



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

Version - 13

Manuel utilisateur

Table des matières

1. MENTIONS LEGALES	4
2. HISTORIQUE DU DOCUMENT	5
3. TERMINOLOGIE	6
4. INTRODUCTION	7
4.1 Objet du document.....	7
4.2 Champ d'application.....	7
4.3 Résumé du guide.....	7
4.4 Documents de référence.....	7
4.5 Licence.....	7
4.6 Support client.....	7
5. CONDITIONS PREALABLES	7
6. CONFIGURATION DE VOTRE IP DESKTOP SOFTPHONE	8
6.1 Mise en route.....	8
6.2 Configuration utilisateur.....	10
6.2.1 Paramètres.....	10
6.2.2 Thèmes.....	18
6.2.3 Casque USB.....	20
6.2.4 Paramètres audio.....	21
6.2.5 Contrôle du volume.....	24
6.2.6 Réaffectation du poste.....	25
6.3 Programmation de touches raccourcis.....	26
6.4 Module d'extension.....	30
6.4.1 Programmation des boutons AOM.....	31
6.4.2 Programmation d'une fonction téléphone OXE.....	32
6.4.3 Programmation d'une fonction téléphone OXO.....	36
6.4.4 Programmation de l'application à partir du disque dur.....	38
7. UTILISATION DE VOTRE IP DESKTOP SOFTPHONE	41
7.1 Chiffrement natif.....	42
7.2 Module d'extension.....	43

7.3	Pour effectuer un appel en utilisant le protocole TEL	43
7.4	Pour recevoir un appel	44
7.5	Autres usages	46
7.6	Module d'extension pour Outlook	47
8.	ACTIVATION DE LA JOURNALISATION	48
9.	LIMITES D'UTILISATION	48
9.1	Non disponibilité des fonctions NOE	48
9.2	Sélection d'entrée dans une liste.....	48
9.3	Raccourci pour réduire l'application	48
9.4	Usage de l'option « mains-libres » sous Windows 10	49
9.5	Fonction de RÉASSIGNATION en mode ProACD	50
9.6	Masquage du numéro d'un appel externe	51
10.	TROUBLE SHOOTING.....	53

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 2020 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 - 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 - Masquer le numéro d'un appel externe
11.0	2020-02-17	Mise à jour pour la version 11.4.0 - 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

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	Module d'extension
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

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 11.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.

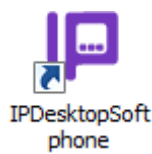
5. Conditions préalables

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.

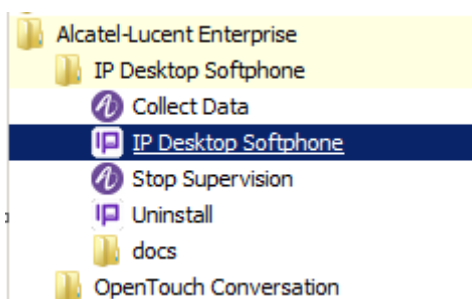


Vous pouvez également lancer l'application ainsi :

Dans Windows 7, depuis le menu **Démarrer** :

Démarrer → Tous les programmes → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

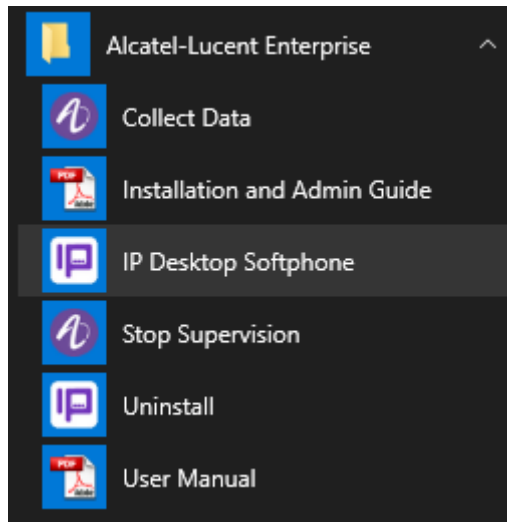
Ce chemin s'affiche dans la fenêtre ci-après.



Dans Windows 10, depuis le menu Windows :

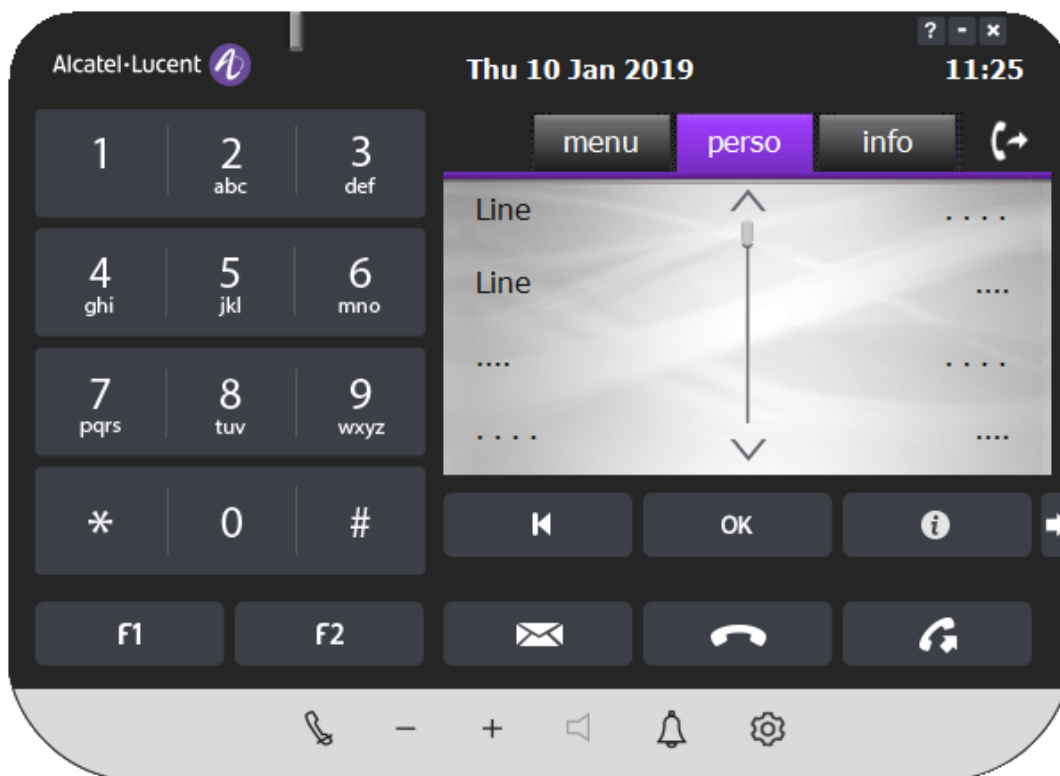
 → Alcatel-Lucent Enterprise → IP Desktop Softphone

Ce chemin s'affiche dans la fenêtre ci-après.



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

Remarque : Si vous lancez cette application pour la première fois après son installation, 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.



À présent, l'application **IP Desktop Softphone** est prête. Toutefois, le fonctionnement de ce téléphone doit être adapté afin de répondre à vos exigences. Vous devez effectuer certaines tâches de configuration. La section suivante détaille les données de configuration.

6.2 Configuration utilisateur

La configuration de cette application est décrite sous les trois titres suivants :

- Paramètres
- Paramètres audio
- Réaffectation du poste

Pour démarrer le processus de configuration, effectuez un clic droit sur le téléphone affiché à l'écran. Dans le menu affiché, sélectionner « Paramètres » Vous pourrez alors sélectionner l'option dont vous aurez besoin et configurer les paramètres.

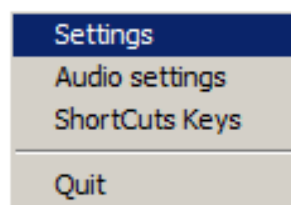
6.2.1 Paramètres

Vous pouvez personnaliser les éléments ci-dessous, en fonction de vos préférences :

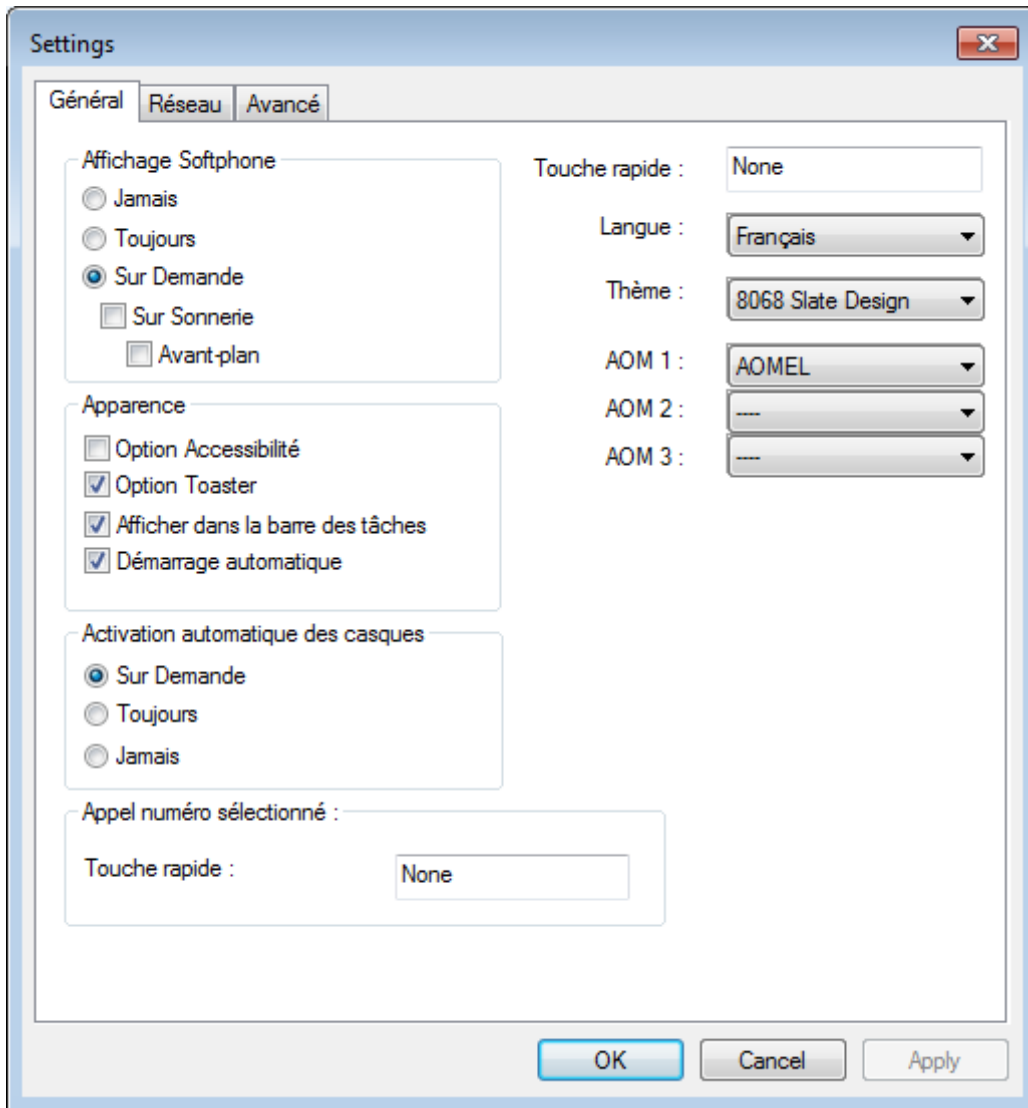
- Les moments où vous souhaitez voir s'afficher l'image du téléphone,
- Langue de l'interface

Pour configurer les données ci-dessus, suivez les étapes suivantes :

1. Effectuez un clic droit sur l'icône du téléphone.
2. Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez : Paramètres, comme affiché ci-dessous :



3. Cela affichera une nouvelle fenêtre comportant trois onglets, comme indiqué ci-dessous :



Sur cette fenêtre, seul le premier onglet est pertinent pour l'utilisateur final. Les deux derniers onglets sont réservés à l'administrateur. Pour la personnalisation, vous n'aurez besoin que du premier onglet.

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
Afficher la Toolbar	La Toolbar se réfère à l'affichage du Softphone. Vous pouvez décider du moment où la barre doit s'afficher à l'aide des champs au-dessous.
Jamais	Cette option est surtout utilisée pour l'interfonctionnement avec des applications CTI, qui disposent de leur propre interface utilisateur.
Toujours	Si vous sélectionnez cette option, la Toolbar s'affiche en permanence.

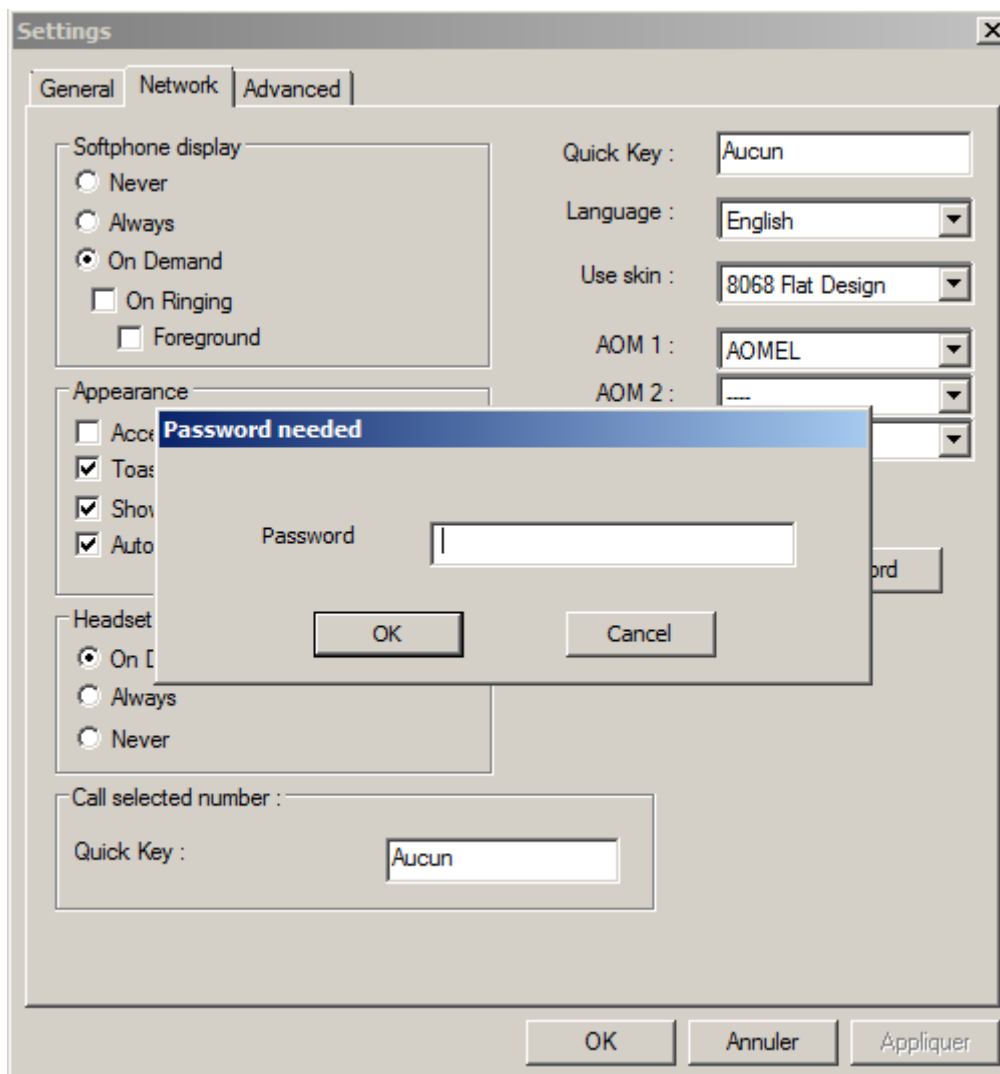
Nom de champ	Description
À la demande	La Toolbar s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur l'icône du Softphone qui s'affiche dans la zone de notification.
Sur sonnerie	La Toolbar s'affiche lorsque le Softphone sonne.
Au premier plan	Si cette case est cochée, la fenêtre du téléphone apparaît lorsque le téléphone sonne.
Touche rapide	<p>Dans ce champ, vous pouvez affecter un bouton qui permettra de déclencher l'affichage de la Toolbar. 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>
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 de la Toolbar.</p>
Utiliser le skin	Ce champ se réfère à l'apparence du soft phone. Vous pouvez sélectionner un mode parmi la liste décrite ci-dessous (voir Modes Skin)
AOM	<p>AOM est la forme abrégée du module d'extension (Add-On Module). Si vous cliquez sur le bouton situé en bas à droite de l'image, le clavier étendu 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>
Option Toaster	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 :

Nom de champ	Description
	<div data-bbox="603 201 1327 531" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="469 541 1145 569">Et si l'appel est supervisé l'affichage se présente comme suit :</p> <div data-bbox="600 575 1324 905" data-label="Image"> </div>
Option Accessibilité	<p data-bbox="469 940 1453 995">Activez cette option pour utiliser l'application IP Desktop SoftPhone dans le cas d'utilisateurs malvoyants.</p> <p data-bbox="469 1045 1453 1129">Cette option doit être utilisée avec un logiciel spécifique pour Windows (ex : Jaws) qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes d'utiliser l'IP Desktop Softphone sans écran en décrivant les informations affichées à l'écran par synthèse vocale.</p> <p data-bbox="469 1140 1158 1167">Cette option ne devrait pas être utilisée pour un usage standard.</p> <p data-bbox="469 1213 1171 1241">Cette option n'est pas compatible avec le skin « Contraste haut ».</p> <p data-bbox="469 1251 1461 1306">Si cette option est sélectionnée, cette restriction s'affiche en fenêtre pop-up en sélectionnant le skin.</p>
Afficher dans la barre des tâches	La grande icône Softphone sera affichée dans la barre des tâches.
Démarrage automatique	Permet de lancer l'application automatiquement à chaque login de l'utilisateur.
Activation automatique des casques	<p data-bbox="469 1482 1445 1537">Permet de détecter automatiquement et activer l'appareil comme périphérique audio par défaut</p> <ul data-bbox="517 1547 715 1631" style="list-style-type: none"> • À la demande • Toujours • Jamais
Appel numéro sélectionné : Touche rapide	<p data-bbox="469 1663 1445 1768">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 data-bbox="469 1778 1445 1873">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>

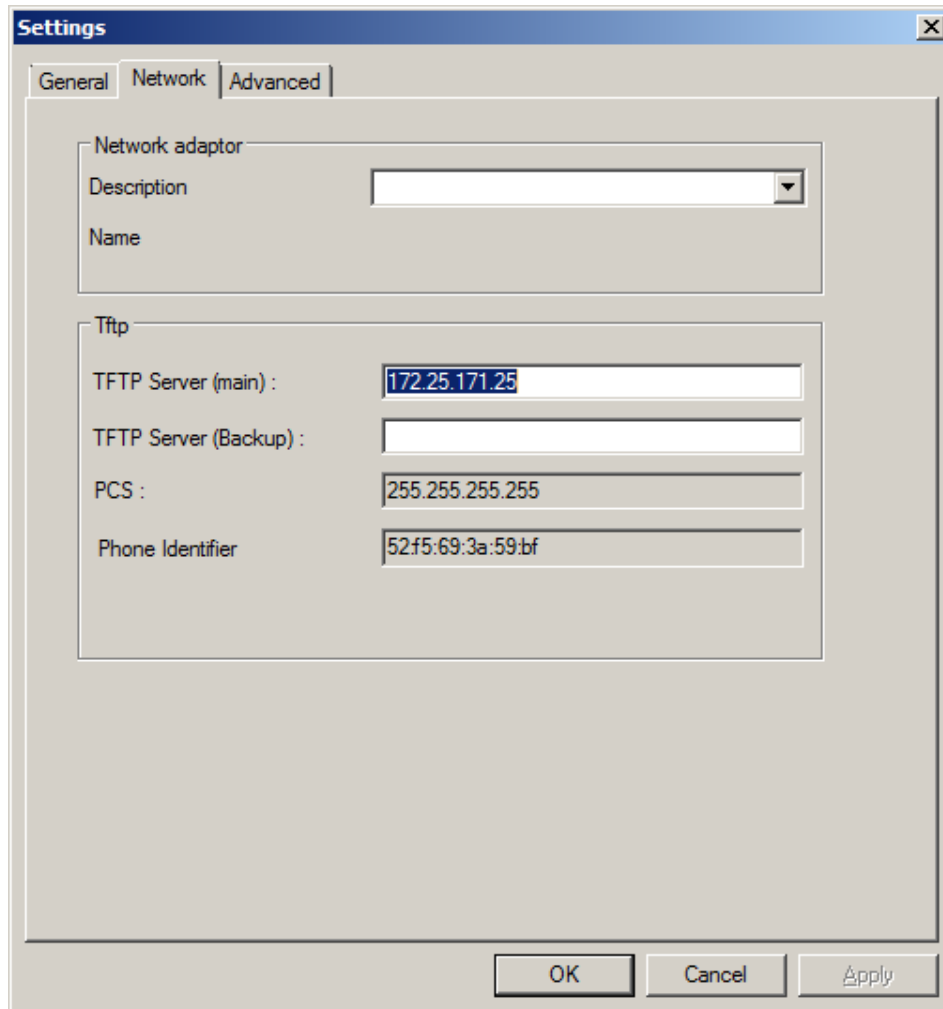
Une fois les modifications terminées, cliquez sur Appliquer pour sauvegarder vos entrées. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

6.2.1.2 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
Adaptateur réseau :	
Description	Carte Ethernet. L'application détecte automatiquement les cartes présentes dans le système et les liste. Sélectionnez la carte souhaitée.
Nom	Affichage automatique. Vous ne pouvez pas le modifier.
Tftp	

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.
Connexion téléphone	Identifiant MAC ID de votre terminal, généré par l'application de manière automatique. Vous ne pouvez pas le modifier.

- 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.

6.2.1.3 Onglet Avancé

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



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. Veillez 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)

Nom de champ	Description
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.
Mode Numéro Partagé	Le choix du mode Numéro Partagé lie l'identifiant Softphone ID au PC (un seul ID par PC).

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.

Vous avez terminé la personnalisation de l'application.

6.2.2 Thèmes

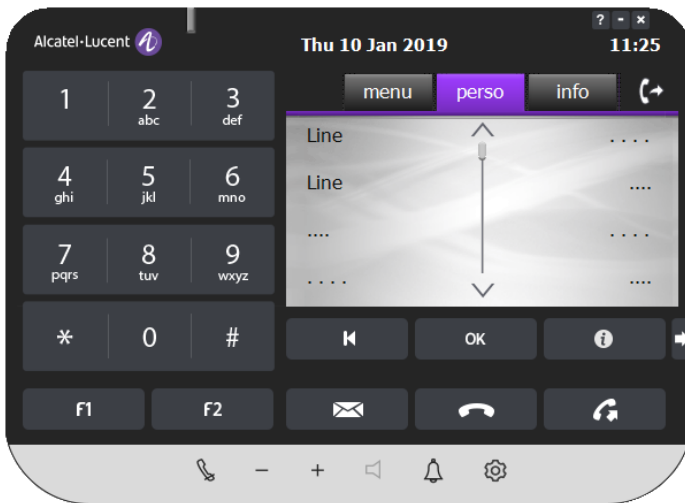
Il existe une liste de choix pour le mode du skin de l'application, par défaut le skin utilisé est « 8068 Flat Design ».

Les différents modes sont les suivants :

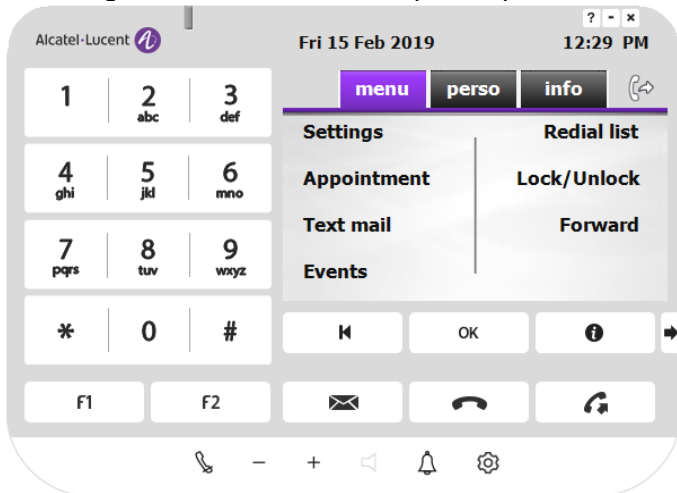
- 8068 Blue Design : vue avec un design rappelant le 8068s



- 8068 Flat Design : vue avec un design mince



- 8068 High Contrast : vue utilisée par les personnes malvoyantes

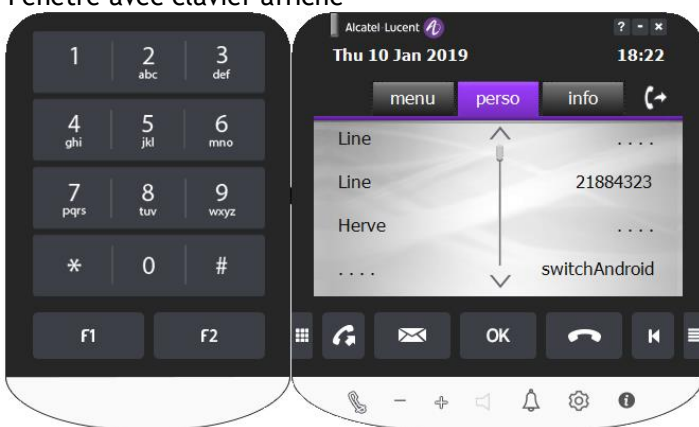


- 8068 Mini : vue minimaliste dans laquelle le clavier et AOM peuvent être réduites

Fenêtre réduite :



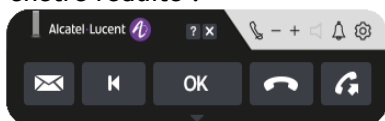
Fenêtre avec clavier affiché



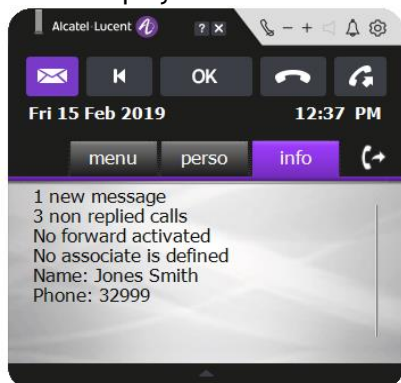
Le mode « 8068 Mini » propose un affichage modulaire large.

- 8068 Toolbar : vue compacte où la fenêtre de téléphonie peut être masquée/affichée

Fenêtre réduite :

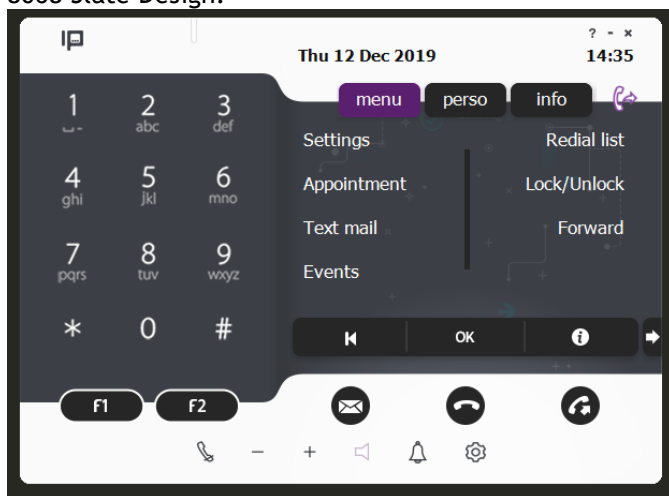


Fenêtre déployée :



Le mode « 8068 Toolbar » est particulièrement indiqué quand l'utilisateur a besoin d'espace à l'écran permettant d'accéder aux boutons principaux sans avoir le clavier - le clavier de l'ordinateur est alors utilisé par défaut. La fenêtre de téléphonie peut alors être masquée ou affichée si nécessaire.

8068 Slate Design:



6.2.3 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 raccroché/décroché et activer/désactiver le micro du casque sont prises en charge uniquement pour les casques connectés par USB.

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

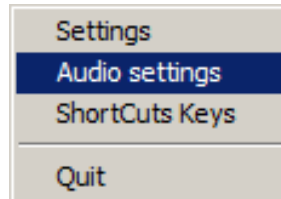
IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent
Manuel d'utilisateur - ALESVC56195 REL 13.0

6.2.4 Paramètres audio

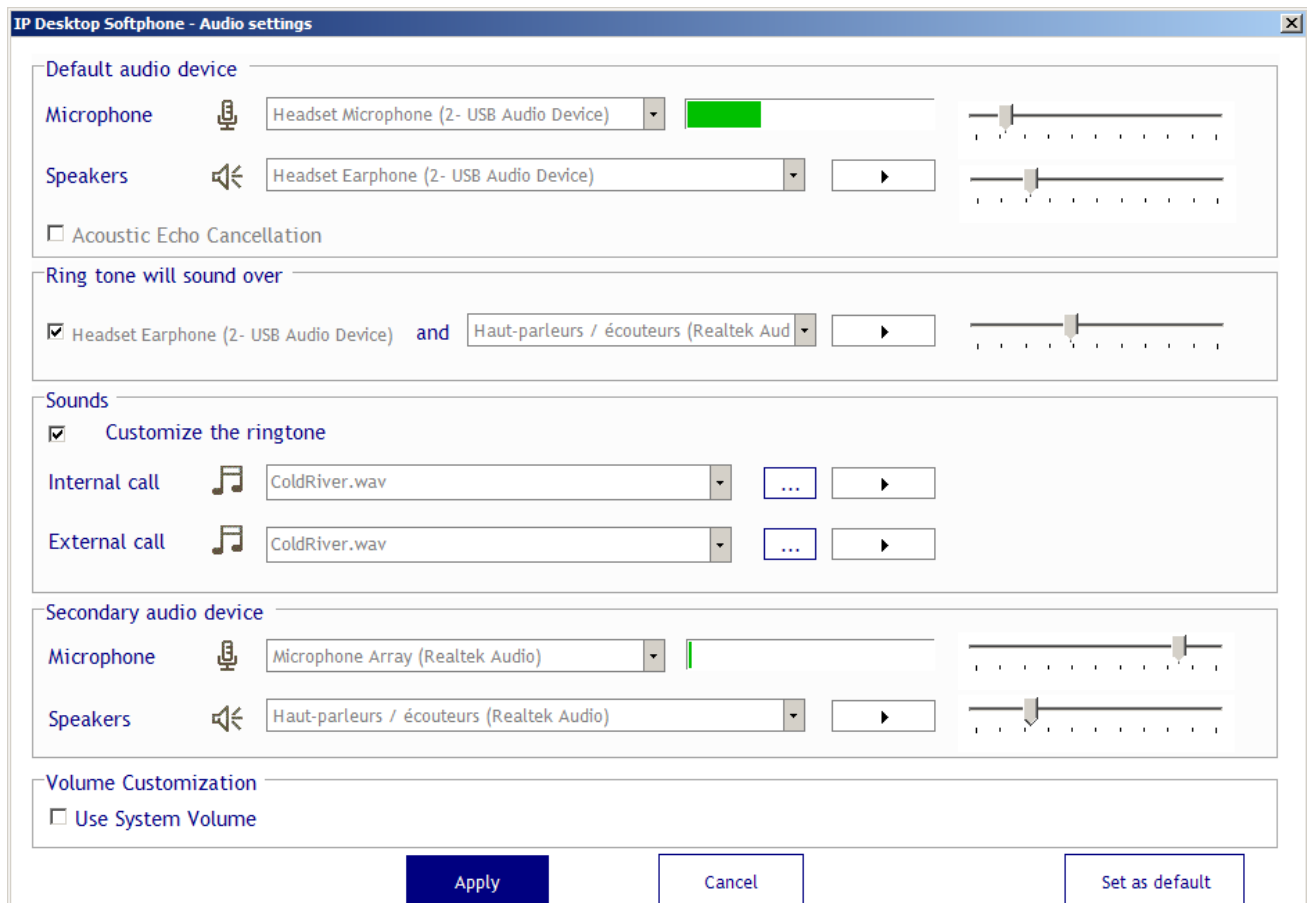
Le lien des paramètres audio vous permet de personnaliser votre périphérique audio. Vous pouvez configurer les périphériques audios de votre choix avec des paramètres différents : sonnerie, haut-parleurs et microphone. Cette application prend en charge l'utilisation du casque Bluetooth pour les conversations 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 audio 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
Haut-parleurs 	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 en faudra un pour le périphérique audio principal et un autre (facultatif) pour le périphérique audio secondaire. Vous pouvez les tester en cliquant sur le bouton en regard de cette liste.  Utilisez le bouton  pour arrêter le test.
Microphone 	Le périphérique audio sélectionné ici récupère votre voix et la transmet au téléphone. Le niveau d'enregistrement audio maximum est affiché en temps réel dans la barre de progression en regard de la liste  Le microphone du périphérique audio secondaire est utilisé en mode main-libre.
Case « Annulation d'écho acoustique »	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.
Case « La sonnerie sera jouée sur »	Lorsque la case est sélectionnée, vous pouvez voir le périphérique de sortie du téléphone et le répliquer ici. Ceci est la valeur par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser ce périphérique, désélectionnez la case. Si cette case n'est pas cochée, les données alentours ne sont plus affichées et vous devez affecter un appareil de sortie pour la sonnerie dans la liste à côté de « Et ». Vous pouvez les tester en cliquant sur le bouton en regard de cette liste  . Utilisez le bouton  pour arrêter le test.
Case « Personnaliser la sonnerie »	Cochez cette case pour personnaliser vos sonneries, sinon les sonneries Pabx seront diffusées.
Sonneries	Cliquez sur ce bouton pour sélectionner une sonnerie pour les appels internes et une autre pour les appels externes : soit dans la liste soit en cliquant sur le bouton « Parcourir  », cela ouvrira la fenêtre de l'explorateur. Puis, sélectionnez un fichier .wav. Le téléphone utilise ce fichier tout en testant les propriétés audios. Le fichier sélectionné s'affiche à côté de ce bouton.  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.
Case « Utiliser le volume du système »	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.  

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 :

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

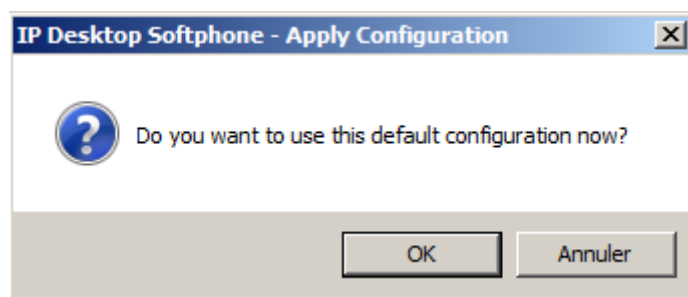
La configuration par défaut concerne : MICRO/HAUT-PARLEUR des périphériques primaire et secondaire et le périphérique de sonnerie.

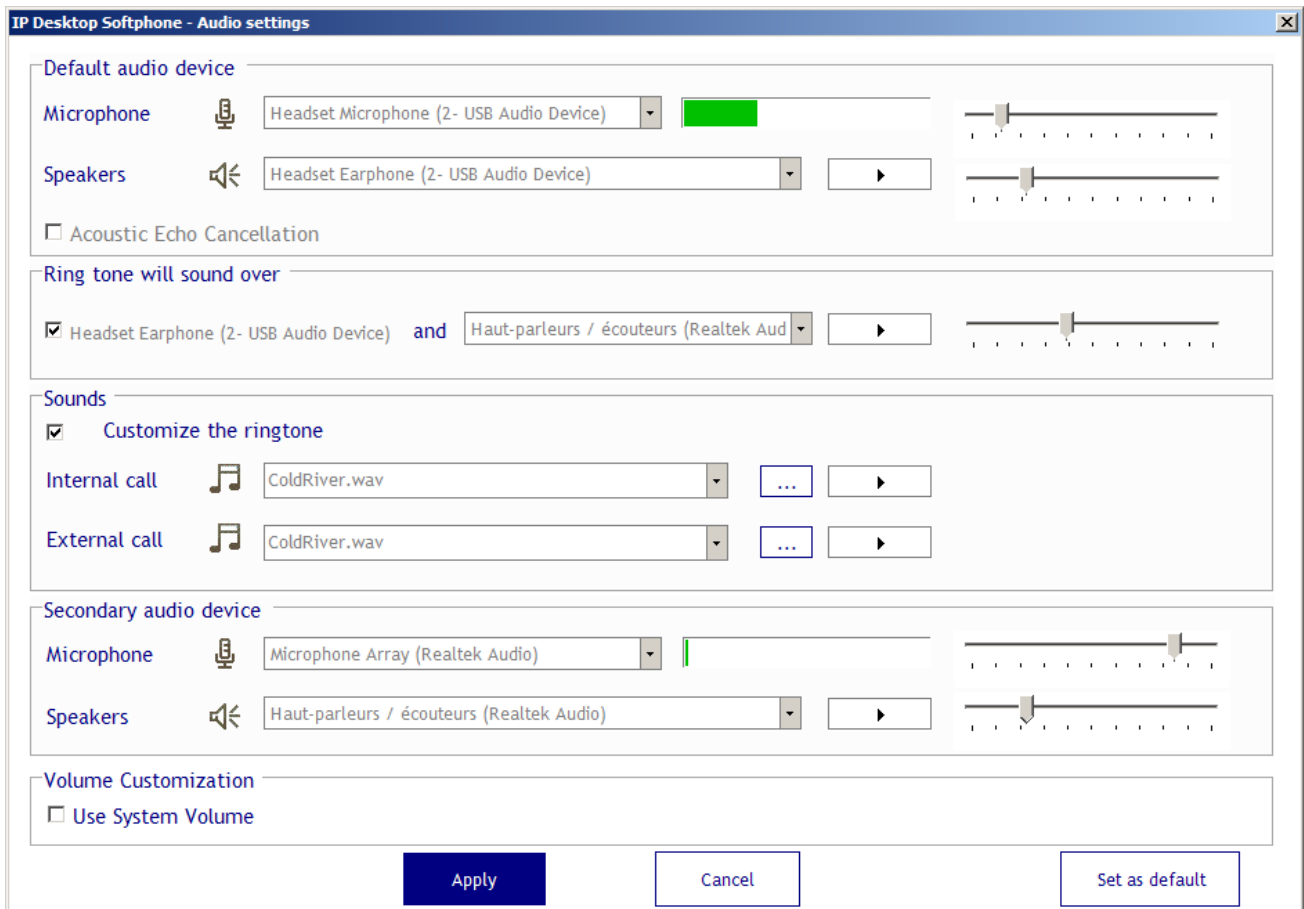
Vous pouvez également visualiser les appareils par défaut dans la liste en leur affectant un affichage distinct (en gras et couleur bleu) lorsque le périphérique est connecté au système.

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 « Supprimer conf. par défaut ».

État des haut-parleurs :

- Si l'utilisateur dispose d'un périphérique secondaire ou s'il ne l'a pas configuré depuis les paramètres audios de l'application => l'icône haut-parleur sera désactivée (grisée), mais visible sans pouvoir être utilisée. 
- 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) il devient bleu. 

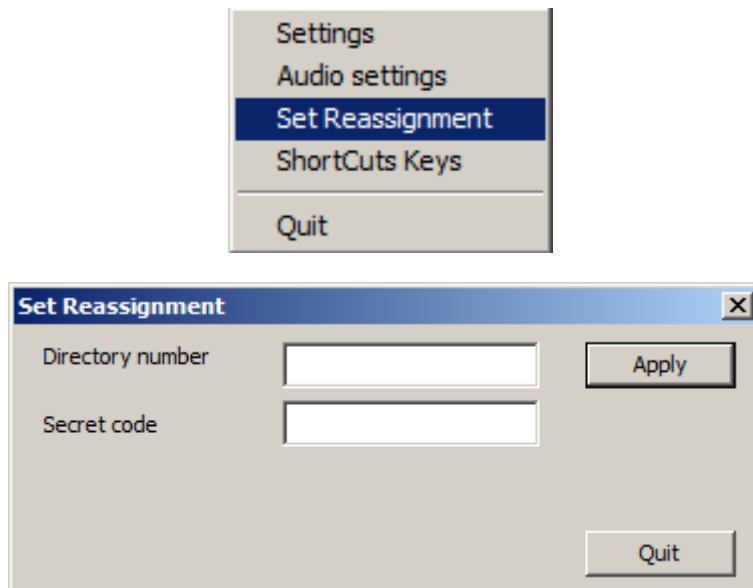
6.2.5 Contrôle du volume

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.

6.2.6 Réaffectation du poste

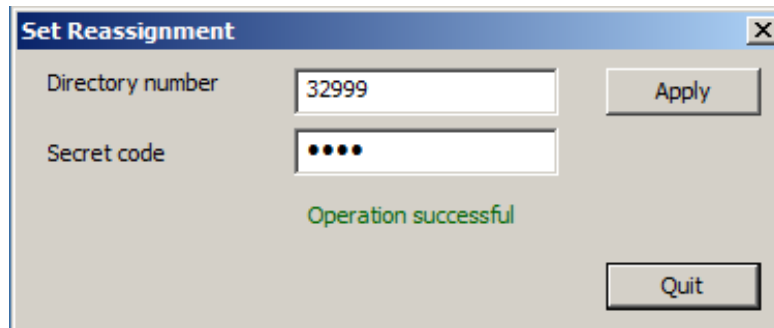
Ce menu permet de réassigner une extension au travers de la simple action d'un utilisateur. Ce menu n'est disponible que si l'option a été choisie lors de l'installation, et celle-ci ne peut pas être ajoutée par la suite.

Cette option est disponible uniquement pour OXE.



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\Logos.

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 Programmation de touches raccourcis

Cette opération permet d'affecter des touches du clavier système à des fonctions spécifiques, accessibles sur l'image du téléphone. Une fois l'opération terminée, vous pouvez utiliser les touches du clavier système plutôt que les touches affichées sur l'image. Partons du principe que vous avez assigné la combinaison **CTRL + A** à la fonction bis. Il vous suffit d'appuyer sur **CTRL + A** pour recomposer le numéro plutôt que de cliquer sur le bouton  sur l'image du téléphone.

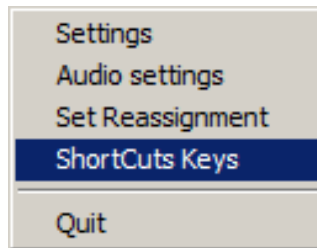
Pour effectuer ce type de programmation, les conditions sont les suivantes :

1. Seuls certains boutons spécifiques de l'image peuvent être associés à des touches raccourcis.
2. Toutes les touches de fonction peuvent être associées à des commandes spécifiques. Cependant, si la touche de fonction que vous souhaitez utiliser est déjà utilisée par une application en cours, cette application prend le pas.
3. En dehors des touches de fonction, vous pouvez également utiliser les touches alphabétiques en combinaison avec la touche CTRL. Les boutons alphabétiques ne sont pas sensibles à la casse.
4. Vous ne pouvez pas affecter de raccourcis à des touches autres que celles spécifiées ci-dessus.
5. Vous pouvez supprimer les boutons associés à des raccourcis si vous le souhaitez.

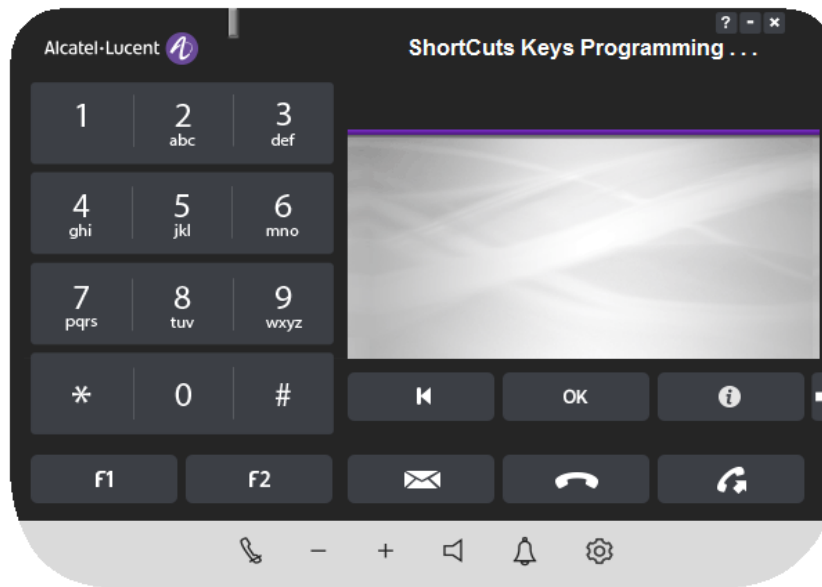
Processus de programmation

Pour programmer des touches raccourcis, effectuez la procédure suivante :

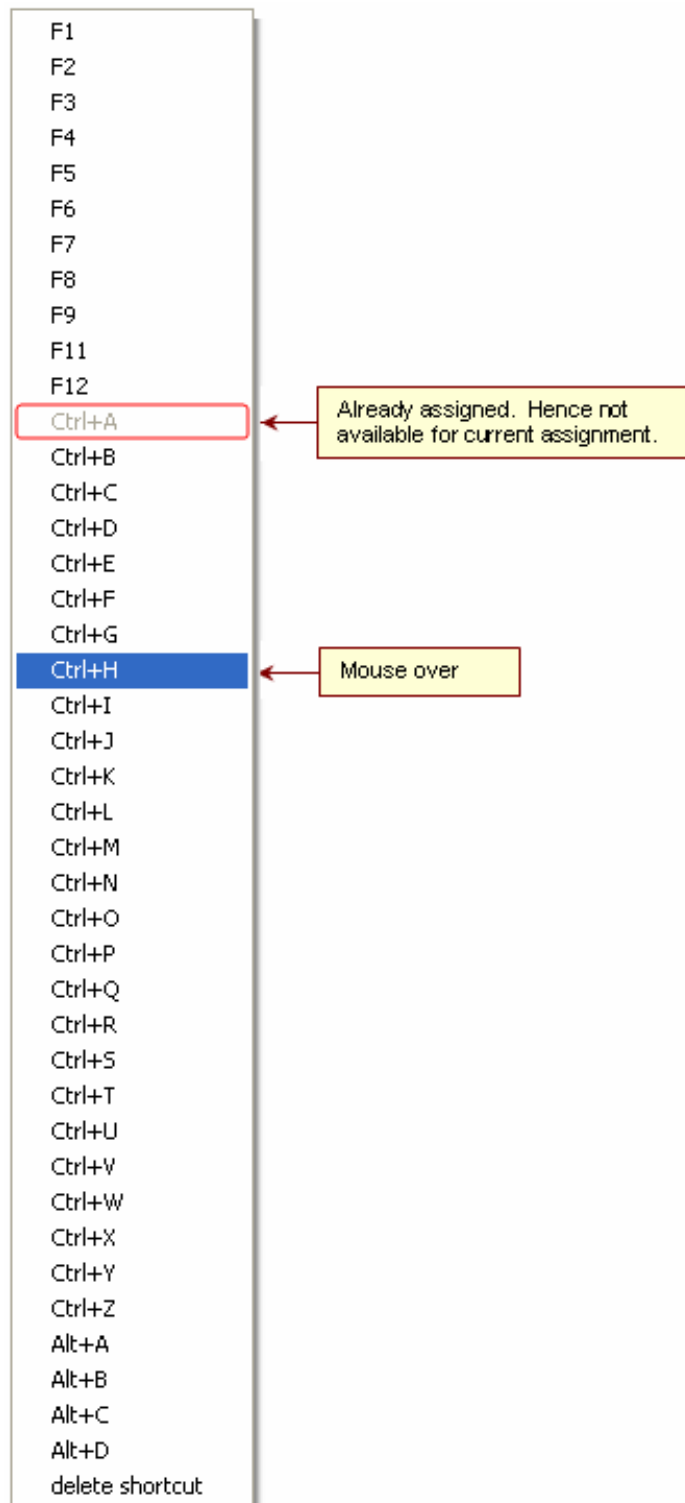
1. Démarrez l'application. Si l'application est déjà lancée, cliquez sur la zone de notification système pour afficher l'image du téléphone.
2. Effectuez un clic droit sur l'image du téléphone.
3. Dans le menu affiché, sélectionnez « Raccourcis clavier ». La fenêtre suivante s'affiche :



4. Cliquez sur l'option « Raccourcis clavier » et l'image suivante s'affichera :



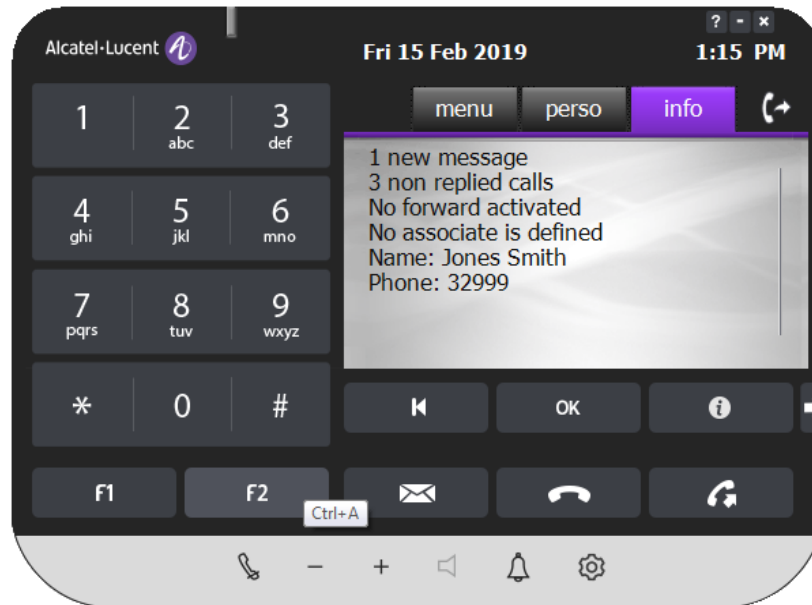
5. Vous ne pouvez créer de raccourcis que pour les boutons qui sont affichés sur l'image ci-dessus. Pour associer un raccourci à un bouton, cliquez sur ce bouton. La fenêtre suivante s'affiche :



6. Dans l'exemple ci-dessus :

- a) Tous les éléments de la liste, excepté CTRL + A, sont disponibles. La combinaison CTRL + A est déjà associée à un bouton.
- b) CTRL + H s'affiche sur fond bleu. Le fond bleu indique que le curseur de la souris est pointé sur CTRL + H.

- c) Si le bouton choisi est déjà associé, vous pouvez supprimer le raccourci. Cliquez sur « Supprimer raccourci ».
 - d) Envisageons l'hypothèse suivante : le bouton sélectionné est déjà associé à un raccourci. Si vous souhaitez modifier ce raccourci, cliquez sur le nouveau raccourci. Le nouveau raccourci remplace l'ancien.
7. Pour associer un raccourci, cliquez sur le raccourci souhaité dans la liste.
 8. Pour vérifier l'association du raccourci, pointez le curseur dessus. Le raccourci s'affiche si l'association est effectuée. Dans l'exemple ci-dessous, le bouton F2 est associé au raccourci CTRL + A. Le pointeur de la souris affiche l'association.



9. Une fois l'association terminée, effectuez un clic droit sur l'image du téléphone. Une fenêtre affiche l'option Sortir. Cliquez sur Sortir pour fermer la fenêtre.

À présent, le raccourci fonctionne sur le téléphone.

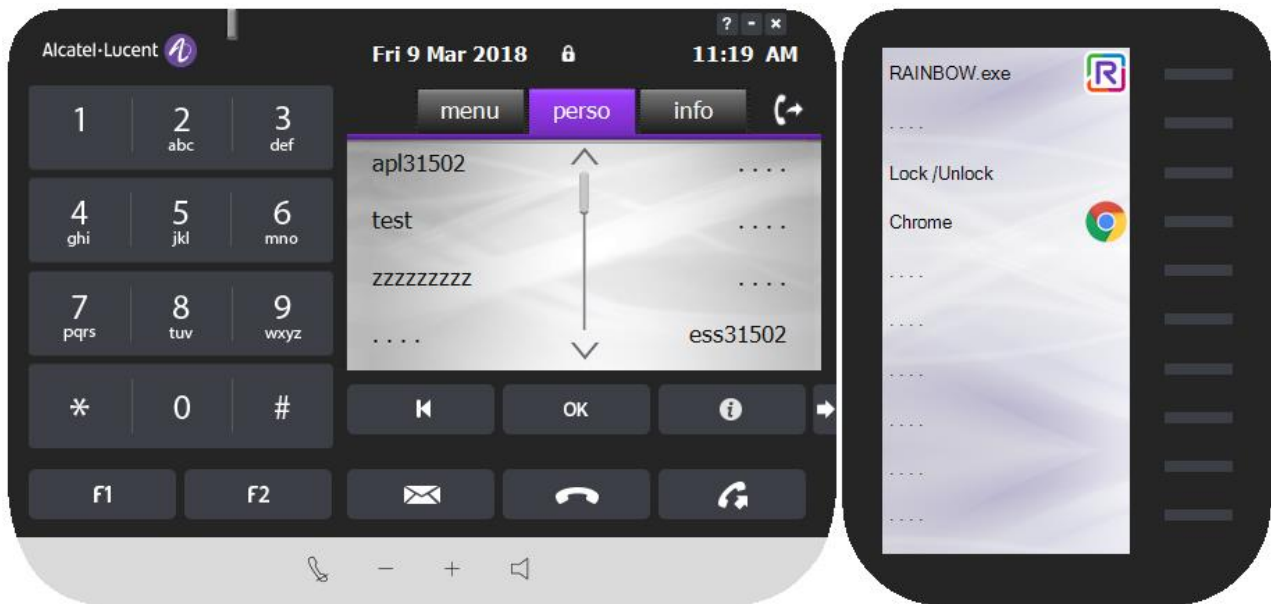
6.4 Module d'extension

Sur l'image du téléphone, dans la zone inférieure droite, vous voyez s'afficher la flèche suivante : ➡ Cliquez sur cette flèche pour accéder au clavier programmable étendu. Vous pouvez également l'utiliser pour fermer le clavier étendu. Le clavier étendu contient des tabulations et des boutons. Ce module est disponible selon la configuration du serveur de communications. Vous trouverez ci-après un exemple d'affichage :

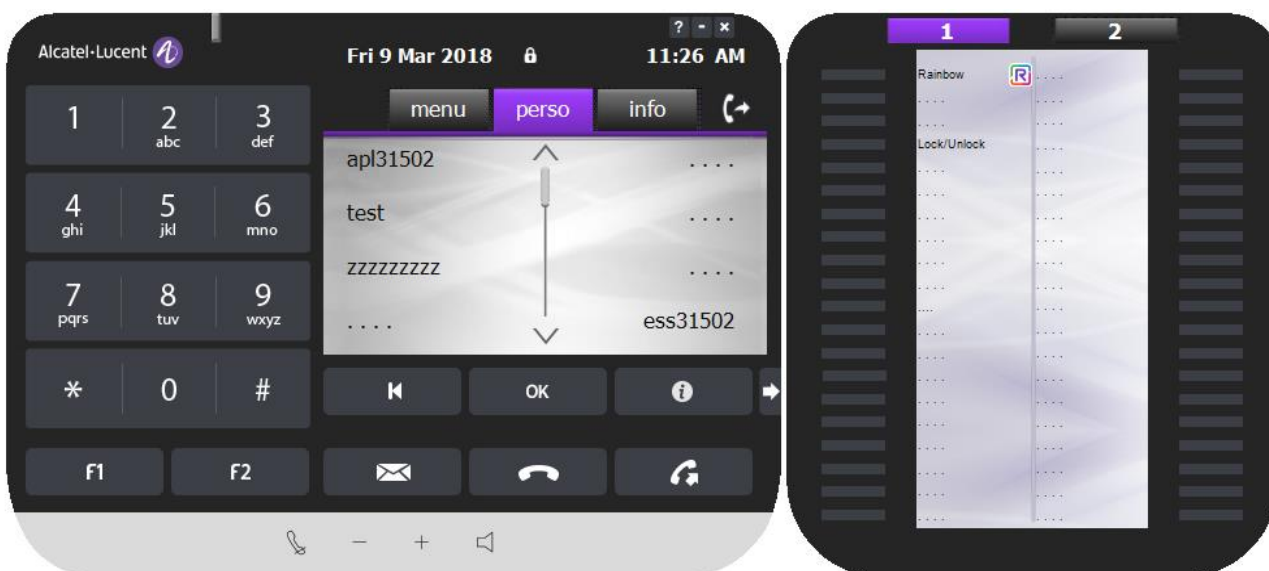
Module d'extension 14 boutons (AOMEL)




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.

6.4.1 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'oxe 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.

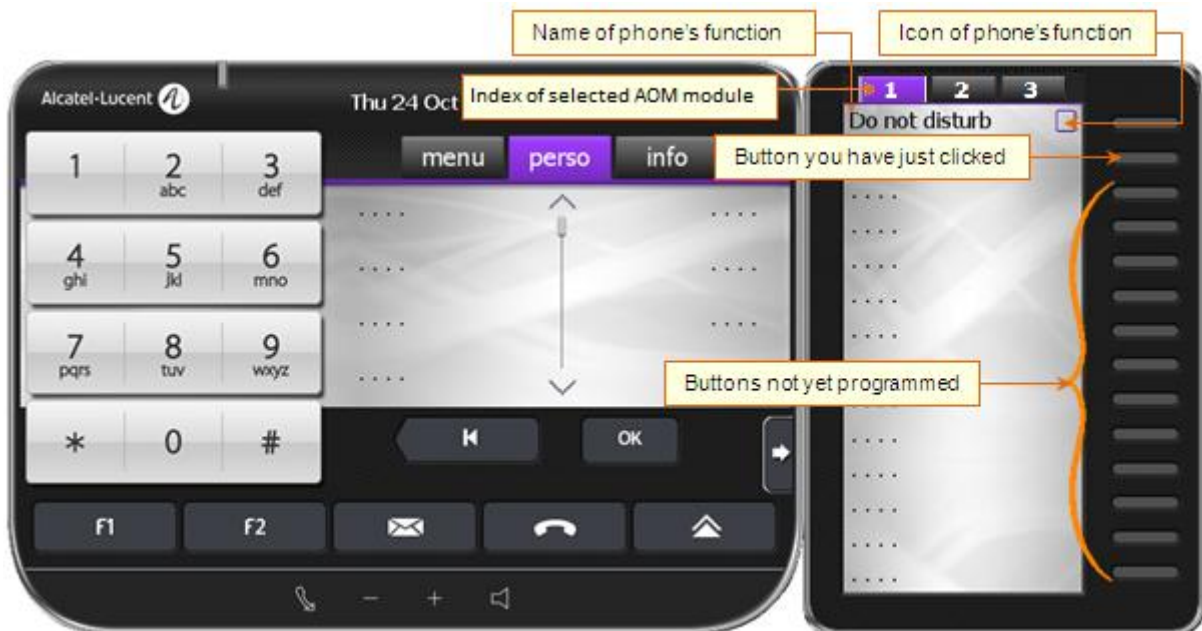
Vous trouverez ci-après des exemples pour chacune des tâches mentionnées ci-dessus.

6.4.2 Programmation d'une fonction téléphone OXE

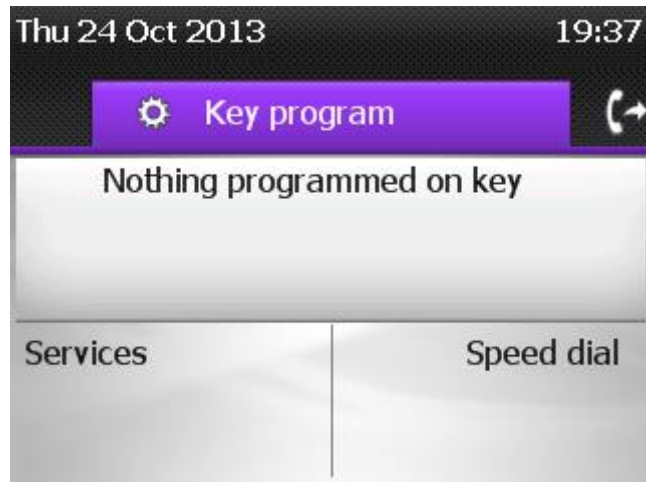
Cette fonction réduit le nombre d'opérations que vous devez effectuer sur le téléphone pour accomplir vos tâches. Pour accéder à certaines fonctions du téléphone, il vous faut souvent passer par de nombreux sous-menus. Cette option vous permet de lancer une fonction à l'aide d'un seul bouton. Cliquez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

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

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



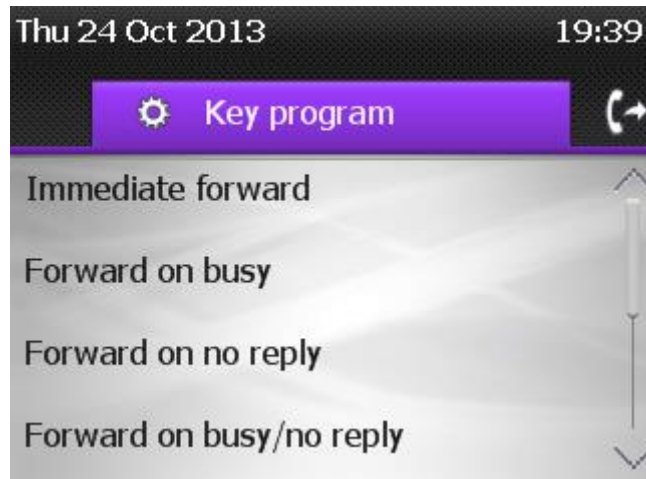
4. Sur le clavier, cliquez sur le bouton qui permettra d'initialiser la fonction. L'écran suivant s'affiche :



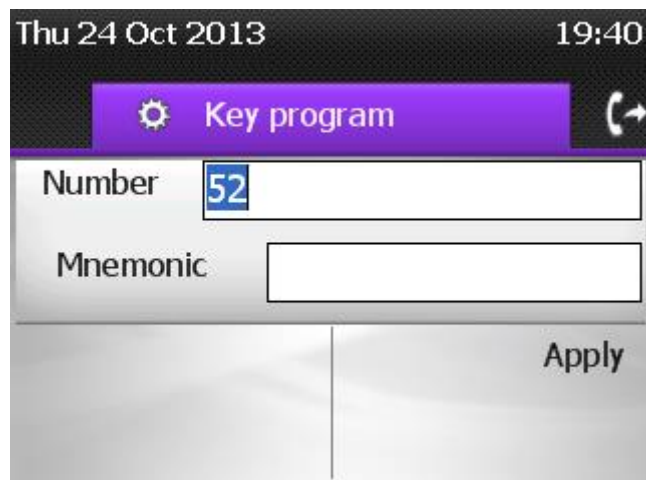
5. Il suffit de cliquer sur le bouton à programmer pour accéder à l'écran ci-dessus.
6. Déplacez-vous ensuite dans le menu pour sélectionner le programme requis. Cet exemple a pour objectif la programmation de la fonction Renvoi sur occupation. Pour cela :



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 :



6.4.3 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 :



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



- 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 :



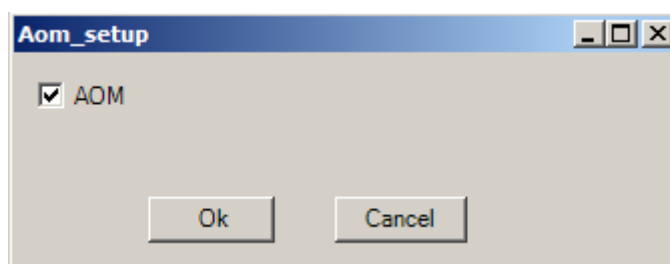
6.4.4 Programmation de l'application à partir du disque dur

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.

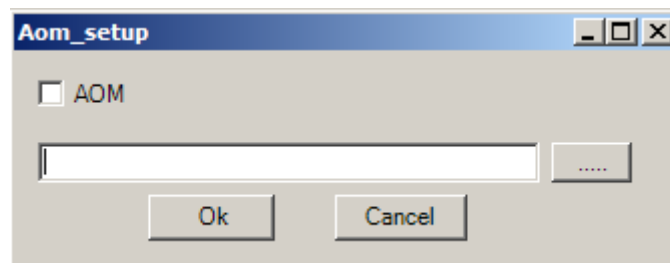
1. Démarrez le téléphone.
2. Accédez au clavier étendu.
3. Effectuez un clic droit sur le bouton requis. La fenêtre suivante affiche une case « Options » :




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

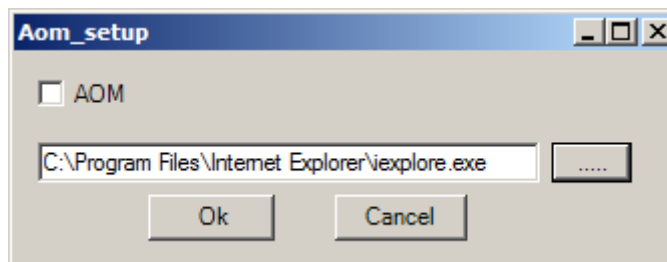


5. Décochez AOM. Une nouvelle fenêtre s'affiche comme suit :



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

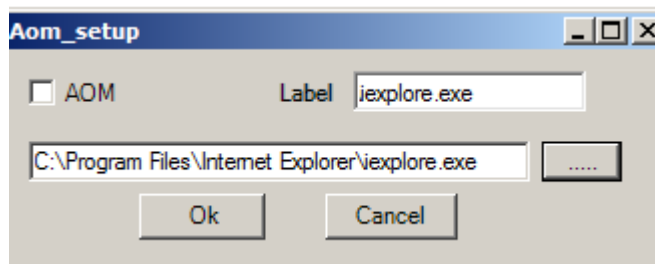
7. Dans la fenêtre de l'explorateur, sélectionnez le fichier exécutable d'Internet Explorer. La fenêtre suivante s'affiche :



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

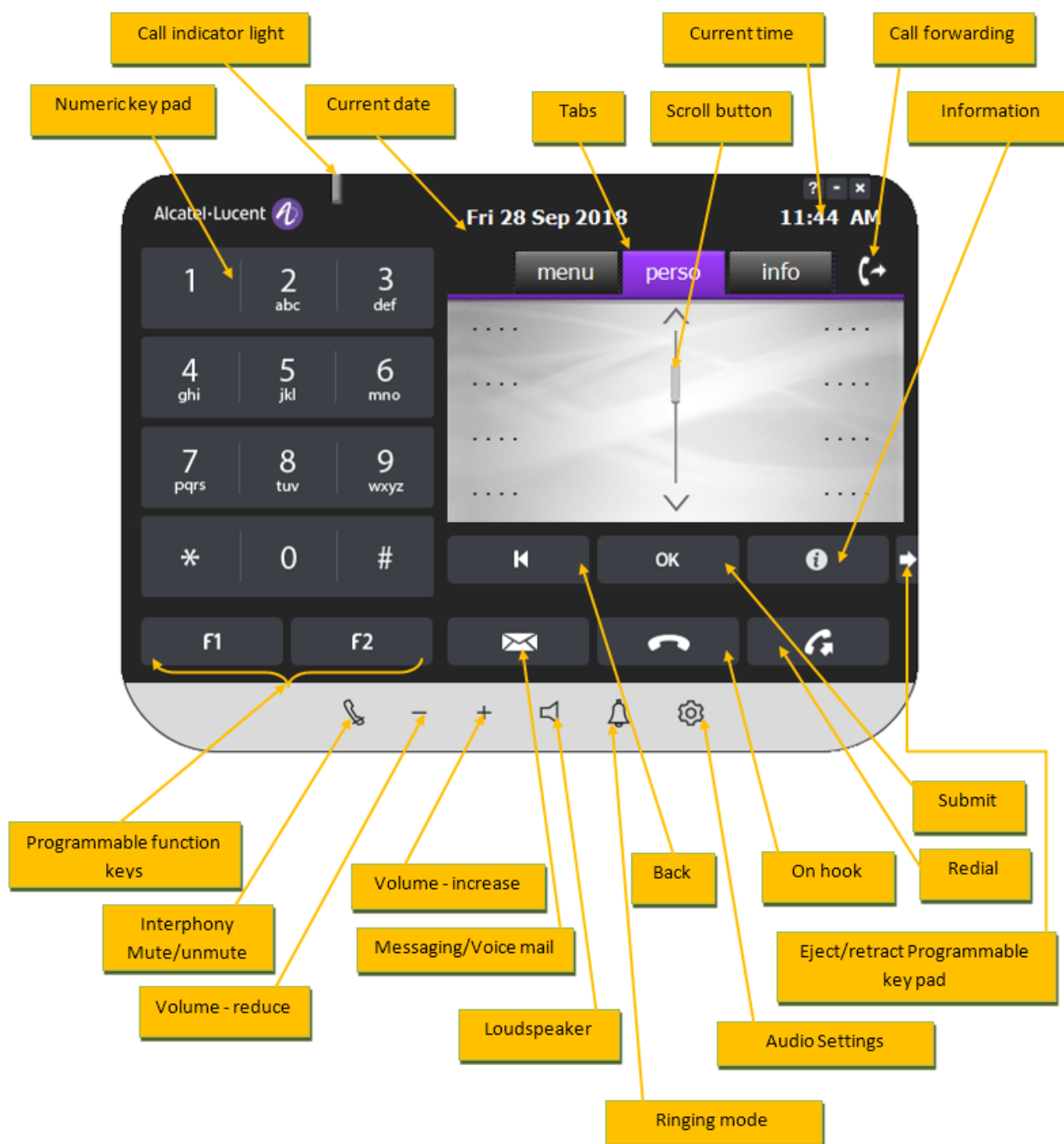


9. L'opération d'initialisation est terminée. À présent, vous pouvez cliquer sur ce bouton pour lancer Internet Explorer.
10. Si le module choisi est de type AOM10 ou AOM40, il faut aussi remplir l'étiquette associée au bouton :



7. Utilisation de votre IP Desktop Softphone

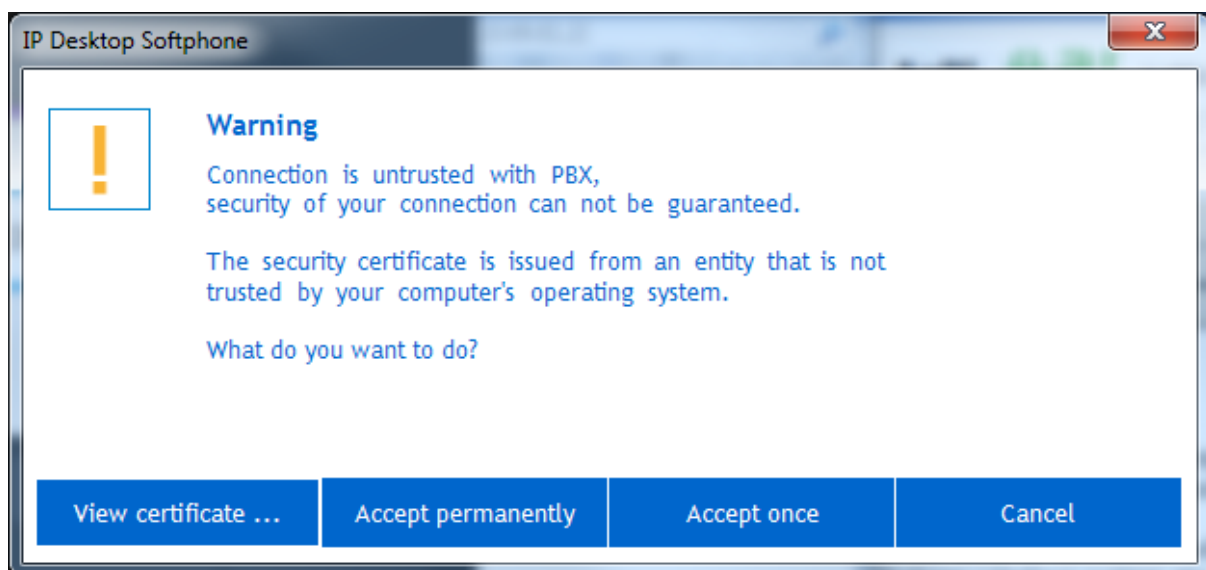
Lorsque vous lancez l'application, l'image du téléphone s'affiche. L'aspect de l'affichage dépend de la sélection que vous avez configurée. La capture d'écran ci-après présente les différents éléments de l'image du téléphone. Celle-ci vous permettra d'identifier les différents éléments.



L'utilisation de ce téléphone est plus simple que celle du téléphone physique. Voici quelques-unes de ses fonctions.

7.1 Chiffrement natif

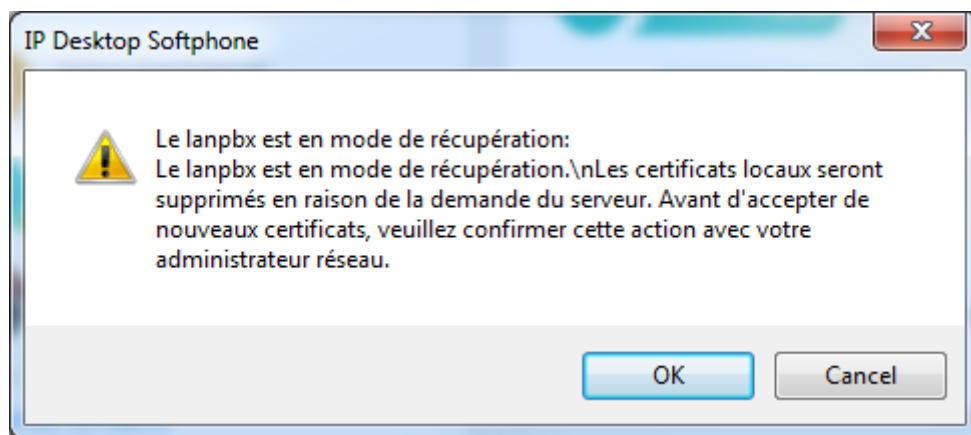
Quand le chiffrement natif est configuré du côté du PBX (reportez-vous au manuel d'installation), et si les certificats ne sont pas installés sous le système Windows, l'utilisateur de l'IP Desktop Softphone sera peut-être invité à accepter le certificat DTLS.



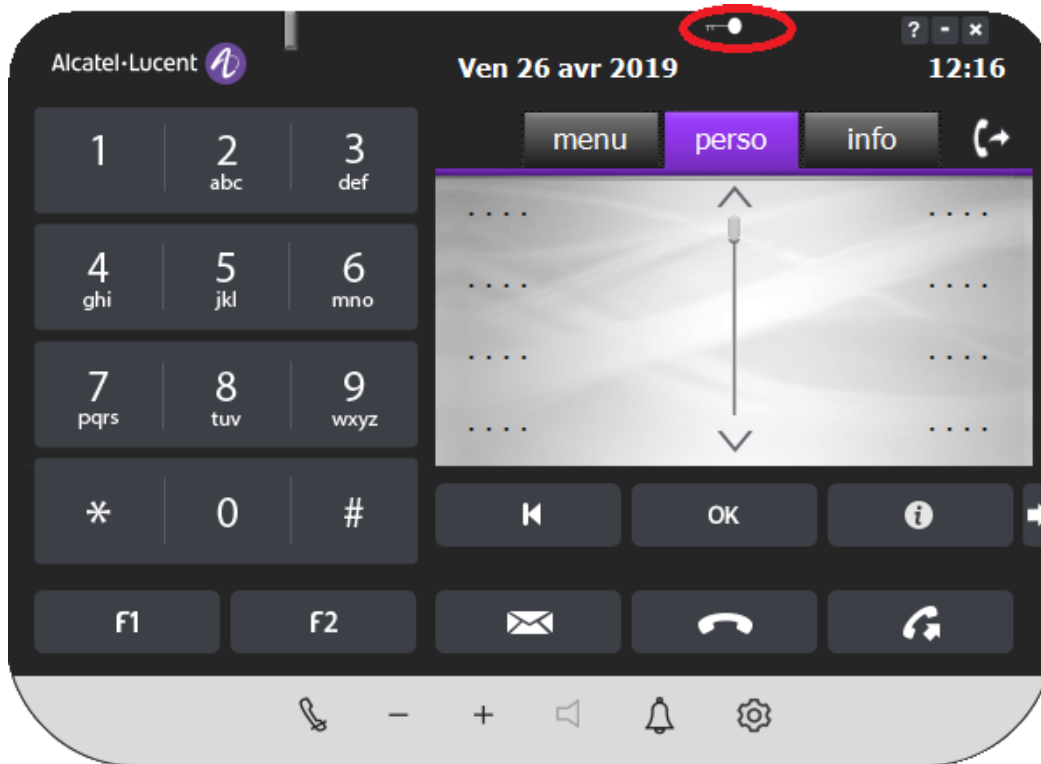
L'utilisateur peut l'accepter de manière permanente afin de ne pas recevoir une nouvelle invite. S'il n'est accepté que pour une seule occurrence, ce message apparaîtra une nouvelle fois la prochaine fois que l'IP Desktop Softphone sera connecté.

L'utilisateur peut aussi afficher le certificat, et l'installer sous son système Windows personnel pour éviter d'être dérangé la fois suivante.




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 peut inviter un message à accepter cette procédure :



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



7.2 Module d'extension

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 .

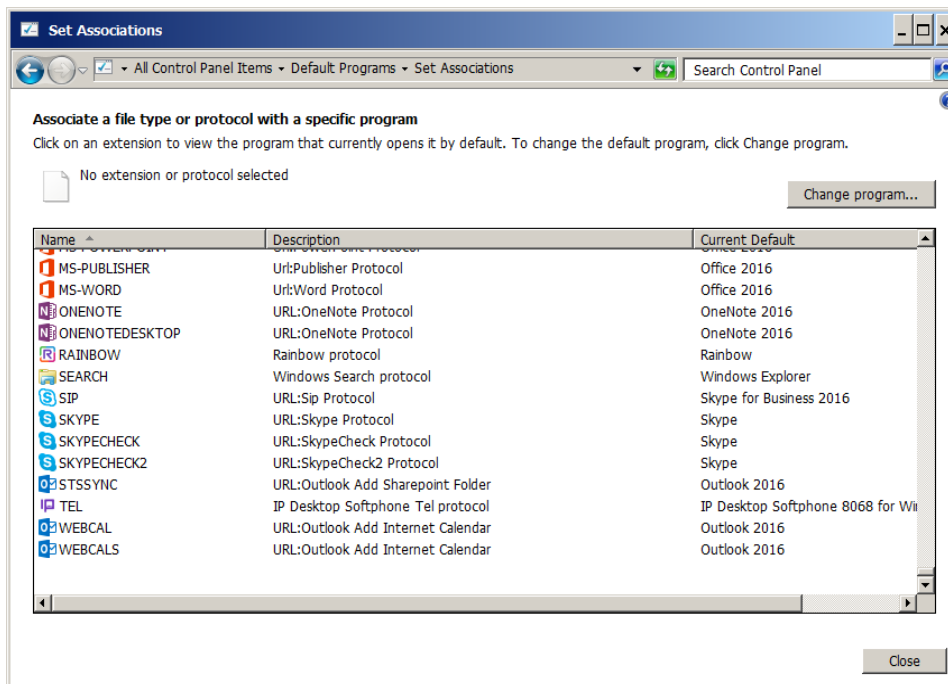
7.3 Pour effectuer un appel en utilisant le protocole TEL

IP Desktop Softphone peut être lié 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 pour ce protocole. Par exemple : [TEL : +12345678](tel:+12345678).

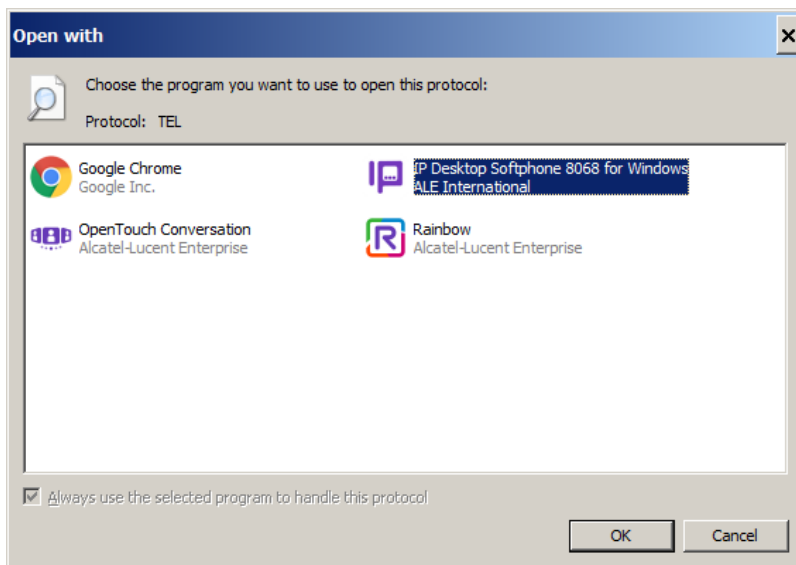
Pour configurer l'IP Desktop Softphone comme programme par défaut pour le protocole TEL :

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 3 façons différentes :
 - a) Vous entendez la sonnerie.
 - b) Le panneau d'affichage 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

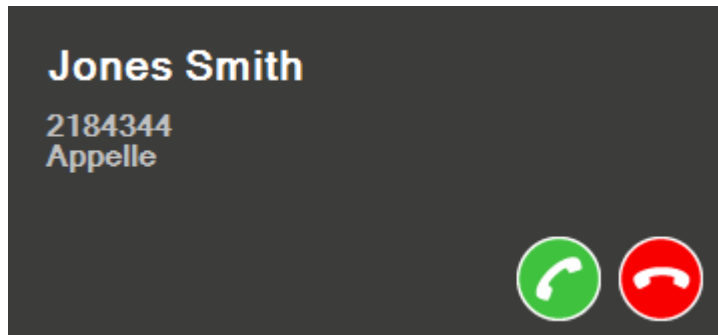






Extension en conversation

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'écran (voir la capture d'écran ci-dessus).

- c) Cliquez sur le toaster d'appel entrant si l'option est activée (voir le chapitre : 06.2.1)




3. Pour arrêter la sonnerie, mais conserver la ligne, cliquez sur « Silence » (capture d'écran 32).
 4. Pour rejeter l'appel, cliquez sur .
 5. 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 bleu .

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 .

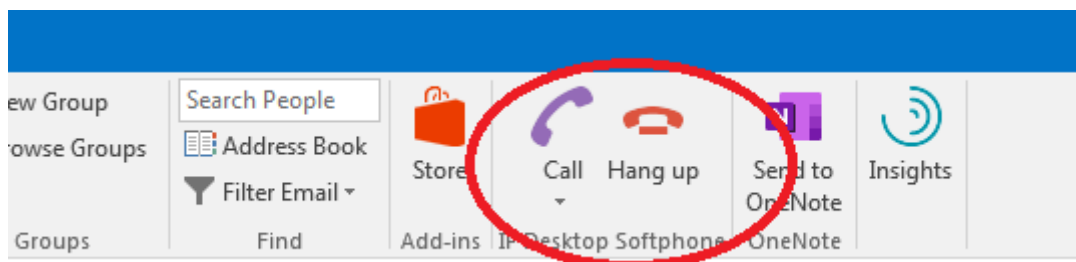
5. Si une des fonctionnalités "Renvoi" est activée pour le téléphone IPDSP, une nouvelle icône clignotant apparaît dans la barre d'état système :



L'icône est affichée selon l'état courant.

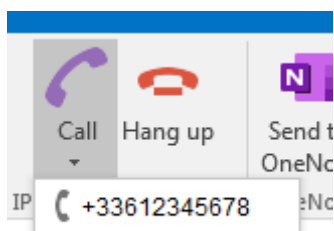
7.6 Module d'extension pour Outlook

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.

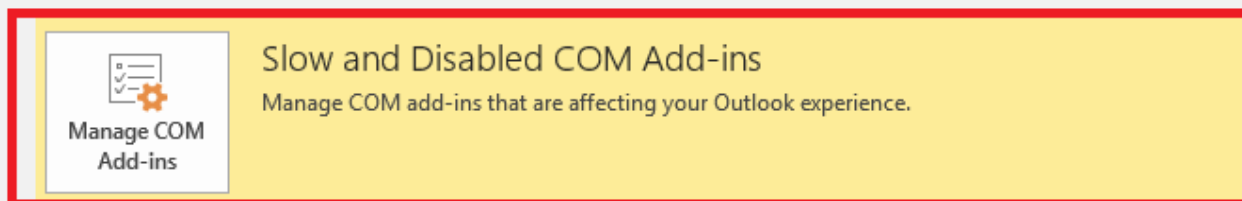
La même fonction est aussi disponible à partir de la vue « Contacts ».



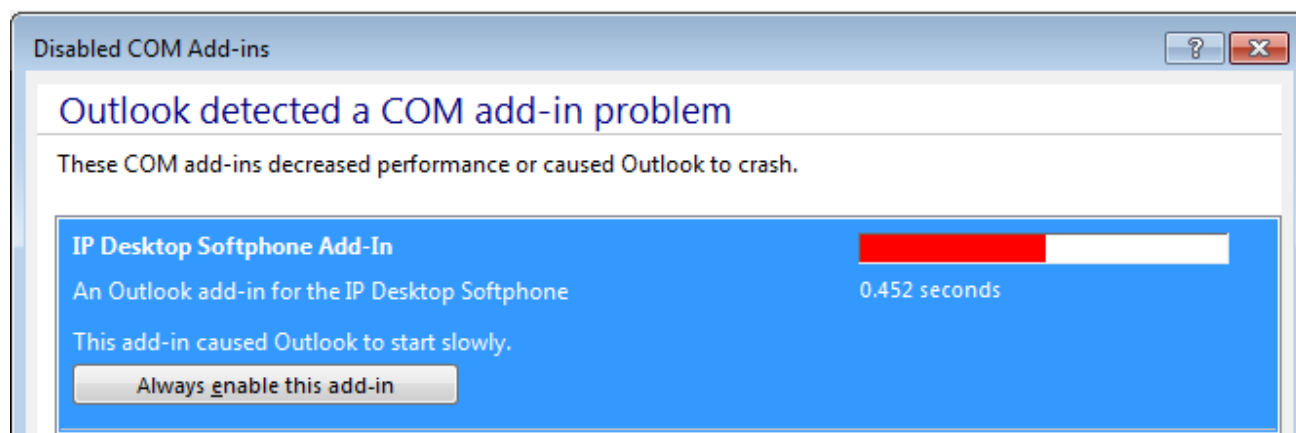
Une demande de raccrochage peut être envoyée à l'application IP Desktop Softphone à l'aide du bouton « Hang up ».

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":



IP Desktop Softphone (Windows) pour les serveurs de communication Alcatel-Lucent
Manuel d'utilisateur - ALESVC56195 REL 13.0

8. Activation de la journalisation

Veillez 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.

9.3 Raccourci pour réduire l'application

Pour réduire l'application, utilisez la combinaison des touches définie dans le flag MinimizeShortcut du fichier MyPhoneIPDesktop.ini, par défaut celle-ci est ALT + SHIFT + M.

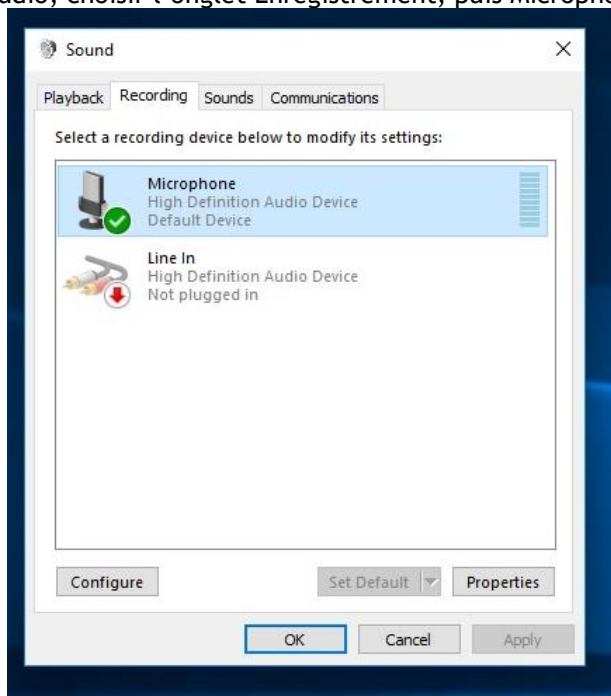
Elle peut être modifiée de manière dynamique dans le fichier MyPhoneIPDesktop.ini.

Pour exécuter la touche de raccourci, l'application doit être en premier plan et la fenêtre active.

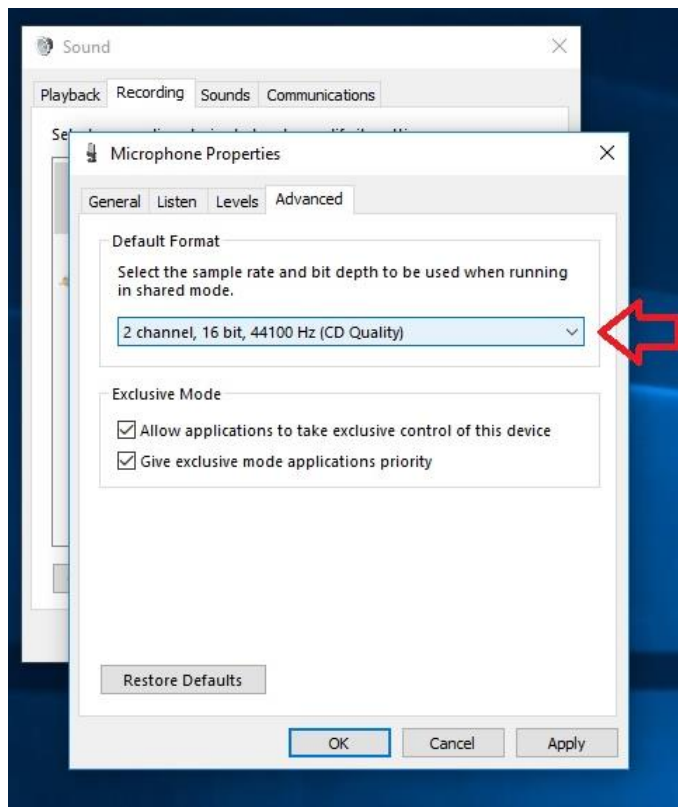
9.4 Usage de l'option « mains-libres » sous Windows 10

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 :

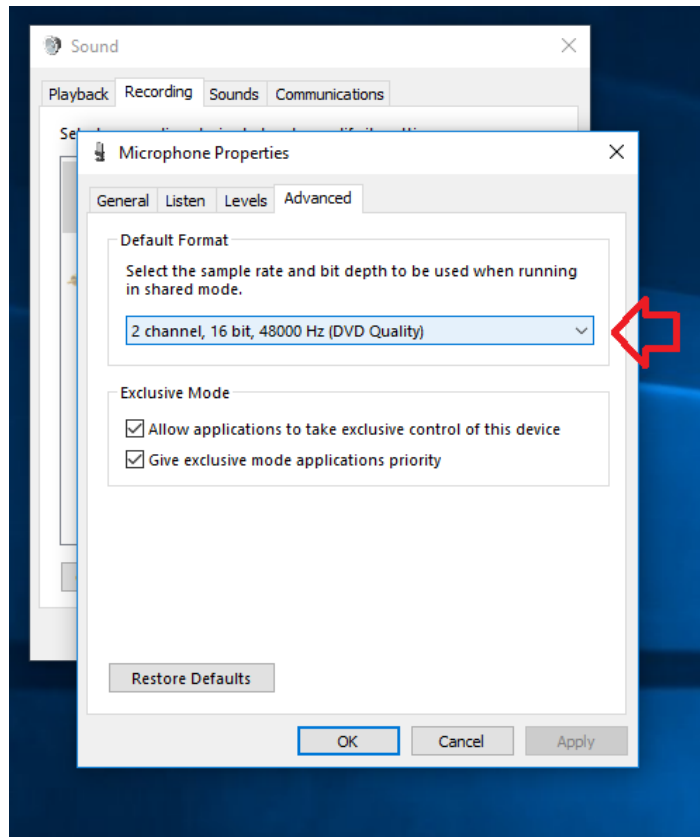
1) Ouvrez la configuration audio, choisir l'onglet Enregistrement, puis Microphone



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)



9.5 Fonction de RÉASSIGNATION en mode ProACD

Dans le cas où l'IPDSP est utilisé en mode proACD, la fonction RÉASSIGNATION 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.

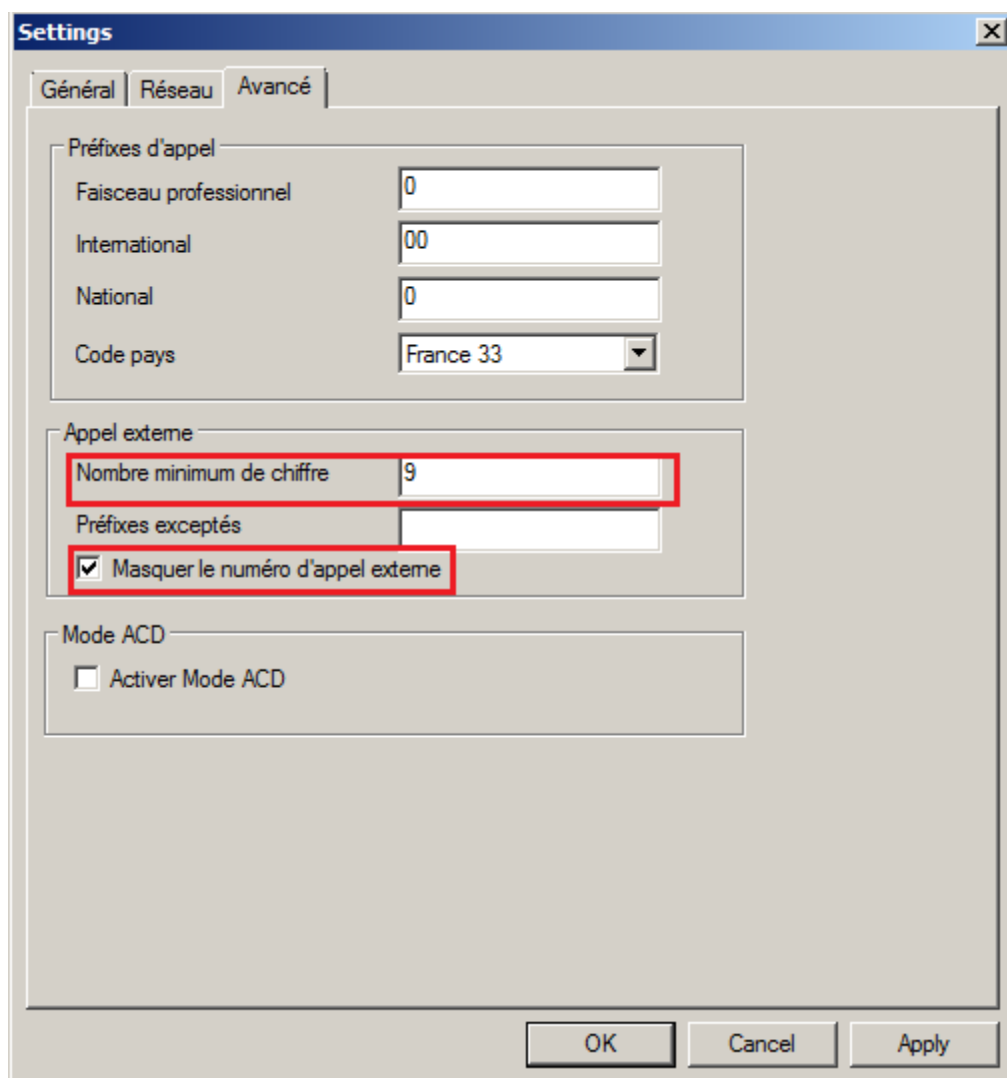
IPDSP mode pro acd utilisateur 1 = 30000 / nœud 5

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

9.6 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).

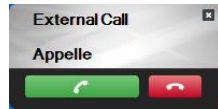
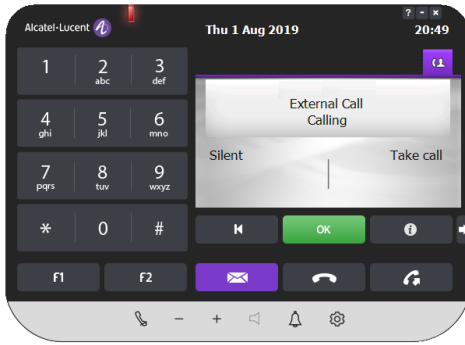


Avec cette identification de l'appelant pour les appels entrants du réseau public seront masqués ainsi que le numéro appelé pour les appels sortants vers le réseau public.

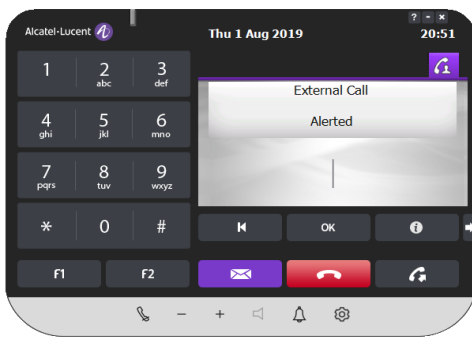
L'écran affiche uniquement "External Call" et non le numéro appelé dans tous les menus et fenêtres du softphone.

Le numéro d'abonné ne sera affiché qu'en cas d'appels internes.

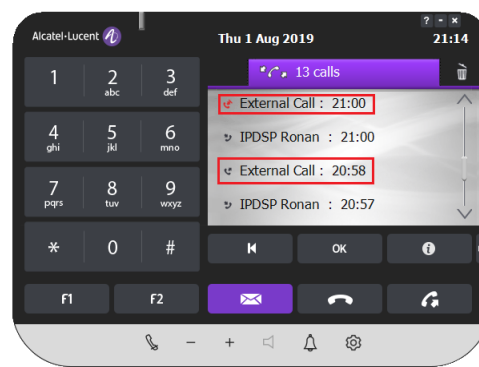
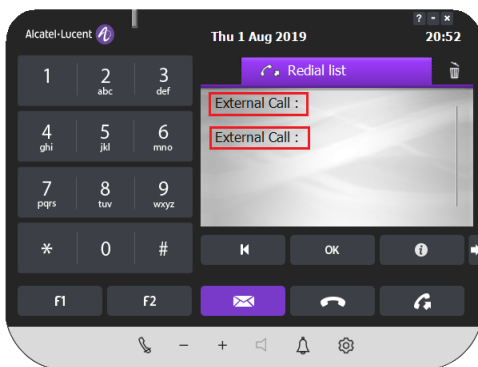
Appel entrant :



Appel sortant :



Autres menus :



10. Trouble Shooting

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.

FIN DU DOCUMENT