



SmartEcho Phone

Manuel utilisateur — Fonctions en appel, Clavier, Contacts & Prise d'appel

Table des matières

1. Introduction	
2. Le clavier numérique	
3. Passer un appel	
4. Répondre aux appels entrants	
5. Commandes en appel	
6. Envoyer des tonalités DTMF	
7. Sourdine	
8. Mise en attente	
9. Périphériques audio (Haut-parleur & Microphone)	
10. Raccrocher	
11. Transférer un appel	
12. Transfert aveugle	
13. Transfert assisté (transfert avec annonce)	
14. Conférence téléphonique (3 participants)	
15. Page Contacts	
16. Cliquer sur un contact pendant un appel	
17. Historique des appels	
18. Prise d'appel (groupe de prise)	
19. Gérer plusieurs appels	

20. Votre statut & message de statut

21. Indicateurs de présence

22. Libellés d'état des appels

Manuel utilisateur en appel

Guide complet des fonctions en appel, du clavier numérique, des contacts, des transferts, des conférences et de la prise d'appel.

Introduction

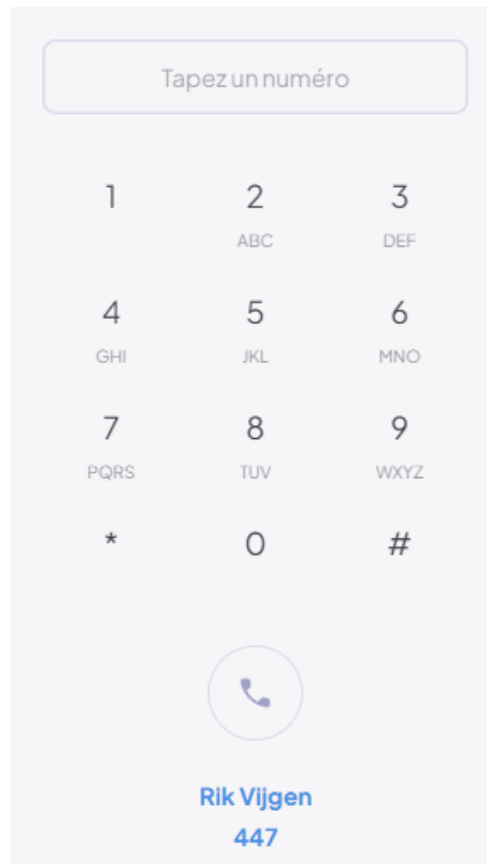
SmartEcho Phone est un softphone SIP basé sur navigateur. Toutes les fonctions téléphoniques — passer des appels, répondre, transférer, organiser des conférences — s'effectuent directement dans votre navigateur. Ce manuel couvre tout ce que vous pouvez faire pendant un appel, ainsi que l'utilisation du clavier numérique et des contacts pour piloter ces actions.

Orientation rapide

L'interface principale est divisée entre un *panneau de clavier numérique* (où les appels sont passés et contrôlés) et les pages *Contacts*, *Historique des appels* et *Paramètres*. Lorsqu'un appel est actif, le panneau de clavier se transforme en surface de commandes en appel avec des boutons de sourdine, mise en attente, transfert, conférence et autres.

Le clavier numérique

Le clavier numérique est le pavé numérique utilisé pour saisir des numéros de téléphone et envoyer des tonalités DTMF (les « bips » utilisés pour naviguer dans les menus IVR pendant un appel).



COMPORTEMENT DES TOUCHES SPÉCIALES

- **Appui long sur 0** — Insère un signe **+** pour la numérotation internationale (ex. **+32...**).
- **Champ de saisie** — Saisissez ou collez jusqu'à 28 caractères. Seuls les chiffres, *****, **#** et **+** sont acceptés ; tout autre caractère est supprimé automatiquement.
- **Entrée** — Lorsqu'un numéro est saisi et que vous êtes inactif, appuyer sur Entrée lance l'appel.

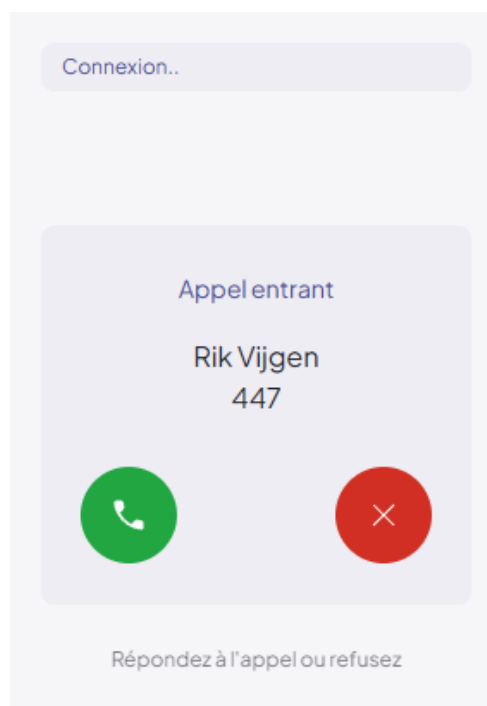
Passer un appel

- 1 Saisissez ou collez un numéro dans le champ de saisie du clavier, **ou** cliquez sur un numéro dans la page Contacts ou l'Historique des appels.
- 2 Cliquez sur le bouton vert **Appeler** en bas du clavier (ou appuyez sur Entrée).
- 3 Le clavier passe en **vue en appel**. Le statut affiche *Connexion en cours* avec des points animés, puis *Appel en cours* une fois que l'autre partie a répondu.

Répondre aux appels entrants

Lorsque quelqu'un vous appelle, le clavier affiche un panneau **Appel entrant** avec le nom de l'appelant (s'il est connu des contacts) et son numéro.

BOUTON	COULEUR	ACTION
Répondre	Vert	Décroche l'appel et passe à la vue en appel.
Refuser	Rouge	Rejette l'appel. L'appelant est déconnecté (ou redirigé par le PABX, par exemple vers la messagerie vocale).



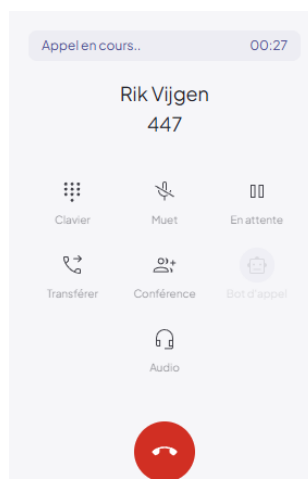
Déjà en communication ?

Si un second appel arrive pendant que vous parlez, une *barre d'appel en cours* compacte apparaît avec les mêmes boutons verts Répondre / rouges Refuser. Répondre au second appel met automatiquement le premier en attente.

Commandes en appel

Une fois l'appel établi, le clavier affiche une grille de boutons d'action. Chaque bouton décrit ci-dessous indique ce qu'il fait, quand il est activé et son état visuel.

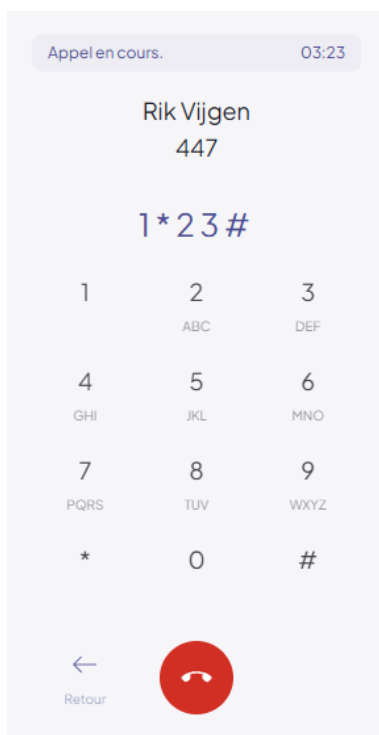
BOUTON	CE QU'IL FAIT
Clavier	Ouvre le pavé numérique pour envoyer des tonalités DTMF pendant l'appel (voir DTMF).
Sourdine	Coupe votre microphone. Mis en surbrillance quand actif. L'autre partie ne vous entend plus ; vous continuez à l'entendre.
En attente	Met l'appel en cours en attente. L'autre partie entend de la musique d'attente (ou du silence, selon votre PABX). Désactivé pendant un transfert assisté en cours.
Transfert	Démarre le flux de transfert assisté : l'appel est mis en attente et un annuaire apparaît pour choisir la destination du transfert (voir Transférer un appel).
Conférence	Démarre la configuration de conférence : vous pouvez composer un second participant et le fusionner (voir Conférence téléphonique).
Bot d'appel	Active/désactive l'assistant IA d'appel, si activé sur votre compte. Désactivé pendant la connexion du bot.
Audio	Ouvre le panneau de paramètres de périphérique pour changer de microphone ou de haut-parleur pendant l'appel (voir Périphériques audio).
Raccrocher	Bouton rouge dans le pied de page. Termine l'appel actif immédiatement.



Envoyer des tonalités DTMF

Pour naviguer dans les menus téléphoniques (« Appuyez sur 1 pour les ventes... »), appuyez sur **Clavier** pendant un appel. Le pavé numérique remplace la grille d'actions. Chaque chiffre que vous appuyez envoie immédiatement une tonalité DTMF à l'autre partie et s'ajoute à la zone d'affichage en haut.

Appuyez sur **Retour** dans le pied de page pour revenir à la grille d'actions. Les chiffres envoyés sont effacés de l'affichage.



Sourdine

Appuyez sur **Sourdine** dans la grille d'actions. Le bouton se met en surbrillance pour indiquer que vous êtes en sourdine. Appuyez à nouveau pour désactiver la sourdine. La barre de statut d'appel en haut change pour refléter l'état de sourdine.

Mise en attente

Appuyez sur **En attente** pour mettre la conversation en pause. Le libellé de statut passe à *Appel en attente* et le bouton est mis en surbrillance. Appuyez à nouveau pour reprendre.

Lorsque vous avez plusieurs appels, chaque appel en attente apparaît sous la forme d'une **barre d'appel en attente** sous la zone d'appel principal. Chaque barre dispose de :

- **Reprendre** (gauche, icône flèche circulaire) — retourne à cet appel et le rend actif.
- **Raccrocher** (droite, icône téléphone rouge) — termine l'appel en attente.

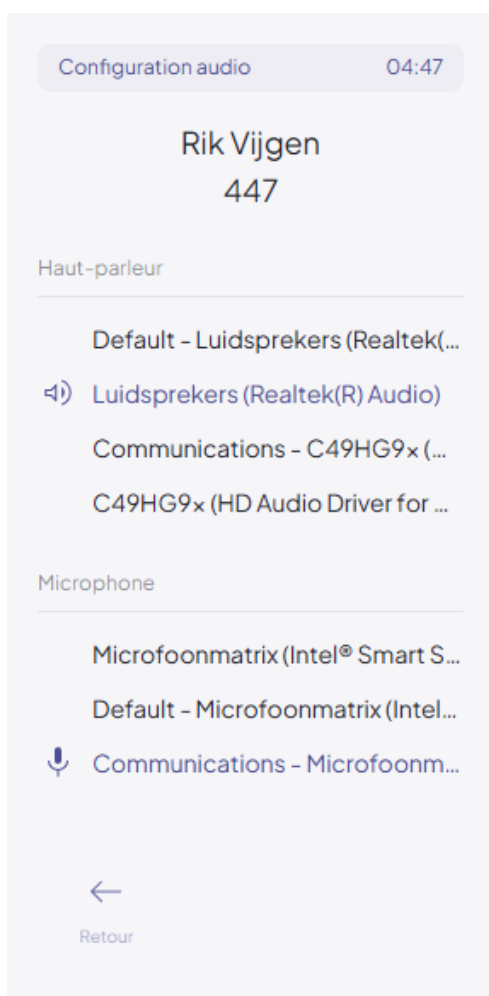
Périphériques audio (Haut-parleur & Microphone)

Appuyez sur **Audio** pendant un appel pour ouvrir le panneau Paramètres des périphériques. Vous y verrez deux sections :

- **Haut-parleur** — Une liste de tous les périphériques de sortie détectés par votre navigateur. Cliquez sur un pour y router instantanément l'audio de l'appel.
- **Microphone** — Une liste de tous les périphériques d'entrée. Cliquez sur un pour changer le micro utilisé pendant l'appel.

Si aucun périphérique n'est listé, le manuel affichera « *Aucun périphérique haut-parleur trouvé* » ou « *Aucun périphérique microphone trouvé* » ; vérifiez les autorisations de votre système d'exploitation pour le navigateur.

Appuyez sur **Retour** dans le pied de page pour revenir à l'appel. Votre état de sourdine est conservé.



Raccrocher

Le bouton rouge **Raccrocher** se trouve dans le pied de page et est toujours visible pendant un appel. Il termine l'appel actif immédiatement. Si vous avez des appels en attente, raccrocher l'appel actif laisse les appels en attente intacts — choisissez-en un et appuyez sur *Reprendre* pour continuer.

Transférer un appel

SmartEcho Phone prend en charge deux types de transfert :

- **Transfert aveugle** — transférez immédiatement l'appel vers un autre poste sans parler à la personne au préalable.
- **Transfert assisté** — appelez d'abord la destination, annoncez l'appelant, puis finalisez le transfert.

Transfert aveugle

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Transfert**. L'appelant d'origine est mis en attente et un annuaire/champ de recherche apparaît.
- 2 Recherchez un collègue ou saisissez un numéro. Choisissez la cible.
- 3 Appuyez sur **Aveugle** dans le pied de page. L'appel est transféré immédiatement et vous revenez à l'état inactif.

Attention

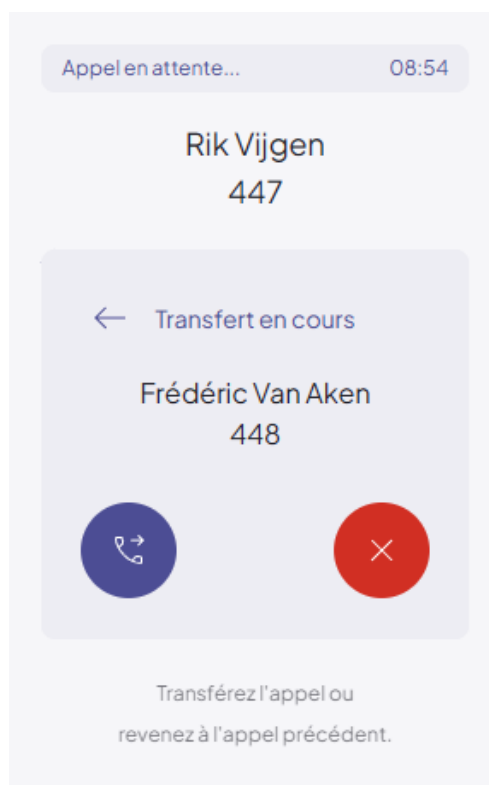
Les transferts aveugles n'attendent pas que la destination décroche. Si la destination est occupée ou ne répond pas, votre appelant peut aller vers la messagerie vocale de ce poste ou être déconnecté, selon la configuration du PABX.

Transfert assisté (transfert avec annonce)

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Transfert**. L'appelant d'origine est mis en attente.
- 2 Recherchez et choisissez une destination de transfert dans l'annuaire (ou saisissez un numéro).
- 3 Appuyez sur **Assisté** dans le pied de page. Le système compose la cible. Le statut affiche « *Annonce de l'appel à...* » pendant la sonnerie, puis « *Transfert en cours* » une fois la cible connectée.
- 4 Parlez avec la cible pour annoncer l'appelant.
- 5 Quand vous êtes prêt, appuyez sur **Transférer** pour finaliser le transfert. L'appelant et la cible sont mis en relation et vous raccrochez. Ou appuyez sur **Annuler le transfert** pour revenir à l'appelant d'origine et annuler.

Flèche retour pendant un transfert assisté

Appuyer sur la flèche retour vous ramène à la vue du clavier (par ex. pour envoyer des tonalités DTMF). Cela ne coupe *pas* la ligne vers la cible du transfert — les deux appels restent connectés. Pour annuler entièrement le transfert, utilisez **Annuler le transfert**.



Conférence téléphonique (3 participants)

Une conférence vous connecte avec deux autres parties afin que tous les trois puissent s'entendre mutuellement.

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Conférence**. Un panneau de recherche apparaît.
- 2 Recherchez ou saisissez le numéro du second participant, puis appuyez sur **Appeler**. Votre appel d'origine reste connecté — il n'est pas mis automatiquement en attente.
- 3 Le système compose le second participant. Le statut évolue de « *Configuration de la conférence* » → « *Sonnerie vers la cible de conférence* » → « *Cible de conférence connectée* ».
- 4 Une fois que le second participant a répondu, appuyez sur **Rejoindre la conférence**. Vous êtes désormais tous les trois en communication.

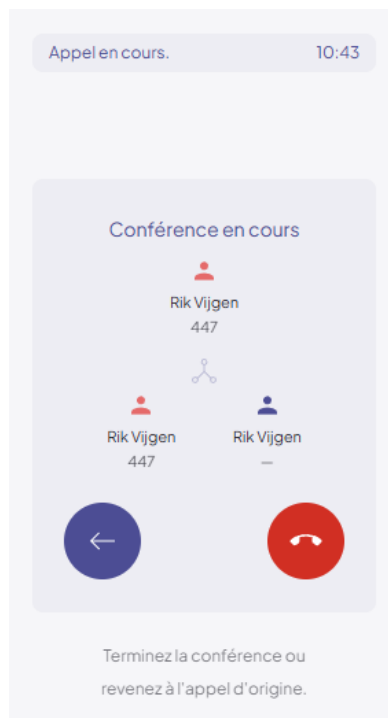
PENDANT QUE LA CONFÉRENCE EST ACTIVE

La vue de conférence montre un triangle de trois nœuds : vous en haut, les deux participants en bas. Les noms et numéros sont affichés avec les couleurs de présence quand disponibles. Boutons :

- **Retour à l'appel d'origine** — Déconnecte le second participant et revient à l'appel à 2 d'origine.
- **Raccrocher** — Termine toute la conférence (déconnecte les deux participants).

Annuler pendant la configuration

Si le second participant ne répond pas ou si vous changez d'avis, appuyez sur **Annuler** dans le pied de page. Vous reviendrez à votre appel d'origine.



Page Contacts

La page Contacts comporte trois onglets :

- **Personnel** — Contacts que vous avez ajoutés vous-même.
- **Entreprise** — Annuaire d'entreprise en lecture seule avec présence en temps réel.
- **Favoris** — Réorganisez via la poignée de glissement. L'icône étoile ajoute/supprime un contact des favoris.

FILTRAGE ET RECHERCHE

Filtrez par **statut** (Disponible, Sonnerie, Occupé, Absent, Déjeuner, NPD, Hors bureau, Transféré, Non disponible, Contact externe), par **département**, ou avec une recherche en texte libre sur le nom, le numéro et le département.

Cliquer sur un contact quand vous êtes inactif

Cliquez sur le numéro de téléphone d'un contact. Un appel est immédiatement passé vers ce numéro. Le nom et le département du contact sont transmis au clavier et apparaissent dans l'en-tête de l'appel.

Cliquer sur un contact *pendant* un appel

Lorsqu'un appel est établi et que vous cliquez sur le numéro d'un contact, un petit menu déroulant apparaît avec trois options :

OPTION	CE QUI SE PASSE
Transfert aveugle	Transfère immédiatement votre appel en cours vers ce contact. Vous raccrochez.
Transfert assisté	Lance le flux de transfert assisté avec ce contact pré-sélectionné comme cible.
Conférence	Ajoute ce contact à une conférence avec votre appel en cours.

Raccourci

Vous n'avez pas besoin d'ouvrir d'abord le panneau **Transfert** ou **Conférence** en appel — passer directement par la page Contacts est plus rapide quand vous savez qui joindre.

Historique des appels

L'onglet Historique des appels affiche les appels passés avec ces icônes :

- **Sortant** — appel sortant que vous avez passé.
- **Entrant** — appel entrant auquel vous avez répondu.
- **Manqué** (rouge) — appel entrant auquel vous n'avez pas répondu.
- **Déjà répondu** (gris) — appel entrant qu'un collègue a décroché avant vous.

Développez une entrée pour voir le détail complet de l'appel : ID d'appel SIP, direction, date/heure, durée de sonnerie, durée de conversation, durée totale, statut de marquage, chronologie des activités et tout enregistrement.

Cliquez sur un numéro quand vous êtes inactif pour rappeler. **Cliquez sur un numéro pendant un appel** pour obtenir le même menu déroulant Transfert aveugle / Transfert assisté / Conférence que sur la page Contacts.

Prise d'appel (groupe de prise)

Si le téléphone d'un collègue sonne et qu'il fait partie de votre **groupe de prise**, vous pouvez répondre à l'appel depuis votre propre webphone sans quitter votre bureau.

COMMENT L'UTILISER

- 1 Ouvrez la page **Contacts** (onglet Entreprise).
- 2 Recherchez un collègue dont le statut est  **Sonnerie**. S'il appartient à votre groupe de prise, une petite icône **Prise** apparaît à côté de son statut.
- 3 Cliquez sur **Prise**. Le webphone compose un code de fonctionnalité de prise (****<poste>**) qui redirige l'appel en sonnerie vers votre téléphone.
- 4 Vous êtes maintenant connecté à l'appelant d'origine. Le téléphone du collègue cesse de sonner.

Qu'est-ce qu'un groupe de prise ?

Les groupes de prise sont configurés par votre administrateur sur le PABX. Chaque membre d'un groupe peut répondre aux appels en sonnerie de n'importe quel autre membre. SmartEcho Phone affiche le bouton **Prise** uniquement si le poste du collègue est dans votre groupe *et* que son téléphone sonne actuellement.

Uniquement quand vous êtes inactif

La prise d'appel est disponible quand vous n'êtes pas en communication. Si vous êtes déjà en appel, terminez-le ou mettez-le en attente d'abord.

Cliquez sur « Sonnerie » pour prendre l'appel

Personnel

Entreprise

Favoris

Statut: Sonnerie

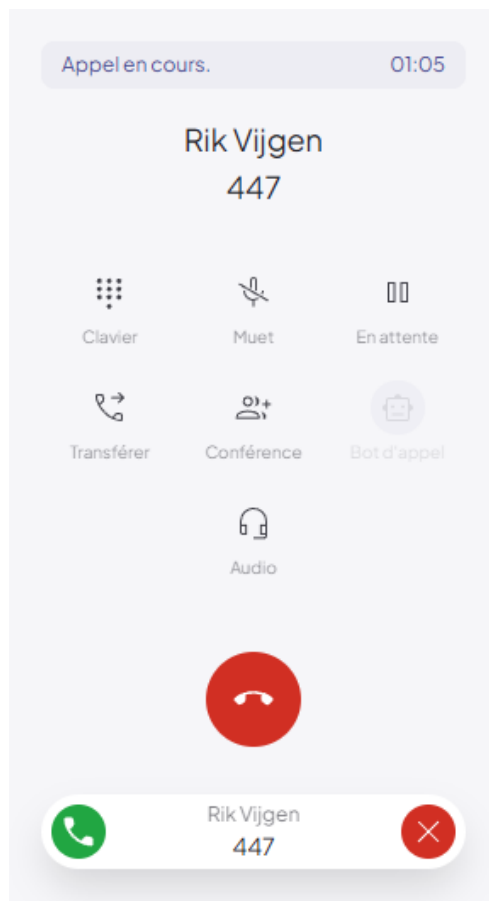
+ Département

Rechercher...

Nom	Statut	Département	Número 1	Número 2	Extra 1	Extra 2	Actions
Frédéric Van Aken	Sonnerie	Tech	448	+32	+32	frederic	

Gérer plusieurs appels

Vous pouvez avoir plusieurs appels simultanément. Un seul appel est « actif » (celui que vous pouvez entendre et sur lequel vous pouvez parler) ; les autres sont en attente.



- Mettez l'appel en cours **En attente**, puis passez ou répondez à un autre appel. Le premier appel apparaît comme une *barre d'appel en attente*.
- Appuyez sur le bouton **Reprendre** d'une barre d'appel en attente pour y revenir ; l'appel précédemment actif est automatiquement mis en attente.
- Appuyez sur l'icône téléphone rouge d'une barre en attente pour terminer uniquement cet appel.
- Pour réunir plusieurs parties en une seule conversation, utilisez [Conférence](#).

Votre statut & message de statut

La barre supérieure affiche votre avatar et votre nom avec un point coloré indiquant votre présence actuelle. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre nom pour ouvrir le menu de présence, où vous pouvez changer votre propre statut et définir un message personnalisé que vos collègues verront.

Changer votre statut

1 Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre nom dans la barre supérieure.

2 Choisissez un statut dans la liste :

-  **Disponible**
-  **Absent** ou **Déjeuner**
-  **Ne pas déranger**
-  **Hors bureau**
-  **Apparaître hors ligne**
-  Tout **statut personnalisé** configuré par votre administrateur

3 Le nouveau statut est diffusé immédiatement à tous vos collègues.

Statut automatique pendant les appels

Les changements de statut sont désactivés pendant un appel actif. Le webphone vous affiche automatiquement comme  *En appel* (ou  *Sonnerie* pendant qu'un appel arrive). Votre statut précédent est restauré automatiquement à la fin de l'appel.

Définir un message de statut

Sous la liste des statuts dans le même menu déroulant, il y a une zone de texte **Message de statut**.

1 Saisissez votre message (ex. « *De retour à 14h00* », « *En réunion jusqu'à 16h00* », « *Travail à domicile* »).

2 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur le bouton **coche** pour enregistrer.

3 Cliquez sur le bouton **X** pour effacer le message quand vous n'en avez plus besoin.

Pas d'expiration automatique

Les messages de statut restent jusqu'à ce que vous les effaciez manuellement. Pensez à supprimer le message quand il n'est plus d'actualité.

Où vos collègues voient votre message

Sur la page **Contacts**, une petite icône bulle de discours apparaît à côté de votre statut. Le survol affiche votre message de statut complet. Le message est visible dans les onglets Personnel, Entreprise et Favoris.

Statut Transféré & Renvoi d'appel

Le statut  **Transféré** est lié à la fonctionnalité Renvoi d'appel dans les Préférences. Il ne peut pas être défini directement depuis le menu déroulant de la barre supérieure.

- 1 Choisir **Transféré** dans le menu déroulant de la barre supérieure vous amène à la page **Préférences**.
- 2 Renseignez le **numéro de renvoi** (la destination vers laquelle les appels doivent être redirigés).
- 3 Activez le basculement Renvoi d'appel. Ce n'est qu'après ces deux étapes que votre statut passe à  *Transféré*.

Désactiver le statut Transféré

- Désactiver le Renvoi d'appel dans les Préférences réinitialise votre statut à  *Disponible*.
- Choisir n'importe quel autre statut depuis le menu déroulant de la barre supérieure (ex. Disponible, Absent) désactive également le Renvoi d'appel automatiquement — les deux se désactivent ensemble.

Autres paramètres connexes

- **NPD logiciel** — désactive uniquement la sonnerie dans l'application ; ne *modifie pas* le statut visible par les collègues.
- **Me suivre** — fonctionnalité indépendante des Préférences (sonne un numéro de renvoi après un délai) ; n'affecte pas la présence.

Indicateurs de présence

Les collègues sont affichés avec un point coloré indiquant leur statut actuel :

POINT	STATUT	REÇOIT DES APPELS	SIGNIFICATION
	Disponible	✓	Libre et disponible pour prendre des appels.
	Sonnerie	✓	Le téléphone sonne actuellement — éligible à la prise si dans votre groupe.
	Absent / Déjeuner	✓	S'est éloigné du bureau.
	Occupé / En appel / NPD	✗	En communication ou a activé Ne pas déranger.
	Hors bureau / Transféré	✗	Appels redirigés ou absent.
	Apparaître hors ligne	✓	Affiché comme indisponible, mais reçoit quand même des appels.
	Non disponible / Externe	✗	Statut inconnu ou contact externe.
	Statuts personnalisés	✓	Statuts personnalisés configurés par votre administrateur.

Libellés d'état des appels

Le libellé en haut du clavier reflète toujours ce qui se passe. Les valeurs les plus courantes :

- **Connexion en cours** — L'appel est en cours d'établissement ; des points animés sont affichés.
- **Appel entrant** — Quelqu'un vous appelle.
- **Appel en cours** — L'audio circule dans les deux sens.
- **Appel en attente** — L'appel actif est mis en attente.
- **Conférence démarrée** — Configuration ou conférence active.
- **Configuration audio** — Les paramètres de périphérique sont en cours de modification.

Un chronomètre d'appel (MM:SS, ou H:MM:SS pour les appels longs) est affiché sous le statut pendant les appels actifs.

SmartEcho Phone — Manuel utilisateur en appel
smartecho.com/support