel en un seul clic.

Les aperçus offerts comprennent l'aperçu des favoris personnels et celui des unités fonctionnelles centralisées configurées sur le serveur. Utilisez l'icône du cartable pour masquer ou afficher les différents aperçus.

Icônes	Description
	Icône Utilisateur; cette icône s'affiche dans l'aperçu détaillé de l'écran des contacts. Le statut des utilisateurs s'affiche dans le cercle situé dans le coin inférieur droit. Si l'utilisateur a une image de profil, celle-ci s'affiche dans le grand cercle.
	Icône Utilisateur; une icône détournée signifie que Phone Manager n'est pas exécuté par l'utilisateur. Ces icônes sont visibles dans l'aperçu Détails de l'écran des contacts.
	Icône Poste
	Icône Agent
	Contacts du répertoire (répertoire général ou personnel, répertoire du système téléphonique, répertoire Outlook)

Légende des couleurs : gris - hors ligne, vert - disponible, rouge - occupé, bleu - ne pas déranger, jaune - renvoyé

A user who has privacy enabled may show xxxx in the extension and Caller ID fields.

Boutons d'application

Bouton	Action
	Surligner et composer; cette icône se trouve du côté droit du bureau et elle peut être utilisée pour composer des numéros depuis d'autres applications. Surlignez un numéro pour composer dans une autre application et cliquez deux fois sur l'icône
 **	NPD; permet de contrôler le statut Ne pas déranger et affiche le statut courant
 **	ACD*; permet de contrôler le statut du groupement de postes ACD et affiche le statut courant
 **	UCD*; permet de contrôler le statut du groupement de postes UCD et affiche le statut courant
	Boîte vocale; donne accès aux boîtes vocales qui notifient le poste local et indiquent combien de messages sont en attente
	Clavier téléphonique; donne accès au clavier téléphonique qui peut être utilisé pour initier des appels ou, plus souvent, pour composer des tonalités DTMV lors d'un appel existant
 **	Transférer; permet de contrôler le statut de transfert du poste local et il affiche le statut courant
	Donne accès à la fenêtre Clavardage et permet de voir les conversations existantes
	Cartable; contrôle la visibilité des différents aperçus des Contacts
	Peut être utilisé pour ajouter de nouveaux contacts aux répertoires personnels ou généraux
	Utilisé pour passer d'un aperçu à l'autre dans le fenêtre des Contacts, entre l'aperçu Grande icône et l'aperçu Détails
	Silence; contrôle le statut silence du poste local lorsqu'un appel est en cours
	Contrôles de volume; utilisé pour changer le volume d'alerte lorsqu'inactif et le volume de l'appel pendant qu'un appel est en cours
	Paramètres; donne accès à la section des paramètres de l'application, afin de modifier, par exemple, les raccourcis-clavier, l'intégration CRM et les préférences personnelles
	Bascule du partage de bureau; si le poste associé est un profil Hot Desk, ce commutateur s'affiche pour contrôler et afficher le statut du partage de bureau
	Barres d'outils*; lancer une ou plusieurs barres d'outils centrales pour contribuer à l'exécution de tâches téléphoniques courantes
	Campaign Manager*; lancer l'IU du client pour MiContact Centre de Campaign Manager afin d'effectuer et de répartir les appels sortants

* Cette icône s'affiche uniquement lorsque l'application est sous licence et/ou lorsqu'elle est configurée pour s'afficher par un administrateur.

** These icons only appear when NOT using Presence Profiles.

Historique d'appels

La fenêtre Historique d'appels affiche les appels internes, externes et manqués sur tous vos appareils assignés.

Lorsque la fenêtre Historique d'appels n'est pas ouverte, tout appel manqué sera identifié par un cercle rouge au niveau de l'onglet. Il est possible de retourner les appels en appuyant sur l'icône du combiné.

Un historique de tout appel effectué à ou par l'un ou l'autre des appareils associés à votre compte d'utilisateur s'affichera. Pour voir des renseignements additionnels à propos des appels, agrandissez la vue de l'application Phone Manager en plein écran.

Contacts		Call History ³		
		Number	Time	Talk Time
		 Seymore Skinner	13:18	00:00
		 Hank McCoy	13:18	00:00
		 Nelson Muncie	13:18	00:00
		 Jack Sparrow	13:03	00:01
		 Bruce Wayne	13:03	00:09
		 Jamie Lannister	13:03	00:07
		 John Snow	13:03	00:24
		 Clark Kent	12:59	01:35
		 Peter Parker	12:47	00:00

Icônes

Bouton	Action
	Appel entrant répondu
	Appel entrant manqué
	Appel sortant
	Recomposer; utilisé pour rappeler un numéro inscrit dans l'historique d'appels. Si cette icône est grisée, aucun numéro ne peut être recomposé
	Lecture**; utilisé pour écouter un enregistrement d'appels externes

** Seulement offert de concert avec la solution d'enregistrement d'appels de Xarios



mitel.com

© Copyright 2019, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation.

Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.