

# Swissvoice IP 10

## Guide pratique d'utilisation



ENTELA

Le Swissvoice IP 10 est un téléphone très fonctionnel particulièrement adapté aux besoins des entreprises.

Il est muni de 4 touches pré programmables et d'un écran LCD de 4 lignes piloté par des touches dynamiques.



Il dispose également d'un grand nombre de fonctionnalités liées aux services B-Centrex. La notice d'explication suivante vous permet d'exploiter pleinement toutes les fonctionnalités offertes par le Swissvoice IP 10 dans le cadre des services B-Centrex.

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>Présentation générale</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Traitement des appels en cours</b>	<b>4</b>
2.1	Mise en attente d'un appel / double appel	4
2.2	Prise d'un appel en attente	4
2.3	Permutation d'interlocuteurs	4
2.4	Transfert aveugle d'un appel en cours	4
2.5	Transfert supervisé d'un appel en cours	5
2.6	Conférence	5
2.7	Interception au sein d'un groupe d'utilisateur	5
2.8	Interception ciblée d'un appel	6
<b>3</b>	<b>Gestion des renvois d'appels</b>	<b>7</b>
3.1	Renvoi immédiat	7
3.2	Renvoi sur occupation	7
3.3	Renvoi sur non réponse	7
3.4	Protection contre les renvois d'appels	7
3.5	Fonction « Ne pas déranger »	8
3.6	Fonction « Abonné absent »	8
<b>4</b>	<b>Accès aux annuaires entreprise et personnel</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Numérotation abrégée</b>	<b>9</b>
5.1	Numérotation abrégée de l'entreprise	9
5.2	Numérotation abrégée personnelle	9
<b>6</b>	<b>Consultation du journal des appels</b>	<b>10</b>
6.1	Journal des appels entrants	10
6.2	Journal des appels non répondus	10
6.3	Journal des appels sortants	10
<b>7</b>	<b>Supervision de postes</b>	<b>11</b>
7.1	Activation de la supervision	11
7.2	Etat du poste supervisé	11
7.3	Intercepter les appels en direction du poste supervisé	11
7.4	Désactivation d'une supervision	12
7.5	Appels d'un poste supervisé	12
<b>8</b>	<b>Filtrage d'appels</b>	<b>13</b>
8.1	Activation d'un filtrage	13
8.2	Etat du poste associé à un filtrage	13
8.3	Désactivation d'un filtrage	14
8.4	Appel d'un poste associé à un filtrage	14
8.5	Réception d'un appel destiné à un poste que vous filtrez	14
<b>9</b>	<b>Utilisation de la messagerie vocale</b>	<b>15</b>
9.1	Accès à la messagerie	15
9.2	Mise en service de la messagerie	15
9.3	Accès à la messagerie de l'extérieur	15

## 1 Présentation générale

Ci-dessous une illustration des différentes touches mises en œuvre lors de l'utilisation du Swissvoice IP10.



## 2 Traitement des appels en cours

Au cours d'un appel, un onglet contextuel s'affiche dans la partie inférieure de l'interface du téléphone. L'onglet comprend les fonctions Garde, Appel.

<b>Garde</b>	Mettre en attente le correspondant
<b>Appel</b>	Appeler un autre correspondant

Pour passer d'une fonction à l'autre, utilisez les touches de navigation. Pour sélectionner une touche, appuyez sur OK.

### 2.1 Mise en attente d'un appel / double appel

Pour placer une personne en attente et effectuer un deuxième appel sortant.

- Sélectionnez l'onglet « Garde » puis sélectionnez la touche « Appel».
- Effectuez votre deuxième appel.
- Pour reprendre votre premier correspondant, sélectionnez « Recup ».

### 2.2 Prise d'un appel en attente

Prendre une conversation sur un deuxième appel entrant.


Le numéro du correspondant cherchant à vous joindre s'affiche sur l'interface du téléphone. De nouveaux onglets apparaissent

<b>Répond</b>	Prendre l'appel en attente et mettre en garde automatiquement le premier
<b>Rejeter</b>	Renvoyer l'appel en attente vers la messagerie vocale

Sélectionnez l'onglet correspondant à l'action que vous désirez entreprendre.

### 2.3 Permutation d'interlocuteurs

Passer d'un correspondant à un autre lorsque plusieurs interlocuteurs sont en ligne.

- Sélectionnez l'onglet « PERM » et choisissez le correspondant sur lequel vous souhaitez permuter.
- Le nom ou le numéro de l'interlocuteur avec lequel vous êtes en communication apparaît en haut de la liste de vos correspondants.
- Pour cesser la conversion avec un interlocuteur appuyez sur  ou sur l'onglet « FIN » : la conversation avec la personne affichée en haut de la liste est interrompue.

### 2.4 Transfert aveugle d'un appel en cours

Transférer un appel en cours vers un autre correspondant sans consultation de la disponibilité de ce dernier.

→ Dans l'onglet contextuel, sélectionnez « Appel ». L'appel avec votre premier interlocuteur est automatiquement mis en garde.

→ Composer le numéro de téléphone de votre second correspondant.

→ Dès lors que vous entendez la sonnerie de retour d'appel, vous pouvez transférer l'appel. Deux possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez raccrocher le combiné de votre téléphone
- Vous pouvez sélectionner « Trsf » dans le menu contextuel

## 2.5 Transfert supervisé d'un appel en cours

---

Transférer un appel en cours vers un autre correspondant après s'être assuré de sa disponibilité.

→ Dans l'onglet contextuel, sélectionnez « Appel ». L'appel avec votre premier interlocuteur est automatiquement mis en garde.

→ Composer le numéro de téléphone de votre second correspondant.

→ Une fois en communication avec votre second correspondant, vous pouvez transférer l'appel. Deux possibilités s'offrent à vous :

- Vous pouvez raccrocher le combiné de votre téléphone
- Vous pouvez sélectionner « Trsf » dans le menu contextuel

## 2.6 Conférence

---

Etablir une conversation avec au maximum 6 interlocuteurs :

→ Après avoir initié un appel vers chacune des personnes qui feront partie de la conférence, sélectionnez « Conf » dans le menu contextuel.

→ Vous êtes en conférence avec tous vos correspondants.

Pour sortir de la conférence :

→ Il vous suffit de raccrocher votre combiné.

## 2.7 Interception au sein d'un groupe d'utilisateur

---

Pour intercepter un appel qui se présente sur un poste appartenant au même groupe d'utilisateur (ou groupe d'interception) que le votre.

→ Composer le 14.

→ L'appel vous est immédiatement présenté, sans consultation préalable ;

**Attention, il s'agit d'une interception sans consultation, ce qui signifie que l'appel intercepté vous est directement présenté sans passer par un menu vous présentant le numéro appelant (s'il est transmis) et vous demandant si oui ou non vous désirez prendre l'appel.**

## 2.8 Interception ciblée d'un appel

---

Pour intercepter un appel à destination d'un autre poste.

→ Composer 13 + numéro du poste + #

Le numéro du poste peut être soit le numéro abrégé associé au poste (sans le préfixe) soit le numéro à 10 chiffres.

*Par exemple :*

*Dans le cas de figure où les plans de numérotation abrégés par défaut sont mis en œuvre sur le site B-Centrex (5 + les 2 derniers chiffres du numéro et ## + les 4 derniers chiffres du numéro).*

*Si le poste de numéro 0175008245 sonne.*

*Il suffit de composer 138245# ou 1345# ou 130175008245# pour intercepter l'appel.*

**Attention, il s'agit d'une interception sans consultation, ce qui signifie que l'appel intercepté vous est directement présenté sans passer par un menu vous présentant le numéro appelant (s'il est transmis) et vous demandant si oui ou non vous désirez prendre l'appel.**

---

## 3 Gestion des renvois d'appels

---

Renvoyer un appel sur, une autre extension, un numéro externe (ex : sur un téléphone portable) ou une boîte vocale.

### 3.1 Renvoi immédiat

---

Rediriger inconditionnellement les appels de votre téléphone.

→ Sélectionnez « Renvoi » puis choisissez « Renvoi immédiat ». Appuyer sur « Activer » et composez le numéro sur lequel les appels seront redirigés.

→ Pour annuler le renvoi, sélectionnez « Désactiver ».

### 3.2 Renvoi sur occupation

---

Rediriger les appels lorsque le poste est occupé.

→ Sélectionnez « Renvoi » puis choisissez « Renvoi sur occupation ». Appuyer sur « Activer » et composez le numéro sur lequel les appels seront redirigés.

→ Pour annuler le renvoi sur occupation, sélectionnez « Désactiver ».

### 3.3 Renvoi sur non réponse

---

Rediriger les appels demeurant sans réponse vers un autre poste.

→ Sélectionnez Renvoi puis sélectionnez « Renvoi immédiat ». Appuyer sur « Activer » et composer le numéro sur lequel les appels seront redirigés.

→ Pour annuler le renvoi sur non réponse, sélectionnez « Désactiver ».

### 3.4 Protection contre les renvois d'appels

---

Se protéger des renvois d'appels effectués vers votre poste.

→ Sélectionnez Renvoi puis choisissez « Protection ».

→ Pour les renvois externes sélectionnez « Renvois externes » puis « Renvois interdits » : vous êtes protégés des appels effectués par un poste externe et redirigés vers votre poste.

→ Pour les renvois internes sélectionnez « Renvoi Internes » puis « Renvois interdits » : vous êtes protégés des appels effectués par un poste interne et redirigés vers votre poste.

→ Pour désactiver les renvois sélectionnez « Renvois autorisés ».

### 3.5 Fonction « Ne pas déranger »

---

Bloquer les appels entrants sur votre poste afin de ne pas être dérangé.

→ Sélectionnez « Renvoi », choisissez « Ne pas déranger » puis sélectionnez « Activer ». Un message téléphonique signifiera à votre interlocuteur que vous souhaitez ne pas être dérangé.

→ Pour désactiver « Ne pas déranger », sélectionnez « désactiver ».

### 3.6 Fonction « Abonné absent »

---

Bloquer les appels entrants sur votre poste en cas d'absence.


→ Sélectionnez « Renvoi », choisissez « Absent » puis sélectionnez « Activer ». Un message téléphonique signifiera à votre interlocuteur de votre absence.

→ Pour désactiver « Absent », sélectionnez « Désactiver ».

## 4 Accès aux annuaires entreprise et personnel

---


Cette fonctionnalité vous permet d'appeler des correspondants en recherchant leur nom parmi l'annuaire de votre entreprise et parmi l'annuaire personnel que vous pouvez configurer via votre interface selfcare. Pour plus d'informations sur l'interface selfcare, veuillez vous référer au document intitulé « Guide Utilisateur Interface Selfcare ».

→ Appuyer sur la touche 

→ Sélectionnez le choix Rechercher qui vous est proposé, puis validez en appuyant sur la touche OK

→ Sélectionnez le choix Commun qui vous est proposé, puis validez en appuyant sur la touche OK

→ Renseigner les premières lettres du nom de la personne que vous désirez appeler (plus vous tapez de lettre, plus le résultat de la recherche sera précis)

**Note :** pour effectuer une recherche, vous devez au moins renseigner la première lettre du nom que vous recherchez. Si ce n'est pas le cas, le message suivant apparaît : « Trop de réponses ». Pour revenir à la recherche annuaire, appuyez sur la touche 



---

## 5 Numérotation abrégée

---

Le paragraphe précédent décrit l'appel de vos correspondants au travers des annuaires entreprise et personnel. Vous pouvez également joindre ces mêmes correspondants en utilisant la numérotation abrégée mise en œuvre au sein de votre entreprise.

### 5.1 Numérotation abrégée de l'entreprise

---

Par défaut, au sein de votre entreprise vous disposez de deux types de numérotation abrégée :

- la première vous permet de joindre votre correspondant en composant le 5 + les deux derniers chiffres de son numéro de téléphone  
Par exemple, composez le **512** pour joindre la personne ayant pour numéro le 0175008012.
- la seconde vous permet de joindre votre correspondant en composant ## + les quatre derniers chiffres de son numéro de téléphone.  
Par exemple, composez le **##8012** pour joindre la personne ayant pour numéro le 0175008012

### 5.2 Numérotation abrégée personnelle

---

Votre interface Web Utilisateur vous permet de configurer votre propre numérotation abrégée, indépendante de celle de votre entreprise. Vous pouvez configurer jusqu'à 100 numéros abrégés personnels. Pour plus d'information sur cette configuration, veuillez vous référer au document *Guide Utilisateur Interface Selfcare*.

Pour joindre un correspondant appartenant à votre annuaire personnel à partir du numéro abrégé associé, vous devez composer le 9 suivi des deux chiffres que vous avez configurés via votre interface Web Utilisateur.

---

## 6 Consultation du journal des appels

---

Consulter la liste des appels reçus, manqués ou composés.

Pour accéder au journal des appels :

- A partir de l'écran d'accueil du téléphone, sélectionnez l'onglet Menu et valider en appuyant sur OK
- Dans le menu, sélectionnez le choix Journal des appels

Une fois dans le journal des appels vous pouvez accéder à l'historique des appels entrants, sortants et non répondus.

### 6.1 Journal des appels entrants

---

Visualiser les appels entrants.

- Dans le journal des appels, sélectionnez le choix Appels entrants

### 6.2 Journal des appels non répondus

---

Visualiser les numéros des appels entrants non répondus.

- Dans le journal des appels, sélectionnez le choix Appels non répondus

### 6.3 Journal des appels sortants

---

Visualiser les numéros des appels sortants.

- Dans le journal des appels, sélectionnez le choix Appels sortants

---

## 7 Supervision de postes

---

Visualiser l'état d'un poste à tout moment et intervenir dans la gestion de ses appels.

### 7.1 Activation de la supervision

---

Programmer la supervision d'un poste.

→ Sélectionnez « Menu » puis choisissez « Supervision/Filtrage »

→ Sélectionnez « Supervision » puis choisissez entre « Silencieuse », « Bip » et « Sonnerie » selon le mode sonore par lequel vous voulez être avertis.

→ Entrez le numéro de touche (1, 2, 3 ou 4 sur le pavé numérique) puis le numéro de téléphone du poste que vous souhaitez superviser.

Ex : si vous voulez que le poste supervisé soit géré à l'aide de la touche F1, entrez le numéro de touche 1 lors de la programmation.

### 7.2 Etat du poste supervisé

---

Connaître l'état du poste que vous supervisez (disponible, appelé, ou en ligne).

Les touches pré-programmées de votre poste s'allument lorsque le poste filtré associé change d'état.

→ Si le poste supervisé est disponible, la touche pré-programmée correspondante ne subit aucune modification.

→ Si le poste supervisé est occupé, la touche pré-programmée correspondante s'illumine de manière continue.

→ Si le poste supervisé reçoit un appel, la touche pré-programmée correspondante se met à clignoter (et selon votre programmation un Bip ou une sonnerie se fait entendre).

### 7.3 Interceptor les appels en direction du poste supervisé

---

Intercepter directement les appels effectués en direction du poste supervisé.

Chaque touche programmée F1, F2, F3 et F4 correspond à un poste supervisé.

Lorsque le poste supervisé reçoit un appel, la touche correspondante à ce poste clignote.

→ Appuyer sur la touche programmée clignotante (F1, F2, F3 ou F4) correspondante au poste supervisé: le numéro de l'appelant s'affiche sur l'interface du téléphone.

→ Sélectionnez « Oui » pour intercepter l'appel.

→ Sélectionnez « Non » pour l'ignorer.



## 7.4 Désactivation d'une supervision

---

→ Appuyer sur la touche programmée (F1, F2, F3 ou F4) correspondante au poste supervisé : le poste supervisé est appelé.

## 7.5 Appels d'un poste supervisé

---

→ Appuyer sur la touche programmée (F1, F2, F3 ou F4) correspondante au poste supervisé : le poste supervisé est appelé.

---

## 8 Filtrage d'appels

---

Cette fonction est utilisée lors de la mise en oeuvre du filtrage Patron / Secrétaire. L'utilisation de cette fonctionnalité dans le cadre du service B-Centrex implique une configuration spécifique des postes Centrex qui la mettront en oeuvre, à savoir l'association des postes à d'un profil patron ou à un profil secrétaire. Pour l'association d'un profil spécifique à votre poste, veuillez vous renseigner auprès de votre administrateur.

Une fois les postes Centrex configurés, l'activation du filtrage Patron / Secrétaire va s'effectuer en 2 étapes.

1. Sur le poste du patron : Activation d'un filtrage associé au poste de la secrétaire.
2. Sur le poste de la secrétaire : Activation d'un filtrage associé au poste du patron.

Selon que votre poste Centrex soit configuré en tant que patron ou secrétaire par votre administrateur, le numéro que vous associez à un filtrage sur votre poste sera soit celui du poste dont vous allez filtrer les appels, soit celui du poste qui va filtrer vos appels.

**Note :** l'activation de ces filtrages peut également se faire au travers de votre interface Web utilisateur dans la partie « Touches de fonction » de l'interface. Pour plus d'information, veuillez vous référer au document « Guide Utilisateur Interface Selfcare ».

### 8.1 Activation d'un filtrage

---

→ Sélectionnez « Menu » puis choisissez « Supervision/Filtrage »

→ Sélectionnez « Filtrage » puis choisissez entre « Silencieuse », « Bip » et « Sonnerie ». Selon votre profil, patron ou secrétaire, il s'agit du type de notification qui vous avertira que vous recevez un appel destiné à un poste que vous filtrez ou que le poste qui filtre vos appels reçoit un appel qui vous était destiné.

→ Entrez le numéro de touche (1, 2, 3 ou 4 sur le pavé numérique) puis le numéro de téléphone du poste associé au filtrage.

Ex : si vous voulez que le filtrage soit géré à l'aide de la touche F1, entrez le numéro de touche 1 lors de la programmation.

### 8.2 Etat du poste associé à un filtrage

---

Connaître l'état du poste associé à un filtrage (disponible, appelé).

→ Si le poste associé à un filtrage est disponible, la touche pré-programmée correspondante ne subit aucune modification.

→ Si vous avez le profil **Patron** et que le poste qui filtre vos appels reçoit une communication qui vous était destinée, la touche pré-programmée associée se met à clignoter (et selon votre programmation un Bip ou une sonnerie se fait entendre).

### 8.3 Désactivation d'un filtrage

---

- Appuyez sur la touche associée à l'onglet « Menu » puis choisissez « Supervision/Filtrage ».
- Sélectionnez « Filtrage ».
- Sélectionnez « Désactiver ».
- A partir du pavé numérique, tapez sur la touche correspondant à la touche pré-programmée que vous désirez désactiver.
- Appuyez sur la touche associée au bouton « OK ».

### 8.4 Appel d'un poste associé à un filtrage

---

- Appuyez sur la touche programmée correspondante au filtrage : le poste associé est appelé.

### 8.5 Réception d'un appel destiné à un poste que vous filtrez

---

Si vous avez le profil **Secrétaire** et que vous recevez une communication qui était destinée au poste dont vous filtrez les appels, la touche pré-programmée associée se met à clignoter.

De plus, le numéro appelant apparaît sur l'écran de votre téléphone précédé du caractère « F : » pour « Filtrage ».

## 9 Utilisation de la messagerie vocale

La messagerie vocale donne à son utilisateur la possibilité de gérer sa messagerie d'accueil téléphonique et son service de messagerie vocale depuis son poste ou depuis un poste extérieur.

### 9.1 Accès à la messagerie

→ De votre poste composez le **888** ou appuyez sur la touche 

### 9.2 Mise en service de la messagerie

Lors du premier appel à votre messagerie vocale, le serveur vous demande d'initialiser un code secret.

→ Entrez un numéro à 4 chiffres correspondant à votre code secret.

### 9.3 Accès à la messagerie de l'extérieur

Vous pouvez consulter votre messagerie à partir de n'importe quel téléphone en dehors de celui qui vous est attribué dans le cadre du service B-Centrex, par exemple un autre téléphone Centrex, un téléphone mobile, etc...

Pour se faire vous disposez de deux possibilités :

- Vous pouvez appeler le numéro **0811 090 234**  
(Coût d'un appel local à partir d'un téléphone fixe).

Dans ce cas de figure, afin de vous identifier, un serveur vocal vous demande de renseigner le numéro de téléphone de votre poste Centrex et le mot de passe de votre messagerie vocale.

- Vous pouvez appeler le numéro de votre poste Centrex

Dans ce cas de figure, il vous suffit d'appuyer sur la touche \* de votre clavier téléphonique durant la diffusion de votre message d'accueil, puis afin de vous identifier vous devez renseigner le mot de passe de votre messagerie vocale.