



IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent

Version - 21

Manuel utilisateur



Table des matières

1	MENTIONS LEGALES	3
2	HISTORIQUE DU DOCUMENT	4
3	TERMINOLOGIE	5
4	INTRODUCTION	6
4.1	OBJET DU DOCUMENT	6
4.2	CHAMP D'APPLICATION	6
4.3	RESUME DU GUIDE	6
4.4	DOCUMENTS DE REFERENCE	6
4.5	LICENCE	6
4.6	SUPPORT CLIENT	6
5	CONDITIONS PREALABLES	6
6	CONFIGURATION DE VOTRE IP DESKTOP SOFTPHONE	7
6.1	MISE EN ROUTE	7
6.2	CONFIGURATION UTILISATEUR	8
6.2.1	<i>Paramètres</i>	8
6.2.2	<i>Casque USB</i>	17
6.2.3	<i>Paramètres audio</i>	18
6.2.4	<i>Contrôle du volume</i>	21
6.2.5	<i>Réaffectation du poste</i>	21
6.3	CLAVIER ADDITIONNEL	23
6.3.1	<i>Recherche des touches AOM</i>	25
6.3.2	<i>Programmation des boutons AOM</i>	25
6.3.3	<i>Programmation d'une fonction téléphone OXE</i>	25
6.3.4	<i>Programmation d'une fonction téléphone OXO</i>	29
6.3.5	<i>Programmation de l'application à partir du disque dur</i>	32
6.4	ENVIRONNEMENT VDI	34
7	UTILISATION DE VOTRE IP DESKTOP SOFTPHONE	37
7.1	CHIFFREMENT NATIF	39
7.2	POUR REALISER UN APPEL	40
7.3	POUR REALISER UN APPEL EN UTILISANT LE PROTOCOLE TEL	40
7.4	POUR RECEVOIR UN APPEL	41
7.5	AUTRES USAGES	43
7.6	MODULE D'EXTENSION POUR OUTLOOK	44
7.7	ACCESSIBILITE	45
7.8	LE VOYANT D'APPEL	45
8	ACTIVATION DES LOGS	46
9	LIMITES D'UTILISATION	46
9.1	NON DISPONIBILITE DES FONCTIONS NOE	46
9.2	SELECTION D'ENTREE DANS UNE LISTE	46
9.3	USAGE DE L'OPTION « MAINS-LIBRES » SOUS WINDOWS 10	47
9.4	FONCTION DE RE-AFFECTATION EN MODE PRO-ACD	49
9.5	MASQUAGE DU NUMERO D'UN APPEL EXTERNE	49
10	LOCALISATION D'APPEL D'URGENCE	53
11	DETAILS SUR L'AFFICHAGE DES MESSAGES	54
12	RESOLUTION DES PROBLEMES	56

1 Mentions légales

www.al-enterprise.com/fr-fr Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter: www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis.

© Copyright 2023 ALE International, ALE USA. Inc. Tous droits réservés dans tous les pays.

2 Historique du document

Édition	Date	Modifications / Commentaires / Détails
0.1	2014-5-13	Création
1.0	2014-2-15	Utilisation d'un nouveau modèle
2.0	2015-5-19	Conformité OXO
3.0	2018-11-15	Mentions légales
4.0	2018-12-17	Mise à jour pour la version 11.1.21
5.0	2019-01-11	Présentation générale
6.0	2019-03-01	Mise à jour pour la version 11.1.27
7.0	2019-03-28	Mise à jour pour la version 11.2.0
8.0	2019-04-26	Mise à jour pour la version 11.2.0 Chiffrement natif
9.0	2019-12-12	Mise à jour pour la for version 11.3.0 <ul style="list-style-type: none">- Nouveau thème : Slate design- Mise à jour des captures d'écrans- Module d'extension pour Outlook
10.0	2020-01-08	Mise à jour pour la version 11.3.1 <ul style="list-style-type: none">- Masquer le numéro d'un appel externe
11.0	2020-02-17	Mise à jour pour la version 11.4.0 <ul style="list-style-type: none">- IPDSP toaster indique les appels supervisés
12.0	2020-07-07	Mise à Jour pour la version 11.5.0
13.0	2020-08-27	Mise à Jour pour la version 11.5.1
14.0	2021-03-09	Description de certains messages de l'IP Desktop Softphone
15.0	2021-09-20	Mise à Jour pour la version 12.0.1 <ul style="list-style-type: none">- Information pour éviter l'écho dans l'audio en utilisant un casque Jabra- Environnement VDI
16.0	2021-11-26	Ajout de détails : option Affichage Softphone
17.0	2022-04-18	Mise à jour pour la version 13.0.X Nouvelle interface graphique
18.0	2022-05-26	Nouvelles fonctionnalités : Raccourcis clavier, thèmes et taille des caractères
19.0	2022-08-11	TFTP2 remarque.
20.0	2022-09-12	Accessibilité améliorée
21.0	2022-11-14	Le voyant d'appel

3 Terminologie

Sigle	Signification
OXE	OmniPCX Enterprise
OXO	OXO Connect ou OXO Connect Evolution
PABX	Autocommutateur privé Alcatel-Lucent, à savoir OXE ou OXO.
TFTP	Protocole TFTP (Trivial File Transfer Protocol)
UDP	Protocole UDP (User Datagram Protocol)
RTP	Protocole RTP (Real Time Protocol)
RTCP	Protocole RTCP (Real Time Control Protocol)
UA	Universal Alcatel
GD	Gateway Driver
GA	Gateway Appliance
VPN	Réseau VPN (Virtual Private Networking)
AOM	Clavier Additionnel (Add-On Module)
CA	Autorité de certification
CTL	Liste de certificats de confiance.
TLS	Sécurité de la couche Transport
DTLS	Sécurité de la couche Transport
TOFU	Trust On First Use
Pro-ACD	Poste pour agents de centre d'appels

4 Introduction

4.1 Objet du document

Ce document fournit à l'utilisateur un guide visuel qui explique, étape par étape, le processus de préparation de l'application IP Desktop Softphone en vue de son utilisation depuis leur ordinateur de bureau Windows. Il explique également comment utiliser l'application et les principales fonctions de téléphonie.

Ce guide est destiné à l'utilisateur final de l'application.

4.2 Champ d'application

Ce guide décrit l'utilisation de l'application IP Desktop Softphone version 13.x uniquement.

4.3 Résumé du guide

Le présent guide décrit la configuration, l'enregistrement et les procédures opérationnelles de l'application IP Desktop Softphone.

La partie opérationnelle comprend la description des écrans et des boutons ainsi que l'utilisation des fonctions de téléphonie suivantes : lancement et réception d'appels, messagerie et programmation de boutons.

4.4 Documents de référence

Pour l'installation, veuillez vous reporter au document suivant : IP Desktop Softphone - Manuel d'installation et de configuration.

4.5 Licence

Aucun système de licence n'est inclus dans l'application IP Desktop Softphone. Cet aspect est géré au niveau du serveur de communication (OXE ou OXO).

4.6 Support client

Contactez votre administrateur système ou votre Business Partner Alcatel-Lucent pour obtenir de l'aide.

5 Conditions préalables

L'application IP Desktop Softphone exige Microsoft .NET Framework 4 et Windows Installer 3.1. Pour installer Microsoft .NET Framework 4 (si ce n'est pas déjà installé), veuillez-vous référer au lien suivant : <https://www.microsoft.com/en-us/download/details.aspx?id=53345>.

6 Configuration de votre IP Desktop SoftPhone

6.1 Mise en route

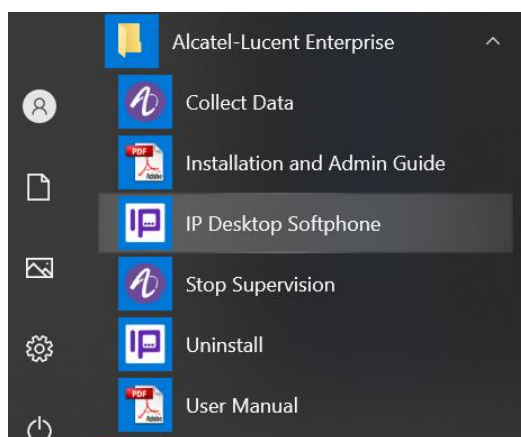
Dans votre système, l'administrateur a installé l'application IP Desktop Softphone et a réalisé la configuration de base requise. Lorsque vous démarrez votre système, cette application ne se lance pas automatiquement. Pour lancer cette application, cliquez sur l'icône ci-dessous. L'application a placé l'icône sur votre bureau, au cours du processus d'installation.



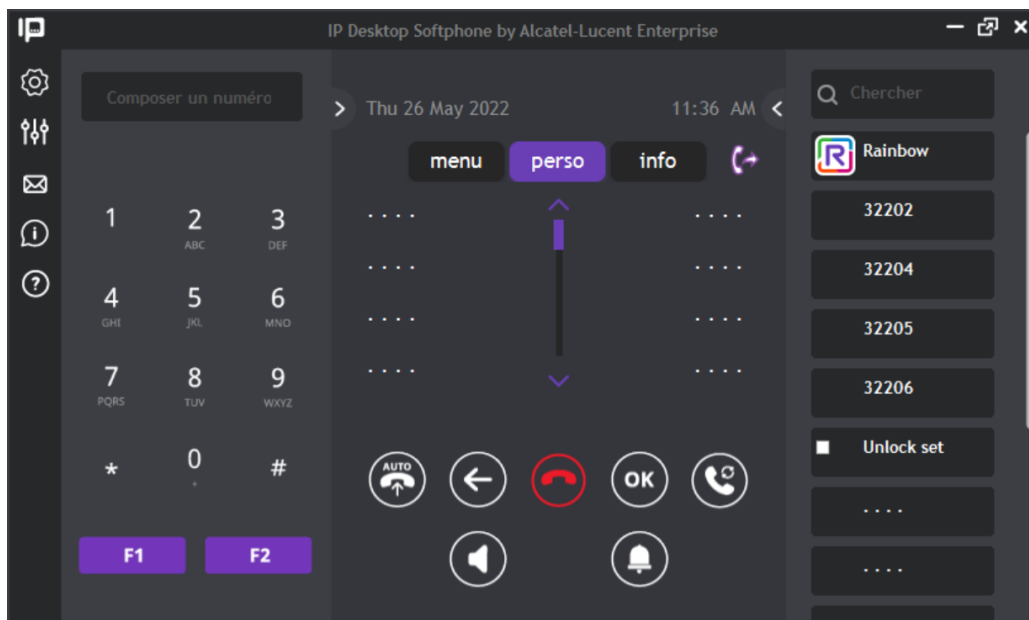
Vous pouvez également lancer l'application depuis le menu Windows 10:



→ Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone



Une fois l'application exécutée, la fenêtre suivante s'affiche.




À présent, l'application IP Desktop Softphone est prête.

Toutefois, le fonctionnement de ce téléphone peut être adapté pour répondre à vos besoins. Pour cela, vous pouvez apporter certaines configurations à l'application.

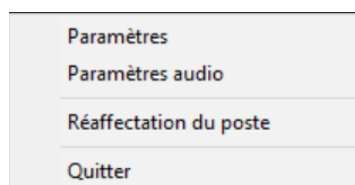
La section suivante détaille les données de configuration.

Remarque : Lors du premier démarrage de l'application, vous devez connecter votre système à un périphérique audio. Sans cela, vous ne pourrez pas utiliser votre application. Ce processus est détaillé dans le manuel d'installation.

6.2 Configuration utilisateur

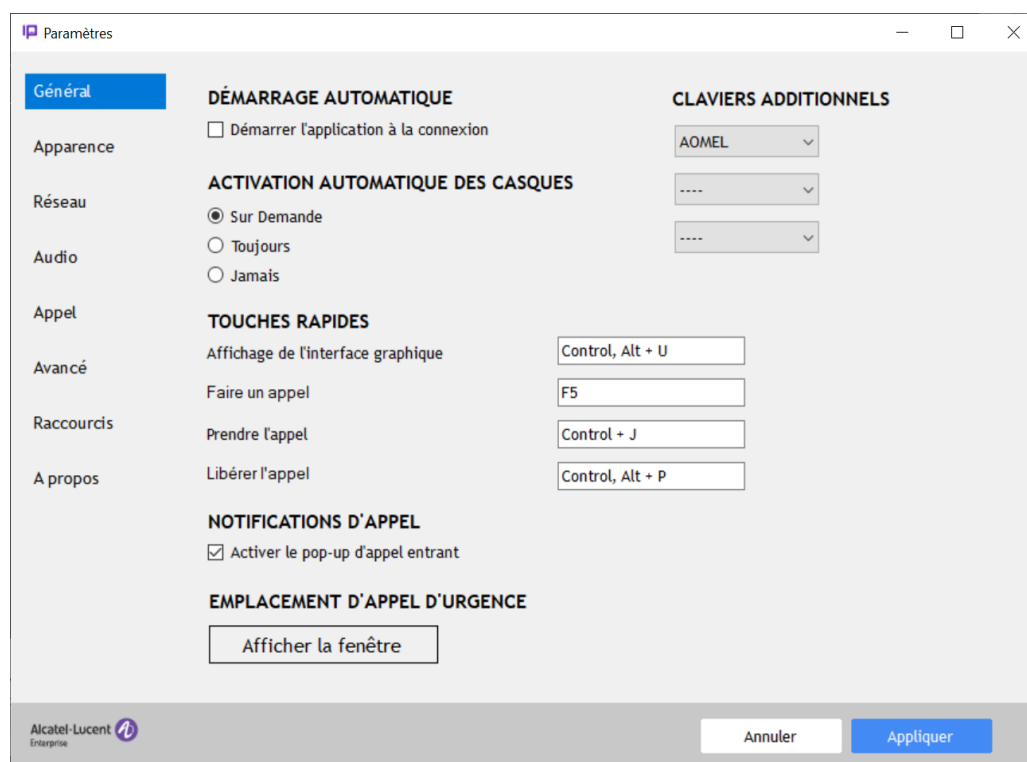
La configuration de l'application peut se faire depuis le menu de gauche en utilisant le bouton « Paramètres » 

Il est également possible d'accéder à la configuration par un clic droit sur la fenêtre principale de l'application.



Noter que les « Paramètres Audio » peuvent être ouvert directement depuis ce menu.

6.2.1 Paramètres





Dans cette fenêtre, les onglets « Réseau » et « Avancé » devrait être réservés à des administrateurs.

6.2.1.1 Onglet Général

Si l'accès est sécurisé, le mot de passe est demandé. Les champs visibles contiennent des valeurs par défaut ou définies durant le processus d'installation. Si vous avez accès à cet onglet, vous pouvez modifier les champs comme vous l'entendrez. Le tableau suivant explique ces entrées :

Nom de champ		Description
Démarrage automatique		Permet de lancer l'application automatiquement à chaque login de l'utilisateur.
Activation automatique des casques		<p>Quand un nouveau casque est connecté au PC, IP Desktop Softphone peut le prendre en compte automatiquement comme casque par défaut :</p> <ul style="list-style-type: none"> • A la demande : la question sera posée à l'utilisateur à chaque fois qu'un nouveau casque est connecté • Toujours : la question ne sera jamais posée, le nouveau casque devient casque par défaut • Jamais : la question ne sera jamais posée, la configuration ne sera pas modifiée.
Touches rapides	Affichage de l'interface graphique	<p>Dans ce champ, vous pouvez affecter un bouton qui permettra de déclencher l'affichage du Softphone. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton souhaité. Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué.</p> <p>NB : Seules les combinaisons (Touches de fonction : F1, F2...), (CTRL + shift + touche), (CTRL + alt + touche), (CTRL+ touche fonctionnelle) ou (SHIFT+ touche fonctionnelle) sont disponibles.</p>
	Faire un appel	<p>Dans ce champ, vous pouvez affecter un bouton qui permettra de déclencher l'appel vers le numéro sauvegardé dans le presse-papier. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton. Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué.</p> <p>NB : Seules les combinaisons (Touches de fonction : F1, F2...), (CTRL + shift + touche), (CTRL + alt + touche), (CTRL+ touche fonctionnelle) ou (SHIFT+ touche fonctionnelle) sont disponibles.</p>
	Prendre un appel	<p>Dans ce champ, vous pouvez prendre l'appel entrant. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton souhaité. Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué.</p> <p>NB : Seules les combinaisons (Touches de fonction : F1, F2...), (CTRL + shift + touche), (CTRL + alt + touche), (CTRL+ touche fonctionnelle) ou (SHIFT+ touche fonctionnelle) sont disponibles.</p>
	Terminer un appel	<p>Dans ce champ, vous pouvez terminer l'appel en cours. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton. Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué.</p> <p>NB : Seules les combinaisons (Touches de fonction : F1, F2...), (CTRL + shift + touche), (CTRL + alt + touche), (CTRL+ touche fonctionnelle) ou (SHIFT+ touche fonctionnelle) sont disponibles.</p>
Notification d'appel		<p>Si vous sélectionnez cette option, l'icône de l'application IP Desktop Softphone s'affiche sur l'écran, accompagnée d'un message en bas de l'écran lors de l'arrivée d'un appel. L'affichage se présente comme suit :</p>

Nom de champ	Description
	 <p>Et si l'appel est supervisé l'affichage se présente comme suit :</p> 
Clavier additionnel	<p>Si vous cliquez sur le bouton situé en bas à droite de l'image, le clavier additionnel s'affiche. Ce clavier comprend de nombreux boutons programmables. La sélection que vous effectuez dans cette liste déroulante définit la disponibilité du clavier. Vous disposez des options suivantes :</p> <p>AOM10 : Le clavier comprend 10 boutons.</p> <p>AOM40 : Le clavier comprend 40 boutons par onglet (deux onglets disponibles)</p> <p>AOMEL : Le clavier comprend 14 boutons par onglet (trois onglets disponibles)</p>
Emplacement d'appel d'urgence	<p>Permet d'afficher et de définir sa localisation en cas d'appels à un numéro d'urgence. Cette fonction n'est effective que si le système téléphonique est configuré pour.</p>

Une fois les modifications terminées, cliquez sur Appliquer pour sauvegarder vos entrées. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

6.2.1.2 Onglet Apparence

Si l'accès est sécurisé, le mot de passe est demandé.

The screenshot shows the 'Paramètres' (Settings) window for IP Desktop Softphone. The 'Apparence' (Appearance) tab is selected. The settings are organized into sections: 'LANGUE' (Language) with a dropdown set to 'Français'; 'THÈME' (Theme) with a dropdown set to 'Sombre' (Dark); 'AFFICHAGE DE L'INTERFACE GRAPHIQUE' (Graphic Interface Display) with radio buttons for 'Sur Demande' (Selected), 'Toujours' (Always), and 'Jamais' (Never); and 'BARRE DES TÂCHES' (Taskbar) with a checked checkbox 'Afficher l'icône de l'application dans la barre des tâches' (Show application icon in taskbar). The bottom of the window features the Alcatel-Lucent Enterprise logo and two buttons: 'Annuler' (Cancel) and 'Appliquer' (Apply).

Nom de champ	Description
Langue	<p>La liste déroulante vous permet de choisir entre 12 langues différentes. Ces langues sont indiquées ci-après dans un ordre identique à celui de l'application :</p> <ul style="list-style-type: none">• Chinois• Néerlandais• Anglais• Finnois• Français• Allemand• Italien• Coréen• Norvégien• Portugais• Russe• Espagnol <p>La langue que vous sélectionnez ici sera utilisée dans tous les onglets. La modification se limite aux pages de personnalisation et n'affecte pas l'affichage du Softphone.</p>
Thème	<p>Définit le thème de l'application. Deux thèmes sont disponibles : Sombre et clair.</p>

Nom de champ	Description
Affichage de l'interface graphique	<p>Vous pouvez définir comment sera géré l'affichage de l'IP Desktop Softphone »</p> <ul style="list-style-type: none"> Jamais : Quel que soit son état, l'interface reste masquée. Cette option est surtout utilisée pour l'interfonctionnement avec des applications CTI, qui disposent de leur propre interface utilisateur. Toujours : l'IP Desktop Softphone s'affichera en permanence À la demande : L'interface s'affiche au besoin. Si elle est masquée, vous pouvez l'afficher en cliquant sur l'icône de l'IP Desktop Softphone dans la barre de notification. Si elle est masquée, sur réception d'un appel l'interface s'affiche au premier plan.
Barre des tâches	La grande icône Softphone sera affichée dans la barre des tâches.

6.2.1.3 Onglet Réseau

Si l'accès est sécurisé, le mot de passe est demandé. La fenêtre suivante s'affiche :



Toute modification des paramètres dans l'onglet Réseau doit être effectuée en toute connaissance de cause. Saisir une valeur incorrecte ou incohérente peut causer une panne de l'IP Desktop Softphone. Veuillez consulter votre administrateur avant d'apporter un changement.

Sous cet onglet, les différents champs affichent les valeurs que vous avez entrées au cours du processus d'installation. Si vous avez accès à cet onglet, vous pouvez modifier les valeurs comme vous l'entendrez.

Le tableau suivant explique ces entrées :

Nom de champ	Description
PBX	
Serveur Tftp (principal)	Adresse IP de votre serveur d'appel. L'entrée qui s'affiche correspond aux données que vous avez saisies au cours du processus d'installation. Vous pouvez modifier ces données si nécessaire. Toute erreur de saisie interrompra la connexion. Ces données sont obligatoires.
Serveur Tftp (backup)	Adresse IP de la 2 ^{ème} CPU. Indiquez la 2 ^{ème} adresse Role MAIN IP si la gestion de redondance spatiale est assurée.
PCS (SCP)	Si un PCS (Passive Call Server) a été configuré, son adresse IP s'affiche ici. La valeur indiquée est fournie automatiquement par le protocole NOE et ne peut être modifiée manuellement.
Identifiant poste (MAC)	Identifiant MAC ID de votre terminal, généré par l'application de manière automatique. Vous ne pouvez pas le modifier.
TFTP-HTTPS	
Ordre TFTP-HTTPS	<ul style="list-style-type: none"> TFTP : la connexion à l'OXE sera établie uniquement en utilisant le protocole TFTP HTTPS : la connexion à l'OXE sera établie uniquement en utilisant le protocole sécurisé HTTPS TFTP+HTTPS : la connexion à l'OXE sera tenté d'abord en utilisant le protocole TFTP, puis avec HTTPS si échec avec TFTP

	<ul style="list-style-type: none"> HTTPS+TFTP : la connexion à l'OXE sera tenté d'abord en utilisant le protocole HTTPS, puis avec TFTP si échec avec HTTPS
Port HTTPS	Si le choix « ordre TFTP-HTTPS » est HTTPS, TFTP+HTTPS ou HTTPS, une valeur doit être définie pour le port HTTPS
Chemin distant du LANPBX	Si le choix « ordre TFTP-HTTPS » est HTTPS, TFTP+HTTPS ou HTTPS, on définit le chemin sur l'OXE où retrouver le fichier LANPBX

- Une fois les modifications terminées, cliquez sur Appliquer pour sauvegarder vos entrées. Si vous cliquez sur OK, vos données sont sauvegardées et la fenêtre se ferme.
- À présent, l'application est opérationnelle. Vous pouvez modifier les paramètres dès que vous le souhaitez en suivant la procédure définie.



Même avec la fonctionnalité de redirection ou TFTP centrale, nous devons entrer manuellement l'adresse IP TFTP2, pas seulement la première fois, car elle n'est pas reçue automatiquement, elle doit donc dans tous les cas être remplie manuellement au début de l'installation, changement de configuration/changement de nœud

6.2.1.4 Onglet Appel

Si l'accès est sécurisé, le mot de passe est demandé.

Paramètres

Général

Apparence

Réseau

Audio

Appel

Avancé

Raccourcis

A propos

PREFIXES

Faisceau professionnel: 0

International: 00

National: 0

Code pays: France 33

APPEL EXTERNE

Nombre minimum de chiffre: 9

Préfixes exceptés:

☐ Masquer le numéro d'appel externe

Alcatel-Lucent Enterprise

Annuler Appliquer



Toute modification des paramètres dans l'onglet Avancé doit être effectuée en toute connaissance de cause. Saisir une valeur incorrecte ou incohérente peut causer une panne de l'IP Desktop Softphone. Veuillez consulter votre administrateur avant d'apporter un changement.

Cette page est dédiée à la personnalisation des paramètres d'appel. Le tableau ci-dessous explique les entrées de cette page :

Nom de champ	Description
Faisceau professionnel	Se référer à la description du champ « TRUNKSEIZE » au Chapitre 8 (Installation)
International	Se référer à la description du champ « PREFIXINTERNATIONAL » au Chapitre 8 (Installation)
National	Se référer à la description du champ « PREFIXNATIONAL » au Chapitre 8 (Installation)
Code pays	Se référer à la description du champ « COUNTRYCODE » au Chapitre 8 (Installation)
Nombre minimum de chiffres	Se référer à la description du champ « MINDIGITS » au Chapitre 8 (Installation)
Préfixes exceptés	Exceptions du champ précédent séparées par des espaces.
Masquer le numéro d'appel externe	Permet de masquer le numéro d'appel, une chaîne « External Call » sera affichée au lieu du numéro dans l'écran ainsi que tous les menus de l'application.

6.2.1.5 Onglet Avancé

Si l'accès est sécurisé, le mot de passe est demandé.

Paramètres

Général

Apparence

Réseau

Audio

Appel

Avancé

Raccourcis

A propos

MODE NUMÉRO PARTAGÉ
☐ Activer mode numéro partagé

CADENCE DE SONNERIE
☐ Activer la cadence de sonnerie

SERVEUR DE LOCALISATION POUR APPEL D'ALERTE
URL de base

ACCESSIBILITÉ
☐ Appuyez deux fois pour valider
☐ Adapter à JAWS

Alcatel-Lucent Enterprise

Annuler Appliquer

Nom de champ	Description
Mode Numéro Partagé	Le choix du Mode Numéro Partagé lie l'identifiant Softphone ID au PC (un seul ID par PC).
Cadence de sonnerie	Permet d'activer ou pas la cadence pour la sonnerie, par défaut elle n'est pas activée.
Serveur de localisation pour appel d'alerte	L'URL du serveur VNA.
Appuyez deux fois pour valider	Si cette case est cochée, l'utilisateur doit appuyer sur le bouton deux fois. Le premier appui permet d'identifier la fonction du bouton, le second exécute la fonction.
Adapter à JAWS	Cette option est uniquement pour les boutons de l'interface. Si elle est cochée, les événements du clavier (comme "Entrée") exécutent la fonction du bouton. Sinon, l'événement clavier est envoyé au PBX.

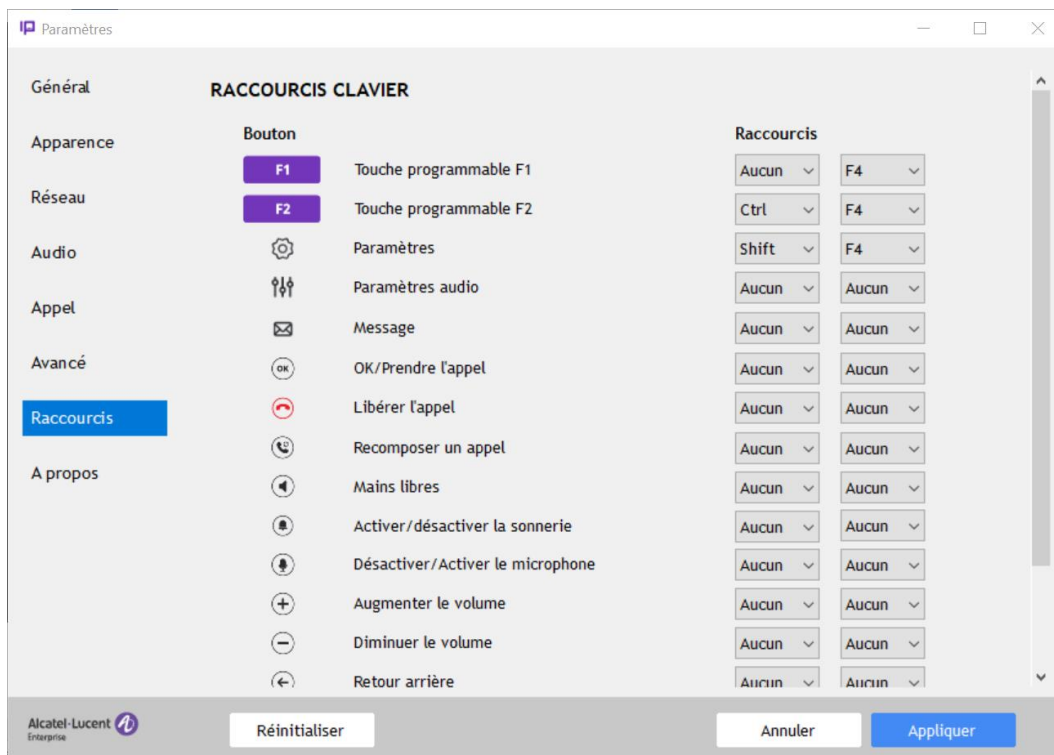
Une fois les modifications terminées, cliquez sur Appliquer pour sauvegarder vos entrées. Si vous cliquez sur OK, vos données sont sauvegardées et la fenêtre se ferme.

6.2.1.6 Onglet Raccourcis

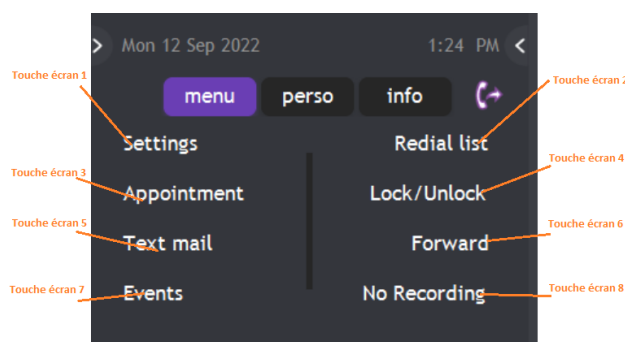
Permet de définir des raccourcis clavier pour les différents boutons de l'application.

Le premier choix de combinaison du raccourci est « aucun », la touche « Ctrl » ou « Maj » du clavier. La deuxième partie de la combinaison sont les touches du clavier F1 à F12.

Exemples : F4, Ctrl F4 ou Maj F4.



Les raccourcis « Touche écran » (de 1 à 8) font référence aux 8 positions de l'écran principal :



Vous avez terminé la personnalisation de l'application.

6.2.2 Casque USB

Utilisez exclusivement des casques compatibles avec l'application IP Desktop Softphone. La liste est disponible dans le document *HeadsetEcosystem*. Contactez votre partenaire.

Remarques :

Les fonctions raccrocher/décrocher et activer/désactiver le micro du casque sont prises en charge uniquement pour les casques connectés par USB (filaire ou depuis un dongle bluetooth).

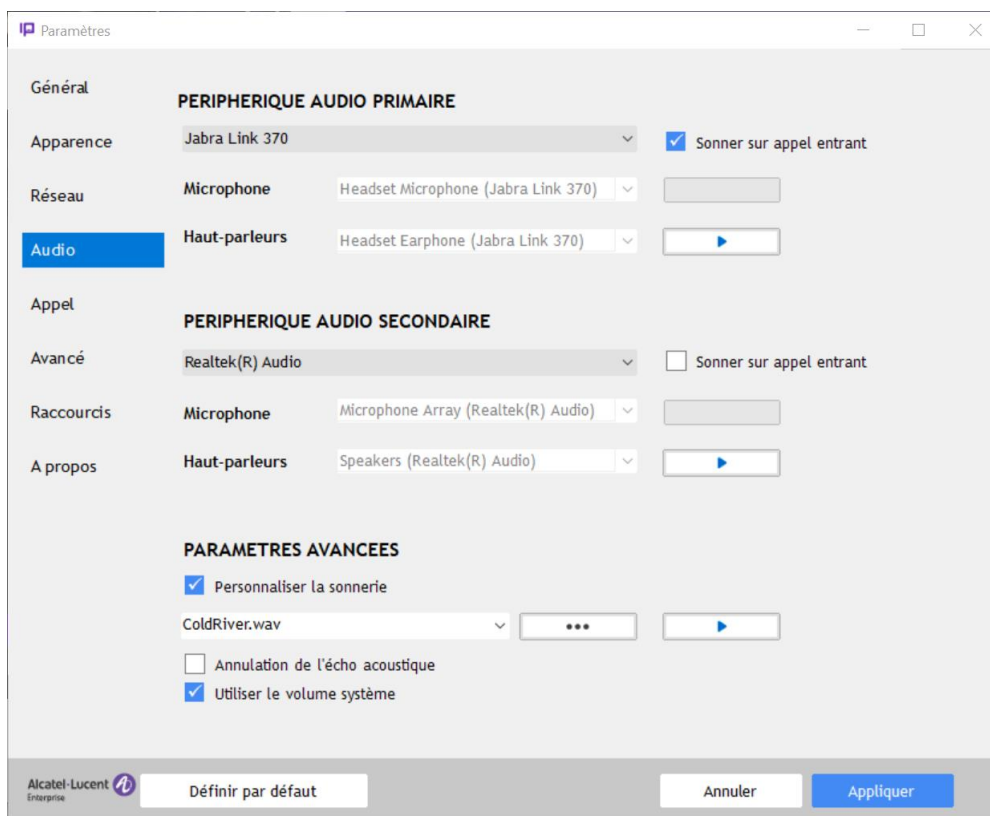
Si le casque est connecté durant un appel, les fonctions mentionnées ci-dessus ne seront disponibles qu'à partir de l'appel suivant.

6.2.3 Paramètres audio

Le lien des paramètres audio vous permet de personnaliser votre périphérique audio. Vous pouvez configurer les périphériques audios de votre choix avec des paramètres différents : sonnerie, haut-parleurs et microphone. Cette application prend en charge l'utilisation du casque Bluetooth pour les conversations passées à l'aide du téléphone. Cependant, avant de procéder à la configuration, vous devez avoir connecté et installé les périphériques audios dans votre système.

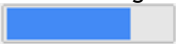





Pour démarrer la configuration, suivez les étapes ci-après :

1. Cliquez droit sur le IP Desktop Softphone affiché à l'écran.
2. Dans la liste, sélectionnez « Paramètres audio » comme indiqué ci-dessous.
3. La fenêtre de personnalisation s'affiche. Avant toute chose, veuillez fermer tous les programmes utilisant des entrées et sorties audio.



Dans cette fenêtre, initialisez les périphériques audios selon leur utilisation. Les listes déroulantes présentent l'ensemble des périphériques audio disponibles. Le tableau suivant décrit les éléments affichés dans cette fenêtre :

Nom de champ / Icône	Description
Microphone	Le périphérique audio sélectionné ici récupère votre voix et la transmet au téléphone.

	<p>Vous pouvez vérifier en temps réel le niveau maximal d'enregistrement audio dans la barre de progression située devant cette liste déroulante </p> <p>Le Microphone du périphérique audio secondaire est utilisé pour le mode mains libres.</p>
Haut-parleurs	<p>Dans la liste déroulante, le périphérique audio que vous sélectionnez sera utilisé pour la sortie du téléphone et la diffusion audio sera assurée via les haut-parleurs. Il y a un obligatoire pour le périphérique audio principal et un autre optionnel pour le périphérique audio secondaire.</p> <p>Vous pouvez les tester en appuyant sur le bouton devant cette liste déroulante </p> <p>Utilisez le bouton  pour stopper le test.</p>
Case à cocher « Sonner sur appel entrant »	<p>Lorsque la case est cochée, le haut-parleur sélectionné est utilisé pour la sonnerie. Il est présent à la fois pour le périphérique audio principal et secondaire.</p>
Case à cocher « Personnaliser la sonnerie »	<p>Pour personnaliser vos sonneries vous devez cocher cette case. Dans le cas contraire les sonneries du PABX seront jouées.</p> <p>Cette fonction est désactivée si la cadence est activée.</p> <p><input type="checkbox"/> Personnaliser la sonnerie est désactivée car la cadence est activée</p>
Sonneries	<p>Une fois vous cochez « Personnaliser la sonnerie », vous pouvez sélectionner une même sonnerie pour les appels internes et appels externes : soit dans la liste déroulante, soit en cliquant sur le bouton Parcourir , la fenêtre de l'explorateur s'ouvrira.</p> <p>À partir de là, sélectionnez un fichier .wav. Le téléphone utilise ce fichier lors du test des propriétés audio.</p> <p>Le fichier que vous avez sélectionné s'affiche près de ce bouton.</p> <p> Pour des raisons de compatibilité, lorsque des mélodies personnalisées (.wav) sont choisies et que les cadences de sonnerie sont programmées dans les paramètres système du PABX, la sonnerie peut être altérée ou ne pas fonctionner. Dans ce cas il est recommandé d'utiliser la sonnerie par défaut.</p>
Case « Annulation d'écho acoustique »	<p>Il s'agit de la qualité audio de votre voix dans l'écouteur. Si vous cochez cette case, l'écho sera contrôlé. Ne cochez pas cette case si vous utilisez un casque. La qualité audio de votre périphérique en sera réduite. Ne sélectionnez cette option que si vous utilisez IP Desktop Softphone en mode mains-libres.</p>
Case « Utiliser le volume du système »	<p>Pour personnaliser le volume, il vous faut soit cocher la case si vous souhaitez utiliser le volume de votre système, ou la décocher si vous voulez ajuster le niveau de volume utilisé ou le désactiver.</p> <p></p>

Vous avez terminé la configuration audio. Cliquez sur OK/Appliquer pour fermer la fenêtre.

Remarque :

Il est recommandé de brancher le casque avant de lancer l'application IP Desktop Softphone et d'effectuer un lancement manuel de l'interface audio une fois après installation.

Une fois fait, toute connexion ou déconnexion du casque est automatiquement détectée. Lorsqu'un casque est connecté, il prend en charge la diffusion audio.

CONFIGURATION AUDIO PAR DÉFAUT :

IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent
Manuel d'utilisateur - ALESVC56195 REL 21.0

Vous pouvez choisir de paramétrer et sauvegarder votre configuration audio par défaut, celle-ci sera automatiquement utilisée quand un appareil par défaut sera branché.

La configuration par défaut concerne : MICRO/HAUT-PARLEUR des périphériques primaire et secondaire et le périphérique de sonnerie.

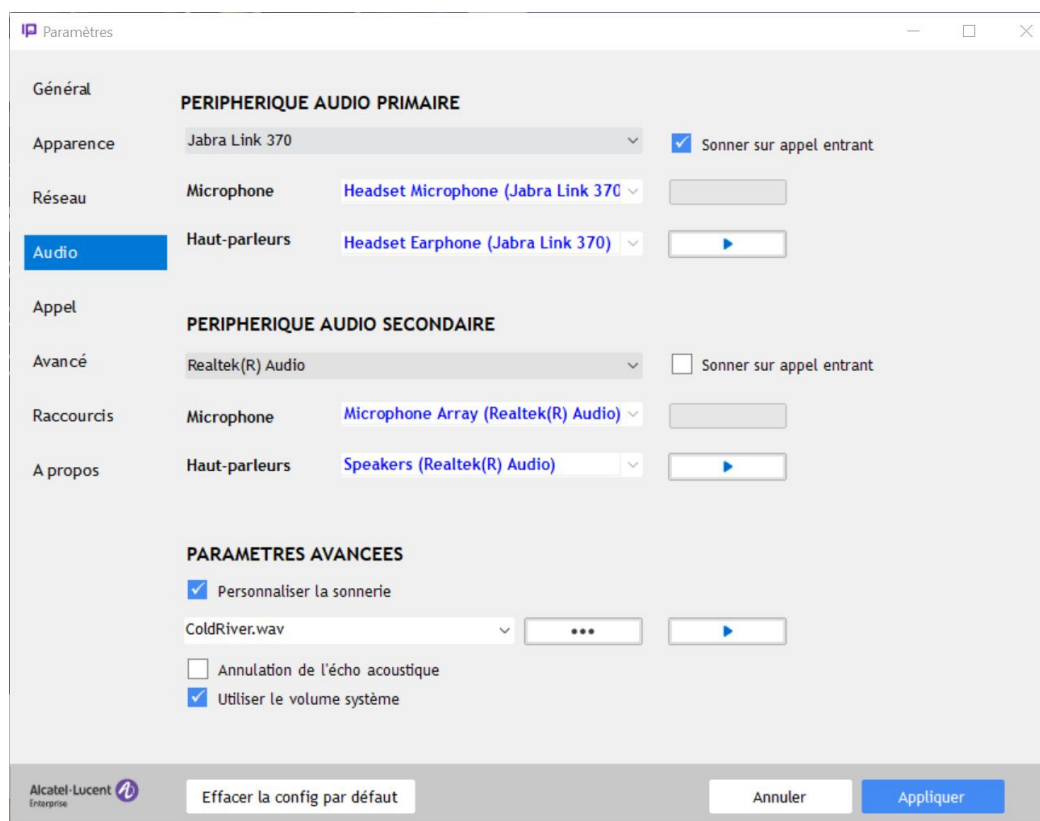
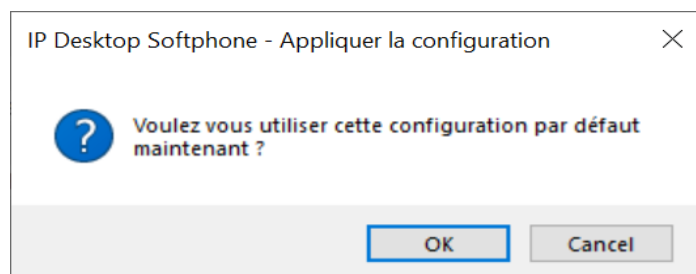
Vous pouvez également visualiser les appareils par défaut dans la liste en leur affectant un affichage distinct (en gras et couleur bleu) lorsque le périphérique est connecté au système.

La configuration par défaut s'applique quand l'option « Activation auto du casque » est activée :

- Jamais

- À la demande. (Aucune fenêtre pop-up ne s'affiche quand le périphérique par défaut est branché)



Pour effectuer cette opération, cliquez sur le bouton « Paramètre par défaut », vous pouvez utiliser cette configuration par défaut maintenant (cliquer sur OK), ou quand le périphérique par défaut sera branché.



Si vous souhaitez supprimer la configuration par défaut, cliquez sur le bouton « Effacer la config par défaut ».

État des haut-parleurs :

- Si l'utilisateur ne dispose pas d'un périphérique secondaire ou s'il ne l'a pas configuré depuis les paramètres audios de l'application => l'icône haut-parleur ne sera pas visible.

- Une fois que l'utilisateur l'a configuré depuis les paramètres audio, l'icône haut-parleur devient visible et peut être utilisée. 
- Si l'utilisateur active le haut-parleur (en cliquant dessus) l'icône change. 

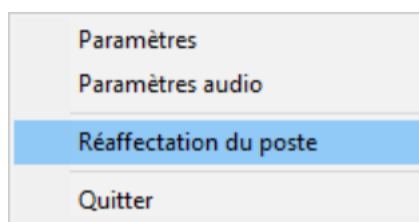
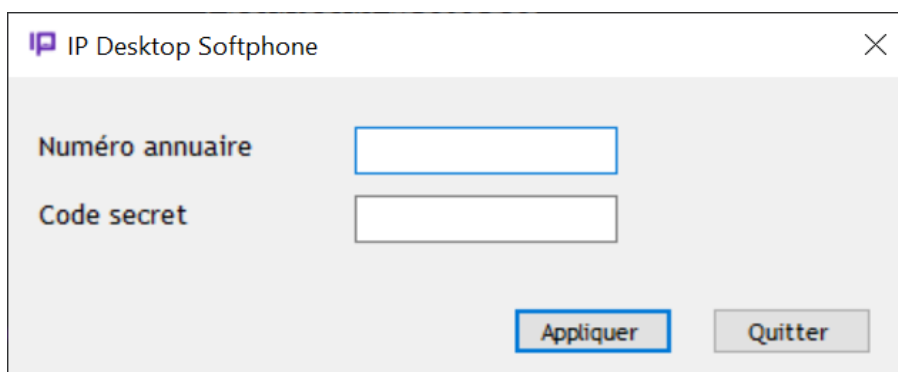
6.2.4 Contrôle du volume

Par défaut, le volume actif est celui du périphérique audio utilisé lors de la configuration audio. Vous pouvez personnaliser le volume à l'aide des fenêtres de paramétrage audio (décochez la case « Utiliser le volume du système »). Vous pouvez également utiliser votre périphérique audio ou les boutons +/- de l'application si vous souhaitez momentanément modifier le volume en cours de conversation.

6.2.5 Réaffectation du poste

Ce menu permet de réassigner une extension au travers de la simple action d'un utilisateur. Ce menu n'est disponible que si l'option a été choisie lors de l'installation, et celle-ci ne peut pas être ajoutée par la suite.

Cette option est disponible uniquement pour OXE.

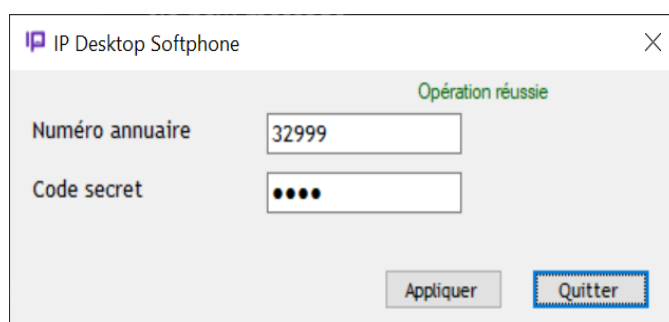
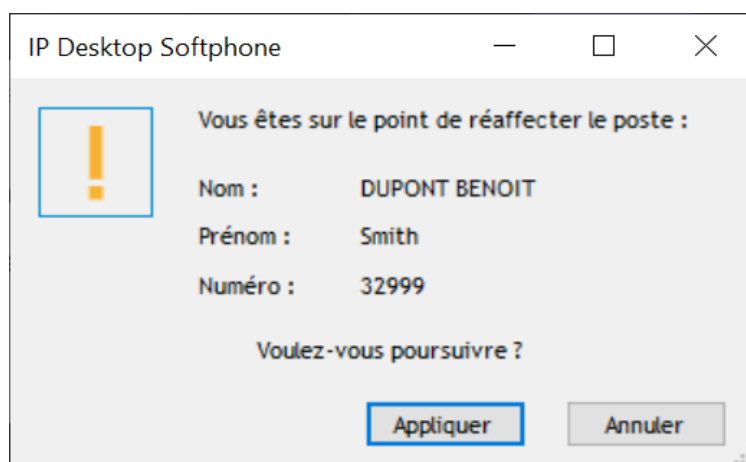
IP Desktop Softphone

Numéro annuaire

Code secret

Appliquer Quitter

Entrez le numéro d'annuaire et code PIN du numéro d'extension associé pour le réaffecter à IP Desktop Softphone, puis confirmez le message affiché indiquant l'information sur ce poste :




Ces opérations sont journalisées dans le journal d'évènements de Windows (ipdsp.evtx). Ce fichier est localisé dans le répertoire des traces de l'application : %TEMP%\Alcatel-Lucent Enterprise\IpDesktopSoftPhone\Logs.

Le journal de chaque opération contient les informations suivantes :

- Date
- ID de l'IP Desktop Softphone (Adresse MAC)
- Nom de l'utilisateur Windows initiant l'opération
- Ancien numéro d'annuaire avant réaffectation
- Nouveau numéro d'annuaire après réaffectation
- Résultat : RÉUSSIE/ÉCHOUÉE

6.3 Clavier additionnel

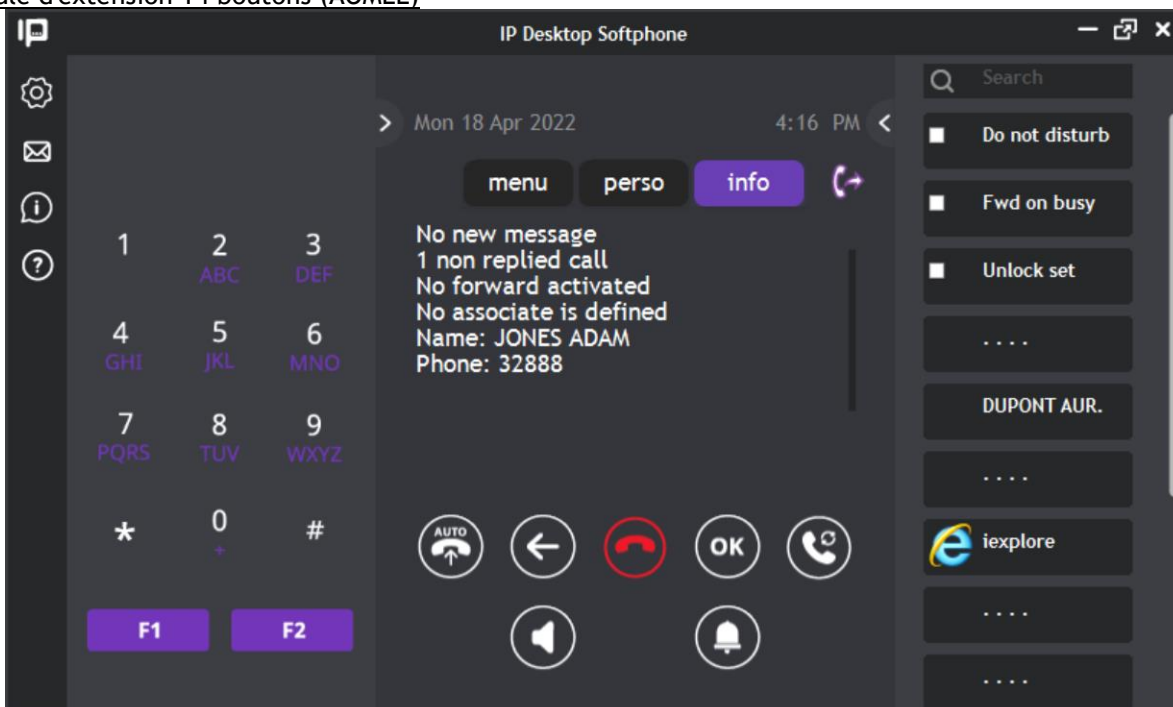
Par défaut, le clavier additionnel est affiché dans l'interface IP Desktop Softphone lors de son lancement, mais il peut également être masqué.

Sur l'image du téléphone, dans la zone supérieure droite, vous voyez s'afficher la flèche suivante : 

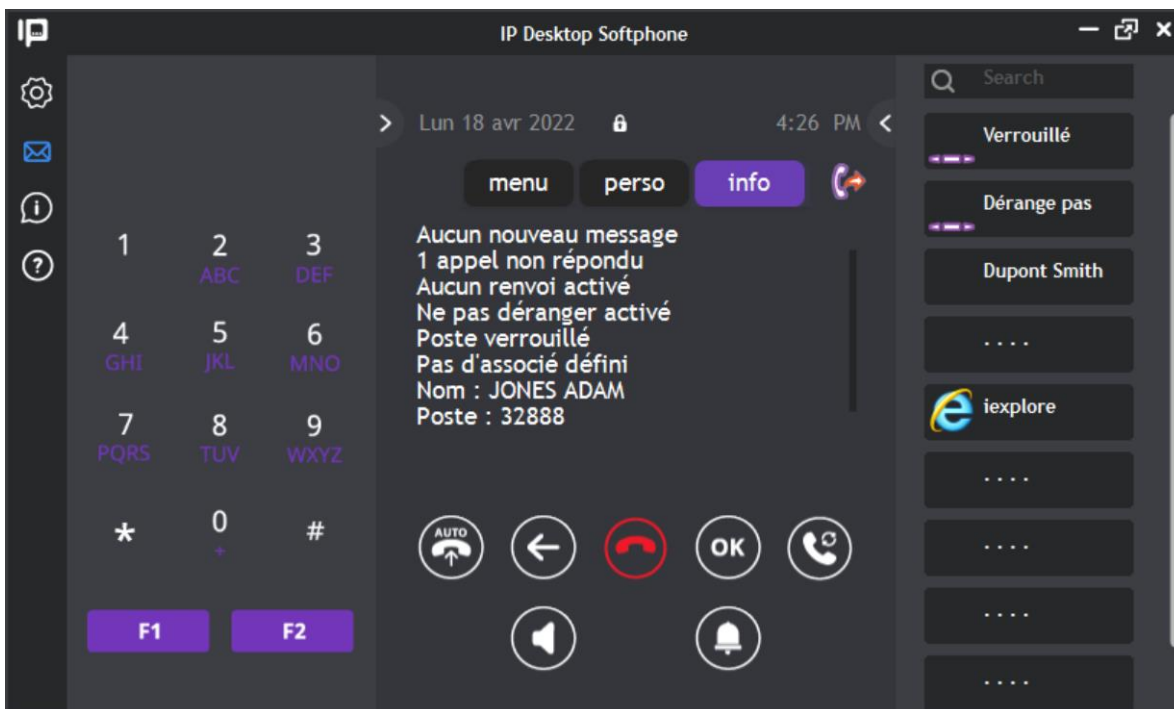
Cliquez sur cette flèche pour accéder au clavier additionnel.

Vous pouvez également l'utiliser pour fermer le clavier. Le clavier additionnel contient des boutons. Ce module est disponible selon la configuration du serveur de communications. Vous trouverez ci-après un exemple d'affichage :

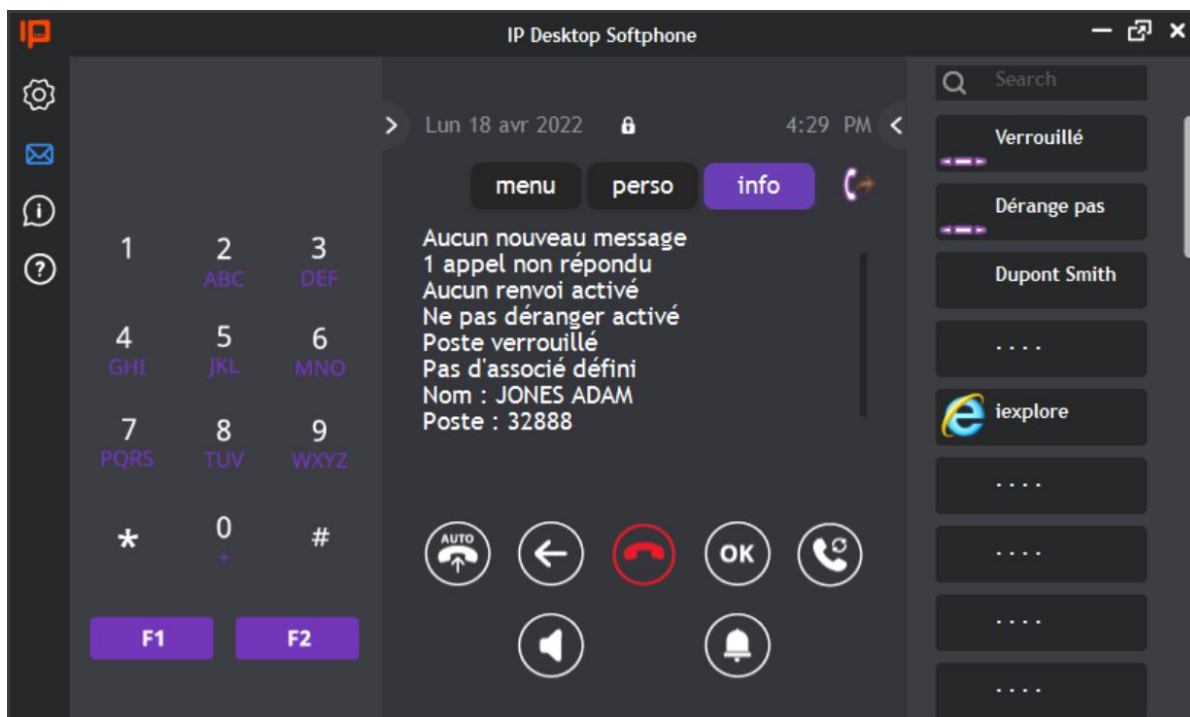
Module d'extension 14 boutons (AOMEL)



Module d'extension 10 boutons (AOM10)



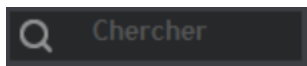
Module d'extension 40 boutons (AOM40)



Dans le cas de la configuration CCD, l'agent et le poste Pro-ACD doivent avoir le même clavier déclaré aussi bien dans l'OXE que dans la configuration de l'IPDSP.

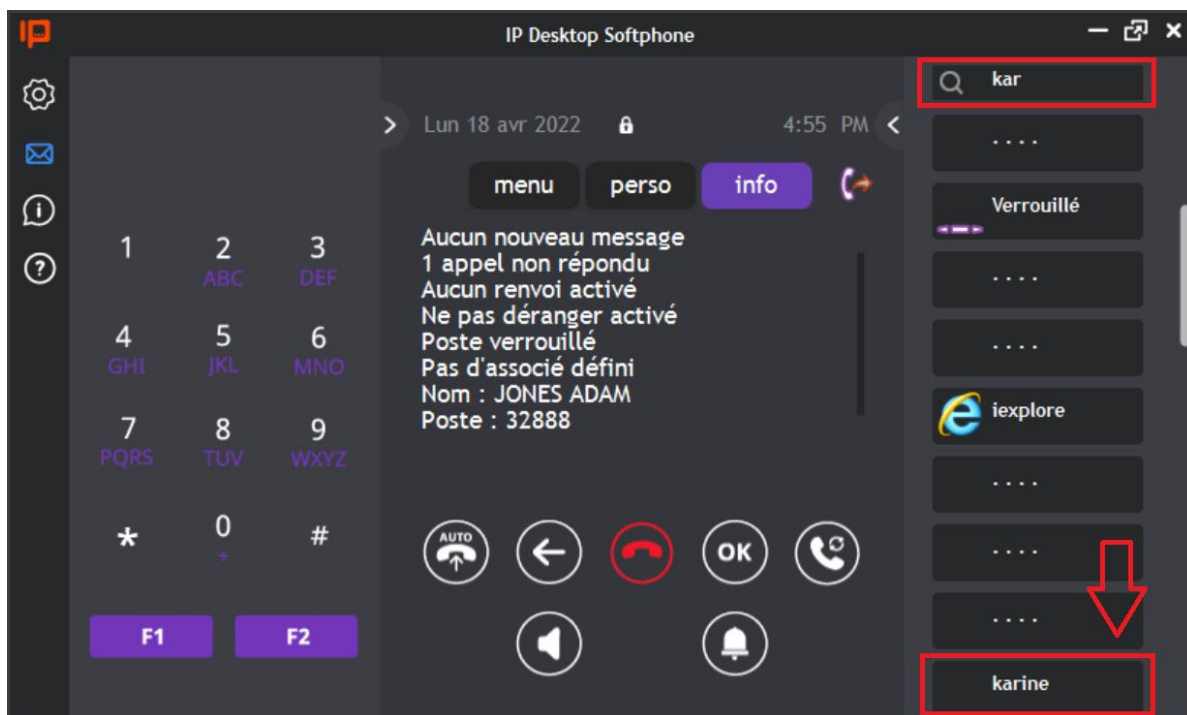
6.3.1 Recherche des touches AOM

En utilisant cette zone de recherche



, l'utilisateur peut rechercher une clé par une

partie du nom :




6.3.2 Programmation des boutons AOM

Vous pouvez personnaliser les touches du clavier en leur associant les fonctions souhaitées. Pour procéder à la programmation :

- Exécutez une fonction du téléphone
- Exécutez une application du disque dur

Une fois la programmation effectuée, il suffit de cliquer sur le bouton pour exécuter la fonction associée. Pour faciliter l'identification, le nom du programme s'affiche à côté du bouton et de son icône, si disponible.

 Si une même touche est programmée à la fois en locale pour une application Windows (présente dans le fichier utilisateur .ini) et sur l'axe comme touche programmable (appels direct, services), c'est la programmation locale (Appli) qui est prise en compte et ça quel que soit la configuration du poste (DSS/DSU, CCD,...) pour le même usager Windows ou ceux qui partagent le même fichier .ini. Vous trouverez ci-après des exemples pour chacune des tâches mentionnées ci-dessus.

*

6.3.3 Programmation d'une fonction téléphone OXE

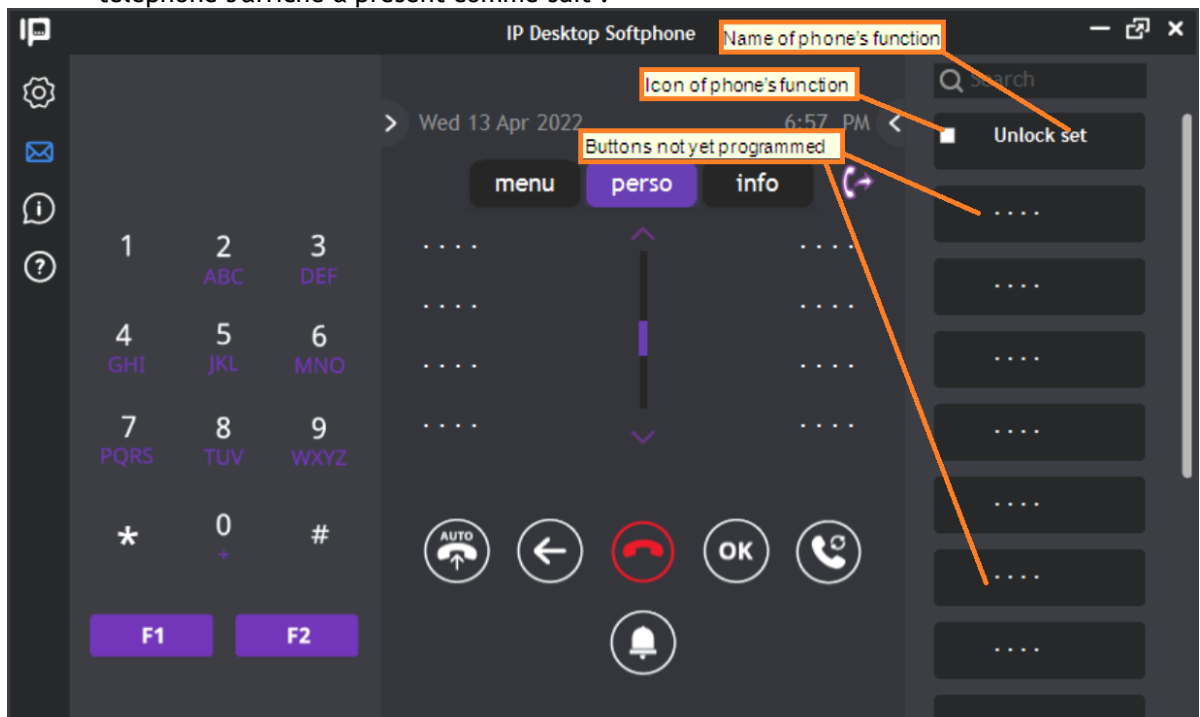
Cette fonction réduit le nombre d'opérations que vous devez effectuer sur le téléphone pour accomplir vos tâches. Pour accéder à certaines fonctions du téléphone, il vous faut souvent passer par de nombreux sous-menus. Cette option vous permet de lancer une fonction à l'aide d'un seul bouton. Cliquez simplement sur le bouton afin d'effectuer l'opération souhaitée.

Vous trouverez ci-après un exemple détaillé, étape par étape :

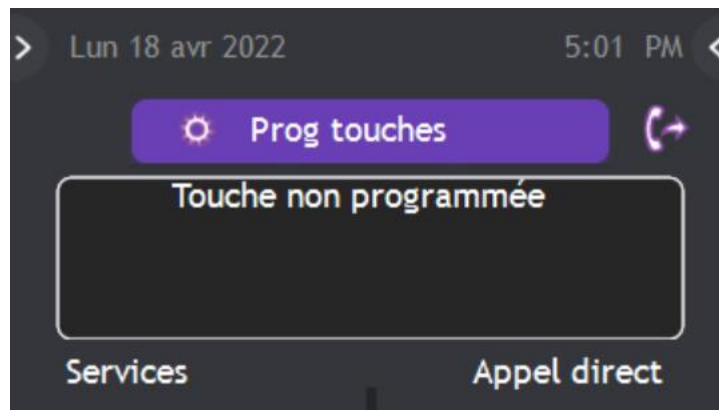
1. Démarrez le téléphone.

IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent
Manuel d'utilisateur - ALESVC56195 REL 21.0

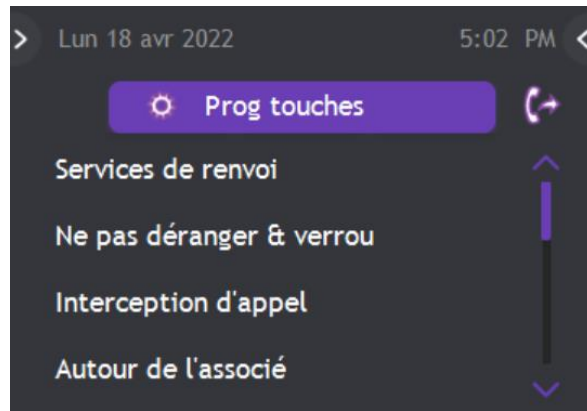
2. Accédez au clavier étendu.
3. Sur le téléphone, sélectionnez Menu → Paramètres → Téléphone → Program. boutons. Le téléphone s'affiche à présent comme suit :



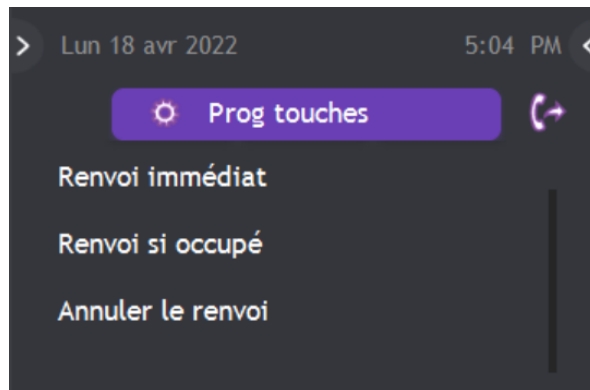
4. Sur le clavier, cliquez sur le bouton qui permettra d'initialiser la fonction. L'écran suivant s'affiche :



5. Il suffit de cliquer sur le bouton à programmer pour accéder à l'écran ci-dessus.
6. Déplacez-vous ensuite dans le menu pour sélectionner le programme requis. Cet exemple a pour objectif la programmation de la fonction Renvoi sur occupation. Pour cela :



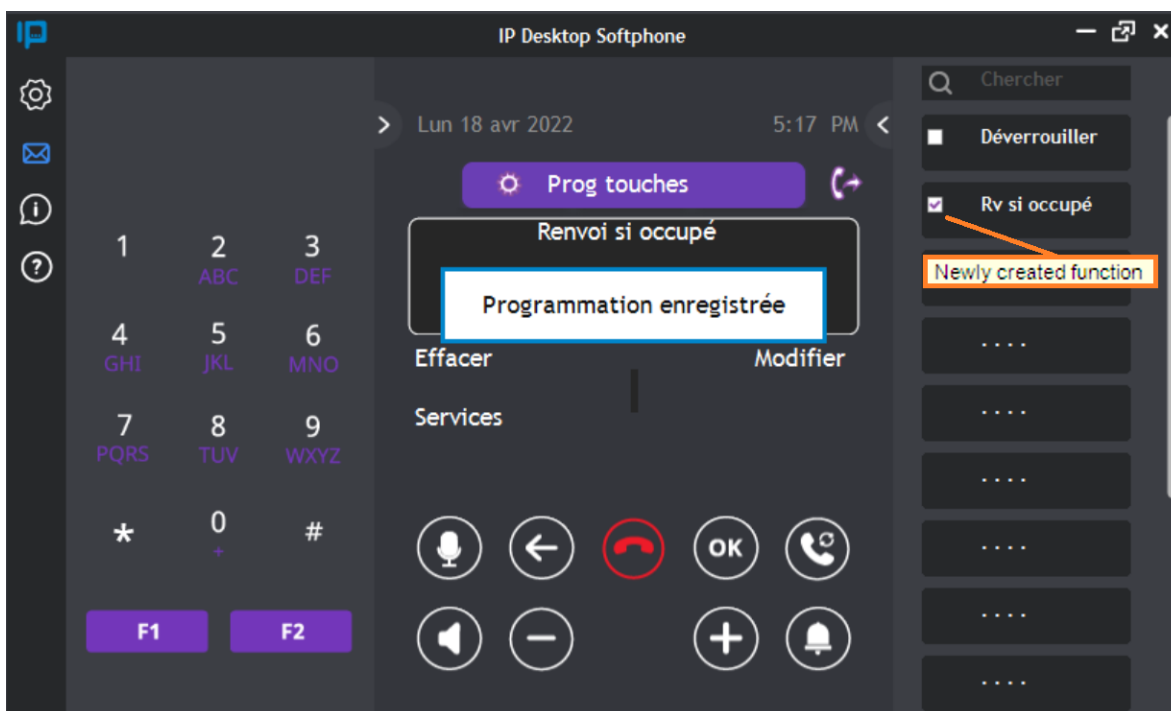
7. Sur l'écran ci-dessus, sélectionnez Services de renvoi.



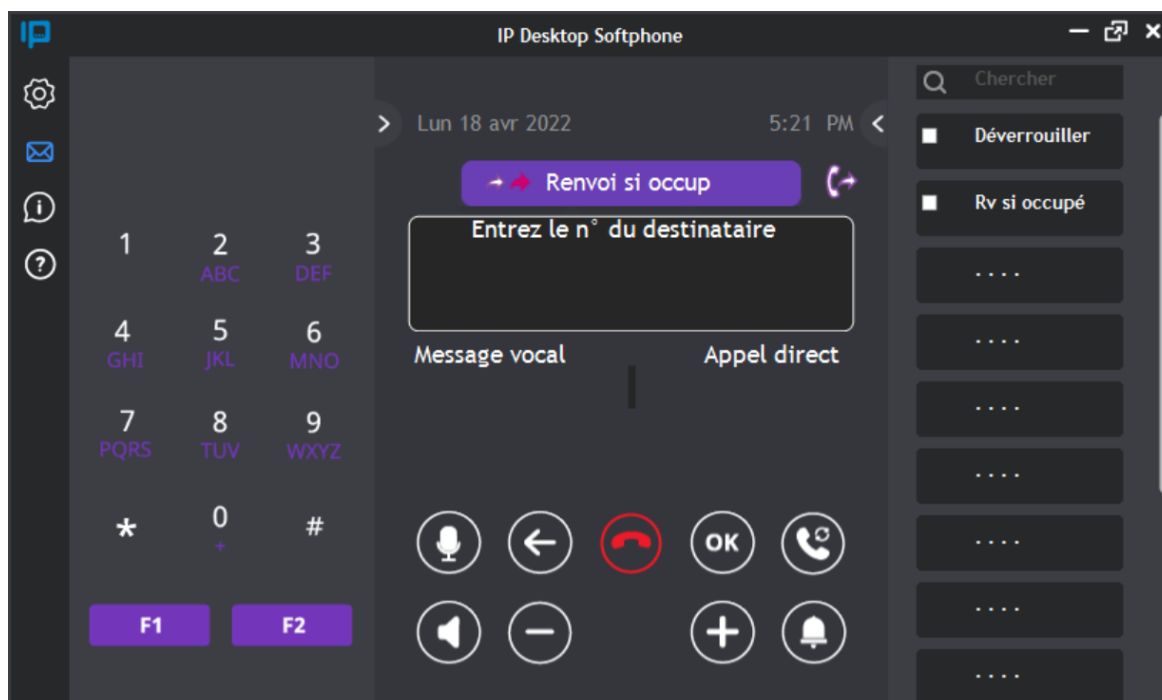
8. Sélectionnez Renvoi si occupé.



9. Sélectionnez Appliquer.



10. L'opération de programmation est terminée.
11. Pour exécuter cette fonction, un clic sur le bouton suffit. L'écran affiche les fenêtres suivantes :

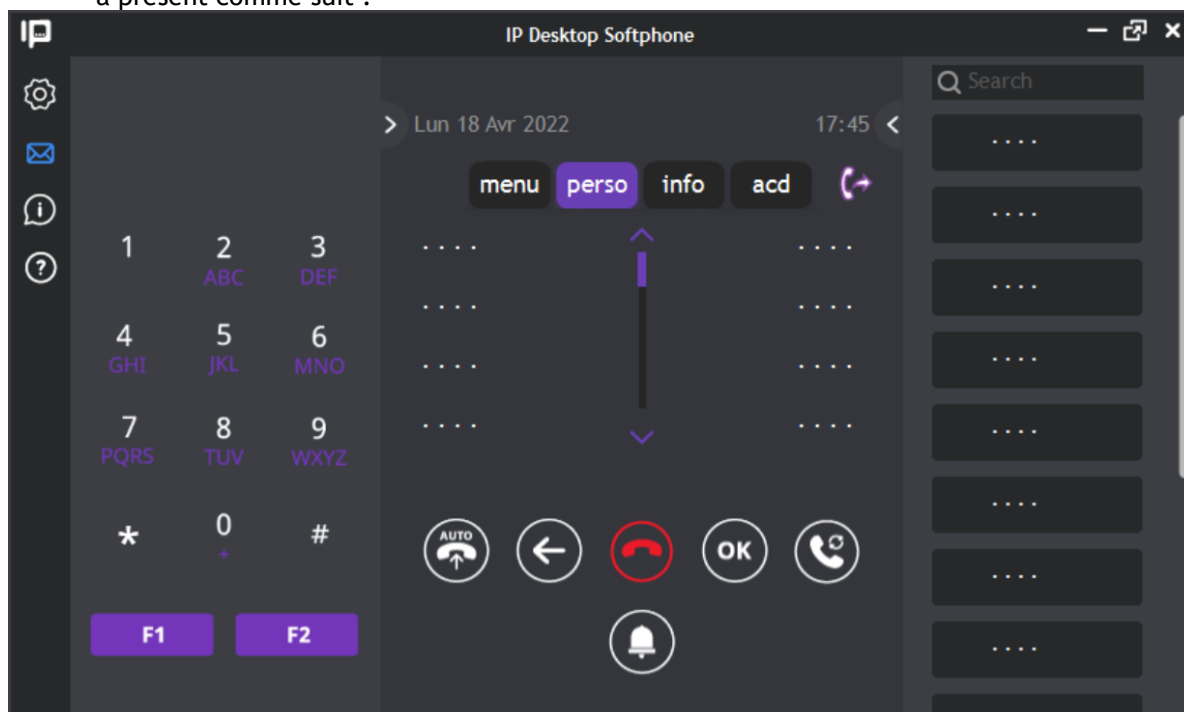


6.3.4 Programmation d'une fonction téléphone OXO

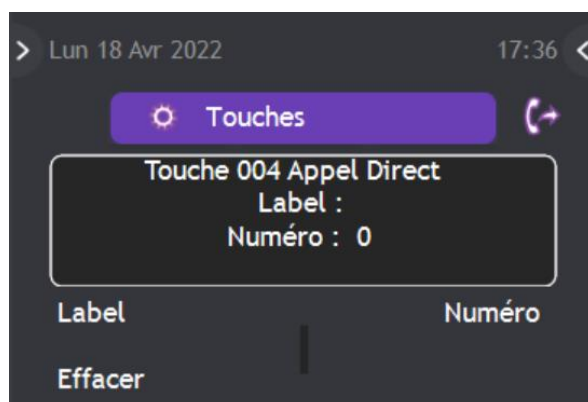
Cette fonction réduit le nombre d'opérations que vous devez effectuer sur le téléphone pour accomplir vos tâches. Pour accéder à certaines fonctions du téléphone, il vous faut souvent passer par de nombreux sous-menus. Cette option vous permet de lancer une fonction à l'aide d'un seul bouton. Cliquez simplement sur le bouton afin d'effectuer l'opération souhaitée.

Vous trouverez ci-après un exemple détaillé, étape par étape :

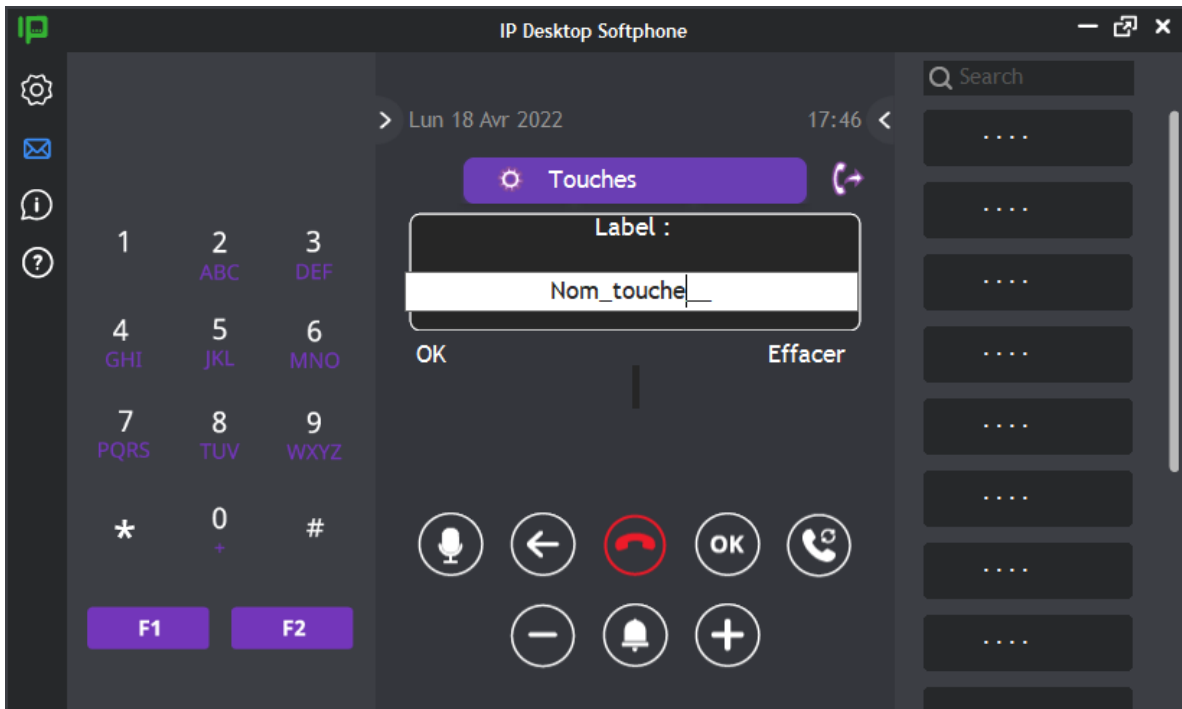
1. Démarrez le téléphone.
2. Accédez au clavier étendu.
3. Sur le téléphone, sélectionnez Menu → Paramètres → Téléphone → boutons. Le téléphone s'affiche à présent comme suit :



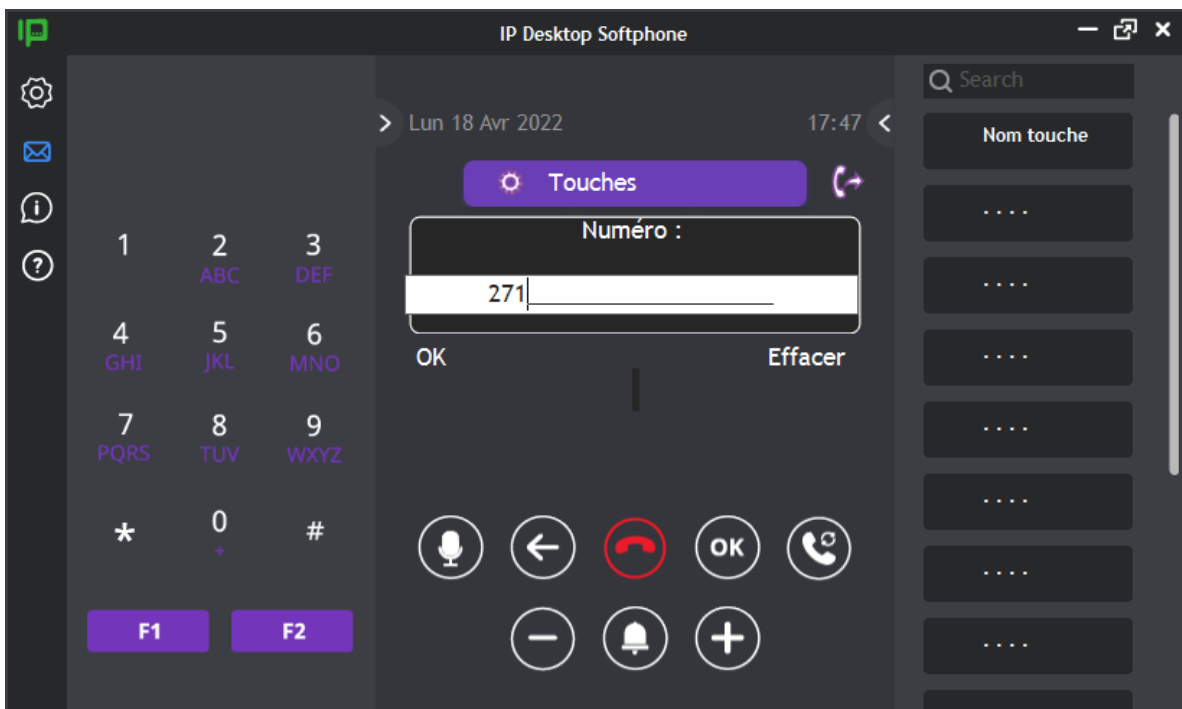
4. Sur le clavier, cliquez sur le bouton qui permettra d'initialiser la fonction. L'écran suivant s'affiche :



5. Il suffit de cliquer sur le bouton à programmer pour accéder à l'écran ci-dessus.
6. Pour donner un nom au bouton, sélectionnez « Nom ».



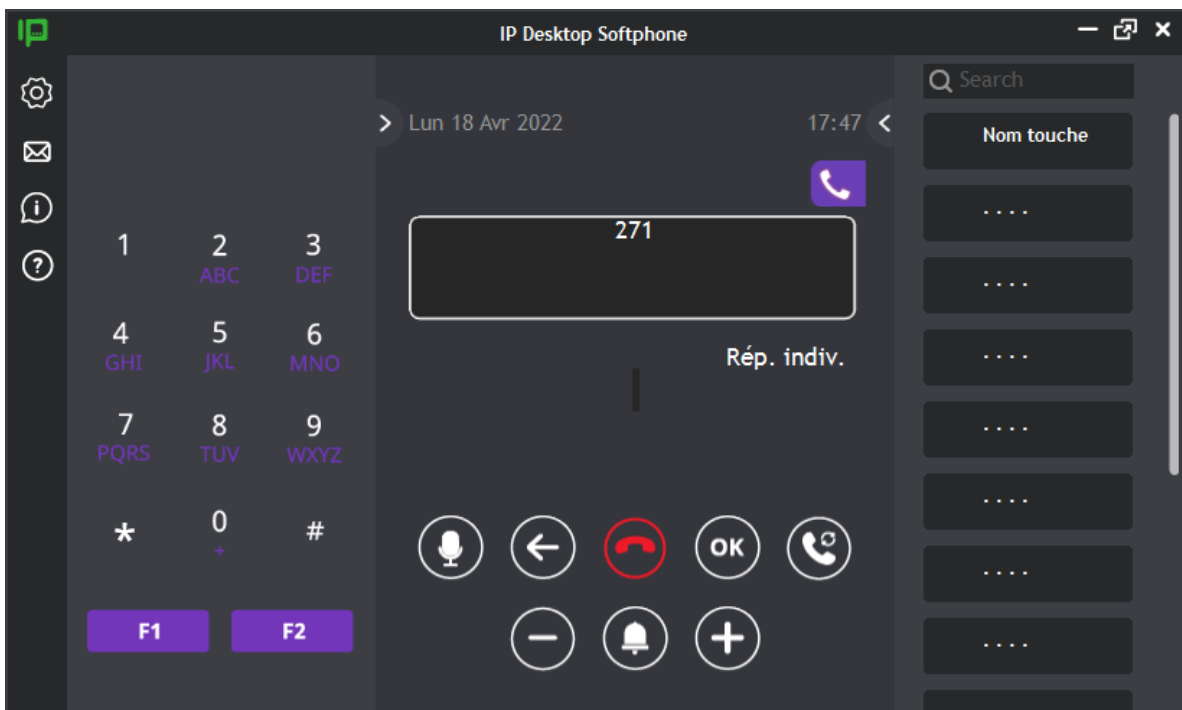
7. Après avoir saisi le nom, cliquez sur OK. Sélectionnez Numéro pour gérer le numéro composé.





8. L'opération de programmation est terminée.

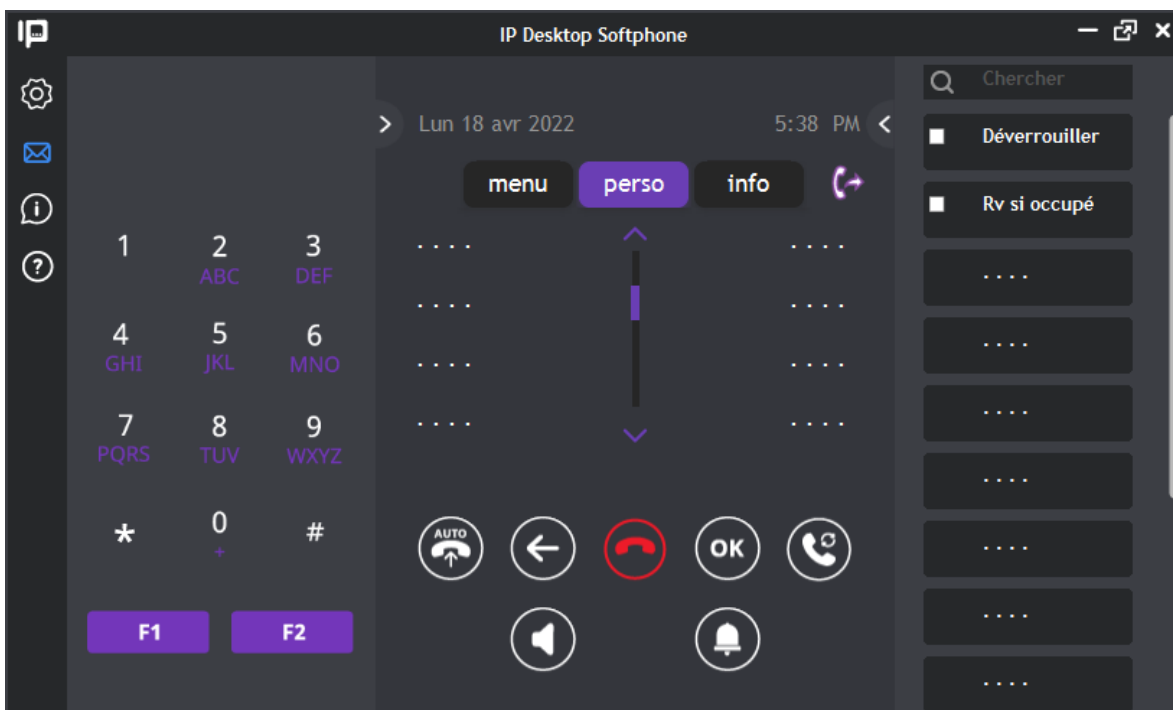
9. Pour exécuter cette fonction, un clic sur le bouton suffit. L'écran affiche les fenêtres suivantes :



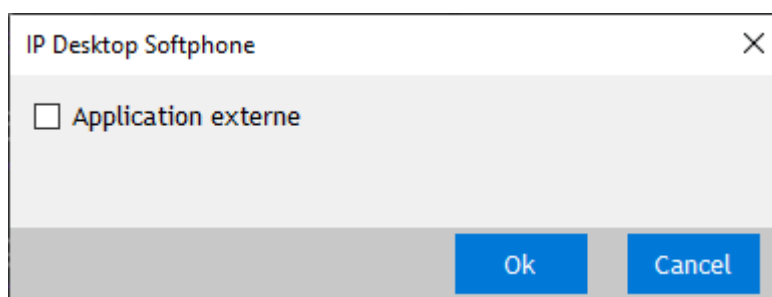
6.3.5 Programmation de l'application à partir du disque dur

Cette opération permet d'associer le bouton de votre choix à l'initialisation d'un fichier du disque dur. Vous n'avez plus besoin d'effectuer de recherche via l'explorateur pour localiser le fichier en question. Cet exemple montre la méthode qui permet d'associer l'initialisation d'Internet Explorer à un bouton.

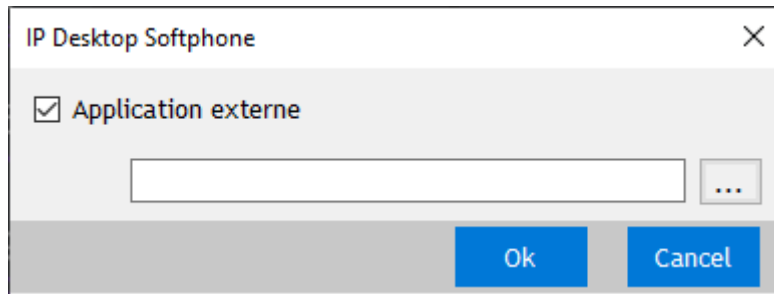
1. Démarrez le téléphone.
2. Accédez au clavier additionnel.
3. Effectuez un clic droit sur le bouton requis. La fenêtre suivante affiche une case « Options » :




4. Cliquez sur « Options ». La fenêtre suivante s'affiche :

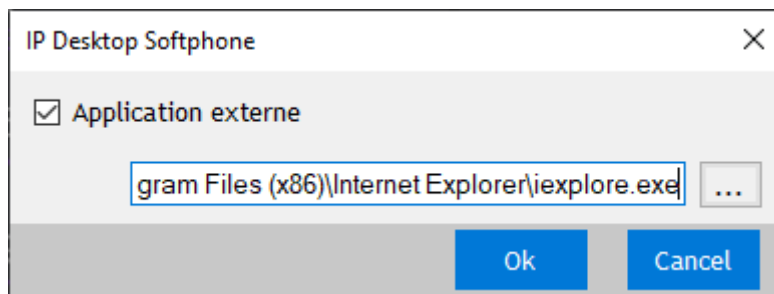


5. Cochez Application externe. Une nouvelle fenêtre s'affiche comme suit :



6. Dans la fenêtre ci-dessus, sélectionnez le bouton  pour ouvrir la fenêtre de l'explorateur.

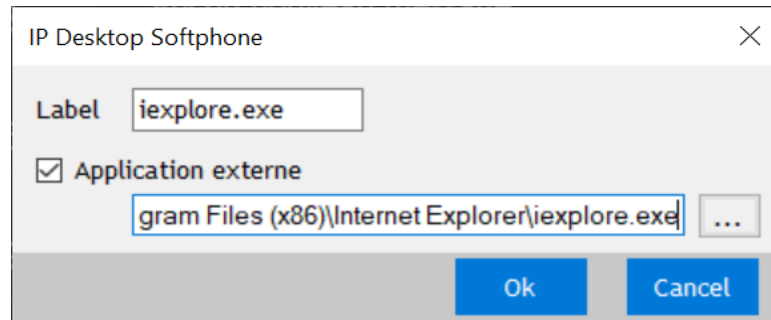
7. Dans la fenêtre de l'explorateur, sélectionnez le fichier exécutable d'Internet Explorer. La fenêtre suivante s'affiche :



8. Cliquez sur OK. Cette opération associe le fichier au bouton sélectionné. Vous voyez s'afficher l'entrée en fonction du bouton dans la fenêtre suivante :



9. L'opération d'initialisation est terminée. À présent, vous pouvez cliquer sur ce bouton pour lancer Internet Explorer.
10. Si le module choisi est de type AOM10 ou AOM40, renseigner le label associé au bouton :



6.4 Environnement VDI

Une solution VDI permet d'afficher sur un PC, des applications ou un bureau complet fonctionnant sur un serveur distant. Ce type d'infrastructure présente de nombreux avantages (déploiement, mises à jour, sécurité, ...).

Une solution VDI est basée sur un échange serveur/client qui se fait via une connexion dédiée au sein de laquelle tous les flux nécessaires aux applications sont compressés et transportés.

En résumé, une application s'exécute sur un serveur distant et tous les médias sont transportés pour simuler une application locale.

Le module d'extension hébergé sur le PC de l'utilisateur final, nommé Virtual Voice eXtension (VVX), gère l'affichage des données sur le softphone et les flux vocaux, assurant qualité et performance.

- **Procédure d'installation et de mise à jour du module VVX**

Seule la première installation doit être effectuée sur le PC de l'utilisateur ; L'installation et la désinstallation doivent être faite par l'administrateur.

Si nécessaire, le module VVX est automatiquement mis à jour lors de la prochaine connexion.

- **Supervision du module VVX sur le PC de l'utilisateur**

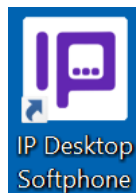
Un service Windows 'VVXService' est chargé de superviser le VVX, il est lancé lors de l'installation du module VVX. Il lance le VVX automatiquement.

Le module VVX est toujours en cours d'exécution, VVXService redémarre automatiquement le VVX s'il se fige ou s'arrête inopinément.

Pour arrêter le module VVX, contactez votre administrateur.

- **Lancement de l'application**

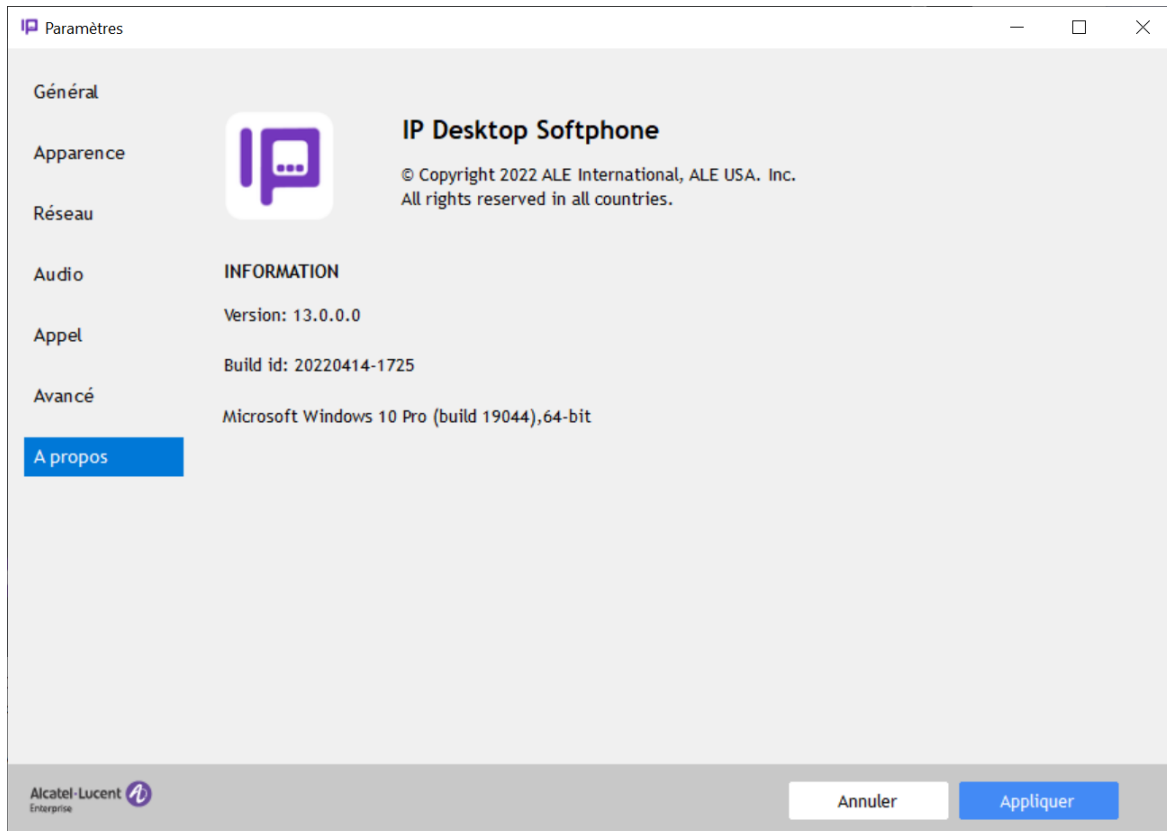
Pour démarrer le softphone, utilisez le raccourci de l'application créé lors de l'installation dans l'environnement VDI.



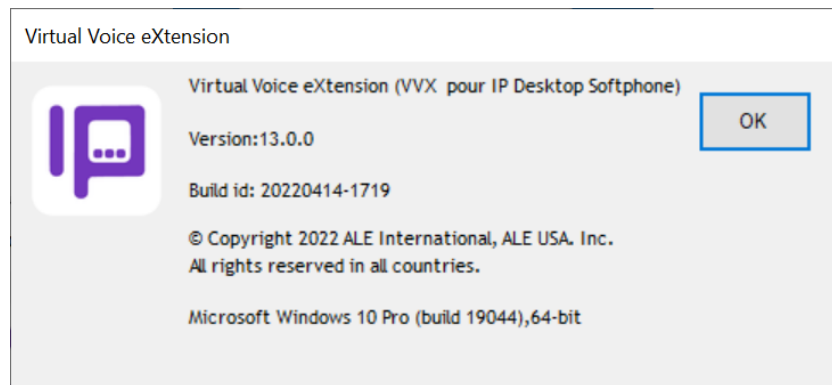
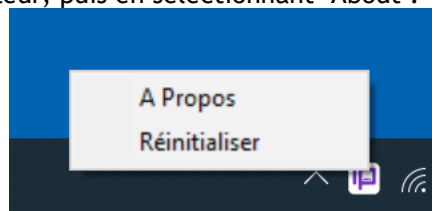
Ou accéder à l'application depuis le menu démarrer (bureau de l'environnement VDI).

- **Mode RUN**

Vérifier la version installée à l'aide du bouton "?" de l'IP Desktop Softphone.
Pour une utilisation VDI, il est mentionné "mode VDI activé".



Vérifiez la version installée du module VVX en faisant un clic droit sur l'icône VVX dans la barre d'état système (Systray) du PC de l'utilisateur, puis en sélectionnant "About".



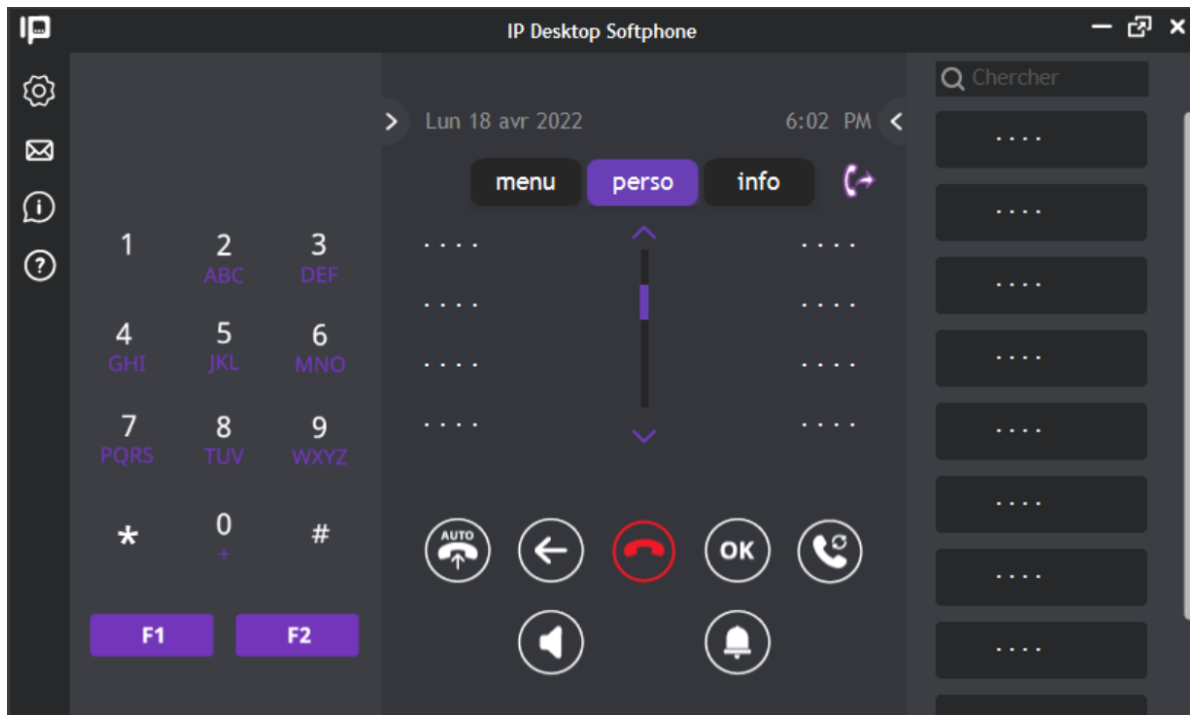
Si nécessaire, le module VVX peut être redémarré en sélectionnant "Reset" sur l'icône VVX.





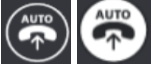

- Restrictions pour le mode VDI







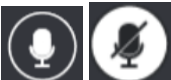


Fonctionnalités	Description
Personnaliser la sonnerie	La fonction "Personnaliser la sonnerie" dans les paramètres audio n'est pas disponible en mode VDI.
Multi-session	IP Desktop Softphone ne peut pas être lancé simultanément dans les modes Bureau et Application
API Rest	L'API Rest pour "take call / make call" n'est pas disponible. (Passer un appel / Libérer un appel)
Badge de notification des appels manqués	Mode Application : Il n'y a pas de badge de notification sur l'icône IPDSP dans la barre des tâches pour indiquer le nombre total d'appels ou de messages manqués.
Protocol TEL	Disponible uniquement avec un navigateur ouvert dans l'environnement VDI en mode application également ou en bureau VDI.
Outlook Addin (Extension)	Disponible uniquement avec Outlook ouvert dans l'environnement VDI en mode application également ou en bureau VDI.
Appel numéro sélectionné : Touche rapide	Disponible si le numéro est sélectionné et copié et que l'IPDSP ou le bureau VDI a le focus.
Touche rapide (Maximiser IPDSP)	Application mode : Non disponible Desktop mode : Disponible si le bureau VDI a le focus.
Click to call	Disponible si le numéro est sélectionné et copié
Serveur OXO	L'IPDSP en mode VDI n'est pas supporté sur serveur OXO

7 Utilisation de votre IP Desktop Softphone

Lorsque vous lancez l'application, l'image du téléphone s'affiche. La capture d'écran ci-après présente les différents éléments de l'image du téléphone. Celle-ci vous permettra de les identifier.



Bouton/icône	Description
	Ce bouton permet d'afficher les paramètres.
	Ce bouton permet d'afficher la messagerie vocale.
	Ce bouton permet d'afficher des informations sur certains boutons : Appuyez sur “i” puis sur une autre touche pour afficher l’aide.
	Ce bouton permet d'afficher l'information sur le logiciel et le système (A propos).
	Ce bouton permet d'activer l'interphonie.
	Bouton retour : Ce bouton permet de retourner à la page précédente si appui court et de retourner à la page principale si appui long.

	Ce bouton permet d'appeler le dernier numéro émis si appui court ou bien afficher la liste des appels émis si appui long.
	Ce bouton permet d'activer/désactiver la sonnerie lors d'un appel entrant.
	Ce bouton permet de libérer un appel en cours ou bien stopper la sonnerie d'un appel entrant.
	Ce bouton permet de prendre un appel entrant.
	Ce bouton permet de valider une action.
	Ce bouton permet d'activer le haut-parleur.
	Ce bouton permet de couper le son lors d'une conversation.
	Ce bouton permet d'augmenter le volume de la voix.
	Ce bouton permet de diminuer le volume de la voix.

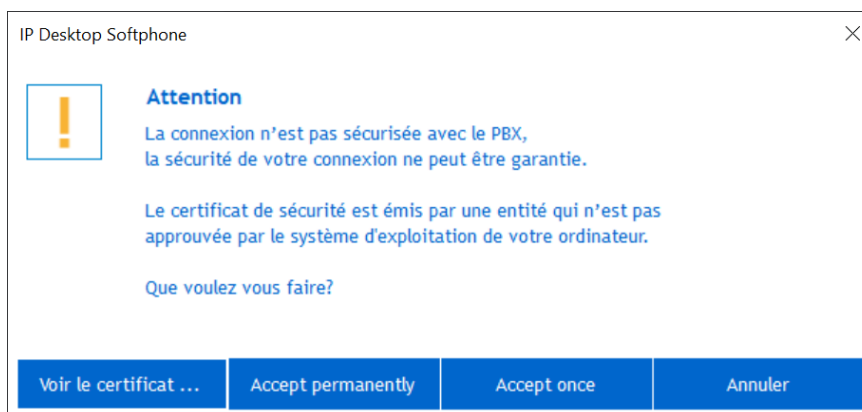
Notez que ces boutons pourront être affichés ou non selon le contexte.

Une zone de numérotation est également disponible, cela est utile si l'utilisateur souhaite saisir un numéro complet ou y apporter des modifications avant de l'appeler :



7.1 Chiffrement natif

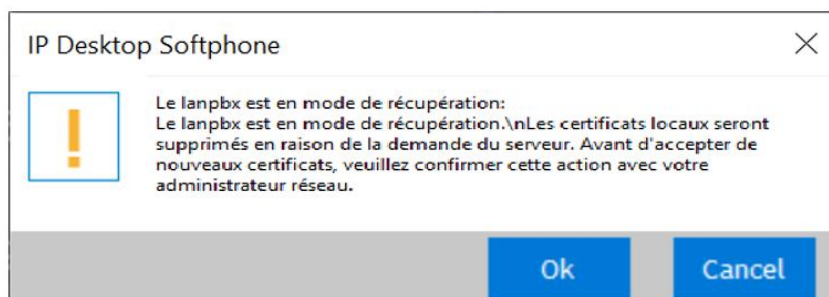
Quand le chiffrement natif est configuré du côté du PBX (reportez-vous au manuel d'installation), et si les certificats ne sont pas installés sous le système Windows, l'utilisateur de l'IP Desktop Softphone sera peut-être invité à accepter le certificat DTLS.



L'utilisateur peut choisir d'accepter le certificat de manière permanente pour ne plus voir cette fenêtre apparaître. S'il n'est accepté que pour une seule occurrence, ce message apparaîtra à chaque nouvelle connexion de l'IP Desktop Softphone.

L'utilisateur peut aussi afficher le certificat et l'installer sous son système Windows manuellement pour ne plus avoir cette fenêtre.




En cas de processus de récupération (qui permet de forcer les terminaux à oublier un CTL spécifique et à revenir en mode TOFU), IP Desktop Softphone demandera une confirmation avant d'accepter cette procédure :



Une icône apparaît en haut de l'IP Desktop Softphone pour informer l'utilisateur que le chiffrement natif est utilisé.



7.2 Pour réaliser un appel

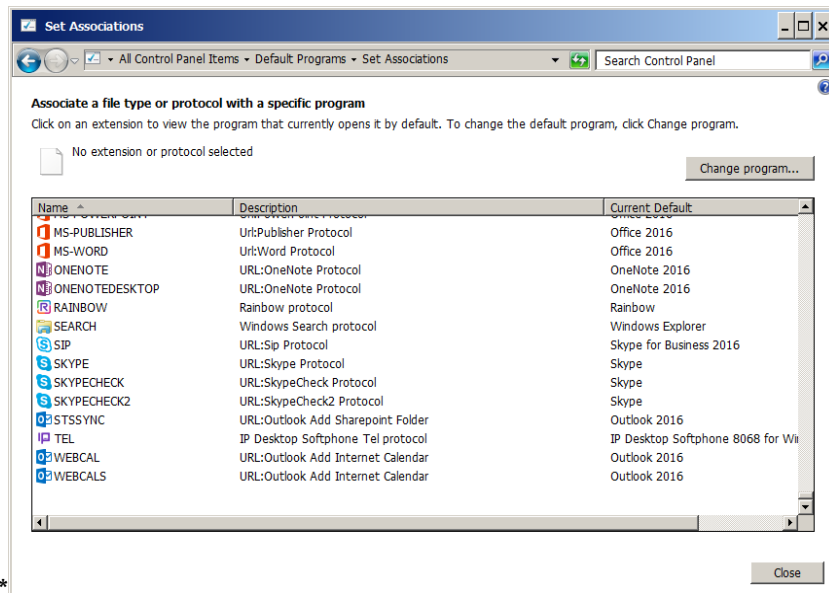
1. Démarrez l'application. Si vous avez déjà lancé l'application et que celle-ci est en veille, activez-la en cliquant sur l'icône  de la zone de notification.
2. Composez le numéro requis à l'aide du clavier numérique de l'ordinateur ou de celui du téléphone affiché. Vous n'avez pas besoin d'appuyer sur la touche Entrer. Le numéro composé apparaît dans la zone d'affichage.
3. Si le destinataire est occupé, vous entendez la tonalité correspondante et voyez apparaître le statut occupé dans la zone d'affichage.
4. Pour recomposer le même numéro, cliquez sur le bouton  du Softphone.
5. Vous entendez la tonalité d'appel via les haut-parleurs de l'ordinateur. Vous pouvez parler dans le microphone associé. La voix du destinataire de l'appel est diffusée par les haut-parleurs de votre système.
6. Pour raccrocher l'appel, cliquez sur le bouton .

7.3 Pour réaliser un appel en utilisant le protocole TEL

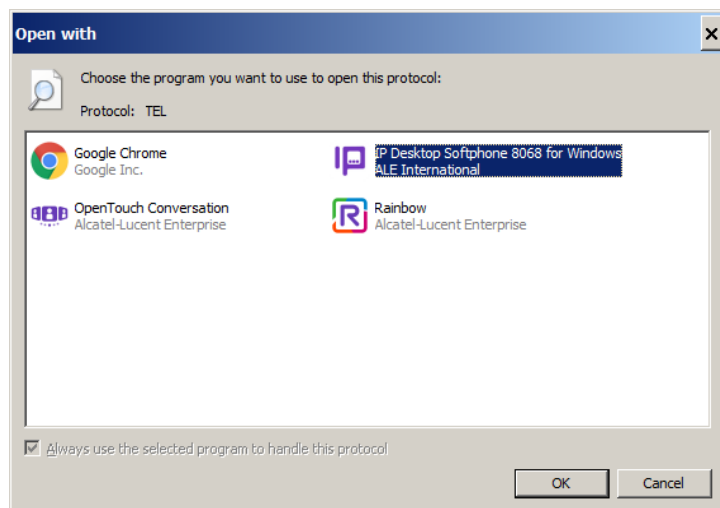
IP Desktop Softphone peut être associé au protocole TEL. Vous pouvez l'utiliser pour effectuer un appel à un numéro si l'IP Desktop Softphone est configuré en tant que programme par défaut de ce protocole. Par exemple : [TEL : +12345678](tel:+12345678).

Pour configurer l'IP Desktop Softphone comme programme par défaut pour le protocole TEL :

1. Ouvrir le panneau de configuration.
2. Aller à « Programmes ».
3. Aller à « Toujours ouvrir un type de fichier particulier avec un programme spécifique ».
4. Double cliquer sur le protocole TEL.



5. Choisir IP Desktop Softphone puis cliquez sur OK.



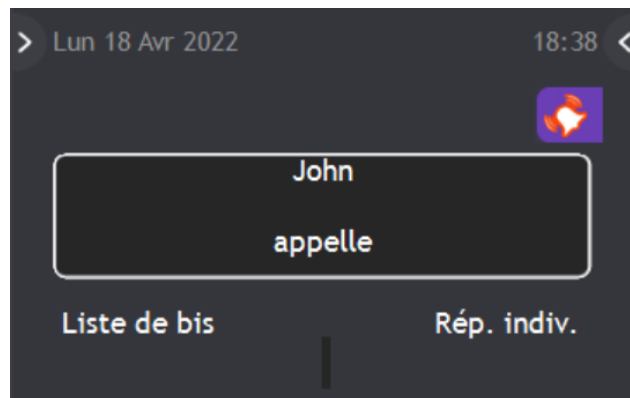
7.4 Pour recevoir un appel

1. Lorsque vous recevez un appel, il vous est notifié de 4 façons différentes :
 - a) Vous entendez la sonnerie.
 - b) L'interface de l'IP Desktop Softphone présente le numéro de l'appelant. Ci-après un exemple :

Affichage d'appel entrant OXE



Affichage d'appel entrant OXO



- c) L'icône de la zone de notification bascule successivement entre les deux images suivantes :



Extension disponible



Extension en conversation




- d) Si l'option toaster est activée (voir le chapitre : 6.2.1.1), le toaster apparait avec les détails de l'appelant.


Exemple :





2. Vous pouvez accepter l'appel de l'une des 3 façons suivantes :
 - a) Appuyez sur la touche Entrer du clavier.
 - b) Cliquez sur le lien « Répondre », qui s'affiche à l'interface de l'IP Desktop Softphone
 - c) Cliquez sur le toaster d'appel entrant si l'option est activée



3. Pour arrêter la sonnerie, mais conserver la ligne, cliquez sur « Silence » ou cliquez sur .
4. Pour augmenter ou diminuer le volume de la conversation, cliquez sur les boutons  ou .

Pour raccrocher l'appel, cliquez sur le bouton .

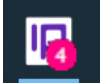
7.5 Autres usages

1. Pour envoyer des messages textuels, utilisez le bouton . Les données correspondantes apparaissent dans la zone d'affichage. Pour saisir votre texte, utilisez le clavier de l'ordinateur.
2. Interphonie : ce service est représenté par le bouton . Ce bouton offre deux fonctions distinctes. En fonction de la configuration administrateur, une seule fonction ou les deux sont disponibles. Ce bouton permet à la fois d'activer ou de désactiver la fonction.
 - a) Lorsque le téléphone est en veille : si vous cliquez sur ce bouton, le message « Interphonie activée » s'affiche sur l'écran. Le bouton s'affiche en bleu et demeure ainsi. Cette couleur indique que le service interphonie est actif. Les appels entrants sont automatiquement décrochés. La ligne devient donc active sans aucune intervention de la part de l'utilisateur. Ce bouton permettant d'activer ou de désactiver la fonction, un nouveau clic suffit pour désactiver la ligne. Le message « Interphonie activée » qui s'affiche à l'écran confirme la désactivation. Le bouton reprend également sa couleur par défaut.
 - b) En cours de conversation : si vous cliquez sur ce bouton au cours d'une conversation, la fonction audio passe en mode silence côté utilisateur. Rien de ce que dit l'utilisateur ne peut être entendu sur le terminal de destination. Pour désactiver le mode silence, cliquez de nouveau sur le bouton.

3. Pour activer le mode silence (désactiver la sonnerie), cliquez sur le bouton .

Une fois le mode silence activé l'icône devient .

4. Appels manqués : lorsqu'un appel est manqué ou qu'un message a été laissé, l'icône IPDSP indique

le nombre total d'appels manqués et abandonnés .

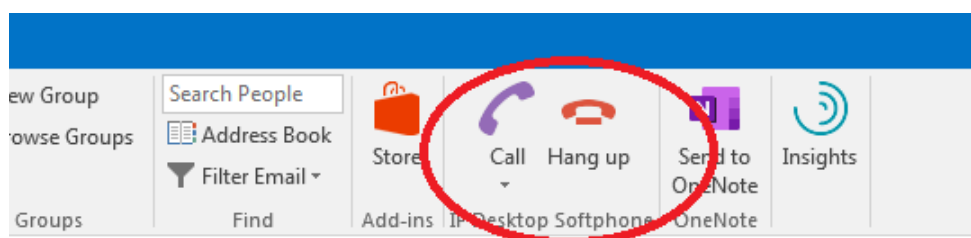
5. Si une des fonctionnalités "Renvoi" est activée pour le téléphone IPDSP, une nouvelle icône clignotante apparaît dans la barre d'état système :



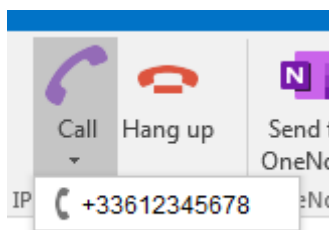
L'icône est affichée selon l'état courant.

7.6 Module d'extension pour Outlook

Si le module d'extension IP Desktop Softphone pour Outlook est installé (veuillez-vous reporter au manuel d'installation et d'administration), il apparaît sur l'onglet d'accueil d'Outlook avec le nom "IP Desktop Softphone" avec deux boutons : « Call » et « Hang up ».



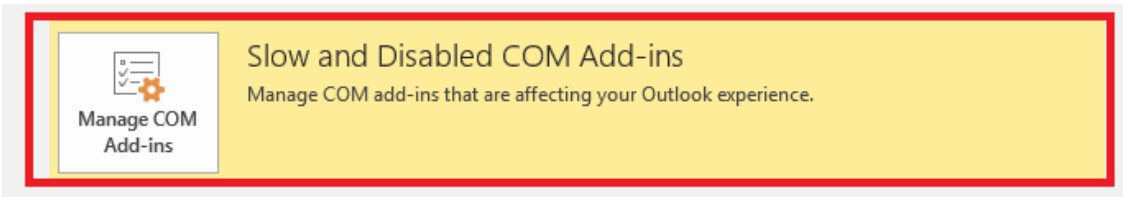
Lorsqu'un e-mail avec un expéditeur connu est sélectionné, le bouton « Call » est activé : cliquez dessus pour voir la liste des numéros de téléphone de l'expéditeur. Cliquez sur l'un des numéros de téléphone disponibles dans la liste pour envoyer une demande d'appel au softphone. La même fonction est aussi disponible à partir de la vue « Contacts ».



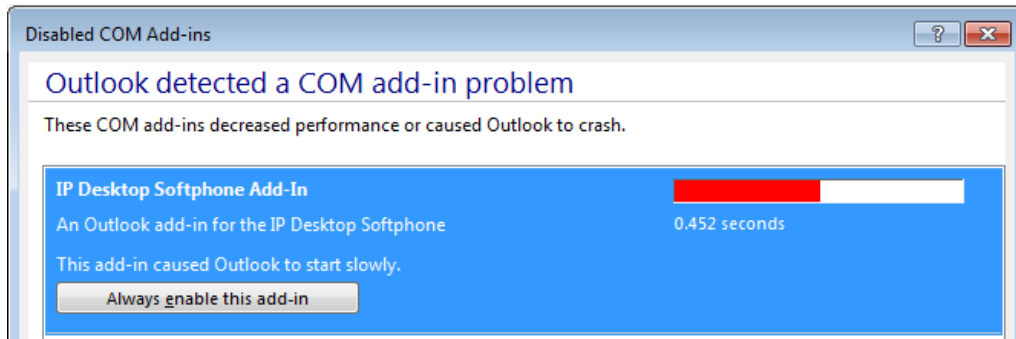
Une demande de raccrochage peut être envoyée à l'application IP Desktop Softphone à l'aide du bouton « Hang up ».

Si le module d'extension « IP Desktop Softphone » n'apparaît sur l'onglet d'accueil d'Outlook même s'il est installé, il faut vérifier s'il est désactivé pour l'activer.

A partir du menu Fichier vous lancez "Manage COM Add-ins" :



Cliquez sur “Always enable this add-in”:



7.7 Accessibilité

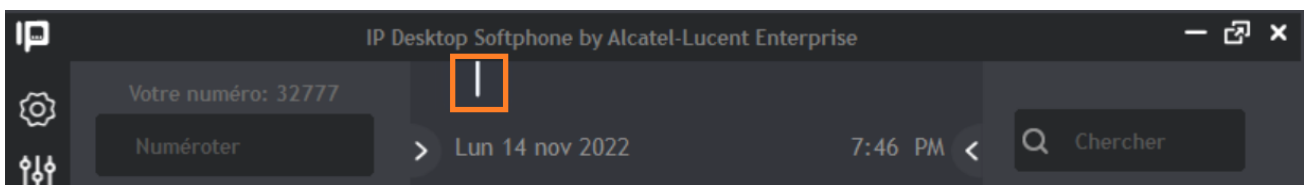
Pour améliorer l'accessibilité, l'application IP Desktop Softphone propose un ensemble de fonctions :

- Le thème « clair » peut être utilisé (paramètres de l'onglet Apparence).
- La taille des caractères peut être positionnée à « Grande » (paramètres de l'onglet Apparence).
- Un nom d'accessibilité est associé à chaque bouton de l'application.
- La possibilité de naviguer entre les éléments accessibles de l'écran principal à l'aide des raccourcis « Shift+Haut » et « Shift+Bas ».

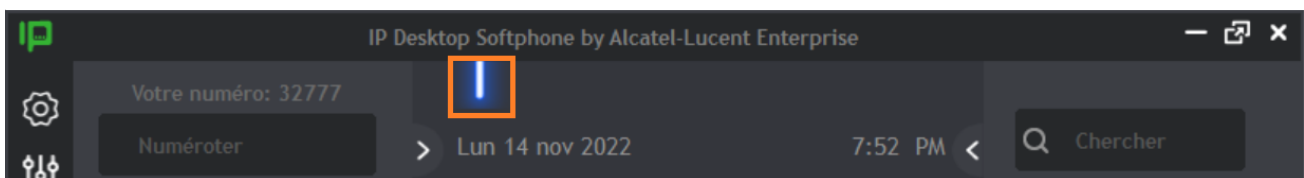
7.8 Le voyant d'appel

Le voyant d'appel en haut au milieu de l'interface permet de distinguer les différents types d'appels (interne = couleur bleue, externe = couleur violette et patron-secrétaire = couleur rouge)

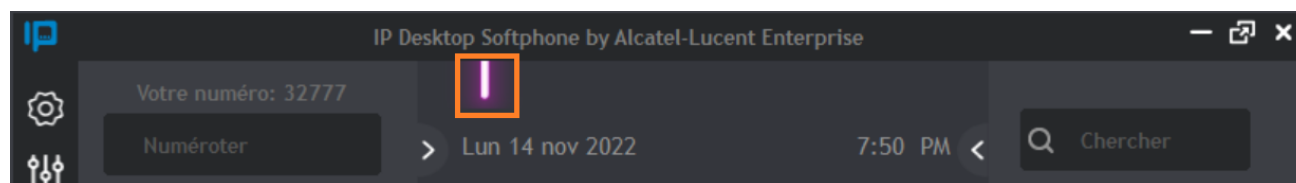
État de repos :



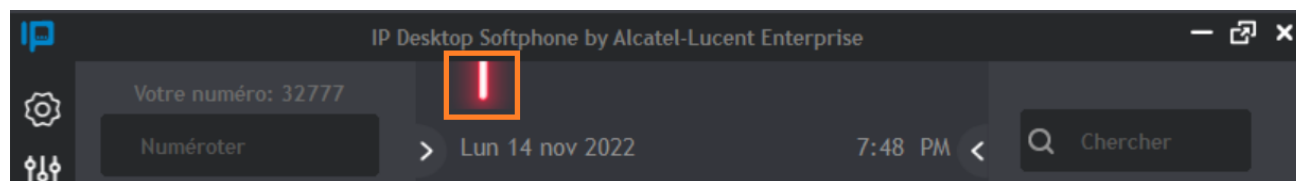
Appel interne :



Appel externe :



Patron-secrétaire :



8 Activation des logs

Veuillez-vous reporter au manuel d'installation et d'administration de l'IP Desktop Softphone.

9 Limites d'utilisation

9.1 Non disponibilité des fonctions NOE

Certaines fonctionnalités disponibles sur les menus du téléphone ne sont pas adaptées à l'application IP Desktop Softphone et ne sont donc pas opérationnelles.

La liste des fonctions disponibles pour la configuration via *Menu\Paramètres\Téléphone* et n'ayant aucun impact sur l'application IP Desktop Softphone est la suivante :

- Menu\Paramètres\Téléphone\Prise jack
- Menu\Paramètres\Téléphone\Bluetooth
- Menu\Paramètres\Téléphone\Sonnerie\Niveau
- Menu\Paramètres\Téléphone\Sonnerie\Plus d'options\Sonnerie progressive
- Menu\Paramètres\Téléphone\Sonnerie\Plus d'options\Un bip avant sonnerie
- Menu\Paramètres\Téléphone\Sonnerie\Plus d'options\Trois bips avant sonnerie

9.2 Sélection d'entrée dans une liste

Pour sélectionner une entrée figurant dans les listes IM, Call Logs et Voice Mgs du portail de messagerie, procédez comme suit :

- Sélectionnez une entrée avec :
 - les flèches Haut/Bas de l'affichage NOE
 - le clavier de l'ordinateur
 - la souris
- Lorsqu'une entrée est sélectionnée, elle s'affiche en bleu.
- Pour en savoir plus, cliquez sur OK.

Le comportement est identique pour les listes suivantes :

- Contraste
- Liste de renumérotation
- Langue
- Page d'accueil
- Mélodie

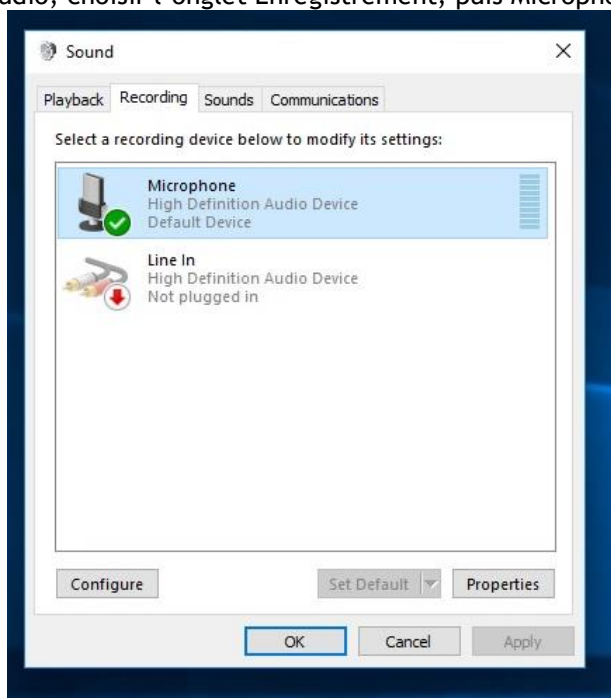
Remarque : cliquer à l'aide de la souris sur une entrée n'a aucun effet.

IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent
Manuel d'utilisateur - ALESVC56195 REL 21.0

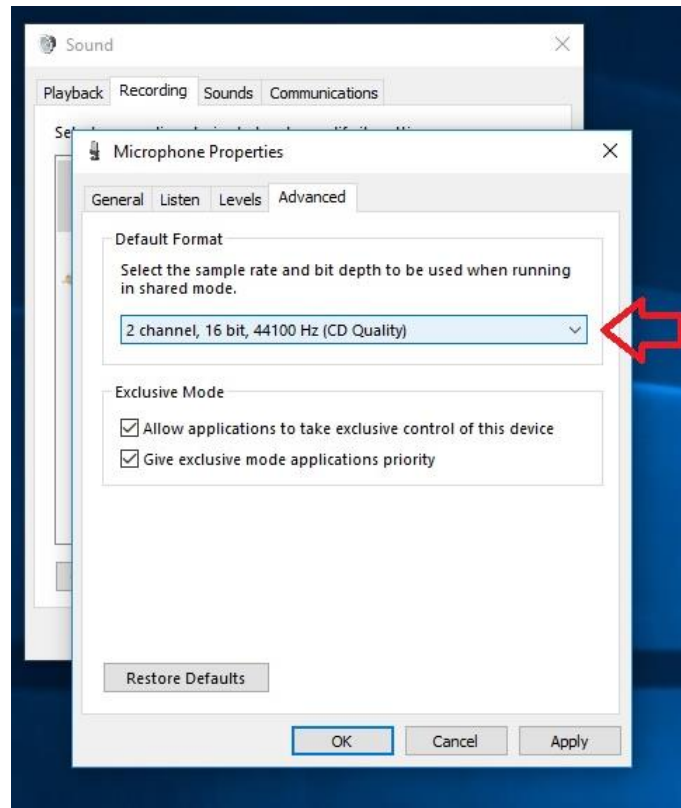
9.3 Usage de l'option « mains-libres » sous Windows 10

Dans le cas où la carte son utilisée pour l'option « mains-libres » est celle installée dans le PC, il sera nécessaire d'appliquer la solution suivante pour changer la configuration par défaut du microphone :

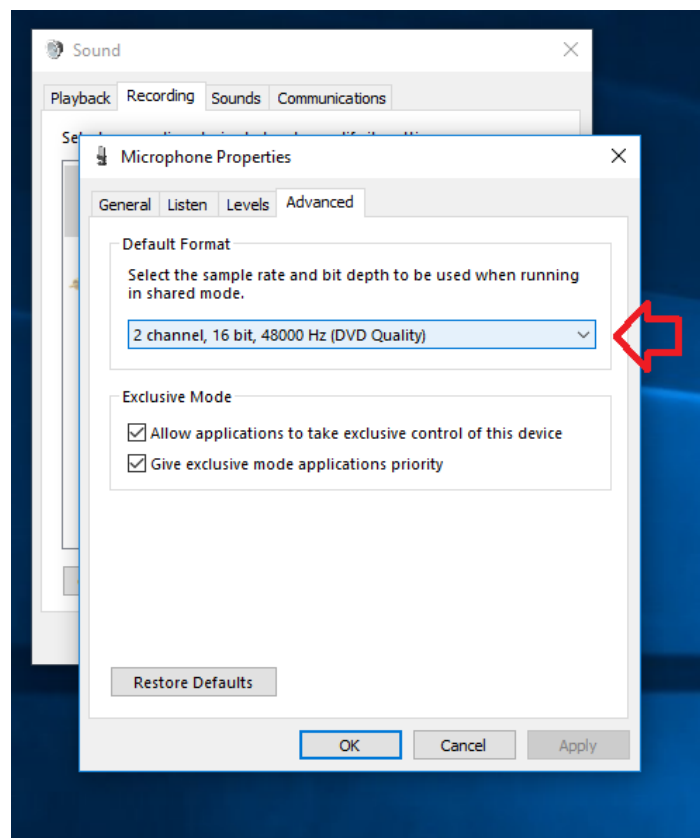
1) Ouvrez la configuration audio, choisir l'onglet Enregistrement, puis Microphone



2) Allez à Propriétés, puis à l'onglet Avancé : la valeur par défaut devrait être de 44100 Hz



3) Changez la valeur à 48000 Hz (qualité DVD)



9.4 Fonction de Ré-affectation en mode Pro-ACD

Dans le cas où l'IPDSP est utilisé en mode Pro-ACD, la fonction Réaffectation n'est pas prise en compte si l'utilisateur cible ne fait pas partie du même nœud OXE.

Exemple :

IPDSP mode Pro-ACD utilisateur 1 = 30000 / nœud 5

requête de réaffectation à 30001 nœud 5 => OK accepté.

IPDSP mode Pro-ACD utilisateur 1 = 30000 / nœud 5

requête de réaffectation à 40000 nœud 1 => NOK refusé avec message d'erreur.

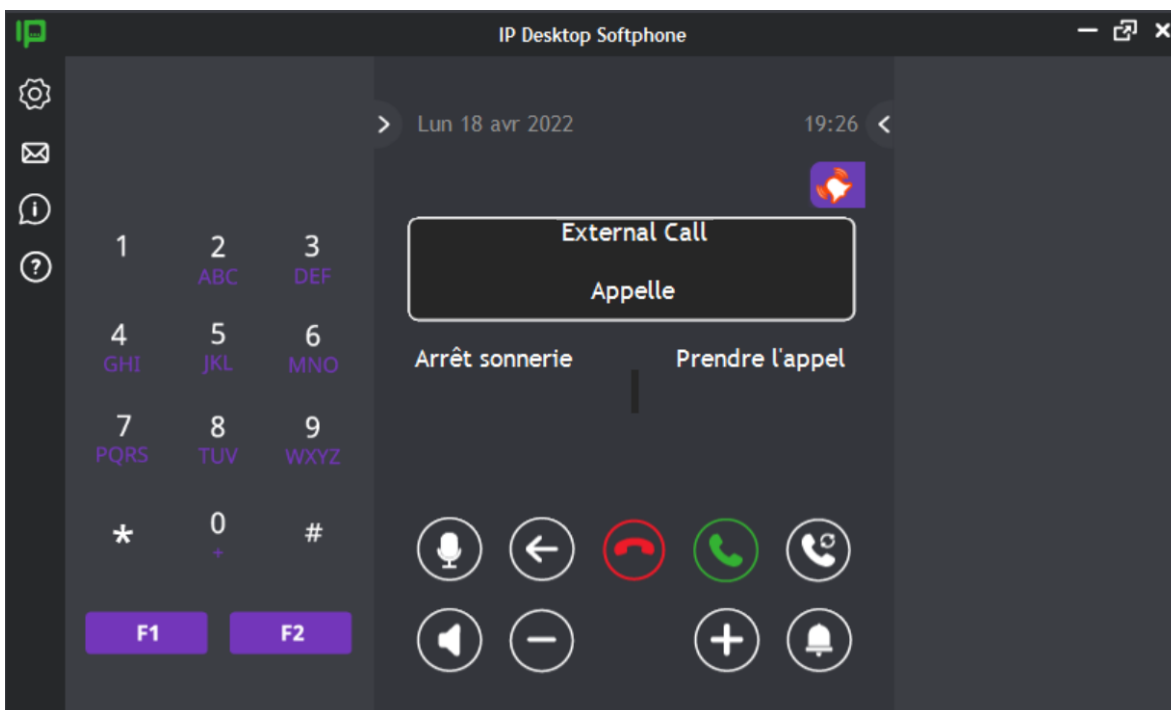
9.5 Masquage du numéro d'un appel externe

Pour masquer le numéro de l'appelant externe (CLI pour les appels entrants et numéro composé pour les appels sortants initiés via CXM) sur les postes d'agent, l'administrateur doit installer l'application avec ces paramètres :

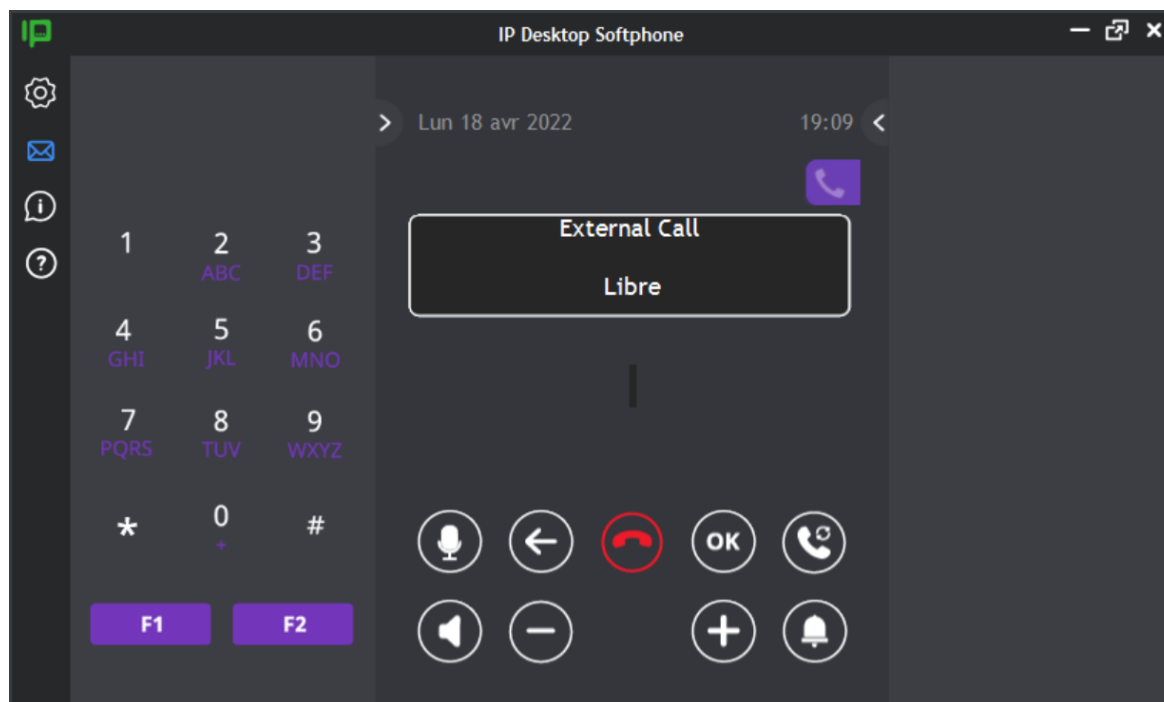
- **MASK_EXTERNAL_CALL_NUMBER = 1** pour activer cette fonctionnalité.
- **USEPASSWORD = 1** **PASSWORD = <à définir>** pour protéger la configuration de l'interface onglet «Avancé»
- **MINDIGITS = <numéro>** pour identifier le numéro d'appel externe, il doit être défini en fonction de la situation locale (en France, les numéros d'abonnés internes peuvent avoir jusqu'à 8 chiffres, c'est pourquoi nous avons défini ce champ sur 9).

Avec cette identification de l'appelant pour les appels entrants, les appels entrant du réseau public seront masqués ainsi que le numéro appelé pour les appels sortants vers le réseau public.
L'écran affiche uniquement "External Call" et non le numéro appelé dans tous les menus et fenêtres du softphone.
Le numéro d'abonné ne sera affiché qu'en cas d'appels internes.

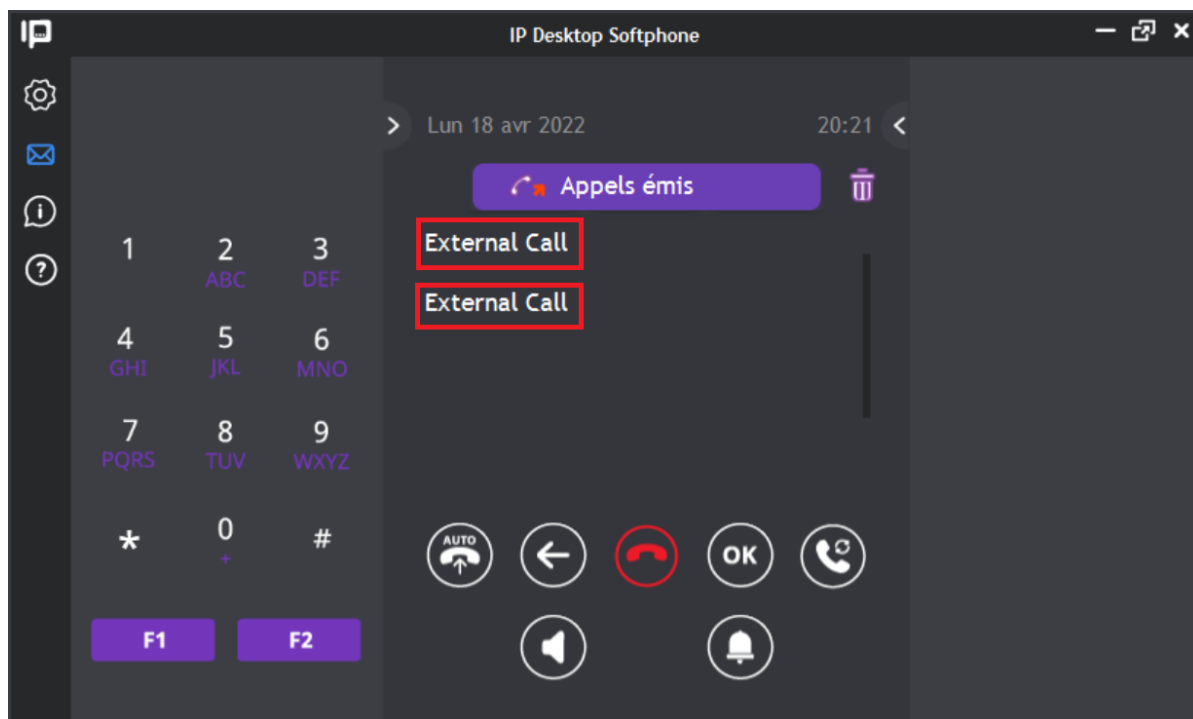
Appel entrant :

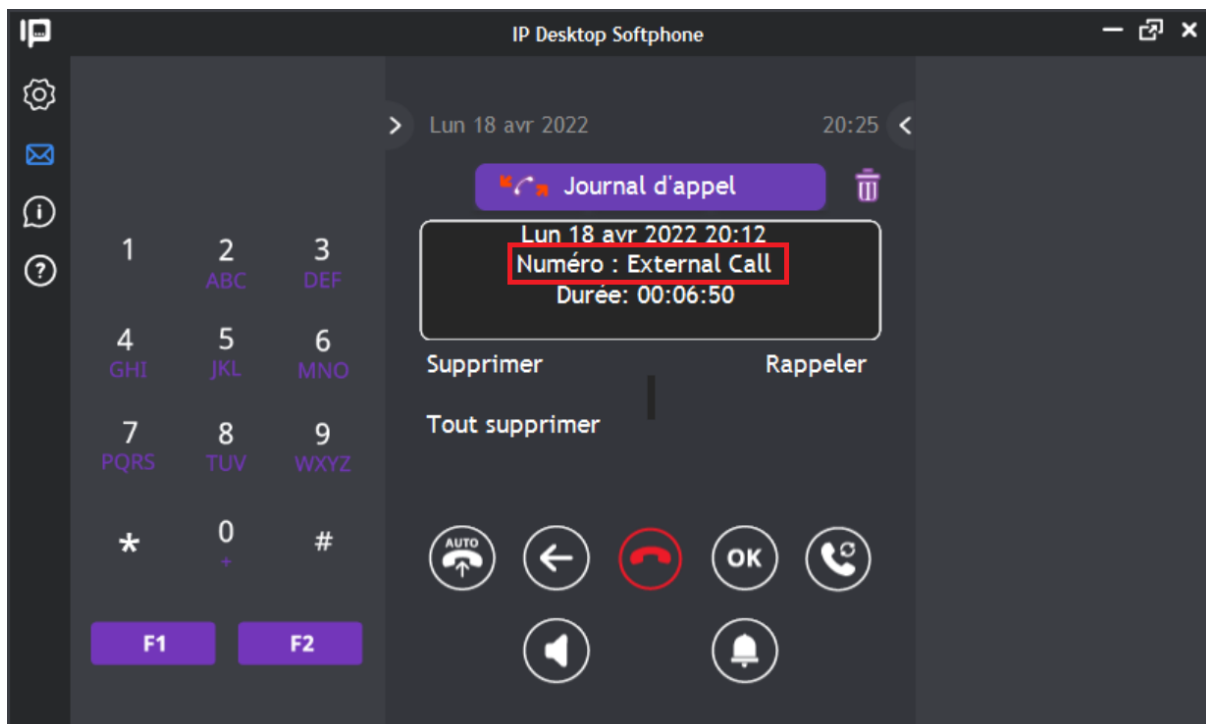


Appel sortant :



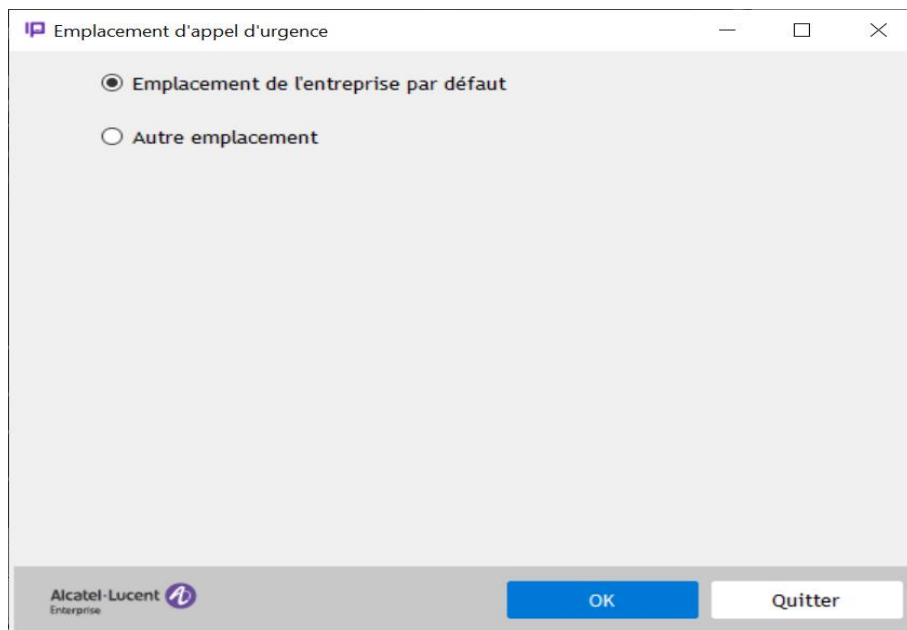
Autres menus :





10 Localisation d'appel d'urgence

- Si l'option a été positionné, à chaque démarrage, IPDSP affichera la pop-up avec 2 options :
 - emplacement par défaut géré au niveau de l'entreprise, à l'intérieur du serveur VNA
 - autre emplacement qui demande à l'utilisateur final d'entrer l'adresse complète depuis laquelle il utilise l'IPDSP



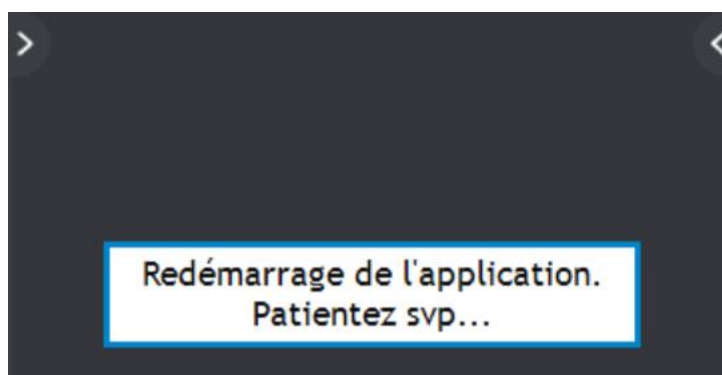
- Chaque fois que l'IPDSP est redémarré, la fenêtre s'affiche.
- Le dernier choix est présenté comme le choix préféré (exemple : dernier choix = Autre emplacement, au redémarrage le choix coché est « Autre emplacement »)
- Les informations « autre emplacement » sont stockées avec les données de l'utilisateur et présentées à nouveau dans la fenêtre contextuelle chaque fois qu'elles sont affichées.
- Si Autre emplacement est choisi et que les champs d'adresse sont vides, l'utilisateur ne peut pas enregistrer ce choix (bouton OK inactif)

11 Détails sur l'affichage des messages

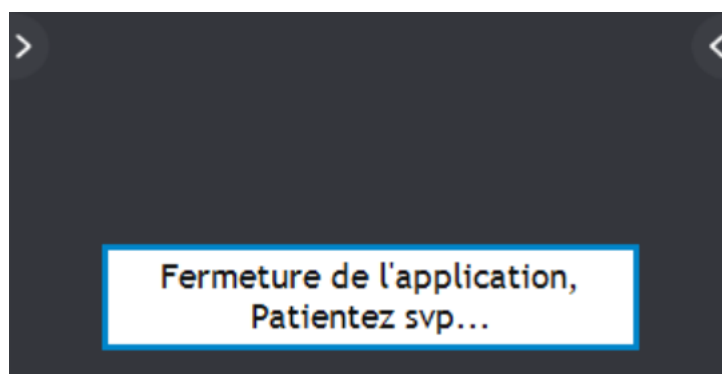
- L'application IP Desktop Softphone essaie de se connecter au PABX. Ce message affiche également le nombre de tentative de connexions :



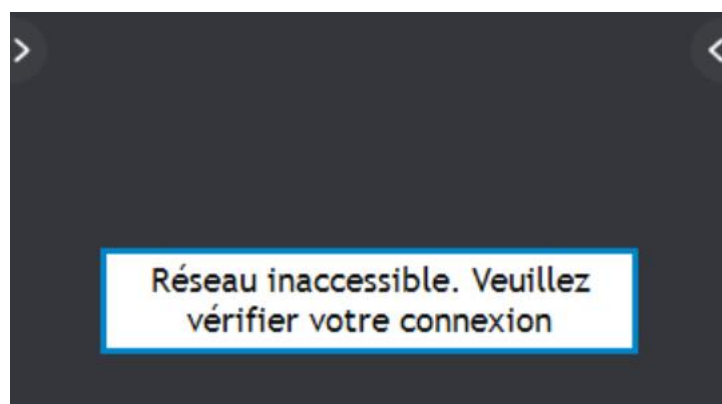
- L'application IP Desktop Softphone est entrain de redémarrer. Dans certains cas, l'application a besoin de redémarrer pour prendre en compte les changements de configurations (thème, adresses TFTP ...)



- L'application IP Desktop Softphone est en cours de fermeture :



- L'application IP Desktop Softphone ne détecte aucune interface réseau active :



12 Résolution des problèmes

Problème	Solution
Le microphone intégré du PC Windows n'est pas correctement détecté par l'application IPDSP.	Vérifiez l'antivirus, en particulier les menaces et les exclusions, les règles d'exclusion, spécifiez les applications de confiance. L'accès au microphone doit être autorisé.
Parfois, l'application IPDSP n'est pas mis en service après la mise à niveau du système d'exploitation Windows 10	Cela est dû à l'installation du correctif Microsoft Security Hotfix sur le système d'exploitation Windows, une fois que le pare-feu a été modifié. Une solution à ce problème consiste à ajouter dans le pare-feu Windows le IpDesktopSoftphone.exe comme règle d'exclusion pour ne pas le vérifier. Lors de la prochaine installation du correctif Windows MS, l'exclusion du pare-feu ne sera pas affectée et l'exclusion sera maintenue.
Si l'utilisateur entend l'écho en audio en utilisant un casque (Jabra par exemple) sur un nouveau PC Windows 10.	Appuyez sur « Touche Windows » + « R » puis appuyez sur « Entrée » Ou tapez "mmsys.cpl 2" dans l'onglet Rechercher Windows, appuyez sur "Entrée" Dans l'onglet "Enregistrement", sélectionnez l'appareil Jabra adhoc et double-cliquez dessus (ou clic droit + bouton "Propriétés") La fenêtre Propriétés de transmission apparaît. Puis dans l'onglet "Ecouter", décochez, si ce n'est pas fait, l'option "Ecouter ce périphérique".

FIN DU DOCUMENT