

# Guide d'utilisation



**POSTE OPÉRATEUR**



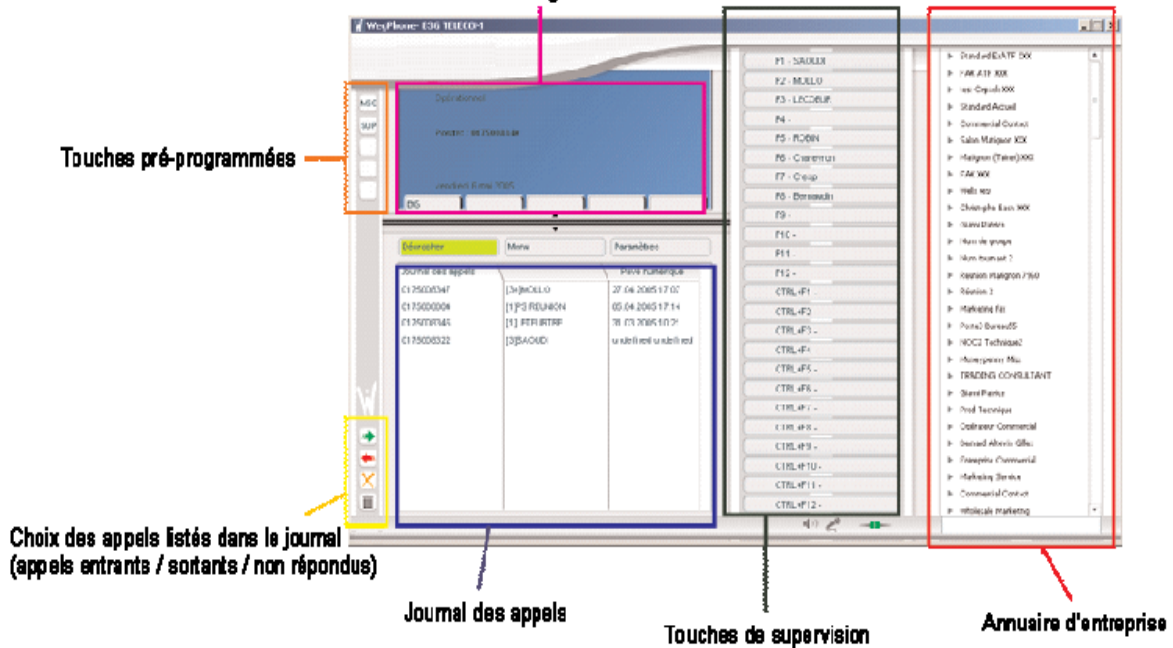
## SOMMAIRE

<b>PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU POSTE OPÉRATEUR (PO)</b>	3
Pré-requis	3
Icônes utilisées	3
<b>UTILISATION DU POSTE OPÉRATEUR (PO)</b>	4
<b>Supervision des appels</b>	4
Configuration d'une touche de supervision	4
Réinitialisation d'une touche de supervision	4
Répondre à un appel destiné à un poste supervisé	4
<b>Configuration des renvois</b>	5
<b>Emission d'un appel</b>	6
À partir d'un numéro libre	6
Depuis une touche de supervision	6
Depuis l'Annuaire entreprise	6
Depuis le Journal des Appels	6
Depuis le clavier	7
<b>Répondre à un appel</b>	7
<b>Mise en garde d'un appel</b>	7
<b>Transfert d'un appel</b>	7
<b>Permutation des appels</b>	8
<b>Conférence</b>	8
<b>Interception d'un appel</b>	8
<b>Journal des Appels</b>	8
<b>Touches pré-programmées</b>	8
<b>Gestion des appels</b>	9
<b>Indication des appels en attente</b>	9
<b>Messagerie Vocale</b>	10
<b>Verrouillage et déverrouillage du PO</b>	10
<b>Gestion du casque</b>	10

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU POSTE OPÉRATEUR (PO)

Écran permettant de visualiser:

- les appels en cours sur le poste opérateur
- les menus de configuration



L'Annuaire d'entreprise est synchronisé sur les bases de données de la plate-forme Hub télécom. Toute mise à jour via l'interface d'administration web IPer Centrex est automatiquement répercutée sur l'annuaire du PO.

### Pré-requis

Le PO doit être installé sur un PC satisfaisant les conditions suivantes :

- Intel Pentium 4
- Disque dur 80 Go minimum
- 512 Mbs RAM
- Lecteur CD Rom
- Port USB en face avant pour branchement du Casque
- Il doit fonctionner sous système d'exploitation Windows XP (SP2) ou sous Windows 2000 (SP4)

### Icônes utilisées

- apparaît au niveau d'une touche de supervision lorsque le poste supervisé est en communication
- apparaît au niveau d'une touche de supervision lorsque le poste supervisé sonne
- apparaît lorsqu'un poste en communication avec le PO est mis en garde par celui-ci

## UTILISATION DU POSTE OPÉRATEUR (PO)

### Supervision des appels

#### Configuration d'une touche de supervision

- Cliquez sur **Menu** pour accéder au menu principal puis sur **Supervision des lignes**
- Entrez le numéro de la touche de supervision (1-24) puis cliquez sur **Valider**
- Cliquez sur **Supervision des appels d'un utilisateur** dans le menu principal
- Entrez le numéro que vous désirez superviser (sur digits) puis cliquez sur **Valider**
- Choisissez le mode de supervision en cliquant sur la ligne correspondante :
  - avec **sonnerie** : une sonnerie est générée lorsque le poste supervisé reçoit un appel
  - avec **bip** : un bip est généré lorsque le poste supervisé reçoit un appel
  - avec **icône** : une icône apparaît lorsque le poste supervisé reçoit un appel

#### Réinitialisation d'une touche de supervision

- Cliquez sur **Menu** pour accéder au menu principal puis sur **Supervision des lignes**
- Entrez le numéro de la touche de supervision (1-24) que vous désirez réinitialiser puis cliquez sur **Valider**
- Cliquez sur **Annuler la fonction pour la touche** dans le menu principal

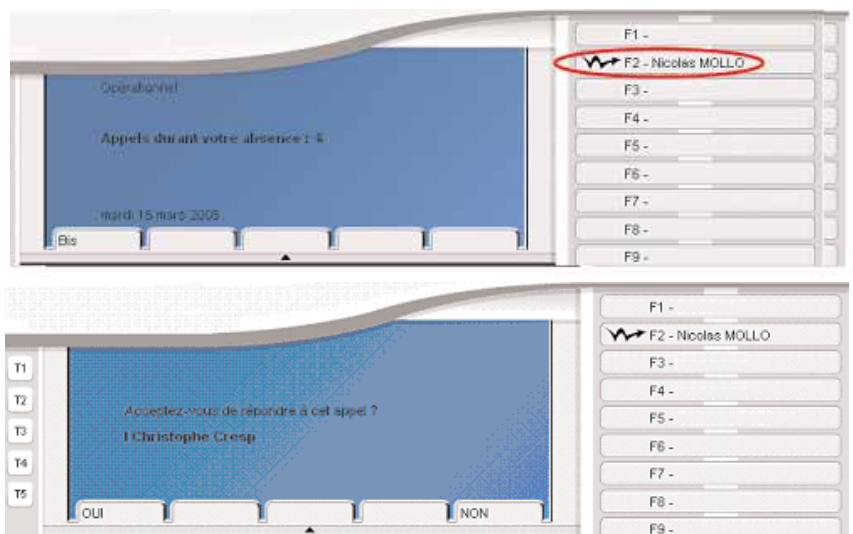
#### Répondre à un appel destiné à un poste supervisé

- Vous pouvez répondre à un appel vers un des postes que vous supervisez en :
  - cliquant sur le nom du poste dans la liste des touches de supervision
  - appuyant sur la touche concernée depuis votre clavier

**Exemple** : un appel se présente sur le poste associé à la touche F2 du clavier

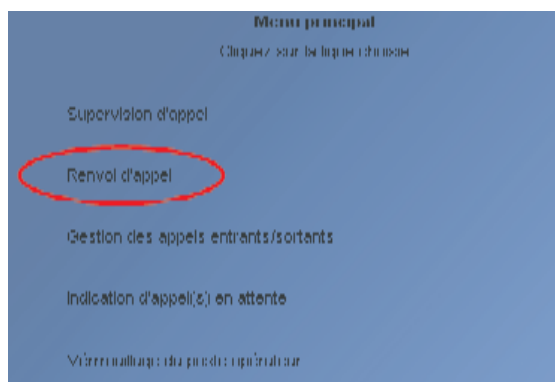
- En cliquant sur le nom ou en tapant sur la touche **F2** du clavier, l'écran ci-contre apparaît

- L'identité du correspondant apparaît (si l'information est disponible)
- Le choix vous est proposé de prendre ou non l'appel, en cliquant sur **OUI** ou **NON**

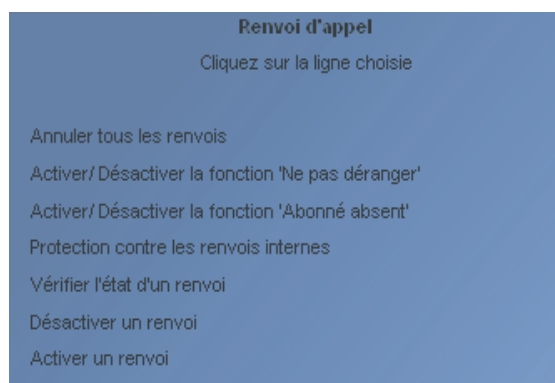


## Configuration des renvois

Pour configurer les renvois **PO**, cliquez sur **Menu** pour accéder au menu principal puis sur **Renvoi d'appel**.



Le menu ci-dessous apparaît : vous pouvez **Activer/Désactiver** et **Vérifier** l'état des renvois sur le **PO**.

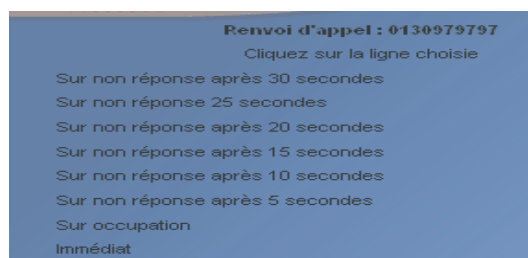


**Exemple** : activer le **Renvoi sur occupation**.

- Cliquez sur **Activer un renvoi**
- L'écran ci-contre apparaît : il vous permet de renseigner le numéro vers lequel vous voulez renvoyer vos appels
- Validez en cliquant sur **OK**



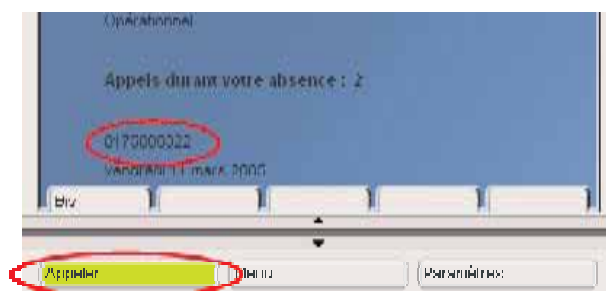
- L'écran ci-contre apparaît : il vous permet de choisir le type de renvoi que vous désirez programmer
- Une fois le choix effectué, le renvoi est activé



## Emission d'un appel

### À partir d'un numéro libre

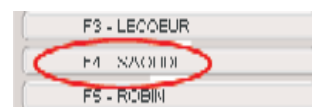
- À partir de l'écran principal, tapez le numéro du correspondant puis cliquez sur le bouton indiqué ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier



### Depuis une touche de supervision

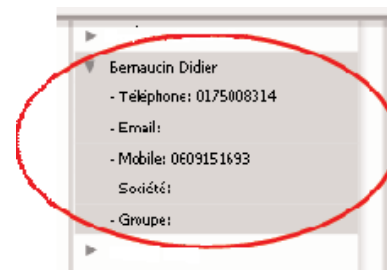
- Cliquez sur la touche de supervision associée au correspondant que vous désirez appeler ou tapez le code touche associé

**Exemple** : pour joindre le correspondant indiqué, cliquez sur la ligne associée ou tapez sur la touche **F4** du clavier.



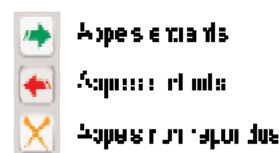
### Depuis l'Annuaire entreprise

- Recherchez votre correspondant en renseignant les premières lettres de son nom ou de son prénom dans le champ situé dans le coin inférieur droit du PO
- Double-cliquez sur le nom du correspondant : les informations ci-contre apparaissent
- Appelez en cliquant sur le numéro de téléphone fixe ou mobile
- Vous pouvez également envoyer un e-mail, via Outlook, en double cliquant sur son adresse e-mail si celle-ci est renseignée



### Depuis le Journal des appels

- Choisissez entre **Appels entrants**, **Appels sortants** et **Appels non répondus** grâce aux touches ci-contre



- Positionnez le curseur sur la ligne du correspondant que vous désirez rappeler, comme indiqué sur fond vert ci-contre
- Double-cliquez sur la ligne pour appeler

Historique des appels	Numéros abrégés	Date Numéro
0010007101	[0]	08.03.2005 10:21
0175000322	[0]	08.03.2005 10:20
0175008322	[1]	00.03.2005 18:18
0175008322	[1]	08.03.2005 10:00

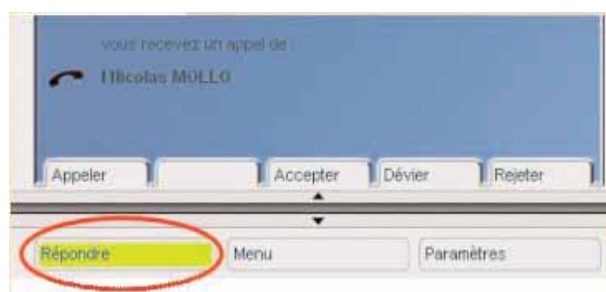
## Depuis le clavier

- Accédez à un clavier en cliquant sur **Pavé numérique** du **PO**
- Vous pouvez dès lors composer un numéro en cliquant sur les touches ou en le tapant depuis votre clavier, dans la fenêtre située au-dessus du **Pavé numérique**
- Pour initier l'appel, cliquez sur **OK**



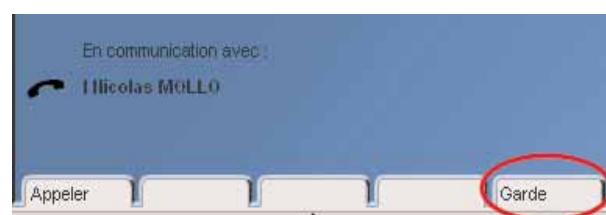
## Répondre à un appel

- Ci-contre, l'illustration de l'écran lorsqu'un appel se présente sur le **PO**
- Pour répondre à l'appel, cliquez sur le bouton indiqué ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier



## Mise en garde d'un appel

- Ci-contre, l'illustration de l'écran lorsqu'une communication est en cours
- Pour mettre en garde l'appel, cliquez sur le bouton indiqué

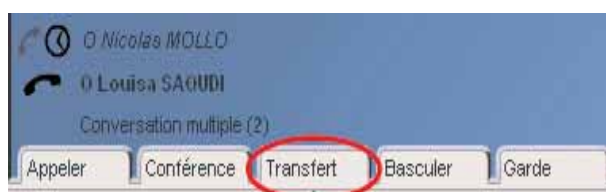


## Transfert d'un appel

- Ci-contre, l'illustration de l'écran lorsqu'une communication est en cours
- Pour générer un second appel, cliquez sur le bouton indiqué



- Lorsque le deuxième appel est connecté, l'écran ci-contre apparaît
- Le premier correspondant est en garde 📞
- Pour mettre en relation vos deux correspondants, cliquez sur le bouton indiqué





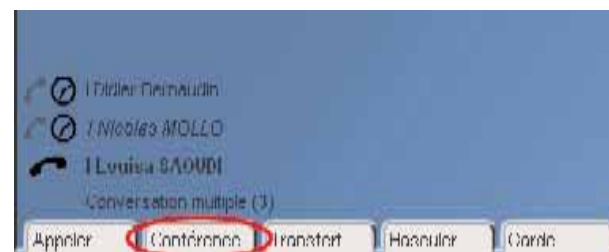
### Permutation d'appels

- Ci-contre, un exemple d'écran en cas de communications simultanées
- Les deux premiers correspondants sont mis en garde, le troisième est en communication avec l'opérateur
- Pour changer d'interlocuteurs, vous pouvez :
  - cliquez sur le bouton indiqué
  - cliquez directement sur le correspondant de votre choix



### Conférence

- Pour entrer en conférence avec tous vos correspondants, cliquez sur le bouton indiqué



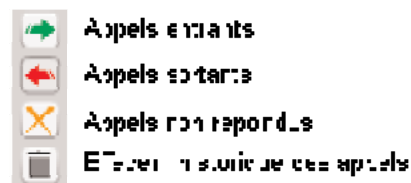
### Interception d'un appel

- Vous pouvez intercepter un appel au sein de votre entreprise en composant le **14**

Pour une utilisation plus souple de cette fonctionnalité, vous pouvez configurer l'une des touches pré-programmées par Hub télécom de manière à ce que le numéro 14 soit appelé via un simple clic de souris.

### Journal des Appels

- Pour accéder au Journal des Appels, vous devez spécifier le type d'appels dont vous voulez lister l'historique en cliquant sur l'icône correspondante :  
**Appels entrants**, **Appels sortants** ou **Appels non répondus**



### Touches pré-programmées

Cinq touches pré-programmées sont à votre disposition. Les programmations sont par défaut :

- SUP** : programmation d'une touche de supervision
- CL** : annulation de tous les renvois
- F1** : filtrage des appels à destination du premier poste supervisé
- F2** : filtrage des appels à destination du second poste supervisé
- F3** : filtrage des appels à destination du troisième poste supervisé



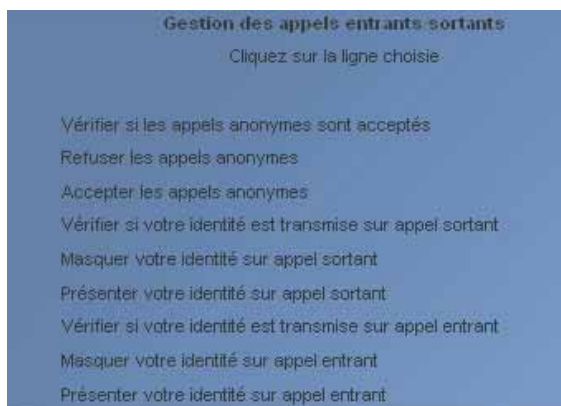
Vous pouvez leur associer différents types d'actions :

- appel vers un numéro libre
- annulation des renvois
- verrouillage du **PO**
- transfert d'un appel
- filtrage des appels d'un poste supervisé
- etc.

Pour associer une action à l'une des touches, veuillez vous adresser à votre administrateur.

### Gestion des appels

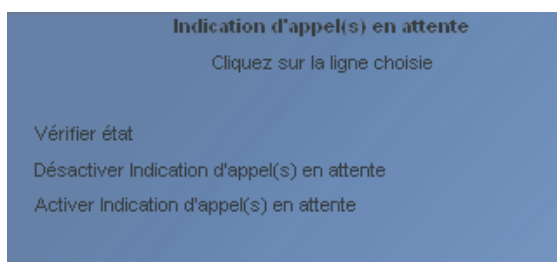
- Cliquez sur **Gestion des appels entrants/sortants** depuis le menu principal
- L'écran ci-contre apparaît



- Vous pouvez alors configurer :
  - l'acceptation ou le rejet des appels non identifiés (pas d'information sur l'identité de l'appelant)
  - la transmission ou non de votre identité (numéro ou alias) en cas d'appels sortants
  - la transmission ou non de votre identité (numéro ou alias) en cas d'appels entrants

### Indication des appels en attente

- Pour **Activer** et/ou **Désactiver** la notification sonore des appels en attente, cliquez sur **Indication d'appel(s) en attente** dans le menu principal
- L'écran suivant apparaît



- Vous pouvez alors configurer cette fonctionnalité et/ou **Vérifier** son état

## Messagerie Vocale

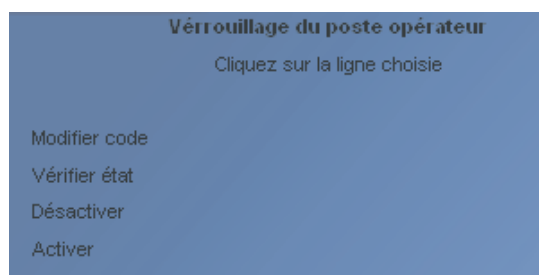
Pour accéder à la messagerie vocale associée au **PO**, composez le **888**

Pour un plus grand confort d'utilisation, vous pouvez utiliser une des touches pré-programmées

## Verrouillage et déverrouillage du PO


Cette fonctionnalité permet d'empêcher une tierce personne d'utiliser le **PO** en votre absence.

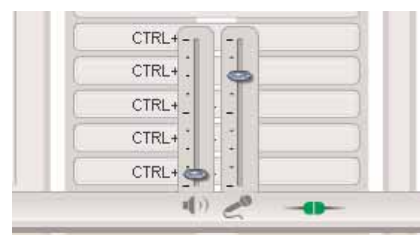
- À partir du menu principal, cliquer sur **Verrouillage du poste opérateur**
- L'écran ci-dessous apparaît : vous pouvez **Activer** et/ou **Désactiver** le déverrouillage de votre PO en cliquant sur l'option de votre choix



**Attention**, avant d'effectuer toute manipulation à ce niveau, veillez à bien configurer le code de verrouillage de votre poste pour les appels sortants au travers de votre **Interface Selfcare** (cf. Guide Utilisateur Selfcare IPer Centrex)

## Gestion du casque

- Configurez le volume du micro et des écouteurs de votre casque en utilisant les réglettes à votre disposition sur le **PO**
- Cliquez sur les icônes 
  - icône **Haut-parleur** pour ajuster le niveau sonore de votre casque
  - icône **Micro** pour ajuster le niveau sonore de votre micro



Siège social : Hub télécom  
Roissypole - Le Dôme  
4 rue de la Haye - BP 11937  
95732 Roissy CDG - France

tél. +33(0)1 70 03 85 00  
fax +33(0)1 70 03 93 65  
[contact@hubtelecom.com](mailto:contact@hubtelecom.com)  
[www.hubtelecom.com](http://www.hubtelecom.com)

*UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE AEROPORTS DE PARIS*