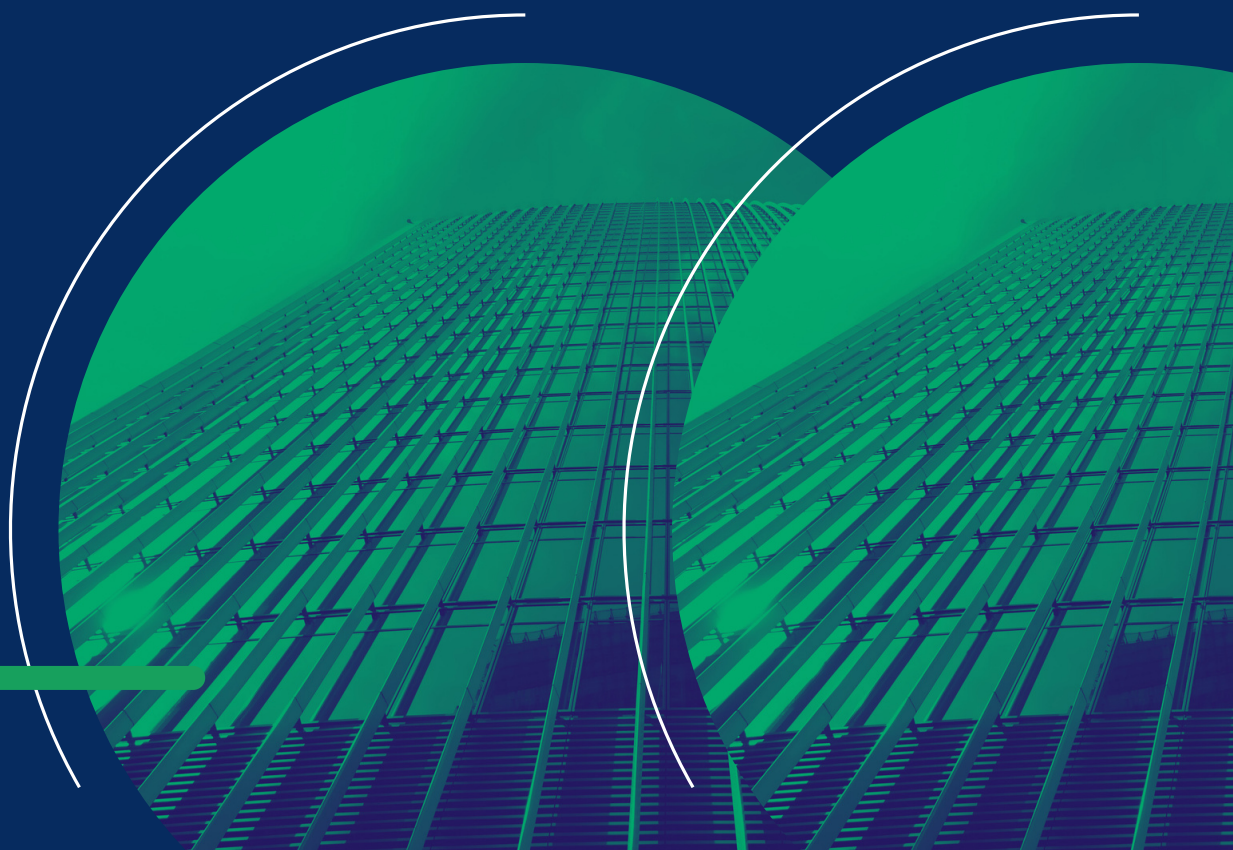


Guide d'utilisation Téléphone fixe Yealink

Les fonctions essentielles pour être autonome au quotidien



Introduction



Ce guide vous accompagne dans l'utilisation quotidienne de votre **téléphone fixe Yealink**, relié au système de téléphonie **Yeastar** de votre entreprise.

Votre poste ne sert pas seulement à passer et recevoir des appels. Il vous permet aussi de :

- gérer efficacement les appels entrants ;
- transférer un appel à un collègue ;
- organiser une conférence à trois ;
- voir en un coup d'œil qui est disponible dans l'équipe ;
- ne laisser passer aucun appel client.

Vous y trouverez les fonctions essentielles puis les fonctions avancées, expliquées simplement, ainsi qu'une fiche de dépannage pour les situations les plus courantes.

À propos de ce guide

Note : les captures d'écran ont été réalisées sur un modèle Yealink de la gamme T4. Selon votre modèle, l'aspect de l'écran, l'emplacement de certaines touches ou leur libellé peuvent légèrement varier, mais les fonctions et les menus restent les mêmes.

Bon à savoir : certaines fonctions (renvoi, interphone, touches BLF...) dépendent de la configuration réalisée par votre administrateur. Si une option n'apparaît pas sur votre poste, contactez votre support.

Prise en main

Votre poste en bref

- **Écran** : affiche les appels, les contacts et les menus.
- **Combiné** : pour décrocher et raccrocher.
- **Haut-parleur** : touche en bas à droite, pour téléphoner sans prendre le combiné.
- **Casque** : si un casque est branché, la touche *Headset* bascule l'appel dessus.



Passer et recevoir un appel

Recevoir un appel	Décrochez le combiné, ou appuyez sur la touche Haut-parleur (ou <i>Répondre</i> à l'écran) pour répondre en mains libres.
Passer un appel	Décrochez puis composez le numéro, ou composez directement le numéro combiné raccroché : l'appel part en haut-parleur.
Appeler un collègue	Composez simplement son numéro de poste (extension), ou appuyez sur sa touche BLF s'il en a une.
Raccrocher	Reposez le combiné, ou appuyez sur <i>Fin d'appel</i> / la touche Haut-parleur en mains libres.

Mettre en attente / reprendre

Pendant un appel, appuyez sur **Hold** (ou sur la touche écran *Attente* selon le modèle) : votre correspondant est mis en attente et ne vous entend plus. Appuyez à nouveau sur **Hold** (ou *Reprendre*) pour revenir vers lui.

Utile pour : consulter un dossier ou demander une information à un collègue sans que le client entende.

Couper le micro (Mute)

Pendant un appel, appuyez sur **Mute** (icône micro barré) : vous entendez toujours votre correspondant mais lui ne vous entend plus. Le voyant s'allume tant que le micro est coupé. Appuyez à nouveau pour le réactiver.

Les touches



Touches de fonction (à droite du clavier)

Headset	Basculer l'appel sur le casque audio.
Mute	Couper / réactiver le micro.
Message	Accéder à la messagerie vocale.
Hold	Mettre un appel en attente / le reprendre.
Redial	Rappeler le dernier numéro composé ou ouvrir la liste des appels récents.
Transfer	Transférer l'appel à un collègue (aveugle ou supervisé).
Haut-parleur	En bas à droite : passer en mains libres.

Sur certains modèles, quelques-unes de ces fonctions (Hold, Transfer...) sont proposées sous forme de touches à l'écran plutôt que de touches physiques.

Les touches (suite)

Autres touches

Pavé numérique	Chiffres 0 à 9, * et # pour composer un numéro ou un poste.
Navigation + OK	Se déplacer dans les menus et valider.
Touche X	Annuler / revenir en arrière.
Volume	Régler le volume de la sonnerie (hors appel) ou de la conversation (en appel).

Touches sous l'écran (soft keys)

Leur rôle change selon la situation ; le libellé affiché juste au-dessus vous indique leur fonction. À l'écran d'accueil, on trouve généralement :

Récents	Historique des appels : reçus, émis, manqués.
Annuaire	Liste des contacts.
NPD	Activer / désactiver le mode Ne Pas Dérangeur.
Menu	Accès au menu principal.

Touches BLF / lignes (à côté de l'écran)

Ces touches affichent votre ligne et, selon la configuration, celles de vos collègues. Leur voyant indique l'état du poste en temps réel :

-  **Vert fixe** : le collègue est disponible
-  **Rouge fixe** : le collègue est en communication
-  **Clignotant** : son poste sonne (appel entrant)

Un appui sur la touche permet d'**appeler le collègue en un clic** ou, pendant un appel, de **lui transférer** rapidement votre correspondant.

Bon à savoir : les couleurs exactes peuvent varier selon le modèle et la configuration. Selon les réglages, un appui sur une touche qui clignote permet aussi d'intercepter l'appel qui sonne chez votre collègue.

Récents et annuaire

Historique des appels (Récents)

Appuyez sur **Récents** pour retrouver vos appels. Utilisez les flèches gauche / droite pour passer d'une liste à l'autre :

Tous les appels · Manqués · Émis · Reçus · Renvoyés

Sélectionnez une ligne puis appuyez sur *Appel* pour rappeler directement le numéro.



Annuaire

Appuyez sur **Annuaire** pour accéder aux contacts : répertoire local du téléphone, répertoire distant ou contacts de l'entreprise. Vous pouvez faire une recherche en tapant les premières lettres du nom avec le clavier.



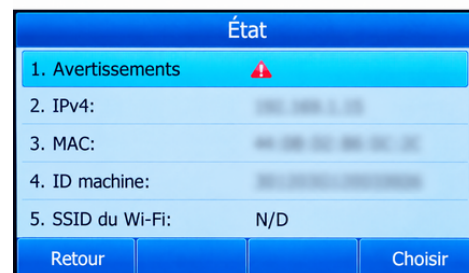
Menu principal



Accessible via la touche écran Menu.

État

Informations sur le poste : avertissements en cas de problème, adresse IP, adresse MAC, version logicielle...
Utile si le support vous les demande.



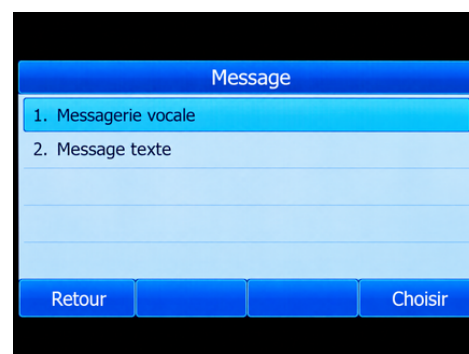
Fonctions

Les fonctions avancées : renvoi d'appel, appel en attente, réponse automatique, touches DSS, Ne Pas Déranger...



Message

La messagerie vocale (écouter, supprimer, rappeler) et les messages texte.



Menu principal (suite)

Basique

Les réglages utilisateur : langue, date et heure, affichage, sons et sonneries, Bluetooth / Wi-Fi (selon modèle), redémarrage du téléphone...



Réglages avancés

Protégés par un mot de passe : réservés à l'administrateur. N'essayez pas d'y accéder sans votre support.



Autres entrées du menu

Annuaire	Identique à la touche <i>Annuaire</i> de l'écran d'accueil.
Historique	Identique à la touche <i>Récents</i> de l'écran d'accueil.
Mode utilisateur	Changement de mode d'utilisation : réservé à l'administrateur.

Transfert et conférence

Pendant un appel, vous pouvez le passer à un collègue de deux façons :

Transfert aveugle

L'appel part directement, sans prévenir le collègue.

- 1 Appuyez sur **Transfert**.
- 2 Composez le poste du collègue.
- 3 Appuyez sur **TransfertB** (B = *Blind*, aveugle) : c'est transféré.

Pour une demande simple et un collègue sûrement disponible.

Transfert supervisé

Vous parlez d'abord au collègue avant de lui passer l'appel.

- 1 Appuyez sur **Transfert**.
- 2 Composez le poste du collègue et lancez l'appel : votre correspondant est mis en attente.
- 3 Si le collègue accepte, appuyez sur **Transfert**. Sinon, raccrochez avec lui et reprenez votre correspondant.

Pour annoncer l'appel ou vérifier que le collègue peut le prendre.

Conférence à trois

- 1 Pendant l'appel, appuyez sur la touche écran **Conférence** : votre correspondant est mis en attente.
- 2 Composez le numéro ou le poste de la troisième personne.
- 3 Une fois qu'elle a répondu, appuyez de nouveau sur **Conférence** : les trois participants sont réunis.

Utile pour : faire intervenir un collègue ou organiser une courte réunion téléphonique.

Fonctions avancées

Ces options se règlent depuis **Menu › Fonctions** (ou via une touche dédiée si votre administrateur l'a configurée).

Renvoi d'appel

Envoie vos appels vers un autre numéro : un collègue, l'accueil, votre mobile ou la messagerie. Trois modes : **Toujours** (tous les appels), **Si occupé** (vous êtes déjà en ligne), **Si pas de réponse** (après un délai défini). *Indispensable en cas d'absence ou de congés.*

Appel en attente

Permet de recevoir un second appel pendant une communication : un bip vous prévient. Vous pouvez l'ignorer, ou mettre le premier appel en attente pour répondre. Désactivé, le second appel est redirigé (messagerie, renvoi...) selon la configuration.

Ne Pas Déranger (NPD)

Bloque tous les appels entrants, qui partent en messagerie (ou vers votre renvoi). L'écran affiche une icône NPD tant qu'il est actif. *Pratique en réunion ou en formation... à ne pas oublier de désactiver ensuite !*

Réponse automatique

Le téléphone décroche tout seul, en haut-parleur, sans intervention.

Touches DSS / BLF

Les touches programmables à côté de l'écran : appel d'un collègue en un clic, affichage de son statut, transfert rapide.

Interphone

Permet de parler directement dans le haut-parleur d'un collègue, sans qu'il ait à décrocher. *Ex. : demander à quelqu'un de vous rejoindre.* Choisissez l'interphone puis le poste et parlez.

Appel anonyme

Masque votre numéro auprès de votre correspondant.

La disponibilité de l'interphone, de l'appel anonyme ou de la réponse automatique dépend de la configuration de votre téléphonie. En cas de doute, demandez à votre support.

Dépannage

Avant de contacter le support, quelques vérifications simples règlent la plupart des problèmes.

Le téléphone sonne mais je n'entends rien

- Montez le volume avec la touche **Volume +** pendant l'appel.
- Vérifiez que l'appel n'est pas basculé sur le casque (voyant **Headset** allumé).
- Vérifiez que le combiné est bien branché.

Je ne reçois plus d'appels

- L'écran affiche-t-il **NPD** ? Désactivez-le.
- Un **renvoi d'appel** est-il actif ? (icône de renvoi à l'écran)
- Le câble réseau est-il bien branché à l'arrière du poste ?

Je n'arrive pas à transférer un appel

- Appuyez bien sur **Transfer** avant de composer le numéro.
- Vérifiez le numéro de poste complet du collègue.
- Rappel : **aveugle** = l'appel part directement ; **supervisé** = vous parlez d'abord au collègue.

Mon correspondant ne m'entend pas

- Le micro est-il coupé ? (voyant **Mute** allumé)
- Testez en haut-parleur, puis avec le combiné, pour identifier l'élément en cause.

L'écran est éteint ou le poste ne fonctionne plus

- Vérifiez le câble réseau / l'alimentation.
- Redémarrez le téléphone (Menu › Basique, ou débranchez-le quelques secondes).

Toujours bloqué ? : si le problème persiste, notez le message affiché à l'écran (Menu › État) et contactez votre support informatique.



Vous maîtrisez maintenant votre téléphone !

Une question ou un souci ? Contactez votre support informatique.

