enreach

SWYXIT!

GUIDE DE L'UTILISATEUR

Version : juin 2025

Informations légales

© 6/25 Enreach GmbH. Tous droits réservés.

Marques: Swyx, SwyxIt! et SwyxON sont des marques déposées de Enreach GmbH.

Toutes les autres marques, noms de produits, noms de sociétés, marques commerciales et marques de service sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.

Le contenu de cette documentation est protégé par droit d'auteur. La publication sur le World Wide Web ou d'autres services Internet ne constitue pas une déclaration de consentement pour toute autre utilisation par des tiers. Toute utilisation non autorisée par la loi allemande sur le droit d'auteur nécessite l'accord préalable écrit de Enreach GmbH.

La véracité des informations contenues dans cette documentation a été soigneusement vérifiée, mais elle peut contenir des erreurs dues à des mises à jour et des modifications constantes.

Enreach GmbH décline toute responsabilité pour les erreurs d'impression et de frappe éventuelles.

Malgré un contrôle minutieux du contenu, Enreach GmbH décline toute responsabilité pour le contenu des liens externes et ne les adopte pas comme siens. Les opérateurs des pages liées sont seuls responsables de leur contenu.

Enreach GmbH

Robert-Bosch-Straße 1

D-44803 Bochum

office@enreach.de

www.enreach.de/en

NOUVELLES FONCTIONS

Dans cette section, vous aurez un aperçu des nouvelles possibilités que vous offre SwyxWare.

SwyxIt! 14.20

Fonction	Explication
Glisser-déposer pour les conférences ad hoc	À partir de la version 14.20, il est possible d'initier des conférences par glisser-déposer de lignes. Voir *App. B: Aperçu: Glisser-déposer*, page 176.
Transfert d'appel vers une ligne, un numéro ou un contact	Vous pouvez transférer un appel vers n'importe quel numéro de téléphone, le résultat d'une recherche de contact ou une ligne, voir *5.1.5 Connexion*, page 54 et *5.1.6 Connexion sans demande préalable (Blind Call Transfer)*, page 55.
Nouveau sous-menu Aide	Le sous-menu d'aide affiche désormais en permanence les nouveautés de la version SwyxIt! utilisée et le nouveau Quickstart.
Connexion avec Microsoft Entra ID	Si configuré, à partir de la version 14.20, vous pouvez vous connecter à SwyxIt! avec un UPN Microsoft Entra ID.

SwyxIt! 14.10

Fonction	Explication
Transfert d'appel par glisser-déposer	Par glisser-déposer sur une touche de ligne, une touche de numérotation abrégée ou une entrée de liste, vous pouvez désormais transférer des appels à vos contacts. Voir *App. B: Aperçu: Glisser-déposer*, page 176.
Démarrer un chat à partir d'une touche numérotation abrégée ou de l'annuaire	Vous pouvez maintenant démarrer une discussion avec un contact à partir d'une touche de numérotation abrégée créée ou d'une entrée de l'annuaire, voir *Comment démarrer un chat à partir d'une touche de numérotation abrégée*, page 31 et *Comment lancer un chat à partir de l'annuaire*, page 32.
Liste de raccourcis	À partir de l'icône de l'application dans la barre des tâches, vous pouvez accéder rapidement à différentes sections de SwyxIt!.
Transcription de messages vocaux	À partir de la version 14.10, SwyxIt! offre la transcription de messages vocaux. Avec les licences et la configuration appropriées, l'utilisateur peut voir la version texte des messages vocaux reçus dans sa Voice Box ou dans sa messagerie, voir *7.2 Transcription de messages vocaux*, page 70.
Changement automatique de thème	Si configuré, SwyxIt! adopte à partir de la version 14.10 automatiquement le thème du système d'exploitation défini (clair ou foncé), voir *10.1.1 Thème*, page 117.
Contrôle d'appel intégré	Vous pouvez également gérer vos appels directement via la touche de ligne sur l'interface SwyxIt! sans fenêtre de contrôle d'appel externe.

SwyxIt! 14.01

Fonction	Explication
Envoi d'e-mails à partir du journal des appels	À partir de la version 14.01, SwyxIt! et Swyx Connector pour Microsoft Teams permettent d'envoyer des e-mails à partir du journal des appels, voir *Comment envoyer un e-mail depuis le journal des appels*, page 33.
Démarrer un appel par double-clic	En double-cliquant sur une entrée de liste (Annuaire, Journal des appels, Voice Box, Enregistrements d'appels, VisualContacts), vous pouvez directement appeler un numéro.

Fonction	Explication
Renumérotation	Dans le champ de saisie, vous pouvez recomposer des numéros déjà composés et ouvrir la liste de recomposition. Voir *8.8 Renumérotation*, page 88 et *Liste de renumérotation*, page 37.
Icônes de barre des tâches pour les messages vocaux et les appels manqués	À partir de la version 14.01, l'icône SwyxIt! dans la barre des tâches signale également les appels manqués et les messages vocaux, voir *A.1 Icônes dans la barre des tâches*, page 177.

SOMMAIRE

Nouvelles fonctions ... 3

Introduction ... 13

Que signifie le terme... ? ... 15
1.1 Abonné ... 15
1.2 Groupe ... 15
1.3 Signal d'appel ... 15
1.4 Signal de statut ... 15
1.5 Numéro d'appel (numéro de téléphone) ... 16
1.6 Autorisations d'appel ... 16
1.7 Sélection ... 16
1.8 Trunk et groupe Trunk ... 16
1.9 Utilisateur ... 17
1.10 Connexion active ... 17
1.11 Connexion en attente ... 17
1.12 Appel en attente ... 17
1.13 Conférence ... 18
1.14 Va-et-vient ... 18
1.15 Signaux acoustiques ... 18
1.16 Call Routing ... 18
1.17 Voice Box ... 19
1.18 Interrogation à distance ... 19
1.19 CTI ... 19
1.20 Rappel ... 19
1.21 Temps de parachèvement ... 19

Connexion et déconnexion ... 20
2.1 Connexion au SwyxServer par e-mail de bienvenue ... 20
2.2 Connexion à SwyxServer avec des données d'utilisateur Windows ... 21
2.3 Connexion à SwyxServer avec des données d'utilisateur SwyxWare 21
2.4 Connexion via le fournisseur d'identité ... 22
2.5 Modifier le mot de passe ... 23
2.5.1 Mot de passe complexe ... 23
2.5.2 Nombre limité de tentatives de connexion ... 24
2.6 Réinitialiser le mot de passe ... 24
2.7 Changer d'utilisateur ... 25
2.8 Journal des messages ... 25
2.9 Droits d'utilisateur ... 26

Interface utilisateur ... 28
3.1 Barre de menus ... 28
3.2 Zone audio ... 29
3.3 Options d'appel ... 29
3.4 Touches de numérotation abrégée ... 29
3.5 Annuaire ... 31
3.6 Journal des appels ... 32
3.7 Voice Box ... 34
3.8 Enregistrements d'appels ... 36
3.9 VisualContacts ... 36
3.10 Messenger ... 37
3.11 Champ de saisie ... 37
3.12 Lignes ... 38
3.12.1 Sélection d'une ligne précise pour un appel ... 38
3.12.2 Changer de ligne ... 38
3.13 Fenêtre de contrôle d'appel ... 39
3.13.1 Menu contextuel général ... 39
3.13.2 Menu « Fichier » ... 40
3.13.3 Menu « Édition » ... 41
3.13.4 Menu « Lignes » ... 41
3.13.5 Menu « Fonctions » ... 41

3.13.6 Listes de menu ... 43
3.13.7 Menu « Paramètres » ... 44
3.13.8 Menu « Aide » ... 45

Téléphoner avec SwyxIt! - Premiers pas ... 46
4.1 Démarrer SwyxIt! ... 46
4.2 Comment appeler un correspondant ... 46
4.3 Comment prendre un appel ... 47
4.4 Comment mettre fin à une communication ... 47
4.5 Comment démarrer un appel de consultation ? ... 48
4.6 Comment puis-je permuter entre plusieurs correspondants ? ... 48
4.7 Comment puis-je connecter deux correspondants entre eux ? ... 49
4.8 Comment transférer une communication sans consultation ? ... 49
4.9 Comment transférer directement un appel ... 50

Lignes ... 52
5.1 Fonctions de téléphonie ... 52
5.1.1 Appeler ... 52
5.1.2 Prendre ou refuser un appel ... 53
5.1.3 Mettre en attente ... 53
5.1.4 Changer de ligne ... 54
5.1.5 Connexion ... 54
5.1.6 Connexion sans demande préalable (Blind Call Transfer) ... 55
5.1.7 Verrouiller des lignes (temps de parachèvement) ... 55
5.1.8 Utilisation d'une ligne précise ... 56
5.1.8.1 Sélection d'une ligne précise pour un appel ... 57
5.1.8.2 Définition d'une ligne par défaut pour les appels sortants ... 57
5.2 Fonctions de la touche de ligne ... 58
5.2.1 État de la ligne ... 58
5.2.2 Configurer les touches de ligne ... 59

Renvois d'appels ... 62
6.1 Renvoi immédiat ... 62
6.1.1 Touche de renvoi ... 62
6.1.2 Renvoi d'appel par défaut et renvoi temporaire ... 63
6.1.3 Modifier le renvoi immédiat depuis un autre terminal ... 64
6.2 Renvoi si absent ... 65
6.3 Renvoi si occupé ... 66
6.4 Extensions mobiles ... 67

Voice Box et Interrogation à distance ... 68
7.1 Enregistrer, écouter et modifier des messages vocaux ... 68
7.1.1 Écouter les messages vocaux ... 69
7.1.1.1 Options de message vocal dans votre programme de messagerie électronique ... 69
7.1.2 Traiter un message enregistré ... 69
7.2 Transcription de messages vocaux ... 70
7.3 Assistant d'enregistrement ... 71
7.4 Configuration de la Voice Box standard ... 72
7.5 Interrogation à distance ... 74
7.5.1 Modifier le renvoi d'appel immédiat via l'interrogation à distance ... 76

Présentation détaillée des fonctions de SwyxIt! ... 78
8.1 Aperçu des fonctions de SwyxIt! ... 78
8.2 Haut-parleur et microphone ... 80
8.2.1 Réglage du volume ... 81
8.2.2 Désactiver le micro ... 81
8.3 Modes audio ... 82
8.3.1 Effectuer les appels dans différents modes audio ... 83
8.4 Désactiver le double appel ... 84
8.5 Masquer le numéro d'appel ... 84
8.6 Fonction de recherche dans le champ de saisie ... 84
8.7 Journal des appels ... 85
8.7.1 Tous les appels ... 86
8.7.2 Appel en absence ... 87
8.7.3 Demandes de rappel ... 87

8.7.4 Configuration du journal des appels ... 87
8.8 Renumérotation ... 88
8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut ... 88
8.9.1 Configurer les touches de numérotation abrégée ... 89
8.9.2 Signalisation du statut ... 93
8.9.3 Informations avancées de statut avancées (disponibilité) ... 94
8.9.4 Synchronisation des états avec Microsoft Teams ... 96
8.10 Signalisation et prise d'appel ... 96
8.10.1 Configuration du signal d'appel ... 97
8.11 Collaboration d'un simple clic de souris ... 98
8.11.1 Conditions ... 98
8.11.2 Démarrer la collaboration ... 98
8.11.3 Particularités de la collaboration via TeamViewer ... 99
8.11.4 Définition de l'application par défaut pour la collaboration ... 99
8.12 Enregistrement ... 100
8.12.1 Enregistrement de conversations ... 101
8.12.2 Configurer l'enregistrement ... 101
8.13 Code d'identification du projet ... 102
8.14 Rappel ... 103
8.14.1 Rappel automatique si occupé ... 103
8.14.2 Rappel en cas d'appel non accepté ... 104
8.15 Numéroter à partir de n'importe quelle application ... 105
8.16 Conférence ... 105
8.16.1 Démarrer une conférence ... 105
8.16.2 Demande de renseignements et ajout ... 106
8.16.3 Abandonner la conférence ou y mettre fin ... 106
8.16.4 Salles de conférence ... 107
8.16.5 Participation silencieuse à la conférence ... 108
8.17 Intrusion d'appel ... 108
8.17.1 Plusieurs transferts d'appel ... 109
8.17.2 Configuration d'une numérotation abrégée pour l'intrusion d'appel 109
8.18 Envoyer des commentaires ... 110

Swyx Messenger ... 111
9.1 Options de Swyx Messenger ... 111
9.2 Conversations individuelles dans Swyx Messenger ... 113
9.3 Conversations de groupe dans Swyx Messenger ... 115

Régler SwyxIt! ... 117
10.1 Paramètres de l'application ... 117
10.1.1 Thème ... 117
10.1.2 Résolution de la fenêtre de contrôle d'appel ... 117
10.1.3 Changer entre SwyxIt! et SwyxIt! Classic ... 117
10.2 Paramètres utilisateur ... 118
10.2.1 Généralités ... 118
10.2.2 Listes ... 120
10.2.3 Enregistrer ... 120
10.2.4 Touches de numérotation abrégée ... 121
10.2.5 Touches de raccourci ... 121
10.2.6 Touches de lignes ... 122
10.2.7 Sonneries ... 122
10.2.7.1 Sonnerie selon le numéro d'appel ... 123
10.2.7.2 La signalisation de double appel ne s'effectue que par le biais de l'interface ... 124
10.2.7.3 « Sonnerie silencieuse » ... 124
10.2.8 Clavier ... 125
10.2.9 SwyxPhone ... 126
10.2.10 Terminaux ... 129
10.2.11 Voice Box ... 129
10.2.12 Cryptage ... 130
10.3 Paramètres locaux ... 131

Signal de statut de SwyxIt! pour les contacts Microsoft Office ... 140
11.1 Installation du plugin Office Communication AddIn ... 140
11.2 Fonctions du plugin Office Communication AddIn ... 141

Microsoft Outlook – Téléphoner avec SwyxIt! ... 143
12.1 Formats des numéros d'appel dans Outlook ... 143
12.2 SwyxIt! et Microsoft Outlook ... 143
12.2.1 Configuration ... 144
12.2.2 Appeler directement les correspondants figurant dans la liste des contacts Outlook ... 146
12.2.3 Démarrer un appel à partir d'un courriel ... 148
12.2.4 Commencer un appel depuis une entrée de l'agenda ... 148
12.2.5 Utiliser les contacts Outlook pour les appels entrants ... 148
12.2.6 Affichage et création de contacts Outlook en cours de conversation 149
12.2.7 Créer et afficher des entrées du journal Outlook ... 149
12.2.8 Créer une entrée de journal en cours de conversation ... 150
12.2.9 Swyx Voicemail Player ... 150
12.3 Résolution des noms à partir des contacts Outlook ... 152

VisualContacts et DATEV ... 153
13.1 Conditions pour l'utilisation de Swyx VisualContacts ... 154
13.2 Installation et configuration de Swyx VisualContacts ... 154
13.2.1 Conditions ... 154
13.2.1.1 Définir les paramètres de serveur LDAP ... 155
13.3 Swyx VisualContacts ... 155
13.3.1 Interface utilisateur ... 155
13.4 Rechercher des contacts ... 156
13.5 Affichage des contacts en même temps qu'un appel ... 157
13.5.1 Plusieurs appels ... 157

Contrôle de téléphone depuis un PC avec SwyxCTI et SwyxCTI+ ... 158
14.1 SwyxIt! contrôle un SwyxPhone ou un téléphone SIP certifié ... 159
14.2 CTI SwyxIt! sur un serveur de terminal contrôle un SwyxIt! local ... 160
14.3 SwyxIt! contrôle un téléphone de fournisseur tiers ... 161
14.4 SwyxIt! contrôle un téléphone externe ... 162
14.5 Configuration des sonneries dans CTI SwyxIt! ... 163
14.6 Interrompre le mode CTI ... 164
14.7 Modifications du mode CTI+ sur des téléphones externes après la déconnexion, interruption et redémarrage de SwyxIt! ... 165

Installer et désinstaller SwyxIt! ... 166
15.1 Conditions ... 166
15.2 Préparation de l'installation ... 167
15.2.1 Installer un SwyxIt! Handset ... 167
15.2.2 Installer un SwyxIt! Headset ... 167
15.2.3 SwyxIt! Handset / SwyxIt! Headset sans utilisation de haut-parleurs supplémentaires ... 167
15.3 SwyxIt! — Installation du logiciel ... 167
15.3.1 Installation ... 167
15.3.2 Installation personnalisée ... 169
15.3.3 Mettre à jour ou modifier la version de SwyxIt! ... 170
15.3.3.1 Mise à jour automatique ... 170
15.3.3.2 Mise à jour par nouvelle installation ... 171
15.3.4 Désinstallation ... 171
15.4 Installation de SwyxIt! en dehors du réseau de l'entreprise ... 172
15.5 Fichiers de suivi pour remédier aux erreurs ... 172

SwyxIt!Téléphoner depuis des programmes tiers ... 174
A.1 Installation de l'interface TAPI 2.x ... 174
A.2 Configurer un programme tiers pour SwyxIt! sur le modèle de l'aide à la numérotation 1.0 de Microsoft ... 174

Aperçu: Glisser-déposer ... 176

Barre des tâches et zone de notification de Windows ... 177
A.1 Icônes dans la barre des tâches ... 177
A.1.1 Liste de raccourcis ... 177
A.2 Icône dans la zone de notification de Windows ... 178

SwyxIt! Handsets 179
B.1 Comportement standard du SwyxIt! Handsets 180
B.2 Présentation détaillée des fonctions du SwyxIt! Handset 180
B.2.1 Signalisation des DEL supérieures sur SwyxIt! Handset P280 181
B.2.2 Signalisation de DEL sur SwyxIt! Handset P300 181
B.2.3 La touche micro-casque (uniquement SwyxIt! Handset P280) 182
B.2.4 Touche plus / moins 183
B.2.5 Touche « silence » 183
B.3 Assigner les SwyxIt! Handsets à un mode audio 184

Terminaux 186
C.1 Aperçu des terminaux disponibles 186
C.1.1 Combinés téléphoniques 186
C.1.2 Téléphones de table 186
C.1.3 Téléphones DECT sans fil 187
C.2 Configuration des terminaux dans SwyxIt! 187
C.3 Terminaux de fabricants tiers 188
C.3.1 Terminaux SIP 188
C.3.2 Adaptateur IP a/b 189

SwyxIt! en mode serveur de terminaux 190
D.1 CTI SwyxIt! sur un serveur de terminaux 190
D.2 TAPI pour Windows Terminal Services 190

Notions techniques 192

Codes de fonction 198

INTRODUCTION

SwyxIt! est un système de téléphonie à base logicielle qui comporte un très grand nombre d'avantages.

SwyxWare comporte des fonctionnalités modulables. Vous pouvez ainsi, en fonction de vos besoins de communication, acquérir les packs de fonctions nécessaires. Vous disposez alors d'un système qui s'adapte à votre nouvelle situation lors des changements que votre entreprise peut connaître.

Qu'est-ce que SwyxIt! ?

SwyxIt! est un logiciel qui, associé à SwyxServer, fera de votre PC connecté au réseau informatique de votre entreprise un système de téléphonie hautement performant. SwyxIt! vous propose à cet égard diverses prestations et fonctionnalités capables de rendre vos communications nettement plus faciles, plus rapides et plus efficaces.

Vous trouverez un aperçu des nombreuses fonctions remplies par SwyxIt! en tant que terminal de votre SwyxServer dans *8.1 Aperçu des fonctions de SwyxIt!*, page 78.

Guide de l'utilisateur SwyxIt!

Cette documentation est conçue pour les utilisateurs de SwyxIt!. Elle est disponible sous forme d'Aide en ligne et de fichier PDF. Elle contient des informations détaillées sur tous les thèmes importants liés à l'utilisation de votre client SwyxIt!.

Guide de l'utilisateur SwyxExtended Call Routing

Cette documentation vous décrit les composants de SwyxIt! qui vous apporteront un traitement professionnel de vos appels téléphoniques. Il s'agit de :

- Le Call Routing Manager
- der Grafische Skript Editor

Cette documentation suppose que vous disposez de connaissances de base sur les principales fonctions de SwyxIt!, telles qu'elles sont décrites dans la documentation de SwyxIt!.

Guide de l'utilisateur de SwyxFax Client

Le guide de l'utilisateur « SwyxFax Client » décrit les fonctions pour envoyer et recevoir des télécopies sur votre ordinateur, voir help.enreach.com/cpe/latest.verssion/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/SwyxFax_Server_$

Conventions pour les descriptions

Dans ce manuel, « Cliquer » signifie principalement : Vous cliquez une fois avec la touche **gauche** de votre souris.

« Double-cliquer » : Vous cliquez **deux fois** brièvement avec la touche **gauche** de votre souris.

Si l'étape nécessite de cliquer avec le bouton droit de la souris, cela est indiqué clairement dans le texte :

« Cliquez avec la touche **droite** de votre souris... »

Utilisation des menus

Les instructions qui se rapportent à la sélection d'entrées de menus précises sont mentionnées de la manière suivante :

Listes | Annuaire...

concerne le point de menu Annuaire, que vous trouverez dans le menu Listes.

Pour ouvrir le menu contextuel, il suffit de cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'élément voulu.

Éléments de configuration particuliers

STOP

Les consignes de sécurité dont le non-respect peut entraîner des dommages matériels ou des pertes de données, sont signalées comme suit.

Les consignes dont le non-respect peut entraîner des violations de droits, des incompréhensions, des anomalies et des retards lors de l'utilisation du logiciel, sont signalées comme suit.

Les informations importantes sont signalées comme suit.

Les astuces qui facilitent l'utilisation du logiciel sont signalées comme suit.

Les instructions

...qui invitent l'utilisateur à effectuer une action ou une manœuvre pouvant comprendre plusieurs étapes (1., 2., etc.) sont signalées comme suit.

Aide en ligne

Pour accéder au système d'aide, cliquez dans l'interface utilisateur sur Paramètres | Aide . Vous pouvez alors consulter l'aide en ligne ou le Quickstart .Une alternative rapide consiste à appuyer sur la touche de fonction F1 pour ouvrir l'aide en ligne.

Nouvelles fonctions

Lorsqu'une mise à jour est disponible, l'icône s'affiche sur l'interface utilisateur. En cliquant sur l'icône, vous pouvez accéder à la mise à jour et l'installer. Vous trouverez un aperçu des nouvelles fonctions sous Paramètres | Aide | Nouveautés .

Pour accéder aux informations sur la version actuelle de votre client SwyxIt!, cliquez sur Paramètres | Aide | A propos de .

Informations complémentaires

- Notre site Internet vous propose les dernières informations sur nos produits :

enreach.de

- Vous trouverez d'autres indications sur les scénarios d'installation spéciaux ainsi que des conseils & Astuces pour une utilisation optimale de votre SwyxWare dans le Help Center.

service.swyx.net/hc/en-gb

- Vous trouverez la documentation la plus récente sur tous les produits dans la section Support de la page d'accueil :

enreach.de/de/service/dokumentationen

Autres aides en ligne

Produit	WWW-link
SwyxWare Administration	help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/
SwyxIt! Classic	help.enreach.com/cpe/latest.version/Client/Swyx/fr-FR/
SwyxFax Client	help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/fr-FR/
Call Routing Manager	help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/
Grafischer Skript Editor	help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/

1 QUE SIGNIFIE LE TERME... ?

Les notions fréquemment utilisées dans la documentation SwyxWare sont définies en détail dans ce chapitre.

Vous trouverez des notions supplémentaires relatives à la technique de la messagerie vocale dans *App. E: Notions techniques*, page 192.

1.1 ABONNÉ

La notion d'abonné désigne des personnes qui communique par téléphone.

À ce niveau, on distingue entre

- correspondants internes et
- correspondants externes.

Les abonnés internes sont les abonnés au sein de l'entreprise, au besoin, également ceux se trouvant sur les différents sites de l'entreprise. Les abonnés externes sont joignables ou par le biais du réseau téléphonique public, ou par le biais d'internet (téléphonie par internet).

1.2 GROUPE

Les abonnés sont regroupés en une unité logique dans un groupe. L'administrateur décide de l'aménagement des groupes et l'appartenance des membres. Par exemple, il est possible de rassembler tout le personnel de vente d'une entreprise dans un groupe désigné par le terme de « Vente ». Le groupe lui-même a un numéro de poste personnel (Numéro du poste du groupe).

Lorsqu'un appel arrive pour le numéro du poste du groupe, le téléphone sonne chez tous les membres du groupe (appel de groupe). L'appel téléphonique peut alors être pris par chacun des membres du groupe. L'administrateur peut cependant définir des groupes précis pour la répartition des appels. Dans ce cas, l'appel est d'abord transmis à un membre du groupe et s'il n'est pas pris parce que l'employé n'est pas à son poste ou qu'il téléphone déjà, l'appel est transmis au membre suivant du groupe. L'administrateur peut établir l'ordre dans lequel les membres du groupes sont sélectionnés ou bien préférer une distribution des appels aléatoire.

1.3 SIGNAL D'APPEL

Moyennant le signal d'appel, les appels entrants d'un abonné (A) sont également signalés chez l'autre abonné (B). L'abonné B a la possibilité d'accepter ces appels. Cet avis est défini par l'administrateur de système par le biais des rapports qu'ont les abonnés entre eux.

Les appels sont signalés dans la barre de tâches de Windows de l'abonné B. La touche de prise d'appel est active. Si le correspondant B a configuré une touche de numérotation abrégée avec le numéro du correspondant désiré (A), celle-ci clignote. Si l'appel n'est pas accepté après 10 secondes, un avertissement sonore unique retentit. La conversation téléphonique peut être reprise par l'abonné B soit immédiatement, soit après l'avertissement sonore, voir *8.10 Signalisation et prise d'appel*, page 96.

L'avis d'appel empêche un appel « dans le vide » (si la Voice Box standard ou le renvoi d'appel de l'abonné A n'ont pas été activés).

L'avertissement sonore et l'affichage dans la barre des tâches peuvent être activés ou désactivés dans les paramètres utilisateur. Le signal d'appel demeure toutefois affiché dans Swyxlt!.

1.4 SIGNAL DE STATUT

La signalisation du statut d'un autre abonné interne (sonne, en communication, disponible, absent, etc.) a lieu par le biais de la touche de numérotation abrégée associée au numéro, voir *8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut*, page 88.

Cet avis est défini par l'administrateur de système par le biais des rapports qu'ont les abonnés entre eux.

1.5 NUMÉRO D'APPEL (NUMÉRO DE TÉLÉPHONE)

Un numéro est une succession de chiffre ou un SIP-URI. On différencie les points suivants pour les numéros :

- Abonnés internes et
- Numéros externes

Les numéros internes sont utilisés entre les membres d'un groupe ou entre les abonnés d'une entreprise qui sont connus sur le SwyxServer.

Les numéros externes abonnés aux abonnés externes dans le réseau téléphonique public. Ils sont appelés par le biais de leur numéro d'appel normal. L'indicatif pour les appels externes (le plus souvent le « 0 ») précède toujours le numéro. Par contre, les correspondants externes d'un réseau IP (Internet) public sont appelés par le biais de leur adresse Internet, de leur SIP-URI ou de leur nom de domaine (par exemple, LouiseDupont.entreprise.fr).

Exemples de numéros d'appel valides

Numéro d'appel	Signification
123	Numéro interne d'un correspondant interne au sein de l'entreprise dans laquelle le SwyxServer est utilisé.
09776123	Numéro d'un abonné du réseau public (appel local, avec en l'occurrence le 0 pour les appels externes).
002319776123	Numéro d'un abonné du réseau public (appel national, avec en l'occurrence le 0 pour les appels externes). Notez que vous devez toujours utilisez l'indicatif régional pour que l'appel aboutisse.
0001324345456	Appel international (0 ici pour les appels externes)
thomas.meier@firma.de	SIP-URI. Cela est presque identique à une adresse e-mail et se compose du nom d'utilisateur et du Realm (plage de noms comparable avec les domaines).

1.6 AUTORISATIONS D'APPEL

L'administrateur a la possibilité de configurer des droits particuliers pour les appels sortants de groupes ou d'utilisateurs, c'est-à-dire d'interdire certains types d'appels (appels locaux, longues distances ou internationaux, par exemple) à certains utilisateurs ou groupes d'utilisateurs. Si un numéro verrouillé est composé, un message d'erreur apparaît. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre administrateur.

1.7 SÉLECTION

Chez SwyxWare, la notion « ligne » indique une liaison téléphonique qu'il vous est possible d'utiliser pour vos appels.

Il vous est par ex. ainsi possible, de définir de combien de ligne vous avez besoin sur votre poste de travail en quelques étapes, sans qu'il soit pour autant vraiment nécessaire d'installer une nouvelle ligne physique et un nouveau téléphone.

1.8 TRUNK ET GROUPE TRUNK

Par « Trunk » on comprend une ligne d'un autre réseau par ex. une ligne du réseau public. Une ligne du réseau public peut par ex être un « Trunk NUMERIS » et une ligne Internet un « Trunk SIP ». Les lignes (trunks) de même type peuvent être regroupées. Les trunks d'un groupe de trunk ont les mêmes propriétés et servent ainsi avant tout à élargir la capacité.

L'administrateur peut affecter une priorité différente aux groupes trunk. Cela permet de faire passer les appels par ex. par une ligne meilleur marché (par ex. par un trunk SIP en passant directement via Internet). Si cette ligne n'est pas accessible, la ligne suivant d'une priorité moindre sera sélectionnée (par ex. un trunk RNIS par le réseau public), voir help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Trunks_TrunkGroups_$.

1.9 UTILISATEUR

Un utilisateur est une personne, un groupe ou un lieu (par exemple une salle de discussion), pour lequel/laquelle un compte a été installé sur le SwyxServer. Un nom d'utilisateur, un code PIN (Personal Identification Number) et en règle générale un compte utilisateur Windows (le cas échéant plusieurs) sont attribués à ce compte sur le SwyxServer. Le code PIN est nécessaire lors de l'utilisation de SwyxPhone, du téléphone fixe de la famille de produits SwyxWare et au moment de l'interrogation à distance pour l'authentification de l'utilisateur.

Au moment du démarrage de SwyxIt!, le compte utilisateur Windows que vous utilisez actuellement est employé automatiquement, afin de contrôler votre autorisation d'accès et de reconnaître votre compte utilisateur sur SwyxServer. Si SwyxServer ne trouve aucun compte SwyxServer correspondant à votre compte utilisateur Windows, il sera mis fin à SwyxIt! avec un message d'erreur. S'il existe plusieurs comptes SwyxServer correspondants à votre compte utilisateur Windows, SwyxIt! vous demandera d'en choisir un.

Les paramètres de chaque utilisateur sont sauvegardés de manière centralisée sur le SwyxServer (par exemple, les saisies dans l'annuaire personnel, les options de renvois d'appels, l'affectation de numéros de postes à des lignes).

Si vous partagez un SwyxPhone avec quelqu'un d'autre, l'administrateur de système doit vous installer un compte utilisateur commun. Dans ce cas, il vous faut vous mettre d'accord avec votre partenaire en ce qui concerne le mot de passe et toutes les options, afin que vous soyez tous les deux en mesure de changer la configuration.

1.10 CONNEXION ACTIVE

Connexion active définit une conversation téléphonique pour la durée de laquelle vous entendez votre interlocuteur et que celui-ci vous entend.

1.11 CONNEXION EN ATTENTE

Une connexion en attente, est une conversation téléphonique, que vous tenez, mais que vous avez interrompue brièvement.

L'interlocuteur qui est mis en attente, entend une musique pour le faire patienter. La communication en attente peut de nouveau être activée. Si vous teniez parallèlement une deuxième conversation sur une autre ligne, cette connexion, jusqu'alors active, sera mise en attente.

Ainsi, vous pouvez tenir plusieurs conversations « simultanément » et commuter (va-et-vient) confortablement entre les différents interlocuteurs

Exemple :

Pendant que vous tenez une conversation téléphonique, un autre appel arrive. Le nouvel appel est affiché comme appel entrant. Si vous prenez cette communication, la communication encore active sera mise en attente et l'appel entrant sera actif.

1.12 APPEL EN ATTENTE

Si vous êtes en communication et qu'un autre appel entre, cet appel s'affichera comme appel entrant et un signal sonore retentira dans l'écouteur lors de la communication active. Cette procédure est appelée appel en attente. Vous pouvez maintenant décider si vous voulez mettre la communication actuelle en attente, afin de prendre la deuxième communication ou si vous souhaitez continuer votre communication sans interruption. Si vous prenez cette communication, la communication encore active sera mise en attente et l'appel entrant sera actif.

1.13 CONFÉRENCE

Une conférence est une conversation entre au moins trois abonnés. Vous pouvez introduire une conférence, si vous avez initié au moins deux appels. Chaque participant peut ajouter des interlocuteurs supplémentaires à une conférence existante.

Alternativement, l'administrateur système peut aménager une salle de conférence, dans laquelle les participants à la conférence peuvent appeler indépendamment les uns des autres.

Voir *8.16 Conférence*, page 105.

1.14 VA-ET-VIENT

Le va-et-vient est le changement entre la connexion active et une ou plusieurs connexions en attente. Là, la conversation actuellement active est mise en attente et une conversation qui avait été mise en attente avant devient active, voir *1.10 Connexion active*, page 17 et *1.11 Connexion en attente*, page 17.

1.15 SIGNAUX ACOUSTIQUES

Dans le tableau suivant, vous trouvez un bref aperçu des signaux acoustiques les plus importants et de leur signification.

Signal sonore	Signification
Sonnerie	Retentit lors d'un appel entrant. Vous pouvez attribuer différentes sonneries (par ex. pour des numéros précis ou pour les appels internes ou externes).
Tonalité	Vous l'entendez avant l'initiation de la connexion.
Tonalité de numérotation discontinue	Vous avez un nouveau message vocal.
Signal d'occupation	Retentit en cas de sélection d'un abonné occupé.
Signal d'appel en attente	Si le abonné est occupé et qu'un autre appel arrive qui puisse être pris sur une autre ligne. À condition que la fonction « Double appel inactif » n'est pas été activé.
Avis d'appel	Retentit lorsque l'abonné que vous avez appelé n'a pas accepté l'appel et qu'un minuteur (10 secondes) est écoulé. La signalisation acoustique n'a lieu qu'une seule fois par le biais d'un avertissement sonore, lorsque l'avis d'appel est activé.
Signal de rappel	Retentit lorsque vous avez mis un rappel si occupé. L'autre abonné a mis fin à sa conversation. Si vous confirmez le rappel, une connexion est initiée.
Signal d'appel direct	Retentit au début d'un appel direct. Un autre abonné auquel vous avez signalé votre statut a initié un appel direct avec vous et le téléphone active le haut-parleur. Pour répondre au correspondant, décrochez le combiné.

1.16 CALL ROUTING

Call Routing définit le traitement d'appels entrants selon des règles fixées à l'avance, par exemple le renvoi d'appel vers d'autres correspondants.

Avec le Call Routing Manager, vous disposez d'un instrument extrêmement puissant dans SwyxIt!, qui améliore l'accessibilité dans votre entreprise de manière considérable et diminue considérablement le nombre des « appels perdus ». Pour son maniement, Call Routing Manager met un Regel-Assistenten à votre disposition afin de changer ou de redéfinir des règles.

Veuillez noter qu'il faut que l'administrateur vous accorde le droit d'établir des règles avec le Call Routing Manager.

Der Grafische Skript Editor offre des possibilités supplémentaire afin de traiter les appels et vous permet également de représenter un carnet de normes graphiquement. Les règles établies ainsi ne sont utilisables

que lorsque « Extended Call Routing » a été installé sur SwyxServer. Voir également help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/user_rights_$.

1.17 VOICE BOX

SwyxWare offre à ses utilisateurs un répondeur automatique personnel.

Le message vocal de l'appelant est enregistré et peut être consulté dans la section Voice Box. Si la configuration le permet, il peut être envoyé à une adresse e-mail, cet e-mail est appelé ci-après message .

La fonctionnalité Voice Box va bien au delà de celle d'un répondeur automatique. Elle vous permet par ex. d'utiliser des textes enregistrés spécifiques à l'appelant, à l'heure ou à la date, de transmettre des messages enregistrés à une autre adresse, comme pour un e-mail, ou également - en un simple clic de souris - de les rendre accessibles à toute une liste de distribution.

Vous pouvez également interroger à distance ou gérer les messages qui vous ont été laissé à partir de votre SwyxIt!, de votre SwyxPhone ou d'un autre poste téléphonique.

1.18 INTERROGATION À DISTANCE

L'interrogation à distance permet d'écouter vos messages vocaux depuis n'importe quel poste téléphonique. Lors d'un appel vers votre numéro SwyxWare, vous vous identifiez sur SwyxWare à l'aide de votre code PIN. Vous pouvez alors écouter les nouveaux messages vocaux, puis tous les messages existants, les répéter et les supprimer si nécessaire. De plus, vous pouvez modifier le numéro indiqué pour le renvoi immédiat ou graver une nouvelle annonce.

1.19 CTI

CTI est l'abréviation de Computer Telephony Integration et signifie l'association des télécommunications et du traitement électronique des données. Vous pouvez sélectionner directement vos interlocuteurs parmi vos contacts (Outlook ou Lotus/IBM/HCL Notes), par exemple, si vous utilisez SwyxIt! en mode CTI (CTI SwyxIt!).

Vous disposez à cet effet des possibilités suivantes :

- CTI SwyxIt! contrôle un SwyxPhone
- CTI SwyxIt! contrôle un serveur de terminaux SwyxIt!
- CTI SwyxIt! contrôle un terminal de téléphonie (option CTI+)
- CTI SwyxIt! contrôle un téléphone externe par le biais de son numéro d'appel (option CTI+)

1.20 RAPPEL

SwyxWare vous propose la possibilité de déposer chez d'autres correspondants internes des demandes de rappel. Ils peuvent alors vous rappeler ultérieurement. Si l'abonné que vous appelez se trouve déjà en communication, vous pouvez lancer la fonction **Rappel si occupé**. Dans ce cas, votre correspondant sera rappelé dès que sa ligne se libérera.

1.21 TEMPS DE PARACHÈVEMENT

Vous pouvez bloquer une certaine ligne pour tous les appels entrants pour, par exemple, avoir le temps suffisant après une communication avec un client pour traiter le dossier de ce client.

2 CONNEXION ET DÉCONNEXION

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Lorsque vous appelez SwyxIt!, une connexion est automatiquement établie avec SwyxServer :

Le système vérifie si vous possédez les droits suffisants pour utiliser SwyxIt!.

- Si oui, vos configurations personnelles de SwyxIt! sont reprises sur le PC que vous utilisez en ce moment.
- Si vous êtes déconnecté, si votre mot de passe doit être modifié ou si la recherche automatique ne trouve pas de serveur, une boîte de dialogue s'ouvre pour vous permettre de fournir toutes les informations nécessaires.

Si vous quittez SwyxIt!, vous serez automatiquement déconnecté de SwyxServer. Les appels entrants ne vous parviendront donc plus. Ils seront traités par SwyxServer conformément à vos paramètres. Ils seront renvoyés, par exemple, vers votre Voice Box.

S'il restait des appels à traiter au moment de la connexion, SwyxIt! vous demandera si vous souhaitez y mettre fin.

Pour être immédiatement joignable sur SwyxIt! après le démarrage de votre PC, veuillez copier le raccourci de SwyxIt! dans le dossier **Démarrage**. SwyxIt!sera alors exécuté automatiquement au démarrage de l'ordinateur.

Si vous avez activé l'économiseur d'écran de votre PC, celui-ci disparaît lorsque vous recevez un appel.

Si un mot de passe est nécessaire pour quitter votre économiseur d'écran, vous devez d'abord entrer le mot de passe lors d'un appel entrant et vous pouvez téléphoner via SwyxIt!. Si vous avez connecté un SwyxIt! Handset et que la sonnerie retentit, vous pouvez décrocher et téléphoner sans entrer le mot de passe. Vous n'accédez à l'interface de SwyxIt! qu'après avoir entré le mot de passe.

Connexion au SwyxServer par e-mail de bienvenue

Connexion à SwyxServer avec des données d'utilisateur SwyxWare

Comment vous connecter à SwyxIt! à l'aide de vos identifiants SwyxWare

Modifier le mot de passe

2.1 CONNEXION AU SWYXSERVER PAR E-MAIL DE BIENVENUE

Si vous avez reçu un e-mail de bienvenue de votre administrateur, vous pouvez vous connecter au SwyxServer en cliquant sur l'URL.

Comment se connecter au SwyxServer via l'e-mail de bienvenue

1. Cliquez sur le bouton Configurez votre Swyx Desktop Client dans l'e-mail de bienvenue que vous avez reçu de votre administrateur.
   L'administrateur peut vous avoir prédéfini les paramètres suivants :
   - Données de connexion (nom d'utilisateur, nom d'utilisateur principal (UPN), mot de passe)
   - Adresse du serveur pour la connexion au sein du réseau de l'entreprise
   - Adresse du serveur pour la connexion en dehors du réseau de l'entreprise
   - Mode de connexion RemoteConnector : Automatique, voir *Comment définir les options de connexion du SwyxRemoteConnector*, page 137
   - ✓ Une fenêtre de dialogue s'ouvre dans laquelle vous pouvez accepter ou refuser le transfert des paramètres de configuration et dans SwyxIt!.
2. Confirmez avec Oui.
3. Au besoin, confirmez l'acceptation du certificat de sécurité avec Oui.

4 Au besoin, confirmez l'écrasement du mot de passe précédent avec Oui.

5 Au besoin, entrez votre mot de passe et appuyez sur OK.
   ✓ Les données seront sauvegardées et vous serez connecté à SwyxIt!.

Le mot de passe est stocké de manière cryptée dans le registre. Vous pouvez le modifier ultérieurement, voir *Pour modifier votre mot de passe*, page 23.

Voir aussi *Comment définir les options de connexion*, page 136 et. *Comment définir les options de connexion du SwyxRemoteConnector*, page 137.

2.2 CONNEXION À SWYXSERVER AVEC DES DONNÉES D'UTILISATEUR WINDOWS

La connexion avec les données utilisateur Windows ne fonctionne qu'au sein du réseau de l'entreprise ou via une connexion VPN.

Avant de démarrer SwyxIt!, vous devez être connecté en tant qu'utilisateur sur votre réseau Windows. Cela se fait normalement immédiatement après avoir démarré votre PC, lorsque vous entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Alternativement, vous pouvez vous connecter à SwyxServer avec vos nom d'utilisateur et mot de passe ou via l'authentification fédérée, voir *Comment vous connecter à SwyxIt! à l'aide de vos identifiants SwyxWare*, page 22 et *Comment vous connecter à SwyxIt! avec un fournisseur d'identité*, page 22.

Une fois connecté au réseau, vous pouvez démarrer SwyxIt!. Activez l'option Toujours utiliser ce nom d'utilisateur lors de la connexion à SwyxIt! afin que le compte d'utilisateur sélectionné soit automatiquement utilisé lors du redémarrage de SwyxIt!. Pour la modification de ces paramètres, voir *10.3 Paramètres locaux*, page 131.

Cette fonction n'est pas disponible sur SwyxON.

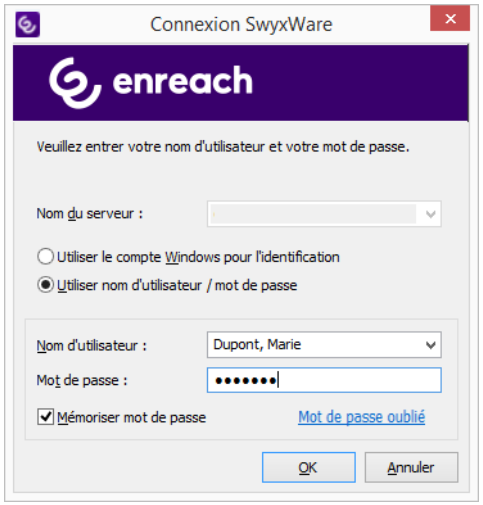
2.3 CONNEXION À SWYXSERVER AVEC DES DONNÉES D'UTILISATEUR SWYXWARE

Outre votre compte utilisateur Windows, vous pouvez vous connecter à SwyxIt! avec vos données utilisateur SwyxWare. Vous avez besoin pour cela des identifiants correspondants que vous obtenez auprès de votre administrateur.

Selon la configuration du système et de l'utilisateur, vous pouvez utiliser les noms de connexion suivants :

- Nom d'utilisateur principal (UPN) : « john.jones@example.com »
- Nom d'affichage: « John Jones ». Le nom d'affichage est encore pris en charge pour des raisons de compatibilité, mais nous recommandons de ne plus l'utiliser.

Vous pouvez modifier votre mot de passe via la fenêtre de contrôle d'appel sous le menu Fichier, voir *2.5 Modifier le mot de passe*, page 22.



Pour modifier votre mot de passe

Mot de passe complexe

Nombre limité de tentatives de connexion

Comment vous connecter à SwyxIt! à l'aide de vos identifiants SwyxWare

Lorsque vous démarrez SwyxIt! pour la première fois depuis son installation, une boîte de dialogue s'affiche. En cas de besoin, vous pouvez également y accéder à partir du menu.

1 Sous Nom du serveur, saisissez le nom de votre serveur. Celui-ci est enregistré et sera à nouveau fourni lors de la prochaine connexion.
Le nom du serveur, qui vous est communiqué par votre administrateur, peut être sous forme de texte ou d'adresse IP.

2 Sous Nom d'utilisateur, saisissez votre UPN ou votre nom d'utilisateur. Celui-ci est enregistré et sera à nouveau fourni lors de la prochaine connexion.

3 Sous Mot de passe, saisissez votre mot de passe.

4 Si SwyxIt! doit enregistrer votre mot de passe, activez la case de contrôle Mémoriser le mot de passe. Cela permet de vous connecter automatiquement au serveur et de ne plus passer par le dialogue de connexion.

5 Confirmez ce message par OK.
✓ Vous être connecté au serveur.
Si votre connexion échoue, le dialogue de connexion apparaît afin de procéder aux modifications. Dans ce cas, vérifiez que les informations de connexion sont correctes et qu'il existe une connexion réseau valide.

2.4 CONNEXION VIA LE FOURNISSEUR D'IDENTITÉ

Si votre administrateur a activé cette fonction pour vous, vous pouvez vous connecter avec un fournisseur d'identité (par ex. **Auth0** ou **Microsoft Entra ID**) pour vous connecter à SwyxIt!.

Si une configuration de fournisseur d'identité est activée, SwyxServer propose l'authentification fédérée au lieu de l'authentification par le compte d'utilisateur Windows et les utilisateurs sans licence peuvent se connecter uniquement avec un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Pour autoriser à nouveau le compte d'utilisateur Windows comme option de connexion, toutes les configurations de fournisseurs d'identité doivent être désactivées.

Pour pouvoir utiliser l'authentification fédérée, l'utilisateur doit avoir le profil utilisateur Premium ou Professionnel.

Comment vous connecter à SwyxIt! avec un fournisseur d'identité

1 Ouvrez le client SwyxIt!.
✓ Une boîte de dialogue de connexion apparaît.

2 Sélectionnez Utiliser [nom du fournisseur d'identité].

3 Cliquez sur OK.
   ✓ La boîte de dialogue de connexion du fournisseur d'identité apparaît.

4 Saisissez les données de connexion configurées par votre administrateur dans SwyxWare.
   ✓ Vous êtes connecté à SwyxIt!.

Vous trouverez d'autres informations l'authentification fédérée ici.

Pour pouvoir se connecter avec le fournisseur d'identité Auth0, le composant Authentification Auth0 doit être activé lors de l'installation de SwyxIt!, voir *19.3.2 Benutzerdefinierte Installation*, page 242.

2.5 MODIFIER LE MOT DE PASSE

Vous pouvez modifier votre mot de passe via la fenêtre de contrôle d'appel. Cette option n'est disponible que si vous avez ouvert une session à l'aide de votre nom d'utilisateur SwyxWare et d'un mot de passe dans SwyxServer. Si vous êtes connecté à SwyxServer via votre compte Windows, vous ne pourrez pas modifier votre mot de passe.

Pour modifier votre mot de passe

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris en haut, à côté du logo d'Enreach.
   ✓ Le menu contextuel général s'ouvre.

3 Sélectionnez Fichier | Modifier le mot de passe.
   ✓ La boîte de dialogue vous permettant de modifier le mot de passe s'affiche.

4 Saisissez d'abord l'ancien mot de passe, puis le nouveau, et répétez la saisie du nouveau mot de passe.

5 Validez la modification en cliquant sur OK.
   ✓ Le mot de passe est modifié.

Si vous avez activé la connexion automatique (Mémoriser lemot de passe dans la boîte de dialogue de connexion), la modification est également prise en compte ici et le mot de passe ne doit pas être saisi à nouveau.

2.5.1 MOT DE PASSE COMPLEXE

Votre administrateur de SwyxWare peut forcer l'utilisation de mots de passe complexes. Dans ce cas, vous devez définir un mot de passe complexe (puissant) à chaque modification de mot de passe.

Les mots de passe complexes dans SwyxServer doivent répondre aux critères suivants :

- Le mot de passe doit comporter au moins huit caractères
- Le mot de passe doit comporter des caractères appartenant à au moins trois des quatre catégories suivantes :
  - Majuscules, p.ex. : [A-Z]
  - Minuscules, p.ex. : [a-z]
  - Chiffres [0-9]
  - Caractères spéciaux tels que : point, virgule, parenthèses, espace, double croix (#), point d'interrogation (?), signe pourcentage (%), esperluette (&).

Les lettres spéciales (p.ex: ß, ü, ä, è, ô) et les caractères non latins (p.ex. : Ω, π, μ) ne sont pas des caractères spéciaux et appartiennent à la catégorie des lettres.

Pour des raisons de sécurité, il n'est pas possible de réutiliser le mot de passe actuel lors du changement de mot de passe.

Vous pouvez modifier votre mot de passe complexe à tout moment dès lors que vous êtes connecté. Voir *2.5 Modifier le mot de passe*, page 22.

2.5.2 NOMBRE LIMITÉ DE TENTATIVES DE CONNEXION

Le nombre de tentatives de connexion à SwyxServer peut être limité par l'administrateur. Dans ce cas, vous ne pouvez effectuer qu'un nombre déterminé de tentatives de connexion à SwyxServer.

Pour des raisons de sécurité, le nombre de tentatives restantes n'est pas affiché.

Lorsque le nombre maximal d'échecs de connexion est atteint, un message d'erreur s'affiche : **Le compte utilisateur est verrouillé. Veuillez contacter votre administrateur**.

Vous ne pouvez donc pas utiliser SwyxWare avec SwyxIt!, SwyxFax Client, ou avec un terminal tant que l'administrateur n'a pas réactivé votre compte.

Après une connexion réussie, le nombre de tentatives de connexion malheureuses est remis à zéro.

Le nombre d'échecs de connexion n'a pas d'importance si l'administrateur a configuré la modification forcée du mot de passe et si l'utilisateur essaie néanmoins de se connecter avec son ancien mot de passe.

2.6 RÉINITIALISER LE MOT DE PASSE

Si vous avez oublié votre mot de passe, vous pouvez le réinitialiser.

Conditions

Pour pouvoir réinitialiser le mot de passe, les paramètres suivants du SwyxServer et de l'utilisateur SwyxWare sont nécessaires :

1. Configuration du serveur de messagerie
2. Configuration de l'adresse e-mail de l'utilisateur
3. Configuration dans Swyx Control Center : URL SCC, voir aussi help.enreach.com/controlcenter/latest.version/web/Swyx/en-US/#context/help/GeneralSettings-System-Login

Comment réinitialiser votre mot de passe

1. Cliquez dans la fenêtre de connexion de SwyxIt! sur **Mot de passe oublié**.
   ✓ Vous serez redirigé vers la fenêtre de dialogue du Swyx Control Center.
2. Saisissez votre adresse e-mail ou votre nom d'utilisateur SwyxWare et cliquez sur **Réinitialiser le mot de passe**.
   ✓ La page **Réinitialiser le mot de passe** s'ouvre.
3. Saisissez votre nouveau mot de passe dans le champ **Nouveau mot de passe**, et ressaisissez-le dans le champ **Confirmer nouveau mot de passe**. Pour les critères minimum requis pour les mots de passe, voir *2.5.1 Mot de passe complexe*, page 23.
4. Cliquez sur **Modifier le mot de passe**.
   ✓ Le mot de passe est réinitialisé.

Il n'est pas possible de réutiliser les trois derniers mots de passe si l'option Forcer un mot de passe utilisateur complexe et l'historique des mots de passe est activée pur l'utilisateur.

Vous pouvez modifier votre mot de passe à tout moment dès lors que vous êtes connecté, voir *2.5 Modifier le mot de passe*, page 22.

Réinitialisation du mot de passe par l'administrateur

Le mot de passe d'un utilisateur peut également être réinitialisé par l'administrateur. Le mot de passe est alors effacé et l'utilisateur ne peut plus se connecter à SwyxServer. La session de connexion existante de l'utilisateur sera automatiquement fermée dans l'heure qui suit. L'utilisateur reçoit un e-mail avec l'URL de la boîte de dialogue du Swyx Control Center (SCC-URL) où il peut réinitialiser son mot de passe.

Le lien de réinitialisation du mot de passe n'est valable que 24 heures. Si l'utilisateur n'a pas modifié son mot de passe avant l'expiration de la période de validité, il devra le réinitialiser à nouveau. Un nouvel e-mail contenant le lien est envoyé ou l'administrateur peut envoyer l'URL SCC générée avec le token utilisateur directement à l'utilisateur.

2.7 CHANGER D'UTILISATEUR

Vous avez la possibilité de vous connecter à SwyxServer avec SwyxIt! sous un autre nom d'utilisateur.

Comment changer d'utilisateur en cours de connexion

1. Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris en haut, à côté du logo d'Enreach.
   ✓ Le menu contextuel général s'ouvre.
3. Cliquez dans le menu sur Fichier | Changer d'utilisateur....
   ✓ La boîte de dialogue d'ouverture de session sur SwyxWare s'affiche.
4. Déterminez si vous souhaitez vous connecter à l'aide d'un compte Windows/fournisseur d'identité ou d'un nom d'utilisateur et mot de passe SwyxWare, voir *2.2 Connexion à SwyxServer avec des données d'utilisateur Windows*, page 21 ou *Comment vous connecter à SwyxIt! à l'aide de vos identifiants SwyxWare*, page 22.
   A noter que vous ne pouvez ouvrir une session que pour un compte Windows à la fois, lorsque votre nom d'utilisateur SwyxWare a été assigné au compte Windows correspondant. Cela n'est pas le cas lorsque vous être au poste d'un de vos collègues, par exemple.
5. Si vous avez sélectionné l'option Utliser nom d'utilisateur / mot de passe, entrez votre nom d'utilisateur ou votre UPN et votre mot de passe.
6. Cliquez sur OK.
7. Si vous vous connectez via votre compte Windows/fournisseur d'identité, sélectionnez l'utilisateur SwyxWare sous lequel vous souhaitez vous connecter.
   ✓ Vous serez connecté à SwyxServer sous le nouveau compte d'utilisateur.

2.8 JOURNAL DES MESSAGES

Le journal des messages contient des messages sur les ouvertures de session réussies ou sur celles qui ont échoué. Vous pouvez vérifier ici si la connexion a réussi ou non, en particulier si vous disposez de plusieurs comptes auprès de différents opérateurs.

Comment ouvrir le journal des messages

1. Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris en haut, à côté du logo d'Enreach.
   ✓ Le menu contextuel général s'ouvre.
3. Sélectionnez l'option Aide | Afficher journal des messages dans le menu.
   ✓ La boîte de dialogue avec les messages s'ouvre. Elle contient des informations concernant les tentatives de connexion à SwyxServer (nom du serveur, nom de l'utilisateur, par exemple).
4. Vous disposez des possibilités suivantes :
   - Utilisez le bouton Recharger pour mettre les messages à jour.
   - Utilisez le bouton Supprimer pour supprimer les messages affichés.

2.9 DROITS D'UTILISATEUR

Un utilisateur de SwyxWare peut disposer de différents droits. Il peut d'une part limiter les appels sortants, de l'autre interdire complètement l'accès à certaines fonctions.

Pour plus d'informations, veuillez consulter votre administrateur.

Autorisation d'appel

Il existe différents niveaux en matière de limitations des appels. L'administrateur peut les configurer de manières différentes, par exemple :

- Connexions internes
  Uniquement les appels au sein de SwyxWare
- Communications locales
  Uniquement les appels sans indicatif
- Communications interurbaines
  Appels nationaux sans les indicatifs internationaux
- Appels internationaux
  Tous les appels avec un indicatif international

L'administrateur peut également choisir de verrouiller l'accès à certains indicatifs (les indicatifs payants, par exemple).

Pour plus d'informations, veuillez consulter votre administrateur.

Fonctions disponibles

Il existe différentes fonctions de SwyxIt! pour lesquelles l'administrateur peut permettre ou interdire l'accès à l'utilisateur. L'attribution des fonctions se fait par des autorisations spécifiques ou par un profil d'administrateur déterminé. Pour plus d'informations, veuillez consulter votre administrateur.

- Modifier les déviations
  L'utilisateur peut modifier ses renvois d'appel (immédiat, si absent, si occupé) et définir ainsi la destination du renvoi ou bien si les appels sont automatiquement renvoyés vers sa Voice Box.
  Voir aussi *6 Renvois d'appels*, page 62.
- Call Routing Manager Utiliser (CRM)
  À l'aide du Regel-Assistenten, l'utilisateur peut déterminer lui-même un ensemble de règles de traitement des appels. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_start_$.
- Grafischer Skript Editor Utiliser (GSE)
  En plus du Regel-Assistenten du Call Routing Manager, une représentation graphique des règles est proposée. Der Grafische Skript Editor fait partie des options de SwyxECR disponibles.
  Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_call_routing_$.
- Démarrer collaboration
  La fonction de Collaboration permet à l'utilisateur de partager son écran avec son interlocuteur pendant un appel via SwyxIt!. Le partage s'effectue sur l'interface de SwyxIt!, dans le menu **Fonctions | Collaboration**. Dans le cadre du partage d'applications, l'utilisateur peut autoriser son correspondant à contrôler son PC.
  Voir aussi *8.11 Collaboration d'un simple clic de souris*, page 98.

Seuls les utilisateurs de SwyxIt! ont accès à la fonction de collaboration. Toute collaboration avec un SwyxPhone est exclue. Les deux abonnés doivent avoir installé TeamViewer à partir de la version 8 (pour une expérience optimale, la version 9 ou supérieure est recommandée) sur leur ordinateur, et disposer du droit à collaborer. Un seul partage d'application simultané est possible par utilisateur.

- Modifier la configuration locale
  Dans la configuration locale, l'utilisateur peut indiquer à quel serveur il se connecte et si la connexion a lieu par le biais du réseau local ou bien de SwyxRemoteConnector. Les autres paramètres locaux concernent le nom d'utilisateur, le client e-mail ouvert par SwyxIt! et la compression de voix utilisée.
  D'autres onglets permettent de définir les paramètres locaux des terminaux de voix. Ces paramètres s'appliquent au PC local et ne sont normalement plus modifiés après l'installation.
  La configuration locale ne peut pas être modifiée dans le SwyxWare Administration. C'est pourquoi la configuration locale peut être modifiée directement sur l'ordinateur de l'utilisateur, lorsque SwyxIt!

est déconnecté. Dès que SwyxIt! ouvre une nouvelle session, la configuration locale modifiée entre en vigueur.
Voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.

- Modifier les paramètres utilisateur
  Toutes les configurations peuvent être effectuées ici, notamment celles qui concernent directement l'utilisateur et que l'utilisateur retrouvera sur tous les clients de téléphonie, dès lors qu'il ouvre une session sur SwyxServer, comme par exemple les touches de numérotation directe et de raccourcis, les sonneries, etc. Ces configurations peuvent également être effectuées dans SwyxWare Administration sous les paramètres utilisateur.
  Voir aussi *10.2 Paramètres utilisateur*, page 118.
- Enregistrer des conversations SwyxIt!
  L'utilisateur peut enregistrer les conversations qu'il mène avec SwyxIt!.
  Cette fonction est incluse dans le pack optionnel de SwyxRecord.
  Voir aussi *8.12 Enregistrement*, page 100.
- Vidéoconférence
  L'utilisateur est autorisé à initier et recevoir des vidéoconférences.
- Modifier le nombre de lignes et les numéros d'appel
  L'utilisateur peut déterminer le nombre de lignes et les numéros d'appel de celles-ci.
- Modifier la configuration pour le cryptage
- CTI+ (téléphone externe via numéro d'appel)
  Avec CTI+, l'utilisateur peut piloter un téléphone externe via son numéro d'appel.

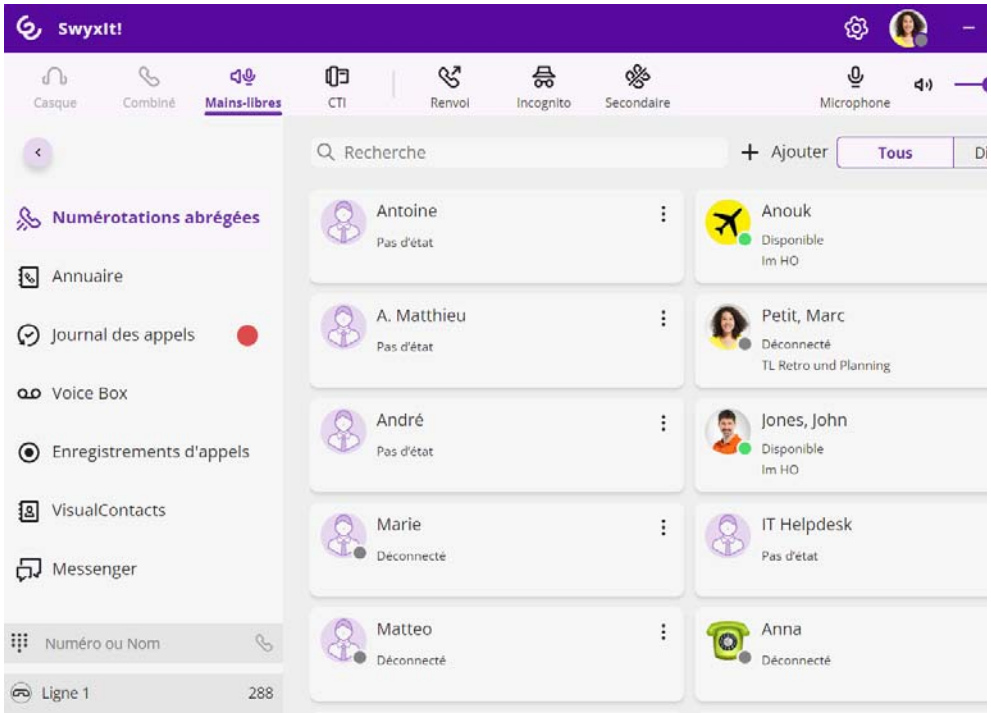
3 INTERFACE UTILISATEUR

Diverses fonctions SwyxIt!sont disponibles dans l'interface utilisateur.

Pour plus d'informations sur les fonctions de téléphonie de base de la SwyxIt!, voir *4 Téléphoner avec SwyxIt! - Premiers pas*, page 46.

Pour plus d'informations détaillées sur les fonctions deSwyxIt!, voir *8 Présentation détaillée des fonctions de SwyxIt!*, page 78.

Pour plus d'informations sur les paramètres deSwyxIt!, voir *10 Régler SwyxIt!*, page 117.



Barre de menus

Zone audio

Options d'appel

Touches de numérotation abrégée

Annuaire

Journal des appels

Voice Box

Enregistrements d'appels

VisualContacts

Messenger

Champ de saisie

Lignes

Fenêtre de contrôle d'appel

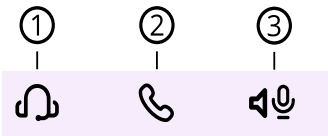
3.1 BARRE DE MENUS

La barre de menu permet d'accéder rapidement aux fonctions importantes. Sur une fenêtre réduite, les fonctions sont affichées sans étiquette.

Icône	Fonction
	Touches de numérotation abrégée
	Annuaire
	Journal des appels
	Voice Box

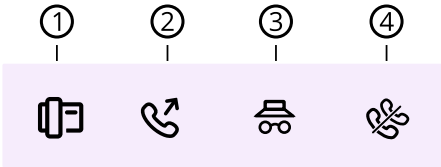
Icône	Fonction
	Enregistrements d'appels
	VisualContacts
	Messenger

3.2 ZONE AUDIO



No. - Explications	
1	*Mode audio « Micro-casque »*
2	*Mode audio « Combiné »*
3	*Mode audio « Mains libres »*

3.3 OPTIONS D'APPEL



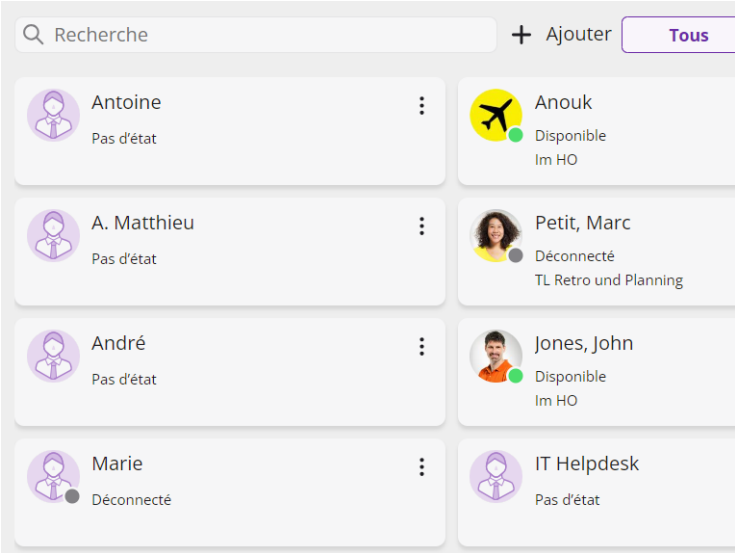
No. - Explication	
1	*Contrôle de téléphone depuis un PC avec SwyxCTI et SwyxCTI+*
2	*Touche de renvoi*
3	*Masquer le numéro d'appel*
4	*Désactiver le double appel*

3.4 TOUCHES DE NUMÉROTATION ABRÉGÉE

Les touches de numérotation abrégée vous permettent de sauvegarder les numéros de téléphone de correspondants que vous utilisez le plus souvent. Grâce aux touches de numérotation abrégée, vous pouvez en un seul clic composer rapidement le numéro de vos contacts. Le statut de l'abonné demeure affiché sur la touche de numérotation abrégée.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.



Options sur la touche de numérotation abrégée

Option	Explication
	Appeler contact
	Ouvrir le chat
	Modifier la touche de numérotation rapide

En cliquant sur l'onglet **Disponible**, vous pouvez filtrer les touches de numérotation rapide en fonction des contacts connectés disponibles.

Comment ajouter une touche de numérotation abrégée

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Cliquez sur **Ajouter**.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer la touche de numérotation abrégée s'affiche. Voir *8.9.1 Configurer les touches de numérotation abrégée*, page 89.

Comment modifier une touche de numérotation abrégée

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Sur la touche de numérotation abrégée, cliquez sur .

3 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur .
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez modifier la touche de numérotation abrégée s'affiche, voir *8.9.1 Configurer les touches de numérotation abrégée*, page 89.

Pour plus de d'informations sur les touches de numérotation abrégée, voir*8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut*, page 88.

Comment lancer un appel à partir d'une touche de numérotation abrégée

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Cliquez sur la touche de numérotation abrégée souhaitée.
✓ La communication est établie.

ou

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Sur la touche de numérotation abrégée, cliquez sur .

3 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur .
✓ La communication est établie.

Comment démarrer un chat à partir d'une touche de numérotation abrégée

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Sur la touche de numérotation abrégée, cliquez sur .

3 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur .
✓ Swyx Messenger s'ouvre et vous pouvez utiliser la fonction de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, voir *9 Swyx Messenger*, page 111.

3.5 ANNUAIRE

L'annuaire conserve généralement les numéros de téléphone dont vous besoins. Vous pouvez les appeler directement depuis l'annuaire. Vous pouvez filtrer l'annuaire selon différents critères en cliquant sur le bouton correspondant :

- Tous : tous les contacts sont affichés ici.
- Utilisateurs : vous pouvez voir ici tous les utilisateurs SwyxWare, voir Signalisation des statuts.
- Groupes : vous pouvez voir ici tous les groupes SwyxWare.
- Global: ici, vous pouvez voir toutes les entrées globales de l'annuaire du serveur SwyxWare sans SwyxWare les utilisateurs et groupes.
- Personnel : Cet onglet affiche vos numéros de téléphone personnels.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Signal de statut

Dans l'annuaire téléphonique, vous pouvez voir si

- le contact est actuellement disponible, absent ou déconnecté, ou s'il ne veut pas être dérangé.
- la ligne du contact est actuellement occupée.

Comment lancer un appel à partir de l'annuaire

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'annuaire s'affiche.

2 Le cas échéant, sélectionnez un onglet (Tous, Utilisateurs, Groupes, Global ou Personnel).

ou

2 Saisissez un numéro ou un nom dans le champ de recherche.
✓ Les contacts sont filtrés.

3 Placez le curseur de la souris sur la ligne du contact correspondant et cliquez sous Action sur .

ou

3 Double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
✓ La communication est établie.

Comment lancer un chat à partir de l'annuaire

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'annuaire s'affiche.

2 Le cas échéant, sélectionnez un onglet (Tous, Utilisateurs, Groupes, Global ou Personnel).

ou

2 Saisissez un numéro ou un nom dans le champ de recherche.
✓ Les contacts s'affichent.

3 Placez le curseur de la souris sur la ligne du contact correspondant et cliquez sous Action sur .
✓ Swyx Messenger s'ouvre et vous pouvez utiliser la fonction de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, voir *9 Swyx Messenger*, page 111.

3.6 JOURNAL DES APPELS

Le journal des appels comporte un aperçu de vos appels. Pour chaque appel répertorié dans le journal des appels, vous disposez d'informations importantes qui sont regroupées dans des listes, ainsi qu'à différentes fonctions permettant de traiter les appels. Vous pouvez par exemple appeler un correspondant ou envoyer un e-mail directement à partir les listes.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Vous pouvez filtrer les appels en cliquant sur l'un des onglets. Selon la taille de la fenêtre, vous devrez peut-être ouvrir la liste déroulante et cliquer sur l'entrée correspondante :

- Tous : tous les appels sauf les rappels.
- En absence : appels entrants qui n'ont pas été pris.
- Entrants : tous les appels entrants.
- Sortants : tous les appels que vous avez initiés.
- Rappel : appels sortants qui n'ont pas été pris par le correspondant et pour lesquels vous avez laissé une demande de rappel.

Informations sur les appels

Le Journal des appels contient d'autres informations sur les appels :

Désignation	Explication
Nom	Nom de l'appelant
Numéro	Numéro d'appel de l'appelant
Heure et date	Heure de l'appel
Connecté avec	Vous pouvez voir ici qui a pris l'appel à votre place.
Appel pour	Vous voyez ici quel numéro votre correspondant a essayé au départ de joindre, par exemple si l'appel vous a été transmis.
Statut	Un symbole à côté d'un appel indique par exemple s'il a été accepté ou transféré.

Désignation	Explication
Durée	La durée de l'appel est mentionnée ici.
Action	Options pour réagir à l'appel : • Vous pouvez rappeler votre interlocuteur. • Vous pouvez envoyer un e-mail à votre interlocuteur. • Vous pouvez envoyer des informations sur l'appel à DATEV.

Statut des appels

Dans le journal des appels, vous pouvez voir le statut de tous les appels reçus.

Icône	Explication
↙	Appel entrant (accepté)
↗	Appel sortant
	Appel entrant (renvoyé vers la Voice Box)
↖	Appel en absence
→	Appel entrant (renvoyé)
	Votre correspondant a demandé à ce que vous le rappeliez.

Comment lancer un appel à partir du journal des appels

1. Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Le journal des appels s'affiche.
2. Le cas échéant, sélectionnez un onglet (Tous, En absence, Entrants, Sortants ou Mes demandes de rappel).
3. Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sous Action sur .

ou

3. Double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
   ✓ La communication est établie.

Comment envoyer un e-mail depuis le journal des appels

1. Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Le journal des appels s'affiche.
2. Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sous Action sur .
   ✓ L'application standard pour les e-mails est lancée et un nouvel courriel est créé, contenant déjà les données du contact (nom, numéro, heure de l'appel).

Comment répondre à une demande de rappel

1. Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ Le journal des appels s'affiche.
2. Cliquez sur En absence.
   ✓ La liste de vos appels manqués s'affiche. Les demandes de rappel sont marquées par .
3. Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sous Action sur .

ou

3 Double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
✓ La communication est établie.

Comment afficher vos propres demandes de rappel

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Le journal des appels s'affiche.

2 Cliquez sur Mes demandes de rappel.
✓ La liste de vos propres demandes de rappel s'affiche.

Comment supprimer des entrées du journal des appels

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Le journal des appels s'affiche.

2 Cliquez sur et confirmez avec Supprimer.
✓ Les entrées du journal des appels sont supprimées.

Lors de la suppression des entrées, le réglage actuel du filtre est pris en compte, c'est-à-dire que seules les entrées actuellement affichées sont supprimées.

ou

3 Cliquez sur une ou plusieurs entrées, puis sur pour ne supprimer que les entrées sélectionnées.

Voir *8.7 Journal des appels*, page 85.

3.7 VOICE BOX

Lorsqu'un appelant ne peut pas vous joindre, il pourra vous laisser son message dans votre Voice Box. Si vous avez un message vocal, cela s'affiche sur le bouton Voice Box.

En cliquant sur Voice Box, l'aperçu de vos messages vocaux s'affiche et vous pouvez les écouter directement dans SwyxIt!. Vous trouverez vos messages vocaux personnels sous Personnelle. Si vous êtes membre d'un groupe et que vous recevez un message vocal dans ce groupe, un onglet avec le nom du groupe apparaît à côté de Personnel. Selon la taille de la fenêtre, vous devrez éventuellement ouvrir la liste déroulante pour sélectionner un groupe.

SwyxIt! offre la transcription de messages vocaux. Avec les licences et la configuration appropriées, l'utilisateur peut voir la version texte des messages vocaux reçus dans sa Voice Box ou dans sa messagerie. Les transcriptions disponibles sont indiquées par .

Informations sur les messages vocaux

L'aperçu de vos messages vocaux contient des informations supplémentaires sur les appels :

Statut	Explication
Nom/Numéro	Nom/numéro de téléphone de l'appelant
Heure et date	Heure de l'appel
Durée d'appel	La durée du message vocal laissé est indiquée ici.

Comment écouter un message vocal

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche. Les messages vocaux qui n'ont pas encore été écoutés sont marqués en gras.

3 Dans la ligne du message que vous souhaitez écouter, cliquez sur .
✓ Le message est écouté et n'est plus marqué en gras.

Comment supprimer un message vocal

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez supprimer le message.

3 Cliquez sur pour supprimer tous les messages vocaux affichés.

ou

3 Cliquez sur une ou plusieurs entrées, puis sur pour ne supprimer que les messages vocaux sélectionnés.

4 Confirmez l'opération en cliquant sur Supprimer.
✓ Les messages vocaux sélectionnés sont supprimés.

Comment lancer un appel à partir de la Voice Box

1 Cliquez dans la barre de menu sur .

2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe.
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

3 Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sur .

ou

3 Double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
✓ La communication est établie.

Comment afficher la transcription d'un message vocal

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

3 Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sur .
✓ La transcription du message vocal s'affiche.

Afficher le taux d'utilisation

Vous pouvez afficher l'utilisation actuelle de votre Voice Box. La couleur de l'icône d'utilisation indique le niveau d'utilisation actuel :

Icône	Taux d'utilisation
	0%-79%
	80%-94%
	95%-100%

L'utilisation de la Voice Box n'est affichée que pour votre propre Voice Box. Si elle a atteint sa capacité maximale, vous devrez peut-être libérer de l'espace manuellement, selon les paramètres définis. Vous reconnaissez au symbole que la limite de la Voice Box est atteinte.

Dans la Voice Box de groupe, l'espace de stockage est automatiquement libéré lorsque la capacité maximale est atteinte.

Pour plus d'informations, voir *7 Voice Box et Interrogation à distance*, page 68 et *10.2.11 Voice Box*, page 129.

Pour afficher le taux d'utilisation de votre Voice Box

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

2 Cliquez sur .
✓ Une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations sur votre espace de stockage disponible et utilisé.

3.8 ENREGISTREMENTS D'APPELS

Avec les autorisations correspondantes, vous pouvez enregistrer les appels dans SwyxIt!. Vous pouvez lire vos enregistrements directement par le biais de SwyxIt!.

Dans l'onglet Enregistrements d'appels, vous avez les possibilités suivantes :

- afficher et écouter les enregistrements
- appeler le correspondant

Informations sur les enregistrements d'appels

Des informations supplémentaires sur les enregistrements sont fournies :

Statut	Explication
Nom/Numéro	Nom/numéro de téléphone de l'appelant
Heure et date	Heure de l'appel
Durée d'appel	La durée de l'enregistrement est indiquée ici.

Comment écouter vos enregistrements d'appel

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos enregistrements d'appels apparaît.
2 Placez le curseur de la souris sur l'enregistrement d'appel souhaité et cliquez sur .
✓ L'enregistrement d'appel est lu.

Comment supprimer un enregistrement d'appel

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos enregistrements d'appels apparaît.
2 Cliquez sur pour supprimer tous les enregistrements d'appels affichés.

ou

2 Cliquez sur une ou plusieurs entrées, puis sur pour ne supprimer que les enregistrements d'appels sélectionnés.
3 Confirmez l'opération en cliquant sur Supprimer.
✓ Les enregistrements d'appels sélectionnés sont supprimés.

Pour plus d'informations, voir *8.12 Enregistrement*, page 100.

Comment lancer un appel à partir des enregistrements d'appels

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ L'aperçu de vos enregistrements d'appels apparaît.
2 Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sur .

ou

2 Double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
✓ La communication est établie.

3.9 VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts vous offre la possibilité d'avoir accès d'une manière efficace et individualisée aux données de contact comme les noms, les adresses, les numéros d'appel, les photos et des informations sur les clients.

Les fonctions Swyx VisualContacts s'affichent dans les conditions suivantes :

- Le plugin Swyx VisualContacts est installé
- Vous avez une licence Swyx VisualContacts valide

Dans les paramètres, vous pouvez définir les types d'appels pour lesquels la recherche automatique doit être lancée. Pour un type d'un appel pour lequel la recherche automatique a été activée, les entrées trouvées pour l'appelant concerné s'affichent automatiquement.

La recherche automatique peut être définie pour les types d'appels suivants :

- Appels entrants
- Appels sortants
- Appels externes
- Appels internes

Pour plus d'informations, voir *13 VisualContacts et DATEV*, page 153.

Comment rechercher des contacts

1 Cliquez dans la barre de menu sur .

2 Saisissez dans le champ Recherche le mot-clé ou un numéro d'appel.
✓ La recherche démarre automatiquement.

3 Cliquez à droite de l'entrée souhaitée sur afin d'accéder à toutes les informations enregistrées sous ce contact (nom, adresse, numéro de téléphone, photos, informations spécifiques, etc.).

3.10 MESSENGER

Dans SwyxIt!, vous disposez d'une fonction de messagerie instantanée complète. Votre administrateur doit vous permettre d'utiliser ce Messenger lors de l'installation.

Comment accéder à Swyx Messenger

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Swyx Messenger s'ouvre et vous pouvez utiliser la fonction de messagerie instantanée.

Pour plus d'informations, voir *9 Swyx Messenger*, page 111.

3.11 CHAMP DE SAISIE

Vous pouvez utiliser le champ de saisie pour composer des numéros de téléphone et lancer l'appel.

Si la barre de menu est réduite, le champ de saisie ne s'affiche pas.

Comment lancer un appel à partir du champ de saisie

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

ou

1 Cliquez sur pour ouvrir le champ de saisie.

2 Entrez un numéro ou un nom dans le champ de saisie.

3 Cliquez sur pour lancer l'appel.
✓ La communication est établie.

Liste de renumérotation

La renumérotation permet de composer à nouveau des numéros déjà appelés. Les appels que vous avez sélectionnés sont affichés dans la liste de renumérotation. Les dix derniers numéros de téléphone composés sont affichés sans entrées doubles. Voir aussi *8.8 Renumérotation*, page 88.

Comment afficher la liste de renumérotation

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur dans la barre de menus.
✓ La liste des derniers numéros composés s'affiche.

3 Cliquez sur l'entrée afin de composer le numéro de votre correspondant.

3.12 LIGNES

Sur l'interface utilisateur et la fenêtre de contrôle d'appel, les lignes sont représentées par des boutons de ligne .

Si la barre de menu est réduite, le bouton de ligne ne s'affiche pas.

Pour plus d'informations, voir *5 Lignes*, page 52.

3.12.1 SÉLECTION D'UNE LIGNE PRÉCISE POUR UN APPEL

Si vous passez un appel sans avoir défini de ligne par défaut, l'appel est toujours passé sur la première ligne libre. Si vous voulez cependant associer une ligne à un numéro précis (par ex. à un numéro de groupe), vous pouvez sélectionner une ligne précise pour l'appel suivant et ainsi signaler un numéro précis à la personne que vous appelez. Vous trouverez des informations sur l'assignation d'un numéro de téléphone à une ligne précise dans la section *5.2.2 Configurer les touches de ligne*, page 59.

Pour sélectionner une ligne pour les appels

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

2 Cliquez sur .
✓ Les lignes existantes s'affichent.
- Ligne 1
- Ligne 2

3 Sélectionnez la ligne à partir de laquelle les appels doivent être émis.
✓ Le renvoi d'appel est alors activé et utilisé pour les appels.

Comment appeler un abonné depuis une ligne précise

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

2 Cliquez sur et sélectionnez la ligne à partir de laquelle l'appel doit être émis.
✓ La ligne est activée.

3 Saisissez le numéro d'appel dans le champ de saisie à l'aide du clavier et cliquez sur .
✓ Le numéro est composé immédiatement.

Ou

1 Ouvrez la fenêtre de contrôle d'appel.

2 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie depuis votre clavier.

3 Cliquez sur la touche de ligne à partir de laquelle l'appel doit être émis.
✓ L'appel est lancé.

3.12.2 CHANGER DE LIGNE

Vous pouvez passer d'une ligne à l'autre. Si vous êtes en communication sur une ligne et que vous voulez passer à une autre ligne, votre

communication est mise en attente. Votre correspondant entend alors une musique pour le faire patienter.

Le passage d'une ligne à l'autre est aussi appelé va-et-vient.

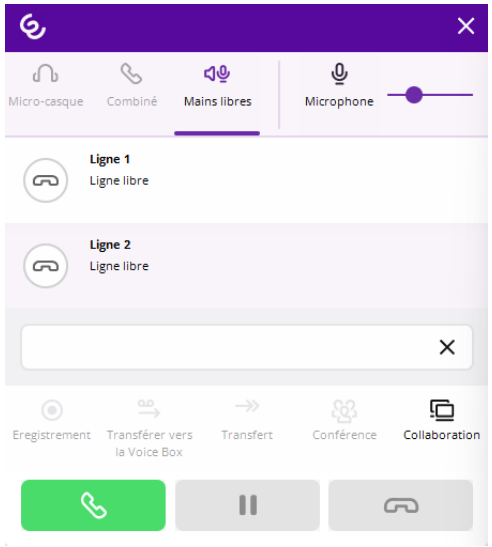
Comment passer d'une ligne à l'autre (Va-et-vient)

Si vous avez plusieurs connexions, vous pouvez basculer entre la communication active et la ou les communications en attente.

1 Pour ce faire, cliquez sur la ligne à laquelle vous souhaitez accéder.
   ✓ La communication active est alors mis en attente et la conversation en attente devient alors active.

Voir aussi *Comment permuter entre la connexion active et celle en attente*, page 49.

3.13 FENÊTRE DE CONTRÔLE D'APPEL



Pendant un appel, vous pouvez ouvrir la fenêtre de contrôle d'appel externe sur laquelle vous pouvez gérer l'appel et utiliser différentes fonctions de SwyxIt!.

Même en dehors d'un appel actif, il est possible d'accéder à la fenêtre de contrôle d'appel. Un clic sur la barre de titre permet d'accéder aux menus pour contrôler et configurer SwyxIt!.

Comment ouvrir la fenêtre de contrôle d'appel

1 Cliquez durant l'appel sur .
   ✓ La fenêtre de contrôle des appels s'affiche et vous pouvez utiliser d'autres fonctions.

ou

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.

3.13.1 MENU CONTEXTUEL GÉNÉRAL

Outre le menu contextuel général, vous avez accès à des menus contextuels spécifiques qui se rapportent à différents éléments, comme par exemple les menus contextuels des touches de numérotation abrégée ou des touches de lignes. Pour des informations sur les menus contextuels spécifiques, reportez-vous aux sections relatives aux différents éléments.

Comment visualiser le menu contextuel général

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris à côté du logo Enreach.
✓ Le menu contextuel général s'ouvre.

Menu « Fichier »

Menu « Édition »

Menu « Lignes »

Menu « Fonctions »

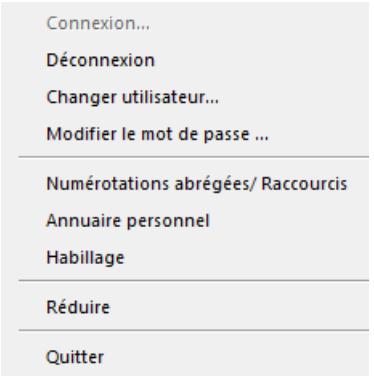
Listes de menu

Menu « Paramètres »

Menu « Aide »

3.13.2 MENU « FICHIER »

Le menu **Fichier** contient les fonctions suivantes

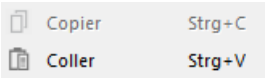


Commande	Explication
Connexion	Connexion au SwyxServer. Lors de la connexion, le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous avez indiqués dans Windows au démarrage (authentification Windows) sont utilisés. Vous pouvez cependant aussi vous connecter avec vos données d'utilisateur SwyxWare. Une fois connecté, vous pouvez téléphoner. Si vous travaillez avec plusieurs comptes d'utilisateurs SwyxWare lors de l'authentification Windows, vous pouvez sélectionner le compte utilisateur correspondant lors de la connexion. Voir *2 Connexion et déconnexion*, page 20.
Se déconnecter	Déconnexion de SwyxServer.. La connexion avec le serveur est interrompue, SwyxIt! est désactivé. Cela permet d'empêcher toute utilisation illicite du système. Une fois déconnecté, il ne vous est plus possible de téléphoner.
Changer d'utilisateur	Cette option permet de changer le compte d'utilisateur avec lequel vous êtes connecté. Si vous travaillez avec plusieurs comptes d'utilisateurs SwyxWare lors de l'authentification Windows, vous pouvez sélectionner un autre compte utilisateur lors de la connexion. Lorsque vous connectez avec vos données d'utilisateur de SwyxWare, vous pouvez téléphoner avec votre compte SwyxWare depuis un autre poste de travail, indépendamment de la connexion à Windows. Voir aussi *2.7 Changer d'utilisateur*, page 25.
Modifier le mot de passe...	Si vous n'utilisez pas vos données d'ouverture de session Windows lors de votre connexion à SwyxServer, vous pouvez modifier ici votre mot de passe pour la connexion au serveur, voir *2.5 Modifier le mot de passe*, page 23. Cette option n'est disponible que si vous êtes connecté avec vos données utilisateur SwyxWare.
Touches de raccourcis et de numération abrégée	**Importation...** Permet de charger des touches de numérotation abrégée / raccourcis déjà définies. Les touches déjà attribuées sont alors remplacées. **Exportation...** Permet d'enregistrer vos touches de numérotation abrégée / raccourcis afin de les utiliser ailleurs.

Commande	Explication
Annuaire personnel	**Importation...** Permet d'importer un fichier séparé par des virgules (CSV) comportant les entrées dans l'annuaire. Les entrées du fichier importé sont vérifiées et vous pouvez les corriger. Vous pouvez définir si vous préférez remplacer (écraser) les entrées ou les conserver. **Exportation...** Enregistrement externe de tout ou partie des entrées de l'annuaire sous forme de fichier séparé par des virgules (.csv).
Réduire	Réduire SwyxIt!. Selon les options définies dans les paramètres utilisateur, SwyxIt! est affiché dans la barre des tâches ou uniquement sous forme d'icône dans la zone de notification.
Interrompre	Quitter SwyxIt!.

3.13.3 MENU « ÉDITION »

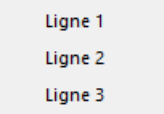
Ce menu comporte les fonctions de base comme Copier, Coller et Supprimer.



Commande	Explication
Copier	Copie le texte/l'élément sélectionné dans le presse-papiers.
Insérer	Insère le texte/l'élément sélectionné depuis le presse-papiers.
Supprimer	Supprime le texte/l'élément sélectionné.

3.13.4 MENU « LIGNES »

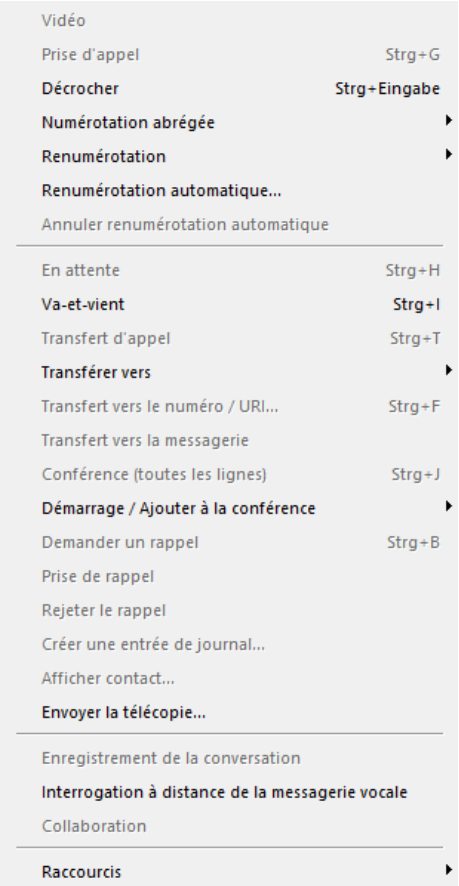
Les commandes de ce menu servent à passer d'une ligne à l'autre.



Pour passer d'une ligne à une autre, cliquez sur la ligne souhaitée.

3.13.5 MENU « FONCTIONS »

Ce menu contient toutes les fonctions que vous pouvez utiliser au moyen des touches de l'interface standard.



Commande	Explication
Vidéo	Activez la vidéoconférence en cours de conversation. Votre interlocuteur peut ainsi voir votre image vidéo.
Prendre un appel	Prendre un appel entrant destiné à un autre abonné (signalisation d'appel). Si un avis d'appel est défini entre votre correspondant et vous-même, ces appels apparaîtront à l'écran sous forme d'infobulle ainsi que sur sa numérotation abrégée (si vous l'avez défini), la touche de prise d'appel clignote et au bout de 10 secondes un signal retentit. Cliquez dans le menu sur cette commande, la touche de prise d'appel ou de numérotation abrégée pour prendre immédiatement l'appel.
Décrocher le combiné/ Mettre fin à la connexion	Décrocher le combiné/Mettre fin à la connexion.
Touches de numérotation abrégée	La numérotation abrégée permet de composer le numéro d'un abonné dont le numéro/nom est enregistré sur une touche de numérotation abrégée. Cliquez sur la flèche pour lister vos touches de numérotation rapide. Cliquez sur les noms permettant de sélectionner les participants. Cliquez sur « Ajouter/ modifier... », pour ajouter de nouvelles touches de numérotation abrégée ou modifier des touches déjà existantes, voir aussi *8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut*, page 88.
Renumérotation	Composition d'un numéro que vous avez déjà appelé auparavant. En fonction de la configuration choisie, le numéro d'appel est composé immédiatement ou doit l'être après-coup moyennant un clic sur la touche de ligne.
Renumérotation automatique...	Un numéro d'appel est de nouveau composé. Entrez le numéro du destinataire ainsi que l'intervalle des répétitions. Le numéro du destinataire est composé automatiquement jusqu'à ce que la ligne ne soit plus occupée ou que vous ayez interrompu la renumérotation automatique.

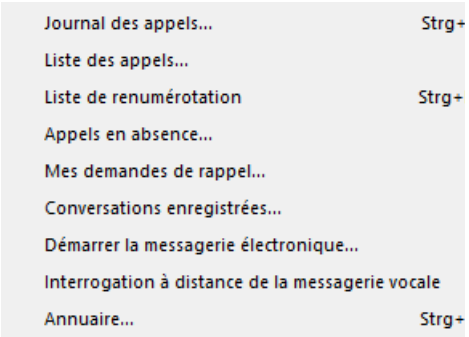
Commande	Explication
Annuler la renumérotation automatique	Permet d'interrompre une numérotation automatique.
Mise en attente	Mise en attente de la communication active. L'abonné entend alors une musique d'attente. Cliquez de nouveau sur cette commande pour réactiver la connexion mise en attente.
Va-et-vient	Permet de passer à la ligne suivante. La connexion active est mise en attente et le système passe à la ligne suivante. Il peut s'agir soit d'une ligne libre, soit d'une connexion déjà mise en attente qui est alors activée. Si vous passez à une ligne libre, vous entendrez la tonalité et pouvez appeler un abonné. Cliquez sur la commande jusqu'à ce que la ligne souhaitée apparaisse, voir *4.6 Comment puis-je permuter entre plusieurs correspondants ?*, page 48.
Transfert/ Connexion	Connecter deux abonnés entre eux. La communication active et connectée avec la communication retenue. Vos deux lignes sont à nouveau libres (inactive).
Transférer vers	La ligne actuellement active est transférée vers la ligne mise en attente. Cette option est uniquement disponible lorsqu'au moins une ligne est en attente.
Connexion au numéro d'appel/URI	Vous pouvez entrer un nouveau numéro vers lequel vous souhaitez transmettre la communication.
Transférer vers la Voice Box	Votre correspondant est directement transféré vers votre Voice Box.
Conférence (toutes les lignes)	A condition qu'elles soient au moins deux, vous pouvez raccorder ici toutes vos lignes afin d'initier une conférence.
Initier ou développer une conférence	A condition qu'elles soient au moins deux, sélectionnez ici avec quelle connexion vous souhaitez commencer la conférence. Une fois la conférence initiée, vous pouvez choisir ici la ligne que vous souhaitez ajouter à la conférence.

Commande	Explication
Demande de rappel	Indiquez que vous souhaitez être rappelé. Cela n'est possible qu'avec les abonnés de votre entreprise, voir *8.14 Rappel*, page 103. ● La connexion de l'abonné appelé est occupée : le numéro sélectionné est mémorisé dans votre liste de demande de rappel. Dès lors que la ligne n'est plus occupée, un signal retentit et la zone d'information de Windows montre une infobulle proposant un nouvel appel. ● Le correspondant que vous appelez ne répond pas: Votre numéro est mémorisé dans la liste des appels de votre correspondant. Votre propre liste de rappel comporte la mention « Rappel demandé ».
Prise de rappel	Confirmer un rappel si occupé Vous avez demandé un rappel parce que la ligne était occupée, et votre correspondant vient de terminer sa communication. Une nouvelle tentative de mise en communication est désormais possible. Confirmez le rappel afin d'établir la communication.
Refus de rappel	Permet de refuser un rappel si occupé Vous avez demandé un rappel parce que la ligne était occupée, et votre correspondant vient de terminer sa communication. Si vous refusez le rappel lorsque la ligne est occupée, le programme ne vous demandera plus d'établir cette communication. L'entrée dans la liste « Mes demandes de rappel » est maintenue.
Entrée de journal créer	Vous pouvez créer une entrée dans le journal dans Outlook pour la communication actuelle.
Afficher contact	Vous pouvez afficher un contact Outlook pour la communication actuelle ou le créer.
Envoi une télécopie...	Cette option permet de démarrer SwyxFax Client et d'ouvrir la boîte de dialogue pour envoyer une télécopie rapide. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/fr-FR/index.html#context/help/send_-fax_$.

Commande	Explication
Enregistrement	Permet d'enregistrer une communication. La communication en cours est enregistrée. Un bref signal sonore signale à votre interlocuteur le début de l'enregistrement. L'administrateur système doit vous accorder les privilèges vous permettant d'enregistrer les communications. Vous pouvez par la suite exporter l'enregistrement.
Voice Box Interrogation à distance	La connexion à votre Voice Box est établie. Vous pouvez écouter vos messages vocaux.
Collaboration	Permet à votre interlocuteur d'afficher une image de votre écran, voir aussi *8.11 Collaboration d'un simple clic de souris*, page 98.
Touches de raccourci	Les touches de raccourcis déjà assignées aux programmes les plus utilisés sont affichées. Cliquez sur « Ajouter/Modifier... », pour créer de nouvelles touches de raccourcis ou modifier des touches de raccourcis existantes.

3.13.6 LISTES DE MENU

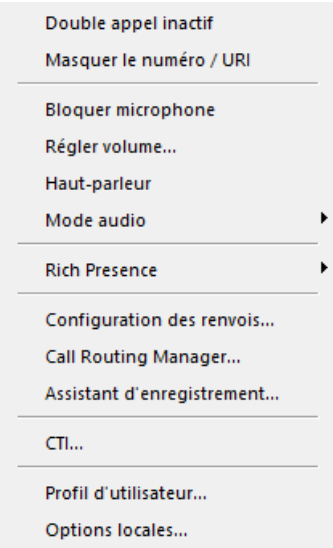
Utilisez ce menu pour accéder aux listes et aux enregistrements effectués durant votre utilisation de SwyxIt! .



Commande	Explication
Ouvrir la messagerie électronique...	L'application de messagerie électronique configurée dans « Paramètres | SwyxIt! configuration locale... » est lancée, voir *10.3 Paramètres locaux*, page 131. Il vous est désormais possible d'éditer vos courriels et vos messages vocaux.
Annuaire...	Ouvrir l'annuaire.

3.13.7 MENU « PARAMÈTRES »

Ce menu permet de configurer et de paramétrer SwyxIt!.



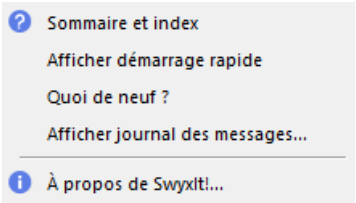
Commande	Explication
Désactiver le double appel	Cette fonction permet d'éviter le signalement des autres appels pendant que vous téléphonez. Voir aussi *8.4 Désactiver le double appel*, page 84.
Masquer le numéro d'appel/URI	Si la fonction d'appel anonyme est activée, votre numéro d'appel n'est pas transmis à votre interlocuteur externe. Voir aussi *8.5 Masquer le numéro d'appel*, page 84.

Commande	Explication
Désactiver le micro	Vous pouvez allumer ou éteindre le micro pendant que vous téléphonez. Voir aussi *8.2.2 Désactiver le micro*, page 81.
Régler le volume...	Un curseur apparaît pour régler le volume. Voir aussi *8.2.1 Réglage du volume*, page 81.
Haut-parleur	La communication passe par le haut-parleur. D'autres personnes peuvent ainsi écouter la communication. Voir aussi *Option « Haut-parleur »*, page 82.
Mode audio	Ce point de menu permet d'activer les fonctions du mode audio.
Informations de statut avancées	Configurez ici votre statut. Vous avez le choix entre « Disponible », « Absent », « Ne pas déranger » et « Déconnecté ». Vous pouvez également compléter votre statut en saisissant un texte personnalisé. Vous pouvez aussi ajouter une photo.
Configurer les touches de ligne...	Configurez le renvoi immédiat, le renvoi en cas d'absence et si occupé, ainsi que le double appel. Voir aussi *6 Renvois d'appels*, page 62.
Call Routing Manager...	Configurez d'autres paramètres d'appel avec le Call Routing Manager. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_start_$.
Assistant d'annonce...	L'assistant d'annonce vous aide à enregistrer vos annonces, par ex. votre annonce personnelle pour la Voice Box. Voir aussi *7.3 Assistant d'enregistrement*, page 71.
CTI...	La fonction CTI vous permet de piloter par le biais de son numéro d'appel l'un de vos téléphones, qu'il s'agisse d'un SwyxIt! ou d'un téléphone externe. Voir aussi *14 Contrôle de téléphone depuis un PC avec SwyxCTI et SwyxCTI+*, page 158.
Profil d'utilisateur...	Vous trouverez ici tous les autres paramètres configurables en fonction de l'utilisateur. Voir aussi *10.2 Paramètres utilisateur*, page 118.

Commande	Explication
Configuration des options locales...	Vous trouverez ici toutes les autres options que vous pouvez configurer pour cette installation de SwyxIt!. Voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.

3.13.8 MENU « AIDE »

Ce menu permet de consulter les informations suivantes sur SwyxIt! :



Commande	Explication
Sommaire et index...	Ouvrir l'aide en ligne.
Afficher le démarrage rapide	Affiche le document de Démarrage rapide contenant une description des principales fonctions et vous facilite la « prise en main rapide » des fonctions de SwyxIt!.
Swyx Help Center	Ouvre le Swyx Help Center, où vous pouvez trouver des solutions pour des informations techniques sur les produits.
Swyx Community /Swyx Forum	Ouvre la Swyx Community, où vous pouvez échanger des informations avec d'autres membres de la communauté.
Quoi de neuf ?	Ouvre l'aide en ligne - un chapitre vous présente les nouvelles fonctions de la version actuelle.
Journal des messages...	Affiche les messages comme les connexions et les déconnexions au serveur, par exemple. Voir aussi *2.8 Journal des messages*, page 25.
À propos de SwyxIt!...	Afficher les informations sur la version et la propriété intellectuelle (copyright).

4 TÉLÉPHONER AVEC SWYXIT! - PREMIERS PAS

Vous trouverez ici la description des principales fonctions téléphonique de SwyxIt!.

Démarrer SwyxIt!

Comment appeler un correspondant

Comment prendre un appel

Comment mettre fin à une communication

Comment démarrer un appel de consultation ?

Comment puis-je permuter entre plusieurs correspondants ?

Comment puis-je connecter deux correspondants entre eux ?

Comment transférer une communication sans consultation ?

Comment transférer directement un appel

Toutes les fonctions de téléphonie auxquelles vous accédez depuis l'interface utilisateur de SwyxIt! (par ex. cliquer sur une touche de combiné ou une touche de ligne), utilisent le mode audio standard, voir *Mode audio standard*, page 82.

4.1 DÉMARRER SWYXIT!

Si SwyxIt! n'est pas lancé automatiquement au démarrage de votre PC, lancez SwyxIt! comme décrit ci-après.

Comment démarrer SwyxIt!

1 Vous avez plusieurs options :
- Double-cliquez sur l'icône de SwyxIt! sur le bureau ou
- cliquez sur **Démarrer** | **Logiciel** | SwyxWare | SwyxIt! dans la barre de menu.

✓ SwyxIt! démarre et l'ouverture de session de SwyxServer démarre.

Voir aussi *2 Connexion et déconnexion*, page 20.

L'interface utilisateur de SwyxIt! apparaît après l'ouverture de session.

4.2 COMMENT APPELER UN CORRESPONDANT

Vous avez plusieurs possibilités d'initier une procédure d'appel :

- Entrez le numéro de téléphone puis numérotez (comme avec un téléphone portable).
- Pour cela, décrochez d'abord le combiné puis composez le numéro (comme sur un téléphone classique).
- Vous utilisez l'option « mains libres ». Pour cela, vous devez disposer d'un combiné téléphonique qui permet cette fonction.

L'administrateur peut configurer des droits particuliers pour les appels sortants de groupes ou d'utilisateurs, c'est-à-dire d'interdire certains types d'appels (appels locaux, longues distances ou internationaux, par exemple) à certains utilisateurs ou groupes d'utilisateurs. Si un numéro verrouillé est composé, un message d'erreur apparaît. Pour de plus amples informations, veuillez contacter votre administrateur.

Comment appeler un abonné

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Les touches de numérotation abrégée apparaissent.

2 Cliquez sur la touche de numérotation abrégée souhaitée.
✓ La communication est établie.

ou

1 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie depuis votre clavier.

Vous pouvez également entrer un SIP-URI ou un nom symbolique comme par ex. le nom d'utilisateur.

✓ Les chiffres saisis apparaissent dans le champ de saisie. Utilisez la touche retour pour corriger votre saisie ou insérer d'autres chiffres tant que le combiné est raccroché.

2 Pour lancer la numérotation,

- Appuyez sur la touche Entrée de votre clavier ou
- cliquez sur .

Comment appeler un correspondant (appel classique avec SwyxIt! Handset)

1 Décrochez le SwyxIt! Handset.

✓ Vous entendez la tonalité externe ou interne.

2 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie depuis votre clavier.

✓ Les chiffres apparaissent dans la zone de saisie.

3 Appuyez sur la touche Entrée de votre clavier ou sur .

✓ La communication est établie.

4.3 COMMENT PRENDRE UN APPEL

Lorsque vous recevez un appel, qu'un appel vous est transféré ou encore qu'un appel entre pour un groupe dont vous faite partie,

- une icône d'appel apparaît dans la barre des tâches avec une info-bulle vous indiquant Nouvel appel, ainsi que le numéro et le nom de l'appelant,
- Le numéro ou le nom de l'appelant apparaît sur la ligne,
- une sonnerie retentit
- Un graphique animé apparaît sur la touche de ligne où arrive l'appel.

Lorsque le numéro de l'appelant est connu, SwyxWare essaie de l'assigner, c'est-à-dire que si un nom est assigné dans l'annuaire personnel ou global, dans les contacts ou encore sur les touches de numérotation abrégée, le nom en question est affiché. Par défaut, c'est le numéro d'appel qui s'affiche, voir *12.3 Résolution des noms à partir des contacts Outlook*, page 152.

Si vous voyez apparaître « XXX », c'est que le numéro d'appel de l'appelant n'a pas été transmis, comme lorsque l'appelant masque son numéro d'appel, par exemple.

Comment accepter une communication téléphonique

1 Pour accepter un appel,

- cliquez sur ou sur la touche de ligne affichée.

ou

- cliquez sur la notification d'appel la barre des tâches.

ou

- décrochez simplement le SwyxIt! Handset

✓ Le haut-parleur et le microphone sont libérés et le SwyxIt! Handset ou SwyxIt! Headset activé, pour que vous puissiez parler avec l'appelant.

Si l'économiseur d'écran est activé au moment où entre un appel, ou si SwyxIt! est minimiser dans la barre de tâches, il suffit de décrocher le combiné pour prendre la communication. Selon le système d'exploitation utilisé, SwyxIt! est généralement mis en avant. Si cela ne se fait pas automatiquement, vous pouvez activer SwyxIt! avec votre souris.

4.4 COMMENT METTRE FIN À UNE COMMUNICATION

Vous êtes en communication et souhaitez raccrocher.

Comment terminer une communication téléphonique

1 Pour terminer une connexion,

- raccrochez simplement le SwyxIt! Handset

ou

- cliquez sur sur la touche de ligne (cela met fin à l'appel, mais la ligne reste à l'état "décroché")

Si vous mettez fin à une conversation et que vous avez un deuxième appel en attente, un signal retentit au bout de 5 secondes. Décrochez de nouveau le combiné pour réactiver la ligne mise en attente.

Si l'option Connexion en raccrochant est activée dans Swyxlt! et que vous démarrez un nouvel appel pendant une conversation, les deux correspondants sont connectés lorsque vous raccrochez votre combiné. Si plusieurs conversations sont mises en attente, le fait de raccrocher votre combiné n'entraîne pas une mise en relation des correspondants. Au lieu de cela, tous les appels sont mis en attente et un signal retentit au bout de 5 secondes. Décrochez de nouveau le combiné pour réactiver la ligne mise en attente.
Voir aussi *10.2.1 Généralités*, page 118.

4.5 COMMENT DÉMARRER UN APPEL DE CONSULTATION ?

Vous êtes en communication et souhaitez appeler un autre correspondant (consultation). Puis, vous souhaitez maintenir une conversation avec les deux correspondants à tour de rôle (commuter).

Exemple :

Vous êtes en communication avec un client (correspondant A) et vous souhaitez interroger l'entrepôt (correspondant B) si un article est encore disponible.

Vous démarrez en même temps une deuxième conversation avec le correspondant B. Puis, vous pouvez parler alternativement avec le correspondant A et le correspondant B.

Pendant que vous parlez avec un correspondant (la ligne correspondante est activée), l'autre correspondant entend une musique pour le faire patienter.

Si vous mettez fin à la communication avec l'un des correspondants (en cliquant sur la touche Décrocher/Raccrocher), la ligne considérée redevient libre. Vous pouvez ensuite passer à la ligne en attente.

Si c'est vous qui avez établi la ligne active et que vous reposez le combiné, les deux correspondants sont connectés.

Comment appeler un autre correspondant

1. Appuyez sur la touche d'une ligne disponible en cours de communication.
   Vous entendez la tonalité et pouvez maintenant appeler un autre correspondant.
2. Saisissez le numéro (manuellement, via vos touches de numérotation abrégée ou l'annuaire) et attendez que la connexion s'établisse.
   Pendant ce temps, l'autre appel est mis en attente et votre correspondant entend une musique pour le faire patienter. L'état de la ligne en attente est indiqué par une animation appropriée. Voir aussi *5.2.1 État de la ligne*, page 58.

4.6 COMMENT PUIS-JE PERMUTER ENTRE PLUSIEURS CORRESPONDANTS ?

Vous maintenez plusieurs appels simultanément avec différents correspondants. La connexion active est celle que vous utilisez actuellement. Tous les autres correspondants, qui entendent une musique d'attente, sont des connexions en attente.

Exemple :

Plusieurs appels atteignent en même temps la centrale téléphonique, et vous souhaitez les transférer à différents collègues, mais cela n'est pas disponible en ce moment. Vous pouvez mettre l'appelant « en attente » avec une musique pour le faire patienter, et revenir à tout moment à cette ligne pour l'informer de l'avancement du transfert.

Comment permuter entre la connexion active et celle en attente

Condition : Vous avez une connexion active et au moins une connexion en attente.

1 Pour passer d'une ligne à l'autre, cliquez sur la touche de ligne correspondante.

ou

1 Sélectionnez l'option Va-et-vient dans le menu Fonctions.

2 En sélectionnant plusieurs fois l'option Va-et-vient, vous activez l'une après l'autre toutes les lignes disponibles.

Il vous est ainsi possible de passer autant d'appels simultanément que vous avez de lignes à disposition. Vous avez à ce moment plusieurs lignes en attente et une seule ligne active.

4.7 COMMENT PUIS-JE CONNECTER DEUX CORRESPONDANTS ENTRE EUX ?

Vous êtes connecté simultanément avec deux correspondants. Pendant que vous parlez avec l'un d'entre eux, l'autre est placé en attente. Le correspondant en attente entend une musique pour le faire patienter. Vous pouvez alors connecter ces deux correspondants.

Exemple :

Vous téléphonez avec l'abonné A sur la ligne 1. La ligne 2 est mise en attente avec l'abonné. Sur la ligne 2, il y a une communication en attente avec le correspondant B. Vous raccordez l'abonné A et l'abonné B et vos deux lignes se libèrent de nouveau (inactive).

Voir aussi ***5.1.5 Connexion***, page 54.

Comment connecter deux correspondants

ou

1 Déplacez la ligne active sur la ligne en attente par glisser-déposer.
✓ Les deux correspondants sont à présent connectés entre eux. Les deux lignes sont alors libérées.

Ou

1 Cliquez sur la touche Connecter ↠.

2 Cliquez sur la touche de ligne affichée dans la fenêtre contextuelle.
✓ Les deux correspondants sont à présent connectés entre eux. Les deux lignes sont alors libérées.

Voir aussi ***5.1.5 Connexion***, page 54.

Les participants directement connectés entre eux, à la conversation desquels vous ne participez plus, peuvent malgré tout vous occasionner des coûts. Ces coûts vous sont uniquement facturés si vous avez initié l'une ou les deux communication(s). Lorsque le correspondant A vous a appelé et que vous ayez appelé ensuite le correspondant B pour une consultation, vous avez occasionné des coûts de téléphone pour la connexion avec le correspondant B. Aucun coût ne vous sera imputé si tant le correspondant A comme également le correspondant B vous ont appelé directement. Si au contraire vous avez appelé les deux abonnés, vous assumerez les coûts des deux communications.

4.8 COMMENT TRANSFÉRER UNE COMMUNICATION SANS CONSULTATION ?

Votre Swyxlt! vous permet d'accepter les appels entrants et de les transférer ensuite vers un autre correspondant, sans attendre la réponse du nouveau correspondant. C'est-à-dire que vous pouvez connecter des correspondants l'un avec l'autre, malgré l'absence de communication active avec l'un des correspondants.

Comment transférer un appel sans consultation

Vous êtes en cours de conversation (avec le correspondant A, par exemple) et la ligne est active.

1 Déplacez la touche de ligne de l'appel entrant par glisser-déposer sur une entrée de liste (annuaire, journal des appels, Voice Box ou enregistrements d'appels).
   ✓ L'appel est immédiatement transféré vers le contact correspondant.

Si l'appel n'est pas pris au bout de 20 secondes ou s'il est transféré vers la Voice Box, la tentative de connexion prend fin, l'appelant est de nouveau mis en attente et entend la musique d'attente.

Pour reprendre l'appel, cliquez de nouveau sur ▶ ou activez la touche de ligne.

Ou

1 Sur la touche de ligne, cliquez sur ⇸ .

2 Cliquez sur la ligne affichée dans la fenêtre contextuelle.
   ✓ L'appel est transféré à l'abonné de la ligne sélectionnée.

Ou

1 Sur la touche de ligne, cliquez sur ⇸ .

2 Saisissez le numéro d'appel souhaité dans le champ de saisie de la fenêtre contextuelle à l'aide du clavier.

3 Cliquez à nouveau sur ⇸ .
   ✓ L'appel est transféré.

Ou

1 Sur la touche de ligne, cliquez sur ⇸ .

2 Saisissez une URI SIP ou un nom dans le champ de saisie de la fenêtre contextuelle.

3 Sélectionnez le contact souhaité dans la liste qui s'affiche pour transférer l'appel.
   ✓ L'appel est transféré.

Si le correspondant auquel l'appel doit être transféré n'est pas joignable, il convient de noter que l'appel peut être renvoyé au bout d'un temps d'attente (de plus de 20 secondes). Si l'appel est transféré à la Voice Box, le transfert d'appel est automatiquement interrompu et l'appelant est de nouveau mis en attente et entend la musique d'attente.

Si un appel non accepté vous est retransmis, il est à nouveau mis en attente. Les informations sur l'appel apparaissent dans l'infobulle de la touche de ligne.

4.9 COMMENT TRANSFÉRER DIRECTEMENT UN APPEL

Lorsque vous recevez un appel, vous pouvez le transférer à un autre correspondant ou à la Voice Box sans répondre. Pour ce faire, vous pouvez utiliser la fonction glisser-déposer ou les fonctions du menu contextuel de la touche de ligne dans la fenêtre de contrôle d'appel.

Comment transférer un appel sans le prendre

Vous recevez un appel.

1 Déplacez la touche de ligne de l'appel entrant par glisser-déposer sur une entrée de liste (annuaire, journal des appels, Voice Box ou enregistrements d'appels).
   ✓ L'appel est immédiatement transféré vers le contact correspondant.

Ou

1 Cliquez sur ⟶ sur la ligne de l'appel entrant.
   ✓ L'appel est aussitôt transféré vers la Voice Box.

Ou

1 Cliquez sur ⇸ sur la ligne de l'appel entrant.

2 Cliquez sur la ligne affichée dans la fenêtre contextuelle.
   ✓ L'appel est transféré à l'abonné de la ligne sélectionnée.

Ou

1 Cliquez sur ↠ sur la ligne de l'appel entrant.

2 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie à l'aide du clavier.

3 Vous pouvez également saisir un URI SIP ou un nom et sélectionner le contact souhaité dans la liste qui s'affiche.
   ✓ L'appel est immédiatement transféré vers le contact correspondant.

5 LIGNES

Ce chapitre décrit en détail les fonctions des lignes.

Sur l'interface utilisateur et la fenêtre de contrôle d'appel, les lignes sont représentées par des boutons de ligne. Elles offrent de nombreuses fonctions mais servent également à afficher des informations.

D'un simple clic, vous pouvez

- sélectionner la ligne d'où vous voulez appeler ou bien
- passer d'une ligne à l'autre, ou encore
- « raccorder des lignes afin » par exemple, d'établir une communication entre deux abonnés.

Ce chapitre décrit en détail les processus suivants

1 sur les principales fonctions de la téléphonie :

- Appeler (voir *5.1.1 Appeler*, page 52)
- connecter une communication (voir *5.1.2 Prendre ou refuser un appel*, page 53)
- mettre un appel en attente (voir *5.1.3 Mettre en attente*, page 53)
- permuter entre deux lignes (voir *5.1.4 Changer de ligne*, page 54)
- Transférer des appels (voir *5.1.5 Connexion*, page 54)
- Transférer des appels sans demande préalable (voir *5.1.6 Connexion sans demande préalable (Blind Call Transfer)*, page 55)
- Bloquer des lignes (voir *5.1.7 Verrouiller des lignes (temps de parachèvement)*, page 55)
- Utilisation d'une ligne spécifique pour les appels sortants (voir *5.1.8 Utilisation d'une ligne précise*, page 56)

2. vers les fonctions gérant les lignes :

- vers les lignes et les touches de ligne (voir *5.2.1 État de la ligne*, page 58)
- Configuration des touches de lignes (numéro, nombre et nom des lignes) (voir *5.2.2 Configurer les touches de ligne*, page 59)

Fonctions de téléphonie

Fonctions de la touche de ligne

5.1 FONCTIONS DE TÉLÉPHONIE

Cette section vous donne une description détaillée parmi les principales fonctions de téléphonie, citons :

- Appeler
- connecter une communication
- mettre un appel en attente
- commuter entre deux lignes
- Bloquer des lignes
- Utilisation d'une ligne spécifique pour les appels sortants

Toutes les fonctions de téléphonie auxquelles vous accédez depuis l'interface utilisateur de SwyxIt! (par ex. cliquer sur une touche de combiné ou une touche de ligne), utilisent le mode audio standard, voir *Mode audio standard*, page 82.

Appeler

Prendre ou refuser un appel

Mettre en attente

Changer de ligne

Connexion

Verrouiller des lignes (temps de parachèvement)

Utilisation d'une ligne précise

État de la ligne

Configurer les touches de ligne

5.1.1 APPELER

SwyxIt! vous permet de passer très simplement des appels une fois connecté à SwyxServer.

Comment appeler un abonné

1 Cliquez sur une touche de numérotation abrégée.
✓ La communication est établie.

ou

1 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie à l'aide du clavier.
Vous pouvez également saisir un URI SIP ou un nom et sélectionner le contact souhaité dans la liste qui s'affiche.
Utilisez la touche retour pour corriger votre saisie ou bien insérer d'autres chiffres tant que l'appel n'a pas été lancé.

2 Pour lancer la numérotation, appuyez sur la touche « Entrée » de votre clavier ou cliquez sur .

ou

1 Déplacez le curseur de la souris sur une entrée de la liste (Annuaire, journal des appels, Voice Box, enregistrements d'appels...) et cliquez sous Action sur ou double-cliquez sur l'entrée souhaitée.
✓ La communication est établie.

5.1.2 PRENDRE OU REFUSER UN APPEL

Votre SwyxIt! vous permet de prendre un appel en décrochant simplement le combiné. Vous avez également la possibilité de refuser l'appel. Si vous avez configuré un renvoi immédiat, l'appel est immédiatement transféré vers la destination indiquée.

Comment accepter une communication téléphonique

1 Pour accepter un appel,
- décrochez simplement le SwyxIt! Handset

ou
- Double-cliquez sur l'icône d'appels

ou
- Cliquez sur la touche décrocher/raccrocher ou sur la touche de ligne animée.

Le haut-parleur et le microphone sont libérés et le SwyxIt! Handset ou SwyxIt! Headset activé, pour que vous puissiez parler avec l'appelant.

Voir aussi *4.3 Comment prendre un appel*, page 47.

Comment refuser une communication

Un appel entrant est indiqué par une animation de la touche de ligne.

1 Cliquez sur .
✓ L'appel est interrompu.

ou

1 Dans la fenêtre de contrôle d'appels, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le touche de ligne.

2 Cliquez sur Rejeter l'appel.
✓ L'appel est interrompu.

Si vous avez configuré un renvoi immédiat, l'appel est immédiatement transféré vers la destination indiquée.

5.1.3 METTRE EN ATTENTE

Utilisez la touche Mise en attente pour mettre la communication en cours en attente lorsque par exemple vous avez une question à poser à un collègue, ou que vous voulez passer un autre appel. Lorsqu'un appel est mis en attente, l'interlocuteur entend une musique d'attente et l'icône sur la ligne change en conséquence.

Comment mettre une communication téléphonique en attente

Vous êtes en communication sur une ligne.

1 Cliquez sur ou sur la touche de ligne.
✓ La communication est mise en attente.

ou

1 Dans la fenêtre de contrôle d'appels, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche de ligne sur laquelle vous êtes en communication.
2 Sélectionnez l'option **En attente** dans le menu contextuel de la touche de ligne.
   ✓ La communication est mise en attente.

   ou

1 *Comment lancer un appel à partir de l'annuaire*Cliquez sur une autre touche de ligne ou passez un autre appel (voir *Comment lancer un appel à partir d'une touche de numérotation abrégée* ou).
   ✓ Une autre ligne est activée et la première communication est mise en attente.

Pour réactiver un appel mis en attente, cliquez de nouveau sur ou sur la touche de ligne.

5.1.4 CHANGER DE LIGNE

Vous pouvez passer d'une ligne à l'autre. Si vous êtes en communication sur une ligne et que vous voulez passer à une autre ligne, votre communication est mise en attente. Votre correspondant entend alors une musique pour le faire patienter.

Le passage d'une ligne à l'autre est aussi appelé « va-et-vient ».

Comment passer d'une ligne à l'autre (Va-et-vient)

Si vous avez deux communications ou plus, vous pouvez passer entre les communications actives et celles mises en attente.

1 Pour ce faire, cliquez sur la ligne à laquelle vous souhaitez accéder.
   ✓ La communication active est alors mis en attente et la conversation en attente devient alors active.

Voir aussi *Comment permuter entre la connexion active et celle en attente*, page 49.

5.1.5 CONNEXION

Vous pouvez connecter les abonnés entre eux. Pour ce faire, vous pouvez connecter un appel en cours avec un autre en attente, voir *Comment connecter deux correspondants*, page 49.

- Vous avez qu'un seul appel en attente, les deux autres abonnés sont alors directement connectés.

Après avoir connecté les deux abonnés, les deux lignes sont automatiquement désactivées.

Connexion via une touche de numérotation abrégée

Si vous avez assigné une touche de numérotation abrégée à un abonné, vous pouvez également utiliser cette touche pour établir la communication. Cliquez sur la ligne de la connexion active et maintenez le bouton de la souris appuyé. Faites glisser le curseur de la souris sur la touche de numérotation abrégée de l'abonné avec lequel vous souhaitez votre correspondant. Relâchez la touche de la souris, les deux abonnés sont maintenant connectés directement.

Connecter en raccrochant

Si vous avez initié un appel sur la deuxième ligne (ligne active) par ex. pour demander des renseignements, vous pouvez raccorder les deux lignes en raccrochant le combiné ou en cliquant sur la touche Haut-parleur. Si vous avez été appelé sur cette ligne, la communication prend fin lorsque vous raccrochez le combiné ou cliquez sur la touche Haut-parleur. La ligne auparavant en attente redevient active. Vous pouvez en configurer le fonctionnement, voir aussi *10.2.1 Généralités*, page 118.

Coûts des appels

Les participants directement connectés entre eux, à la conversation desquels vous ne participez plus, peuvent malgré tout vous occasionner des coûts. Ces coûts vous sont uniquement facturés si vous avez initié l'une ou les deux communication(s). Lorsque le correspondant A vous a appelé et que vous ayez appelé ensuite le correspondant B pour une consultation, vous avez occasionné des coûts de téléphone pour la connexion avec le correspondant B. Aucun coût ne vous sera imputé si

tant le correspondant A comme également le correspondant B vous ont appelé directement. Si au contraire vous avez appelé les deux abonnés, vous assumerez les coûts des deux communications.

Comment connecter deux correspondants

Vous êtes en communication avec un correspondant. Vous souhaitez parler avec un autre correspondant que vous aviez mis auparavant En attente.

1 Cliquez sur la touche de ligne de la connexion active et maintenez le bouton de la souris enfoncé.

2 Faites glisser le curseur de la souris sur la touche de ligne de l'abonné que vous souhaitez mettre en communication avec votre correspondant.

3 Relâchez le bouton de la souris (Glisser-déposer).
✓ Les deux correspondants sont à présent connectés entre eux. Les deux lignes sont alors libérées.

ou

1 Sur une touche de ligne, cliquez sur ↠.

2 Cliquez sur la ligne affichée dans la fenêtre contextuelle.
✓ Les participants sont ralors connectés et vos deux lignes sont libérées.

5.1.6 CONNEXION SANS DEMANDE PRÉALABLE (BLIND CALL TRANSFER)

Vous pouvez transférer une communication téléphonique avant que la connexion ne soit établie.

Comment transférer appel sans consultation préalable

Vous recevez un appel.

1 Si vous avez attribué une touche de numérotation rapide au correspondant vers lequel vous souhaitez transférer l'appel, déplacez la touche de ligne de l'appel entrant sur cette touche de numérotation rapide par glisser-déposer.

ou

1 Déplacez la touche de ligne de l'appel entrant par glisser-déposer sur une entrée de liste (annuaire, journal des appels, Voice Box ou enregistrements d'appels) afin de transférer cet appel au contact souhaité.

Ou

1 Dans la fenêtre de contrôle des appels, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de l'appel entrant.
✓ Un menu contextuel apparaît.

2 Sélectionnez Transférer vers numéro d'appel/URI....

3 Composez le numéro auquel vous souhaitez transférer l'appel.

4 Confirmez en cliquant sur Connecter.
✓ L'appel est transféré.

Si l'appel transféré ne reçoit pas de réponse, vous n'êtes pas automatiquement rappelé.

5.1.7 VERROUILLER DES LIGNES (TEMPS DE PARACHÈVEMENT)

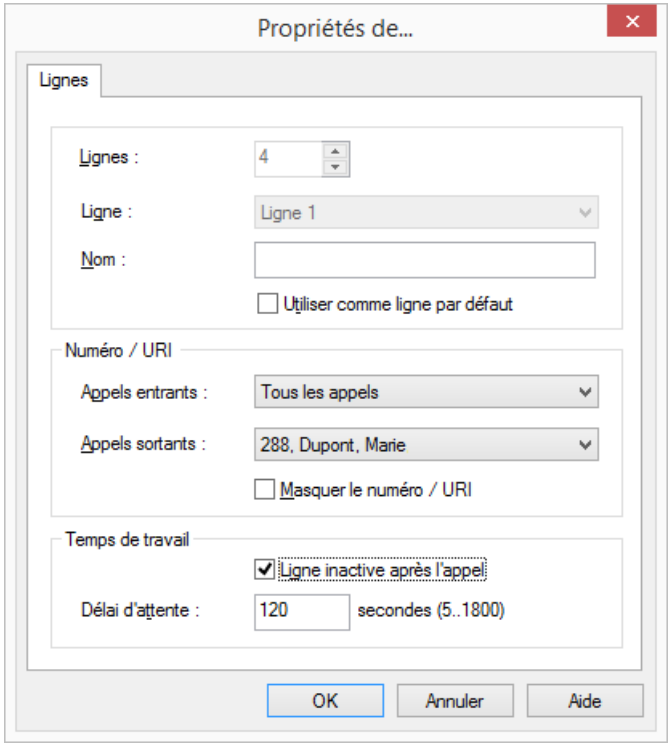
Vous pouvez bloquer une certaine ligne pour tous les appels entrants pour, par exemple, avoir le temps suffisant après une communication avec un client pour traiter le dossier de ce client. Votre SwyxIt! indique alors que la ligne est occupée pour les autres appels entrants. Pour configurer systématiquement un temps de parachèvement, définissez celui-ci lors de la configuration de la ligne.

Les appels arrivant sur une ligne verrouillée sont transférés comme vous l'avez indiqué pour le renvoi si occupé.

Comment verrouiller une ligne après une communication

1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche de ligne sélectionnée.
✓ Le menu contextuel s'affiche.

2 Sélectionnez Propriétés dans le menu contextuel.
✓ La fenêtre Propriétés de... s'affiche.



3 Activez l'option Verrouiller la ligne après l'appel.

4 Définissez une durée (de 5 à 1800 secondes).

5 Confirmez votre saisie en appuyant sur OK.

La ligne est alors verrouillée après la communication pendant la durée indiquée.

Si vous effectuez un appel à partir d'une ligne bloquée, elle devient par la suite accessible pour les appels entrants.

Comment bloquer une ligne

1 Cliquez durant l'appel sur .
Ou

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne que vous souhaitez désactiver.
✓ Le menu contextuel apparaît.

3 Sélectionnez l'option Ligne inactive.
✓ Vous ne pouvez pas lancer d'appel sur la ligne.

Comment réactiver une ligne déconnectée

1 Cliquez durant l'appel sur .
Ou

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne inactive.
✓ Le menu contextuel apparaît.

3 Sélectionnez l'option Ligne active.
✓ Vous pouvez passer un appel sur la ligne verrouillée.

5.1.8 UTILISATION D'UNE LIGNE PRÉCISE

Vous pouvez définir la ligne à utilisée pour les appels sortants. Si par exemple, vous disposez de deux numéros d'appel différents (pour les

appels internes et pour les appels de groupe, par exemple) et que vous les recevez au travers de différentes lignes, vous pouvez définir le numéro d'appel à signaler en sélectionnant une ligne pour chacun des appels.

Elle permet de :

- sélectionner une ligne pour le prochain appel uniquement, voir *5.1.8.1 Sélection d'une ligne précise pour un appel*, page 57.
- définir une ligne par défaut par où passent tous les appels sortants, sauf si vous sélectionnez de façon explicite une autre ligne. Voir aussi *5.1.8.2 Définition d'une ligne par défaut pour les appels sortants*, page 57.

5.1.8.1 SÉLECTION D'UNE LIGNE PRÉCISE POUR UN APPEL

Si vous passez un appel sans avoir défini de ligne par défaut, l'appel est toujours passé sur la première ligne libre. Si vous voulez cependant associer une ligne à un numéro précis (par ex. à un numéro de groupe), vous pouvez sélectionner une ligne précise pour l'appel suivant et ainsi signaler un numéro précis à la personne que vous appelez. Vous trouverez des informations sur l'assignation d'un numéro de téléphone à une ligne précise dans la section *5.2.2 Configurer les touches de ligne*, page 59.

Comment appeler un abonné depuis une ligne précise

1. Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.
2. Cliquez sur et sélectionnez la ligne à partir de laquelle l'appel doit être émis.
   ✓ La ligne est activée.
3. Saisissez le numéro de téléphone ou le nom dans le champ de saisie à l'aide du clavier et cliquez sur .
   ✓ La communication est établie.

Ou

1. Cliquez sur pour ouvrir la fenêtre de contrôle d'appel.
2. Saisissez le numéro de téléphone ou le nom dans le champ de saisie à l'aide du clavier.
3. Cliquez sur la touche de ligne à partir de laquelle l'appel doit être lancé.
   ✓ La communication est établie.

5.1.8.2 DÉFINITION D'UNE LIGNE PAR DÉFAUT POUR LES APPELS SORTANTS

Vous pouvez définir une ligne par défaut. Cette ligne est alors utilisée pour tous les appels sortant, si vous ne sélectionnez aucune ligne spécifique pour cet appel. Cela s'avère particulièrement utile lorsque SwyxIt! est associé à une autre application, comme une base de données clients (TAPI ou ClientSDK).

Comment définir une ligne par défaut

1. Cliquez durant l'appel sur .

Ou

1. Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.
1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche de ligne à partir de laquelle tous les appels doivent partir par défaut.
2. Dans le menu contextuel, sélectionnez l'option **Utiliser comme ligne par défaut**.
   ✓ Une coche apparaît devant l'option **Utiliser comme ligne par défaut**.

   Pour supprimer la configuration de ligne par défaut, renouvelez cette procédure. La coche devant l'option **Utiliser comme ligne par défaut** disparaît.

   Pour définir une autre ligne par défaut, définissez simplement celle-ci comme ligne par défaut. L'option **Utiliser comme ligne par**

défaut est automatiquement supprimée de la ligne par défaut précédente.

Vous pouvez également définir la ligne par défaut depuis la configuration de la touche de ligne. Voir aussi *5.2.2 Configurer les touches de ligne*, page 59.

Fonctionnement de la ligne par défaut avec les autres fonctions

Va-et-vient

En cas d'appel sur une autre ligne que votre ligne par défaut, la ligne par défaut est activée lors du « va-et-vient ».

« Rappel si occupé »

Pour la fonction « Rappel si occupé », c'est toujours la même ligne qui est utilisée pour l'appel de départ même lorsqu'une ligne par défaut est définie.

CTI

Si vous avez défini une ligne par défaut, cela influe également sur le SwyxPhone contrôlé par CTI.

5.2 FONCTIONS DE LA TOUCHE DE LIGNE

Les touches de ligne représentent les lignes disponibles. Vous pouvez attribuer un numéro direct à chaque ligne, tant pour les appels entrants que pour les appels sortants. Vous pouvez également définir une période pendant laquelle la ligne est verrouillée et ne peut pas recevoir d'appel, voir *5.1.7 Verrouiller des lignes (temps de parachèvement)*, page 55.

Exemple :

Vous attribuez le numéro « 100 » à la ligne 1. Les appels que vous passez depuis cette ligne sont alors indiqués avec le numéro de poste « 100 » . Ce numéro de poste apparaît donc sur l'écran du téléphone de votre correspondant. Si on vous appelle sur le poste « 100 », cet appel vous est transmis via la ligne 1.

Comment appeler un abonné depuis une ligne précise

Comment accepter une communication téléphonique

Comment refuser une communication

Comment passer d'une ligne à l'autre (Va-et-vient)

Comment définir une ligne par défaut

Comment verrouiller une ligne après une communication

Comment bloquer une ligne

Comment définir les paramètres d'une touche de ligne

5.2.1 ÉTAT DE LA LIGNE

Une ligne peut avoir différents états. En fonction de l'état de la ligne, vous pouvez accéder à différentes fonctions. Chaque état est indiqué sur l'interface utilisateur par un symbole animé.

État de la ligne	symbole animé	Explication
Libre		Aucune communication en cours.
Combiné décroché Tonalité interne		Vous entendez la tonalité pour les appels externes ou celle pour les appels internes, et vous pouvez alors commencer à composer le numéro.
Combiné décroché Tonalité discontinue		Si vous entendez une tonalité discontinue, cela signifie que vous avez reçu un nouveau message vocal. Vous pouvez tout de même commencer à composer le numéro.

État de la ligne	symbole animé	Explication
Combiné décroché Tonalité pour les appels externes (cent)		Vous avez déjà composé l'indicatif de la centrale et vous entendez maintenant la tonalité d'appel externe. Vous pouvez désormais composer le numéro d'appel officiel.
Numéroter, aucune tonalité		Vous êtes en train de composer le numéro, c'est pour cela que vous n'entendez plus la tonalité.
Appel entrant		On vous appelle. L'appel est signalé sur la ligne par une sonnerie.
Appel sortant (sonnerie)		Vous appelez un abonné. Le téléphone de votre correspondant sonne.
Appel sortant (appel en attente)		L'abonné appelé est en communication. Votre appel est signalé par un bip dans le combiné de votre correspondant.
Appel sortant (occupé)		La ligne que vous essayez de joindre est occupée ou bien votre correspondant ne répond pas.
Connexion active		La connexion est établie. Vous pouvez désormais parler avec votre correspondant.
Connexion en attente		La communication est mise en attente. Votre correspondant entend une musique pour le faire patienter.
Connexion sans demande préalable (Blind Call Transfer)		Une communication est transférée sans demande préalable.
Conférence		Vous participez activement à une conférence c'est-à-dire que vous pouvez communiquer avec tous les participants.

État de la ligne	symbole animé	Explication
Conférence en attente		Vous participer à une conférence mais vous l'avez temporairement quittée (mise en attente). Les autres participants continuent de communiquer entre eux.
Terminé		La communication a été coupée par votre correspondant. Vous entendez une tonalité de ligne occupée.
Ligne verrouillée		La ligne est verrouillée pour les appels entrants pendant un temps de travail.
Interphone		La connexion à l'interphone est immédiatement établie. Votre correspondant peut directement parler. Seul votre correspondant voit l'état de ligne « Intercommunication » apparaître. Chez l'appelant, la ligne apparaît comme lors d'un appel normal.

5.2.2 CONFIGURER LES TOUCHES DE LIGNE

Vous pouvez définir le nom de chacune des touches de lignes. Comme vous disposez aussi de plusieurs numéros d'appel, vous pouvez ainsi définir quel numéro ou compte d'utilisateur doit être utilisé pour les appels sortants et entrants.

Exemple pour les appels entrants (on vous appelle) :

Vous avez assigné le numéro de poste 100 à la ligne 1 et le numéro de poste 101 à la ligne 2. Si un abonné appelle le numéro de poste 101, vous recevrez l'appel de votre correspondant sur la ligne 2.

Exemple pour les appels sortants (vous appelez) :

Vous avez assigné le numéro de poste 101 à la ligne 2. Lorsque vous appelez un abonné avec la ligne 2, vous utilisez le numéro de poste 101. Votre correspondant voit alors sur son écran que le poste 101 l'appelle.

Si l'administrateur vous a attribué un deuxième numéro d'appel, vous pouvez le choisir ici. Il est signalé par la mention « Deuxième numéro ».

L'affectation de comptes utilisateur, si par ex. vous disposez de plusieurs comptes SIP, fonctionne de la même manière. L'appel est traité par le site fournisseur auquel la ligne est attribuée.

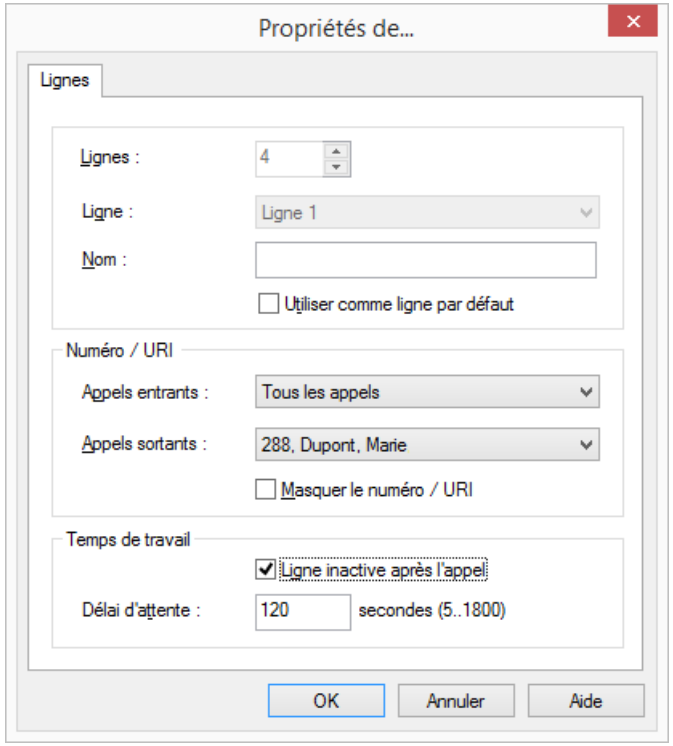
Comment définir les paramètres d'une touche de ligne

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
   ✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Lignes.
   ✓ La fenêtre Propriétés de... s'affiche.



3 Dans le champ Nom, entrez le texte que vous souhaitez voir apparaître sur la touche de ligne.

4 Cochez la case Utiliser comme ligne par défaut lorsque SwyxIt! doit utiliser cette ligne pour tous les appels sortants, voir *5.1.8.1 Sélection d'une ligne précise pour un appel*, page 57.

5 Cliquez dans la liste déroulante Appels entrants sur le ou les numéros que vous souhaitez assigner à cette ligne.
   - Tous les postes
     Tous les appels entrants seront transmis sur cette ligne, quel que soit le numéro appelé. Les appels de groupe ne sont pas affichés.
   - <Numéro d'appel> ou <compte SIP>
     Cette ligne n'accepte que les appels provenant de ce numéro ou bien de ce compte.
     Exemple : Vous avez configuré le numéro de poste « pour les appels entrants » 100 pour la « Ligne 1 ». Si le poste 100 est appelé, cet appel est transmis sur la « Ligne 1 ».

- Appels de groupe seulement
  Tous les appels de groupe aux groupes dont vous êtes membre.
- Tous les appels
  Tous les appels pour vos numéros ainsi que tous les appels de groupe aux groupes dont vous êtes membre.

6 Cliquez dans la liste déroulante **Appels sortants** sur le numéro ou le compte SIP d'où les appels doivent être transmis depuis cette ligne. Ce numéro
- apparaît en général sur le téléphone de votre correspondant et
- vous pouvez le facturer séparément.

Si vous ne disposez que d'un seul numéro de téléphone, celui-ci est automatiquement utilisé pour tous les appels sortants à partir de cette ligne.

7 Cochez la case **Masquer le numéro / URI** si vous souhaitez que votre numéro soit toujours masqué lors des appels sortants.

8 Si vous souhaitez que la ligne soit désactivée après chaque communication, activez l'option **Ligne inactive après l'appel**.

9 Indiquez la durée pendant laquelle la ligne doit rester désactivée après une communication (par défaut : 100 secondes).

10 Cliquez sur **OK**.

Dans les paramètres utilisateur, vous définissez le nombre de touches de ligne. Vous pouvez également y configurer en une seule fois toutes les touches de ligne, voir *5.2.2 Configurer les touches de ligne*, page 59.

6 RENVOIS D'APPELS

SwyxIt! offre différentes possibilités de renvoyer facilement les appels :

- vers un autre utilisateur
- vers la Voice Box
- vers un appareil externe
- immédiat ou temporisé
- « si occupé »

Il est possible d'activer différents types de renvoi en même temps. Suivant le cas, le renvoi correspondant est appliqué automatiquement.

Lors du renvoi vers un appareil externe, vous pouvez définir une signalisation parallèle d'appel.

Call Routing Manager permet de créer des règles de renvoi complexes qui ne sont utilisées que sous certaines conditions. (Lors d'un appel à une heure précise ou pour un numéro déterminé, par exemple). Voir aussi help.swyx.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/system_rules_$.

L'utilisation du Call Routing Managers et des Grafischen Skript Editors doit avoir été validé par l'administrateur système.

Renvoi immédiat

Renvoi si absent

Renvoi si occupé

Extensions mobiles

6.1 RENVOI IMMÉDIAT

Le renvoi immédiat s'applique directement, c'est-à-dire sans aucun délai, à tous les appels entrants.

Vous pouvez activer le renvoi immédiat :

- à l'aide de la touche sur l'interface de SwyxIt!
- en utilisant la configuration des renvois, voir *Comment renvoyer tous les appels (renvoi immédiat)*, page 63

Si le renvoi immédiat est activé, une indication correspondante apparaît sur l'interface utilisateur. Tous les appels sont renvoyés en fonction du renvoi par défaut configuré.

En fonction de la configuration, les appels sont renvoyés vers votre Voice Box standard ou vers le numéro saisi.

Il est également possible de configurer le renvoi immédiat depuis un autre poste, voir *Comment modifier les paramètres du renvoi immédiat par le biais de l'interrogation à distance*, page 77.

Si le renvoi immédiat n'est pas activé, vous pouvez aussi dévier les appels de façon temporisée, voir *6.2 Renvoi si absent*, page 65 ou, au cas où vous seriez déjà en communication, utiliser une renvoi spécial, voir *6.3 Renvoi si occupé*, page 66.

6.1.1 TOUCHE DE RENVOI

Le bouton **Renvoi** se trouve sous les autres options d'appel. Elle permet d'activer le renvoi d'appel par défaut. En fonction de la configuration, les appels sont renvoyés vers votre Voice Box standard ou vers le numéro saisi.

Si vous avez défini un renvoi immédiat pour vos appels, la touche **Renvoi** apparaît en violet. En cliquant sur , vous pouvez désactiver le renvoi immédiat.

Comment activer le renvoi immédiat

Condition : Vous avez configuré votre renvoi d'appel par défaut.

1 Sur l'interface utilisateur SwyxIt!, cliquez sur .
   ✓ Tous les appels entrants sont immédiatement renvoyés en fonction du renvoi par défaut configuré.

Si le renvoi immédiat est activé, une indication correspondante apparaît sur l'interface utilisateur.

Pour configurer le renvoi d'appel en détail, voir *6.1.2 Renvoi d'appel par défaut et renvoi temporaire*, page 63.

Renvoi immédiat

Renvoi si absent

Renvoi si occupé

6.1.2 RENVOI D'APPEL PAR DÉFAUT ET RENVOI TEMPORAIRE

Si vous avez activé le renvoi immédiat avec l'option **Renvoi immédiat de tous les appels**, vous pouvez également choisir de renvoyer vos appels vers un autre abonné (renvoi temporaire) ou bien d'utiliser votre renvoi d'appel par défaut :

- Renvoi d'appel par défaut
  Les paramètres s'appliquent toujours lorsque le renvoi d'appels est activé. Ils s'appliquent jusqu'à ce que vous désactiviez le renvoi. La prochaine fois que vous transférerez vos appels, vous pourrez utiliser ces mêmes paramètres.
  Cliquez sur la touche **Renvoi** pour activer le renvoi définitif. Définissez les paramètres pour ce faire lors de la configuration sous **Renvoi d'appel par défaut** (que vous activez avec la touche de renvoi).
- Renvoi d'appel temporaire
  Pour ce renvoi, l'activation et la désactivation s'effectuent différemment. Il ne s'applique que tant que le renvoi temporaire est activé. Lorsque vous réactivez le renvoi, c'est le renvoi d'appel par défaut qui est automatiquement réactivé.

Si vous avez défini un renvoi immédiat pour vos appels, l'icône correspondante est activée sur l'interface utilisateur.

Si votre renvoi est configuré en ce sens, vous pouvez modifier à distance les paramètres du renvoi immédiat, voir *7.5.1 Modifier le renvoi d'appel immédiat via l'interrogation à distance*, page 76.

Vous pouvez aussi activer le renvoi immédiat vers un autre utilisateur directement depuis son terminal.

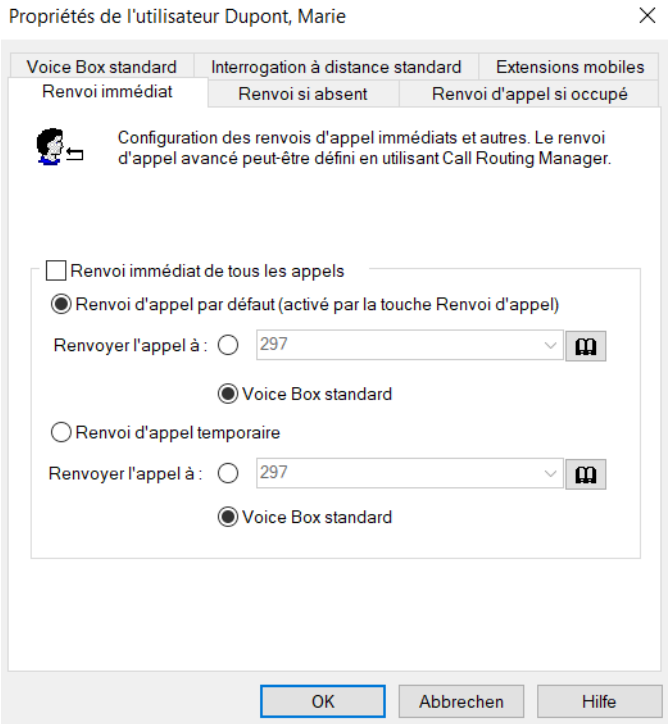
Voir aussi *6.1.3 Modifier le renvoi immédiat depuis un autre terminal*, page 64.

Comment renvoyer tous les appels (renvoi immédiat)

1 Cliquez sur et sur **Paramètres de transfert d'appel**.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier **Alt + Maj + F**.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Cliquez sur l'onglet Renvoi immédiat.

3 Activez l'option Renvoi immédiat de tous les appels si vous souhaitez activer immédiatement toutes les règles de renvoi configurées (correspond à la touche Renvoi présente sur l'interface) ou laissez la case de contrôle « Renvoi immédiat de tous les appels » désactivée, si vous souhaitez pouvoir activer le renvoi immédiat configuré plus tard, par un simple clic sur la touche de renvoi.

4 Activez Renvoi d'appel par défaut (activé par la touche Renvoi), pour déterminer le numéro vers lequel les appels doivent être déviés lorsque vous appuyez sur la touche Renvoi sur l'interface.
Vous pouvez indiquer
- directement le numéro pour le renvoi
  ou
- en le sélectionnant de l'annuaire
  ou
- activer la Voice Box standard.

5 Activez l'option Renvoi d'appel temporaire pour dévier les appels **sans** modifier les paramètres de la touche Renvoi.
Si vous interrompez plus tard le renvoi par le biais de l'interface utilisateur, le renvoi configuré **ne sera pas** appliqué lors de la prochaine utilisation de la touche Renvoi, mais ce sera la configuration enregistrée sous Renvoi d'appel par défaut (activé par la touche Renvoi) qui le sera.
Vous pouvez ainsi utiliser un renvoi temporaire, sans devoir modifier ni rétablir plus tard votre renvoi d'appel par défaut.

6 Cliquez sur OK ou sélectionnez un autre onglet pour configurer d'autres renvois.

Si vous avez configuré un renvoi vers votre Voice Box standard, les options définies dans l'onglet Voice Box standard sont utilisées.

Il est également possible de modifier les options définies sur cet onglet depuis un autre poste.

Voir aussi *7.5 Interrogation à distance*, page 74.

6.1.3 MODIFIER LE RENVOI IMMÉDIAT DEPUIS UN AUTRE TERMINAL

Vous pouvez activer le renvoi immédiat vers un autre utilisateur directement depuis son terminal. En entrant un code, vous pouvez dévier vos appels vers cet utilisateur. Un renvoi immédiat déjà configuré (par ex. vers un autre utilisateur ou bien vers votre Voice Box) est alors désactivé.

Comment activer le renvoi immédiat vers un utilisateur spécifique

Condition :
- l'interrogation à distance est configurée, voir *Comment définir les paramètres de votre interrogation à distance standard*, page 74.

1 Composez les codes suivants : nnn*ppp*8* (nnn = votre numéro de poste, ppp = votre code secret pour l'interrogation à distance). Un signal sonore retentit et la connexion est immédiatement interrompue.

Les appels vers vos numéros d'appels sont désormais déviés immédiatement vers l'utilisateur, vers le terminal (SwyxIt! ou SwyxPhone) que vous avez associé à ce code.

Une liste de tous les codes permettant le pilotage des fonctions figure dans la section *App. F: Codes de fonction*, page 198.

Renvoi si absent
Renvoi si occupé

6.2 RENVOI SI ABSENT

À l'aide de ce renvoi, vous pouvez définir si les appels téléphoniques seront transférés si

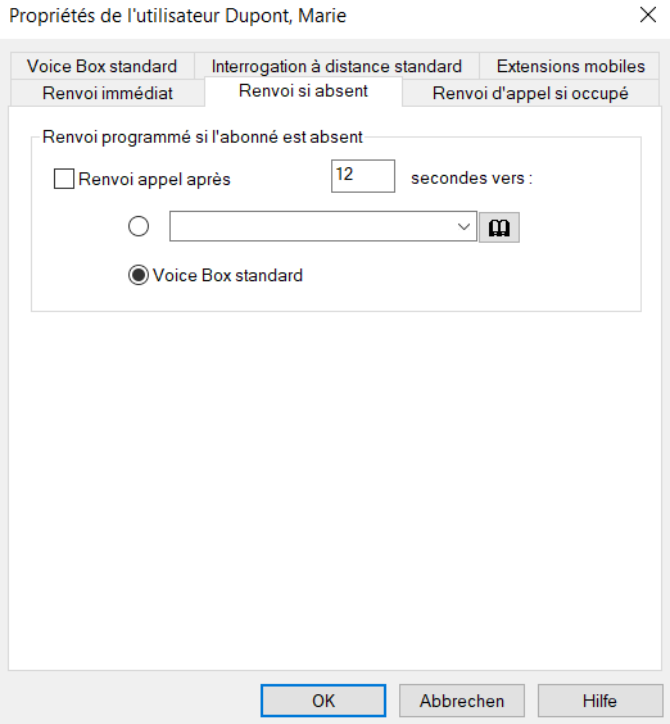
- Votre téléphone sonne depuis un certain temps ou si
- Vous n'êtes pas connecté à SwyxServer.

Comment dévier les appels que vous ne prenez pas (renvoi si absent)

1 Cliquez sur et sur Paramètres de transfert d'appel.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + F.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Cliquez sur l'onglet Renvoi si absent.

3 Activez l'option Renvoi d'appel après <nombre> secondes vers : pour dévier des appels si vous n'acceptez pas les appels entrants dans ce laps de temps. Cette option est utilisée lorsque
- des appels entrants sont signalés depuis un certain temps sur votre téléphone et vous n'avez pas pris l'appel ou bien
- Vous n'êtes pas connecté à SwyxServer (parce que vous avez déjà éteint votre PC, par exemple).

4 Définissez également un temps d'attente.
Lorsque des appels qui vous sont transmis en aveugle et que ces appels ne sont pas renvoyés à leur tour, fixez une durée supérieure à 20 secondes pour le renvoi si absent. Passé cette durée, « le transfert sans demande » sera automatiquement retransmis vers la personne ayant initié le renvoi qui pourra transférer l'appelant vers un de vos collègues.

5 Entrez votre numéro cible pour le renvoi. Vous pouvez indiquer

- directement le numéro pour le renvoi

ou

- en le sélectionnant de l'annuaire

ou

- activer la Voice Box standard.

6 Cliquez sur OK ou sélectionnez un autre onglet pour configurer d'autres renvois.

Si vous avez configuré un renvoi vers votre Voice Box standard, les options définies dans l'onglet Voice Box standard sont utilisées.

Les deux manières de dévier un appel (temporiser ou en cas de ligne occupée) peuvent être activées en même temps. Au moment de l'appel, SwyxIt! reconnaît automatiquement si la ligne est libre ou occupée et dévie la ligne correspondante.

Pour reconnaître qu'une ligne est occupée, la fonction Double appel inactif doit être activée ou toutes vos lignes doivent être occupées.

Renvoi immédiat

Renvoi si occupé

6.3 RENVOI SI OCCUPÉ

Ce renvoi d'appel vous permet de définir si vous souhaitez transférer vos appels lorsque votre ligne est occupée (si vous êtes déjà en communication). Pour reconnaître qu'une ligne est occupée, la fonction Double appel inactif doit être activée ou toutes vos lignes doivent être occupées.

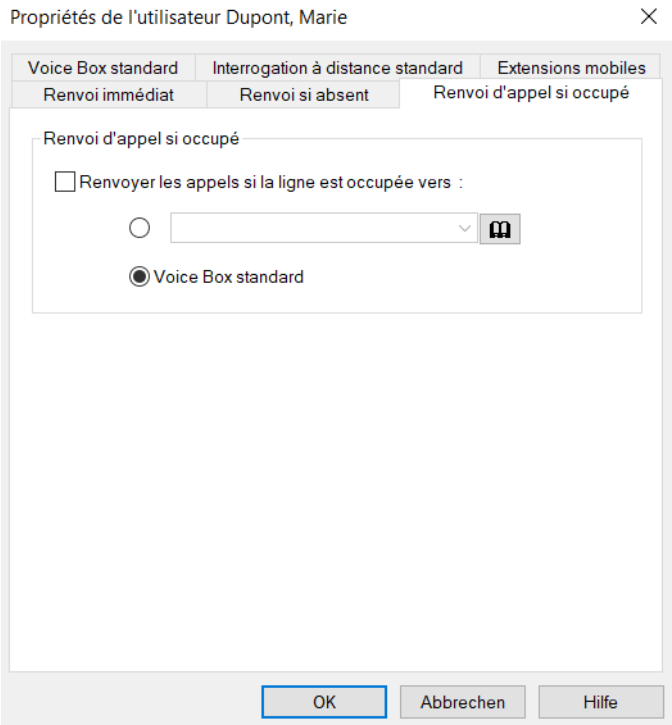
Comment dévier les appels si vous êtes déjà en communication (dévier si occupé)

1 Cliquez sur et sur Paramètres de transfert d'appel.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + F.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Cliquez sur l'onglet Renvoi si occupé.



3 Activez l'option Renvoyer les appels si la ligne est occupée vers. Déterminez comment traiter un appel s'il ne peut pas vous être transféré car vous êtes déjà en ligne et que vous n'avez pas validé le double-appel.

4 Entrez votre numéro cible pour le renvoi. Vous pouvez indiquer

- directement le numéro pour le renvoi

ou

- en le sélectionnant de l'annuaire

ou

- activer la Voice Box standard.

5 Cliquez sur OK ou sélectionnez un autre onglet pour configurer d'autres renvois.

Si vous avez configuré un renvoi vers votre Voice Box standard, les options définies dans l'onglet Voice Box standard sont utilisées.

Les deux manières de dévier un appel (temporiser ou en cas de ligne occupée) peuvent être activées en même temps. Au moment de l'appel, SwyxIt! reconnaît automatiquement si la ligne est libre ou occupée et dévie la ligne correspondante.

Pour reconnaître qu'une ligne est occupée, la fonction Double appel inactif doit être activée ou toutes vos lignes doivent être occupées.

Si une connexion payante est établie lors du renvoi, ces coûts vous seront imputés.

6.4 EXTENSIONS MOBILES

L'onglet Extensions mobiles permet de définir une signalisation d'appels sur un appareil externe.

La signalisation Appels parallèles permet de visualiser les appels entrants sur un ou plusieurs appareils externes (un téléphone RNIS ou un téléphone mobile, par exemple) et aussi de prendre la communication sur ces terminaux. Indiquez ici le numéro de téléphone d'un appareil de votre choix. La signalisation d'appels parallèle ne met pas d'autres fonctions de SwyxWare à votre disposition sur votre terminal. Pour utiliser d'autres fonctions de téléphonie, vous pouvez utiliser les extensions mobiles directement par DTMF.

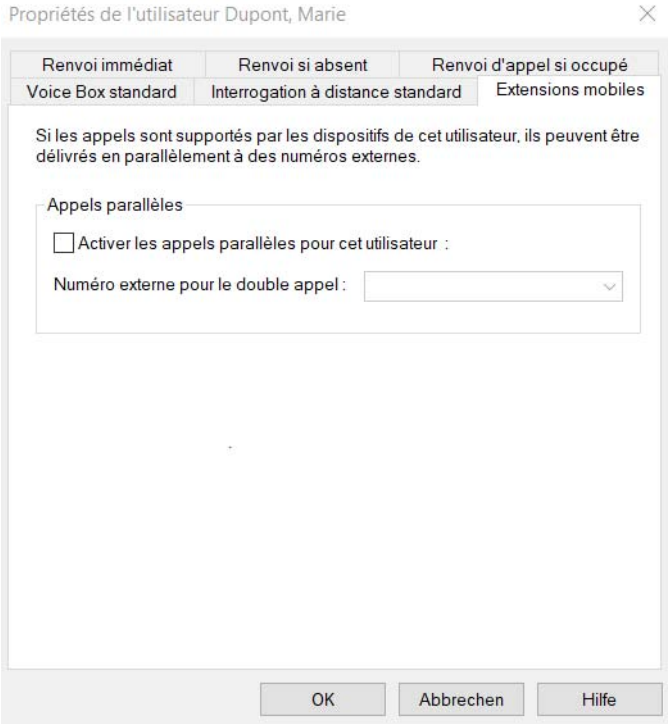
Comment définir les numéros sur lesquels les appels doivent être signalés en parallèle

1 Cliquez sur et sur Paramètres de transfert d'appel.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + F.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Cliquez sur l'onglet Extensions mobiles.



3 Cochez la case Appels parallèles si vous souhaitez que vos appels entrants soient également signalés sur un autre appareil externe.

4 Entrez les numéros de téléphone externe sous leur forme classique. Si vous souhaitez signaler l'appel sur plusieurs appareils externes, entrez les numéros successivement en les séparant par un point-virgule.

Si une connexion payante est établie lors du renvoi, ces coûts vous seront imputés.

5 Cliquez sur OK ou sélectionnez un autre onglet pour configurer d'autres renvois.

7 VOICE BOX ET INTERROGATION À DISTANCE

Ce chapitre décrit l'utilisation des fonctions Voice Box et interrogation à distance.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Comparé à un répondeur traditionnel, la Voice Box vous offre beaucoup plus de flexibilité et des fonctionnalités plus étendues:

- Renvoi facile de l'e-mail à d'autres destinataires
- Accès depuis votre messagerie électronique ou depuis l'interrogation à distance de votre SwyxIt!, de votre SwyxPhone ou d'un autre téléphone

L'interrogation à distance permet d'écouter vos messages vocaux depuis n'importe quel poste téléphonique. Lors d'un appel vers votre numéro SwyxWare, vous vous identifiez sur SwyxWare à l'aide de votre code PIN. Vous pouvez alors écouter les nouveaux messages vocaux, puis tous les messages existants, les répéter et les supprimer si nécessaire. De plus, vous pouvez modifier le numéro indiqué pour le renvoi immédiat ou graver une nouvelle annonce.

7.1 ENREGISTRER, ÉCOUTER ET MODIFIER DES MESSAGES VOCAUX

Lorsqu'un appelant ne peut pas vous joindre, il pourra vous laisser son message dans votre Voice Box. Vous pouvez écouter ce message vocal dès votre retour à votre poste de travail ou bien en utilisant l'interrogation à distance.

Le nouveau message vocal reçu est signalé par

- le nombre de nouveaux messages vocaux sur le bouton « Voice Box » sur l'interface utilisateur
- une tonalité discontinue (comme en cas de mauvais fonctionnement de la ligne)
- si vous l'avez configuré ainsi, vous trouverez le message vocal dans votre boîte de réception électronique

Vous pouvez écouter vos message vocaux depuis n'importe quel téléphone grâce à l'interrogation à distance. Votre Voice Box standard doit pour cela être configurée en conséquence, voir *7.4 Configuration de la Voice Box standard*, page 72 et *7.5 Interrogation à distance*, page 74.

L'appelant peut interrompre à tout moment son annonce ou l'enregistrement d'un message en saisissant ’0’. Dans ce cas, il est transféré vers le poste central.

Écouter les messages vocaux

Options de message vocal dans votre programme de messagerie électronique

Traiter un message enregistré

Interrogation à distance

Configuration de la Voice Box standard

7.1.1 ÉCOUTER LES MESSAGES VOCAUX

Si vous avez un message vocal, cela s'affiche sur le bouton Voice Box. En cliquant sur Voice Box la liste Personnelle s'ouvre et vous pouvez et vous pouvez écouter vos messages directement dans SwyxIt!.

Comment écouter vos messages vocaux

1 Cliquez sur .

2 Au besoin, cliquez sur Personnelle.
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche. Les messages vocaux qui n'ont pas été écoutés sont marqués en gras.

3 Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
✓ Le message vocal est lu.

Si vous cliquez sur , **toutes** les entrées affichées sont supprimées, y compris les messages vocaux qui n'ont pas encore été lus.

Comment écouter les messages vocaux de groupe

1 Cliquez sur .
✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.

2 Cliquez sur l'onglet contenant le nom du groupe à partir duquel vous souhaitez écouter les messages vocaux.
✓ La liste des messages reçus du groupe sélectionné s'affiche. Les messages vocaux qui n'ont pas été écoutés sont marqués en gras.

3 Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
✓ Le message vocal est lu. Le nom du premier membre du groupe à avoir écouté le message vocal s'affiche dans la colonne Ecouté par.

7.1.1.1 OPTIONS DE MESSAGE VOCAL DANS VOTRE PROGRAMME DE MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Les messages vocaux envoyés par e-mails comportent plusieurs options :

- Fichier audio avec le message vocal comme pièce jointe
- Démarrer le lecteur de messages (si vous l'avez configuré ainsi), voir *12.2.9 Swyx Voicemail Player*, page 150

Le Swyx Voicemail Player ne s'affiche pas dans le nouvel Outlook. Vous devez les télécharger et les écouter avec un programme audio.

- Démarrage direct d'un rappel depuis un e-mail
- envoyer directement un e-mail à l'appelant (pour ce faire, le nom de l'utilisateur doit avoir été reconnu)
- Connexion pour écouter directement les messages vocaux par interrogation à distance (si vous travaillez en mode CTI, par exemple, et que votre ordinateur ne comporte pas de sortie son).

Par défaut, le codec Opus est utilisé lors de l'enregistrement. Les messages vocaux au format Opus ne peuvent pas être écoutés avec le Swyx Voicemail Player. Vous devez les télécharger depuis l'application de messagerie et les écouter avec un programme audio.

7.1.2 TRAITER UN MESSAGE ENREGISTRÉ

Après l'enregistrement de son message, votre correspondant peut réentendre son message et le redire s'il le souhaite. Le menu est énoncé à la fin de l'enregistrement.

L'enregistrement d'un message prend fin

- lorsque l'appelant raccroche (dans ce cas, le message ne peut plus être modifié car il est directement transmis.)
- une fois le temps d'enregistrement maximum écoulé
- après une pause de plus de cinq secondes
- après avoir appuyé sur la touche '#'.

Vous disposez alors des possibilités suivantes :

Saisie de commandes DTMF	Explication
0	Interrompre le message vocal et transférer vers la centrale
1	Enregistrer et envoyer le message enregistré
2	Écouter le message enregistré
3	Réenregistrer le message. Le message précédent est supprimé.
*	Lancer l'interrogation à distance, dans la mesure où celle-ci est configurée.

La sélection des différentes options dans le menu s'effectue par le biais des tonalités DMTF que votre correspondant transmet depuis son téléphone.

7.2 TRANSCRIPTION DE MESSAGES VOCAUX

La fonction Transcription de message vocal permet la conversion des messages vocaux reçus en texte dansSwyxIt!. Avec les licences et la configuration appropriées, vous pouvez voir la version texte des messages vocaux reçus dans votre Voice Box ou dans votre messagerie. Les transcriptions disponibles sont indiquées par .

Si l'appelant ne laisse pas de message ou si le système ne peut pas reconnaître le texte, la transcription est indiquée comme impossible .

Dans une transcription, vous avez les options suivantes :

- copier le texte
- envoyer un e-mail à votre interlocuteur
- appeler le numéro laissé.

Comment afficher la transcription d'un message vocal

1. Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
2. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
3. Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
   ✓ La transcription du message vocal s'affiche.

Lorsque vous recevez un message vocal, la langue utilisée est reconnue et transcrite en conséquence. Le message n'est pas traduit.

Comment copier le texte d'une transcription

1. Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
2. Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
3. Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
   ✓ La transcription du message vocal s'affiche.
4. Cliquez sur .
   ✓ Le texte est copié dans le presse-papiers et peut être utilisé dans une autre application.

Comment appeler un numéro à partir d'une transcription

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
3 Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
   ✓ La transcription du message vocal s'affiche.
   ✓ Si l'appelant a laissé un numéro de téléphone dans le message vocal, celui-ci est mis en évidence dans le texte.
4 Cliquez sur le numéro pour le composer.
   ✓ La communication est établie.

En cliquant sur Appeler, vous pouvez rappeler l'appelant.

Comment envoyer un e-mail à partir d'une transcription

1 Cliquez dans la barre de menu sur .
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
2 Le cas échéant, sélectionnez l'onglet portant le nom du groupe dans lequel vous souhaitez écouter le message.
   ✓ L'aperçu de vos messages vocaux s'affiche.
3 Passez la souris sur le message vocal souhaité et cliquez sous Action sur .
   ✓ La transcription du message vocal s'affiche.
4 Cliquez sur E-Mail.
   ✓ Votre application de messagerie par défaut s'ouvre et vous pouvez rédiger l'e-mail.

7.3 ASSISTANT D'ENREGISTREMENT

L'assistant d'enregistrement vous permet d'enregistrer votre nom et l'annonce de bienvenue pour la Voice Box. L'assistant d'enregistrement démarre automatiquement lors de votre première connexion à SwyxServer. Vous pouvez alors indiquer votre nom et l'annonce de bienvenue pour la Voice Box. Vous pouvez également enregistrer votre annonce ultérieurement.

Lecture de l'annonce de bienvenue pour la Voice Box

L'annonce de bienvenue est lue lorsqu'un appelant est renvoyé vers la Voice Box. L'annonce d'accueil ne peut être configurée à l'aide de l'assistant d'enregistrement que lors de la première connexion. Si vous souhaitez modifier votre annonce, vous ne pouvez le faire que lors de la configuration de la Voice Box, voir *7.4 Configuration de la Voice Box standard*, page 72.

Lecture du nom pour la Voice Box

Afin de pouvoir communiquer votre nom aux abonnés internes en plus de votre numéro, nous vous recommandons d'enregistrer un fichier dénommé « nom.wav ». Ce fichier est sauvegardé dans la base de données sur SwyxServer. Pour modifier ultérieurement l'annonce de votre nom, démarrez l'assistant d'enregistrement.

Comment enregistrer votre nom et votre annonce de bienvenue pour la Voice Box

1 Double-cliquez sur dans la zone de notification (barre des tâches).
   ✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'ouvre.
2 Cliquez avec le bouton droit de la souris en haut à côté du logo Enreach.
   ✓ Le menu contextuel général s'ouvre.
3 Cliquez sur Paramètres | Assistant d'enregistrement....
   ✓ L'assistant d'enregistrement s'ouvre.

4 Cliquez sur Suivant >.

5 Votre nom
Dites votre nom.

- Pour enregistrer une nouvelle annonce, cliquez sur ●.

  La fenêtre Commencer enregistrement s'ouvre.
  Cliquez sur Démarrer pour commencer l'enregistrement de votre nom.
- Cliquez sur ■ pour terminer l'enregistrement.
- Cliquez sur ✕ pour supprimer le fichier sélectionné.
- Cliquez sur ▶ pour écouter le fichier sélectionné.

6 Cliquez sur Suivant >.

7 Dites votre message de bienvenue.
Cette fonction vous est accessible depuis les assistants d'annonce. Si vous souhaitez modifier votre annonce, vous ne pouvez le faire que lors de la configuration de la Voice Box.
Vous pouvez également enregistrer votre annonce ultérieurement. Dans ce cas, passez outre l'enregistrement en cliquant sur Suivant >.

8 Cliquez sur Terminer.
✓ Un fichier portant le nom « name.wav » se trouve sur le SwyxServer qui permet à SwyxWare d'associer à un numéro interne l'annonce correspondante et de la lire à l'appelant lors de l'interrogation à distance.

7.4 CONFIGURATION DE LA VOICE BOX STANDARD

Pour recevoir des messages vocaux, vous devez d'abord configurer votre Voice Box standard. Normalement, cela se fait directement après l'installation de SwyxIt! à l'aide des assistants d'annonce. Vous pouvez cependant modifier à tout moment votre Voice Box standard lors de la configuration des renvois, voir *Comment configurer votre Voice Box standard*, page 72.

Vous pouvez configurer les options suivantes :

- l'annonce de bienvenue que l'appelant entend
- la possibilité de laisser un message quelconque
- la longueur des messages enregistrés
- l'adresse électronique où les messages vocaux doivent être envoyés
- l'utilisation de l'interrogation à distance

L'interrogation à distance vous permet par ex. d'écouter vos messages depuis un autre téléphone, ou bien de modifier le renvoi immédiat.

Utilisez le Call Routing Manager pour définir des renvois d'appels plus spécifiques. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_rules_$.

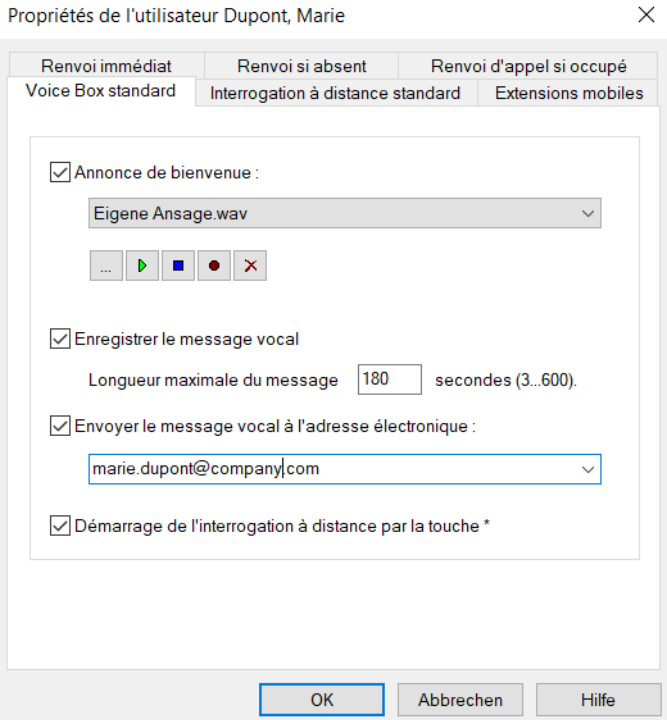
Comment configurer votre Voice Box standard

1 Cliquez sur ⚙ et sur Paramètres de transfert d'appel.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + F.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les paramètres s'affiche.

2 Ouvrez l'onglet Voice Box standard.



3 Activer la case de contrôle **Annonce de bienvenue** pour définir le texte de bienvenue.
Lors de l'installation, l'assistant d'enregistrement vous a déjà demandé de formuler l'annonce de bienvenue de votre Voice Box – vous pouvez modifier cette dernière ici.

4 Sélectionnez le message que vous souhaitez annoncer.
Vous avez plusieurs options :
- Sélectionnez un fichier depuis la liste déroulante.
- Parcourez votre disque dur en cliquant sur ... .

  Vous pouvez également sélectionner un fichier MP3. Ce ficher est alors automatiquement converti au format WAV et sauvegardé dans votre répertoire personnel sur SwyxServer. Vous pouvez par la suite accéder aux fichiers convertis. Pendant la conversion, une fenêtre de dialogue s'ouvre vous demandant de « patienter pendant la conversion du fichier au format WAV ».
- Cliquez sur ▶ pour écouter le fichier sélectionné.

  Cliquez sur ■, pour arrêter la lecture.
- Pour enregistrer une nouvelle annonce, cliquez sur ●. Une fenêtre de dialogue vous demande d'entrer le nom du fichier. La fenêtre **Commencer enregistrement** s'ouvre. Cliquez sur **Démarrer** pour comment l'enregistrement de votre annonce.

  Cliquez sur ■ pour terminer l'enregistrement.
- Cliquez sur ✕ pour supprimer le fichier sélectionné.

Les fichiers WAV mis à disposition de tous les utilisateurs par l'administrateur sont indiqués par la mention « (Modèle) » dans le nom de fichier. Vous ne pouvez pas supprimer ces modèles.

5 Activez la case **Enregistrer un message vocal** si vous souhaitez permettre aux appelants d'enregistrer des messages vocaux.

6 Définissez sous **Longueur maximale du message** la durée maximale d'enregistrement d'un message vocal, afin que les fichiers contenant les messages sont ne soient pas trop volumineux.

Veuillez noter qu'une limitation de la longueur de messages est recommandée, car un message vocal occupe, par seconde d'enregistrement et en fonction de son taux de compression, un espace de 2 à 16 KB (une annonce de 14 secondes occupe de, par exemple, 28 à 224 KB, une annonce de 1:21 minute, jusqu'à 1,2 MB).

7 Activez la case **Envoyer le message vocal à l'adresse électronique** et saisissez une adresse e-mail si vous souhaitez que les messages vocaux reçus soient également envoyés par e-mail. Il est possible d'entrer plusieurs adresses électroniques. Vous devez les séparer par un point virgule.
✓ Vous trouverez ensuite chaque message vocal enregistré dans votre client de messagerie ("Outlook", par exemple) en tant que pièce jointe à un e-mail.

8 Activez la case **Démarrage de l'interrogation à distance par la touche *** pour pouvoir écouter vos messages vocaux depuis un autre poste ou pour pouvoir modifier à distance le renvoi immédiat.

7.5 INTERROGATION À DISTANCE

L'interrogation à distance permet d'écouter vos messages vocaux depuis n'importe quel poste téléphonique. Lors d'un appel vers votre numéro SwyxWare, vous vous identifiez sur SwyxWare à l'aide de votre code PIN. Vous pouvez alors écouter les nouveaux messages vocaux, puis tous les messages existants, les répéter et les supprimer si nécessaire. De plus, vous pouvez modifier le numéro indiqué pour le renvoi immédiat ou graver une nouvelle annonce.

Pour accéder à l'interrogation à distance, vous devez configurer votre renvoi (immédiat ou temporisé) de manière à ce les appels soient renvoyés vers la Voice Box. Vous pouvez alors utilisez l'astérix (*) pendant l'annonce pour accéder au menu de l'interrogation à distance si vous avez configuré cette option, voir *7.4 Configuration de la Voice Box standard*, page 72.

Le nombre de messages vocaux accessibles par interrogation à distance est limité aux cent messages vocaux les plus récents.

L'on distingue entre

- l'interrogation à distance standard
  Cette interrogation à distance est celle définie par défaut pour l'utilisateur. Elle comporte les fonctions décrites ici.
- une interrogation à distance spéciale
  Vous pouvez définir cette interrogation à distance spéciale dans le Call Routing Manager si votre administrateur vous a accordé les droits nécessaires. Vous pouvez ainsi utiliser un autre menu d'interrogation à distance avec un mot de passe particulier. L'interrogation à distance standard n'en est pas modifiée pour autant. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$.

Demandez votre code PIN (numéro d'identification personnelle) à votre administrateur. Vous pouvez également le configurer vous-même.

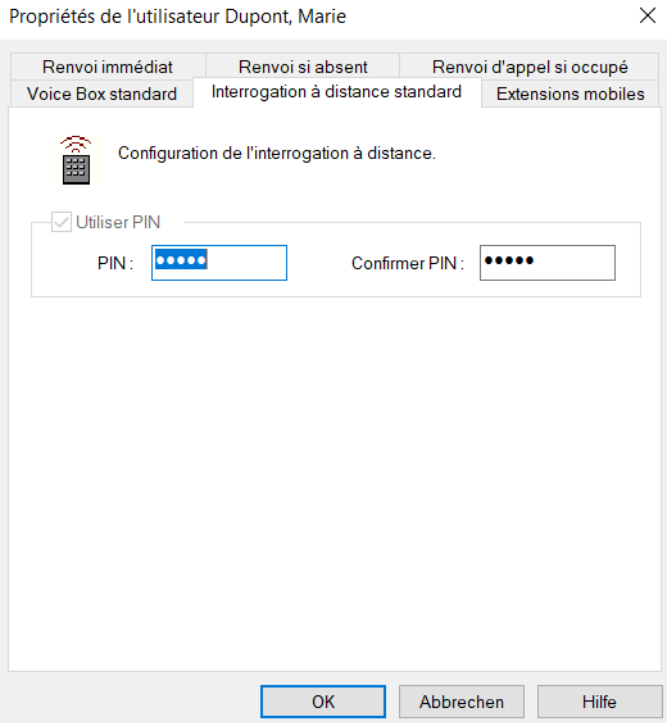
Comment définir les paramètres de votre interrogation à distance standard

Configurez d'abord votre Voice Box standard et activez l'option Démarrer l'interrogation à distance à l'aide de la touche *, voir *7.4 Configuration de la Voice Box standard*, page 72.

1 Cliquez sur et sur Paramètres de transfert d'appel.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + F.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les paramètres s'affiche.
2 Allez sur l'onglet Interrogation à distance par défaut.



3 Entrez le PIN avec lequel vous accéderez par la suite à l'interrogation à distance. Choisissez un code à au moins cinq chiffres qui ne soit pas trop commun.

4 Saisissez à nouveau le code dans le champ **Confirmer PIN**.

5 Confirmez votre saisie en appuyant sur **OK**.
   ✓ À l'aide de vos données, SwyxServer peut à présent interroger le serveur de messagerie lors d'une interrogation à distance et mettre les messages vocaux à votre disposition.

Comment configurer le renvoi immédiat depuis l'interrogation à distance

Pour écouter vos messages vocaux à distance, vous devez configurer le renvoi d'appel de manière à accéder au menu de l'interrogation à distance en cas d'appel :

- Si vous n'avez pas activé d'autres règles de Call Routing Manager, configurez le **Renvoi si absent** de manière à dévier les appels vers votre Voice Box standard. Pendant l'annonce d'accueil, appuyez alors sur la touche « * » pour accéder au menu de l'interrogation à distance.
- Si vous avez activé des règles du Call Routing Manager, assurez-vous qu'il vous permet d'accéder à l'interrogation à distance. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/standard_remote_inquiry_$.

Si vous n'avez activé aucune règle de Call Routing Manager et que vous modifiez le renvoi d'appel immédiat (par ex. vers un autre numéro plutôt que vers votre Voice Box), vous ne pouvez par la suite plus accéder à l'interrogation à distance.

Comment interroger vos messages vocaux à distance

Condition :

- l'interrogation à distance est configurée, voir *Comment définir les paramètres de votre interrogation à distance standard*, page 74, et
- le renvoi correspondant est configuré, voir *Comment configurer le renvoi immédiat depuis l'interrogation à distance*, page 75.

Afin qu'un appel entrant soit pris en charge par votre Voice Box standard et que vous puissiez ainsi utiliser l'interrogation à distance, vous devez configurer le renvoi en conséquence ; c'est à dire, un appel entrant doit être transmis à la Voice Box standard et non renvoyé, voir *6 Renvois d'appels*, page 62.

1 Sélectionnez votre numéro d'appel de SwyxWare.
   ✓ L'appel est pris et vous entendez l'annonce de bienvenue de votre Voice Box.

2 Pendant l'annonce, appuyez sur la touche « * ».
   ✓ Vous entendez l'annonce d'accueil de l'interrogation à distance et vous êtes invité à entrer votre code PIN.

Si vous n'avez activé aucune règle de Call Routing Manager et que vous modifiez le renvoi d'appel immédiat (par ex. vers un autre numéro plutôt que vers votre Voice Box), vous ne pouvez par la suite plus accéder à l'interrogation à distance.

3 Entrez votre code PIN puis terminez votre saisie avec la touche « #.

4 Si vous avez de nouveaux messages, vous entendrez tout d'abord leur nombre.
   Ensuite, tous vos nouveaux messages vocaux seront lus en commençant par le plus récent. Pour chaque message, vous entendrez en premier les informations sur l'appelant :
   - Date de réception
   - Heure
   - Numéro de l'appelant (le cas échéant)
   - Nom de l'appelant (si un fichier WAV de l'appelant est disponible pour les appels internes ; voir *Comment enregistrer votre nom et votre annonce de bienvenue pour la Voice Box*, page 71)

   puis
   - le message vocal enregistré.

   La touche * vous permet d'ignorer l'annonce actuelle (informations sur l'expéditeur ou message vocal enregistré).
   Pendant la lecture d'un message vocal, vous disposez des possibilités suivantes :

Touche	Action
0	Connecte avec l'appelant (si possible)
1	Retour au début du message vocal

Touche	Action
3	Passer à la fin du message vocal
4	Revenir 10 secondes en arrière
5	Arrêter/démarrer la lecture
6	Sauter 10 secondes vers l'avant
7	Passer au message vocal précédent
8	Passe à l'information suivante
9	Menu principal
*	Passe à l'information suivante (Date, heure, numéro, contenu de message vocal)
#	Aide

En l'absence de nouveaux messages vocaux, vous êtes redirigé vers le menu principal. Vous pouvez alors réécouter tous les messages vocaux ainsi que configurer le renvoi immédiat, voir *Comment modifier les paramètres du renvoi immédiat par le biais de l'interrogation à distance*, page 76.

5 Après chaque message vocal écouté, vous disposez des options suivantes :

Touche	Action
0	Connecte avec l'appelant (si possible)
1	Répéter le message actuel
3	Supprimer le message actuel, valider avec *
4	Répondre par message vocal (uniquement en interne)
5	Marquer tous les messages vocaux comme écoutés
6	Transmet à un numéro interne
7	Passe au message vocal précédent
8	Passe à l'information suivante
9	Menu principal
#	Aide

Une fois la lecture de vos nouveaux messages terminée, vous entendez le menu principal. Vous disposez des possibilités suivantes :

Touche	Action
0	Fin de l'interrogation à distance (= Raccrocher)
1	Interrogation de tous les messages vocaux (les plus récents en premier)
4	Configuration du renvoi immédiat
5	Enregistrer une note
6	Change l'annonce de la Voice Box
7	Effacer tous les messages vocaux, confirmation avec *
#	Aide

6 Terminez l'interrogation en raccrochant.

Si vous mettez fin à l'interrogation à distance en appuyant sur « 0 » dans le menu principal, vous pouvez utiliser d'autres fonctions du Call Routing Manager. Voir help.enreach.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/index.html#context/help/CRM_actions_$.

7.5.1 MODIFIER LE RENVOI D'APPEL IMMÉDIAT VIA L'INTERROGATION À DISTANCE

Vous pouvez modifier les paramètres du renvoi d'appel directement depuis le menu de l'interrogation à distance. Vous pouvez choisir entre

- un renvoi immédiat vers un numéro d'appel,
- un renvoi immédiat vers votre Voice Box standard ou
- la désactivation du renvoi immédiat.

Comment modifier les paramètres du renvoi immédiat par le biais de l'interrogation à distance

Condition :

- l'interrogation à distance est configurée, voir *Comment définir les paramètres de votre interrogation à distance standard*, page 74, et
- le renvoi correspondant est configuré, voir *Comment configurer le renvoi immédiat depuis l'interrogation à distance*, page 75.

1 Sélectionnez votre numéro d'appel de SwyxWare.
L'appel est pris et vous entendez l'annonce de bienvenue de votre Voice Box.

2 Pendant l'annonce, appuyez sur la touche « * ».
Vous entendez l'annonce d'accueil de l'interrogation à distance et vous êtes invité à entrer votre code PIN.

3 Entrez votre code PIN puis terminez votre saisie avec la touche « # ».

Si vous appelez directement depuis votre poste, vous n'avez pas besoin d'entrer votre code PIN.

4 Si vous avez reçu de nouveaux messages vocaux, vous pouvez les écouter.

5 Pour modifier le renvoi immédiat, tapez sur '9' pour aller au menu principal.
Dans le menu principal, vous disposez des possibilités suivantes :

Touche	Action
1	Interrogation de tous les messages vocaux (les plus récents en premier)
4	Configuration du renvoi immédiat
5	Enregistrer une note
6	Change l'annonce de la Voice Box
7	Effacer tous les messages vocaux, confirmation avec *
#	Aide
0	Fin de l'interrogation à distance (= Raccrocher)

6 Pour modifier le renvoi immédiat, appuyez sur la touche « 4 ».
Vous entendrez alors le statut actuel de votre renvoi immédiat. Vous pouvez ensuite modifier votre renvoi immédiat :

Touche	Action
1	**Activer la déviation vers le numéro enregistré** Le renvoi immédiat vers le numéro de destinataire enregistré est activé. Si vous n'avez pas encore enregistré de numéro d'appel, vous être invité à en entrer un maintenant.
2	**Activer le transfert vers la Voice Box** Le renvoi vers votre Voice Box standard est activé.
3	**Désactiver la déviation** Le renvoi immédiat est désactivé. A noter que dans ce cas, d'autres règles du Call Routing Manager peuvent être appliquées.
4	**Définir la nouvelle destination de la déviation** Entrez ici le numéro du destinataire et validez avec #. Le renvoi immédiat vers ce numéro est alors activé.
5	**Statut actuel du renvoi d'appel** Vous entendrez alors le statut de votre renvoi immédiat.
6	**Change l'annonce de la Voice Box**
9	**Menu principal** La configuration à distance du renvoi immédiat est terminée et vous revenez au menu principal.
0	**Renvoi vers le numéro d'appel actuel** (possible uniquement en cas de transfert du numéro d'appel)
#	**Aide**

8 PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES FONCTIONS DE SWYXIT!

Ce chapitre décrit en détail toutes les fonctions de téléphonie de SwyxIt!.

8.1 APERÇU DES FONCTIONS DE SWYXIT!

Vous trouverez dans la liste suivante un aperçu de toutes les fonctions ainsi que leur description détaillée et celle des menus.

Fonction	Explication
Répondeur automatique/ Voice Box	Des messages vocaux peuvent être enregistrés pour vous, voir *7.1 Enregistrer, écouter et modifier des messages vocaux*, page 68. Vous pouvez écouter directement ces messages ou les écouter à distance, voir *7.5 Interrogation à distance*, page 74.
Configuration Audio	SwyxIt! offre plusieurs options pour le réglage du volume, voir *8.2 Haut-parleur et microphone*, page 80, et l'utilisation de dispositifs tels que les combinés et les casques, voir *8.3 Modes audio*, page 82.
Modification du numéro d'appel lors de la saisie	Vous pouvez éditer le numéro d'appel avant de le composer, voir *4.2 Comment appeler un correspondant*, page 46.
Utilisation d'un téléphone depuis votre PC (CTI/CTI+)	SwyxIt! peut piloter un téléphone, c'est-à-dire que vous utilisez les fonctions de SwyxIt! et parlez par téléphone. Lorsque votre ordinateur est éteint, vous continuez à disposer de toutes les fonctions du téléphone, voir *14 Contrôle de téléphone depuis un PC avec SwyxCTI et SwyxCTI+*, page 158.
Call Routing Manager Grafischer Skript Editor	Avec ces deux composantes, SwyxIt! met des fonctionnalités complexes à votre disposition. Voir aussi https://help.swyx.com/cpe/latest.version/CRM/Swyx/en-US/.
Collaboration	Les fonctions de collaboration permettent de montrer le contenu de votre écran à votre interlocuteur au cours d'une conversation téléphonique et lui permettent, le cas échéant, d'accéder à votre ordinateur, voir *8.11 Collaboration d'un simple clic de souris*, page 98.
Envoyer une télécopie	Vous pouvez envoyer facilement des télécopies avec SwyxIt! depuis le menu Fonctions. Cette option permet de démarrer le SwyxFax Client afin d'envoyer une télécopie. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyxen-US/index.html#context/help/send_fax_$.
Interrogation à distance	Vous pouvez également écouter vos messages vocaux depuis un autre téléphone, voir *7.5 Interrogation à distance*, page 74.
Appel de groupe	Plusieurs correspondants peuvent être réunis en un groupe et appelés tous ensemble par le biais de ce groupe, voir *1.2 Groupe*, page 15. Les appels entrants de groupe sont signalés à tous les participants et peuvent être acceptés par chaque membre du groupe, voir *4.3 Comment prendre un appel*, page 47.
Intégration dans Outlook et/ou Lotus/IBM/HCL Notes	SwyxIt! comporte une fonction d'intégration complète dans Outlook et/ou Lotus/IBM/HCL Notes, destinée à faciliter l'utilisation des contacts ou des informations de votre agenda, par exemple, voir *12 Microsoft Outlook – Téléphoner avec SwyxIt!*, page 143 et/ou *15 Lotus/IBM/HCL Notes - Téléphoner avec SwyxIt!*, page 188.

Fonction	Explication
Conférence	La fonction Conférence permet à plusieurs abonnés de participer à une conversation, voir *8.16 Conférence*, page 105.
Touches de numérotation abrégée	Les touches de numérotation abrégée peuvent être configurées librement et permettent d'appeler rapidement des correspondants que vous contactez le plus souvent, voir *8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut*, page 88.
Haut-parleur et microphone	SwyxIt! offre plusieurs options pour le réglage du volume, voir *8.2 Haut-parleur et microphone*, page 80.
Touches de lignes	Les touches de ligne représentent les lignes virtuelles. D'un simple clic de souris, vous pouvez passer d'une ligne à l'autre, autrement dit gérer les abonnés, les connecter entre eux, etc. Vous pouvez attribuer à chaque touche de lignes différents numéros d'appel ainsi que la durée de traitement postérieur, voir *5.2 Fonctions de la touche de ligne*, page 58.
Va-et-vient	Le va-et-vient permet de permuter entre les différents correspondants en ligne, voir *5.1.4 Changer de ligne*, page 54.
Enregistrer	Il vous est possible d'enregistrer des communication puis de les écouter ultérieurement et d'envoyer un e-mail par la suite, voir *8.12 Enregistrement*, page 100.
Chiffres de suffixe	Les chiffres post-numéros sont transmis par DTMF une fois que la communication est établie. Cela vous permet d'envoyer des commandes de scripts via DTMF.
Code d'identification du projet	Si vous composez un code d'identification de projet avant un numéro d'appel (numéro comptable, centre de coûts, par exemple), l'administrateur pourra associer ce numéro d'appel à un projet lors de la prochaine conversation, voir *8.13 Code d'identification du projet*, page 102.

Fonction	Explication
Rappel/mise en attente	Au cours d'une conversation, vous pouvez appeler un autre correspondant tout en maintenant la communication avec le premier abonné, voir *5.1.3 Mettre en attente*, page 53.
Rappel	La demande de rappel permet d'indiquer à un correspondant que vous n'avez pas pu joindre : « Veuillez me rappeler ! », voir *8.14 Rappel*, page 102.
Intrusion d'appel	L'intrusion d'appel permet d'accéder à l'appel d'un autre utilisateur, voir *8.17 Intrusion d'appel*, page 108.
Journal des appels	Le journal des appels contient un aperçu de vos appels et demandes de rappel, voir *8.7 Journal des appels*, page 85.
Masquer le numéro d'appel	Si vous le souhaitez, votre propre numéro peut être masqué lorsque vous passez une communication. La personne appelée ne peut ainsi pas identifier l'origine de l'appel provient, voir *8.5 Masquer le numéro d'appel*, page 84.
Signalisation et prise d'appel	Vous pouvez indiquer à d'autres abonnés qu'un appel les attend, en utilisant la signal d'appel. Vous pouvez prendre un appel signalé, voir *8.10 Signalisation et prise d'appel*, page 96 et *4.3 Comment prendre un appel*, page 47.
Renvoi d'appel	Le renvoi d'appel vers un autre numéro (ou vers la Voice Box) permet de déterminer si vous souhaitez dévier les appels entrants et vers quel numéro ou destination. Le renvoi d'appel peut être configuré en mode immédiat ou temporisé pour tous les appels. Vous pouvez utiliser le « renvoi si occupé » pour transférer les appels lorsque vous êtes déjà en communication. Outre le renvoi d'appel vers un numéro déterminé, vous pouvez également utiliser le renvoi vers la Voice Box standard, voir *6 Renvois d'appels*, page 62. Le renvoi d'appel immédiat peut également être configuré à distance, voir *7.5.1 Modifier le renvoi d'appel immédiat via l'interrogation à distance*, page 76.

Fonction	Explication
Déviation d'appel à distance	Vous pouvez également modifier à distance le renvoi d'appel immédiat lors d'une écoute à distance de votre Voice Box, voir *7.5.1 Modifier le renvoi d'appel immédiat via l'interrogation à distance*, page 76.
Transcription de messages vocaux	Cette fonction permet de convertir les messages vocaux reçus en texte. Avec les licences et la configuration appropriées, l'utilisateur peut voir la version texte des messages vocaux dans sa Voice Box SwyxIt! ou dans sa messagerie.
Informations de statut	Les informations de statu peuvent être utilisées pour signaler le statut de votre SwyxIt!image utilisateur, l'image utilisateur que vous avez actuellement sélectionnée et votre texte d'état aux autres participants, voir *8.9.2 Signalisation du statut*, page 93et *8.9.3 Informations avancées de statut avancées (disponibilité)*, page 94.
Fonction de recherche dans le champ de saisie	SwyxIt! vous permet d'entrer directement le nom de l'abonné que vous souhaitez appeler. Cette saisie lance la recherche afin de trouver le numéro de téléphone correspondant, voir *8.6 Fonction de recherche dans le champ de saisie*, page 84.
Swyx Meeting	Avec Swyx Meeting, vous pouvez démarrer votre réunion en ligne directement depuis votre navigateur sans avoir à télécharger de logiciel supplémentaire. Pour plus d'informations sur Swyx Meeting, voir help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/fr-FR/.
Swyx Messenger	Swyx Messenger est une nouvelle fonction de messagerie instantanée complète dans SwyxIt!. Vous pouvez communiquer avec vos contacts par des messages textes dans des chats individuels et de groupe. Voir *9 Swyx Messenger*, page 111.
Swyx VisualContacts	Avec Swyx VisualContacts, accédez à des données de contact contenues dans diverses bases de donnée et transférez les vers, voir *13.3 Swyx VisualContacts*, page 155.

Fonction	Explication
Swyx Connector für DATEV	Cette option permet l'échange de données de contact et d'appel avec DATEV. Les contacts DATEV peuvent être appelés via SwyxIt!, voir , page 157.
Annuaires	Vous pouvez sélectionner un numéro dans votre annuaire et le composer. L'annuaire personnel vous permet de sauvegarder votre propre n° de téléphone et l'annuaire global comporte les numéros accessibles à tous les utilisateurs.
Transfert/connexion	Vous pouvez transférer une conversation à un autre abonné, voir *5.1.5 Connexion*, page 54.
Connexion sans rappel	Vous pouvez également transférer des appels sans rappel, voir *4.8 Comment transférer une communication sans consultation ?*, page 49.
Vidéo	La fonction vidéo permet d'utiliser SwyxIt! avec une webcam. Votre correspondant peut ainsi vous voir pendant vos conversations téléphoniques.
Numéroter à partir de n'importe quelle application	Vous pouvez composer le numéro sélectionné directement depuis n'importe quelle application Microsoft, voir *8.15 Numéroter à partir de n'importe quelle application*, page 104.
Renumérotation	La fonction de Renumérotation permet de rappeler le dernier numéro composé, voir *8.8 Renumérotation*, page 88.
Désactiver le double appel	Vous pouvez empêcher l'arrivée d'autres appels pendant que vous êtes en communication. Les appels entrants seront alors renvoyés automatiquement vers la Voice Box standard, voir *8.4 Désactiver le double appel*, page 84.

8.2 HAUT-PARLEUR ET MICROPHONE

Vous pouvez allumer et éteindre le microphone et en régler le volume.

Veuillez tenir en compte des observations sur les fonctions de chaque appareil dans ***App. C: Terminaux***, page 186.

8.2.1 RÉGLAGE DU VOLUME

Le régulateur du volume de l'interface permet de régler facilement le volume. Pour afficher le volume en pourcentage, maintenez quelques instants le curseur de la souris au-dessus de la touche plus ou moins.

Lorsqu'il n'existe aucune connexion en cours, réglez le volume de sortie du module audio standard à l'aide du régulateur de volume, voir *Mode audio standard*, page 82.

Vous pouvez aussi régler le volume au cours d'une conversation ou lorsque vous entendez la sonnerie. Dans ce cas, le volume du module audio utilisé sera modifié, voir *8.3 Modes audio*, page 82.

Toutes les modifications seront enregistrées et reprises dans les options du dispositif audio.

Comment régler le volume

Vous avez plusieurs options :

1 Utilisez le curseur dans la section audio de l'interface utilisateur.

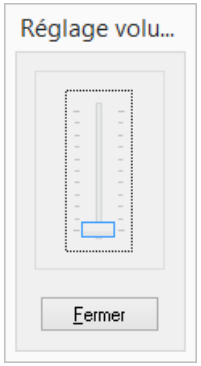
ou

1 Dans la barre de menu de la fenêtre de contrôle d'appel, cliquez sur Paramètres | Régler le volume....

ou

Cliquez sur le bouton de fonction du mode audio désiré dans la section Audio.
✓ Le menu contextuel s'affiche.

2 Cliquez sur Régler volume.
✓ La fenêtre Volume s'ouvre.



3 Utilisez le curseur pour régler le volume du haut-parleur.
✓ Le volume est modifié instantanément.

4 Cliquez sur Fermer pour fermer la fenêtre.

8.2.2 DÉSACTIVER LE MICRO

Lorsque le microphone est désactivé (reconnaissable à l'icône du microphone barré sur l'interface de SwyxIt!), votre correspondant ne peut plus vous entendre.

Comment désactiver le microphone

1 Cliquez sur l'icône du microphone dans l'interface utilisateur ou la fenêtre de contrôle d'appel.
✓ L'icône change et le microphone est désactivé.

2 Cliquez à nouveau sur l'icône en forme de microphone barré pour activer le microphone.

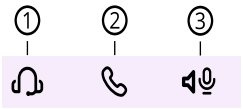
ou

1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la fenêtre de contrôle d'appel.
✓ Le menu contextuel s'affiche.

2 Cliquez sur Paramètres | Désactiver le micro.
✓ Une coche à côté du paramètre indique que le microphone est désactivé.

3 Cliquez à nouveau sur le paramètre pour activer le microphone.

8.3 MODES AUDIO



Différentes configurations sont utilisées en fonction des situations de téléphonie rencontrée (mode mains libres, avec le microcasque, etc.). Ces paramètres déterminent le mode d'utilisation des dispositifs audio connectés. La combinaison des différents paramètres utilisés pour la situation téléphonique considérée s'appelle le mode audio.

Les appareils connectés sont généralement reconnus et configurés automatiquement. Vous ne sélectionnez que le mode audio souhaité et SwyxIt! utilise automatiquement les appareils indiqués dans leur configuration optimale.

Vous pouvez également ajuster la configuration à vos propres paramètres. Pour chaque mode audio, sélectionnez les appareils audio installés et un volume prédéfini pour le micro.

Suivant le mode d'interaction choisi : haut-parleur, combiné ou micro-casque, vous pouvez passer ou prendre un appel dans le mode audio correspondant. Vous pouvez aussi changer de mode audio en cours de communication.

Si un dispositif audio est doté de plusieurs modes de transmission de la voix (un écouteur et un haut-parleur avec le combiné, par exemple), vous pouvez lui associer différents modes audio (« combiné » et « Mains libres », par exemple).

Si aucun dispositif audio n'est installé pour le mode audio considéré, ce mode est désactivé.

Mode audio « Combiné »

Dans ce mode audio, on utilise le haut-parleur et le micro du combiné associés au mode audio considéré.

Mode audio « Micro-casque »

Dans ce mode audio, on utilise le casque et le micro du micro-casque associés au mode audio considéré.

Mode audio « Mains libres »

Dans ce mode audio, le haut-parleur et le micro du « kit mains libres », qui sont associés au mode audio, sont utilisés. En mode « Mains libres », la voix peut être transmise et écoutée par toutes les personnes situées à proximité du dispositif mains libres.

Option « Haut-parleur »

En mode audio « Combiné » ou « Micro-casque », la voix est transmise via le haut-parleur du combiné ou le casque. Pour permettre à d'autres personnes d'écouter la conversation, activez en même temps le mode audio « Haut-parleur ». La voix est alors émise en plus par le haut-parleur.

Pour activer ou désactiver l'option « Haut-parleur », vous pouvez cliquer sur la touche de fonction correspondante dans la zone de ligne.

Configuration

Accédez rapidement à la configuration du mode audio et de l'option « Haut-parleur » en cliquant sur l'icône et/ou la touche de fonction correspondante à l'aide du bouton droit de la souris. Voir *Comment configurez les options d'utilisation des dispositifs audio*, page 133.

Mode audio standard

Un mode audio peut être défini comme un mode par défaut. En définissant un mode audio souhaité comme standard, vous pouvez déterminer quel mode audio sera utilisé pour les fonctions de téléphonie auxquelles vous accédez via l'interface SwyxIt!.

Dès lors que vous utilisez la fonction de fourche (décrocher, raccrocher) d'un appareil audio, le mode correspondant de SwyxIt! est alors automatiquement activé (indépendamment du mode audio standard).

Une fois terminée la conversation téléphonique réalisée dans un mode autre que le mode audio standard, SwyxIt! repasse automatiquement en mode audio standard.

Pour régler un mode audio par défaut, cliquez sur la touche de fonction souhaitée ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche de

fonction souhaitée (« Combiné », « Casque » ou « Mains libres ») et sélectionnez « Régler comme mode audio par défaut ».

Le mode audio standard est signalé par l'icône suivante :

Icône	Fonction « raccroché »	Fonction « décroché »
	Le mode audio est défini comme standard.	Le mode audio est activé.
	Le mode audio n'est actuellement pas utilisé.	
	Le mode audio est indisponible (aucun appareil audio adapté n'est installé)	

Comment effectuer un appel dans le mode audio souhaité

Comment accepter un appel dans le mode audio souhaité

Comment commuter entre les modes audio

8.3.1 EFFECTUER LES APPELS DANS DIFFÉRENTS MODES AUDIO

Indépendamment du mode audio standard, vous pouvez réaliser ou accepter n'importe quel appel dans le mode audio souhaité. Pendant une communication, vous avez la possibilité de changer de mode audio.

Comment effectuer un appel dans le mode audio souhaité

1 Composez le numéro souhaité dans la zone de saisie depuis votre clavier.

2 Pour lancer la numérotation, cliquez sur la touche de fonction du mode audio souhaité dans la zone audio.
   ✓ La communication est établie, le haut-parleur et le micro associés au mode audio sont activés.

Comment accepter un appel dans le mode audio souhaité

On vous appelle.

1 Pour accepter l'appel, cliquez sur la touche de fonction du mode audio souhaité dans la zone audio.
   ✓ La communication est établie, le haut-parleur et le micro associés au mode audio sont activés.

Lorsque vous passez ou prenez un appel en mode « Combiné » depuis l'interface utilisateur, le mode audio « Mains libres » ou « Haut-parleur » est actif tant que vous n'avez pas décroché le combiné.
Lorsque vous cliquez sur la touche de fonctions « Combiné », seul le micro-phone et le haut-parleur du combiné sont activés. Pour passer un appel, décrochez le combiné ou changez le mode audio.

Comment commuter entre les modes audio

Vous êtes en communication (par ex. en mode audio « Micro-casque »)

1 Pour continuer l'appel avec un autre appareil audio (ou un autre mode audio), cliquez sur la touche de fonction du mode audio souhaité dans la zone audio.
   ✓ Le haut-parleur et le micro associés au mode audio sont activés.

Si la fonction de fourche (décrocher et raccrocher) est disponible, vous pouvez appuyer sur la touche correspondante de l'appareil afin de passer un appel, le prendre ou le poursuivre. L'appel est alors passé dans le mode audio associé au dispositif audio.

Pendant une communication, vous pouvez passer du mode « Combiné » à « Mains libres » ou « Haut-parleur » en appuyant sur la touche Maj. ou sur la touche Contrôle (Ctrl), puis en reposant le combiné. Si vous souhaitez de nouveau téléphoner en utilisant le combiné, retirez simplement celui-ci de son support.

8.4 DÉSACTIVER LE DOUBLE APPEL

Si vous êtes déjà en communication, les autres appels entrants seront généralement indiqués par un signal sonore. Appuyer sur **Désactiver le double appel** afin d'éviter le signalisation des autres appels.

Si cette fonction est activée (signalé sur la touche), votre correspondant entend une tonalité lui indiquant que la ligne est occupée où son appel est transféré si vous avez défini un renvoi d'appel si occupé, voir *6 Renvois d'appels*, page 62.

Comment empêcher le double appel

1 Cliquez sur .
   ✓ Les seconds appels ne sont pas signalés.

Cliquez à nouveau sur ce bouton pour autoriser à nouveau le double appel.

8.5 MASQUER LE NUMÉRO D'APPEL

Lorsque vous appelez un correspondant, votre numéro de téléphone apparaît sur son téléphone (seulement si le poste de votre correspondant est compatible avec cette fonction). Si le mode appel anonyme est activé (signalé sur la touche), votre numéro n'est pas transmis à votre correspondant.

Comment empêcher que votre numéro soit transmis

1 Cliquez sur .
   ✓ Votre numéro de téléphone est masqué lors des appels sortants.

Cliquez à nouveau sur ce bouton pour transmettre votre numéro.

ou

1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur une touche de ligne.
   ✓ Le menu contextuel s'affiche.
2 Sélectionnez **Propriétés** dans le menu contextuel.
   ✓ La fenêtre **Propriétés de...** s'affiche.
3 Cochez la case **Masquer le numéro d'appel/URI**.
   ✓ Votre numéro de téléphone est masqué lors des appels sortants.

Cliquez de nouveau sur cette fonction afin de transmettre votre numéro d'appel à vos correspondants.

Pour effectuer un appel anonyme vers l'extérieur, votre port RNIS doit être compatible avec cette fonction, car dans le cas contraire seul le numéro direct de votre poste sera masqué.

8.6 FONCTION DE RECHERCHE DANS LE CHAMP DE SAISIE

SwyxIt! vous permet d'entrer directement le nom de l'abonné que vous souhaitez appeler. Cette saisie lance la recherche afin de trouver le numéro de téléphone correspondant. La fonction de recherche effectue des recherches :

- les contacts Outlook ou ceux de Lotus/IBM/HCL Notes
- dans votre annuaire personnel
- dans l'annuaire global.

Les résultats apparaissent sous forme de liste de numéros. Il ne vous reste plus qu'à composer le numéro choisi.

Certains caractères empêchent l'exécution de la recherche afin de permettre de saisir directement le numéro de téléphone à composer ou un

SIP-URI. Lorsque la suite numérique commence par un chiffre ou par un des caractères « *#(», la suite numérique est interprétée comme un numéro d'appel. Lorsque la suite numérique contient un « @ » ou débute par « sip », elle est interprétée en tant que SIP-URI. Dans tous les autres cas, la chaîne de caractères est interprétée comme un nom et la fonction de recherche est lancée.

Pour lancer la fonction de recherche

1. Placez maintenant SwyxIt! au premier plan de façon à ce que la fenêtre soit active.
2. Entrez le nom complet ou une partie de celui-ci depuis votre clavier.
   ✓ Les résultats apparaissent sous forme de liste de numéros. Vous voyez alors apparaître le statut de chaque utilisateur. Les entrées comportant des informations de statut figurent dans la liste avant celles qui n'en comportent pas.
3. Cliquez sur une entrée.
   ✓ La communication est établie.

Vous pouvez d'abord sélectionner l'entrée souhaitée à l'aide des touches fléchées du clavier et lancer la numérotation en appuyant sur la touche « Entrée ».

L'icône de suppression × permet de vider le champ de saisie, interrompant ainsi la recherche.

8.7 JOURNAL DES APPELS

Le journal des appels comporte un aperçu de vos appels. Le journal des appels peut être ouvert à l'aide de la touche **Journal des appels**.

> Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

> Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Les appels sont répertoriés dans les onglets suivants :

- Tous : tous les appels.
- En absence : appels entrants qui n'ont pas été pris.
- Entrants : tous les appels entrants.
- Sortants : tous les appels que vous avez initiés.
- Rappel : appels sortants qui n'ont pas été pris par le correspondant et pour lesquels vous avez laissé une demande de rappel.

Pour chaque appel répertorié dans le journal des appels, vous disposez d'informations importantes qui sont regroupées dans des listes, ainsi qu'à différentes fonctions permettant de traiter les appels. Vous pouvez par exemple appeler un correspondant ou envoyer un e-mail directement à partir les listes.

Informations sur les appels

Appel en absence

Demandes de rappel

Configuration du journal des appels

Informations sur les appels

Le journal des appels contient d'autres informations sur les appels :

Désignation	Explication
Nom	Nom de l'appelant
Numéro	Numéro d'appel de l'appelant
Heure et date	Heure de l'appel
Connecté avec	Vous pouvez voir ici qui a pris l'appel à votre place.
Appel pour	Vous voyez ici quel numéro votre correspondant a essayé au départ de joindre, par exemple si l'appel vous a été transmis.
Statut	Uniquement pour les appels entrants (Entrant, En absence ou Tous). Vous voyez ici, par exemple, si un appel a été accepté ou transféré. Voir *Statut des appels*.
Durée	La durée de l'appel est mentionnée ici.
Action	Options pour réagir à l'appel : • Vous pouvez rappeler votre interlocuteur. • Vous pouvez envoyer un e-mail à votre interlocuteur. • Vous pouvez envoyer des informations sur l'appel à DATEV.

La taille de la fenêtre et la largeur des différentes colonnes peuvent être facilement modifiées en faisant glisser les bords. Le format d'affichage de la date et de l'heure dépend des paramètres Windows du système.

Journal des appels

Statut des appels

Configuration du journal des appels

Statut des appels

Dans le journal des appels, vous pouvez voir le statut de tous les appels reçus.

Icône	Explication
↙	Appel entrant (accepté)
↗	Appel sortant
	Appel entrant (renvoyé vers la Voice Box)
	Appel en absence
	Appel entrant (renvoyé)
	Votre correspondant a demandé à ce que vous le rappeliez.

Journal des appels

Informations sur les appels

Tous les appels

Appel en absence

Configuration du journal des appels

8.7.1 TOUS LES APPELS

L'onglet **Tous** comporte un aperçu de tous les appels entrants et sortants. Il ne contient toutefois pas vos demandes de rappel. Vous pouvez saisir un nom ou un numéro dans le champ de recherche pour filtrer les entrées.

8.7.2 APPEL EN ABSENCE

Les appels en absence sont des appels entrants auxquels vous n'avez pas directement répondu. Ils regroupent également les appels transférés (vers votre Voice Box ou vers un autre correspondant, par exemple) ou acceptés par un autre correspondant dans le cadre de la signalisation d'appel. Ces appels sont notés dans le journal des appels sous les onglets En absence et sous Tous.

Si vous n'avez pas répondu à un appel, celui-ci est signalé par :

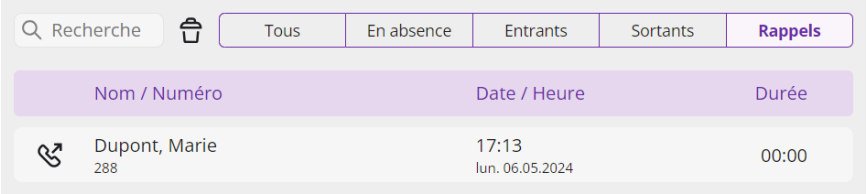
- une icône dans la barre des tâches et la zone de notification Windows
- un affichage sur l'interface utilisateur — le nombre des appels manqués est affiché à côté de la touche de fonction Journal des appels de la barre de menus

1 Cliquez sur la touche de fonction Journal d'appels et sélectionnez l'onglet En absence pour afficher la liste des appels manqués. Tous les nouveaux appels manqués sont signalés en gras dans la liste.

Après la fermeture de la liste En absence, le marquage des nouveaux appels manqués est supprimé et l'affichage sur l'interface utilisateur est annulé. Les appels continueront à figurer dans la liste des appels. Les demandes de rappel restent dans la liste jusqu'à ce que vous y répondiez ou que vous les marquiez comme non nécessaires.

8.7.3 DEMANDES DE RAPPEL

La fonction Demande de rappel permet de formuler une demande de rappel auprès d'un autre correspondant. Ces demandes de rappel sont enregistrées dans l'onglet Mes demandes de rappel.



Si un autre abonné vous a laissé une demande de rappel, elle apparaît dans le journal d'appels sous Tous et En absence. Un cercle rouge sur la touche de fonction Journal d'appels et la liste En absence indique que vous avez une demande de rappel.

Vous trouverez d'autres informations sur les demandes de rappel dans *8.14 Rappel*, page 102.

8.7.4 CONFIGURATION DU JOURNAL DES APPELS

Lors de la configuration du journal des appels, vous pouvez fixer la longueur de la liste des rappels et de la liste de renumérotation.

Une modification de la longueur de la liste d'appels se répercute également sur les listes Tous et En absence, car les entrées de la liste d'appels servent de base à ces listes. A noter que lorsque vous supprimez un appel dans la liste des appels, la demande de rappel associée est également supprimée.

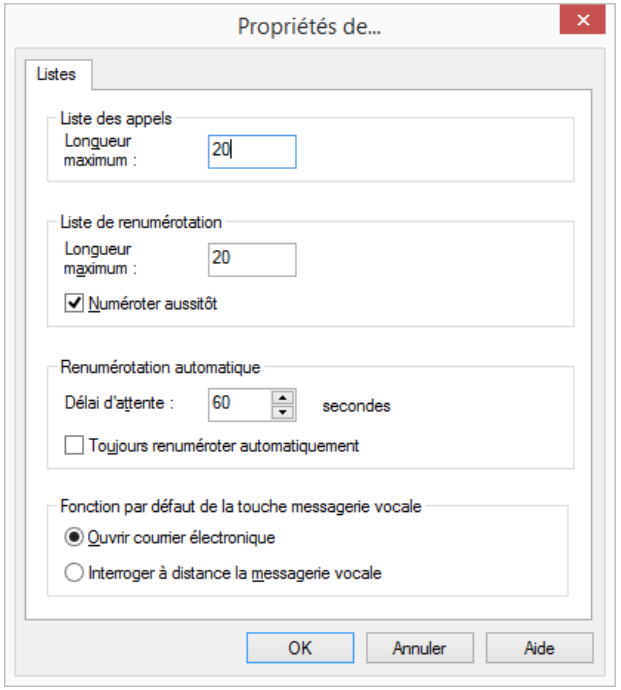
Comment déterminer la longueur des listes dans le journal des appels

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
   ✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Listes.



3 Dans le champ Longueur maximum de la Liste des appels, entrez le nombre maximum d'entrées à afficher dans la liste.
En cas de dépassement, l'entrée la plus ancienne dans la liste est supprimée. A noter que les demandes de rappel seront le cas échéant également supprimées.

4 Dans le champ Longueur maximum de la liste de renumérotation, entrez le nombre maximum d'entrées à afficher dans la liste.

5 Cliquez sur OK.

8.8 RENUMÉROTATION

La renumérotation permet de composer à nouveau des numéros déjà appelés. Elle permet de :

- recomposer le dernier numéro appelé
- ouvrir la liste de renumérotation, voir *Liste de renumérotation*, page 37.

Comment démarrer la renumérotation du dernier numéro composé

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

2 Cliquez dans la barre de menu sur .
✓ Le dernier numéro de téléphone composé s'affiche dans le champ de saisie.

3 Cliquez à nouveau sur pour lancer l'appel.
✓ La communication est établie.

Comment lancer la renumérotation d'un numéro spécifique

1 Au besoin, cliquez sur pour afficher la barre de menu.

2 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur dans la barre de menus.
✓ La liste des derniers numéros composés s'affiche.

3 Cliquez sur le numéro d'appel souhaité.
✓ La communication est établie.

8.9 TOUCHE DE NUMÉROTATION ABRÉGÉE ET SIGNALISATION DU STATUT

Les touches de numérotation abrégée vous permettent de sauvegarder les numéros de téléphone de correspondants que vous utilisez le plus souvent. Vous pouvez ainsi numéroter plus rapidement : Cliquez simplement sur la numérotation abrégée afin de composer le numéro de votre correspondant.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Signalisation du statut

Signalisation et prise d'appel

Configurer les touches de numérotation abrégée

8.9.1 CONFIGURER LES TOUCHES DE NUMÉROTATION ABRÉGÉE

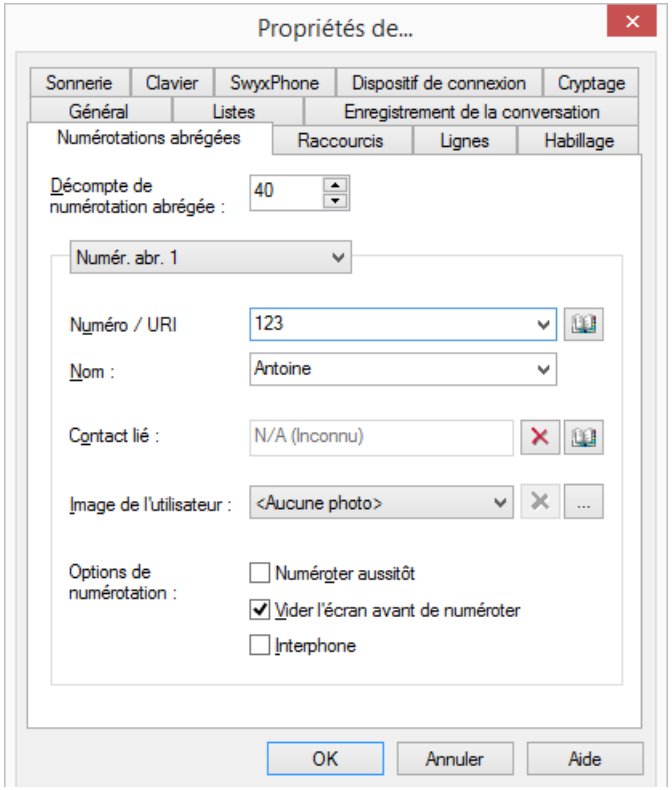
Vous pouvez soit configurer séparément chacune des touches de numérotation abrégée, soit en configurer plusieurs à la fois depuis vos paramètres utilisateur. Vous disposez pour ce faire des options suivantes :

- Nombre de touches de numérotation abrégée
- Numéro et nom de une touche
- un contact associé
- l'image d'une touche
- Numérotation immédiate du numéro
- Effacer le contenu du champ de saisie (écran) avant la numérotation
- Utilisation de l'interphone

Comment définir les propriétés d'une touche de numérotation abrégée

1 Sur la touche de numérotation abrégée, cliquez sur ⋮.

2 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur ✎.
✓ La fenêtre **Propriétés de...** s'affiche.



3 Indiquez dans le champ **Numéro d'appel/URI** le numéro d'appel standard qui doit être composé avec la touche de numérotation abrégée (ce numéro doit être soit une suite de chiffres, soit un SIP-URI)
ou

Cliquez sur 📖, à droite du champ **Numéro d'appel/URI**, pour visualiser les annuaires de SwyxIt!.

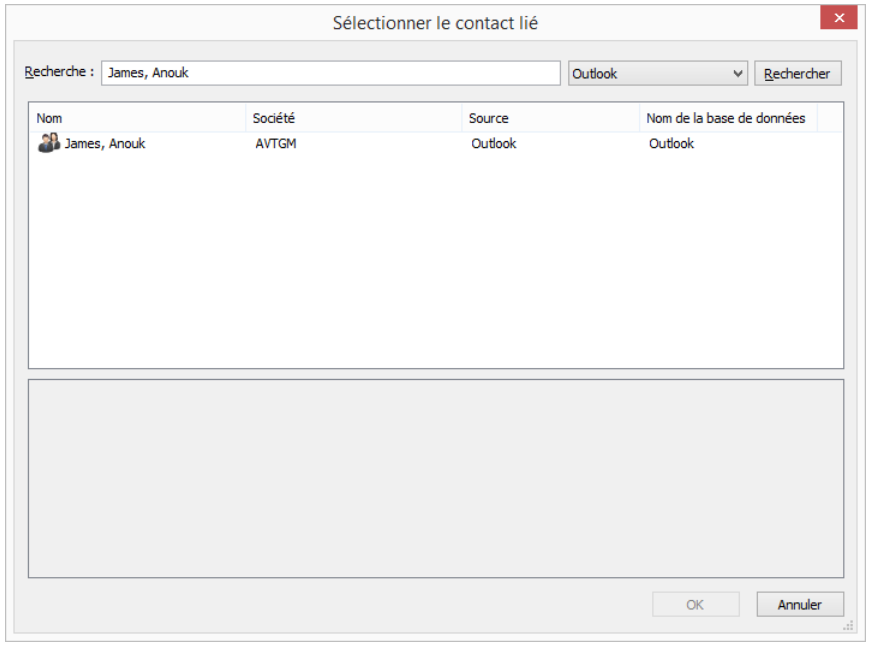
- Sélectionnez le contact souhaité dans l'annuaire global ou personnel, et confirmez en appuyant sur la touche Entrée.

  Le numéro d'appel et le nom du contact sont ajoutés aux champs Numéro d'appel/URI et Intitulé.

4 Dans le champ Intitulé, entrez le texte que vous souhaitez associer à la touche de numérotation abrégée.

5 Pour assigner un contact associé à une touche de numérotation abrégée, faites un clic droit à côté du champ Contact associé sur .

La boîte de dialogue Sélectionner les contacts associés s'ouvre :



- Dans le champ de liste, sélectionnez l'application souhaitée (Source de données) ou laissez la Configuration (Toutes les sources).
- Saisissez un mot-clé dans le champ Recherche.
  (Vous pouvez saisir une suite de lettres pour démarrer une recherche par noms de personnes ou d'entreprises).
- Cliquez sur le bouton « Recherche ».
  L'écran affiche la liste des résultats de recherche.

  Les résultats de recherche peuvent contenir les informations suivantes, présentées dans les colonnes correspondantes :
  - Nom
  - Entreprise (organisation)
  - Base de données
  - Source (application)

Pour masquer une colonne que vous ne souhaitez pas voir, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de titre afin de désactiver l'entrée correspondante dans le menu contextuel.

- Cliquez sur une ligne ou faites-la défiler à l'aide des touches de flèche.
  Un aperçu du contact sélectionné s'affiche dans la partie inférieure de la fenêtre.
- Double-cliquez sur la ligne souhaitée.
  Les données de contact sont insérées dans les champs de dialogue correspondants.

6 Indiquez le nom d'un fichier d'image dans le champ Image de l'utilisateur. Cette image apparaîtra sur la touche de numérotation abrégée.
Vous pouvez par exemple ajouter un portrait de l'abonné à cet endroit. Cliquez sur ..., pour rechercher les fichiers souhaités dans le système de fichiers.
En mode <Automatique>, la photo est affichée automatiquement sur la touche de numérotation abrégée que l'utilisateur a créée à cet effet. Si ce dernier change de photo, celle-ci est également modifiée sur la touche de numérotation abrégée.

Si vous avez sélectionné le mode <Automatique>, SwyxIt! actualise l'image sur la touche de numérotation abrégée lors de l'accès au serveur. Si un utilisateur modifie sa photo, vous ne voyez sa nouvelle photo que si vous ouvrez une nouvelle session de SwyxIt! sur votre serveur.

Lors d'une nouvelle installation, l'option Automatique est activée par défaut. Lors d'une mise à jour d'une version antérieure, le choix des photos demeure identique.

Vous pouvez utiliser des images aux formats BMP, JPEG, PNG et TIFF. A la lecture, elles seront automatiquement ajustées en fonction de l'espace disponible sur la touche de numérotation abrégée.

La taille de votre image ne doit pas dépasser 100 x 100 pixels. Si vous choisissez une photo plus grande, SwyxIt! la réduira pour l'adapter à ces dimensions. Certaines informations de transparence risquent d'être perdues à cette occasion.

7 Activez l'option Numérotation immédiate, pour que le système compose le numéro de l'abonné dès que vous cliquez sur la touche de numérotation abrégée.
Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours modifier le numéro au moment de la numérotation définitive.

8 Activez l'option Vider l'écran avant de numéroter, pour ne composer que le numéro indiqué. Les entrées précédentes sont effacées.
Si cette option est désactivée, le numéro associé est ajouté au contenu des entrées disponibles. Vous pouvez ainsi cliquer successivement sur deux touches de numérotation abrégée afin d'ajouter un indicatif Call-by-call au numéro du correspondant que vous souhaitez appeler.

9 Activez l'option Interphone pour composer immédiatement le numéro et établir directement la connexion. Cela signifie que le téléphone de votre correspondant prend immédiatement l'appel sans aucune autre intervention de sa part.().

10 Cliquez sur OK.
✓ La touche de numérotation abrégée est configurée.

Si vous avez assigné la touche de numérotation abrégée à un contact associé, les données de contact correspondantes seront également assignées au menu contextuel et à la fiche de contact de cette touche de numérotation abrégée.

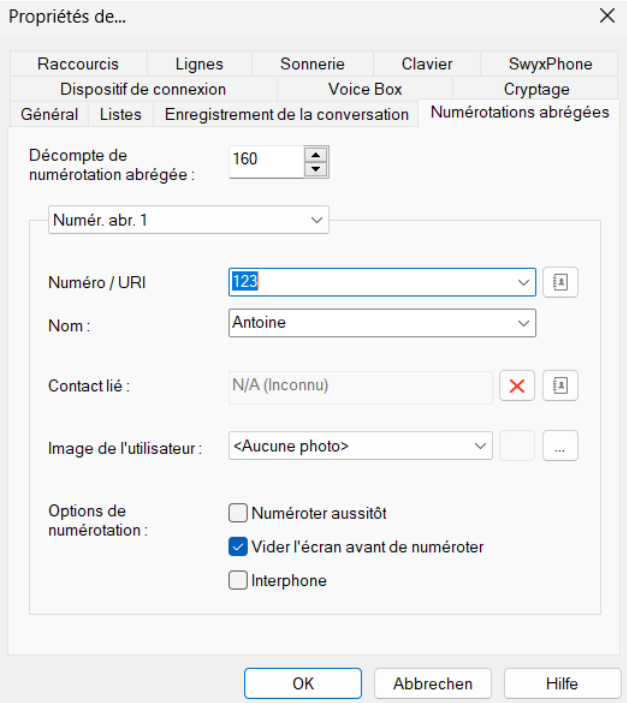
Comment configurer les touches de numérotation abrégée dans les paramètres utilisateur

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.

2 Cliquez sur l'onglet Numérotation abrégées.



3 Indiquez dans le premier champ le nombre maximal de touches de numérotation abrégée que vous souhaitez visualiser.

4 Sélectionnez dans la liste déroulante Numér. abr. la touche de numérotation abrégée à configurer.

5 Dans le champ Numéro d'appel/URI, indiquez le numéro de téléphone à composer avec la touche de numérotation abrégée (le

numéro en question doit être soit une suite de chiffres, soit un SIP-URI)
ou

Cliquez sur , à droite du champ Numéro d'appel/URI, pour visualiser les annuaires de SwyxIt!.

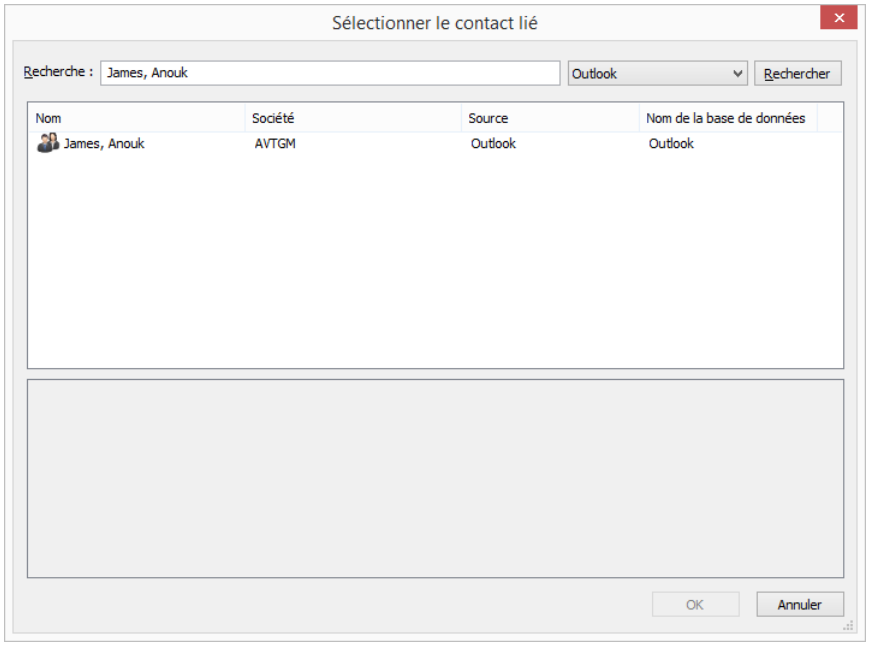
- Sélectionnez le contact souhaité dans l'annuaire global ou personnel, et confirmez en appuyant sur la touche Entrée.

  Le numéro d'appel et le nom du contact sont ajoutés aux champs Numéro d'appel/URI et Intitulé.

6 Dans le champ Intitulé, entrez le texte que vous souhaitez associer à la touche de numérotation abrégée.

7 Pour assigner un contact associé à une touche de numérotation abrégée, faites un clic droit à côté du champ Contact associé sur .

✓ La boîte de dialogue Sélectionner les contacts associés s'ouvre :



- Dans le champ de liste, sélectionnez l'application souhaitée (Source de données) ou laissez la Configuration (Toutes les sources).
- Saisissez un mot-clé dans le champ Recherche.
  (Vous pouvez saisir une suite de lettres pour démarrer une recherche par noms de personnes ou d'entreprises).
- Cliquez sur le bouton « Recherche ».
  L'écran affiche la liste des résultats de recherche.
  Les résultats de recherche peuvent contenir les informations suivantes, présentées dans les colonnes correspondantes :
  - Nom
  - Entreprise (organisation)
  - Base de données
  - Source (application)

Pour masquer une colonne que vous ne souhaitez pas voir, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne de titre afin de désactiver l'entrée correspondante dans le menu contextuel.

- Cliquez sur une ligne ou faites-la défiler à l'aide des touches de flèche.
  Un aperçu du contact composé s'affiche dans la partie inférieure de la fenêtre.
- Double-cliquez sur la ligne souhaitée.
  Les données de contact sont insérées dans les champs de dialogue correspondants.

8 Sélectionnez une image. Vous pouvez choisir entre :
- une image prédéfinie provenant de la base de données de SwyxWare et signalée par la mention (Modèle).
- l'option <Automatique>, qui signifie que la touche de numérotation abrégée affiche la photo insérée par l'utilisateur lui-même.
- aucune image, pour afficher une image standard grisée
- une photo du système de fichiers.

9 Sélectionnez le mode de numérotation et indiquez si
- Vous souhaitez composer le numéro immédiatement, autrement dit si la connexion doit être immédiatement établie lorsque vous cliquez sur la touche.
- Le contenu du champ de saisi (et/ou de l'écran) doit être effacé

avant de composer le numéro. Ainsi, seuls les numéros que vous avez définis ici seront repris à l'écran. Aucun indicatif ou code de projet ne précède le numéro.

- vous souhaitez utiliser le numéro pour une intercommunication. Dans ce cas, la communication est immédiatement établie et vous pouvez parler directement avec votre correspondant sans nécessité de décrocher.

Vous pouvez également configurer successivement toutes les touches de numérotation abrégée que vous utilisez. Voir aussi ***8.9 Touche de numérotation abrégée et signalisation du statut***, page 88.

8.9.2 SIGNALISATION DU STATUT

Pour les abonnés de votre entreprise, les numérotations abrégées vous informent également si :

- l'abonné n'est pas joignable, il est absent ou déconnecté, ou il ne souhaite pas être dérangé, voir aussi ***8.9.3 Informations avancées de statut avancées (disponibilité)***, page 94.
- la ligne de l'abonné est actuellement occupée.
- aucune information de statut n'est disponible.

La signalisation de statut doit être définie par l'administrateur système. Elle peut être définie de façon univoque ou mutuelle, ou encore renvoyer à plusieurs SwyxServer. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/status_signaling_$.

Icône	État	Explication
	Disponible	Choisissez le statut « Disponible » pour indiquer à vos interlocuteurs que vous êtes disponible en ce moment, voir *Comment adopter le statut « Disponible »*, page 94.
	Absent	Le statut « Absent » indique à vos interlocuteurs que vous n'êtes momentanément pas à votre poste et donc pas disponible. Ce statut apparaît dans les cas suivants : ● Vous avez indiqué manuellement votre statut, voir *Comment adopter le statut « Absent »*, page 94. ● Vous avez configuré dans les options locales une durée précise après laquelle, en cas d'inactivité de votre part, votre statut indique automatiquement « Absent ». ● Vous avez configuré dans les options locales que votre statut doit passer à « Absent » dès que votre économiseur d'écran s'active. ● Vous avez configuré dans les options locales que votre statut doit passer à « Absent » dès que vous verrouillez votre ordinateur. ● Vous avez configuré dans les options locales que votre statut doit passer à « Absent » lorsque vous avez un rendez-vous inscrit dans votre agenda. Voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.
	Ne pas déranger	Le statut « Ne pas déranger » indique à vos interlocuteurs que vous ne souhaitez pas être dérangé. Si néanmoins quelqu'un essaye de vous appeler, aucune sonnerie ne sera émise par votre SwyxIt!, ni par votre SwyxPhone. La ligne est signalée à l'appelant comme « occupée » et l'appel est affiché comme manqué dans le journal d'appels, voir *Comment adopter le statut « Ne pas déranger »*, page 94.
	En conversation	L'état est mis à jour automatiquement au décrochage du combiné.
	Déconnecté	Le statut « Déconnecté » indique à vos interlocuteurs que vous n'êtes momentanément pas connecté à SwyxIt!.
-	Saisie d'un texte de statut	Cette option vous permet d'entrer un texte de votre choix qui sera fourni comme complément d'information à vos interlocuteurs. Le texte est limité à 252 caractères et s'affiche sur la touche de numérotation abrégée créée pour vous et dans l'annuaire. Il reste affiché, même si vous éteignez votre ordinateur, voir *Comment saisir un texte de statut*, page 95.

Icône	État	Explication
-	Sélection d'une photo	La photo choisie pour cette option s'affiche sur la touche de numérotation abrégée si vos interlocuteurs ont configuré l'option « Photo utilisateur » sur « <automatique> ». Vous pouvez choisir une photo dans la base de données de SwyxWare, ou en choisir une autre sur votre ordinateur, voir *Comment définir une photo d'utilisateur*, page 95.

8.9.3 INFORMATIONS AVANCÉES DE STATUT AVANCÉES (DISPONIBILITÉ)

Les statuts choisis s'affichent à la fois sur la touche de numérotation abrégée de vos interlocuteurs, mais également dans l'annuaire.

Comment adopter le statut « Disponible »

Comment adopter le statut « Absent »

Comment adopter le statut « Ne pas déranger »

Comment saisir un texte de statut

Comment définir une photo d'utilisateur

Grâce aux informations d'état étendues, vous pouvez fournir à votre correspondant des informations précises sur votre disponibilité. Vous voyez vous aussi la disponibilité de vos correspondants sur la touche de numérotation abrégée associée lorsque ces derniers utilisent les informations de statut avancées.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Comment adopter le statut « Disponible »

1 Cliquez sur votre photo de profil.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les informations de statut s'ouvre.

2 Sélectionnez le statut **Disponible** dans le menu déroulant **Statut de présence**.
   ✓ Le statut apparaît ensuite chez votre correspondant sur la touche de numérotation abrégée qu'il vous a attribuée. De plus, votre statut apparaît aussi dans l'annuaire global.

Comment adopter le statut « Absent »

1 Cliquez sur votre photo de profil.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les informations de statut s'ouvre.

2 Sélectionnez le statut **Absent** dans le menu déroulant **Statut de présence**.
   ✓ Le statut apparaît ensuite chez votre correspondant sur la touche de numérotation abrégée qu'il vous a attribuée. De plus, votre statut apparaît aussi dans l'annuaire global.

Le statut **Absent** peut aussi être attribué automatiquement. Définissez les conditions pour ce faire dans les options locales. Voir aussi *Onglet « Options locales »*, page 131.

En cas de nouvelle ouverture de session sur SwyxIt! ou de nouveau démarrage de SwyxIt!, le système vous demandera si vous souhaitez revenir au statut **Disponible**, ou si vous préférez continuer avec le statut **Absent**.

Si vous utilisez plusieurs SwyxIt!, par exemple sur votre ordinateur et sur votre ordinateur portable, et si vous définissez manuellement le statut **Absent** sur un de ces SwyxIt!, le statut signalé sur la touche de numérotation abrégée de votre correspondant sera **Absent**. Si SwyxIt! commute automatiquement sur **Absent**, conformément à la configuration choisie, le statut **Absent** n'apparaîtra sur la touche de numérotation abrégée qu'une fois que tous les clients auront commuté automatiquement sur **Absent**.

Comment adopter le statut « Ne pas déranger »

1 Cliquez sur votre photo de profil.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les informations de statut s'ouvre.

2 Sélectionnez le statut Ne pas déranger dans le menu déroulant Statut de présence.
   ✓ Le statut apparaît ensuite chez votre correspondant sur la touche de numérotation abrégée qu'il vous a attribuée. De plus, votre statut apparaît aussi dans l'annuaire global.

Une fois que vous avez choisi le statut Ne pas déranger, aucun appel entrant ne vous est transmis. La ligne est signalée à l'appelant comme « occupée » et les appels sont affichés comme manqués dans le journal d'appels.

Lors d'une nouvelle ouverture de session sur SwyxIt! ou de nouveau démarrage de SwyxIt!, le système vous demande si vous souhaitez récupérer le statut Disponible ou si vous préférez conserver le statut Ne pas déranger.

Si vous adoptez le statut Ne pas déranger pendant une sonnerie, cette dernière s'interrompt. L'appel est alors simplement signalé par une animation de la ligne ou par une infobulle.

Comment saisir un texte de statut

1 Cliquez sur votre photo de profil.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les informations de statut s'ouvre.

2 Saisissez le texte souhaité sous Texte de statut. Vous pouvez entrer un maximum de 252 caractères.
   ✓ Le texte de statut est adopté et s'affiche dans l'annuaire ou sur la touche de numérotation rapide créée pour vous chez votre correspondant.

Les cinq dernières entrées sont enregistrées. Il est ainsi plus facile de définir rapidement des messages de statut récurrents.

Le texte de statut saisi est toujours affiché. Son affichage ne dépend donc pas de votre statut. Ainsi, même si votre ordinateur est éteint et que votre statut sur la touche de numérotation abrégée est « Déconnecté », le texte inscrit ici s'affiche. Cette option vous permet de donner par ex. des informations précises sur vos congés (par ex. « En congé du 01 au 09.10. »). Votre correspondant est ainsi informé pendant votre absence via votre touche de numérotation abrégée de la durée de votre absence et de la date à partir de laquelle il pourra à nouveau vous contacter.

Comment définir une photo d'utilisateur

1 Cliquez sur votre photo de profil actuelle.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez définir les informations de statut s'ouvre.

2 Cliquez sur la photo de profil.
   ✓ La fenêtre contextuelle Modifier la photo utilisateur s'ouvre.

3 Cliquez sur .

4 Sélectionnez une image parmi vos fichiers.

5 Cliquez sur Enregistrer.
   ✓ L'image est enregistrée et visible pour vos contacts sur votre profil.

ou

1 Cliquez avec le bouton droit de la souris à côté du logo Enreach dans la fenêtre de contrôle des appels.
   ✓ Le menu contextuel apparaît.

2 Sélectionnez l'option Informations de statut avancées | Sélectionner ma photo d'utilisateur dans le menu Paramètres.
   ✓ La fenêtre Sélectionner ma photo d'utilisateur s'ouvre.

3 Sélectionnez la photo voulue dans la liste déroulante.
   La photo sélectionnée apparaît sur la touche de numérotation abrégée de votre correspondant si ce dernier a activé l'affichage automatique de la photo de l'utilisateur.
   Vous pouvez choisir entre
   - un modèle de photo présent dans SwyxWare la base de données.

Ces photos sont signalées dans la liste déroulante par la mention « Modèle ». Elles ont été ajoutées par votre administrateur.

ou

- une photo que vous sélectionnez parmi vos fichiers. Les dernières photos sélectionnées parmi vos fichiers apparaissent également dans la liste déroulante.

ou

<pas de photo>, si vous préférez ne pas utiliser de photo d'utilisateur. Dans ce cas, une image standard grisée apparaît sur la touche de numérotation abrégée.

8.9.4 SYNCHRONISATION DES ÉTATS AVEC MICROSOFT TEAMS

Si vous avez un compte MS Teams, votre état peut être synchronisé avec votre compte Microsoft Teams dans SwyxIt!. L'état que vous avez défini dans Microsoft Teams sera automatiquement adopté par SwyxIt! dans les 5 secondes.

Pour votre système, cette fonctionnalité doit être configurée par votre administrateur.

Le texte définissant votre état dans SwyxIt! n'est pas affecté par la synchronisation d'état dans MS Teams.

Dans MS Teams (défini par l'utilisateur)	Dans MS Teams (défini automatiquement, en fonction de l'activité)	Il en résulte le statut SwyxWare suivant
Disponible	Disponible	Disponible
	Disponible, absent (e) du bureau	Disponible
Occupé	Occupé	Absent
	Au téléphone	En conversation
	En réunion	Absent
	Au téléphone, absent du bureau	En conversation
Ne pas déranger	-	Ne pas déranger
	En cours de présentation	En conversation
	Focalisé	Ne pas déranger
Absent	Absent	Absent
	Absent, heure de Vu pour la dernière fois	Absent
De retour bientôt	-	Absent
Apparaître hors ligne	-	Absent
	Mise	Pas de synchronisation avec Microsoft Teams
	Statut inconnu	
	Absent (e) du bureau	

8.10 SIGNALISATION ET PRISE D'APPEL

Lorsqu'un appel est signalé, vous êtes informé qu'un autre utilisateur et/ou un groupe reçoit un appel. Cette signalisation est configurée par l'administrateur. Vous pouvez prendre un appel signalé.

L'appel est signalé de la façon suivante :

- L'icône d'appel apparaît dans la barre des tâches de Windows avec une infobulle vous indiquant Signal d'appel, ainsi que le numéro et le nom de l'appelant. Vous pouvez désactiver le signal d'appel dans la barre des tâches depuis vos paramètres utilisateur. Voir aussi *8.10.1 Configuration du signal d'appel*, page 97.

- Si vous avez assigné le numéro de la personne qui vous appelle à une touche de numérotation abrégée, l'icône clignote.
- Si l'appel n'est pas accepté par le correspondant, vous entendrez un signal sonore après 10 secondes.

Comment définir les options du signal d'appel

Comment prendre un appel signalé

Pour accepter un appel,

1 Cliquez sur Prendre l'appel dans l'interface utilisateur SwyxIt!.

Ou

1 Double-cliquez sur l'icône d'appels (Barre des tâches)

Ou

1 Comment décrocher le combiné.

2 Cliquez sur la touche de prise d'appel ou bien sur la numérotation abrégée.
   ✓ Le haut-parleur et le microphone sont libérés et le SwyxIt! Handset ou SwyxIt! Headset activé, pour que vous puissiez parler avec l'appelant.

Comment prendre un appel téléphonique lorsque vous êtes déjà en communication

1 Cliquez sur Prendre l'appel ou sur la touche de numérotation abrégée sur l'interface SwyxIt!.

Ou

1 Comment sélectionner une deuxième ligne (va-et-vient) puis cliquer sur la touche « Prendre ».

Ou

1 Double-cliquez sur l'icône d'appels (Barre des tâches).
   ✓ La connexion précédemment active est mise en attente et votre correspondant entend une musique pour le faire patienter pendant que vous prenez l'autre appel.

8.10.1 CONFIGURATION DU SIGNAL D'APPEL

Dans les paramètres utilisateur, vous pouvez définir si vous souhaitez une notification d'appel dans la barre des tâches ainsi qu'une signalisation acoustique des appels.

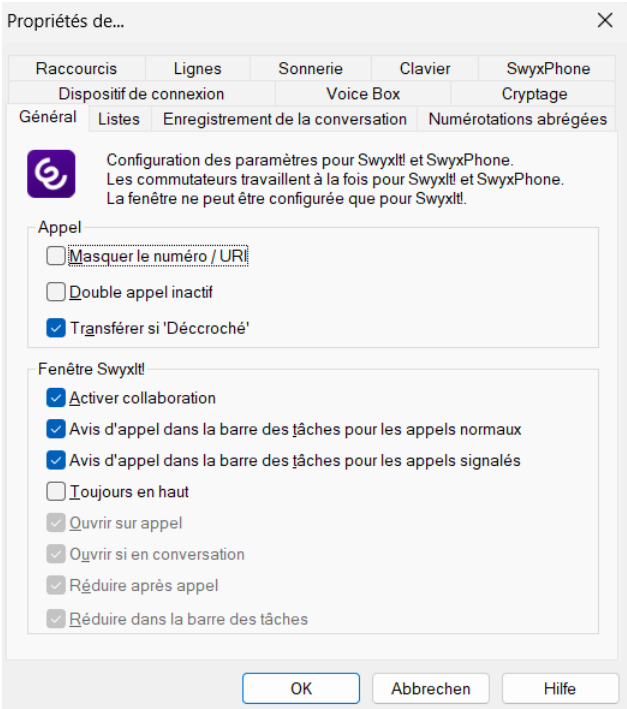
Comment définir les options du signal d'appel

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
   ✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Général.



3 Dans la zone SwyxIt! cochez la case **Signal d'appel dans la barre des tâches**.
   ✓ Les appels pour d'autres utilisateurs ou les appels de groupe vous sont indiqués dans une bulle de la barre des tâches.

L'avertissement sonore et l'affichage dans la barre des tâches peuvent être activés ou désactivés dans vos paramètres utilisateur. Le signal d'appel demeure toutefois affiché dans SwyxIt!.

8.11 COLLABORATION D'UN SIMPLE CLIC DE SOURIS

Avec SwyxIt!, les applications et fonctions de collaboration suivantes sont disponibles :

- Swyx Meeting
  Conférences vidéo en ligne
  Chat
  Partage d'écrans
  Partage de fichiers
  Plus d'informations sur Swyx Meeting peuvent être trouvées ici :
  help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/fr-FR/

Pour la fourniture du service Swyx Meeting, les données relatives à l'utilisateur sont transmises à notre gestionnaire de commandes, Voiceworks B.V. (également membre du groupe Enreach), sur la base d'un contrat de gestion de commandes adapté et y sont traitées. L'utilisation des produits entraîne la transmission de diverses données telles que l'adresse IP, les données de connexion, les messages de conversation, les noms des partenaires de communication, le numéro d'appel (Swyx Meeting), les fichiers envoyés et le contenu des partages d'écran (Swyx Meeting).

- Application tierce

8.11.1 CONDITIONS

Pour pouvoir utiliser les fonctions de collaboration, les conditions suivantes doivent être remplies :

- Votre administrateur doit avoir autorisé la collaboration (le partage d'applications). Voir aussi *10.2.1 Généralités*, page 118.
- Vous devez activer l'option Collaboration dans vos paramètres utilisateur. Voir aussi *10.2.1 Généralités*, page 118.
- Pour la collaboration via TeamViewer : Vous avez sélectionné la fonction correspondante lors de l'installation de SwyxIt!. Voir aussi *15.3.2 Installation personnalisée*, page 169.
- Collaboration avec SwyxIt! Meeting : Vous avez sélectionné la fonction correspondante lors de l'installation de SwyxIt!. Voir aussi *15.3.2 Installation personnalisée*, page 169.
- Collaboration avec Swyx Meeting: Vous utilisez Google Chrome ou Mozilla Firefox comme navigateur. Voir aussi *Comment définir une application de collaboration par défaut*.

8.11.2 DÉMARRER LA COLLABORATION

Vous pouvez démarrer la collaboration via SwyxIt!.

Pour démarrer la collaboration

1 Cliquez sur pour ouvrir la fenêtre de contrôle d'appel.
2 Cliquez en cours de conversation sur le bouton **Collaboration**.
   ✓ L'application de collaboration par défaut démarre.
   Ou
1 Pendant la conversation, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche **Collaboration**.
   ✓ Le menu contextuel avec les applications de collaboration disponibles s'ouvre.
2 Cliquez sur l'application souhaitée.
   ✓ L'application correspondante démarre. Les étapes suivantes dépendent de l'application sélectionnée.

La fonction de collaboration avec SwyxIt! Meeting et TeamViewer n'est disponible que pendant une communication active. En dehors des appels, Swyx Meeting est disponible en tant qu'application collaborative.
help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/fr-FR/

8.11.3 PARTICULARITÉS DE LA COLLABORATION VIA TEAMVIEWER

Dans les différents scénarios, on en vient toujours à un comportement particulier dans le cadre de la communication entre SwyxIt! et TeamViewer :

- Si vous démarrez une session de collaboration dans le SwyxIt! sans vous assurer au préalable que TeamViewer fonctionne et que vous êtes inscrit avec votre compte TeamViewer, vous devez confirmer cette inscription en tant qu'organisateur dans la fenêtre TeamViewer en cliquant sur **Enregistrer en tant qu'organisateur**, afin de pouvoir créer la session TeamViewer.
  Les participants à une session TeamViewer n'ont pas besoin de compte TeamViewer.
- La session de collaboration reste ouverte du côté de l'organisateur lorsque le participant met fin à la session. L'organisateur doit mettre fin à la session manuellement.
- Le bouton de collaboration situé du côté du participant demeure en mode « Partager » (rouge) jusqu'à ce que l'appel soit interrompu dans SwyxIt!, que la session TeamViewer soit encore active ou non.
- La session de collaboration demeure active alors même que la conversation a pris fin. La fenêtre TeamViewer doit être fermée manuellement par les deux protagonistes de la session.

8.11.4 DÉFINITION DE L'APPLICATION PAR DÉFAUT POUR LA COLLABORATION

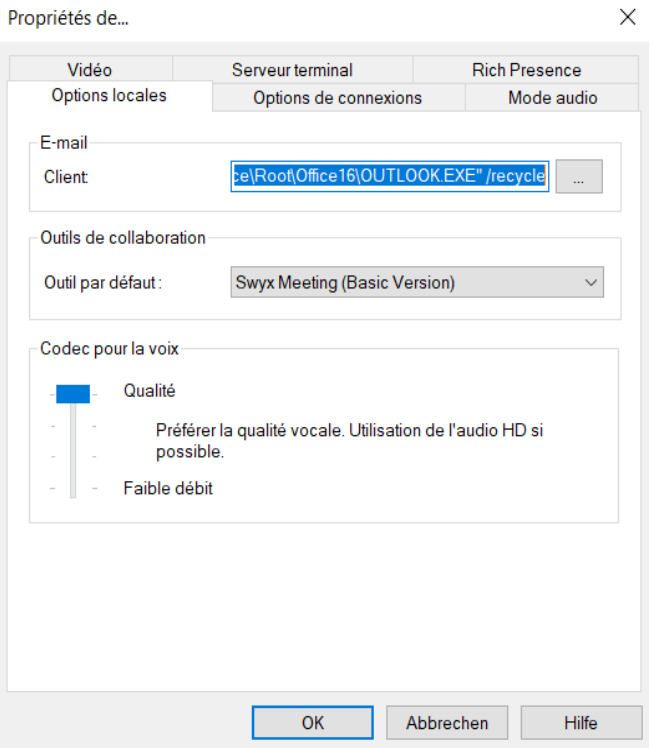
Si plusieurs applications de collaboration sont disponibles sur votre système, vous pouvez définir laquelle doit être utilisée comme application par défaut. L'application que vous sélectionnez ici est directement lancée lorsque vous cliquez sur le bouton « Collaboration ».

Toutes les applications disponibles apparaissent dans le menu contextuel du bouton « Collaboration » afin de pouvoir en sélectionner une autre que celle définie par défaut d'un simple clic de votre souris.

La définition d'une application par défaut n'est pas enregistrée dans vos paramètres utilisateur mais constitue une option locale, c'est-à-dire qu'elle ne s'applique qu'à l'ordinateur considéré. L'application démarre donc toujours, même lorsque votre système comporte différentes installations.

Comment définir une application de collaboration par défaut

1. Cliquez sur le bouton **Collaboration** avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez l'option **Propriétés** dans le menu contextuel.
   ✓ Un champ de dialogue pour la configuration locale apparaît.



2 Sélectionnez le programme souhaité sous **Outils de collaboration**.

8.12 ENREGISTREMENT

SwyxIt! permet d'enregistrer des communications. L'administrateur doit configurer cette fonction pour que vous puissiez l'utiliser. Vous avez le choix entre deux possibilités :

- L'enregistrement de toutes les conversations et
- l'enregistrement de la conversation en cours par l'utilisateur.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Les données personnelles ne peuvent pas être effacées automatiquement. Afin de vous conformer aux réglementations applicables en matière de protection des données, vous devrez peut-être supprimer les entrées manuellement.

Enregistrement systématique de toutes les conversations

Dans de nombreux environnements téléphoniques comme les aides en ligne, par exemple, il est nécessaire d'enregistrer toutes les conversations réalisées par un utilisateur. Cette fonction est gérée par l'administrateur. Si cette fonction a été activée par l'administrateur, vous ne pouvez définir aucune autre option d'enregistrement en tant qu'utilisateur. Sur l'onglet, les options de configuration des enregistrements correspondante sont inactives. Tous vos appels sont enregistrés puis sauvegardés sous forme de fichier.wav. Ces conversations sont regroupées dans la liste des enregistrements du journal des appels. Vous pouvez alors les écouter ou les supprimer si vous y avez accès.

Enregistrement des conversations par l'utilisateur

Dans le cas d'un enregistrement des conversations par l'utilisateur, celui-ci peut enregistrer toute la conversation ou seulement une partie.

Tous les appels que vous avez enregistrés s'affichent sous **Enregistrements d'appels**. Cette liste comprend à la fois toutes les conversations enregistrées et les informations complémentaires s'y rapportant comme la date et l'heure de l'appel, le numéro de téléphone, ainsi que le numéro de poste appelé.

Les appels enregistrés sont sauvegardés dans votre répertoire utilisateur sous forme de fichier .wav et peuvent être consultés dans l'onglet **Enregistrements d'appels**. Voir *8.12.2 Configurer l'enregistrement*, page 101.

Enregistrement de conversations

8.12.1 ENREGISTREMENT DE CONVERSATIONS

En cours d'appel, cliquez sur la touche **Enregistrer** pour enregistrer la conversation qui suit. Le début de l'enregistrement d'une conversation est signalé par un signal sonore et la coloration de la touche. Appuyez de nouveau sur la touche **Enregistrer** pour interrompre l'enregistrement.

Un signal sonore signale à votre correspondant le début de l'enregistrement. Vous pouvez activer ou désactiver plusieurs fois l'enregistrement pendant que vous téléphonez. Les différentes parties d'une conversation sont enregistrées ensemble dans un fichier-une seule entrée est ainsi ajoutée par conversation à la liste des conversations enregistrées.

Comment enregistrer une communication téléphonique

Vous êtes déjà en communication.

1 Cliquez sur ⦿ .
   ✓ Votre correspondant entend un signal sonore et l'appel est enregistré.
   Pour n'enregistrer qu'une partie d'une conversation, activez et désactivez à chaque fois l'enregistrement pendant la conversation.

Comment terminer l'enregistrement d'une conversation téléphonique

1 Cliquez sur ⦿ pour terminer ou interrompre l'enregistrement, ou raccrochez.
   Une fois l'enregistrement interrompu, vous n'entendez plus de signal sonore.
   Pour n'enregistrer qu'une partie d'une conversation, activez et désactivez à chaque fois l'enregistrement pendant la conversation.

Comment écouter vos enregistrements d'appel

1 Cliquez dans la barre de menu sur ⦿ .
   ✓ L'aperçu de vos enregistrements d'appels apparaît.
2 Placez le curseur de la souris sur l'enregistrement d'appel souhaité et cliquez sur ▶ .
   ✓ L'enregistrement d'appel est lu.

Comment enregistrer une communication téléphonique

8.12.2 CONFIGURER L'ENREGISTREMENT

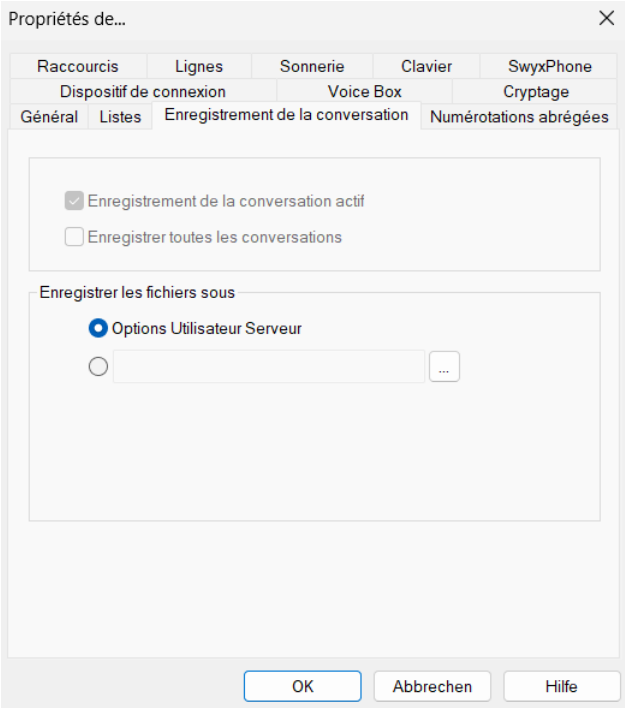
Par défaut, les conversations sont stockées sur votre PC sous Données d'application ou dans un répertoire défini par l'administrateur. Vous pouvez modifier ce dossier si votre administrateur vous en donne l'autorisation. Vous verrez sous ce même onglet si tous les appels sont enregistrés ou si vous pouvez enregistrer les conversations à votre guise. Les cases correspondantes sont masquées car seul votre administrateur peut modifier ces options.

Comment définir le répertoire des conversations enregistrées

1 Cliquez sur ⚙ et sur **Profil utilisateur**.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier **Alt + Maj + U**.
   ✓ La fenêtre **Propriétés de....** qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.
2 Sélectionnez l'onglet **Enregistrement de la conversation**.



3 Cliquez sur ... dans Enregistrer les fichiers sous pour rechercher le répertoire souhaité.
L'option est automatiquement activée dès lors que le champ contient un répertoire.
Si les enregistrements doivent être sauvegardés par l'administrateur dans un dossier standard, activez l'option « Utiliser les options du serveur ». Si votre administrateur a utilisé les paramètres par défaut, vous trouverez les enregistrements dans votre dossier utilisateur de Windows (la plupart du temps sur votre PC). Pour afficher le dossier, saisissez ce qui suit dans la barre d'adresse de Windows Explorer :

```
%appdata%\Swyx\Recording
```

4 Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

8.13 CODE D'IDENTIFICATION DU PROJET

SwyxWare peut enregistrer les données des différentes communications téléphoniques dans CDRs (Call Detail Records) et leur attribuer différents codes d'identification du projet. Vous pourrez ainsi analyser par la suite ces données. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CDR_$.

Pour assigner un appel à un projet, vous devez saisir le code d'identification du projet avant le projet.

L'utilisation de codes de projets est également disponible lorsque vous numérotez directement depuis Outlook.

Comment assigner un appel à un projet

1 Saisissez '*', puis le code d'identification du projet.
2 Terminer la saisie du code d'identification du projet avec '#'.
3 Sélectionnez ensuite directement le numéro d'appel que vous souhaitez marquer.
   ✓ Le code d'identification du projet est uniquement enregistré par SwyxWare dans les informations des connexions individuelles (CDR).

Vous assigner le code d'identification du projet à une touche de numérotation abrégée, par exemple, *123#, Option : Activez Vider l'écran avant l'appel et désactiver Numérotation Immédiate et le numéro de votre correspondant sur une deuxième numérotation abrégée (par exemple, 001234567, mais n'activez pas ici l'option Vider l'écran avant l'appel). Pour attribuer le projet à ce correspondant, appuyez tout d'abord sur la numérotation abrégée comportant le code de projet, puis sur celle contenant le numéro de téléphone.

Comment associer un appel à un projet lorsque vous composez un numéro depuis Outlook ou Lotus/IBM/HCL Notes

1 Choisissez un contact et cliquez sur l'icône SwyxIt!.
   ✓ La fenêtre Aide à la sélection de SwyxIt! s'affiche.

2 Entrez le code du projet ou bien sélectionnez-le dans le menu déroulant.

3 Cliquez ensuite derrière le numéro que vous souhaitez appeler puis cliquez sur Numéroter.

4 Le numéro sélectionné est composé, précédé du code de projet.
   ✓ Le code d'identification du projet est uniquement enregistré par SwyxWare dans les informations des connexions individuelles (CDR).

8.14 RAPPEL

Si vous appelez un correspondant interne de votre entreprise et que la connexion ne peut pas être établie (il est en train de parler, la ligne est occupée, il n'a pas pris l'appel ou il est absent), vous pouvez demander qu'il vous rappelle.

On différencie ici deux cas :

- Rappel si occupé, autrement dit votre correspondant est déjà en cours de communication.
- Rappel (la ligne est libre mais l'appel n'a pas été pris ou a été transféré vers la Voice Box)

SwyxIt! Vous permet de gérer vos demandes de rappel dans une liste.

Si un utilisateur vous demande de le rappeler, sa demande est enregistrée le journal des appels sous Tous et En absence.

Rappel automatique si occupé

Rappel en cas d'appel non accepté

8.14.1 RAPPEL AUTOMATIQUE SI OCCUPÉ

Vous appelez un autre correspondant de votre entreprise qui est déjà en cours de communication. (une entrée est ajoutée à la liste des appels de l'appelé -comme c'est le cas pour chaque appel.) Vous voyez alors apparaître le message « Occupé » ou bien « Appel en attente », selon que votre correspondant a activé le double appel ou non. Une fois la communication de votre correspondant terminée, SwyxIt! vous l'indique et le numéro est recomposé automatiquement (rappel) après confirmation de votre part.

Pour la fonction « Rappel si occupé », c'est toujours la même ligne qui est utilisée pour l'appel de départ même lorsqu'une ligne par défaut est définie.

Comment démarrer le rappel si occupé

Condition : Vous avez demandé un rappel si occupé.

1 Le correspondant que vous appelez termine sa communication.
   ✓ Vous entendrez un signal sonore et la zone de notification de Windows montre une infobulle proposant un nouvel appel.

2 Validez le rappel en cliquant sur la infobulle proposant dans la zone de notification de Windows.
   ✓ La communication est établie.

   Si vous ne validez pas le rappel dans les 20 secondes, l'état de l'entrée passe dans la liste Rappels à Est libre. Réessayer ?.

   Cliquez sur l'entrée et de rappeler depuis cette liste.

   Si la connexion avec votre correspondant a été établie, l'entrée dans la liste Rappels disparaît.

Comment refuser le rappel automatique si occupé

Condition : Vous avez demandé un rappel si occupé. La ligne de votre correspondant se libère et le programme vous demande si vous souhaitez rappeler le numéro. Vous entendrez un signal sonore et la zone de notification de Windows montre une infobulle proposant un nouvel appel.

1 Dans la fenêtre de contrôle des appels, cliquez dans le menu Fonctions sur Rejeter le rappel.
   ✓ L'entrée dans la liste « Rappels » est supprimée.

Comment supprimer un rappel si occupé

Condition : Vous avez demandé un rappel si occupé.

1 Cliquez sur Mes demandes de rappel dans le journal des appels.

2 Cliquez sur 🗑 et confirmez avec Supprimer.
✓ Les entrées du journal des appels sont supprimées.

Lors de la suppression des entrées, le réglage actuel du filtre est pris en compte, c'est-à-dire que seules les entrées actuellement affichées sont supprimées.

ou

3 Cliquez sur une ou plusieurs entrées, puis sur 🗑 pour ne supprimer que les entrées sélectionnées.

8.14.2 RAPPEL EN CAS D'APPEL NON ACCEPTÉ

Vous appelez un autre correspondant de votre entreprise qui ne prend pas votre appel. Vous voyez le message « Appel sortant. Sonnerie » ou bien entendez le message de la Voice Box (dans le journal des appels de l'appelé, une entrée apparaît, comme pour tous les appels, et l'option « Appels manqués » est activée).

Si vous cliquez dans le menu Fonctions sur Demander un rappel, cette entrée reçoit le statut « Rappel demandé » dans le journal des appels de votre correspondant.

Une entrée avec la mention Rappel demandé est ajoutée dans la liste Mes demandes de rappel. Lorsque votre correspondant ouvre son journal d'appels, il peut

- lancer un rappel directement depuis le journal des appels.
  Si vous acceptez le rappel, la demande de rappel est supprimée de votre liste.
  Si la communication ne peut être établie, la demande de rappel est maintenue dans votre liste.
- ignorer la demande de rappel.
  Si votre correspondant ignore votre demande dans sa Liste, le statut de l'entrée passe à Rappel non nécessaire.
- supprimer la demande de rappel du journal des appels.
  Votre demande de rappel est complètement supprimée de la liste du correspondant et la mention Rappel non nécessaire est ajoutée dans votre liste de Demandes de rappel.

Les demandes de rappel pour les appels non acceptés ne peuvent être signalées qu'aux correspondants connectés au même SwyxServer que vous.

Comment répondre à une demande de rappel

1 Ouvrez le journal des appels.
2 Cliquez sur l'onglet En absence.
✓ La liste de vos appels manqués s'affiche et les demandes de rappel sont marquées .
3 Placez le curseur de la souris sur l'entrée souhaitée et cliquez sur Appeler.
✓ La fenêtre de contrôle d'appel s'affiche et la communication est établie.

Mes demandes de rappel

Dans le journal des appels, vous trouverez sous Mes demandes de rappel tous les rappels que vous avez vous-même sollicités.

Cette liste comporte l'état de vos demandes de rappel.

- Rappel si occupé
  Vous avez demandé un rappel car la ligne de votre abonné était occupée. Celui-ci est toujours en communication.
- Était libre. Réessayer ?
  Vous avez demandé, puis signalé le rappel car la ligne de votre correspondant était occupée. Vous n'avez pas accepté la demande de rappel. Cliquez sur Appeler pour rappeler le numéro.
- Rappel demandé
  Vous avez demandé un rappel car la ligne de votre abonné ne répondait pas. Jusqu'ici aucune connexion n'a pu être établie.

- Rappel obsolète
  Vous avez demandé un rappel car la ligne de votre abonné ne répondait pas. Par la suite, ce rappel a été ignoré par votre correspondant ou il vous a envoyé un e-mail, voire a supprimé votre demande de rappel.

Vous pouvez sélectionner une entrée dans la liste, supprimer chacune des entrées ou l'ensemble de la liste. Lorsque vous supprimez des entrées **Rappel demandé**, elles disparaissent aussi de la liste de vos contacts.

8.15 NUMÉROTER À PARTIR DE N'IMPORTE QUELLE APPLICATION

Vous pouvez composer le numéro sélectionné directement depuis n'importe quelle application Microsoft. Marquez le numéro souhaité. Une fois le numéro complet sélectionné, appuyez sur la touche « F11 » de votre clavier pour activer SwyxIt! et recomposer immédiatement le numéro. Décrochez le combiné puis parlez.

Le texte marqué est sélectionné par SwyxIt! de la façon suivante :

- Une suite de lettres
  est composé directement par SwyxIt!, comme un nom d'utilisateur, par exemple. Le numéro doit être enregistré dans l'annuaire global ou personnel sous une forme correspondante.
- un numéro d'appel sous la forme classique (+123 4567 890, par exemple)
  est composé directement.
- un SIP-URI (John.Jones@entreprise.fr, par exemple)
  est composé directement. La connexion est généralement établie entièrement via Internet.
- Une suite de caractères comprenant plus de 4 chiffres
  est composée avec indicatif sous forme d'appel externe.
- Une suite de caractères de 4 chiffres ou moins
  est composée comme un numéro interne.

Pour savoir comment assigner cette fonction à une autre touche, voir *10.2.8 Clavier*, page 125.

8.16 CONFÉRENCE

SwyxWare vous permet de connecter des correspondants internes et externes en vue d'une conférence. Il vous est également possible d'ajouter d'autres abonnés à une conférence. De même, vous pouvez prendre un rendez-vous avec d'autres abonnés afin de vous retrouver dans une salle de conférence virtuelle. Dans une salle de conférence, vous pouvez participer de façon active à la conversation ou écouter de manière passive.

8.16.1 DÉMARRER UNE CONFÉRENCE

Si vous avez au moins deux lignes « actives » ou « en attente », vous pouvez initier une conférence entre vous et ces abonnés.

Comment ajouter un participant à une conférence

Comment démarrer une conférence

Condition : Vous avez au moins deux lignes qui sont « actives » ou « en attente ».

1 Appuyez sur la touche **Conférence** .
Ou

1 Sélectionnez **Conférence (toutes les lignes)** dans le menu contextuel du bouton de ligne dans la fenêtre de contrôle des appels.
   - ✓ Toutes vos communications en cours, qu'elles soient actives ou en attente, sont regroupées en une seule conférence.
   - ✓ Toutes les lignes, exceptées celle de la conférence, sont de nouveau libérées. Le message **Conférence** apparaît sur la ligne de conférence. Tous les participants à la conférence entendent un signal de bienvenue.

Veuillez noter que vous ne pouvez établir qu'**une** conférence à la fois. Vous pouvez cependant participer à plusieurs autres conférences. Ces conférences doivent cependant être initiées par d'autres correspondants.

8.16.2 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET AJOUT

Si vous participez à une conférence, vous pouvez demander des renseignements à d'autres abonnés pendant que vous êtes en conférence. Pendant que vous demandez des renseignements à ce abonné, vous avez la possibilité de l'ajouter à la conférence. L'autre abonné peut ouvrir une conférence à laquelle vous vous joignez. Vous pouvez alors joindre les deux conférences avec la touche **Conférence**.

Comment démarrer une demande de renseignement au cours d'une conférence

Condition : vous participez à une conférence.

1 Cliquez sur la touche de numérotation rapide, si elle existe.
   ✓ La ligne de la conférence est **mise en attente**.

Ou

1 Cliquez sur une touche de ligne libre
   ✓ La ligne de la conférence est **mise en attente**. Vous pouvez désormais saisir le numéro d'appel pour le rappel sur la ligne libre.

2 Effectuez le rappel, puis cliquez sur la touche de ligne correspondante pour revenir à la conférence.
   - Va-et-vient entre conférences
     Si vous participez à plusieurs conférence, l'abonné que vous avez rappelé étant par ex. déjà engagé dans une conférence avec un tiers, vous pouvez passer d'une conférence à l'autre grâce à la fonction de « va-et-vient».

3 Pour mettre fin à la communication avec l'abonné que vous avez rappelé, raccrochez une fois la conversation terminée et/ou appuyez sur la touche de ligne correspondante.

Si vous êtes connecté au même SwyxWare que l'initiateur de la conférence, vous pouvez mettre la ligne de conférence en attente. Si ce n'est pas le cas, c'est à dire si l'initiateur est un abonné externe ou si vous êtes connectés via SwyxLink, les autres abonnés entendent la musique d'attente habituelle lorsque vous mettez la ligne en attente.

Comment démarrer une conférence

Comment ajouter un participant à une conférence

Condition : vous participez à une conférence.

1 Si vous avez un appel sur une autre ligne, faites glisser la touche de ligne vers la ligne de conférence par glisser-déposer.
   ✓ L'appel est ajouté à la conférence et la ligne est libérée.

Ou

1 Passez à une ligne libre et appelez un nouveau abonné.
   Vous pouvez composer directement le numéro ou le sélectionner dans l'annuaire ou dans vos listes.

2 Une fois que vous avez joint les nouveaux participants, c'est-à-dire après avoir établi la communication, cliquez sur la touche **Conférence** ou sur l'entrée de menu **Fonctions | Ouvrir / ajouter à la conférence** dans la fenêtre de contrôle des appels.
   Vous pouvez également déplacer la deuxième ligne sur la ligne de conférence par glisser-déposer.
   Vous vous trouvez ensuite avec le nouveau participant dans la conférence ; l'autre ligne est libérée. Tous les participants entendent un signal de bienvenue afin de leur indiquer qu'un nouveau participant a été ajouté.

Si un participant à la conférence met sa ligne de conférence en attente puis retourne à la conférence, les autres participants **n**'entendent **pas** de signal de bienvenue.

Comment démarrer une conférence

8.16.3 ABANDONNER LA CONFÉRENCE OU Y METTRE FIN

On différencie ici deux cas :

- Vous avez initié la conférence.
  Dans ce cas la conférence est terminée pour tous les participants dès que vous raccrochez.

- Un autre abonné a initié la conférence.
  Si vous raccrochez vous quittez à la conférence. Les autres participants entendent un signal pour leur indiquer que vous quittez la conférence et peuvent continuer de parler entre eux.

Tous les participants que **vous** avez ajouté à la conférence, quittent la conférence en même temps que vous. La conférence est maintenue pour tous les autres participants.

Comment quitter une conférence

Condition : Un autre abonné a initié la conférence.

1 Raccrochez tout simplement.
  Si un participant quitte la conférence, tous les autres participants entendent un signal sonore.

Comment mettre fin à une conférence

Condition : Vous avez initié la conférence.

1 Vous avez plusieurs options :
  - Si la ligne de conférence est active, il vous suffit de raccrocher.
  - Si la ligne de conférence est mise en attente, cliquez avec le bouton droit de la souris sur la touche de ligne, puis sur Terminer conférence.

  La conférence est maintenant terminée. La ligne est de nouveau libérée et la touche Conférence est désactivée.

Si le participant A avait ajouté d'autres abonnés à la conférence (par ex. le abonné B et C), une deuxième conférence entre A, B et C est maintenue jusqu'à ce que l'initiateur de la conférence, le abonné A, raccroche et termine ainsi la conférence.

8.16.4 SALLES DE CONFÉRENCE

Les salles de conférences sont définies par l'administrateur. Un numéro leur est alors attribué permettant ainsi de joindre la conférence.

Contrairement à une conférence uniquement présidée depuis SwyxIt!, tous les participants de la conférence peuvent quitter la conférence indépendamment les uns des autres. Tous les participants peuvent composer le numéro de la salle de conférence et ouvrir une conférence avec les abonnés sélectionnés, Vous pouvez participer ou simplement écouter la conférence dans la salle virtuelle prévue à cet effet, voir *8.16.5 Participation silencieuse à la conférence*, page 108.

Comment rejoindre une salle de conférence

Condition : Votre administrateur a configuré une salle de conférence.

1 Composez le numéro de la salle de conférence.
  La communication avec la salle de conférence est établie. Tous les participants dans la salle de conférence entendent un signal de bienvenue.
  Si vous êtes le seul participant à la conférence, vous entendez un message vous en informant.

2 Pour quitter la conférence, il vous suffit de raccrocher. Tous les abonnés présents dans la salle de conférence entendent un signal leur indiquant votre départ. La conférence est maintenue pour tous les autres participants.

Vous pouvez demander des renseignements depuis la salle de conférence, voir *Comment démarrer une demande de renseignement au cours d'une conférence*, page 105.

Il est également possible d'ajouter d'autres correspondants à cette salle de conférence, voir *Comment ajouter un participant à une conférence*, page 106.

Notez que dans ce cas, tous les abonnés que vous avez ajoutés de cette manière quitteront la conférence en même temps que vous.

De même, vous pouvez raccorder un autre abonné avec la salle de conférence. Celui-ci participe alors à la conférence indépendamment de vous et devra lui interrompre la communication avec cette conférence.

Comment connecter un autre correspondant à la salle de conférence

Conditions :

- Vous êtes en communication avec la salle de conférence et
- vous avez un autre correspondant sur une deuxième ligne.

1 Validez avec la touche Transférer ou via le menu Transférer.
L'autre correspondant est raccordé à la salle de conférence et un signal de bienvenue retentit dans la conférence. Les deux lignes sont alors libérées.

A noter que dans ce cas, les coûts de communication sont facturés à l'abonné qui a établi la communication entre vous et les autres participants.

Vous ne pouvez pas raccorder directement entre elles les salles de conférence. Si vous souhaitez réunir les participants à deux conférences différentes, vous devez ouvrir une conférence entre les deux lignes. Cette « conférence des salles de conférence » se prolonge tant que vous (l'initiateur) participez à la conférence et prend fin dès que vous raccrochez.

8.16.5 PARTICIPATION SILENCIEUSE À LA CONFÉRENCE

Pour les conférences ayant lieu en salles de conférences, vous pouvez choisir de n'être qu'un auditeur. Vous pouvez ainsi suivre la conférence mais pas participer aux débats.

La numérotation pour une participation silencieuse se fait au travers du numéro de la salle de conférence complété par la mention '#OWC', comme par ex. « 219#OWC ». La numérotation possible peut être adaptée par votre administrateur à l'aide d'un script. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/silent_conference_$.

Notez ici que l'ensemble de la chaîne de caractères (<Numéro de la salle de conférence>#OWC) doit être composé en bloc.

L'entrée ou la sortie d'un participant silencieux à la conférence est signalée également par un signal sonore. Ce signal acoustique est différent de celui pour les entrées/sorties de conférence normales de manière à ce que sache qu'il s'agit d'une participation silencieuse.

8.17 INTRUSION D'APPEL

Le pack en option « SwyxMonitor » vous permet en plus d'enregistrer en permanence les appel (que pour l'administrateur), égaler de transférer un appel vers un autre utilisateur. Un superviseur (par ex. dans un centre d'appels) pour écouter une conversation (mode « Écoute seule »), donner des instruction (par ex. pour aider à argumenter) ou même participer à la conversation (mode conversation).

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respecter les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Pour transférer un appel, le pack optionnel « SwyxMonitor » doit être installé et l'administrateur de SwyxWare doit activer cette fonction pour l'utilisateur concerné.

Pour pouvoir utiliser l'intrusion d'appel, l'utilisateur (agent) dont un superviseur souhaite écouter les appels doit posséder une **Licence Premium**.

Seuls les appels qui sont passés directement avec SwyxIt! (et **non en mode CTI**) peuvent être écoutés. Vous pouvez écouter toutes les conversations qui sont passées avec un SwyxPhone.

Comment écouter une conversation

1 Composez le numéro de l'agent dont vous souhaitez écouter la conversation, puis tapez la commande DTMF « *24*1# » et lancez l'appel. Notez que vous ne pouvez commencer l'appel qu'en mode « Écoute seule » avec cette commande DTMF. Si un autre superviseur écoute déjà cette conversation en mode conversation, le même mode est utilisé pour le deuxième superviseur.
Le numéro de l'agent est composé. L'agent n'entend aucun signal. L'appel est pris directement et couplé avec la conversation active. Vous entendez alors la conversation mais les deux autres abonnés ne vous entendent pas.
Si l'agent n'a pas de conversion active, la connexion est interrompue. Les renvois d'appels de l'agent (par ex. vers la Voice Box en cas de double-appel) sont ignorés c'est à dire que l'appel est toujours accepté. Seul le renvoi immédiat est pris en compte.

2 Composez la commande DTMF correspondante afin de parler avec l'agent.

3 Terminez l'écouter comme pour une conversation normale, par ex. en décrochant le combiné.

Lorsque l'interlocuteur de l'agent (par ex. du client) termine la conversation, vous serez automatiquement connecté avec l'agent sauf si vous êtes en mode « Écoute seule » où dans ce cas l'appel sera terminé.

Commande DTMF	Explication
*24*1#	Écoute seule Vous entendez les deux abonnés
*24*2#	Écouter les deux parties, parler avec l'agent Vous entendez les deux abonnés et l'agent vous entend. L'autre abonné (par ex. un client) entend uniquement l'agent.
*24*3#	Écouter les deux parties, parler avec les deux parties Vous pouvez participer activement à la conversation.

8.17.1 PLUSIEURS TRANSFERTS D'APPEL

Un appel peut être écouté par plusieurs personnes. Les superviseurs sont commutés avec le même mode. Si un superviseur change le mode en utilisant une commande DTMF par ex. du mode « Écoute seule » ou mode conversation, l'agent entend également tous les autres superviseurs.

Les superviseurs peuvent toujours parler directement les uns avec les autres lorsque le mode « Écoute seule » est sélectionné. Ni l'agent ni son abonné ne peuvent vous entendre.

8.17.2 CONFIGURATION D'UNE NUMÉROTATION ABRÉGÉE POUR L'INTRUSION D'APPEL

Si vous écoutez souvent des appels, nous vous recommandons de configurer une touche de numérotation abrégée avec la commande DTMF correspondante. Vous devez composer le numéro de l'agent, puis lancer l'intrusion d'appel à l'aide de la touche de nom configurée.

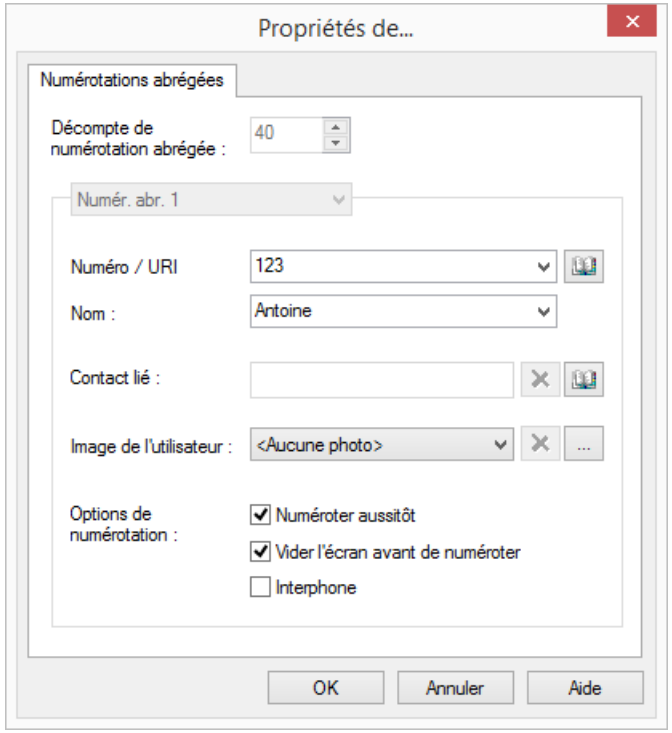
Comment configurer une touche de numérotation abrégée pour l'intrusion d'appel

1 Sur la touche de numérotation abrégée, cliquez sur ⋮.

2 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur .
✓ La fenêtre « Propriétés de... » s'affiche.

3 Dans le champ Numéro d'appel/URI, entrez la commande DTMF pour lancer le transfert d'appel *24*1*#.

4 Désactivez toujours la case "Vider l'écran avant de numéroter" car sinon le numéro de l'agent sera supprimé.



8.18 ENVOYER DES COMMENTAIRES

La fonction de feedback vous permet, en tant qu'utilisateur bêta, d'envoyer vos commentaires à l'équipe de développement.

Pour envoyer des commentaires

1 Cliquez sur .
   ✓ L'application standard pour les e-mails s'ouvre et un nouvel courriel contenant déjà le destinataire, l'objet et les informations sur la version SwyxIt! utilisée est créé.

2 Saisissez votre texte sous la ligne Add feedback below et envoyez sur l'e-mail.
   ✓ Vos commentaires nous seront envoyés.

9 SWYX MESSENGER

Dans SwyxIt!, vous disposez d'une fonction de messagerie instantanée complète. Votre administrateur doit vous permettre d'utiliser ce Messenger lors de l'installation.

Pour la fourniture du service Swyx Messenger / Swyx Meeting, les données relatives à l'utilisateur sont transmises à notre gestionnaire de commandes, Voiceworks B.V. (également membre du groupe Enreach), sur la base d'un contrat de gestion de commandes adapté et y sont traitées. L'utilisation des produits entraîne la transmission de diverses données telles que l'adresse IP, les données de connexion, les messages de conversation, les noms des partenaires de communication, le numéro d'appel (Swyx Meeting), les fichiers envoyés et le contenu des partages d'écran (Swyx Meeting).

9.1 OPTIONS DE SWYX MESSENGER

La fenêtre du Swyx Messenger comporte d'autres options permettant d'envoyer et de recevoir des messages.

Afficher le déroulement d'une conversation

Vous pouvez afficher les 50 derniers messages dans une conversation. Ils sont également disponibles lorsque vous êtes en mode hors ligne. L'historique des messages supplémentaires s'affiche si vous faites défiler les 50 derniers messages en mode en ligne.

Emoticônes (Smileys)

Cliquez sur l'icône d'emoji dans une conversation pour ajouter des emojis à votre message. Vous pouvez également rechercher des emojis à l'aide de la fonction de recherche.

Envoyer des fichiers

Pour envoyer un fichier à un contact ou à un groupe, cliquez sur dans la fenêtre de chat appropriée et sélectionnez le fichier que vous souhaitez envoyer.

En cliquant sur , vous ou votre contact pouvez télécharger le fichier et le sauvegarder n'importe où sur son ordinateur.

Rechercher

Lorsque vous démarrez une conversation, vous pouvez rechercher des participants à l'aide de la fonction de recherche SwyxWare. Pour ce faire, entrez le nom du participant que vous recherchez et appuyez sur la touche Entrée.

Vous pouvez rechercher des contacts dans l'annuaire global, les groupes ou les chats.

Accusé de réception

Lorsque vous envoyez un message, un point apparaît à côté :

Icône	Explication
	Le message a été lu par votre partenaire de chat.
	Votre partenaire de chat n'a pas encore lu le message.

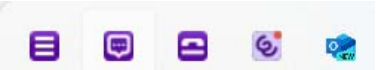
Le point de notification bleu apparaît dans les conversations de groupe dès qu'un des participants a lu votre message.

Icônes dans la barre des tâches et la zone de notification Windows

Après le démarrage du programme, une icône s'affiche dans la barre des tâches. Swyx Messenger utilise les icônes suivantes dans la barre des tâches :

Icône	Explication
	La fenêtre du Swyx Messenger est ouverte.
	Vous avez reçu de nouveaux messages dans Swyx Messenger.

La zone de notification de Windows se situe à droite dans la barre des tâches.



Dans la zone de notification Windows, les icônes suivantes peuvent être affichées lorsque Swyx Messenger est ouvert :

Icône	Explication
	Le Swyx Messenger est actif. Cliquez sur l'icône pour ouvrir Swyx Messenger.
	Vous avez reçu de nouveaux messages dans Swyx Messenger. Cliquez sur l'icône pour ouvrir la conversation.

Brouillon de message

Pour enregistrer un message en tant que brouillon, tapez votre message dans le champ de message de la conversation. Si vous revenez à cette conversation plus tard, le message persistera. Vous pourrez le modifier et l'envoyer.

Vous pouvez également enregistrer un message en tant que brouillon lorsque vous êtes en mode hors ligne.

Notifications

Aussi bien l'interface utilisateur SwyxIt! que Swyx Messenger comportent une fonction d'avertissement en cas de nouveau message. Le nombre de messages est indiqué par un point rouge.

Selon le paramètre de notification de votre système Windows, vous recevrez également une notification contextuelle sur votre bureau.

Informations d'état et texte d'état

Grâce aux informations d'état étendues, vous pouvez fournir à votre partenaire de chat des informations précises sur votre disponibilité. Dans Swyx Messenger, les informations d'état et le texte d'état définis par vos contacts dans SwyxIt! ou dans Swyx Messenger.

Pour définir votre texte d'état et vos informations d'état dans Swyx Messenger, cliquez sur Profil et définissez le texte d'état ou les informations d'état.

Conversations multiplateformes

Vous pouvez envoyer des messages sur toutes les plateformes (par exemple, de Windows vers iOS, Android).

Ajuster la taille de la fenêtre

Utilisez la poignée située dans le coin de la fenêtre pour ajuster la taille de la fenêtre. Si vous fermez la fenêtre Swyx Messenger et l'ouvrez à nouveau, la taille de la fenêtre définie initialement est conservée.

Paramètres

Cliquez sur pour ouvrir les paramètres. Les informations suivantes apparaissent :

Désignation	Explication
Notifications pop-up	Activez la case de contrôle pour activer les notifications des messages.
Voix	Langue dans laquelle votre Swyx Messenger est configuré
Stockage automatique	Intervalle auquel vos messages sont automatiquement sauvegardés (en secondes)

Désignation	Explication
Messages récupérés	Nombre de messages récupérés et affichés dans un historique de chat
Taille maximale de téléchargement	Taille maximale des fichiers pouvant être téléchargés

9.2 CONVERSATIONS INDIVIDUELLES DANS SWYX MESSENGER

Comment démarrer une conversation individuelle

1 Cliquez sur + .
2 Sélectionnez le contact concerné ou saisissez un nom dans le champ de recherche.
Si vous sélectionnez plusieurs contacts, vous démarrez une conversation de groupe. Voir aussi *9.3 Conversations de groupe dans Swyx Messenger*, page 115.
3 Cliquez sur Démarrer le chat.
4 Saisissez votre message dans le champ de message.
5 Appuyez sur la touche Entrée.
✓ Le contact sélectionné reçoit le message.

ou

1 Sur une touche de numérotation abrégée, cliquez sur ⋮.
2 Cliquez dans la fenêtre contextuelle sur .
✓ Swyx Messenger s'ouvre et vous pouvez envoyer des messages au contact.

ou

1 Placez le curseur de la souris sur une entrée dans l'annuaire et cliquez sous Action sur .
✓ Swyx Messenger s'ouvre et vous pouvez envoyer des messages au contact.

Comment reprendre une conversation individuelle

1 Au besoin, cliquez sur Individuel.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.
2 Cliquez sur le contact approprié pour reprendre la conversation.
3 Saisissez votre message dans le champ de message.
4 Appuyez sur la touche Entrée.
✓ Votre message sera envoyé.

Comment modifier un message

Vous ne pouvez modifier que les messages textes.

1 Au besoin, cliquez sur Individuel.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.
2 Cliquez sur le contact approprié pour reprendre la conversation.
3 Cliquez avec la touche droite de votre souris sur le message que vous souhaitez modifier et sélectionnez Modifier.
✓ Une fenêtre s'ouvre dans laquelle vous pouvez modifier votre message.
4 Modifiez votre message et cliquez sur Enregistrer.
✓ Votre contact voit le message édité, marqué comme modifié.

Comment copier un message

Vous ne pouvez copier que les messages textuels.

1 Au besoin, cliquez sur **Individuel**.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.

2 Cliquez sur le contact approprié pour reprendre la conversation.

3 Cliquez avec la touche droite de votre souris sur le message que vous souhaitez copier et sélectionnez **Copier**.
✓ Le message sera enregistré dans votre presse-papiers.

Comment supprimer un message

Vous ne pouvez supprimer que les messages texte.

1 Au besoin, cliquez sur **Individuel**.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.

2 Cliquez sur le contact approprié pour reprendre la conversation.

3 Faites un clic droit sur le message que vous souhaitez supprimer et sélectionnez **Supprimer**.

4 cliquer sur pour confirmer la demande.
✓ Le message est supprimé.

Comment lancer un appel d'une conversation individuelle

1 Au besoin, cliquez sur **Individuel**.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.

2 Cliquez sur le contact que vous souhaitez appeler.

3 Cliquez sur pour lancer l'appel.

4 Si nécessaire, sélectionnez le numéro de téléphone que vous souhaitez composer dans la liste déroulante.
✓ La communication est établie.

Comment démarrer une réunion à partir d'une conversation individuelle

Si vous lancer une réunion Swyx à partir de Swyx Messenger, utilisez la version de base de Swyx Meeting, voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/feature_profiles_$.

1 Au besoin, cliquez sur **Individuel**.
✓ La liste des contacts avec lesquels vous avez déjà communiqué via chat s'ouvre.

2 Cliquez sur le contact approprié avec lequel vous souhaitez lancer une réunion.

3 Cliquez sur pour lancer une réunion.
✓ Swyx Meeting s'ouvre et votre partenaire de chat reçoit un message avec lequel il peut entrer dans la salle de réunion, voir aussi help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/fr-FR/index.html.

Comment supprimer une conversation individuelle

1 Au besoin, cliquez sur **Individuel**.

2 Cliquez sur dans l'aperçu de la conversation à supprimer.

3 Cliquez sur pour confirmer l'opération.
✓ La conversation est supprimé.

9.3 CONVERSATIONS DE GROUPE DANS SWYX MESSENGER

Comment démarrer une conversation de groupe

1 Cliquez sur + .
2 Sélectionnez les contacts avec lesquels vous souhaitez démarrer une conversation de groupe.
3 Si nécessaire, entrez un nom pour la conversation de groupe.
4 Cliquez sur Démarrer le chat.
5 Saisissez votre message dans le champ de message.
6 Appuyez sur la touche Entrée.
✓ Votre message sera envoyé au groupe.

Comment ajouter un autre contact à une conversation de groupe

Vous ne pouvez ajouter des contacts à une conversation de groupe que si vous êtes administrateur de ce groupe. Ceci s'affiche dans la zone d'informations d'une conversation de groupe.

1 Au besoin, cliquez sur Groupes.
2 Dans l'aperçu de la conversation de groupe à laquelle vous souhaitez ajouter un contact, cliquez sur ⚙.
3 Sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter à la conversation de groupe.
4 Cliquez sur Enregistrer.
✓ Le contact est ajouté au groupe.

Comment supprimer un contact d'une conversation de groupe

Vous ne pouvez supprimer des contacts d'une conversation de groupe que si vous êtes administrateur de ce groupe. Ceci s'affiche dans la zone d'informations d'une conversation de groupe.

1 Au besoin, cliquez sur Groupes.
2 Dans l'aperçu de la conversation de groupe correspondante, cliquez sur ⚙.
3 Cliquez à côté du contact approprié sur 🗑 .
4 Cliquez sur Enregistrer.
✓ Le contact est supprimé du groupe.

Comment changer le nom d'une conversation de groupe

Vous ne pouvez modifier le nom du groupe que si vous êtes administrateur de ce groupe. Ceci s'affiche dans la zone d'informations d'une conversation de groupe.

1 Au besoin, cliquez sur Groupes.
2 Dans l'aperçu de la conversation de groupe correspondante, cliquez sur ⚙.
3 Saisissez un nom de groupe dans le champ « Nom de groupe ».
4 Cliquez sur Enregistrer.
✓ Le nom du groupe est modifié.

Comment modifier un message

Voir aussi *Comment modifier un message*, page 113.

Comment copier un message

Voir aussi *Comment copier un message*, page 114.

Comment supprimer un message

Voir aussi *Comment supprimer un message*, page 114.

Comment quitter une conversation de groupe

Si vous quittez une conversation de groupe, vous perdrez l'accès à tous les messages précédents de ce groupe.

1 Au besoin, cliquez sur **Groupes**.
2 Dans l'aperçu de la conversation de groupe correspondante, cliquez sur .
3 Confirmez la requête en cliquant sur .
✓ Vous serez retiré du groupe.

Vous ne pouvez pas quitter une conversation de groupe si vous êtes l'administrateur. Pour cela, vous devez supprimer la conversation.

Comment supprimer une conversation de groupe

Vous ne pouvez supprimer une conversation de groupe que si vous êtes administrateur de ce groupe. Cela s'affiche dans la zone d'informations d'une conversation de groupe.

Si vous supprimez la conversation de groupe, tous les participants perdront l'accès à tous les messages précédents de ce groupe.

1 Au besoin, cliquez sur **Groupes**.
2 Dans l'aperçu de la conversation de groupe correspondante, cliquez sur .
3 Confirmez la requête en cliquant sur .
✓ Le groupe est supprimé.

10 RÉGLER SWYXIT!

Ce chapitre décrit comment configurer le comportement des différentes fonctions de SwyxIt!.

La plupart des configurations sont enregistrées dans vos paramètres utilisateur, c'est-à-dire que vous les retrouverez sur chaque PC en démarrant SwyxIt!. Si vous utilisez SwyxPhone, certains paramètres sont également utilisés pour votre SwyxPhone. Voir aussi *10.2 Paramètres utilisateur*, page 118.

D'autres paramètres, au contraire, s'appliquent uniquement à l'ordinateur que vous utilisez. Voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

10.1 PARAMÈTRES DE L'APPLICATION

Sous Pparamètres de l'appli, vous pouvez définir le mode d'affichage de votre SwyxIt! et la résolution de la fenêtre de contrôle d'appel. Ici, vous pouvez également passer de SwyxIt! à SwyxIt! Classic ou indiquer si vous souhaitez recevoir des versions bêta de l'application.

10.1.1 THÈME

Sous Thème, vous pouvez définir le mode d'affichage de SwyxIt!.

Comment définir le thème de votre SwyxIt!

1 Cliquez sur et sur Paramètres de l'appli.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + P.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Sélectionnez un mode d'affichage :
   - Utiliser le thème du système d'exploitation
   - Clair
   - Sombre
3 Cliquez sur Enregistrer.
   ✓ Le thème choisi est utilisé.

10.1.2 RÉSOLUTION DE LA FENÊTRE DE CONTRÔLE D'APPEL

Vous pouvez définir la résolution de la fenêtre de contrôle d'appel.

Comment définir la résolution de la fenêtre de contrôle d'appel

1 Cliquez sur et sur Paramètres de l'appli.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + P.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Sélectionnez la résolution souhaitée :
   - Détection automatique
   - HD
   - UHD
3 Cliquez sur Enregistrer.
   ✓ La résolution sélectionnée est utilisée.

10.1.3 CHANGER ENTRE SWYXIT! ET SWYXIT! CLASSIC

Avec les autorisations nécessaires, vous pouvez passer à tout moment de SwyxIt! à SwyxIt! Classic.

Pour passer de SwyxIt! à SwyxIt! Classic

1 Cliquez sur et sur Paramètres de l'appli.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + P.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Activer le curseur 'Utiliser SwyxIt! Classic'.
3 Cliquez sur Enregistrer.
4 Confirmez le changement en cliquant sur Oui.
   ✓ SwyxIt! est redémarré et une nouvelle connexion au serveur est effectuée.

Le menu Vue dans SwyxIt! Classic vous permet de revenir àSwyxIt!.

10.2 PARAMÈTRES UTILISATEUR

Le profil utilisateur contient des informations concernant l'utilisateur comme, par exemple, l'attribution de numéros d'appel à des lignes, l'utilisation de touches de numérotation abrégée et beaucoup d'autres choses encore.

Ces paramètres utilisateur sont stockés sur SwyxServer. Vous retrouvez ainsi vos paramètres personnels sur chaque PC d'où vous démarrez SwyxIt!. SwyxIt! vous identifie grâce à votre nom d'utilisateur et charge alors votre configuration de SwyxServer.

Vous pouvez définir l'attribution des touches de votre SwyxPhone dans votre profil utilisateur. Dès que vous ouvrez une session pour votre SwyxPhone auprès de SwyxServer, vous retrouvez votre attribution des touches sur ce SwyxPhone.

Les paramètres que vous avez définis dans les paramètres locaux ne sont pas concernés. Cela concerne notamment la configuration de votre appareil audio (SwyxIt! Handset, SwyxIt! Headset etc.). Ces paramètres dépendent de l'ordinateur que vous utilisez.

Pour afficher votre profil utilisateur

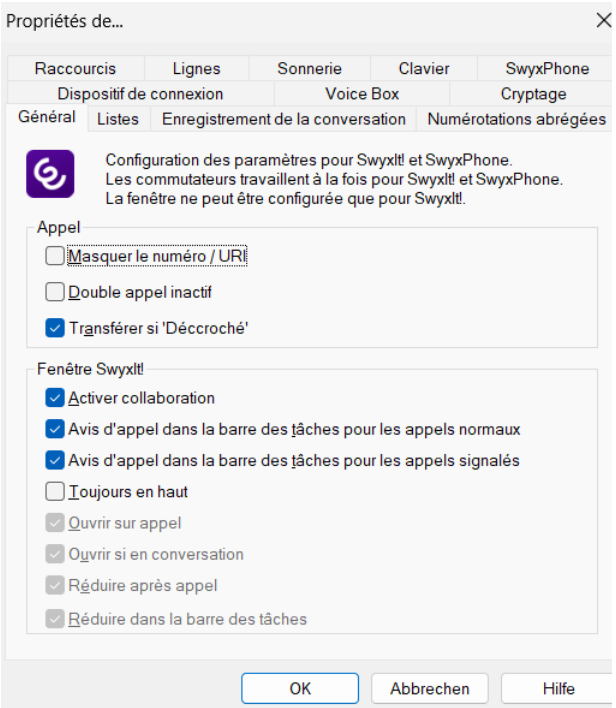
1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
   ✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.
2 Cliquez sur un onglet pour le configurer.

10.2.1 GÉNÉRALITÉS

Déterminez sur cet onglet le comportement téléphonique de SwyxIt!.



Appel

Les **appel** vous permettent de déterminer le comportement de votre SwyxIt! et de votre SwyxPhone :

- Masquer le numéro d'appel/URI
  Activez cette option pour que votre numéro n'apparaisse pas sur le poste des abonnés externes que vous appelez.
  Le fait d'activer cette option revient à cliquer sur « Masquer le numéro d'appel » sur l'interface. Voir aussi *8.5 Masquer le numéro d'appel*, page 84.
- Désactiver le double appel
  Si vous activez cette option, vous n'entendrez aucun signal lorsque vous recevez un appel et vous êtes déjà en communication. Lorsque votre correspondant essaie de vous joindre, il entend la tonalité lui indiquant que la ligne est occupée ou bien son appel et transféré comme vous l'avez indiqué dans les options « Renvoi si occupé ». Voir aussi *6.3 Renvoi si occupé*, page 66.
  Le fait d'activer cette option revient à cliquer sur « Double appel inactif » sur l'interface. Voir aussi *8.4 Désactiver le double appel*, page 84.
- Connecter en raccrochant
  Si cette option est activée, vous pouvez connecter deux appels ensemble en raccrochant le combiné :
  Par hypothèse, vous avez deux communications. Si la conversation que vous avez initiée est active, vous pouvez connecter vos deux interlocuteurs entre eux en raccrochant le combiné. Pour activer cette propriété, cochez la case **Transférer si décroché**. Si vous n'avez pas initié la conversation, votre communication sera terminée lorsque vous raccrochez le combiné. Le deuxième appel est malgré tout maintenu.

  Exemple :

  Le correspondant A est appelé par C. Ensuite, le correspondant A démarré une deuxième communication sur une autre ligne avec le correspondant B (pour une demande de renseignements, par exemple). Lorsque A raccroche, les abonnés B et C sont connectés entre eux.

Vous devez raccrocher le combiné du terminal. Cliquez sur l'interface de SwyxIt! pour mettre fin à la connexion. Les deux lignes **ne sont pas** reliées entre elles.

Lorsque cette option n'est pas activée, la communication active se termine et l'autre continue à être retenue.

Fenêtre SwyxIt!

Ces paramètres concernent exclusivement le comportement de la boîte de dialogue de SwyxIt!.

- Permettre la Collaboration
  Activez cette option pour permettre à votre correspondant de voir votre écran pendant que l'appelez. Voir aussi *8.11 Collaboration d'un simple clic de souris*, page 98.
- Signal d'appel dans la barre des tâches pour les appels entrants
  Dans ce cas, les appels sont signalés dans la barre de tâches par une infobulle, si bien que la fenêtre principale ne change pas. Vous pouvez prendre l'appel en décrochant le combiné ou en double-cliquant sur l'icône située dans la barre des tâches.
- Signal d'appel dans la barre des tâches pour la signalisation des appels
  Dans ce cas, les appels destiné à un autre abonné vous sont signalés par une infobulle, si bien que la fenêtre active ne change pas. Pour prendre cet appel, double-cliquez sur l'icône située dans la barre des tâches.
- Toujours montrer au premier plan
  Lorsque cette option est activée, la boîte de dialogue de SwyxIt! figure toujours au premier plan.
- Afficher lors de la sonnerie
  Activer cette option pour que la boîte de dialogue de SwyxIt! soit affichée au premier plan et immédiatement modifiable dès lors que vous recevez des appels.
- Afficher au cours d'une communication
  Activez cette option pour que la boîte de dialogue de SwyxIt! apparaisse au premier plan dès lors que vous décrochez le combiné.

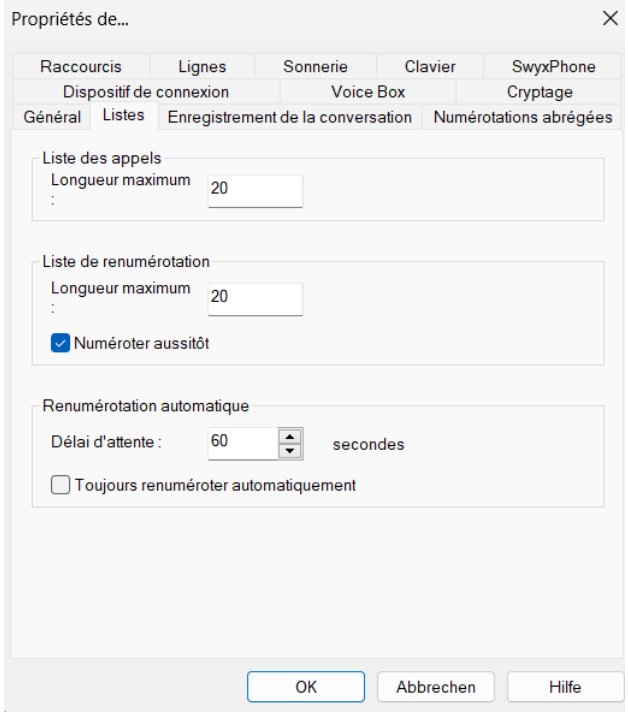
- Minimiser après une communication
  Si cette option est activée, la boîte de dialogue de SwyxIt! est automatiquement fermée à la fin de la communication et affichée sous forme d'icône dans la zone d'information de Windows.
- Minimiser dans la barre des tâches
  Activez cette option pour n'afficher SwyxIt! que sous forme d'icône minimisée dans la zone d'information de Windows. Sinon, SwyxIt! est affiché dans la zone d'information de Windows **et** dans la barre des taches.

10.2.2 LISTES

Cet onglet vous permet de configurer la liste des appels et le fonctionnement de la renumérotation.

Vous pouvez configurer les options suivantes :

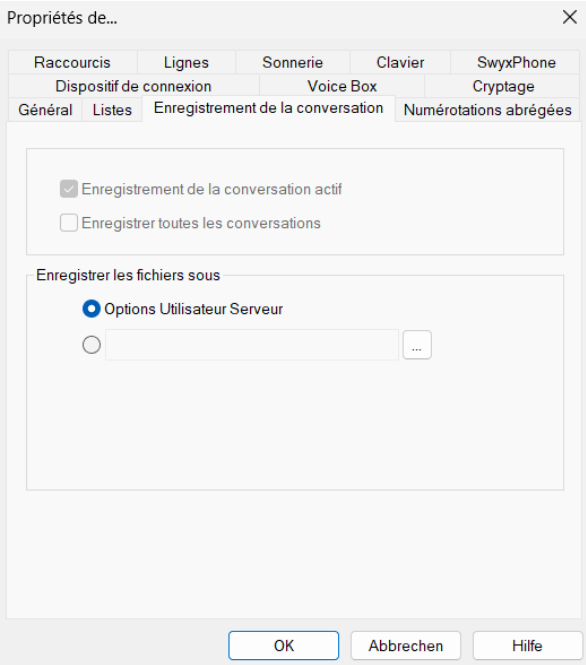
- Le nombre maximum d'entrées dans la liste des appels et celle des renumérotations
- Le fonctionnement de la renumérotation automatique



Comment déterminer la longueur des listes dans le journal des appels

10.2.3 ENREGISTRER

Les conversations sont enregistrées par défaut sur votre PC sous Données d'applications\\Recordings ou dans le dossier défini par votre administrateur. Vous pouvez modifier ce dossier si votre administrateur vous en donne l'autorisation. Vous verrez sous ce même onglet si tous les appels sont enregistrés ou si vous pouvez enregistrer les conversations à votre guise. Les cases correspondantes sont masquées car seul votre administrateur peut modifier ces options.

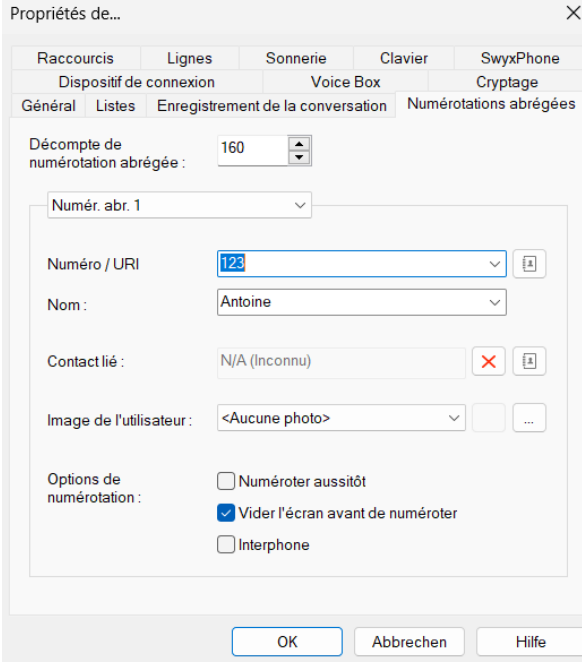


Comment définir le répertoire des conversations enregistrées

10.2.4 TOUCHES DE NUMÉROTATION ABRÉGÉE

Configurez à l'aide de cet onglet vos touches de numérotation abrégée :

- Nombre de touches de numérotation abrégée
- Numéro et nom de une touche
- Contacts associés
- Numérotation immédiate du numéro
- Effacer le contenu du champ de saisie (écran) avant la numérotation
- Utilisation de l'interphone



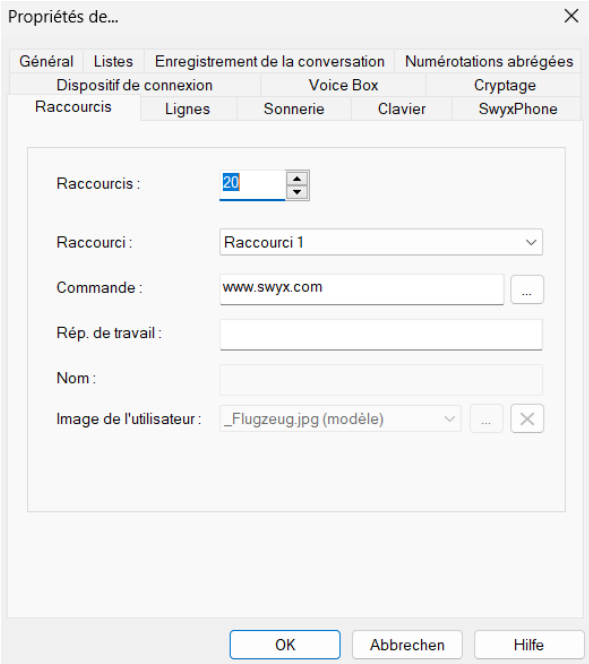
Voir aussi *8.9.1 Configurer les touches de numérotation abrégée*, page 89.

Comment configurer les touches de numérotation abrégée dans les paramètres utilisateur

10.2.5 TOUCHES DE RACCOURCI

Configurez vos touches de raccourci à l'aide de cet onglet.

Les raccourcis vous permettent d'accéder rapidement au programme que vous utilisez le plus souvent. Ainsi vous pouvez en un clic accéder par exemple à un moteur de recherche Internet ou ouvrir votre base de données clients.

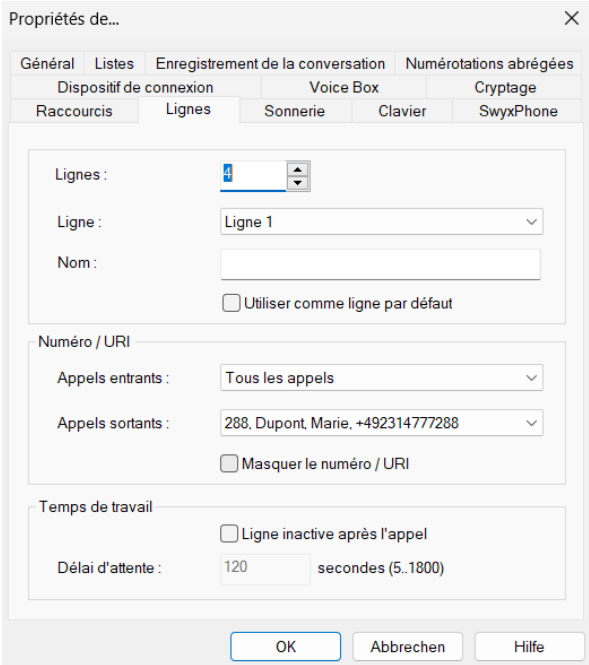


10.2.6 TOUCHES DE LIGNES

Configurez vos touches de ligne à l'aide de cet onglet. Vous pouvez configurer les options suivantes :

- Nombre de lignes
- Noms des touches de ligne
- Utilisation d'une ligne pour certains appels entrants (par ex. uniquement pour les appels de groupes ou les appels à un numéro précis).

  Ce numéro apparaît en général chez la personne appelée et peut être utilisé pour la facturation. Si vous ne disposez que d'un seul numéro de téléphone, celui-ci est automatiquement utilisé pour tous les appels sortants à partir de cette ligne.
- Saisie du numéro d'appel qui doit être utilisé pour les appels sortants depuis une ligne donnée.
- Masquer son numéro pour les appels entrants sur cette ligne
- Clôture de la ligne pour un temps déterminé après une communication, voir *5.1.7 Verrouiller des lignes (temps de parachèvement)*, page 55.



Comment définir les paramètres d'une touche de ligne

Comment bloquer une ligne

10.2.7 SONNERIES

L'onglet Sonnerie vous permet de configurer différents types de sonneries pour vos appels.

Vous pouvez sélectionner les sonneries en fonction de l'appelant ou du numéro de poste (extension) composé, voir *10.2.7.1 Sonnerie selon le numéro d'appel*, page 123. Vous pouvez également configurer une signalisation uniquement par le biais de l'interface, voir *10.2.7.3 « Sonnerie silencieuse »*, page 124. Le signal sonore annonçant un

double appel peut-être déconnecté, voir *10.2.7.2 La signalisation de double appel ne s'effectue que par le biais de l'interface*, page 124.

Vous pouvez utiliser à tout moment différent fichiers pris en charge par Windows Media Player (WAV, MP3, WMA, par exemple) pour configurer vos sonneries d'appel ou enregistrer de nouvelles sonneries à l'aide de SwyxIt!.

Comment définir différentes sonneries

10.2.7.1 SONNERIE SELON LE NUMÉRO D'APPEL

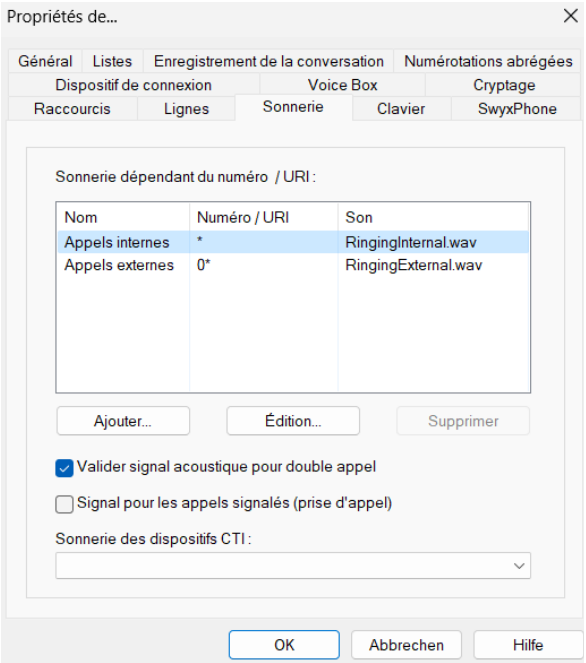
SwyxIt! peut sélectionner différentes sonneries selon le numéro d'appel de l'appelant. Vous pouvez aussi entrer ici votre numéro de poste. Dans ce cas, la sonnerie diffère en fonction du numéro de poste.

Comment définir différentes sonneries

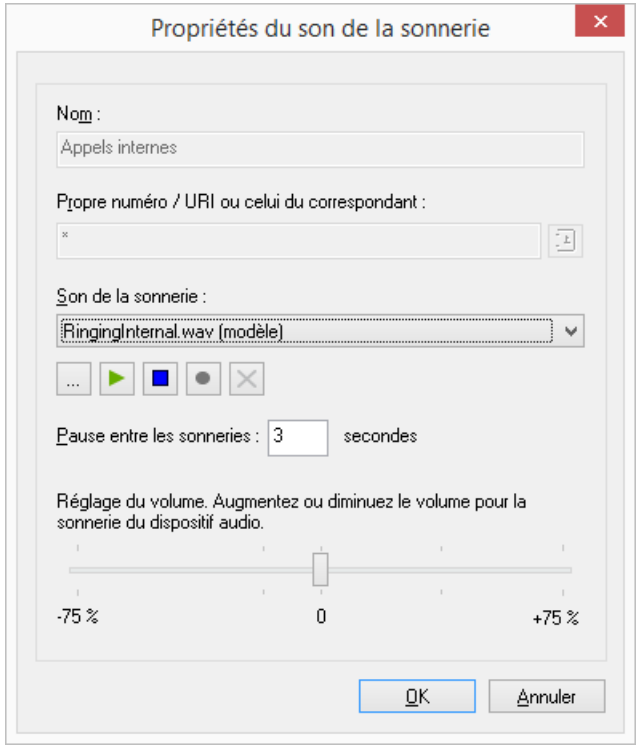
1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
   ✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.



2 Sélectionnez l'onglet Sonnerie.
3 Vous trouverez sur cet onglet tous les numéros d'appel et/ou les masques de numéros d'appel associés aux sonneries. Vous pouvez modifier et/ou supprimer ou ajouter de nouvelles entrées.
4 Cliquez sur Ajouter... pour définir une sonnerie particulière.
5 Entrez le nom et le numéro de téléphone de l'appelant.
   Vous pouvez aussi entrer votre numéro de poste ou de MSN ici. Dans ce cas, vous entendez la sonnerie lorsqu'on vous appelle sur ce numéro.
   La troncature « * » peut remplacer plusieurs caractères et le « ? » un seul.
   Vous entendrez toujours la sonnerie assignée au numéro se rapprochant le plus de votre saisie.



6 Définissez la sonnerie. Pour ce faire, sélectionnez un fichier dans le menu déroulant, parcourez votre disque dur ou enregistrez directement une tonalité.

7 Déterminez l'intervalle entre les tonalités de la sonnerie.

8 Indiquez le volume de la sonnerie.
Si nécessaire, vous pouvez augmenter ou diminuer le volume de la sonnerie à l'aide du curseur, en fonction de la configuration du volume effectuée dans le menu Configuration des sons audio, voir *Comment configurez les options d'utilisation des dispositifs audio*, page 133.

9 Cliquez sur OK.

10 Vous revenez à l'onglet Sonnerie.

11 Activez Avertissement sonore pour les Appel signalés (prise d'appel), afin de provoquer une sonnerie au cas où l'appel n'a pas été accepté par le destinataire après 10 secondes, voir *1.3 Signal d'appel*, page 15.

12 Définissez si vous souhaitez entendre un signal sonore dans le combiné en cas de double appel.
Si la case n'est pas cochée, le double-appel est signalé uniquement dans l'interface du PC (signalisation silencieuse du double-appel).

13 Sous Sonneries des terminaux CTI, vous pouvez définir le terminal qui doit sonner lorsque SwyxIt! est en mode CTI. Différentes possibilités s'offrent à vous :
- seule la sonnerie du CTI SwyxIt! de contrôle retentit
- Seul le terminal contrôlé (SwyxIt! ou SwyxPhone) sonne
- Les deux sonnent.

14 Cliquez sur OK.

Vous ne pouvez pas supprimer les sonneries des appels internes et externes, mais uniquement les modifier.

10.2.7.2 LA SIGNALISATION DE DOUBLE APPEL NE S'EFFECTUE QUE PAR LE BIAIS DE L'INTERFACE

Vous pouvez définir si le double appel ne doit être signalé que de manière visible (sur l'interface de SwyxIt!), ou si vous souhaitez entendre en plus un signal sonore. Par défaut, le signal sonore est activé. Désactivez à cet effet dans l'onglet Sonneries l'option Signal sonore pour le double appel, voir *Comment définir différentes sonneries*, page 123 Étape de configuration (12).

10.2.7.3 « SONNERIE SILENCIEUSE »

Si vous ne souhaitez pas entendre de sonnerie en cas d'appel, sélectionnez pour ce numéro d'appel l'option « Aucune sonnerie » dans le menu déroulant, voir *Comment définir différentes sonneries*, page 123 Étape de configuration (6). SwyxIt! vous signale alors un appel entrant à l'écran, par ex. en animant la touche de ligne ou bien – si configuré dans les paramètres utilisateur – via une fenêtre de SwyxIt! au premier plan ou une infobulle.

10.2.8 CLAVIER

L'onglet Clavier permet de définir des raccourcis clavier individuels pour les fonctions les plus importantes de SwyxIt!.

- SwyxIt! au premier plan
- Décrocher/raccrocher le combiné
- Chiffres 0-9, dièse, étoile, et touche retour
- Renumérotation, mise en attente, commutation, transmission/transfert
- Minimiser la fenêtre
- Ajouter toutes les lignes actives à la conférence
- Prendre l'appel d'un membre du groupe
- Demande de rappel
- Prendre un rappel signalé
- Composer le numéro sélectionné
- Annuaire personnel
- Baisser/augmenter le volume
- Tous les touches de numérotation abrégée

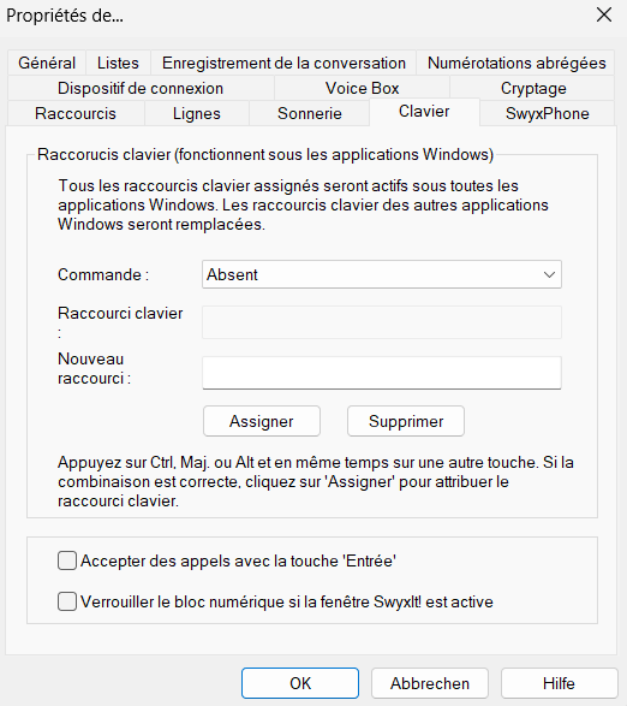
Ces raccourcis clavier sont actifs pour l'ensemble du programme. Si vous définissez par ex. la touche F5 comme raccourci clavier pour une fonction de SwyxIt!, la fonction par défaut de Windows « Actualiser » (par ex. l'affichage) est remplacée par la fonction de SwyxIt! correspondante. Pour retrouver la fonction initiale, effacez le raccourci clavier défini pour SwyxIt!.

Comment définir les fonctions pour d'autres entrées de clavier

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Sélectionnez l'onglet Clavier.

3 Sélectionnez une fonction dans la liste déroulante.
Si une fonction est déjà assignée au raccourci clavier, elle apparaît dans le champ Raccourci clavier.

4 Cliquez sur le champ Nouveau raccourci clavier.
Vous pouvez désormais saisir un raccourci clavier en tapant la combinaison souhaitée.

5 Cliquez sur Placer pour configurer le raccourci clavier sélectionné.
SwyxIt! vérifie à présent si la touche de raccourci clavier que vous avez choisie n'a pas déjà été attribuée. Si c'est le cas, un message apparaît.
Dans ce cas, recommencer l'étape de configuration (4).

6 Activez Accepter les appels entrants avec la touche 'Entrée', vous pourrez alors répondre à l'appel en appuyant sur la touche Entrée lorsque la sonnerie retentit. Si vous téléphonez avec un microcasque, celui-ci est activé. Si vous téléphonez avec un combiné

ou un téléphone (en mode CTI), l'option mains libres est activée (si disponible). Dans le cas contraire, seul le haut-parleur est activé.

7 Activez à présent l'option **Activer la touche NUM lorsque la fenêtre de** SwyxIt! **est activée** afin de pouvoir saisir immédiatement le numéro d'appel à l'aide du pavé numérique lorsque la fenêtre de SwyxIt! est activée. Si cette case de contrôle n'est pas activée et que la fenêtre de SwyxIt! n'est pas active, il suffit d'appuyer sur la touche NUM pour entrer le numéro d'appel. La fenêtre de SwyxIt! s'ouvre ensuite, affichant le numéro composé dans le champ de saisie.

8 Cliquez sur **OK**.

Pour supprimer un raccourci clavier

1 Pour supprimer un raccourci clavier, sélectionnez la fonction associée dans le menu déroulant.

2 Le raccourci clavier assigné apparaît sous **Raccourci clavier**.

3 Cliquez sur **Supprimer** pour effacer le raccourci clavier existant.

4 Cliquez sur **OK**.

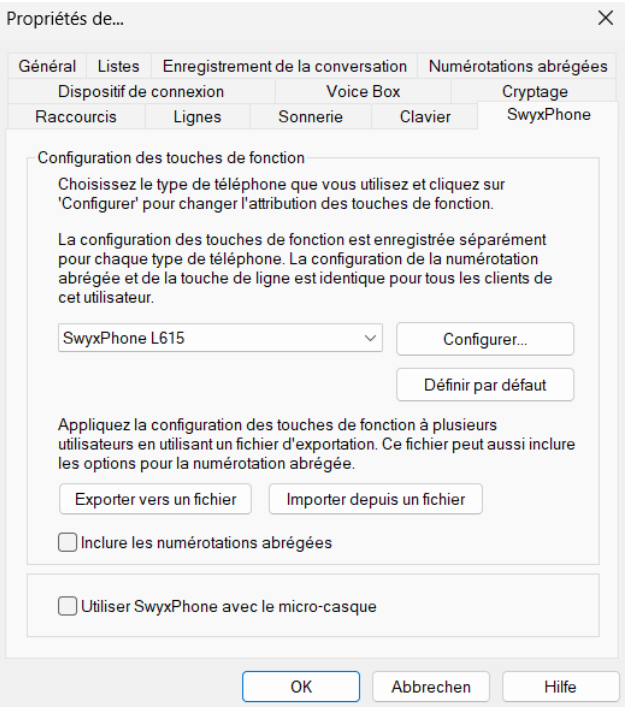
Une fois effacé le raccourci clavier SwyxIt!, le raccourci clavier initial de Windows est à nouveau disponible.

10.2.9 SWYXPHONE

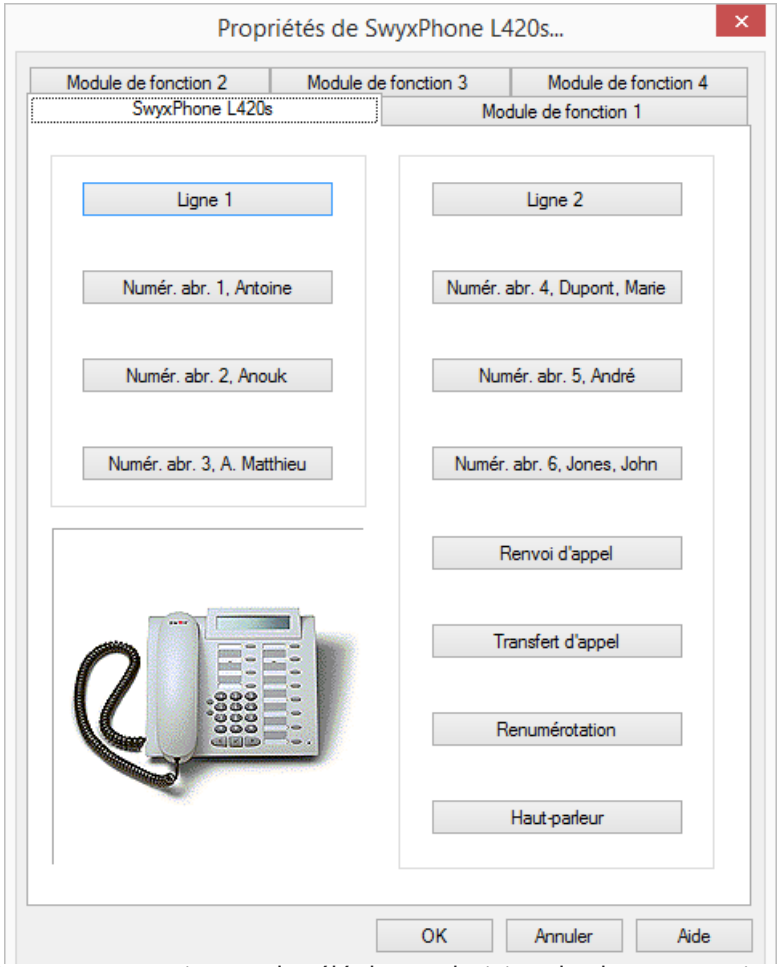
Sous l'onglet SwyxPhone, vous pouvez assigner confortablement les touches des différents téléphones IP depuis vos paramètres utilisateur.

Comment configurer les touches pour SwyxPhone dans SwyxIt!

1 Dans la liste déroulante, sélectionnez un type de téléphone que vous souhaitez configurer puis cliquez sur **Configurer...**.

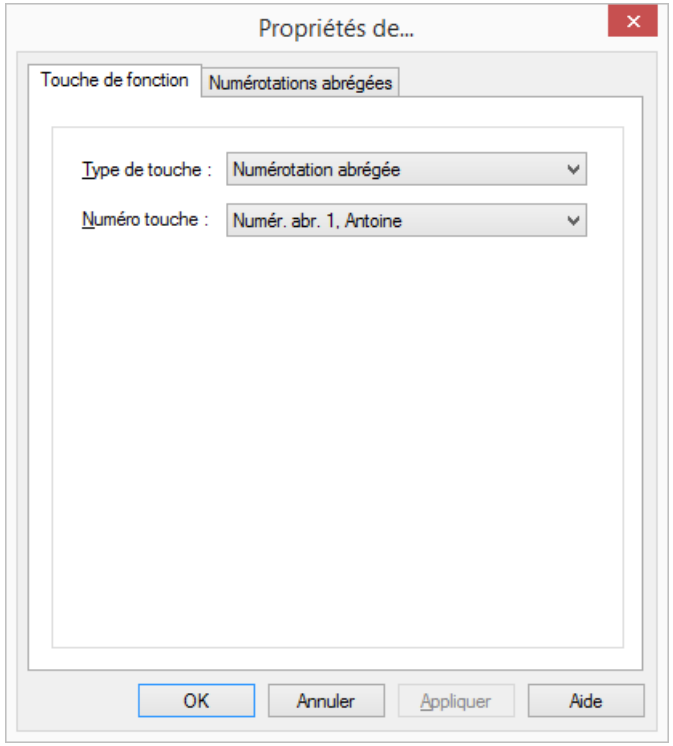


✓ Une boîte de dialogue s'ouvre avec les propriétés du téléphone sélectionné.



Vous voyez une image du téléphone choisi et des boutons qui sont organisés comme les touches sur ce téléphone.

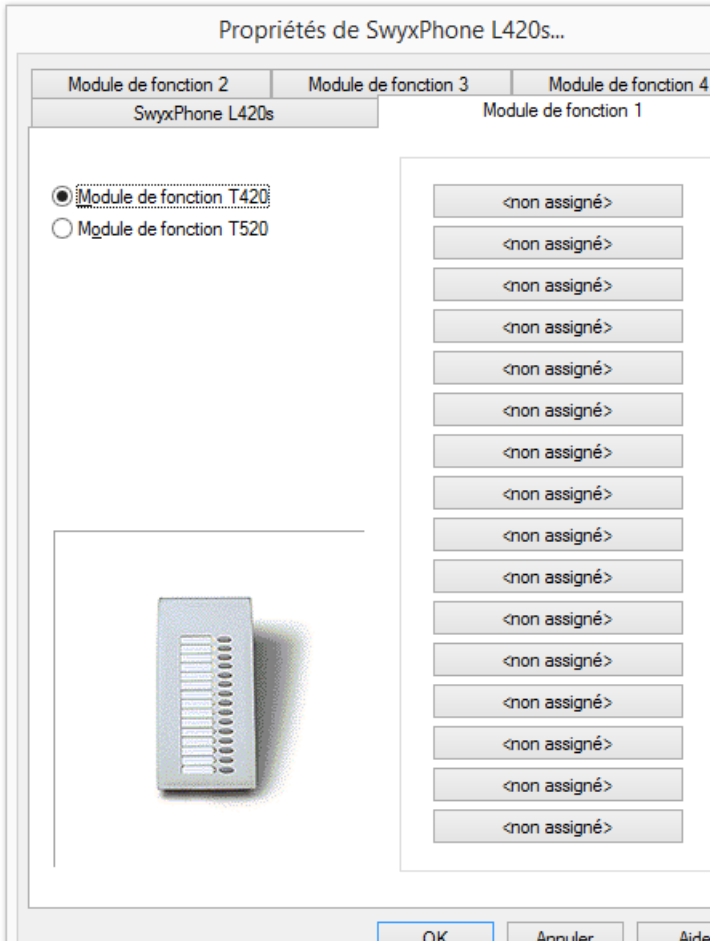
2 Cliquez sur une des touches pour la configurer.
✓ La fenêtre avec les propriétés de la touche est ouverte.



Suivant la fonction sélectionnée, un onglet supplémentaire vous est proposé afin de définir plus précisément les propriétés de cette touche.

3 Configurez de la même manière toutes les touches du téléphone sélectionné.

Si vous utilisez différents types de téléphones, configurez ici toutes les touches de tous ces différents téléphones. Suivant le type de téléphone, vous disposez d'onglets supplémentaires pour configurer le module de touches.

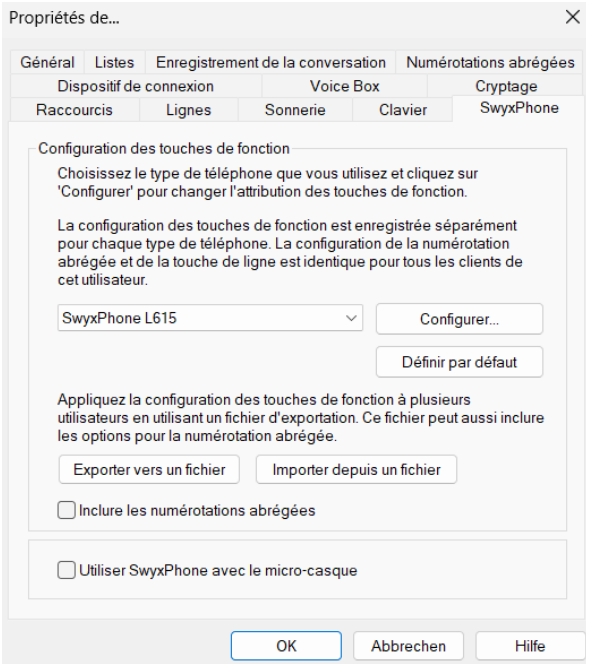


4 Sélectionnez le module que vous souhaitez raccorder.

5 Assignez les touches comme sur votre téléphone puis cliquez sur OK pour revenir à l'onglet Propriétés de....

Notez que toutes les numérotations abrégées pour SwyxIt! et SwyxPhone qui sont associées à un même compte utilisateur sont en même temps configurées, si vous êtes connecté à SwyxServer avec le même compte utilisateur. Cela veut dire que la numérotation abrégée 1 est identique pour tous les téléphones et le client SwyxIt! d'un utilisateur.

6 Vous pouvez en outre exporter ou importer l'assignation des touches depuis le dialogue Propriétés de....



Utilisez pour cela le bouton Exporter fichier ou Importer fichier. Indiquez ici si les entrées que vous exportez ou importez, doivent comporter les numéros et les noms auxquels les numérotations abrégées sont associées. Désactivez la case Inclure les numérotations abrégées pour n'exporter que la fonction (par ex, numérotation abrégée 3) mais pas le nom et le numéro.

Toutes les entrées définies pour ce compte utilisateur sont alors exportées. Si vous vous connectez sur un SwyxPhone, la configuration par défaut est automatiquement enregistrée sous ce compte utilisateur.

7 Indiquez si vous souhaitez raccorder un micro-casque au SwyxPhone.

- Si cette option n'est pas activée, le terminal mains libres est activé lorsque l'écouteur est reposé, par exemple à l'occasion d'un appel. Dans ce cas, un micro-casque raccordé ne sera activé qu'après avoir appuyé sur la touche micro-casque du téléphone.

- Si cette option est activée, le téléphone transmet la voix via le micro-casque enregistré. Pour activer la fonction mains libres, appuyez sur la touche haut-parleur du téléphone.

Cette option vous concerne uniquement si vous utilisez un SwyxPhone auquel un micro-casque est raccordé. Voir aussi *App. C: Terminaux*, page 186.

Cryptage des données de communication via SRTP

Dans SwyxWare, le cryptage des données de communication s'effectue via « Secure Real Time Transport Protocol » (SRTP). Ce protocole, destiné à la communication en temps réel, garantit la sécurité des données vocales transmises. Les données sont alors cryptées.

Le terminal de la série SwyxPhone Lxxx ainsi que SwyxIt! prennent en charge cette technologie et peuvent-être utilisés pour vos communications via SRTP.

Voir aussi *10.2.12 Cryptage*, page 130.

10.2.10 TERMINAUX

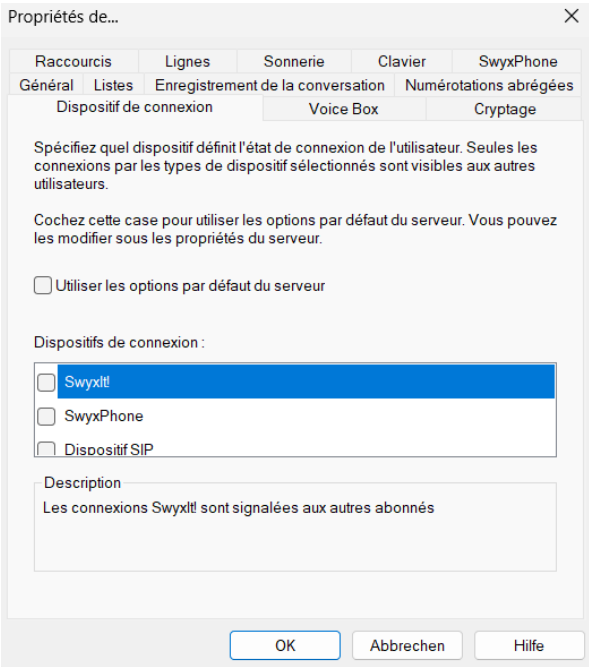
Un utilisateur peut montrer son état aux autres utilisateurs, voir *1.4 Signal de statut*, page 15. Lorsqu'un utilisateur est connecté par plusieurs terminaux à SwyxServer, vous pouvez déterminer lequel de ces terminaux doit afficher l'état de l'utilisateur.

Exemple :

Un utilisateur a installé un SwyxPhone sur son bureau et SwyxIt! sur l'ordinateur de son poste de travail. Le SwyxPhone est toujours connecté, l'ordinateur n'est connecté que lorsque l'utilisateur est présent dans l'entreprise. Il convient de ne signaler le statut de connexion que par le biais de SwyxIt!.

Comment configurer le terminal chargé d'indiquer le statut

1 Indiquez si vous souhaitez utiliser les paramètres par défaut du serveur.



2 Désactivez cette case de contrôle pour sélectionner les types de terminaux dans la liste ci-dessous. Activez la case de contrôle correspondante dans la liste.
Seuls les dispositifs activés ici indiquent le statut de l'utilisateur.

10.2.11 VOICE BOX

Sous l'onglet Voice Box, vous pouvez voir les informations sur l'espace de stockage des messages vocaux et définir le comportement à adopter lorsque la limite de quota est atteinte. Pour gérer l'espace de stockage, vous disposez des options suivantes :

- **Les messages vocaux les plus anciens sont remplacés par les nouveaux** : Les messages vocaux les plus anciens sont automatiquement supprimés par le système afin de libérer de l'espace pour les nouveaux.
- **Aucun nouveau message vocal n'est enregistré** : Vous devrez éventuellement supprimer manuellement vos messages vocaux

pour libérer de l'espace de stockage si vous souhaitez continuer à recevoir des messages vocaux.

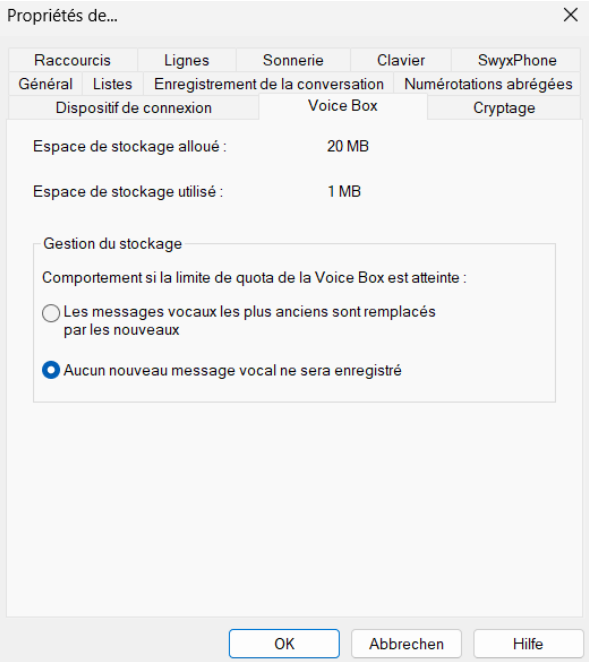
Comment définir le comportement du système lorsque la limite de quota de la Voice Box est atteinte

1 Cliquez sur et sur Profil utilisateur.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + U.
✓ La fenêtre Propriétés de.... qui contient plusieurs onglets avec vos paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Voice Box.



3 Sélectionnez l'option souhaitée.

4 Cliquez sur OK.
✓ Le paramètre est enregistré et utilisé lors de l'enregistrement des messages vocaux.

10.2.12 CRYPTAGE

Configurez le mode de cryptage souhaité à l'aide de l'onglet « Cryptage ». Les données de communication sont cryptées via le protocole SRTP (« Secure Real Time Transport Protocol »). Ce protocole, destiné à la communication en temps réel, garantit la sécurité des données vocales transmises. Les données sont alors cryptées afin d'éviter l'écoute des communications par un tiers.

Les modes de cryptage suivants sont disponibles :

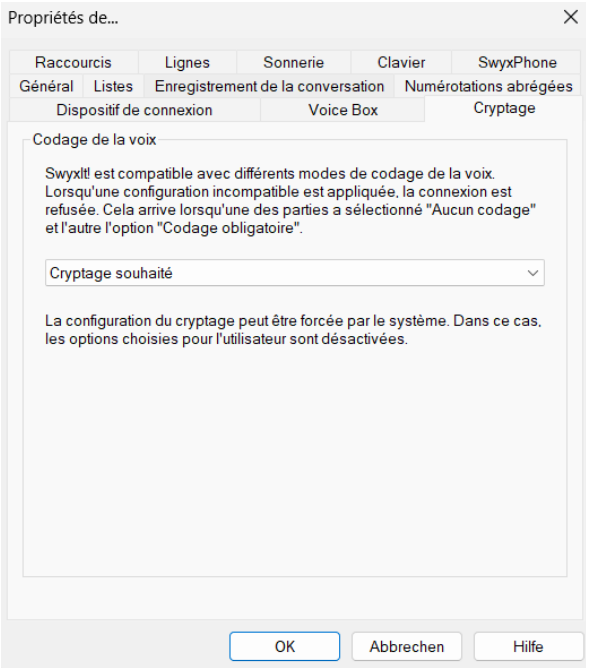
- Aucun cryptage
  Les données vocales ne sont pas cryptées. Si ce champ est désactivé, c'est que l'administrateur a sélectionné Pas de cryptage dans les configurations générales de SwyxServer.
- Cryptage préféré
  Le cryptage n'a lieu que si votre correspondant a sélectionné soit le mode Cryptage préféré ou soit le mode Cryptage impératif. Si ce n'est pas le cas, les données vocales ne seront pas cryptées mais la téléphonie reste accessible.
- Cryptage impératif
  Si vous sélectionnez Cryptage impératif, le codage des données vocales est obligatoire. Cela signifie soit que les données sont toujours cryptées, soit que l'appel est interrompu avec le message Options de cryptage incompatibles. C'est notamment le cas si votre correspondant a sélectionné Aucun cryptage.

Les paramètres de cryptage peuvent-être déterminés de façon globale par l'administrateur dans SwyxServer. Le choix qu'il effectue ici influera sur les options de configuration disponibles.

Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/encryption_$.

Comment définir le mode de cryptage

1 Sélectionnez le mode de cryptage souhaité :



2 Cliquez sur OK.
   ✓ Le paramètre est enregistré.

Les paramètres configurés ici ne sont pas enregistrés par SwyxServer dans votre compte utilisateur, mais sur votre PC.

10.3 PARAMÈTRES LOCAUX

Définissez ici tous les paramètres locaux, c'est-à-dire toutes les données qui ne s'appliquent qu'à l'ordinateur sur lequel vous travaillez au moment considéré. Plusieurs onglets sont accessibles depuis la zone de dialogue :

Onglet « Options locales »

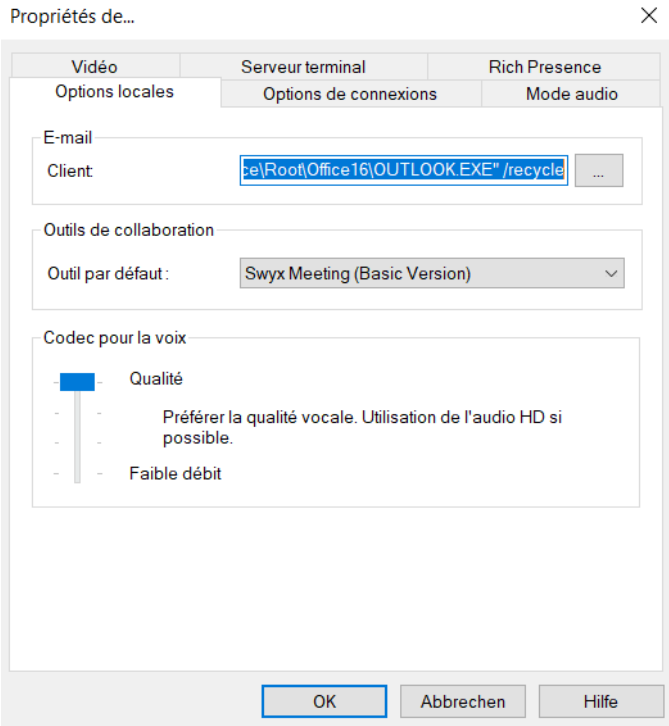
- Informations sur le programme de messagerie permettant de récupérer vos messages vocaux
- Sélection du programme de collaboration que vous souhaitez utiliser par défaut
- Configuration de la compression des données vocales

Comment définir les paramètres locaux de votre ordinateur SwyxIt!

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Sélectionnez l'onglet Options locales.

3 Dans le champ Client, vous pouvez définir l'application de messagerie électronique à utiliser pour l'envoi des messages vocaux ou lors de l'utilisation de la fonctionnalité E-mail dans SwyxIt!. Si au moment de l'installation de SwyxIt! un programme de messagerie est déjà installé, il est automatiquement repris ici.

   Ou cliquez sur ..., afin de rechercher dans l'environnement de réseau.

4 Sélectionnez le programme souhaité sous Outils de collaboration. Voir aussi *8.11.4 Définition de l'application par défaut pour la collaboration*, page 99.

5 Dans la zone Codec pou la voix, vous pouvez déterminer à l'aide d'un curseur comment la voix doit être comprimée lors de la transmission. Vous disposez des possibilités suivantes :

   - Qualité vocale maximale

   Si possible, les données audio sont transmises en qualité HD. Dans ce cas, les codecs sont essayés dans cet ordre : G.722/G.711a/G.711µ/G.729.

   - Préférer la qualité vocale

   Les données audio ne sont compressées que lorsque cela est nécessaire. Dans ce cas, les codecs sont essayés dans cet ordre : G.711a/G.711µ/G.729.

   - Préférer une faible bande passante

   Pour économiser la bande passante, les données vocales sont comprimées. Dans ce cas, les codecs sont essayés dans cet ordre : G.729/G.711a/G.711µ.

   - Utiliser la plus faible bande passante possible

   Pour utiliser la plus faible bande passante, les données vocales sont toujours comprimées. Le codec G.729 est utilisé.

Onglet « Informations de statut avancées »

Configuration pour définir quand l'état « Absent » doit apparaître.

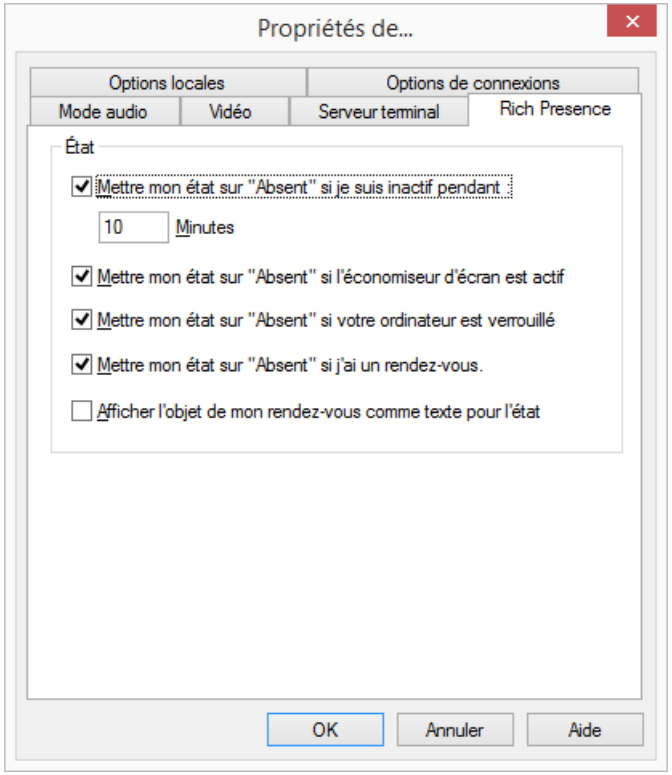
- votre statut passe automatiquement à « Absent » lorsque votre ordinateur est inactif pendant la durée indiquée ici.
- votre statut passe automatiquement à « Absent » dès que l'économiseur d'écran est activé.
- votre statut passe automatiquement à « Absent » dès que votre ordinateur est verrouillé.
- votre statut passe automatiquement à « Absent » lorsqu'un rendez-vous figure dans votre agenda.
  - Vous pouvez afficher l'objet de ce rendez-vous dans le texte accompagnant votre statut.

Comment définir les configurations locales pour les informations de statut avancées

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Sélectionnez l'onglet Rich Presence.

3 Indiquez dans la zone Statut,
- si votre statut doit passer automatiquement à « Absent » lorsque votre ordinateur est inactif pendant la durée indiquée ici (par défaut : 10 minutes),
  et/ou
- si votre statut doit passer automatiquement à « Absent » dès que l'économiseur d'écran est activé,
  et/ou
- si votre état doit passer automatiquement à « Absent » dès que votre ordinateur est verrouillé,
  et/ou
- si votre statut doit passer automatiquement à « Absent » lorsqu'un rendez-vous est indiqué dans votre agenda,
  et/ou
- si l'objet de votre rendez-vous doit apparaître en tant que texte de statut.

Si vous verrouillez votre ordinateur pendant un appel actif ou si l'économiseur d'écran est alors activé, votre statut ne passe pas à « Absent ». Il reste sur « En communication ». De même si vous êtes resté inactif (vous n'avez utilisé ni la souris, ni le clavier) pendant la durée définie alors que vous étiez en communication.

Onglet « Mode audio »

Vous pouvez définir ici les paramètres d'utilisation des appareils audio :
- Associer les dispositifs audio aux modes audio
- définir un haut-parleur pour l'option « Haut-parleur »
- définir un haut-parleur pour la sonnerie
- régler le volume et la sensibilité du micro pour le mode audio
- régler le volume pour l'option « Haut-parleur »
- régler le volume de la sonnerie
- définir une signalisation supplémentaire de la sonnerie par le biais du haut-parleur de l'ordinateur (en cas d'utilisation d'un micro-casque, par exemple).

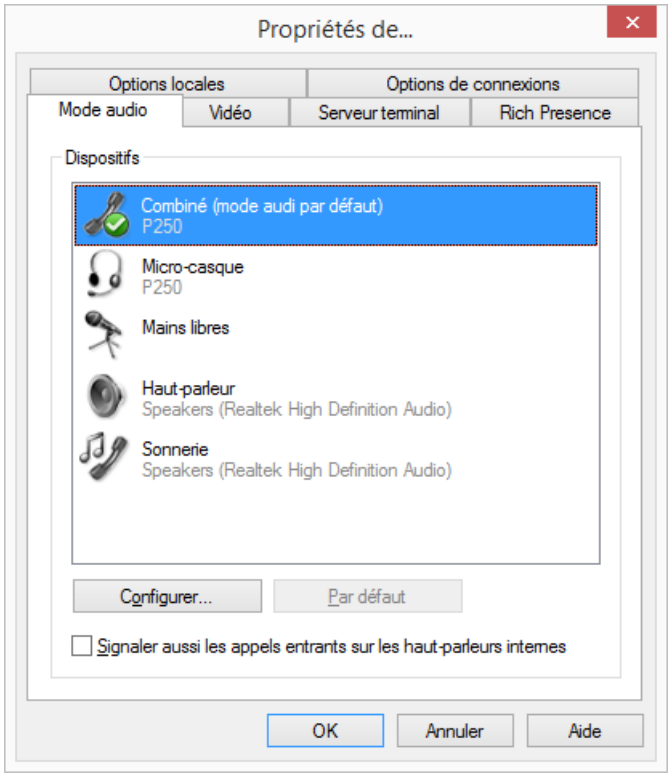
Comment configurez les options d'utilisation des dispositifs audio

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

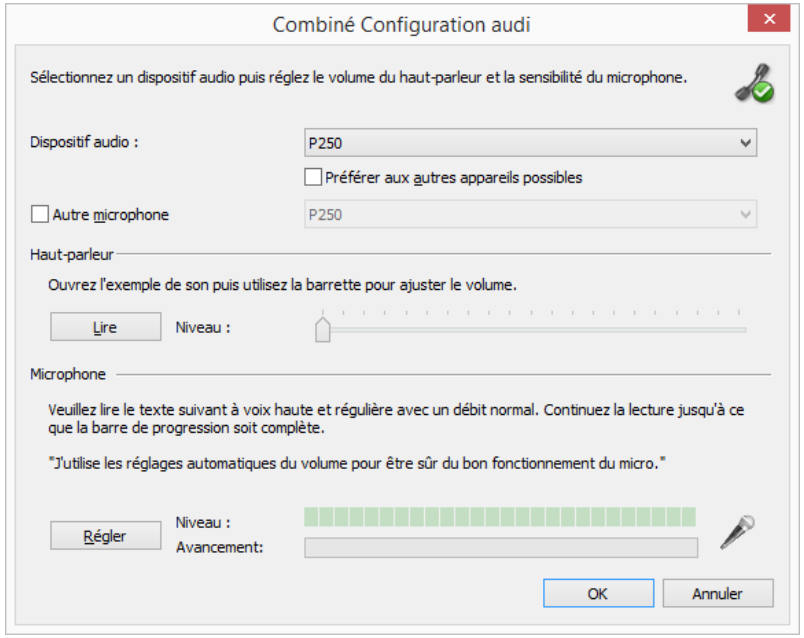
1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
  ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Mode audio.



3 Dans la zone **Dispositifs**, cliquez sur la ligne souhaitée d'un mode audio ou d'une option.
Cette ligne sera sélectionnée.

4 Cliquez sur le bouton **Configurer**.
✓ La fenêtre **Configuration audio** apparaît.



5 Dans la liste **Dispositif audio**, sélectionnez un terminal installé pour l'associer au mode audio. Si vous sélectionnez **Désactivé**, ce mode audio sera désactivé.

Avec l'option **Sonnerie** vous assignez la sonnerie à l'appareil audio que vous souhaitez entendre lors des appels entrants. Pour obtenir plus d'informations sur les modes audio et l'option **Haut-parleur** voir *8.3 Modes audio*, page 82.

6 Activez le champ de contrôle **Préférer aux autres dispositifs audio** pour que le dispositif sélectionné soit préféré aux autres dispositifs audio en cas d'assignation automatique du mode audio.

Si vous laissez le champ de contrôle désactivé, l'ordre de sélection des dispositifs audio sera défini par SwyxIt!. Si un terminal supplémentaire prenant en charge le mode audio correspondant est nouvellement connecté, il peut remplacer automatiquement la configuration existante.

7 Pour utiliser le microphone d'un autre dispositif audio, cliquez sur la case de contrôle Microphone alternatif et sélectionnez le terminal souhaité dans la liste.

Le paramétrage du microphone n'est pas disponible pour les options Haut-parleur et Sonnerie.

8 Pour configurer le volume de la sonnerie ou de la voix du mode audio, cliquez sur le bouton Lecture et déplacez le curseur jusqu'à atteindre le volume de son souhaité.

9 Pour configurer la sensibilité du micro, cliquez sur le bouton Paramètres, puis lisez le texte entre les guillemets jusqu'à ce que la configuration soit terminée (lorsque la barre de progression atteint la fin).

10 Cliquez sur OK.

11 Si vous activez l'option Signaler aussi les appels entrants sur les haut-parleurs internes, la sonnerie en cas d'appel entrant est également audible sous forme de signal sonore émis par le haut-parleur de votre PC.
Cela est particulièrement utile si vous utilisez un SwyxIt! Headset et que vous ne le portez pas continuellement.
La configuration audio est enregistrée.

12 Pour définir le mode audio choisi (Combiné, Microcasque ou Mains libres) comme mode par défaut, cliquez sur le bouton Configuration standard.
✓ Le mode audio correspondant est alors signalé.

13 Cliquez sur OK.
✓ Les paramètres du menu Mode audio sont enregistrés.

Onglet « Serveur terminal »

Vous pouvez ici entrer les options d'utilisation du serveur de terminaux.

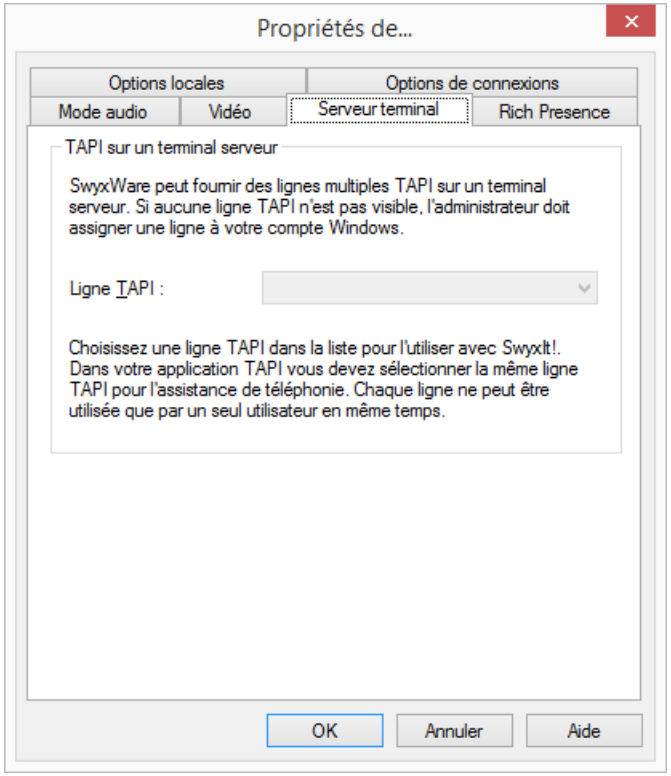
Comment définir les options du serveur de terminaux

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet Serveur terminal.



3 Si SwyxIt! est utilisé sur un serveur terminal, vous pouvez affecter SwyxIt! une ligne TAPI ici.
Voir aussi *App. D: SwyxIt! en mode serveur de terminaux*, page 190.

4 Cliquez sur OK.

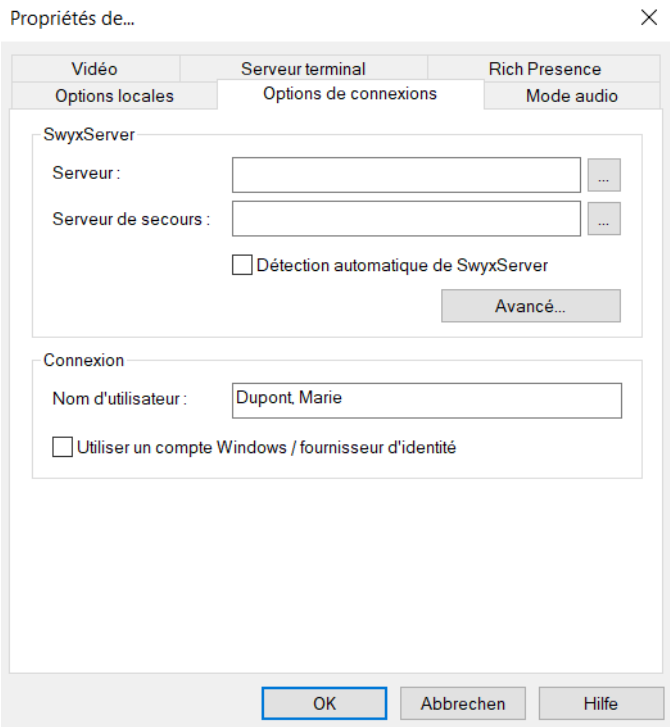
Onglet « Options de connexion »

- Nom de l'ordinateur de SwyxServer et/ou serveur Fallback ou reconnaissance automatique de serveur

- Connexion avec le nom d'utilisateur et le mot de passe, ou avec l'authentification de Windows
- Paramètres de connexion du SwyxRemoteConnector

Comment définir les options de connexion

1 Dans le champ Serveur, entrez le nom de l'ordinateur sur lequel le SwyxServer est installé.

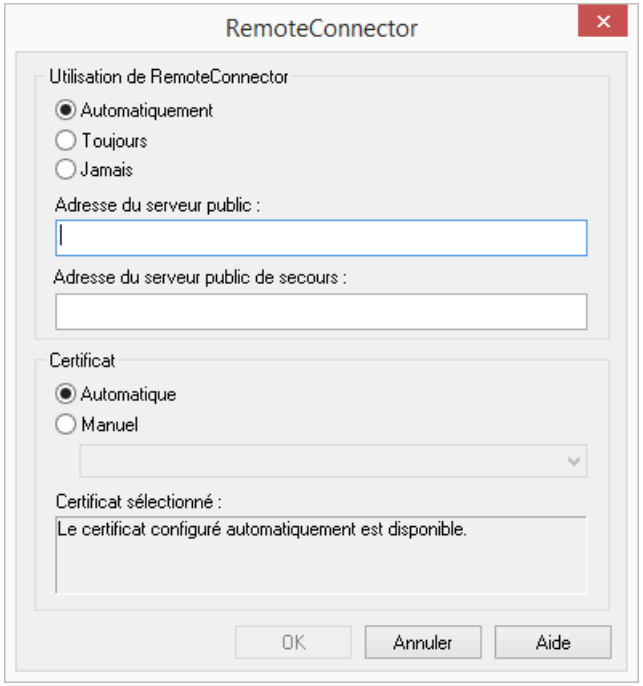


Ou cliquez sur ..., afin de rechercher dans l'environnement de réseau.

2 Pour que SwyxIt! reconnaisse automatiquement à quel SwyxServer le message doit être dirigé, activez l'option Reconnaissance automatique de SwyxServer. Le mode de reconnaissance dépend de la configuration de votre réseau par DNS. Veuillez contacter à cette fin votre administrateur.

La saisie d'un serveur et d'un serveur Fallback n'est pas possible en cas de reconnaissance automatique de SwyxServer.

3 Utilisez le bouton Avancé pour ouvrir la boîte de dialogue contenant les paramètres de connexion du SwyxRemoteConnector.



Le SwyxRemoteConnector permet une connexion avec SwyxServer, si vous vous trouvez en dehors de votre réseau d'entreprise. Le cryptage a lieu via TLS (Transport Layer Security). Les certificats utilisés à cette occasion sont gérés et préparés par votre administrateur.

Dans le cas d'une connexion via SwyxRemoteConnector, DATEV, la fonction vidéo de SwyxIt! et SwyxIt! sur un serveur de terminal ne sont pas disponibles dans la version actuelle.
En cas de connexion via VPN, les fonctions indiquées peuvent toujours être utilisées pleinement.

4 Dans la zone Connexion, vous pouvez indiquer si la connexion à SwyxServer doit se faire par le biais d'un nom d'utilisateur SwyxWare et/ou d'un compte Windows ou un fournisseur d'identité.
Connexion avec un compte Windows / fournisseur d'identité :
Si vous cochez la case de contrôle Utiliser un compte Windows / fournisseur d'identité, l'authentification se fait tout d'abord avec votre compte d'utilisateur Windows ou votre fournisseur d'identité. Si votre compte d'utilisateur est associé à plusieurs utilisateurs de SwyxWare, le système vous demandera lors de la connexion sous quel utilisateur vous souhaitez être connecté à SwyxServer.
Connexion avec un nom d'utilisateur SwyxWare :
Dans le champ Nom d'utilisateur, indiquez le nom du compte d'utilisateur ou l'UPN sur SwyxServer avec lequel vous souhaitez travailler. Votre administrateur doit l'avoir configuré pour vous. Si vous n'utilisez pas l'authentification Windows ou un fournisseur d'identité (autrement dit, si vous désactivez la case Utiliser un compte Windows / fournisseur d'identité), vous avez besoin d'un mot de passe pour vous connecter.

5 Cliquez sur OK.

Comment définir les options de connexion du SwyxRemoteConnector

Pour que SwyxIt! puisse établir la connexion avec le SwyxServer via SwyxRemoteConnector, saisissez l'information suivante dans le champ « Adresse du serveur public » dans les versions 12.20 et ultérieures :
Le point terminal public (sous forme de FQDN ou d'adresse IP) du réseau de l'entreprise avec les ports correspondants sur lesquels le **Service d'authentification** peut être atteint doit être entré dans les paramètres de connexion de SwyxIt!.
p. ex. connect.server.net:9101

1 Pour vous connecter a SwyxRemoteConnector via SwyxServer, choisissez dans Utilisation de RemoteConnector une des trois options suivantes :
- Automatique
  Tente tout d'abord d'établir une connexion directe avec SwyxServer. Si la connexion échoue, par ex. parce que vous vous trouvez hors de portée de votre réseau d'entreprise, connectez à SwyxRemoteConnector via SwyxServer.

Cette option est pré-programmée. Vous ne pouvez modifier ces paramètres que si votre administrateur a activé le choix des options de connexion pour vous.

- Toujours
  La connexion avec SwyxServer est toujours établie via SwyxRemoteConnector.
  Si aucune connexion via SwyxRemoteConnector n'est possible, n'essaie pas d'établir une connexion par le biais de votre réseau d'entreprise.
- Jamais
  Établit toujours une connexion directe avec SwyxServer par le biais de votre réseau d'entreprise.
  SwyxRemoteConnector n'est pas utilisé.

2 Dans le champ Adresse de serveur public, indiquez l'adresse et/ou le nom de serveur conformément aux données fournies par votre administrateur pour la connexion au SwyxRemoteConnector.

Selon la configuration effectuée par l'administrateur, les adresses de serveur peuvent être d'ores et déjà saisies.
Lorsque vous vous connectez au SwyxServer via l'e-mail de bienvenue, les adresses des serveurs sont extraites de l'URL, voir *Comment se connecter au SwyxServer via l'e-mail de bienvenue*, page 20.

3 Vous pouvez choisir parmi les options suivantes dans le point Certificat :
- Automatique
  Si votre administrateur a généré un certificat pour la connexion via SwyxRemoteConnector, l'obtient automatiquement de SwyxServer.

Cette option est pré-programmée. L'importation automatique de certificats a lieu indépendamment des options de connexion choisies. Si votre administrateur a configuré un certificat valide à votre intention, celui-ci est également disponible même si l'option de connexion « Jamais » a été choisie.

- Manuelle
  Si vous avez choisi cette option, vous pouvez choisir un des certificats installés sur votre ordinateur dans la liste déroulante. Consultez votre administrateur pour obtenir les informations nécessaires à l'installation des certificats.

Les options de connexion du SwyxRemoteConnector, les adresses de serveur et les options d'importation des certificats peuvent être obtenues auprès de l'administrateur.

Veuillez consulter votre administrateur pour toute question concernant les certificats.

Onglet « Vidéo »

Comment définir le comportement de la fonction vidéo.

Au sein de la configuration vidéo, on distingue :

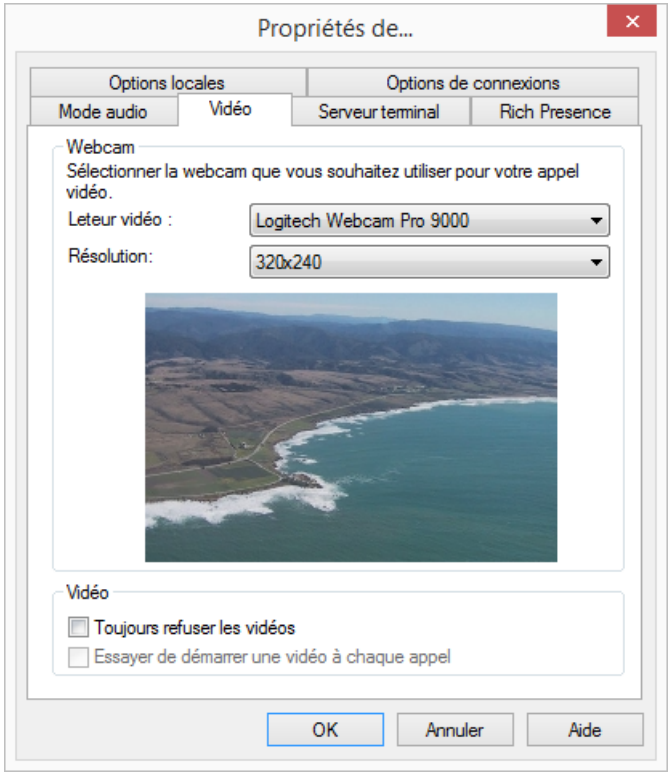
- Les données vidéo que vous recevez de votre correspondant (données vidéo entrantes)
  et
- Les données vidéo que vous envoyez à votre correspondant (données vidéo sortantes)
  .

Comment définir les options de la fonction vidéo

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
  ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.



2 Sélectionnez l'onglet Vidéo.

3 Dans le champ Lecteur vidéo, sélectionnez la webcam que vous souhaitez utiliser pour la vidéoconférence.
  Après quelques secondes, la transmission de votre caméra commence. Vous voyez votre propre image vidéo dans la fenêtre de dialogue.

La webcam doit être raccordée à votre ordinateur et vous devez avoir installé les pilotes fournis avec cette dernière. La webcam doit par ailleurs être activée.

4 Sélectionnez la résolution voulue. La résolution dépend de votre webcam. La largeur de bande nécessaire pour la résolution sélectionnée figure entre parenthèses.

5 Si vous activez l'option **Toujours refuser les vidéos**, les données vidéo envoyées par votre correspondant seront toujours refusées. L'image vidéo de votre correspondant ne pourra donc pas être affichée.
Si vous souhaitez toujours recevoir les données vidéo de votre correspondant, désactivez cette option (paramètre par défaut). Dès que votre correspondant envoie des données vidéo, son image vidéo apparaît dans une fenêtre séparée.

6 Pour afficher votre image vidéo à chaque appel (entrant ou sortant), activez l'option **Essayer de une vidéo à chaque appel**.
Si vous préférez décider individuellement en fonction de l'appel de l'opportunité d'une vidéoconférence, désactivez cette option (paramètre par défaut).
La vidéoconférence pourra alors être activée en cours de communication à l'aide de la touche vidéo située sur l'interface.

7 Cliquez sur **OK**.

Vous ne pouvez démarrer une vidéoconférence que pendant un appel en cours !

11 SIGNAL DE STATUT DE SWYXIT! POUR LES CONTACTS MICROSOFT OFFICE

Le plugin Office Communication AddIn est une extension de SwyxWare qui permet, lors de l'affichage de contacts dans Microsoft Office, p.ex. dans l'entête de courriel dans Outlook, de voir le statut d'utilisateur de SwyxIt!.

Les informations de contact des personnes sont affichées sur les fiches de contact dans les applications Office. Elles permettent d'accéder au différents moyens de communication avec une personne, comme les e-mails, les messages instantanés ou le téléphone. Le plugin Office Communication AddIn permet de passer directement un appel avec SwyxIt! depuis une fiche de contact.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Le plugin Office Communication AddIn offre les fonctions suivantes :

- Affichage du statut d'utilisateur de SwyxIt! pour les contacts Office
- Appel avec SwyxIt! depuis des fiches de contact Office
- Affichage du texte de statut de SwyxIt! sur les fiches de contact Office

11.1 INSTALLATION DU PLUGIN OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Si Microsoft Office est déjà installé sur l'ordinateur, le plugin Office Communication AddIn est automatiquement installé avec SwyxIt!. Vous pouvez aussi installer ces composants après-coup, et invoquer à cette occasion les fichiers d'installation de SwyxIt! et choisir de **Modifier** le mode d'installation.

Comment installer le plugin Office Communication AddIn

1. Fermez toutes les applications Office.
2. Démarrez l'assistant d'installation de SwyxIt! et suivez les instructions.
3. Comme type d'installation, sélectionnez l'option **Modifier**. Cette option permet de sélectionner les composants à installer.
4. Sélectionnez le composant **Office Communication AddIn** et continuez l'installation.

Voir aussi *15.3 SwyxIt! — Installation du logiciel*, page 167.

Pour pouvoir utiliser le plugin Office Communication AddIn, les paramètres correspondants doivent être définis dans le SwyxWare Administration. Veuillez contacter votre administrateur à ce sujet.

Une fois le plugin Office Communication AddIn installé, seul le signal de statut de SwyxIt! demeure affiché dans Office.

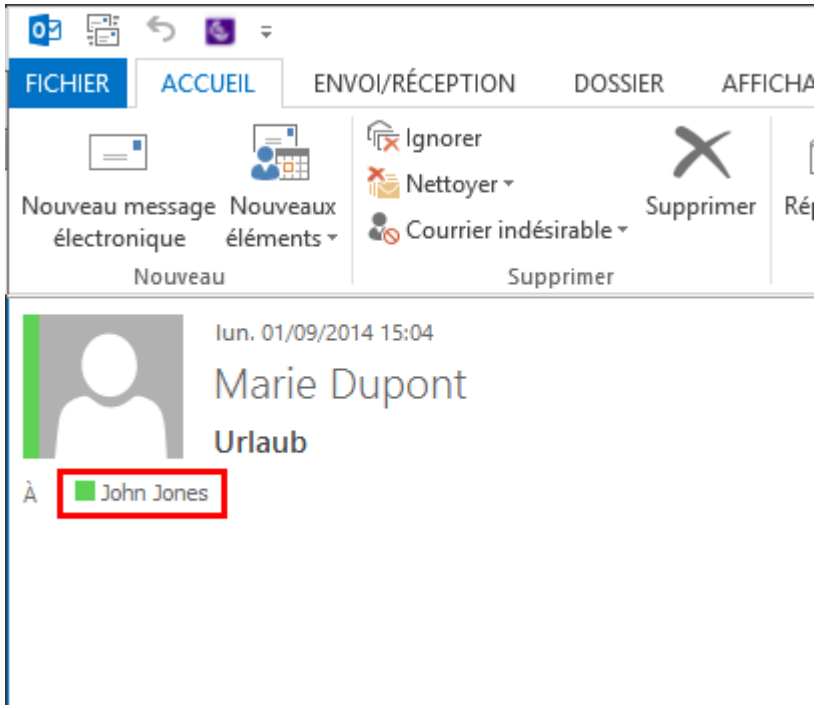
Le plugin Office Communication AddIn de SwyxIt! fonctionne avec toutes les applications Microsoft Office à partir de la version 2010.

11.2 FONCTIONS DU PLUGIN OFFICE COMMUNICATION ADDIN

Une fois le plugin Office Communication AddIn installé, le statut d'utilisateur de SwyxIt! apparaît dans les applications Office, et vous pouvez passer des appels depuis les fiches de contact Office et voyez apparaître le texte de statut de SwyxIt!.

Comment voir le statut d'utilisateur de SwyxIt!

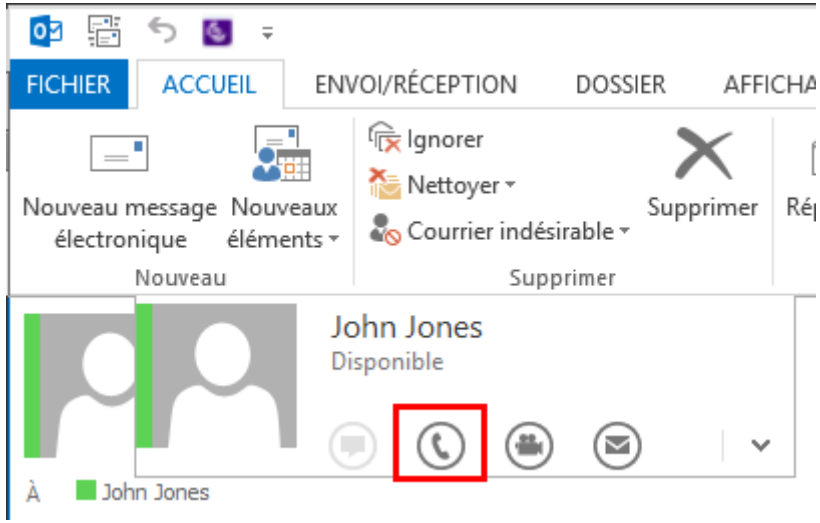
Le statut d'un autre abonné interne de SwyxIt! (appel, appel en cours, disponible, absent, etc.) est affiché dans les applications Office, p. ex. dans Outlook, par une petite case colorée à côté du nom.



Comment téléphoner depuis les fiches de contact Office avec SwyxIt!

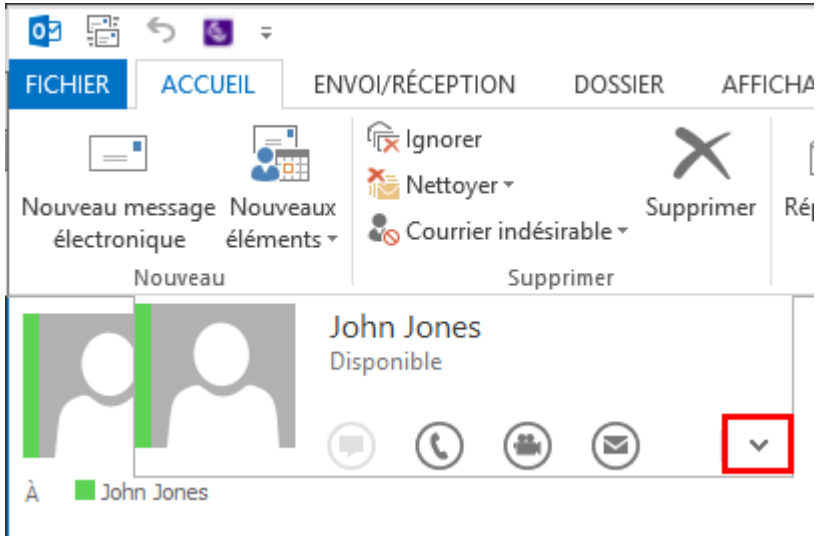
1 Déplacez la souris sur la case de couleur, afin d'ouvrir la fiche de contact Outlook.

2 Cliquez sur l'icône de combiné pour lancer un appel via SwyxIt!.

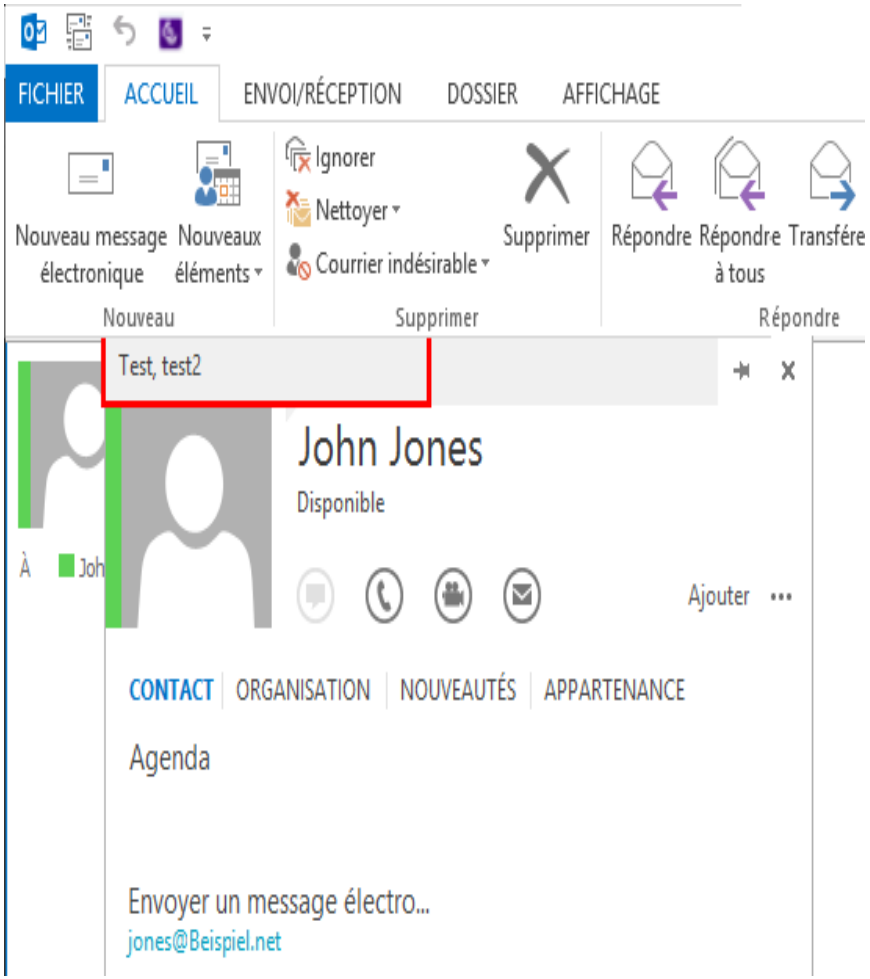


Comment voir le texte de statut de SwyxIt! sur les fiches de contact Office

1 Déplacez la souris sur la case de couleur, afin d'ouvrir la fiche de contact Outlook.



2 Cliquez sur la flèche pour déplier la fiche de contact. La ligne de titre contient le texte de statut défini par l'utilisateur dans SwyxIt!.



12 MICROSOFT OUTLOOK – TÉLÉPHONER AVEC SWYXIT!

Vous découvrirez dans ce chapitre comment utiliser SwyxIt! directement avec Microsoft Outlook.

L'intégration avec Outlook permet de téléphoner nettement plus facilement avec SwyxIt!. Les options à cet effet sont traitées en détail dans ce paragraphe.

Les versions d'Outlook pour Windows sont prises en charge à partir de la version 2010 d'Outlook.

Les composants nécessaires à l'intégration d'Outlook sont installés automatiquement avec SwyxIt!, si une version d'Outlook est installée et reconnue sur votre ordinateur.

Si vous installez Outlook après SwyxIt!, vous pouvez installer vous-même Outlook Add-in pour SwyxIt! en relançant le fichier d'installation de SwyxIt! et en sélectionnant « Modifier » comme mode d'installation. Voir aussi *15.3 SwyxIt! — Installation du logiciel*, page 167.

Outlook doit être installé avec l'application d'aide à la programmation « .NET » (« .NET Programmability Support ») afin de garantir la connexion avec SwyxIt!.

Notez que de nombreux paramètres et fonctions décrits ici ne s'appliquent qu'aux anciennes versions ou à la version classique d'Outlook.

SwyxIt! et Microsoft Outlook

12.1 FORMATS DES NUMÉROS D'APPEL DANS OUTLOOK

Pour permettre à Outlook de travailler en toute intelligence avec SwyxIt!, les numéros d'appel externes des contacts Outlook doivent être enregistrés au format classique, tel que Microsoft le recommande. Un numéro d'appel au format classique commence toujours par le signe +. Vient ensuite l'indicateur national (Pour la France : '33'), l'indicatif local non précédé du zéro entre parenthèses et enfin le numéro d'appel.

Exemple pour un numéro d'appel à Paris:

+33 1 12345-67

Pour plus de clarté, vous pouvez mettre des espaces, mais vous n'êtes pas obligé de le faire. Vous pouvez également séparer les numéros directs des numéros d'abonné par un trait d'union.

Exemple :

+33 1 12345-67

Veuillez observer les particularités de chaque pays, comme pour l'Italie : En l'occurrence, il faut conserver le zéro avant l'indicatif local.

12.2 SWYXIT! ET MICROSOFT OUTLOOK

Outlook vous permet d'utiliser SwyxIt! non seulement comme aide à la numérotation, mais également pour identifier les appels entrants. Dès lors que le numéro de téléphone d'un appel entrant peut-être identifié dans les contacts Outlook, le nom assigné à ce numéro sera affiché lors de la sonnerie et il sera repris dans les listes des appels et des rappels. SwyxIt! peut rechercher à cet effet dans tous les répertoires de contact disponibles, voir *12.3 Résolution des noms à partir des contacts Outlook*, page 152.

Contacts Outlook

Vous pouvez aussi demander à votre Outlook que le contact correspondant dans vos contacts Outlook soit ouvert automatiquement. Vous pouvez choisir les répertoires Outlook à utiliser dans la configuration Outlook. En fonction de la nature de l'appel (interne ou externe), on distingue entre :

- N'afficher les contacts que pour les appelants déjà enregistrés dans les contacts Outlook ou
- Toujours afficher un contact pour l'appelant, et donc créer, le cas échéant, un nouveau contact.

Entrées du journal

Vous pouvez également adapter la fonctionnalité du journal à vos besoins. A cette occasion, il convient de distinguer entre appels entrants et sortants.

- Le comportement du système pour les appels entrants dépend de savoir s'il s'agit d'appels externes ou internes. Vous pouvez déterminer ici si une entrée de journal est juste créée ou si elle est aussi affichée.
- Vous pouvez indiquer si une entrée de journal doit être ajoutée lors des appels entrants et si celle-ci doit être directement affichée.
- Le comportement du système pour les appels sortants peut être configuré pour les appels à partir des contacts Outlook et pour les appels à partir d'autres applications. Selon que les appels sont effectués avec ou sans succès, vous pouvez définir si les entrées doivent être simplement créées dans le journal ou si elles doivent également être affichées.

L'affectation du numéro d'appel entrant à un contact de la liste Outlook n'est possible que si Outlook est déjà lancé.

Comment appeler un correspondant figurant dans Outlook

Comment travailler avec les contacts Outlook lors d'appels entrants

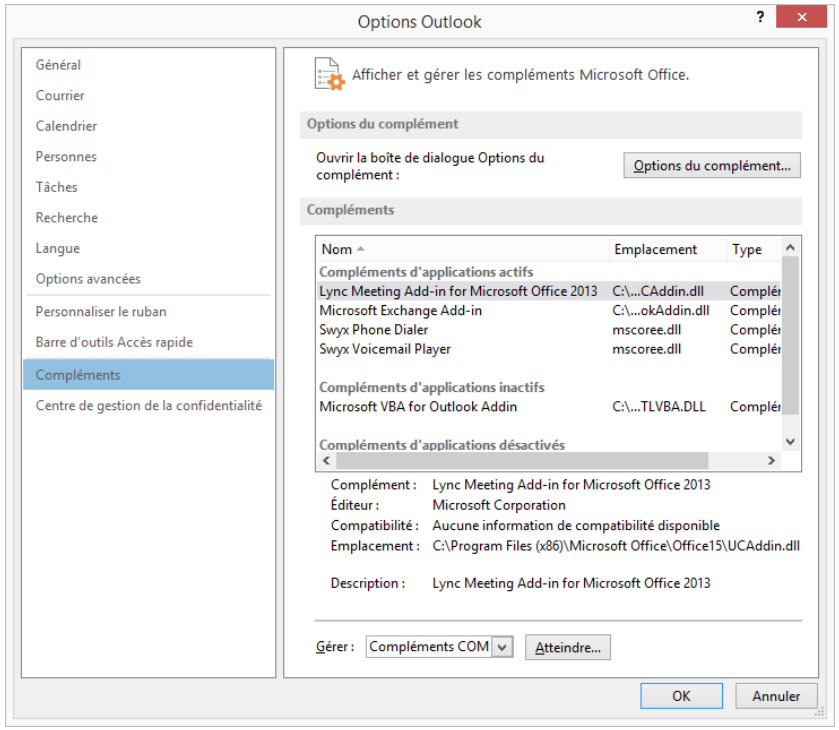
Comment utiliser le journal d'Outlook

12.2.1 CONFIGURATION

Vous pouvez adapter le comportement d'Outlook lors des appels entrants et sortants à vos besoins.

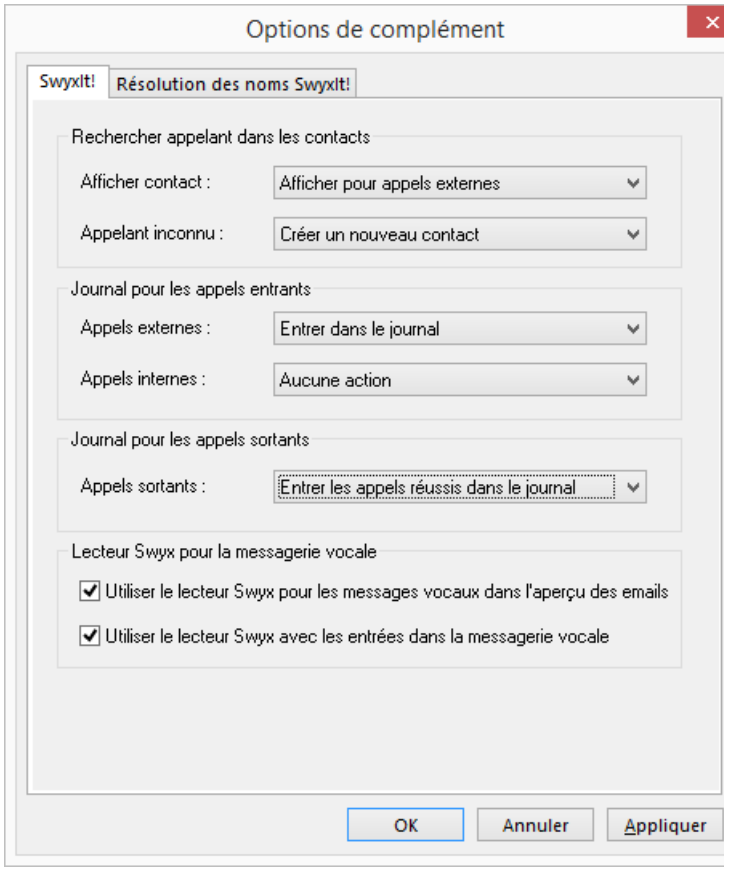
Comment déterminer le comportement des contacts Outlook, du Swyx Voicemail Player et du journal d'Outlook

1. Démarrez Outlook.
2. Cliquez sous « Fichier | Options | Compléments » sur le bouton « Options du complément... ».



La boîte de dialogue « Options de complément » s'ouvre.

3 Sélectionnez l'onglet « SwyxIt! ».



4 Dans la liste déroulante « Afficher le contact », sélectionnez l'option
- « ne pas afficher », afin de désactiver la notification par le biais des contacts Outlook, ou
- « afficher pour appels externes », afin de ne chercher et, le cas échéant, de n'afficher que les appels externes dans la liste des contacts d'Outlook, ou
- « afficher en cas d'appels internes », afin de ne chercher et, le cas échéant, de n'afficher que les appels internes dans la liste des contacts Outlook, ou
- « afficher pour tous les appels », afin de chercher et, le cas échéant, d'afficher tous les appels entrants dans les contacts Outlook.

5 Dans la liste déroulante « Appelants inconnus », sélectionnez
- « Aucune action », afin de ne pas créer de contact Outlook pour l'appelant, ou
- « créer un nouveau contact », afin d'enregistrer un nouveau contact dans les contacts Outlook.

6 Pour configurer le journal pour les appels entrants, sélectionnez l'option « Appels externes uniquement » et « Appels internes » dans les listes déroulantes
- « Aucune action », afin de ne pas effectuer de saisies dans le journal Outlook pour les appels entrants, ou
- « Entrer dans le journal », afin d'enregistrer les appels entrants dans le journal Outlook. Les informations disponibles seront enregistrées dans le journal ou
- « Entrer dans le journal et afficher », afin d'enregistrer les appels entrants dans le journal d'Outlook et les afficher directement. Cette option permet d'éditer directement l'entrée du journal en cours de communication – mais certaines informations sur l'appel n'apparaîtront pas dans le journal, comme la durée de l'appel, son coût...

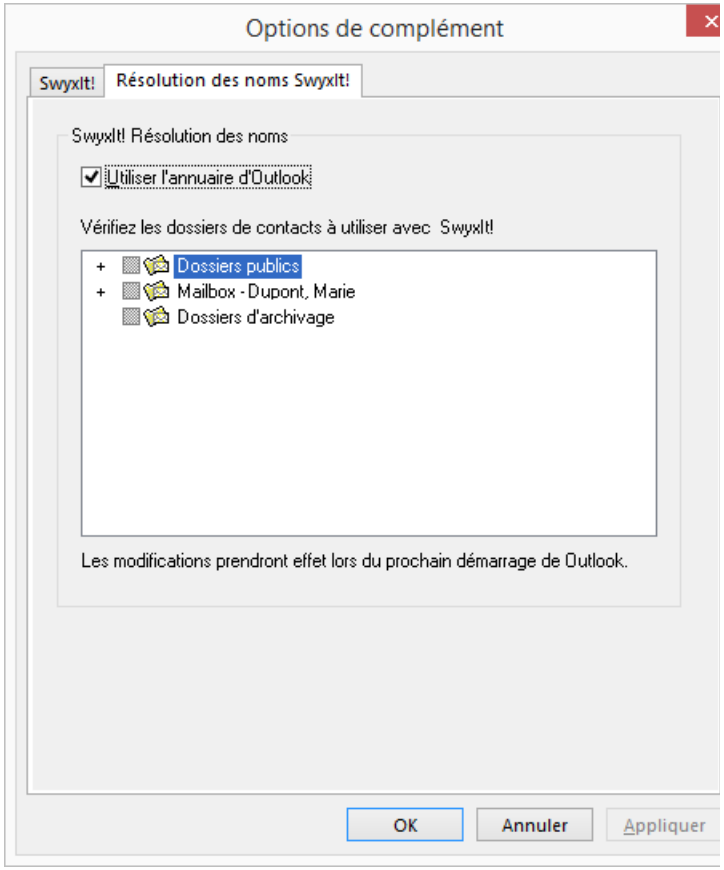
7 Pour configurer le journal pour les appels sortants, dans la liste déroulante, sélectionnez l'option
- « Pas d'action », si vous ne souhaitez rien saisir dans le journal lorsque vous téléphonez avec Outlook
- « Entrer les appels réussis dans le journal », afin de créer une saisie dans le journal d'Outlook lorsque la communication téléphonique a lieu ou
- « Entrer tous les appels dans le journal », afin de créer une saisie pour tous les appels en cours ou
- « Entrer les appels réussis et les afficher », afin de créer et de sauvegarder une saisie dans le journal d'Outlook lorsque la communication téléphonique a lieu ou
- « Entrer et afficher tous les appels » pour créer et enregistrer une entrée pour chaque appel initié.

8 Sélectionnez les options appropriées pour configurer votre Swyx Voicemail Player. Le Swyx Voicemail Player vous permet d'écouter

directement vos messages vocaux sans aucun logiciel supplémentaire, voir *12.2.9 Swyx Voicemail Player*, page 150.

- Activer le lecteur Swyx dans les messages vocaux ouverts » : Activez cette option pour activer automatiquement le Swyx Voicemail Player lors de l'ouverture des messages dans Outlook.
- Activer le lecteur de Swyx dans la liste de prévisualisation des courriels » : Activer cette option pour que le Swyx Voicemail Player soit activé automatiquement en cliquant sur un des messages de la liste de prévisualisation.

9 Sélectionnez l'onglet « Résolution de noms SwyxIt! ». Vous voyez tous les répertoires de contacts disponibles dans votre Outlook.



10 Sélectionnez ici dans quels répertoires la recherche des contacts doit avoir lieu lors d'un appel entrant. Généralement, tous les répertoires disponibles sont sélectionnés.

11 Cliquez sur « OK ».

En fonction des options que vous avez sélectionnées, les appels entrants seront signalés par l'affichage des contacts Outlook.

Le formatage correct des numéros d'appel, comme décrit dans la section *12.1 Formats des numéros d'appel dans Outlook*, page 143, est une condition essentielle pour que SwyxIt! puisse vous assister lors des appels entrants et sortants.

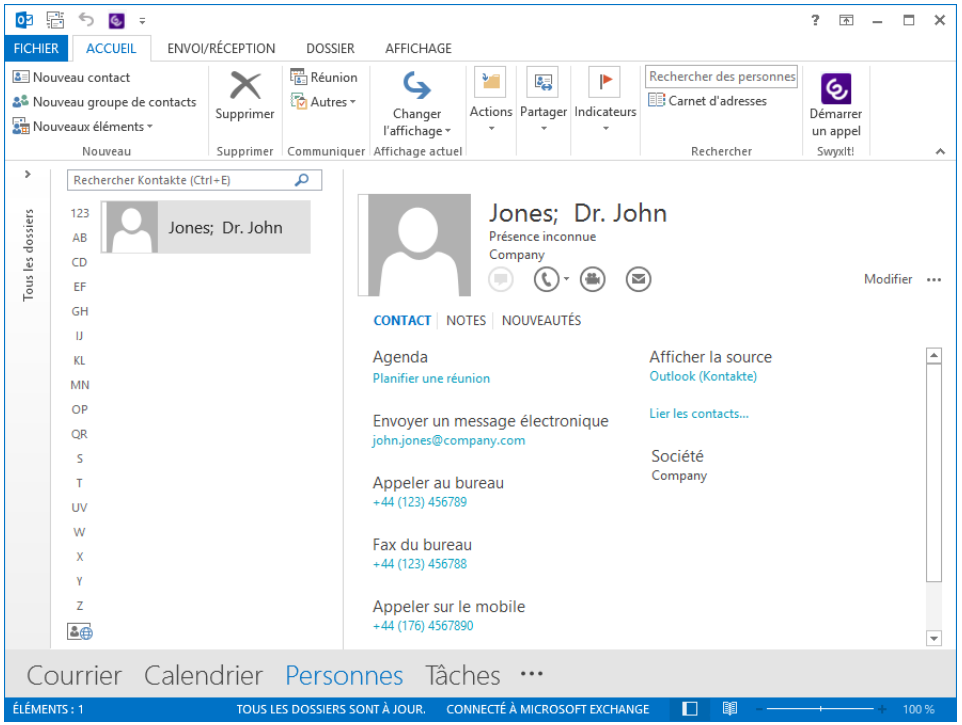
12.2.2 APPELER DIRECTEMENT LES CORRESPONDANTS FIGURANT DANS LA LISTE DES CONTACTS OUTLOOK

Vous pouvez utiliser les contacts Outlook pour appeler un de vos contacts directement depuis Outlook.

Comment appeler un correspondant figurant dans Outlook

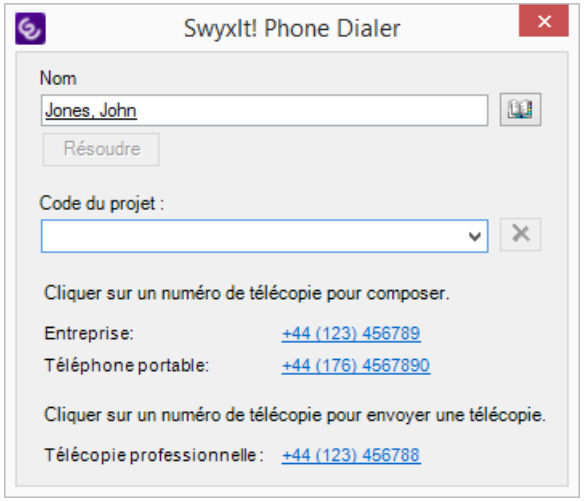
1 Ouvrez l'élément de menu Outlook « Personnes ».

La liste contenant vos contacts s'affiche.



2 Cliquez sur le contact souhaité.
- Cliquez dans la barre de menu sur l'icône de SwyxIt! ou (en fonction de la version d'Outlook),
- sélectionnez « Appeler » dans le menu contextuel du contact.

La fenêtre d'Outlook s'affiche : « SwyxIt! aide à la numérotation »



3 Le champ de recherche « Nom » permet de rechercher un autre contact dans Outlook.

4 Pour associer cet appel à un projet, vous pouvez indiquer le code d'identification du projet ou le sélectionner dans la liste déroulante disponible.
Voir aussi *8.13 Code d'identification du projet*, page 102.

5 Cliquez sur le numéro d'appel souhaité.
La fenêtre de SwyxIt! apparaît au premier plan et le numéro d'appel est numéroté par SwyxIt!.
Si vous avez activé l'option « Entrer et afficher tous les appels dans le journal » dans Outlook sous « Fichier | Options | Compléments | Options de complément... », la fenêtre avec l'entrée du journal est affichée.
Vous pouvez maintenant effectuer vos appels téléphoniques avec SwyxIt! comme à l'accoutumée.
ou

6 Cliquez sur le numéro de fax souhaité.
SwyxFax Client s'ouvre. La boîte de dialogue destinée à l'envoi de télécopie rapide s'ouvre. Les données du destinataire sont reprises depuis les contacts Outlook et inscrits dans le champ de saisie

correspondant. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/fr-FR/index.html#context/help/quickfax_$.

Pour que SwyxIt! puisse utiliser correctement les numéros de téléphones enregistrés dans Outlook, ceux-ci doivent avoir été enregistrés au format correct. Voir aussi *12.1 Formats des numéros d'appel dans Outlook*, page 143.

Veuillez observer les particularités de chaque pays, comme pour l'Italie : En l'occurrence, il faut conserver le zéro avant l'indicatif local.

12.2.3 DÉMARRER UN APPEL À PARTIR D'UN COURRIEL

Vous pouvez sélectionner directement depuis un courriel l'expéditeur de celui-ci. SwyxIt! l'aide à la numérotation propose les numéros d'appel trouvés dans les annuaires ou dans les contacts.

Comment appeler l'expéditeur d'un courriel dans Outlook

1 Signalez le courriel dans votre boîte de réception.
- Cliquez sur l'icône SwyxIt! dans la barre de menus ou (selon la version d'Outlook),
- Sélectionnez le message « Appeler » dans le menu contextuel.

SwyxIt! l'aide à la numérotation s'ouvre et vous propose tous les numéros d'appel disponibles pour ce correspondant.

2 Composez le numéro d'appel avec lequel vous souhaitez établir une communication.
Vous pouvez également effectuer une recherche par nom ou ouvrir les annuaires.

Lorsque le courriel est un message vocal, ce n'est pas l'expéditeur (Swyx-Server) qui est repris dans l'aide à la numérotation de SwyxIt! mais l'appelant.

12.2.4 COMMENCER UN APPEL DEPUIS UNE ENTRÉE DE L'AGENDA

Vous pouvez appeler directement l'expéditeur d'une invitation depuis une entrée de l'agenda. SwyxIt! l'aide à la numérotation vous propose à cet égard les numéros d'appel trouvés dans les annuaires.

Comment appeler l'expéditeur d'une entrée d'agenda

1 Ouvrez votre agenda
Sélectionnez une entrée d'agenda.
- Dans la barre de menu, cliquez sur l'icône de SwyxIt! ou (selon la version d'Outlook),
- choisissez l'entrée « Appeler » dans le menu contextuel.

SwyxIt! l'aide à la numérotation s'ouvre et vous propose tous les numéros d'appel disponibles pour ce correspondant.

2 Composez le numéro d'appel avec lequel vous souhaitez établir une communication.
Vous pouvez également effectuer une recherche par nom ou ouvrir les annuaires.

12.2.5 UTILISER LES CONTACTS OUTLOOK POUR LES APPELS ENTRANTS

Vous travaillez avec Outlook et vous souhaitez utiliser l'indication du nom dans SwyxIt! pour comparer les conversations téléphoniques entrantes avec les contacts contenus dans votre Outlook, et créer de nouveaux contacts le cas échéant.

Comment travailler avec les contacts Outlook lors d'appels entrants

Adaptez le comportement des contacts Outlook selon vos souhaits en changeant l'option « Rechercher les appelants dans les contacts » dans l'onglet « SwyxIt! » sous « Fichier | Options | Compléments | Options de complément... ». Voir aussi *12.2.1 Configuration*, page 144.

1 Vous entendez une sonnerie et vous avez sélectionné pour « Rechercher l'appelant dans les contacts » les options « Afficher pour toutes les communications » et
   - « créer nouveau contact », ou
   - « Pas d'action ».

   S'il existe déjà un contact dans Outlook pour cet appelant, il s'ouvre. S'il n'existe pas de contact pour ce numéro, selon l'option choisie, un nouveau contact sera créé ou il n'y aura aucune action supplémentaire.
2 Vous téléphonez avec SwyxIt! comme à l'accoutumé et vous pouvez éventuellement actualiser les données de contact (ajouter des informations pour les contacts ouverts dans la fenêtre, par exemple).

C'est toujours le contact présentant le plus grand nombre de similitudes qui est affiché. Ainsi, si un appel interne arrive avec le numéro de poste 123 et que vous avez un contact nommé « Meyer » avec le numéro « +33 1 444123 » et un contact nommé « Jones » avec le numéro « 123 », c'est le contact « Jones » qui s'affichera.

Les contacts Outlook ne peuvent être ouverts qu'à condition que l'appelant communique son numéro. L'entrée des contacts ne peut être ouverte correctement que si l'appelant utilise un des numéros sauvegardés à son nom.

Si vous disposez de droits d'écriture pour le répertoire de contacts dans lequel ce contact a été identifié, vos changements sont sauvegardés. Si le contact provient d'un répertoire en lecture seule, vous devez ensuite l'enregistrer dans un autre dossier.

En fonction des configurations que vous avez choisies dans l'onglet « SwyxIt! » sous « Fichier | Options | Compléments | Options de complément... », seront respectivement affichés dans les contacts Outlook : aucun appel, tous les appels ou seuls les appels internes ou externes.

12.2.6 AFFICHAGE ET CRÉATION DE CONTACTS OUTLOOK EN COURS DE CONVERSATION

Vous pouvez configurer Outlook de telle sorte qu'un contact Outlook soit automatiquement créé ou affiché lors d'une communication téléphonique, voir *12.2.5 Utiliser les contacts Outlook pour les appels entrants*, page 148.

Si la fonction reste inactive ou que pour certains des appels, vous pouvez afficher ou créer un contact Outlook pour votre correspondant pendant la conversation (ou dès la sonnerie). S'il n'y a pas de contact, un nouveau contact est ajouté mais n'est pas directement enregistré. Vous pouvez alors éditer et enregistrer le nouveau contact dans Outlook.

Comment ouvrir un contact Outlook en cours de communication

Vous recevez un appel ou vous venez d'appeler un abonné, ou bien vous êtes en conversation et souhaitez voir le contact Outlook ou en créer un.

1 Sélectionnez l'option « Afficher les contacts » dans le menu « Fonction » ou dans le menu contextuel de la touche de ligne correspondante.
   Un contact Outlook préalablement disponible s'ouvre ou un nouveau contact est créé. L'affectation d'un appel à un contact s'effectue en fonction du numéro d'appel.
2 Si vous avez créé un nouveau contact, éditez-le puis enregistrez-le dans Outlook.

12.2.7 CRÉER ET AFFICHER DES ENTRÉES DU JOURNAL OUTLOOK

Vous pouvez gérer vos communications téléphoniques dans le journal d'Outlook et disposer ainsi d'un aperçu de vos activités téléphoniques, et ajouter des informations à chaque communication. Si vous utilisez les fonctions du journal, les appels sont inscrits automatiquement dans le journal. Vous pouvez définir quels appels (appels entrants internes, entrants externes et appels sortants) doivent systématiquement être

inscrits dans le journal. En cas de besoin, vous pouvez créer des entrées de journal en cours de communication, voir *12.2.8 Créer une entrée de journal en cours de conversation*, page 150.

Comment utiliser le journal d'Outlook

Adaptez le comportement du journal d'Outlook en fonction de vos souhaits en changeant les options « Journal pour les appels entrants » et « Journal pour les appels sortants » sur l'onglet « SwyxIt! » sous « Fichier | Options | Compléments | Options de complément... ». Voir aussi *12.2.1 Configuration*, page 144.

1 Par exemple, pour les appels entrants, vous avez sélectionné les options
   - « Entrer dans le journal et afficher ». Dans ce cas, une entrée est créée dans le journal et affichée pour tous les appels entrants. Vous pouvez alors prendre des notes pendant la conversation.
   - « Entrer dans le journal ». Dans ce cas, des entrées sont crées dans le journal pour les appels entrants, mais elles ne sont pas affichées.
2 Par exemple, pour les appels entrants, si vous avez sélectionné les options
   - « Entrer les appels réussis dans le journal » et « Entrer les appels dans le journal ». Des entrées de journal sont créées, mais non affichées, pour les appels d'Outlook pour lesquels vous avez pu joindre le correspondant souhaité, et pour les appels depuis les entrées de journal de SwyxIt!.
3 Vous trouverez les entrées relatives aux différents appels en fonction des options que vous avez sélectionnées dans le journal d'Outlook. Celles-ci comportent la mention « SwyxIt! Appel <à/de> < numéro d'appel ou nom> » dans la ligne « Concerne » et la mention « Appel téléphonique » dans la ligne « Type d'entrée ». Ouvrez une entrée de journal avec un double-clic et ajoutez-y des notes.

12.2.8 CRÉER UNE ENTRÉE DE JOURNAL EN COURS DE CONVERSATION

Vous pouvez configurer Outlook de telle manière qu'en cas d'appel entrant interne, externe ou sortant, une entrée de journal soit créée automatiquement et éventuellement affichée, voir *12.2.7 Créer et afficher des entrées du journal Outlook*, page 149.

Si la fonction reste inactive ou si vous ne l'activez que pour certains appels, vous pouvez créer une entrée dans le journal pour cette communication en cours de conversation, voire au moment d'entendre la sonnerie.

Comment créer une entrée de journal en cours de communication

Vous recevez un appel ou bien vous venez d'appeler un correspondant, ou bien encore vous êtes en conversation et souhaitez voir l'entrée de journal ou en créer une.

1 Dans le menu « Fonctions » ou dans le menu contextuel la touche de ligne correspondante, sélectionnez l'option « Créer entrée de journal ».
   L'appel est enregistré dans le journal d'Outlook.

12.2.9 SWYX VOICEMAIL PLAYER

Le Swyx Voicemail Player ne s'affiche pas dans le nouvel Outlook. Vous devez les télécharger et les écouter avec un programme audio.

Le Swyx Voicemail Player vous permet d'écouter vos messages vocaux directement dans Microsoft Outlook, sans nécessité d'installer un logiciel supplémentaire.

Vous pouvez déterminer si le lecteur n'est lancé qu'après l'ouverture d'un message ou dès que vous cliquez sur le message fermé dans la zone de lecture. Lors d'une nouvelle installation, ces fonctions sont activées par défaut. Des informations sur l'activation/désactivation des fonctions sont disponibles dans la section, voir *Comment déterminer le*

comportement des contacts Outlook, du Swyx Voicemail Player et du journal d'Outlook, page 144.

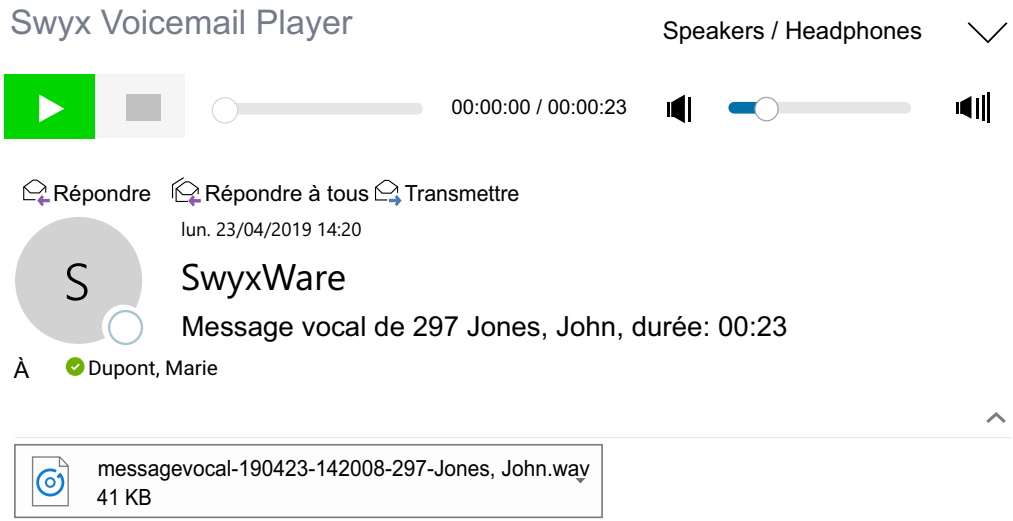
Vous pouvez ouvrir plusieurs messages vocaux en même temps et les écouter alternativement, tout en recherchant parallèlement d'autres messages vocaux dans la zone de navigation.

Par défaut, le codec Opus est utilisé lors de l'enregistrement. Les messages vocaux au format Opus ne peuvent pas être écoutés avec le Swyx Voicemail Player. Vous devez les télécharger depuis l'application de messagerie et les écouter avec un programme audio.

Comment écouter vos messages vocaux dans Outlook

1 Démarrez Outlook.

2 Sélectionnez un message dans la zone de navigation ou ouvrez-le (selon la configuration). Le Swyx Voicemail Player s'affiche au-dessus du message :



SwyxWare Message vocal

De
ID Appelant: 276
Nom: Jones, John
Date: 23.04.2019 14:20:08
Durée: 00:23

- Cliquez sur pour écouter le message vocal.
- Cliquez sur , pour interrompre la lecture.
- Cliquez sur , pour arrêter la lecture.
- Avec la commande à glissière 00:00:00 / 00:00:23 vous pouvez déplacer à un autre endroit dans le message.
- Le curseur de réglage du volume vous permet de régler le volume souhaité.
  Par défaut, le volume, réglé séparément pour chaque mode

audio, est repris de SwyxIt!.

- Vous pouvez sélectionner le mode audio à lire dans la liste déroulante (en haut à droite) ⌄ .

  Sauf configuration contraire, le mode audio utilisé est celui que vous avez désigné par défaut dans SwyxIt!. Vous pouvez sélectionner le mode audio avec le dispositif audio, en utilisant la fonction fourche (décrocher/raccrocher).

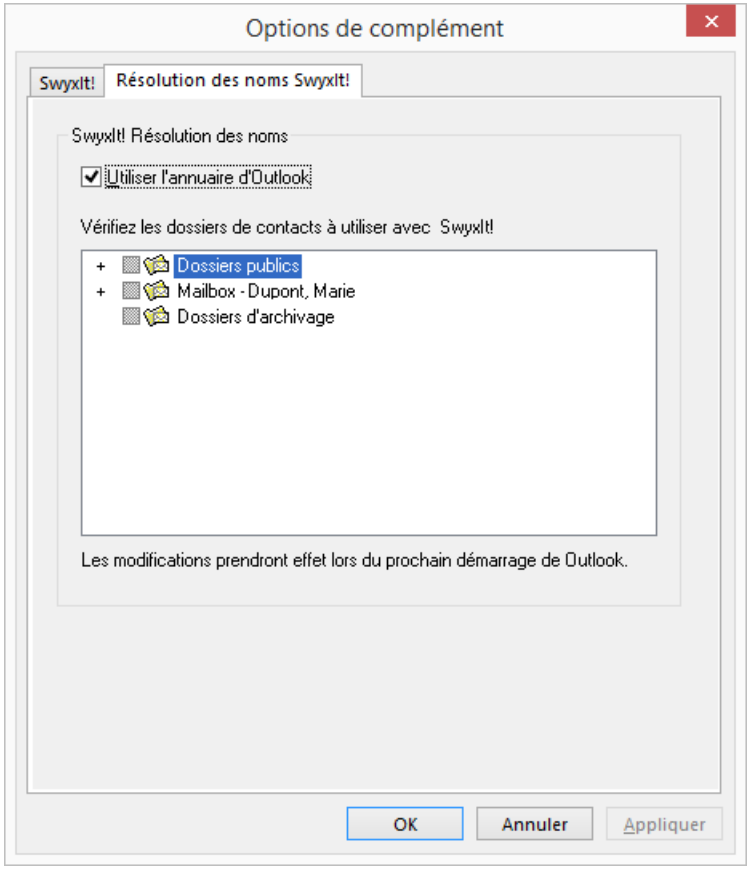
  Vous pouvez déterminer quel dispositif audio doit être assigné à tel ou tel mode audio, moyennant les configurations locales de SwyxIt!, voir *Comment configurez les options d'utilisation des dispositifs audio*, page 133.

12.3 RÉSOLUTION DES NOMS À PARTIR DES CONTACTS OUTLOOK

Lorsque le numéro d'appel d'un appelant est connu (dans les contacts Outlook ou dans l'annuaire, par exemple), SwyxIt! affiche directement le nom de l'appelant au lieu de son numéro de téléphone. Vous pouvez choisir quel répertoire de contacts doit être passé en revue lorsqu'un appel arrive afin de supprimer le numéro. Tous les répertoires de contacts que vous avez déjà listés dans votre Outlook sont à votre disposition.

Comment sélectionner les contacts Outlook pour la résolution des noms

1 Dans Outlook, cliquez sous « Fichier | Options | Compléments » sur le bouton « Options de complément... ».



Sélectionnez l'onglet Résolution de noms SwyxIt!. Vous voyez tous les répertoires de contacts disponibles dans votre Outlook.

2 Sélectionnez ici dans quels répertoires la recherche des contacts doit avoir lieu lors d'un appel entrant. Généralement, tous les répertoires disponibles sont sélectionnés.

13 VISUALCONTACTS ET DATEV

Diverses fonctions supplémentaires permettent d'intégrer des applications tierces dans SwyxWare :

Cette fonction n'est pas disponible sur SwyxON.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Option Swyx VisualContacts

Swyx VisualContacts étendu SwyxIt! par la connexion à ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional ou C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1.

ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory V6.0.81 SR 1 sont des applications serveur qui permettent la connexion de sources de données externes à SwyxIt!.

Swyx VisualContacts vous offre la possibilité d'avoir accès d'une manière efficace et individualisée aux données de contact comme les noms, les adresses, les numéros d'appel, les photos et des informations sur les clients. La recherche parmi les contacts ainsi que l'affichage des résultats est simplifiée pour les grandes quantités de données.

Voir aussi *13.3 Swyx VisualContacts*, page 155.

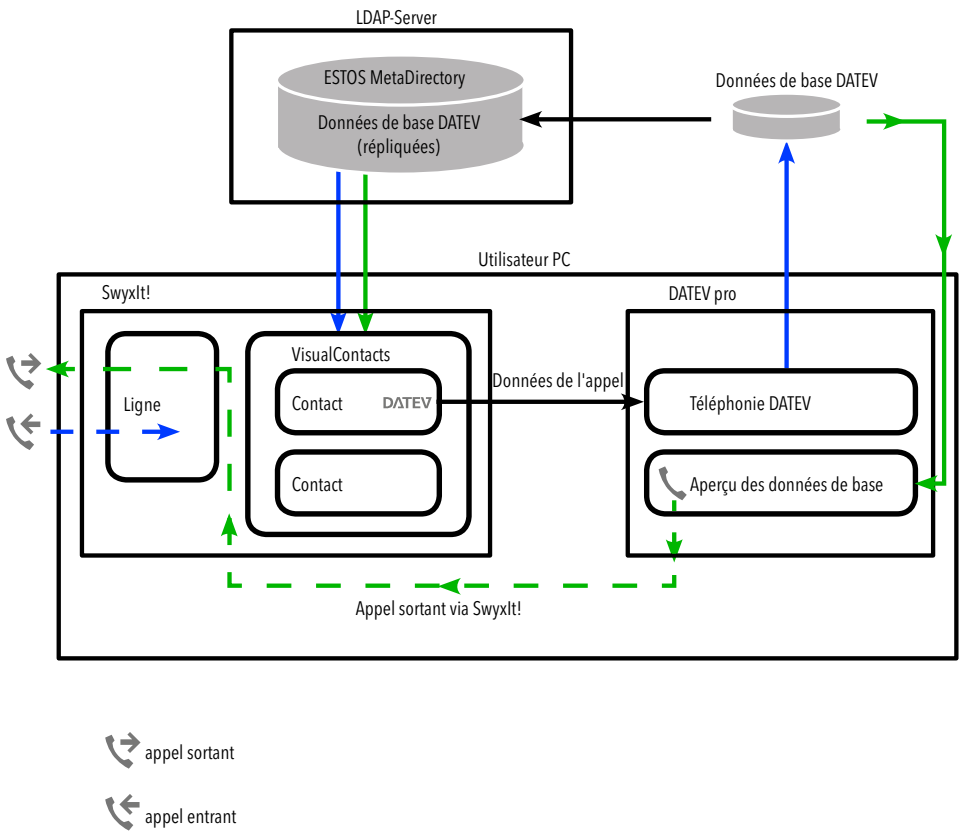
Pour toute question concernant ESTOS MetaDirectory et C4B XPhone Connect Directory, veuillez contacter votre administrateur.

Option Swyx Connector für DATEV

La connexion à ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory permet de plus l'intégration de DATEV dans SwyxWare. Les données de contact DATEV et les fonctions de téléphonie sont ainsi réunies avec SwyxIt!, le logiciel client de téléphonie pour ordinateurs. La communication téléphonique ainsi que la gestion de données deviennent plus efficaces et ne nécessitent que quelques étapes.

SwyxIt! sert également d'interface entre les lignes téléphoniques et la gestion des données dans DATEV.

- La numérotation des contacts que vous appelez depuis DATEV est effectuée par SwyxIt!.
- Les données de tous les appels entrants sont comparées avec les données de base de DATEV afin de pouvoir associer l'appel à un contact dans DATEV. Lorsqu'une attribution a lieu, c'est-à-dire lorsque l'appel entrant est venu d'un contact enregistré dans DATEV, les informations rapides concernant ce contact et les liens contextuels sur le poste de travail DATEV seront appelés et affichés d'une manière dynamique dans SwyxIt!.
- Les données de l'appel (statut, durée) sont transmises sont affichées dans le journal des appels de SwyxIt! à la demande au système de téléphonie DATEV.



13.1 CONDITIONS POUR L'UTILISATION DE SWYX VISUALCONTACTS

Swyx VisualContacts

- ESTOS MetaDirectory (version 4.0 Professional) ou C4B XPhone Connect Directory doit être installé sur un serveur connecté au réseau local.
- Microsoft .NET Framework 4.0 doit être installé sur l'ordinateur local.
- SwyxIt! doit être installé (version 2011 R2 MP1 ou supérieure).

Swyx VisualGroups

Pour plus d'informations sur Swyx VisualGroups à partir de la version 1.1 voir help.enreach.com/visualgroups/1.40/web/Swyx/en-US/index.html.

13.2 INSTALLATION ET CONFIGURATION DE SWYX VISUALCONTACTS

Ce chapitre décrit brièvement l'installation ainsi que les paramètres indispensables pour les programmes nécessaires.

13.2.1 CONDITIONS

Pour connaître les conditions préalables et les instructions pour l'installation définie par l'utilisateur sur SwyxIt!, voir *15 Installer et désinstaller SwyxIt!*, page 166.

Swyx VisualContacts

Lors d'une nouvelle installation de SwyxIt! vous devez sélectionner l'option **Définis par l'utilisateur** dans l'assistant d'installation.

Pour l'installation de Swyx VisualContacts, le composant **VisualContacts AddIn** doit être activé.

Lors d'une actualisation de SwyxIt!, Swyx VisualContacts ne sera pas installé automatiquement. À la fin de la mise à jour, redémarrez le programme d'installation, puis sélectionnez l'installation personnalisée à l'aide de l'option Modifier. Activez ensuite la fonction « AddIn pour VisualContacts ».

13.2.1.1 DÉFINIR LES PARAMÈTRES DE SERVEUR LDAP

ESTOS MetaDirectory 4.0 Professional ou C4B XPhone Connect Directory est basé sur un serveur LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Le serveur LDAP met un répertoire de travail à disposition pour le traitement des informations sur les contacts.

Pour permettre l'accès au ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory par le SwyxIt!, les paramètres d'accès du serveur LDAP devront être indiqués dans l'onglet « VisualContacts ».

Pour accéder aux paramètres du serveur LDAP, cliquez sur la touche de configuration de l'onglet VisualContacts :

- Sous Serveur, vous devez indiquer l'adresse IP ou le nom du serveur sur lequel ESTOS MetaDirectory est installé.
  Si nécessaire, il faut également indiquer le port. Habituellement, ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory utilise le port 712.
- S'il faut des droits particuliers pour accéder au serveur, l'option Utiliser les données d'ouverture de session doit être activée et il convient de saisir le nom d'utilisateur et le mot de passe.
- Pour l'accès à certains nœuds LDAP dans MetaDirectory, l'option Utiliser d'autres nœuds LDAP doit être activée et il convient d'indiquer le nœud souhaité.

Veuillez contacter votre administrateur pour en savoir plus.

13.3 SWYX VISUALCONTACTS

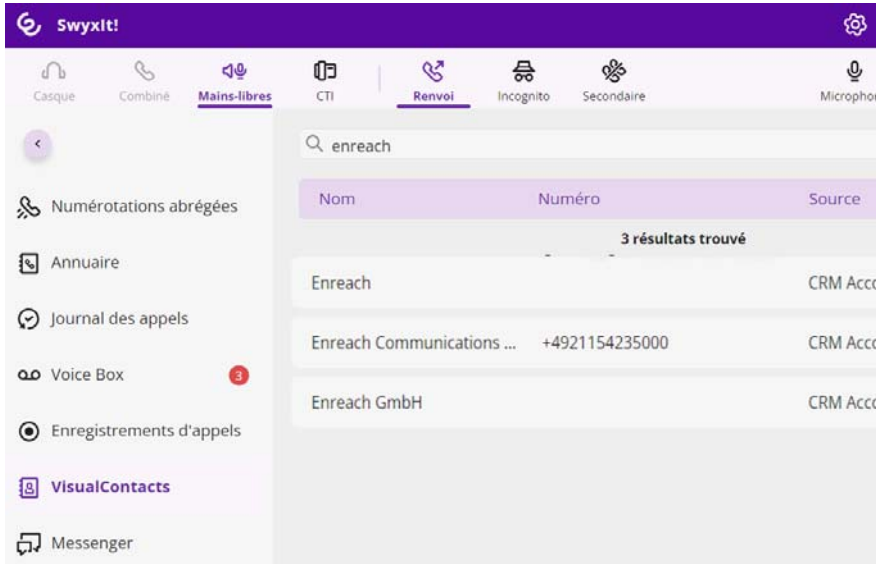
Avec Swyx VisualContacts, rechercher les contacts dans les sources de données présélectionnées. De plus, sur la base du numéro de téléphone, SwyxIt! trouve automatiquement les contacts concernés lors d'un appel entrant ou sortant, dans ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory et les affiches sous l'onglet « VisualContacts ».

13.3.1 INTERFACE UTILISATEUR

L'onglet « VisualContacts » se compose des éléments de commande et d'une liste de contacts.

- Vous pouvez saisir des suites de chiffres ou de lettres dans le champ Recherche pour effectuer une recherche par numéros de téléphone, adresses ou noms de contact.
- Cliquez sur la touche de recherche pour lancer la recherche.
- Les résultats des recherche et les informations contextuelles s'affichent dans la liste de contacts.

- La touche permet d'accéder aux paramètres de VisualContacts.



13.4 RECHERCHER DES CONTACTS

Vous pouvez rechercher des adresses, des noms et des numéros de téléphone. La recherche peut également être effectuée pendant l'appel téléphonique.

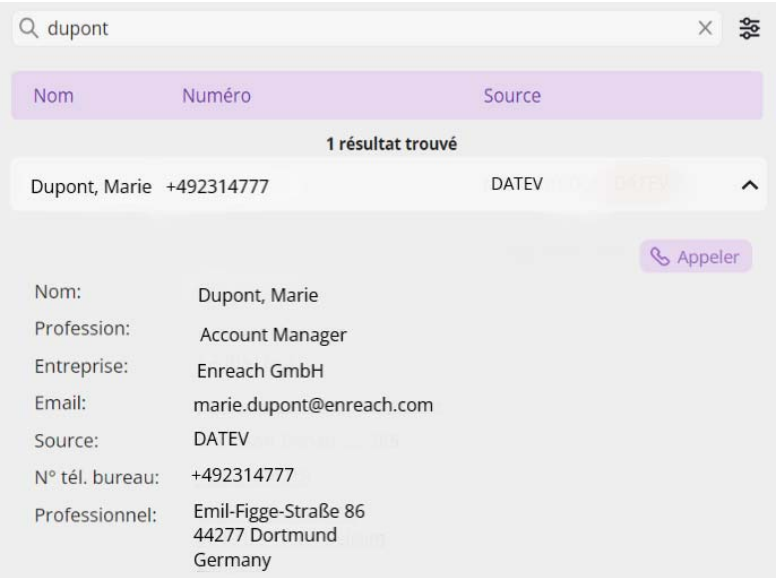
Seul un nombre limité de résultats est affiché. Précisez votre mot-clé si le résultat souhaité n'est pas dans la liste.

Comment rechercher des contacts

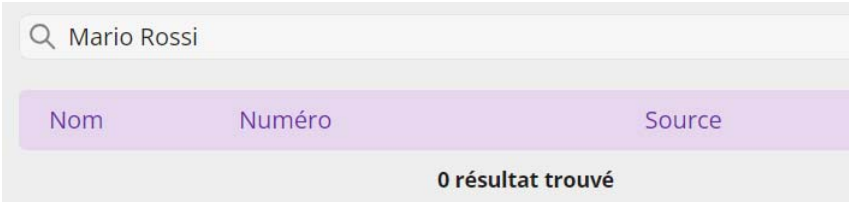
1 Cliquez sur .

2 Saisissez un mot-clé dans le champ Recherche.
✓ Les résultats de la recherche s'affichent dans la liste de contacts :

3 Cliquez sur la flèche située à droite de l'entrée souhaitée afin d'accéder à toutes les informations enregistrées dans ce contact (nom, adresse, numéro de téléphone, photos, informations spécifiques, etc.) :



Si le mot-clé ne figure dans aucune des sources de données, le message suivant apparaît : 0 résultats trouvés.



Réessayez avec un autre mot-clé.

Pour de plus amples informations sur les critères de recherche, consultez la documentation d'ESTOS MetaDirectory ou C4B XPhone Connect Directory.

13.5 AFFICHAGE DES CONTACTS EN MÊME TEMPS QU'UN APPEL

Lors d'un appel entrant, SwyxIt! recherche automatiquement le correspondant dans ESTOS MetaDirectory sur la base du numéro de téléphone de l'appelant et affiche directement l'information obtenue.

Si le numéro de téléphone ne peut être attribué à aucun contact de la base de données, le message suivant apparaît dans la fenêtre de VisualContacts : « La recherche par « <mot-clé> » n'a pas donné de résultats ».

S'il s'agit d'un contact présent dans le système DATEV, celui-ci est alors distingué par l'icône « DATEV-Klick ».

Cliquez sur la flèche située à droite de l'entrée correspondante afin d'accéder à toutes les informations enregistrées dans le contact (nom, adresse, numéro de téléphone, photos, informations spécifiques, etc.).

Lors d'appels sortants, il n'est pas important que vous les effectuiez par le champ de saisie de SwyxIt! ou que vous les appeliez directement depuis le système DATEV SwyxIt! vous indique les données de contact appropriées sur l'onglet VisualContacts.

- Un simple clic sur le numéro de téléphone permet d'appeler la personne du contact par le biais de SwyxIt!.
- Cliquez sur une adresse électronique contenue dans les détails de contact pour lancer votre logiciel de messagerie électronique habituel et reprendre cette adresse électronique dans une nouvelle fenêtre de la messagerie.
- Un simple clic sur un numéro de télécopie déclenche le processus d'appel SwyxFax Client. La boîte de dialogue destinée à l'envoi de télécopie rapide s'ouvre. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/fr-FR/index.html#context/help/quickfax_$.
- Cliquez sur l'adresse afin d'ouvrir Google Maps dans votre navigateur.

Vous pouvez également démarrer des applications depuis les détails du contact. MetaDirectory doit avoir été configuré à cet effet.

13.5.1 PLUSIEURS APPELS

Les infos rapides ainsi que les informations contextuelles du contact qui appelle sont affichées. Si plusieurs connexions ont lieu en parallèle, le système affiche les informations du contact utilisant la ligne active au moment considéré. Si vous sélectionnez une connexion en attente et que vous activez la ligne souhaitée, l'affichage des informations de contact est actualisé en conséquence.

Pour commuter entre les connexions actives et les connexions maintenues, voir *4.6 Comment puis-je permuter entre plusieurs correspondants ?*, page 48.

14 CONTRÔLE DE TÉLÉPHONE DEPUIS UN PC AVEC SWYXCTI ET SWYXCTI+

Le SwyxIt! en mode CTI (CTI SwyxIt!) vous permet de contrôler vos téléphones depuis votre PC.

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

Avec SwyxCTI vous disposez alors des possibilités suivantes :

- SwyxIt! contrôle un SwyxPhone ou un téléphone SIP certifié
- SwyxIt! contrôle sur un serveur de terminal SwyxIt!

Avec SwyxCTI+ vous disposez alors des possibilités suivantes :

- SwyxIt! contrôle un téléphone de fournisseur tiers, par exemple un téléphone DECT ou un téléphone SIP certifié
- SwyxIt! contrôle un téléphone externe via son numéro de téléphone

SwyxCTI et SwyxCTI+ sont disponibles pour téléphones SIP certifiés. Les fonctions SwyxCTI disponibles sont indiqués dans le tableau suivant.

Aperçu des fonctions SwyxCTI pour téléphones SIP certifiés

Fonction	Assistance
Rappel/Rappel si occupé	Non
Configuration des touches de ligne	Non
Prendre un appel	Oui
Démarrer un appel	Oui
Lancer un double appel (rappel)	Oui
Mettre des appels en attente	Oui
Va-et-vient	Oui
Transférer un appel entrant sans le prendre	Oui
Transférer un appel actif	Oui
Raccorder entre eux	Oui
Ouvrir une conférence	Oui
Utiliser tonalités DTMF	Oui
Afficher tonalités DTMF	Non
Effectuer un appel avec plus de deux participants	Non
Avis d'appel	Seulement téléphone
Prendre un appel de groupe	Oui
Overlap Dialing	Non
Résolution de noms (p.ex. des contacts Outlook)	Non
Interphone	Non

En mode CTI vous ne pouvez enregistrer annonces de la Voice Box via l'interrogation à distance, voir aussi *1.18 Interrogation à distance*, page 19.

14.1 SWYXIT! CONTRÔLE UN SWYXPHONE OU UN TÉLÉPHONE SIP CERTIFIÉ

SwyxIt! est installé sur le PC de l'utilisateur et contrôle un SwyxPhone ou téléphone SIP certifié en mode CTI activé, lequel doit être enregistré sous le même utilisateur de SwyxWare. Dans ce cas, le téléphone travaille indépendamment du PC et fonctionne même lorsque l'ordinateur est éteint.

Le CTI SwyxIt! vous offre les possibilités suivantes pour le contrôle des SwyxPhones :

Vous trouverez des informations sur les fonctions CTI pour téléphones SIP certifiés sous *Aperçu des fonctions SwyxCTI pour téléphones SIP certifiés*, page 158.

- Vous pouvez numéroter depuis Outlook ou depuis une autre application, mais également en utilisant la liste des renumérotations ou la liste des appels, ainsi que les annuaires téléphoniques.
- Mettre en attente, commuter, connecter, créer des conférences, rappeler et rappeler si occupé
- Lancer ou accepter un double appel
- Collaboration
- Fonction vidéo
- Paramètres
- Les touches assignées (numérotations abrégées et raccourcis)
- Signalisation des appels et des statuts
- Renvois, Voice Box et Call Routing Manager sont associés à un utilisateur et restent donc identiques pour l'appareil de téléphonie (SwyxPhone) et CTI SwyxIt!.

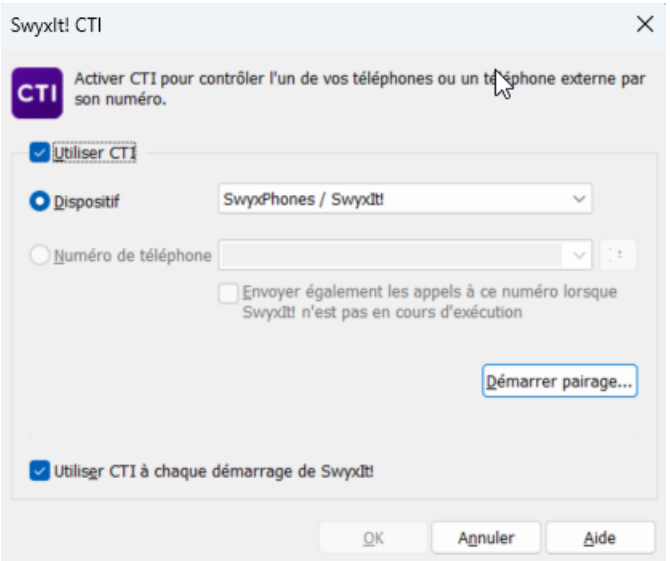
Fonctions non disponibles :

- Enregistrer
- Touche haut-parleur et microphone du CTI SwyxIt!

Comment activer SwyxCTI pour le contrôle d'un SwyxPhone ou un téléphone SIP certifié

1 Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Activez la case de contrôle Utiliser CTI.



3 Sélectionnez le bouton radio Dispositif et sélectionnez l'appareil souhaité avec l'option souhaitée dans la liste déroulante.

Seuls les appareils précédemment enregistrés par votre administrateur sur votre compte utilisateur sont disponibles.

4 Cliquez ensuite sur Démarrer pairage.

5 Cliquez sur OK.

6 La case de contrôle Utiliser CTI à chaque démarrage de SwyxIt! vous permet de déterminer si le mode CTI+ ne fonctionne que jusqu'à l'arrêt de SwyxIt! ou si il est automatiquement activé à chaque démarrage.

En décrochant le combiné du SwyxPhone, vous activez la ligne et, par le fait même, celle du CTI SwyxIt!. En mode CTI, le SwyxPhone met deux lignes à votre disposition.

Seul un SwyxIt! en mode CTI peut être utilisé simultanément pour chaque compte utilisateur de SwyxWare.

Si vous utilisez CTI SwyxIt! pour le contrôle de votre SwyxPhone et qu'un combiné téléphonique supplémentaire (p.ex. combiné manuel ou microcasque) est connecté à votre PC, le contrôle du combiné téléphonique s'interrompt. Vous ne pouvez plus dès lors accepter des appels, ni activer une ligne en décrochant simplement le combiné. Cela ne fonctionne que sur un SwyxPhone en mode contrôle.

14.2 CTI SWYXIT! SUR UN SERVEUR DE TERMINAL CONTRÔLE UN SWYXIT! LOCAL

CTI SwyxIt! tourne sur un serveur de terminal et contrôle un SwyxIt! sur l'ordinateur de l'utilisateur. Ce SwyxIt! local sert plus particulièrement à la lecture et à l'enregistrement de la voix par le biais d'un combiné ou d'un microcasque.

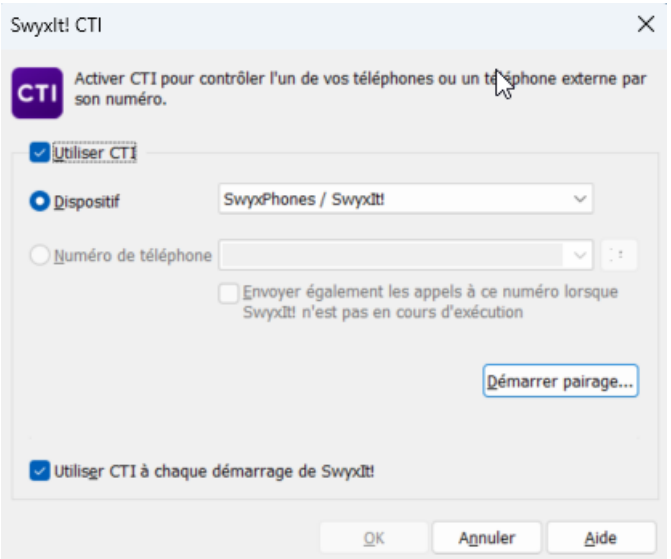
CTI SwyxIt! affiche un comportement spécifique sur un serveur de terminal :

- Sur le serveur de terminal, SwyxIt! tourne toujours comme Master CTI
- Pas de message de l'assistant de messagerie
- Pas d'alerte pour excès de couleurs

Lors de l'installation du TAPI Service Provider, vous pouvez créer autant de lignes TAPI que d'utilisateurs de SwyxIt! qui utiliseront la CTI SwyxIt! sur le serveur de terminal.

Comment activer SwyxCTI dans SwyxIt! sur le serveur de terminal pour contrôler le SwyxIt! local

1 Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Activez la case de contrôle Utiliser CTI.
3 Sélectionnez le bouton radio Dispositif et sélectionnez l'entrée SwyxIt!/SwyxPhone dans la liste déroulante.



4 Cliquez ensuite sur Démarrer pairage.
   CTI SwyxIt! recherche maintenant un SwyxIt! connecté à SwyxServer sous le même nom d'utilisateur.
5 Confirmez la demande dans le SwyxIt! local avec Accepter. Cliquez dans le CTI SwyxIt! en environnement serveur de terminale sur OK pour démarrer le raccourci.

L'utilisation de SwyxIt! dans un environnement de serveur de terminal n'a de sens que si SwyxIt! fonctionne en mode CTI. Dans ce cas, le mode CTI peut être pré-installé par l'administrateur, voir help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/CTI_$.

Dans ce scénario, aucune téléphonie vidéo n'est possible.

14.3 SWYXIT! CONTRÔLE UN TÉLÉPHONE DE FOURNISSEUR TIERS

SwyxIt! est installé sur le PC de l'utilisateur et, une fois le mode CTI activé, contrôle un terminal de téléphonie d'un fournisseur tiers (un terminal DECT, par exemple) connecté avec le même utilisateur de SwyxWare. Dans ce cas, le téléphone travaille indépendamment du PC et fonctionne même lorsque l'ordinateur est éteint.

L'option SwyxCTI+ vous permet, indépendamment du terminal, d'utiliser les fonctions suivantes :

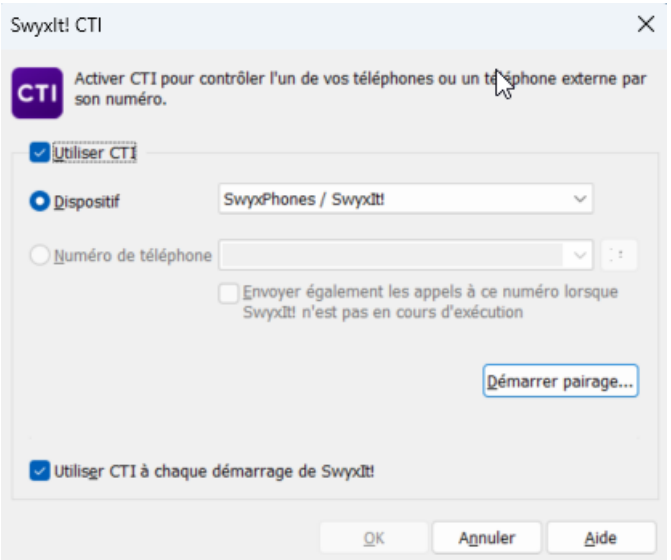
- Numéroter
  Vous pouvez numéroter depuis Outlook ou depuis une autre application, mais également en utilisant la liste des renumérotations ou la liste des appels, ainsi que les annuaires téléphoniques.
- Commuter, connecter, créer des conférences
- Rappel si occupé (uniquement SwyxIt!)
- Lancer ou accepter un double appel
- Collaboration

Fonctions non disponibles :

- Enregistrer
- Touche haut-parleur et microphone du SwyxIt!
- Accepter des appels entrants sur le SwyxIt!

Comment activer SwyxCTI+ pour le contrôle d'un téléphone de fournisseur tiers

1 Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Activez la case de contrôle Utiliser CTI.



3 Sélectionnez le bouton radio Dispositif et sélectionnez l'entrée SwyxIt!/SwyxPhone dans la liste déroulante.

Seuls les appareils précédemment enregistrés par votre administrateur sur votre compte utilisateur sont disponibles.

4 Cliquez ensuite sur Démarrer pairage.
5 Cliquez sur OK.

6 La case de contrôle Utiliser CTI à chaque démarrage de SwyxIt! vous permet de déterminer si le mode CTI+ ne fonctionne que jusqu'à l'arrêt de SwyxIt! ou si il est automatiquement activé à chaque démarrage.

A noter que le paramètre SIP correspondant doit être activé pour pouvoir utiliser des terminaux de téléphonie avec SwyxCTI+ dans le SwyxWare Administration. Veuillez contacter votre administrateur à ce sujet.

Notez que vous ne pouvez contrôler que des terminaux de téléphonie connectés au même SwyxServer sous le même nom d'utilisateur. Veuillez contacter votre administrateur à ce sujet.

Vous trouverez sous *CTI+*, page 199 des informations sur l'utilisation des suites de caractères DTMF avec CTI+.

14.4 SWYXIT! CONTRÔLE UN TÉLÉPHONE EXTERNE

SwyxIt! est installé sur le PC de l'utilisateur et contrôle un téléphone externe en mode CTI+ activé via son numéro de téléphone. Il peut s'agir, par exemple, d'un téléphone mobile ou encore du numéro d'appel d'un autre utilisateur de SwyxWare.

Vous avez ainsi la possibilité d'utiliser l'appareil téléphonique de votre chambre d'hôtel par le biais de SwyxCTI+ lorsque vous êtes en déplacement professionnel, et d'accepter les appels entrants sur cet appareil. Vous pouvez également réaliser des Liste d'appels sortants avec le téléphone externe moyennant ce raccourci, mais SwyxCTI+ ne listera que les appels sortants effectués également à partir de SwyxCTI+. Les appels effectués directement depuis l'appareil externe n'apparaissent généralement pas dans le SwyxCTI+ et sont facturés normalement par le biais de la connexion téléphonique externe.

Il est aussi possible de saisir un numéro de téléphone mobile, de façon à ce que les appels entrants soient déviés automatiquement vers votre mobile.

Autre possibilité d'utilisation : en tant qu'utilisateur de SwyxWare dans une entreprise, vous n'êtes temporairement pas à votre poste de travail mais, par exemple, dans une salle de conférence ou au poste de travail d'un collègue. Là, vous pouvez vous connecter à SwyxIt!, démarrer le mode CTI et activer le raccourci avec le numéro de poste de la salle de conférence ou du collègue en question.

L'option SwyxCTI+ vous offre les possibilités suivantes pour le contrôle d'un téléphone externe par le biais de son numéro d'appel :

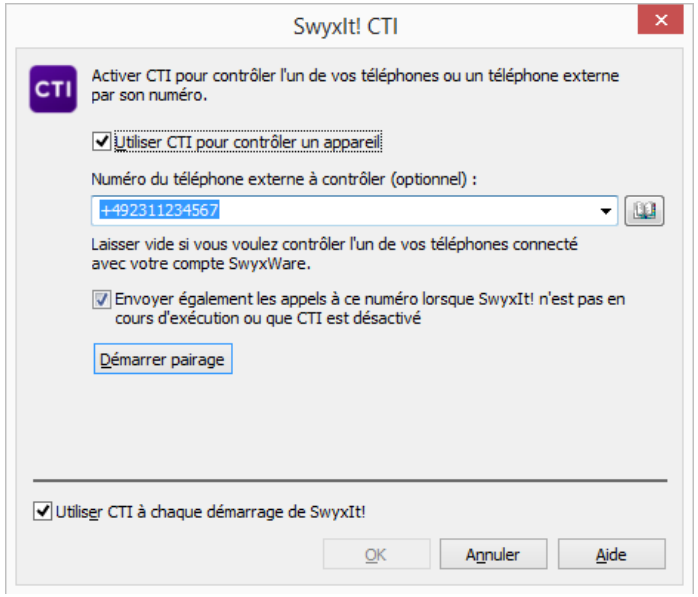
- Numéroter
  Vous pouvez numéroter depuis Outlook ou depuis une autre application, mais également en utilisant la liste des renumérotations ou la liste des appels, ainsi que les annuaires téléphoniques.
- Commuter, connecter, créer des conférences
- Démarrer ou accepter des doubles appels
- Collaboration

Fonctions non disponibles :

- Enregistrer
- Touche haut-parleur et microphone du SwyxIt!
- Accepter des appels entrants sur le SwyxIt!

Comment activer SwyxCTI+ pour le contrôle d'un téléphone externe

1 Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
  ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Activez la case de contrôle Utiliser CTI.



3 Choisissez le champ **Numéro d'appel**.

4 Indiquez le numéro d'appel du téléphone que vous aimeriez contrôler avec votre CTI SwyxIt!.

5 L'option **Transférer les appels vers le numéro de téléphone même si** SwyxIt! **est interrompu** vous assure que les appels entrants seront déviés vers le téléphone externe, indépendamment de SwyxIt!, même lorsque l'ordinateur est éteint.

6 Cliquez ensuite sur **Démarrer pairage**. Le téléphone externe sonne.

7 Décrochez le combiné et suivez les instructions du message. Puis raccrochez.

8 Cliquez sur **OK**.
Vous pouvez désormais exécuter dans CTI SwyxIt! les fonctions indiquées dans la liste ci-dessus pour votre téléphone externe.

9 La case de contrôle **Utiliser CTI à chaque démarrage de** SwyxIt! vous permet de déterminer si le mode CTI+ ne fonctionne que jusqu'à l'arrêt de SwyxIt! ou si il est automatiquement activé à chaque démarrage.

A noter que vous devez posséder dans le SwyxWare Administration les droits nécessaires au contrôle d'un téléphone externe. Veuillez vous adresser à votre administrateur pour en savoir plus.

Notez que vous pouvez continuer à démarrer des appels par le biais du téléphone externe, indépendamment de SwyxIt!. Les coûts téléphoniques habituels seront perçus pour cette connexion.

A noter que vous ne pouvez pas créer de raccourci CTI pour un numéro d'appel qui serait assigné dans la SwyxWare Administration à votre propre compte d'utilisateur.

Vous trouverez sous *CTI+*, page 199 des informations sur l'utilisation des suites de caractères DTMF avec CTI+.

14.5 CONFIGURATION DES SONNERIES DANS CTI SWYXIT!

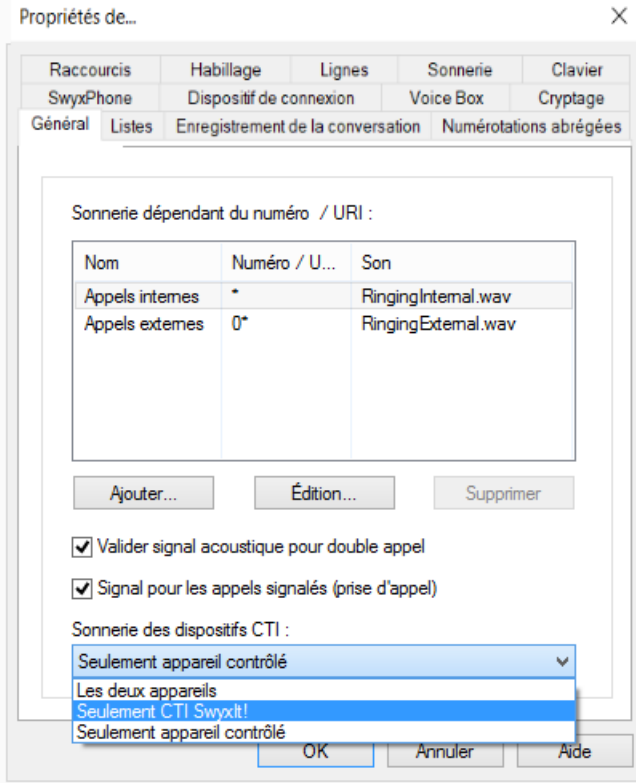
Comment régler les sonneries dans CTI SwyxIt!

1 Cliquez sur ⚙ et sur **Paramètres de transfert d'appel**.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier **Alt + Maj + U**.
✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet **Sonnerie**.



3 Dans la liste Sonneries des dispositifs CTI, sélectionnez l'entrée souhaitée :

- Appareil contrôlé uniquement

  Dans ce cas, seule la sonnerie du terminal téléphonique contrôlé retentira.

- Les deux appareils

  Les sonneries du CTI SwyxIt! et du terminal de téléphonie retentissent.

En cas d'utilisation de CTI SwyxIt! avec un SwyxPhone, seule l'option Les deux appareils est possible.

14.6 INTERROMPRE LE MODE CTI

Comment interrompre le mode CTI

1 Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.

2 Désactivez l'option Envoyer également les appels à ce numéro lorsque SwyxIt! n'est pas en cours d'exécution, si vous ne souhaitez pas, une fois le mode CTI désactivé, que les appels soient transmis vers le téléphone externe.

3 Désactivez la case de contrôle Utiliser CTI et cliquez sur OK.
   La connexion avec le terminal connecté est interrompue et SwyxIt! ne fonctionne plus en mode CTI.
   Voir aussi *14.4 SwyxIt! contrôle un téléphone externe*, page 162.

Le mode CTI ne peut pas être interrompu depuis les terminaux contrôlés, mais uniquement depuis CTI SwyxIt!.

Si la case de contrôle Utiliser CTI est grisée, et que vous n'arrivez donc pas à interrompre le mode CTI, veuillez consulter votre administrateur.

14.7 MODIFICATIONS DU MODE CTI+ SUR DES TÉLÉPHONES EXTERNES APRÈS LA DÉCONNEXION, INTERRUPTION ET REDÉMARRAGE DE SWYXIT!

La case de contrôle **Activer automatiquement CTI à chaque démarrage de** SwyxIt! vous permet de déterminer si le mode CTI ne fonctionne que jusqu'à l'arrêt de SwyxIt! ou si il est automatiquement activé à chaque démarrage.

Lorsque cette option est activée et que vous interrompez le contrôle d'un téléphone externe via SwyxIt! , les observations suivantes apparaissent après le redémarrage du logiciel, selon que la connexion CTI peut être rétablie automatiquement ou non :

La connexion CTI a pu être à nouveau rétablie automatiquement

- Cliquez sur **Continuer à utiliser CTI** pour continuer à contrôler le téléphone externe sélectionné au préalable avec SwyxIt! .
- Cliquez sur **Modifier les paramètres CTI** pour configurer votre connexion CTI.
- Cliquez sur **Désactiver CTI**, pour interrompre le mode CTI et utiliser SwyxIt! dans le mode normal.

La connexion CTI n'a pas pu être rétablie automatiquement

Si un icône ronde de chargement apparaît à côté de la touche **CTI** après le redémarrage du programme, cela signifie que la liaison CTI ne peut pas être rétablie automatiquement.

Il se peut que le SwyxPhone, le terminal de téléphonie du fournisseur tiers ou le téléphone externe ne soit pas connecté. Connectez le terminal ou le téléphone externe.

15 INSTALLER ET DÉSINSTALLER SWYXIT!

Ce chapitre décrit comment installer et désinstaller SwyxIt! et des appareils audio externes (SwyxIt! Handset et/ou SwyxIt! Headset).

Après une installation réussie, selon la configuration choisie au moment de l'installation, vous trouverez un raccourci versSwyxIt! sur votre bureau, et vers SwyxIt! dans le menu de démarrage de Windows ainsi que dans le menu de démarrage automatique de Windows.

A noter que lors de la désinstallation de SwyxIt!, certaines données ne peuvent être supprimées que manuellement du répertoire correspondant. Cela comprend les fichiers de trace dans le répertoire utilisateur du système d'exploitation (%localappdata%\Swyx\SwyxIt!\Traces) ainsi que les données d'accès cryptées de l'utilisateur SwyxIt! dans le registre Windows (Computer\HKEY_CURRENT_USER\Software\Swyx\CommonLogin\CurrentVersion\Options\).

Conditions

Préparation de l'installation

SwyxIt! — Installation du logiciel

15.1 CONDITIONS

SwyxServer

SwyxServer doit être installé dans le réseau et prêt à fonctionner. Dans un SwyxON, SwyxServer ne se trouve pas à l'intérieur du réseau.

SwyxIt!

Pour pouvoir utiliser SwyxIt!, votre PC doit remplir les conditions suivantes :

- système d'exploitation : Windows 10 (x64), Windows 11 (x64), Windows Server 2016, Windows Server 2019, Windows Server 2022 et Windows Server 2025
- Mémoire vive : 200 Mo au moins
  Sur un serveur de terminaux, environ 200 Mo sont utilisés par SwyxIt! démarré et connecté.
- Disque dur : au moins 550 Mo libre (avec SwyxFax Client environ 610 Mo)
  Sur un serveur de terminaux, le premier utilisateur qui se connecte à un ordinateur sous Windows et sur SwyxIt! utilise environ 550 Mo d'espace disque. Pour chaque SwyxIt! supplémentaire démarré et connecté sur le même ordinateur, 460 Mo sont utilisés à chaque fois.

Pour tous les systèmes d'exploitation, veuillez toujours utiliser la dernière mise à jour Windows officiellement publiée par Microsoft, qui est mise à disposition via le canal de disponibilité générale. Celui-ci est pris en charge pour Windows 10 et Windows 11. Pour Windows Server, le LTSC est pris en charge.

- Microsoft .NET Framework (inclus sur le DVD SwyxWare).

Pour plus d'informations sur la configuration matérielle requise, voir service.swyx.net/hc/en-gb/articles/13916515322908-Supported-operating-systems-for-Swyx-14 (Vous devrez éventuellement vous connecter pour voir le contenu).

Si vous utilisez un logiciel pare-feu de bureau, vous devrez le paramétrer en conséquence.

Intégration dans Microsoft Outlook

SwyxIt! prend en charge l'integration à Microsoft Outlook 2021 et Outlook 365 (64 bits), voir *Composants de SwyxIt!*, page 168.

Outlook doit être installé avec l'application d'aide à la programmation « .NET » (« .NET Programmability Support ») afin de garantir la connexion avec SwyxIt!.

15.2 PRÉPARATION DE L'INSTALLATION

Le logiciel d'installation de SwyxIt! vérifie si les conditions nécessaires à l'installation sont remplies. Sinon, un message d'erreur correspondant s'affiche et l'installation est interrompue.

Vous pouvez également raccorder un micro-casque ou un combiné avant ou après l'installation.

15.2.1 INSTALLER UN SWYXIT! HANDSET

Vous trouverez un aperçu des différents micro-casques et combinés pouvant être utilisé avec SwyxIt! dans *App. C: Terminaux*, page 186.

Installation du SwyxIt! Handset P280

Branchez le connecteur USB du SwyxIt! Handset sur une connexion USB du PC. Le combiné téléphonique sera reconnu par le système d'exploitation et sera disponible dans SwyxIt! comme un appareil audio. Voir aussi *App. B: SwyxIt! Handsets*, page 179.

15.2.2 INSTALLER UN SWYXIT! HEADSET

Un SwyxIt! Headset vous permet de téléphoner très confortablement et, par exemple, de taper simultanément avec les deux mains.

Lorsqu'un SwyxIt! Headset est connecté au PC, l'adaptateur du système d'exploitation est reconnu et est directement disponible dans SwyxIt!.

15.2.3 SWYXIT! HANDSET / SWYXIT! HEADSET SANS UTILISATION DE HAUT-PARLEURS SUPPLÉMENTAIRES

Si vous utilisez un SwyxIt! Headset ou un SwyxIt! Handset sans haut-parleurs supplémentaires, vous ne disposez pas de sortie son pour les signaux d'appel. Cependant, vous pouvez dans ce cas activer une signalisation supplémentaire des appels entrants par le biais du haut-parleur interne du PC. Vous pouvez activer cette option dans l'onglet « Mode audio » sous le point de menu « Paramètres | Configuration locale... ».

15.3 SWYXIT! – INSTALLATION DU LOGICIEL

Lors de l'installation, SwyxIt! Classic et le nouveau SwyxIt! UI sont installés. Avec les autorisations correspondantes, vous pouvez passer de SwyxIt! à SwyxIt! Classic dans les paramètres, voir *10.1.3 Changer entre SwyxIt! et SwyxIt! Classic*, page 117.

Avec SwyxIt!, le SwyxFax Client est aussi installé. Pour utiliser SwyxFax Client, il convient d'installer le pack optionnel « SwyxFax ».

Comment actualiser votre version de SwyxIt! par mise à jour automatique

Comment installer SwyxIt!

Comment désinstaller SwyxIt!

15.3.1 INSTALLATION

L'installation sera effectuée avec les boutons par défaut « < Retour », « Continuer > » et « Annuler ». Si vous souhaitez modifier des entrées dans une fenêtre précédente, cliquez aussi longtemps sur « < Retour » jusqu'à ce que vous arriviez à la fenêtre souhaitée, puis modifier vos entrées et continuez en cliquant sur « Continuer > ». Si vous souhaitez-vous annuler l'installation, cliquez sur « Annuler ».

Pour l'installation de SwyxIt!, il convient de disposer de droits d'administrateur sur votre PC.

Comment installer SwyxIt!

1 Avant de procéder à l'installation, fermez Microsoft Outlook et éventuellement Lotus/IBM/HCL Notes. Dans le cas contraire, tous les composants pourraient ne pas être installés correctement.

2 Double-cliquez sur le fichier d'installation.

3 Sélectionnez l'option « Installer SwyxIt! ».
Le programme d'installation vérifie à présent si l'application Microsoft .Net Framework est déjà installé. Ce composant essentiel pour l'installation de SwyxIt! est inclus dans le contenu de la livraison. Si ces composants ne sont pas installés, cliquez sur les liens correspondants.

4 Si vous souhaitez afficher le fichier avec des Informations importantes, cliquez sur le raccourci correspondant sous « Installer ou actualiser ». Pour lancer l'installation, sélectionnez l'option « SwyxIt! » sous « Installation ou mise à jour ».
La page d'accueil du programme d'installation SwyxIt! est affiché.

5 Veuillez tenir en compte les observations et cliquez ensuite sur « Continuer > ».

6 Accord de licence :
Vous avez plusieurs options :
- Activer la case de contrôle « J'accepte le contrat de licence » et cliquez sur « Continuer > ».
- Si vous n'acceptez pas les termes de la licence, arrêtez l'installation en cliquant sur « Annuler ».

7 Informations utilisateur :
Veuillez respecter les informations actuelles relatives à cette version.
Cliquez sur « Suivant > ».

8 Type d'installation :
Vous avez plusieurs options :
- Cliquez sur l'option « Normal », afin d'effectuer l'installation standard de SwyxIt!. Cliquez ensuite sur « Suivant > » et observez les instructions (11).
- Cliquez sur l'option « Personnalisée », pour configurer en outre le dossier d'installation et les composants à installer. Vous ne devez choisir cette option que si vous êtes familiarisé avec les composants de SwyxIt!. Cliquez ensuite sur « Suivant > » et observez les instructions (9).
- Cliquez sur l'option « Complète », pour installer tous les composants disponibles de SwyxIt!. Cliquez ensuite sur « Suivant > » et observez les instructions (11).

9 Si vous avez sélectionné l'option « Personnalisée », vous pouvez à présent choisir d'autres options d'installation. Voir aussi *15.3.2 Installation personnalisée*, page 168.
Si vous ne souhaitez pas installer SwyxIt! dans le répertoire proposé, vous pouvez modifier le répertoire d'installation en cliquant sur le bouton « Parcourir ».
Le bouton « Mémoire » vous permet de connaître l'espace disponible dans la mémoire de votre ordinateur. Tous les lecteurs de votre ordinateur ainsi que les lecteurs réseau seront pris en compte. Vous pouvez ainsi vérifier si vous disposez de suffisamment d'espace pour les options que vous avez sélectionnées.
Utilisez le bouton « Rétablir » pour revenir aux options par défaut (cela correspond à l'installation normale du logiciel).
Cliquez sur « Suivant > ».

10 Lisez attentivement les informations sur l'utilisation de SwyxIt! Analytics et activer la case de contrôle « Activer SwyxIt! Analytics » pour permettre la création de statistiques d'utilisation anonymes. Les données ne peuvent pas être remontées jusqu'à une personne en particulier. Cela nous donne l'occasion d'en apprendre davantage sur l'utilisation de SwyxIt! et de l'adapter l'application encore plus à vos besoins dans le futur. Vous pouvez désactiver cette fonction à tout moment en redémarrant l'installation et en décochant la case de contrôle.

11 Démarrer l'installation
Le bouton « < Retour » vous permet de vérifier vos entrées et éventuellement les corriger.
Cliquez sur « Installer » pour lancer l'installation de SwyxIt!.

12 Après l'installation réussie, l'assistant vous indique que l'installation est maintenant terminée. Fermez l'assistant en cliquant sur « Terminer ».

15.3.2 INSTALLATION PERSONNALISÉE

L'installation vous permet d'installer certaines fonctions et composants pour SwyxIt!.

Composants de SwyxIt!

- Grafischer Skript Editor
  Ces composants compléteront Call Routing Manager, de telle sorte qu'une présentation graphique lors de la création de règles applicables pour les appels soit possible. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/GSE/Swyx/en-US/index.html#context/extended_-call_routing_$.
- Vidéo
  Ce composant permet une connexion vidéo avec un autre SwyxIt!. Vous pouvez ainsi réaliser une vidéo conférence avec votre correspondant et discuter en tête-à-tête avec lui.
- TeamViewer
  Le plugin TeamViewer propose des fonctions de collaboration via TeamViewer. Vous pouvez ainsi montrer votre bureau à votre correspondant au cours de l'entretien téléphonique et même lui permettre d'accéder à votre ordinateur (voir *8.11 Collaboration d'un simple clic de souris*, page 98).
- Outlook AddIn
  Ce composant permet la connexion à Outlook, voir *12 Microsoft Outlook – Téléphoner avec SwyxIt!*, page 143.
- Office Communication AddIn
  Cette option permet, lors de l'affichage des contacts dans Microsoft Office, de voir le statut d'utilisateur de SwyxIt! et de passer un appel avec SwyxIt! directement depuis une fiche de contact Office, voir *11 Signal de statut de SwyxIt! pour les contacts Microsoft Office*, page 140.
- Swyx Connector pour Microsoft Teams
  Avec le Swyx Connector pour Microsoft Teams, vous pouvez utiliser les fonctions SwyxIt! directement sur l'interface Windows de Microsoft Teams. Pour plus d'informations, voir help.enreach.com/teams-connector/2.00/web/Swyx/fr-FR/.
- Notes Addin
  Ces composants permettent la connexion à Lotus/IBM/HCL Notes. Une autre étape est nécessaire pour une installation complète des fonctions de Lotus/IBM/HCL Notes, voir *15.1 Swyx Connector für Notes - Installation*, page 188.
- Swyx VisualContacts
  Ce composant complète SwyxIt! par la connexion à Swyx ContactServer. Swyx ContactServer est une application de serveur unifiant en un seul et unique répertoire LDAP différentes bases de données (voir *13 VisualContacts et DATEV*, page 153).
- Swyx Meeting – interne et externe
  Avec Swyx Meeting, vous pouvez démarrer votre réunion en ligne directement depuis votre navigateur sans avoir à télécharger de logiciel supplémentaire. Pour plus d'informations, voir help.enreach.com/meeting/1.00/web/Swyx/fr-FR/.
- DATEV-Add-In
  Ce composant permet l'intégration de DATEV dans SwyxWare. Il permet d'assembler les données de contact DATEV et les fonctions de téléphonie avec SwyxIt! (voir *13 VisualContacts et DATEV*, page 153).
- TAPI Service Provider
  L'interface TAPI vous permet de téléphoner depuis un logiciel tiers, voir *App. A: SwyxIt!Téléphoner depuis des programmes tiers*, page 174.
- Authentification Auth0
  Cette composante permet d'utiliser le fournisseur d'identité Auth0 pour se connecter à SwyxIt!.

Au moment de l'installation de SwyxIt!, sélectionnez la configuration « Normale » afin d'installer der Grafische Skript Editor. Les composants « Outlook AddIn » ou « Notes AddIn » ne sont installés que si une version correspondante d'Outlook ou Lotus/IBM/HCL Notes est installée sur votre ordinateur.

Fonctions du SwyxIt!

- Raccourci sur le bureau
  Un raccourci est automatiquement placé sur votre bureau lors de l'installation.
- Ajouter SwyxIt! au groupe de démarrage
  SwyxIt! est ajouté automatiquement au groupe de démarrage rapide, c'est-à-dire que le logiciel est automatiquement démarré en même temps que Windows.
- Documentation pour le démarrage rapide
  Lors de l'installation, un raccourci vers le guide express est placé dans le menu « Démarrer ». Ce document est un fichier PDF et vous permet de vous familiariser rapidement avec le programme.

Au moment de l'installation de SwyxIt!, sélectionnez la configuration « Normale » afin d'installer les trois fonctions.

SwyxFax Client:

- SwyxFax Client
  Envoyer, recevez, et gérer des documents par télécopie grâce à SwyxFax Client. Pour utiliser SwyxFax Client, il convient d'installer le pack optionnel « SwyxFax ». Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/FaxClient/Swyx/fr-FR/index.html#context/help/faxclient_$.
- Raccourci sur le bureau
  Un raccourci est automatiquement placé sur votre bureau lors de l'installation.
- ajouter SwyxFax Client au groupe de démarrage
  SwyxFax Client est ajouté automatiquement au groupe de démarrage rapide, c'est-à-dire que le logiciel est automatiquement démarré en même temps que Windows.

Au moment de l'installation, sélectionnez la configuration « Normale » afin d'installer SwyxFax Client. Aucun raccourci bureau n'est cependant créé et SwyxFax Client n'est pas ajouté au groupe de démarrage.

Si vous souhaitez modifier plus tard les fonctions proposées, lancé à nouveau le fichier d'installation et sélectionnez « Modifier » et adaptez la configuration en conséquence.

15.3.3 METTRE À JOUR OU MODIFIER LA VERSION DE SWYXIT!

SwyxIt! vous propose les possibilités suivantes pour mettre à jour le logiciel :

- Mise à jour automatique
- Nouvelle installation

Mise à jour automatique

Mise à jour par nouvelle installation

15.3.3.1 MISE À JOUR AUTOMATIQUE

SwyxIt! dispose d'une fonction de mise à jour automatique qui ne nécessite pas de droits d'administrateur. La mise à jour automatique vous permet d'ajouter de nouvelles fonctions à votre SwyxIt! sans le fichier d'installation. Lorsqu'une mise à jour est disponible, l'icône s'affiche sur l'interface utilisateur. L'icône reste affichée jusqu'à ce que SwyxIt! soit mis à jour.

Comment actualiser votre version de SwyxIt! par mise à jour automatique

1. Sur l'interface utilisateur, cliquez sur .
   ✓ Une fenêtre pop-up avec des options pou le mise à jour s'ouvre.
   - Quoi de neuf ?
   - Plus tard
   - Installer maintenant

2 Cliquez sur Quoi de neuf ? pour avoir un aperçu des nouvelles fonctionnalités.
3 Cliquez sur Plus tard si vous souhaitez effectuer la mise à jour ultérieurement.
4 Cliquez sur Installer maintenant.
✓ La mise à jour est installée et SwyxIt! est redémarré.

15.3.3.2 MISE À JOUR PAR NOUVELLE INSTALLATION

Si vous utilisez SwyxIt! dans une version plus ancienne ou si vous souhaitez modifier la composition de l'installation, vous pouvez actualiser votre version. Vos configurations personnelles demeureront bien entendu inchangées. Vous pouvez ajouter de nouvelles fonctions par le biais de l'option Modifier, car cette configuration n'est pas automatiquement sélectionnée lors d'une mise à jour.

Vérifiez la version de SwyxServer utilisée dans votre entreprise. Avant de mettre à jour SwyxIt!, vous devez mettre à jour les composants du serveur.

Comment actualiser votre version de SwyxIt!

1 Si SwyxIt! est ouvert, veuillez fermer SwyxIt!.
2 Le cas échéant, fermez toutes les applications Office et Lotus/IBM/HCL Notes.
3 Double-cliquez sur le fichier d'installation.
4 Sélectionnez l'option Installer/Mettre à jour SwyxIt!.
✓ Le programme d'installation met à jour votre SwyxIt!.
5 Suivez les instructions connues afin de procéder à la mise à jour.

Pop-up notification

Pour recevoir les notifications des nouvelles versions de SwyxIt!, l'administrateur doit activer cette fonction.

Si une nouvelle version de SwyxIt! est disponible, une demande de mise à jour avec les options suivantes peut apparaître après l'enregistrement :

- Sauter : La mise à jour est ignorée. La notification ne réapparaît que lorsqu'une version plus récente est disponible.
- Me rappeler plus tard : La mise à jour est ignorée dans un premier temps. L'avis apparaît lorsque vous vous reconnectez.
- Oui : Le fichier d'installation est stocké dans le répertoire défini pour le téléchargement dans votre navigateur, p. ex. « C:\Users\<nomd'utilisateur>\Téléchargements ».

Pour installer SwyxIt!, vous pouvez exécuter le fichier téléchargé à l'heure souhaitée. Suivez ensuite les étapes de l'assistant d'installation.

15.3.4 DÉSINSTALLATION

La désinstallation de SwyxIt! s'effectue de façon simple par le biais du panneau de configuration.

Comment désinstaller SwyxIt!

Pour la désinstallation de SwyxIt!, vous devez posséder les droits d'administrateur sur ce PC.

1 Le cas échéant, fermez toutes les applications Office et Lotus/IBM/HCL Notes.
2 Ouvrir le panneau de configuration Windows.
3 Cliquez sur Désinstaller le programme.
4 Sélectionnez SwyxIt! dans la liste et cliquez sur Désinstaller.
5 Confirmez le message vous demandant si vous souhaitez vraiment désinstaller SwyxIt! en cliquant sur Oui.
✓ La désinstallation est automatiquement exécutée.
6 Cliquez sur OK pour refermer la fenêtre « Propriété du programme ».

La désinstallation de SwyxIt! n'efface pas vos paramètres utilisateur sur SwyxServer. Lors d'une nouvelle installation, vous pouvez par conséquent réutiliser tous les messages et les sonneries précédemment configurés.

15.4 INSTALLATION DE SWYXIT! EN DEHORS DU RÉSEAU DE L'ENTREPRISE

Si SwyxIt! est connecté par une connexion à distance (WAN) au SwyxServer, la compression de voix doit être configurée en fonction de la largeur de bande passante minimale. Il faut veiller à utiliser la meilleure qualité audio possible, dès lors qu'une largeur de bande passante suffisante est disponible pour les données de SwyxIt!. Si la vitesse de transmission est inférieure à 84 kbit/s (tant à l'émission qu'à la réception), il convient d'utiliser un système de compression de voix.

Toutes les autres configurations nécessaires sont effectuées par l'administrateur dans SwyxServer.

Comment configurer SwyxIt! pour connexion à un réseau étendu (WAN)

1 Cliquez sur et sur Paramètres locaux.

ou

1 Appuyez le raccourci clavier Alt + Maj + L.
   ✓ Une fenêtre contextuelle dans laquelle vous pouvez configurer les paramètres s'affiche.
2 Sélectionnez l'onglet Options locales.
3 Dans le champ Codec pour la voix, sélectionnez la configuration correspondant à la bande passante de votre connexion.

Il n'existe pas de limitation de la fonctionnalité du logiciel de téléphonie pour la connexion Home. Veuillez cependant observer que le démarrage de SwyxIt! et la lecture ou l'écoute des messages peut durer un certain temps, car le téléchargement des fichiers nécessaires peut tarder en raison de la connexion WAN de.SwyxServer La sauvegarde des enregistrements peut durer plus longtemps et utiliser davantage de bande passante si le répertoire des conversations enregistrées n'est pas présent sur le PC de l'utilisateur.

15.5 FICHIERS DE SUIVI POUR REMÉDIER AUX ERREURS

SwyxWare permet de tenir un livre journal sur les activités du logiciel. Par défaut, seuls les messages de niveau au moins « Erreur » sont générés.

Pour des analyses plus précises des erreurs, il est souvent nécessaire d'effectuer un suivi plus détaillé des différentes actions. Il existe plusieurs possibilités que nous vous expliquons brièvement ici.

La définition du niveau de suivi se fait par le nombre d'entrées enregistrées dans le livre journal.

Le répertoire à logiciels de SwyxIt! contient des fichiers (TraceOn.reg et TraceOn-x64.reg) qui fournissent une précision suffisante pour la plupart des utilisations.

N'utilisez les fichiers REG que si vous y êtes invité par un collaborateur du service d'assistance de Swyx.

Sélectionnez le répertoire 64 bits (TraceOn-x64.reg ou TraceOff-x64.reg). Activez le suivi en double-cliquant sur le fichier correspondant.

Où trouver les fichiers de trace ?

Vous trouverez les fichiers de suivi dans le répertoire Temp qui exécute SwyxIt!. Vous trouverez les traces dans le répertoire : *%LOCALAPPDATA%\Swyx\SwyxIt!\Traces*.

SwyxIt! efface automatiquement au démarrage tous les fichiers de suivi de SwyxIt! contenus dans le répertoire Temp et remontant à plus de sept jours.

Pour conserver les fichiers de suivi durant une période plus longue, modifiez le répertoire cible des fichiers de suivi. Ouvrez à cet effet l'éditeur du livre journal et adaptez la valeur de « Logfile » qui figure sous la clé « HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Swyx\Client Line Manager\CurrentVersion\Tracing ». Si seul un nom de fichier est saisi à cet endroit, les fichiers de suivi sont enregistrés dans le dossier Temp. Si un chemin complet y est indiqué (exemple : c:\trace\CLMgr-20240507-101517.log), les fichiers de trace sont écrits dans le répertoire correspondant.

Désactiver à nouveau le suivi

Une fois la recherche d'erreurs terminée, veuillez modifier de nouveau la profondeur du suivi car ces fichiers occupent beaucoup d'espace dans le disque. Les fichiers nécessaires à cet effet (TraceOff.reg et TraceOff-x64.reg) se trouvent dans le répertoire de logiciel de SwyxIt!. Pour réduire la profondeur de suivi et restaurer le niveau standard, double-cliquez sur le fichier correspondant.

APP. A:SWYXIT!TÉLÉPHONER DEPUIS DES PROGRAMMES TIERS

Vous trouverez dans cette annexe comment téléphoner depuis des programmes tiers en utilisant SwyxIt!.

Pour ces programmes, SwyxIt! propose une interface TAPI 2.x (Telephony Application Interface).

A.1 INSTALLATION DE L'INTERFACE TAPI 2.X

Vous devez avoir sélectionné l'installation personnalisée et avoir installé les composants TAPI Service Provider lorsque vous installez SwyxIt!, voir *15.3.2 Installation personnalisée*, page 169. Si ce n'est pas le cas, vous pourrez installer l'interface TAPI 2.x ultérieurement.

Comment installer ultérieurement l'interface TAPI 2.x

1. Double-cliquez sur « Logiciel » sous « Démarrer | Paramètres | Panneau de configuration ».
   Une liste avec les programmes installés jusqu'ici apparaît.
2. Sélectionnez SwyxIt! et cliquez sur « Modifier... ».
   Windows Installer ouvre l'assistant d'installation de SwyxIt!.
3. Sélectionnez « Modifier » puis cliquez sur « Suivant ».
   Une fenêtre s'affiche: « Sélectionner les fonctions ».
4. De la fonction « TAPI Service Provider » sélectionnez le type d'installation voulue.
5. Cliquez sur « Suivant » pour lancer l'installation.
   L'interface TAPI2.x est installée. Sous « Démarrer | Paramètres | Panneau ce configuration | Option de téléphonie et modem », vous trouvez l'entrée « SwyxIt! TAPI Service Provider » sur l'onglet « Avancé ».

Configurez le programme tiers voulu pour l'interface TAPI installée, puis sélectionnez dans ce programme « Swyx Line » comme connexion TAPI.

A.2 CONFIGURER UN PROGRAMME TIERS POUR SWYXIT! SUR LE MODÈLE DE L'AIDE À LA NUMÉROTATION 1.0 DE MICROSOFT

Vous avez installé les composants TAPI Service Provider et vous devez maintenant définir les paramètres suivants dans le programme tiers (ici l'aide à la numérotation 1.0 de Microsoft) :

- le lieu,
- l'indicatif local,
- le préfixe pour les appels locaux et nationaux et
- la méthode de numérotation.

Nous décrirons ci-dessous les paramètres nécessaires sur le modèle de l'aide à la numérotation 1.0 de Microsoft sous Windows 2000.

Comment définir les options de téléphonie

1. Dans l'aide à la numérotation de Windows, sélectionnez dans le menu l'entrée « Édition | Options... ».
2. Cliquez sur l'option « Téléphone » sous « Ligne préférée pour les appels ».
3. Sélectionnez depuis la liste déroulante « Utiliser la ligne pour les appels » l'option « Swyx Line ».
4. Cliquez sur « Options de modems et de téléphonie... ».
   La fenêtre « Options de modems et de téléphonie... » s'ouvre.
5. Sélectionnez votre site et cliquez sur « Modifier » ou cliquez sur « Nouveau » pour définir un nouvel emplacement.
   La fenêtre « Nouveau site » ou « Modifier le site » apparaît.

6 Dans le menu déroulant « Pays/région », sélectionnez le pays d'où vous voulez téléphoner.

7 Dans le champ « Indicatif régional », saisissez l'indicatif du réseau local de votre site sans insérer de 0 au début.

8 Dans les champs réservés aux indicatifs de réseau, indiquez le préfixe dont vous avez besoin pour passer des appels régionaux et nationaux.

9 Cliquez sur « OK ».

10 Cliquez sur « OK » dans la fenêtre « Options de modems et de téléphonie ».

11 Cliquez sur « OK » dans la fenêtre « Options ».
Pour vérifier les options définies, sélectionnez l'entrée de menu « Téléphone | Numéroter... » puis appelez un abonné.

Pour les applications TAPI 2.x, il est en général nécessaire de configurer le site d'appel correctement et d'entrer les numéros sous leur forme canonique. Les préfixes pour les appels externes et les indicatifs régionaux ne sont alors ajoutés automatiquement par TAPI 2.x que si les numéros ont été entrés sous leur forme canonique.

APP. B:APERÇU: GLISSER-DÉPOSER

Ce chapitre vous présente un aperçu des possibilités offertes par la fonction Glisser-déposer sur l'interface de SwyxIt!.

Lorsque vous faites glisser une touche sur une surface, une infobulle (ToolTip) apparaît généralement. Vous obtenez ainsi des informations sur l'action qui aura lieu lorsque que vous relâcherez le bouton de la souris.

Touche de ligne active

Touche	est déplacé vers :	Explication
Touche de ligne active	Touche de ligne en attente	Les deux abonnés sont connectés entre eux et les deux lignes sont libérées.
Touche de ligne active	Ligne de conférenceen attente	L'abonné est ajouté à la conférence et la ligne de conférence est activée.
Touche de ligne active	Entrée de liste (Annuaire, Voice Box, Journal des appels, Enregistrements d'appels)	Vous pouvez sélectionner l'entrée à laquelle la ligne active doit être connectée.
Touche de ligne active	Touche de numérota-tion abrégée	L'abonné est transféré sans demande préalable vers le numéro d'appel associé à la numérotation abrégée.

Touche de ligne en attente

Touche	est déplacé vers :	Explication
Touche de ligne en attente	Touche de ligne active	Une conférence est initiée sur la ligne active et la ligne en attente est libérée.
Touche de ligne en attente	Touche de ligne en attente	Une conférence est lancée sur cette ligne, l'autre ligne est à nouveau libre.
Touche de ligne en attente	Ligne de conférence active	L'abonné en attente est ajouté à la conférence et la ligne en attente est libérée.
Touche de ligne en attente	Ligne de confé-renceen attente	L'abonné en attente est ajouté à la conférence, la ligne de conférence devient active et la ligne en attente est libérée.
Touche de ligne en attente	Touche de numérota-tion abrégée	L'abonné est transféré sans demande préalable vers le numéro d'appel associé à la numérotation abrégée.

APP. A: BARRE DES TÂCHES ET ZONE DE NOTIFICATION DE WINDOWS

Certaines circonstances et processus pour SwyxIt! sont signalés dans la barre des tâches et/ou dans la zone de notification de Windows. Vous trouverez ici un aperçu des fonctions, des icônes utilisées et de leur signification.

A.1 ICÔNES DANS LA BARRE DES TÂCHES

Après le démarrage du programme, une icône s'affiche dans la barre des tâches :

Les programmes SwyxWare utilisent les icônes suivantes pour la barre des tâches :

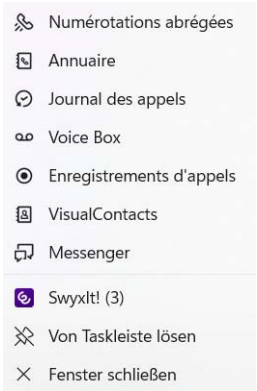
Icône	Programme	Signification
	SwyxIt!	Vous avez de nouveaux appels manqués
	SwyxIt!	Vous avez de nouveaux messages vocaux
	SwyxIt!	Vous avez reçu des demandes de rappel
	Call Routing Manager	La fenêtre du Call Routing Managers est ouverte
	Grafischer Skript Editor	La fenêtre du des Grafischen Skript Editors est ouverte
	SwyxFax Client	La fenêtre du SwyxFax Client est ouverte
	Swyx Messenger	La fenêtre du Swyx Messenger est ouverte
	Swyx Messenger	Vous avez reçu de nouveaux messages dans Swyx Messenger

Si vous avez simultanément des appels manqués, de nouveaux messages vocaux et des demandes de rappel, la priorité suivante s'applique lors de l'affichage : **Demandes de rappel > Messages vocaux > Appels manqués**.

Les icônes ne sont pas affichées dans la barre des tâches en cas d'appels entrants, de messages vocaux ou de demandes de rappel, lorsque l'option de configuration **Utiliser les petites icônes de la barre des tâches** est activée dans les paramètres (Windows 10).

A.1.1 LISTE DE RACCOURCIS

SwyxIt! prend en charge la fonction Listes de raccourcis de Microsoft.



En cliquant avec le bouton droit de la souris sur l'icône SwyxIt! dans la barre des tâches, vous pouvez accéder à la liste de raccourcis.

La liste de raccourcis permet d'effectuer les actions suivante :

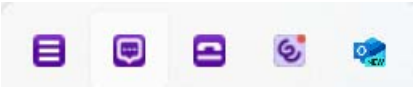
- ouvrir les différentes sections de SwyxIt!
- Démarrer SwyxIt!
- Déconnecter SwyxIt! de la liste de tâches
- Terminer SwyxIt! (« Fermer la fenêtre »)

Seule une copie du programme en cours peut être démarrée par SwyxIt!.

La liste des raccourcis peut également être affichée lorsque SwyxIt! est fermé, dès lors que l'icône de SwyxIt! est ancrée dans la barre des tâches.

A.2 ICÔNE DANS LA ZONE DE NOTIFICATION DE WINDOWS

La zone de notification de Windows se situe à droite dans la barre des tâches.



Dans la zone de notification de Windows, les icônes SwyxWare suivants peuvent être affichés lorsque que des programmes SwyxWare sont ouverts :

Icône	Signification	Explication
	SwyxIt! est activé	SwyxIt! a démarré et vous êtes connecté. Vous pouvez émettre et recevoir des appels.
	Le combiné est décroché	Vous pouvez parler ou composer un numéro d'appel.
	SwyxIt! est déconnecté	SwyxIt! a démarré et vous n'êtes pas connecté. Vous ne pouvez ni émettre, ni recevoir d'appels.
	Vous recevez un appel	Vous pouvez alors décrocher le combiné et parlé avec votre correspondant (uniquement lorsque l'option Signal d'appel dans la barre des tâches est activée dans les paramètres utilisateur).
	SwyxFax Client est activé	Vous pouvez envoyer et recevoir des télécopies.
	Vous avez reçu une nouvelle télécopie	Cliquez sur l'icône pour ouvrir la boîte de réception des fax dans SwyxFax Client.
	Le Swyx Messenger est actif	Cliquez sur l'icône pour ouvrir Swyx Messenger.
	Vous avez reçu de nouveaux messages dans Swyx Messenger	Cliquez sur l'icône pour ouvrir la conversation.

L'icône n'est alors affiché que si l'option Afficher les icônes et les notifications a été sélectionnée dans les propriétés de la zone de notification de la barre des tâches.

APP. B:SWYXIT! HANDSETS

Le SwyxIt! Handset est relié à l'ordinateur par un connecteur USB qui sert également à l'alimentation électrique du dispositif. L'interface graphique de SwyxIt! permet d'utiliser très facilement d'importantes fonctions téléphoniques comme le transfert, la mise en attente, le renvoi ou encore les conférences.

SwyxIt! Handset P280

Le SwyxIt! Handset P280 propose une qualité audio haute définition et permet l'utilisation d'un microcasque supplémentaire sous Windows 8.(1) et Windows 10.

Le combiné téléphonique propose également d'autres caractéristiques comme l'écoute amplifiée, l'utilisation mains libre, une fonction décrocher/raccrocher (fonction de fourche) ainsi qu'une signalisation d'appel optique. Le haut-parleur intégré permet également une signalisation d'appel individuelle.

Le SwyxIt! Handset P280 propose également

- d'un haut-parleur pour l'écoute partagée
- d'un connecteur pour microcasque (connecteur RJ11)
- de cinq touches situées sur le côté droit, ainsi que
- d'un DEL pour la signalisation optique d'appel ou de message vocal.

Les touches « plus » et « moins » permettent de régler le volume. Le réglage du volume agit sur le dispositif de sortie (microcasque, écouteur et haut-parleur) utilisé à ce moment-là pour restituer la voix. La touche « silence » connecte ou déconnecte le microphone utilisé à ce moment-là. La touche « microcasque » active ou désactive le mode microcasque. La touche « haut-parleur » active le haut-parleur du dispositif.

Principes généraux :

- La DEL supérieure clignote en présence d'un appel entrant
- La DEL supérieure est allumée lorsque l'on vous a laissé un message vocal
- La touche « haut-parleur » s'illumine lorsque le haut-parleur est activé
- La touche « microcasque » s'illumine lorsque le haut-parleur du microcasque est activé
- La touche « silence » s'illumine lorsque le microphone est désactivé

Toutes les fonctions indiquées peuvent aussi être désactivées sur SwyxIt!.

SwyxIt! Handset P300

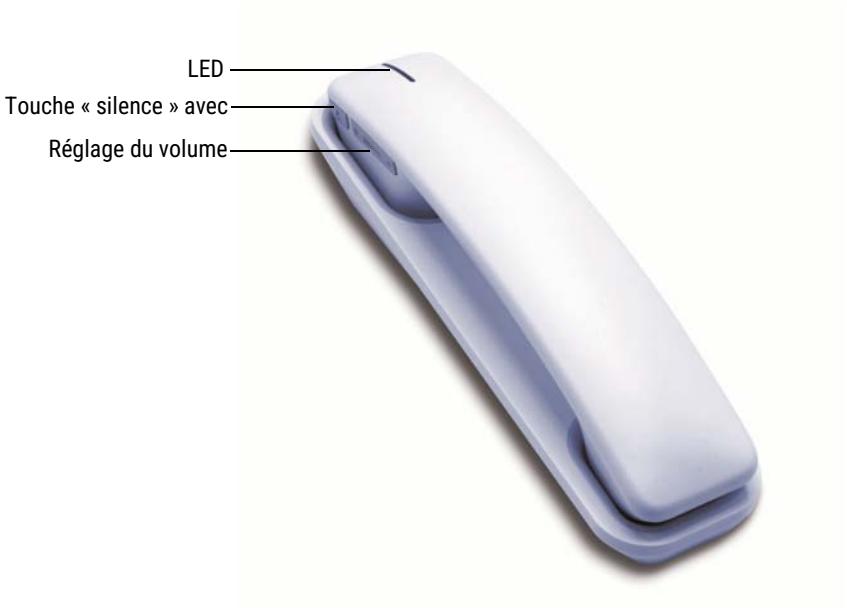
Le SwyxIt! Handset P300 offre une qualité de voix exceptionnelle avec audio HD et un microphone avec une fonction de Noise-Cancelling.

Le combiné sans fil a une portée de jusqu'à 20 mètres et une autonomie de conversation de jusqu'à 15 heures.

Le combiné téléphonique propose une fonction décrocher/raccrocher (fonction de fourche) et une signalisation d'appel optique.

Outre d'un écouteur, le SwyxIt! Handset P300 dispose aussi

- de deux touches pour le contrôle du volume et la sourdine
- d'un DEL pour la signalisation optique d'appel



Les touches « plus » et « moins » permettent de régler le volume. La touche « silence » connecte ou déconnecte le microphone.

Principes généraux :

- La DEL supérieure clignote rouge en cas d'appel entrant
- La touche « silence » s'illumine rouge lorsque le microphone est désactivé

Toutes les fonctions indiquées peuvent aussi être désactivées sur SwyxIt!.

B.1 COMPORTEMENT STANDARD DU SWYXIT! HANDSETS

- SwyxIt! utilise le combiné téléphonique pour la fonction de fourche (décrocher/raccrocher).
- SwyxIt! utilise le combiné téléphonique pour les entrées/sorties de voix.
- SwyxIt! utilise le combiné téléphonique P280 pour la sortie de la sonnerie (haut-parleur).
- Lorsque la touche « haut-parleur » sur le SwyxIt! Handset P280 est enfoncée au cours d'une conversation, le haut-parleur du dispositif est activé.
  La DEL de la touche haut-parleur s'illumine.
- SwyxIt! utilise le réglage du volume du SwyxIt! Handset P280 pour adapter le volume de la sonnerie en cours de fonctionnement de celle-ci.
- SwyxIt! utilise le réglage du volume du combiné téléphonique pour adapter le volume en cours de conversation.

B.2 PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES FONCTIONS DU SWYXIT! HANDSET

Les différents comportements du SwyxIt! Handset P280 et SwyxIt! Handset P300 sont décrits ci-dessous en détail.

B.2.1 SIGNALISATION DES DEL SUPÉRIEURES SUR SWYXIT! HANDSET P280

L'écouteur est raccroché et la DEL clignote

Vous recevez un appel. Une fois l'appel accepté, la DEL s'éteint.

L'écouteur est raccroché et la DEL est allumée

Vous avez reçu un message vocal. Après écoute du message vocal, la DEL s'éteint.

B.2.2 SIGNALISATION DE DEL SUR SWYXIT! HANDSET P300

L'écouteur est raccroché et la DEL clignote rouge

Vous recevez un appel. Une fois l'appel accepté, la DEL est allumée en vert.

L'écouteur est raccroché et la DEL est allumée en vert

La ligne est active.

Situation	Appuyer sur la touche	Résultat
L'écouteur est raccroché et la sonnerie retentit.	Haut-parleur	Le mode « mains libres » est activé. La DEL de la touche haut-parleur est allumée. Le haut-parleur et le microphone omnidirectionnel du dispositif mains libres utilisés sont ceux qui sont assignés à ce mode d'utilisation. Une nouvelle pression sur la touche haut-parleur termine l'appel.
L'écouteur est raccroché.	Haut-parleur	La DEL de la touche haut-parleur est allumée. Vous entendez la tonalité via le haut-parleur du dispositif. Vous pouvez composer le numéro. La communication en cours se fera en mode mains libres.
L'écouteur est décroché, vous êtes en communication.	Haut-parleur	Le haut-parleur du SwyxIt! Handset P280 est activé. La DEL de la touche haut-parleur est allumée. Vous devez continuer à utiliser le microphone du combiné pour mener la conversation. Appuyez une nouvelle fois sur la touche haut-parleur pour éteindre celui-ci ainsi que la DEL.
L'écouteur est raccroché, vous menez une conversation à l'aide d'un microcasque connecté au dispositif.	Haut-parleur	Le haut-parleur du combiné téléphonique SwyxIt! Handset P280 est activé. La DEL de la touche haut-parleur est allumée. La conversation se fait par le biais du haut-parleur du combiné ainsi que du microcasque. Pour parler, vous devez continuer à utiliser le microphone du microcasque. Appuyez une nouvelle fois sur la touche haut-parleur pour désactiver le haut-parleur du combiné, la DEL s'éteint.
L'écouteur est raccroché, vous continuez votre conversation en mode mains libres.	Haut-parleur	La DEL de la touche haut-parleur s'éteint et la conversation prend fin.

Lorsque le mode audio « mains libres » est désactivé dans les paramètres, les appels ne peuvent être effectués que par le biais du combiné ou d'un microcasque connecté au dispositif.

B.2.3 LA TOUCHE MICRO-CASQUE (UNIQUEMENT SWYXIT! HANDSET P280)

Situation	Pression sur la touche :	Résultat
L'écouteur est raccroché et la sonnerie retentit.	Microcasque	La conversation se fait par le biais du microcasque. La DEL de la touche microcasque est allumée. Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque pour mettre fin à l'appel.
L'écouteur est raccroché, vous continuez votre conversation en mode mains libres.	Microcasque	La conversation se fait par le biais du microcasque. La DEL de la touche microcasque est allumée. Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque pour mettre fin à l'appel, la DEL s'éteint.
L'écouteur est raccroché.	Microcasque	Vous entendez la tonalité dans le haut-parleur du microcasque. Vous pouvez composer le numéro. La DEL de la touche microcasque est allumée. La conversation se fait par le biais du microcasque. Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque pour mettre fin à la conversation, et la touche microcasque s'éteindra.
L'écouteur est raccroché et la sonnerie retentit.	Microcasque	Vous acceptez la conversation par le biais du microcasque. La DEL de la touche microcasque est allumée. Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque pour mettre fin à l'appel, la DEL s'éteint.
L'écouteur est décroché, vous êtes en communication.	Microcasque	La conversation se fait par le biais du microcasque, la DEL de la touche microcasque est allumée. Vous pouvez raccrocher l'écouteur. Pour reprendre la conversation par le biais de l'écouteur, il vous suffit de le décrocher à nouveau. Si vous raccrochez une nouvelle fois l'écouteur, l'appel prendra fin. Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque pour mettre fin à la conversation si vous êtes en mode microcasque.

Particularité observée lors de l'utilisation d'un microcasque qui n'est pas raccordé au SwyxIt! Handset P280

Normalement, le SwyxIt! Handset P280 est préconfiguré pour être utilisé avec un microcasque.

Pour utiliser un microcasque raccordé non pas au SwyxIt! Handset P280 mais directement via un port USB, il faut désactiver manuellement le mode microcasque sur le P280. Pour ce faire, appuyez sur la touche microcasque du P280 durant au moins 5 secondes. Lorsque vous relâchez la pression sur la touche, la DEL rouge doit clignoter durant 2 secondes. Dans la boîte de dialogue de configuration du SwyxIt!, le P280 ne prend désormais plus en charge le mode audio du microcasque. De plus, la touche microcasque du P280 ne fonctionne plus (pas d'indication DEL).

Appuyez une nouvelle fois sur la touche microcasque du SwyxIt! Handset P280 pendant au moins 5 secondes pour annuler cette configuration. La DEL rouge s'illumine durant 2 secondes pour confirmer l'annulation.

B.2.4 TOUCHE PLUS / MOINS

Situation	Pression sur la touche :	Résultat
L'écouteur est décroché, vous êtes en communication.	Touche plus/ moins	Réglage du volume de restitution du combiné téléphonique. Les modifications sont enregistrées et reprises dans les paramètres du mode audio, voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.
Juste SwyxIt! Handset P280		
L'écouteur est raccroché et la sonnerie retentit.	Touche plus/ moins	Le volume de la sonnerie d'appel du SwyxIt! Handset P280 est configuré. Les modifications sont enregistrées et reprises dans les paramètres du mode audio, voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.
Le combiné est raccroché, vous menez une conversation par le biais du microcasque.	Touche plus/ moins	Réglage du volume de restitution du microcasque sur SwyxIt! Handset P280. Les modifications sont enregistrées et reprises dans les paramètres du mode audio, voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.
Le combiné est raccroché, vous menez une conversation en mode mains libres.	Touche plus/ moins	Réglage du volume de restitution du haut-parleur du dispositif téléphonique de SwyxIt! Handset P280. Les modifications sont enregistrées et reprises dans les paramètres du mode audio, voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131.

B.2.5 TOUCHE « SILENCE »

Situation	Pression sur la touche :	Résultat
L'écouteur est décroché, vous êtes en communication.	Silence	La DEL de la touche silence est allumée. Le microphone du combiné est éteint. Vous continuez à entendre la voix de votre interlocuteur, mais lui ne peut plus entendre la vôtre. Appuyez une nouvelle fois sur la touche pour réactiver le microphone, la DEL s'éteint.
Juste SwyxIt! Handset P280		
L'écouteur est raccroché, vous menez une conversation par le biais d'un microcasque.	Silence	La DEL de la touche « silence » sur SwyxIt! Handset P280 est allumée. Le microphone du microcasque est éteint. Vous continuez à entendre la voix de votre interlocuteur, mais lui ne peut plus entendre la vôtre. Appuyez une nouvelle fois sur la touche pour réactiver le microphone, la DEL s'éteint.
Le combiné est raccroché, vous menez une conversation en mode mains libres.	Silence	La DEL de la touche « silence » sur SwyxIt! Handset P280 est allumée. Le microphone omnidirectionnel du combiné est éteint. Vous continuez à entendre la voix de votre interlocuteur, mais lui ne peut plus entendre la vôtre. Appuyez une nouvelle fois sur la touche pour réactiver le microphone, la DEL s'éteint.

Utilisation des touches du SwyxIt! Handset P280 en connexion avec d'autres terminaux (un SwyxIt! Speakerphone P150, par exemple)

L'utilisation des touches du SwyxIt! Handset P280 se réfère uniquement au combiné. La commande d'autres dispositifs par les touches du combiné n'est pas possible.

Si vous sélectionnez un autre dispositif que le P280 dans les paramètres du mode audio, les touches correspondantes du SwyxIt! Handset P280 ne fonctionneront pas voir aussi *10.3 Paramètres locaux*, page 131 et *Pour définir manuellement les paramètres d'utilisation du SwyxIt! Handset sur le modèle du mode audio « combiné »*, page 184.

B.3 ASSIGNER LES SWYXIT! HANDSETS À UN MODE AUDIO

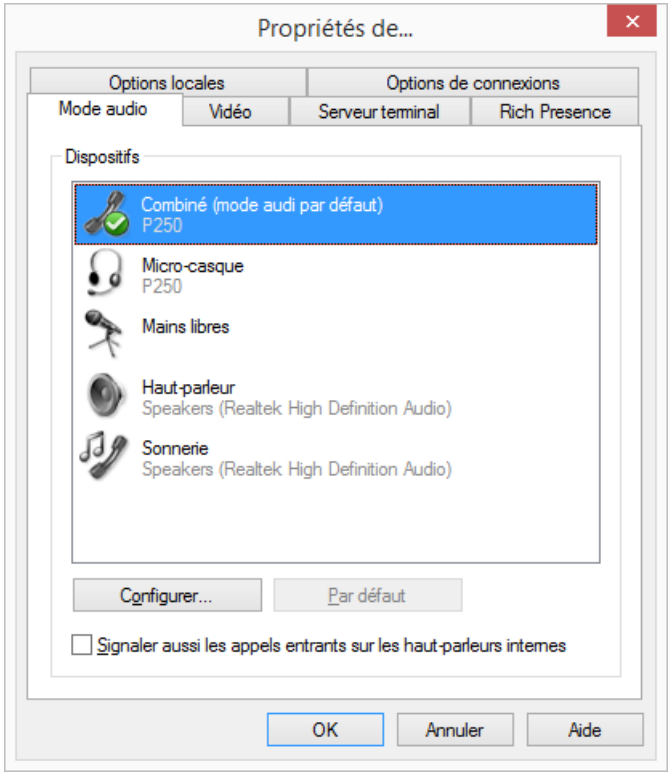
Vous pouvez assigner les SwyxIt! Handsets à divers modes audio. Lorsqu'on raccorde un SwyxIt! Handset au connecteur USB du PC, le combiné téléphonique est configuré automatiquement dans les modes audio « combiné », « microcasque » et « mains libres ». Si aucun dispositif audio n'avait encore été assigné aux modes « haut-parleur » et « sonneries d'appel », le P280 est également automatiquement configuré dans ces modes.

Vous ne pouvez assigner SwyxIt! Handset P300 qu'au mode audio « Combiné ».

Pour définir manuellement les paramètres d'utilisation du SwyxIt! Handset sur le modèle du mode audio « combiné »

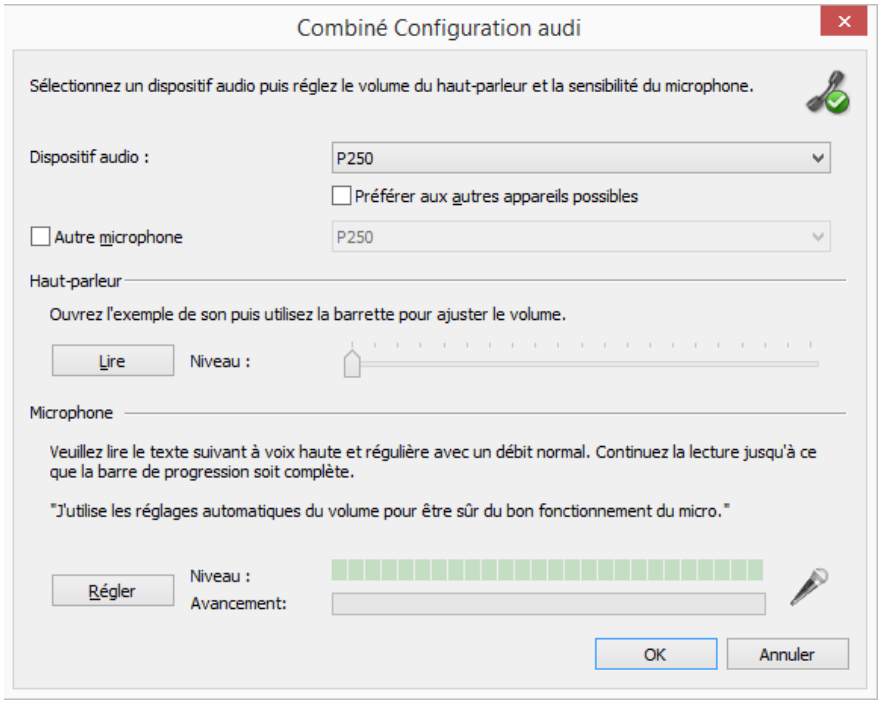
1 Cliquez dans la SwyxIt! barre de menu sur « Paramètres | Configuration locale... ».
La page « Caractéristiques de... » s'affiche.

2 Sélectionnez l'onglet « Mode audio »



3 Dans la zone « Terminaux », cliquez sur la ligne correspondant au mode audio souhaité (combiné téléphonique, par exemple) ou sur une autre option.
Cette ligne sera sélectionnée.

4 Cliquez sur le bouton **Configurer**.
La fenêtre « Configuration audio du combiné téléphonique » s'affiche.



5 Dans la liste, sélectionnez « Dispositif audio » et « P280 » ou « P300 » . Le SwyxIt! Handset fonctionnera dès lors en mode audio « Combiné ».

Le SwyxIt! Handset doit avoir été raccordé auparavant au connecteur USB de votre PC pour que les paramètres s'affichent.

Associez l'option « Sonneries » au dispositif audio devant émettre la sonnerie pour les appels entrants. Pour obtenir plus d'informations sur les modes audio et l'option « haut-parleur », voir *8.3 Modes audio*, page 82.

6 Si vous préférez utiliser le microphone d'un autre dispositif audio, cliquez sur la case de contrôle « Microphone alternatif » et sélectionnez le terminal souhaité dans la liste proposée.

Le paramétrage du microphone n'est pas disponible pour les options « Haut-parleur » et « Sonneries d'appel ».

7 Pour configurer le volume de la sonnerie ou de la voix du mode audio, cliquez sur le bouton « Lecture » et déplacez le curseur jusqu'à atteindre le volume de son souhaité.

8 Pour configurer la sensibilité du microphone, cliquez sur le bouton « Paramétrer » et lisez le texte indiqué entre guillemets jusqu'à ce que le processus de configuration soit terminé.

9 Cliquez sur « OK ».

10 Si vous activez l'option « Signaler également les appels entrants par le biais du haut-parleur interne du PC », la sonnerie en cas d'appel entrant est également audible sous forme de signal sonore émis par le haut-parleur de votre PC.
Cela est particulièrement utile si vous utilisez un SwyxIt! Headset et que vous ne le portez pas continuellement.
La configuration audio est enregistrée.

11 Pour configurer le mode audio choisi (« combiné téléphonique », « microcasque » ou « mains libres ») en tant que paramétrage standard de votre dispositif, cliquez sur le bouton « Configuration standard ».
Le mode audio correspondant est alors signalé.

12 Cliquez sur « OK ».
Les paramétrages du menu « Mode audio » sont enregistrés.

APP. C:TERMINAUX

Cette annexe contient des informations sur les différents terminaux (combinés téléphoniques et microcasques) qui conviennent à une utilisation avec SwyxIt!.

Tous les terminaux de la gamme Swyx sont reconnus automatiquement, tout comme certains terminaux de fabricants tiers. Si le terminal est reconnu, les configurations optimales seront automatiquement utilisées.

C.1 APERÇU DES TERMINAUX DISPONIBLES

Vous pouvez utiliser divers terminaux avec SwyxIt! :

- Combinés téléphoniques
- Microcasques
- Téléphones de table
- Téléphones DECT sans fil

Pour plus d'informations sur les dispositifs pris en charge, voir **ici**.

C.1.1 COMBINÉS TÉLÉPHONIQUES

Les combinés sont raccordés à un port USB.

Produit	Explication
SwyxIt! Handset P280, P300	Combinés téléphonique avec une qualité de son exceptionnelle, audio HD et prise pour microcasque.

C.1.2 TÉLÉPHONES DE TABLE

Si SwyxIt! est installé sur votre PC, il pourra fonctionner avec un téléphone. Vous pouvez configurer facilement votre téléphone sur SwyxIt!. Il est aussi possible d'utiliser directement un téléphone avec SwyxIt!.

Les téléphones de table suivants sont disponibles :

Type de téléphone	Raccordement pour micro-casque	Explication
SwyxPhone L62	Oui	Téléphone IP avec écran LCD à 2 lignes
SwyxPhone L64	Oui	Téléphone IP avec écran LCD étendu, éclairage de l'écran, raccordement pour module de touches.
SwyxPhone L66	Oui	Téléphone IP avec écran TFT couleur (480x272), raccordement pour module de touches
SwyxPhone Key Module 64		Module de touches supplémentaire (avec modèle pour les étiquettes) pour extension de SwyxPhone L64.
SwyxPhone Key Module 66		Module de touches supplémentaire (écran tactile) pour extension de SwyxPhone L66.
SwyxPhone L615		Téléphone IP avec écran LCD à 2 lignes
SwyxPhone L640	Oui	Téléphone IP avec écran LCD étendu, éclairage de l'écran, raccordement pour module de touches ou pour Besetztlampenfeld.
SwyxPhone L660	Oui	Téléphone IP avec écran TFT couleur (320x240), raccordement pour module de touches.
Module de touches T6xx		Module de touches supplémentaire (écran tactile) pour extension de SwyxPhone L640 et de SwyxPhone L660. Un modèle spécifique est disponible pour chacun des téléphones.
Champ de voyants si occupé		Module de touches supplémentaire (avec modèle pour les étiquettes) pour extension de SwyxPhone L640.

C.1.3 TÉLÉPHONES DECT SANS FIL

Swyx propose également des téléphones sans fil. Vous restez ainsi joignable même lorsque vous n'êtes pas à votre bureau. Les stations de base DECT nécessaires doivent cependant être installées au sein de l'entreprise, là où vous souhaitez être joignable.

SwyxDECT 500

- SwyxDECT 500 Station de base
- SwyxPhone D510
- SwyxPhone D565
- Chargeur de bureau

SwyxDECT 800

- SwyxDECT 800 Station de base (Ascom BS330 GAP/CAP), Power over LAN
- Bloc secteur pour la station de base
- SwyxPhone D843
- SwyxPhone D863

SwyxDECT 700

- SwyxPhone D710
- SwyxPhone D750
- SwyxPhone D765

C.2 CONFIGURATION DES TERMINAUX DANS SWYXIT!

Nombreux sont les terminaux permettant une configuration dans SwyxIt!.

Configuration de la sortie

Vous pouvez déterminer lequel des terminaux doit être utilisé sur le PC dans les paramètres locaux de SwyxIt! (menu « Options | Options locales », carte de registre « mode audio »). Vous pouvez définir différents terminaux pour :

- le mode audio « Combiné »,
- le mode audio « Microcasque »,
- le mode audio « Mains libres »,
- l'option « Haut-parleur » et
- la reproduction de la sonnerie.

Configuration de SwyxPhone Lxxx

La configuration d'un SwyxPhone Lxxx peut être effectuée facilement à l'aide de SwyxIt!. Elle vous permettra

- de définir les touches du téléphone et
- de les affecter (à des numéros d'appel, par exemple)

.

Configuration du signal d'appel

L'état d'un utilisateur (disponible, absent, en communication, déconnecté) peut être signalé à d'autres utilisateurs.

Lorsque plusieurs terminaux (SwyxIt!, SwyxPhone, terminal SIP) figurent dans le même compte utilisateur, on peut ainsi définir le type de terminal devant indiquer l'état de l'utilisateur.

Utilisation d'un microcasque avec un SwyxPhone Lxxx

En cas d'utilisation intense du téléphone, il est possible de raccorder directement un microcasque à un SwyxPhone Lxxx. Si un SwyxPhone Lxxx dispose d'un raccordement pour microcasque, vous pouvez configurer son comportement dans les paramètres utilisateur, via l'onglet « SwyxPhone ». Vous disposez des options suivantes :

- L'option « Utiliser SwyxPhone avec microcasque » n'est pas activée
  Le terminal mains libres est activé lorsque l'écouteur est reposé, par exemple à l'occasion d'un appel. Dans ce cas, un micro-casque raccordé ne sera activé qu'après avoir appuyé sur la touche micro-casque du téléphone.
- L'option « Utiliser SwyxPhone avec microcasque » est activée
  La voix est transmise du téléphone au raccordement du micro-casque. Pour activer la fonction mains libres, appuyez sur la touche haut-parleur du téléphone.

C.3 TERMINAUX DE FABRICANTS TIERS

Vous pouvez aussi utiliser d'autres terminaux de fabricants tiers (téléphone SIP et Clients PC) en plus de ceux mis à disposition par Swyx. Compte tenu de la variété des terminaux disponibles, l'interopérabilité ne peut néanmoins pas être garantie par Swyx.

C.3.1 TERMINAUX SIP

Les terminaux SIP de SwyxWare sont acceptés. Retrouvez ci-après en détail les caractéristiques (Supplementary Services) proposées :

- appels sortants
- appels entrants
- Fax T.38
- Va-et-vient, active
  Il est possible de permuter entre l'appel actif et l'appel en attente depuis le terminal.
- Va-et-vient, passif
  Le terminal peut être mis en attente par l'interlocuteur, puis réactivé.
- Renvoi d'appel, immédiat
  Le terminal appelle un autre abonné qui dévie immédiatement cet appel.
- Renvoi d'appel, si absent
  Le terminal appelle un autre abonné qui dévie l'appel avec un temps de retard.
- Renvoi d'appel si occupé
  Le terminal appelle un autre abonné qui dévie cet appel, car la ligne est occupée.
- Mise en attente, active
  Un appel peut être mis en attente à partir du terminal.
- Mise en attente, passive
  Le terminal peut quant à lui être mis en attente.
- Transfert, actif
  Un appel peut être transféré à partir du terminal.
- Transfert sans demande préalable (Blind Call Transfer), actif
  Un appel peut être transféré sans demande préalable à partir du terminal.
- Transfert, passif
  Le terminal peut être transféré.
- Conférence, actif
  Une conférence peut être initiée à partir du terminal.
- Conférence, passif
  Le terminal peut être intégré dans une conférence.
- Signal de double-appel (appel en attente)
  Il est possible de signaler un deuxième appel au terminal (appel en attente).
- Appel de groupe
  Le terminal peut être membre d'un groupe.
- Double connexion
  Le terminal peut être utilisé comme deuxième appareil (fonctionnement parallèle).
- Envoi et réception de tons DMTF
  Il est possible d'envoyer ou de recevoir des tons DMTF à partir du terminal. Ceux-ci sont envoyés par SIP INFO (out-band) et sont compatibles Cisco. RFC 2833 et in-band dans le flux de données RTP ne sont pas pris en charge par SwyxWare.

Si vous rencontrez des problèmes avec des périphériques tiers, contactez le fournisseur tiers ou consultez le forum indépendant Swyx.

C.3.2 ADAPTATEUR IP A/B

Adaptateur pour raccorder les terminaux analogues (télécopieurs ou téléphones DECT, par exemple) :

- AudioCodes MP 112 (2 SXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 118 (8 FXS/AC/SIP-3)
- AudioCodes MP 124 (24 S/AC/SIP)

APP. D: SWYXIT! EN MODE SERVEUR DE TERMINAUX

Vous trouverez dans cette annexe des informations indiquant comment SwyxIt! peut être utilisé dans un environnement de serveur de terminaux.

La transmission de données audio dans un environnement de serveur de terminaux est toujours un processus délicat, surtout lorsque la qualité doit correspondre aux besoins de la téléphonie.

Pour plus d'informations à ce sujet, veuillez consulter notre base de connaissances.

D.1 CTI SWYXIT! SUR UN SERVEUR DE TERMINAUX

CTI est l'abréviation de Computer Telephony Integration et signifie l'association des télécommunications et du traitement électronique des données. L'utilisation de SwyxIt! dans un environnement de serveur de terminaux n'a de sens que si SwyxIt! fonctionne en mode CTI. Installé sur un serveur de terminaux, CTI SwyxIt! peut par exemple servir d'appoint à un SwyxIt! local installé sur un autre ordinateur. Le mode CTI peut être pré-installé par l'administrateur. Voir aussi help.enreach.com/cpe/latest.version/Administration/Swyx/en-US/index.html#context/help/Swyx_CTI_$.

D.2 TAPI POUR WINDOWS TERMINAL SERVICES

Sur un serveur de terminaux Windows, le TSP (TAPI Service Provider) Swyx peut fournir le nombre de lignes souhaité. Si SwyxIt! est installé avec la propriété « TSP » activée, la boîte de dialogue des propriétés du TSP s'affiche automatiquement sur un serveur. Vous pouvez aussi ouvrir ultérieurement cette boîte de dialogue depuis la configuration de téléphonie du serveur (**Démarrer | Paramètres | Panneau de configuration | Options de téléphonie et de modem**).

Sur un serveur, la configuration du TSP de Swyx permet également de fixer le nombre de lignes souhaité. Si vous modifiez ce nombre, vous devrez redémarrer le service de téléphonie de Windows.

Comment configurer le TSP de Swyx sur un serveur de terminaux

Vous devez configurer une ligne TSP pour chaque utilisateur du serveur de terminaux :

1. Dans la configuration de téléphonie, sélectionnez dans **Démarrer | Paramètres | Panneau de configuration | Options de téléphonie et de modem** le nombre de lignes nécessaires aux besoins des utilisateurs de SwyxIt!.
2. Associez les lignes TSP au compte utilisateur Windows concerné, voir *Comment associer des lignes aux utilisateurs*, page 191.
   Seules les lignes assignées à un utilisateur apparaissent dans la fenêtre du terminal. Les utilisateurs disposant de privilèges d'administrateur pour le serveur de terminaux peuvent voir toutes les lignes TSP disponibles.
3. Dans l'application TAPI, en cours d'exécution dans la fenêtre client de terminal du même utilisateur, sélectionnez la même ligne TSP correspondante.
   Si vous avez assigné des lignes TSP aux différents comptes d'utilisateur Windows, seule la ligne correspondante apparaît ici.
4. Sélectionnez la même ligne TSP aussi dans le SwyxIt!, en cours d'exécution dans la fenêtre de terminal du même utilisateur (sous « SwyxIt! configuration des options locales... » dans l'onglet « Serveur de terminaux »).
   Si vous avez assigné des lignes TSP aux différents comptes d'utilisateur Windows, seule la ligne correspondante apparaît ici.

Important : une même ligne TSP ne doit être utilisée que par un seul utilisateur. Cela permet de s'assurer que l'attribution des lignes TSP peut avoir lieu pendant les sessions de terminaux.

Comment activer le serveur téléphonique

1 Cliquez sur **Démarrer | Exécuter...**.
La fenêtre **Exécuter** s'ouvre.

2 Entrez **TapiMgmt.msc** puis validez avec la touche Entrée.

3 Dans la fenêtre de la console, cliquez sur le signe Plus (+) situé à côté de **Téléphonie** pour développer l'arborescence.

4 Sélectionnez le serveur que vous souhaitez configurer.

5 Ouvrez les propriétés de l'opérateur de téléphonie depuis le menu contextuel.

6 Cochez la case **Activer l'opérateur de téléphonie** pour démarrer le service.

Si la case est inactive, vous devez d'abord démarrer le service de téléphonie. Sous **Démarrer | Paramètres | Panneau de configuration | Gestion | Services** , sélectionnez le paramétrage des services et démarrez le service de téléphonie via le menu contextuel.

7 Une fois le serveur de téléphonie activé, assignez-lui des privilèges d'administrateur.

Créer un utilisateur

Vous devez configurer une ligne TSP pour chaque utilisateur du serveur de terminaux.

Comment associer des lignes aux utilisateurs

1 Dans la fenêtre de la console, sélectionnez une configuration de téléphonie pour l'opérateur que vous souhaitez configurer.

2 Cliquez sur la ligne à configurer dans la fenêtre de droite.

3 Dans le menu contextuel, sélectionnez « Éditer utilisateur » afin d'ajouter un utilisateur.

Vos modifications ne seront prises en compte qu'après avoir redémarré le service de téléphonie.

APP. E:NOTIONS TECHNIQUES

Ci-après vous trouverez différentes explications sur les termes techniques utilisés en relation avec la technologie « Voice-over-IP ».

Notion	Explication
Raccordement d'installation	Raccordement RNSI pour l'exploitation d'un seul terminal RNSI. Il s'agit en règle générale d'une installation de télécommunications avec la possibilité d'assigner le numéro de poste au voisin. Par rapport au raccordement de plusieurs appareils, l'avantage du raccordement d'installation est que le nombre des numéros de poste n'y est pas limité.
ACD	Automatic Call Distribution Distribution automatique des appels
API	Application Programming Interface Interface de programmes d'application
Numérotation en bloc	Tous les chiffres du numéro du destinataire sont saisis avant de décrocher l'écouteur. Dans ce cas, le numéro d'appel peut encore être modifié après la saisie. Le numéro d'appel est composé intégralement (en bloc) une fois l'écouteur décroché. Le contraire est appelé 'Overlap Sending'.
CAPI	Common-ISDN Application Programmable Interface CAPI est l'interface logicielle régulant la transmission de données entre la carte RNSI et les applications. La CAPI est un standard qui, dans la version CAPI 2.0, prend aussi en charge le protocole de canal D de la norme Euro-RNSI (DSS1).
CCITT	Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique Comité Consultatif International Télégraphique et Téléphonique, aujourd'hui ITU-T
CDR	Call Detail Records Relevé de connexions détaillé, contient des informations statistiques comme les interlocuteurs, la durée et les coûts de la communication.
PC client	Le PC client est un poste de travail (PC) individuel. De nombreux PC client sont raccordés à un serveur par le biais du réseau.
CMI	Cordless Multicell Integration Réseau de radio-communications multicellulaires pour appareils sans fil
CorNet®	Un des protocoles développés par Siemens AG, au moyen duquel SwyxPhone Lxxx communique avec SwyxServer. Ce faisant, l'information obtenue par la touche utilisée, par exemple, est transférée au serveur et l'information de l'écran est transmise du serveur au SwyxPhone. Les fonctions réelles de téléphonie seront exécutées dans SwyxServer.
CTI	Computer Telephony Integration Désignation de la connexion d'installations de télécommunications et de systèmes d'ordinateur (par ex. banques de données) par le biais d'une interface. L'utilisateur peut ainsi utiliser des services de téléphonie à partir du PC.
DECT	Digital Enhanced Cordless Telecommunication Norme européenne pour les télécommunications numériques sans fil entre une station de base et un terminal transportable ayant une portée de quelques centaines de mètres.
DHCP	Protocole de configuration dynamique de machine Au lieu d'attribuer une adresse IP définitive à votre réseau local (LAN), le DHCP permet un adressage variable et dynamique de l'IP. Les programmes nécessitant une adresse IP s'en voient attribuer une immédiatement.
DDI	Direct Dial In DDI désigne la ligne directe d'un abonné sur un réseau téléphonique. La ligne directe permet d'accéder à des postes précis en utilisant ce numéro.

Notion	Explication
DMZ	Zone démilitarisée La DMZ représente une partie du réseau protégée logiquement dans le cadre de pare-feux. Cette partie du réseau accueille les services accessibles au public d'une entreprise. La DMZ empêche ainsi d'accéder depuis l'extérieur aux infrastructures IT.
DNS	Domain Name Server Serveur qui traduit le nom symbolique (par ex. www.microsoft.com) sous forme d'adresse IP.
DTMF	Dual Tone Multi-Frequency Sept fréquences différentes et des fréquences mixtes supplémentaires sont envoyées dans la ligne téléphonique afin de communiquer la touche activée de manière explicite.
DSP	Digital Signal Processor
Raccordement composable	Raccordement RNSI auquel est reliée une installation de télécommunication comportant ce qu'on appelle des numéros de poste permettant de joindre directement une personne. Dans le numéro « (0231) 4777-227 », « 227 » est le numéro de poste à l'intérieur d'une installation de télécommunication. Les numéros de poste permettent de composer directement certaines extensions d'une installation de télécommunications.
E.164	Norme ITU-T pour la numérotation téléphonique mondiale (indicatif national, indicatif local et numéro d'abonné, par ex. +33 (5) 123456-789.
ENUM	tElephone NUmber Mapping ENUM est une application du système de noms de domaine qui permet de convertir les numéros de téléphone (au format E.164) en adresses Internet. L'enregistrement ENUM d'un numéro d'appel VoIP permet notamment de téléphoner directement via Internet.

Notion	Explication
Ethernet	Réseau pour l'utilisation limitée locale (de 10 m à 10 km) dans le réseau LAN. Les PC sont raccordés entre eux par le biais d'un réseau câblé. A l'intérieur de ce réseau, les données sont transmises avec un taux de 10 Mbit/s, 100 Mbit/s ou 1 Gbit/s.
FD	Full Duplex (duplex intégral, DX, parfois aussi FDX, permet la transmission bidirectionnelle et simultanée des informations, par ex. dans la téléphonie)
FTP	File Transfer Protocol (protocole réseau pour la transmission des données)
G.711	Norme UTI pour la compression, ici : Audio codec 64 kbit/s
G.722	Norme UTI pour la compression, ici : Audio codec 64 kbit/s
G.723.1	Norme UTI pour la compression, ici : Audio codec 5,3 kbit/s et 6,3 kbit/s
G.729	Norme UTI pour la compression, ici : Audio codec 8 kbit/s
GAP	Generic Access Protocol Norme pour les portables DECT, qui permet la communication entre portables et stations de base de différents fabricants
Gateway	Un Gateway est un système qui raccorde deux réseaux différents et qui peut transmettre les données de l'un à l'autre. En l'occurrence, tant les réseaux physiques que les protocoles utilisés (par ex. réseau IP et RNSI) peuvent être différents.
GSM	Global System for Mobile Communication Système mondiale de communication mobile
H.323	Rassemblement de spécifications internationales (ITU) qui définissent la transmission de données multimédias sur les liaisons de données orientées paquets.

Notion	Explication
Alias H.323	Nom symbolique (par ex. TOMMY) qui peut être utilisé pour l'adressage d'un dispositif H.323 au lieu d'une adresse IP.
H.450	Norme en matière de fonctions supplémentaires dans H.323 comme la conférence, la déviation, la mise en attente, la commutation de ligne, etc.
HTTP	HyperText Transfer Protocol. Un protocole pour la transmission des données sur un réseau. On l'utilise le plus souvent pour charger des pages Web et d'autres données provenant du World Wide Web (WWW) dans un navigateur Web.
Hub	Un Hub forme un nœud dans un LAN en forme d'étoile et raccorde plusieurs clients au réseau.
ID	Identification
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers Organisation internationale de normalisation
Instant Messaging	Transmission immédiate d'un message Un service qui permet de communiquer en temps réel avec d'autres abonnés à l'aide d'un logiciel (client), dit Instant Messenger. De courts messages de texte sont envoyés en mode Push au destinataire via un réseau (serveur) (le plus souvent au travers d'Internet), messages auxquels il est possible de répondre immédiatement. Il est également possible d'échanger des fichiers. De plus, nombre de programmes de messagerie proposent des services de vidéo- ou de téléconférence. On parle aussi parfois « d'envoi immédiat de messages ».
IPEI	Adresse matérielle à douze chiffres d'un combiné DECT servant à l'identification de terminal,

Notion	Explication
IP	Internet Protocol Protocole Internet fondamental, réunissant le réseau orienté paquets et différentes bases techniques en un gros réseau. Ce protocole sert ici (sur la couche 3 du modèle OSI à architecture en couches) à l'adressage et à la distribution des données en paquets.
Adresse IP	Une adresse IP est un nombre de 32 bits, composé en général de quatre parties, par ex. 192.177.65.4, et attribué à un ordinateur relié à Internet. Afin de rendre ces adresses plus claires et simples pour l'utilisateur, on a introduit des noms de domaine qui sont affectés de manière explicite aux adresses IP par le biais d'un serveur DNS.
IP-PBX	IP-Private Branch Exchange Un commutateur téléphonique (PBX) réalisé par un logiciel. Il utilise la technologie Voice-over-IP (VoIP) pour la transmission de la voix.
RNIS	Integrated Services Digital Network Réseau numérique à intégration de services
ITSP	Internet Telephony Service Provider. Un FAI (Fournisseur d'accès Internet=Internet Telephony Service Provider) propose une passerelle servant d'interface entre la téléphonie via Internet et le réseau téléphonique traditionnel. Le FAI permet aux utilisateurs VoIP de rester ainsi joignables sur le réseau téléphonique traditionnel et vis versa.
IVR	Interactive Voice Response Traitement interactif des appels
LAN	Local Area Network Un réseau local composé de plusieurs terminaux d'ordinateur reliés entre eux au sein de l'entreprise et servant à la transmission de données.

Notion	Explication
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol Un protocole de réseau pour la demande et la modification des informations d'un service de répertoire (une base de données hiérarchique répartie sur le réseau). La version actuelle est spécifiée dans le RFC 4511.
LED	Light Emitting Diode Diode Electro-Luminescente (petite lampe) pour l'affichage des informations de statuts, par ex. sur SwyxPhone.
Adresse MAC	Adresse Medium Access Control Chaque carte de réseau s'identifie avec son adresse MAC. L'adresse est une adresse à 8 bits, fixée mondialement de manière explicite.
MAPI	Mail Application Programming Interface Les applications peuvent envoyer des e-mails par le biais de cette interface Microsoft.
Raccordements de plusieurs terminaux	Raccordement de base pour l'exploitation de jusqu'à huit terminaux (téléphone RNIS, etc.) à un bus S0. Le raccordement de plusieurs terminaux permet d'exploiter tant des téléphones RNIS que des cartes RNIS ou des installations de télécommunications RNIS. L'adressage des terminaux a lieu par le biais de MSN.
MSN	Multiple Subscriber Number Un raccordement non composable peut avoir plusieurs numéros (MSN). L'attribution de ces MSN aux terminaux a lieu dans les terminaux eux-mêmes.
Résolution de noms	Attribution automatique d'un nom à un numéro d'appel. *Exemple : Vous recevez un appel en provenance du réseau téléphonique public et le numéro de l'appelant est transmis. SwyxWare cherche ensuite, par ex. dans les contacts de Microsoft Outlook et l'annuaire personnel, pour voir s'il trouve un contact avec ce numéro. Si un contact est trouvé, SwyxIt! affiche le nom de l'appelant en plus de son numéro d'appel à l'écran.*

Notion	Explication
NAT	Le NAT est un procédé permettant de remplacer une adresse IP par une autre dans une paquet de données. Il est souvent utilisé pour remplacer les adresses IP privées par des adresses IP publiques.
Mode NT	Network Terminator Dans RNIS (et d'autres protocoles), le comportement attendu est souvent différent selon la fonction considérée. Avec RNIS, la centrale téléphonique travaille en mode NT et les téléphones (terminaux) en mode TE. Un exemple de différence de comportement est la transmission d'informations tarifaires, qui n'a lieu évidement que de NT vers TE et pas l'inverse.
Nom NetBIOS	Nom symbolique (par ex. WS-JONES), servant à l'adressage d'un PC, lorsque ce dernier doit être invoqué moyennant le protocole Microsoft NetBIOS.
OPUS	Standard ouvert RFC 6716 (.opus) Débit binaire réglable de façon dynamique. Meilleur rapport qualité audio/espace de stockage.
Overlap Sending	Les chiffres saisis sont composés immédiatement. Le numéro du destinataire ne peut plus être modifié. Le contraire est appelé 'Composition en bloc'.
P2P	voir Peer-to-Peer
PABX	Private Automatic Branch Exchange Commutateur téléphonique privé
PBX	Private Branch Exchange Commutateur téléphonique, ç-à-d. installation permettant le pilotage d'installations téléphoniques, la plupart du temps dans un petit réseau téléphonique avec jonction au réseau téléphonique public.
PDA	Personal Digital Assistent. Mini-ordinateur portable équipé le plus souvent d'un système d'exploitation à démarrage rapide et utilisé pour la gestion des rendez-vous, des adresses et des tâches, oûtre de nombreux autres programmes.

Notion	Explication
PIN	Personal Identification Number Ce numéro est associé au nom de l'utilisateur et permet de l'identifier.
Peer-to-Peer	Principe de réseau permettant d'échanger directement et d'une manière décentralisée des données entre les différents ordinateurs membres. Dans le secteur VoIP, on l'utilise pour établir une connexion sans serveur ou FAI directement entre deux abonnés.
POTS	Plain Old Telephony System Il s'agit du téléphone analogue classique.
Power over LAN	Le Power over LAN désigne une propriété des terminaux avec raccordement Ethernet, par ex. les téléphones IP. L'alimentation en courant électrique a lieu par le biais de la ligne Ethernet et pas par le bloc d'alimentation. Dans ce cas, le Switch ou le Hub auquel ce terminal est raccordé par Ethernet doit être en mesure d'assurer cette alimentation en courant électrique par le biais de la ligne Ethernet.
PSTN	Public Switched Telephone Network Notion d'ensemble pour les réseaux téléphoniques analogues, la plupart du temps par le biais de centrales téléphoniques (switches).
QoS	Quality of Service La qualité des réseaux de communication. En fonction du standard ou du protocole, différents paramètres sont utilisés pour évaluer les propriétés, comme le taux de perte, la disponibilité, le débit et le retard.
Router	Un routeur raccorde entre eux des réseaux de natures différentes. Il reconnaît les réseaux limitrophes et les routeurs voisins, et détermine le chemin d'un paquet de données. Cette liaison peut être réalisée tant au moyen d'une solution logicielle que d'une solution matérielle.
RSVP	Resource Reservation Protocol Norme de l'IETF visant à garantir une certaine qualité de transmission comme la largeur de bande ou la priorité sur TCP/IP.

Notion	Explication
Serveur	Le serveur est « l'ordinateur central » auquel sont reliés les ordinateurs des postes de travail (par ex. via Ethernet).
SIP	Session Initiation Protocol Un protocole de réseau qui permet d'ouvrir une session de communication entre deux ou plusieurs abonnés.
Smartphone	Un Smartphone allie les fonctions d'un téléphone portable et celles d'un agenda électronique. Si le Smartphone est équipé d'un clavier ou d'un écran tactile, on parle de PDA-Phone. Comme de nombreux autres téléphones portables, certains Smartphones sont également équipés d'un appareil photo numérique.
SNMP	Simple Network Management Protocol Protocole de réseau mis au point par l'IETF - une association sans but lucratif internationale et ouverte de techniciens de réseau, de fabricants et d'utilisateurs chargée de formuler des propositions pour la normalisation d'Internet, afin de surveiller et de commander de manière centralisée les éléments du réseau (comme les routeurs, les serveurs, les commutateurs, les imprimantes, les ordinateurs).
SNTP	Simple Network Time Protocol Norme de synchronisation des horloges des systèmes informatiques via des réseaux de communication à base de paquets. Le protocole le plus souvent utilisé est UDP, mais ces paquets peuvent également être transmis via d'autres protocoles à 4 couches comme TCP. Il a été spécialement conçu pour permettre un horodatage fiable via les réseaux avec une durée de paquet variable (Ping).
Compression de voix	Les données vocales sont envoyées sous forme comprimée au réseau. Cela réduit le volume des données à transmettre. Cela est particulièrement important pour le raccordement Home Office et le couplage de plusieurs installations par le biais d'Internet.
STUN	STUN est un protocole de réseau simple qui permet d'identifier le comportement et le type de pare-feu et de routeur NAT, et de passer outre.

Notion	Explication
Sous-réseau	On peut subdiviser un réseau en plusieurs sous-réseaux, par ex. avec l'adresse IP 192.177.65.xxx, on peut adresser tous les ordinateurs qui ont les chiffres 192.177.65. en commun et pour lesquels seuls diffèrent les trois derniers chiffres. Le masque de sous-réseau indique les positions à utiliser pour faire la différence au sein du sous-réseau. Dans un sous-réseau, deux abonnés communiquent directement entre eux. Les paquets IP ne doivent passer dans le routeur que lorsque des abonnés situés à l'extérieur du sous-réseau communiquent.
Switch	On désigne du terme de Switch un Hub actif qui fonctionne comme une sorte de centrale téléphonique. Contrairement au Hub, le Switch ne transmet pas le paquet de données à toutes les lignes mais uniquement à la ligne derrière laquelle se trouve la destination du paquet.
TA	Adaptateur de terminal
TAPI	Terminal Application Programming Interface Interface pour la programmation d'utilisations de terminaux
Mode TE	Terminal Endpoint, voir ***Mode NT***, page 195.
TEI	Terminal Endpoint Identifier À l'aide du TEI, différents dispositifs sont adressés à un bus RNIS sur la couche 2.
TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol Deux protocoles fréquemment utilisés pour la transmission de données et la liaison Internet, pouvant être installés sur des médias de transport différents.
TLS	Transport Layer Security Protocole Internet pour la transmission de données cryptée (évolution de SSL)
TSP	TAPI Service Provider Pilotes pour appareils TAPI

Notion	Explication
Unified Messaging	Un gestionnaire de messagerie créé en 1989. Il désigne un procédé permettant d'uniformiser tous les messages entrants et sortants (par ex. messages vocaux, e-mails, télécopies, SMS, MMS, etc.) afin de permettre à l'utilisateur d'y accéder depuis différents clients (téléphone fixe ou téléphone portable, client de messagerie).
USB	Universal Serial Bus Système de bus pour raccorder un ordinateur à d'autres appareils. Un port USB ne prend pas beaucoup de place et peut alimenter des appareils simples comme une souris, un téléphone ou un clavier. Les appareils dotés d'un port USB peuvent être raccordés ensemble (hot plugging), et les appareils raccordés ainsi que leurs propriétés peuvent être automatiquement identifiés.
VLAN	Virtual LAN Réseau local virtuel au sein d'un réseau physique. Une réalisation technique de VLAN largement répandue est en partie définie par la norme IEEE 802.1Q.
VoIP	Voice over IP Notion d'ensemble réunissant toutes les techniques de transmission de voix au moyen de réseaux IP.
WAP	Wireless Application Protocol Le Wireless Application Protocol désigne un regroupement de technologies et de protocoles visant à rendre accessible les contenus Internet avec les lignes à faibles débits et à temps de réponse longs de la téléphonie mobile, ainsi qu'avec les écrans de petite taille des téléphones portables. WAP est par conséquent un concurrent direct du service i-mode.
WAV	Format de fichier dans lequel la parole ou la musique est enregistrée, par ex. annonces, musique d'attente ou messages vocaux. Chaque seconde d'enregistrement nécessite un emplacement de mémoire d'env. 16 KB.

APP. F:CODES DE FONCTION

Cette annexe contient un aperçu des différents codes de fonctions. Ces codes permettent d'exécuter plus rapidement certaines fonctions à l'aide de raccourcis clavier.

Les codes de fonctions permettent également d'exécuter certaines fonctions dans SwyxWare. La chaîne de caractères est interprétée par SwyxServer et exécutée sous forme de commande. L'on distingue entre

- **Template Script Code**
  Ces chaînes de caractères sont reconnues par les modèles de scripts de l'utilisateur puis interprétées.
  A noter que vous ne pouvez utiliser ces codes que dans SwyxWare
- **CTI+ Code**
  Cette chaîne de caractères DTMF est utilisée avec CTI+ (pilotage de terminaux téléphoniques et de téléphones par le biais de leur numéro d'appel). Certaines fonctions de SwyxWare peuvent être exécutées par le biais des codes de fonction DTMF directement sur les terminaux raccordés, indépendamment de SwyxIt!.
- **Intrusion d'appel**
  Ces codes de fonctions ne sont utilisés que dans le cadre de la commutation vers des appels tiers (pack optionnel SwyxMonitor requis). Elles ne sont disponibles que dans le cadre de la numérotation en bloc, c'est-à-dire avant de décrocher le combiné (par le biais d'une touche de numérotation abrégée, par exemple).

Lors du stockage et du traitement des données personnelles, respectez les réglementations légales en matière de protection des données. Pour toute question relative à la confidentialité dans SwyxWare, veuillez contacter votre administrateur.

- **Codes de fonctions**
  Ces chaînes de caractères concernent l'interrogation à distance des messages vocaux laissés par des tiers. Elles ne sont disponibles que dans le cadre de la numérotation en bloc, c'est-à-dire avant de décrocher le combiné (par le biais d'une touche de numérotation abrégée, par exemple).

Les codes de fonction suivants sont disponibles :

Template Script Code (uniquement en interne)

Code	Fonction	Description
##	-	Séquence de début qui permet de transférer directement un appel à l'utilisateur. Les autres caractères sont traités par un script (template.vbs).
##10	Interrogation à distance	L'interrogation à distance de l'utilisateur est activée ; son code PIN n'est pas demandé car c'est l'utilisateur lui-même qui appelle (depuis son propre terminal) ! On peut directement accéder aux sous-menus de l'interrogation à distance par le biais de suffixes.
##20nnn#	Renvoi immédiat vers nnn	• Activer le renvoi immédiat vers nnn*. • Si vous composez * à la place de nnn, cela active le renvoi immédiat vers la Voice Box. • Sans nnn, le renvoi immédiat est désactivé.
##21nnn#	Renvoi si occupé vers nnn	• Activer le renvoi si occupé vers nnn *. • Si vous composez * à la place de nnn, cela active le renvoi si occupé vers la Voice Box. • Sans nnn, le renvoi si occupé est désactivé.
##22nnn#	Renvoi si absent vers nnn	• Activer le renvoi si absent vers nnn*. • Si vous composez * à la place de nnn, cela active le renvoi si absent vers la Voice Box. • Sans nnn, le renvoi si absent est désactivé.
##23	Désactiver le renvoi immédiat	Désactiver le renvoi immédiat
##24	Désactiver le renvoi si occupé	Désactiver le renvoi si occupé
##25	Désactiver le renvoi si absent	Désactiver le renvoi si absent
##70*	Appeler tous les terminaux	Indépendamment des règles de renvoi d'appel, tous les dispositifs connectés de l'utilisateur appelé sonnent
##71*	Transférer vers la Voice Box	Indépendamment des paramètres de renvoi, l'appel est transféré vers la Voice Box de l'utilisateur. Il peut alors se laisser un message vocal.

Code	Fonction	Description
##8nnn*ppp#	Renvoi immédiat de nnn	L'utilisateur possédant le numéro nnn peut alors activer le renvoi immédiat vers le numéro d'où procède l'appel. Le code PIN ppp saisi est alors vérifié.
##9nnn#	Interrogation à distance depuis nnn	L'interrogation à distance de l'utilisateur possédant le numéro nnn est appelée. Le code PIN est demandé dans le menu de l'interrogation à distance.

*. <nnn> représente le numéro de poste ou le numéro externe avec indicatif pour les appels externes ou au format **331123456
<ppp> représente le code PIN

CTI+

Code	Fonction	Description
*0	Désactiver la détection DTMF	La détection DTMF est désactivée. Cela peut s'avérer nécessaire pour envoyer des signaux DTMF à l'interlocuteur. Pour #, veuillez utiliser la suite ##.
#0	Activer la détection DTMF	La détection DTMF est activée.
##	Envoyer un # unique	Envoie un # comme signal DTMF à l'interlocuteur (transparent) lorsque la détection DTMF est désactivée.
*3	Initier une conférence	Le système initie une conférence avec les interlocuteurs actifs et maintenus en attente.
*7	Mise en attente/ commutation/ activation	L'appel actif est mis en attente. Le système passe à une ligne libre ou à une ligne maintenue jusqu'ici en attente. Lorsqu'un appel est déjà en attente, celui-ci est réactivé en composant *7.
*8	Interrompre	L'appel en cours est interrompu.
*9	Connexion	L'appel actif est lié à l'appel précédemment mis en attente.
*9nnn#	Connecter sans demande préalable	L'appel actif est connecté sans demande préalable à celui mis en attente. Condition : Vous n'avez qu'un seul appel. Si la connexion avec le destinataire n'est pas établie dans un délai de 20 secondes, l'appel entrant initial apparaît de nouveau dans votre Swyxlt! comme un appel en attente. Composer *7 pour réactiver l'appel en attente.

Pour l'utilisation de DTMF avec SwyxCTI+, les terminaux SIP doivent prendre en charge DTMF sur SIP-INFO.

Pour l'utilisation de DTMF avec SwyxCTI+, il faut tenir compte de l'observation suivante : Aucun code DTMF ne peut utilisé lorsqu'un appel actif est en attente et qu'un deuxième appel doit être interrompu avant d'avoir été transféré. Dans ce cas, vous devez raccrocher le terminal piloté. Vous obtiendrez alors un rappel pour la ligne en attente et, en composant *7, vous pourrez effectuer un autre appel.

En mode CTI les touches de fonction sur le SwyxDECT 500 combiné permettent de remplacer les codes fonctionnels pour « Initier une conférence », « Mise en attente/commutation/activation » et « Transfert ». La fonction « Connecter sans demande préalable » est seulement disponible avec des codes de fonction.

Intrusion d'appel (uniquement avec la numérotation en bloc)

Code	Fonction	Description
nnn*24*1#	Intrusion d'appel (écoute seule)	Le système transfère en mode « Écoute seule » vers une conversation que l'agent mène avec le numéro d'appel nnn.
nnn*24*2#	Intrusion d'appel (conversation avec l'agent)	Le système transfère vers une conversation que l'agent mène avec le numéro d'appel nnn et l'agent peut écouter l'appel transféré.

Code	Fonction	Description
nnn*24*3#	Intrusion d'appel (conférence)	La conversation que l'agent mène avec le numéro d'appel nnn devient une conférence.

Code de fonction (uniquement avec la numérotation en bloc)

Code	Fonction	Description
nnn* 71*	Voice Box	Appelle la Voice Box de l'utilisateur nnn, indépendamment de la configuration des renvois. Vous pouvez laisser directement un message vocal.
nnn*72*	Appel direct	Appelle l'utilisateur nnn directement (Intercom), c'est-à-dire que le terminal de la personne appelée est automatiquement mis en mode reproduction.
nnn*ppp*8*	Renvoi immédiat de nnn	L'utilisateur possédant le numéro nnn peut alors activer le renvoi immédiat vers le numéro d'où procède l'appel. Le code PIN ppp saisi est alors vérifié.
nnn*9*	Interrogation à distance depuis nnn	L'interrogation à distance de l'utilisateur possédant le numéro nnn est appelée. Le code PIN est demandé dans le menu de l'interrogation à distance.

*. <nnn> représente le numéro de poste ou le numéro externe avec indicatif pour les appels externes ou au format **331123456
<ppp> représente le code PIN