

Introduction à Alcatel PIMphony



Vous venez d'acquérir l'application **PIMphony** et nous vous en remercions.

Avant de faire plus ample connaissance avec le produit, voici l'organisation de la présente aide en ligne.

Cette aide en ligne comporte 5 sections :

1. La Présentation générale du produit, ses fonctionnalités et avantages d'utilisation
2. Le Démarrage avec l'application qui vous guide lors de la première utilisation
3. La Configuration de PIMphony qui concerne les généralités, la visualisation, le Popup et la téléphonie
4. Le Guide d'utilisation détaillé des 6 modules principaux de l'application :
 - Le Téléphone, interface principale avec l'utilisateur
 - Le Numéroteur, sous forme d'icône dans la barre d'état
 - Le Popup lié au PIM
 - La Messagerie vocale, la gestion des messages vocaux
 - L'Assistant, la distribution des appels
 - La fenêtre de Supervision.
5. Divers, qui regroupe un glossaire, des directives en cas de problèmes techniques, etc.

Présentation générale

L'application **PIMphony** est un outil de productivité personnelle installé sur un PC bureautique, configurable par le Wizard (Configuration).

La voix peut être transportée de deux manières différentes :

- Une ligne téléphonique, sur laquelle est raccordé un combiné téléphonique.
- Un réseau informatique (LAN). Dans ce cas on utilise un PC multimédia, équipé d'une carte son, d'un micro, et de haut-parleurs. C'est le mode IP.

Si votre configuration téléphonique est la suivante :

- un PABX de type **Alcatel OmniPCX Office**,

- avec un Gestionnaire de contacts (Personal Information Management : **PIM**) installé sur votre PC,

l'application **PIMphony** réalise l'interface entre votre système téléphonique et votre PIM.

NOTA : par abus de langage, le terme "combiné téléphonique" est utilisé de la même manière pour une installation en mode téléphonique standard, que pour une configuration en mode IP.

Le mode IP

L'audio

Suite à l'installation de l'application, il est important de régler les paramètres suivants de façon à optimiser la qualité de l'audio :

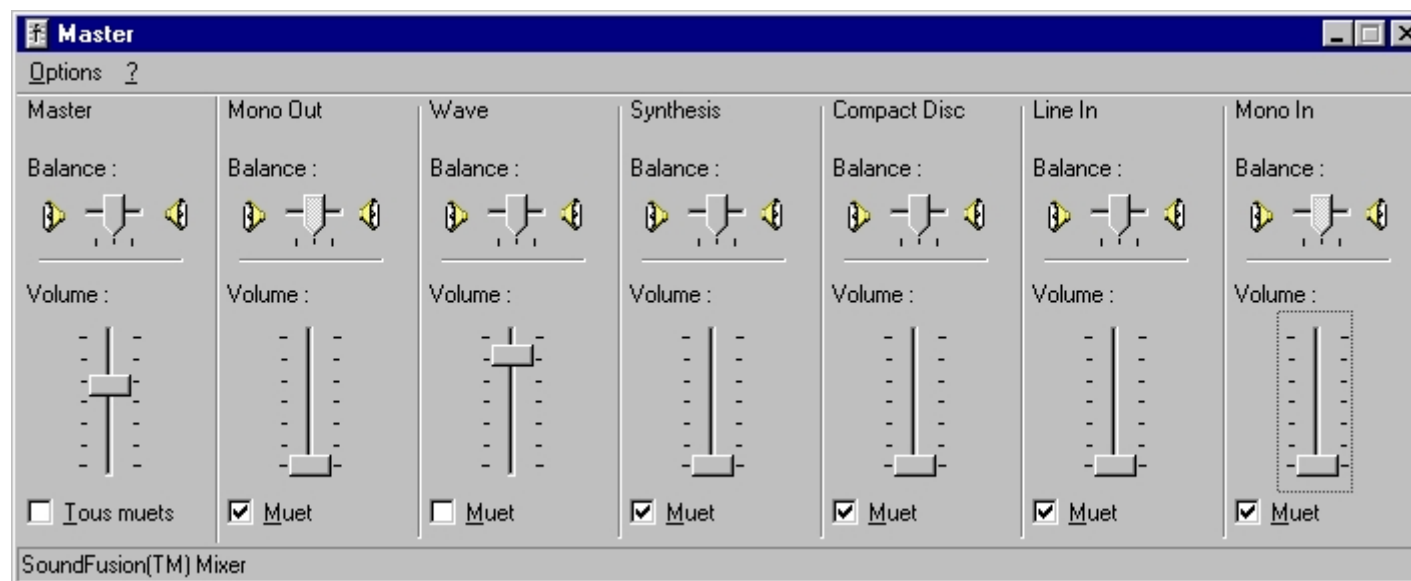
- **Choix du codec G711 G723 : (cf. manuel d'installation)**

Le choix du codec est déterminé par le type d'utilisation de **PIMphony** ; en connexion au LAN il faut utiliser le G711 et lors d'une connexion à distance il est préférable d'avoir programmé le G723.

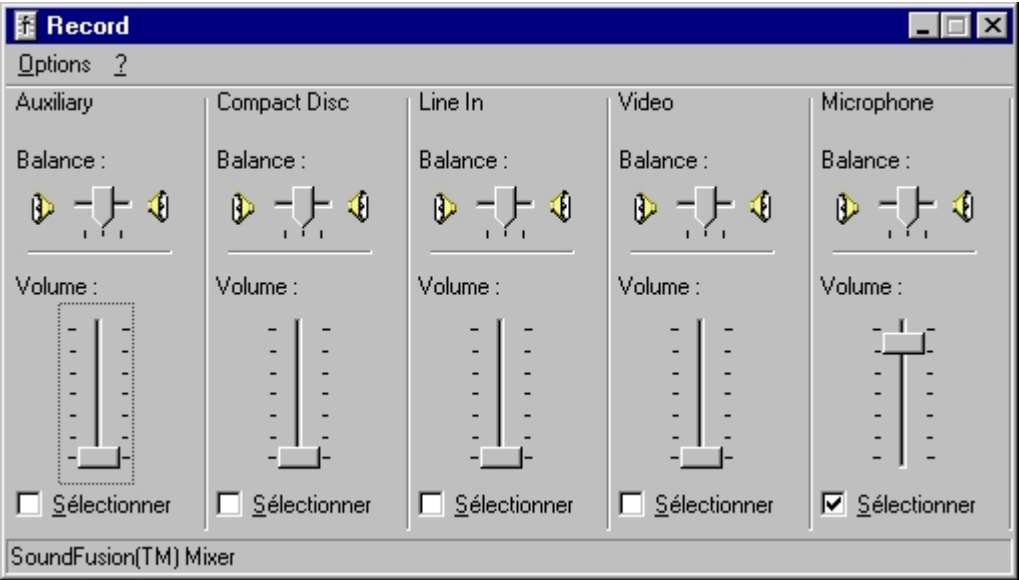
- **Réglage du volume :**

Vous pouvez accéder à la fenêtre de contrôle du volume à partir du menu **Configuration/Contrôle volume** de PIMphony. La mise au point de l'audio s'effectue à travers la configuration des paramètres de Lecture ou d'Enregistrement, accessibles à partir du menu **Options/Propriétés** de la fenêtre **Contrôle de Volume**. Veuillez trouver ci-dessous nos recommandations pour le bon fonctionnement de PIMphony.

Lecture: Il est préférable de tout désactiver à part le "Volume Control" et le "Wave output". Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer le niveau sonore du haut-parleur ; cela permet donc de régler le volume de la voix de votre interlocuteur.



Enregistrement: Il est préférable de tout désactiver à part le "Microphone" et le "Recording Control". Le réglage de ces deux paramètres vous permet d'augmenter ou de diminuer la sensibilité de votre microphone. C'est pourquoi nous recommandons de les régler faiblement afin d'éviter de communiquer les bruits de fond générés par votre environnement.



- Le nombre de communications simultanées selon la bande passante pour la configuration télé-travailleur :

Nombre de communication simultanées	Bande passante dédiée à la voix et à la connexion (Kbps)
2	64
4	128
6	256
8	512

Profils

Cette application est proposée avec 3 profils différents : **PIMphony Basic**, **PIMphony Pro**, et **PIMphony Team**.

Le tableau ci-dessous présente les fonctionnalités de chacun de ces profils :

	Basic	Pro	Team
Mode téléphonique	•	•	•
Interface avec le PIM (Popup)		•	•
Messagerie vocale		•	•
Mode superviseur			•
Mode Assistant			•

Les principaux avantages d'Alcatel PIMphony sont :

- Une meilleure convivialité pour gérer vos appels téléphoniques (à l'écran)
- L'exploitation des PIM :
 - MS Outlook 97/98 ou plus récent
 - Goldmine 4.0 ou plus récent
 - ACT! 4.0 ou plus récent
 - MS Access 97 ou plus récent
- Un répertoire individuel livré de base avec l'application qui lui permet de fonctionner en l'absence de PIM
- Une messagerie vocale
- Des fonctions de supervision et de distribution d'appels.

Ses principales fonctionnalités sont :

- La gestion des appels (mise en garde, transfert, conférence, ...)
- La recherche d'un numéro de téléphone dans la base du PIM pour accéder au nom associé et réciproquement
- La gestion du copier-coller et du glisser-déposer d'une information (nom ou numéro) avec une application type Notepad, Word, Excel, etc.
- La levée automatique de fiches du PIM (Popup) en fonction de critères pré-établis ou sur demande
- La configuration personnalisée du Popup grâce à un assistant
- La synchronisation avec la base de contacts du PIM
- La mémorisation des appels et la gestion du Journal des appels
- L'enregistrement, la gestion et la rediffusion de messages
- Les Services Centraux PIMphony.



[Introduction à Alcatel PIMphony](#)

Démarrage avec Alcatel PIMphony

Si vous débutez avec l'application **PIMphony**, cette section vous est destinée :

- Elle décrit les opérations intervenant lors de la première activation de l'application.
- Elle présente sous forme d'un bref tutorial, des exemples de mise en œuvre de ses principales fonctionnalités. Ceci pour guider votre premier contact et pour contrôler que l'installation est correcte.

L'ensemble des fonctions accessibles par le menu Démarrer permet de consulter le fichier "Lisez-moi", l'aide en ligne ou le manuel, de configurer l'application et de la lancer.



Introduction à Alcatel PIMphony

Première activation d'Alcatel PIMphony

La première activation de l'application **Alcatel PIMphony** doit se dérouler suivant les phases décrites ci-dessous.

1 - Activation d'Alcatel PIMphony

- A partir de l'icône PIMphony, placée sur le bureau du PC (si vous avez répondu oui, lors de l'installation).
- A partir de la barre des tâches de Windows : cliquez sur **Démarrer** puis sélectionnez **PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Lors du premier lancement de PIMphony, l'écran "Assistant de configuration de PIMphony" s'ouvre. Suivez les consignes et choisissez le mode de configuration souhaité.
 - Le mode "**Je veux utiliser un poste téléphonique réel**" vous demande de renseigner le numéro de votre poste téléphonique.
 - Le mode "**Je veux utiliser un ordinateur comme poste téléphonique**" vous configure en mode IP.

2 - Synchronisation de PIMphony avec le PIM

- Lors du premier lancement du module Téléphone, l'application est synchronisée avec la base de contacts du PIM (en cas d'utilisation avec Outlook 97/98/2000). Cette opération peut prendre quelques minutes.

3 - Configuration du Popup avec l'Assistant

- L'Assistant du Popup vous guide pour configurer le fonctionnement automatique du Popup. Il permet de configurer le Popup suivant des profils pré-établis.
- Suivez les instructions affichées à l'écran et sélectionnez parmi les profils pré-établis la configuration correspondant à votre besoin.

4 - Affichage du Téléphone et du Numéroteur

- La fenêtre principale du module Téléphone est affichée.
- L'icône du Numéroteur est affichée dans la barre des tâches, indiquant que la connexion entre le téléphone et le PC est active.

5 - Tutorial

- Nous vous conseillons de réaliser les manipulations simples du Tutorial, pour faire connaissance avec l'application et contrôler que ses principales fonctionnalités sont disponibles.



Démarrage avec Alcatel PIMphony

Tutorial

Le tutorial vous guide lors de la première prise de contact avec l'application **PIMphony**. Il permet de plus de contrôler que l'installation s'est bien déroulée et que ses principales fonctionnalités sont disponibles.

Quatre manipulations simples vous sont proposées :

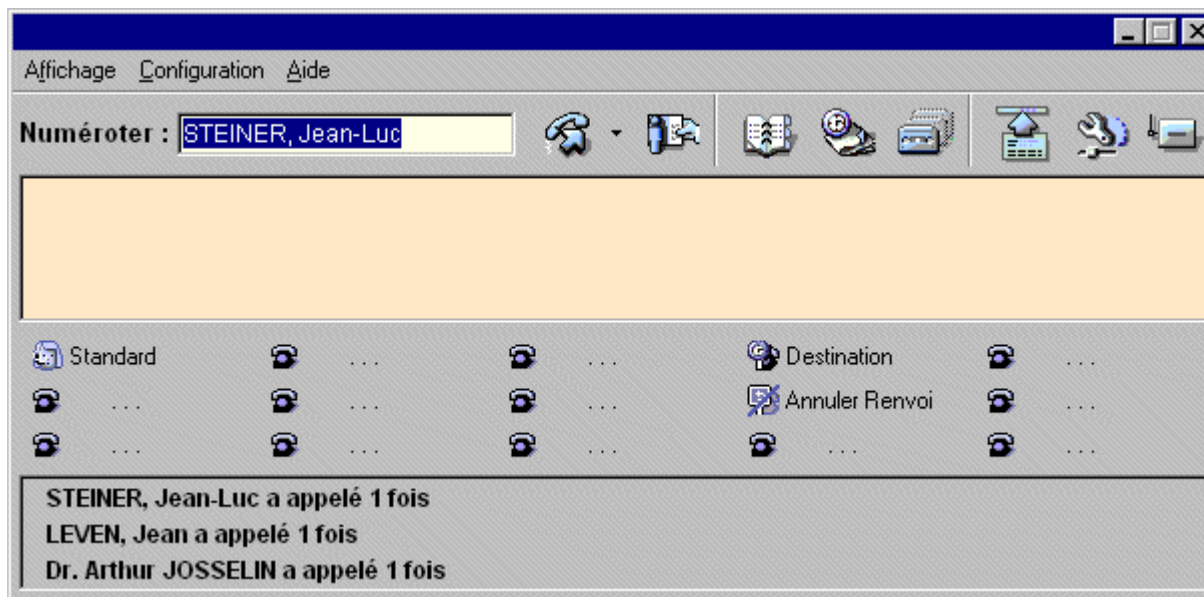
1. Initialiser un appel avec le Téléphone
2. Initialiser un appel avec le Numéroteur
3. Lever automatiquement une fiche via le Popup, lors d'un appel entrant
4. PIMphony Team en mode Assistant



Démarrage avec Alcatel PIMphony

Initialiser un appel avec le module Téléphone

Dans l'exemple ci-dessous, vous allez initialiser un appel à partir du module Téléphone.



1. Saisissez au clavier le numéro ou le nom de votre correspondant dans la fenêtre de saisie (par exemple **STEINER**).
2. Le nom est complété après saisie des premières lettres, en conformité avec la liste des contacts du PIM ou celle du répertoire personnel dans le cas où le gestionnaire de contact est absent.



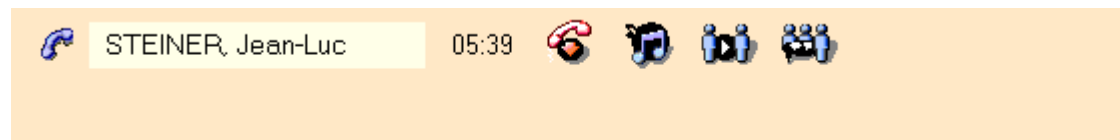
3. Cliquez sur l'icône , pour lancer l'appel.

4. La fenêtre de statut et de gestion des appels prend l'aspect suivant :



- L'icône  indique que l'appel est "en sonnerie" (non répondu).
- L'icône de commande  indique que la seule action disponible est "fin d'appel".

5. A la réponse du destinataire et pendant la conversation, la fenêtre de statut et de gestion des appels prend l'aspect suivant :



6. L'icône  indique que l'appel est établi.

- Les icônes de commandes indiquent les actions possibles : "fin d'appel" , "mise en garde" , "transfert"  et "conférence" .

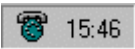
7. Vous pouvez décrocher votre combiné et dialoguer avec votre correspondant.

 [Tutorial d'Alcatel PIMphony](#)

Initialiser un appel avec le module Numéroteur

Dans l'exemple ci-dessous, vous allez initialiser un appel à partir du module Numéroteur.



1. Vérifiez tout d'abord que le lien CTI est dans l'état "connecté". L'icône doit avoir l'aspect suivant .
2. Faites un clic droit sur l'icône Numéroteur.
3. Dans le menu contextuel, cliquez sur la commande "Numéroter". La fenêtre **Nouvel appel** apparaît.
4. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - saisie du numéro,
 - une des [actions Windows](#).
5. Modifiez si nécessaire le numéro.
6. Cliquez sur , l'appel est lancé.
7. La fenêtre Téléphone s'affiche, si elle a été préalablement fermée.
8. La fenêtre de status et de gestion des appels affiche comme dans l'exemple précédent l'état de l'appel, l'identité de l'appelant et les actions possibles.
9. Au décrochage de votre correspondant, vous pouvez entrer en communication avec lui.



[Tutorial d' Alcatel PIMphony](#)

Lever une fiche avec le Popup

Cette manipulation vous permet de contrôler le fonctionnement du Popup que vous venez de configurer lors de l'installation.

Dans l'exemple ci-dessous, nous considérons que le Popup est configuré pour lever une fiche sur le premier appel entrant.

1. Demandez à un collègue dont la fiche est enregistrée dans votre PIM ou à défaut dans votre Répertoire individuel de vous appeler.
2. Vérifiez que sa fiche apparaît à l'écran, dans les conditions que vous avez sélectionnées.



[Tutorial d'Alcatel PIMphony](#)

PIMphony Team en mode Assistant

Le scénario d'appel entrant qui suit va vous montrer les avantages de PIMphony Team en mode " Assistant ".

Celui-ci permet de gérer un nombre important d'appels entrants en optimisant et en améliorant l'accueil de l'appelant à travers une interface conviviale.

Le scénario décrit montre un fonctionnement avec "Transfert non supervisé" configuré au niveau de l'onglet de configuration **Assistant**.

Lorsqu'un appel arrive sur votre poste, grâce à l'identifiant de l'appelant (si fourni par le réseau), le nom (si l'appelant est renseigné au niveau de votre PIM) ou le numéro de l'appelant est affiché dans la fenêtre **Appels**.

Après avoir répondu, vous avez la possibilité de transférer cet appel par les méthodes suivantes :

- Utilisation de l'onglet " Favoris " de la fenêtre **Information** pour transférer l'appelant vers une personne déjà demandée par l'appelant lors d'un précédent appel ;
- Utilisation de l'onglet " Collègues " de la fenêtre **Information** pour transférer l'appelant vers un collègue d'un favori ;
- Utilisation des vues de supervision pour transférer l'appelant vers une personne du système téléphonique ;
- Utilisation de la fenêtre " Numérotation " pour sélectionner une personne et transférer l'appelant vers un des numéros de cette personne.

Vous pouvez également visualiser dans la fenêtre des " Appels " tous les appels qui se présentent sur votre téléphone et définir des seuils d'alarme pour les appels en attente.

Onglet " Favoris "

11/6/2003

Si l'appelant a déjà appelé au moins une fois, l'onglet **Favoris** montre les dernières personnes vers lesquelles il a été redirigé. Ces personnes peuvent être classées par date ou par nombre de transferts.

Par exemple, si Monsieur Meyer demande Ed Paul, vous avez la possibilité :

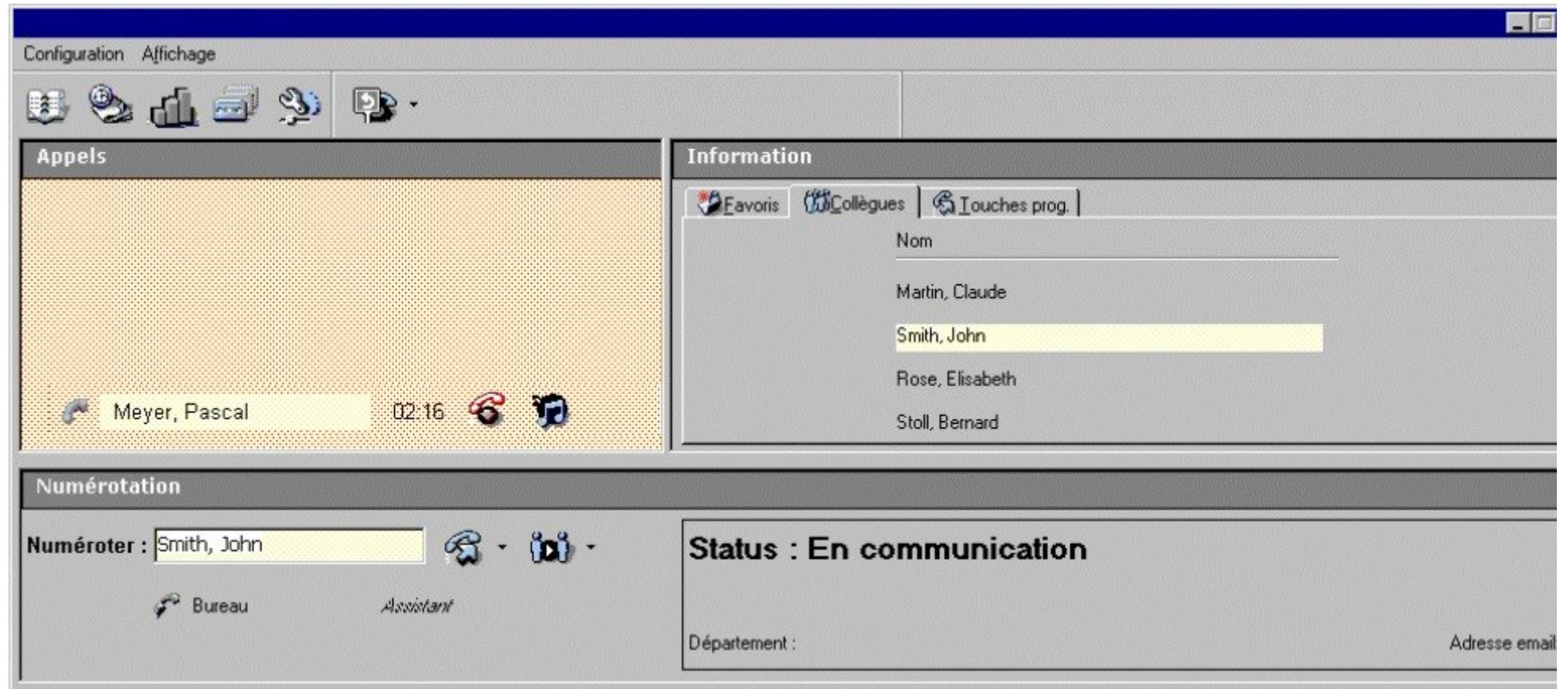
- de transférer l'appelant d'un double clic sur le nom de la personne demandée ;
- de voir son état dans la fenêtre de supervision ;
- de voir son état dans la fenêtre **Numérotation** par un simple clic sur son nom au niveau de l'onglet **Favoris** ;
- de voir son état dans l'onglet **Favoris**.

Les informations affichées dans la fenêtre **Numérotation** vous permettent d'avoir un statut complet concernant Monsieur Meyer.

- son statut téléphonique : renvoyé;
- l'état du poste principal (" Bureau ") qui est en renvoi texte avec le message " ABSENT POUR LA JOURNEE ";
- l'état d'occupation téléphonique de son assistante^{*} ;
- son numéro de portable^{*} ;
- ainsi que d'autres numéros (DECT, Pager, ...), son département, son email^{*} .

^{*} Ces informations ne sont affichées que si elles ont été renseignées au préalable dans la fiche personne .

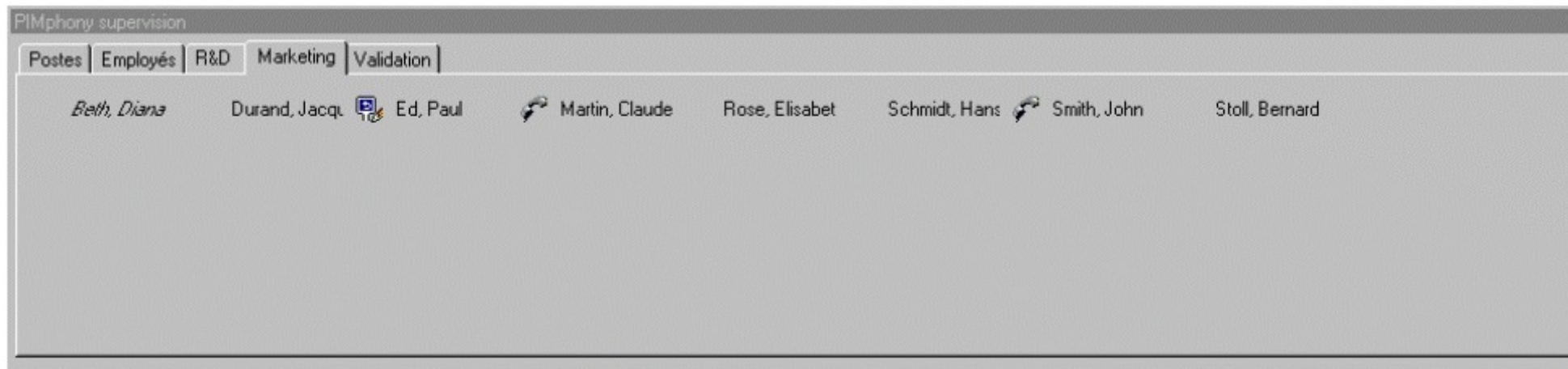
Onglet " Collègues "



L'onglet **Collègues** vous permet de visualiser jusqu'à 4 personnes appartenant à la même vue de supervision que le favori courant. De la même façon que précédemment, vous pouvez, par simple clic, voir l'état d'un collègue .

Un double clic sur un collègue vous permet également de transférer l'appelant vers ce dernier.

Vue de supervision



Cette fenêtre vous permet de voir en un coup d'œil les vues de supervision que vous avez définies. Une vue peut par exemple correspondre à un département, un service, un groupe de personnes.

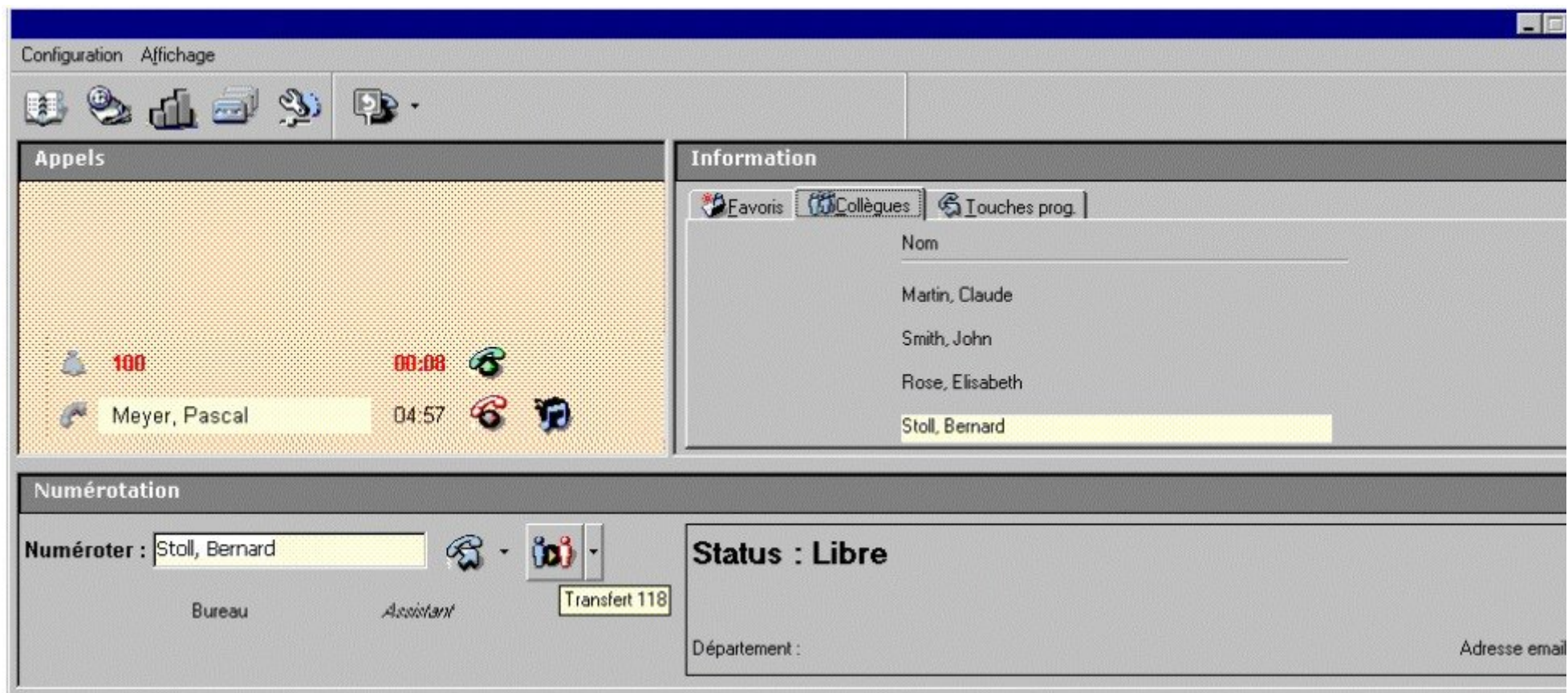
La vue de supervision sélectionnée vous permet de visualiser l'état téléphonique des personnes y figurant. Vous pouvez transférer l'appelant vers n'importe quelle personne de cette vue par simple clic.

Fenêtre " Numérotation "



Vous pouvez également utiliser la fenêtre **Numérotation** directement pour faire de la numérotation par nom. Le nom tapé est recherché dans votre PIM. Il peut s'agir :

- d'une personne du système : dans ce cas, vous visualisez son état téléphonique comme précédemment décrit et vous pouvez réaliser le transfert ;
- d'une personne externe, définie dans le PIM : ceci vous permet de transférer l'appelant vers une personne n'appartenant pas à votre système téléphonique.

Fenêtre des appels en attente

Dans la fenêtre **Appels**, vous visualisez tous les appels en attente et vous pouvez définir des alarmes (temps d'attente en secondes). Dans notre exemple, le deuxième appel a atteint le seuil d'alarme.

Remarque : à tout moment vous pouvez répondre à l'appel en attente.

 Démarrage avec Alcatel PIMphony

Fonctions accessibles par le menu Démarrer

Les choix proposés par **Alcatel PIMphony** sont les suivants :

- Consultation du manuel en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Aide de Alcatel PIMphony (pdf)** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Consultation de l'aide en ligne en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Aide de Alcatel PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Assistant de configuration de PIMphony en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Assistant de Configuration de PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Consultation du fichier "Lisez-moi" en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Lisez moi** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Configuration de PIMphony en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Configuration de PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- Démarrage de l'application en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
Le démarrage de l'application peut également être effectué en cliquant sur l'icône située dans le bureau lorsque celle-ci a été installée.
- Désinstallation de PIMphony en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé dans la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **unInstall Alcatel PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.



[Démarrage avec Alcatel PIMphony](#)

Configuration de PIMphony

La configuration de l'application PIMphony est accessible par :

- le bouton **Démarrer** situé sur la barre des tâches de Windows puis en sélectionnant la commande **Configuration de PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**
- le menu Configuration de la fenêtre **Alcatel PIMphony**
- le bouton de commande 

Chaque accès appelle la fenêtre principale Configuration de PIMphony. Suivant l'origine de l'appel, l'onglet qui correspond est activé.



[Introduction à Alcatel PIMphony](#)

Fenêtre principale Configuration de PIMphony

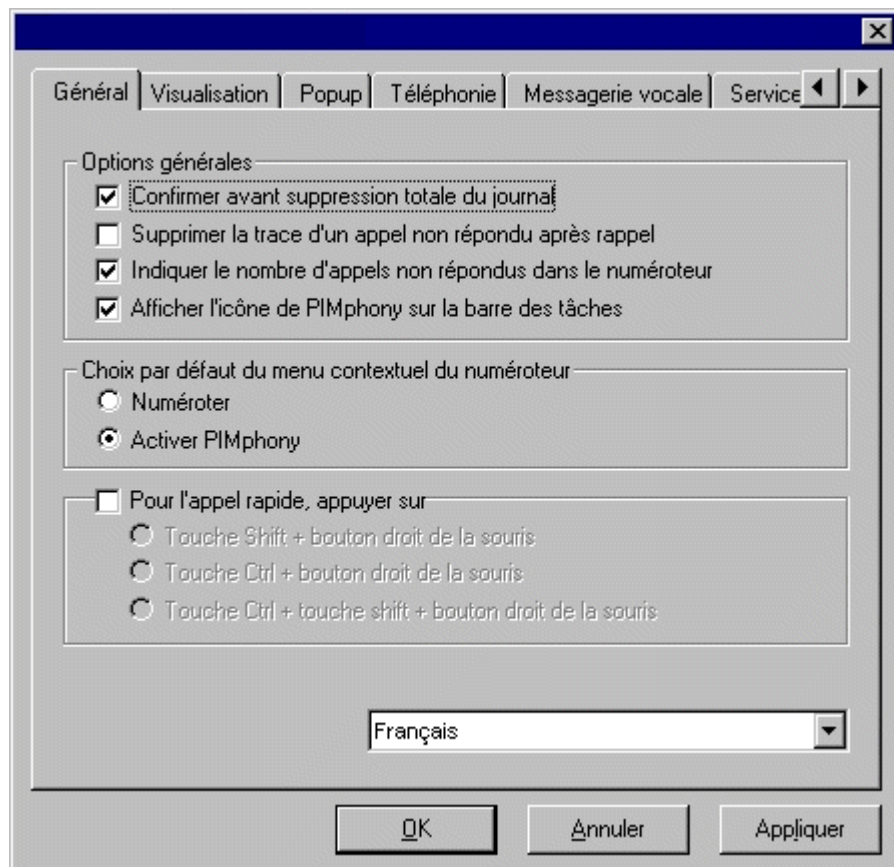
La fenêtre principale **Configuration de PIMphony** permet de configurer :

- Les options générales, la fonction du bouton droit de la souris, l'appel rapide et le choix de la langue à travers l'onglet [Général](#)
- Le module téléphone, la barre téléphone et les paramètres visuels à travers l'onglet [Visualisation](#)
- Le pilote de PIM et la configuration du Popup à travers l'onglet [Popup](#)
- Le fournisseur de service, la ligne associée, la localisation, les options de numérotation à travers l'onglet [Téléphonie](#)
- L'accès et les options de la messagerie vocale à travers l'onglet [Messagerie vocale](#)
- Les Services Centraux PIMphony et le journal d'appels à travers l'onglet [Services](#)
- L'accès et les options des fonctions de statistiques, de validation d'appels, de transfert et de favoris à travers l'onglet [Assistant](#)
- La personnalisation du libellé pour numéro de téléphone, ainsi que la synchronisation des contacts dans le PIM à travers l'onglet [Employé](#)

 [Configuration de PIMphony](#)

Onglet "Général"

Voici l'onglet "Général" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.



L'onglet est constitué de trois zones et d'une liste déroulante décrites ci-dessous.

Zone "Options générales"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Confirmer avant suppression totale du journal (actif par défaut)**

Dans le journal des appels, un message de confirmation sera affiché à chaque appui sur l'icône de suppression totale de la base.

- **Supprimer la trace d'un appel non répondu après rappel**

Chaque correspondant qui a tenté de vous joindre sans réponse est affiché dans la fenêtre des appels non aboutis. Le fait de rappeler ces numéros les effacera de cette fenêtre.

- **Indiquer le nombre d'appels non répondus dans le numéroteur (actif par défaut)**

Lorsque le pointeur de la souris est positionné sur le Numéroteur, une bulle d'information indique le nombre d'appels reçus et non répondus. Le détail de ces appels est inscrit dans la fenêtre des appels non aboutis. Cependant si aucun appel n'y est noté, la bulle d'information indique le numéro du poste connecté. L'icône du Numéroteur change d'état (pas de message, message, ...).

- **Afficher l'icône de PIMphony sur la barre des tâches**

Sur la barre des tâches l'icône de PIMphony sera affichée.

Zone "Choix par défaut du menu contextuel du numéroteur"

Cette zone est composée de boutons radios permettant de choisir entre un mode ou l'autre :

- **Numéroter**

Un clic avec le bouton gauche de la souris sur l'icône d'état de PIMphony active le module Numéroteur.

- **Activer PIMphony (actif par défaut)**

Un clic avec le bouton gauche de la souris sur l'icône d'état de PIMphony active la fenêtre PIMphony.

Zone "Pour l'appel rapide, appuyer sur"

Cette zone, actionnable par case à cocher, est composée de boutons radios permettant de choisir différents modes.

- **Touche Shift + bouton droit de la souris**

Après avoir Coupé ou Copié un numéro de téléphone, le fait d'appuyer simultanément sur Shift et sur le bouton droit de la souris active le module Numéroteur intégrant le numéro sélectionné plus tôt.

- **Touche Ctrl + bouton droit de la souris**

Après avoir Coupé ou Copié un numéro de téléphone, le fait d'appuyer simultanément sur Ctrl et sur le bouton droit de la souris active le module Numéroteur intégrant le numéro sélectionné plus tôt.

- **Touche Ctrl + touche shift + bouton droit de la souris**

Après avoir Coupé ou Copié un numéro de téléphone, le fait d'appuyer simultanément sur Ctrl, sur Shift et sur le bouton droit de la souris active le module Numéroteur intégrant le numéro sélectionné plus tôt.

Zone de configuration de la langue de PIMphony

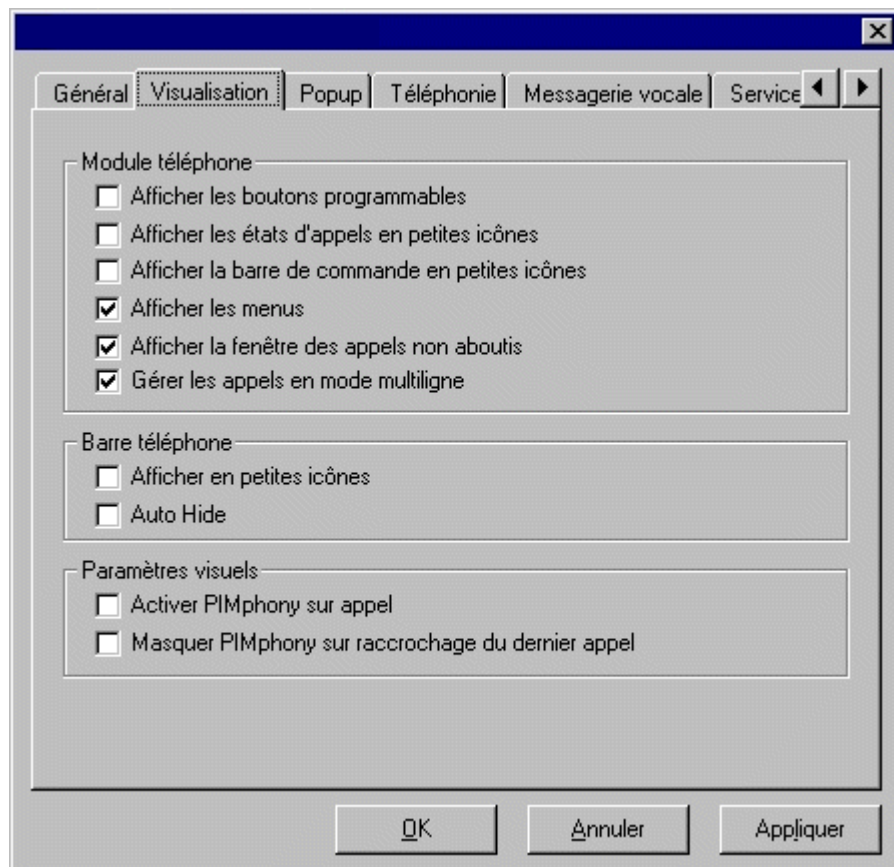
La liste déroulante propose toutes les langues qui peuvent être utilisées pour PIMphony.

NOTA : Après le changement d'une langue, il faut fermer et relancer l'application **Alcatel PIMphony** pour l'obtenir dans la langue souhaitée.

 Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Visualisation"

Voici l'onglet "Visualisation" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**, tel qu'il apparaît par défaut.



L'onglet est constitué de trois zones décrites ci-dessous.

Zone "Module téléphone"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Afficher les boutons programmables**

Dans la fenêtre principale du module téléphone, il est possible d'afficher 15 boutons programmables. Le fait d'appuyer sur un de ces boutons lancera automatiquement la fonction préprogrammée (appel direct, renvoi, ...)

- **Afficher les états d'appels en petites icônes**

Dans la fenêtre principale du module téléphone, les icônes de commande ou d'état de l'appel peuvent être affichées en 2 formats : "grandes" par défaut, et "petites" sur activation de cette fonction.

- **Afficher la barre de commande en petites icônes**

Dans la fenêtre principale du module téléphone, les icônes de la barre de commande peuvent être affichées en 2 formats : "grandes" par défaut, et "petites" sur activation de cette fonction.

- **Afficher les menus (actif par défaut)**

Dans la fenêtre principale du module téléphone, il est possible d'afficher les menus "Affichage", "Configuration", "Aide". Ces menus permettent d'accéder à l'aide en ligne, aux paramètres de configuration, au répertoire, journal, ...

- **Afficher la fenêtre des appels non aboutis**

L'identification de chaque correspondant qui a tenté de vous joindre sans réponse est affichée dans la fenêtre des appels non aboutis.

- **Gérer les appels en mode multiligne (actif par défaut)**

Le mode multiligne permet de valider des fonctions telles que le transfert et la conférence pour des communications déjà établies.

Exemple :

Vous êtes en communication avec 2 correspondants différents et vous cliquez sur l'icône de transfert.

- Si le mode multiligne est activé, les 2 correspondants seront mis en relation par transfert d'appel.
- Si le mode multiligne n'est pas activé, PIMphony vous propose de composer un troisième numéro dans le but de transférer le correspondant en cours.

Zone "Barre téléphone"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Afficher en petites icônes**

Dans la barre téléphone, les icônes peuvent être affichées en 2 formats : "grandes" par défaut, et "petites" sur activation de cette fonction.

- **Auto Hide (actif par défaut)**

Cette fonction activée, la barre téléphone se masque dès que PIMphony n'est plus utilisé. Pour réafficher la barre, il faut positionner le pointeur de la souris en haut de l'écran.

Zone "Paramètres visuels"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Activer PIMphony sur appel**

Il est possible de désactiver la fenêtre principale du module téléphone en cliquant sur  ou la barre téléphone en cliquant sur . Dans ce cas, cette fonction active PIMphony sur un appel entrant. Ceci est vrai également si la fenêtre est simplement masquée par une autre application.

- **Masquer PIMphony sur raccrochage du dernier appel**

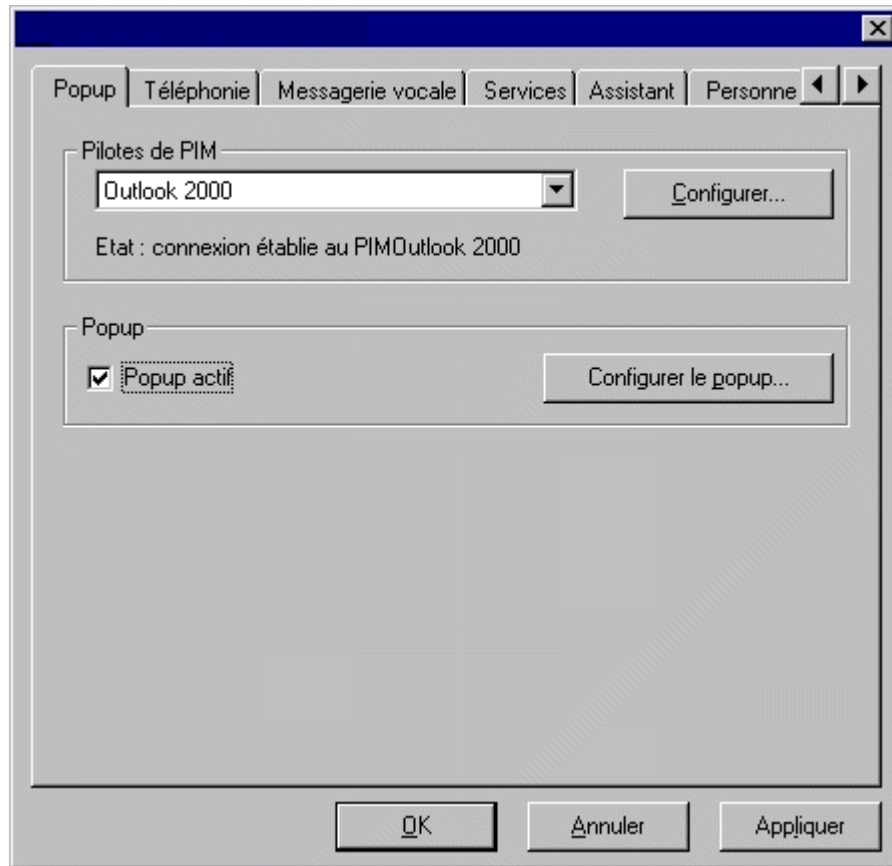
Cette fonction, en fin de communication, ferme la fenêtre principale de PIMphony, qui passe en icône.



Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Popup"

Voici un exemple de l'onglet "Popup" situé dans la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.



L'onglet est constitué de deux zones décrites ci-dessous.

Zone "Pilote de PIM"

La zone est composée :

- **D'une liste déroulante**

qui permet de sélectionner le PIM utilisé par PIMphony parmi :

- Outlook 2000

- Outlook 97/98
 - ACT!
 - GoldMine
 - Access 2000
 - Access 97
 - Personal List : si vous souhaitez utiliser le carnet d'adresses de PIMphony
 - Aucun : si aucun Gestionnaire de contact n'est utilisé
- **Du bouton de commande "Configurer..."**

qui permet d'appeler la fenêtre de configuration du PIM sélectionné dans la liste déroulante.

Celle-ci offrira les possibilités suivantes :

- pour Outlook 2000 : Sélection de 16 dossiers de contacts (au maximum)
- pour Outlook 97/98 : Sélection de 16 dossiers de contacts (au maximum), réinitialisation du PIM, synchronisation de l'application et du PIM
- pour ACT! : Saisie d'un login et d'un mot de passe qui permettent d'identifier l'utilisateur
- pour GoldMine : Saisie d'un login et d'un mot de passe qui permettent de lancer automatiquement le PIM
- pour Access 97/2000 : Sélection d'une base de données. Renseignement des champs : Nom, Prénom, Clé, Numéros de téléphone

NOTA : Si l'utilisateur souhaite exploiter des données issues d'Access 2000, son installation est nécessaire.

L'installation de MS Access 97 n'est par contre pas nécessaire pour l'exploitation des bases de données qui en sont issues.

• **D'un champ d'état**

qui indique l'état de liaison avec le PIM sélectionné (connecté, connexion impossible).

Zone "Popup"

La zone est composée :

- **D'une case à cocher qui valide la fonction Popup actif.**
- **Du bouton de commande "Configurer le popup"**

qui permet de configurer les actions du Popup à l'aide de la fenêtre Configuration du Popup.



Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Téléphonie"

Voici l'onglet "Téléphonie" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.

The screenshot shows the 'Téléphonie' (Telephony) tab of the 'Configuration de PIMphony' window. The window has a title bar with a close button. Below the title bar is a tabbed interface with five tabs: 'Popup', 'Téléphonie' (selected), 'Messagerie vocale', 'Services', and 'Personne'. The 'Téléphonie' tab contains several sections:

- Fournisseur de service téléphonique**: A dropdown menu showing 'Alcatel TAPI Service Provider' and a 'Configurer...' button.
- Ligne associée**: A dropdown menu showing 'ALCATEL - 144 - Operator' and a 'Configurer...' button. Below this, it says '144: connecté'.
- Localisation**: Fields for 'Code pays:' (33), 'Code zone:' (03), and 'Préfixe de sortie:' (0). A 'Propriétés...' button is to the right.
- Options de numérotation**: Two checkboxes: 'Ajouter le préfixe de sortie pour les numéros' (unchecked) and 'Interpréter un appel local comme un appel longue distance' (unchecked).
- Combiné téléphonique externe connecté au port**: A checked checkbox and a dropdown menu showing 'COM1'.

At the bottom of the window are three buttons: 'OK', 'Annuler', and 'Appliquer'.

L'onglet est constitué de cinq zones décrites ci-dessous :

Zone "Fournisseur de service téléphonique"

La zone est composée :

- **D'une liste déroulante**

qui permet de sélectionner le fournisseur d'accès utilisé par PIMphony parmi différents choix proposés.

Zone "Ligne associée"

La zone est composée :

- **D'une liste déroulante**

qui permet de sélectionner l'accès téléphonique utilisé par PIMphony parmi différents choix proposés. Vous pouvez vous reporter au Manuel d'Installation pour de plus amples explications concernant le choix de la ligne associée.

- **Du bouton de commande "Configurer..."**

qui permet de lancer la configuration de la ligne sélectionnée (cette configuration est faite par PIMphony lors de son installation).

- **D'un champ d'information**

qui affiche l'état dans lequel se trouve PIMphony par rapport à la ligne sélectionnée (déconnecté, connecté).

Zone "Localisation"

La zone est composée :

- **De champs d'information**

qui affichent les codes pays et zones ainsi que le préfixe de sortie programmé dans les propriétés de numérotation.

- **D'un bouton de commande "Propriétés..."**

qui permet d'accéder à la configuration des propriétés de numérotation.

Zone "Options de numérotation"

La zone est composée :

- **D'une case à cocher "Ajouter le préfixe de sortie pour les numéros"**

qui ajoute automatiquement le préfixe utilisé pour les appels extérieurs (préfixe de sortie du PABX) à tous les numéros supérieurs au chiffre programmé dans le champ qui suit.

- **D'une case à cocher "Interpréter un appel local comme un appel longue distance"**

qui permet de forcer la numérotation de PIMphony en appel longue distance.

Zone "Combiné téléphonique externe connecté au port"

La zone est composée :

- **D'une case à cocher "Combiné téléphonique externe connecté au port"**

qui ouvre automatiquement une liste déroulante (cette case à cocher n'est accessible qu'en configuration IP) .

- **D'une liste déroulante**

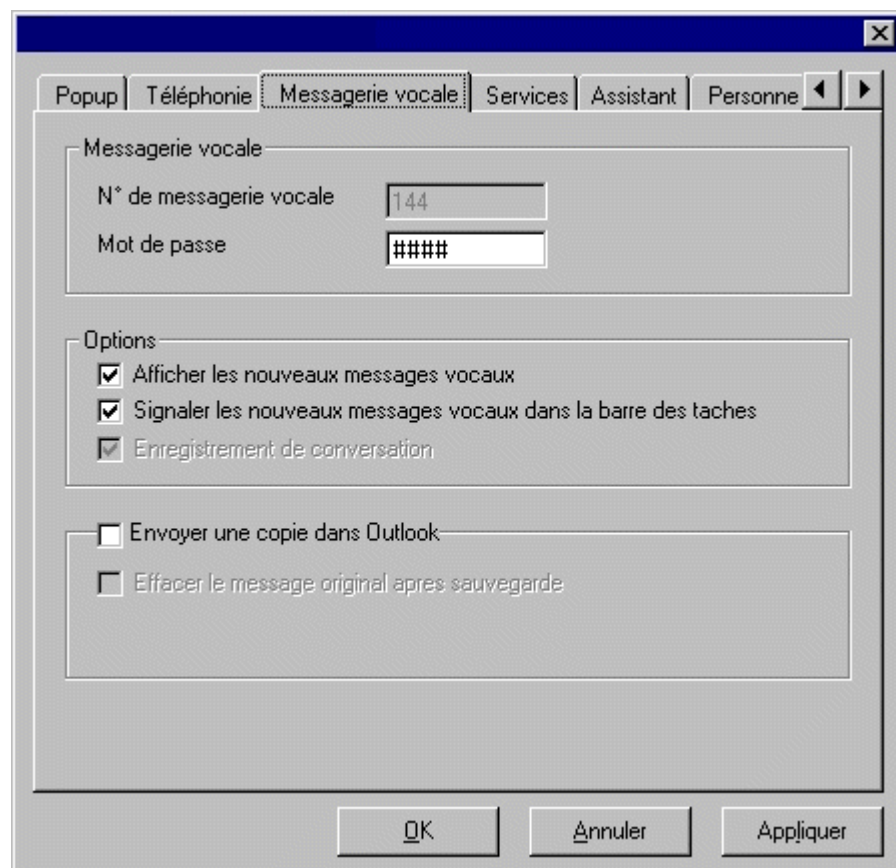
qui permet de sélectionner le port de communication sur lequel le combiné téléphonique est connecté.



Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Messagerie vocale"

Voici l'onglet "Messagerie vocale" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.



L'onglet est constitué de trois zones décrites ci-dessous.

Zone "Messagerie vocale"

La zone est composée de deux champs :

- **N° de messagerie vocale**

qui est inscrit automatiquement (fourni par le système).

- **Mot de passe**

qui permet de ne pas composer le mot de passe à chaque consultation de la Messagerie vocale, lorsqu'il est inscrit dans ce champ.

Zone "Options"

La zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Afficher les nouveaux messages vocaux**

qui permet d'informer l'utilisateur de la présence de nouveaux messages dans la fenêtre des appels non aboutis.

- **Signaler les nouveaux messages vocaux dans l'icône de PIMphony**

qui permet de faire apparaître l'icône de présence de nouveaux messages sur le module Numéroteur.

- **Enregistrement de conversation**

qui permet d'activer le mode "Enregistrement de conversation".

Zone "Envoyer une copie dans Outlook"

La zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Envoyer une copie dans Outlook**

qui permet d'envoyer le message dans Outlook, sous forme de pièce jointe, dans le cas où l'application **PIMphony** est démarrée.

NOTA :

Outlook doit être le client mail, sur le PC.

Il est conseillé de faire régulièrement des copies des messages dans Outlook, puis de détruire ces messages de PIMphony, afin d'éviter de saturer le PABX (ou valider l'option **Effacer le message original après sauvegarde**).

Il est à noter également que certaines fonctions spécifiques d'Outlook sont inopérantes ; c'est le cas de la fonction de redistribution automatique.

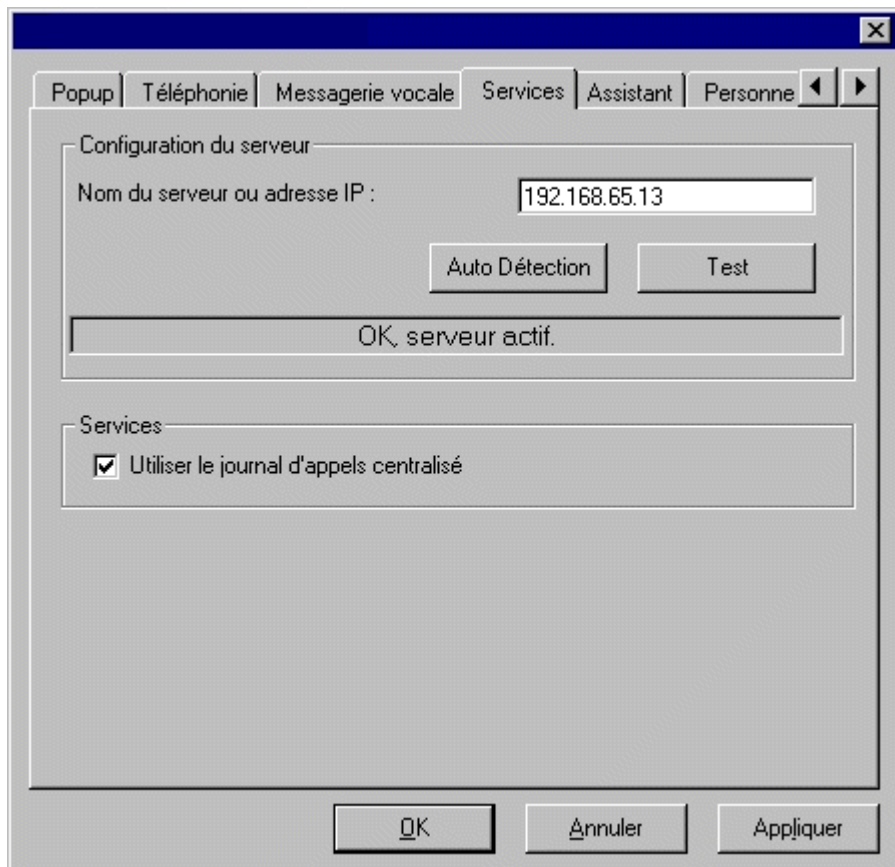
- **Effacer le message original après sauvegarde**

qui permet de supprimer le message du PABX après son envoi dans Outlook. Ce message n'apparaîtra plus dans la fenêtre des messages. Ce message ne pourra être écouté que sur le PC, il ne pourra plus l'être sur le poste téléphonique.

 Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Services"

Voici l'onglet "Services" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.



L'onglet est constitué de deux zones décrites ci-dessous.

Zone "Configuration du serveur"

La zone est composée de quatre champs :

- **Nom du serveur ou adresse IP**

Le nom du serveur ou l'adresse IP est à renseigner si l'on souhaite utiliser les Services Centraux PIMphony.

- **Auto Détection**

Recherche automatique du serveur.

- **Test**

Permet de tester la connexion avec le serveur.

- **Résultat du test**

Affiche le résultat du test de connexion avec le serveur.

Zone "Services"

La zone est composée d'une case à cocher :

- **Utiliser le journal d'appels centralisé**

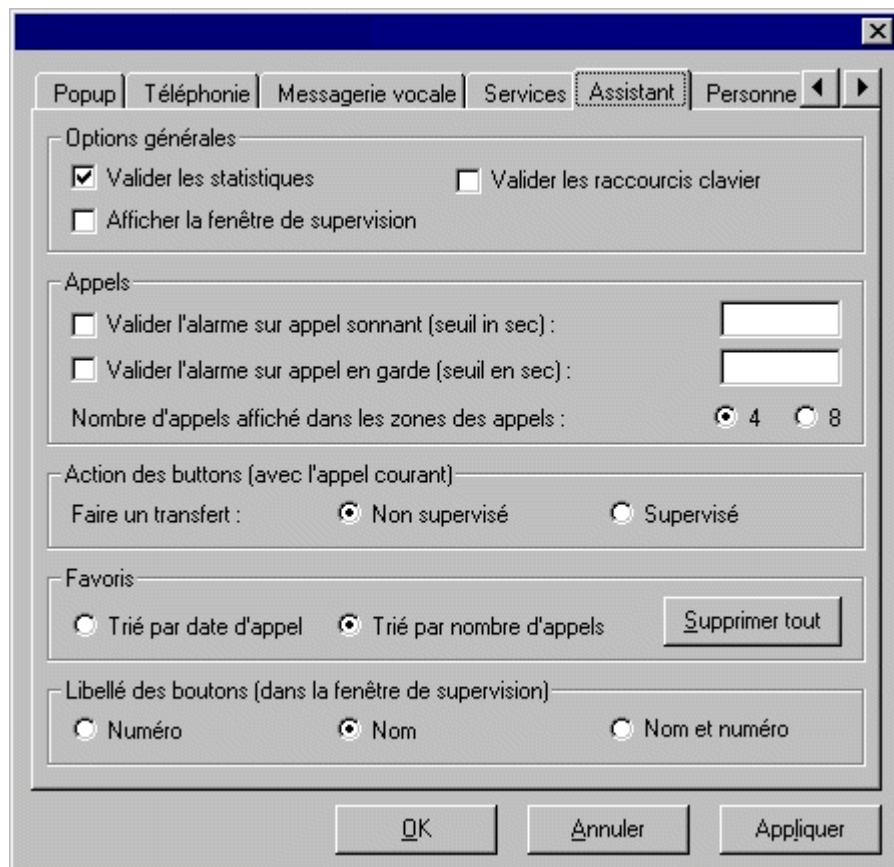
Cette fonction permet d'activer le journal des appels centralisé proposé par PIMphony.



Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Assistant"

Voici l'onglet "Assistant" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.



L'onglet est constitué de cinq zones décrites ci-dessous.

Zone "Options générales"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions correspondantes :

- **Valider les statistiques**

Permet de réaliser des statistiques sur les appels reçus. Ces statistiques sont exportées en .csv (fichier de données ré-exploitable par d'autres applications).

- **Afficher la fenêtre de supervision**

Permet d'afficher la fenêtre de supervision.

- **Valider les raccourcis clavier**

Voir [Les raccourcis clavier](#).

Zone "Appels"

Cette zone est composée de cases à cocher qui valident les fonctions et de boutons radios qui permettent de choisir entre un mode ou l'autre :

- **Valider l'alarme sur appel sonnant (seuil en sec)**

Activation d'une alarme visuelle à partir d'un seuil exprimé en secondes.

- **Valider l'alarme sur appel en garde (seuil en sec)**

Activation d'une alarme visuelle à partir d'un seuil exprimé en secondes.

- **Nombre d'appels affiché dans les zones des appels**

Permet de choisir le nombre d'appels présentés en simultané (4 ou 8) dans la fenêtre des appels.

Zone "Action des boutons (avec l'appel courant)"

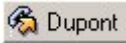
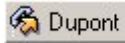
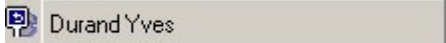
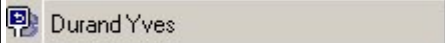
Cette zone est composée de boutons radios qui permettent de choisir entre un mode ou l'autre :

- **Faire un transfert Non supervisé / Supervisé**

Permet de choisir le mode de transfert, soit en mode direct (non supervisé), soit avec suivi du transfert (mode supervisé).

- Le mode non supervisé entraîne un transfert définitif. Le mode non supervisé est le mode par défaut.
- Le mode supervisé entraîne un transfert en deux étapes : appel du destinataire puis transfert de l'appel vers celui-ci (quand il est en phase de sonnerie ou en communication). Il y a possibilité d'annuler le transfert.

Tableau récapitulatif des méthodes possibles pour réaliser un transfert en mode assistant (avec une communication en cours).

En mode supervisé	En mode non-supervisé
	Numérotation et appui sur le bouton "Transfert" 
Numérotation, appui sur le bouton "Dial"  puis appui sur le bouton "Transfert"  (une fois le 2e appel en phase de sonnerie ou en communication)	
Appui sur un bouton programmable  puis appui sur le bouton "Transfert" 	Appui sur un bouton programmable 
Appui sur un bouton de l'onglet "Favoris", "Collègue" ou "Bis"  puis appui sur le bouton "Transfert" 	Appui double sur un bouton de l'onglet "Favoris", "Collègue;" ou "Bis" 
Appui sur un bouton de la supervision  puis appui sur le bouton "Transfert" 	Appui sur un bouton de la supervision 

Zone "Favoris"

Cette zone est composée de boutons radios qui permettent de paramétrer l'affichage de la fenêtre **Favoris** :

- **Trié par date d'appel**

Présente, pour un appelant, ses employés favoris les plus récemment contactés.

- **Trié par nombre d'appels**

Présente, pour un appelant, ses employés favoris les plus fréquemment contactés.

- **Supprimer tout**

Réinitialisation des favoris.

Zone "Libellé des boutons (dans la fenêtre de supervision)"

Cette zone est composée de boutons radios qui permettent de paramétrer l'affichage des boutons dans l'onglet **Postes** de la fenêtre de **Supervision** :

- **Numéro**

Affiche les numéros des postes téléphoniques raccordés au PABX.

- **Nom**

Affiche les noms des abonnés au PABX.

- **Nom et numéro**

Affiche les noms et les numéros des abonnés au PABX.



Fenêtre principale Configuration de PIMphony

Onglet "Personne"

Voici l'onglet "Personne" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**.

Personne

Libellé pour numéro de tél.

Tél bureau : Bureau

Tél bureau2 : Labo

Tél portable : DECT

Tél maison : Domicile

Tél pager : GSM

Tél autre :

Tél assistant : Assistant

Synchroniser les contacts dans le PIM

Répertoire de contacts : Phonebook Synchroniser

OK Annuler Appliquer

L'onglet est constitué de deux zones décrites ci-dessous.

Zone "Libellé pour numéro de tél."

La zone est composée de sept champs qui permettent de changer la sémantique associée aux différents numéros de téléphone. Ces libellés se retrouvent au niveau des fiches personnes.

Zone "Synchroniser les contacts dans le PIM"

La zone est composée :

- **D'un champ "Répertoire de contacts :"**

Permet de définir le répertoire de contacts du PIM dans lequel seront rangées les fiches Postes et personnes de la fenêtre de supervision.

- **Du bouton de commande "Synchroniser"**

Synchronise le répertoire choisi et le PIM.



[Fenêtre principale Configuration de PIMphony](#)

Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony

Le Guide de l'application **Alcatel PIMphony** présente dans le détail les modules constitutifs de l'application et pour chacun d'eux la mise en œuvre de leurs principales fonctionnalités sous forme d'exemples.

Ce guide comporte 6 sections liées aux modules de l'application et une section liée aux [actions Windows](#).

- [Le module Téléphone](#) qui constitue l'interface principale à l'utilisateur
- [Le module Popup](#) qui réalise l'interface avec le PIM externe
- [Le module Numéroteur](#), qui apparaît sous forme d'icône dans la barre des tâches
- [Le module Messagerie vocale](#) qui assure la gestion des messages vocaux
- [Le module Assistant](#) qui gère la répartition des appels
- [La fenêtre de Supervision](#).

Une fonction permet d'[effectuer une numérotation rapide](#).



[Introduction à Alcatel PIMphony](#)

Actions Windows

Les actions Windows concernent :

- le copier-coller,
- le glisser-déplacer.

Le "copier-coller"

Le "copier-coller" permet à partir d'une application compatible Windows type Notepad, Microsoft Word ou Microsoft Excel de récupérer un numéro de téléphone. Pour cela :

- dans l'application concernée, sélectionnez le numéro à copier,
- effectuez un copier (CTRL + C ou commande "Copier" du menu contextuel Windows). Le numéro est stocké dans le "Presse-Papiers" de Windows.

L'action de coller peut être effectuée :

- dans le champ "Numéroté" de la fenêtre principale du module Téléphone,
- dans le champ de la Barre Téléphone,

Nota : Dans la fenêtre **Nouvel appel** ouverte sur clic droit à partir du Numéroteur, l'action de coller est automatique.

Le "glisser-déplacer"

Nota : Le "glisser-déplacer" nécessite d'ouvrir simultanément à l'écran la fenêtre "origine" et la fenêtre "destination".

Le "glisser-déplacer" permet à partir d'une fiche d'un gestionnaire de contact de récupérer un numéro de téléphone. Pour cela :

- sur la fiche concernée (fenêtre "origine"), effectuez un clic gauche de la souris et maintenez enfoncé le bouton,
- déplacez le pointeur de la souris et positionnez-le dans le champ concerné (fenêtre "destination") de l'une des fenêtres suivantes :
 - la fenêtre principale du module Téléphone,
 - la Barre Téléphone,
 - **Nouvel appel** ouverte à partir du Numéroteur.

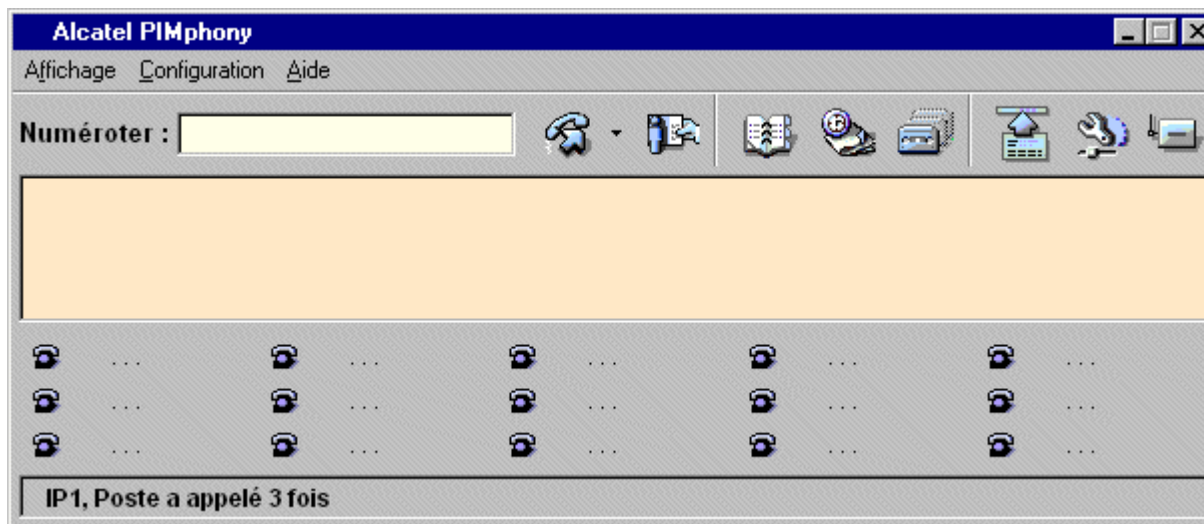


Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony

Le module Téléphone

Le module Téléphone est le cœur de l'application **PIMphony**. Il vous permet d'exploiter les fonctions de base de votre poste téléphonique tout en supprimant les manipulations sur le poste téléphonique.

Après activation, la fenêtre principale du module Téléphone apparaît.



Cette fenêtre a une taille variable, en fonction du nombre d'appels et des options supplémentaires qui ont été sélectionnées.

Elle peut être absente pendant les communications (configuration).

Le module Téléphone peut être, dans le cas d'un profil "team", complété de la [fenêtre de Supervision](#).

 [Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

Activation du module Téléphone

Vous avez 3 possibilités pour activer le module Téléphone :

- A partir de la barre des tâches de Windows : cliquez sur **Démarrer** puis sélectionnez l'application **PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.
- A partir de l'espace de travail ou de la barre des tâches Windows, double-cliquez sur l'icône **PIMphony**, si elle a été installée.
- A partir du module Numéroteur (s'il est actif), faites un clic droit sur l'icône du Numéroteur puis sélectionnez l'option de menu **Agrandir**.

Si la base du gestionnaire de contact (PIM) a été modifiée (fiches ajoutées, supprimées ou modifiées), l'application est synchronisée avec le gestionnaire de contact.

 [Le module Téléphone](#)

Le Répertoire individuel

Le Répertoire individuel offre en local un annuaire téléphonique qui peut gérer 400 entrées au maximum.

L'interface utilisateur se résume à une grille de visualisation du répertoire qui comporte 3 colonnes : nom, prénom et numéro de téléphone. Les fiches sont présentées par ordre alphabétique sur le nom.



Cette grille est accompagnée d'une barre d'outils composée des touches suivantes :

-  : pour créer une nouvelle entrée
-  : pour modifier une entrée
-  : pour supprimer une entrée
-  : pour lancer la numérotation

Remarque : Les mêmes fonctions sont accessibles à partir du menu **E**diter.

L'appel direct est possible par double-clic sur le nom ou le numéro.

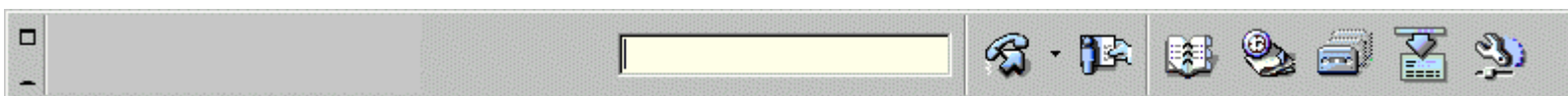
 [Le module Téléphone](#)

La Barre Téléphone

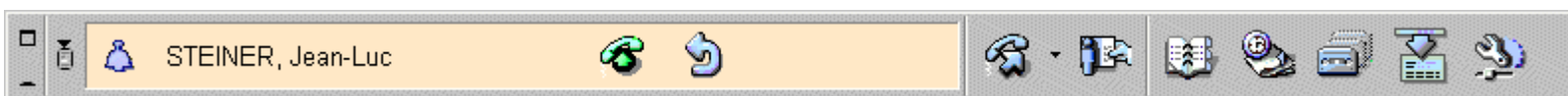
La barre Téléphone remplace la fenêtre du Téléphone, afin de gagner de la place sur l'écran. Elle est activée à partir de la fenêtre du Téléphone et se positionne en haut de l'écran. Son aspect varie en fonction des sélections effectuées dans son menu contextuel.

Son apparence est différente selon l'état du poste :

- **Au repos :**



- **En sonnerie :**



- **En communication** (ici avec Jean-Luc STEINER)



Elle comporte :

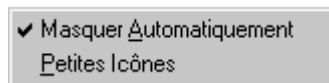
- Une fenêtre de status et gestion des appels semblable à celle de la fenêtre du Téléphone quand le poste n'est pas au repos,
- un groupe de boutons de commandes.

L'ergonomie de la Barre Téléphone vous donne accès à des fonctionnalités supplémentaires.

 [Le module Téléphone](#)

Menu contextuel de la barre téléphone

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la barre téléphone, en dehors des zones sensibles.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous.

- Masquer Automatiquement : Masque la barre téléphone lorsque celle-ci n'est pas utilisée. Pour la faire apparaître et l'utiliser, positionner le pointeur de la souris contre le bord supérieur de la fenêtre de l'écran, la barre téléphone apparaît. Pour l'utiliser, maintenir le pointeur de la souris à l'intérieur de la barre téléphone.
- Petites Icônes : Les boutons de commandes sont minimisés (format 16x16 au lieu de 32x32 pixels).

Lorsqu'une commande est cochée, l'action correspondante est validée.



Boutons de commande

La Barre Téléphone comporte les boutons de commandes suivants :

-  : un bouton multifonction:
 - * Clic sur  : pour lancer l'appel vers le nom ou le numéro composé dans la zone de saisie.
 - * Clic sur  : pour accéder à un menu déroulant.
Ce menu permet:
 - de lancer un appel vers l'un des numéros enregistrés dans la fiche contact correspondant au nom entré dans la zone de saisie
 - d'activer les fonctions téléphoniques suivantes:
 - "Bis" permet le rappel de l'un des dix derniers numéros appelés.
 - "Appel direct" ou "Fonctions" permettent d'accéder aux fonctions ou aux numéros préprogrammés dans les boutons préprogrammables.
 - d'activer la fenêtre **Nouvel appel** à partir du menu **Nouvel appel** (cette fonction n'est disponible qu'en barre Téléphone).
-  : un bouton pour lever la fiche du gestionnaire de contact (PIM) du correspondant actif
-  : un bouton pour appeler le Répertoire individuel de l'application.
-  : un bouton pour appeler le journal des appels.

-  /  : un bouton pour appeler la messagerie vocale, avec 2 états indiquant la présence ou non de nouveaux messages vocaux.
-  : un bouton pour appeler la fenêtre du Téléphone et fermer la Barre Téléphone.
-  : un bouton pour appeler l'Assistant à la configuration du Popup.

Barre Téléphone

Ergonomie de la Barre Téléphone

L'icône  ouvre la fenêtre Téléphone.

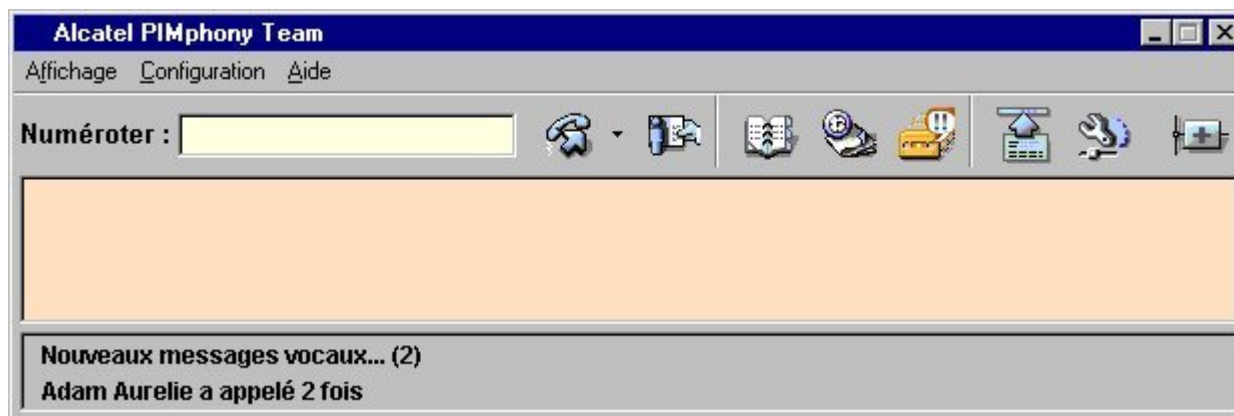
L'icône  minimise la Barre Téléphone.

L'icône  donne accès aux autres communications en cours ; jusqu'à 8 communications sont possibles.

Barre Téléphone

Fenêtre principale du module Téléphone

Voici la fenêtre principale du module Téléphone lorsqu'une communication est en cours et qu'il y a plus de 3 appels non aboutis.



Cette fenêtre satisfait à deux contraintes contradictoires : une ergonomie maximum pour une surface occupée sur l'écran PC minimum.

Elle est composée de plusieurs fenêtres et barres de commandes de tailles variables dont certaines sont optionnelles :

1. Barre de menus pour l'accès au répertoire personnel, au journal des appels, à la configuration de l'application, à l'aide en ligne. Elle est optionnelle.
2. Barre de commandes principale pour la numérotation, l'accès au répertoire personnel, au journal des appels. Elle est toujours affichée.
3. Fenêtre de statut et de gestion des appels pour le décrochage, raccrochage, mise en garde, transfert et conférence. Sa taille est fonction du nombre d'appel (8 maximum).
4. Fenêtre des touches de fonctions programmables pour l'appel direct, les renvois... Elle est optionnelle.
5. Fenêtre des appels non aboutis. Sa taille est fonction du nombre d'appels en instance (3 maximum).

L'aspect de la fenêtre varie en fonction des sélections effectuées dans le menu contextuel de la barre de commande principale.



Le module Téléphone

Barre de menus

La barre de menus est composée des menus suivants :

- Affichage
- Configuration
- Aide

Menu Affichage

Le menu est composé des commandes suivantes :

- Répertoire : pour appeler le répertoire individuel de l'application.
- Journal : pour appeler le journal des appels.
- Barre téléphone : pour appeler la barre Téléphone.
- Mode assistant : permet de passer en mode Assistant
- Supervision : pour afficher la fenêtre de Supervision.
- Contact : pour lever la fiche d'un correspondant, sélectionné dans la fenêtre de statut, dans le gestionnaire de contacts (PIM).
- Minimiser : pour fermer la fenêtre PIMphony (celle-ci peut être réactivée via le bouton **Alcatel PIMphony** situé dans la barre des tâches)
- Fermer : pour quitter l'application PIMphony.

Menu Configuration

Le menu est composé des commandes suivantes :

- Popup... : pour appeler l'Assistant à la configuration de PIMphony.
- Options... : pour appeler la configuration générale de PIMphony.

Menu Aide

Le menu est composé des commandes suivantes :

- Sommaire... : pour appeler le sommaire de l'aide en ligne.
- A propos... : pour appeler la fenêtre donnant des informations sur l'application et sur l'utilisateur.

 Fenêtre principale du module Téléphone

Barre de commandes principale

Cette barre de commandes contient les fonctions principales qui permettent d'initier un appel. C'est l'apparence " réduite " du téléphone lorsque le poste est au repos, qu'il n'y a pas d'appels non aboutis, et que la barre de commandes secondaire n'a pas été demandée. Un menu contextuel permet de modifier certains aspects de présentation.



Voici la décomposition de cette fenêtre :

 Une barre de commandes pour la numérotation :

- numérotation simple,
- numérotation par nom,

 Une barre de commandes pour la levée de fiche et l'accès aux autres modules tels que le répertoire individuel ou le journal des appels ...

La barre de commandes pour la numérotation est composée des éléments suivants :

- **STEINER, Jean-luc** : une zone de saisie du nom ou du numéro à composer.

-  : un bouton multifonction:
- * Clic sur  : pour lancer l'appel vers le nom ou le numéro composé dans la zone de saisie.
- * Clic sur  : pour accéder à un menu déroulant.
Ce menu permet:
 - de lancer un appel vers l'un des numéros enregistrés dans la fiche contact correspondant au nom entré dans la zone de saisie
 - d'activer les fonctions téléphoniques suivantes:
 - "Bis" permet le rappel de l'un des dix derniers numéros appelés.
 - "Appel direct" ou "Fonctions" permettent d'accéder aux fonctions ou aux numéros préprogrammés dans les boutons préprogrammables.
 - d'activer la fenêtre **Nouvel appel** à partir du menu **Nouvel appel** (cette fonction n'est disponible qu'en barre Téléphone).

La barre de commandes pour la levée de fiche et l'accès aux autres modules est composée des éléments suivants :

-  : un bouton pour lever la fiche du gestionnaire de contact (PIM) d'un correspondant sélectionné dans la fenêtre de statut.
-  : un bouton pour appeler le répertoire individuel de l'application.
-  : un bouton pour appeler le journal des appels.
-  /  : un bouton pour appeler la messagerie vocale, avec 2 états indiquant la présence ou non de nouveaux messages vocaux.
-  : un bouton pour appeler la barre Téléphone.
-  : un bouton pour appeler l'Assistant à la configuration du Popup.
-  : un bouton pour ouvrir / fermer la fenêtre des touches de fonction programmables.

Apparence des boutons

Chaque bouton de la barre de commandes tient compte du contexte dans lequel se trouve l'application. S'il est actif, le bouton apparaît en couleur lorsque vous positionnez le pointeur de la souris au-dessus. Sinon le bouton reste grisé.

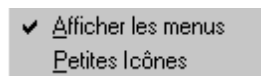
Règles de numérotation

Il est possible d'initialiser des appels par simple copier-coller ou glisser-déposer.

 [Fenêtre principale du module Téléphone](#)

Menu contextuel de la barre de commande

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la barre de commande principale, en dehors des zones sensibles.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous.

- Afficher les menus : Affiche la barre de menus.
- Petites Icônes : Les boutons de commandes sont minimisés (format 16x16 au lieu de 24x24 pixels).

Lorsqu'une commande est cochée, l'action correspondante est validée.

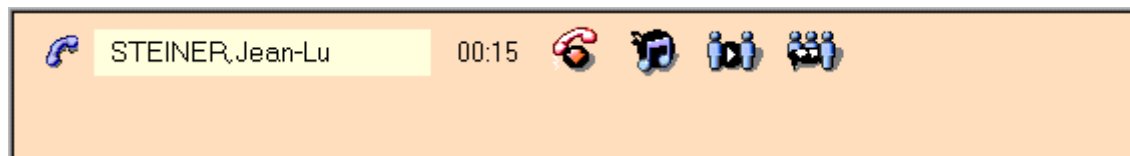
 [Barre de commande principale](#)

Fenêtre de statut et de gestion des appels

La fenêtre de statut et de gestion des appels a une taille variable fonction du nombre d'appels ; elle affiche jusqu'à 8 lignes au maximum.

Chaque appel est représenté sur une ligne qui visualise l'état de l'appel.

Voici l'exemple d'une ligne d'état de l'appel pendant la phase de conversation.



Cette ligne est composée de plusieurs parties :

- [l'icône d'état de l'appel](#),
- la fenêtre d'identification de l'appel,

- la durée de l'appel,
- les icônes de commandes.

Un menu contextuel apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la fenêtre d'identification d'appel.

L'ergonomie particulière de la fenêtre de statut et de gestion des appels est destinée à vous faciliter les manipulations.

 Fenêtre principale du module Téléphone

L'icône d'état de l'appel

Cette icône vous indique l'état de l'appel en cours :

-  : En sonnerie
-  : Conversation en cours
-  : En garde

 Fenêtre de statut et de gestion des appels

Les icônes de commande

Les icônes de commande de la fenêtre de statut permettent d'associer dynamiquement et directement à chaque ligne les commandes disponibles ; elles ont la signification suivante :

-  : Décrochage
-  : Déviation d'un appel
-  : Raccrochage
-  : Mise en garde
-  : Transfert

-  : Conférence
-  : Annulation de transfert, de conférence

 Fenêtre de statut et de gestion des appels

Menu contextuel

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la fenêtre d'identification d'appel de la fenêtre de statut et de gestion des appels.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous.

- Contact : Permet lors d'une communication, la levée de sa fiche.
- Nouveau contact : Crée une nouvelle fiche concernant le correspondant actif.
- F.V. : Permet lors d'une communication, d'utiliser les touches du clavier en surnumérotation (Exemple : touche #).
- Demande de rappel : Permet d'effectuer un rappel automatique.
- Entrer en tiers : Permet d'effectuer une intrusion.
- Déviation d'appel : Permet de ne pas prendre l'appel en cours et à le dévier vers un autre destinataire de son choix.

 Fenêtre de statut et de gestion des appels

Ergonomie de la fenêtre de statut

Lorsque le pointeur de la souris arrive sur une icône, l'icône apparaît en couleur et après une seconde, une info-bulle renseigne l'utilisateur sur sa fonction exacte.

Pour activer une commande, il suffit de cliquer sur l'icône correspondante.

Il est possible de prendre un appel en double-cliquant sur une ligne si l'icône  est présente.

 Fenêtre de statut et de gestion des appels

Touches de fonctions programmables

La fenêtre des touches de fonction programmables est affichable ou non à partir de la fenêtre principale du Téléphone (icône ). Elle présente l'aspect suivant.



Quinze touches sont disponibles pour une programmation personnalisée correspondant à vos besoins.

 Fenêtre principale du module Téléphone

Fenêtre des appels non aboutis

La fenêtre des appels non aboutis ou de gestion des appels en instance visualise les appels, entrants ou sortants, qui n'ont pas abouti (non répondus). Elle est totalement indépendante du Journal des appels.



Cette fenêtre n'existe pas quand il n'y a pas d'appels non aboutis.

Elle permet d'afficher simultanément jusqu'à trois lignes. Ces lignes fournissent les informations suivantes :

- messages vocaux
- appels arrivés non aboutis.

 [Fenêtre principale du module Téléphone](#)

Fenêtre du journal des appels

Le Journal des appels mémorise tous les appels (entrants et sortants, répondus ou non) survenus lors des 30 derniers jours.

Il est alimenté en permanence tant que PIMphony est connecté (voir [Numéroteur](#)). Si les Services Centraux PIMphony sont utilisés, ce journal est automatiquement mis à jour.

Le [journal peut être exporté](#).

Les appels entrants et sortants apparaissent dans deux fenêtres distinctes. Il est possible d'afficher tous les appels dans la même fenêtre.



La fenêtre du Journal des appels comprend :

- [La liste des appels](#)
- [La barre de commande](#)

Cette fenêtre affiche les informations suivantes :

- information sur la présence de messages nouveaux dans la messagerie vocale
- appel arrivé ou départ non répondu
- appel départ vers poste occupé
- appel départ vers poste inaccessible ou faux numéro
- demande de rappel effectuée
- nom ou numéro du correspondant
- nombre d'appels du correspondant

Deux menus déroulants regroupent les mêmes fonctions réalisées par les boutons de la barre de commande.

 [Le module Téléphone](#)

Export du journal

L'export du journal est effectué à partir de la fenêtre du journal appelée par le bouton de commande  ou depuis la commande "Journal" du menu "Affichage".

1. Cliquez sur le menu "Affichage" pour l'ouvrir.
2. Cliquez sur la commande "Exporter".
3. Dans la fenêtre Windows d'enregistrement :
 - saisissez le nom du fichier,
 - vérifiez que l'extension du fichier sélectionné est "Fichiers CSV (*.csv)",
 - sélectionnez son chemin,
 - validez.

 [Le Journal des appels](#)

La liste des appels

La fenêtre du Journal des appels permet d'afficher jusqu'à dix lignes simultanément. Les appels sont rangés du plus récent au plus ancien.

	Beri,Daniel	7120	16/03/99 14:32 0:00:42
---	--------------------	------	------------------------

Chaque ligne correspond à un appel ; elle fournit les informations suivantes :

- icône d'information générale ( : appel entrant ou  : appel sortant)
- icône d'état de l'appel ( : appel non répondu)
- nom du correspondant (si référencé)
- numéro du correspondant
- date
- heure
- durée de la communication

La ligne passe en surligné jaune lorsqu'elle est sélectionnée.

 Le Journal des appels

La barre de commande

La barre de commande du Journal des appels comporte :

 un groupe de quatre boutons pour la **gestion du journal** :

-  : affiche les appels entrants et sortants. (par action sur ce bouton, il est possible de n'afficher que les appels entrants : , ou uniquement les appels sortants : )
-  : affiche les appels du correspondant sélectionné
-  : supprime des entrées dans le journal
-  : supprime toutes les entrées du journal

 un groupe de 2 boutons pour la **gestion de la ligne sélectionnée** :

-  : lève la fiche Outlook du correspondant

-  : rappelle le correspondant

 [Le Journal des appels](#)

Journal des appels centralisé

Le service : "Utiliser le journal des appels centralisé" permet de mémoriser les appels lorsque le PC est éteint.

- Dans ce cas les appels sont transférés dans ce journal, dès que la connexion de PIMphony est effectuée par le PC, au lancement de l'application.
- Les appels sont présentés dans la liste des appels non répondus.
- Ce service est activé à partir de l'onglet "[Services](#)" de la fenêtre de configuration.

 [Fenêtre principale du module Téléphone](#)

Utiliser le module Téléphone

A partir de la fenêtre principale du module Téléphone, vous avez accès aux fonctionnalités suivantes :

1. [Utilisation du Journal des appels](#)
2. [Utilisation du Répertoire individuel](#)
3. [Utilisation d'une touche de fonction programmable](#)
4. [Gestion des appels](#)

 [Le module Téléphone](#)

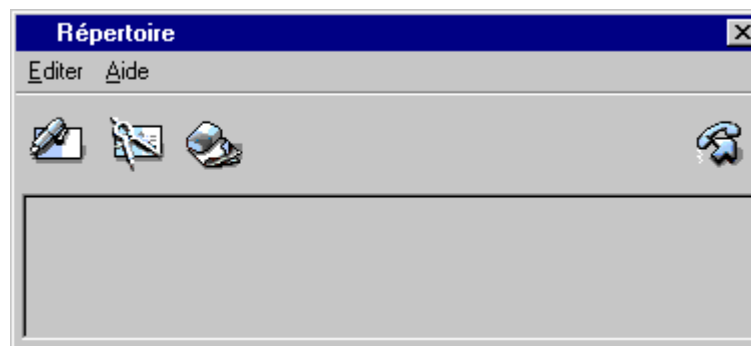
Utiliser le Journal des appels

1. Sélectionnez une ligne de ce correspondant.
2. Cliquez sur le bouton .
3. Vous pouvez aussi faire un clic droit sur la ligne et sélectionner l'option **Numéroter** du menu contextuel.

Pour lever la fiche d'un correspondant :

1. Sélectionnez une ligne de ce correspondant.
2. Cliquez sur le bouton .
3. Vous pouvez aussi faire un clic droit sur la ligne et sélectionner l'option **Popup** du menu contextuel.
4. La fiche du correspondant issue du PIM est affichée.

 [Utiliser le module Téléphone](#)

Utiliser le répertoire individuel

A partir du Répertoire individuel, vous pouvez :

- [Accéder à la fiche d'un correspondant](#)
- [Créer une nouvelle fiche](#)
- [Modifier une fiche déjà existante](#)
- Supprimer une fiche
- [Appeler un correspondant](#)

Pour accéder à la fiche d'un correspondant :

1. Cliquez sur la barre de défilement, ou utilisez les touches de déplacement du clavier.
2. Vous pouvez accéder directement à la fiche du premier correspondant dont le nom commence par la lettre I (par exemple) en tapant I au clavier (**recherche accélérée**).

Pour créer une nouvelle fiche :

1. Cliquez sur le bouton  ; l'écran suivant apparaît.



2. Renseignez le nom et le numéro de téléphone du correspondant, puis cliquez sur **Sauver**.
3. Une nouvelle occurrence est créée dans le Répertoire individuel.

Pour modifier une fiche existante :

1. Cliquez sur le bouton  ; le même écran apparaît.
2. Modifiez le nom et/ou le numéro de téléphone du correspondant, puis cliquez sur **Sauver**.
3. L'occurrence est modifiée dans le Répertoire individuel.

Remarque : Vous pouvez réaliser les mêmes fonctions avec les options du menu **Editer**.

Pour appeler un correspondant :

1. Sélectionnez la ligne du correspondant.
2. Cliquez sur le bouton  ; l'appel est lancé et la fenêtre Téléphone est affichée.

3. Vous pouvez aussi double-cliquer sur l'occurrence du correspondant.

 Utiliser le module Téléphone

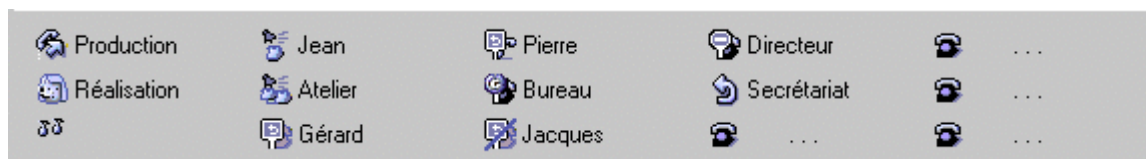
Utiliser une touche de fonction programmable

A partir de la fenêtre principale du module Téléphone, vous pouvez associer une fonction pré-définie à une touche.

Pour afficher la fenêtre des touches de fonctions programmables :

1. Cliquez sur l'icône  de la barre de commande principale.

Exemple d'une fenêtre de touches de fonctions.



2. Vous pouvez programmer une touche de fonction, à partir d'une touche disponible.

Pour utiliser une touche de fonction programmée :

1. Positionnez le pointeur de la souris sur la touche concernée. Celle-ci change d'aspect.

Exemple de changement d'aspect



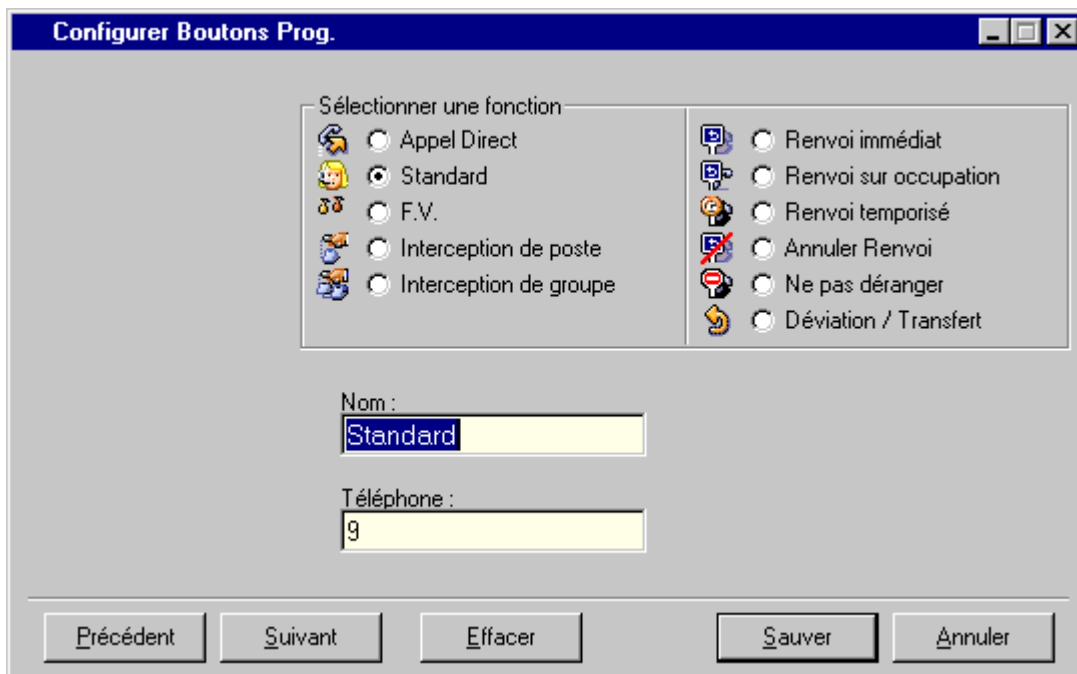
2. Faites un clic gauche. L'action programmée est activée.

 Utiliser le module Téléphone

Programmer une touche de fonction disponible

Pour programmer une touche de fonction

1. Faites un clic droit sur une touche disponible, vous êtes en mode programmation : l'écran suivant apparaît.



2. Sélectionnez une fonction dans la liste des fonctions pré-programmées :

- **Appel Direct** (Speed dial) : pour accéder directement à un destinataire fréquemment appelé
- **Standard** : pour accéder directement à l'opératrice (par défaut numéro 9)
- **F.V.** : pour utiliser les touches du clavier en surnumérotation (Exemple : touche #).
- **Interception de poste** : pour intercepter un appel sur un poste (dans ce cas le PABX doit être programmé)
- **Interception de groupe** : pour intercepter un appel sur un groupe de postes (dans ce cas le PABX doit être programmé)
- **Renvoi immédiat** : renvoi direct pré-programmé

- **Renvoi sur occupation** : renvoi sur occupation pré-programmé
- **Renvoi temporisé** : renvoi actif après non réponse du poste appelé
- **Annuler Renvoi** pour annuler un renvoi pré-programmé, ne pas déranger ou déviation d'appel.
- **Ne pas déranger** : pour interdire tout appel arrivé sur votre poste (vous pourrez tout de même appeler un correspondant)
- **Dévation / Transfert** : pour laisser l'initiative du renvoi sur les appels entrants.

3. Renseignez le libellé qui apparaîtra sur le bouton et le numéro du destinataire (numérotation rapide, standard, renvois).

4. Cliquez sur **Sauver** pour valider la programmation ou sur **Suivant** pour programmer la touche de fonction suivante.

La touche **Effacer** met à zéro tous les champs.

La touche **Annuler** annule la programmation.

Remarque :

Dans le cas de l'interception d'appel, si l'on utilise des postes sans fonction "main-libre", et si l'on est au repos, il faut d'abord décrocher le combiné avant de pouvoir effectuer l'opération d'interception.

Visualisation des renvois dans la fenêtre de statut

Lorsqu'un renvoi ou un "Ne pas déranger" est programmé, celui-ci est visualisé dans la fenêtre de statut qui prend alors une couleur de fond gris. Le type de renvoi (icône) et le numéro du destinataire du renvoi y sont visualisés.



Si un appel doit être matérialisé dans la fenêtre de statut, la visualisation du renvoi disparaît temporairement (le temps de la communication en cours).

Remarques :

Les appels qui sont renvoyés ne sont pas enregistrés dans le journal des appels arrivés.

Le renvoi est actif sur le poste même si le PC est éteint.

 Utiliser une touche de fonction programmable

Gérer les appels

La gestion des appels est accessible à partir de la fenêtre de statut ; les actions suivantes sont réalisables :

1. Initialiser un appel
2. Dévier un appel
3. Effectuer un rappel automatique
4. Effectuer une intrusion (Entrer en tiers)
5. Effectuer une mise en garde
6. Transférer un appel
7. Initialiser une conférence

 Utiliser le module Téléphone

Initialiser un appel

Pour initialiser un appel :

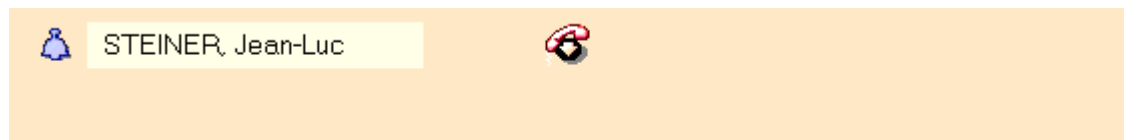
1. Saisissez au clavier le numéro ou le nom de votre correspondant dans la fenêtre de saisie.
2. Le nom est complété après saisie des premières lettres, en conformité avec la liste des contacts du PIM ou celle du répertoire personnel.

3. Cliquez sur l'icône  , pour lancer l'appel.

Vous pouvez aussi utiliser l'un des dix derniers appels émis (fonction Bis) :

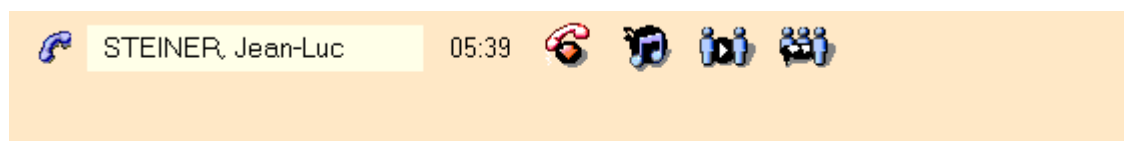
1. Cliquez sur le bouton  .
2. Sélectionnez "bis".
3. Les numéros ou noms des dix derniers appels sont mémorisés dans le menu déroulant.
4. Sélectionnez un destinataire mémorisé.

En l'absence de décrochage, la fenêtre de statut et gestion des appels a l'aspect suivant :



- L'icône  indique que l'appel est "en sonnerie" (non répondu).
- L'icône de commande  indique que la seule action disponible est "fin d'appel".

Au décrochage du destinataire et pendant la conversation, la fenêtre de statut et de gestion des appels a l'aspect suivant :



- L'icône  indique que l'appel est établi.
- Les actions possibles sont dans l'ordre : "fin d'appel", "mise en garde", "transfert" et "conférence".

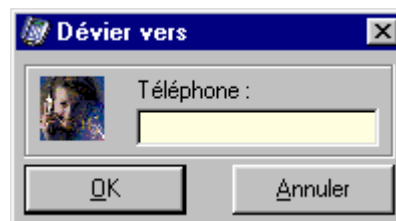
 Gérer les appels avec le module Téléphone

Dévier un appel

Dévier un appel consiste à ne pas prendre l'appel en cours et à le dévier vers un autre destinataire de son choix.

Pour dévier un appel en cours :

1. Cliquez sur l'icône de commande  correspondant à l'appel en cours.
2. Dans la fenêtre suivante :



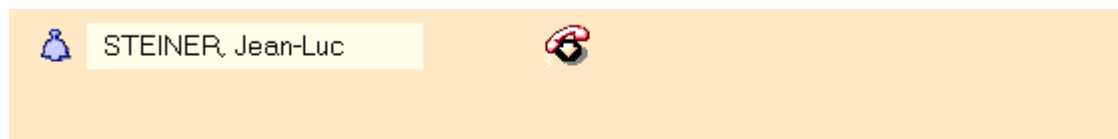
- Saisissez le numéro du destinataire auquel l'appel doit être dévié.
- Validez.

 Gérer les appels avec le module Téléphone

Effectuer un rappel automatique

NOTA : Pour pouvoir effectuer un rappel automatique, il est nécessaire, si deux PABX (ou plus) sont liés, que ces deux (ou plus) PABX supportent cette fonction.

Après avoir lancé un appel, la fenêtre de statut et gestion des appels a l'aspect suivant :



Lorsque le poste du correspondant est en communication (poste occupé), pour effectuer un rappel automatique :

1. Positionnez le pointeur de la souris dans le champ indicatif du nom du correspondant (dans l'exemple : STEINER, Jean-Luc) et cliquez sur le bouton droit de la souris. Le menu contextuel suivant apparaît.



2. Dans le menu contextuel, sélectionnez la commande "Demande de rappel" et cliquez sur le bouton gauche de la souris.

Dans la fenêtre de statut et gestion des appels, la ligne d'appel "STEINER" disparaît.

Lorsque la ligne du correspondant appelé devient libre, le rappel automatique s'effectue et la fenêtre de statut et gestion des appels reprend l'aspect d'appel initial.

 Gérer les appels avec le module Téléphone

Effectuer une intrusion (Entrer en tiers)

NOTA : Pour pouvoir effectuer une intrusion (entrer en tiers), il est nécessaire au préalable :

- que le poste du correspondant recevant l'intrusion ne soit pas protégé contre l'intrusion lors de la configuration du PABX par l'installateur,
- que le poste du correspondant effectuant l'intrusion soit autorisé à entrer en tiers lors de la configuration du PABX par l'installateur.

Après avoir lancé un appel, la fenêtre de statut et gestion des appels a l'aspect suivant :

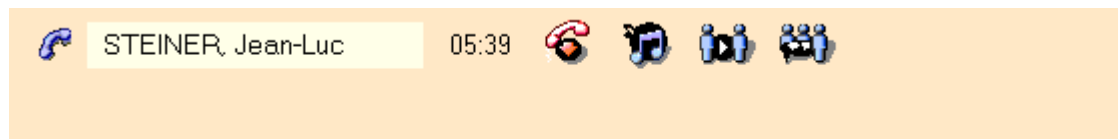


Lorsque le poste du correspondant est en communication (poste occupé), pour effectuer une entrée en tiers :

1. Positionnez le pointeur de la souris dans le champ indicatif du nom du correspondant (dans l'exemple : STEINER, Jean-Luc) et cliquez sur le bouton droit de la souris. Le menu contextuel suivant apparaît.



2. Dans le menu contextuel, sélectionnez la commande "Entrer en tiers" et cliquez sur le bouton gauche de la souris. La fenêtre de statut et gestion des appels prend l'aspect suivant :



NOTA : Le correspondant est informé de l'intrusion par des bips réguliers en fond sonore.

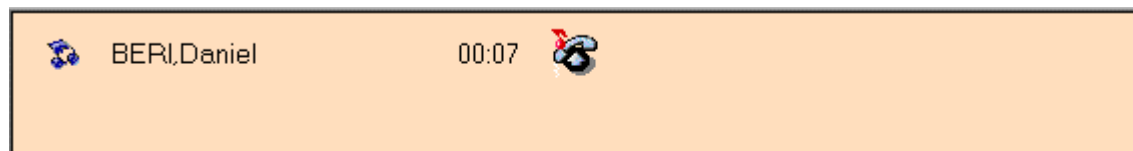
 Gérer les appels avec le module Téléphone

Effectuer une mise en garde

La mise en garde permet d'interrompre momentanément une communication, pour la reprendre ultérieurement. Le correspondant reçoit une mélodie d'attente.

Pour mettre en garde un correspondant avec lequel vous êtes en communication :

1. Cliquez sur l'icône de commande .
2. La fenêtre de status et de gestion des appels prend l'aspect suivant :



- L'icône d'état  indique que l'appel est "en garde".
- L'icône de commande  indique que la seule action disponible est la reprise de la communication.

Lors d'un double appel vous pouvez mettre en garde un correspondant et communiquer avec l'autre.

Dans l'exemple ci-dessous vous êtes en communication avec STEINER et en garde avec BERI.

	BERI, Daniel	00:07	
	STEINER, Jean-Lu	00:03	   

Pour mettre en garde STEINER et passer en communication avec BERI :

1. Cliquez sur l'icône de commande  de BERI.

Pour mettre vos deux correspondants en garde :

1. Cliquez sur l'icône de commande  de STEINER.

	BERI, Daniel	00:32	
	STEINER, Jean-Lu	00:28	

 [Gérer les appels avec le module Téléphone](#)

Transférer un appel

Transférer un appel consiste à renvoyer un appel vers un autre destinataire de son choix.

Dans l'exemple ci-dessous, vous voulez transférer l'appel de STEINER vers le poste 103.

Pour transférer l'appel de STEINER :

1. Cliquez sur l'icône de commande  de STEINER.



2. Saisissez le numéro ou le nom du destinataire du transfert dans la fenêtre de saisie, puis cliquez sur l'icône .

Note : Vous pouvez aussi renseigner le destinataire du transfert à partir du PIM ou du répertoire individuel.



3. Vous êtes en communication avec le poste 103, avertissez le que vous allez lui transférer un appel.
4. Cliquez sur l'icône  de STEINER pour valider le transfert.
5. STEINER et le poste 103 sont en communication.

 Gérer les appels avec le module Téléphone

Initialiser une conférence

Initialiser une conférence permet de communiquer avec deux interlocuteurs. L'initiateur de la conférence appelle les participants ; il peut déconnecter un ou les deux participants.

Dans l'exemple ci-dessous après réception de l'appel de STEINER, vous voulez initialiser une conférence avec BERI :

1. Cliquez sur l'icône de commande  de STEINER. Vous êtes l'initiateur de la conférence.



2. Saisissez le numéro ou le nom du deuxième interlocuteur, puis cliquez sur l'icône .

Note : Vous pouvez aussi renseigner le nom du troisième participant à partir du PIM ou du répertoire individuel.

3. Au décrochage de BERI, appuyez une seconde fois sur l'icône de conférence.
4. Vous êtes en conférence avec STEINER et BERI.
5. Vous pouvez déconnecter un participant ou les deux.

 Gérer les appels avec le module Téléphone

Le module Popup

Le module Popup réalise l'interface entre l'application **PIMphony** et le gestionnaire de contact (PIM) externe à l'application.

Il permet de visualiser les fiches des contacts téléphoniques selon des critères définis lors de la configuration.

Configurer le Popup permet à l'utilisateur de définir les critères de levée et de fermeture des fiches (actions, événements, filtres).

Exemples :

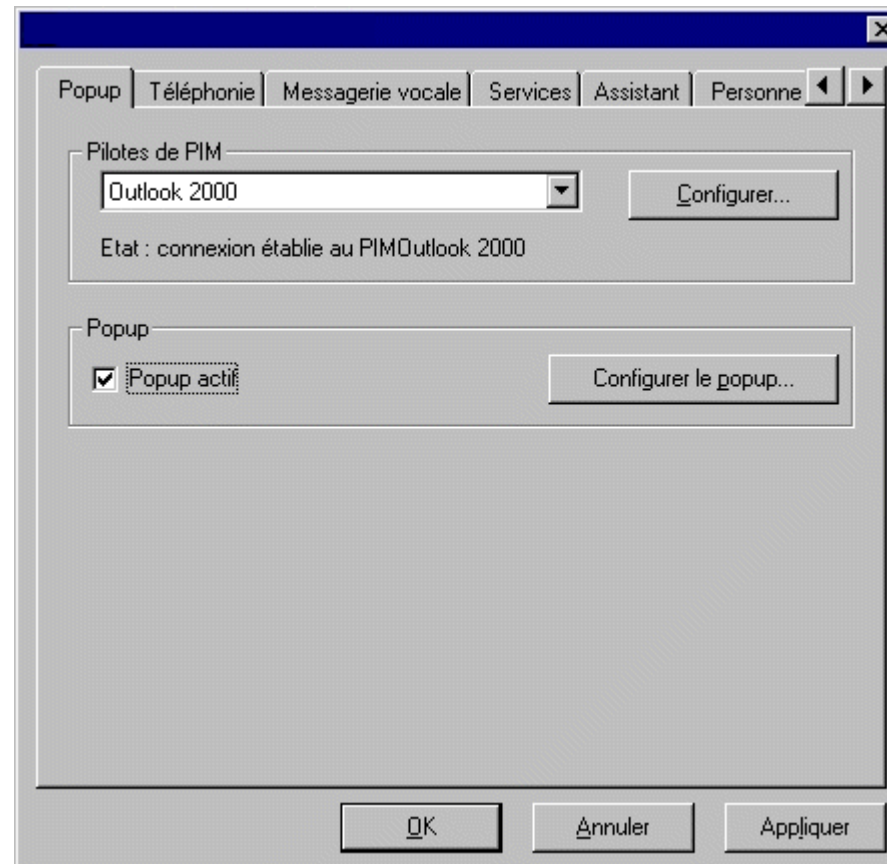
- Ouvrir la fiche du premier appelant (action) lors d'un appel externe quand le téléphone sonne (événement filtré).
- Envoyer un e-mail (action) en cas de non réponse sur le premier appelant interne (événement filtré).

L'action sélectionnée est automatiquement déclenchée, avec ou sans apparition d'une fenêtre de demande de confirmation par l'utilisateur.

L'ensemble de ces actions est accessible via cette fenêtre qui est appelée :

- par la commande "Popup..." du menu "Configuration"

- par le bouton de commande 



Dans cette fenêtre :

- le bouton de commande "Configurer..." Quand il est actif, appelle la fenêtre de configuration du PIM.
 - Outlook 97/98
Sélection maximum de 16 dossiers de contacts
Réinitialisation de l'application et du PIM
Synchronisation de l'application et du PIM
 - Outlook 2000
Synchronisation de l'application et du PIM

- ACT!
Saisie d'un login et d'un mot de passe
- GoldMine
Saisie d'un login et d'un mot de passe
- Access 97/2000
Lorsque vous sélectionnez Access comme gestionnaire de contact (PIM), il est nécessaire de renseigner les informations suivantes par la commande Configurer.
- le bouton de commande "Configurer le popup..." appelle la fenêtre Configuration du popup

Configuration de Access :

Règles générales

- Dans une base Access, les numéros de téléphone peuvent être enregistrés: Dans le format canonique : ++xx yyyyyy sans caractère non numérique ou dans le format numérotable (i.e. incluant le préfixe de sortie).
- Pour utiliser une base Access 2000 ou supérieur, Access doit obligatoirement être installé sur le PC.

Création de la table des contacts sous Access

- Avant d'utiliser l'application avec Access, il faut d'abord que la base de données Access ait été créée avec au minimum les champs nom, prénom et numéro de téléphone (format 'chaîne de caractères' obligatoire), et un champ 'clé' au format numérique.

Contact : Table

	Field Name	Data Type	Description
🔑	ID	Number	Identifiant
	Name	Text	Contact name
	Firstname	Text	Contact firstname
	Phone1	Text	phone 1
	Phone2	Text	phone 2
▶	Phone3	Text	phone 3

Field Properties

General | Lookup

Field Size	50
Format	
Input Mask	
Caption	
Default Value	
Validation Rule	
Validation Text	
Required	No
Allow Zero Length	No
Indexed	No
Unicode Compression	Yes

A field name can be up to 64 characters long, including spaces. Press F1 for help on field names.

Remplissage de la table Access

- L'application ne permet pas de mettre à jour automatiquement la table Access. Il en revient à l'utilisateur de saisir ses contacts en utilisant Access ou les actions (voir ci-après).

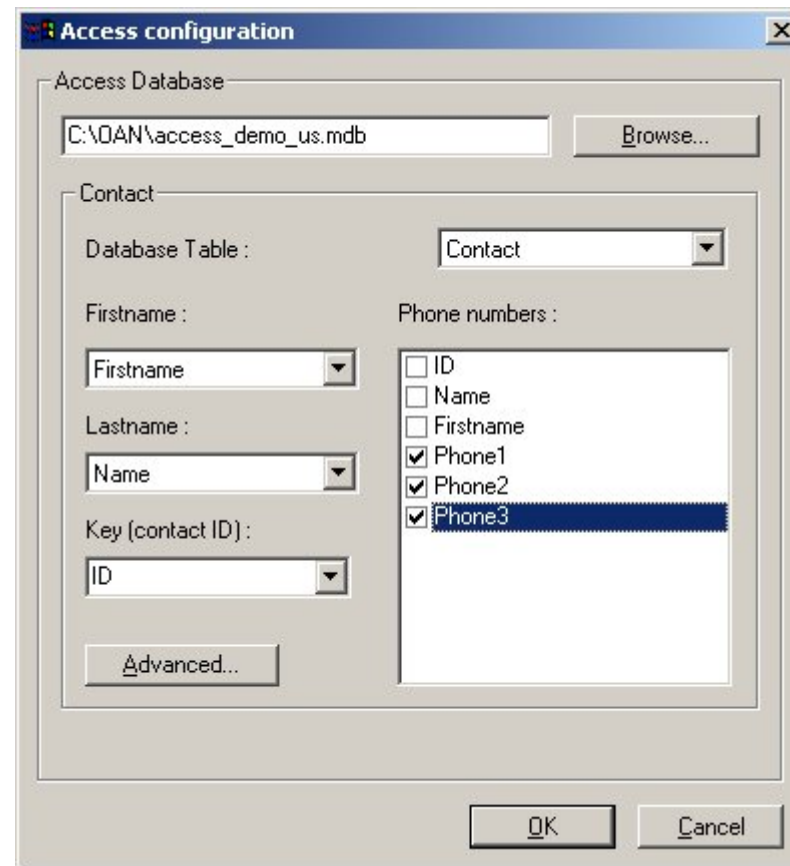
Contact : Table

	ID	Name	Firstname	Phone1	Phone2	Phone3
✎	0	Smith	John	0388671383	0687128784	0381617111
*	0					

Record: 1 of 1

Configuration du PIM Access

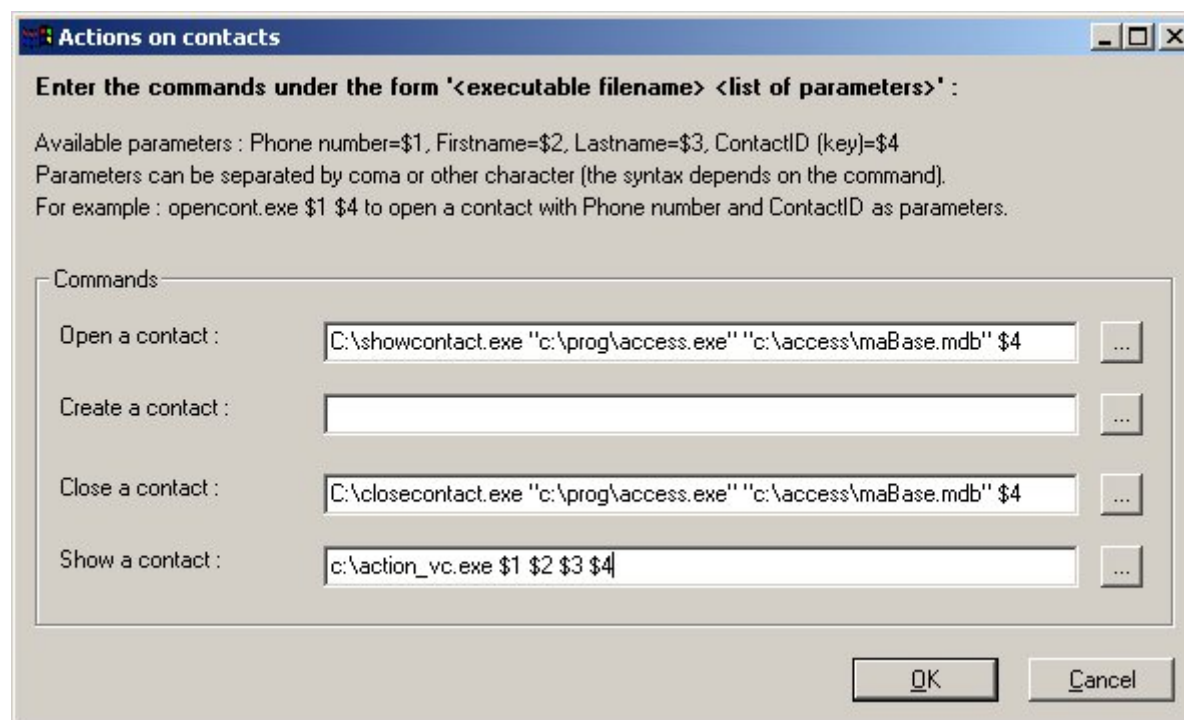
- Dans la configuration du driver Access, commencez par indiquer le fichier Access (.mdb) et son chemin.
- Ensuite sélectionnez la table contenant toutes les données des contacts.
- Indiquez les champs correspondant aux prénom, nom, clé et cochez tous ceux qui contiennent les numéros de téléphone.



Les actions

- La configuration des actions s'effectue en cliquant sur le bouton "Avancé...".

- Les actions correspondent aux commandes permettant l'ouverture, la création, la fermeture d'une fiche de contact pour une communication téléphonique, et la visualisation d'une fiche de contact hors communication téléphonique (bouton "Contact").
- Les actions sont des programmes exécutables auxquels l'application envoie les paramètres à afficher (nom, prénom, téléphone, clé).
- Les actions sont composées :
 - D'un exécutable : fichier .Exe, .bat, .cmd,...
 - De paramètres de contact :
 - \$1 : numéro de l'appelant (à utiliser seul dans les créations de contact)
 - \$2 : prénom du contact
 - \$3 : nom du contact
 - \$4 : clé du contactCes paramètres sont passés au programme appelé via la ligne de commande.



- La figure précédente est un exemple de configuration en utilisant les programmes fournis sur le CD-ROM.
- Les programmes **showcontact.exe**, **closecontact.exe**, **action_vc.exe** et **action_vb.exe** sont disponibles sur le CD-ROM dans le répertoire **...lunsupportedlaccesslaction**.
- Dans cet exemple, les 4 paramètres (téléphone, nom, prénom, et identifiant du contact) sont transmis aux programmes grâce aux variables \$1, \$2, \$3 et \$4 (voir la

rubrique suivante pour l'utilisation des programmes fournis).

- Les programmes fournis sur le CD-ROM sont seulement des exemples d'applications. C'est à l'utilisateur final qu'il revient de créer des programmes utilisables pour exécuter les 4 actions possibles. **Il n'y a pas de programme permettant de créer un contact fourni.**

Utilisation des programmes fournis sur le CD-ROM

- **Action_vb.exe**: affiche les informations du contact dans la fenêtre du dialogue. Il est utilisé pour la levée de fiche (ouvrir un contact, afficher un contact). Les informations affichées dans la fenêtre proviennent des paramètres de la ligne de commande (\$1 pour le numéro de téléphone, \$2 pour le prénom, \$3 pour le nom et \$4 pour la clé).
- **Action_vc.exe**: réalise la même action que **action_vb.exe**. Les mêmes paramètres doivent être passés dans la ligne de commande.
- **Showcontact.exe**: affiche les informations du contact en levant sa fiche Access. Attention : le programme fonctionne en utilisant les bases de données fournies sur le CD-ROM (contact2000.mdb ou contact90.mdb). Le programme est utilisé pour la levée de fiche (ouvrir un contact, afficher un contact). Les informations affichées proviennent de la ligne de commande :

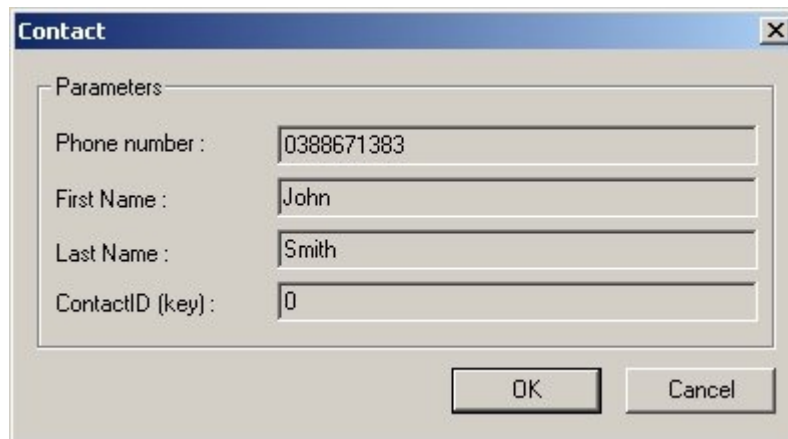
c:\showcontact.exe "chemin_vers_access" "base_de_données" "\$4"

- *c:\showcontact.exe*: est le chemin d'accès à l'exécutable *showcontact.exe*.
- *"chemin_vers_access"*: est le chemin complet d'accès à Access (ex: "c:\proglaccess.exe").
- *"base_de_données"*: est le chemin complet d'accès à la base de données (ex: "c:\access\maBase.mdb").
- *"\$4"*: est l'identifiant (clé) du contact.

- **Closecontact.exe**: ferme la fiche Access du contact. Attention : le programme fonctionne en utilisant les bases de données fournies sur le CD-ROM (contact2000.mdb et contact97.mdb). Le programme est utilisé pour l'action "Fermer un contact". Les informations affichées proviennent des paramètres de la ligne de commande (même paramètres que pour le programme **showcontact.exe**)

Exemple d'utilisation

- La figure suivante montre le résultat de l'ouverture d'une fiche de contact depuis l'application en utilisant l'action **action_vc.exe**.

A screenshot of a Windows-style dialog box titled "Contact". It has a blue title bar with a close button (X) on the right. The main area is a light gray rectangle containing a "Parameters" section. This section has four text input fields: "Phone number :" with the value "0388671383", "First Name :" with the value "John", "Last Name :" with the value "Smith", and "ContactID (key) :" with the value "0". At the bottom right of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancel".

Parameters	
Phone number :	0388671383
First Name :	John
Last Name :	Smith
ContactID (key) :	0

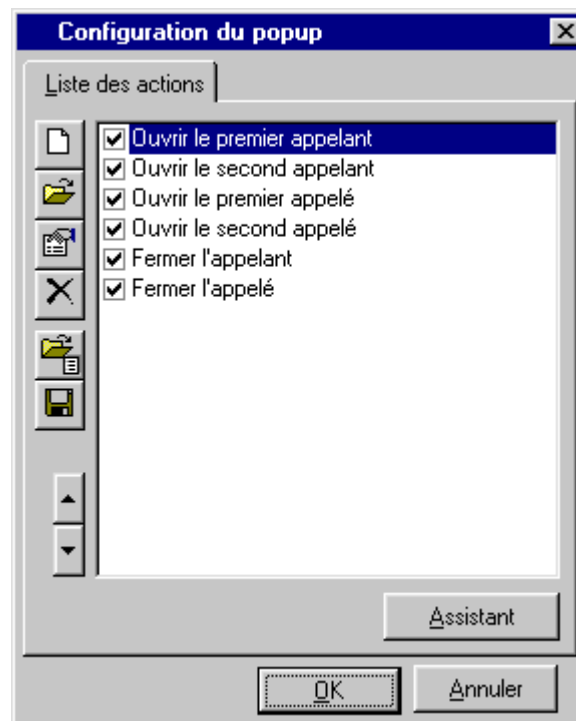
- Plus d'informations (exemples, sources, exécutable,...) peuvent être trouvées sur le CD-ROM d'installation dans le répertoire **...lunsupported\Access**. Ces commandes seront exécutées par des utilisateurs avertis.

 [Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

Fenêtre de configuration du Popup

La fenêtre **Configuration du Popup** est appelée par le bouton de commande "Configurer le popup..." de l'onglet "Popup" de la fenêtre de **Configuration PIMphony**.

Voici la fenêtre de configuration du Popup, telle qu'elle apparaît par défaut.



Cette fenêtre vous permet :

- de configurer le Popup avec l'aide de l'Assistant (touche **Assistant**).
- ou de personnaliser la configuration du Popup selon vos souhaits (boutons de fonctions verticaux et onglets),

Si vous êtes un utilisateur débutant, nous vous conseillons d'utiliser l'aide de l'Assistant.

 [Le module Popup](#)

Configurer le Popup avec l'Assistant

Au lancement de l'Assistant, des écrans vous donnent les instructions pour sélectionner une configuration du Popup pré-enregistrée.

1. Suivez les instructions affichées et sélectionnez les options présentées qui correspondent à votre utilisation.
2. Pour passer à l'écran suivant, cliquez sur **Suivant**.

3. Pour annuler une action et revenir à l'écran précédent, cliquez sur **Précédent**.
4. Pour annuler toutes les actions et sortir de l'Assistant, cliquez sur **Annuler**.

Etape 1

Présentation de l'Assistant, Cliquez sur **Suivant**.

Etape 2

L'étape 2 définit le type d'utilisation du Popup :

- **Appels entrants et sortants**
- **Appels entrants**
- **Appels sortants**
- **Appels entrants avec identification de l'appelé** (télé-secretariat)

Sélectionnez l'option désirée, puis cliquez sur **Suivant**.

Etape 3

L'étape 3 définit le moment d'affichage de la fiche de l'appelant (événement) et l'action à réaliser en cas de deuxième appel.

Sélectionnez les options désirées, puis cliquez sur **Suivant**.

Etape 4

L'étape 4 permet de choisir l'événement pour la fermeture de la fiche (au raccrochage ou après délai, avec ou sans confirmation).

Sélectionnez les options désirées, puis cliquez sur **Suivant**.

Fin de configuration

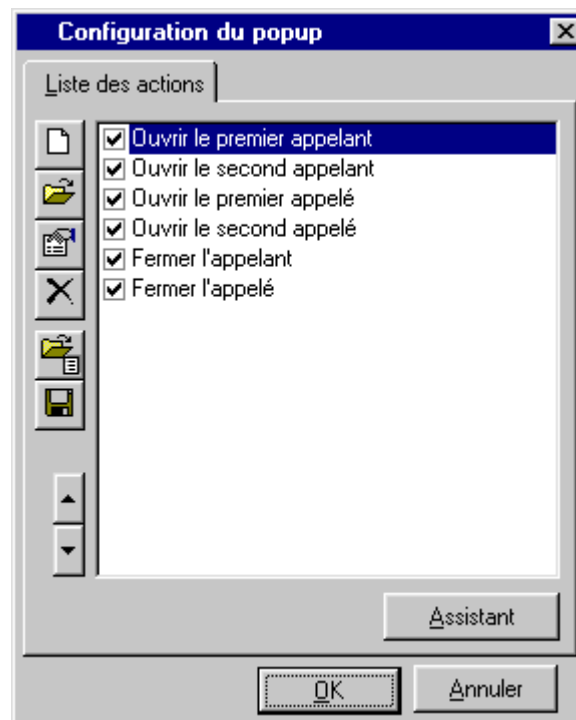
L'écran **Félicitations** indique que la configuration du Popup s'est bien déroulée.

Cliquez sur **Terminer** pour valider vos choix, fermer l'Assistant et démarrer le Popup.

 Fenêtre de configuration du Popup

Configuration personnalisée du Popup

A partir de la fenêtre principale de configuration du Popup, vous pouvez personnaliser le fonctionnement du Popup, selon vos souhaits.



Cette fenêtre présente une liste de 6 actions par défaut :

- levée de la fiche du premier, du second appelant (en cas de double appel)
- levée de la fiche du premier, du second appelé (en cas de double appel)
- fermeture de la fiche de l'appelant et de l'appelé

Pour configurer le Popup, vous devez :

1. Sélectionner une ou des actions présentes dans la liste, en cochant la case adjacente.
2. Valider la configuration, en cliquant sur la touche **OK**.

Si aucune action ne correspond à vos souhaits, vous pouvez :

- [Créer une nouvelle action](#)
- [Modifier une action existante](#)
- [Charger un fichier d'action pré-programmé \(*.saa\)](#)



[Fenêtre de configuration du Popup](#)

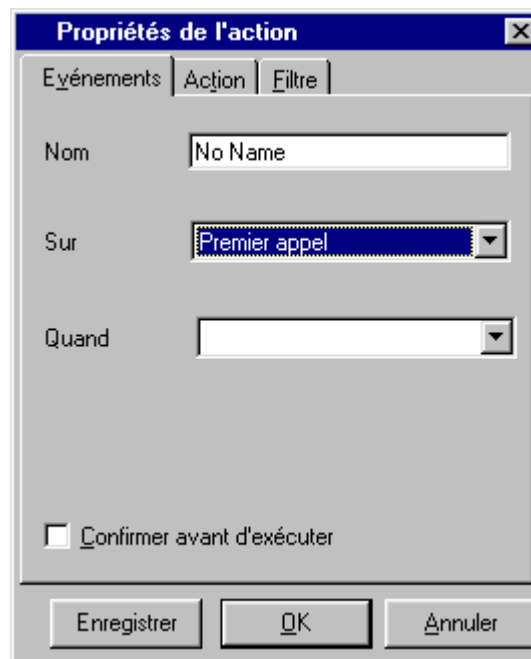
Créer ou modifier une action

A partir de l'écran principal de configuration du Popup, vous pouvez :

- Créer une nouvelle action : cliquez sur .
- Modifier une action existante : cliquez sur .

L'écran des Propriétés de l'action apparaît. Il comporte 3 onglets à configurer : Événement, Action et Filtre.

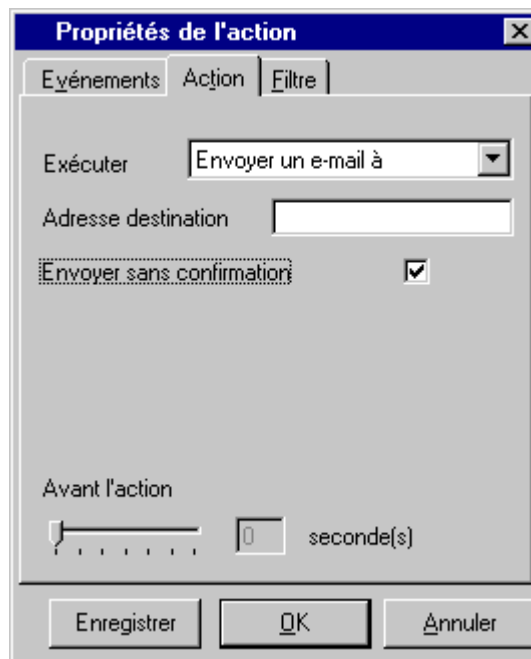
Configurer un événement



1. Saisissez ou modifiez dans la fenêtre **Nom** le libellé de l'action qui apparaîtra dans la liste des actions (par exemple **Envoyer un e-mail sur appel non répondu**).
2. Sélectionnez l'événement à partir duquel l'action sera réalisée (par exemple **sur premier appel, quand il n'y a pas de réponse**).
3. Vous pouvez ou non demander l'affichage d'un écran de confirmation avant d'exécuter l'action.

Configurer une action

1. Cliquez sur l'onglet **Action** ; l'écran suivant apparaît.



2. Sélectionnez l'action à exécuter ; par exemple **Envoyer un e-mail**.
3. Saisissez dans la colonne **Valeurs** l'adresse e-mail de destination.
4. Sélectionnez la caractéristique de l'envoi : **avec ou sans confirmation**.
5. Sélectionnez à l'aide du curseur, la temporisation avant l'exécution de l'action (de 0 à 60 secondes).

IMPORTANT: Une seule action est exécutée pour un événement téléphonique. Par exemple, il n'est pas possible d'exécuter sur l'événement "Téléphone sonne" les deux actions suivantes simultanément:

- Ouvrir le contact
- Envoyer un e-mail à

Configurer un filtre

1. Cliquez sur l'onglet **Filtre**, l'écran suivant apparaît.



2. Sélectionnez les caractéristiques permettant de filtrer ou non l'événement précédemment défini.

 [Configuration personnalisée du Popup](#)

Charger un fichier d'action pré-programmé

1. A partir de l'écran principal de configuration du Popup, cliquez sur l'icône .
2. Une fenêtre s'ouvre vous permettant de sélectionner dans l'arborescence un fichier d'extension **saa** (stand alone action).
3. Validez, le fichier d'action est chargé. Le libellé de l'action est automatiquement affiché dans la liste des actions de la fenêtre de configuration du Popup.

 [Configuration personnalisée du Popup](#)

Le module Numéroteur

Le module Numéroteur est la représentation minimale de l'application **PIMphony**. Il est matérialisé par une icône toujours visible dans la barre de tâches de Windows.

Si la barre de tâches Windows est masquée, faites-la apparaître avec la souris.

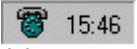
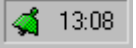
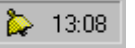
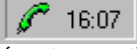
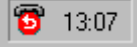
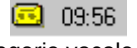
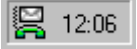


Le module Numéroteur est automatiquement activé au démarrage du PC.

Visualisation de l'état du lien CTI et du poste

L'aspect de l'icône du module Numéroteur permet de visualiser l'état du lien CTI et de votre poste téléphonique.

Des informations complémentaires sont fournies dans l'info-bulle qui apparaît quand le pointeur de la souris est au-dessus de l'icône.

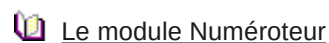
Etat du poste	Icône	Info-bulle
Application non opérationnelle	 11:20 (téléphone barré)	
Application opérationnelle	 15:46 (téléphone vert)	Numéro personnel
Poste en sonnerie	 13:08  13:08 (cloche verte, alternant avec cloche jaune)	Numéro de l'appelant
Poste en communication	 16:07 (écouteur vert)	Numéro de l'appelant (ou de l'appelé)
Poste renvoyé	 13:07 (téléphone rouge avec flèche blanche de renvoi)	Numéro du destinataire du renvoi
Nouveaux messages dans la messagerie vocale	 09:56 (messagerie vocale jaune)	Vous avez reçu des messages vocaux
Poste connecté avec appels non répondus	 12:06 (téléphone vert)	Nombre d'appels non répondus



Utiliser le module Numéroteur

Le module Numéroteur est entièrement autonome. Il vous permet de réaliser diverses opérations simples sans passer par le module Téléphone :

- Prendre directement un appel, en cliquant sur l'icône avec le bouton gauche de la souris.
- [Numéroter par copier-coller](#) ou directement [avec le bouton droit de la souris](#) à partir d'une application type Notepad, Word, Outlook, Excel, ...
- Accéder à des fonctions plus évoluées dans un [menu contextuel](#) ouvert par un clic droit de la souris.



Numéroter par Copier-Coller

Le module Numéroteur permet d'initialiser un appel par "copier-coller" à partir d'une application compatible Windows type Notepad, Microsoft Word, Microsoft Outlook, Microsoft Excel ...

Le "copier-coller" porte sur le numéro de téléphone du correspondant.

Pour initialiser un appel par "copier-coller" :

1. Ouvrez une application compatible Microsoft (par exemple Notepad).
2. Copiez (CTRL+C) le numéro de téléphone ou le nom d'un correspondant enregistré dans le PIM ou le répertoire individuel.
3. Faites un clic gauche sur l'icône Numéroteur. La fenêtre **Nouvel appel** apparaît avec le numéro de téléphone inscrit dans le champ.
4. Corrigez si nécessaire le numéro (par exemple pour l'accès à l'international).



5. Cliquez sur , l'appel est lancé.
6. La fenêtre Téléphone s'affiche, si elle était préalablement fermée.
7. La fenêtre de status et de gestion des appels vous informe sur l'état de l'appel, l'identité de l'appelé et sur les actions disponibles.

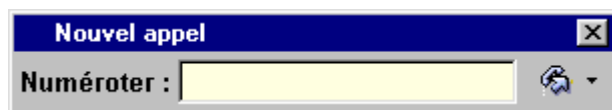


Numéroter avec le bouton droit de la souris

Le module Numéroteur permet d'initialiser un appel avec le bouton droit de la souris.

Pour initialiser un appel avec le bouton droit de la souris :

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le Numéroteur.
2. Dans le menu contextuel, cliquez sur la commande "Numéroter". La fenêtre suivante apparaît.



3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - saisie du numéro,
 - une des actions Windows.
 4. Modifiez si nécessaire le numéro (par exemple pour l'accès à l'international).
- 
5. Cliquez sur , l'appel est lancé.
 6. La fenêtre Téléphone s'affiche, si elle était préalablement fermée.
 7. La fenêtre de status et de gestion des appels vous informe sur l'état de l'appel, l'identité de l'appelé et sur les actions disponibles.

 Utiliser le module Numéroteur

Menu contextuel du Numéroteur

Le menu contextuel apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait sur le module Numéroteur.

Le menu contextuel est différent suivant l'état du lien CTI et du poste.

Dans chaque état du lien CTI et du poste, dans le menu contextuel, les commandes ci-dessous sont toujours présentes.

- Agrandir : pour activer la fenêtre principale du Téléphone
- Propriétés : pour configurer la numérotation rapide avec le bouton droit de la souris
- Fermer : pour fermer le Numéroteur

Suivant l'état du lien CTI et du poste, dans le menu contextuel, certaines des commandes décrites ci-dessous sont présentes.

- Connecter : pour connecter la liaison rétablie

- Décrocher : pour répondre à un appel
- Numéroté : pour appeler un correspondant, une fenêtre permet de renseigner son numéro de téléphone
- Raccrocher : pour interrompre la communication
- Bis (numéro) : pour rappeler le dernier correspondant appelé



[Utiliser le module Numéroteur](#)

Numéroté rapidement

Numéroté rapidement permet de lancer un appel très rapidement en limitant le nombre d'actions au clavier et à la souris.

Pour pouvoir numéroté rapidement, effectuez la configuration suivante :

- ouvrez l'onglet Général (fenêtre **Configuration de PIMphony**),
- dans la zone "Pour l'appel rapide, appuyer sur" :
 - activez sa case à cocher,
 - sélectionnez l'option adéquate.
- Validez.

Pour numéroté rapidement :

1. Appuyez sur la touche (Shift ou Ctrl) ou sur les deux touches simultanément (suivant configuration précédente).
 2. Cliquez sur le bouton droit de la souris. La fenêtre **Nouvel appel** apparaît.
 3. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - saisie du numéro,
 - une des actions Windows.
 4. Modifiez si nécessaire le numéro.
- 
5. Cliquez sur , l'appel est lancé.
 6. La fenêtre Téléphone s'affiche, si elle a été préalablement fermée.
 7. La fenêtre de status et de gestion des appels affiche comme dans l'exemple précédent l'état de l'appel, l'identité de l'appelant et les actions possibles.
 8. Au décrochage de votre correspondant, vous pouvez entrer en communication avec lui.



[Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

La Messagerie vocale

NOTA : la Messagerie vocale n'est accessible qu'à partir des installations "pro" et "team".

Elle permet d'exploiter la messagerie vocale du PABX avec le PC au lieu des touches du téléphone.

- L'écoute d'un message se fait au choix avec la carte son du PC, le haut-parleur du téléphone, ou le combiné du téléphone (option par défaut).
- L'enregistrement, quant à lui, nécessite l'utilisation du combiné téléphonique.

Ces fonctions sont paramétrées par [la configuration de la Messagerie vocale](#).

L'utilisation de la messagerie vocale dans PIMphony s'effectue au travers de [la fenêtre principale de la Messagerie vocale](#).

L'écoute des messages peut se faire également dans [Outlook](#) (via le lecteur multimédia du PC).

 [Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

Configuration de la Messagerie vocale

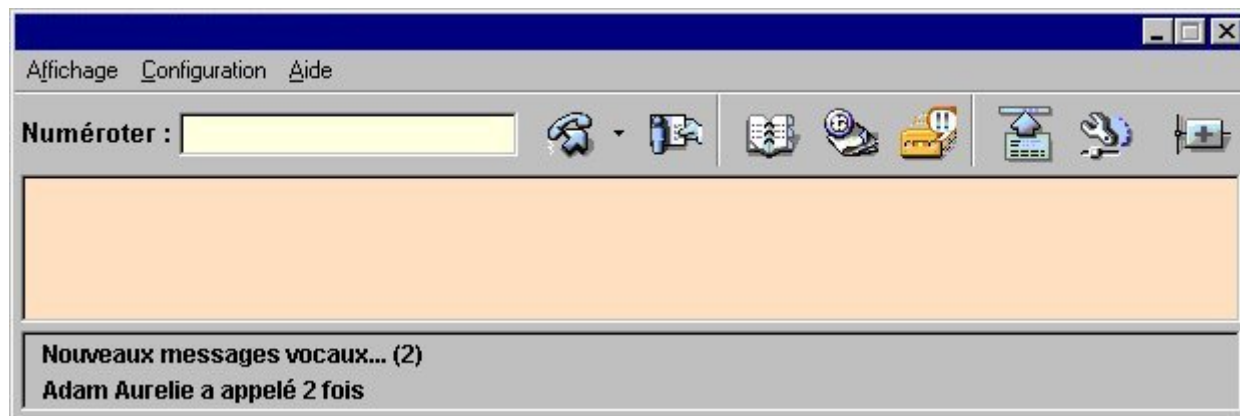
La messagerie vocale est personnalisée par :

- Les informations cochées dans l'onglet "[Messagerie vocale](#)" de la fenêtre principale **Configuration de PIMphony**,
- La configuration de la fenêtre "[Messagerie vocale](#)".

Elle permet d'enregistrer, d'écouter et de gérer les messages que laissent les appelants sur la messagerie vocale.

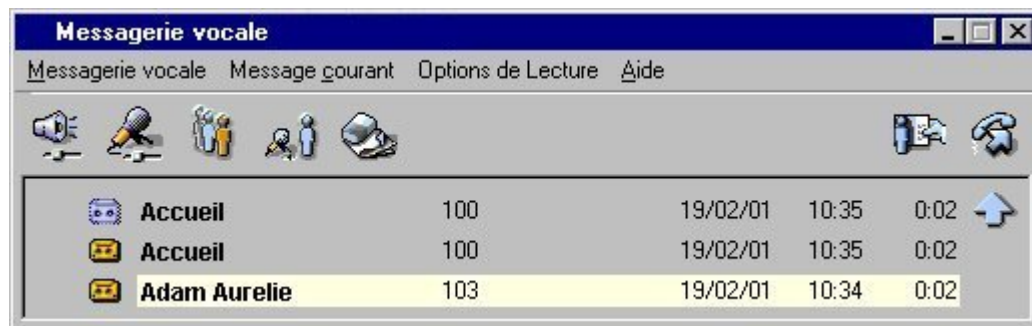
De plus, si votre poste autorise l'enregistrement de conversations, celles-ci pourront être gérées comme des messages vocaux.

L'icône  indique qu'il y a au moins un message non consulté dans la Messagerie vocale.



L'arrivée d'au moins un nouveau message vous est également signalée par l'icône  du module numéroteur  11:15.

Après activation de l'icône , ou sur l'information "Nouveaux messages vocaux ...", la fenêtre principale de la Messagerie vocale apparaît.



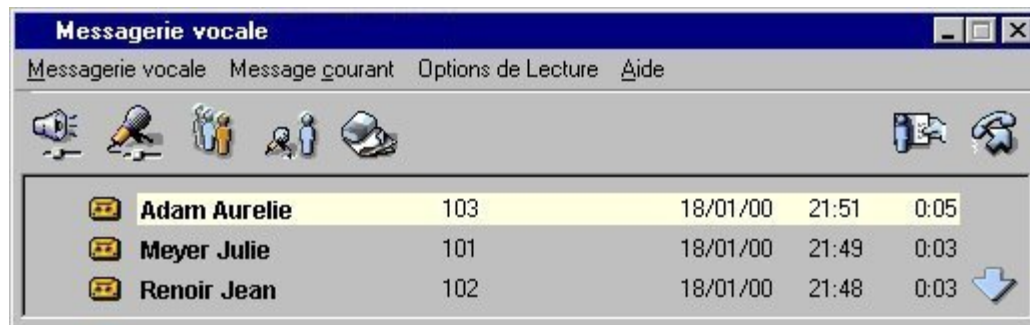
- L'icône  indique que les messages n'ont pas été écoutés.
- L'icône  indique que le message a déjà été écouté.
- L'icône  indique une conversation enregistrée.
- Les messages sont présentés du plus récent au plus ancien.

 [Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

Fenêtre principale de la Messagerie vocale

Voici la fenêtre principale de la Messagerie vocale, lorsqu'elle contient trois messages non écoutés.

Pour écouter les messages.



Elle permet de gérer les messages vocaux de la Messagerie vocale.

Elle est composée de plusieurs barres de commandes et fenêtres :

- Barre de menus pour écouter, enregistrer, transférer, faire suivre et sauvegarder les messages
- Barre d'icônes de commande de la fenêtre principale de la Messagerie vocale
- Fenêtre des messages fournissant les informations suivantes :
 - Etat des messages :
 - Soit état écouté :
 - Soit état non écouté :
 - Nom du dépositaire :
 - Soit issu de la fiche Outlook, si elle existe
 - Soit figurant dans l'annuaire des abonnés du PABX
 - Numéro uniquement, si aucun nom n'a été enregistré
 - Date de dépôt du message
 - Heure de dépôt du message
 - Durée du message en minutes et secondes
- Barre de navigation dans les messages (type lecteur multimédia)

- Menu contextuel, dans la fenêtre de navigation des messages

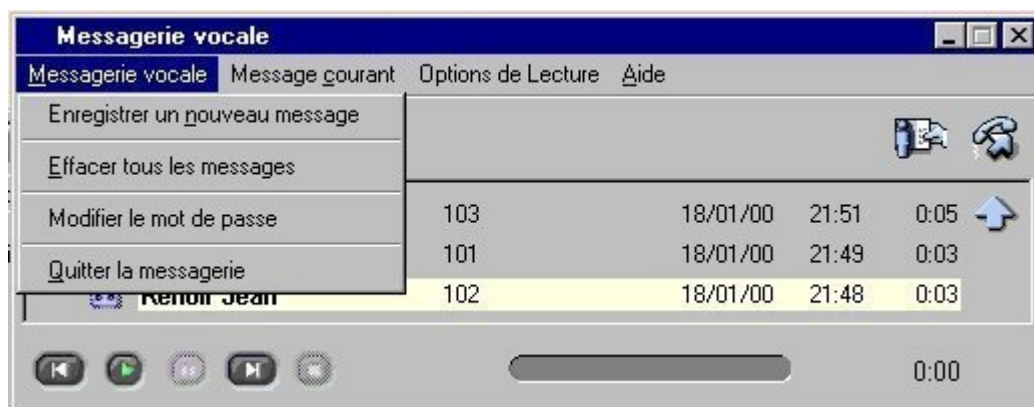


Barre de menus

La barre de menus est composée des menus suivants :

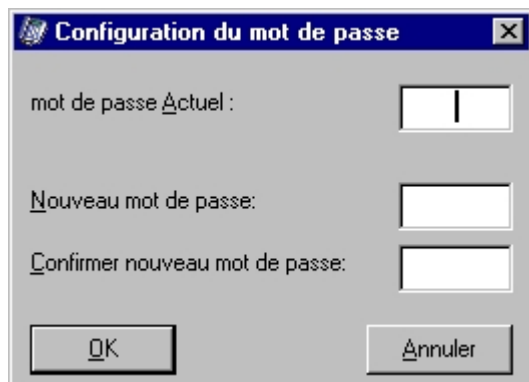
- Messagerie vocale
- Message courant
- Options de lecture
- Aide

Menu Messagerie vocale



Le menu est composé des commandes suivantes :

- **Enregistrer un nouveau message** : Enregistrer un message et l'adresser.
- **Effacer tous les messages** : Supprimer tous les messages de l'abonné dans le PABX.
- **Modifier le mot de passe** :



Permet de modifier le mot de passe de la Messagerie vocale.

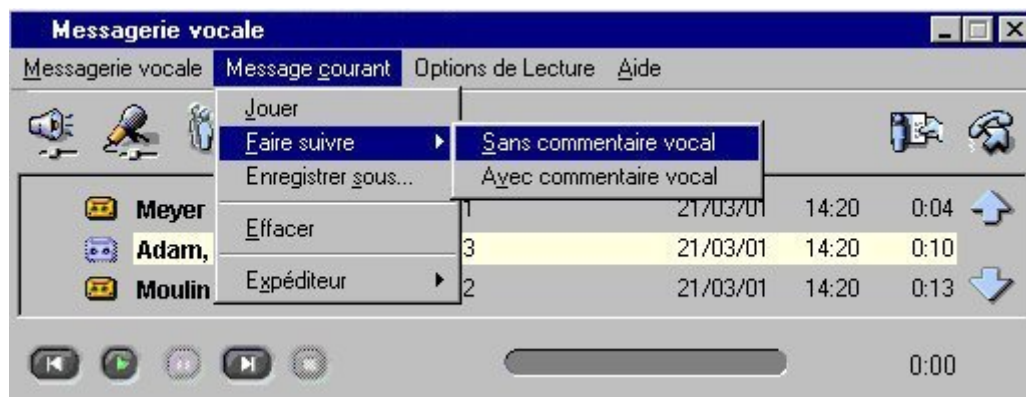
- **Quitter la messagerie.**

Menu Message courant

Le menu est composé des commandes suivantes :

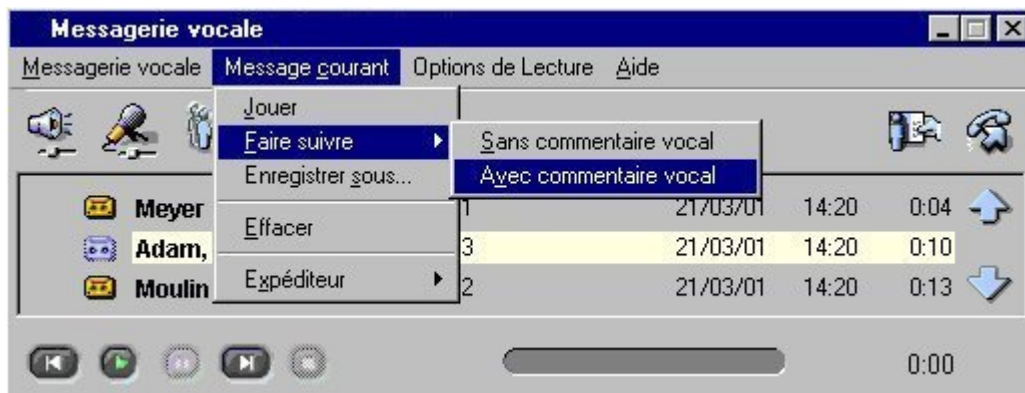
- **Jouer** : Permet d'écouter un message sélectionné.
- **Faire suivre un message - Sans commentaire vocal** :

Permet de sélectionner un message, puis de le faire suivre à un ou plusieurs destinataires.



- **Faire suivre un message - Avec commentaire vocal :**

Permet de sélectionner un message, puis de le faire suivre à un ou plusieurs destinataires, en le faisant précéder d'un commentaire.



- **Enregistrer sous ...** : Permet d'enregistrer le message, en format .wav, dans un répertoire de votre choix.
- **Effacer** : Suppression définitive du message sélectionné.

Menu Options de lecture

Le menu est composé des commandes suivantes :

- **Ecouter les messages sur** : Choisir le support d'écoute, téléphone ou PC.



- **Lecture enchaînée des messages** : Activer ou désactiver la lecture enchaînée des messages.

- **Contrôle de volume** : Accéder au panneau de contrôle du volume (écran Windows).

Menu Aide

Le menu est composé de la commande **Sommaire**, pour appeler le sommaire de l'aide en ligne.

 Fenêtre principale de la Messagerie vocale

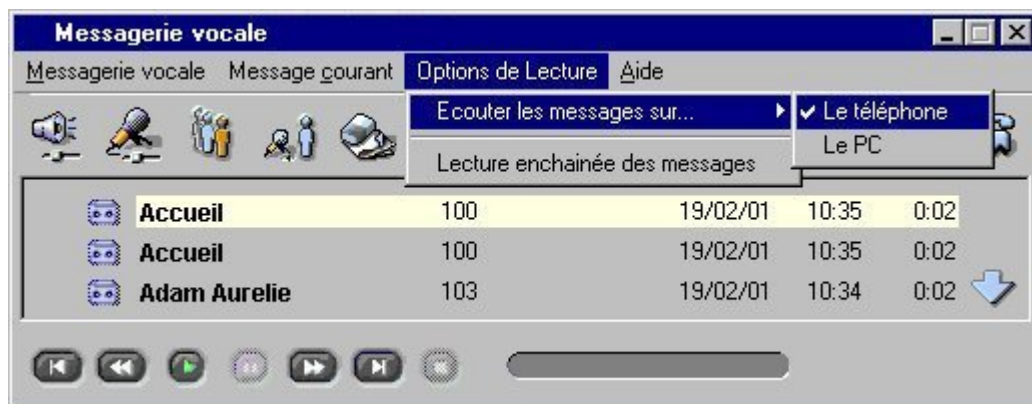
Ecouter un message sélectionné

L'écoute d'un message (nouveau ou ancien) peut se faire de deux façons différentes :

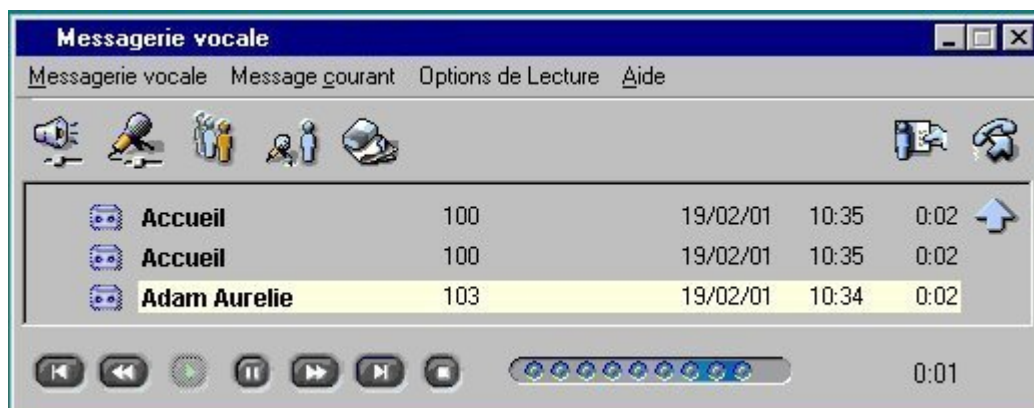
Par l'intermédiaire du poste téléphonique (option par défaut)

L'écoute d'un message sur le téléphone se fait à partir de l'écran Messagerie vocale.

Sélectionnez dans le menu la fonction "Options de lecture", "Ecouter les messages sur...", "Le téléphone".



L'écoute se fera par le combiné du téléphone. Si le téléphone est équipé d'une fonction main libre, le message sera diffusé par le haut-parleur du poste.



- L'écoute d'un message sélectionné se fait par un clic sur l'icône .
- Durant l'écoute, une pause peut être effectuée par un clic sur ; dans ce cas, la durée écoulée clignote. Un clic sur la touche de lecture  désactive la pause.
- L'écoute peut être arrêtée par la touche .
- La lecture peut être accélérée en avant ou en arrière par les flèches  et . Ces boutons permettent de faire des sauts de lecture avant ou arrière, de 10 secondes.
- Les flèches  et  permettent d'écouter le message précédent ou le message suivant.
- La touche  permet de réécouter un message déjà écouté.
- L'affichage de durée écoulée indique qu'une lecture ou un enregistrement est en cours.

NOTA : pendant l'écoute du message, l'écran du poste (s'il en possède un) affiche "Visual Mailbox".

Cette barre n'est visible que lorsque le poste est employé pour la Messagerie vocale. Quand le poste est raccroché, ou en cours d'appel téléphonique, cette barre n'apparaît pas.

Par le PC

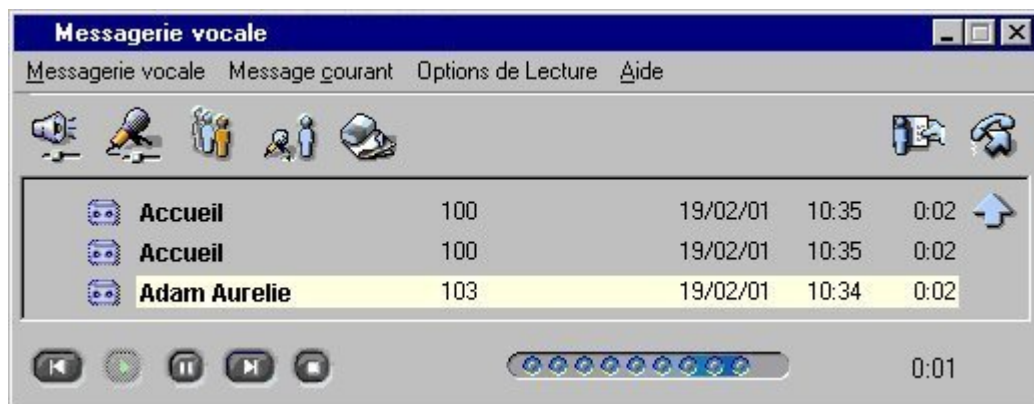
L'écoute d'un message sur le PC se fait à partir de l'écran Messagerie vocale.

Sélectionnez dans le menu la fonction "Options de lecture", "Ecouter les messages sur...", "Le PC".



L'écoute se fera par le lecteur multimédia du PC. Le message sera diffusé par le(s) haut-parleur(s) du PC.

NOTA : une carte son doit être installée sur le PC pour pouvoir utiliser cette fonction.

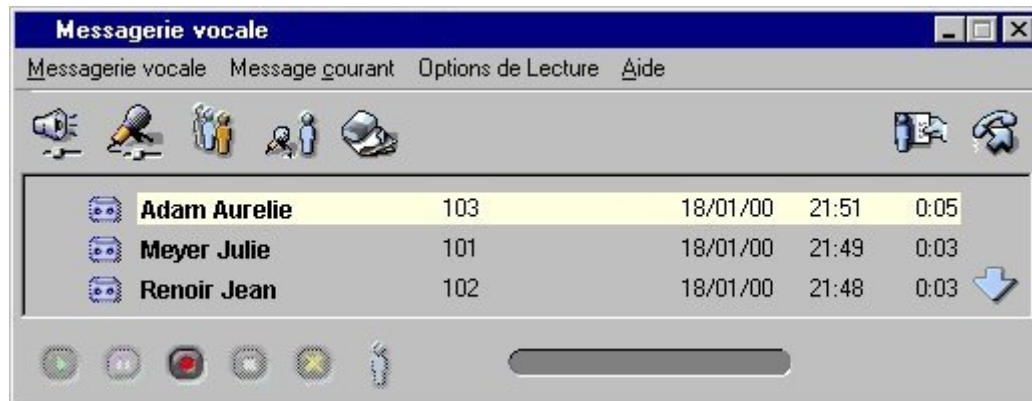


- L'écoute d'un message sélectionné se fait par un clic sur l'icône .
- Durant l'écoute, une pause peut être effectuée par un clic sur  ; un clic sur la touche de lecture  désactive la pause.
- L'écoute peut être arrêtée par la touche .
- Les flèches  et  permettent d'écouter le message précédent ou le message suivant.
- La touche  permet de réécouter un message déjà écouté.

 Barre de menus

Enregistrer un nouveau message et l'adresser

L'enregistrement nécessite l'utilisation du combiné téléphonique.



Activez l'enregistrement par un clic sur le bouton rouge , effectuez l'enregistrement de votre message, puis arrêtez cet enregistrement en cliquant sur le bouton blanc .

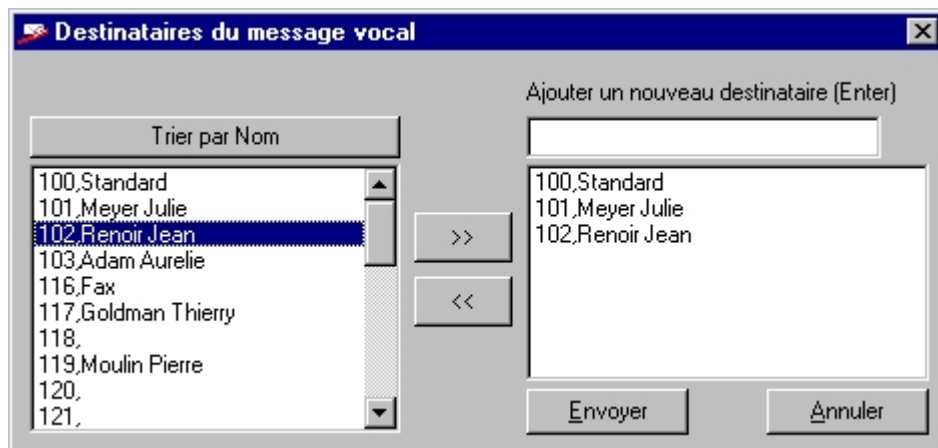
Durant l'enregistrement, une pause peut être effectuée par un clic sur ; un clic sur le bouton d'enregistrement  désactive la pause.

La touche  permet d'écouter le message enregistré.

La touche  permet de supprimer le message sélectionné.

NOTA : l'enregistrement s'arrête automatiquement après quelques secondes de silence.

Une fois l'enregistrement effectué, cliquez sur  pour faire apparaître la liste des abonnés et choisir le destinataire du message.



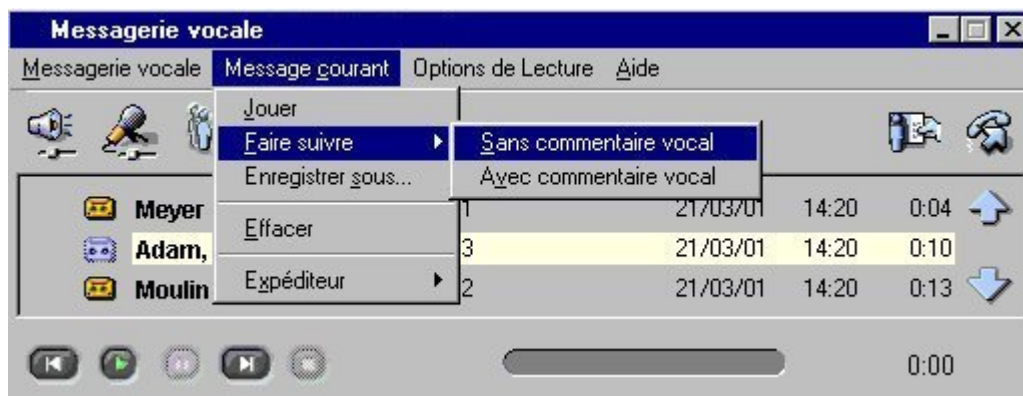
Après la sélection, envoyez le message.

 Barre de menus

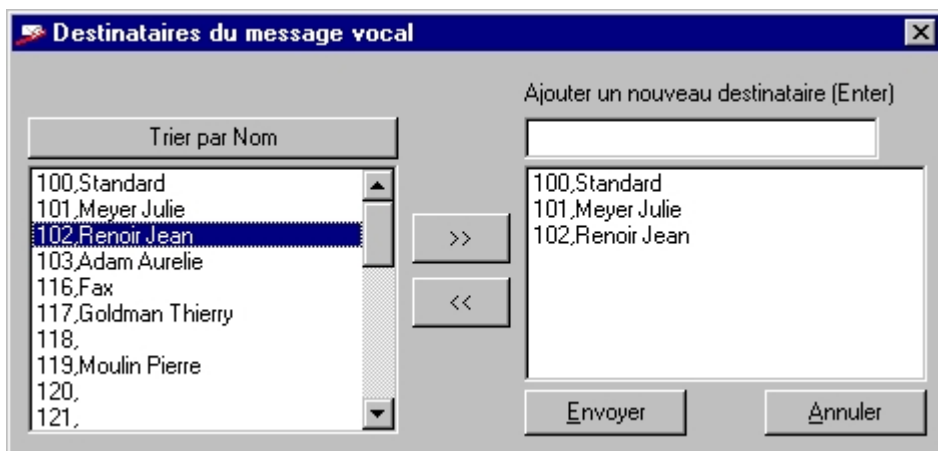
Faire suivre un message, sans commentaire vocal

Sélectionnez un message dans la liste des messages.

Dans le menu, sélectionnez la fonction "Message courant", "Faire suivre", "Sans commentaire vocal".



Une fois la fonction sélectionnée, cliquez sur l'icône  pour faire apparaître la liste des abonnés et choisir le(s) destinataire(s) du message.

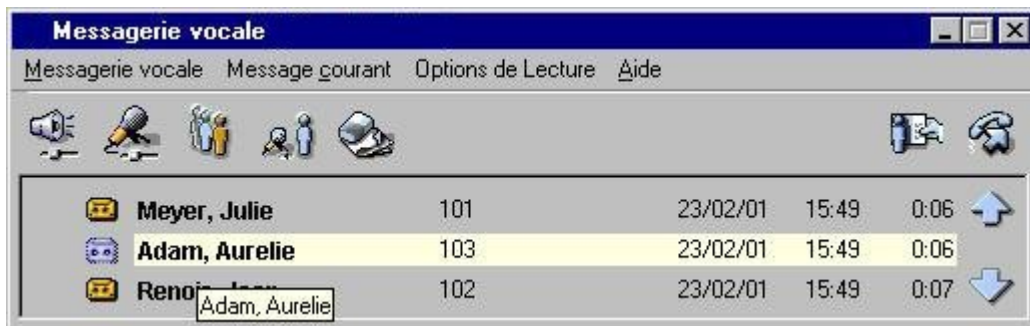


Après la sélection, envoyez le message.

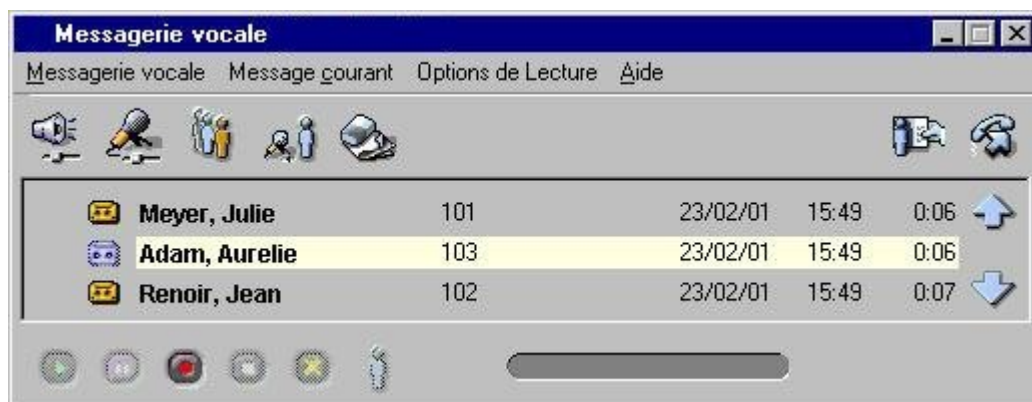
 Barre de menus

Faire suivre un message, avec commentaire vocal

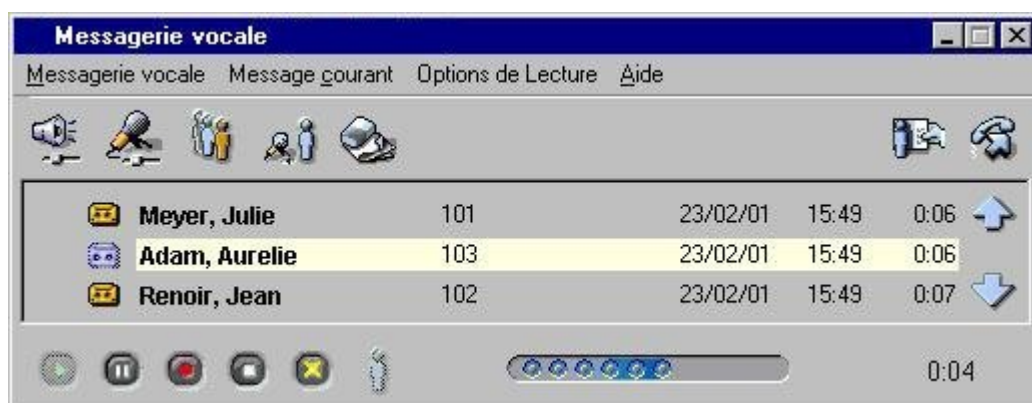
Sélectionnez un message dans la liste des messages.



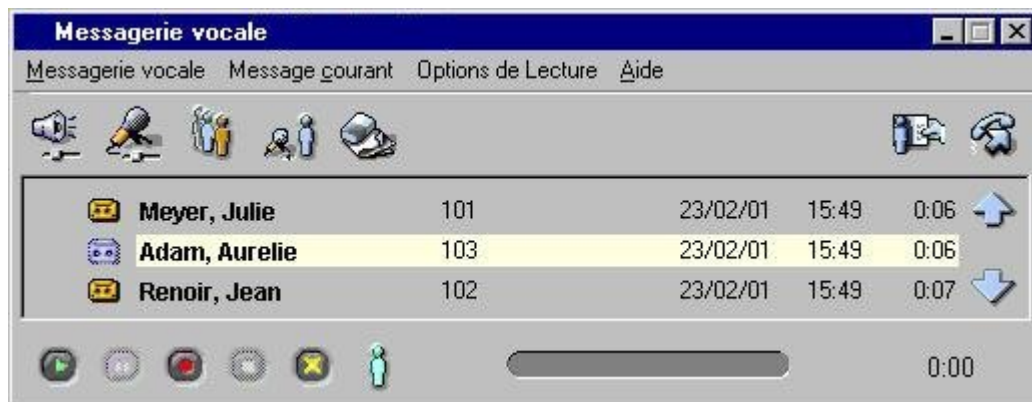
Dans le menu, sélectionnez la fonction "Message courant", "Faire suivre", "Avec commentaire vocal".



Activez l'enregistrement par un clic sur le bouton rouge , effectuez l'enregistrement de votre message, puis arrêtez cet enregistrement en cliquant sur le bouton arrêt .



Durant l'enregistrement, une pause peut être effectuée par un clic sur . Un clic sur le bouton d'enregistrement  désactive la pause et l'enregistrement se poursuit.



La touche  permet d'écouter le commentaire enregistré.

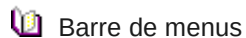
La touche  permet de détruire le commentaire enregistré.

La touche  permet de réenregistrer le commentaire enregistré.

Une fois l'enregistrement du commentaire effectué, cliquez sur  pour faire apparaître la liste des abonnés et choisir le(s) destinataire(s) du message.



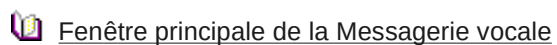
Après la sélection, envoyez le message.



Barre d'icônes de commande

Les icônes de commande de la fenêtre principale de la Messagerie vocale permettent d'associer dynamiquement et directement les commandes disponibles à chaque message sélectionné (en surbrillance) dans la liste. Elles ont la signification suivante :

-  : Ecouter le message sélectionné
-  : Enregistrer un nouveau message
-  : Faire suivre le message sélectionné
-  : Faire suivre avec un commentaire vocal
-  : Effacer la ligne sélectionnée
-  : Afficher la fiche enregistrée dans le PIM (exemple Outlook), relative au dépositaire du message.
-  : Rappeler le dépositaire du message.



Menu contextuel de la fenêtre des messages

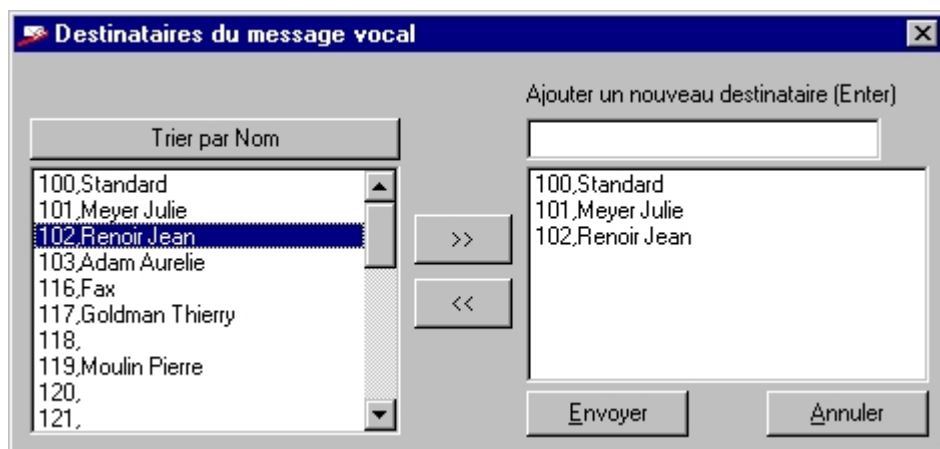
Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait sur un message de la fenêtre des messages.



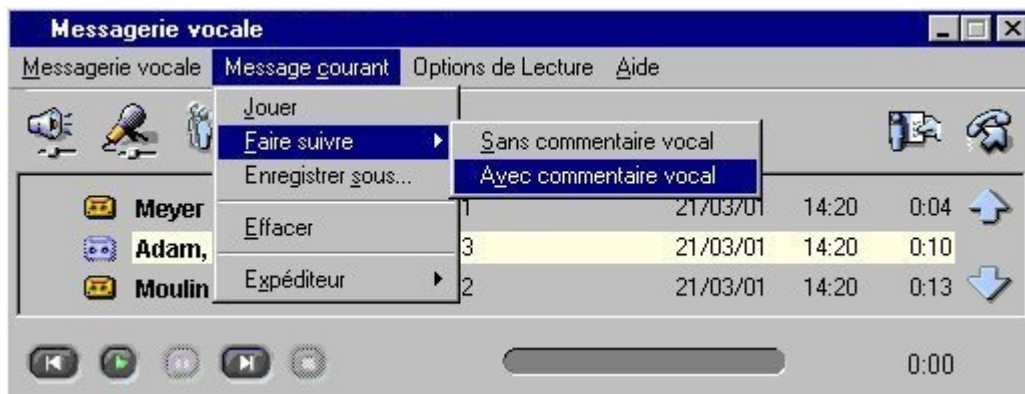
Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous :

- **Jouer** : Effectuer l'écoute du message sélectionné.
- **Faire suivre un message - Sans commentaire vocal** :

Sélectionnez dans la liste de gauche le destinataire du message, puis envoyez le message.



- **Faire suivre un message - Avec commentaire vocal :**



- **Enregistrer sous ...** : Permet d'enregistrer le message courant, en format .wav, dans un répertoire de votre choix.
- **Expéditeur** :
 - **Contact** : Afficher la fiche du PIM.
 - **Nouveau contact** : Créer une nouvelle fiche dans le PIM.
 - **Appeler** : Appeler l'initiateur du message.

 Fenêtre principale de la Messagerie vocale

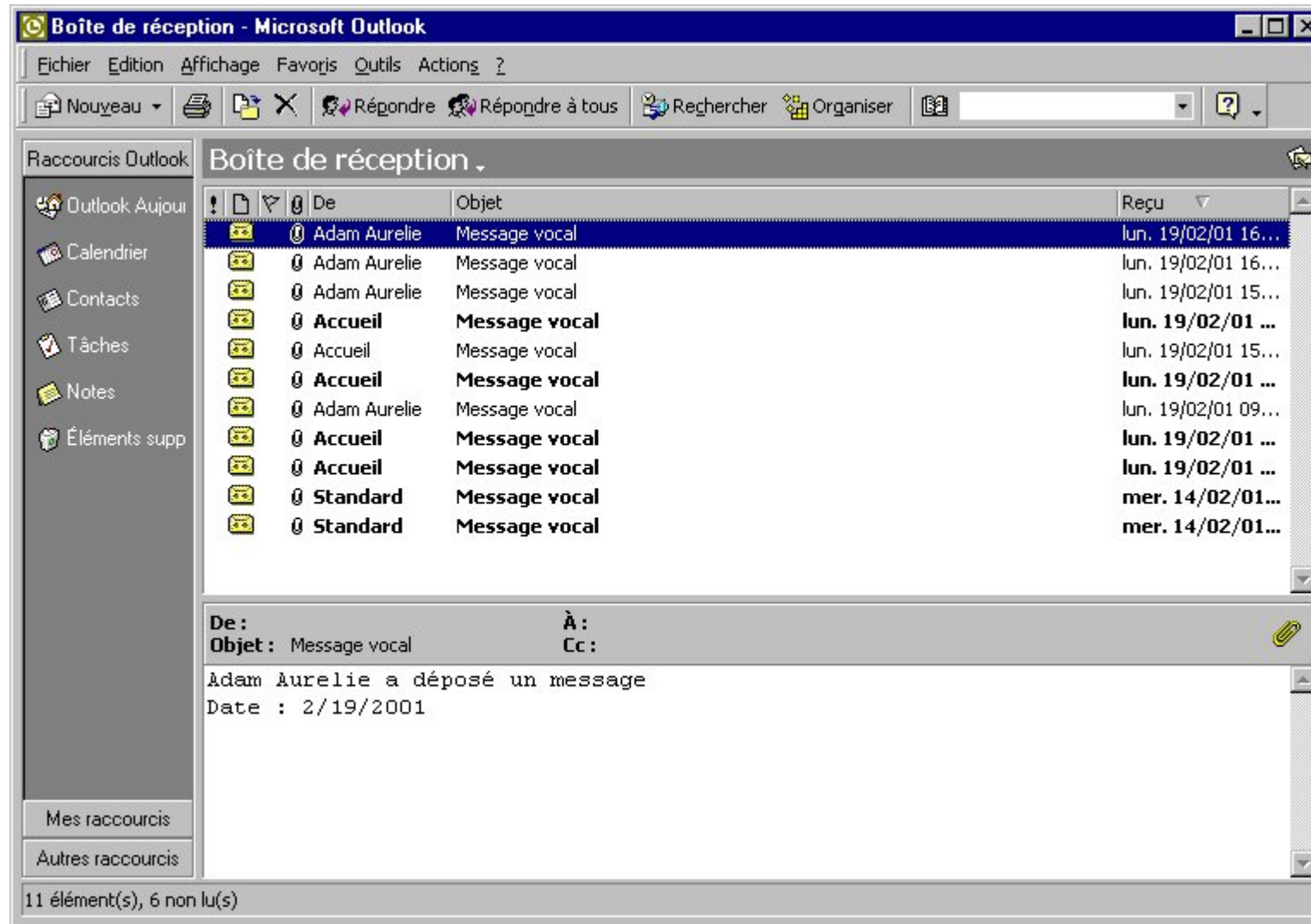
Utilisation de la Messagerie vocale dans Outlook

Les messages transmis dans Outlook, sous forme de fichiers .wav, sont consultables dans Outlook.

- **Ouvrir Outlook**

Sélectionnez le répertoire des messages.

Les messages apparaissent dans la boîte de réception, avec l'icône PIMphony.

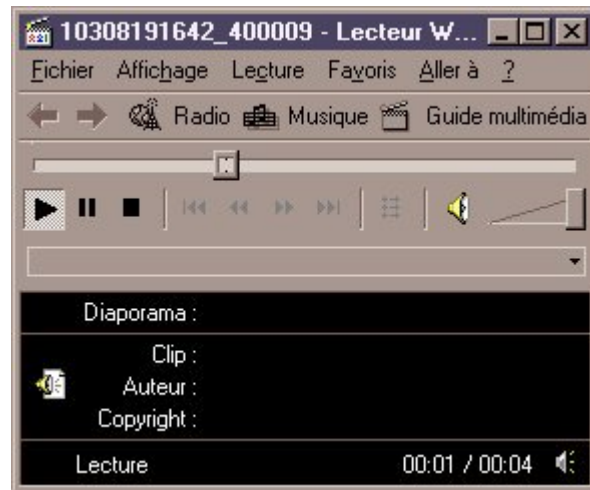


Les informations fournies sur la ligne du message sont :

- L'icône de messages issus de la Messagerie vocale
- L'indication du fichier du message, en pièce attachée, en format .wav, exploitable avec le lecteur multimédia du PC
- Les informations fournissant l'origine du message

- La date de réception du message par la Messagerie vocale.
- **Lecture des messages**

Les messages peuvent être écoutés par un double clic sur la pièce jointe du message, ce qui entraîne l'ouverture du lecteur multimédia du PC.

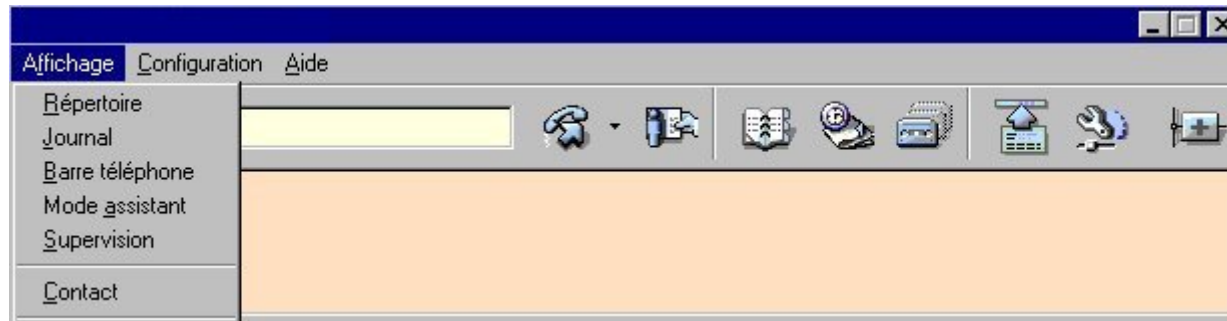


 [La Messagerie vocale](#)

Le mode Assistant

NOTA : le mode Assistant n'est accessible qu'à partir de l'installation "Team".

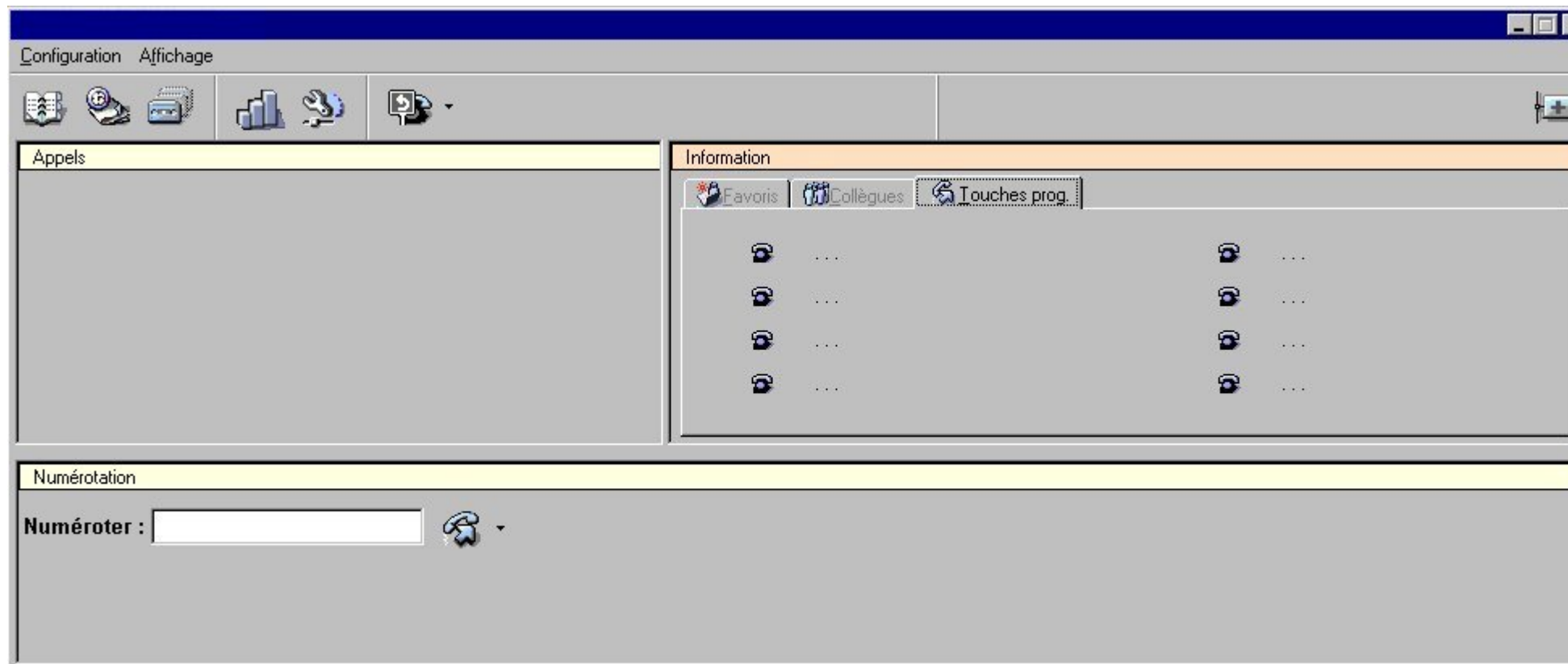
Pour utiliser le mode Assistant, cliquez sur la barre de menus de la fenêtre principale du module Téléphone.



Le mode Assistant reprend les fonctionnalités téléphoniques* du module Téléphone enrichies d'outils d'aide à la distribution des appels téléphoniques.

* **Restrictions** : fréquences vocales, dévier un appel, effectuer un rappel automatique, initialiser une conférence.

Utilisation du mode Assistant.



Les outils complémentaires sont :

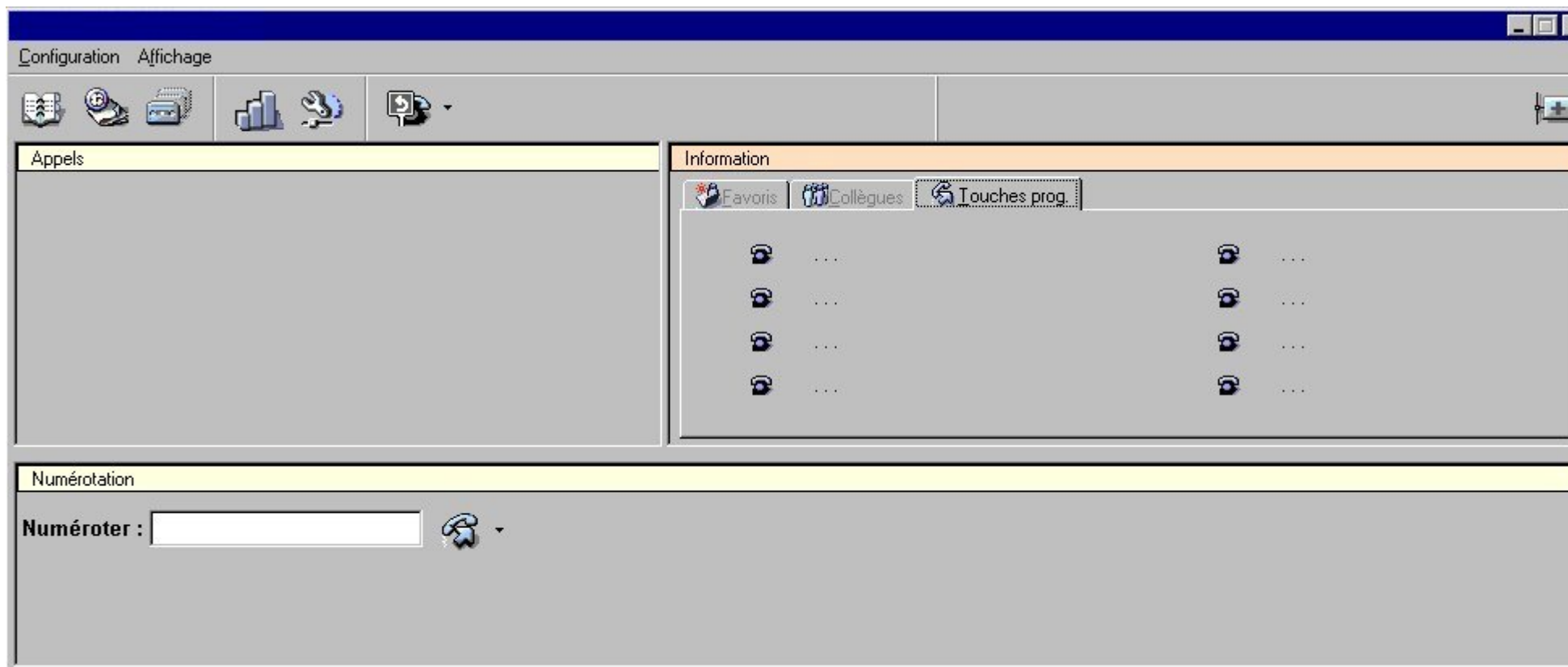
- Une fenêtre de Supervision
- Un outil de statistiques
- La fonction Programmer les renvois

 [Guide d'utilisation d'Alcatel PIMphony](#)

Utilisation du mode Assistant

Le mode Assistant est composé de plusieurs fenêtres et barres de commandes de tailles variables dont certaines sont optionnelles :

1. **Barre des menus** pour l'accès à la **Configuration** de l'assistant (activation des transferts en mode supervisé ou non supervisé) ; **Affichage** de la fenêtre de supervision, modification de la taille de la fenêtre des appels (4 ou 8 appels), validation des statistiques, et choix de l'Affichage en mode téléphone / mode assistant,
2. **Barre de commandes** pour l'accès au répertoire personnel , au journal des appels , à l'outil de statistique , à la messagerie vocale , à la configuration de l'application , aux renvois ,
3. La zone d'**Appels**,
4. La zone de **Numérotation**,
5. La zone d'**Information** avec ses trois onglets.

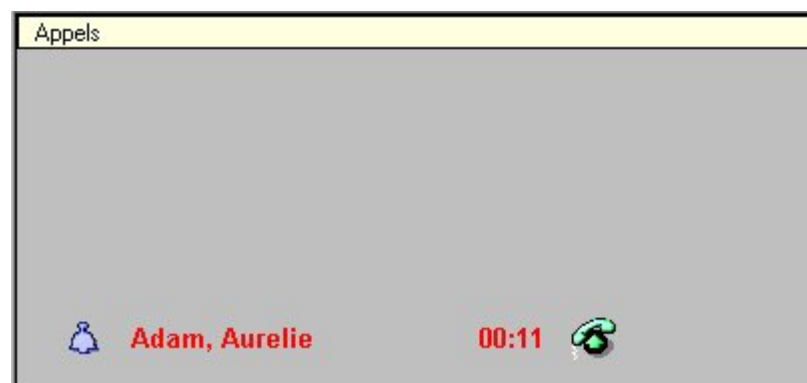


La zone d'Appels

Tous les appels en cours sont visibles dans cette fenêtre.



Dans le cas où les cases à cocher d'alarme sont activées sur l'onglet Assistant de configuration, l'appel passe en alarme lorsque le seuil prédéfini est atteint.



La zone de Numérotation

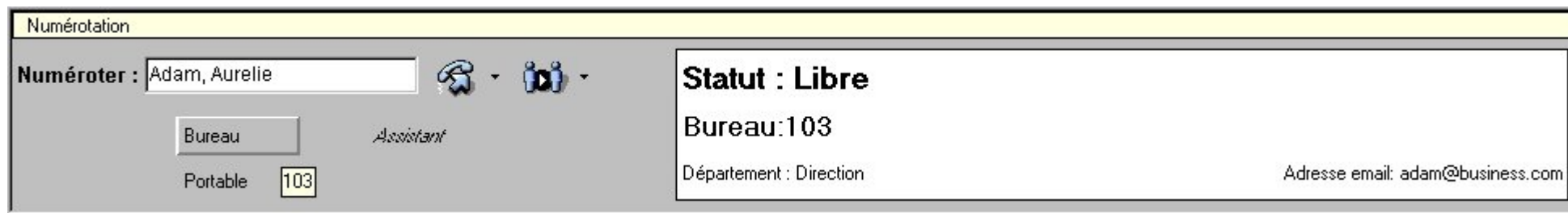


Cette fenêtre est composée d'une barre de commandes pour la numérotation :

- Numérotation simple,
- Numérotation par nom.

Dans le cas de la numérotation par nom pour une personne, la fenêtre affiche des informations complémentaires :

- **Statut** du poste appelé (libre, occupé, en conversation, renvoyé, ...)
- Des informations issues de la fiche personne (département, adresse email, ...)
- Différents numéros associés sont proposés, ainsi que le numéro de l'assistant (s'ils ont été enregistrés).



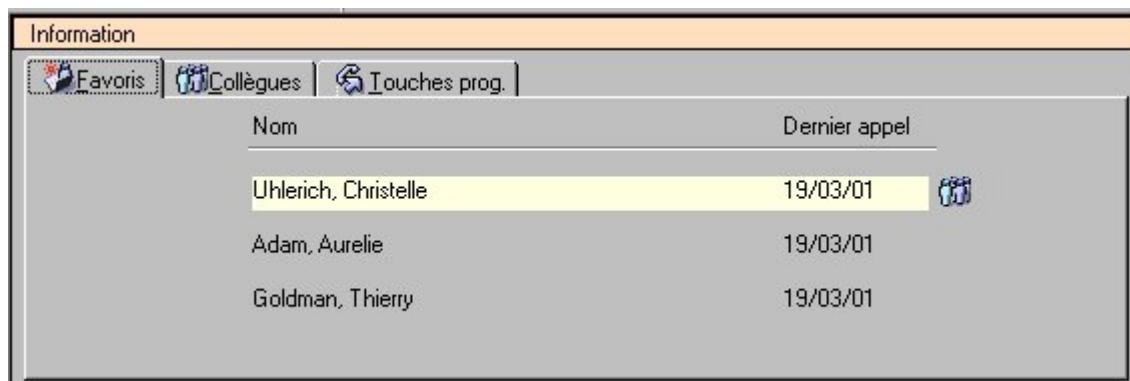
Dans le cas d'un appel entrant, celui-ci peut être transféré de façon supervisée ou non supervisée, par un simple clic sur l'un des boutons de la fenêtre de Supervision, ou par une numérotation directe par nom ou numéro dans la fenêtre d'appel.

La zone d'Information

Cette zone comporte 3 onglets :

- **Onglet Favoris** : Lors d'un appel entrant, si le correspondant est identifié (car il a déjà réalisé un ou plusieurs appels), les postes sur lesquels il a déjà été dirigé sont

présentés dans la liste, dans la limite de quatre.



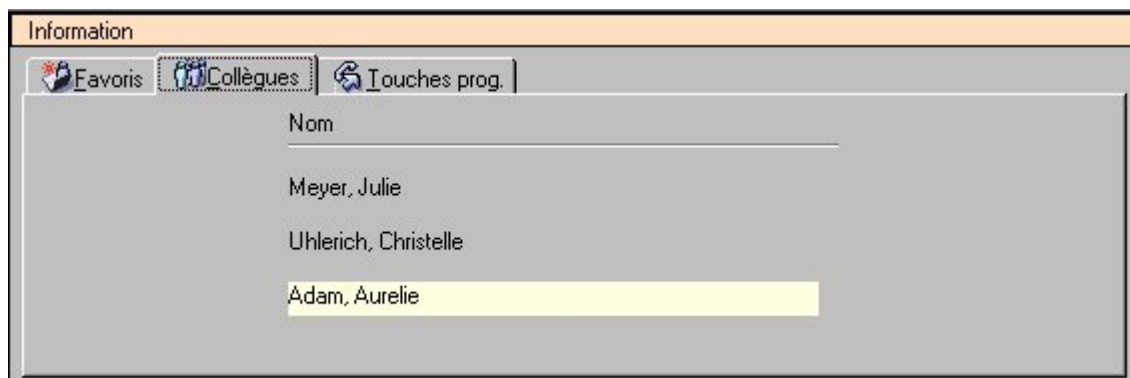
Nom	Dernier appel
Uhlerich, Christelle	19/03/01
Adam, Aurelie	19/03/01
Goldman, Thierry	19/03/01

Cette liste est triée en fonction des paramètres saisis dans le menu de configuration, onglet Assistant (Tri par date / Tri par nombre).

Ce sont les quatre derniers correspondants de l'appelant, triés soit par la fréquence d'appels, soit par la date des appels.

Cette liste propose, à la personne qui reçoit l'appel, un transfert le plus rapide possible de l'appelant vers la personne demandée, en ayant immédiatement les informations des précédents appels effectués par cette personne.

- **Onglet Collègues** : Permet d'avoir accès aux personnes définies comme collègues entre elles dans la fiche personne.



Nom
Meyer, Julie
Uhlerich, Christelle
Adam, Aurelie

- **Onglet Touches prog.** : Permet de mémoriser, par un clic droit sur une touche libre, les informations Nom et Numéro pour créer un raccourci.



Configurer Boutons Prog.

Sélectionner une fonction:

Appel Direct

Nom :
Magasin

Téléphone :
117

Précédent Suivant Effacer Sauver Annuler

 Le mode Assistant

La fenêtre de Supervision

NOTA : la fenêtre de Supervision n'est accessible qu'à partir du profil "Team".

Elle est activée par un clic sur le menu **Afficher la supervision**.



Cette fenêtre permet de visualiser l'état des postes du système et d'affecter les opérations téléphoniques suivantes :

- Génération d'appels
- Transfert d'appels
- Interception d'appel (Pick-Up), par clic droit de la souris sur le poste en sonnerie.

Onglets initiaux

- **Postes** : cet onglet présente la liste de tous les postes déclarés sur le PABX. Cette liste est téléchargée lors de chaque lancement de PIMphony.

NOTA : si la configuration système a changé, il faut répercuter les modifications sur les personnes, représentés en grisé sur la fenêtre. Il est nécessaire de refaire une synchronisation.

Des icônes d'état permettent de connaître la situation d'un poste :



: En conversation / décroché



: Sonne



: Hors service



: En renvoi immédiat



: Poste libre



: Renvoi sur occupation



: Ne pas déranger



: Renvoi texte

Sur cet onglet, les postes sont affichés de trois façons différentes :

- Soit uniquement le numéro du poste :

supervision							
Postes	Personnes	Informatique	Direction	Réception	Conception		
100	101		102	103		116	117
120	121		122	123		124	125
128	129		130	131		132	135
138	 139		 140	 141	 142	144	 145

☒ Numéros
 Noms
 Noms et Numéros
 Ajouter une vue de supervision
☒ Tri croissant
 Tri décroissant

- Un numéro de poste : ce poste est déclaré sur le PABX
- Un numéro de poste en caractères gras : ce poste est déclaré sur le PABX et une fiche personne lui est associée.
- Soit le nom de la personne associé à ce poste (dans ce cas, s'il n'y a pas encore de nom d'associé à un poste, c'est le numéro du poste qui est présenté) :

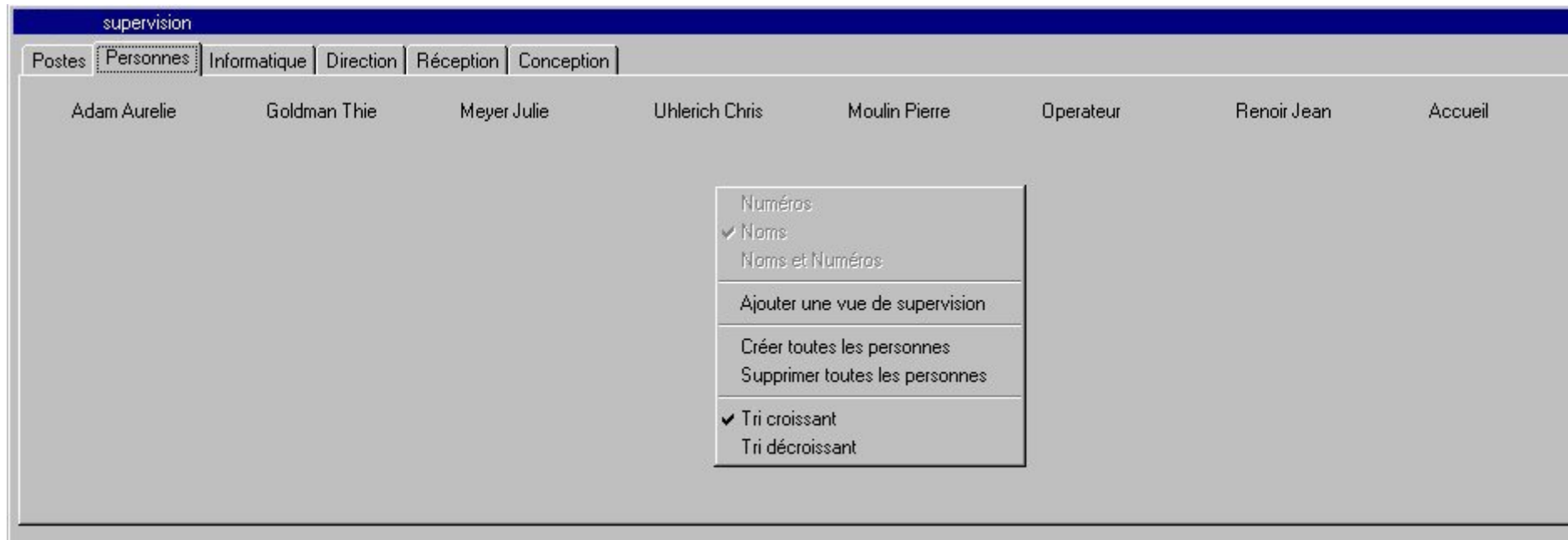
Postes	Personnes	Marketing	Administration					
116	118	120	121	122	123	124	125	
126	127	128	129	130	131	 132	135	
136	137	138	 139	 140	 141	 142	 145	
Accueil	Adam Aurel	Goldman T	Meyer Julie	 Moulin Pier	 Operateur	Renoir Jea		

- Soit le numéro du poste et le nom de la personne associé à ce poste (dans ce cas, s'il n'y a pas encore de nom d'associé à un poste, c'est le numéro du poste qui est présenté) :

supervision				
Postes	Personnes	Marketing	Accueil	Informatique
116	118	120	121	122
123	124	125	126	127
128	129	130	131	 132
135	136	137	138	 139
 140	 141	 142	 145	Accueil 100
Adam Aurelie 103	Goldman Thierry 117	Meyer Julie 101	 Moulin Pierre 119	Operateur 144
Renoir Jean 102				

Trois menus contextuels sont accessibles par clic droit de la souris.

- **Personnes** : cet onglet est vide au départ ; l'utilisateur a la possibilité de créer des fiches personnes à partir des numéros de poste.



Deux menus contextuels sont accessibles par clic droit de la souris.

Onglets supplémentaires

La création des onglets supplémentaires se fait par un clic droit de la souris dans l'un des onglets de la fenêtre de Supervision.

- Validez la commande **Ajouter une vue de supervision** (création d'une vue de supervision).

supervision

Postes	Personnes	Informatique	Direction	Réception	Conception					
100	101			102	103		116	117	118	119
120	121			122	123		124	125	126	127
128	129			130	131		132	135	136	137
138	139			140	141		142	144		145

☒ Numéros
Noms
Noms et Numéros
Ajouter une vue de supervision
☒ Tri croissant
Tri décroissant

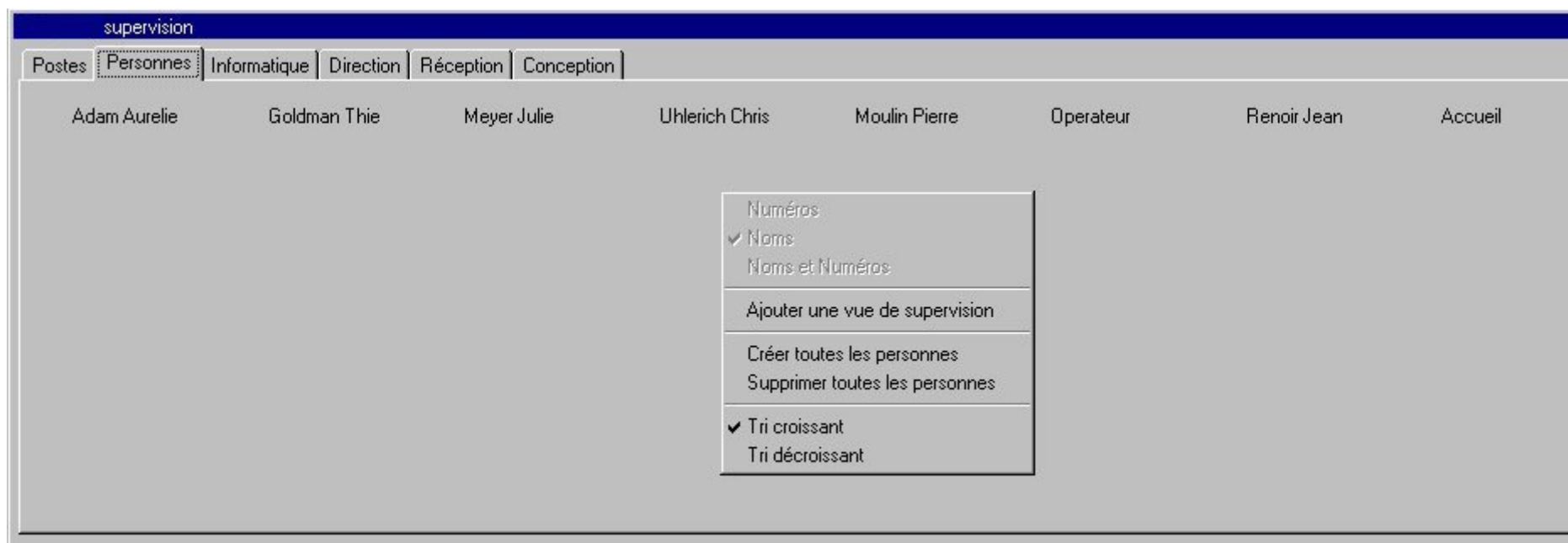
- Une fenêtre s'ouvre :

Création d'une vue de supervision

Titre de la nouvelle vue de supervision :

Renseignez le libellé de la vue à ajouter.

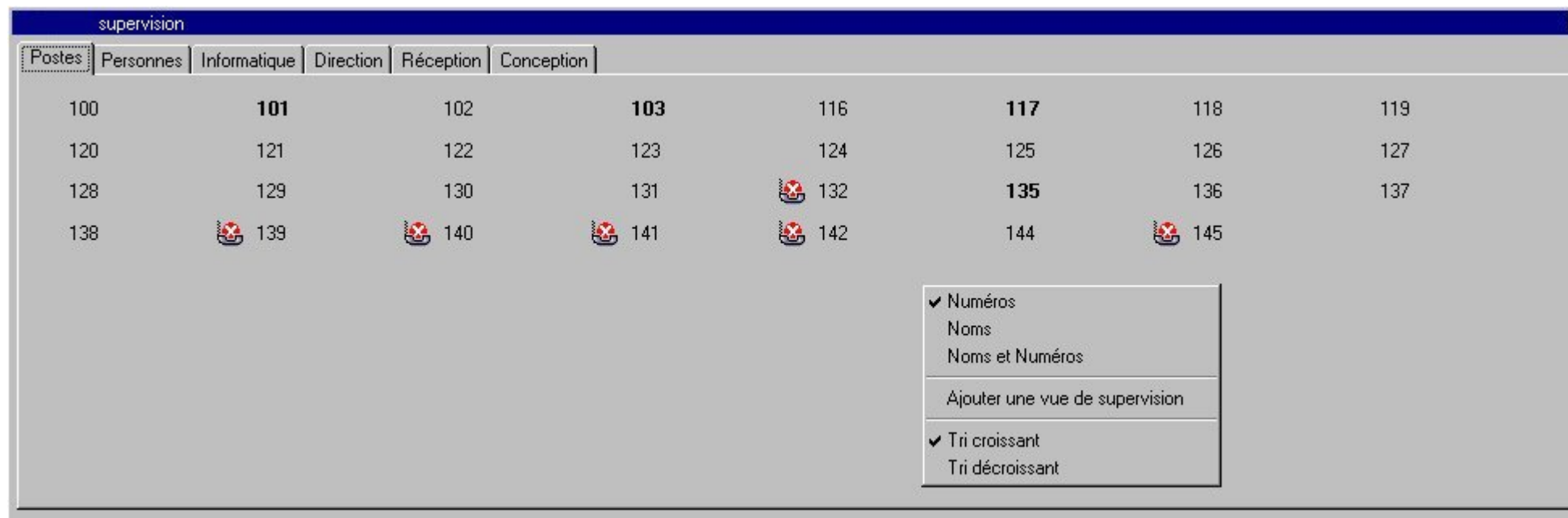
- Le nombre maximum d'onglets est de 9.



 [Le mode Assistant](#)

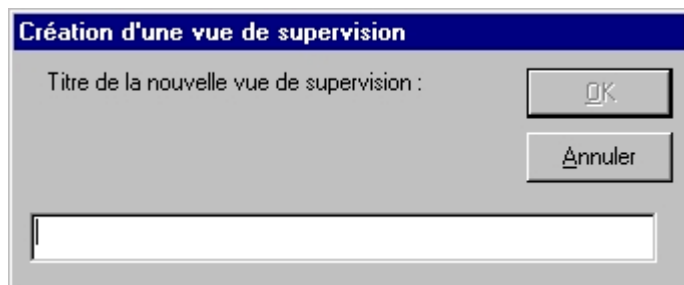
Menus contextuels associés à l'onglet Postes

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait sur le fond.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous :

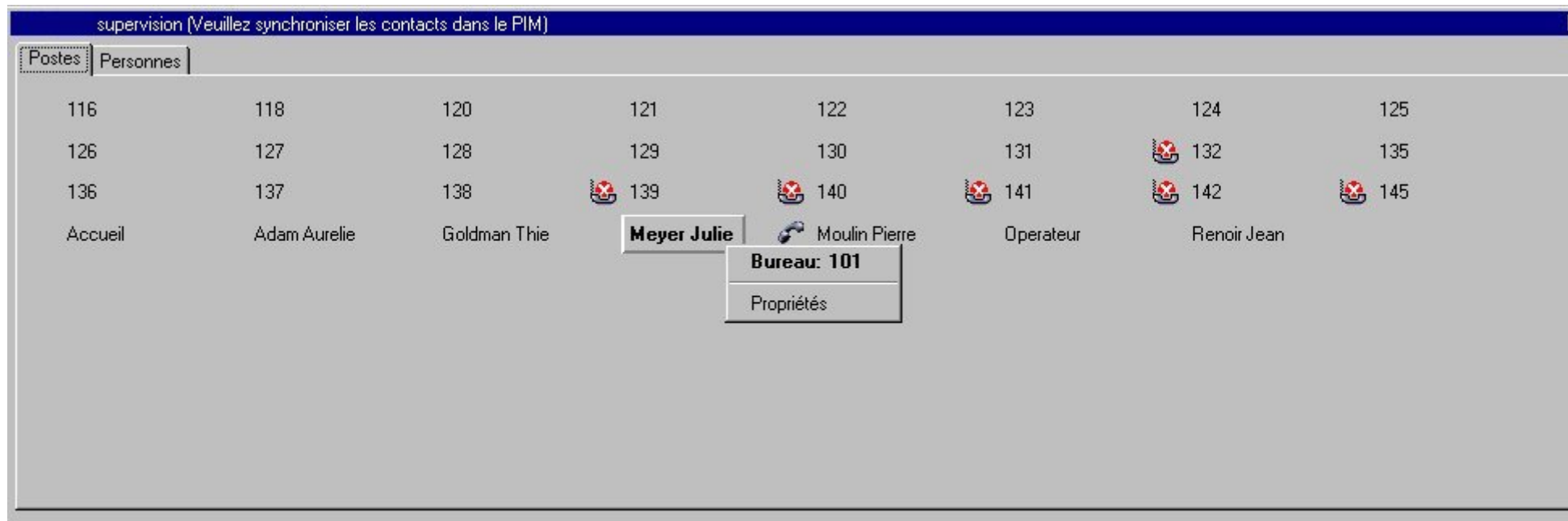
- Numéros : Modifie l'affichage en présentant les postes par le numéro.
- Noms : Modifie l'affichage en présentant les postes par le nom.
- Noms et Numéros : Modifie l'affichage en présentant les postes par le nom et le numéro.
- Ajouter une vue de supervision : Lorsque vous cliquez sur cette commande, une fenêtre s'ouvre :



Renseignez le libellé de la vue à ajouter (capacité maximum : 7 vues).

- Tri croissant : Présentation des numéros ou des noms de manière croissante.
- Tri décroissant : Présentation des numéros ou des noms de manière décroissante.

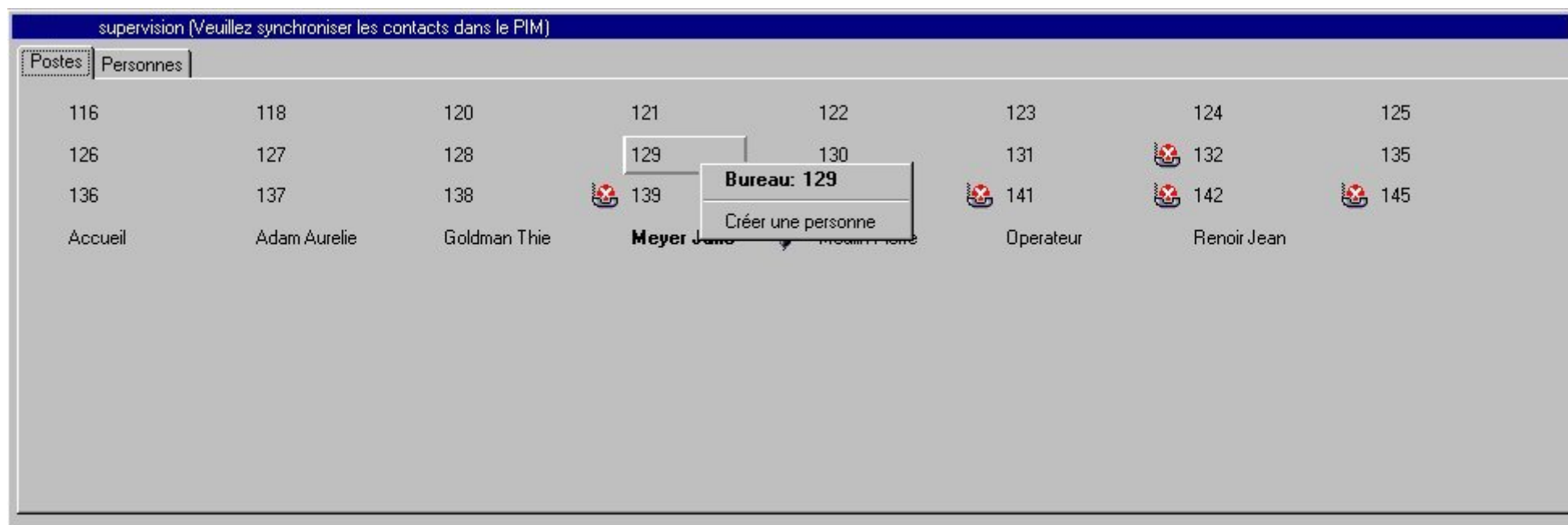
Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la fenêtre de Supervision, sur un bouton, et que le poste est affecté à une personne (libellé en gras).



La commande du menu contextuel est décrite ci-dessous :

- Accéder aux propriétés déjà affectées à une personne (numéro du poste, nom).

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la fenêtre de Supervision, sur un bouton, et que le poste n'est pas affecté à une personne.



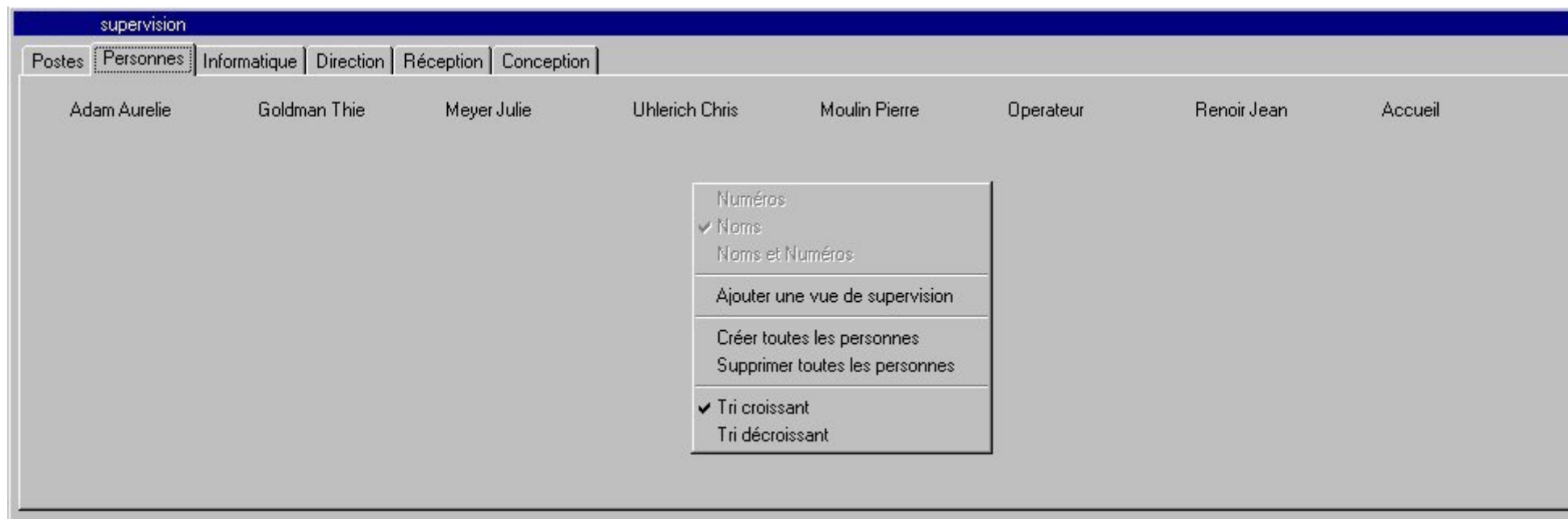
La commande du menu contextuel est décrite ci-dessous :

- Créer une personne sur un numéro de poste.

 [La fenêtre de Supervision](#)

Menus contextuels associés à l'onglet Employés

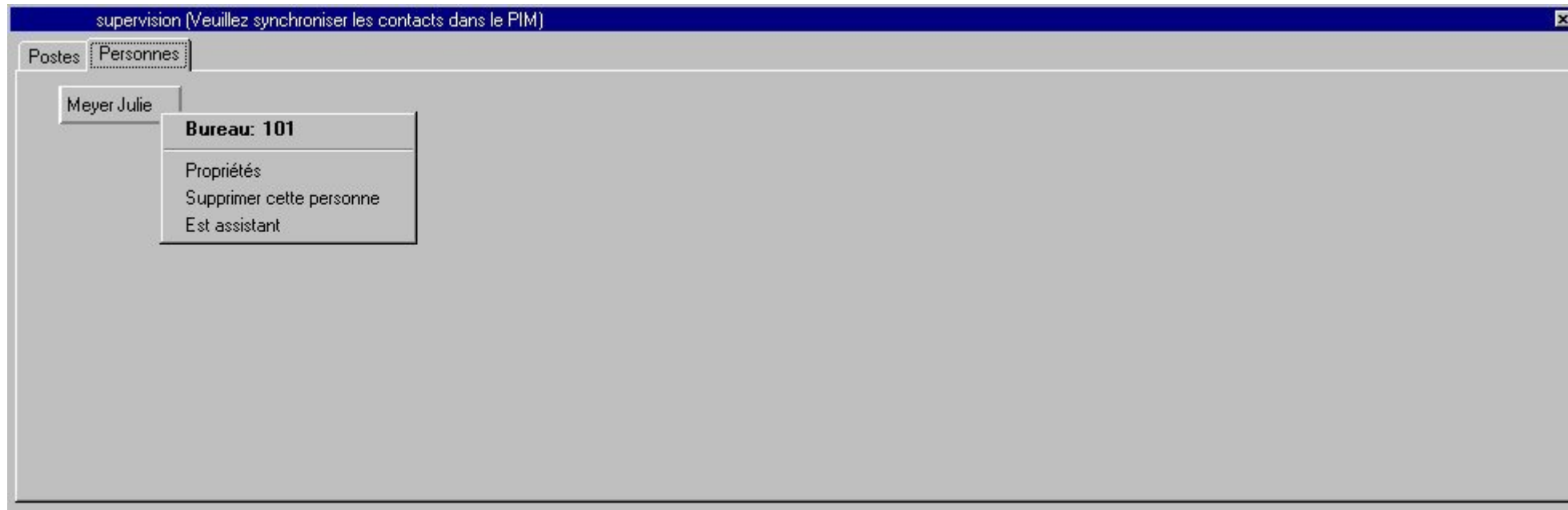
Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait sur le fond.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous :

- Ajouter une vue de supervision.
- Créer tous les employés : Création pour chaque poste déclaré sur le PABX d'une fiche Employé pré-renseignée avec les informations fournies par le PABX.
- Supprimer tous les employés.
- Tri croissant : Présentation des employés par ordre alphabétique croissant.
- Tri décroissant : Présentation des employés par ordre alphabétique décroissant.

Le menu contextuel suivant apparaît lorsqu'un clic droit de la souris est fait dans la fenêtre de Supervision, sur un bouton.



Les commandes du menu contextuel sont décrites ci-dessous :

- Accéder aux propriétés de l'employé pour consultation ou mise à jour.
- Supprimer la fiche employé.
- Définir l'employé comme un assistant dans son groupe de supervision.



[La fenêtre de Supervision](#)

Fiches personnes

Pour créer une fiche personne, sélectionnez par un clic droit dans l'onglet **Postes** le numéro de téléphone à lui associer et cliquez sur le menu **Créer une personne**.

supervision							
Postes	Personnes	Informatique	Direction	Réception			
100	101	102	103	116	117	118	119
120	121	122	123	124	125	126	127
128	129	130	131	 132	135	136	137
138	 139	 140	 141	 142	144	 145	

La fenêtre **Nouvelle personne** apparaît.

Nouvel employé

Nom	Uhlerich	Prénom	Christelle
Adresse email	uhlerich@business.com	Département	Direction
Bureau	(122)	Pager	
Bureau2	(123)	Autre	
Portable		Maison	
Collègues	Direction	Assistant	Meyer , Julie
☒ Employés	☒ Direction	☒ Conception	
☐ Informatique	☐ Réception		

- Renseignez les informations concernant la personne;.
- Rattachez cette personne à un groupe de supervision et à son assistant.
- Faites apparaître cette personne; dans d'autres onglets de la fenêtre de supervision.
- Validez en cliquant sur la touche **Ajouter**.

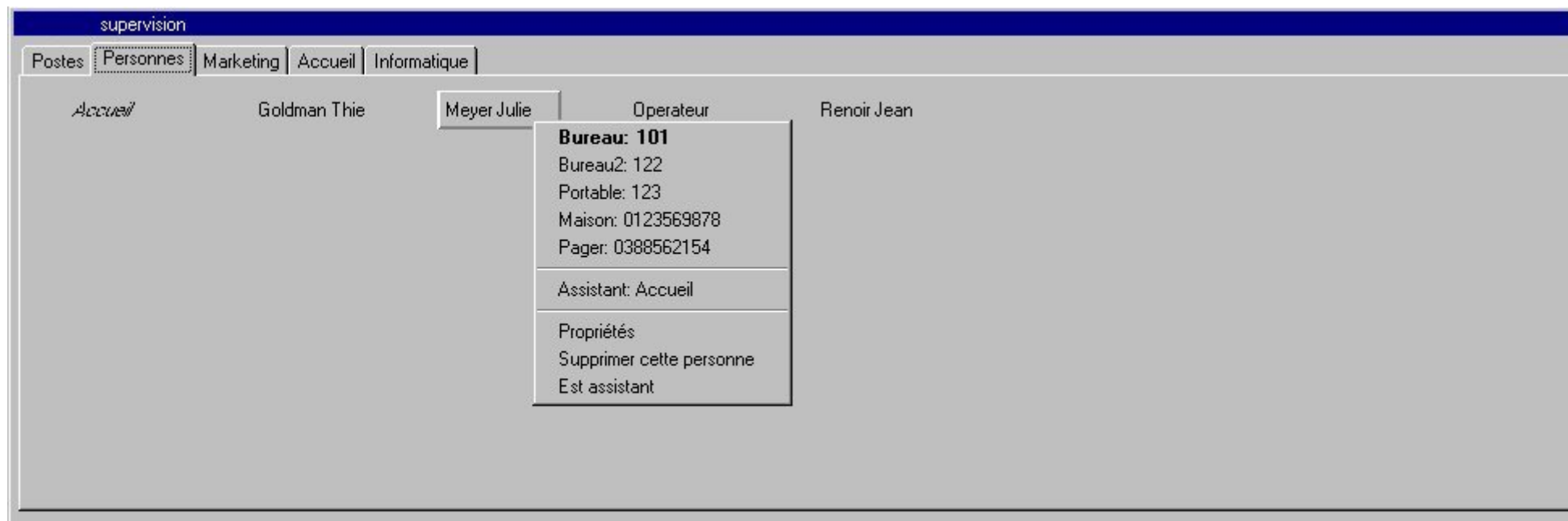
Copie des fiches personnes entre onglets

En cliquant sur une personne, dans l'onglet **Personnes**, en maintenant l'appui sur le clic droit de la souris, vous pouvez copier la fiche de cet personne dans un autre onglet. Cela permet de constituer les groupes de supervision dans les différents onglets.

La personne

Un clic droit sur une personne ouvre un menu qui permet de voir les différents postes associés à cette personne, ainsi que de modifier les propriétés liées à cette personne.

Le premier des postes affichés correspond au poste principal.



- Il est possible de supprimer cette personne
- Il est possible de déclarer cette personne comme "assistant". Dans ce cas, le nom associé à cette personne sera en italique.

L'assistant

Une personne qui est déclarée assistant pour un onglet, apparaît dans les fiches de ses collègues (possibilité de transfert direct,...).

 [La fenêtre de Supervision](#)

Outil de statistiques

Accessible par l'icône  de l'écran [Mode Assistant](#).



Après activation de l'icône , la fenêtre Statistiques apparaît :



Cette fenêtre permet de définir, pour la période que l'on souhaite prendre en compte (sur cet exemple, la journée du lundi 5 février 2001), les données à récupérer. Ces données sont sous forme de fichiers .CSV, exploitables avec Excel par exemple.

La création du fichier se fait à partir du menu **Vue**, en sélectionnant **Export** puis **Transmettre**.

Les informations suivantes sont présentées pour chaque jour :

- Nombre d'appels reçus
- Nombre d'appels non répondus
- Nombre d'appels transférés
- Nombre de retours à l'opérateur
- Délais avant réponse (valeur moyenne en secondes)
- Délais avant transfert (valeur moyenne en secondes)



Le mode Assistant

Programmer les renvois



Cette fonction permet :

- De faire un renvoi immédiat vers le poste indiqué dans la fenêtre **Téléphone**.
- De faire un renvoi sur occupation vers le poste indiqué dans la fenêtre **Téléphone**.
- De mettre le poste dans un état particulier, qui le rend injoignable (dans ce cas, il n'y a pas à renseigner la fenêtre **Téléphone**).

 Le mode Assistant

Les raccourcis clavier

Toutes les fonctions proposées par PIMphony Assistant sont accessibles avec la souris. Néanmoins, elles peuvent aussi être activées par les touches du clavier: ceci afin de faciliter et d'accélérer la prise en compte et la distribution des appels

Voici la liste des raccourcis proposés:

- **Barre d'espace**: répondre au premier des appels en attente. Si un correspondant est en ligne, celui-ci est mis en garde.
- **Control + Clavier numérique "1" à "7"**: répondre à un appel choisi dans la liste des appels en attente. Reprendre un appel en garde. Si un correspondant est en ligne, celui-ci est mis en garde.
- **Entrée**: Composer un numéro.
- **Echap + Clavier numérique "-"**: raccrocher l'appel en cours.
- **Echap + Clavier numérique "+"**: Mettre en garde l'appel en cours.
- **Echap + Clavier numérique "/"**: Transférer l'appel en cours.

NOTA: Ces raccourcis ne sont pas pris en compte par défaut. Il faut valider l'option "**Valider les raccourcis clavier**" dans la configuration de l'Assistant

 Le mode Assistant

Divers

Cette section regroupe :

- Un glossaire des termes techniques que vous rencontrerez dans cette aide
- Une liste de questions fréquemment posées et leurs réponses
- Les directives à suivre en cas de problèmes techniques
- L'énoncé des droits liés à l'utilisation du logiciel (copyright)

 Introduction à l'application Alcatel PIMphony

Glossaire

Voici le glossaire des principaux termes techniques utilisés dans cette Aide en ligne :

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V

- **Action** : Tâche que le Popup exécute automatiquement lors de l'apparition d'un événement bien précis (ex lever la fiche d'un correspondant)
- **Adresse IP** : Identificateur d'un ordinateur membre du réseau. Quadruplet d'octets présenté sous la forme xxx.xxx.xxx.xxx, qui représente d'une part le réseau auquel appartient cet ordinateur et d'autre part le numéro de cet ordinateur dans le réseau concerné. A une adresse IP correspond un seul ordinateur.
- **Alcatel PIMphony** : Application qui réalise l'interface entre un téléphone Alcatel Reflexes relié à un Alcatel OmniPCX Office et un PIM du marché (ex Outlook)
- **Assistant** : Aide à la configuration du Popup
- **CTI** : Couplage Téléphonie Informatique
- **Collègues** : Ensemble de personnes appartenant à la même vue de supervision
- **Conférence** : Exploitation téléphonique qui permet de dialoguer simultanément avec deux correspondants
- **DECT** (Digital European Cordless Telecommunications) : standard européen de télécommunication pour téléphone mobile numérique
- **DNS** (Domain Name Server): Service permettant la traduction de l'adresse IP d'un ordinateur en son nom et inversement. Le nom constitue un moyen mnémotechnique pour faciliter l'accès aux informations et l'envoi de messages.
- **E-mail** : Courrier électronique
- **Ethernet** : Type de connexion à la base des réseaux locaux à haut débit
- **Événement** : Situation détectée par le Popup pour déclencher une action pré-définie
- **Filtre** : Caractéristique associée; à un événement détecté par le Popup pour déclencher une action pré-définie
- **Full-Duplex** : Aptitude à envoyer des informations des deux côtés d'une connexion en même temps

- **Journal des appels** : Archivage des 400 derniers appels et de leurs caractéristiques principales
- **LAN** (Local Area Network) : Réseau local, ensemble d'ordinateurs interconnectés généralement par une connexion à haut débit
- **Messagerie vocale** : Elle permet d'exploiter les messages vocaux du PABX
- **Mise en garde** : Exploitation téléphonique qui permet de mettre en attente un correspondant
- **Mode assistant** : Le mode Assistant reprend les fonctionnalités téléphoniques du module Téléphone enrichies d'outils d'aide à la distribution des appels
- **MS Access** : Gestionnaire de base de données Microsoft
- **MS Outlook** : Application Microsoft qui assure les fonctions d'émission/réception d'e-mail, de carnet d'adresse et répertoire téléphonique
- **MS Word** : Traitement de texte de Microsoft
- **MS Excel** : Tableur de Microsoft
- **Notepad** (bloc-note) : petit éditeur de Microsoft Windows
- **Numéroteur** : Module de PIMphony apparaissant sous forme d'icône dans la barre de tâches
- **Paquet** : Groupe d'octets servant aux transferts de fichiers
- **PIM (Personal Information Management)** : Type d'applications assurant les fonctions de carnet d'adresses et répertoire téléphonique
- **Personne** : Une personne est décrite par une fiche contenant son nom, son prénom, ses numéros de téléphone internes (supervisés) et externes (non supervisés), son adresse e-mail, son département, ...
- **Popup** : Module de PIMphony assurant l'interface avec le PIM installé sur votre PC. Il permet la levée automatique de fiches du PIM
- **Renvoi** : Exploitation téléphonique qui consiste à faire aboutir tous les appels destinés à un poste sur un autre poste destinataire du renvoi
- **Répertoire individuel** : Module de PIMphony qui assure les fonctions de répertoire téléphonique en cas d'absence de PIM
- **Supervision (fenêtre)** : Cette fenêtre permet de visualiser l'état des postes du système et d'effectuer des opérations téléphoniques telles que l'appel, le transfert, l'interception
- **Supervision (vue)** : Une vue de supervision peut correspondre à un département, un service, un groupe de personnes
- **TAPI** : Pilotes Microsoft pour des applications de type téléphonique
- **TCP/IP** (Transmission Control Protocol/Internet Protocol) : Protocole de communication à la base d'Internet. La technique adoptée est celle de la commutation par paquets, de même type que X25. Le message est découpé en paquets ou encore Datagrammes, de longueur fixe, qui seront acheminés sur les voies disponibles, un par un, une fois marqués par des informations définissant l'expéditeur, le destinataire, le numéro du paquet dans la séquence, etc. A la différence de X25, utilisé par Transpac, TCP/IP est un protocole de bout en bout ; seuls destinataire et émetteur sont chargés du contrôle d'intégrité de la transmission.
- **Téléphone** : Module de PIMphony qui assure l'interface principale à l'utilisateur
- **Transfert** : Exploitation téléphonique qui permet suite à un double appel de transférer l'appel d'un correspondant vers un autre correspondant



[Introduction à l'application Alcatel PIMphony](#)

Questions fréquemment posées

Voici une liste de questions fréquemment posées et leurs réponses :



Quelle configuration matérielle minimale dois-je avoir pour installer Alcatel PIMphony ?

- Reportez-vous au Manuel d'installation.

 Quelle configuration logicielle minimale ?

- Reportez-vous au Manuel d'installation.

 Quelle est la signification des icônes des différentes fenêtres ?

- En fonction de l'écran où vous vous trouvez, reportez-vous à la présentation du module Téléphone, du Journal des appels ou du Répertoire individuel.

 Comment puis-je téléphoner avec PIMphony ?

- Reportez-vous à Initialiser un appel, si vous désirez utiliser le module Téléphone, à Numéroter par Copier-coller, si vous désirez utiliser le Numéroteur.

 A quoi sert le Popup ?

- Le Popup réalise l'interface entre votre PIM et l'application. Il permet par exemple de lever automatiquement la fiche d'un correspondant enregistré dans votre PIM sur un événement donné.

 Comment puis-je configurer le Popup ?

- Utilisez l'Assistant qui vous guidera pour le configurer suivant des profils pré-établis.

 Que faire si l'application ne fonctionne pas ?

- Reportez-vous à En cas de problèmes techniques, si les problèmes persistent contactez votre revendeur.

 Comment faire dans le cas où j'ai une mauvaise qualité audio avec PIMphony édition IP en accès distant ?

- Il faut changer le type de codec en passant par l'onglet Téléphonie de la fenêtre Configuration de PIMphony. En effet, le G711 est préférable pour une connexion LAN alors que le G723 est meilleur pour une connexion par modem.

 Comment faire pour éviter l'écho chez le distant ?

- Ce problème vient de la carte son et de la configuration de son volume. Pour corriger ce problème, il faut mettre tous les contrôles de volume non utilisés à zéro en enregistrement et en lecture. De plus, il faut éviter de mettre le volume de réception trop fort.

 Introduction à Alcatel PIMphony

En cas de problèmes techniques

Si après installation, l'application ne fonctionne pas :

1. Contrôlez l'installation matérielle en vous référant au manuel d'installation.
2. Vérifiez la configuration téléphonique de Windows (dans le **Panneau de Configuration**, dossier **Téléphonie**).
3. Vérifiez que votre réseau fonctionne correctement.
4. Pour l'édition IP, vérifiez que votre réseau fonctionne correctement.
5. Dans **Configuration/Options/Téléphonie/Configurer**, mettez soit l'adresse IP du PABX manuellement, en configuration connexion directe, soit le nom du serveur Microsoft TAPI 2.1, si cette architecture est utilisée, puis redémarrez PIMphony.

Si la numérotation n'est pas accessible :

Vérifiez la ligne associée. Pour cela :

- Accédez à l'onglet Téléphonie de la fenêtre **Configuration de PIMphony**.
 - Dans le cas où vous utilisez Microsoft TAPI Server 2.1 :
 - A. Fournisseur de service : Microsoft Windows TM Remote Service Provider
 - B. Ligne associée : ALCATEL - 101 (numéro de ligne)
 - Dans le cas où vous êtes en connexion directe au PABX :
 - A. Fournisseur de service : ALCATEL Service Provider
 - B. Ligne associée : ALCATEL - 101 (numéro de ligne)

Si après plusieurs essais, l'application ne fonctionne toujours pas :

- Contactez votre revendeur.

 [Introduction à Alcatel PIMphony](#)

Copyright

© Alcatel Business Systems 2001. Tous droits réservés.

Avertissement : ce logiciel est protégé par la loi du copyright et par les conventions internationales. Toute reproduction ou distribution partielle ou totale du logiciel, par quelque moyen que ce soit, est strictement interdite. Toute personne ne respectant pas ces dispositions se rendra coupable du délit de contrefaçon et sera passible de

sanctions pénales prévues par la loi.

 Introduction à l'application Alcatel PIMphony