



OpenScape Business V1 OpenScape Business BLF

Mode d'emploi

A31003-P3010-U116-16-7719

Our Quality and Environmental Management Systems are implemented according to the requirements of the ISO9001 and ISO14001 standards and are certified by an external certification company.

Copyright © Unify GmbH & Co. KG 04/2014
Hofmannstr. 51, 81379 München/Allemagne

Tous droits réservés.

Référence: A31003-P3010-U116-16-7719

Les informations de ce document contiennent uniquement des descriptions générales ou des caractéristiques qui, dans des cas d'utilisation concrets, ne sont pas toujours applicables dans la forme décrite ou qui, en raison d'un développement ultérieur des produits, sont susceptibles d'être modifiées. Les caractéristiques particulières souhaitées ne sont obligatoires que si elles sont expressément stipulées en conclusion du contrat.

Sous réserve des possibilités de livraison et de modifications techniques.

Unify, OpenScape, OpenStage et HiPath sont des marques déposées par Unify GmbH & Co. KG. Tous les autres noms de marques, de produits et de services sont des marques de commerce ou des marques déposées appartenant à leurs propriétaires respectifs.

Sommaire

2. Introduction	2
3. Remarque importante	4
4. Fenêtres du programme	5
4.1 Fenêtre principale	5
4.1.1 Barre de fonctions	6
4.1.2 Barre de menus	7
4.1.3 Supervision des postes	10
4.1.4 Barre d'état	12
4.2 Annuaire téléphonique, journal d'appels et messagerie vocale	13
5. Configuration	15
5.1 Supervision des postes	15
5.2 Connexions	16
5.3 UC Smart Assistant	18
5.4 Rechercher mises à jour du logiciel	18
5.5 Conception	19
6. Comment puis-je	20
6.1 Accepter un appel	20
6.2 Couper une communication	20
6.3 Consulter l'annuaire téléphonique ou le journal d'appels et la messagerie vocale	20
6.4 Utiliser le menu contextuel	20
6.5 Définir mon état	22

2. Introduction

La supervision des postes (SDP) est un logiciel qui permet de prendre connaissance des statuts des correspondants connectés.

Le logiciel doit être connecté au moins à un serveur SDP passif installé, lequel communique avec au moins un poste opérateur sur PC ou un serveur SDP actif installé.

La supervision des postes (SDP) offre les avantages suivants :

nombreuses fonctions d'administration et réel confort d'utilisation grâce aux caractéristiques suivantes:

- Interface utilisateur conviviale basée sur Windows
- Simplicité d'utilisation grâce au clavier et à la souris
- États de présence de tous les utilisateurs*
- Personnalisation de son état de présence *
- Accès aux répertoires du journal et de numérotation rapide *
- Accès à la messagerie vocale (Voicemail)*

Le logiciel doit être installé sur l'un des systèmes d'exploitation Windows suivants:

- Windows XP
- Windows VISTA
- Windows 7 / 8

Ce logiciel est protégé par une licence. Vous devez donc disposer d'un serveur de licences exécutable (CLA) configuré par le service.

Pour être sûr(e) de toujours utiliser la dernière version, nous vous recommandons de rechercher régulièrement les éventuelles mises à jour. Voir également « [Rechercher mises à jour du logiciel](#) ».

*** requiert une licence UC correspondante.**

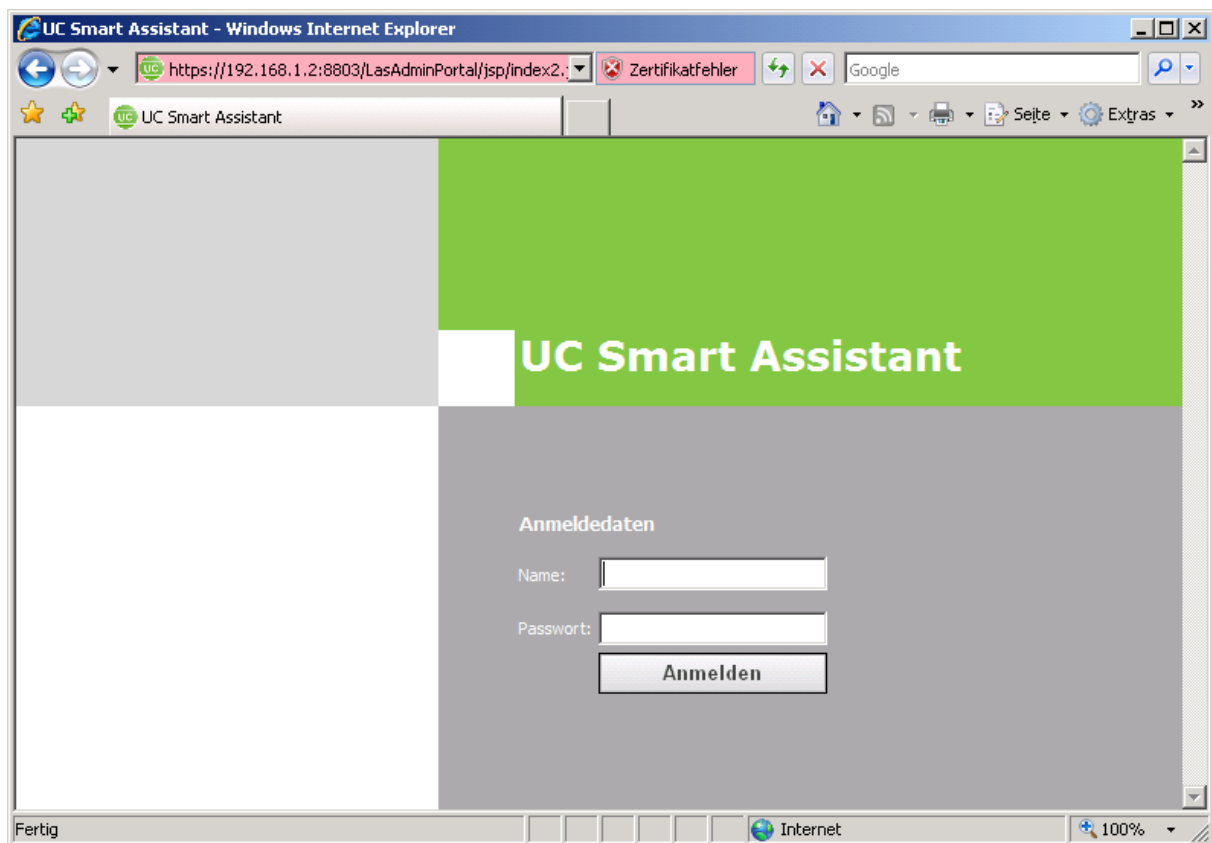
La connexion au serveur de présence est exécutée via un protocole sécurisé (SSL).

Si le message d'erreur qui suit s'affiche au cours de la connexion,



cliquez sur OK pour confirmer. Vous êtes alors automatiquement redirigé vers UC Smart Assistant via votre navigateur.

Installez le certificat et relancez le logiciel.



3. Remarque importante

Ce document décrit l'utilisation et la configuration de la supervision des postes (SDP) dans votre plate-forme de communication.

Il fournit des informations sur les fonctions indispensables au bon fonctionnement du logiciel. Si vous constatez que certaines des fonctions ne sont pas disponibles, cela peut être dû aux raisons suivantes:

- La fonction n'est pas configurée pour la supervision des postes (SDP): veuillez contacter votre technicien compétent.
- Votre plate-forme de communication ne dispose pas de cette fonction: veuillez contacter votre agent commercial pour une mise à niveau.
- Vous ne disposez pas de la dernière version du logiciel: veuillez contacter votre agent commercial pour une mise à jour de votre logiciel.

Les fonctions et procédures expliquées ci-dessous dépendent du système sur lequel le logiciel est installé. Elles peuvent donc varier ou ne pas toutes être disponibles en fonction de la version. Renseignez-vous auprès du service de maintenance de votre installation téléphonique.

Les informations mentionnées dans le présent document ne contiennent que des descriptions générales ou des caractéristiques de fonctionnement qui, dans un cas d'application concret, peuvent différer de celles présentées ou être modifiées en raison de l'évolution des produits. Seules les caractéristiques de fonctionnement qui sont clairement stipulées dans le contrat doivent être respectées.

Veuillez également lire les informations contenues dans le fichier « Readme ».

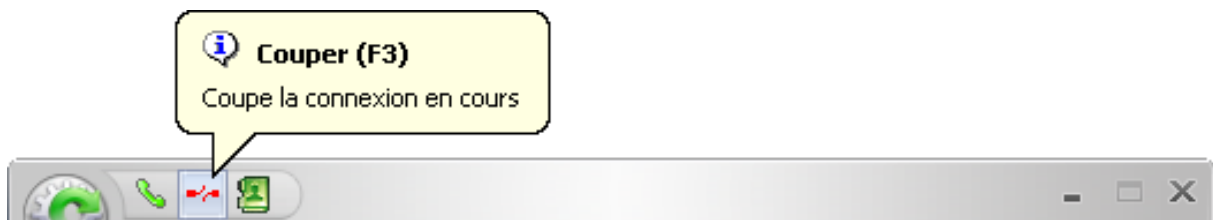
4.1.1 Barre de fonctions

La barre de fonctions permet d'accéder aux différentes fonctionnalités par un simple clic de souris ou au moyen des touches de fonction (touches F).



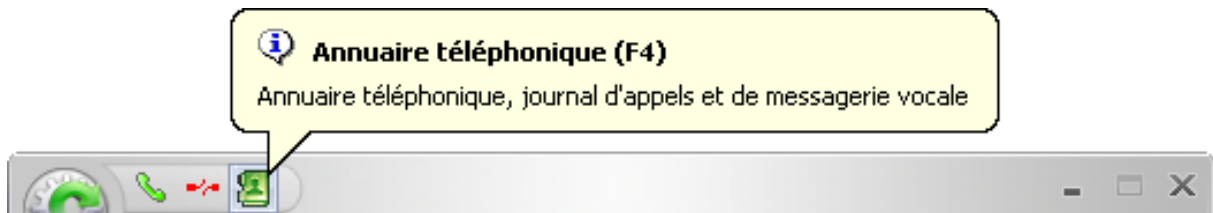
Accepter

Ce bouton vous permet d'accepter simplement une conversation entrante. Cliquez sur ce bouton pour accepter l'appel entrant (ou appuyez sur la touche F2).



Couper

Le bouton « Couper » vous permet de mettre fin à votre conversation en cours (ou appuyez sur la touche F3).



Annuaire téléphonique, journal d'appels et de messagerie vocale

Le bouton « Annuaire téléphonique » (ou la touche F4) vous permet d'ouvrir une nouvelle fenêtre. Outre l'annuaire téléphonique (numérotation rapide de système), vous accédez également au journal d'appels et de la messagerie vocale.

Voir aussi « [Accéder à l'annuaire téléphonique, au journal d'appels et de la messagerie vocale](#) ».

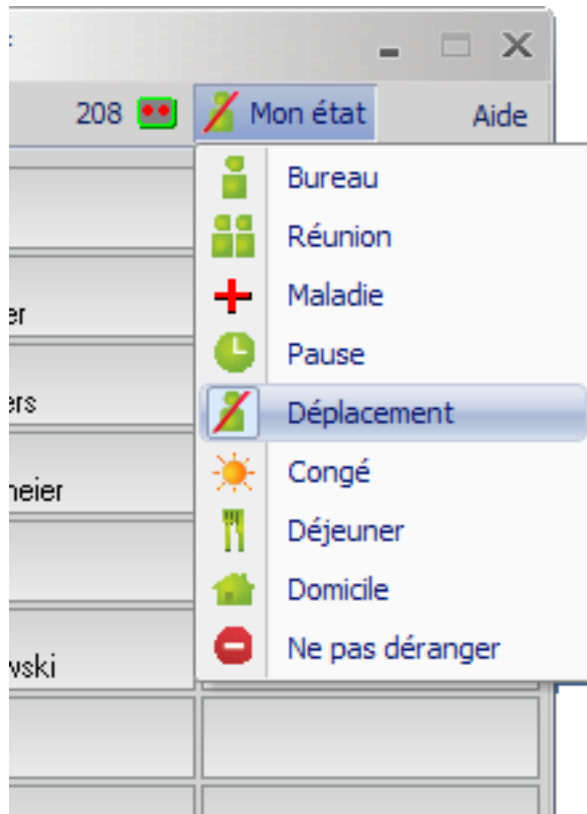
4.1.2 Barre de menus

La barre de menus affiche votre propre numéro d'appel et votre propre état (avec le symbole correspondant).

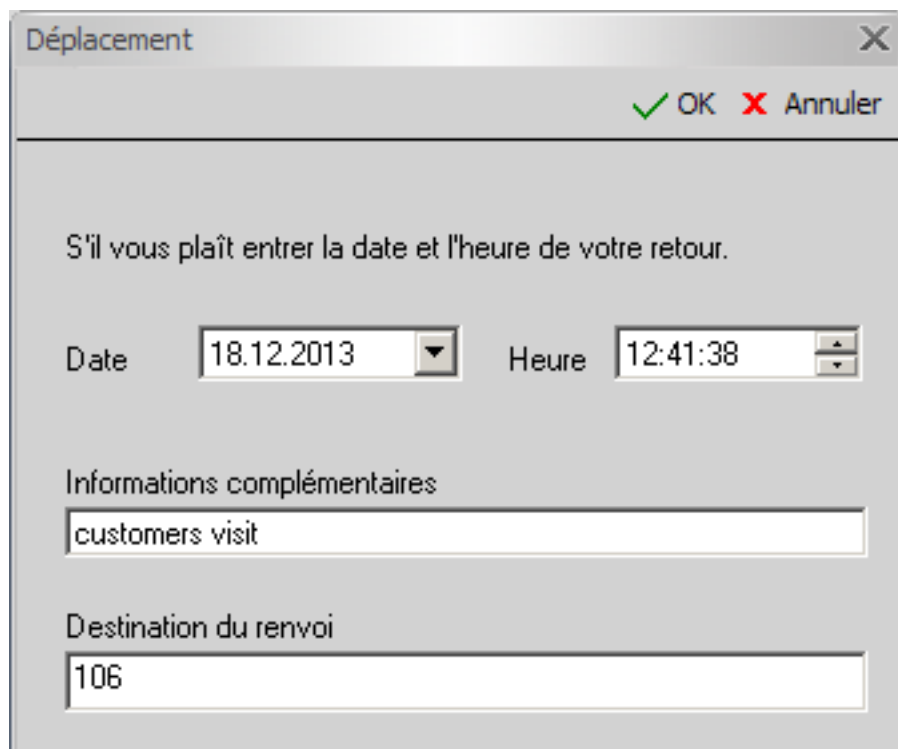
Si vous avez des messages vocaux que vous n'avez pas encore consultés, vous en êtes informé après le démarrage du logiciel par le symbole .

Mon état

Vous pouvez changer votre état via le bouton « Mon état ».



Un masque de saisie apparaît, dans lequel vous pouvez saisir votre statut correspondant, avec la date, l'heure, des informations complémentaires et la destination du renvoi.



The image shows a software dialog box titled "Déplacement" (Movement). It has a standard Windows-style title bar with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are two buttons: a green checkmark icon followed by "OK" and a red X icon followed by "Annuler" (Cancel). The main area of the dialog contains the following elements:

- A text prompt: "S'il vous plaît entrer la date et l'heure de votre retour." (Please enter the date and time of your return.)
- Two input fields side-by-side:
 - The first is labeled "Date" and contains the text "18.12.2013". It has a small downward arrow icon on its right side.
 - The second is labeled "Heure" (Time) and contains the text "12:41:38". It has a small up/down arrow icon on its right side.
- A section header "Informations complémentaires" (Additional information) followed by a single-line text input field containing the text "customers visit".
- A section header "Destination du renvoi" (Return destination) followed by a single-line text input field containing the text "106".

! Remarque: des états appropriés, que vous pouvez modifier si nécessaire, sont prédéfinis dans le logiciel.

Aide

Cliquez sur ce bouton pour consulter l'aide (ou appuyez sur la touche F1).

**Via**

Vous trouverez ici des informations relatives à la version.



4.1.3 Supervision des postes

La supervision des postes (SDP) permet de connaître par des symboles et des couleurs appropriés, les états des autres postes de l'installation.

Exemples:

100 Mr. Fastner	Monsieur Fastner reçoit un appel.
108 Mr.Noetzli	Monsieur Noetzli est occupé en interne.
100 Mr. Fastner	Monsieur Fastner est occupé en externe.

Le nombre de champs de supervision des postes peut être compris entre 10 et 242. Voir également « [Configuration](#) ».

Les différents états des correspondants de l'installation sont représentés par des symboles appropriés dans la supervision des postes (SDP).

Les symboles utilisés sont les suivants:

	Bureau
	Réunion
	Maladie
	Pause
	Déplacement
	Congé
	Déjeuner
	Domicile
	Ne pas déranger

! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.

Le texte d'informations de l'entrée correspondante de la SDP fournit des renseignements complémentaires sur l'état du correspondant.

102 Mr. Burghgraef	203 Mr. Greeb
103 Mr. Fortmeier	204 Mr. Noetzli customers visit 18.12.2013 11:00:00
104 Mr. Loehmar	205 Mr. Hilbert
105 Mr. Pawelczyk	
208 Mr. Noetzli	

D'autres fonctionnalités vous sont offertes, en plus de la fonction d'affichage.

Un clic droit sur le bouton de la souris vous permet d'accéder aux options suivantes:

The screenshot shows a software window titled 'Numéro de téléphor' with a status bar at the top displaying '208', 'Mon état', and 'Aide'. The main area is a grid with four columns: 'Management', 'Production', 'Office', and 'Reception'. The 'Office' column has a right-click context menu open over it, showing options: 'Nouveau/éditez l'entrée', 'Supprimer entrée', 'Insérer intitulé', 'Couper', and 'Coller'. The grid contains the following data:

Management	Production	Office	Reception
100 Mr. Fastner	200 Mrs. Wessel	300 Mrs. Fastner	106 Mrs. Lehnert
101 Mr. Thöle	201 Mrs. Faller	301 Mrs. Wohlers	107 Mrs. Huber
102 Mr. Burghgraef	203 Mr. Greeb	302 Mr. Habermeier	
103 Mr. Fortmeier	204 Mr. Jablowski	303 Mr. Eckert	
104 Mr. Loehmann	205 Mr. Wagner	304 Mrs. Walewski	
105 Mr. Pawelczyk	206 Mr. Hilbert	305 Mr. Siebert	
108 Mr. Noetzli		306 Mrs. Berger	

Nouvelle entrée

Le bouton de commande « Nouvelle entrée » vous permet d'ajouter un nouveau correspondant à votre supervision des postes (SDP). Saisissez le numéro et le nom du correspondant et cliquez sur « Ok » pour valider. Le nouveau correspondant est désormais enregistré dans le champ souhaité de votre supervision des postes (SDP).

! Remarque: l'actualisation de l'affichage de l'état du poste ou de présence n'intervient qu'après que le nouveau correspondant ait modifié son statut.

Supprimer une entrée

Si vous souhaitez supprimer un correspondant de votre supervision des postes (SDP), placez le curseur sur le correspondant, cliquez sur le bouton droit de la souris puis sur « Supprimer entrée ». Le correspondant que vous avez sélectionné est immédiatement supprimé de votre supervision des postes (SDP).

Insérer un intitulé

Pour rendre la présentation de votre supervision des postes (SDP) plus claire, vous pouvez insérer des intitulés.

Veuillez saisir le texte souhaité pour l'intitulé.

Couper

Si vous utilisez cette option, le champ sélectionné sera totalement supprimé de votre supervision des postes (SDP).

L'entrée supprimée est sauvegardée dans le presse-papiers et peut ainsi être insérée à un autre endroit.

Coller

La fonction « Coller » permet d'insérer la dernière entrée copiée dans le presse-papiers à l'emplacement de votre choix sur l'un des deux écrans de supervision des postes.

Si une entrée existe déjà à cet emplacement, elle est écrasée.

4.1.4 Barre d'état

La partie gauche de la barre d'état vous indique la connexion active de votre installation à une interface de service Web (WSI).

La partie droite de cette barre d'état vous indique la connexion au serveur SDP installé.

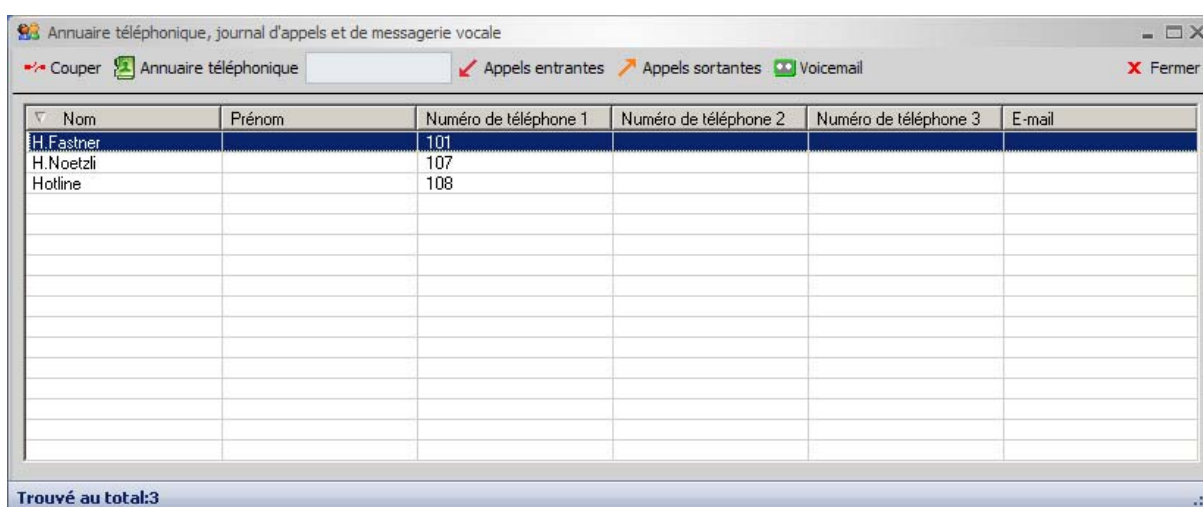


4.2 Annuaire téléphonique, journal d'appels et messagerie vocale

La fenêtre comprend plusieurs éléments d'information.

Les éléments d'informations sont les suivants:

- Annuaire téléphonique (numérotation rapide de système)
- Appels entrants
- Appels sortants
- Voicemail (messagerie vocale)



Annuaire téléphonique (numérotation rapide de système)

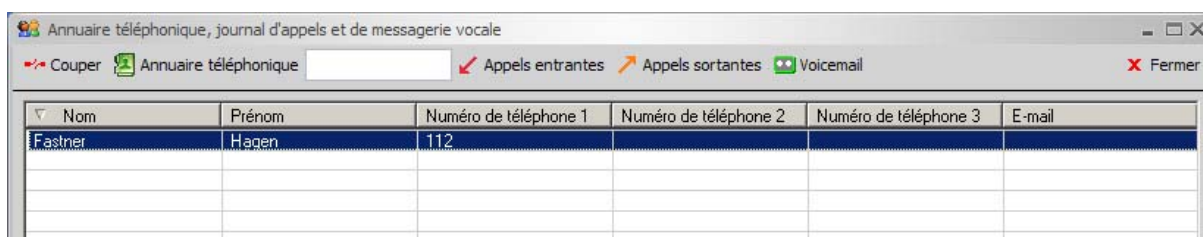
Vous avez accès à toutes les entrées du répertoire de numérotation rapide de votre installation téléphonique.



Le champ de recherche vous permet de lancer des recherches par nom dans le répertoire de numérotation rapide du système.

Toutes les entrées correspondantes sont affichées dans la liste de la zone d'annuaire téléphonique (max. 100).

Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone de l'annuaire téléphonique, un menu contextuel adapté à l'annuaire téléphonique apparaît. Voir aussi « [Utiliser le menu contextuel](#) »



! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.

Appels entrants / sortants

Tous les appels entrants et sortants sont journalisés et affichés avec le nom, le numéro de téléphone, la date et l'heure.



Nom	Numéro de téléphone <...	Date	Heure
H.Noetzi	207	25.11.2013	10:22:16
H.Noetzi	207	19.11.2013	12:00:02
H.Noetzi	207	13.11.2013	14:24:00

Un symbole affiché dans l'intitulé de la colonne « Numéro » indique la vue actuelle du journal d'appels:

- Appels entrants **Numéro de téléphone <<<** flèche pointant vers la gauche
- Appels sortants **Numéro de téléphone >>>** flèche pointant vers la droite

Vous pouvez supprimer certaines entrées ou la liste complète du journal d'appels avec le bouton droit de la souris.

Voir aussi « [Utiliser le menu contextuel](#) »

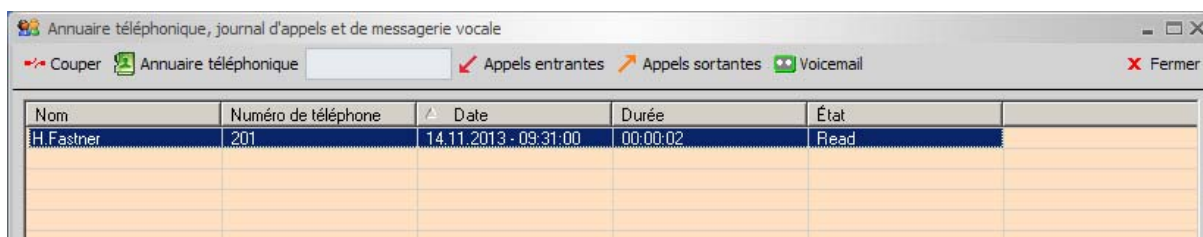
! Remarque: seules certaines installations téléphoniques permettent la suppression des entrées.

! Important une licence UC correspondante est nécessaire.

Voicemail (messagerie vocale)

Voicemail permet de centraliser l'enregistrement des messages vocaux. L'écran qui suit présente tous les messages vocaux enregistrés, ainsi que le nom, le numéro de téléphone, la date, la durée et l'état.

La colonne « État » vous indique si le message vocal a déjà été écouté.



Nom	Numéro de téléphone	Date	Durée	État
H.Fastrer	201	14.11.2013 - 09:31:00	00:00:02	Read

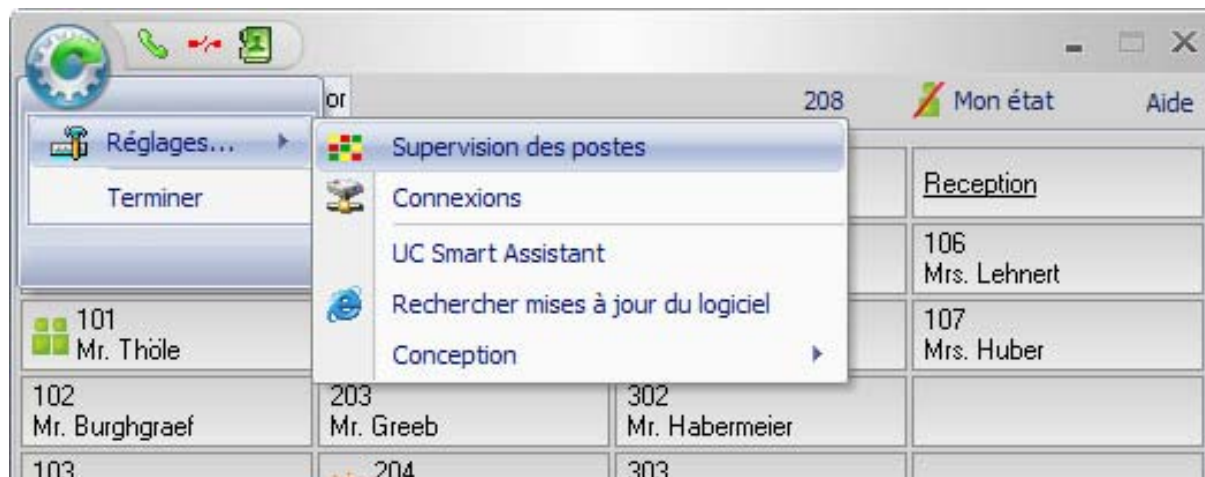
Vous pouvez écouter, arrêter la lecture ou supprimer chaque message individuellement.

Voir aussi « [Utiliser le menu contextuel](#) »

! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.

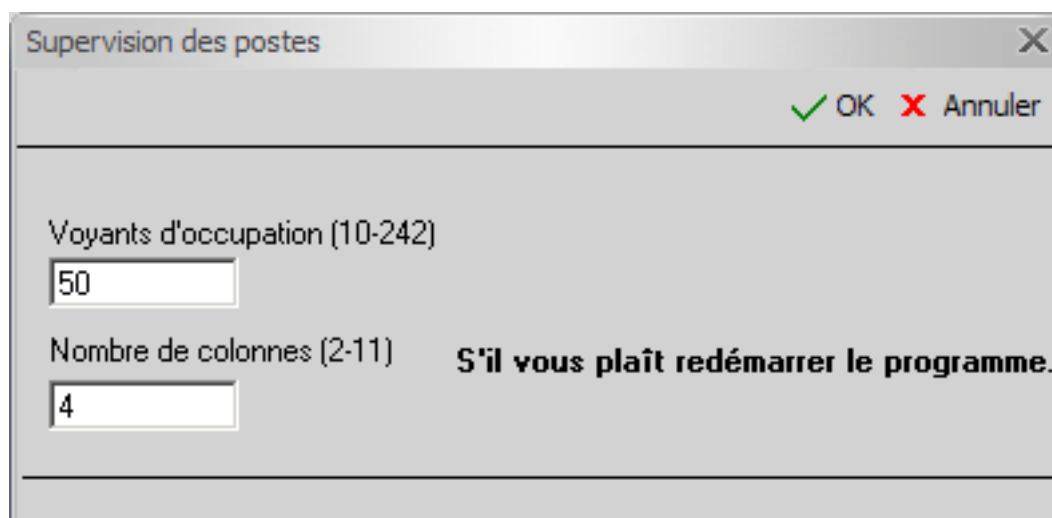
5. Configuration

5.1 Supervision des postes



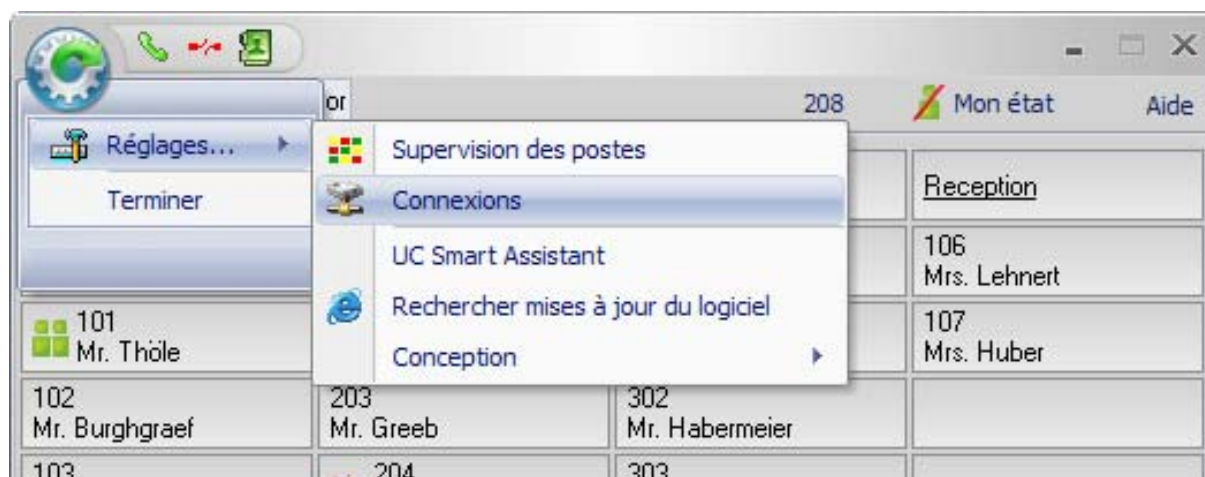
Nombre de voyants d'occupation / colonnes

Choisissez le nombre de voyants d'occupation (entre 10 et 242 max.) et de colonnes (entre 2 et 11 max.) à afficher dans votre supervision des postes (SDP).



! Remarque: vous devez redémarrer le logiciel pour que les modifications du nombre de voyants d'occupation et de colonnes prennent effet.

5.2 Connexions



Les options suivantes sont disponibles pour les connexions:

A screenshot of the 'Connexions' dialog box. It has a title bar with a close button. Below the title bar, there are three sections for configuring connections. The first section is 'Connexion au CLA' with fields for 'Adresse IP' (192.168.1.231) and 'Port' (61740). The second section is 'Connexion au serveur du SDP' with fields for 'Adresse IP' (192.168.1.3), 'Port' (3001), and a checkbox labeled 'actif' which is checked. The third section is 'Connexion au serveur du Presence' with fields for 'Adresse IP' (192.168.1.231), a checkbox labeled 'actif' which is checked, 'Propre numéro de téléphone' (208), and 'Mot de passe' (masked with 'xxxxxx'). At the top right of the dialog, there are buttons for 'OK' (green checkmark) and 'Annuler' (red X).

Connexion au CLA

L'attribution de licences au moyen de CLA requiert les données suivantes :

Saisissez l'adresse IP de l'agent de licence (CLA) dans le champ « Adresse IP ».
Entrez le port de l'agent de licence dans le champ « Port ».

Pour toute autre question, adressez-vous au service compétent.

Connexion au serveur SDP

Adresse IP

Saisissez ici l'adresse IP du serveur SDP.

Port

Définissez ici le numéro de port utilisé pour la connexion du logiciel.
Port par défaut: 3001 (doit correspondre au port du serveur SDP).

Actif

Cette case vous permet d'indiquer si vous souhaitez conserver une connexion active avec le serveur SDP.

Le symbole  présent dans la barre d'état de la fenêtre principale représente la connexion.

Connexion au système (WSI)

Adresse IP

Pour établir une connexion LAN à l'installation téléphonique, saisissez ici l'adresse IP de l'interface du service Web (WSI).

Propre numéro de téléphone

Saisissez ici votre numéro de téléphone.

Mot de passe

Saisissez ici votre mot de passe.

Actif

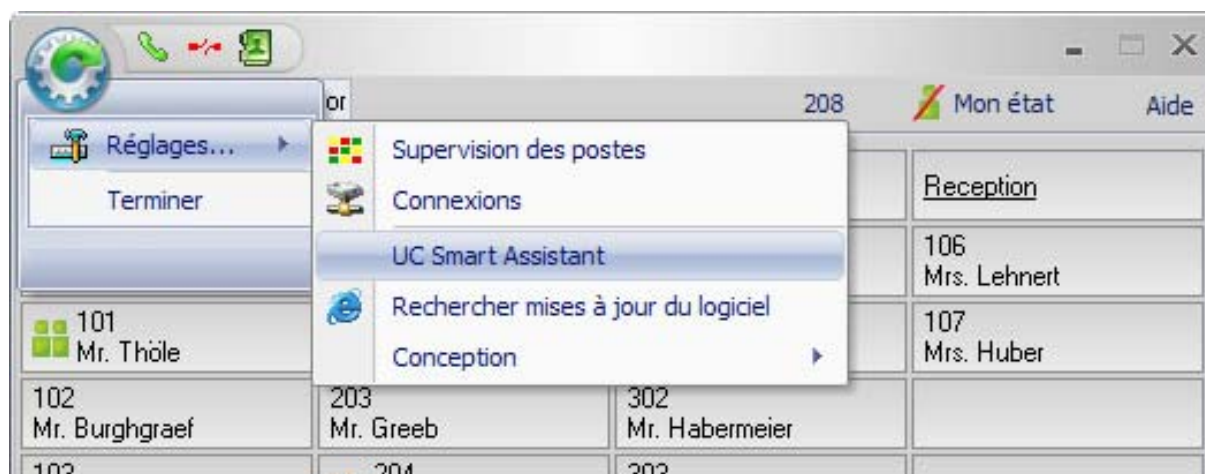
Cette case vous permet de déterminer si vous souhaitez conserver une connexion active avec le serveur Presence.

Le symbole  présent dans la barre d'état de la fenêtre principale représente la connexion.

! Remarque: un serveur Presence s'exécute avec un protocole Hhttps. Un certificat doit donc être configuré sur votre PC.

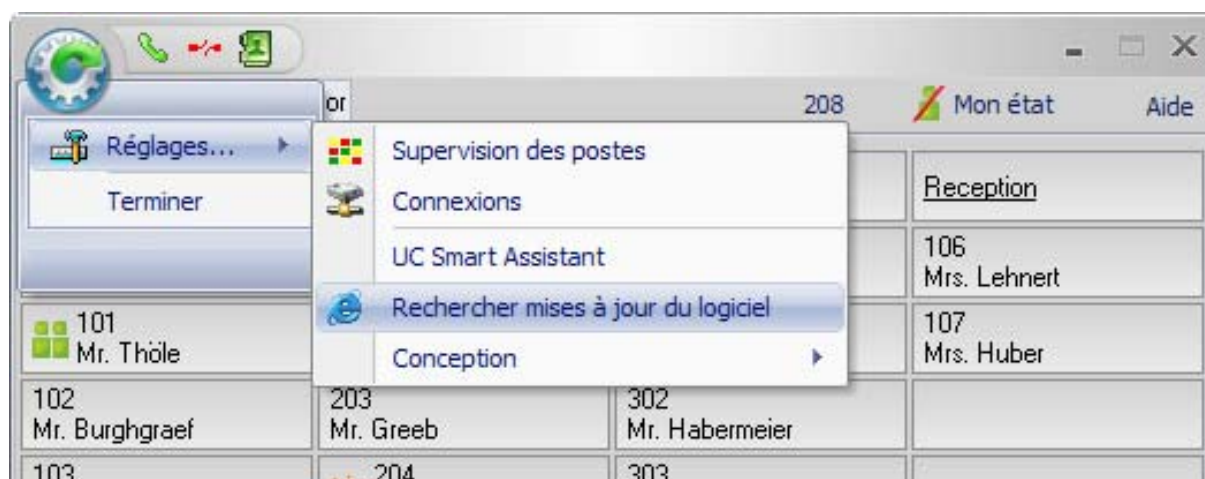
Veuillez consulter le service compétent ou la documentation d'administration correspondante de l'installation téléphonique.

5.3 UC Smart Assistant



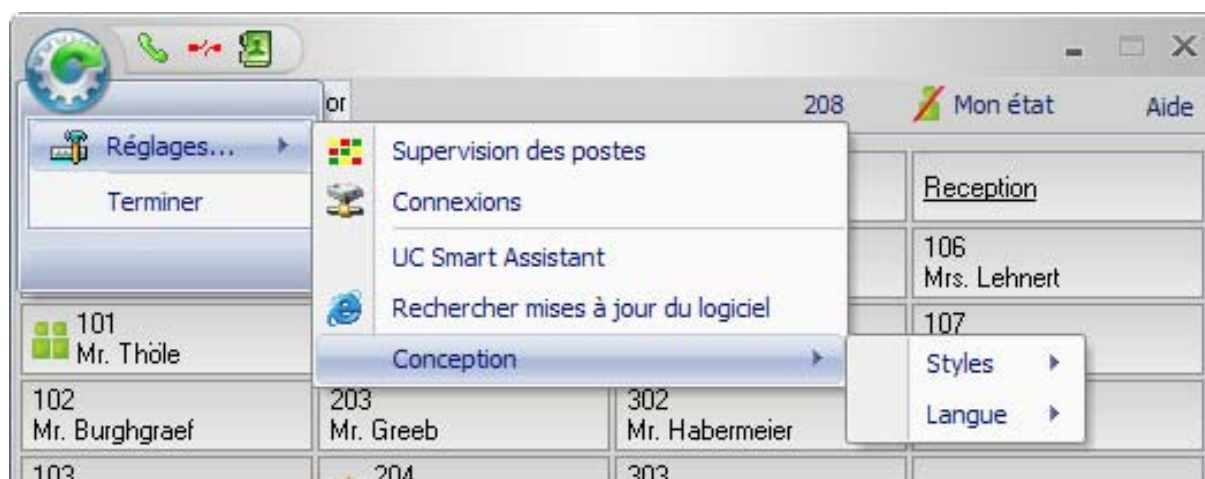
Cet élément de menu vous permet de vous connecter à l'UC Smart Assistant au moyen de votre navigateur, afin de modifier votre mot de passe pour l'installation.

5.4 Rechercher mises à jour du logiciel



Lorsque vous cliquez sur « Rechercher mises à jour », vous accédez à une nouvelle fenêtre qui présente les mises à jour téléchargeables.

5.5 Conception



Styles

Vous pouvez choisir parmi différents modèles de mise en forme de votre logiciel. Organisez l'interface en fonction de vos besoins spécifiques.

Langue

Veuillez sélectionner la langue de votre choix. Certaines des modifications n'entreront en vigueur qu'après le redémarrage.

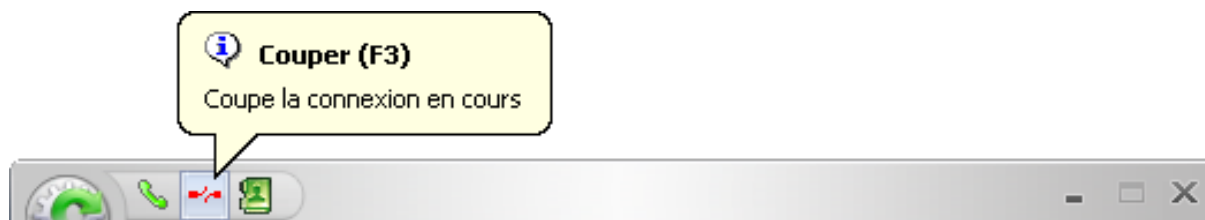
6. Comment puis-je ...

6.1 Accepter un appel



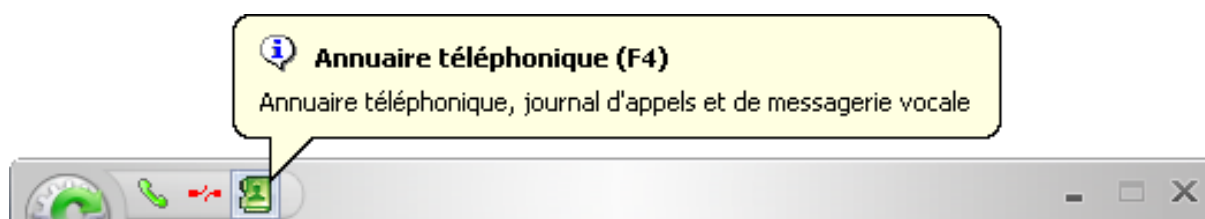
La [barre de fonctions](#) vous permet d'accepter facilement les communications entrantes. Cliquez sur ce bouton pour accepter l'appel entrant (ou appuyez sur la touche F2).

6.2 Couper une communication



Cliquez sur le bouton « Couper » dans la [barre de fonctions](#) pour mettre fin à votre communication (ou appuyez sur la touche F3).

6.3 Consulter l'annuaire téléphonique ou le journal d'appels et la messagerie vocale

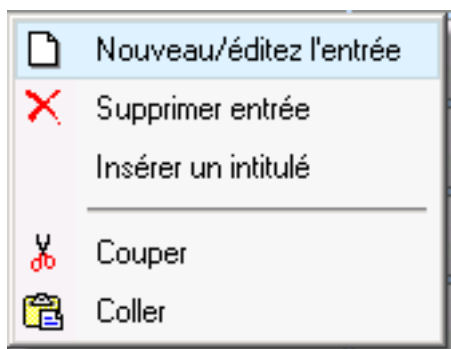


Lorsque vous cliquez sur le bouton « [Annuaire téléphonique](#) » dans la « [barre de fonctions](#) » (ou appuyez sur la touche F4), vous accédez à une nouvelle fenêtre.

Outre l'annuaire téléphonique (numérotation rapide de système), vous pouvez consulter également le journal d'appels et de messagerie vocale.

6.4 Utiliser le menu contextuel

Le menu contextuel permet d'accélérer l'accès aux principales fonctions. Pour l'ouvrir, il vous suffit de cliquer avec le bouton droit de la souris sur une zone de la « [supervision des postes \(SDP\)](#) ».



Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur la zone de l'annuaire téléphonique, le menu contextuel correspondant à l'annuaire téléphonique apparaît.

▼ Nom	Prénom	Numéro de téléphone 1	Numéro de téléphone 2	Numéro de téléphone 3	E-mail
F. Fastner		104			
		104			

Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une entrée sélectionnée, le numéro rapide de l'interlocuteur s'affiche.

Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur la liste des appelants, vous pouvez supprimer une entrée ou toute la liste.

Nom	Numéro de téléphone <...	▲ Date	Heure	
H. Noetzi	207	25.11.2013	10:22:16	
H. Noetzi	207	3	12:00:02	
H. Noetzi	207	3	14:24:00	

! Remarque: seules certaines installations téléphoniques permettent la suppression des entrées.

! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.

Dans la liste de la vue Voicemail, le menu suivant apparaît:

Nom	Numéro de téléphone	Date	Durée	État	
H. Fastner	201	14.11.2013 - 09:31:00	00:00:02	Read	
					Jouer
					Stop
					Supprimer entrée

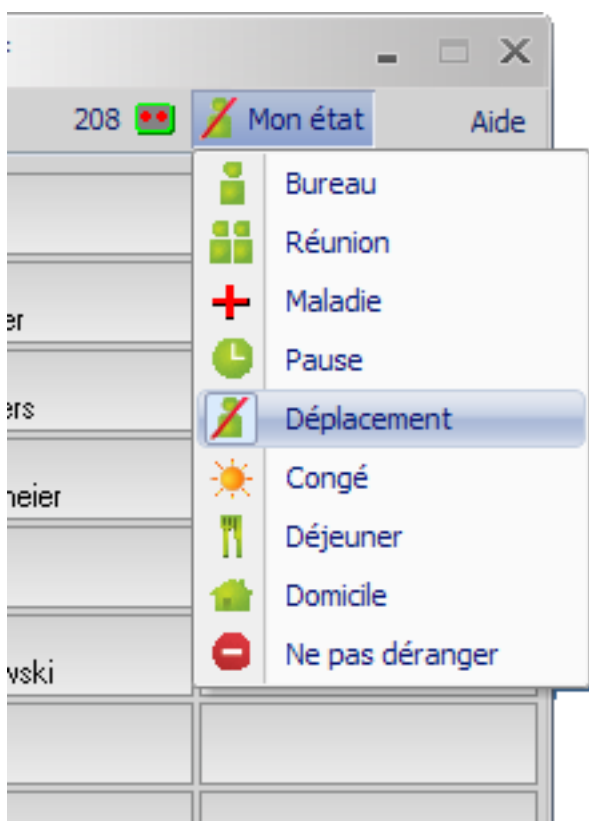
Vous pouvez écouter, arrêter la lecture ou supprimer chaque message individuellement. Vous obtenez ces options lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur une entrée sélectionnée.

La colonne « État » indique si le message vocal a déjà été consulté.

! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.

6.5 Définir mon état

Le bouton « Mon état » de la « [barre de menus](#) » permet de définir son état.



Un masque de saisie apparaît, dans lequel vous pouvez saisir votre état correspondant avec la date, l'heure, des informations complémentaires et la destination du renvoi.

Déplacement

✓ OK ✗ Annuler

S'il vous plaît entrer la date et l'heure de votre retour.

Date 18.12.2013 Heure 12:41:38

Informations complémentaires

customers visit

Destination du renvoi

106

! Remarque: des états appropriés, que vous pouvez modifier si nécessaire, sont prédéfinis dans le logiciel.

Votre propre état et ceux des autres interlocuteurs de l'installation sont représentés par les symboles correspondants dans la supervision des postes (SDP).
Voir aussi « [Supervision des postes](#) ».

! Important: une licence UC correspondante est nécessaire.