

Guide d'utilisation de la Console d'ordinateur Norstar 1.1

Norstar est une marque de commerce de Northern Telecom
© 1998, Northern Telecom

1 800 4NORTEL
www.nortel.com/norstar

Norstar est une marque de commerce de
Northern Telecom
P0887538 Ébauche 01
Imprimé au Canada

Table des matières

Chapitre 1	Aperçu de la Console d'ordinateur Norstar	1
	Renseignements généraux	1
	Conventions	2
	Noms attribués aux éléments des fenêtres	2
	Utilisation du clavier pour naviguer dans la Console d'ordinateur Norstar	2
	Traitement d'un appel à l'aide du bouton droit de la souris	4
	Références	5
Chapitre 2	Fonctionnement de la Console d'ordinateur Norstar	7
	Programme Serveur	7
	Programme Réception	7
	Programme Relevés	8
	Fonctions de la Console d'ordinateur Norstar	8
	Interface utilisateur graphique (IUG) conviviale qui permet d'économiser du temps	8
	Fonctions évoluées du logiciel	9
	Attrait de la compatibilité avec les ordinateurs	9
	Modes de réception	10
Chapitre 3	Mise en route	11
	Lancement du programme Serveur	11
	Arrêt du programme Serveur	12
	Lancement du programme Réception	12
	Réduction et agrandissement de la fenêtre principale de réception	13
	Arrêt du programme Réception	13
	Vérification du fonctionnement des programmes Serveur et Réception	13
	Initialisation et configuration du programme Réception	14
	Lancement initial du programme Réception	14
	Modes de fonctionnement du programme Réception	16
	Configuration d'autres fonctions de réception	19
Chapitre 4	Utilisation de la fenêtre principale de réception	23
	Composantes de la fenêtre principale de réception	23
	Barre de titre	24
	Barre de menus	24
	Barre d'outils	24
	Boutons de prise de ligne	25
	Zone de groupe Données demandeur	25
	Zone de traitement d'appels	25
	Zone de groupe Répertoire	25
	Barre d'état	25
	Utilisation de la barre de menus	26
	Menu Fichier	26
	Menu Édition	27
	Menu Affichage	28
	Menu Outils	28

	Menu Transfert	29
	Menu Demandeur	30
	Menu Destination	31
	Menu Réception	33
	Menu Aide	33
	Utilisation de la barre d'outils	34
	Utilisation de la zone de groupe Données demandeur	36
	Utilisation de la zone de traitement d'appels	39
	Utilisation de la zone de groupe Répertoire	40
	Fonctions de recherche et de modification dans la zone de groupe Répertoire	40
	Liste du répertoire	43
Chapitre 5	Traitement d'appels	47
	Répondre à un appel en tant que préposé à la réception	48
	Recherche du numéro de poste du demandé pour l'insérer dans la zone de Destination	49
	Recherche à l'aide des zones Personnes-ressources	49
	Recherche à l'aide des affichages de la liste du Répertoire	50
	Recherche à l'aide de la zone Rechercher du Répertoire	51
	Recherche à l'aide de la zone Service	51
	Transfert d'un appel	52
	Mise en garde et filtrage des appels	54
	Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés	54
	Mise en garde d'appels et récupération d'appels mis en garde	55
	Filtrage des appels	56
	Communication directe avec un employé	57
	Mise en communication	57
	Traitement d'un retour d'appel	58
	Traitement d'un retour d'appel ayant obtenu aucune réponse	58
	Réponse à un appel renvoyé par le demandé	59
	Appel à partir du poste de réception	60
	Traitement des appels au poste de l'employé	61
Chapitre 6	Gestion des données sur les demandeurs et les employés	63
	Gestion des données sur les demandeurs	63
	Création d'un enregistrement sur un nouveau demandeur	63
	Recherche et modification des données sur les demandeurs	66
	Gestion des données sur les employés	68
	Utilisation de la liste du Répertoire	68
	Recherche de l'enregistrement d'un employé	69
	Modification des données sur les employés	72
Chapitre 7	Production des relevés	77
	Types de relevés	77
	Relevé Appels reçus de clients	78
	Relevé Appels destinés aux employés	78
	Relevé Répertoire des numéros de poste	79
	Utilisation de la fenêtre Relevés	80
	Zone Base de données	80

Zone Information	80
Zone Période	81
Zones Employés et Clients	82
Création et impression des relevés	84
Sélection de la base de données	84
Sélection d'un type de relevé	85
Définition de la période de relevé	85
Sélection des employés et des clients pour le rapport	87
Bouton Créer le Relevé	88
Affichage du relevé produit	88
Impression du relevé	89
Glossaire	91
Index	95

La Console d'ordinateur Norstar est une application qui permet aux entreprises d'effectuer la gestion centralisée de leurs appels et de produire des relevés d'appels. La Console d'ordinateur Norstar requiert des ordinateurs personnels (PC) de la classe Pentium^{MC} compatibles avec le système d'exploitation Windows.

Vous pouvez personnaliser la configuration de la Console d'ordinateur Norstar pour l'adapter aux besoins de gestion d'appels de votre entreprise. Le préposé à la réception utilise une interface utilisateur graphique pour effectuer les tâches suivantes :

- établissement d'appels;
- réception et gestion de plusieurs appels;
- affichage du nom de l'entreprise avant de répondre à l'appel;
- enregistrement, ajout et modification des données sur le demandeur pour consultation ultérieure;
- accès rapide aux données sur le demandeur;
- transfert des appels aux employés ou à leur boîte vocale;
- affichage du nom du demandeur au poste Norstar de l'employé;
- mise en garde par indicatif des appels et lancement d'une recherche d'employés;
- affichage d'un répertoire comprenant des données sur les employés de l'entreprise, comme leur numéro de poste, leur état d'employé et l'état de leur poste;
- production et impression de relevés précisant la façon dont les appels d'arrivée ont été traités;
- affichage de l'état de tous les postes de l'entreprise reliés au système de communications intégré (SCI) Norstar.

Renseignements généraux

Le présent document décrit le fonctionnement de la Console d'ordinateur Norstar et la façon dont vous pouvez l'utiliser dans votre entreprise. Les directives présentées dans ce guide s'adressent aux utilisateurs qui possèdent une connaissance approfondie des ordinateurs personnels (PC). Le Guide d'utilisation de la Console d'ordinateur Norstar contient les sections suivantes :

Aperçu de la Console d'ordinateur Norstar

Cette section donne un aperçu de la présentation du guide, fournit des références et explique l'utilisation des raccourcis et des fonctions accessibles à l'aide du bouton droit de la souris.

Fonctionnement de la Console d'ordinateur Norstar

Cette section explique le fonctionnement de la Console d'ordinateur Norstar et décrit les fonctions qu'elle offre.

Mise en route	Cette section décrit comment lancer et fermer les programmes Serveur et Réception de la Console d'ordinateur Norstar. Elle indique également comment réduire et agrandir les fenêtres de ces programmes et comment changer les différents paramètres du programme Réception.
Utilisation de la fenêtre principale de réception	Cette section décrit les éléments de la fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar.
Traitement d'appels	Cette section décrit les étapes suivies par le préposé à la réception pour répondre aux appels d'arrivée et les transférer. Elle précise également comment le demandé prend et traite les appels.
Gestion des données sur les demandeurs et les employés	Cette section décrit comment entrer, modifier et gérer les données sur les demandeurs et les employés.
Production des relevés	Cette section explique l'utilisation du programme Relevés de la Console d'ordinateur Norstar pour produire et personnaliser divers relevés.
Glossaire	Cette section définit les termes et les acronymes propres à la Console d'ordinateur Norstar qui sont utilisés dans le présent guide.

Conventions

Noms attribués aux éléments des fenêtres

Consultez la section intitulée [Composantes de la fenêtre principale de réception à la page 23](#) pour connaître la terminologie sur les fenêtres utilisée dans le présent guide.

Utilisation du clavier pour naviguer dans la Console d'ordinateur Norstar

Vous pouvez utiliser le clavier pour exécuter rapidement plusieurs tâches dans la Console d'ordinateur Norstar. Il existe trois types de raccourcis clavier. Les deux premiers sont les raccourcis clavier Windows standard et le troisième est propre à la Console d'ordinateur Norstar.

- Les touches d'accès correspondant aux lettres soulignées dans les noms des menus et des commandes. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Touches d'accès à la page 3](#).
- Les raccourcis définis dans les menus. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Raccourcis définis dans les menus à la page 3](#).
- Les commandes lancées en enfonçant à la fois la touche **Alt** et une autre touche. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Commandes lancées en enfonçant à la fois la touche Alt et une autre touche à la page 4](#).

Touches d'accès

Tous les menus et chacune des commandes de la Console d'ordinateur Norstar comprennent une lettre soulignée appelée touche d'accès.

Pour utiliser les touches d'accès, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur la touche **Alt**, puis relâchez-la. Vous avez alors accès aux noms de menu de la barre de menus.
2. Appuyez sur la touche d'accès du menu désiré, puis relâchez-la. Par exemple, pour ouvrir le menu **Édition**, appuyez sur **Alt**, puis sur **É** et le menu **Édition** s'affichera.
3. Appuyez sur la touche d'accès de la commande désirée. Par exemple, pour sélectionner la commande **Données sur le demandeur** du menu **Édition**, appuyez sur **d** et la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affichera.

Raccourcis définis dans les menus

Les combinaisons de touches formant un raccourci sont indiquées à côté de certaines commandes de menu. Lorsque la combinaison de touches comprend la touche **Ctrl** et une autre touche, assurez-vous de garder la touche **Ctrl** enfoncée pendant que vous appuyez sur la deuxième touche de la combinaison. Les raccourcis suivants sont offerts.

Au menu **Édition** :

Couper	Ctrl+X
Copier	Ctrl+C
Coller	Ctrl+V
Composer # collé	Ctrl+D
Transférer au # collé	Ctrl+T

Au menu **Transfert** :

1re personne-ressource	F9
2e personne-ressource	F10
3e personne-ressource	F11
Transfert à la destination	+ (touche numérique)
Transf avec annonce	Ctrl + (touche numérique)

Au menu **Demandeur** :

Prochain appel	Esc
Garde	Ctrl+H
Libération	F12

Commandes lancées en enfonçant à la fois la touche **Alt** et une autre touche

Vous pouvez accéder directement aux fonctions de traitement d'appels à partir de la fenêtre de réception en utilisant la touche **Alt** combinée aux touches correspondant aux lettres soulignées dans les commandes. Lorsque vous utilisez cette méthode, assurez-vous de garder la touche **Alt** enfoncée pendant que vous appuyez sur l'autre touche. Par exemple, pour placer un appel en cours en **Garde**, enfoncez la touche **Alt** et appuyez sur la touche **H**.

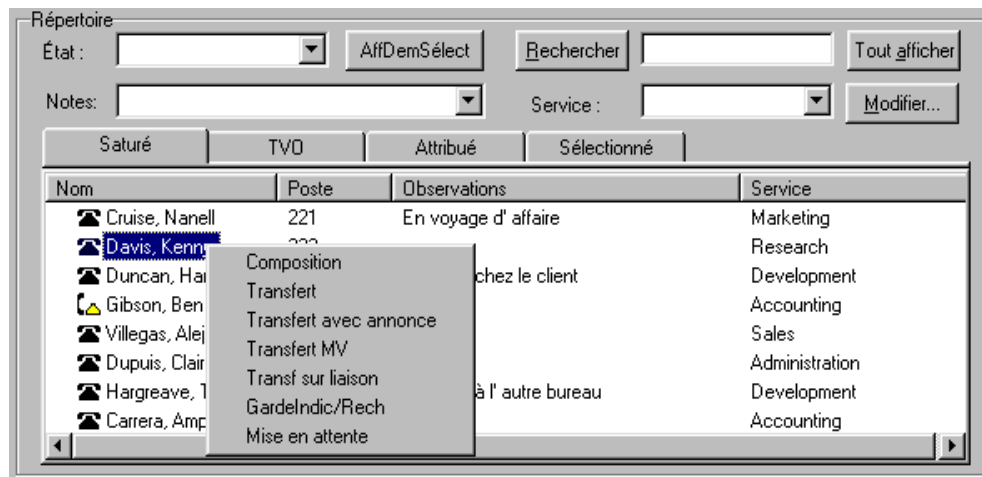
Traitement d'un appel à l'aide du bouton droit de la souris

L'utilisation du bouton droit de la souris vous permet de traiter les appels plus rapidement en réduisant les déplacements de la souris. Les options de traitement d'appels suivantes sont accessibles à l'aide du bouton droit de la souris :

- établissement d'appels,
- transfert d'appels,
- transfert avec annonce,
- transfert d'appels à une boîte vocale,
- transfert sur liaison,
- mise en garde par indicatif d'appels et lancement d'une recherche d'employés,
- mise en attente d'appels à un poste.

Pour utiliser le bouton droit de la souris, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le curseur sur un nom ou un numéro de poste dans le groupe **Répertoire** et cliquez avec le bouton droit de la souris. Une liste déroulante des options d'appel s'affiche.



2. Cliquez (avec le bouton droit ou gauche) sur l'une des options de traitement d'appels.

Références

En tant que préposé à la réception de la Console d'ordinateur Norstar, vous aurez peut-être à consulter le **Guide d'installation de la Console d'ordinateur Norstar**.

La Console d'ordinateur Norstar est une application client-serveur composée des trois programmes interreliés suivants qui fonctionnent ensemble sous un système d'exploitation Windows :

- Programme Serveur. Reportez-vous à la section intitulée [Programme Serveur à la page 7](#).
- Programme Réception. Reportez-vous à la section intitulée [Programme Réception à la page 7](#).
- Programme Relevés. Reportez-vous à la section intitulée [Programme Relevés à la page 8](#).

Programme Serveur

Le programme Serveur communique avec votre système de communications intégré (SCI) Norstar pour lancer des fonctions téléphoniques comme la composition, le transfert et la mise en garde par indicatif d'appels.

Le programme Serveur communique avec un ou plusieurs programmes Réception. Le programme Réception peut être installé sur le même ordinateur que le programme Serveur, ou sur un autre ordinateur relié à un réseau local.

Le programme Serveur reçoit :

- un avis de réception pour tous les appels d'arrivée,
- les changements d'état de tous les postes reliés au SCI Norstar.

Le programme Serveur recueille et gère, dans une base de données en ligne, les données sur le traitement d'appels qui pourront servir à la production de relevés.

Programme Réception

Le programme Réception présente une interface utilisateur graphique facile à utiliser. La fenêtre principale de réception affiche des données sur les appels d'arrivée et donne accès à un répertoire d'entreprise qui contient les noms et l'état des postes des employés (soit raccroché, décroché, ne pas déranger ou renvoi automatique) ainsi que l'état des employés (Aucun, Pas à son bureau ou Absent). Vous pouvez consulter le répertoire à partir de la fenêtre principale de réception.

Le PC réception peut être programmé comme Réception principale, Réception adjointe, Réception de débordement ou Réception de remplacement. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Modes de fonctionnement du programme Réception à la page 16](#). Les appels d'arrivée peuvent être transférés à un poste, une boîte vocale ou un numéro extérieur.

Votre entreprise peut utiliser plus d'un poste de réception. La Console d'ordinateur Norstar peut également être configurée pour prendre les appels d'un groupe défini d'employés. Dans ce mode, le programme Réception est informé des appels destinés aux employés du groupe qui lui est attribué et peut répondre aux appels lorsque les employés ne sont pas en mesure de le faire.

Programme Relevés

Le programme Relevés fournit des données sur les appels d'arrivée de votre entreprise. Ce programme vous permet de déceler des tendances et de trouver des réponses à vos questions avant que des problèmes surgissent. Vous pouvez demander un relevé à partir de n'importe quel PC doté d'un programme Réception et faire afficher le relevé à la fenêtre Relevés ou l'imprimer sur une imprimante reliée à votre PC.

Fonctions de la Console d'ordinateur Norstar

La Console d'ordinateur Norstar offre un grand nombre d'avantages et de fonctions.

Interface utilisateur graphique (IUG) conviviale qui permet d'économiser du temps

Comparée à l'interface utilisateur graphique d'autres consoles de réception, l'IUG de la Console d'ordinateur Norstar est simple et claire, tout en offrant des fonctions évoluées. Il est facile de choisir les boutons pour traiter les appels d'arrivée, et le nombre de touches nécessaires pour effectuer vos activités quotidiennes est minime. En effet, pour répondre à un appel d'arrivée et le transférer à un poste, vous n'avez qu'à effectuer les deux étapes suivantes : cliquez sur le bouton de **prise de ligne** pour répondre à l'appel, puis cliquez deux fois sur l'icône affichée à côté du nom du demandé pour transférer l'appel.

L'IUG fournit en un coup d'oeil des renseignements sur les appels en cours et vous permet de déterminer leur état. Avant même de répondre à l'appel, vous obtenez des renseignements sur l'appel et le demandeur, comme le numéro de téléphone du demandeur et le temps d'attente du demandeur. Lorsque des appels vous reviennent, la fenêtre principale de réception affiche immédiatement l'état de l'appel.

L'aide en direct s'obtient facilement, ce qui simplifie l'apprentissage et l'utilisation de la Console d'ordinateur Norstar.

Étant donné que l'IUG permet d'exécuter les fonctions de réception plus rapidement, vous pouvez consacrer plus de temps à d'autres tâches.

Fonctions évoluées du logiciel

Voici certaines des fonctions évoluées de la Console d'ordinateur Norstar :

Annonce et surveillance d'appels par affichage	Même lorsqu'un appel est en cours à un poste, le préposé à la réception peut transmettre les données sur le demandeur à l'afficheur deux lignes du poste. À l'aide de touches afficheur, le demandé peut traiter l'appel en conséquence. Cette fonction permet d'éviter la perte d'appels.
Réception de remplacement	Cette fonction permet de transférer rapidement et facilement les appels à une Réception de remplacement qui ne se trouve pas au même endroit que la Réception principale. Cela veut dire que le préposé de remplacement n'a pas besoin de quitter son bureau pour remplacer le préposé principal.
Réception de débordement	Les appels de débordement sont transférés à la Réception de débordement. Par conséquent, les appels ne seront pas laissés sans réponse durant les périodes de fort trafic.
Relevés	La Console d'ordinateur Norstar produit des relevés, ce qui vous permet d'obtenir régulièrement des données comme le nombre d'appels d'arrivée et le nom des personnes qui ont répondu aux appels. Ces données sont importantes car elles permettent de déceler des tendances dans l'entreprise et d'évaluer la performance du système téléphonique.
Capacité de croissance	Il est souvent suffisant d'acheter une seule Console d'ordinateur Norstar. En effet, il est facile d'ajouter des postes de réception à la Console d'ordinateur Norstar pour suivre l'évolution de votre entreprise.

Attrait de la compatibilité avec les ordinateurs

La Console d'ordinateur Norstar allie les fonctions de télécommunications à celles de l'informatique pour rendre le travail du préposé à la réception plus facile, plus efficace et plus rapide.

Utilisation du matériel déjà installé	Vous n'avez pas besoin d'acheter du matériel spécialisé supplémentaire pour profiter de la puissance de la Console d'ordinateur Norstar. Si vous possédez le matériel minimal exigé, il suffit de vous procurer le logiciel et un simple dispositif d'activation du matériel pour que votre ordinateur puisse communiquer avec le SCI Norstar.
--	--

Multitâches

La Console d'ordinateur Norstar fonctionne dans un environnement multitâches. Vous pouvez donc utiliser votre ordinateur pour exécuter d'autres tâches, comme le traitement de texte, en plus de la gestion d'appels. Vous pouvez facilement passer d'une application de votre ordinateur à la fenêtre principale de réception lorsqu'un appel arrive.

Modes de réception


Chaque ordinateur doté du programme Réception est configuré de façon à traiter les appels en tant que Réception principale, Réception de débordement, Réception de remplacement ou Réception adjointe. Chacun des modes de réception offre une grande souplesse pour répondre aux appels. De cette façon, tous les appels sont traités de manière professionnelle et opportune. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des divers modes de réception, reportez-vous à la section intitulée [Modes de fonctionnement du programme Réception à la page 16](#).

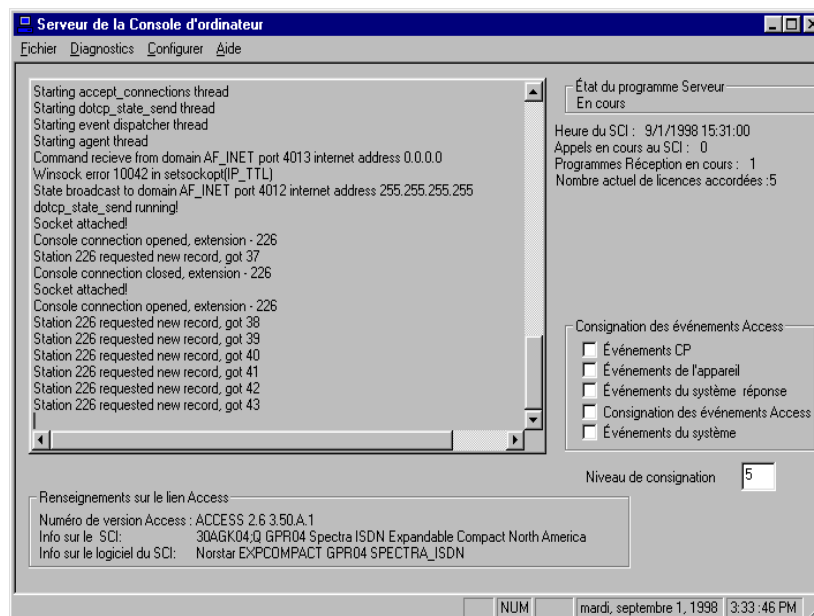
Une fois que l'installateur ou l'administrateur du système a configuré et vérifié le système de la Console d'ordinateur Norstar, vous pouvez utiliser les programmes de la Console. Avant de traiter les appels, vous devez savoir comment lancer et quitter la Console d'ordinateur Norstar sur votre PC. Pour effectuer le lancement initial des programmes, reportez-vous à la section intitulée [Initialisation et configuration du programme Réception à la page 14](#).


Lancement du programme Serveur

Vous devez lancer le programme Serveur avant de lancer le programme Réception.

Pour lancer le programme Serveur, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches Windows, puis amenez le pointeur de la souris sur **Programmes**.
2. Pointez **Console d'ordinateur Norstar** et cliquez sur **Serveur**. Le bouton **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar**, , est ajouté dans la barre des tâches.
3. Cliquez sur le bouton **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar**; la fenêtre **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar** apparaît. Le programme Serveur est prêt à utiliser lorsque **En cours** s'affiche dans la zone **État du programme Serveur**.




4. Après avoir vérifié le fonctionnement du serveur, réduisez la fenêtre du serveur en cliquant sur **Réduction**, .


Arrêt du programme Serveur

Il est recommandé de laisser le programme Serveur continuellement ouvert. Si vous devez arrêter le programme, suivez les étapes suivantes.

Pour arrêter le programme Serveur, effectuez les étapes suivantes :

1. Au PC serveur, cliquez sur le bouton **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar** dans la barre des tâches pour rétablir la fenêtre **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar** (si celle-ci n'est pas déjà ouverte).
2. Cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**. Une boîte de dialogue s'affiche et le système vous demande si vous voulez fermer le programme Serveur.
3. Cliquez sur **Oui**.




La fenêtre **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar** se ferme et le bouton **Serveur de la Console d'ordinateur Norstar**, , ne figure plus dans la barre des tâches.



Vous pouvez également arrêter le programme Serveur en cliquant avec le bouton droit de la souris sur  dans la barre des tâches Windows, puis en cliquant sur **Fermer**, ou en cliquant sur **Fermer** dans la barre de titre.

Lancement du programme Réception

Assurez-vous que le programme Serveur a été lancé et que «En cours» s'affiche dans la zone **État du programme Serveur** avant de lancer le programme Réception. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de la fenêtre principale de réception, reportez-vous à la section intitulée [Initialisation et configuration du programme Réception à la page 14](#).

Pour lancer le programme Réception et ouvrir la fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar, effectuez les étapes suivantes :


1. Au PC réception, cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches Windows, puis amenez le pointeur de la souris sur **Programmes**.
2. Pointez **Console d'ordinateur Norstar** et cliquez sur **Réception**. Le bouton Réception de la Console d'ordinateur Norstar, , est ajouté dans la barre des tâches.
3. La fenêtre d'introduction de la **Console d'ordinateur Norstar 1.1** s'affiche brièvement, puis la fenêtre principale de réception apparaît. La fenêtre Astuce du jour s'affiche.
4. Cliquez sur le bouton **Fermer** de la fenêtre **Astuce du jour**.
5. Quelques secondes plus tard, l'icône **Serveur**, , puis l'icône **Synchronisation**, , s'affichent dans la barre d'état.

Nota : Les icônes **Serveur**,  et **Synchronisation**, , doivent être affichées dans la barre d'état pour que vous puissiez traiter les appels.

Réduction et agrandissement de la fenêtre principale de réception

Vous pouvez réduire ou agrandir la fenêtre principale de réception selon vos besoins.

Pour réduire la fenêtre principale de réception, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur **Réduction**, , dans la barre de titre. La fenêtre principale de réception est réduite.

Pour agrandir ou rouvrir la fenêtre principale de réception, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur le bouton **Réception de la Console d'ordinateur Norstar**,

, dans la barre des tâches.

Arrêt du programme Réception

Pour arrêter le programme Réception, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur **Fichier**, puis sur **Quitter**.



La fenêtre principale de réception se ferme et le bouton **Réception de la Console d'ordinateur Norstar** ne figure plus dans la barre des tâches.

Vous pouvez également arrêter le programme Réception en cliquant avec le bouton droit de la souris sur le bouton **Réception de la Console d'ordinateur Norstar** dans la barre des tâches Windows, puis en cliquant sur **Fermer**, ou en cliquant sur **Fermer** dans la barre de titre.

Vérification du fonctionnement des programmes Serveur et Réception

Si les programmes Serveur et Réception sont installés sur votre PC, assurez-vous que les deux programmes sont lancés et qu'ils communiquent ensemble.



Pour vérifier le fonctionnement des programmes Serveur et Réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Assurez-vous que  et  figurent dans la barre des tâches. Si un de ces boutons ne se trouve pas dans la barre des tâches, reportez-vous aux sections intitulées [Lancement du programme Serveur à la page 11](#) et [Lancement du programme Réception à la page 12](#).

Nota : Si seul le programme Réception est installé sur votre ordinateur, déterminez s'il fonctionne en vérifiant si le bouton



figure dans la barre des tâches.

2. Assurez-vous que les icônes  et  figurent dans la barre d'état de la fenêtre principale de réception.

Si vous éprouvez des difficultés, consultez le **Guide d'installation de la Console d'ordinateur Norstar** ou communiquez avec votre administrateur de système.

Initialisation et configuration du programme Réception

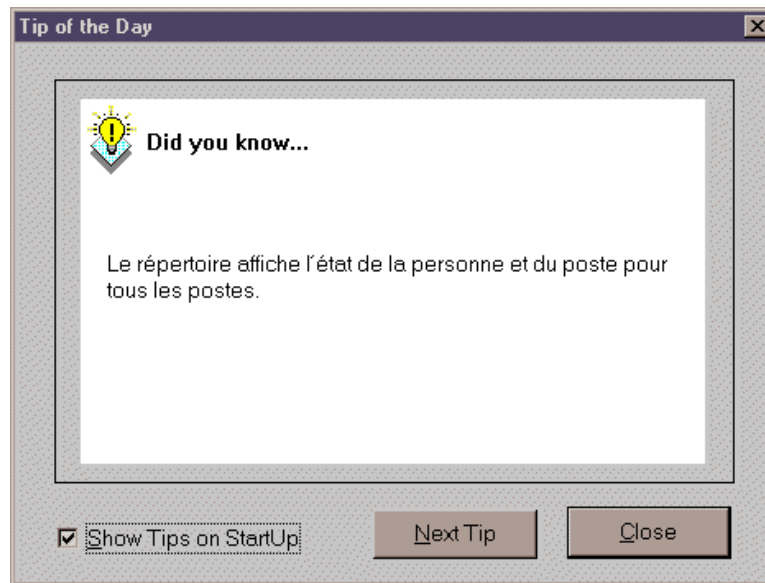
Chaque ordinateur doté du programme Réception doit être configuré de façon à traiter les appels en mode Réception principale permanente, Réception principale intermittente, Réception de remplacement, Réception de débordement ou Réception adjointe.

Lancement initial du programme Réception

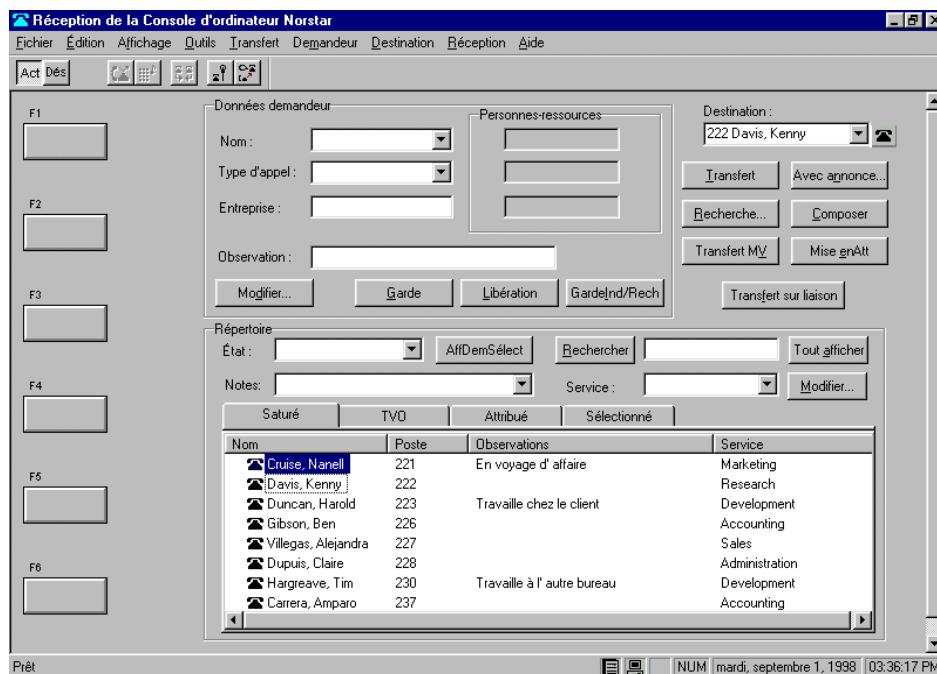
Maintenant que le programme Serveur est configuré et qu'il fonctionne, vous pouvez lancer et configurer le programme Réception.


Pour lancer et configurer le programme Réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Démarrer** de la barre des tâches Windows, amenez le pointeur de la souris sur **Programmes**, puis pointez **Console d'ordinateur Norstar**.
2. Cliquez sur **Réception**. Le programme Réception est lancé.
3. La première fois que le programme Réception est lancé après son installation, la boîte de dialogue **Options** s'affiche.
4. Entrez le numéro du poste de réception dans la zone **Poste de la réception**.
5. Si plus d'un serveur de Console d'ordinateur Norstar est lancé sur le réseau, vous devez cliquer dans la zone **ID serveur**, puis entrer le numéro d'identification du serveur que vous désirez utiliser. Le numéro d'identification du serveur correspond au nom d'hôte du protocole TCP/IP Windows attribué au PC serveur. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déterminer l'identification du serveur, reportez-vous à la section intitulée «Nom d'hôte du protocole TCP/IP sur un PC serveur» du Guide d'installation de la Console d'ordinateur Norstar. S'il n'y a qu'un seul serveur de Console d'ordinateur Norstar en marche, laissez cette zone vide. Le programme Réception se connecte automatiquement à ce programme Serveur.
6. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue **Astuce du jour** s'affiche par-dessus la fenêtre **Réception de la Console d'ordinateur Norstar**.




7. Cliquez sur **Fermer**. La fenêtre **Réception de la Console d'ordinateur Norstar** s'affiche.



8. Dès que la communication entre le programme Réception et le programme Serveur est établie, l'icône du PC serveur, , s'affiche dans la barre d'état au bas de la fenêtre principale de réception.

Le programme Réception obtient les données de configuration du programme Serveur. Les numéros des postes Norstar défilent alors dans la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception. Lorsque la configuration est terminée, la zone de groupe **Répertoire** affiche tous les postes connectés au SCI Norstar et l'icône

Synchronisation, , s'affiche dans la barre d'état au bas de la fenêtre principale de réception.

Modes de fonctionnement du programme Réception

Chaque ordinateur doté du programme Réception doit être configuré de façon à traiter les appels en mode Réception principale permanente, Réception principale intermittente, Réception de remplacement, Réception de débordement ou Réception adjointe.

Réception principale permanente

La Réception principale permanente est un poste de réception dont la fenêtre principale de réception reste toujours affichée. Il est possible de programmer plusieurs Réceptions permanentes.

Pour assurer le bon fonctionnement du programme Réception, les options d'identification du serveur et de numéro du poste de réception du programme Réception doivent être bien réglées. L'option d'identification du serveur indique au programme Réception l'emplacement du programme Serveur de la Console d'ordinateur Norstar. L'option de numéro du poste de réception lui indique quel poste Norstar appartient au préposé à la réception.

Une fois que les réglages sont terminés, le programme Réception affiche tous les appels d'arrivée au poste de réception dans la fenêtre principale de réception sous forme d'un bouton de **prise de ligne** jaune affichant « Sonnerie ». Si le poste de réception a été programmé pour recevoir tous les appels d'arrivée de l'entreprise (réception principale) alors le programme Réception de la Console d'ordinateur Norstar affiche également ces appels.

Afin de recevoir et de faire des appels correctement, un poste doit être attribué au programme Réception. Il doit s'agir d'un poste du système Norstar, de préférence le poste situé sur le bureau du préposé.

Pour définir ou modifier le numéro du poste de réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Outils**, puis sur **Options**. La boîte de dialogue **Options** et l'onglet **Options** s'affichent.
2. Cliquez dans la zone **Mon poste** dans la zone de groupe **Réception**.
3. Entrez le numéro du poste de réception.

Réception principale intermittente

La Réception principale intermittente est réservée à une personne qui répond aux appels d'arrivée et qui doit également se servir d'autres applications sur PC (p. ex., le traitement de texte).

La différence entre la réception principale permanente et la réception principale intermittente est que la réception intermittente est dotée d'options supplémentaires qui signalent les appels d'arrivée lorsque l'écran du programme Réception est réduit. Reportez-vous aux sections intitulées [Réception principale permanente à la page 16](#) et [Configuration d'autres fonctions de réception à la page 19](#).

Réception de remplacement

La Réception de remplacement est simplement un poste de réception qui reçoit les appels qui ont été réacheminés depuis un autre poste de réception. Elle peut simultanément être en mode de réception principale ou de réception adjointe, ou toute autre combinaison de modes de réception.


Nota : Comme pour tous les modes de fonctionnement du programme Réception, vous devez régler les options d'identification du serveur et de numéro du poste de réception dans la boîte de dialogue **Options**. Lorsque ces réglages sont terminés, le programme Réception affiche tous les appels d'arrivée acheminés au poste de réception Norstar. Reportez-vous à la section intitulée [Configuration d'autres fonctions de réception à la page 19](#).

Chaque PC réception qui, au départ, était configuré pour recevoir les appels d'arrivée, doit être configuré pour réacheminer les appels au PC réception de remplacement.

Nota : Les appels peuvent être réacheminés à un autre poste de réception de la Console d'ordinateur Norstar ou à tout poste Norstar au sein de l'entreprise.

Lorsque le préposé à la réception doit quitter son poste, le poste de réception de remplacement peut être activé à l'aide du bouton **DÉS** de la fenêtre principale de réception. Ce bouton indique que le préposé à la réception n'est plus à son poste et que tous les appels doivent être acheminés au poste de réception déterminé. Une fois que le bouton **DÉS** est activé, le préposé à la réception peut traiter les appels en cours. Les nouveaux appels sont acheminés au poste du préposé absent, mais également au poste de réception de remplacement. Ainsi, bien que le préposé à la réception soit absent, le programme Réception peut traiter les appels, le cas échéant.

Pour régler le poste de réception de remplacement, effectuez les étapes suivantes :

1. À partir de l'onglet **Options** de la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur la zone **Poste suivant** dans la zone de groupe **Réacheminer les appels vers**.
2. Entrez le numéro de poste de la Réception de remplacement.
3. Pour gérer le réacheminement des appels, sélectionnez l'option **Je ne suis pas à mon bureau** en cliquant sur le bouton  de la barre d'outils de la fenêtre principale de réception.

Réception de débordement


Lorsqu'un poste de réception reçoit plus d'appels qu'il ne peut en traiter, les appels sont acheminés à la Réception de débordement. À titre d'exemple, si le poste de réception principale traite déjà six appels, l'appel suivant est réacheminé au poste de réception de débordement jusqu'à ce que l'un des six boutons de prise de ligne se libère.

Le poste de réception de débordement peut également être en mode de réception principale ou de réception adjointe, ou toute autre combinaison de modes de réception.

Nota : Comme pour tous les modes de fonctionnement du programme Réception, vous devez régler les options d'identification du serveur et de numéro du poste de réception dans la boîte de dialogue **Options**. Lorsque ces réglages sont terminés, le programme Réception affiche tous les appels d'arrivée acheminés au poste de réception Norstar.

Lorsque vous réglez un PC réception en mode de réception de débordement, chaque PC réception, qui recevait initialement les appels d'arrivée, doit être configuré de manière à réacheminer au besoin les appels au PC réception de débordement. La fonction de débordement doit être activée pour chaque PC réception.

Nota : Les appels peuvent être réacheminés à un autre poste de réception de la Console d'ordinateur Norstar ou à tout poste Norstar.

Lorsqu'une situation de débordement (tous les boutons de **prise de ligne** sont activés) survient au poste de réception, le symbole indicateur de **débordement**, , de la barre d'état est activé, et l'appel en débordement est automatiquement transféré au poste programmé à cet effet.

Pour programmer le poste de débordement, effectuez les étapes suivantes :

1. À partir de l'onglet **Options** de la boîte de dialogue **Options**, cliquez sur la zone **Poste suivant** dans la zone de groupe **Réacheminer les appels vers**.
2. Entrez le numéro de poste de la Réception de débordement.
3. Pour réacheminer les appels lorsque la Réception principale traite le nombre maximum d'appels, sélectionnez **Le réacheminement sur débordement a lieu**.

Réception adjointe

La Réception adjointe permet de prendre les appels à partir d'un ou de plusieurs postes au sein du système. Le programme Réception peut donc être configuré de manière à surveiller tous les appels d'arrivée aux postes programmés à cet effet. Comme l'ordinateur sert normalement à d'autres fonctions, la Console d'ordinateur Norstar peut signaler un appel sans que la fenêtre principale soit toujours au premier plan de l'écran. En sélectionnant **Le poste attribué émet une sonnerie** à partir de la boîte de dialogue **Options**, une boîte de dialogue **Avis de réception d'appel** s'affiche pour avertir la Réception adjointe de l'arrivée d'un appel extérieur destiné à un poste qui lui est attribué.

La fonction **Attribué** est utilisée lorsqu'un employé veut que le préposé à la réception adjointe, comme un adjoint administratif, réponde à ses appels.

Nota : Dans la plupart des cas, les appels provenant de l'extérieur de l'entreprise sont affichés dans la fenêtre principale de réception adjointe. Tous les appels internes de poste à poste sont traités normalement et ne sont pas affichés dans la fenêtre principale de réception adjointe.

Pour activer le mode de réception adjointe, il suffit d'entrer les numéros de poste dans la zone **Attribué** de l'onglet **Attribué** de la boîte de dialogue **Options**.

Pour ajouter ou supprimer des postes attribués à la réception adjointe, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Outils**, puis cliquez sur **Options** dans le menu **Outils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Attribué** de la boîte de dialogue **Options**.

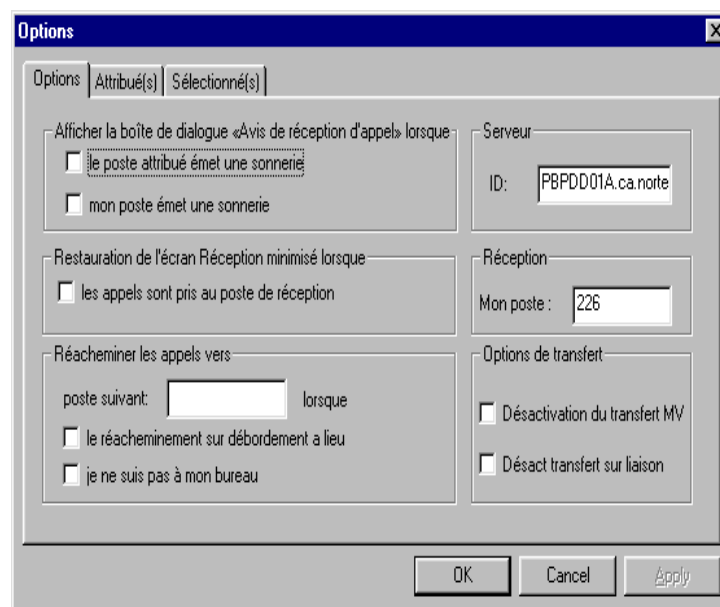
Pour ajouter un poste, cliquez sur le poste en question dans la zone **Tous postes**, puis cliquez sur **>>** pour le copier dans la zone **Postes attribués**.

Pour supprimer un poste apparaissant dans la zone **Postes attribués**, cliquez sur le numéro du poste dans la zone **Postes attribués**, puis cliquez sur **<<**.

Pour afficher les postes attribués, il suffit de cliquer sur l'onglet **Attribué** dans la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception.

Configuration d'autres fonctions de réception

Les fonctions de réception des différents modes de réception sont configurées à partir de la boîte de dialogue **Options**. À partir du menu **Outils**, cliquez sur **Options** pour afficher cette boîte de dialogue.



L'onglet **Options** est affiché en même temps que la boîte de dialogue **Options**. Le tableau suivant décrit chacune des zones de cet onglet.

Zone de groupe	Description
Afficher la boîte de dialogue «Avis de réception d'appel» lorsque	Affiche la boîte de dialogue Avis de réception d'appel .
Restauration de l'écran Réception minimisé lorsque	Restauration ou non de la fenêtre principale de réception lorsqu'un appel est acheminé à votre poste.
Réacheminer les appels vers	Réglage du numéro de poste de la réception de débordement ou de remplacement.
Serveur	Affiche le nom du serveur. S'il y a plus d'un serveur, vous pouvez entrer le nom du serveur manuellement.
Réception	Affiche le numéro de poste de la réception. Vous devez entrer ce numéro manuellement pendant la configuration.
Options de transfert	Configuration des options de la messagerie vocale et de transfert sur liaison.

Tableau 1 — Fonctions des zones de groupe de la boîte de dialogue Options

Avis de réception des appels d'arrivée

L'avis de réception des appels d'arrivée s'effectue de deux façons à la réception :

- Lorsque d'autres programmes Windows sont en cours, la fenêtre de la Console d'ordinateur Norstar est habituellement réduite sur la barre des tâches. En pareil cas, la boîte de dialogue **Avis de réception d'appel** s'affiche signalant l'arrivée d'un appel. Lorsque le bouton **Prise d'appel** de la boîte de dialogue est activé, l'appel est pris. Vous pouvez également choisir de ne pas y répondre et de laisser un autre poste de réception prendre la relève.
- Lorsque la fenêtre principale est affichée (maximisée), la boîte de dialogue **Avis de réception d'appel** n'apparaît pas. En pareil cas, un bouton de **prise de ligne** affichant «Sonnerie» signale l'arrivée d'un appel.

Pour activer l'option d'avis de réception d'appel, effectuez l'étape suivante :

1. Dans la zone de groupe **Afficher la boîte de dialogue «Avis de réception d'appel» lorsque**, sélectionnez l'une des options suivantes :

le poste attribué émet une sonnerie — Le préposé à la réception est avisé des appels d'arrivée aux postes attribués.

ou

mon poste émet une sonnerie — Le préposé à la réception est avisé lorsque son poste reçoit un appel.

Lorsque ni l'une ni l'autre des cases n'est cochée, le préposé à la réception ne reçoit aucun avis lorsque la fenêtre principale est réduite.

Restauration automatique de la fenêtre principale de réception au moment d'un appel

Lorsque le mode de réception intermittent est utilisé, la fenêtre principale est souvent minimisée ou cachée sous d'autres fenêtres. Il est toujours possible de restaurer l'écran en cliquant sur le bouton **Console d'ordinateur Norstar** à partir de la barre des tâches Windows. Par contre, il est plus rapide de configurer la fenêtre principale de réception pour qu'elle s'affiche automatiquement.

Le programme Réception peut automatiquement restaurer la fenêtre principale lorsque le poste de réception est en occupation. La fenêtre principale devient ainsi accessible sans qu'il soit nécessaire de recourir à la restauration manuelle.

Pour configurer la fenêtre principale de réception de sorte qu'elle s'affiche automatiquement, effectuez l'étape suivante :

1. Cochez la case **les appels sont pris au poste de réception** dans la zone de groupe **Restauration de l'écran Réception minimisé lorsque**.

La fenêtre principale est restaurée lorsque le préposé à la réception fait ou prend un appel à partir du poste.

Sauvegarde des options du programme Réception

1. Pour sauvegarder les modifications que vous avez apportées dans la fenêtre **Options**, cliquez sur le bouton **OK**. Si vous n'avez rien modifié, cliquez sur **Annuler**. Les options de la Réception entrent en vigueur dès que les modifications ont été sauvegardées.

Configuration de l'option de réception sélectionnée

En plus de l'onglet **Saturé** de la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception, l'onglet **Sélectionné** permet l'affichage d'un sous-ensemble particulier du répertoire. Cette fonction est surtout utile lorsque les appels d'arrivée de la réception sont acheminés à un nombre limité de postes.

Pour afficher un sous-ensemble de postes dans la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Outils**, puis cliquez sur **Options** dans le menu **Outils**.
2. Cliquez sur l'onglet **Sélectionné** de la boîte de dialogue **Options**.

Pour ajouter un poste, cliquez sur le poste en question dans la zone **Tous postes**, puis cliquez sur **>>** pour le copier dans la zone **Postes sélectionnés**.

Pour supprimer un poste apparaissant dans la zone **Postes sélectionnés**, cliquez sur le numéro du poste dans la zone **Postes sélectionnés**, puis cliquez sur **<<**.

Configuration des options de transfert à la messagerie vocale ou de transfert sur liaison

Si votre SCI Norstar n'est pas relié à un Centrex ou à la Messagerie vocale Norstar, vous pouvez désactiver le bouton **Transfert sur liaison** ou **Transfert MV**, ou les deux.

Pour désactiver les **Options de transfert**, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans le menu principal, cliquez sur **Outils**, puis cliquez sur **Options** dans le menu **Outils**. La zone de groupe **Options de transfert** est située dans la partie inférieure droite de la boîte de dialogue.
2. Pour désactiver le bouton **Transfert MV**, cochez la case **Désactivation du transfert MV**.
3. Pour désactiver le bouton **Transfert sur liaison**, cochez la case **Désact transfert sur liaison**.

Lorsqu'ils sont désactivés, les boutons apparaissent en gris pâle dans la fenêtre principale de réception. Vous pouvez réactiver les boutons en supprimant le crochet dans la case appropriée.

La présente section explique comment utiliser, à l'aide du clavier et de la souris, les boutons et les zones de groupes figurant dans la fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar.

Composantes de la fenêtre principale de réception

La fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar comprend :

- une barre de titre,
- une barre de menus,
- une barre d'outils,
- des boutons de **prise de ligne**,
- la zone de groupe **Données demandeur**,
- une zone de traitement d'appels,
- la zone de groupe **Répertoire**,
- une barre d'état.

Boutons de prise de ligne

Les boutons de **prise de ligne** sont situés dans la partie gauche de la fenêtre principale de réception et sont appelés F1, F2, etc.; ils servent à répondre aux appels. Chaque bouton de **prise de ligne** peut servir à traiter un appel. La couleur du bouton de **prise de ligne** et le mot affiché à l'intérieur de ce dernier indiquent le type de traitement effectué. Par exemple, le mot **Sonnerie** à l'intérieur d'un bouton de **prise de ligne** jaune indique un appel d'arrivée au poste de réception. Vous pouvez choisir d'afficher ou de cacher tous les boutons de **prise de ligne**, sauf ceux qui indiquent un appel en cours, en sélectionnant ou en désélectionnant l'option **Cacher les boutons de prise de ligne** dans le menu **Affichage**. Reportez-vous à la section intitulée [Menu Affichage à la page 28](#).

Zone de groupe Données demandeur

La zone de groupe **Données demandeur** dans la partie supérieure centrale de la fenêtre principale de réception affiche des renseignements sur le demandeur qui sont stockés dans la base de données de la Console d'ordinateur Norstar.

Zone de traitement d'appels

Vous pouvez faire et transférer des appels en utilisant la zone **Destination** et les boutons de traitement d'appels situés dans le coin supérieur droit de la fenêtre principale de réception.

Zone de groupe Répertoire

La zone de groupe **Répertoire** est affichée dans la partie inférieure de la fenêtre principale de réception. Elle est composée des trois sections suivantes :

Liste du répertoire	Les onglets du Répertoire donnent accès à quatre types d'affichage des données sur les postes tels que le nom, le numéro de poste, les observations et le service. Vous pouvez sélectionner un nom et un numéro de cette liste pour les placer dans la zone Destination . La liste du Répertoire affiche également les icônes représentant l'état du poste et l'état de l'employé.
Zones Notes et État	Ces zones vous permettent de modifier l'état de l'employé et d'entrer des renseignements sur un poste donné.
Zones Rechercher et Service et boutons Tout afficher et Modifier	Ces zones et ces boutons permettent de rechercher des postes et de modifier les données et le numéro de poste de l'employé correspondant à l'enregistrement trouvé.

Barre d'état

La barre d'état, située au bas de la fenêtre principale de réception, peut être affichée ou non.

Pour afficher la barre d'état, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le menu **Affichage**.

2. Cliquez sur l'option **Barre d'état**. Un crochet apparaît pour indiquer que la barre d'état doit être affichée.

La barre d'état contient les renseignements suivants :

Fait un appel intercommunication

Lorsque vous pointez la souris sur un bouton de la barre d'outils, une description de la fonction du bouton s'affiche dans la barre d'état.



L'icône de **synchronisation** s'affiche après le lancement de la Console d'ordinateur Norstar, lorsque les bases de données Serveur et Réception sont en communication.



L'icône de connexion au **serveur** s'affiche lorsque le programme Réception de votre ordinateur est en communication avec le serveur.



L'icône de **débordement des lignes** s'affiche lorsque le nombre d'appels d'arrivée dépasse le nombre de boutons de **prise de ligne** libres.

NUM

Le message **NUM** s'affiche lorsque la touche **VERRNUM.** est enfoncée.

mardi, septembre 1, 1998 03:42:26 PM

L'heure et la date courantes sont toujours affichées dans la barre d'état.

Utilisation de la barre de menus

La barre de menus contient les menus déroulants accessibles à partir de la fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar. Ces menus déroulants donnent accès à un grand nombre de fonctions de la Console d'ordinateur Norstar.

La barre de menus est toujours visible dans la fenêtre principale de réception. L'aide relative aux options des menus s'affiche dans la barre d'état située au bas de la fenêtre principale de réception lorsque vous pointez votre souris sur les commandes du menu déroulant.

Menu Fichier

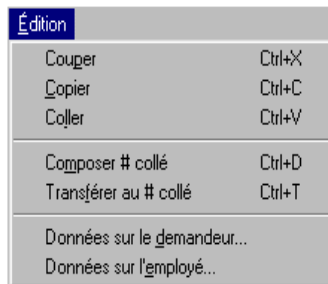


Le menu **Fichier** comprend la commande suivante :

Quitter

Cette commande ferme le programme Réception.

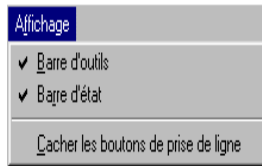
Menu Édition



Le menu **Édition** comprend les commandes suivantes :

Couper	Cette commande efface le texte sélectionné d'une zone modifiable et le copie dans le presse-papiers.
Copier	Cette commande copie le texte sélectionné d'une zone modifiable dans le presse-papiers.
Coller	Cette commande insère le contenu du presse-papiers à l'endroit où se trouve le curseur.
Composer # collé	Cette commande compose le numéro qui se trouve dans le presse-papiers. Ce numéro peut contenir des caractères spéciaux comme le trait d'union, les parenthèses, l'espace ou le point. Nota : Le contenu du presse-papiers s'ajoute aux caractères qui se trouvent déjà dans la zone Destination . Cela vous permet de taper un code d'acheminement dans la zone Destination , puis de cliquer sur Composer # collé .
Transférer au # collé	Cette commande transfère un appel au numéro qui se trouve dans le presse-papiers.
Données sur le demandeur...	Cette commande ouvre la boîte de dialogue Modification des données demandeur . Le bouton Modifier de la zone de groupe Données demandeur remplit la même fonction. Reportez-vous aux sections intitulées Boîte de dialogue Modification des données demandeur à la page 36 et Gestion des données sur les demandeurs à la page 63 .
Données sur l'employé...	Cette commande ouvre la boîte de dialogue Modification des données d'employé . Le bouton Modifier de la zone de groupe Répertoire remplit la même fonction. Reportez-vous aux sections intitulées Boîte de dialogue Modification des données d'employé à la page 41 et Gestion des données sur les employés à la page 68 .

Menu Affichage



Le menu **Affichage** comprend les commandes suivantes :

Barre d'outils

Cette commande permet d'afficher ou de cacher la barre d'outils.

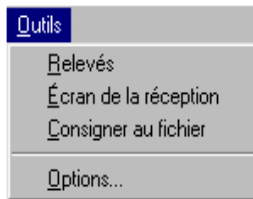
Barre d'état

Cette commande permet d'afficher ou de cacher la barre d'état.

Cacher les boutons de prise de ligne

Cette commande permet d'afficher ou de cacher les boutons de **prise de ligne** inactifs. Lorsque cette option est cochée, seuls les boutons de **prise de ligne** actifs sont affichés dans la fenêtre principale de réception.

Menu Outils



Le menu **Outils** comprend les commandes suivantes :

Relevés

Cette commande lance le programme Relevés.

Écran de la réception

Cette commande ouvre la boîte de dialogue **Écran de la réception** qui contient les données de diagnostic envoyées par le programme Réception et renvoyées par le programme Serveur. L'**Écran de la réception** aide au dépannage.

Consigner au fichier

Cette commande permet de consigner dans un fichier les données sur le programme Réception et les messages du serveur. Ce fichier est ensuite utilisé aux fins de dépannage.

Options...

Cette commande ouvre la boîte de dialogue **Options** qui comporte trois onglets.

L'onglet **Options** :

vous permet d'attribuer une identification au serveur, d'entrer le numéro du poste de réception, de sélectionner les paramètres permettant l'affichage de la fenêtre principale de réception de la Console d'ordinateur Norstar et le réacheminement des appels.

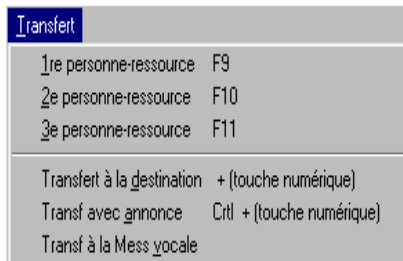
L'onglet **Attribué(s)** :

vous permet de choisir des numéros de poste qui apparaîtront dans l'affichage **Attribué** de la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception.

L'onglet **Sélectionné(s)** :

vous permet de choisir des numéros de poste qui apparaîtront dans l'affichage **Sélectionné** de la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Utilisation de la zone de groupe Répertoire à la page 39](#).

Menu Transfert

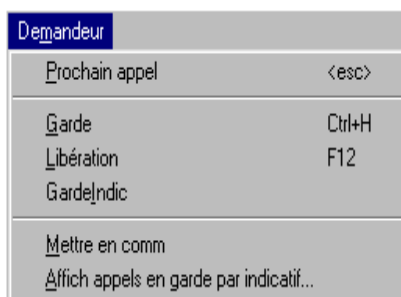
Le menu **Transfert** comprend les commandes suivantes :

1re personne-ressource

Cette commande transfère l'appel en cours à la première personne-ressource entrée pour ce demandeur. Cette commande est activée lorsqu'un appel est en cours et que le nom d'une personne-ressource est affiché dans la première zone de la zone de groupe **Personnes-ressources**.

2e personne-ressource	Cette commande transfère l'appel en cours à la deuxième personne-ressource entrée pour ce demandeur. Cette commande est activée lorsqu'un appel est en cours et que le nom d'une personne-ressource est affiché dans la deuxième zone de la zone de groupe Personnes-ressources .
3e personne-ressource	Cette commande transfère l'appel en cours à la troisième personne-ressource entrée pour ce demandeur. Cette commande est activée lorsqu'un appel est en cours et que le nom d'une personne-ressource est affiché dans la troisième zone de la zone de groupe Personnes-ressources .
Transfert à la destination	Cette commande transfère l'appel en cours au poste affiché dans la zone Destination . Le bouton Transfert remplit la même fonction.
Transf avec annonce	Cette commande transfère avec annonce un appel en cours au numéro de poste inscrit dans la zone Destination . L'appel du demandeur est automatiquement mis en garde lorsque vous cliquez sur l'option Transf avec annonce , puis il est établi lorsque vous cliquez sur Transfert immédiat dans la boîte de dialogue Transfert avec annonce . Le bouton Avec annonce remplit la même fonction. Reportez-vous à la section intitulée Mise en garde et filtrage des appels à la page 54 .
Transf à la Mess vocale	Cette commande transfère l'appel en cours à la boîte vocale du numéro de poste inscrit dans la zone Destination . Le bouton Transfert MV remplit la même fonction.

Menu Demandeur



Le menu **Demandeur** comprend les commandes suivantes :

Prochain appel	Cette commande permet de répondre à l'appel suivant dans la file d'attente.
-----------------------	---

Garde	Cette commande met en garde l'appel en cours. Le bouton Garde remplit la même fonction. Reportez-vous à la section intitulée Mise en garde et filtrage des appels à la page 54 .
Libération	Cette commande libère l'appel en cours. Le bouton Libération remplit la même fonction.
GardeIndic	Cette commande met l'appel en cours en garde par indicatif, ce qui vous permet de lancer une recherche de la personne dont le numéro apparaît dans la zone Destination . Lorsque vous cliquez sur Affich appels en garde par indicatif dans le menu Demandeur , la liste de tous les appels qui ont été mis en garde par indicatif à tous les postes de réception s'affiche dans la boîte de dialogue Appels mis en garde par indicatif . Pour récupérer un appel affiché dans la boîte de dialogue Affich appels en garde par indicatif , appuyez sur le bouton Récupérer . Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affichage des appels mis en garde par indicatif, reportez-vous à la section intitulée Mise en garde et filtrage des appels à la page 54 . Le bouton GardeInd/Rech remplit la même fonction.
Mettre en comm	Cette commande met en communication deux participants en reliant l'appel en cours à l'appel en garde. Reportez-vous à la section intitulée Mise en communication à la page 57 .
Affich appels en garde par indicatif...	Cette commande ouvre la boîte de dialogue Appels mis en garde par indicatif qui affiche tous les appels mis en garde par indicatif par l'ensemble des postes de réception. Un appel peut être récupéré par n'importe quel poste de réception de la Console d'ordinateur Norstar, ou par n'importe quel poste du SCI Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée Mise en garde et filtrage des appels à la page 54 .

Menu Destination



Le menu **Destination** comprend les commandes suivantes :

Composer	Cette commande effectue un appel du poste de réception au numéro inscrit dans la zone Destination . Le bouton Composer remplit la même fonction.
-----------------	--

Communication directe	Cette commande établit une communication directe entre la Réception et le poste inscrit dans la zone Destination . Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée Communication directe avec un employé à la page 57 .
Comp par tonalités MF	Cette commande transmet des tonalités MF au numéro extérieur inscrit dans la zone Destination . Cette option doit être utilisée avec le bouton Liaison lors de la composition d'un numéro extérieur sur une ligne active pour établir la communication avec d'autres systèmes ou télécommunicateurs (par exemple, Centrex).
Liaison	Cette commande sert à accéder (à l'aide du crochet commutateur) à des fonctions de ligne réseau ou Centrex (comme le transfert hors système ou la conférence) ou à d'autres systèmes ou télécommunicateurs durant un appel d'arrivée. Si vous cliquez sur le bouton Liaison durant un appel d'arrivée, l'appel sera mis en garde et un signal de liaison sera émis sur la ligne active. Le bouton Tonalités MF s'utilise avec le bouton Liaison pour composer les chiffres du code réseau inscrits dans la zone Destination . Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée Mise en communication à la page 57 .

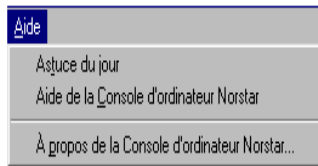
Menu Réception



Le menu **Réception** comprend les commandes suivantes :

En serv	Cette commande alterne avec la commande Hors serv . Lorsqu'elle est cochée, le préposé est prêt à répondre aux appels.
Hors serv	Cette commande alterne avec la commande En serv . Lorsqu'elle est cochée, le préposé n'est pas en mesure de répondre aux appels. Tous les appels qui sonnent au poste de réception sont réacheminés à la position de réception de remplacement. Nota : Le réacheminement des appels à un poste de remplacement doit être réglé dans la boîte de dialogue Options accessible à partir du menu Outils .

Menu Aide



Le menu **Aide** comprend les options suivantes :

Astuce du jour	Cette option permet d'afficher ou de cacher la fenêtre Astuce du jour lorsque la Console d'ordinateur Norstar est lancée.
Aide de la Console d'ordinateur Norstar	Cette option permet d'afficher les fichiers d'aide.
À propos de la Console d'ordinateur Norstar	Cette option permet d'afficher des renseignements sur le programme, le numéro de révision, le copyright et le système.

Utilisation de la barre d'outils

La barre d'outils contient plusieurs boutons qui permettent d'accéder facilement et rapidement à certaines fonctions de la Console d'ordinateur Norstar.

Pour afficher la barre d'outils, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le menu **Affichage**.
2. Cliquez sur la commande **Barre d'outils**. La barre d'outils est située sous la barre de menus dans la partie supérieure de la fenêtre principale de réception :

La barre d'outils contient les éléments suivants :



Les boutons **Act** et **Dés** servent à indiquer si vous êtes prêt ou non à répondre aux appels.

Nota : Le réacheminement des appels à un poste de remplacement doit être réglé dans la boîte de dialogue **Options** accessible à partir du menu **Outils**.



Le bouton **Liaison** sert à accéder à des fonctions de ligne réseau ou Centrex (comme le transfert hors système ou la conférence) ou à d'autres systèmes ou télécommunicateurs durant un appel extérieur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Mise en communication à la page 57](#).



Le bouton **Tonalités MF** sert à transmettre des tonalités MF au numéro extérieur inscrit dans la zone **Destination**. Cette option doit être utilisée avec le bouton **Liaison** lors de la composition d'un numéro extérieur sur une ligne active pour établir la communication avec d'autres systèmes ou télécommunicateurs (par exemple, Centrex). Ce bouton sert également à transmettre des caractères spéciaux (*, #, P et W, par exemple) de la zone **Destination** à d'autres services comme les services interactifs de réponse vocale (SIRV) ou de messagerie vocale Norstar.



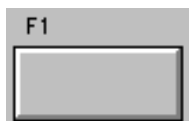
Le bouton **Mettre en comm** met en communication deux participants en reliant l'appel en cours à l'appel en garde à la Console d'ordinateur Norstar. Reportez-vous à la section intitulée [Mise en communication à la page 57](#).



Le bouton **Affich appel en garde par indicatif** permet d'afficher la boîte de dialogue **Appels mis en garde par indicatif** qui contient la liste des appels mis en garde par indicatif. Les appels peuvent être mis en garde par indicatif et repris par n'importe quel poste Norstar de votre SCI Norstar. Reportez-vous à la section intitulée [Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés à la page 54](#).



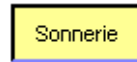
Le bouton **Comm dir** permet d'établir une communication du poste de réception au haut-parleur d'un autre poste sans faire sonner le poste. Reportez-vous à la section intitulée [Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés à la page 54](#).



Six boutons de **prise de ligne**, appelés F1 à F6, sont situés dans la partie gauche de la fenêtre principale de réception et servent à répondre aux appels. Chaque bouton de **prise de ligne** peut correspondre à un appel en cours. La couleur du bouton de **prise de ligne** et le mot affiché à l'intérieur de ce dernier indiquent le type de traitement effectué.

Vous pouvez afficher ou cacher les boutons de prise de ligne, selon votre préférence. Cliquez sur le menu **Affichage**, puis sur la commande **Cacher les boutons de prise de ligne**. Lorsqu'un crochet est affiché, seuls les boutons de **prise de ligne** actifs sont affichés et les boutons de **prise de ligne** libres sont cachés. Lorsque la commande **Cacher les boutons de prise de ligne** n'est pas cochée, tous les boutons de prise de ligne s'affichent dans la fenêtre principale, qu'ils soient actifs ou non.

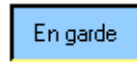
Mots et couleurs des boutons de prise de ligne



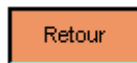
Le mot **Sonnerie** s'affiche à l'intérieur d'un bouton de **prise de ligne** jaune lorsqu'un appel d'arrivée sonne au poste de réception.



Le bouton de **prise de ligne** devient vert et **En cours** s'affiche lorsque le préposé répond à l'appel. Un seul bouton de **prise de ligne** peut être activé à la fois.



Le bouton de **prise de ligne** devient bleu et **En garde** apparaît à l'intérieur du bouton lorsqu'un appel est mis en garde au poste de réception.



Le bouton de **prise de ligne** devient orange et **Retour** apparaît à l'intérieur du bouton lorsqu'un appel au poste de destination revient à la Réception.



Le bouton de **prise de ligne** devient rouge et **Sonnerie** apparaît à l'intérieur du bouton lorsqu'un appel sonne à un poste attribué.



Les boutons de **prise de ligne** apparaissent en gris lorsqu'ils sont inactifs et lorsque l'option **Cacher les boutons de prise de ligne** n'est pas cochée dans le menu **Affichage**.

Utilisation de la zone de groupe Données demandeur

La zone de groupe **Données demandeur** est située au centre de la partie supérieure de la fenêtre principale de réception. Elle comprend des renseignements sur le demandeur qui sont entrés automatiquement dans les zones par la Console d'ordinateur Norstar lorsqu'un appel obtient une réponse.

Données demandeur		Personnes-ressources	
Nom :	Pierre Lafreniere		
Type d'appel :	Client		
Entreprise :	ABC System		
Observation :			
<input type="button" value="Modifier..."/>		<input type="button" value="Garde"/> <input type="button" value="Libération"/> <input type="button" value="Garde/nd/Rech"/>	

La zone de groupe **Données demandeur** comprend les zones suivantes :

- **Nom, Type d'appel** (Indéterminé, Personnel, Employé, Fournisseur ou Client), **Entreprise** et **Observation**.
- **Personnes-ressources** qui affiche les trois correspondants que le demandeur appelle le plus fréquemment dans l'entreprise.

Les boutons suivants apparaissent dans la zone de groupe **Données demandeur** :



Ce bouton ouvre la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**. Reportez-vous à la section intitulée [Gestion des données sur les demandeurs à la page 63](#).



Ce bouton met l'appel en cours en garde.



Ce bouton libère l'appel en cours.



Ce bouton met l'appel en cours en garde par indicatif et ouvre la boîte de dialogue **Rechercher**, ce qui vous permet de lancer une recherche de la personne dont le numéro apparaît dans la zone **Destination**. Reportez-vous à la section intitulée [Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés à la page 54](#).

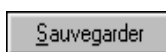
Boîte de dialogue Modification des données demandeur

Cette boîte de dialogue est affichée lorsque vous cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de groupe **Données demandeur**. Elle permet d'ajouter des données sur les demandeurs ou de modifier celles-ci.




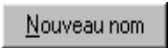

La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** contient les zones suivantes. Ces zones sont modifiables, sauf indication contraire.

- La zone **Nom** contient le nom du demandeur. La première fois qu'un demandeur appelle, le nom affiché est celui qui est fourni par la compagnie de téléphone. Vous pouvez remplacer ce nom par le vrai nom du demandeur.
- La zone **Type** décrit la fonction du demandeur. Il y a cinq types d'appels : Indéterminé, Personnel, Employé, Fournisseur et Client.
- La zone **Entreprise** contient le nom de l'entreprise associée au demandeur. Le nom provenant de l'**identification du demandeur** est entré automatiquement dans cette zone. Ce nom peut être modifié dans cette zone ou dans la zone de groupe **Données demandeur**.
- La zone **N° de tél** contient le numéro de téléphone du demandeur.
- Les zones **Ville**, **État/Province** et **Code postal** contiennent les données correspondantes sur le demandeur.
- Les zones **ID demandeur — affich nom** et **ID demandeur — affich numéro** contiennent des données fournies par l'abonnement au réseau téléphonique public commuté.
- La zone **Numéro de l'enregistrement** contient le numéro d'identification distinct de l'enregistrement du demandeur. Vous ne pouvez pas modifier le contenu de cette zone.
- Les zones **Personnes-ressources** contiennent le nom des trois correspondants que le demandeur appelle le plus fréquemment dans votre entreprise.

Les boutons suivants apparaissent dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**.



Ce bouton permet de sauvegarder dans la base de données l'enregistrement du demandeur qui est affiché dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**.

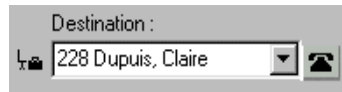
	Ce bouton permet de fermer la boîte de dialogue Modification des données demandeur sans sauvegarder les changements apportés à l'enregistrement.
	Ce bouton permet d'ouvrir la boîte de dialogue Rechercher dans la boîte de dialogue Modification des données demandeur .
	Ce bouton permet de créer un enregistrement que vous pouvez remplir avec les données d'un nouveau demandeur.
	Ce bouton permet de créer un enregistrement contenant un nouveau nom à partir d'un enregistrement existant. Les données apparaissant dans toutes les zones, sauf la zone Nom , demeurent inchangées. Vous pouvez alors entrer le nouveau nom.
	Ce bouton permet de supprimer de la base de données l'enregistrement affiché dans la boîte de dialogue Modification des données demandeur .

Utilisation de la zone de traitement d'appels



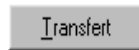
La zone de traitement d'appels est située dans la partie supérieure droite de la fenêtre principale de réception et comprend les éléments suivants :

- la zone **Destination**,
- une série de boutons, dont : **Transfert**, **Recherche**, **Transfert MV**, **Avec annonce**, **Composer**, **Mise enAtt** et **Transfert sur liaison**.

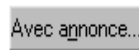


La zone **Destination** sert à entrer le numéro du poste ou le numéro de téléphone à composer.

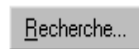
Les boutons suivants apparaissent dans la zone de traitement d'appels.



Ce bouton permet de transférer l'appel en cours au numéro de poste inscrit dans la zone **Destination**.



Ce bouton permet de transférer avec annonce un appel en cours au numéro de poste inscrit dans la zone **Destination**. Le demandeur est mis en garde automatiquement lorsque vous cliquez sur le bouton **Avec annonce**. L'appel du demandeur est établi au poste inscrit dans la zone **Destination** lorsque vous cliquez sur **Transfert immédiat** dans la boîte de dialogue **Transfert avec annonce**.



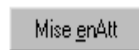
Ce bouton permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Rechercher**.



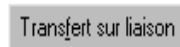
Ce bouton permet d'effectuer un appel du poste de réception au numéro inscrit dans la zone **Destination**.



Ce bouton permet de transférer l'appel en cours à la boîte vocale associée au numéro de poste inscrit dans la zone **Destination** pour permettre au demandeur de laisser un message.



Ce bouton permet de mettre un appel en garde par indicatif au poste de destination.



Ce bouton permet d'accéder à des fonctions de ligne réseau ou Centrex (comme le transfert hors système ou conférence) ou à d'autres systèmes ou télécommunicateurs durant un appel extérieur. Il permet également de composer par tonalités les chiffres inscrits dans la zone **Destination**.



Utilisation de la zone de groupe Répertoire

La zone de groupe **Répertoire** est située dans la partie inférieure de la fenêtre principale de réception. Elle contient des onglets présentant divers affichages des postes de votre système Norstar. La zone de groupe **Répertoire** contient également des boutons et des zones permettant de rechercher et de modifier les données sur les employés et les postes.

Fonctions de recherche et de modification dans la zone de groupe Répertoire

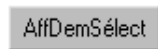
Les boutons et les zones de la zone de groupe **Répertoire**, décrits ci-après, permettent de rechercher et de modifier les données sur les employés qui figurent dans la liste du **Répertoire**.

A dropdown menu with the label "État :".

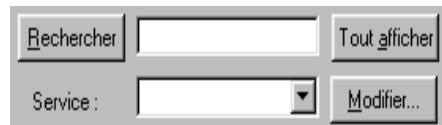
Cette zone indique l'état de l'employé. Lorsqu'une option est sélectionnée dans la liste déroulante, l'icône correspondante apparaît dans la première colonne de la liste du **Répertoire**. Les options suivantes sont offertes : Aucun, Pas à son bureau, , et Absent, .

A text input field with the label "Observation :".

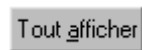
Cette zone est utilisée pour entrer des renseignements sur les employés.

A button labeled "AffDemSélect".


Ce bouton permet de passer d'un enregistrement de demandeur à un enregistrement d'employé, lorsqu'un employé appelle de l'extérieur. Cela permet d'éviter que le nom d'un employé apparaisse dans l'enregistrement d'un demandeur obtenu à partir du nom ou du numéro d'identification du demandeur.

A search control panel with a "Rechercher" button, a text input field, a "Tout afficher" button, a "Service:" label, a dropdown menu, and a "Modifier..." button.

Ce bouton permet de rechercher des noms d'employés ou de groupes d'employés par service. La zone du haut permet la recherche à partir du nom de l'employé et la zone du bas permet la recherche à partir du service. Entrez les premières lettres du nom dans la zone du haut, puis cliquez sur **Rechercher**. Tous les noms commençant par ces lettres sont affichés dans la liste du **Répertoire**. Pour faire une recherche par service, sélectionnez un service dans la liste déroulante **Service**, puis cliquez sur **Rechercher**. Tous les employés du service sélectionné sont affichés dans la liste du **Répertoire**.

A button labeled "Tout afficher".

Ce bouton permet de rétablir l'affichage de tous les noms et numéros de poste dans l'affichage **Saturé** du **Répertoire**.

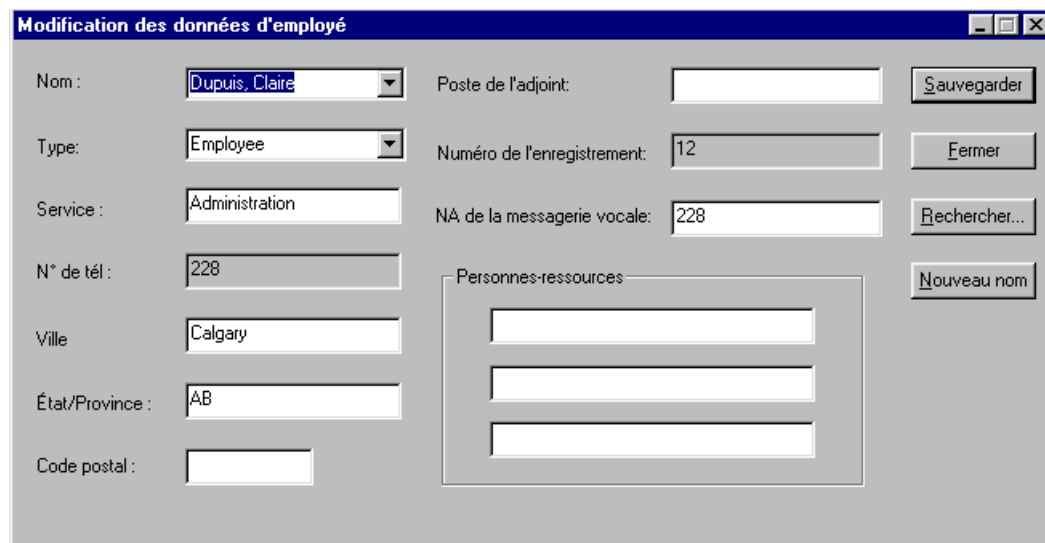


Ce bouton permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**.

Lorsqu'un nom ou un poste est mis en évidence dans la liste du **Répertoire**, les données sur ce nom ou ce poste sont affichées dans la boîte de dialogue. Lorsque aucun nom ou poste n'est sélectionné, la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** est vide. Vous pouvez également ouvrir la fenêtre **Modification des données d'employé** en cliquant sur le menu **Édition**, puis sur **Données sur l'employé**. Reportez-vous aux sections intitulées [Boîte de dialogue Modification des données d'employé à la page 41](#) et [Gestion des données sur les employés à la page 68](#).

Boîte de dialogue Modification des données d'employé

Cette boîte de dialogue est affichée lorsque vous cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de groupe **Répertoire**. Elle permet d'ajouter des données sur les employés ou de modifier celles-ci. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Gestion des données sur les employés à la page 68](#).



La boîte de dialogue **Modification des données d'employé** comprend les zones suivantes. Celles-ci sont toutes modifiables, sauf indication contraire :

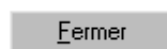
- La zone **Nom** contient le nom de l'employé ou son numéro de poste si aucun nom n'a été entré.
- La zone **Type** décrit la fonction de l'employé. La valeur implicite est «Employé».
- La zone **Service** contient le nom du service dans lequel l'employé travaille.

- La zone **N° de tél** contient le numéro de téléphone de l'employé. Vous ne pouvez pas modifier la zone **N° de tél**.
- La zone **Ville** contient la ville de l'employé.
- La zone **État/Province** contient l'état ou la province de l'employé.
- La zone **Code postal** contient le code postal de l'employé.
- La zone **Poste de l'adjoint** contient le numéro de poste de la personne responsable de traiter les appels destinés au poste lorsque l'employé n'est pas en mesure de le faire.
- La zone **Numéro de l'enregistrement** contient le numéro d'identification distinct de l'enregistrement. Vous ne pouvez pas modifier la zone **Numéro de l'enregistrement**.
- La zone **NA de la messagerie vocale** contient le numéro de la boîte vocale de l'employé. Vous ne pouvez pas modifier la zone **NA de la messagerie vocale**.
- Les zones **Personnes-ressources** contiennent les numéros de poste ou les noms des trois correspondants que l'employé appelle le plus fréquemment dans l'entreprise.

Les boutons suivants apparaissent dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**.



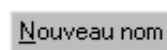
Ce bouton permet de sauvegarder les données sur l'employé affichées dans la base de données.



Ce bouton permet de fermer la fenêtre sans sauvegarder l'enregistrement.



Ce bouton permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Rechercher** dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**. Reportez-vous à la section intitulée [Gestion des données sur les employés à la page 68](#).

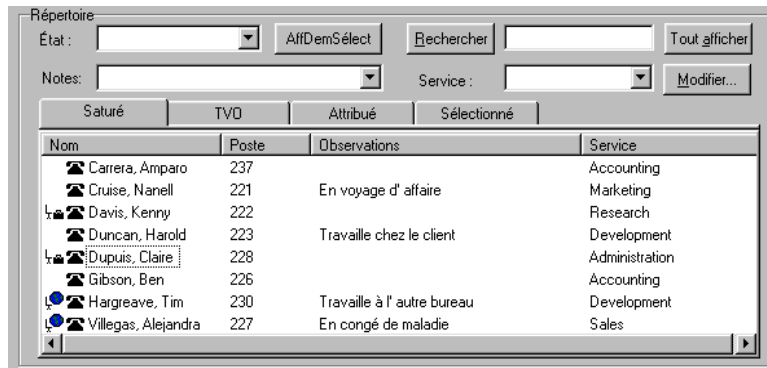



Ce bouton permet de créer un nouveau nom pour le poste sélectionné sans changer les données affichées dans les autres zones.

Liste du répertoire

Onglets de la liste du répertoire

Il est possible d'afficher la liste du Répertoire de quatre façons en cliquant sur les onglets suivants :



Nota : L'icône de **synchronisation**, , doit être affichée dans la barre d'état, sinon les données présentées dans la liste du **Répertoire** ne seront pas complètes.

- Saturé** Cet onglet permet d'afficher tous les postes du SCI Norstar, y compris les postes sans fil Companion, les postes de la Messagerie vocale Norstar et les postes de groupe de recherche. Cet affichage comprend le volume maximal de données sur les postes et les employés permis dans la liste du **Répertoire**.
- TVO** Cet onglet permet également d'afficher tous les postes du SCI Norstar. Comme l'onglet Saturé, l'onglet TVO (tableau de voyants d'occupation) permet d'afficher les postes sans fil Companion, les postes de la Messagerie vocale Norstar et les postes de groupe de recherche. Cet affichage ne comprend que l'icône d'état de l'employé, l'icône d'état du poste de l'employé et le nom de l'employé. Ceci permet donc d'afficher un plus grand nombre de postes à la fois.
- Attribué** Cet onglet permet d'afficher les postes dont la Réception adjointe est responsable. Comme l'onglet **Saturé**, l'onglet **Attribué** permet d'afficher le volume maximal de données sur les postes et les employés permis dans la liste du **Répertoire**. L'ajout ou la suppression de postes attribués se fait dans l'onglet **Attribué(s)** de la boîte de dialogue **Options**. Reportez-vous à la section intitulée [Réception adjointe à la page 18](#).
- Sélectionné** Cet onglet permet d'afficher un sous-ensemble des postes de l'affichage **Saturé**. Comme l'onglet **Saturé**, l'onglet **Sélectionné** permet d'afficher le volume maximal de données sur les postes et les employés permis dans la liste du **Répertoire**. La sélection de postes est particulièrement utile lorsque la Réception transfère les appels d'arrivée à un nombre limité de postes et ne veut afficher que les numéros de ces postes. L'ajout ou la suppression de postes sélectionnés se fait dans l'onglet **Sélectionné(s)** de la boîte de dialogue **Options**.







Données sur les employés et les postes de la liste du Répertoire

Chacun des affichages de la liste du **Répertoire** contient les types suivants de données sur les employés et les postes.

Nota : Les deux premières colonnes n'ont pas de titre et ne contiennent que des icônes (aucun texte).

icône d'état de l'employé Il s'agit de la colonne de l'extrême gauche des divers affichages de la liste du **Répertoire**. Elle n'est pas identifiée par un en-tête. Elle peut contenir une icône ou être vide. L'icône d'état de l'employé indique où se trouve l'employé. Reportez-vous à la section intitulée [Fonctions de recherche et de modification dans la zone de groupe Répertoire à la page 40](#).

icône d'état du poste Il s'agit de la deuxième colonne à la gauche des divers affichages de la liste du **Répertoire**. Elle n'est pas identifiée par un en-tête. Les icônes téléphones indiquent l'état actuel des postes reliés au SCI Norstar. Elles fournissent également de l'information supplémentaire. Elles indiquent, par exemple, si le poste est prêt à recevoir les appels ou s'il est à l'état Ne pas déranger (NPD). Les icônes téléphones suivantes sont utilisées :

	Prêt à recevoir les appels	Ne pas déranger	Renvoi automatique
Raccroché			
Décroché			

Nota : Un groupe de recherche est un groupe de postes pouvant être joints au même numéro. Les groupes de recherche sont configurés dans votre SCI Norstar. L'icône d'état du poste d'un groupe de recherche est bleue et indique toujours que le poste est raccroché.

Les autres colonnes de la liste du **Répertoire** portent les en-têtes suivants :

Nom Cette colonne est la première colonne à partir de la gauche portant un en-tête. Elle contient le nom des employés.

Poste Cette colonne contient le numéro des postes téléphoniques.

Observations	Cette colonne contient des renseignements supplémentaires sur l'employé entrés par le préposé. Les Observations ne peuvent être modifiées que dans la zone Notes apparaissant dans la partie supérieure de la zone de groupe Répertoire .
Service	Cette colonne contient le nom du service au sein duquel l'employé travaille. Pour entrer le nom du service, vous devez cliquer sur le bouton Modifier et utiliser la boîte de dialogue Modification des données d'employé . Reportez-vous à la section intitulée Gestion des données sur les employés à la page 68 .

Triage des données dans les divers affichages de la liste du Répertoire.

Les données sur les employés et les postes contenues dans la liste du **Répertoire** peuvent être triées de différentes façons. Dans les affichages **Saturé**, **Attribué** et **Sélectionné**, les données sont présentées dans des colonnes avec en-têtes.

Pour présenter en ordre alphabétique les données de la colonne **Nom**, **Observations** ou **Service**, procédez de la façon suivante :

1. Dans la zone de la liste du **Répertoire**, cliquez sur l'en-tête de colonne **Nom**, **Observations** ou **Service**. Les données de la colonne que vous avez sélectionnée sont présentées en ordre alphabétique.

Pour présenter les numéros de poste en ordre numérique, procédez de la façon suivante :

1. Dans la zone de la liste du **Répertoire**, cliquez sur l'en-tête de colonne **Poste**. Les numéros de poste sont présentés en ordre numérique.

La Console d'ordinateur Norstar vous permet d'utiliser la souris ou le clavier de votre PC pour traiter les appels. Lors d'un appel d'arrivée, vous pouvez répondre au demandeur en utilisant le combiné de votre téléphone ou un casque téléphonique.

Nota : Nous vous recommandons d'utiliser un casque téléphonique afin de vous libérer les mains pour entrer les données sur votre PC.

Le traitement d'un appel d'arrivée à l'aide de la Console d'ordinateur Norstar comprend les étapes de base suivantes :

Répondre à un appel. Reportez-vous à la section intitulée [Répondre à un appel en tant que préposé à la réception à la page 48](#).

- Rechercher le numéro de poste du demandé et l'insérer dans la zone **Destination**. Reportez-vous à la section intitulée [Recherche du numéro de poste du demandé pour l'insérer dans la zone de Destination à la page 49](#).
- Transférer un appel. Reportez-vous à la section intitulée [Transfert d'un appel à la page 52](#).


Le traitement d'appels comprend également les fonctions téléphoniques suivantes :

- Mettre l'appel d'arrivée en garde par indicatif et lancer une recherche de l'employé. Reportez-vous à la section intitulée [Mise en garde et filtrage des appels à la page 54](#).
- Mettre des participants en communication. Reportez-vous à la section intitulée [Mise en communication à la page 57](#).
- Traiter les retours d'appels. Reportez-vous à la section intitulée [Traitement d'un retour d'appel à la page 58](#).
- Faire un appel à partir du poste de réception. Reportez-vous à la section intitulée [Appel à partir du poste de réception à la page 60](#).
- Traiter les appels au poste de l'employé. Reportez-vous à la section intitulée [Traitement des appels au poste de l'employé à la page 61](#).

Les étapes suivantes expliquent comment traiter les appels d'arrivée dans la fenêtre principale de réception. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fenêtre principale de réception, reportez-vous à la section intitulée [Composantes de la fenêtre principale de réception à la page 23](#).

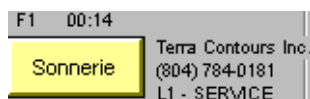
Répondre à un appel en tant que préposé à la réception

La fenêtre principale de réception contient six boutons de **prise de ligne** permettant de répondre aux appels.

Chaque bouton de **prise de ligne** peut servir à traiter un appel en cours. La couleur du bouton de **prise de ligne** varie selon le type de traitement effectué. Vous pouvez afficher ou cacher les boutons de **prise de ligne** inutilisés en cliquant sur l'option **Cacher les boutons de prise de ligne** dans le menu **Affichage**. Si vous cachez les boutons de **prise de ligne**, ceux-ci ne s'affichent que lorsqu'un appel arrive à la Console d'ordinateur. Une icône de **débordement des lignes**, , s'affiche dans la barre d'état pour indiquer que le nombre d'appels d'arrivée dépasse le nombre de boutons de **prise de ligne**.

Lorsqu'un nouvel appel arrive, le mot **Sonnerie** s'affiche à l'intérieur du bouton de **prise de ligne** jaune. Des données sur l'appel s'affichent autour du bouton de **prise de ligne** pour vous aider à personnaliser le traitement de l'appel.

- Un nom de touche de fonction, au-dessus du bouton de **prise de ligne**, (F1 dans l'exemple) désigne la touche de fonction du clavier du PC qui correspond au bouton de **prise de ligne** portant le mot «*Sonnerie*».



- Un compteur, au-dessus de la touche de **prise de ligne**, donne la durée de l'appel, en minutes et en secondes.
- Un nom d'entreprise, affiché sur la première ligne de l'information figurant à droite du bouton de **prise de ligne** identifie l'entreprise d'où provient l'appel. Le nom de l'entreprise provient de la base de données des demandeurs ou, lorsqu'il s'agit d'un nouveau demandeur, il est tiré du nom d'identification du demandeur fourni par la compagnie de téléphone. Si vous n'êtes pas abonné au service d'identification du demandeur, cette ligne demeure vide. Vous pouvez entrer ou modifier un nom d'entreprise dans la zone de groupe **Données demandeur**.
- Le nom provenant des données d'identification du demandeur, affiché à la deuxième ligne de l'information figurant à droite du bouton de **prise de ligne**, est le numéro du demandeur fourni par la compagnie de téléphone. Si vous n'êtes pas abonné au service d'identification du demandeur, cette ligne demeure vide.
- La dernière ligne de l'information figurant à droite du bouton de **prise de ligne** comprend le nom de la ligne du SCI Norstar sur laquelle est arrivé l'appel.

Nota : Les noms des lignes du SCI Norstar sont programmés dans le SCI Norstar par votre gestionnaire de poste.

Nota : Si votre SCI Norstar est partagé par deux ou plusieurs entreprises, le gestionnaire de poste peut associer les noms de chaque entreprise avec les lignes matérielles correspondantes. Ainsi, vous pouvez déterminer l'entreprise qui est appelée avant de répondre à l'appel.


Pour répondre à un appel d'arrivée, effectuez les étapes suivantes :

1. Un bouton de **prise de ligne** devient jaune et le mot **Sonnerie** s'affiche à l'intérieur du bouton. Vous pouvez répondre à un appel de l'une des quatre façons suivantes :
 - Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** jaune dans lequel figure le mot **Sonnerie**.
 - Appuyez sur la touche de fonction (par exemple **F1**) qui apparaît au-dessus du bouton de **prise de ligne**.
 - Appuyez sur la touche **Échap**.
 - Appuyez sur la touche de ligne ou d'intercommunication correspondante sur votre poste.

Le bouton de **prise de ligne** devient vert et le mot **En cours** s'y affiche.

2. Répondez à l'appel en utilisant l'annonce de votre entreprise et obtenez le nom du demandeur. S'il s'agit du premier appel provenant de ce numéro ou de cette entreprise, vous pouvez entrer les données sur le demandeur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Boîte de dialogue Modification des données demandeur à la page 36](#). Sinon, reportez-vous à la section intitulée [Recherche du numéro de poste du demandé pour l'insérer dans la zone de Destination à la page 49](#).

Pour libérer un appel ou raccrocher, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur . L'appel est alors libéré et le bouton de **prise de ligne** devient inactif.

Recherche du numéro de poste du demandé pour l'insérer dans la zone de Destination

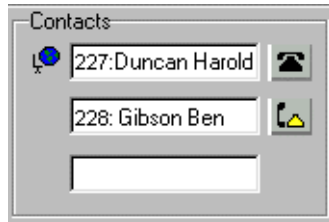
Après avoir répondu à un appel, vous devez rechercher le poste demandé et cliquer sur ce poste pour le placer dans la zone **Destination**.

Vous pouvez recourir aux quatre méthodes suivantes pour chercher le numéro de poste à utiliser pour traiter un appel :

- [Recherche à l'aide des zones Personnes-ressources à la page 49](#),
- [Recherche à l'aide des affichages de la liste du Répertoire à la page 50](#),
- [Recherche à l'aide de la zone Rechercher du Répertoire à la page 51](#),
- [Recherche à l'aide de la zone Service à la page 51](#).

Recherche à l'aide des zones Personnes-ressources

Les zones **Personnes-ressources** contiennent les numéros et les noms des trois correspondants que le demandeur appelle le plus fréquemment. Ces personnes-ressources sont présentées selon la fréquence d'appel (celui appelé le plus fréquemment en premier).



À gauche de chaque zone **Personnes-ressources** se trouve l'icône indiquant l'état actuel de la personne-ressource et, à droite se trouve l'icône d'état du poste de cette personne.

Pour transférer un appel à l'une de ces trois personnes-ressources, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez deux fois sur l'icône d'état du poste.

L'appel est acheminé à ce poste.

Recherche à l'aide des affichages de la liste du Répertoire

Les onglets de la zone **Répertoire** permettent d'accéder à différents affichages des postes.

Saturé				TVO				Attribué				Sélectionné			
Nom		Poste		Observations				Service							
☎ Carrera, Amparo		237						Accounting							
☎ Cruise, Nanell		221		En voyage d' affaire				Marketing							
☎ Davis, Kenny		222						Research							
☎ Duncan, Harold		223		Travaille chez le client				Development							
☎ Dupuis, Claire		228						Administration							
☎ Gibson, Ben		226						Accounting							
☎ Hargreave, Tim		230		Travaille à l' autre bureau				Development							
☎ Villegas, Alejandra		227		En congé de maladie				Sales							

Pour faire une recherche en utilisant un numéro de poste ou un nom, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur l'onglet **Saturé**, **TVO**, **Attribué** ou **Sélectionné**.
2. Dans la liste, cliquez sur le numéro de poste, le nom de l'employé ou le service que vous voulez joindre. Le nom ou le numéro de poste s'affiche alors dans la zone **Destination**.
3. Cliquez sur le bouton **Transfert**.

Recherche à l'aide de la zone Rechercher du Répertoire

Utilisez la zone **Rechercher** du Répertoire pour chercher un nom.



Pour chercher le nom et insérer le numéro de poste obtenu dans la zone **Destination**, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le curseur dans la zone **Rechercher**.
2. Tapez les premières lettres du nom de famille ou du prénom de la personne, selon la façon dont les noms des employés ont été entrés. Par exemple, si les noms ont été entrés sous la forme «Jean Drouin», tapez «j». S'ils ont été entrés sous la forme «Drouin, Jean», tapez «d».
3. Cliquez sur **Rechercher**. Tous les noms correspondants aux lettres entrées seront listés dans l'affichage **Saturé** du Répertoire.
4. Dans la liste du **Répertoire**, cliquez sur le nom de l'employé demandé. Le nom s'affiche alors dans la zone **Destination**.
5. Pour faire afficher de nouveau tous les noms dans l'affichage **Saturé**, cliquez sur le bouton **Tout afficher**.

Lorsque les résultats de la recherche apparaissent dans l'affichage **Saturé**, le contenu des affichages **TVO**, **Sélectionné** et **Attribué** demeure inchangé.

Recherche à l'aide de la zone Service

Vous pouvez chercher un nom par service dans l'affichage **Saturé** en utilisant la zone **Service**.



Pour faire une recherche par service, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur la flèche de déplacement vers le bas de la zone **Service**. Une liste déroulante des services associés à des numéros de poste s'affiche.

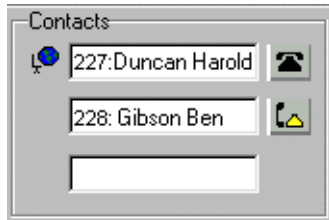
Nota : Les noms des services associés à chaque numéro de poste sont créés dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**.

2. Dans la liste déroulante, cliquez sur le nom du service. Le nom s'affiche alors dans la zone **Service**.

3. Cliquez sur **Rechercher**. Tous les numéros de poste correspondant au nom du service sont listés dans l'affichage **Saturé** du **Répertoire**.
4. Dans la liste du **Répertoire**, cliquez sur le nom de l'employé demandé. Le nom s'affiche alors dans la zone **Destination**.
5. Lorsque les résultats de la recherche apparaissent dans l'affichage **Saturé**, le contenu des affichages **TVO**, **Sélectionné** et **Attribué** demeure inchangé. Pour faire afficher de nouveau tous les noms dans l'affichage **Saturé**, cliquez sur le bouton **Tout afficher**.

Transfert d'un appel

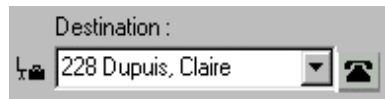
Vous pouvez transférer un appel en cours à un autre poste à partir des zones **Personnes-ressources**, **Destination** ou **Répertoire**. Vous pouvez également transférer un appel à une boîte vocale.



Pour transférer un appel à partir de la zone **Personnes-ressources**, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez deux fois sur l'icône d'état du poste située à droite de la zone **Personnes-ressources**. L'appel est alors transféré au poste affiché.

Pour transférer un appel à partir de la zone **Destination**, effectuez l'étape suivante :



1. Assurez-vous que le poste figurant dans la zone **Destination** est bien celui auquel vous voulez transférer l'appel. Cliquez deux fois sur l'icône d'état du poste située à droite de la zone **Destination** ou cliquez sur le bouton **Transfert**. Vous pouvez également utiliser le clavier. Placez le curseur dans la zone **Destination** et appuyez sur **Retour**. L'appel est alors transféré au poste affiché.

Pour transférer un appel à partir de la liste du **Répertoire**, effectuez l'étape suivante :

Saturé	TVD	Attribué	Sélectionné
Nom	Poste	Observations	Service
	Carrera, Amparo	237	Accounting
	Cruise, Nanell	221	Marketing
	Davis, Kenny	222	Research
	Duncan, Harold	223	Development
	Dupuis, Claire	228	Administration
	Gibson, Ben	226	Accounting
	Hargreave, Tim	230	Development
	Villegas, Alejandra	227	Sales

1. Parcourez la liste du **Répertoire**. Cliquez deux fois sur l'icône d'état du poste ou sur le nom de l'employé auquel vous voulez transférer l'appel. L'appel est transféré.

Pour transférer un appel à la boîte vocale du numéro de poste inscrit dans la zone **Destination**, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le numéro de poste de l'employé dans la zone **Destination**.
2. Cliquez sur . Lorsque l'appel est transféré, le bouton de **prise de ligne** devient inactif.

Nota : Le bouton **Transfert MV** peut être désactivé si le système de messagerie relié au SCI Norstar n'est pas un système de messagerie Norstar.

Pour transférer un appel à un numéro extérieur, effectuez les étapes suivantes :

1. Lorsqu'un appel arrive à la Console d'ordinateur Norstar, placez le curseur dans la zone **Destination**.
2. Tapez un numéro de téléphone extérieur.
3. Cliquez sur . **En cours** apparaît sur le bouton de **prise de ligne**, et le numéro affiché dans la zone **Destination** est composé par tonalités.
4. Cliquez sur le bouton **Libération**; l'appel d'arrivée est alors transféré au numéro de téléphone extérieur.

L'appel est alors libéré à la réception, et le bouton de **prise de ligne** devient inactif.

Mise en garde et filtrage des appels

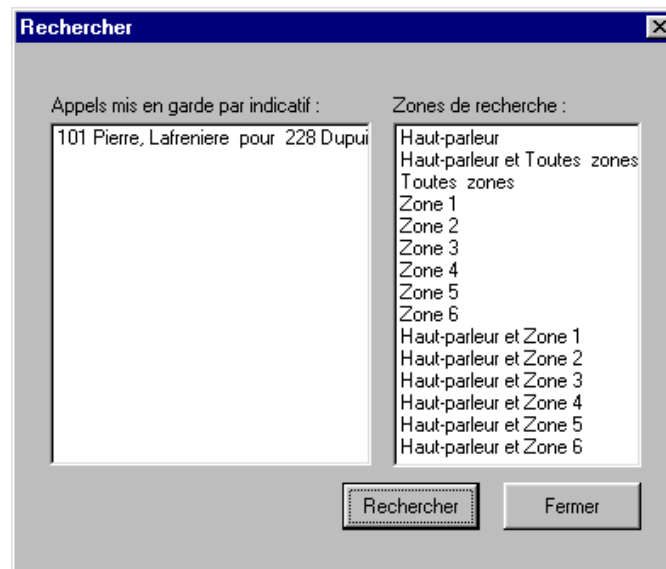
La Console d'ordinateur Norstar vous permet de filtrer les appels du demandé, de mettre des appels en garde et de lancer une recherche du demandé. Vous pouvez également parler à l'employé en mode intercom en utilisant l'option de communication directe.

Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés

La fonction GardeInd/Rech vous permet de mettre un appel en garde et de lancer une recherche de l'employé. Vous pouvez également utiliser cette méthode pour rechercher un employé lorsqu'il n'y a pas d'appel en cours.

Pour mettre un appel en garde par indicatif et lancer une recherche de l'employé, effectuez les étapes suivantes :

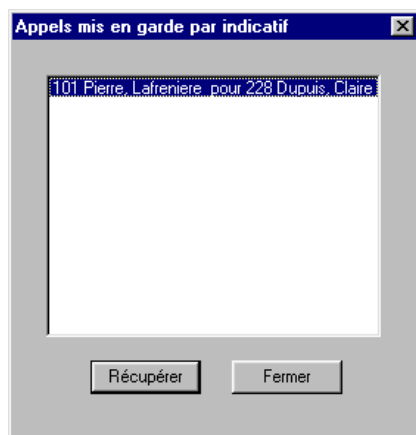
1. Placez le numéro de poste du demandé dans la zone **Destination**. Lorsqu'il n'y a pas d'appel en cours et que vous voulez rechercher un employé, tapez ou placez le numéro du poste de l'employé dans la zone **Destination**.
2. Cliquez sur **GardeInd/Rech**. La boîte de dialogue **Rechercher** s'ouvre. La boîte de dialogue **Rechercher** affiche tous les appels mis en garde par indicatif et les zones de recherche disponibles pour lancer une recherche du demandé.




3. Cliquez sur un appel dans la section **Appels mis en garde par indicatif**, puis cliquez sur la zone appropriée de la section **Zones de recherche**.
4. Cliquez sur **Rechercher**. La boîte de dialogue **Message Console** s'affiche et une tonalité faible est émise par les haut-parleurs des postes de la zone sélectionnée.
5. Parlez dans le casque téléphonique ou le combiné (selon la configuration de votre poste). Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **OK**.

Pour récupérer un appel mis en garde par indicatif, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans le menu **Demandeur**, cliquez sur **Affich appels en garde par indicatif**.
2. Sélectionnez l'appel mis en garde par indicatif dans la boîte de dialogue **Appels mis en garde par indicatif**.
3. Cliquez sur **Récupérer**.



OU

1. Cliquez sur  dans la barre d'outils.
2. Sélectionnez l'appel mis en garde par indicatif dans la boîte de dialogue **Appels mis en garde par indicatif**.
3. Cliquez sur **Récupérer**.


Pour afficher tous les appels mis en garde par indicatif, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans le menu **Demandeur**, cliquez sur **Affich appels en garde par indicatif**. La boîte de dialogue **Appels mis en garde par indicatif** apparaît et donne la liste de tous les appels en garde par indicatif, ainsi que les renseignements suivants :
 - le numéro utilisé pour la mise en garde,
 - le nom du demandeur (tiré de la zone **Nom** de la zone de groupe **Données demandeur**),
 - le nom ou le numéro de poste du demandé.
2. Cliquez sur **Fermer**. La boîte de dialogue **Appels mis en garde par indicatif** se ferme.


Mise en garde d'appels et récupération d'appels mis en garde

Vous pouvez facilement mettre des appels en **Garde** et les récupérer.

Pour mettre un appel d'arrivée en garde, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** dans lequel figure le mot **Sonnerie**.
2. Cliquez sur  ou cliquez sur un autre bouton de **prise de ligne** dans lequel figure le mot «**Sonnerie**». L'appel précédent est automatiquement mis en garde.
3. Lorsque l'appel en cours est mis en garde, **En garde** s'affiche à l'intérieur du bouton de **prise de ligne** et le bouton devient bleu.

Pour mettre un appel en garde à un poste occupé, effectuez les étapes suivantes :

1. Lorsqu'un appel en cours apparaît sur le bouton de **prise de ligne** et que le numéro de poste de l'employé est affiché dans la zone **Destination**, cliquez sur le bouton . Lorsque l'appel en cours est mis en attente au poste affiché dans la zone **Destination** (mis en garde au numéro de poste de destination), le bouton de **prise de ligne** devient inactif.
2. L'appel mis en attente envoie un message avec tonalités à l'employé qui est ou non au téléphone, lui indiquant qu'un appel est en attente à son poste.

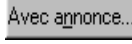
Pour récupérer un appel mis en garde, effectuez les étapes suivantes :

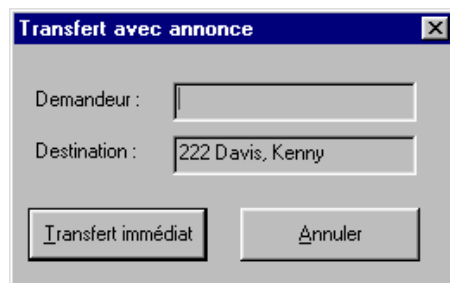
1. Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** bleu dans lequel figurent les mots **En garde**. Toutes les données sur cet appel s'affichent dans la zone de groupe **Données demandeur**.
2. Répondez à l'appel en conséquence.


Filtrage des appels

Vous pouvez filtrer les appels en parlant d'abord à l'employé et en lui demandant s'il désire parler au demandeur.

Pour transférer un appel avec annonce, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur . L'appel en cours est mis en garde. Le bouton de **prise de ligne** devient bleu. Le poste sonne et la boîte de dialogue **Transfert avec annonce** apparaît.




2. Demandez à l'employé s'il peut prendre l'appel. Si oui, cliquez sur la touche  ; l'appel est alors transféré. Si l'employé ne peut pas prendre l'appel, suivez les étapes suivantes.
3. Cliquez sur **Annuler**.
4. Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** utilisé pour la mise en garde afin de rétablir la communication avec le demandeur.
5. Traitez l'appel en conséquence.

Communication directe avec un employé

Cette fonction vous permet de parler directement à l'employé par le haut-parleur de son poste.

Pour utiliser le bouton **Comm dir**, effectuez les étapes suivantes :



1. Placez le curseur dans la zone **Destination**, puis tapez ou entrez le numéro de poste de l'employé.
2. Cliquez sur  dans la barre d'outils.
3. Vous pouvez maintenant parler à l'employé par le haut-parleur de son poste Norstar.

Mise en communication


La Console d'ordinateur Norstar vous permet de relier des appels afin de créer des conférences ou d'ajouter des participants à des appels en cours de façon à créer des conférences.

Pour utiliser le bouton **Tonalités MF** lorsqu'un appel d'arrivée est en cours sur un bouton de **prise de ligne** :


Nota : Le bouton **Tonalités MF** est utilisé lors du transfert ou de la liaison d'appels sur des lignes Centrex.

1. Cliquez sur  dans la barre d'outils. L'appel d'arrivée en cours est mis en garde.
2. Placez le curseur dans la zone **Destination** et tapez un numéro de téléphone extérieur.
3. Cliquez sur  dans la barre d'outils. Le numéro inscrit dans la zone **Destination** est composé avec tonalités MF sur la même ligne réseau qui a servi à acheminer l'appel d'arrivée.
4. Cliquez sur le bouton **Libération**; l'appel d'arrivée est alors transféré au numéro de téléphone extérieur (à l'aide des fonctions Centrex de la compagnie de téléphone). L'appel est alors libéré à la réception, et le bouton de **prise de ligne** devient inactif.

Pour **mettre en communication** un appel mis en garde sur un bouton de **prise de ligne** et un appel en cours sur un autre bouton de **prise de ligne**, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur  dans la barre d'outils.
2. Faites glisser le curseur «Mettre en communication» sur le bouton de **prise de ligne** qui contient l'appel en garde.
3. Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** utilisé pour mettre l'appel en garde. Les deux participants sont alors mis en communication, l'appel en cours est libéré à la réception et les deux boutons de **prise de ligne** deviennent inactifs.

Pour établir une conférence à un numéro extérieur, effectuez les étapes suivantes :

1. Lorsqu'un appel arrive à la Console d'ordinateur Norstar, placez le curseur dans la zone **Destination**.
2. Tapez un numéro de téléphone extérieur.
3. Cliquez sur . **En cours** apparaît sur le bouton de **prise de ligne**, et le numéro affiché dans la zone **Destination** est composé par tonalités.
4. Cliquez sur le bouton **Liaison** pour établir une conférence téléphonique entre l'appel d'arrivée, l'appel extérieur et la réception.

Lorsque la conférence téléphonique est terminée, cliquez sur le bouton **Libération** pour libérer l'appel.

Nota : Pour désactiver le bouton **Transfert sur liaison**, ouvrez la boîte de dialogue **Options** dans le menu **Outils** et sélectionnez l'option **Désact transfert sur liaison**.

Traitement d'un retour d'appel

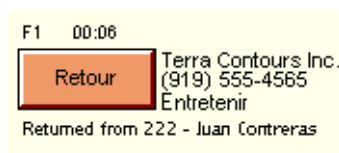
Deux types d'appels reviennent à la Console d'ordinateur Norstar :

- un appel laissé sans réponse au poste auquel il a été transféré;
- un appel renvoyé par le demandé pour être traité par le préposé à la réception.

Traitement d'un retour d'appel ayant obtenu aucune réponse


Un retour d'appel peut être un appel que vous avez transféré à un poste et qui vous est retourné parce qu'il n'a pas obtenu de réponse.

Le retour d'appel est indiqué par  .



Des données à l'intention de la réception s'affichent autour du bouton de **prise de ligne**, incluant le nom et le numéro du poste d'où provient l'appel et d'autres données sur l'appel. Cette information vous permet de personnaliser le traitement de l'appel.

Pour répondre à un appel retourné, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur  .

La zone de groupe **Données demandeur** affiche toutes les données originales pour vous permettre de traiter l'appel en conséquence (en le transférant à la Messagerie vocale Norstar, en le mettant en garde par indicatif, en lançant une recherche du demandé, etc.).

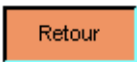
Réponse à un appel renvoyé par le demandé

Si le demandé choisit de ne pas répondre à l'appel, vous pouvez traiter l'appel selon les directives établies par votre entreprise. Ce type d'appel est semblable à un appel qui revient à la réception. Le demandé peut utiliser les touches situées sous l'afficheur du poste pour vous indiquer comment vous (le préposé à la réception) devriez traiter l'appel en utilisant un des messages prédéfinis suivants :


- **Gard e.** Dites au demandeur d'attendre un instant.
- **Ad joint.** Transférez l'appel à l'adjoint du demandé.
- **Interact.** Dites au demandeur que le demandé est au téléphone et demandez-lui s'il veut interrompre le demandé.

La touche afficheur enfoncée par l'employé vous transmet un message prédéfini. Ce message, soit Garde, Adjoint ou Interact s'affiche sous le bouton de **prise de ligne** orange Retour.

Pour répondre à un appel retourné par le demandé, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur  . Toutes les données affichées lors de l'appel original s'affichent dans la zone de groupe **Données demandeur**.
2. Répondez au demandeur en tenant compte du message prédéfini qui est transmis.

Pour traiter un appel à mettre en garde, effectuez les étapes suivantes :

1. Dites au demandeur que l'employé aimerait qu'il attende.
2. Tapez le numéro de poste de l'employé dans la zone **Destination**.
3. Cliquez sur  . L'appel est alors mis en attente au poste de l'employé demandé.


Pour traiter un appel à transférer à l'adjoint, effectuez les étapes suivantes :

1. Informez le demandeur que l'employé n'est pas disponible pour l'instant et qu'il a demandé que ses appels soient acheminés au poste de son adjoint.
2. Tapez le numéro de poste de l'adjoint dans la zone **Destination**. Vous trouverez ce numéro dans la zone **Poste de l'adjoint** de la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**.
3. Transférez l'appel au poste de l'adjoint.

Pour traiter un appel interactif, effectuez les étapes suivantes :

1. Informez le demandeur que l'employé est au téléphone, mais qu'il peut être interrompu.
2. Si le demandeur accepte, tapez le numéro du poste de l'employé dans la zone **Destination**.
3. Transférez de nouveau l'appel au poste de l'employé.

Appel à partir du poste de réception

En tant que préposé à la réception, vous pouvez établir un appel à n'importe quel poste de l'entreprise et de l'extérieur de celle-ci. Vous n'avez pas besoin de taper les caractères spéciaux (trait d'union, parenthèse, espace ou virgule) du numéro de téléphone dans la zone **Destination**, car le système n'en tient pas compte. Cependant, pour avoir accès à des services particuliers comme le système interactif de réponse vocale (SIRV), vous pouvez insérer des caractères spéciaux (comme le *, #, P et W) dans la zone **Destination**, et ces caractères peuvent être composés à l'aide du bouton  de la barre d'outils.

Pour faire un appel à un poste extérieur, effectuez les étapes suivantes :

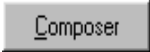
1. Lorsqu'il n'y a aucun appel en cours, placez un numéro de poste extérieur dans la zone **Destination**.
2. Appuyez sur **Retour** au clavier. L'appel est établi au poste extérieur.

Pour transférer un appel à un poste, effectuez les étapes suivantes :

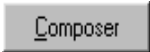
1. Lorsqu'il n'y a aucun appel en cours, placez un numéro de poste dans la zone **Destination**.
2. Appuyez sur **Retour** au clavier. L'appel est transféré au poste.

Pour placer le numéro de poste dans la zone **Destination**, vous pouvez également sélectionner une entrée dans le **Répertoire** ou dans la zone **Personnes-ressources**. Lorsqu'il y a un numéro de poste dans la zone **Destination**, l'icône d'état de l'employé s'affiche à gauche de la zone **Destination** et l'icône d'état de son poste s'affiche à droite.

Pour faire un appel à un poste intérieur, effectuez les étapes suivantes :

1. Assurez-vous que le numéro que vous voulez composer est affiché dans la zone **Destination**. Vous pouvez taper le numéro directement ou le sélectionner dans la liste du **Répertoire**. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Recherche à l'aide de la zone Rechercher du Répertoire à la page 51](#).
2. Cliquez sur  ou appuyez sur **Retour** pour faire l'appel.

Pour faire un appel à un numéro extérieur, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le curseur dans la zone **Destination**, puis tapez le numéro que vous composeriez si vous utilisiez votre poste Norstar.
2. Cliquez sur  ou appuyez sur **Retour**.

Traitement des appels au poste de l'employé

La Console d'ordinateur Norstar permet aux employés de traiter leurs appels à partir de leur poste.

Lorsqu'un appel est transféré à un poste, une tonalité faible avertit le demandé d'un appel d'arrivée, même lorsqu'il est au téléphone. Le nom du demandeur apparaît à l'afficheur du poste du demandé pendant quelques secondes.

Le demandé a accès à six options pour traiter ses appels à l'aide des trois touches afficheur situées au-dessous de l'afficheur de son poste Norstar. Ces touches permettent :

- de parler au demandeur,
- de mettre l'appel en garde,
- de transférer l'appel à la Messagerie vocale Norstar,
- de mettre le demandeur en communication avec l'appel en cours,
- de retourner l'appel à la réception pour que le préposé demande au demandeur s'il veut interrompre le demandé,
- de retourner l'appel à la réception pour que le préposé l'achemine au poste d'un adjoint.

Nota : Appuyez sur la touche afficheur **Suiv** pour voir les autres options.

Pour parler au demandeur, effectuez l'étape suivante :

1. Appuyez sur le bouton **Prise d'appel** pour être mis en communication avec le demandeur, ou décrochez.

Si un autre appel est en cours, appuyez sur la touche afficheur **Prise d'appel**; le premier appel est automatiquement mis en garde et vous êtes mis en communication avec le nouveau demandeur.

Pour transférer le demandeur à la réception pour que l'appel soit mis en garde, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur la touche afficheur **Gard e** du poste. Un message prédéfini est alors transmis à la réception. Le préposé demande au demandeur de garder la ligne et met l'appel en attente au poste du demandé.
2. Le demandé voit qu'un appel est en attente à son poste et traite l'appel en conséquence.

Pour transférer le demandeur à la Messagerie vocale Norstar, effectuez l'étape suivante :

1. Appuyez sur la touche afficheur **MU** du poste.

L'appel est automatiquement transféré à la boîte vocale du demandé.

Pour mettre le demandeur en communication avec un autre appel, effectuez l'étape suivante :

1. Appuyez sur la touche afficheur **Comm** pour établir une conférence téléphonique avec l'appel en cours.

Le nom du demandeur ou le nom d'identification du demandeur affiché au poste Norstar aide le demandé à décider s'il veut établir la communication entre ce demandeur et l'appel en cours.

Pour retourner l'appel à la réception pour que le préposé demande au demandeur s'il veut interrompre le demandé :

1. Appuyez sur la touche afficheur **IntAct.** Un message prédéfini est alors transmis au préposé qui demande au demandeur s'il veut interrompre l'employé.
2. Si oui, le préposé transfère de nouveau l'appel à l'employé.
3. Le nom du demandeur apparaît à l'afficheur du poste Norstar du demandé pendant environ 20 secondes. Pour répondre à l'appel que le préposé vient de retransférer, appuyez sur la touche afficheur **Prise d 'appel.**

Pour transférer l'appel au poste d'un adjoint, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur la touche afficheur **Assist.** Un message prédéfini est alors transmis à la réception. Le préposé informe le demandeur que l'employé n'est pas disponible pour l'instant et qu'il a demandé que ses appels soient acheminés au poste d'un adjoint.
2. Le préposé consulte la zone **Poste de l'adjoint** de la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** et entre le numéro du poste de l'adjoint dans la zone **Destination.**
3. Le préposé transfère l'appel au poste de l'adjoint.

Gestion des données sur les demandeurs et les employés 6

La Console d'ordinateur Norstar permet de gérer les données sur les demandeurs et les employés.

Gestion des données sur les demandeurs

Les données sur le demandeur provenant de la base de données de la Console d'ordinateur Norstar s'affichent dans la zone de groupe **Données demandeur** de la fenêtre principale de réception lorsqu'un demandeur appelle votre entreprise. Vous ne devez entrer les données relatives à un appel d'arrivée que s'il s'agit d'un nouveau demandeur. Si le demandeur n'en est pas à son premier appel à votre entreprise, les données sur ce demandeur devraient déjà se trouver dans la base de données.

Création d'un enregistrement sur un nouveau demandeur

Les enregistrements des nouveaux demandeurs sont créés de la façon suivante :

- Durant un appel en cours, le programme Réception reçoit automatiquement les données d'identification du demandeur. Vous pouvez personnaliser l'enregistrement du nouveau demandeur durant l'appel en cours ou attendre plus tard.

Nota : L'enregistrement du demandeur n'est pas sauvegardé si vous cliquez sur **Libération** sans traiter l'appel.

- Lorsque vous créez l'enregistrement d'un nouveau demandeur à partir d'un enregistrement existant.
- Lorsque vous créez l'enregistrement d'un demandeur dans un écran qui ne contient pas de données.

Lorsqu'un appel arrive, la Console d'ordinateur Norstar vérifie les données d'identification du demandeur fournies par la compagnie de téléphone pour déterminer si le demandeur a déjà appelé. Si un enregistrement sur ce demandeur existe, les données de la base de données s'affichent dans les zones du groupe **Données demandeur** dans la fenêtre principale de réception. Une liste déroulante de tous les demandeurs qui correspondent aux données d'identification du demandeur apparaît alors dans la zone **Nom**. Plusieurs demandeurs peuvent avoir le même numéro de téléphone, par exemple, des employés qui travaillent pour la même entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Boîte de dialogue Modification des données demandeur à la page 36](#).

Lorsque vous sélectionnez le nom du demandeur dans la liste, les données associées à ce demandeur s'affichent automatiquement dans les autres zones du groupe **Données demandeur**.

Pour créer l'enregistrement d'un nouveau demandeur à partir d'un appel en cours, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton de **prise de ligne** pour répondre à l'appel d'arrivée. Certaines données peuvent s'afficher dans la zone de groupe **Données demandeur** de la fenêtre principale de réception.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur**. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.

The screenshot shows a window titled "Modification des données demandeur". It contains the following fields and buttons:

- Nom :** Pierre Lafreniere (dropdown)
- Type :** Customer (dropdown)
- Entreprise :** ABC Systems
- N° de tél :** 321-1234
- Ville :** Calgary
- État/Province :** AB
- Code postal :** T6X 7W1
- ID demandeur - affich nom :** (empty text box)
- ID demandeur - affich numéro :** (empty text box)
- Numéro de l'enregistrement :** (empty text box)
- Personnes-ressources :** Harold Duncan, Claire Dupuis, Nanell Cruise (three text boxes)
- Buttons:** Sauvegarder, Fermer, Rechercher..., Nouv_gdemandeur, Nouveau nom, Supprimer enregist

3. Cliquez sur **Nouv_gdemandeur**. Les données affichées dans toutes les zones de la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** sont supprimées; vous pouvez alors créer un enregistrement pour un nouveau demandeur.
4. Dans la zone **Nom**, tapez d'abord le nom de famille du demandeur, une espace et son prénom.
5. Dans la liste déroulante **Type**, cliquez sur un type, soit Indéterminé, Personnel, Employé, Fournisseur ou Client.
6. Dans la zone **Entreprise**, entrez le nom de l'entreprise du demandeur.
7. Cliquez sur **Sauvegarder**. Les données peuvent ensuite être récupérées au besoin. Si vous appuyez sur **Fermer** sans sauvegarder les données, le message «Voulez-vous sauvegarder l'enregistrement?» s'affiche. Cliquez sur **Oui** pour sauvegarder l'enregistrement.
8. Lorsque vous avez terminé d'entrer les données, traitez l'appel d'une des façons suivantes :
 - Transférez l'appel au poste du demandé. Reportez-vous à la section intitulée [Transfert d'un appel à la page 52](#).
 - Mettez l'appel en garde. Reportez-vous à la section intitulée [Mise en garde et filtrage des appels à la page 54](#).
 - Transférez l'appel à la Messagerie vocale Norstar. Reportez-vous à la section intitulée [Transfert d'un appel à la page 52](#).

- Mettez l'appel en garde par indicatif et lancez une recherche du demandé. Reportez-vous à la section intitulée [Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés à la page 54](#).

Pour créer un enregistrement contenant un nouveau nom à partir d'un enregistrement existant, effectuez les étapes suivantes :

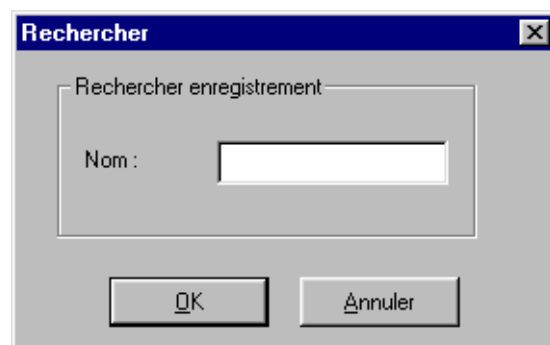
1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur** de la fenêtre principale de réception. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.
2. Cliquez sur . Seules les données de la zone **Nom** dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** sont supprimées; les données apparaissant dans toutes les autres zones demeurent inchangées.
3. Placez le curseur dans la zone **Nom** et tapez le nom du nouveau demandeur.
4. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour sauvegarder l'enregistrement.

Pour créer l'enregistrement d'un nouveau demandeur lorsqu'il n'y a pas d'appel en cours, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur**. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.
2. Cliquez sur le bouton **Nouv dmandeur**. Un enregistrement vide est créé avec un nouveau numéro d'enregistrement.
3. Tapez les données sur le demandeur dans les zones correspondantes.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour sauvegarder l'enregistrement du nouveau demandeur.


Pour créer l'enregistrement d'un nouveau demandeur associé à des données d'identification du demandeur existantes lorsqu'il n'y a pas d'appel en cours, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur**. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.
2. Cliquez sur **Rechercher**, puis sur le nom de n'importe quel demandeur de la même entreprise et cliquez sur **OK**.




3. Cliquez sur le bouton **Nouveau nom**. Le contenu de la zone **Nom** est effacé (le contenu de toutes les autres zones demeure inchangé).
4. Tapez le nom du nouveau demandeur.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**. L'enregistrement est alors sauvegardé dans la base de données.
6. Cliquez sur **Fermer**.

Pour sauvegarder les données sur les demandeurs, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur . Les changements apportés aux données dans les zones de la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** sont sauvegardés dans la base de données. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Sauvegarder**, la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** demeure ouverte.

Pour fermer la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur . La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** se ferme.

Nota : Si vous cliquez sur **Fermer** sans avoir d'abord cliqué sur **Sauvegarder**, la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** se ferme sans sauvegarder les changements.

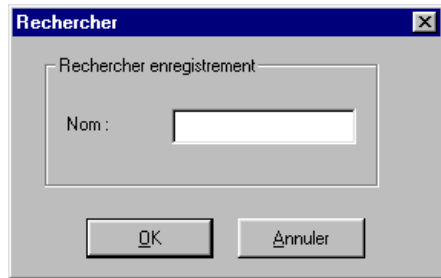
Recherche et modification des données sur les demandeurs

Vous pouvez modifier les données sur les demandeurs et sauvegarder ces modifications en tout temps.

Pour rechercher les données sur les demandeurs, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur** de la fenêtre principale de réception. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.

2. Cliquez sur . La boîte de dialogue **Rechercher** s'affiche.

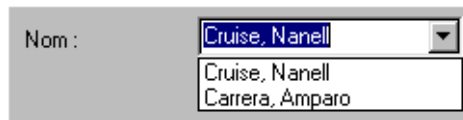


La boîte de dialogue **Rechercher** sert à chercher le nom d'un demandeur dans la base de données. Lorsque la boîte de dialogue **Rechercher** s'affiche, le curseur apparaît dans la zone **Nom**.

3. Dans la zone **Nom**, tapez les premières lettres du nom du demandeur.

Nota : Si le répertoire utilise le prénom des demandeurs au lieu de leur nom, tapez les premières lettres du prénom du demandeur.

4. Cliquez sur **OK** ou appuyez sur **Retour**. La boîte de dialogue **Rechercher** se ferme.
5. Tous les noms correspondant aux lettres entrées sont affichés dans la zone **Nom** de la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**. S'il y a plus d'un nom, une liste déroulante apparaît sous la zone **Nom**.



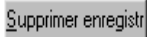
6. Cliquez sur le nom du demandeur dont vous voulez modifier les données. Les données sur ce demandeur s'affichent dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**.

Pour modifier l'enregistrement d'un demandeur, effectuez les étapes suivantes :

1. Assurez-vous que le nom du demandeur dont vous voulez modifier les données figure dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**. Placez le curseur dans la zone qui contient la valeur à changer et faites la modification. Recommencez au besoin.
2. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour sauvegarder les changements dans la base de données.
3. Cliquez sur le bouton **Fermer** pour fermer la boîte de dialogue **Modification des données demandeur**.

Nota : Si vous répondez à un appel et ouvrez la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** sans sélectionner d'abord un nom dans la liste de la zone **Nom**, vous devez cliquer deux fois sur le bouton **Modifier**.

Pour supprimer l'enregistrement d'un demandeur existant, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Données demandeur** de la fenêtre principale de réception. La boîte de dialogue **Modification des données demandeur** s'affiche.
2. Assurez-vous que le nom du demandeur dont vous voulez supprimer les données est affiché.
3. Cliquez sur . L'enregistrement affiché dans la boîte de dialogue **Modification des données demandeur** est supprimé de la base de données.









Gestion des données sur les employés

Lorsque la Console d'ordinateur Norstar est installée, les données sur les employés sont extraites par le serveur. Ces données sont affichées automatiquement dans la liste du **Répertoire** au bas de la fenêtre principale de réception.

La liste du **Répertoire** offre quatre types d'affichage des données sur les employés. Les onglets **Saturé**, **TVO** (tableau de voyants d'occupation), **Attribué** et **Sélectionné** permettent de sélectionner l'affichage désiré. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Fonctions de recherche et de modification dans la zone de groupe Répertoire à la page 40](#).

Utilisation de la liste du Répertoire

Les données de la liste du **Répertoire** sont présentées en ordre ascendant (par exemple, de 1 à 9 ou de A à Z) et le triage des données est effectué une colonne à la fois. Lorsque les colonnes contiennent des données de type différent, le triage se fait selon l'ordre suivant : aucune donnée (espace blanc), données numériques, puis données alphabétiques. Par exemple, lorsque vous triez une colonne **Nom** qui contient à la fois des noms et des numéros de poste, les numéros de poste sont présentés avant les noms.

Saturé	TVO	Attribué	Sélectionné	
Nom	Poste	Observations	Service	
	Carrera, Amparo	237	Accounting	
	Cruise, Nanell	221	En voyage d'affaire	Marketing
	Davis, Kenny	222		Research
	Duncan, Harold	223	Travaille chez le client	Development
	Dupuis, Claire	228		Administration
	Gibson, Ben	226		Accounting
	Hargreave, Tim	230	Travaille à l'autre bureau	Development
	Villegas, Alejandra	227	En congé de maladie	Sales

Vous pouvez trier les données du Répertoire par colonne dans chacun des types d'affichage en cliquant sur l'en-tête de la colonne dont vous voulez trier les données. Par exemple, pour trier toutes les entrées du répertoire selon le numéro de poste, cliquez sur l'en-tête **Poste**. Les données sont affichées selon l'ordre numérique des postes.

Pour trier une colonne de données dans le Répertoire, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur l'onglet correspondant à l'affichage à trier, soit **Saturé**, **Sélectionné** ou **Attribué**. Les données de l'affichage **TVO** respectent l'ordre que vous avez sélectionné pour l'affichage **Saturé**.
2. En utilisant la souris, placez le curseur à l'endroit voulu et cliquez sur l'en-tête de la colonne qui contient les données à trier, soit **Nom**, **Poste**, **Observations** ou **Service**.

Recherche de l'enregistrement d'un employé

Vous pouvez chercher un employé par son nom, par son service ou son nom et son service à la fois.

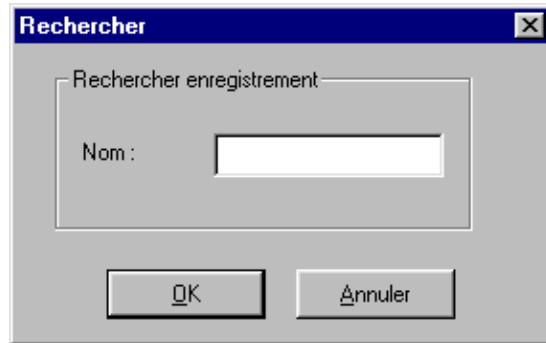
Il existe deux façons de chercher un employé par son nom :

- en cliquant sur **Modifier**, puis sur **Rechercher** dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**,
- en cliquant sur le bouton **Rechercher** dans la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception.

Pour faire une recherche par nom à partir de la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur le bouton **Modifier** de la zone de groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception. La boîte de dialogue **Modification des données d'employé** s'affiche. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [Boîte de dialogue Modification des données d'employé à la page 41](#).

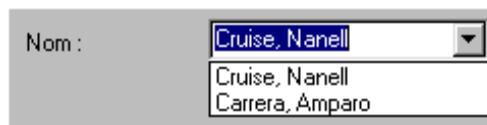
2. Cliquez sur **Rechercher...**. La boîte de dialogue **Rechercher** s'affiche. La boîte de dialogue **Rechercher** sert à chercher le nom d'un employé dans la base de données. Lorsque la boîte de dialogue **Rechercher** s'affiche, le curseur apparaît dans la zone **Nom**.



3. Dans la zone **Nom**, tapez les premières lettres du nom de l'employé.

Nota : Si le répertoire utilise le prénom des employés au lieu de leur nom, tapez les premières lettres du prénom de l'employé.

4. Cliquez sur **OK** ou appuyez sur **Retour**. La boîte de dialogue **Rechercher** se ferme. Tous les noms correspondant aux lettres entrées sont affichés dans la zone **Nom** de la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**. S'il y a plus d'un nom, une liste déroulante apparaît sous la zone **Nom**.





Pour faire une recherche par nom à partir de n'importe quelle zone du groupe **Répertoire** de la fenêtre principale de réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Placez le curseur dans la zone **Rechercher** de la fenêtre principale de réception.



2. Tapez les premières lettres du nom ou du prénom de l'employé, selon l'ordre d'apparition des noms dans la colonne **Nom** du **Répertoire**.

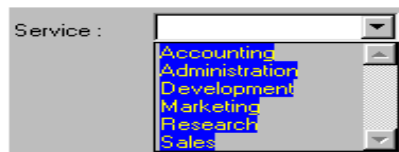
3. Cliquez sur **Rechercher**. Tous les noms qui correspondent aux lettres entrées sont listés dans l'affichage **Saturé** du **Répertoire**.


Saturé	TVD	Attribué	Sélectionné
Nom	Poste	Observations	Service
 Carrera, Amparo	237		Accounting
 Cruise, Nanell	221	En voyage d' affaire	Marketing

Pour faire une recherche par service, effectuez les étapes suivantes :


Nota : La recherche par service se fait avant la recherche par nom.

1. Cliquez sur la flèche de déplacement vers le bas de la zone **Service** dans la zone de groupe **Répertoire**. Une liste déroulante des services associés à des numéros de poste s'affiche. Les noms des services associés à chaque numéro de poste sont créés dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**.



2. Dans la liste déroulante, cliquez sur le nom du service. Le nom s'affiche alors dans la zone **Service**.
3. Cliquez sur . Tous les numéros de poste correspondant au nom du service sont listés dans l'affichage **Saturé** du **Répertoire**.


Pour faire la recherche d'un employé dans un service, effectuez les étapes suivantes :

1. Sélectionnez le service voulu dans la zone **Service**.
2. Tapez le nom de l'employé dans la zone **Rechercher**.
3. Cliquez sur . Tous les numéros de poste correspondant au nom de la personne dans ce service sont affichés sous forme de liste dans l'affichage **Saturé** du **Répertoire**.

Rétablissement de l'affichage Saturé

L'affichage **Saturé** peut être rétabli à l'affichage implicite.

Pour rétablir l'affichage **Saturé**, effectuez l'étape suivante :


1. Cliquez sur  dans la zone de groupe **Répertoire**.

Peu importe l'affichage à l'écran, toutes les données (numéro de poste, nom, observations et service) apparaissent dans l'affichage **Saturé**. Utilisez ce bouton pour rétablir les données dans l'affichage **Saturé** après avoir fait une recherche.

Modification des données sur les employés

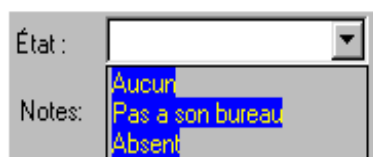
Les données sur les employés peuvent être modifiées par l'ajout ou le changement d'un numéro de poste, la modification de l'état de l'employé ou la création d'un nouveau nom pour un poste.

Pour ajouter ou changer un numéro de poste, effectuez les étapes suivantes :



1. Dans n'importe quel affichage du **Répertoire (Saturé, TVO, Attribué ou Sélectionné)**, cliquez sur le numéro de poste pour lequel vous voulez changer ou ajouter de l'information.
2. Cliquez sur  dans la zone de groupe **Répertoire**. La boîte de dialogue **Modification des données d'employé** s'ouvre. Elle vous permet de créer ou de modifier des données dans la base de données des employés.
3. Placez le curseur dans les zones modifiables et tapez les nouvelles données.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** pour enregistrer les modifications dans la base de données et pour appliquer les changements automatiquement au numéro de poste de l'employé affiché dans le **Répertoire**.
5. Cliquez sur le bouton **Fermer** pour fermer la fenêtre **Modification des données d'employé**.

Pour modifier l'état de l'employé associé à un poste, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans n'importe quel affichage (Saturé, TVO, Attribué, Sélectionné) du **Répertoire**, cliquez sur un numéro de poste.
2. Cliquez sur la flèche de déplacement vers le bas de la zone **État** (dans la zone de groupe **Répertoire**).



3. Dans la liste déroulante, cliquez sur un état, soit **Aucun**, **Pas à son bureau** ou **Absent**. L'icône de l'état sélectionné est maintenant affichée à gauche du nom associé à ce poste dans la liste du **Répertoire**.

Aucune icône n'apparaît lorsque l'état **Aucun** est sélectionné. Si vous sélectionnez cet état, une espace apparaîtra à côté du nom de l'employé. Les icônes  ou  sont affichées lorsque les états **Absent** ou **Pas à son bureau** (respectivement) sont sélectionnés dans la liste.

Nota : Ne tapez rien dans la zone **État**.

Création d'un nouveau nom pour un poste

Vous pouvez changer le nom d'un employé attribué à un poste.

Pour créer un nouveau nom pour un poste, effectuez les étapes suivantes :

1. Dans la zone de groupe **Répertoire**, cliquez sur le bouton **Modifier**. La boîte de dialogue **Modification des données d'employé** s'affiche.
2. Cliquez sur . Le curseur apparaît dans la zone **Nom**; vous pouvez alors modifier les données de cette zone. Les données affichées dans toutes les autres zones de la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** demeurent inchangées.
3. Tapez le nouveau nom de l'employé.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** lorsque vous avez terminé.

Utilisation du bouton AffDemSélect

Cette fonction est utilisée lorsqu'un employé appelle à partir du bureau d'un client.

Pour attribuer le nom d'un employé à un enregistrement de demandeur, effectuez les étapes suivantes :


1. Sélectionnez le poste de l'employé dans le **Répertoire** (ou entrez le numéro de poste de l'employé dans la zone **Destination**).
2. Cliquez sur .

Le nom de l'employé est maintenant inscrit dans l'enregistrement du demandeur, qui n'est pas sauvegardé comme l'enregistrement d'un client.

Ajout d'observations aux enregistrements d'employé

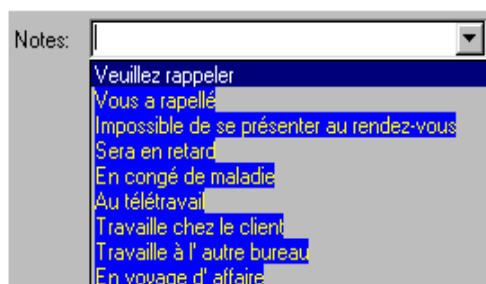
Vous pouvez choisir dans une liste de notes ou taper une note personnelle pour un numéro de poste particulier; cette note s'affichera dans la colonne **Observations** du **Répertoire** de la fenêtre principale de réception.

Nota : Vous ne pouvez pas modifier une note sur un poste à moins que les bases de données Serveur et Réception soient

synchronisées et que l'icône de **synchronisation**, , soit affichée dans la barre d'état.

Pour sélectionner une note parmi les choix offerts, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur un numéro de poste dans l'un des affichages suivants : **Saturé**, **Attribué** ou **Sélectionné**.
2. Cliquez sur la flèche de déplacement vers le bas de la zone **Notes**.




3. Dans la liste déroulante, cliquez sur la note correspondante. La note s'affiche maintenant dans la colonne **Observations** dans le **Répertoire**.

Pour taper une note, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur un numéro de poste dans l'un des affichages suivants : **Saturé**, **Attribué** ou **Sélectionné**.
2. Placez le curseur dans la zone **Notes** et tapez une note.
3. Appuyez sur **Retour**. La note s'affiche maintenant dans la colonne **Observations** dans le **Répertoire**.

Nota : Pour supprimer les données dans la zone **Observations**, effacez le contenu de la zone **Notes**, puis appuyez sur **Retour**.

Pour sauvegarder l'enregistrement d'un employé, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur  dans la boîte de dialogue **Modification des données d'employé**. Les changements apportés à l'enregistrement de l'employé mis en évidence dans la liste du **Répertoire** dans les zones de la fenêtre **Modification des données d'employé** sont sauvegardés dans la base de données. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Sauvegarder**, la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** demeure ouverte.

Pour fermer la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** sans sauvegarder les changements, effectuez l'étape suivante :

1. Cliquez sur . La boîte de dialogue **Modification des données d'employé** se ferme.

Nota : Si vous cliquez sur **Fermer** sans avoir d'abord cliqué sur **Sauvegarder**, la boîte de dialogue **Modification des données d'employé** se ferme sans sauvegarder les changements.

La Console d'ordinateur Norstar recueille automatiquement des données sur les appels d'arrivée et enregistre la manière dont ils sont traités. Le programme **Relevés** fournit des données importantes qui vous permettent de déceler des tendances et d'obtenir des réponses à vos questions avant que des problèmes surgissent.

Les relevés fournissent des renseignements sur le demandeur, ce qui peut permettre :

- de promouvoir les ventes,
- d'améliorer la productivité,
- de réduire les coûts,
- de rationaliser les opérations.

Par exemple, le relevé Appels reçus de clients donne la façon dont sont traités les appels des clients les plus importants de l'entreprise. Il indique si les employés ont répondu aux appels ou si ceux-ci ont été acheminés à la Messagerie vocale Norstar.

Types de relevés

Il existe trois types de relevés :

- Appels reçus de clients,
- Appels destinés aux employés,
- Répertoire des numéros de poste,

Relevé Appels reçus de clients

Ce relevé indique la façon dont les employés ont traité les appels des clients. Les relevés de chaque employé peuvent contenir le nombre total de clients qui ont appelé. Les appels sont présentés selon la destination, ce qui permet de voir le nombre d'appels pris par l'employé, le nombre d'appels transférés à la Messagerie vocale Norstar ou traités par d'autres employés. Le relevé indique également le pourcentage des appels de chaque client pour chaque destination, ce qui permet de déterminer l'efficacité du traitement des appels.



Client	Total	%Total	Appels traités	%Appels traités	Mess voc	%Mess voc	Autre	%Autre
ABC System	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%
Totaux	1	100%	0	0%	0	0%	1	100%

Relevé Appels destinés aux employés

Le relevé Appels destinés aux employés indique le type d'appels reçus par les employés durant une période définie. Ce relevé permet de détecter les utilisations abusives du téléphone, comme les appels personnels trop nombreux et les appels mal acheminés, comme les appels transférés à la mauvaise personne ou au mauvais service. Les types d'appels apparaissent dans la rangée du haut du relevé et la liste des employés est présentée dans colonne de l'extrême gauche. Pour chaque type d'appel, une colonne indique le nombre d'appels et une autre, le pourcentage. Le nombre total d'appels et le pourcentage total sont inscrits séparément.

Utilisation de la fenêtre Relevés

Pour afficher la fenêtre **Relevés** de la Console d'ordinateur Norstar, cliquez sur **Outils** dans le menu principal de réception, puis sélectionnez **Relevés**. La fenêtre **Relevés** comprend les zones **Base de données**, **Information**, **Période** et **Employés** ainsi qu'un encadré servant à afficher les relevés. La barre de menus située dans la partie supérieure de la fenêtre **Relevés** comprend les menus standard **Fichier**, **Édition**, **Affichage** et **Aide**.

Les boutons **Créer le relevé**, **Page <**, **Page >** et **Imprimer** vous permettent de définir le type de relevé que vous voulez créer. Après avoir créé le relevé, vous pouvez modifier sa présentation.

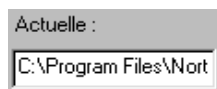
Zone Base de données



Cette zone permet de sélectionner une base de données.

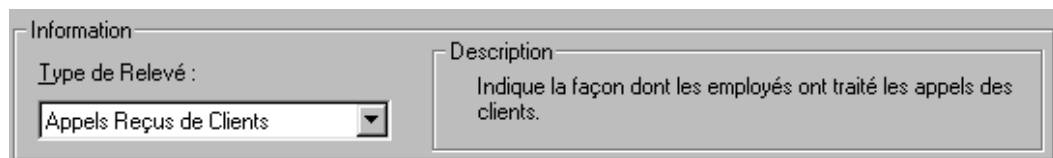


Cliquez sur le bouton **Sélectionner** pour accéder à la boîte de dialogue **Ouvrir**, puis sélectionnez une base de données Access de Microsoft. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les bases de données et sur la façon de trouver le fichier de la base de données (.mdb), reportez-vous à la section intitulée [Sélection de la base de données à la page 84](#).



Vous pouvez taper le chemin d'une base de données Access de Microsoft dans la zone **Actuelle**.

Zone Information



La zone **Information** contient les renseignements sur le type de relevé.

La liste **Type de relevé** ne peut être utilisée que si une base de données Access de Microsoft valide est sélectionnée dans la zone **Actuelle**.

Lorsque vous sélectionnez un type de relevé, la description du relevé en question apparaît dans l'encadré **Description**.

Zone Période

Nota : La zone **Période** est activée lorsqu'une base de données valide est sélectionnée et que le type de relevé sélectionné exige qu'une période soit définie.

Ce bouton ouvre la boîte de dialogue **Une semaine** et vous permet de définir une période d'une semaine (du dimanche au samedi) pour le relevé.

Ce bouton permet d'ouvrir la boîte de dialogue **Un mois**. À partir de cette boîte de dialogue, vous pouvez facilement définir une période de relevé d'un mois entier.

Ces zones indiquent la date du début de la période de relevé. La date indiquée dans les zones de modification de la date change en fonction des données entrées au moyen des boutons **Une semaine**, **Un mois** et **Calendrier**. Le système vérifie si la date entrée dans la zone Du est antérieure ou égale à la date entrée dans la zone Au. Si cette règle n'est pas respectée, un message d'erreur s'affiche.



Ce bouton permet d'ouvrir les boîtes de dialogue **Calendrier** qui permettent de définir rapidement les dates de début et de fin de la période du relevé. La boîte de dialogue **Calendrier** a été conçue d'après les calendriers utilisés dans les autres applications Windows. Les boutons de la boîte de dialogue **Calendrier** sont activés lorsqu'une base de données valide est sélectionnée et que le type de relevé sélectionné exige qu'une période soit définie.



Zones Employés et Clients

Vous pouvez utiliser ces zones pour sélectionner les clients ou les employés pour lesquels un relevé sera produit.

Boutons d'option Tous et Sélectionner



Les zones Clients et Employés contiennent les éléments suivants :



Ce bouton permet de produire un relevé comprenant les données sur tous les membres de la catégorie associée au bouton (Employés ou Clients).



Ce bouton permet de produire un relevé comprenant uniquement les données sur les membres affichés dans la liste. Si vous cliquez sur **Sélectionner**, le bouton situé sous la zone de liste (**Employés** ou **Clients**) est activé pour vous permettre de faire votre choix.

Nota : Les boutons d'option **Tous** et **Sélectionner** des catégories Employés et Clients fonctionnent uniquement lorsque la base de données sélectionnée est valide, que la période de relevé est définie et que le type de relevé utilise la catégorie (Employés ou Clients).

zone de liste

Cette zone ne comprend des données que si vous avez sélectionné un sous-ensemble de clients ou d'employés dans votre base de données. Si vous avez sélectionné **Tous**, la zone de liste demeure vide. Il est impossible de modifier la liste directement. Lorsque la liste est longue, vous pouvez en faire défiler le contenu. Pour modifier le contenu de la liste, il faut utiliser le bouton situé en-dessous.

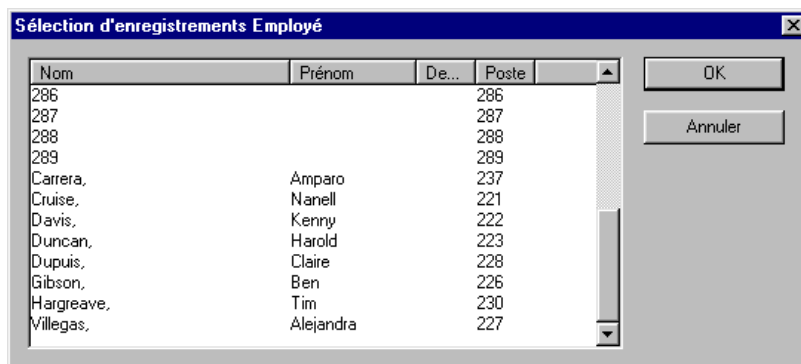
Bouton **Clients/** **Employés**

Ce bouton permet d'accéder aux répertoires. Les boutons **Employés** et **Clients** ne sont actifs que lorsque l'option **Sélectionner** a été choisie. Ces boutons affichent les boîtes de dialogue **Sélection d'enregistrements Employé** ou **Sélection d'enregistrements Client** pour vous permettre de faire votre choix.

Nota : Ces boutons ne sont activés que lorsque la base de données sélectionnée est valide, que la période de relevé est définie (au besoin), que le type de relevé utilise la catégorie (Employés ou Clients) et que l'option **Sélectionner** a été choisie.

Boîte de dialogue de sélection des clients et des employés

Les boîtes de dialogue **Sélection d'enregistrements Employé** et **Sélection d'enregistrements Client** vous permettent de sélectionner les employés ou les clients qui doivent figurer dans le relevé.



Le programme garde en mémoire les éléments qui ont été sélectionnés dans ces boîtes de dialogue lors de la dernière création d'un rapport. Lorsque la boîte de dialogue s'ouvre, les éléments qui avaient été sélectionnés la dernière fois demeurent sélectionnés. Cette méthode permet de modifier la liste des entrées sélectionnées.

Création et impression des relevés

Le programme Relevés permet de produire facilement des relevés de qualité en vue d'analyser le traitement des appels dans votre entreprise. Les sections suivantes décrivent les étapes à suivre pour produire des relevés :

- sélection de la base de données,
- sélection d'un type de relevé,
- définition de la période de relevé,
- sélection des employés et des clients,
- production et affichage du relevé,
- impression du relevé.

Sélection de la base de données

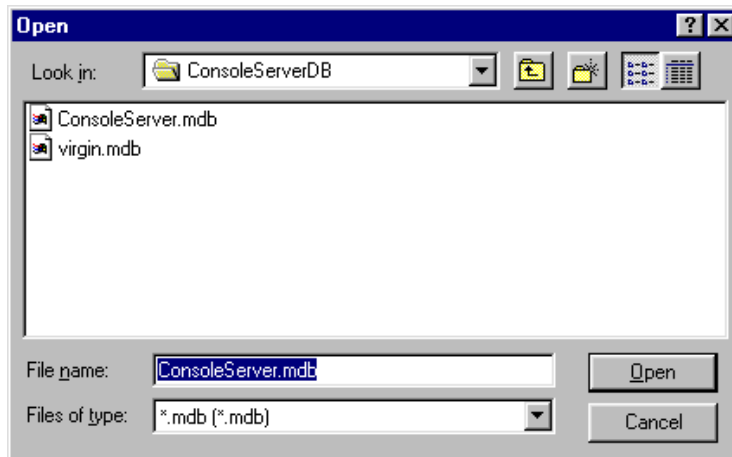
La Console d'ordinateur Norstar stocke, dans une base de données spéciale, les données sur l'utilisation du système téléphonique de votre entreprise. Cette base de données sert à produire les différents types de relevés. La plupart du temps, vous voudrez utiliser la base de données qui a été installée avec le SCI Norstar. Toutefois, si vous faites des sauvegardes de cette base aux fins d'archives, les relevés peuvent également utiliser ces sauvegardes. Si vous produisez des relevés à partir d'un PC qui ne contient pas la base de données, trouvez la base de données sur le serveur du PC dans le Voisinage réseau. Assurez-vous auprès de l'administrateur de système qu'il s'agit bien d'un fichier de base de données partagé.

Il existe deux façons de sélectionner une base de données Access de Microsoft dans la fenêtre **Relevés** :

- à l'aide du bouton **Sélectionner** dans la zone de groupe **Base de données**,
- dans la zone **Base de données actuelle**.

Pour établir un lien avec une base de données à l'aide du bouton **Sélectionner**, effectuez les étapes suivantes :

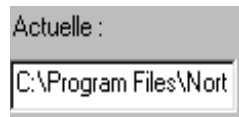
1. Cliquez sur le bouton **Sélectionner**. La boîte de dialogue **Ouvrir** s'affiche.
2. Cliquez dans la zone **Rechercher dans**.
3. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Disque dur (C:)**, puis cliquez sur **Program Files**.
4. Cliquez deux fois sur les dossiers suivants : **Nortel**, **Norstar PC Console**, **Server** et **ConsoleServerDB**.
5. Cliquez sur le fichier **ConsoleServer.mdb**.



6. Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier sélectionné. Si le fichier ne correspond pas à une base de données valide, un message d'erreur s'affiche.

Pour établir un lien avec une base de données à l'aide de la zone **Base de données actuelle**, effectuez les étapes suivantes :

1. Entrez le chemin de la base de données dans la zone **Base de données actuelle** :
C:\Program Files\Nortel\Norstar PC Console\ConsoleServerDB\ConsoleServer.mdb.



2. Appuyez sur **Retour**. Si le fichier ne correspond pas à une base de données valide, un message d'erreur s'affiche.

Sélection d'un type de relevé

Une fois que la base de données est sélectionnée, vous devez choisir le type de relevé que vous voulez produire.

Pour sélectionner un type de relevé, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez dans la zone de la liste déroulante **Type de relevés**.
2. Sélectionnez le relevé.

Définition de la période de relevé

Il faut définir une période de relevé pour certains types de relevés. La période de relevé précise la période pendant laquelle les données sont recueillies. S'il n'est pas nécessaire de définir une période de relevé, la zone de groupe **Période** est désactivée. La période de relevé commence à la date inscrite dans la zone Du et se termine à la date inscrite dans la zone Au, inclusivement.

Pour entrer les dates, effectuez les étapes suivantes :


1. Cliquez dans la zone **Du** et entrez la date. Les formats suivants peuvent être utilisés.
 - juin 5, 1997
 - 6/5/1997
2. Appuyez sur **Retour**.
3. Cliquez dans la zone **Au** et entrez la date. Appuyez sur **Retour**.

Nota : Si la date n'est pas entrée dans le bon format, ou si la date entrée n'existe pas, un message d'erreur apparaît.

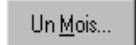
Pour sortir des zones **Du/Au** et annuler les dates entrées, effectuez l'étape suivante :

1. Appuyez sur **Tab** ou **Échap**.

Pour préciser un relevé portant sur une période d'une semaine, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur . La boîte de dialogue **Une semaine** s'affiche. Choisissez, dans la liste déroulante, le mois pendant lequel la semaine a commencé ou s'est terminée.
2. Sélectionnez l'année appropriée dans la zone Année. Vous pouvez taper l'année ou utiliser les flèches à droite de la zone.
3. Sélectionnez une semaine dans la liste de semaines située au bas de la boîte de dialogue. Cliquez sur une semaine et appuyez sur le bouton **OK**, ou cliquez deux fois sur la semaine voulue. Lorsqu'une semaine est sélectionnée, les dates de début et de fin de la semaine apparaissent dans les zones de modification de la date **Du** et **Au**.

Pour préciser un relevé portant sur une période d'un mois, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur . La boîte de dialogue **Un mois** s'affiche. Choisissez le mois voulu à partir de la liste déroulante.
2. Définissez la date en la tapant dans la zone ou en choisissant la valeur à l'aide des flèches à droite de la zone.
3. Cliquez ensuite sur **OK** pour valider l'entrée ou sur **Annuler** pour interrompre la sélection de la période de relevé.

Lorsqu'un mois est sélectionné, les dates du début et de la fin du mois apparaissent dans les zones **Du** et **Au**, respectivement. Le système modifie automatiquement les dates du mois de février selon les années bissextiles, le siècle et le millénaire.

Pour annuler une sélection, appuyez sur la touche **Échap** ou sur le bouton **Annuler**. Les données affichées dans la zone **Période** demeurent inchangées.

Suppression d'une date

Vous pouvez supprimer une date en effaçant le contenu de la zone. Une zone vide ne constitue pas une date; donc la plage de date n'est pas définie selon les directives susmentionnées.

Nota : Les zones **Du** et **Au** sont activées lorsqu'une base de données valide est sélectionnée et que le type de relevé sélectionné exige qu'une période soit définie.

Sélection des employés et des clients pour le rapport

Certains types de relevés, surtout ceux qui contiennent des données d'appel, permettent de définir des groupes de clients ou d'employés (ou les deux) pour lesquels les données figureront dans le relevé. Les catégories sont activées selon le type de relevé choisi. Si le type de relevé ne requiert pas ou ne permet pas ces sélections, les zones de sélection **Clients** et **Employés** sont désactivées et vous pouvez passer à l'étape suivante.


Pour sélectionner les **Employés** ou les **Clients**, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Employés** ou **Clients**. La boîte de dialogue **Sélection d'enregistrements Employé** ou **Sélection d'enregistrements Client** s'affiche.

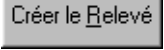
Nota : Lorsque vous cliquez sur un de ces boutons pour la première fois après avoir établi la communication avec une base de données, un curseur d'attente s'affiche pour permettre au programme Relevés de créer le répertoire. Par la suite, chaque fois que vous cliquez sur un de ces boutons, vous devrez attendre un moment pendant que le programme Relevés crée la liste et affiche les données dans les zones de la boîte de dialogue. Ce délai est normal, particulièrement si le répertoire contient de nombreuses entrées. Après le délai, la boîte de dialogue **Sélection** s'affiche.

2. Cette boîte contient une liste des employés ou des clients. La liste des clients ne contient qu'une seule colonne, c'est-à-dire le nom de l'entreprise du client. Celle des employés comprend plusieurs colonnes dont le nom, le prénom et le numéro de poste. Pour changer la taille des colonnes, il suffit de glisser les bords de l'en-tête situé au-dessus de la liste.
3. Vous pouvez sélectionner une ou plusieurs entrées. Lorsque les entrées sont sélectionnées, la zone devient bleue. Pour sélectionner une seule entrée, cliquez sur celle-ci. Pour sélectionner plusieurs entrées, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée pendant que vous sélectionnez les entrées. Il est possible de sélectionner jusqu'à 100 entrées dans la liste. Si vous voulez en sélectionner davantage, générez plusieurs relevés avec différentes listes de sélection, ou utilisez le bouton **Tous**.
4. Cliquez sur **OK**. La boîte de dialogue **Sélection d'enregistrements Client** ou **Sélection d'enregistrements Employé** se ferme et la liste **Sélection** correspondante ne contient que les entrées sélectionnées dans la boîte de dialogue.


Bouton Créer le Relevé

Lorsque toutes les données nécessaires à la production d'un relevé sont recueillies au moyen des autres commandes de relevé, le bouton  est activé.


Pour créer un relevé, effectuez les étapes suivantes :


1. Cliquez sur . La production du relevé est lancée.
2. L'icône animation de relevé affichée à la gauche du bouton commence à bouger, indiquant que la production du relevé est en cours. La bande d'animation joue jusqu'à ce que le relevé soit terminé.


Nota : Tant que la production du relevé est en cours, il est impossible de fermer l'application. Si vous devez fermer l'application durant la production d'un relevé, vous pouvez le faire à partir de la boîte de dialogue **Fermer les programmes** qui se trouve dans le gestionnaire de tâches Windows. Reportez-vous à l'aide fournie dans Windows pour obtenir des renseignements sur la fermeture forcée de programmes.

3. Une fois que le relevé est terminé, il est affiché dans l'encadré d'affichage situé sous les commandes de relevé. Le bouton  est désactivé et indique que la production du relevé est terminée. Les commandes de relevé sont désactivées et le clavier ne fonctionne que dans la zone d'affichage de relevé. Pour pouvoir accéder de nouveau aux commandes de relevé, appuyez sur la touche de **tabulation**.

Affichage du relevé produit

Une fois que le relevé est généré, les boutons **Page**,  et  sont activés. Le

bouton **Page suivante**, , permet d'afficher la prochaine page du relevé, le cas

échéant. Le bouton **Page précédente**, , permet d'afficher la page précédente du relevé, le cas échéant.

Le numéro de la page courante est inscrit sur le relevé, dans le coin inférieur droit.

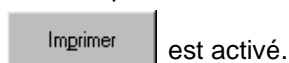
Il est aussi possible de feuilleter le relevé à l'aide du clavier.

Pour feuilleter le relevé à l'aide du clavier, effectuez les étapes suivantes :

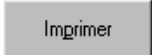
1. Vous devez pouvoir utiliser le clavier dans la zone **d'affichage de relevé**, située au bas de la fenêtre **Relevés de la Console d'ordinateur Norstar**. Ce mode est automatiquement activé après la production du relevé, mais vous pouvez aussi l'activer en appuyant sur la touche de **tabulation** pour passer d'une commande à l'autre. La zone **d'affichage de relevé** constitue la dernière commande de la séquence accessible par la touche de **tabulation**.
2. Pour afficher la page précédente, appuyez sur **Ctrl + Pg. Préc**; pour afficher la page suivante, appuyez sur **Ctrl + Pg. Suiv**.



Impression du relevé

Une fois que le relevé est produit et qu'il figure dans la zone **d'affichage**, le bouton



Pour imprimer un relevé, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur . Le relevé est imprimé sur l'imprimante implicite. Il est possible de changer l'imprimante implicite à partir du dossier Imprimantes. Pour y accéder, utilisez le menu de démarrage ou le panneau de configuration de Windows. Reportez-vous à l'option d'aide de la Console d'ordinateur.
2. Une boîte de dialogue s'affiche, vous donnant l'option de choisir les pages et le nombre de copies à imprimer.
3. Cliquez sur **OK** pour commencer l'impression du relevé. Cliquez sur **Annuler** pour annuler l'impression.

Nota : Si un des paramètres du relevé est modifié à l'aide des commandes du relevé, le bouton  est de nouveau activé, et le bouton  est désactivé. Ne modifiez pas les paramètres du relevé avant de l'imprimer. Autrement, il faudra produire le relevé de nouveau avant de pouvoir l'imprimer.

Glossaire

Appel extérieur

Appel provenant de l'extérieur du système de messagerie vocale de votre entreprise.

Appel intérieur

Appel provenant du SCI Norstar de votre entreprise, du poste d'un autre employé par exemple.

ATO — Adaptateur de téléphonie par ordinateur

Périphérique qui permet de relier un ordinateur et le SCI Norstar. Il existe deux modèles : l'ATO 100, un dispositif externe, et l'ATO 150i qui est installé dans l'ordinateur.

Console d'ordinateur Norstar

La Console d'ordinateur Norstar est un logiciel pour Windows qui permet à une entreprise de gérer ses appels et de produire des relevés d'appels.

Groupe de recherche

Groupe de postes pouvant être joints au même numéro. Les groupes de recherche sont configurés dans votre SCI Norstar.

ID

Identification.

Identification du demandeur

L'identification du demandeur, également appelée identification de la ligne du demandeur, est offerte par votre compagnie de téléphone. Lorsque l'identification du demandeur est en place, le nom et le numéro du demandeur sont affichés pour les appels d'arrivée.

Manoeuvre du crochet commutateur

Signal qui se produit lorsqu'un utilisateur raccroche puis décroche son combiné.

Modèle autonome

Système de Console d'ordinateur Norstar dans lequel un seul poste de réception gère tous les appels d'arrivée de l'entreprise. Le modèle autonome ne comprend pas la Réception adjointe, la Réception de remplacement ni la Réception de débordement.

Modèle réseau

Modèle de configuration de la Console d'ordinateur Norstar dans lequel l'ordinateur de la Réception principale est relié à un ou plusieurs autres ordinateurs de réception par un réseau.

MV

Messagerie vocale.

NPD

Ne pas déranger.

PC

Ordinateur personnel.

Poste de destination

Numéro de poste auquel vous acheminez un appel.

Poste du demandé

Poste auquel un demandeur (ou un préposé à la réception) tente d'établir un appel.

Programme Serveur

Le programme Serveur de la Console d'ordinateur Norstar prend en charge le programme Réception installé dans l'ordinateur.

RA

Renvoi automatique.

Réception adjointe

Poste de réception qui gère les appels d'un groupe défini d'employés.

Réception de débordement

Le préposé de réception de débordement reçoit les appels d'arrivée lorsque le PC de réception principale traite plus de six appels.

Réception de remplacement

Poste de réception qui reçoit les appels lorsque le poste de réception principale n'est pas disponible. Le préposé du poste de réception principal utilise le bouton **Dés** de la fenêtre principale de réception pour acheminer les appels au poste de réception de remplacement.

Réception principale

Poste de réception qui assure principalement la gestion des appels d'arrivée d'une entreprise avec ou sans l'aide d'autres postes de réception.

SCI — Système de communications intégré Norstar

Module d'équipement commun auquel la Console d'ordinateur Norstar est raccordée. Il existe deux types de SCI Norstar : le SCI modulaire (SCIM) et le SCI compact (SCIC).

SCI Norstar

Système de communications intégré Norstar. Système téléphonique avec lequel fonctionne la Console d'ordinateur Norstar. Il existe deux types de SCI Norstar : le SCI modulaire et le SCI compact.

Signal multifréquence

Tonalité émise lorsque les touches d'un poste sont enfoncées.

Système partagé

Système de Console d'ordinateur Norstar dans lequel le SCI Norstar est partagé par au moins deux entreprises.

TVO

Un des onglets du **Répertoire**. Il permet d'afficher l'état du poste et le numéro du poste de l'employé.

Index

1re personne-ressource 29
2e personne-ressource 30
3e personne-ressource 30

A

À propos de la Console d'ordinateur Norstar 33
Adaptateur de téléphonie par ordinateur 91
Affich appels en garde par indicatif 55
Affichage Saturé
 rétablissement 71
Afficher la boîte de dialogue «Avis de réception
d'appel» lorsque 20
Aide de la Console d'ordinateur Norstar 33
Ajout d'observations aux enregistrements
d'employé 73
Annonce d'appels par affichage 9
Aperçu de la Console d'ordinateur Norstar 1
Appel
 établissement 60
 filtrage 56
 mise en communication 58
 transfert 52
Appel à partir du poste de réception 60
Arrêt du programme Réception 13
Arrêt du programme Serveur 12
Astuce du jour 33
ATO 91

B

Barre d'état 25, 28
Barre d'outils 24, 28
 utilisation 34
Barre de menus 24
 utilisation 26
Barre de titre 24
Boîte de dialogue Appels mis en garde par
 indicatif 54
Boîte de dialogue Astuce du jour 14
Boîte de dialogue Avis de réception d'appel 18, 20
Boîte de dialogue Modification des données
d'employé 69
 zone NA de la messagerie vocale 42
 zone Personnes-ressources 42
 zone Poste de l'adjoint 42
 zone Service 42
Boîte de dialogue Modification des données
 demandeur 37, 66
 bouton Fermer 38

bouton Nouv dmandeur 38
bouton Nouveau nom 38
bouton Rechercher 38
bouton Sauvegarder 38
bouton Supprimer enregist 38
ID demandeur — affich nom 38
ID demandeur — affich numéro 38
Numéro de l'enregistrement 38
Personnes-ressources 38
Type 37
zone Entreprise 38
zone N° de tél 38
zone Nom 42
Boîte de dialogue Options 14, 16, 19, 21
 onglet Attribué 19
 onglet Sélectionné 21
Bouton Affich appels en garde par indicatif 35
Bouton Calendrier 82
Bouton Comm dir 57
Bouton de prise de ligne 16, 18, 20, 35, 49
 mots et couleurs 35
Bouton de prise de ligne bleu 35
Bouton de prise de ligne orange 36
Bouton de prise de ligne rouge 36
Bouton de prise de ligne vert 35
Bouton DÉS 17
Bouton droit de la souris 4
Bouton Fermer 43
Bouton Garde 37
Bouton GardeInd/Rech 37
Bouton Liaison 34
Bouton Libération 37
Bouton Mettre en comm 34
Bouton Nouv dmandeur 65
Bouton Nouveau nom 43
Bouton Prise d'appel 20
Bouton Recherche 39
Bouton Rechercher 43
Bouton Sauvegarder 43
Bouton Sélectionner 82
Bouton Tonalités MF 34
Bouton Tous 82
Bouton Transfert MV 22
Bouton Transfert sur liaison 22
Bouton Un mois 81
Bouton Une semaine 81
Boutons Act et Dés 34
Boutons d'option Tous et Sélectionné 82
Boutons de prise de ligne 25

C

Cacher les boutons de prise de ligne 28
Code postal de l'employé 42
Coller 27
Communication directe 32, 35
Communication directe avec un employé 57
Comp par tonalités MF 32
Composer 31
Composer # collé 27
Configuration
 programme Réception 14
Consigner au fichier 28
Console d'ordinateur Norstar
 bouton Réception 21
 introduction 1
 renseignements généraux 1
 utilisation 1
 utilisation du clavier 2
ConsoleServer.mdb 84
Conventions 2
Copier 27
Couper 27
Création d'un enregistrement sur un nouveau demandeur 63

D

Décroché 45
Désact transfert sur liaison 22
Désactivation du transfert MV 22
Données sur l'employé
 gestion 63
 modification 72
Données sur l'employé... 27
Données sur le demandeur 27
 gestion 63
 Recherche et modification 66

E

Écran de la réception 28
En cours 35
En serv 33
Enregistrement
 création pour un nouveau demandeur 63
Enregistrement d'un employé
 ajout d'observations 73
 recherche 69
Enregistrement du demandeur
 suppression 68
État, zone 25

F

Fenêtre principale 23
Fenêtre principale de réception 23
 utilisation 23
Fenêtre Réception de la Console d'ordinateur Norstar 15
Fenêtre Relevés 80
Fichier d'aide 33
Filtrage des appels 56
Fonctions de la Console d'ordinateur Norstar 8

G

Garde 31, 55
 mise en garde et récupération d'appels 55
GardIndic 31
Gestion des données sur les demandeurs 63
Gestion des données sur les demandeurs et les employés 63
Gestion des données sur les employés 68
Glossaire 91
Groupe de recherche 45
Guide d'installation de la Console d'ordinateur Norstar 5

H

Hors serv 33

I

Icône d'état de l'employé 45
 Icône d'état du poste 45
 décroché 45
 Ne pas déranger 45
 raccroché 45
 renvoi automatique 45
Icône de connexion au serveur 26
Icône de débordement des lignes 18, 26, 48
Icône de synchronisation 16, 26, 44
Icône du PC serveur 15
Initialisation
 programme Réception 14

J

Je ne suis pas à mon bureau 17

L

Lancement du programme Réception 12
Le poste attribué émet une sonnerie 18, 21
Le réacheminement sur débordement a lieu 18
Les appels sont pris au poste de réception 21

Liaison 32
 Libération 31
 Liste du répertoire 25, 43, 68
 colonne Nom 45
 colonne Observations 45
 colonne Poste 45
 colonne Service 46
 données sur l'employé 44
 données sur le poste 44
 triage des données 46

M

Menu Affichage 28
 Menu Aide 33
 Menu Demandeur 30
 Menu Destination 31
 Menu Édition 27
 Menu Fichier 26
 Menu Outils 28
 Menu Réception 33
 Menu Transfert 29
 Menus accessibles à partir de la fenêtre principale 24
 Mise des appels en garde par indicatif et lancement d'une recherche d'employés 54
 Mise en communication 57
 Mise en garde d'appels et récupération d'appels mis en garde 55
 Mise en garde et filtrage des appels 54
 Mise en route 11
 Modèle autonome 91
 Modèle réseau 91
 Modes de fonctionnement du programme
 Réception 16
 Modes de réception 10
 Modification des données d'employé 42
 Modification des données sur les employés 72
 Mon poste 16
 Mon poste émet une sonnerie 21
 Mots et couleurs apparaissant sur un bouton de prise de ligne 35

N

Ne pas déranger 45
 Notes, zone 25

O

Onglet Attribué 44
 boîte de dialogue Options 19
 zone de groupe Répertoire 19
 Onglet Saturé 44

 zone de groupe Répertoire 21
 Onglet Sélectionné 44
 boîte de dialogue Options 21
 zone de groupe Répertoire 21
 Onglet TVO 69
 Onglets de la liste du répertoire 43, 44, 50
 Onglet TVO 44
 Saturé 44
 Sélectionné 44
 Options de transfert 20, 22
 Options... 29
 Outils 21

P

Poste
 création d'un nouveau nom 73
 recherche du numéro 49
 Poste de destination 92
 Poste de réception 14
 Prochain appel 30
 Production des relevés 77
 Programme Réception 7
 arrêt 13
 configuration 14
 lancement 12
 lancement initial 14
 options de transfert 22
 restauration de la fenêtre principale 21
 vérification du fonctionnement 13
 Programme Réception, modes de fonctionnement 16
 Programme Relevés 8
 Programme Serveur 7
 arrêt 12
 vérification du fonctionnement 13

Q

Quitter 26

R

Raccroché 45
 Réacheminer les appels vers 17, 18, 20
 Réception 20
 adjointe 18
 appels d'arrivée, avis 20
 de débordement 9, 18
 de remplacement 9, 17
 fonctions 19
 Réception adjointe 18, 92
 Réception de débordement 9, 18
 Réception de remplacement 9, 17

Réception principale intermittente 16
 Réception principale permanente 16
 Recherche à l'aide de la zone Rechercher du Répertoire 51
 Recherche à l'aide de la zone Service 51
 Recherche à l'aide des affichages de la liste du Répertoire 50
 Recherche à l'aide des zones
 Personnes-ressources 49
 Recherche d'un employé dans un service 71
 Recherche de l'enregistrement d'un employé 69
 Recherche du numéro de poste à utiliser 49
 Recherche et modification des données sur les demandeurs 66
 Recherche par service 71
 Relevé Appels destinés aux employés 78
 Relevé Appels reçus de clients 78
 Relevé Répertoire des numéros de poste 79
 Relevés 9, 28
 Appels destinés aux employés 78
 Appels reçus de clients 78
 Bouton Clients/Employés 83
 Bouton Sélectionner 83
 Bouton Tous 82
 production 77
 Répertoire des numéros de poste 79
 sélection de la base de données actuelle 85
 types 77
 utilisation 80
 zone Base de données 80
 Zone Information 80
 Renvoi automatique 45
 Restauration de l'écran Réception minimisé lorsque 20, 21
 Restauration de la fenêtre principale de la Réception 21
 Rétablissement de l'affichage Saturé 71
 Retour 36

S

SCI 92
 Serveur 20
 Sonnerie 35
 Sonnerie du poste attribué 36
 Système d'exploitation Windows 7
 Système de communications intégré Norstar 92
 Système partagé 93

T

Téléphone
 traitement des appels au poste de l'employé 61
 Touches afficheur du poste

Assist 62
 Comm 62
 Garde 62
 IntAct 62
 MV 62
 Prise d'appel 61
 Suiv 61
 Tous postes 19
 Traitement d'appels 47
 Traitement d'un appel à l'aide du bouton droit de la souris 4
 Traitement d'un retour d'appel
 Retour d'appel 58
 Traitement des appels à l'aide des touches afficheur du poste 61
 Traitement des appels au poste de l'employé 61
 Transf à la Mess vocale 30
 Transf avec annonce 30
 Transférer au # collé 27
 Transfert à la destination 30
 Type 37
 Type de demandeur 37

U

Utilisation de la barre d'outils 34
 Utilisation de la barre de menus 26
 Utilisation de la fenêtre principale de réception 23
 Utilisation de la liste du Répertoire 68
 Utilisation des relevés 80

Z

Zone Attribué 19
 Zone Code postal 42
 Zone de groupe Données demandeur 25
 bouton Garde 37
 bouton Gardelnd/Rech 37
 bouton Libération 37
 bouton Modifier 36
 utilisation 36
 Zone de groupe Personnes-ressources 49
 Zone de groupe Réception 16
 Zone de groupe Répertoire 16, 19, 21, 25
 Zone de traitement d'appels 25
 bouton Avec annonce 39
 bouton Composer 39
 bouton Mise enAtt 40
 bouton Recherche 39
 bouton Transfert 39
 bouton Transfert MV 40
 bouton Transfert sur liaison 40
 utilisation 39
 Zone Destination 39

recherche et insertion d'un numéro de poste 49
Zone Entreprise 38
Zone État/Province 42
Zone N° de tél 38, 42
Zone NA de la messagerie vocale 42
Zone Nom 37, 42, 67
Zone Numéro de l'enregistrement 42
Zone Période 81
Zone Personnes-ressources 38, 42
Zone Poste de l'adjoint 42
Zone Poste suivant 17
Zone Postes sélectionnés 21
Zone Rechercher du Répertoire 51
Zone Service 42, 51
Zone Tous postes 21
Zone Type 42
Zone Ville 42