

Manuel snom 870

A. Mise en service

1. Conditions

Pour pouvoir utiliser votre téléphone IP snom avec votre installation téléphonique nfon, vous avez seulement besoin d'une connexion à haut débit stable.



The snom 870 is End of Sale since February 1, 2014.

2. Mettre en place un poste secondaire



L'ensemble des téléphones qui vous sont envoyés sont déjà configurés et inscrits sur l'installation téléphonique.

B. Remarques

1. Cryptage

Vous avez la possibilité de crypter (SRTP) vos conversations téléphoniques. Cette fonction peut être activée à tout moment pour votre compte client dans le portail de service. Des frais vous sont facturés pour l'activation !

- Après que vous avez activé cette fonction, tous les téléphones doivent être redémarrés. Cela peut prendre quelques minutes.
- Un cryptage actif est signalé par le symbole du verrou sur l'écran de votre téléphone.

⇒La discussion active est alors cryptée.

2. « Hot Desking »

La fonction de base « Hot Desking » permet la désinscription et l'inscription de nouveaux utilisateurs sur votre appareil final snom. Cela est utile lorsque les employés changent souvent de poste de travail sans prendre avec eux leurs appareils finaux.

Votre configuration est transmise automatiquement après l'inscription réussie sur le nouveau téléphone.

1. Étape : Désinscription du poste secondaire actuel

Menu → réglages du téléphone → déconnecter le poste secondaire → confirmation

Le poste secondaire est alors désinscrit et le téléphone est redémarré. Ce processus peut prendre quelques minutes.

2. Étape : Inscription du nouveau poste secondaire

Menu → saisie du numéro de poste secondaire → confirmation → saisie du PIN de répondeur → confirmation

Le nouveau poste secondaire est alors inscrit. Ce processus peut prendre quelques minutes.















C. Maniement



1. Fonctions de base

1.1. Aperçu des touches

1.2. Touches en détail

Touche	Description	Touche	Description
---------------	--------------------	---------------	--------------------

	Touche de navigation		Annuaire
		<ul style="list-style-type: none"> • Écran de démarrage: Aide / réglages • Listes / Menus de touches: avant / arrière 	 Menu
		<ul style="list-style-type: none"> • Écran de démarrage: Liste des appels reçus • Champs de texte: Déplacer le curseur vers la gauche 	 Transfert d'appels (transfert)
		<ul style="list-style-type: none"> • Écran de démarrage: Liste des appels manqués • Champs de texte: Déplacer le curseur vers la droite 	 Mettre l'appel en pause / le reprendre
		<ul style="list-style-type: none"> • Accepter l'appel entrant • Confirmer l'action / les réglages 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Écran de démarrage: Passer aux touches de fonction • Terminer appels • Annuler action / réglages 		Microphone: <ul style="list-style-type: none"> • LED allumée: Microphone sur silencieux • LED non allumée: Microphone allumé
	Nouveau message touche à LED <ul style="list-style-type: none"> • S'allume en cas de nouveau message • Pour la consultation, appuyez sur la touche 		Mode mains libres: <ul style="list-style-type: none"> • LED allumée: Mode mains libres on • LED non allumée: Mode mains libres off

	<p>Touche DnD (Ne pas déranger svp)</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Ne pas déranger » <p>Mode on / off. Le téléphone ne sonne pas, se comporte pour l'appelant comme un « transfert d'appel...après durée. »</p>		<p>Casque:</p> <ul style="list-style-type: none"> • LED allumée: Mode headset on • LED non allumée: Mode headset off
---	--	---	--

1.3. L'écran tactile

Écran de veille (écran de démarrage)

Par l'écran de veille, vous avez un accès direct aux nombreuses fonctions importantes de votre téléphone snom.

Écran actif

Sur l'écran actif, vous obtenez de nombreuses informations importantes lorsque vous êtes en conversation. Ainsi, vous pouvez par ex. créer une conférence téléphone ou mettre la conversation active sur pause.


1.4. Placing calls

Vous avez les possibilités suivantes pour effectuer un appel :


1. Avec le combiné :

- Décrochez le combiné, saisissez les chiffres et tapez sur l'espace contexte ou confirmez le numéro avec ✓.
- ou saisissez le numéro désiré et décrochez le combiné.




2. Avec le casque :

- Appuyez sur  pour passer au mode headset.
- Saisissez le numéro et tapez dans l'espace contexte ou confirmez le numéro avec ✓.

3. Avec le haut-parleur / micro :


Saisissez le numéro et appuyez sur .

4. Appeler numéro de la liste d'appels :


- Tapez sur ,  ou .

- Les numéros des derniers numéros manqués, acceptés ou composés sont affichés dans la liste correspondante.
- Sélectionnez le numéro de téléphone correspondant avec $\Delta \nabla$.
- Tapez le numéro désiré pour effectuer l'appel.

5. Appeler le numéro depuis l'annuaire :

- Tapez sur  pour accéder au répertoire.
- Sélectionnez avec les flèches le nom désiré. En option, il est également possible de saisir la première lettre (et les suivantes) pour naviguer dans la liste.
- Tapez sur le nom pour sélectionner le numéro.




6. Composer le numéro avec les touches virtuelles (touches de fonction) :

- Tapez sur  afficher les « touches virtuelles ».
- Si vous souhaitez par ex. appeler Juergen, appuyez tout simplement sur la « touche virtuelle ». La connexion est établie. Vous pouvez configurer ces touches de fonction dans [nControl](#).





1.5. Appel entrant

Vous avez plusieurs possibilités pour prendre un appel :

- Avec le combiné : Décrochez le combiné.
- Avec un casque : Appuyez sur .
- Avec le haut-parleur / micro : Appuyez sur  / .

1.6. Appels manqués

Les appels manqués sont signalés par la LED d'appel allumée et par le nombre d'appels manqués dans le coin supérieur droit du symbole . - Appuyez sur  pour éteindre les deux affichages.

Si un autre appelant appelle pendant une conversation active, vous pouvez le refuser



avec la touche X en maintenant celle-ci enfoncée quelques secondes. Pour raccrocher auparavant l'appel actif, appuyez brièvement sur la touche X. Enfin, vous pouvez prendre en compte l'appel avec le signal d'appel.

1.7. Prise en charge d'appels

Lorsque les lampes de champ occupé sont configurées par le portail de service et que tous les participants sont membres d'un groupe pick-up, vous avez la possibilité de prendre des appels d'un autre poste secondaire.

(Pour des informations détaillées sur la configuration des lampes de champ occupé, voir manuel portail de service)




- Un appel entrant est affiché avec la touche verte. Si vous souhaitez prendre l'appel, appuyez sur la touche verte. Vous avez alors pris l'appel.



- Si le poste secondaire surveillé est occupé, la touche de fonction virtuelle s'allume en jaune.



1.8. Mettre sur pause

- Appuyez sur la touche . La discussion active est alors sur « Pause ».
- En cas d'appel sur pause, la LED d'appel clignote lentement. Le symbole  sur la touche de l'espace info montre la ligne sur laquelle l'appel est sur pause.
- Appuyez de nouveau sur  ou tirez l'appel en pause par drag & drop de nouveau dans l'espace de contexte. L'appel n'est plus mis en pause.






- Vous pouvez, lorsqu'un ou plusieurs appels sont sur pause, prendre d'autres appels, passer d'autres appels et mettre d'autres appels sur pause.
- Pour reprendre un appel mis sur pause, il suffit de taper dessus.





1.9. Conférence



Vous pouvez mettre en place une conférence à 5 sur le téléphone.

- Mettez le premier participant d'une conférence sur pause (voir 1.8. Mettre sur pause).
- Appelez le deuxième participant et faites glisser le premier participant en attente par drag & drop dans l'espace de contexte.
- Appuyez sur  ou tapez sur  pour, si nécessaire, activer le haut-parleur.
- Tirez le participant de la conférence par drag & drop à partir de l'espace contexte dans l'espace info afin de supprimer un participant de la conférence. Appuyez sur  pour mettre tous les participants sur pause.

1.10. Transfert d'appel avec demande

1. Mettez l'appel sur pause (voir 1.8. Mettre sur pause).
2. Composez le numéro de l'autre ligne et annoncez l'appel à transférer.
3. Si le transfert est accepté, tapez sur .
4. Tirez l'appel sur pause par drag & drop dans le champ de texte.
5. Tapez sur le champ de texte ou appuyez sur .

1.11. Transfert d'appel sans demande

1. Mettez l'appel sur pause (voir 1.8. Mettre sur pause).
2. Tapez sur .
3. Tapez le numéro de téléphone dont vous souhaitez rediriger l'appel.
4. Tapez sur le champ de texte ou appuyez sur .

1.12. Renvoi d'appel

Vous avez la possibilité de configurer différents transferts d'appel. À cet effet, des profils de transferts d'appels sont disponibles.

Dans le menu du téléphone, vous pouvez uniquement éditer le profil par défaut (standard) sous les profils d'appels.

Vous pouvez éditer les profils de transfert d'appel restants via Ncontrol ou le portail de service.

Pour en savoir plus, consultez le manuel portail du service et le manuel Ncontrol.

Renvoi fixe (toujours / fixe dans le menu du téléphone transfert)

Tous les appels entrants sont toujours et immédiatement dirigés vers le numéro de téléphone défini ici.

Renvoi d'appel si occupé (occupé)

Lorsque d'autres appels arrivent pendant un appel actif, ceux-ci sont immédiatement redirigés.

Ce transfert d'appel fonctionne uniquement lorsque la fonction Appel en attente est désactivée.

Renvoi d'appel après durée (aucune réponse)

Vous ne prenez pas l'appel entrant au sein d'un délai défini (timeout). Ce délai peut être réglé sur 5, 10, 15 ou 20 secondes. Où doit être redirigé l'appel entrant après expiration du délai défini. L'appelant entend un signal d'attente, et est alors redirigé vers la cible définie.

Renvoi si non joignable (non enregistré)

La fonction est uniquement utilisée dans les cas suivants:

- le poste terminal n'est pas connecté à l'installation téléphonique. Par exemple, en cas d'interruption de la connexion Internet ou LAN. Tous les appels entrants sont redirigés vers une cible définie.

et

- lors d'une extension directe, c'est-à-dire, si un « transfert d'appel vers le... n'est pas disponible » pour une extension (par ex. extension 123 - Max Mustermann), est enregistrée et un appelant appelle directement à l'extension, la redirection fonctionne alors. Lorsque l'extension fait partie d'une file d'attente ou d'un groupe et que la file d'attente ou le groupe reçoit un appel, alors le renvoi d'appel n'agit plus sur l'extension.



En cas de coupure de la connexion entre l'appareil final et l'installation téléphonique, jusqu'à 60 secondes peuvent s'écouler avant la redirection d'appel. Dès que l'appareil final est de nouveau connecté au système téléphonique, 60 secondes max. peuvent s'écouler jusqu'à son enregistrement.




Vous pouvez également activer des renvoi d'appels via des codes de fonction :


*10	Activation du profil de renvoi d'appel
*11 + cible	Renvoi fixe sur numéro
**11	Supprimer renvoi d'appel fixe
*12 + cible	Renvoi après durée
**12	Supprimer renvoi après durée
*13 + cible	Renvoi si occupé au numéro
**13	Supprimer renvoi si occupé
*14 + cible	Renvoi si non joignable au numéro
**14	Supprimer renvoi si non joignable

2. Fonctions avancées du téléphone

2.1. Aperçu

Les différentes fonctions de l'installation téléphonique (par ex. files d'attente, temporisation, groupes, etc.) peuvent être configurées dans le portail de service. Vous trouverez des informations détaillées sur la configuration dans le manuel portail de service.

Vous pouvez également effectuer directement les réglages de base du téléphone snom avec la touche de menu .

Les fonctionnalités suivantes se trouvent à votre disposition en appuyant sur .

Réglages d'appel

- **Signal d'appel (on/off)** : Déterminez si la fonction « signal d'appel » doit être activée.
- **Timeout (on/off)** : Déterminez la durée de sonnerie.
- **Intercom (on/off)** : La fonction « Intercom » permet, via l'installation, l'intercommunication directe avec un poste secondaire relié sans tonalité ni sonnerie.
- **Numéro caché (on/off)** : Ici, il est possible de cacher l'affichage complet du numéro à l'appelant ou bien seulement le numéro central.
- **Transfert d'appel** : Activez un transfert d'appel
- **Appel parallèle** : Ici, il est possible de déterminer qu'en plus de votre téléphone, en cas d'appel, un autre téléphone, par ex. votre téléphone portable, sonne en même temps. Vous pouvez ainsi prendre l'appel avec l'un des deux appareils.

Renvois d'appel


- Sélection automatique
- Proposition de numéro
- Sonnerie
- Déconnecter poste secondaire

Réglages de l'installation

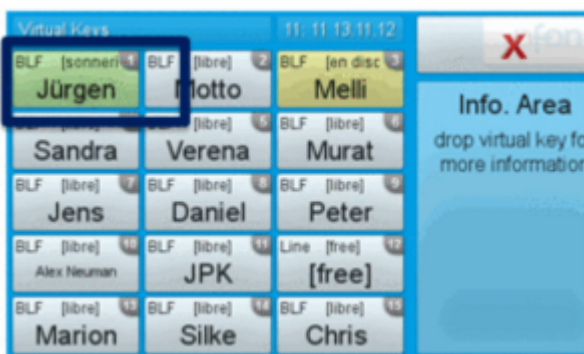
(les services peuvent être désinscrits et inscrits : pour l'installation, voir manuel portail de service)

- Files d'attente

2.2. Touches de fonction & codes

Par le portail de service, vous pouvez occuper les touches de fonction. Pour des informations détaillées, voir manuel portail de service. Vous arrivez vers les touches de fonction (touches virtuelles) du snom 870 en appuyant sur le bouton  sur l'écran de démarrage.

- A green key indicates an incoming call. Tap on the green key, to pick up the call. Now, you have picked up the call.



- If the monitored extension is busy, the virtual function key lights up yellow.



À l'aide des codes de commande, il est aussi possible de gérer directement des fonctions de l'installation téléphonique. Les codes suivants s'appliquent :

Code	Description
**##	Restart devices, only for snom devices!

#+n	Use outside line "n" to call the telephone number ("n" replaces the "0" otherwise required to access an outside line)
*1	Start and end voice recording (if this function is enabled for the extension)
*10+profile number	Activation of the call forwarding profile
*11+TN	Permanent call forwarding to telephone number (TN)
**11	Cancel permanent call forwarding
*12+TN	If not available, forward to telephone number (TN)
**12	Cancel call forwarding if no answer
*13+TN	If busy, forward call to telephone number (TN)
**13	Cancel call forwarding if busy
*14+TN	If not registered, forward to telephone number (TN)
**14	Cancel forward if unregistered
*2+Speed dial	Directly dial the extension/telephone number via speed dial
*3	Pick up the last call ringing in the pick-up groupe
*3+EXT	Pick up call coming in to the extension (EXT)
*490	Activate call waiting
**490	Deactivate call waiting
*5	If busy, automatic callback activated
**5	If busy, automatic callback deactivated
*55	Specify primary device within a premium extension (Premium Package)
*72+nxxx ¹	Call skill service nxxx
*73+nxxx ¹	Call eFax additional costs will occur
*74+nxxx ¹	Call time control nxxx
*75+nxxx ¹	Call group nxxx
*76+nxxx ¹	Call announcement nxxx
*77+nxxx ¹	Call queue nxxx
*78+nxxx ¹	Call conference service nxxx
*791	*791 Access voice mail for this extension with password *791158 Access voice mail for extension 158, with the password for 158! *11*791 Transfer your calls to your voice mail *11*791158 Transfer your calls to the voice mail of the extension 158
*792	Access voice mail entering extension number, e.g. for remote enquiry
*80	Activate intercom
**80	Deactivate intercom
*80+NST	Intercom to extension (EXT)
*84+nxxx ¹	Become member of the queue with service ID nxxx
**84+nxxx ¹	Leave queue with service ID nxxx
*85	Echo extension
*86	Block caller ID (CLIR)
*860	Show main number as telephone number
**86	Show telephone number incl.direct dial (CLIP)
*87	Subscribe to Skill-set
**87	Unsubscribe to Skill-set
*9+Project Number	Define a project number for outbound calls. (Note: The project number is only valid for the very next outbound call)
Function codes for conference rooms during an active conference.	
**	Help
*2	Activate or deactivate mute.
*3	Express your needs.
*5	Activate or deactivate mute of all participant.
*6	Lock the conference.
¹ nxxx is the four digit Service ID with leading zeros (0). For example, in a callgroup, IVR, eFax, etc. This means: is the Service ID "1", "0001" must be entered when entering the function code.	

2.3. Verrouillage du téléphone

Pour déterminer un Pin pour le déverrouillage, veuillez aller sur l'interface Web de votre appareil final et déterminez votre PIN individuel dans :

Installation → préférences → verrouillage du clavier



Vous pouvez changer à nouveau votre Pin individuel ou le supprimer.

Vous avez la possibilité de protéger votre téléphone contre les utilisations abusives en verrouillant le

clavier. Autrement dit, dès que le verrouillage des touches est activé, aucun numéro sortant ne peut être composé. Vous pouvez cependant désactiver à tout moment le verrouillage des touches.



Telephone lock


- Afin de verrouiller le téléphone snom, appuyez pendant plusieurs secondes sur la touche . Vous pouvez voir que le téléphone est verrouillé avec le « symbole du verrou » sur l'écran du téléphone snom.
- Pour supprimer le verrouillage du téléphone, appuyez de nouveau pendant plusieurs secondes sur la touche . Le verrouillage du téléphone demande le Pin du répondeur (VoiceMail) de manière standard.

3. Messagerie vocale

3.1. Première mise en service

Lorsque vous sélectionnez pour la première fois le menu des langues du système de répondeur, vous devez directement régler votre répondeur personnel


Pour des informations détaillées, voir feuille d'information Messagerie vocale.

1. Ensuite, appuyez sur la touche « VoiceMail »  sur le téléphone snom et vous arriverez au menu des langues du système de répondeur.
2. Choisissez ensuite, pour installer le répondeur, « 0 Options Répondeur ».
3. Sélectionnez ensuite « 1 » pour enregistrer une annonce pour les cas où vous n'êtes pas joignable.
4. Dites ensuite votre message et appuyez sur « # » pour terminer l'enregistrement.
5. Avec « 1 », vous pouvez accepter l'enregistrement, avec « 2 », vous pouvez lire encore une fois l'enregistrement et avec « 3 », vous pouvez recommencer l'enregistrement.



Vous avez la possibilité de lire des annonces individuelles sur le portail de service pour chaque poste secondaire. Les formats doivent être cependant .mp3 ou wav.

3.2. Sélection du répondeur


1. En sélectionnant la touche VoiceMail  sur l'appareil.
2. En sélectionnant le poste secondaire que vous avez attribué dans le portail de service pour consulter la messagerie vocale.



Vous pouvez avec le portail de service vous faire envoyer les messages du répondeur par e-mail ; voir pour cela manuel du portail de service.

4. Adresse IP




4.1. Comment puis-je trouver l'adresse IP du téléphone ?




1. Appuyez sur le champ  du clavier tactile.
2. Sélectionnez « Maintenance » à l'aide des touches de navigation dans le point 3.
3. Sélectionnez « Info système » dans le point 1, ensuite, l'adresse IP et l'adresse MAC du téléphone sont affichées.

Vous avez besoin de l'adresse IP du téléphone, par exemple pour la configuration du client CTI.

D. Où pouvez-vous recevoir de l'aide pour votre installation téléphonique ?

Vous avez plusieurs sources d'aide à disposition, veuillez utiliser celles-ci dans l'ordre proposé ici :

NFON AG	Machtlfinger Str. 7 81379 München Tel.: + 49 89 45 3000 www.nfon.com
myfon.com	Sur le site myfon.com, vous trouverez toutes les documentations, téléchargements, blogs, portails et des informations supplémentaires. Pour tout commentaire sur la documentation, veuillez contacter redaktion@nfon.com
portal.nfon.com	Sur la page d'accueil de votre portail de service, vous trouverez de nombreux liens vers des manuels, des notices courtes, des téléchargements de logiciel et des modèles. Veuillez consulter en détail les manuels. Ils vous aident à tirer le maximum de votre installation téléphonique.
support.nfon.com	Vous trouverez sur le site Internet de NFON AG une FAQ détaillée avec des informations précieuses sur votre installation téléphonique. Vous pouvez à tout moment contrôler le statut de vos requêtes d'assistance et répondre aux questions.
Hotline d'assistance pour vos clients	<p>Si ni les manuels ni les FAQ ou autres contenus du site d'assistance ne vous ont aidé, vous pouvez ouvrir une requête d'assistance par téléphone. Vous pouvez contacter nos employés de l'assistance technique du lundi au vendredi entre 8 h 00 et 18 h 00 au numéro +49 800 63 66 555. Veuillez indiquer dans votre requête au moins les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donnez votre numéro de client, votre nom et un numéro où vous rappeler • Une description complète du dysfonctionnement, de l'erreur ou de la demande d'utilisation • Précisez exactement les composants concernés de l'installation (par ex. pour les appareils finaux, l'adresse MAC) • Nommez un moment depuis lequel le comportement se produit fréquemment • Veuillez indiquer quelles autres sources d'assistance vous utilisiez jusqu'à maintenant <p>En dehors des horaires, un enregistrement central des erreurs est en route qui enregistre votre requête, ouvre un ticket correspondant et informe dans les cas très urgents le service d'astreinte.</p> <p>En cas de questions quant au maniement ou si vous avez besoin d'aide pour l'installation, jusqu'à 120 € / heure peut être facturé en fonction des conditions individuelles du contrat. La facturation a lieu à la minute près.</p>
Hotline d'assistance pour vos clients de test	Pour les clients de test, une hotline d'assistance adaptée à leurs besoins a été mise en place. Les employés de cette hotline sont joignables du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h au numéro +49 89 45 300 553. Nous ne pouvons aider les clients de test en dehors de ces horaires, merci de votre compréhension.
	Assistance pour les clients en Allemagne : portal.nfon.com ~ support.nfon.net ~ +49 800 63 66 555
	Assistance pour les clients au Royaume-Uni : portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline +44 20 3740 6740
	Assistance pour les clients en Autriche : portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline +43 2742 7 55 66-555

	Assistance pour les clients en France : portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline +33 01 88 45 38 00
	Assistance pour les clients en Italie : portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline +39 02 99749 920
	Assistance pour les clients aux Pays-Bas : portal.nfon.at ~ support.nfon.net ~ Hotline +31 88 938 2444