






# Alcatel-Lucent OpenTouch™ Connection pour PC

## Guide utilisateur

R2.0

8AL90632FRAAed01  
Mars 2014

## Sommaire

1.	OpenTouch™ Connection pour PC .....	3
2.	Connexion.....	3
3.	Menu Application .....	4
4.	Acheminement des appels.....	4
5.	Statut/Information .....	5
6.	Appel entrant .....	5
7.	Effectuer un appel.....	6
7.1	Numérotation directe.....	6
7.2	Appel par le nom .....	6
7.3	Recherche prédictive .....	7
7.4	Recherche approfondie.....	7
7.5	Fonction Bis .....	8
7.6	Affichage de la fiche informations du contact .....	8
8.	Fenêtre des événements.....	9
9.	Appels (Onglet :  ) .....	9
9.1	Appel sortant.....	9
9.2	Appel en cours .....	9
9.3	Conférence à trois.....	10
9.4	Appels multiples .....	10
9.5	Boîte de dialogue DTMF .....	11
9.6	Silencieux.....	11
10.	Notifications (Onglet :  ) .....	11
11.	Journal des appels (Onglet :  ) .....	13
12.	Personnalisation utilisateur.....	14
12.1	Démarrage.....	14
12.2	Généralités.....	14
12.3	Mots de passe .....	15
12.4	Numéros de téléphone.....	15
12.5	Paramètres des appels.....	16
12.6	Zone de recherche/d'appel .....	16
12.7	Messages d'accueil.....	17
12.8	Alertes bureau .....	17
12.9	Fenêtre de notification.....	18
12.10	Microsoft Outlook.....	18
12.11	IBM Notes .....	18
12.12	Mise à jour.....	18

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis.

Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.

## 1. OpenTouch™ Connection pour PC

OpenTouch Connection pour PC est une application softphone d'entreprise qui gère les communications, de manière simple et efficace, depuis le bureau de l'ordinateur. L'application complète ou remplace les téléphones de bureau et assure la prise en charge des opérations suivantes : gestion des appels entrants et sortants, affichage des contacts disponibles, présentation d'un instantané de l'ensemble des activités (rappels, nouveaux messages vocaux, appels en absence), recherche de contacts dans des listes personnelles et des listes d'entreprise et gestion des messages vocaux. Toutes ces fonctions sont accessibles en permanence et utilisent une identité unique, quel que soit le terminal utilisé.

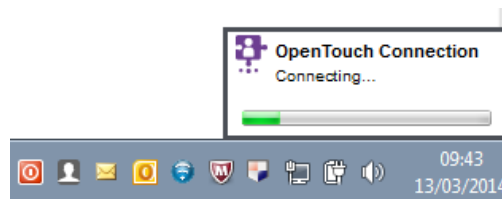
## 2. Connexion

La connexion peut s'effectuer automatiquement lors du démarrage d'une session Windows. My Instant Communicator reste actif pendant toute la durée de la session Windows.

Lancez OpenTouch Connection à partir du menu de démarrage de Windows ou à l'aide d'un raccourci bureau.



Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Cochez la case **Remember password** pour être identifié automatiquement chaque fois que vous lancez OpenTouch Connection. Une autre option utilisateur vous permet de lancer automatiquement OpenTouch Connection lorsque vous vous connectez à Windows.



Une fois connecté, OpenTouch Connection présente une icône dans la zone de notification et une barre de recherche/d'appel.



Icône de la zone de notification : 

Barre de recherche/d'appel : 

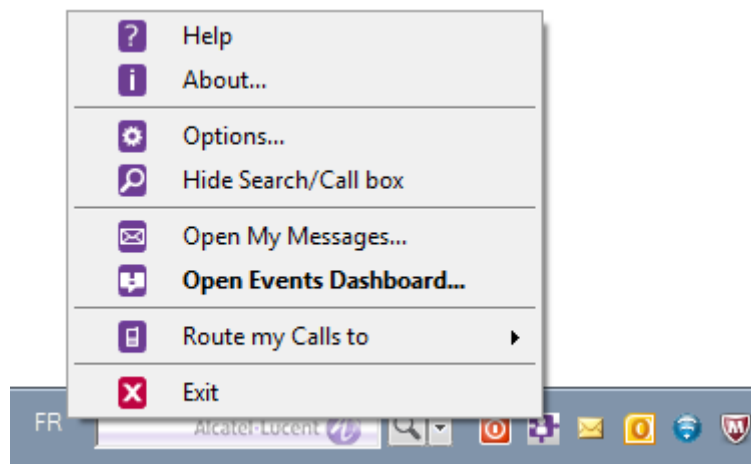
La barre de recherche/d'appel peut également s'afficher en mode flottant sur l'écran. La barre flottante reste toujours visible, sauf lorsque vous utilisez la suite de touches CTRL+CTRL (configuration par défaut) pour masquer/afficher la barre.









Cliquez sur l'icône d'option dans la barre de recherche/d'appel et sélectionnez l'élément

« Floating Deskbar » .

### 3. Menu Application

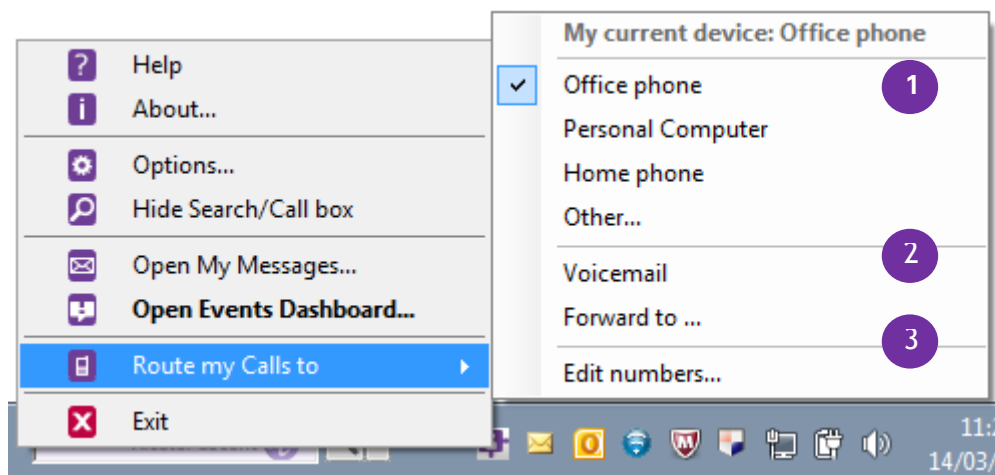
Pour afficher le menu Application, effectuez un clic droit ou gauche sur l'icône de la zone de notification.



	Pour ouvrir une page Web vers la documentation utilisateur
	Pour ouvrir la boîte de dialogue About
	Pour personnaliser l'application
	Pour afficher ou masquer la barre de recherche/d'appel
	Pour ouvrir le client de messagerie par défaut (le client s'affiche au premier plan si l'application est déjà active)
	Pour ouvrir la fenêtre principale d'OpenTouch Connection (« Events Dashboard ») ; il s'agit de la fenêtre qui s'ouvre par défaut lorsque vous double-cliquez sur l'icône de la zone de notification.
	Pour acheminer tous les appels vers la messagerie vocale ou vers un numéro de téléphone et changer le terminal utilisé pour tous les appels entrants et sortants, tout en conservant une identité unique
	Pour quitter l'application


### 4. Acheminement des appels






Avec OpenTouch Connection, vous pouvez utiliser une identité professionnelle unique et un numéro de téléphone unique pour l'ensemble de vos terminaux : ordinateur personnel, téléphone mobile, téléphone de bureau, etc. Vous pouvez également basculer entre le mode softphone et le mode téléphone de bureau lorsque vous vous déplacez avec votre PC ou votre ordinateur portable.



1	Les personnes qui cherchent à vous joindre utilisent un numéro de téléphone unique, quel que soit le terminal que vous utilisez. Vous pouvez changer le terminal utilisé pour tous les appels entrants et sortants, tout en conservant une identité unique.	<b>Domicile</b> : le numéro s'affiche si l'option est sélectionnée dans les paramètres utilisateur. <b>Mobile</b> : le numéro s'affiche si un numéro de téléphone mobile professionnel est associé au compte utilisateur. <b>Autre</b> : Ce champ permet d'indiquer tout autre numéro pouvant être utilisé pour gérer les appels entrants et sortants (ex. poste dans une salle de réunion)
2	Pour acheminer tous les appels vers la messagerie vocale ou vers un autre numéro de téléphone	
3	Pour préciser des numéros de téléphone personnels, tels que les numéros de téléphone du domicile, téléphone mobile ou numéro d'un collègue.	

## 5. Statut/Information

L'icône  de la zone de notification change en fonction du contexte.

	Communication entrante (par ex., appel vocal)
	Événement entrant (nouveau message vocal, appel en absence, demande de rappel)
	Aucun poste associé
	Contact occupé ou en ligne
	Contact déconnecté, statut de présence non identifié, contact non disponible



L'exemple ci-dessus indique que l'utilisateur est occupé ou déjà en ligne.

## 6. Appel entrant



	Pour prendre l'appel		Pour transférer l'appel vers un autre terminal (mobile, domicile etc.)
@	Pour envoyer un e-mail		


## 7. Effectuer un appel

Pour appeler un contact (par son numéro ou par son nom), cliquez dans la zone de recherche de la barre d'état.

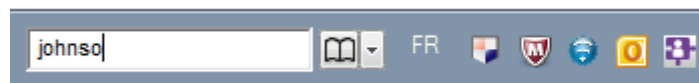
### 7.1 Numérotation directe




Entrez le numéro à composer ou effectuez un glisser/déposer du numéro depuis l'application de bureau de votre choix pour lancer automatiquement l'appel.

Dès que le numéro est entré, l'icône de combiné s'affiche. 

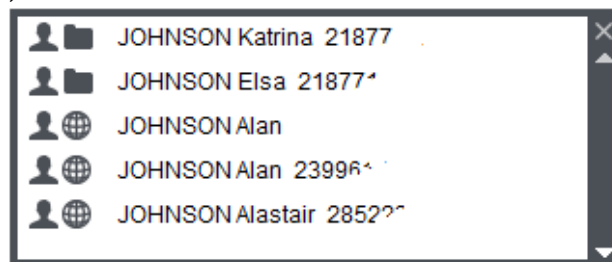
### 7.2 Appel par le nom



Indiquez le nom du contact ou effectuez un glisser/déposer à partir d'une autre application pour effectuer une recherche automatique. Pour lancer une recherche, vous pouvez indiquer les initiales du contact ou des caractères présents dans ses prénom/nom.

Dès qu'un nom est saisi, l'icône de répertoire s'affiche. 

Une fois la recherche terminée, une fenêtre s'ouvre avec les résultats obtenus :

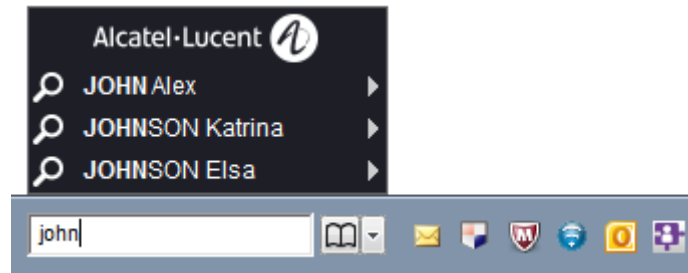


	Le contact fait partie des contacts Microsoft Outlook (contact personnel)		Pour naviguer dans la liste de résultats, utilisez les flèches haut et bas
	Le contact fait partie des contacts professionnels (contact enregistré dans l'annuaire LDAP)		Pour fermer la fenêtre de résultats




Pour afficher l'adresse électronique du contact, placez le curseur sur le contact.  
Pour afficher la fiche contact, double-cliquez sur le contact.

### 7.3 Recherche prédictive

Entrez les premières lettres du nom du contact que vous voulez joindre. À mesure que vous entrez des lettres, tous les contacts dont le nom commence par les lettres indiquées s'affichent.




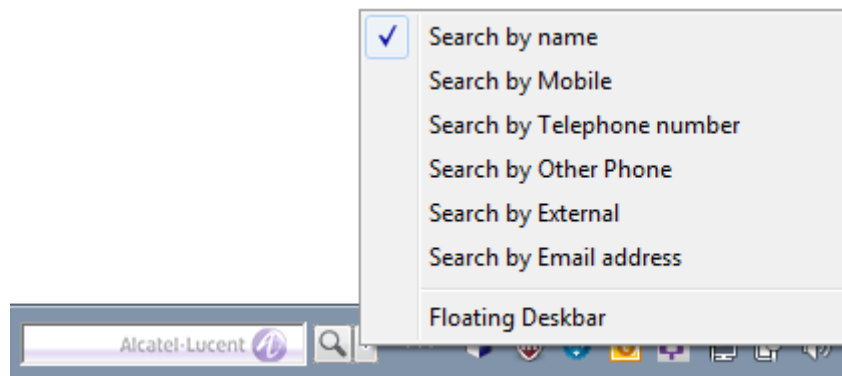
Cliquez sur un contact pour lancer l'appel.

	La fois précédente, vous avez appelé ce contact.		Affichage de la fiche informations du contact
	La fois précédente, vous avez effectué une recherche dans la fiche informations du contact		

### 7.4 Recherche approfondie

Vous pouvez approfondir la recherche à l'aide d'attributs (service, titre de fonction etc.) Ces attributs sont définis par l'administrateur système (jusqu'à cinq éléments).

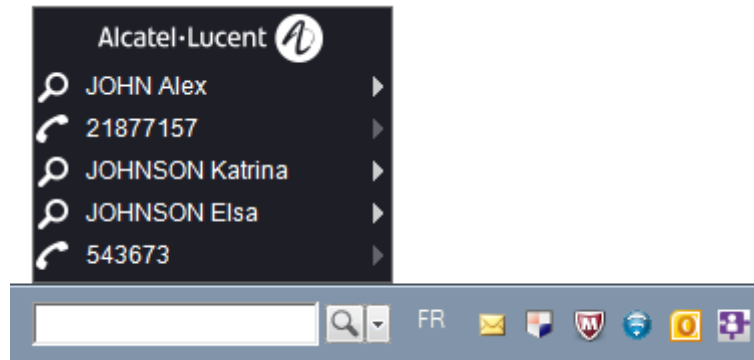
Cliquez sur l'icône d'option dans la barre de recherche/d'appel .



Cliquez sur les critères que vous voulez utiliser pour rechercher un contact. L'option par défaut est la recherche par le nom.

## 7.5 Fonction Bis


Pour afficher automatiquement les dix dernières entrées (numéros composés ou recherches dans l'annuaire), cliquez sur la zone de recherche/d'appel.



Cliquez sur un contact pour lancer l'appel.






	La fois précédente, vous avez appelé ce contact.		Affichage de la fiche informations du contact
	La fois précédente, vous avez effectué une recherche dans la fiche informations du contact.		

## 7.6 Affichage de la fiche informations du contact

Une fois que vous avez trouvé le contact, cliquez sur la flèche située à droite de son nom pour afficher sa carte d'identité et accéder à des services complémentaires ().



Vous avez accès aux services suivants :

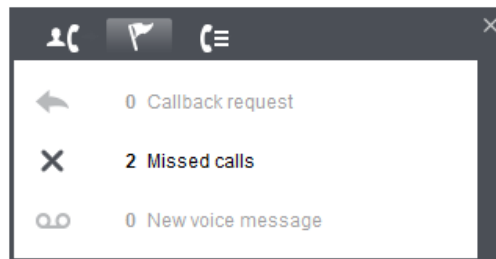
	Cliquez sur cette icône pour appeler le contact.		Appelez le contact sur un autre numéro que celui du bureau (mobile, collègue, etc.)
	Le contact ne peut pas être appelé.	@	Pour envoyer un e-mail, cliquez sur l'adresse de votre contact.
	Pour laisser un message vocal à votre contact		Pour fermer la carte du contact

La photo du contact ne s'affiche que si elle est disponible.



## 8. Fenêtre des événements

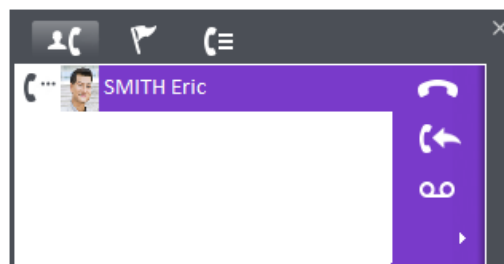
Pour ouvrir la fenêtre des événements, double-cliquez sur l'icône OpenTouch Connection dans la zone de notification ou sélectionnez **Open Events Dashboard** dans le menu.







	Onglet dédié aux appels en cours (onglet affiché par défaut lorsqu'un appel est en cours)		Onglet dédié au journal des appels
	Onglet de notification (onglet affiché par défaut lorsqu'il n'y a aucun appel en cours)		Pour fermer la fenêtre

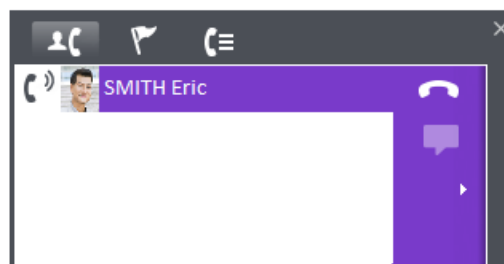
## 9. Appels (Onglet : )



### 9.1 Appel sortant



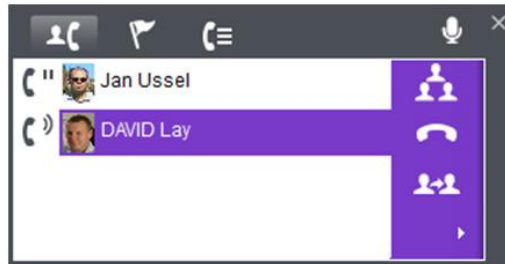
	Pour terminer l'appel		Pour laisser un message vocal (non disponible en mode softphone)
	Pour demander à être rappelé (non disponible en mode softphone)		Pour accéder à un menu ouvrant droit à des services complémentaires (envoi d'e-mails, affichage du clavier DTMF)

### 9.2 Appel en cours



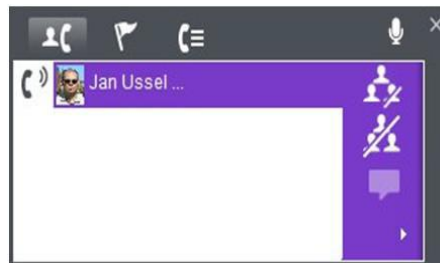
	Pour terminer l'appel		Pour accéder à un menu ouvrant droit à des services complémentaires (envoi d'e-mails, affichage du clavier DTMF)
--	-----------------------	---	--




Deux appels (un appel en cours, un appel en attente) :



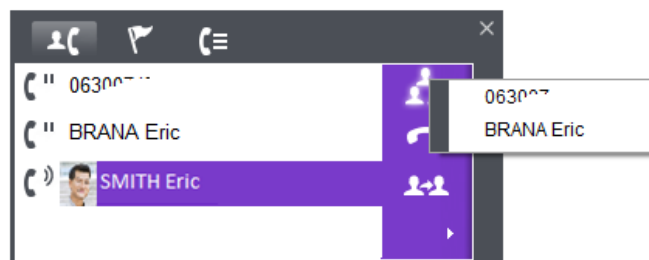
	Pour terminer l'appel en cours (l'autre appel reste en attente)		Pour connecter les autres participants à l'appel (appel de renvoi)
	Pour démarrer une conférence téléphonique à trois (non disponible en mode softphone)		Pour accéder à un menu ouvrant droit à des services complémentaires (envoi d'e-mails, affichage du clavier DTMF)

### 9.3 Conférence à trois







	Pour retirer le dernier participant de la conférence téléphonique		Pour accéder à un menu ouvrant droit à des services complémentaires (envoi d'e-mails, affichage du clavier DTMF, contrôle audio avec voix sur IP, fin de conférence)
	Pour terminer la conférence à trois (tous les participants sont déconnectés)		

### 9.4 Appels multiples



Pour afficher le menu, cliquez sur l'icône de conférence ou de renvoi. Le menu vous permet de sélectionner la ligne sur laquelle effectuer l'action correspondant à l'icône (conférence ou renvoi).

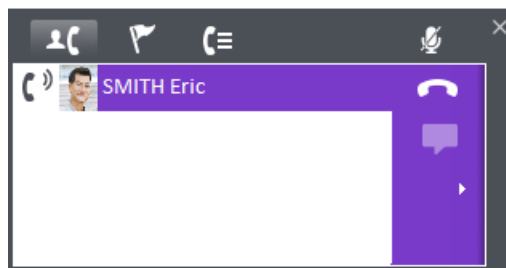
	Pour terminer l'appel en cours (l'autre appel reste en attente)		Pour connecter les autres participants à l'appel (appel de renvoi)
	Pour démarrer une conférence à trois (non disponible en mode softphone)		Pour accéder à un menu ouvrant droit à des services complémentaires (envoi d'e-mails, affichage du clavier DTMF, contrôle audio avec voix sur IP)

## 9.5 Boîte de dialogue DTMF





Une boîte de dialogue DTMF s'ouvre automatiquement lorsque vous êtes connecté à une messagerie vocale ou à un système IVR. Il vous suffit de procéder à la saisie des chiffres. Un son est émis et les chiffres saisis s'affichent en italique.

## 9.6 Silencieux



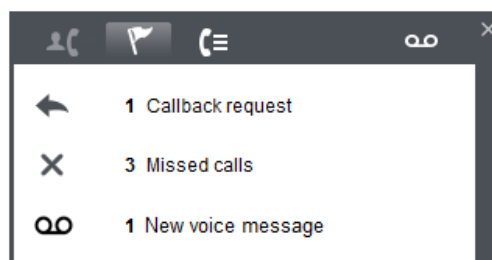
Au cours d'une conversation, vous pouvez passer le microphone en mode silencieux (utilisation de la voix sur IP). Cliquez sur l'icône de mode silencieux pour l'activer/le désactiver.




	Pour mettre la conversation actuelle en mode silencieux (votre contact ne vous entend pas)
	Pour désactiver le mode silencieux (votre contact vous entend à nouveau)

## 10. Notifications (Onglet : )

Cliquez sur l'icône de notification () pour vérifier les éléments suivants :

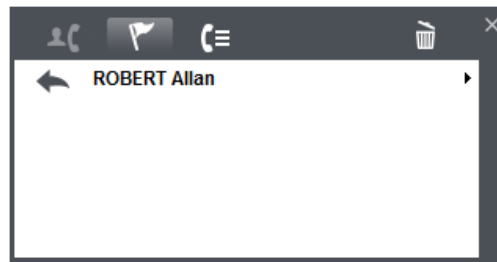
- Demandes de rappel
- Appels en absence
- Nouveaux messages vocaux



	Pour afficher la liste des demandes de rappel		Pour afficher la liste des nouveaux messages à l'aide d'une interfaces de messagerie vocale visuelle
	Pour afficher la liste des appels en absence		

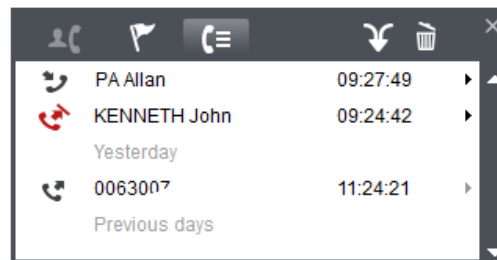
Cliquez sur un élément pour afficher la liste des événements correspondants (l'exemple ci-dessous contient la liste des appels en absence).

## Demandes de rappel



Cliquez sur  pour supprimer tous les éléments.


## Liste des appels en absence



Pour rappeler un contact, cliquez sur l'entrée lui correspondant.

Pour afficher la fiche informations du contact, cliquez sur ►.

Pour supprimer une entrée ou afficher la fiche informations d'un contact, effectuez un clic droit sur l'entrée.

Pour supprimer tous les éléments, cliquez sur .

## Messagerie vocale visuelle




Pour afficher la durée du message, pointez votre curseur sur l'entrée.

Pour écouter le message, cliquez sur l'entrée.

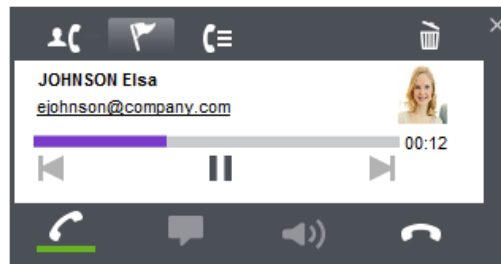
Pour afficher la fiche informations du contact, cliquez sur ►.







Pour supprimer une entrée ou afficher la fiche informations d'un contact, effectuez un clic droit sur l'entrée.

Les messages urgents sont indiqués par une icône rouge .

Pour supprimer tous les éléments, cliquez sur .

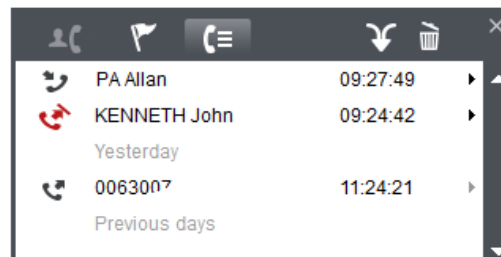
Une fois que vous avez sélectionné le message vocal que vous souhaitez écouter, la fenêtre suivante s'affiche :



	Pour avancer ou reculer dans la lecture du message (barre de lecture)		Pour écouter le message sur le haut-parleur de l'ordinateur (disponible en mode softphone uniquement)
	Pour passer au message précédent ou au message suivant		Pour appeler l'expéditeur (utiliser l'indicateur de présence pour vérifier que le contact n'est pas déjà en ligne)
	Pour mettre le message en pause, lire le message ou reprendre sa lecture		Pour terminer la session
@	Pour envoyer un e-mail		

## 11. Journal des appels (Onglet : )


Le journal des appels permet d'afficher les informations associées aux appels passés et de rappeler rapidement un contact.



Pour rappeler un contact, cliquez sur l'entrée associée à ce contact.

Pour afficher la fiche informations du contact, cliquez sur ►.

Pour supprimer une entrée ou afficher la fiche informations d'un contact, effectuez un clic droit sur l'entrée du contact.

Pour supprimer tous les éléments, cliquez sur .

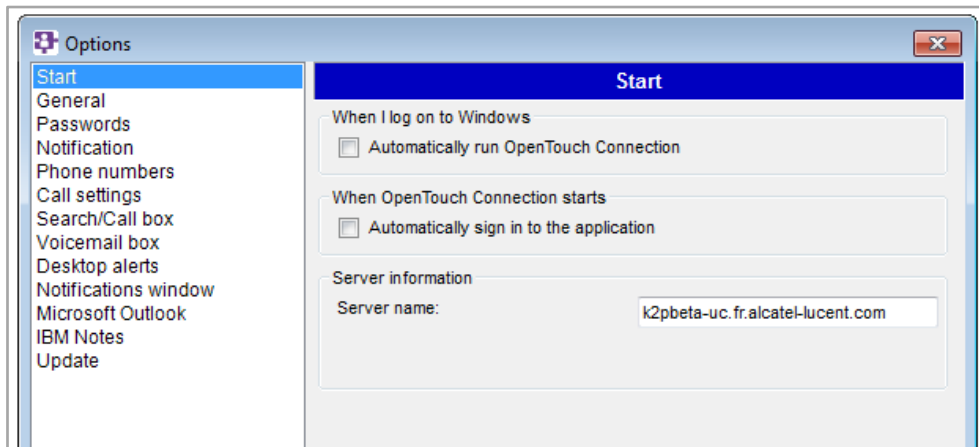
Cliquez sur  pour afficher :

- les appels et messages vocaux,
- les appels vocaux uniquement,
- les messages vocaux uniquement.

## 12. Personnalisation utilisateur

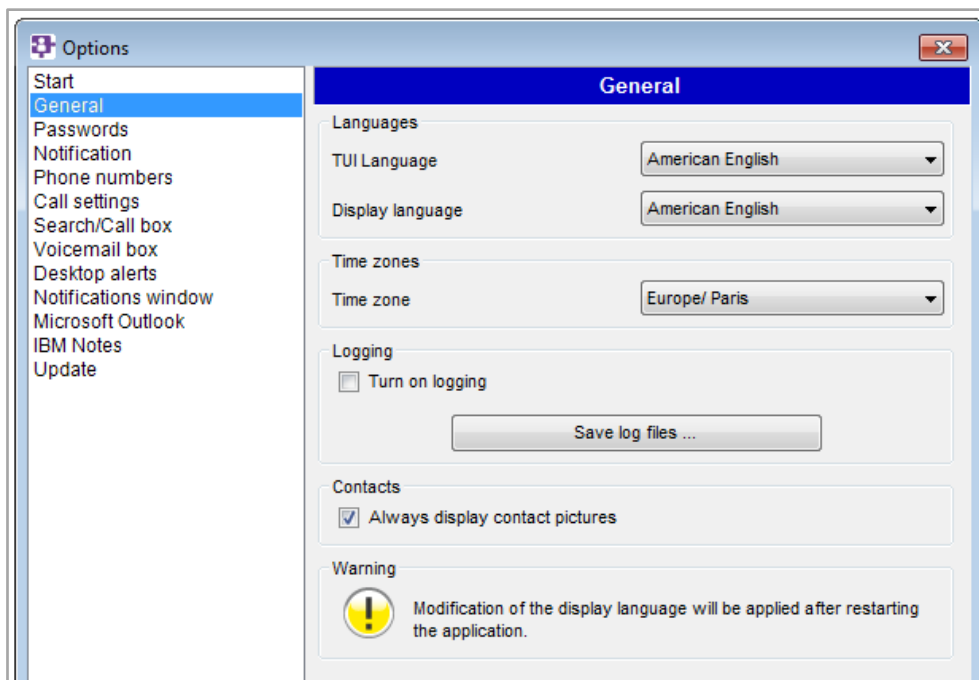
Pour configurer vos préférences, effectuez un clic droit sur l'icône My Instant Communicator dans la zone de notification et sélectionnez **Options**.

### 12.1 Démarrage



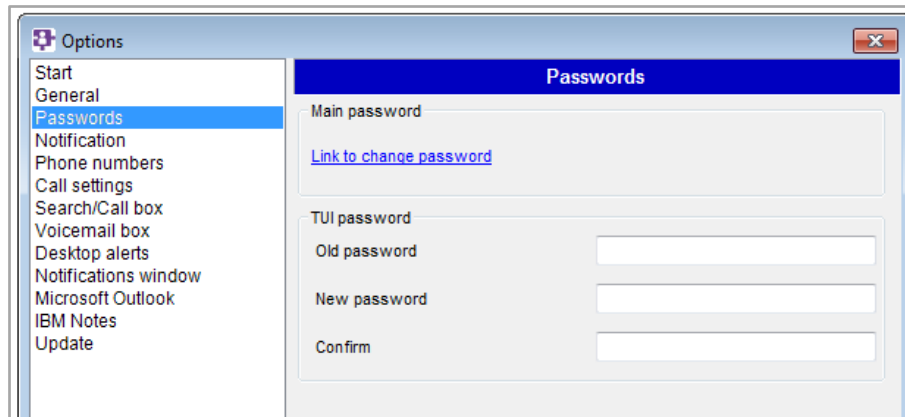
Automatically run OpenTouch Connection	Sélectionnez cette option pour exécuter automatiquement l'application lorsque vous vous connectez à Windows
Automatically sign in to the application	Sélectionnez cette option pour vous authentifier automatiquement au démarrage de l'application.
Server name	Changez le nom du serveur pour vous connecter à un autre serveur (vous devez alors relancer l'application).

### 12.2 Généralités



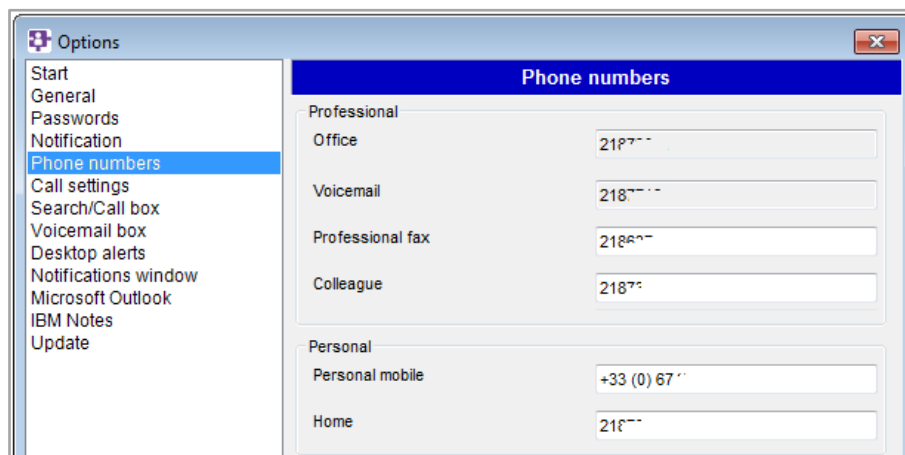
TUI language	Langage d'interface utilisateur téléphonique ((TUI - accès voix)
Display language	Langage de l'interface utilisateur
Logging	Option utilisée pour les processus de débogage. Sélectionnez « Turn on logging ». Redémarrez l'application. Exécutez vos actions et cliquez sur le bouton « Save log files » pour sauvegarder les fichiers. Cette opération génère un fichier zip contenant toutes les informations de débogage.
Contacts	Si l'option n'est pas sélectionnée, les photos du contact ne sont plus affichées.

## 12.3 Mots de passe



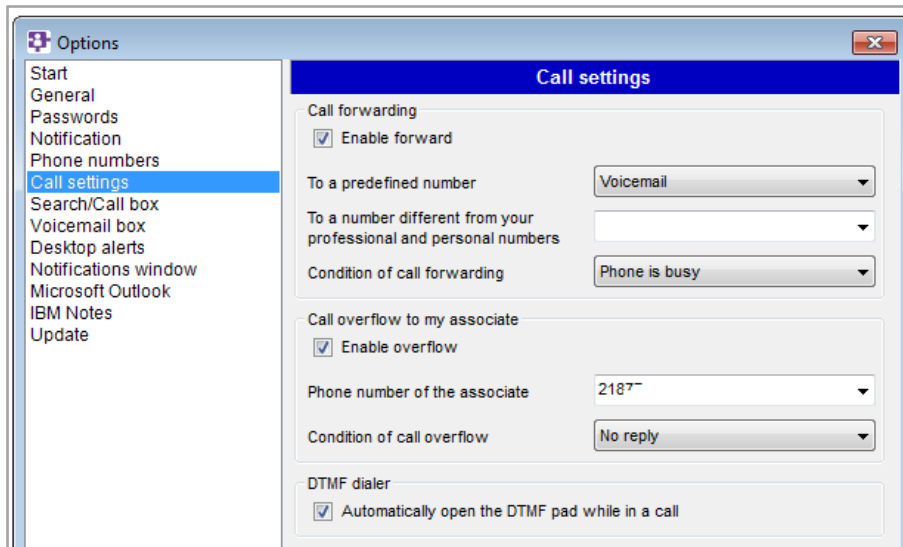
Main password	Pour changer le mot de passe corporate via une page Web (lien vers une adresse URL définie par l'administrateur système)
TUI password	Pour changer le mot de passe d'accès vocal (interface utilisateur téléphonique)

## 12.4 Numéros de téléphone



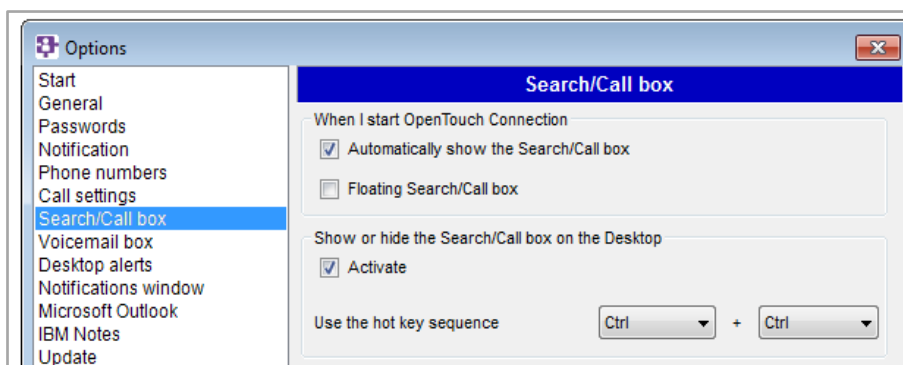
Professional	Pour afficher des numéros professionnels. Vous pouvez indiquer le numéro de téléphone d'un collègue pour réacheminer/renvoyer des appels entrants ou pour transférer des appels.
Personal	Vous pouvez indiquer des numéros de téléphone personnels (mobile, professionnel) pour réacheminer/renvoyer des appels entrants ou pour transférer des appels.

## 12.5 Paramètres des appels



Call forwarding	<p>Pour activer ou désactiver le renvoi à partir :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>de numéros prédéfinis (messagerie vocale, mobile professionnel, collègue, mobile personnel, téléphone domicile),</li> <li>d'un autre numéro.</li> </ul> <p>Le renvoi d'appel peut être activé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sans conditions,</li> <li>lorsqu'un poste est occupé,</li> <li>lorsqu'il n'y a pas de réponse,</li> <li>lorsque le poste est occupé ou qu'il n'y a pas de réponse;</li> </ul>
Call overflow to my associate	<p>Pour activer ou désactiver le débordement d'appel vers un poste associé.</p> <p>Le renvoi d'appel peut être activé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lorsqu'un poste est occupé,</li> <li>lorsqu'il n'y a pas de réponse,</li> <li>lorsque le poste est occupé ou qu'il n'y a pas de réponse;</li> </ul>
DTMF dialer	<p>Pour afficher le clavier DTMF au cours d'un appel, cochez cette option.</p>

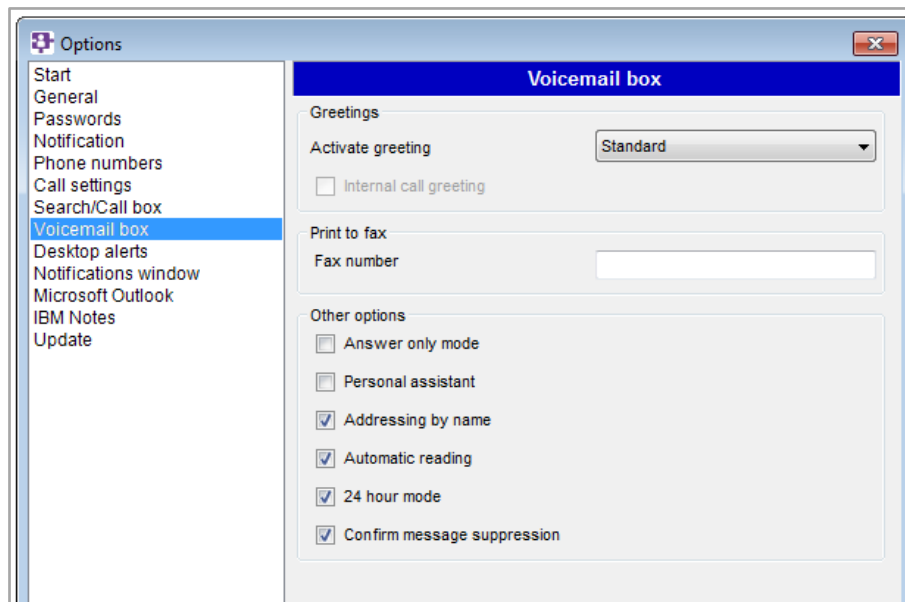
## 12.6 Zone de recherche/d'appel



When I start OpenTouch Connection	<p>Une fois l'application lancée, cochez l'option permettant d'afficher :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la zone de recherche/d'appel dans la barre des tâches,</li> <li>la zone de recherche/d'appel en tant que barre flottante.</li> </ul>
Show or hide the Search/Call box on the Desktop	<p>Cochez cette option lorsque vous utilisez la barre flottante et définissez la séquence de touches à utiliser pour afficher/masquer la barre.</p>

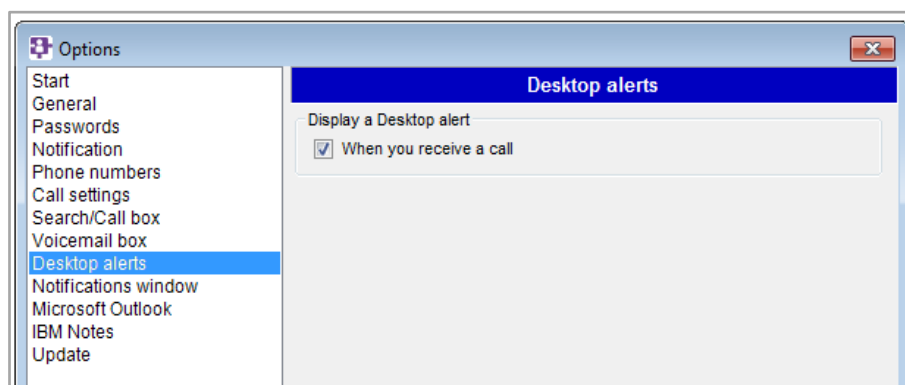


## 12.7 Messages d'accueil



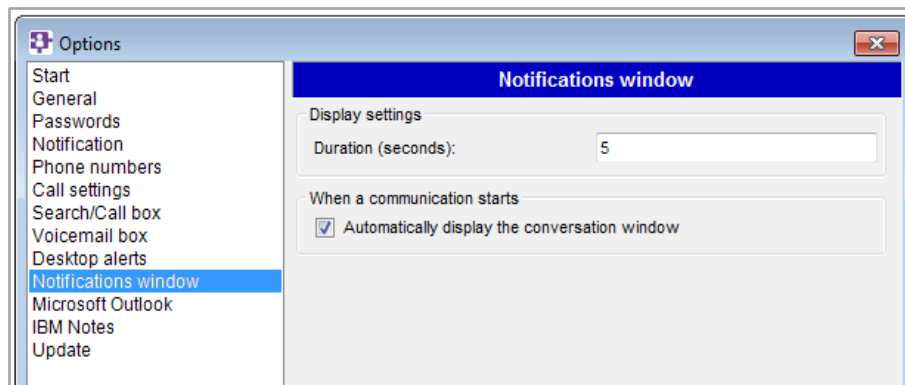
Greetings	<p>Sélectionnez l'un des messages d'accueil de la fenêtre de messagerie vocale (messages d'accueil définis par l'interface utilisateur téléphonique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Standard</i> (message standard)</li> <li>• <i>Personal</i> (message personnel : il est possible de distinguer les appels internes et externes)</li> <li>• <i>Absence</i> (message en absence)</li> <li>• <i>Alternate 1, Alternate 2</i> (autres messages)</li> </ul>
Other options	<p>Vous pouvez activer ou désactiver les options de messagerie vocale suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Answer only mode</i> (mode réponse uniquement)</li> <li>• <i>Personal assistant</i> (assistant personnel)</li> <li>• <i>Addressing by name</i> (adressage par nom)</li> <li>• <i>Automatic reading</i> (diffusion de message automatique)</li> <li>• <i>24-hour mode</i> (mode 24h/24)</li> <li>• <i>Confirm message suppression</i> (confirmation lors de la suppression d'un message)</li> </ul>

## 12.8 Alertes bureau



Display a Desktop alert	<p>Sélectionnez cette option pour afficher un Toast (alerte informatique) dès réception d'un appel entrant</p>
-------------------------	--

## 12.9 Fenêtre de notification



Display settings	Entrez un chiffre pour spécifier la durée à l'issue de laquelle la fenêtre des événements sera automatiquement fermée (s'il n'y a pas de nouvel appel).
When a communication starts	Sélectionnez cette option pour afficher la fenêtre des événements lorsqu'un appel commence (utilisez l'icône de la zone de notification).

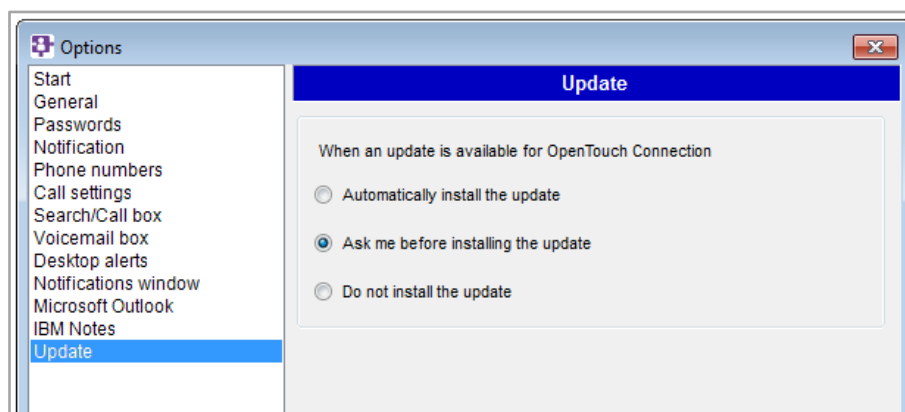
### 12.10 Microsoft Outlook

Reportez-vous aux options d'extension Microsoft Outlook pour accéder à la documentation sur les services de téléphonie/de messagerie.

### 12.11 IBM Notes

Reportez-vous aux options d'extension IBN Notes pour accéder à la documentation sur les services de téléphonie/de messagerie.

### 12.12 Mise à jour



When an update is available for OpenTouch Connection	Lorsqu'une nouvelle version OpenTouch Connection est disponible sur le serveur, vous pouvez choisir entre différents modes de mise à jour : installer automatiquement la mise à jour, demander avant d'installer la mise à jour ou ne pas installer de mise à jour.
--	---