

Alcatel **Advanced Reflexes™**

Poste de réception

Alcatel **OmniPCX** *Office*



▼
ALCATEL

ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

Comment utiliser ce guide ?

Vous disposez d'un poste numérique Alcatel Advanced Reflexes (poste de réception). De grandes zones d'affichage, un navigateur et un clavier alphabétique, vous feront bénéficier de son ergonomie et de son confort d'utilisation.

• Actions



Décrocher.



Raccrocher.



Description d'une action ou d'un contexte.

• Navigateur



Déplacer la touche de navigation vers le haut, le bas, la gauche ou la droite.

• Afficheur et touches afficheur

Dupond Guy

Vue partielle de l'afficheur.



Touche afficheur.

• Touches programmables et icônes



Touche d'appel.



Icone associée à une touche.



Touche pré-programmée (fonction symbolisée par son icône).

• Clavier



Clavier numérique.



Clavier alphabétique.



Touche spécifique du clavier numérique.

• Touches audios



Écoute amplifiée.



Mains libres.



Réglage "moins".



Réglage "plus".

• Autres touches fixes



Touche fixe.



Touche MENU

• Autres symboles utilisés



Autre alternative à la séquence d'action.



Informations importantes

De petits icônes ou du texte peuvent venir enrichir ces symboles. Tous les codes implicites ou personnalisés sont présentés dans le tableau des codes figurant dans le feuillet annexe.

Sommaire

1.

Découvrir votre téléphone p.6

Accueil du client (check-in) p.8

1.1 Enregistrer un client à son arrivée p.8

2.

Consultation du client. p.10

2.1 Impression d'un ticket d'information client p.10

2.2 Heure de réveil p.11

2.3 Ne pas déranger p.12

2.4 Crédit de taxes p.13

2.5 Check-out p.13

2.6 Nom du client p.14

2.7 Langue p.14

2.8 Messagerie p.15

2.9 Numéro public (SDA) p.16

2.10 Discrimination p.16

2.11 Mot de passe p.17

3.

Départ du client (check-out) p.18

3.1 Impression d'une facture téléphonique p.18

3.2 Pré check-out p.19

3.3 Check-out p.20

4.

Personnaliser votre application	p.22
4.1 Heure de réveil	p.22
4.2 Numéro public (SDA)	p.22
4.3 Langue	p.23
4.4 Crédit de taxes	p.23
4.5 Discrimination	p.24
4.6 Unité monétaire	p.24
4.7 Ne pas déranger	p.25
4.8 Paramètre de taxation	p.26
4.9 Temporisation de sortie	p.27
4.10 Taux de TVA	p.27
4.11 Écrans d'enregistrement client	p.28

5.

Room status	p.30
5.1 Indication de l'état des chambres	p.30
5.2 Consultation de l'état des chambres	p.31
5.3 Édition d'un ticket de room-status	p.32
5.4 Configuration du room-status	p.33
Garantie et clauses	p.35

Découvrir votre téléphone

■ Navigateur

Permet de parcourir plusieurs pages de l'afficheur et d'y sélectionner une ligne (la ligne du bas est active implicitement).



■ Touche guide

Elle permet :

- d'obtenir des infos sur le poste
- de programmer les touches

Voyant lumineux indiquant la présence de messages.

Touche secret pour que votre correspondant ne vous entende plus.

Touche raccrocher pour terminer un appel ou une programmation.

■ Touches audio

Haut-parleur (HP) :
pour partager une conversation

pour diminuer le volume du HP ou du combiné



pour augmenter le volume du HP ou du combiné

Mains libres :
pour prendre une ligne ou répondre à un appel sans décrocher

■ Clavier alphabétique

Protégé par un rabat, permet l'appel par le nom, la messagerie et la programmation.

Vous disposez d'une étiquette autocollante "Mémo" à placer à l'intérieur du rabat.

■ Touches programmables et icônes

Pour appeler un correspondant, activer un service ou gérer vos appels.
A chacune de ces touches sont associées des icônes :

Icones de communication :

-  Appel en cours (clignotant).
-  Communication en cours.
-  Communication en attente.
-  Communication en garde commune.

Icones de fonction :

-  Fonction activée.
-  Fonction nécessitant une action.
-  Occupation du poste ou d'une ligne.

Icones de postes de chambre :

	1er segment	2e segment	3e segment
			
 Allumé	Chambre occupée	Poste occupé	Chambre non faite
 Éteint	Chambre libre	Poste libre	Chambre faite
 Clignotant	Problème réveil	Poste sonne*	Problème chambre

*appel interne ou externe

Touches de fonction pré-programmées d'origine :

-  Renvoyer les appels vers un autre destinataire.
-  Accéder aux différents services de messagerie.
-  Accéder à votre répertoire personnel.
-  Transférer un appel vers un autre poste.
-  Appeler un correspondant Numéris.

Certaines autres touches ont été programmées par votre installateur en fonction de vos besoins :

-  Touche accédant à un service nécessitant une programmation préalable par votre installateur.

■ Placer les étiquettes des touches programmables

Vous disposez d'étiquettes imprimées livrées avec le poste, à placer sous les touches programmables.

1. Insérez un objet à bout plat dans l'encoche (1 encoche par bloc de touches).
2. Soulevez le cache bloc de touches.
3. Glissez votre étiquette imprimée.
4. Remettez le cache en place.



1.1

Enregistrer un client à son arrivée

- A l'arrivée d'un client et pour l'enregistrer, sélectionnez une chambre libre et faite :



touche
programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à une chambre libre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

En fonction de l'enchaînement des écrans d'interrogation programmés vous devez :

- 1) renseigner les champs 'vides' (le nom du client par exemple),
- 2) modifier les champs qui ne correspondent pas aux valeurs par défaut (la langue par exemple),
- 3) valider à fur et à mesure tous les écrans du check-in.

La validation (touche OK) du dernier écran d'interrogation correspond à la sortie du CHECK-IN ; la chambre est considérée occupée, un 'ticket d'information client' est automatiquement émis.

- **Les écrans correspondant au check-in sont les suivants (six écrans maximum parmi huit) :**

- **Valeur/crédit :**

Une avance (crédit de taxes) est proposée par défaut.

Vous pouvez modifier le montant ou sélectionner 'NoPrep' (pas d'avance).

Le montant de l'avance du client est converti en nombre d'impulsions de taxes (crédit de taxes). A épuisement de son crédit, un signal sonore prévient le client que :



- sa communication va être coupée,
- il ne pourra plus effectuer d'autres appels externes,
- il est invité à déposer une nouvelle avance.

- **Nom de l'hôte :**

Entrer le nom du client (8 caractères max.).

- **Heure de réveil :**

Une heure de réveil est proposée par défaut.

Vous pouvez modifier l'heure ou sélectionner 'Efface' (pas de réveil).

- **NPD :**

Activer (NPD) ou désactiver (npd) la fonction 'Ne pas déranger'.

- **Langue :**

Sélectionner la langue du client parmi les possibilités proposées.

Remarque : la langue est affectée automatiquement à la boîte vocale et au poste (si afficheur) du client.

- **Numéro SDA :**

L'attribution d'un n° SDA au client est automatique.

Sélectionner 'Choix' pour en attribuer un autre puis le communiquer au client.

- **Appels externes (DISCRI) :**

La ligne du client est discriminée par défaut pour l'international.

Sélectionner 'Choix' pour modifier la discrimination du poste.

- **Mot de passe chambre :**

L'attribution d'un mot de passe au client est automatique.

Sélectionner 'Choix' pour en attribuer un autre puis le communiquer au client.

- **Vous pouvez consulter et modifier les données d'un client (chambre occupée) :**

Après sélection de la chambre (voir ci-après), l'afficheur présente sur la première ligne les données du client occupant cette chambre :

- le nom du client
- la langue du client
- l'heure de réveil du client (s'il est programmé) et l'indication d'un éventuel problème de réveil
- l'état de sa fonction NPD (ne pas déranger)
- l'état de son avance (les signes + pour 'crédit' et - pour 'débit') et l'unité monétaire utilisée
- le segment  éteint ou allumé représentant l'état de la messagerie du client (messagerie écrite, vocale et demande de rappel de la réception)
- le numéro d'annuaire de la chambre

2.1

Impression d'un ticket d'information client



touche
programmée
"Hôtel"



touche
correspondant à
la chambre

ou



n° d'annuaire de
la chambre



- **Le ticket d'information indique :**

- le nom du client
- le n° de chambre
- la langue
- le mot de passe
- le n° SDA
- la discrimination du poste
- le montant global du dépôt du client (crédit de taxes)
- le montant restant à payer par le client (débit) ou à rembourser par l'hôtel (crédit) ; montant issu de dépôt effectué moins le coût des communications.
- le taux de TVA et le montant de la TVA correspondant au coût des communications
- le nombre de communications effectuées
- l'état actif ou inactif de la fonction NPD
- l'état des messageries du client (présence ou non de messages : écrits, vocaux, et demande de rappel de la réception).

2.2

Heure de réveil

- Permet de modifier l'heure de réveil du client :



touche
programmée
"Hôtel"



touche
correspondant à
la chambre

OU



n° d'annuaire de
la chambre

Réveil



Heure de
réveil

OU

Efface

pour supprimer le réveil

OK

- Consultation de l'état du réveil :

Plusieurs choix sont possibles :

- Segment gauche de la touche de chambre :

Le segment gauche clignotant d'une touche de chambre permet de constater qu'il y a un problème de réveil.



segment
clignotant

- Écran de consultation de la chambre :

L'écran de consultation de la chambre permet de constater, si une heure de réveil est programmée et si il y a un problème de réveil.

Exemple :

- 07:30 heure de réveil programmée, réveil activé si les ':' clignotent.
 07:30 heure de réveil programmée, réveil inactivé si aucun caractère ne clignote.
 - : - - pas d'heure de réveil programmée et problème de réveil si tous les segments clignotent.
 07:30 heure de réveil programmée et problème de réveil si tous les caractères clignotent.

■ États du réveil :

Appuyer sur REVEIL ; l'état du réveil est l'un des cas suivants :

activation : le réveil est activé

inactivation : le réveil est inactivé

occupé : problème, le poste était occupé durant les trois essais

non réponse : problème, le poste n'a pas répondu durant les trois essais

inaccessible : problème, le poste était inaccessible durant les trois essais



Pour alerter la réception d'un problème de réveil client, le système émet sur son poste, et de façon répétitive (environ toutes les 30 secondes), un signal sonore accompagné d'un message d'alerte.

2.3

Ne pas déranger

- Permet de modifier l'état de la fonction NPD (ne pas déranger) du client (actif ou inactif) :



touche programmée "Hôtel"



touche correspondant à la chambre

OU

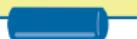


n° d'annuaire de la chambre

NPD



Choix



OK



appuis successifs

Dans l'écran de consultation, 'NPD' = fonction activée, 'npd' = fonction inactive.

2.4 Crédit de taxes

- Permet de modifier le montant du crédit de taxes d'un client :



touche programmée
"Hôtel"



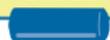
touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

Crédit



montant d'un nouveau
versement

OK



Le système recalcule pour ce client le montant global de son dépôt et le solde de son montant.

2.5 Check-out



touche programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

CheOut



Reportez-vous au chapitre décrivant cette fonctionnalité (départ d'un client).

2.6 Nom du client

- Permet de modifier le nom du client :



touche
programmée
"Hôtel"



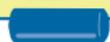
touche correspondant
à la chambre

OU



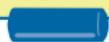
n° d'annuaire de la
chambre

Nom



nom du client
(8 caractères max.)

OK



2.7 Langue

- Permet de modifier la langue du client :



touche
programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

Langue



Choix



appuis successifs

OK



2.8

Messagerie

• **Demande de rappel :**

Permet de laisser une demande de rappel au client (activation de la led message du poste) :



touche programmée "Hôtel"



touche correspondant à la chambre

OU



n° d'annuaire de la chambre

Messag

Choix

OK

appuis successifs

• **Lecture du type de message déposé :**

Permet de connaître le type de message (vocal ou écrit) déposé pour le client :



touche programmée "Hôtel"



touche correspondant à la chambre

OU



n° d'annuaire de la chambre

Messag

• **L'afficheur indique un des libellés suivants :**

Oper.

: demande de rappel



ou non



Voix

: message vocal en attente



ou non



Texte

: message écrit en attente



ou non



2.9 Numéro public (SDA)

- Permet d'affecter un autre numéro SDA au client :



touche
programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

NumPub

Choix

OK

appuis successifs

2.10 Discrimination

- Permet de modifier la discrimination (appel international, national, local ou interdit) affectée au poste du client :



touche
programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

Discri

Choix

OK

appuis successifs

2.11 Mot de passe

- Permet de modifier le mot de passe affecté à un client :



touche programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

MotDeP

Choix

OK

appuis successifs



le système attribue un autre mot de passe

- **Le client peut utiliser le mot de passe pour :**
 - verrouiller son poste (interdire les appels extérieurs)
 - établir des communications avec codes affaires protégés (utilisant ou non la substitution)
 - accéder à distance à sa boîte vocale

3.1

Impression d'une facture téléphonique



touche
programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre

CheOut



Impr.



- **La facture indique :**

- le nom du client
- le n° de chambre
- le montant global du dépôt du client (crédit de taxes)
- le nombre de communications effectuées
- le coût total des communications
- le taux de TVA et le montant de la TVA correspondant au coût des communications
- le montant restant à payer par le client (débit) ou à rembourser par l'hôtel (crédit) ; montant issu de dépôt effectué moins le coût des communications.

3.2 Pré check-out

- Permet à un client, devant partir tôt le matin par exemple, de s'acquitter de sa facture téléphonique la veille (plus d'appels départ externes possibles) tout en conservant l'ensemble des fonctionnalités programmées sur son poste (réveil, message, n° SDA, NPD, ...) :



touche programmée "Hôtel"



touche correspondant à la chambre

OU



n° d'annuaire de la chambre

CheOut



PréOut



Le pré check-out efface le 'reste à payer' du client.

3.3 Check-out

- Permet à la réception de libérer la chambre :



touche programmée
"Hôtel"



touche correspondant
à la chambre

OU



n° d'annuaire de la
chambre



Les paramètres de la chambre sont réinitialisés.
La facture téléphonique est automatiquement imprimée.

- **Conséquence d'un pré check-out/check-out sur les paramètres d'une chambre :**

	PRÉ CHECK-OUT	CHECK-OUT
Réveil	/	Annulé
Message	/	Conservé 1 heure
NPD	/	Annulé
Renvoi	/	Annulé
N° SDA	/	N° affecté au PO
Discrimination	Pas d'appel externe	Pas d'appel externe
Room status	/	Libre/Non faite
Mot de passe	/	Annulé
Nom	/	N° de chambre
Reste à payer	Effacé	Effacé

Analyse du tableau :

- / : ce symbole indique que l'état de la fonction reste inchangé par rapport à l'état précédent.
- **Pas d'appel externe** : nouvelle discrimination du poste de chambre
- **Reste à payer** : le montant restant à payer par le client (débit) ou à rembourser par l'hôtel (crédit), montant issu du dépôt effectué moins le coût des communications, est effacé.
- **Conservé 1 heure** : les messages non écoutés sont conservés une heure. Le check-in réinitialise la boîte vocale.
- **Libre/non faite** : la chambre prend les états 'libre' et 'non faite'.
- **N° de chambre** : le nom du client est remplacé par le numéro de chambre (mise à jour de l'annuaire).

Remarque : les fonctions Réveil, NPD et Discr retrouveront leur configuration par défaut lors du check-in.

Les fonctions de personnalisation permettent de définir les valeurs par défaut des différents écrans de l'application.

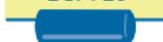
4.1 Heure de réveil

- Permet de définir ou non une heure de réveil par défaut :



touche programmée
"Hôtel"

DefUal



Réveil



heure de réveil par
défaut

OU

Efface



OK



pour supprimer l'heure
par défaut

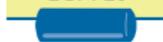
4.2 Numéro public (SDA)

- Permet d'affecter ou non un numéro public (SDA) par défaut :

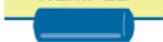


touche programmée
"Hôtel"

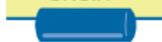
DefUal



NumPub

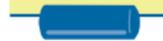


Choix



appuis successifs

OK



4.3 Langue

- Permet de sélectionner une langue par défaut :



touche programmée
"Hôtel"



appuis successifs



La langue est affectée automatiquement aux boîtes vocales et aux postes (si afficheur) des clients.

4.4 Crédit de taxes

- Permet d'activer ou non le menu de 'demande d'avance' (crédits de taxes) et d'entrer un montant correspondant à une avance par défaut :



touche programmée
"Hôtel"



montant



pour supprimer le menu

4.5 Discrimination

- Permet de définir une discrimination par défaut pour les postes de chambre (appel international, national, local ou interdit) :



touche
programmée
"Hôtel"

DefVal

Discr

Choix

appuis successifs

OK

4.6 Unité monétaire

- Permet de saisir l'unité monétaire utilisée dans le pays :



touche
programmée
"Hôtel"

DefVal

Devise

OK

4.7 Ne pas déranger

- Permet d'activer ou non la fonction **NPD** (ne pas déranger) par défaut :

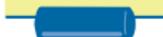


touche
programmée
"Hôtel"

DefVal



NPD

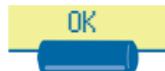


Choix



appuis successifs

OK





DefVal

Taxat.

Cout

touche
programmée
"Hôtel"

OU

Seuils

Cout

Seuils

- **Coût 1, Coût 2, Coût 3** : entrer les 3 valeurs de la taxe de base.
- **SupSer** : entrer le surcoût affecté aux communications établies par la réception et transférées aux postes de chambre et 'cabine'.
- **Seuil 1, Seuil 2** : les 2 seuils de prise en compte de la 2e et 3e valeur de la taxe de base.
- **Bip** : seuil du crédit de taxe entraînant l'émission d'un bip à chaque taxe reçue.

4.9 Temporisation de sortie

- Le poste réception sort automatiquement de l'application **Hôtel** et passe au repos si aucune action n'est effectuée durant ce temps programmé :



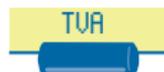
touche programmée "Hôtel"



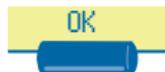
temporisation (en minutes)

4.10 Taux de TVA

- Permet d'entrer le taux de TVA du pays :



touche programmée "Hôtel"



Taux de TVA

4.11 Écrans d'enregistrement client

- Permet de programmer l'ordre d'apparition de six écrans d'interrogation (six maximum parmi huit) les plus couramment utilisés lors du check-in

Note : les écrans d'interrogations non sélectionnés restent accessibles à la fin du check-in.



DefVal

ChecIn

Suiv

touche
programmée
"Hôtel"

OU

Préc

Choix

OK

pour se positionner sur le
champ à modifier

- Vous pouvez noter dans le tableau ci-dessous vos différentes personnalisations par défaut.

FONCTION		VOTRE PERSONNALISATION
Nom :		
Code :		
Réveil :		
N° SDA :		
Langue :		
Crédit :		
Discri :		
Devise :		
NPD :		
Sortie :		
TVA :		
Taxation :	Coût 1	
	Coût 2	
	Coût 3	
	Surcoût	
	Seuil 1	
	Seuil 2	
	Bip	
Check-in :		

- **La fonction room status permet :**
- **Pour le responsable de chambres :**
 - de renseigner la réception sur l'état des chambres.
- **Pour la réception :**
 - de changer l'état d'une chambre
 - de visualiser sur le poste de réception l'état des chambres.
- **D'éditer un ticket ou un justificatif Room Status.**

5.1

Indication de l'état des chambres

- **Le responsable des chambres renseigne la réception de l'état des chambres (faite, non faite, avec ou sans problème) :**



OU



chambre faite

chambre non faite



si nécessaire, n° du problème (3 chiffres maximum ; 000 pour annuler le problème précédent)

5.2

Consultation de l'état des chambres

- Le réceptionniste peut consulter l'état des chambres :



Statut



touche
programmée
"Hôtel"

touche correspondant
à la chambre

OU



l'écran affiche directement : son état 'faite' ou
'non faite', le cas échéant son numéro de
problème, son état 'libre' ou 'occupé'

n° d'annuaire de la chambre



à partir de cet état vous
pouvez :

EtatCh

appuis successifs (faite/
non faite)

OU

RAZ Pb

OU

Problm

pour effacer le problème
indiqué

pour entrer un n° de
problème



OK

Édition d'un ticket de room-status

- Un ticket ou un justificatif room status peut être imprimé automatiquement (si la fonction est programmée) lorsque la chambre change d'état :

ALCATEL

USAGER	LIGNE	HEURE	TAXES	COMP SERVICES	--	NOM ABONNÉ
TYPE	DATE	DURÉE	SERV.	NUMÉRO COMPOSÉ	--	
A122	03/08/97	08:31		EVOLUTION ROOM STATUS 0034		TORELLI

- Le champ **ÉVOLUTION ROOM STATUS** est particulier et comprend les données suivantes :

- le premier chiffre donne l'état de la chambre : 0 = chambre faite

1 = chambre non faite

- les autres chiffres (maximum 3) représentent le numéro du problème, s'il existe.

5.4 Configuration du room-status

- Permet de définir si toutes les chambres ou seulement celles occupées passent manuellement ou automatiquement (à une heure programmée) dans l'état 'non faite' :

■ Chambres :



Statut

Global



touche
programmée
"Hôtel"

Chamb

OK



appuis successifs

Permet de définir quelles sont les chambres concernées par le passage dans l'état 'à faire' (toutes chambres ou uniquement les chambres occupées).

■ Passage manuel ou automatique :

Permet de définir quelles sont les chambres concernées par le passage dans l'état 'non faite' (toutes chambres ou uniquement les chambres occupées).



Statut

Global

Imméd

touche
programmée
"Hôtel"

passage manuel

OU

Heure



OU

Efface

OK

passage automatique

Vous pouvez noter dans le tableau ci-dessous les codes que vous avez attribués aux différents problèmes indiqués dans le room status :

ÉTAT DES CHAMBRES VOTRE CODE
(ROOM STATUS)

Préfixe ROOM STATUS :	77
Chambre faite :	0
Chambre non faite :	1
Problème de :	
Annulation problème :	000

Garantie et clauses

Indépendamment de la garantie légale dont il bénéficie, cet appareil est garanti un an, pièces et main-d'œuvre, à compter de la date figurant sur votre facture. Néanmoins, si la garantie légale en vigueur dans votre pays excède 1 an, la garantie légale est alors seule applicable.

La présentation de la facture sera exigée lorsque la garantie sera invoquée. Toutefois, cette garantie ne s'applique pas : en cas d'utilisation non conforme aux instructions figurant dans ce manuel utilisateur, de défauts ou détériorations provoqués par l'usure naturelle, de détériorations provenant d'une cause extérieure à l'appareil (ex : choc, chute, exposition à une source d'humidité, etc.), d'une installation non conforme ou de modifications ou de réparations réalisées par des personnes non agréées par le fabricant ou le revendeur.

Déclaration de conformité

Nous, Alcatel Business Systems, déclarons que le produit Alcatel Advanced Reflexes (poste de réception) est présumé conforme aux exigences essentielles de la Directive 1999/5/CE du Parlement Européen et du Conseil.

Toute modification non autorisée du produit annule cette déclaration de conformité. Une copie de l'original de cette déclaration de conformité peut être obtenue par courrier à :

Alcatel Business Systems - Technical Services - Customer Care
1, route du Dr. Albert Schweitzer - F 67408 Illkirch Cedex - France

Le marquage CE indique que ce produit est conforme aux directives suivantes :



Certaines fonctions de votre poste sont soumises à clé logicielle ou sont accessibles après programmation par votre installateur.

Copyright © Alcatel Business Systems. 2001. Tous droits réservés.

Alcatel Business Systems se réserve le droit, dans l'intérêt de sa clientèle, de modifier sans préavis les caractéristiques de ses produits.

Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber, F-92707 Colombes Cedex
R.C. Paris 602 033 185

3EH 21016 AAAA Ed.01