# Guide d'utilisation du téléphone M6320



## Introduction



Le téléphone M6320 permet d'utiliser, de façon simple et pratique, une vaste gamme de fonctions téléphoniques d'affaires comme le renvoi automatique d'appels, la conférence et la composition abrégée. Le M6320 est équipé de 13 touches programmables automatisées qui peuvent faire office de touches de ligne ou de touches de fonction, et intègre deux prises de casque téléphonique. Il figure également un afficheur à 2 lignes qui offre des informations utiles sur les appels et un microphone pour une exploitation mains libres.

Ce guide vous donne d'abord un aperçu des fonctions élémentaires du M6320. Il indique ses principaux composants et leur rôle, sans oublier la façon d'effectuer des appels et de les mettre en garde.

Il explique ensuite comment vous pouvez programmer les fonctions qui sont propres au M6320 et qui vous permettent de personnaliser facilement l'appareil pour qu'il réponde à vos besoins.

Les autres sections du guide décrivent les fonctions de réseau qui peuvent être installées sur le M6320, tels le renvoi automatique et l'appel en attente. Contrairement aux fonctions qui sont propres au M6320, les fonctions de réseau sont disponibles de votre compagnie de téléphone moyennant abonnement.

Il est possible que certaines des fonctions de réseau figurées dans ce guide ne vous soient pas disponibles ou que certaines des fonctions attribuées par la compagnie de téléphone ne soient pas décrites dans ce guide.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou de l'aide sur les fonctions de réseau dont votre appareil est pourvu, communiquez avec l'administrateur du système ou avec le représentant du service à la clientèle.

# Table des matières



Mise en route rapide du M6320 4
Utilisation du téléphone — fonctions élémentaires 5  Répondre aux appels 7  Effectuer des appels 7  Mettre un appel en garde 7  Mettre fin à un appel 8  Régler le volume de la sonnerie 8  Régler le volume d'écoute du combiné 8  Régler le volume du haut-parleur en mode mains libres 8  Régler le volume du haut-parleur en mode combiné raccroché 8  Activer le mode discrétion au combiné ou au casque 8  Tonalités audibles 9  Effectuer un appel les mains libres 9  Fonctions de l'afficheur 10
Programmation des fonctions de l'appareil  Mémorisation de numéro, numéro mémoire et pause  Volume de la sonnerie 12  Réglage de l'heure et de la date 13  Chronomètre 13  Choix de la langue d'affichage 14  Fonctions réseau 14  Vérification de numéro 15  Mémorisation de numéro 15  Numéro mémoire 16  Pause 16  Sélection du mode d'exploitation 17  Message en attente 17
Comment faire rapidement un appel  Composition automatique 18  Ligne automatique 18  Intercom 19  Intercom de groupe 20

Recomposition automatique du dernier numéro 21

22

Composition abrégée 21

Comment ne pas manquer d'appels Renvoi automatique 22

Comment réussir à rejoindre quelqu'un Priorité 24 Rappel automatique 25	24
Comment transférer ou partager un appel Conférence 26 Mise en garde par indicatif 27 Libération du secret 27 Transfert 28	26
Pour contrôler votre ligne téléphonique Mise en occupation 29 Secret 29	29
Fonctions de position de préposé DAA  Ouverture de session 30  Fermeture de session 31  Réponse aux appels DAA 31  Mise en garde d'un appel DAA 32  Accès direct au surveillant 32  Code d'opération 33  Appel d'urgence 33  Touche Pas prêt 34  Affichage du seuil de file d'attente 34	30
Fonctions de position de surveillant DAA  Interprétation des indicateurs de position de préposé 36  Affichage de l'état d'une file d'attente DAA 36  Affichage de l'activité des préposés 37  Écoute de position de préposé 38  Accès direct au préposé 39  Réponse au préposé 39  Réponse aux appels d'urgence 40  Service de nuit 40  Débordement manuel 41  Surveillants en position de préposé 41	36
Comment raccorder l'appareil M6320	42
Montage au mur	44

# Mise en route rapide du M6320

#### Introduction

Le but de cette section est de vous orienter vers d'autres sections qui vous assureront une mise en route rapide. Les 3 rubriques mentionnées ci-dessous sont considérées comme essentielles si vous désirez utiliser toutes les fonctions du téléphone.

#### 1. Disposition des touches

Nous vous conseillons de vous familiariser avec la position et la fonction des touches du téléphone. Voir pages 5 et 6.

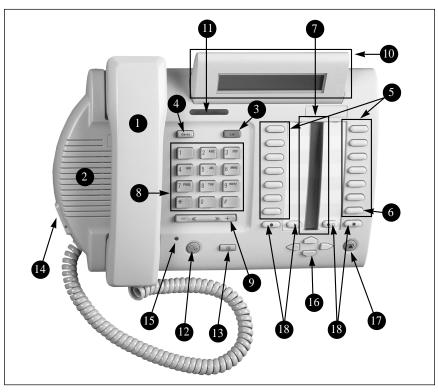
#### 2. Mode d'exploitation

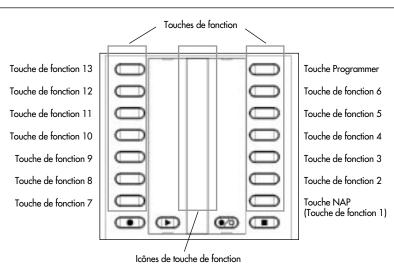
Le téléphone dispose de deux modes d'exploitation, un mode mains libres et un mode de Distribution automatique d'appels, dit DAA. Dans le cadre d'une exploitation DAA, vous devez mettre le téléphone en mode DAA. Pour tout autre type d'exploitation, le téléphone doit se trouver en mode mains libres. Le téléphone se trouve en mode mains libres à la livraison. Voir page 17.

#### 3. Notation de l'heure et de la date

Il est recommandé de régler l'heure et la date du téléphone, surtout si vous utilisez des formules d'accueil minutées, vu que l'heure du téléphone dicte quelle formule d'accueil sera diffusée. Voir page 13.

# Utilisation du téléphone — fonctions élémentaires





## Utilisation du téléphone M6320 — fonctions élémentaires

- **1. Combiné** Permet de communiquer dans les deux sens dès qu'une communication est établie.
- 2. Haut-parleur Est activé lorsqu'une touche de ligne est enfoncée. Vous pouvez entendre le correspondant lorsqu'il répond et décrocher le combiné pour lui parler. Le haut-parleur vous permet également d'effectuer un appel les mains libres.
- **3. Touche Lib** Permet de mettre fin aux appels.
- **4. Touche Garde** Permet de mettre un appel en garde et de mémoriser de nouveaux paramètres.
- Touches de fonction ou de ligne Permettent d'effectuer ou de recevoir des appels ou d'utiliser des fonctions attribuées.
- 6. Touche de numéro d'appel principal (NAP) Ligne téléphonique principale ou numéro de poste attribué à votre téléphone. Elle est automatiquement sélectionnée lorsque vous décrochez votre combiné pour effectuer un appel. On peut également se servir des autres lignes qui sont représentées sur l'appareil M6320 en enfonçant la touche correspondante.
- 7. Indicateurs de fonction ou de ligne Les indicateurs 

  ou 

  apparaissent à côté des lignes ou fonctions activées. Ils indiquent que la ligne ou qu'une fonction est active lorsqu'ils demeurent affichés. Ils clignotent lentement lorsque l'appareil sonne et clignotent rapidement pour signaler qu'un appel est en garde sur la ligne ou qu'une fonction est en cours de programmation.
- **8. Clavier téléphonique** Permet de composer un numéro ou de programmer une touche facilement.
- 9. Touche de réglage du volume Permet de régler le volume du haut-parleur, le volume de la sonnerie ou le volume d'écoute du combiné. Sert aussi à faire défiler les fonctions personnalisables indiquées sur l'afficheur et à modifier les chiffres lors de la vérification d'un numéro.
- **10. Afficheur** Affiche des informations utiles sur les appels ou sur les fonctions.
- **11. Voyant de sonnerie et de message en attente** Clignote lorsque le téléphone sonne et s'allume lorsqu'un message est en attente (à condition que la fonction de message en attente soit programmée). Voir la section *Programmation des fonctions de l'appareil*.
- **12. Touche de sélection de mode d'exploitation** En mode mains libres, permet de converser avec le demandeur sans utiliser le combiné (voir *Effectuer un appel les mains libres 6*). En mode DAA, cette touche permet de sélectionner lequel des deux casques téléphoniques activer pour le mode d'émission et de réception.
- **13. Touche Discrétion** Empêche un interlocuteur de vous entendre, que vous utilisiez le combiné, le casque téléphonique ou le mode mains libres.
- **14. Prise double de casque téléphonique** L'une ou l'autre de ces prises peuvent être programmées pour émettre et recevoir lorsque l'autre casque est uniquement capable de réception. La prise de casque téléphonique no 1 est la prise la plus proche de l'utilisateur, vers le bas de l'appareil, tel qu'indiquée par l'îcone.
- **15. Voyant d'état à fonctions multiples** S'allume lorsque l'appareil se trouve en mode mains libres (mode mains libres seulement) ou lorsque le casque no 1 est capable de transmettre (mode DAA seulement). Clignote également lorsque le mode discrétion est activé.
- **16. Touches de déplacement du curseur** Peuvent remplacer la touche Garde, la touche Lib et les touches de volume en mode de programmation.
- 17. Touche d'appels d'arrivée (App arr) En mode mains libres, permet de sélectionner ou de prendre un appel signalé sur la touche du NAP; en mode DAA, permet de sélectionner ou de prendre un appel signalé sur la touche du NAP et de simuler la fonction de la touche de libération Lib lors d'un appel sur un NAP.
- 18. Touche d'accueil personnel non disponible.

#### Répondre aux appels

Pour signaler l'arrivée d'un appel, le téléphone sonne, le voyant de la sonnerie clignote et l'indicateur adjacent à la touche de ligne ou d'intercom clignote lentement.

Pour répondre à un appel:

- 1. Si l'appel n'est pas destiné au NAP, appuyez sur la touche de ligne ou d'intercom adjacente à l'indicateur qui clignote.
- 2. Décrochez le combiné ou appuyez sur @ pour répondre à l'appel (voir page 9).

Pour répondre lorsque le combiné est décroché et que la ligne est inactive:

1. L'appel entrant est signalé par un bip et par le clignotement de l'indicateur de la touche de ligne. Pour répondre, appuyez sur cette touche.

## Effectuer des appels

#### Au moyen du combiné:

- 1. Décrochez le combiné La ligne du NAP est automatiquement sélectionnée et vous entendez la tonalité de manœuvre.
- 2. Composez le numéro.

#### Au moyen d'une touche de ligne:

- Appuyez sur une touche de ligne libre ou sur la touche d'appels d'arrivée .
   La tonalité de manœuvre est diffusée dans le haut-parleur.
- 2. Composez le numéro.
- 3. Décrochez le combiné dès que le correspondant répond ou appuyez sur la touche de sélection ⊗ (mode mains libres seulement) pour parler au demandeur (voir page 9).

## Mettre un appel en garde

## Au moyen de la touche Garde:

- 1. Appuyez sur Garde . L'indicateur adjacent clignote et vous pouvez alors utiliser d'autres lignes ou d'autres fonctions.
- 2. Pour reprendre l'appel en garde, appuyez sur la touche de ligne sous laquelle l'appel est en garde.

#### Au moyen de la garde automatique:

- 1. Appuyez sur une autre touche de ligne. L'indicateur adjacent clignote et vous pouvez alors utiliser d'autres lignes ou d'autres fonctions.
- 2. Pour reprendre l'appel en garde, appuyez sur la touche de ligne dont l'indicateur clignote.

#### Mettre fin à un appel

Raccrochez ou appuyez sur Lib.
 Remarque: Vous pouvez utiliser la touche Lib lorsqu'un casque téléphonique est branché.

## Régler le volume de la sonnerie

1. Appuyez sur pour augmenter ou réduire le volume de la sonnerie lorsque le téléphone sonne. L'afficheur indique le volume choisi, lequel ne changera pas jusqu'au prochain réglage.

## Régler le volume d'écoute du combiné

1. Appuyez sur pour augmenter ou réduire le volume d'écoute du combiné au cours d'un appel. L'afficheur indique le volume choisi, lequel ne changera pas jusqu'au prochain réglage.

#### Régler le volume du haut-parleur en mode mains libres

- 1. Appuyez sur .
- 2. Appuyez sur pour augmenter ou réduire le volume. L'afficheur indique le volume choisi, lequel ne changera pas jusqu'au prochain réglage.

## Régler le volume du haut-parleur en mode combiné raccroché

- 1. Appuyez sur une touche de ligne libre (pas disponible lorsqu'un casque est branché).
- 2. Appuyez sur pour augmenter ou réduire le volume. L'afficheur indique le volume choisi, lequel ne changera pas jusqu'au prochain réglage.

#### Activer le mode discrétion au combiné ou au casque

La touche Discrétion empêche votre interlocuteur de vous entendre dans le combiné ou dans le casque téléphonique, ce qui est utile lorsque vous désirez parler en privé à une personne avoisinante de votre bureau. Le voyant d'état clignote lorsque le mode discrétion est actif.

#### Pour activer puis désactiver le mode discrétion à votre combiné ou casque:

- 1. Appuyez sur la touche Discrétion 💮 ...
- 2. Appuyez de nouveau sur la touche pour désactiver le mode discrétion.

#### Tonalités audibles

Tonalité de
manoeuvre

- Tonalité continue qui indique que vous pouvez composer un numéro.

## **Tonalité** d'occupation

- Tonalité émise toutes les secondes pour signaler que le numéro composé est occupé.

## Tonalité de recomposition

- Tonalité d'occupation rapide qui signale que l'appel ne peut être établi.

## Tonalité de confirmation

- Deux bips très brefs suivis d'un silence qui signalent l'exécution de la fonction utilisée.

#### Tonalité d'appel en attente

– Deux bips très brefs émis à intervalles réguliers qui signalent la présence d'un appel en attente.

# automatique

Tonalité de rappel – Tonalité longue suivie de deux courtes qui signale que la ligne sur laquelle vous aviez activé une demande de rappel n'est plus occupée.

**Tonalité spéciale** – Trois bips suivis de la tonalité de manœuvre qui signalent que vous pouvez désormais utiliser la fonction activée.

## Effectuer un appel les mains libres (mode mains libres seulement)

La fonction Mains libres vous permet d'utiliser le microphone et le haut-parleur intégrés au M6320 pour tenir une conversation téléphonique. Vous devez parler clairement en faisant face à l'appareil — et élever légèrement la voix si vous vous éloignez de l'appareil. Vous pouvez également utiliser la fonction de discrétion pour désactiver le microphone, de sorte que les bruits ambiants ne nuisent pas à la conversation ou si vous désirez parler en privé avec une personne avoisinante de votre bureau.

## Pour répondre les mains libres:

- 1. Appuyez sur @ au lieu de décrocher le combiné.
- 2. Si vous désirez parler en privé avec votre interlocuteur, décrochez le combiné. Le mode mains libres se trouve alors automatiquement désactivé.
- 3. Appuyez sur Lib pour mettre fin à l'appel.

#### Pour utiliser le mode mains libres au cours d'un appel:

- 1. Appuyez sur puis reposez le combiné dans son berceau.
- 2. Si vous désirez parler de nouveau en privé avec votre interlocuteur, redécrochez le combiné.
- 3. Appuyez sur Lib pour mettre fin à l'appel.

## Pour désactiver le microphone au cours d'un appel mains libres:

- 1. Appuyez sur la touche Discrétion \( \subseteq \omega\_{\text{\tin}\text{\tetx{\text{\texi}\text{\texi{\text{\texi}\text{\texi{\texictex{\texit{\texi{\texi}\text{\text{\texi\tint}\\\ \tint{\texit{\texi}\texittt{\tet
- 2. Appuyez de nouveau sur la touche pour désactiver le mode discrétion.

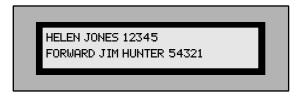
#### Fonctions de l'afficheur

Le M6320 figure un afficheur inclinable à deux lignes qui offre des informations utiles sur les fonctions activées ou sur les appels effectués ou reçus. Par exemple, lorsque vous effectuez un appel, les chiffres composés sont indiqués sur l'afficheur

Si votre entreprise a installé le service d'Identification du demandeur, l'afficheur indique le nom et le numéro du demandeur.



Si elle a aussi activé l'Affichage du nom de fonction, il présente des informations supplémentaires. Par exemple, lorsque vous avez activé un renvoi automatique à un autre poste du système téléphonique, l'afficheur indique les informations suivantes:



Sa ligne supérieure présente le nom et le numéro du téléphone destinataire où l'appel est renvoyé. Sa ligne inférieure indique le nom et le numéro de la personne qui a activé le renvoi, de même que le nom de la fonction.

Les messages et les noms affichés sont sélectionnés par votre entreprise et peuvent différer de ceux qui sont présentés ci-dessus. Consultez l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle pour obtenir les messages et les noms prévus.

L'appareil M6320 offre une variété de fonctions téléphoniques qui peuvent être programmées pour faciliter son emploi et pour l'adapter à vos besoins. La touche Programmer vous permet d'accéder au mode de programmation pour programmer les fonctions suivantes:

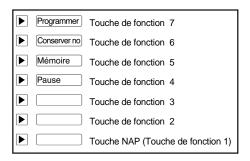
- Accueil personnel fonction non disponible avec votre appareil
- Langue d'affichage
- Volume de la sonnerie
- Vérification de numéro
- Chronomètre d'appel
- Mémorisation
- Notation de l'heure et de la date
- Réglage de l'heure et de la date
- Fonctions réseau
- Sélection mode
- Message (Mes) en attente

#### Mémorisation de numéro, numéro mémoire et pause

Les trois fonctions supplémentaires suivantes sont disponibles sur l'appareil lorsque les fonctions de réseau ne sont pas validées:

- Mémorisation de numéro
- Numéro mémoire
- Pause

Remarque: L'appareil M6320 est programmé initialement pour vous offrir ces trois fonctions sous les touches Conserver, Mémoire et Pause, telles qu'illustrée ci-dessous:



## Mémorisation de numéro, numéro mémoire et pause (suite)

Ces touches sont toujours disponibles si des fonctions de réseau ne sont pas activées. Les fonctions de réseau doivent être activées si les touches de mémorisation de numéro, de numéro mémoire et de pause sont attribuées aux fonctions de réseau offertes par la compagnie de téléphone. Pour savoir si les fonctions de réseau doivent être ou non activées, consultez l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle.

Les fonctions de mémorisation de numéro, de numéro mémoire et de pause ne sont pas disponibles si l'appareil est utilisé dans le cadre d'une distribution automatique d'appels (DAA). Elles ne fonctionnent qu'avec le numéro d'appel principal (NAP) du poste.

Notez que l'arrivée d'un appel interrompt l'activation ou la programmation des fonctions du poste. Ces dernières ne sont pas disponibles au cours d'un appel, lorsqu'un appel est en garde ou lorsqu'une fonction de réseau est active (p. ex. la fonction d'heure et date est active pendant 12 secondes).

#### Volume de la sonnerie

#### Pour régler le volume de la sonnerie:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur **《 ③** jusqu'à ce que Volume de sonnerie? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde ...
- 4. Appuyez sur w pour régler le volume. Les barres affichées indiquent le niveau sélectionné.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer le nouveau volume.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

## Réglage de l'heure et de la date

#### Pour régler l'heure et la date du M6320:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur <u>w</u> jusqu'à ce que Réglage heure et date? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde
- 4. Entrez la date suivant le format indiqué sur l'afficheur.
- 5. Entrez l'heure suivant l'horloge de 24 heures.
- 6. Appuyez sur Garde pour enregistrer l'heure et la date.
- 7. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

#### Pour sélectionner la notation d'affichage de l'heure et de la date:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur <u>w</u> jusqu'à ce que Notation heure et date? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde ...
- 4. Appuyez sur wijusqu'à ce que la notation désirée apparaisse sur l'afficheur.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer la nouvelle notation.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

## **Chronomètre**

L'afficheur présente un chronomètre qui indique le temps écoulé depuis le début d'un appel (il paraît pendant 5 secondes après le début de l'appel et reste affiché pendant les 5 secondes qui suivent la fin de l'appel).

Utilisez les directives suivantes pour activer le chronomètre.

#### Pour activer le chronomètre:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur wijusqu'à ce que Chronomètre? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde
- 4. Appuyez sur **■** pour activer ou désactiver le chronomètre.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer le nouveau paramètre.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

## Choix de la langue d'affichage

#### Pour sélectionner la langue d'affichage:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur wijusqu'à ce que Langue? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde
- 4. Appuyez sur <u>w</u> jusqu'à ce que la langue désirée apparaisse sur l'afficheur.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer le nouveau paramètre.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

#### Fonctions de réseau

L'appareil M6320 permet de substituer des fonctions de réseau aux fonctions de mémorisation de numéro, de numéro mémoire et de pause du téléphone. Si l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle vous demande d'effectuer cette substitution, utilisez les directives qui suivent pour activer ou désactiver les fonctions de réseau. Une fois activées, elles apparaissent sous les touches utilisées normalement pour la mémorisation de numéro, le numéro mémoire et la pause.

# Pour activer ou désactiver des fonctions de réseau sous les touches Conserver no, Mémoire et Pause:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur wijusqu'à ce que Fonctions réseau? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde .
- 4. Appuyez sur w jusqu'à ce que le nouveau paramètre apparaisse sur l'afficheur.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer le nouveau paramètre.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

#### Note:

Remarque: Si des fonctions de réseau sont programmées sous les touches de fonction 4, 5 et 6, assurez-vous que <u>Fonct réseau:activées</u> est indiqué.

#### Vérification de numéro

La fonction Vérification de numéro permet de composer un numéro, de le vérifier sur l'afficheur, puis de décrocher le combiné ou d'appuyer sur pour établir l'appel.

#### Pour activer ou désactiver la vérification du numéro:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur wjusqu'à ce que Vérification de numéro? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde ...
- 4. Appuyez sur **■ >** pour activer ou désactiver la vérification du numéro.
- 5. Appuyez sur Garde pour enregistrer le nouveau paramètre.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

#### Pour faire un appel avec la vérification de numéro:

- 1. Composez le numéro de téléphone il s'inscrit à l'afficheur.
- 2. Décrochez le combiné ou appuyez sur ⊗. Le M6320 sélectionne la ligne du NAP et établit la communication. Notez que vous pouvez corriger le numéro entré avant sa transmission à l'aide de la touche <a href="tel:www.www.etable.com/www.etable.com

#### Mémorisation de numéro

La fonction Mémorisation de numéro permet d'enregistrer le numéro composé afin de pouvoir le composer rapidement par la suite.

## Pour conserver le numéro de l'appel en cours:

1. Avant de mettre fin à l'appel, appuyez sur Conserver no. Une fois que le numéro est conservé, Sauvegarde apparaît pendant 3 secondes sur la ligne supérieure de l'afficheur.

## Pour faire un appel à l'aide du numéro conservé:

- 1. Appuyez sur Conserver no.
- 2. Décrochez le combiné ou appuyez sur . Le numéro conservé précédemment est automatiquement composé. Notez qu'il ne change pas tant qu'un autre numéro n'est pas mémorisé.

#### Numéro mémoire

La fonction Numéro mémoire permet de programmer jusqu'à 5 numéros de téléphone qui peuvent être rappelés et recomposés rapidement et facilement. Notez que l'option Mémorisation? n'apparaît pas au menu de programmation lorsque les fonctions de réseau sont activées.

#### Pour programmer un numéro en mémoire:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur **( ( ) )** jusqu'à ce que Mémorisation? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde
- 4. Appuyez sur <u>w</u> jusqu'à ce que le numéro mémoire désiré(M1,M2,M3,M4 ou M5) apparaisse sur l'afficheur. (S'il existe déjà un numéro en mémoire, il est également affiché).
- 5. Entrez le numéro que vous désirez mémoriser.
- 6. Appuyez sur Garde pour mémoriser le nouveau numéro.
- 7. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

#### Pour faire un appel à l'aide du numéro mémoire:

- 1. Appuyez sur Mémoire jusqu'à ce que le numéro mémoire à composer (M1,M2,M3,M4 ou M5) apparaisse sur l'afficheur.
- 2. Décrochez le combiné ou appuyez sur  ${}^{\boxtimes}$ .

#### **Pause**

Pour faire certains types d'appel, il est parfois nécessaire de prévoir une pause durant la composition. Pour enregistrer ce type de numéro de téléphone comme numéro mémoire ou de composition abrégée, vous pouvez, en appuyant sur la touche Pause, insérer la pause requise dans la séquence de chiffres à composer.

#### Pour insérer une pause dans une séquence de chiffres:

1. Appuyez sur Pause au bon endroit de la séquence de chiffres constituant le numéro. Par exemple, pour insérer une pause dans un numéro extérieur, la séquence suivante peut être entrée:

#### Sélection du mode d'exploitation

Le poste offre deux modes d'exploitation, le mode mains libres (mode par défaut) et le mode DAA. Le mode mains libres est conçu pour que l'utilisateur ait accès à des fonctions importantes; certaines d'entre elles sont indiquées ci-dessous.

- Exploitation mains libres qui s'active en appuyant sur la touche de sélection de mode.
- Exploitation double casque avec exploitation du combiné (1 seul casque fonctionne en mode de transmission).

En mode DAA, le poste est conçu pour servir de centre de desserte d'appels et dispose des fonctionnalités suivantes:

• Exploitation double casque (1 seul casque fonctionne en mode de transmission).Le trajet de transmission de la parole peut passer d'un casque à l'autre au moyen de la touche de sélection .

#### Pour sélectionner le mode d'exploitation:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur wou ou sur les touches de déplacement vers la droite ou vers la gauche jusqu'à ce que Sélection mode? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde ou sur la touche de défilement pour faire afficher Mains libres ou Mode ACD.
- 4. Appuyez sur wou ou sur les touches de déplacement vers la droite ou vers la gauche jusqu'à ce que le mode désiré apparaisse sur l'afficheur.
- 5. Appuyez sur Garde ou sur la touche de défilement pour enregistrer le mode.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

## Message en attente

Pour activer le gros voyant rouge situé dans la partie supérieure de l'appareil pour qu'il s'allume lorsqu'un message est en attente, vous devez signaler au téléphone quelle touche de fonction est attribuée à la fonction de réseau «Message en attente».

## Pour programmer la touche de message en attente:

- 1. Appuyez sur Programmer.
- 2. Appuyez sur would ou sur les touches de déplacement du curseur vers la droite ou vers la gauche jusqu'à ce que Mes en attente? apparaisse sur l'afficheur.
- 3. Appuyez sur Garde ou sur la touche de défilement pour afficher Touche m.att non attr.
- 4. 4. Appuyez sur une touche de fonction pour lui attribuer la fonction de message en attente ou appuyez sur Lib pour ne pas lui attribuer la fonction.
- 5. Appuyez sur Garde ou sur la touche de défilement pour enregistrer la fonction.
- 6. Appuyez sur Programmer ou sur Lib pour sortir du mode de programmation.

# Comment faire rapidement un appel

Les sections qui suivent décrivent les fonctions de réseau qui peuvent être attribuées au M6320. Il est possible que certaines de ces fonctions ne soient pas attribuées à votre poste ou que certaines des fonctions attribuées par la compagnie de téléphone ne soient pas décrites dans le présent guide.

#### **Composition automatique**

Vous pouvez programmer des numéros sous des touches de composition automatique pour être en mesure de les composer d'une simple pression de touche. Ces touches sont déterminées par l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle.

#### Pour programmer une touche de composition automatique:

- 1. Appuyez sur la touche de composition automatique à programmer.
- 2. Composez le numéro à mémoriser.
- 3. Appuyez de nouveau sur la touche de composition automatique.
- 4. Étiquetez la touche et inscrivez le nom ou le numéro de téléphone.

#### Pour déprogrammer une touche de composition automatique:

- 1. Appuyez sur la touche de composition automatique à déprogrammer.
- 2. Appuyez sur #.
- 3. Appuyez de nouveau sur la touche de composition automatique.

## Pour appeler au moyen d'une touche de composition automatique:

- 1. Décrochez le combiné. Vous pouvez aussi appuyer sur la touche de ligne, sur la touche 

  ous ou sur la touche
- 2. Appuyez sur la touche de composition automatique qui correspond au numéro désiré.

## Ligne automatique

Les touches de ligne automatique sont programmées sur le poste à l'avance par l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle. Chacune d'elles correspond à un numéro particulier. Il est conseillé de les étiqueter et d'inscrire le nom ou le numéro de téléphone correspondant.

#### Pour utiliser une touche de ligne automatique:

- 1. Appuyez sur la touche de ligne automatique désirée.
- 2. Décrochez le combiné ou appuyez sur ® dès que quelqu'un répond.

#### Comment faire un appel rapidement (suite)

#### Intercom

Une ligne d'intercom vous permet de parler directement à une personne particulière, et permet à cette dernière de vous entendre dans le haut-parleur de son téléphone. Par exemple, une ligne d'intercom peut être installée entre deux services de sécurité.

Les touches d'intercom sont programmées par l'administrateur du système pour appeler des personnes individuellement. La fonction Intercom de groupe est une fonction semblable qui permet d'appeler plusieurs personnes en composant un indicatif court.

## Pour répondre à un appel effectué au moyen de l'intercom:

#### Téléphone libre

Si votre téléphone est libre, il sonne et son indicateur IC clignote.

- 1. Appuyez sur Connecté. L'indicateur Intercom s'active et vous entendez la voix du demandeur dans le haut-parleur.
- 2. Pour répondre, il vous suffit de décrocher le combiné ou d'appuyer sur Mains libres].

#### Téléphone occupé

Si votre téléphone est occupé, vous entendez un long bourdonnement et son indicateur IC clignote.

- 1. Appuyez sur C. L'afficheur se vide, l'indicateur IC s'active et l'indicateur de la ligne clignote. Votre correspondant est mis en garde et vous entendez la voix du demandeur.
- 2. Pour répondre, il vous suffit de décrocher le combiné ou d'appuyer sur Mains libres. Pour retourner au premier correspondant, appuyez sur la touche de ligne où l'appel est en garde.

#### Pour appeler au moyen de l'intercom:

- 1. Appuyez sur VC.
- 2. Décrochez le combiné. L'indicateur IC s'active et le téléphone appelé sonne. Si le correspondant appelé ne répond pas au bout de quelques secondes, l'appel est raccordé automatiquement à son intercom, à condition toutefois qu'il ne se trouve pas déjà en communication. S'il est en communication, son téléphone continuera de sonner tant qu'il n'appuiera pas sur sa touche VC.

## Pour mettre fin à un appel effectué au moyen de l'intercom:

La fonction d'intercom se désactivera dès que l'un des correspondants mettra fin à la communication (raccrochera).

## Comment faire un appel rapidement (suite)

## Intercom de groupe

Les postes téléphoniques de votre entreprise peuvent être réunis en groupes d'intercommunication, tel un groupe formé des membres d'une équipe de projet, ceux-ci pouvant s'appeler entre eux à l'aide de l'indicatif qui est attribué par l'administrateur du système. La personne appelée entend alors le demandeur dans le haut-parleur de son téléphone.

## Pour appeler au moyen de l'intercom de groupe:

- 1. Appuyez sur **C** groupe . L'indicateur **IC** groupe s'active.
- 2. Entrez l'indicatif de la personne à laquelle vous désirez parler. Vous pouvez vous procurer cet indicatif auprès de l'administrateur du système.

L'afficheur indique le numéro composé.

Lorsque le téléphone sonne, décrochez le combiné.

#### Pour répondre au moyen de l'intercom de groupe:

Le téléphone sonne et l'indicateur IC groupe clignote.

Pour répondre, appuyez sur <u>l/C groupe</u>. L'indicateur **IC groupe** s'active et l'afficheur indique des informations sur l'appel.

Vous entendez la voix du demandeur dans le haut-parleur.

Pour répondre, il vous suffit de décrocher le combiné.

Vous pouvez faire partie de plusieurs groupes d'intercom. Une touche **IC groupe** distincte sera attribuée sur l'appareil pour chaque groupe.

## Comment faire un appel rapidement (suite)

## Recomposition automatique du dernier numéro

Vous pouvez recomposer automatiquement le dernier numéro appelé sur une ligne. Vous pouvez ainsi gagner du temps pour rejoindre quelqu'un dont le poste est occupé.

#### Pour rappeler au moyen de la recomposition automatique:

- 1. Appuyez sur la touche de ligne empruntée pour le dernier appel.
- 2. Appuyez deux fois sur #.
- 3. Décrochez le combiné lorsque le correspondant répond.

#### Composition abrégée

Vous pouvez composer des numéros rapidement et facilement en entrant des codes à un ou deux chiffres. Dix codes à un chiffre de 0 à 9 ou 70 codes à deux chiffres de 00 à 69 peuvent être attribués à votre poste. Pour connaître le code attribué à votre poste, communiquez avec l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle.

#### Pour programmer un numéro de composition abrégée:

- 1. Appuyez sur Comp abr .
- 2. Entrez un code à un ou deux chiffres (de 0 à 9 ou de 00 à 69).
- 3. Entrez le numéro de téléphone à attribuer à ce code. Le numéro peut compter jusqu'à 24 chiffres. Si un numéro est déjà attribué au code, le nouveau numéro remplacera l'ancien.
- 4. Appuyez de nouveau sur Comp abr
- Consignez le code et le numéro de téléphone pour vous rappeler la correspondance entre les deux.

#### Pour déprogrammer un numéro de composition abrégée:

- 1. Appuyez sur Comp abr .
- 2. Entrez le code à un ou deux chiffres correspondant au numéro à déprogrammer.
- 3. Appuyez sur #.
- 4. Appuyez sur Comp abr.

## Pour appeler au moyen de la composition abrégée:

- 2. Appuyez sur Comp abr .
- 3. Entrez le code correspondant au numéro de la personne à appeler.

# Comment ne pas manquer d'appels

## Renvoi automatique

Si vous vous éloignez de votre bureau ou si vous partez en vacances et que vous ne voulez pas manquer d'appels, vous pouvez faire en sorte que vos appels soient automatiquement renvoyés à un autre poste ou à un système de messagerie vocale.

#### Pour activer le renvoi automatique:

- 1. Appuyez sur Renvauto. L'indicateur de la touche de renvoi automatique clignote.
- 2. Composez le numéro auquel vos appels seront renvoyés ou passez à l'étape 3 si vous désirez utiliser le numéro de renvoi automatique déjà mémorisé.
- 3. Appuyez de nouveau sur Renvauto. L'indicateur de la touche de renvoi automatique apparaît.

#### Pour désactiver le renvoi automatique:

1. Appuyez sur Renvauto. L'indicateur de la touche de renvoi automatique disparaît.

## Appel en attente

Si vous recevez un appel alors que vous êtes déjà en communication, deux brèves tonalités sont émises à intervalles réguliers au combiné ou dans le hautparleur et l'indicateur d'appel en attente s'allume pour vous en aviser.

#### Pour répondre au deuxième appel:

1. Appuyez sur la touche Appel att dont l'indicateur clignote. Le premier appel est automatiquement mis en garde.

#### Pour reprendre le premier appel:

1. Appuyez sur la touche de ligne du premier appel. Le deuxième appel est automatiquement mis en garde et l'indicateur de la touch Appel att clignote. Vous pouvez passer d'un appel à l'autre en appuyant sur la touche de ligne correspondante.

#### Comment ne pas manquer d'appels (suite)

## Prise d'appel

Les postes téléphoniques de votre système peuvent être réunis en groupes de prise d'appel par l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle. Vous pouvez alors prendre un appel pour tout poste qui sonne dans votre groupe depuis votre M6320.

#### Pour prendre un appel lorsqu'un poste sonne dans votre groupe:

- 1. Décrochez le combiné. Vous pouvez aussi appuyer sur la touche de ligne désirée, sur la touche, 

  ou sur la touche 

  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touche 
  ou sur la touc
- 2. Appuyez sur Prise app

## Message en attente

La fonction Message en attente est exploitée de concert avec la fonction Laisser un message ou avec la messagerie vocale utilisée dans votre entreprise. Dès que quelqu'un vous laisse une demande d'appel ou un message vocal, l'indicateur correspondant Mess att s'allume. La fonction Message en attente met en file d'attente, par ordre d'arrivée, toutes demandes d'appel laissées.

#### Pour prendre vos messages:

- 1. Décrocher le combiné ou appuyer sur Mains libres.
- 2. Appuyer sur Mess att pour appeler automatiquement le centre de réception des messages, ou entrez le numéro manuellement.
- 3. Prenez vos messages un à un jusqu'à ce que vous les ayez tous écoutés. L'indicateur de message en attente s'éteint lorsque vous avez écouté tous les nouveaux messages.

## Laisser un message

La fonction laisser un message est exploitée de concert avec la fonction Message en attente. Elle permet d'envoyer une demande d'appel à un poste téléphonique interne. La demande d'appel permet au destinataire de rappeler l'expéditeur de façon simple et facile.

#### Pour laisser une demande d'appel :

- 1. Faites un appel.
- 2. Si personne ne répond ou si la ligne est occupée, appuyez sur Mess att L'indicateur de message en attente du poste appelé s'allume.

# Comment réussir à rejoindre quelqu'un

#### **Priorité**

La fonction Priorité vous permet d'intervenir dans une communication téléphonique en cours. Elle s'avère très utile en cas d'urgence ou si quelqu'un s'attend à ce que vous l'appeliez pour lui donner des renseignements importants.

#### Pour intervenir dans une communication en cours:

- 1. Appuyez sur Priorité lorsque vous entendez la tonalité d'occupation.
- 2. Pour parler en privé avec la personne appelée et mettre son correspondant temporairement en attente, appuyez de nouveau sur Priorité...
- 3. Pour permettre aux deux correspondants de reprendre leur conversation, raccrochez votre téléphone.

Remarque: Vu que la fonction ne peut s'utiliser sur toutes les lignes occupées de votre système téléphonique, consultez l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle pour plus de renseignements. Une tonalité de recomposition sera émise s'il ne vous est pas permis d'interrompre une communication en cours.

## Comment réussir à rejoindre quelqu'un (suite)

## Rappel automatique

Lorsque vous composez un numéro de téléphone occupé, vous pouvez utiliser la fonction de rappel automatique pour qu'elle vous signale lorsqu'il devient libre et qu'elle vous permette de rappeler le numéro automatiquement. Une seule demande de rappel est possible à la fois sur un poste.

#### Pour activer un rappel automatique:

- 1. Faites un appel.
- 2. Si la ligne est occupée, appuyez sur Rappel.
- 3. Appuyez sur Lib pour libérer l'appel. Lorsque le téléphone appelé devient libre, une tonalité de confirmation est émise dans le haut-parleur et l'indicateur de rappel automatique clignote.
- 4. Décrochez le combiné ou appuyez sur 3.
- 5. Appuyez sur Rappel pour recomposer automatiquement le numéro. Si vous n'appuyez pas sur Rappel dans les délais prédéfinis (entre 8 et 32 secondes), le rappel automatique est automatiquement annulé.
- 6. Si vous n'avez qu'une ligne et que vous êtes déjà au téléphone au moment où l'indicateur se met à clignoter, mettez fin à votre appel dans les délais permis et appuyez sur Rappel pour recomposer le numéro qui était occupé.

Si vous avez deux lignes et que vous êtes déjà au téléphone au moment où l'indicateur se met à clignoter, appuyez sur Garde pour mettre l'appel en garde. Appuyez sur une touche de ligne libre, puis sur Rappel pour recomposer le numéro.

#### Pour désactiver un rappel automatique:

1. Appuyez sur Rappel avant l'émission de la tonalité de confirmation du rappel automatique.

# Comment transférer ou partager un appel

#### Conférence

Vous pouvez établir une conférence téléphonique qui compte 5 autres participants. Cette fonction est utile lorsque plusieurs personnes ne peuvent se rencontrer au même endroit.

#### Pour ajouter un correspondant à un appel:

- 1. Pendant un appel, appuyez sur Conf 3 . L'appel est automatiquement mis en garde et la tonalité de manœuvre est émise.
- 2. Composez le numéro de la personne que vous désirez ajouter à l'appel.
- 3. Appuyez sur Conf 3 pour établir une conférence. L'indicateur de la touche de ligne utilisée pour joindre cette personne s'éteint dès que cette dernière est ajoutée à la conférence.
- 4. Répétez les étapes 1 à 3 pour ajouter d'autres personnes à la conférence.

#### Pour ajouter un appel entrant à la conférence:

- 1. Si vous vous trouvez en conférence, appuyez sur la touche de ligne utilisée par le demandeur. La conférence est automatiquement mise en garde.
- 2. Appuyez sur Conf 3 pour ajouter le nouveau correspondant.

#### Pour mettre fin à une conférence téléphonique:

1. Raccrochez ou appuyez sur Lib.

Remarqu: Consultez l'administrateur du système ou le représentant du service à la clientèle pour vérifier combien de personnes peuvent participer à votre conférence téléphonique.

#### Comment transférer ou partager un appel (suite)

## Mise en garde par indicatif

Cette fonction vous permet de mettre un appel en garde à votre poste, puis de le reprendre depuis un poste quelconque de votre système téléphonique.

#### Pour mettre un appel en garde au moyen d'un indicatif:

- 1. Pendant un appel, appuyez sur Garde ind . Vous entendez deux bips suivis d'un silence.
- 2. Raccrochez.

#### Pour reprendre un appel en garde depuis un poste quelconque du système:

- 1. Décrochez le combiné.
- 2. Appuyez sur Garde ind. Vous entendez trois bips suivis de la tonalité de manoeuvre.
- 3. Composez le numéro du poste où l'appel avait été mis en garde.

#### Libération du secret

Si vous partagez une ligne avec des collègues et que la fonction Secret lui a été attribuée, personne d'autre ne peut accéder à cette ligne lorsque vous l'utilisez. Vous pouvez libérer la fonction temporairement pour qu'un collègue se joigne à votre appel.

#### Pour libérer temporairement le secret pendant un appel:

Appuyez sur Lib secr
 Votre collègue peut maintenant accéder à la ligne et se joindre à votre appel.

#### Pour réactiver de nouveau le secret:

Appuyez sur Lib secr .
 La fonction est automatiquement rétablie sur votre ligne lorsque vous mettez fin à l'appel.

## Comment transférer ou partager un appel (suite)

#### **Transfert**

Cette fonction permet de transférer un appel à un poste interne. Vous pouvez demeurer en communication au moment du transfert ou simplement réacheminer l'appel.

#### Pour transférer directement un appel:

- 1. Appuyez sur Transfert ou sur Conf 3
- 2. Appelez la personne à qui vous voulez transférer l'appel. Lorsqu'elle répond, vous pouvez lui parler en privé et le correspondant initial n'entend pas votre conversation. Si la ligne est occupée ou reste sans réponse, appuyez sur Lib Lib pour revenir au correspondant initial.
- 3. Appuyez sur Transfert ou sur Conf 3 pour exécuter le transfert et vous libérer de l'appel.

## Pour transférer un appel et établir une conférence:

- Pendant un appel, appuyez sur Conf 3
   L'appel est automatiquement mis en garde. Vous entendez trois bips suivis de la tonalité de manœuvre.
- 2. Composez le numéro de la personne à ajouter à l'appel. Lorsqu'elle répond, vous pouvez lui parler en privé car le correspondant initial n'entend pas votre conversation. Si la ligne est occupée ou reste sans réponse, appuyez sur Lib pour revenir au correspondant initial.
- 3. Appuyez sur Conf 3 pour établir une conférence. Vous pouvez maintenant parler à vos deux correspondants.
- 4. Appuyez sur Lib pour vous libérer de l'appel et effectuer le transfert.

# Pour contrôler votre ligne téléphonique

#### Mise en occupation

Vous pouvez faire en sorte que votre poste semble occupé à toutes les personnes qui vous appellent, sauf celles qui passent par l'intercom. Cette fonction est utile lorsque vous êtes en réunion et que vous ne voulez pas qu'on vous dérange.

#### Pour activer la mise en occupation:

1. Appuyez sur Mise occ .

L'indicateur de mise en occupation s'allume.

#### Pour désactiver la mise en occupation:

Appuyez de nouveau sur Mise occ .
 L'indicateur de mise en occupation s'éteint.

#### Secret

Si la ligne que vous partagez avec des collègues n'est pas programmée pour permettre d'activer le secret des conversations, n'importe qui peut y accéder lorsque vous l'utilisez. Elle rend un appel temporairement confidentiel.

## Pour activer le secret au cours d'un appel:

1. Appuyez sur Secret . Les collègues qui partagent votre ligne ne peuvent plus accéder à la ligne.

## Pour désactiver le secret au cours d'un appel:

Appuyez de nouveau sur Secret .

La fonction est automatiquement désactivée sur la ligne lorsque vous mettez fin à l'appel.

# Fonctions de position de préposé DAA

Le Système de distribution automatique d'appels (DAA) assure la répartition équitable des appels entrants entre tous les préposés qui se trouvent en session de desserte d'appels. Ces préposés sont organisés par groupes sous la direction d'un surveillant. Chaque préposé est chargé de répondre aux appels destinés à son groupe DAA qui sont présentés à son poste.

#### Cette partie du guide explique comment:

- ouvrir et fermer une session DAA – répondre aux appels DAA – mettre des appels en garde – avoir recours au surveillant – utiliser la fonction Code d'opération – répondre à un appel d'urgence – se servir de la touche Pas prêt pour documenter le dernier appel – afficher le seuil de la file des appels en attente.

#### Ouverture de session

Pour pouvoir recevoir des appels DAA en qualité de préposé DAA, vous devez commencer par ouvrir une session. Avant d'ouvrir une session, vous devez vous assurer que l'indicateur de mise en occupation **Mise occ** se trouve affiché. S'il clignote, appuyez sur Mise occ jusqu'à ce qu'il apparaisse.

#### Pour ouvrir une session:

- 1. Appuyez sur la touche d'appels d'arrivée .
- 2. Décrochez le combiné ou branchez votre casque. L'indicateur **App arr** s'affiche et vous entendez la tonalité de manœuvre spéciale (un son bas suivi d'un son haut répétés en alternance).
- 3. Entrez votre code d'ouverture de session à 4 chiffres. Ces chiffres apparaissent sur l'afficheur au fur et à mesure qu'ils sont composés.

Si votre système exige un mot de passe, vous entendrez de nouveau la tonalité spéciale de manœuvre. Entrez alors votre mot de passe à 4 chiffres. Consultez votre surveillant pour plus de renseignements à ce sujet. Les chiffres de votre mot de passe ne seront pas affichés au fur et à mesure qu'ils sont composés.

Après avoir entré le code d'ouverture de session (et au besoin le mot de passe), les indicateurs **App arr** et **Mise occ** disparaissent tandis que celui de la touche Pas prêt apparaît.

4. Lorsque vous êtes prêt(e) à recevoir des appels DAA, appuyez sur Pas prêt . L'indicateur correspondant disparaît.

#### Fermeture de session

À l'issue de vos heures de service, vous devez mettre fin à la session DAA en cours.

Pour ce faire, appuyez sur Mise occ . L'indicateur **Mise occ** s'affiche et la session prend fin. Aucuns appels (DAA ou non) ne seront présentés à votre poste tant que l'indicateur **Mise occ** sera affiché.

Pour pouvoir recevoir des appels autres que DAA, appuyez de nouveau sur Mise occ . L'indicateur correspondant clignote.

Si vous appuyez sur Mise occ pendant que vous desservez un appel DAA, votre session sera suspendue lorsque l'appel sera libéré.

Remarque: Si un appel présenté à votre poste n'obtient pas de réponse au bout du nombre spécifié de coups de sonnerie, votre téléphone sera mis automatiquement en occupation.

## Réponse aux appels DAA

Les appels DAA sont présentés à votre poste sous la touche d'appels d'arrivée (touche située au bas du téléphone). Lorsqu'un appel DAA est reçu, l'indicateur App arr clignote et votre téléphone sonne une fois brièvement. Si vous utilisez un casque, vous entendrez un signal bref dans le casque.

La touche est uniquement utilisée pour répondre aux appels DAA. Les autres fonctions figurées dans ce guide expliquent comment effectuer des appels normaux et y répondre.

Pour répondre à un appel DAA, appuyez sur . L'indicateur **App arr** apparaît et vous êtes raccordé(e) au demandeur.

Remarque: Dans certains sites, les téléphones sont programmés pour répondre aux appels DAA automatiquement. Demandez à votre surveillant si votre système offre cette fonctionnalité. Si oui, vous serez mis en communication avec le demandeur sans avoir à appuyer sur 

dès que votre poste sonnera.

Pour mettre fin à l'appel, appuyez sur Lib (or raccrochez le combiné si aucun casque n'est branché).

## Mise en garde d'un appel DAA

Pour mettre un appel DAA en garde pour vérifier des informations ou consulter votre surveillant, appuyez sur Garde . L'indicateur **App arr** clignote rapidement.

Pour revenir à l'appel en garde, appuyez de nouveau sur .

Vous pouvez aussi mettre des appels en garde automatiquement si vous appuyez, par exemple, sur la touche <u>Surv</u> pour appeler votre surveillant ou sur une touche de ligne pour faire un autre appel.

Vous pouvez passer d'un appel DAA à un autre type d'appel en appuyant sur la touche pour passer à l'appel DAA et sur la touche <u>Surv</u> ou sur la touche de ligne pour un autre type d'appel.

#### Accès direct au surveillant

La touche Surv vous permet d'appeler votre surveillant et de répondre aux appels en provenance de ce dernier. Vous pouvez aussi l'appeler en appuyant sur une touche de ligne et en composant le numéro de poste approprié.

## Pour appeler le surveillant alors que vous avez un correspondant DAA en ligne:

- 1. Appuyez sur Surv. L'appel DAA est mis automatiquement en garde et l'indicateur d'accès au surveillant apparaît.
- 2. Après avoir parlé au surveillant, appuyez sur Lib. L'indicateur disparaît. Pour revenir à l'appel DAA en garde, appuyez sur .

Remarque: Cette procédure ne peut servir à établir de conférence à trois entre votre demandeur DAA, votre surveillant et vous-même.

## Code d'opération

Cette fonction optionnelle permet l'entrée d'un code d'opération (OPE) chaque fois que le préposé répond à un appel. Ces codes sont définis à l'avance pour votre système et assurent le suivi de certaines informations d'appel telles que le nombre des appels en fonction de leur catégorie et leur durée d'attente. Trois codes peuvent être entrés par appel. Demandez à votre surveillant si cette fonctionnalité est utilisée dans votre système.

#### Pour entrer un code d'opération pendant un appel DAA:

- 1. Appuyez sur OPE.
- 2. Entrez le code qui correspond au type d'appel desservi. Les chiffres apparaissent sur l'afficheur au fur et à mesure qu'ils sont composés sur le poste.

Remarque: Si vous faites une erreur lors de l'entrée du code, appuyez de nouveau sur OPE, puis recommencez. L'afficheur se vide pour vous permettre de recomposer le code.

#### Appel d'urgence

La touche Appel d'urgence vous permet d'appeler le surveillant pour obtenir de l'aide lorsque vous recevez un appel malveillant, des menaces ou un appel urgent.

## Pour appeler le surveillant en cas d'urgence:

- 1. Inscrivez immédiatement le numéro de téléphone indiqué sur l'afficheur. Cette information peut s'avérer utile par la suite.
- 2. Appuyez sur Urgence . L'indicateur correspondant clignote pendant que la communication s'établit.
- 3. Lorsque le surveillant répond, l'indicateur cesse de clignoter et une conférence à trois est établie.

Avec certains systèmes, l'appel est immédiatement enregistré sur bande à l'insu du demandeur.

Remarque: Vous devez demeurer en ligne pendant la durée de l'appel conférence sinon l'appel serait libéré si vous raccrochez.

Si votre surveillant répond déjà à un appel d'urgence, votre appel sera ré acheminé au premier surveillant disponible ou laissé sans réponse, ce qui dépendra de la façon dont le système DAA aura été configuré. Si votre appel est rejeté, l'indicateur d'urgence n'apparaîtra pas. Demandez à votre surveillant comment votre système est configuré.

## Touche Pas prêt

L'emploi de la touche Pas prêt à la fin d'un appel DAA permet d'interrompre temporairement la réception de nouveaux appels DAA au poste. Cette touche s'avère particulièrement utile lorsque vous avez besoin de temps pour documenter le dernier appel; par exemple, pour remplir les documents qui lui sont associés.

#### Pour interrompre temporairement la réception des appels:

1. Appuyez sur Pas prêt . L'indicateur correspondant apparaît.

#### Pour rétablir la réception des appels:

1. Appuyez de nouveau sur Pas prêt

Remarque: N'appuyez pas sur Pas prêt pendant un appel DAA, l'appel serait coupé.

Certaines organisations permettent l'emploi de codes pour indiquer la raison pour laquelle la touche a été utilisée. Si tel est le cas pour votre système, l'indicateur correspondant clignotera jusqu'à ce que vous composiez le code. Demandez à votre surveillant si cette fonctionnalité est utilisée dans votre système et quels codes utiliser.

## Affichage du seuil de file d'attente

Il est parfois utile de savoir combien d'appels sont en file d'attente ou depuis combien de temps le premier appel attend une réponse. La fonction optionnelle d'affichage du seuil de file d'attente offre ces renseignements. Demandez à votre surveillant si cette fonctionnalité est utilisée dans votre système.

Pour afficher le seuil de la file d'appels en attente de réponse appuyez sur Aff file

Sont généralement affichés: le nombre des appels dans la file d'attente ou la durée d'attente du premier appel de la file et une représentation graphique de ces informations. Exemple:

T1	T2	Т3	FATT
000000000000			110

Dans l'exemple ci-dessus, T1, T2 et T3 représentent les seuils de durée d'attente sélectionnés par l'organisation concernée. Le premier appel a attendu 110 secondes en file d'attente, ce qui est légèrement supérieur à la durée du seuil T2.

## Affichage du seuil de file d'attente (suite)

Dans certains systèmes, les informations de file d'attente sont indiquées sur l'afficheur chaque fois qu'un appel est présenté au poste, tel qu'indiqué dans l'exemple qui suit.

RESERVATIONS		
T1	FILE	026

Dans cet exemple, l'afficheur indique que l'appel était destiné au numéro de réservations de l'organisation et que le demandeur a attendu au seuil T1. Le coin inférieur droit de l'afficheur indique qu'il existe 26 appels dans la file d'attente.

Dans certains systèmes, les informations de file d'attente sont affichées chaque fois que vous appuyez sur la touche Pas prêt. Ces informations restent alors visibles et sont actualisées à intervalles réguliers jusqu'à ce que vous appuyiez de nouveau sur Pas prêt pour rétablir la réception des appels DAA.

En tant que surveillant d'un groupe DAA, vous devez assurer la surveillance des positions de préposé et leur prêter assistance dans l'exercice de leurs fonctions. Au besoin, vous pouvez être appelé(e) à remplir également des fonctions de préposé et avoir la responsabilité de plusieurs groupes DAA.

Cette section du guide explique comment:

- interpréter les indicateurs des positions de préposé – afficher l'état d'un groupe DAA – afficher l'activité des préposés – écouter une position de préposé – accéder directement au préposé – répondre à un appel de préposé – répondre à un appel d'urgence – utiliser la touche Nuit – utiliser la touche Débord – accéder aux fonctions de préposé DAA.

# Interprétation des indicateurs de position de préposé

L'état d'une position de préposé DAA peut se vérifier en jetant un coup d'œil à l'indicateur associé à sa touche. Cet indicateur est actualisé automatiquement chaque fois que l'état de la position de préposé change à l'un des quatre états suivants:

- Non affiché lorsque la position de préposé n'est pas en service.
- Affiché lorsque le préposé dessert un appel DAA.
- Clignote lorsque le préposé attend un appel DAA.
- Clignote rapidement lorsque le préposé a appuyé sur la touche Pas prêt pour documenter le dernier appel desservi.

## Affichage de l'état d'une file d'attente DAA

Lorsque vous appuyez sur la touche Aff file ,des informations sont affichées pour indiquer le nombre des appels en attente de réponse et la durée d'attente du premier appel en file d'attente qui dispose de la plus haute priorité de réponse, ce qui vous permet de déterminer si le groupe DAA dessert les appels de façon efficace ou non. L'exemple qui suit présente les informations qui sont généralement indiquées lorsque vous appuyez sur la touche Aff file .

# Affichage de l'état d'une file d'attente DAA (sulte)

- ENT indique le nombre d'appels en attente dans la file DAA
- LOG indique le nombre d'appels mis en file d'attente logique pour ce groupe
- POP indique le nombre de positions de préposé en service pour desservir les appels
- ATT indique le temps d'attente (en secondes) du premier appel de la file avec la priorité la plus haute.

ENT	LOG	POP	ATT	
24	12	8	102	

Ces informations sont affichées pendant 12 secondes ou jusqu'à ce qu'une autre touche de fonction soit sélectionnée ou qu'un appel DAA soit présenté sur votre touche d'appels d'arrivée . Si votre poste figure plusieurs de ces touches, chacune d'elles sera associée à un groupe DAA différent.

Certains systèmes utilisent l'Affichage du seuil de file d'attente plutôt que l'Affichage de l'état de la file d'attente. Pour plus de renseignements, voir *Affichage du seuil de file d'attente* sous Fonctions de position de préposé.

# Affichage de l'activité des préposés

Si vous appuyez sur la touche Som prép, des informations sont affichées pour indiquer l'activité de toutes les positions de préposé de votre groupe DAA.

L'exemple qui suit présente les informations qui sont généralement indiquées lorsque vous appuyez sur la touche Som prép.

DAA	NAS	PL	LIB	RSV
6	0	2	3	4

- DAA indique le nombre de préposés qui desservent des appels DAA
- NAS indique le nombre de préposés qui desservent des appels autres que DAA (numéros d'appel secondaires)
- PL indique le nombre de préposés en service qui ne sont pas en mesure de recevoir d'appels
- LIB indique le nombre de préposés libres qui sont prêts à recevoir des appels
- RSV indique le nombre de positions de préposé qui ne sont pas en service (sans session ouverte)

# Écoute de position de préposé

Le surveillant peut écouter une position de préposé, qu'il s'agisse d'un appel DAA ou d'un autre type d'appel. Il lui est permis d'écouter la conversation d'un préposé et d'un demandeur ou d'intervenir dans la communication.

Si la configuration du système DAA le permet, le préposé peut recevoir une tonalité qui l'avertit que son surveillant est à l'écoute.

### Pour écouter la conversation d'un préposé:

- 1. Appuyez sur la touche Écoute pos. L'indicateur correspondant apparaît. Either
- 2. Appuyez sur la touche Position du préposé dont vous voulez écouter la conversation ou composez son numéro d'appels d'arrivée .

L'afficheur indique le numéro d'appels d'arrivée du préposé. À ce stade, vous pouvez entendre la conversation en cours entre le préposé et le demandeur sans pouvoir intervenir.

#### Pour intervenir dans la communication:

1. Appuyez sur la touche Appel pos pour surveiller la communication.

Une communication à trois s'établit.

Vous pouvez écouter une communication autre que DAA au numéro d'appel secondaire d'un préposé en appuyant sur la touche L pendant l'écoute d'une communication.

#### Pour cesser d'écouter la communication:

1. Appuyez de nouveau sur la touche Position

Vous pouvez passer de la communication DAA à la communication non DAA en utilisant les touches Position et État prép. Il n'est pas nécessaire qu'un préposé soit en session pour pouvoir surveiller ses appels au niveau de son numéro d'appel secondaire.

# Accès direct au préposé

Vous pouvez utiliser la touche Appel pos pour contacter les préposés que vous devez surveiller. Vous pouvez également l'utiliser conjointement avec les touches Position pour appeler un agent directement sans composer son numéro.

## Pour appeler un préposé:

- Appuyez sur Appel pos .
   L'indicateur correspondant apparaît.
- 2. Appuyez sur la touche Position du préposé que vous désirez rejoindre.

L'afficheur indique le numéro associé à la touche Accès surv du préposé. S'il dessert un appel sur sa touche Accès surv ou si son poste n'est pas pourvu d'une touche Accès surv, une tonalité d'occupation vous sera émise.

Enfin, vous pouvez appuyer sur une touche de ligne pour sélectionner un numéro d'appel secondaire, puis composer le numéro de poste d'un préposé.

Remarque: On ne peut pas se servir des touches Position pour contacter des préposés directement à l'aide de numéros d'appel secondaires.

# Réponse au préposé

Les préposés feront parfois appel à votre assistance pour desservir un appel. Leurs appels vous seront présentés sur la touche Rép pos. Cette touche ne permet pas d'effectuer des appels de départ.

# Pour répondre à l'appel d'un préposé:

- 1. Lorsqu'un préposé appuie sur la touche Accès surv ou compose le numéro d'appel associé à votre touche Rép pos, votre téléphone sonne et l'indicateur correspondant clignote. Le numéro d'appels d'arrivée du préposé est présenté sur l'afficheur.
- Appuyez sur la touche Rép pos
   L'indicateur correspondant apparaît et vous êtes mis en communication avec le préposé.
- 3. Pour mettre fin à l'appel, appuyez sur Lib ou raccrochez.

# Réponse aux appels d'urgence

Il peut arriver qu'un préposé ait besoin de votre aide lorsqu'il reçoit un appel urgent, malveillant ou des menaces. Les postes de préposé sont pourvus d'une touche Urgence qui permet d'accéder directement à votre position de surveillant. Avec certains systèmes, l'appel est immédiatement enregistré sur bande à l'insu du demandeur.

Tous les appels d'urgence sont présentés sur la touche Répurg

### Pour répondre à un appel d'urgence:

- 1. Lorsque vous recevez un appel d'urgence, votre téléphone sonne de façon continue pendant 30 secondes et l'indicateur de la touche Rép urg clignote.
- 2. Décrochez le combiné et appuyez sur la touche Répurg pour prendre l'appel. L'indicateur correspondant apparaît et une conférence à trois est établie avec le préposé et le demandeur.
- 3. Pour mettre fin à l'appel, appuyez sur Lib ou raccrochez.

Remarque: Les appels d'urgence vous seront présentés même si vous avec activé la touche de mise en occupation Mise occ.

### Service de nuit

Le service de nuit gère la réception des appels DAA en dehors des heures normales de bureau. Il peut varier en fonction du site et peut exiger le ré acheminement des appels à un autre site où des préposés sont encore en service ou à des annonces enregistrées qui informent les demandeurs de rappeler pendant les heures normales de bureau.

Le service de nuit est activé automatiquement lorsque tous les préposés ont activé leur touche de mise en occupation Mise occ ou encore, lorsque le surveillant a activé la touche de service de nuit Nuit du groupe.

Lorsque le service de nuit est activé, aucuns appels ne sont mis en file d'attente au groupe DAA. Les appels qui figurent déjà en file d'attente sont présentés normalement, à moins que les préposés aient tous activé leur touche Mise occ.

#### Pour activer le service de nuit:

Appuyez sur la touche Nuit
 L'indicateur correspondant apparaît et les nouveaux appels sont desservis tel que prévu.

#### Pour désactiver le service de nuit:

Appuyez de nouveau sur la touche Nuit
 L'indicateur correspondant disparaît et les appels sont de nouveau présentés ou mis en file d'attente normalement.

### Débordement manuel

Le surveillant est chargé de surveiller l'état des files d'appels en attente de réponse à votre groupe DAA et de les acheminer d'un groupe à l'autre si l'un d'eux a plus d'appels en attente qu'il ne lui est possible de desservir dans des délais acceptables.

La touche de débordement Débord vous permet de faire réacheminer des appels d'un groupe à l'autre. L'acheminement choisi est déterminé lors de la configuration du site et vous n'avez aucun contrôle sur cet acheminement.

Les appels en cours de desserte ou déjà en file d'attente ne sont pas touchés.

### Pour activer un débordement manuel:

Appuyez sur la touche Débord .
 L'indicateur correspondant disparaît et tous les appels destinés à ce groupe DAA sont désormais réacheminés à un autre groupe.

### Pour désactiver le débordement manuel:

1. Appuyez de nouveau sur la touche Débord

# Surveillants en position de préposé

Si votre poste de surveillant est pourvu d'une touche d'appels d'arrivée , vous pouvez assumer au besoin des fonctions de préposé DAA, par exemple, si le groupe DAA est particulièrement occupé.

## Pour assumer des fonctions de préposé:

1. Ouvrez une session pour que le système vous reconnaisse en tant que position de préposé disponible pour recevoir des appels. Pour plus de renseignements, voir *Ouverture de session* sous Fonctions de position de préposé. Une fois que vous êtes en service, les appels DAA vous seront présentés sous votre touche d'appels d'arrivée . Pour plus de renseignements sur les activités de préposé, consulter la section Fonctions de position de préposé.

# Comment raccorder l'appareil M6320

Si votre M6320 n'est pas raccordé à une prise téléphonique murale et à une prise secteur, ou si vous changez votre poste de place, suivez les directives cidessous pour effectuer les raccordements nécessaires.

# Pour raccorder le M6320 à une prise téléphonique murale et à une prise secteur:

- 1. Utilisez le cordon de raccordement gris argenté de 2,3 m (7,5 pi) et l'adaptateur c.a. fourni avec l'appareil. Communiquez avec l'administrateur du système ou avec le représentant du service à la clientèle si l'adaptateur manque ou s'il est endommagé.
- 2. Retirez le support de montage (F).
- Branchez l'une des extrémités du cordon de raccordement à la prise correspondante (A) située sous l'appareil. Le connecteur s'encastre avec un déclic.
- 4. Si le combiné n'est pas raccordé, branchez l'une des extrémités du cordon spiral à la prise correspondante (C). Insérez le cordon dans la rainure (D) afin qu'il ressorte du côté gauche du poste. Raccordez l'autre extrémité au combiné.

F B G H

Figure 1 - Raccordement de l'appareil M6320

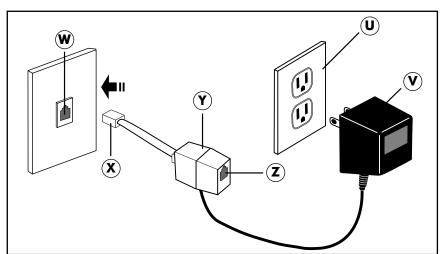


Figure 2 – Connexions à la prise murale et à la prise secteur

- 5. Acheminez l'extrémité libre du cordon de raccordement dans le trou (E) du support de montage (F). Glissez le cordon sous les taquets de fixation (B) (laisser un peu de jeu). Replacez le support de montage à la position élevée ou basse.
- 6. Retournez l'appareil et posez-le sur votre bureau, en veillant à acheminer le cordon dans la rainure (D).
- 7. Branchez l'autre extrémité du cordon de raccordement à la prise (Z) du connecteur à raccord (Y).
- 8. Branchez l'extrémité libre du cordon du connecteur à raccord en plastique (X) à la prise murale (W).
- 9. Branchez l'adaptateur c.a. (V) dans la prise murale de 110 V.c.a. (U).

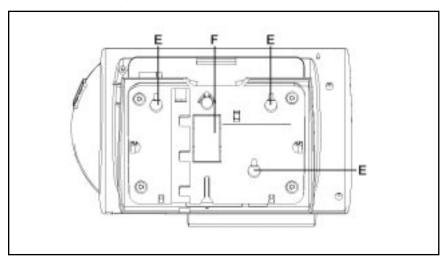
# Montage au mur

Votre téléphone a été apprêté en usine pour s'utiliser sur un bureau. Si vous désirez l'installer sur un mur, suivez ces directives:

#### Pour monter le M6320 au mur:

- 1. Retirez le support de fixation murale de forme inclinée du téléphone.
- 2. Si l'appareil doit être raccordé à une plaque d'installation murale à cordon téléphonique, retirez la partie détachable du support (F).

Figure 2 - Montage au mur

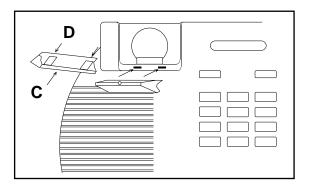


- 3. Replacez le support en sens inverse sur la base de l'appareil. Faites pression sur le support pour l'encastrer dans la base de l'appareil en s'assurant que les tenons en plastique s'ajustent avec un déclic dans les fentes prévues.
- 4. Placez les deux vis dans les trous de montage. Serrez les deux vis jusqu'à ce que le support soit bien en place. Ne pas trop les serrer pour ne pas craquer le plastique.

# Montage au mur (suite)

5. Placez le crochet de retenue du combiné (C) dans le berceau du combiné. Ce crochet est fourni avec les pièces du support. Insérez les deux tenons en plastique (D) du crochet de retenue dans les deux trous prévus. Faites pression jusqu'à ce que le crochet de retenue s'encastre avec un déclic.

Figure 3 - Installation du crochet de retenue du combiné



6. Fixez le téléphone au mur à l'aide d'une plaque standard de fixation murale, en utilisant les trous de fixation prévus sur son support de forme inclinée. Ceci fait, l'appareil doit être aligné au mur. Notez que la pièce retirée à l'étape 3 prévoit un dégagement suffisant pour ancrer s'il y a lieu la plaque d'installation murale à cordon téléphonique.

## Conformité aux réglements

### Raccordements permis

Seuls un terminal et son alimentation peuvent être raccordés à la prise du téléphone.

#### Raccordements interdits

Ce téléphone ne peut être raccordé au Réseau téléphonique public commuté.

#### Panne d'alimentation

En cas de panne de courant, il est possible de faire des appels à l'aide du combiné ou du casque, le trafic d'arrivée peut être limité et certaines fonctions spéciales, telles les fonctions Afficheur et Mains libres, ne fonctionneront pas.

## Exigences de sécurité

#### **Alimentation**

Le téléphone doit être installé à proximité d'une prise d'alimentation secteur facile d'accès.

## **Attention Tensions dangereuses**

Lorsque le terminal est raccordé au réseau téléphonique, l'ensemble des points d'interconnexion sont soumis aux tensions du réseau téléphonique (TNV).

Le téléphone et ses accessoires doivent être montés et raccordés en fonction des instructions du fabricant fournies dans ce guide d'utilisation avant de procéder au raccordement proprement dit du matériel dans la prise téléphonique.

Copyright © Aastra Technologies 2003

Tous droits réservés

Aastra Technologies se réserve le droit de modifier sans préavis ses équipements ou ses programmes si des changements touchant la conception, la fabrication ou la technologie le justifient. Les renseignements contenus dans le présent document peuvent faire l'objet de modification.

P0885521

Édition 04

