

Table des matières

Introduction	1
Description de la DAA	1
Poste M2216ACD-1	2
Poste M2216ACD-2*	3
Utilisation de votre poste	4
Touche d'appels d'arrivée	4
Libération	4
Garde	4
Touche d'affichage	4
Touche de réglage du volume	5
Afficheur	5
Touche de programmation	5
Touches de fonction	5
Voyant de message en attente	6
Casques	6
Ouverture et fermeture de session par le préposé	7
Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé	7
Ouverture de session sans ID de préposé	7
Fermeture de session	7
Ouverture et fermeture de session avec attribution de file d'attente multiple	8
Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple	8
Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple	8
Correction d'erreurs pendant l'ouverture de session	9
Exemple 1	10
Exemple 2	10
Exemple 3	10
Fermeture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple	11
Affichages types avec attribution de file d'attente multiple	11

Fonctions de préposé

13

Code d'activité	13
Appels DAA	13
Réponse automatique	14
Renvoi automatique	14
Indicateur d'appels en attente	15
Affichage d'états de file d'attente	16
Urgence	17
Interface de casque	17
Garde	18
Mise en occupation	18
Appels autres que des appels DAA	19
Pas libre	19
Surveillant	20
Absence momentanée et retour	21

Fonctions du surveillant DAA

23

Touches de préposé	23
Réponse au préposé	23
Réponse d'urgence	24
Accès aux préposés	24
Affichage d'états des positions	25
Casque conversation et écoute	26
Garde d'appel autre qu'un appel DAA	26
Débordement manuel	27
Service de nuit	27
Écoute de position	28
Enregistrements et musique	29

Services de messagerie

30

Messagerie Meridian	30
Commandes de la Messagerie Meridian	31

Adaptateur de transmission Meridian (MCA)	33
Module de touches supplémentaires	33
Interface pour sonnerie externe.....	33
Adaptateur de terminal analogique (ATA)	33



Introduction

Description de la DAA

L'acronyme DAA signifie distribution automatique d'appels. Le système Meridian 1 contrôle automatiquement l'acheminement des appels entrants aux positions de réponse et peut diffuser de la musique ou des messages enregistrés aux demandeurs en attente.

La DAA du système Meridian 1 assure un traitement rapide et fiable des appels entrants de votre entreprise.

Les postes modulaires M2216ACD Meridian permettent d'utiliser une vaste gamme de fonctions de distribution automatique d'appels (DAA). Les deux modèles de poste sont conçus pour vous aider à traiter vos appels téléphoniques quotidiens rapidement et de façon efficace.

La présente publication décrit l'utilisation des fonctions de préposé et de surveillant sur les postes M2216ACD.

Pour identifier votre type de poste, consultez les deux pages suivantes. Reportez-vous à la section intitulée «Utilisation de votre poste» pour obtenir une explication de l'équipement fourni avec votre poste.

Vous pouvez élargir la portée des fonctions de votre poste en y intégrant du matériel supplémentaire. Les pages suivantes indiquent les divers modules offerts pour votre poste, comme les modules de touches supplémentaires, l'adaptateur de transmission Meridian et l'interface pour sonnerie externe. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez le chapitre intitulé «Matériel supplémentaire».

Les casques à électrets, les touches de fonction et l'afficheur intégré fonctionnent pendant une panne d'alimentation. Toutefois, l'alimentation au casque en carbone (M2216ACD-2) est coupée.

Toutes les options des deux modèles de poste fonctionnent lorsque l'alimentation est rétablie.

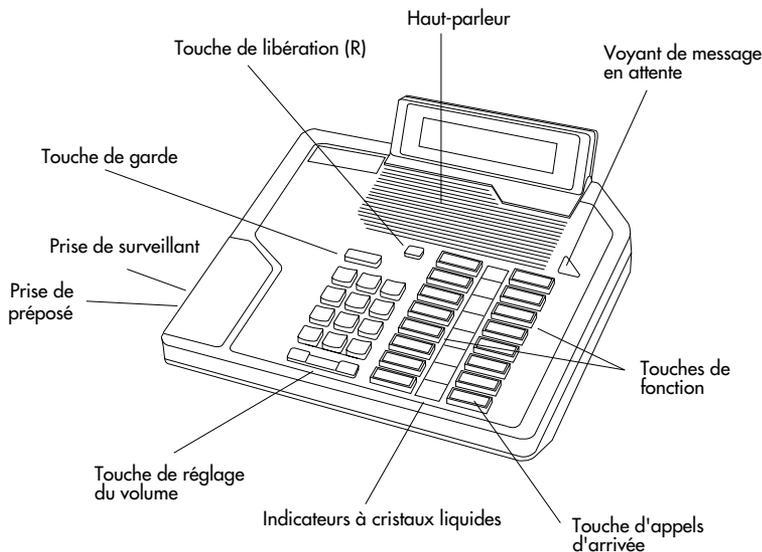
Poste M2216ACD-1

Équipement standard :

- Afficheur
- Clavier
- 16 touches de fonction
- 16 indicateurs à cristaux liquides
- Touche de garde
- Touche de libération
- Haut-parleur
- Touche de réglage du volume
- Voyant de message en attente
- 2 prises pour casque à électrets

Matériel facultatif :

- Adaptateur de transmission Meridian
- Module de touches supplémentaires
- Interface pour sonnerie externe
- Adaptateur de terminal analogique



Poste M2216ACD-2*

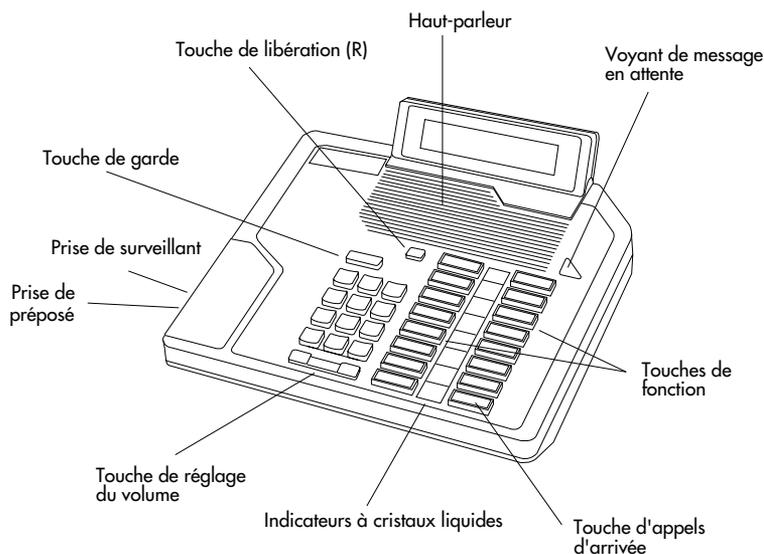
Équipement standard :

- Afficheur
- Clavier
- 16 touches de fonction
- 16 indicateurs à cristaux liquides
- Touche de garde
- Touche de libération
- Haut-parleur
- Touche de réglage du volume
- Voyant de message en attente
- 1 prise pour casque à électrets
- 1 prise pour casque en carbone (PJ-327)

Matériel facultatif :

- Adaptateur de transmission Meridian
- Module de touches supplémentaires
- Interface pour sonnerie externe
- Adaptateur de terminal analogique

***Ce poste n'est plus fabriqué depuis 1995.**



Utilisation de votre poste

Le présent chapitre explique les pièces indiquées sur les postes modulaires Meridian illustrés aux deux pages précédentes.

Touche d'appels d'arrivée

La touche  est la touche située au coin inférieur droit de votre poste. Il s'agit de votre numéro de poste DAA principal, qui s'appelle également file d'attente ou NA DAA. L'indicateur vis-à-vis de la touche clignote lorsqu'un appel DAA est acheminé à votre poste.

Appuyez sur la touche  pour répondre à l'appel DAA entrant (cette démarche libère l'appel en cours).

Il est possible que votre poste dispose de numéros secondaires (numéros d'appel ou NA) attribués à d'autres touches de fonction. Utilisez le numéro secondaire pour établir et recevoir les appels autres que les appels DAA.

Libération

Pour libérer un appel à une ligne quelconque, appuyez sur la touche .

Garde

Pour mettre un appel en garde, appuyez sur la touche . Pour reprendre l'appel mis en garde, appuyez sur la touche vis-à-vis de l'indicateur qui clignote rapidement.

Touche d'affichage

Appuyez sur la touche , puis sur la touche  pour afficher l'information sur votre file d'attente DAA. Dans le cas d'une attribution de file d'attente multiple, l'afficheur indique les différentes files d'attente aux deux secondes. Les files d'attente sont indiquées dans l'ordre selon lequel elles ont été définies lors de l'ouverture de la session.

Touche de réglage du volume

La touche de réglage du volume permet de régler le volume de votre poste. Pour augmenter le volume, appuyez sur l'extrémité droite de la touche de réglage du volume; pour baisser le volume, appuyez sur l'extrémité gauche de la touche de réglage du volume. Vous pouvez régler le volume de la sonnerie du poste, du casque ou du ronfleur au moment où vous l'entendez (ou utilisez la touche et le module de visualisation — consultez la publication intitulée *Postes numériques Meridian et accessoires — Guide aide-mémoire*).

Afficheur

Le poste Meridian M2216ACD est doté d'un afficheur (2 lignes de 24 caractères). L'afficheur aide les préposés en affichant les données relatives aux appels entrants. Il aide les surveillants en affichant les données relatives au préposé et à la file d'attente. Lorsque le poste téléphonique n'est pas utilisé, la date et l'heure sont indiquées à l'afficheur.



Lorsque vous décrochez le combiné, la date et l'heure disparaissent de l'affichage pour faire place aux informations relatives à l'appel.

Touche de programmation

La touche de programmation fonctionne de pair avec l'afficheur. Lorsque vous appuyez sur la touche , vous accédez au mode de programmation qui vous permet de régler le volume et le contraste d'affichage de votre poste et de modifier d'autres réglages.

Touches de fonction

Outre les numéros de poste secondaires, vous pouvez attribuer des fonctions aux touches de fonction de votre poste. Vous pouvez attribuer une combinaison de numéros et de fonctions aux touches de fonction de votre poste. Un indicateur à cristaux liquides indique l'état de la fonction attribuée à chaque touche.

Reportez-vous à la section intitulée «Fonctions de préposé» à la page 13 ou à la section intitulée «Fonctions du surveillant DAA» à la page 23 pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation des fonctions.

Voyant de message en attente

Le voyant de message en attente s'allume lorsque vous avez un message en attente. Reportez-vous au chapitre intitulé «Services de messagerie» à la page 30 pour obtenir une explication détaillée.

Casques

Le poste M2216ACD-1 comporte deux prises pour casque à électrets. Vous pouvez régler l'interface du casque en appuyant sur la touche pour qu'elle corresponde au type de casque que vous utilisez (reportez-vous à la section intitulée «Touche de programmation» à la page 5). Communiquez avec votre représentant des ventes pour obtenir de plus amples renseignements sur les types de casques.

Le poste M2216ACD-2, qui n'est plus fabriqué depuis 1995, comporte une prise à deux fiches (PJ-327) pour casque en carbone et une prise pour casque de surveillant à électrets.

Vous pouvez régler le casque du surveillant à écoute uniquement ou à conversation et écoute à l'aide de la touche . Reportez-vous à la section intitulée «Casque conversation et écoute» à la page 26.

L'interface du casque du poste M2216 compte trois réglages possibles. Jusqu'à présent, ces réglages sont Plantronics, Libération (GN Netcom) et combiné.

Les caractéristiques électriques, physiques et audio des casques peuvent varier d'un modèle à l'autre. La perception du rendement est subjective; il est donc recommandé que vous essayez le casque à chacun des trois réglages pour les appels extérieurs et intérieurs afin de déterminer le réglage qui vous convient le mieux. Comme dans le cas de tous les postes numériques Meridian, il est recommandé d'utiliser un casque avec amplificateur.

Ouverture et fermeture de session par le préposé

Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé



ou

1. Branchez le casque.
2. Appuyez sur la touche **App Arr**.
3. **Composez** votre ID.
4. Lorsque la session est ouverte avec succès, appuyez sur la touche **App Arr** ou **Pas Libre** lorsque vous êtes prêt à commencer.

Ouverture de session sans ID de préposé

ou

1. Branchez le casque.
2. Appuyez sur la touche **App Arr**.
3. Si vous êtes prêt à répondre à des appels DAA, appuyez de nouveau sur la touche **App Arr** ou **Pas Libre**.

Fermeture de session

Appuyez sur la touche **Mise Occ** et débranchez le casque. L'indicateur s'allume en feu fixe et votre position est retirée de la file d'attente.

Nota : Vérifiez auprès du surveillant de votre centre d'appels pour déterminer les autres étapes nécessaires pour exécuter une fermeture de session.

Ouverture et fermeture de session avec attribution de file d'attente multiple

Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple

Vous entrez votre **ID de préposé** à quatre chiffres suivie d'une **ID de surveillant** (si votre file d'attente en exige une), puis un ou plusieurs **NA DAA** et des valeurs de priorité (si des valeurs de priorité sont utilisées) et enfin .

Si les files d'attente sont conservées d'une ouverture de session précédente à l'aide d'une ID de préposé, chaque file d'attente est affichée pendant deux secondes. Appuyez sur la touche **App Arr**, **Pas Libre** ou **Mise Occ** pour annuler l'affichage de files d'attente multiples. De cette façon, si vous utilisez généralement le même poste, il ne sera pas nécessaire de répéter le processus d'ouverture au début de chaque session. Pour ouvrir une session, il vous suffira d'entrer votre **ID de préposé**, puis (si votre file d'attente exige une ID de surveillant) ou votre **ID de préposé**, puis (si aucune ID de surveillant n'est exigée).

Pour choisir la **priorité** ou l'**ID de surveillant** implicite, entrez au lieu d'une **priorité** ou d'une **ID de surveillant**. La **priorité** ou le **surveillant** attribué à votre poste est utilisé.

Nota : Un surveillant qui ouvre une session pour accepter les appels DAA ne pourra préciser aucune **ID de surveillant** (même lorsque les préposés doivent le faire).

Ouverture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple

1. Branchez le casque.
2. Appuyez sur la touche **App Arr**.

Sélectionnez l'une des démarches suivantes :

Pour ouvrir une session sans ID de surveillant ou sans priorité :



3. **Composez** votre **ID de préposé** , le **NA DAA 1** , le **NA DAA 2** , le **NA DAA 3** , le **NA DAA 4** et le **NA DAA 5** .

Pour ouvrir une session à l'aide de l'ID de surveillant et sans priorité :



3. **Composez** votre **ID de préposé** ,
l'**ID de surveillant** , le
NA DAA 1 , le **NA DAA 2** , le
NA DAA 3 , le **NA DAA 4** et le
NA DAA 5 .

Pour ouvrir une session sans ID de surveillant et à l'aide d'une priorité :



3. **Composez** votre **ID de préposé** , le
NA DAA 1 , la **priorité 1** , le
NA DAA 2 , la **priorité 2** , le
NA DAA 3 , la **priorité 3** , le
NA DAA 4 , la **priorité 4** , le
NA DAA 5 et la **priorité 5** .

Pour ouvrir une session à l'aide de l'ID de surveillant et d'une priorité :



3. **Composez** votre **ID de préposé** ,
l'**ID de surveillant** , le
NA DAA 1 , la **priorité 1** , le
NA DAA 2 , la **priorité 2** , le
NA DAA 3 , la **priorité 3** , le
NA DAA 4 , la **priorité 4** , le
NA DAA 5 et la **priorité 5** .

OU

4. Lorsque la session est ouverte avec succès, appuyez sur la touche **App Arr** ou **Pas Libre** lorsque vous êtes prêt à commencer.

Correction d'erreurs pendant l'ouverture de session

Vous pouvez corriger les erreurs commises pendant l'ouverture de session en entrant et en entrant les données dans la zone précédente de nouveau. Vous pouvez entrer plusieurs zones de nouveau. (Reportez-vous aux exemples qui suivent.)

Exemple 1

Pour entrer un NA DAA de nouveau lorsque aucune priorité n'est utilisée (correction du NA DAA 1) :



Composez votre *ID de préposé* , l'*ID de surveillant* , le *NA DAA 1* le *NA DAA 1* , le *NA DAA 2* , le *NA DAA 3* , le *NA DAA 4* et le *NA DAA 5* .

Exemple 2

Pour entrer une ID de surveillant de nouveau lorsque aucune priorité n'est utilisée (remplacement de l'*ID de surveillant 1* par l'*ID de surveillant 2*) :



Composez votre *ID de préposé* , l'*ID de surveillant 1* , l'*ID de surveillant 2* , le *NA DAA 1* , le *NA DAA 2* , le *NA DAA 3* , le *NA DAA 4* et le *NA DAA 5* .

Exemple 3

Pour entrer une priorité de nouveau lorsqu'une priorité est utilisée (correction de la *priorité 3*) :



Composez votre *ID de préposé* , le *NA DAA 1* , la *priorité 1* , le *NA DAA 2* , la *priorité 2* , le *NA DAA 3* , la *priorité 3* , la *priorité 3* , le *NA DAA 4* , la *priorité 4* , le *NA DAA 5* et la *priorité 5* .

Fermeture de session à l'aide de l'ID de préposé avec attribution de file d'attente multiple

Appuyez sur la touche **Mise Occ** et débranchez le casque. L'indicateur de la touche s'allume en feu fixe.

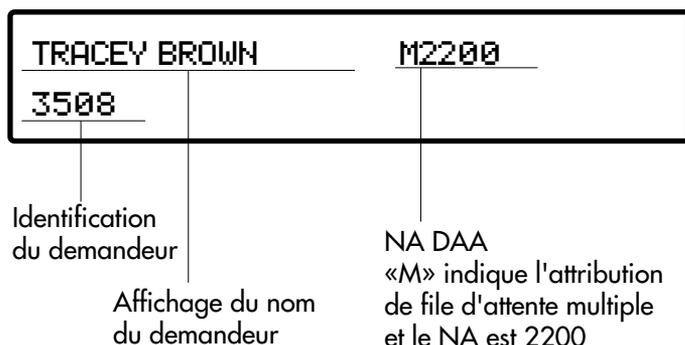
Si vous appuyez de nouveau sur la touche **Mise Occ**, l'indicateur s'éteindra. À cette étape, le poste peut accepter les appels autres que les appels DAA, mais votre session avec la file d'attente est fermée.

Vous pouvez appuyer sur la touche **Mise Occ** pendant que vous participez à un appel DAA. Votre session sera fermée automatiquement à la fin de l'appel.

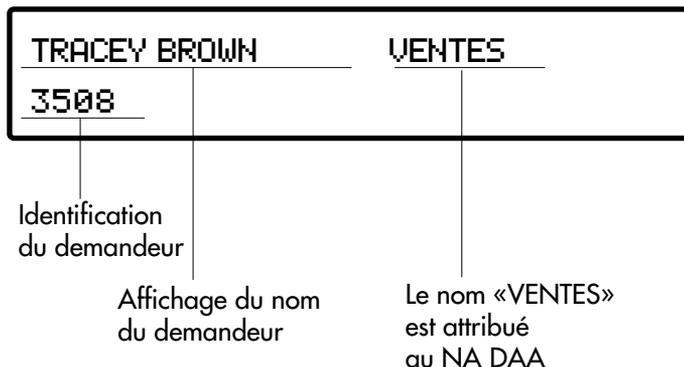
Affichages types avec attribution de file d'attente multiple

Les illustrations suivantes donnent des exemples d'un appel DAA acheminé à un préposé DAA qui utilise l'attribution de file d'attente multiple.

Dans la première illustration, un appel direct est établi par Tracey Brown (NA 3508) au NA DAA 2200 et est acheminé à un préposé qui utilise l'attribution de file d'attente multiple.



L'illustration suivante présente également un affichage type lorsqu'un appel direct est établi par Tracey Brown (NA 3508) au NA DAA 2200 et est acheminé à un préposé qui utilise l'attribution de file d'attente multiple. Toutefois, dans cet exemple, un nom est attribué au NA DAA 2200 («VENTES»). Lorsque la file d'attente compte un nom, ce nom est affiché au lieu du NA DAA.



Fonctions de préposé

Le présent chapitre décrit les fonctions offertes aux positions de préposé.

Code d'activité

Activité



Activité

Vous répondez à un appel DAA et l'indicateur vis-à-vis du code d'activité clignote :

1. Appuyez sur la touche **Activité**. L'indicateur de la touche s'allume en feu fixe.
2. Composez le numéro qui correspond à l'activité du demandeur.
3. Appuyez sur la touche **Activité**.

Appels DAA

Votre poste sonne et l'indicateur de la touche **App Arr** clignote :

Appuyez sur la touche **App Arr**. Le demandeur est mis en communication et l'indicateur de la touche s'allume en feu fixe.

Pour mettre fin à un appel DAA :

OU

- Appuyez sur la touche **R**.

OU

OU

- Appuyez sur la touche **App Arr**.

OU

- Attendez que le demandeur raccroche.

OU

OU

- Appuyez sur une **touche de ligne secondaire (autre que DAA)**. Cette touche vous retire de la file d'attente.

OU

- Appuyez sur la touche **Pas Libre**. Cette touche vous retire de la file d'attente.

Réponse automatique

L'option Réponse automatique vous permet de répondre automatiquement aux appels DAA entrants. Il n'est pas nécessaire d'appuyer sur la touche d'appels d'arrivée.

Vous entendez une brève tonalité. L'indicateur vis-à-vis de la touche **App Arr** s'allume en feu fixe et le demandeur est mis en communication.

Nota : Lorsque vous appuyez sur la touche **App Arr**, l'appel DAA en cours sera libéré si vous utilisez cette fonction.

Renvoi automatique

Si votre poste est doté d'une touche pour les appels autres que les appels DAA, vous pouvez renvoyer les appels destinés à ce NA.



1. Appuyez sur la touche **Renvoi Auto**.
2. **Composez** le numéro de la personne à qui vous désirez transférer vos appels.
3. Appuyez de nouveau sur la touche **Renvoi Auto**.

Indicateur d'appels en attente

L'indicateur d'appels en attente vous indique le degré d'occupation de la file d'attente DAA.

Le tableau suivant présente et explique les quatre états de l'indicateur d'appels en attente.

Nota : Si votre poste est doté de la fonction Affichage d'états de file d'attente, l'indicateur vis-à-vis de la touche  remplace l'indicateur d'appels en attente.

Indicateur	État de la file d'attente	Explication
Éteint	Occupation faible	Peu ou pas d'appels en attente.
Feu fixe	Occupation normale	Nombre acceptable d'appels en attente.
Clignotement lent	Occupation élevée	Les appels s'accumulent dans la file. La file n'accepte plus les appels de débordement.
Clignotement rapide	Surcharge	La file est surchargée. Les nouveaux appels sont acheminés à une autre file d'attente.

Affichage d'états de file d'attente

La fonction Affichage d'états de file d'attente vous indique de l'information sur la file d'attente.

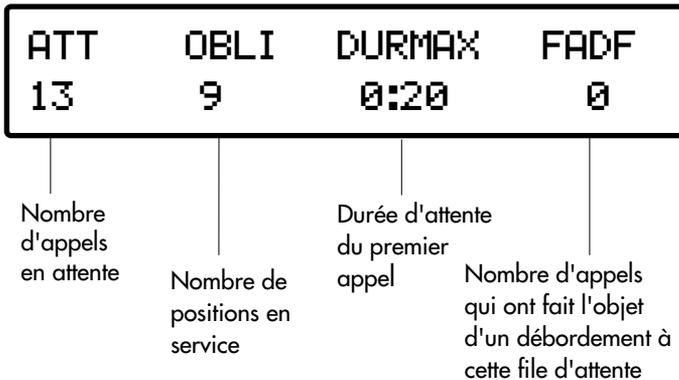
Appuyez sur la touche **Aff Files**. Un résumé de l'état des files d'attente s'affiche. Si vous utilisez l'attribution de file d'attente multiple, l'afficheur indique des files d'attente aux deux secondes selon l'ordre d'ouverture de session.

Pour effacer le contenu de l'afficheur :

Appuyez sur la touche **R**.

Appuyez sur une touche de fonction pour effacer l'information sur la file d'attente et la remplacer par l'information qui correspond à la fonction.

Si votre poste est doté de la fonction Affichage d'états de file d'attente, l'indicateur vis-à-vis de la touche remplace l'indicateur d'appels en attente.



Urgence

Lorsque vous recevez un appel urgent ou malveillant :

Appuyez sur la touche **Urgence**.

L'indicateur clignote pendant que vous appelez votre surveillant. Lorsque votre surveillant répond, l'indicateur s'allume en feu fixe et une conférence à trois est établie.

Nota : L'afficheur indique l'information sur l'appel. Prenez note de cette information pour consultation ultérieure avant d'appuyer sur la touche **Urgence**.

Interface de casque



Pour régler l'interface de casque au type de casque qui vous convient :

1. Appuyez sur la touche **PRGM**.
2. Pour sélectionner le type de casque qui vous convient, **composez** :
 - pour Plantronics, ACS, etc.
 - pour Libération, VXI, etc.
 - pour combiné

Nota : Pour d'autres fabricants, composez et pour déterminer le réglage qui vous convient le mieux.

Appuyez sur la touche **PRGM** pour sauvegarder les modifications et sortir du mode de programmation.

Nota : Assurez-vous de consulter les lignes directrices fournies par le fabricant de vos casques pour obtenir de plus amples renseignements.

Garde

Pour mettre un appel en garde :

Appuyez sur la touche **Garde**.

Pour reprendre l'appel :

Appuyez sur la touche vis-à-vis de l'indicateur qui clignote rapidement.

Mise en occupation

Pour mettre votre poste en occupation de façon à ce qu'il ne puisse prendre aucun appel :

Appuyez sur la touche **Mise Occ.**

Pour que votre poste puisse répondre aux appels (après sa mise en occupation) :

Appuyez de nouveau sur la touche **Mise Occ.**

Appels autres que des appels DAA

Pour établir un appel autre qu'un appel DAA :



1. Appuyez sur une **touche de ligne secondaire**.
2. **Composez** le numéro que vous désirez appeler.

Pour répondre à un appel autre qu'un appel DAA, lorsque le poste sonne :

Appuyez sur la **touche de ligne** vis-à-vis de l'indicateur qui clignote rapidement. Vous êtes mis en communication avec votre demandeur (appel autre qu'un appel DAA).

Pas libre

Lorsque vous devez faire du travail postappel :

Appuyez sur la touche **Pas Libre**. Cette touche vous retire de la file d'attente.

Lorsque vous êtes prêt à reprendre des appels DAA :

OU

Appuyez sur la touche **Pas Libre** ou **App Arr**.

Nota : Si vous appuyez sur la touche **App Arr** pendant un appel DAA, l'appel sera libéré.

Surveillant

Pour répondre à votre surveillant lorsque votre poste sonne et que l'indicateur vis-à-vis de la touche de surveillant clignote :

Appuyez sur la touche **Surveillant**.

Si vous êtes en cours d'appel, que vous entendez un bourdonnement et que l'indicateur vis-à-vis de la touche de surveillant clignote :

1. Appuyez sur la touche **Garde**.
2. Appuyez sur la touche **Surveillant**.

Pour communiquer avec votre surveillant :

Appuyez sur la touche **Surveillant**. Cette touche met automatiquement l'appel en garde.

Pour reprendre l'appel DAA :

Appuyez sur la touche **App Arr**.

Pour établir une conférence téléphonique avec votre surveillant pendant un appel en cours :

1. Appuyez sur la touche **Surveillant**. Le demandeur est mis en garde et vous pouvez parler en privé avec votre surveillant.
2. Appuyez de nouveau sur la touche **Surveillant** une fois que votre surveillant a répondu. Vous êtes maintenant en conférence à trois avec le surveillant et le demandeur.

Pour transférer un appel en cours à un surveillant :

1. Appuyez sur la touche **Surveillant**.
2. Appuyez de nouveau sur la touche **Surveillant** lorsque votre surveillant répond.
3. Appuyez sur la touche **R** pour libérer l'appel. Le demandeur est en communication avec votre surveillant.

Absence momentanée et retour

Utilisez cette fonction lorsque vous devez quitter votre poste pendant un appel DAA, un autre type d'appel ou pendant que votre poste est à l'état Pas libre.

Pour quitter momentanément votre poste (absence momentanée) pendant un appel DAA ou un autre type d'appel :

Appuyez sur la touche **Garde**. L'indicateur vis-à-vis de la touche d'appels d'arrivée clignote.

Pour quitter momentanément votre poste (absence momentanée) pendant qu'il est à l'état Pas libre (l'indicateur vis-à-vis de la touche Pas Libre est allumé et TTTT est affiché) :



1. Appuyez sur la touche **Garde**.
2. Débranchez le casque ou le combiné.

Pour reprendre des appels après une absence momentanée :



OU
OU

1. Branchez le casque ou le combiné ou décrochez le combiné intégré, si vous utilisez généralement ce combiné.
2. Appuyez sur la touche vis-à-vis de l'indicateur qui clignote.

Nota : Si un demandeur raccroche avant votre retour, l'indicateur vis-à-vis de la touche Pas Libre clignote. Lorsque vous revenez à votre poste après une absence momentanée, le poste est en mode Pas libre.

Fonctions du surveillant DAA

Vous pouvez attribuer au poste du surveillant les fonctions décrites dans le chapitre intitulé «Fonctions de préposé» (sauf la fonction Surveillant) ainsi que les fonctions décrites dans le présent chapitre.

Touches de préposé

Les touches de préposé vous permettent de communiquer avec un préposé en appuyant sur la touche **Appel Prép**, puis **Préposé** et de surveiller l'état de chaque position en observant les indicateurs à cristaux liquides. Chaque touche de préposé est reliée à une position de préposé précise.

Le tableau suivant explique les indicateurs de touche de préposé.

Indicateur	État des préposés
Éteint	Aucun préposé n'est en session à partir de cette position.
Feu fixe	Le préposé traite un appel DAA.
Clignotement lent	Le préposé attend un appel DAA.
Clignotement rapide	Le préposé traite un appel autre qu'un appel DAA.

Réponse au préposé

Lorsque votre poste sonne et que l'indicateur de réponse position clignote :

Rép Prép

Appuyez sur la touche **Rép Prép**. Votre position passe à l'état **iiiiiiiiiiii** et vous êtes mis en communication avec le préposé.

Pour libérer un appel traité par le préposé :

R

Appuyez sur la touche **R**.

Réponse d'urgence

Lorsque vous entendez le ronfleur de votre poste et que l'indicateur vis-à-vis de la touche de réponse d'urgence clignote :

Rép Urgence

1. Appuyez sur la touche **Garde** si vous avez l'intention de revenir à l'appel en cours.
2. Appuyez sur la touche **Rép Urgence**. Votre position passe à l'état **iiiiiiiiii** et l'indicateur de la touche de réponse d'urgence s'allume en feu fixe. La communication est établie.

Si vous ne voulez qu'écouter, débranchez votre casque avant d'appuyer sur la touche **Rép Urgence**. Vous entendrez alors la conversation au moyen du haut-parleur du poste.

Pour vous libérer de l'appel d'urgence :

R

Appuyez sur la touche **R**.

Accès aux préposés

Accès Prép

Préposé **OU**



1. Appuyez sur la touche **Accès Prép**. Votre position passe à l'état **iiii
iiiiii**.
2. Appuyez sur la touche **Préposé** attribuée au préposé ou composez l'ID de la position du préposé.

Nota : Pour communiquer avec un autre préposé, répétez ces deux étapes.

Pour sortir de l'état d'accès aux préposés :

R

Appuyez sur la touche **R**.

Affichage d'états des positions

La fonction Affichage d'états des positions vous donne un résumé de l'état actuel de toutes les touches des positions de préposé sur votre poste.

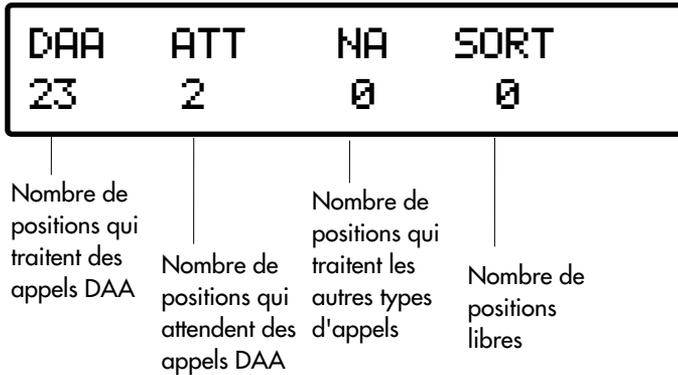
Aff Prép

1. Appuyez sur la touche **Aff Prép**. L'afficheur indique le résumé de l'état actuel de toutes les positions de préposé qui sont attribuées à une touche sur le poste du surveillant.

R

Appuyez sur la touche **R** pour effacer le contenu de l'affichage.

Nota : Les positions de préposé à l'état `iiiiiiii` sont considérées comme des positions qui traitent des appels DAA ou d'autres types d'appels selon les indications de l'administrateur du système.



Casque conversation et écoute

PRGM



et

1. Appuyez sur la touche **PRGM** et composez .
2. Appuyez sur l'extrémité droite ou de l'extrémité gauche de la touche de réglage du volume pour passer du mode écoute uniquement au mode conversation et écoute et vice versa.
3. Appuyez sur la touche **PRGM** pour sauvegarder la modification et sortir du mode de programmation.

PRGM

Garde d'appel autre qu'un appel DAA

Pour mettre un appel autre qu'un appel DAA (préposé ou NA secondaire) en garde :



Appuyez sur la touche **Garde**. L'indicateur vis-à-vis de la ligne en garde clignote.

L'indicateur clignote lentement.

Votre correspondant entend de la musique (si une source musicale est reliée à votre système téléphonique).

Pour reprendre un appel autre qu'un appel DAA :

Appuyez sur la touche de **ligne** vis-à-vis de l'indicateur qui clignote.

Débordement manuel

Lorsque le nombre d'appels ou la durée d'attente dépasse un seuil précis, le débordement manuel réachemine les appels à une file d'attente cible prédéfinie.

Le débordement manuel est activé par le surveillant une fois que les seuils de débordement automatique sont dépassés.

Pour activer le débordement manuel :

Déb Man

Appuyez sur la touche **Déb Man**.
L'indicateur clignote et les appels en surplus sont acheminés à leur destination.

Pour désactiver le débordement manuel :

Déb Man

Appuyez de nouveau sur la touche **Déb Man**.

Service de nuit

Pour accéder au service de nuit :



et

Appuyez sur la touche **Nuit** et composez

.

L'indicateur s'allume en feu fixe. Tous les appels de la file d'attente et tous les nouveaux appels reçoivent le traitement de service de nuit.

Pour faire la transition au service de nuit :



et

Appuyez sur la touche **Nuit** et composez

.

L'indicateur clignote. Les appels de la file d'attente demeurent en file d'attente et les nouveaux appels reçoivent le traitement de service de nuit.

Pour sortir du service de nuit :



et

Appuyez sur la touche **Nuit** et composez

l'indicateur de la touche clignote. Les nouveaux appels sont acheminés à la file d'attente.

Écoute de position

Écoute Pos

Préposé



OU

1. Appuyez sur la touche **Écoute Pos**. Votre position passe à l'état **iiii**.
2. Appuyez sur la touche **Préposé** ou composez l'ID de la position du préposé. Vous ne pouvez qu'écouter la conversation entre le préposé et le demandeur. Répétez l'étape 2 pour écouter la conversation d'un autre préposé.

Pour parler à un préposé dont vous écoutez la conversation :

Appel Prép

Appuyez sur la touche **Appel Prép**. Vous êtes en conférence avec le préposé et le demandeur.

Pour sortir de l'état d'écoute de position :

R

Appuyez sur la touche **R**.

Nota : Vous ne pouvez pas écouter la conversation d'un préposé si l'appel du préposé est en garde ou si aucun appel n'est en cours.

Enregistrements et musique



1. Appuyez sur une touche de ligne secondaire.
2. **Composez** le code d'accès au message enregistré ou à la musique. Vous entendez le message enregistré ou de la musique.

Pour sortir de ce mode :

R

Appuyez sur la touche **R**.

Services de messagerie

Lorsque votre poste est déjà en communication ou que vous ne pouvez répondre, vous pouvez acheminer vos appels au standardiste d'une position de réception des messages ou à la Messagerie vocale Meridian.

Messagerie Meridian

La Messagerie Meridian est un système de messagerie automatisé qui vous permet d'enregistrer et d'écouter les messages que d'autres personnes vous ont laissés. La Messagerie Meridian vous permet :

- de vous assurer que tous les demandeurs entendent un message d'accueil enregistré agréable,
- d'écouter les messages à partir de votre poste,
- de transmettre des messages de diffusion à un groupe de personnes.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Messagerie Meridian, consultez la publication intitulée *Messagerie vocale – Guide de l'utilisateur*.

Pour accéder à la Messagerie Meridian :



1. **Décrochez le combiné** ou appuyez sur une touche de **ligne**.
2. Appuyez sur la touche **Message** (le numéro mis en mémoire est composé automatiquement) ou **composez** le numéro de la Messagerie Meridian.
3. Lorsque vous entendez «Ici, la Messagerie Meridian.», **composez** votre numéro de boîte vocale (généralement le même numéro que votre poste), suivi de .
4. Lorsque vous entendez «Quel est votre mot de passe?», composez votre numéro de mot de passe, suivi de .

Les commandes de base de la Messagerie Meridian figurent à la page suivante.

Pour mettre fin à une session de Messagerie Meridian :



OU

Composez ou raccrochez le combiné. Il vaut mieux composer si votre appel provient d'un numéro extérieur.

Commandes de la Messagerie Meridian

Pour reculer de 3 secondes :



Composez .

Pour écouter le message :



Composez .

Pour avancer de 3 secondes :



Composez .

Pour passer au message précédent :



Composez .

Pour enregistrer :



Composez .

Pour passer au message suivant :



Composez .

Pour créer un message :



Composez .

Pour supprimer un message :



Composez .

Pour transmettre un message :



Composez .

Pour modifier les messages
d'accueil :



Composez .

Pour mettre fin à une session de
messagerie :



Composez .

Pour modifier le mot de passe :



Composez .

Matériel supplémentaire

Adaptateur de transmission Meridian (MCA)

Vous pouvez établir des communications de données avec l'adaptateur de transmission Meridian en branchant votre poste numérique à un terminal d'ordinateur ou à un ordinateur personnel (PC). De cette façon, vous pouvez communiquer avec un autre ordinateur à partir de votre poste.

Cette option exige l'ajout de la carte d'alimentation au poste M2216ACD-1.

Module de touches supplémentaires

Cette option ajoute 22 touches de fonction supplémentaires à votre poste. Vous pouvez ajouter au maximum deux modules de touches supplémentaires pour un total de 60 touches de fonction (16 + 22 + 22). Les touches supplémentaires sont souvent utilisées comme touches de composition automatique ou touches de préposé, mais n'importe quelle fonction Meridian 1 peut être attribuée à ces touches.

Cette option exige l'ajout de la carte d'alimentation au poste M2216ACD-1.

Interface pour sonnerie externe

Ce module assure une interface pour les dispositifs de sonnerie distants standard, comme le dispositif de sonnerie installé à un endroit autre que sur le poste.

L'interface pour sonnerie externe n'est pas la sonnerie distante en soi, mais elle permet l'accès à des dispositifs de sonnerie distante standard.

Cette option exige l'ajout de la carte d'alimentation au poste M2216ACD-1.

Adaptateur de terminal analogique (ATA)

L'ATA vous permet de relier un dispositif analogique comme un modem ou un télécopieur à votre poste. L'ATA vous permet d'utiliser ces dispositifs pendant que vous êtes en communication.

Index

A

- Absence momentanée 21
- Accès aux préposés 24
- Adaptateur de transmission Meridian 1, 33
- Affichage d'états de file d'attente 16
- Affichage des positions 25
- Afficheur 5
- Appels autres que des appels DAA 4, 19
- Appels DAA 13
- Appels de ligne secondaire 13
- Attribution de file d'attente multiple 8
 - affichages types 11
 - fermeture de session 11
 - ouverture de session 8

C

- Casque 1, 6
 - conversation et écoute 26
 - interface 17
- Casques à électrets 1, 6
- Casques en carbone 1, 6
- Code d'activité 13
- Conférence avec surveillant 20

D

DAA 1, 4

Débordement manuel 27

Distribution automatique d'appels 1

E

Écoute de position 28

Enregistrements et musique 29

F

Fermeture de session

avec attribution de file d'attente multiple 11

standard 7

File d'attente 4

Fin d'un appel DAA 13

G

Garde 4, 18

Garde d'appel autre qu'un appel DAA 26

I

ID de position 23

ID de préposé 7, 8

ID de surveillant 8

Indicateur à cristaux liquides 4, 5

Indicateur d'appels en attente 15

Interface pour sonnerie externe 1, 33

L

Libération 4

M

Message enregistré 29

Messagerie Meridian 30

commandes 31

Mise en occupation 18

Module de touches supplémentaires 33

Musique 29

N

Numéro 4

O

Ouverture de session

avec attribution de file d'attente multiple 8

standard 7

P

Pas libre 19, 22, 24

Position de préposé 4, 7

Priorité 8

R

Renvoi automatique 14

Réponse

appel DAA 13

appels autres que des appels DAA 4

Réponse au préposé 23

Réponse automatique 14

Réponse d'urgence 24

Réponse du surveillant 20

Retour 21

Retour de l'absence momentanée 22

S

Service de nuit 27

Surveillant 8, 20

T

Touche d'affichage 4

Touche d'appels d'arrivée 4

Touche de programmation 5

Touche de réglage du volume 5

Touches de fonction 5

Touches de préposé 23

Transfert au surveillant 21

U

Urgence

 préposé 17

 surveillant 24

V

Voyant 4

Voyant de message en attente 6, 30