



COMMUNICATOR **POUR iPhone**

Guide d'utilisateur

Version du document 1



TABLE DES MATIÈRES

1. POUR DÉBUTER	3
1.1 Installation	3
1.2 Ouverture de session	3
2. LES PRINCIPAUX ONGLETS	3
3. CONTACTS	4
3.1 Ajouter un contact	4
3.2 Fiche de contact	4
3.3 Modifier un contact	4
3.4 Filtres	4
4. APPELS AUDIO	5
4.1 Onglet du clavier de composition	5
4.2 Faire des appels audio	5
4.3 Répondre à un appel	5
4.4 Actions en cours d'appel <i>Communicator</i>	6
4.5 Appels manqués et nouveaux messages	6
4.6 Indication d'un message vocal en attente et accès à la messagerie vocale visuelle	6
4.7 Recherche d'un nom de contact pour le registre des appels entrants et des appels	6
4.8 Appel en attente	6
4.9 Appels à plusieurs participants (conférence)	7
4.10 Nouvel appel	7
4.11 Transfert d'appel	7
4.12 Rediriger un appel	7
4.13 Mettre un appel en garde	8
4.14 Prise en charge Bluetooth	8
5. HISTORIQUE D'APPELS	8
6. MENU LATÉRAL DE NAVIGATION	9
6.1 Paramètres d'appel	9
6.1.1 Renvoi d'appel	9
6.1.2 Ne pas déranger	9
6.1.3 <i>BroadWorks Anywhere</i>	10
6.2 Préférences	10
6.2.1 Langue	10
6.2.2 Dépannage	10
6.2.3 Mémoriser le mot de passe	11
6.2.4 Rechercher l'ID de l'appelant	11
6.3 Pade d'aide	11
6.4 Déconnexion	11
7. RECHERCHE	11
8. APPEL D'URGENCE	11

1. POUR DÉBUTER

1.1 INSTALLATION

Le client (application) pour **iPhone** peut être téléchargé à partir de l'**App Store** d'Apple.

1.2 OUVERTURE DE SESSION

Lorsque vous lancez l'application pour la première fois, vous serez invité à ouvrir une session.

- Si elle est affichée, inscrivez l'adresse de configuration de l'appareil (l'identificateur de ressource uniforme [URI]) fournie par **Sogetel**.
- Inscrivez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- Sélectionnez si **Communicator** doit se souvenir ou non de votre mot de passe.
- Sélectionnez si **Communicator** doit ouvrir ou non une session automatiquement aux lancements subséquents de l'application.
- Appuyez sur **Ouvrir une session**.

Note:

Une fois que l'utilisateur a ouvert une session, l'application ne demandera pas à l'utilisateur son nom d'utilisateur et son mot de passe jusqu'à ce que l'utilisateur quitte la session. La connexion est préservée même si l'utilisateur quitte l'application ou redémarre l'appareil.

Avec l'ouverture de session de base, deux options sont offertes sur la fenêtre de dialogue de l'appel d'urgence:

- **Ok** – L'ouverture de session est réussie, l'utilisateur peut se servir du client.
- **Annuler** – La connexion est annulée et l'utilisateur est retourné à l'écran d'ouverture de session.

2. LES PRINCIPAUX ONGLETS

Lorsque vous lancez **Communicator** pour la première fois, votre liste de **Contacts** est vide. Utilisez le **champ de recherche** pour trouver des personnes et les ajouter à votre liste de Contacts. Les contacts peuvent aussi être ajoutés manuellement en appuyant sur le bouton **Ajouter**.



Image 1 Vue **Liste de contacts**

L'affichage principal contient un nombre d'onglets qui présentent les renseignements à propos des contacts et des options de communication possibles, comme suit:

- Contacts
- Appel
- Historique

L'onglet par défaut de **Communicator** est l'onglet **Contacts**.

ICÔNES	UTILISATION
	Contacts – Visualiser vos contacts
	Clavier de composition – Placer des appels
	Historique – Afficher les appels entrants et sortants, de même que les appels manqués.

3. CONTACTS

La liste de **Contacts** dans l'onglet **Contact** contient différents types de contacts.

Le client **iPhone** montre les groupes de contacts créés avec un ordinateur de bureau ou une tablette. Les groupes de contacts ne peuvent pas être créés ou modifiés avec le client **iPhone**. L'onglet **Contacts** contient:

Répertoires de contacts

- Carnet d'adresses local
- Annuaire/Répertoire

L'annuaire fournit les coordonnées des contacts de l'entreprise. La liste de contacts locaux (**Carnet d'adresses local**) fournit les contacts du bottin téléphonique local (exemple: le carnet d'adresses de votre téléphone).

3.1 FICHE DE CONTACT

La fiche de contact affiche les renseignements d'un contact en fonction du type de contact. Cela comprend les contacts **Communicator**, le bottin téléphonique local et les contacts provenant des résultats de recherche dans le répertoire.

3.2 AJOUTER UN CONTACT

Lorsque vous vous connectez pour la première fois, il n'y a aucun contact dans votre liste de contacts. Vous pouvez ajouter des nouveaux contacts en utilisant l'option de recherche dans le répertoire dans l'onglet **Contacts**.

Dans l'écran **Ajouter un contact**, inscrivez les coordonnées du contact puis sélectionnez **Terminer**.

Ajouter un contact local en sélectionnant l'option **Ajouter un contact local** à partir du signe (+) dans la barre de navigation. L'option **Ajouter un contact local** ouvre le carnet d'adresses intégré pour y ajouter un nouveau contact du bottin téléphonique local.

3.3 MODIFIER LES CONTACTS

Appuyez sur un contact dans la liste de **Contacts** pour ouvrir sa fiche de contact.

- Le bouton **Modifier** ouvre la boîte de dialogue **Coordonnées du contact** dans laquelle vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des renseignements.
- Pour retirer un contact de votre liste de contacts, depuis la liste de contacts de votre appareil, appuyez sur **Supprimer le contact**.

3.4 FILTRES

Vous avez accès à deux filtres de contacts dans l'onglet **Contacts**:

- **Carnet d'adresses local** – Montre les contacts provenant du bottin téléphonique local.
- **Annuaire/Répertoire** – Montre les contacts provenant d'un répertoire de l'entreprise (qui nécessite une recherche).

4. APPELS AUDIO

4.1 ONGLET DU CLAVIER DE COMPOSITION

L'onglet du **Clavier de composition** affiche le clavier de composition et un champ de texte utilisé pour inscrire des numéros. Le clavier de composition est une des options utilisées pour faire des appels. Deux boutons se trouvent en dessous du clavier de composition: les menus **Appel** et **Clavier de composition** qui sont configurables par **Sogetel**. Le champ texte supérieur est aussi doté d'un bouton **Supprimer** qui, lorsqu'on appuie dessus, supprime un chiffre à la fois.

Une pastille de notification apparaît sur le clavier de composition lorsqu'il y a des messages dans la boîte vocale. Appuyer longuement sur le chiffre «1» vous connecte à la boîte vocale. Lorsqu'il n'y a pas de messages dans votre boîte vocale, la pastille de notification ne s'affiche pas.

Le menu du **Clavier de composition** peut contenir deux options: **Rediriger l'appel** et **Récupérer l'appel**.



Image 2 Vue **Clavier de composition**

4.2 FAIRE DES APPELS AUDIO

Les méthodes suivantes vous permettront de faire un appel audio:

- Choisissez un contact à partir de la liste de contacts et appuyez sur l'icône du **casque d'écoute** pour faire un appel audio.
- À partir des résultats de recherche, ouvrez une fiche de contact et appuyez sur l'icône **du combiné** pour faire un appel.
- Ouvrez le clavier de composition, composez un numéro de téléphone, puis cliquez sur le bouton **Appel**.
- Dans la liste d'**Historique**, appuyez sur une entrée d'appel.

4.3 RÉPONDRE À UN APPEL

Une sonnerie indique un appel entrant. Deux options s'offrent à vous sur l'écran d'appel entrant: **Répondre** et **Refuser**. Si vous refusez l'appel, la personne qui vous appelle entend une tonalité de ligne occupée ou l'appel est envoyé à votre boîte vocale et il saura que vous avez refusé l'appel. Si vous n'avez pas une boîte vocale, l'appelant recevra un signal d'occupation.

Si un utilisateur est en cours d'appel VoIP et qu'il reçoit un appel cellulaire, l'appel VoIP est mis en attente automatiquement avant que vous ne décidiez de répondre ou de refuser de répondre au nouvel appel.

Lorsque l'application est en arrière-plan, le volume de la sonnerie de l'appel entrant est contrôlé par le volume de la sonnerie lorsque le téléphone est déverrouillé. Lorsque l'application est en premier plan, le volume de la sonnerie d'appel entrant ne peut qu'être contrôlé que lorsque la sonnerie se fait entendre lors d'un appel entrant.

4.4 ACTIONS EN COURS D'APPEL

Vous pouvez effectuer les actions suivantes à partir de l'écran **Appel en cours**:

- mettre fin à l'appel
- désactiver le microphone
- activer/désactiver les haut-parleur
- ouvrir le clavier de composition
- ajuster le volume
- mettre un appel en attente
- faire un nouvel appel
- transférer un appel - avec assistance
- transférer un appel - sans assistance
- faire une conférence
- mettre un appel en garde
- ajouter plus de participants (conférence seulement)
- fusionner deux appels distincts
- passer d'un appel à un autre
- transférer l'appel au cellulaire



Image 3 Vue **Actions sur un appel en cours**

4.5 APPELS MANQUÉS ET NOUVEAUX MESSAGES VOCAUX

Les notifications (des appels manqués et des nouveaux messages vocaux, par exemple) sont affichées sous forme de pastilles sur les icônes des onglets.

4.6 INDICATION D'UN MESSAGE VOCAL EN ATTENTE ET ACCÈS À LA MESSAGERIE VOCALE VISUELLE

Si vous avez un message en attente dans votre boîte vocale, une pastille s'affiche sur l'icône de l'onglet **Appel** pour vous indiquer le nombre de messages en attente dans votre boîte vocale.

La messagerie vocale est accessible en appuyant longuement sur le chiffre «1» du clavier de composition.

4.7 RECHERCHE D'UN NOM DE CONTACT POUR LE REGISTRE DES APPELS ENTRANTS ET DES APPELS

À la réception d'un appel, **Communicator** cherche le nom dans les sources de contacts et dans l'ordre suivant: nom de contact, répertoires de l'entreprise, contacts locaux. Si le numéro de la personne qui vous appelle correspond à un numéro associé à un contact, le nom s'affiche sur l'écran d'appel entrant.

4.8 APPEL EN ATTENTE

Vous ne pouvez avoir qu'un seul appel actif en tout temps si vous recevez un nouvel appel entrant et que vous y répondez, l'appel existant sera mis en attente et vous pouvez passer d'un appel à l'autre en utilisant le bouton **Interchanger**.

4.9 APPELS À PLUSIEURS PARTICIPANTS (CONFÉRENCE)

Communicator prend en charge les conférences. Pendant qu'un appel audio à deux participants est en cours, vous pouvez ajouter des participants supplémentaires en utilisant le bouton **Conférence**. Il ouvrira le *carnet d'adresses* sur l'appareil pour chercher et sélectionner le nouveau participant. Une fois que la conférence est établie, les participants apparaissent sur l'écran de l'appareil.

L'autre façon de commencer une conférence ou d'ajouter des participants à une conférence en cours est de faire un deuxième appel puis de sélectionner l'option *Fusionner*.

4.10 NOUVEL APPEL

Le client prend en charge le commencement d'un nouvel appel pendant qu'un appel est déjà en cours. Les étapes sont les suivantes:

- établir un appel avec un interlocuteur;
- commencer un deuxième appel en utilisant le bouton **nouvel appel**;
- sélectionnez un contact, puis choisissez un numéro.

Une fois que le nouvel appel est établi, le premier appel est mis en attente. Vous pouvez passer d'un appel à l'autre ou fusionner les deux appels pour commencer une conférence.

4.11 TRANSFERT D'APPEL

Le client prend à charge le transfert d'appels VoIP à un autre utilisateur. Deux modes de transfert sont pris en charge:

Le transfert d'un appel supervisé - Établissez un appel avec un interlocuteur. Sélectionnez un contact, puis choisissez un numéro. Sélectionnez l'option *Appelez en premier*. Si l'appel est établi avec succès, vous pouvez parler avec un tiers en privé avant d'effectuer le transfert en appuyant sur le bouton **Terminé**.

Le transfert d'un appel non supervisé - Établissez un appel avec un interlocuteur. Sélectionnez un contact, puis choisissez un numéro. Sélectionnez l'option *Transfert*. Le transfert est terminé.

4.12 REDIRIGER UN APPEL

La redirection d'appel peut être utilisée dans des situations où un utilisateur a deux appareils, par exemple un téléphone de bureau et un téléphone mobile dotés de *Communicator*. Si l'utilisateur a un appel actif sur le téléphone de bureau, cet appel peut être transféré au téléphone mobile sans raccrocher en appuyant sur le bouton **Rediriger un appel**. L'appel vocal ne sera pas interrompu lors du transfert.

4.13 METTRE UN APPEL EN GARDE

Le service de mise en garde permet à un utilisateur qui met l'appel en garde de le faire sur un autre poste. L'utilisateur est mis en garde jusqu'à ce qu'un utilisateur reprenne l'appel. Si l'appel n'est pas repris à l'intérieur d'un certain délai, l'appel en garde revient à l'utilisateur initial.

4.14 PRISE EN CHARGE BLUETOOTH

Vous pouvez faire des appels audio à partir d'un casque d'écoute **Bluetooth** compatible.

5. HISTORIQUE D'APPELS

Le client prend en charge l'historique d'appels de base de **BroadWorks**. À partir des contrôles segmentés, l'**Historique d'appels** peut être configuré pour afficher tous les appels ou les appels manqués seulement.

Sur la liste des appels, des icônes apparaissent pour indiquer si l'appel était entrant, sortant ou manqué.

La liste des éléments d'appels consiste en une icône montrant de quel type d'appel il s'agissait (une flèche verte indique un appel entrant, une flèche bleue indique un appel sortant et une flèche rouge indique un appel manqué). L'historique affiche aussi le nom, le numéro de l'appelant et il affiche son numéro si celui-ci est connu.

L'historique d'appels vous permet de facilement composer à nouveau et de rappeler quelqu'un lorsque vous avez manqué un appel ou d'appeler quelqu'un avec qui vous avez récemment parlé.

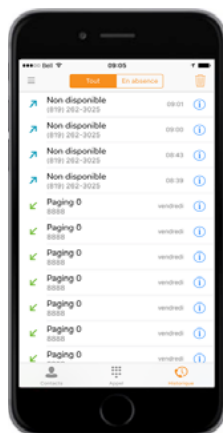


Image 4 Vue *Historique d'appels*

6. MENU LATÉRAL DE NAVIGATION

Le menu latéral de navigation comprend les éléments suivants :

- Paramètres d'appel
- Préférences
- À propos
- Aide
- Déconnexion

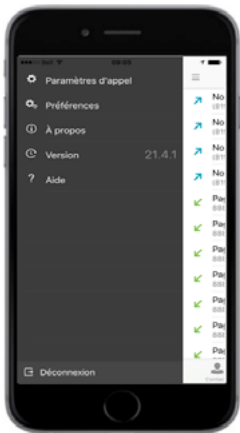


Image 5 Vue *Menu de navigation*

6.1 PARAMÈTRES D'APPEL

Le client/Application prend en charge les caractéristiques de service de gestion des appels, ce qui permet à des services complémentaires d'être activés ou désactivés en utilisant la fenêtre des paramètres d'appels intégrée du client.

Options des appels

- Service de numérotation
- Numéro de iPhone

Renvoi d'appel

- Sur occupation
- Toujours
- Sur non réponse
- Ne pas déranger

Broadworks

- *BroadWorks Anywhere*

6.1.1 RENVOI D'APPEL

En appuyant sur une option de renvoi d'appel différente, vous pouvez inscrire le numéro auquel vous voulez renvoyer vos appels, comme suit :

- Toujours transférer mes appels
- Transférer mes appels lorsque je suis occupé
- Transférer mes appels lorsque je ne réponds pas

6.1.2 NE PAS DÉRANGER

Lorsque vous activez ce service, tous les appels sont normalement bloqués par le serveur et sont dirigés à votre boîte vocale. Si vous n'avez pas une boîte vocale, l'appelant recevra un signal d'occupation.

6.1.3 BROADWORKS ANYWHERE

Broadworks Anywhere permet à **Sogetel** d'offrir des services convergents fixes sans équipement supplémentaire.

Broadworks Anywhere simplifie les communications pour les utilisateurs en déplacement et les utilisateurs à distance en étendant les fonctions d'un téléphone de bureau à un autre appareil fixe ou mobile, et ce, quel que soit le réseau ou le fabricant du téléphone. Les appelants composent un numéro et peuvent vous joindre au téléphone sur n'importe quel appareil que vous sélectionnez. Un téléphone de bureau, un téléphone cellulaire et/ou un téléphone logiciel peuvent sonner simultanément.

La continuité des appels vocaux est possible grâce à la capacité de transférer un appel en cours d'un appareil à un autre sans avoir à raccrocher.

Ajouter des emplacements (numéros) qui peuvent être utilisés dans le service en cliquant sur le bouton **Ajouter un emplacement**. Utilisez l'option **Alerter tous les emplacements** pour activer la sonnerie simultanée.

Sélectionnez l'option **Empêcher les renvois d'appels** pour empêcher un appel d'activer la messagerie vocale, ce qui pourrait être problématique en situation de conférence par exemple.

Sélectionnez **Contrôle d'appel** pour permettre à la plateforme de **Sogetel** de fournir des services en cours d'appel pour ce numéro (emplacement), comme le transfert d'appel et la conférence.

6.2 PRÉFÉRENCES

Le client prend en charge les préférences suivantes:

- Langue
- Mémoriser le mot de passe
- Dépannage
- Rechercher l'ID de l'appelant

6.2.1 LANGUE

Le client peut être livré en n'importe quelle langue.

6.2.2 DÉPANNAGE

La fonction de dépannage peut être utilisée s'il survient des problèmes en utilisant l'application. Elle collecte et envoie des renseignements de diagnostic à un courriel qui est configurable par le client. Cela aide le personnel de soutien à cerner le problème. Les renseignements envoyés comprennent les registres et les diagnostics de l'application.

Le dépannage est géré par un élément de menu dans les **Réglages**. On peut y accéder de deux façons dans le client:

- À partir du bouton **Réglages** dans l'écran d'ouverture de session. Le bouton ouvre un écran qui contient les entrées sur l'aide et le dépannage. Cette option peut être utilisée avant que l'utilisateur se connecte à l'application, elle est donc le plus souvent utilisée lorsque l'utilisateur éprouve de la difficulté à se connecter ou des problèmes de connectivité.
- À partir de l'écran **Préférences** accessible dans la barre de navigation latérale. Cette option est accessible lorsque l'utilisateur est connecté à l'application.

Options de dépannage:

- **Console** – Option pour obtenir des registres dans un environnement de développement. L'appareil devrait être connecté à un ordinateur PC ou MAC pour que les registres apparaissent en temps réel dans la console.
- **Fichier** – Enregistre les registres dans la mémoire de l'appareil en vue d'un envoi ultérieur par courriel.
- **Rapport des pannes** – Envoie les registres des pannes à un rapport de pannes.
- **Afficher les renseignements diagnostiques pendant les appels** – Affiche l'information à propos des appels en cours comme le type de codec.

6.2.3 MÉMORISER LE MOT DE PASSE

L'utilisateur peut choisir d'ouvrir automatiquement une session avec **Communicator** avec un compte par défaut lorsque le client est démarré. Si cette fonction est activée en plus de celle qui autorise l'application **Communicator** à être lancée automatiquement lors du démarrage du système, les utilisateurs n'ont pas à se souvenir de se connecter et ils sont automatiquement disponibles pour communiquer.

6.2.4 RECHERCHER L'ID DE L'APPELANT

Lors d'un appel entrant, **Communicator** cherche le nom et le numéro de l'appelant correspondant en cherchant dans la liste de contacts, le bottin téléphonique local et le répertoire **BroadWorks**. Pour améliorer la rapidité de la recherche, **Communicator** pour **iOS** offre la possibilité d'activer ou de désactiver la recherche dans le bottin téléphonique local.

6.2.5 PAGE D'AIDE

Le client fournit une assistance en ligne qui peut être lancée à partir de l'écran **Réglages**. Le guide disponible actuellement dans cette session est en anglais.

6.2.6 DÉCONNEXION

Vous pouvez vous déconnecter au bas du volet de navigation de gauche.

7. RECHERCHE

Communicator prend en charge la recherche dans les contacts de **Communicator** dans le répertoire de contacts. La recherche est effectuée dans un champ de saisie distinct dans l'onglet **Contactcs**. Selon les filtres qui sont sélectionnés (Carnet d'adresses local ou Répertoires/Annuaire), les résultats de recherche comprennent uniquement les contacts de la catégorie sélectionnée.

8. APPEL D'URGENCE

Pour les appels d'urgence au 911, **Communicator** utilise comme afficheur le numéro du téléphone cellulaire sur lequel l'application est active, ce qui facilite aux services d'urgences la localisation de l'origine de l'appel.