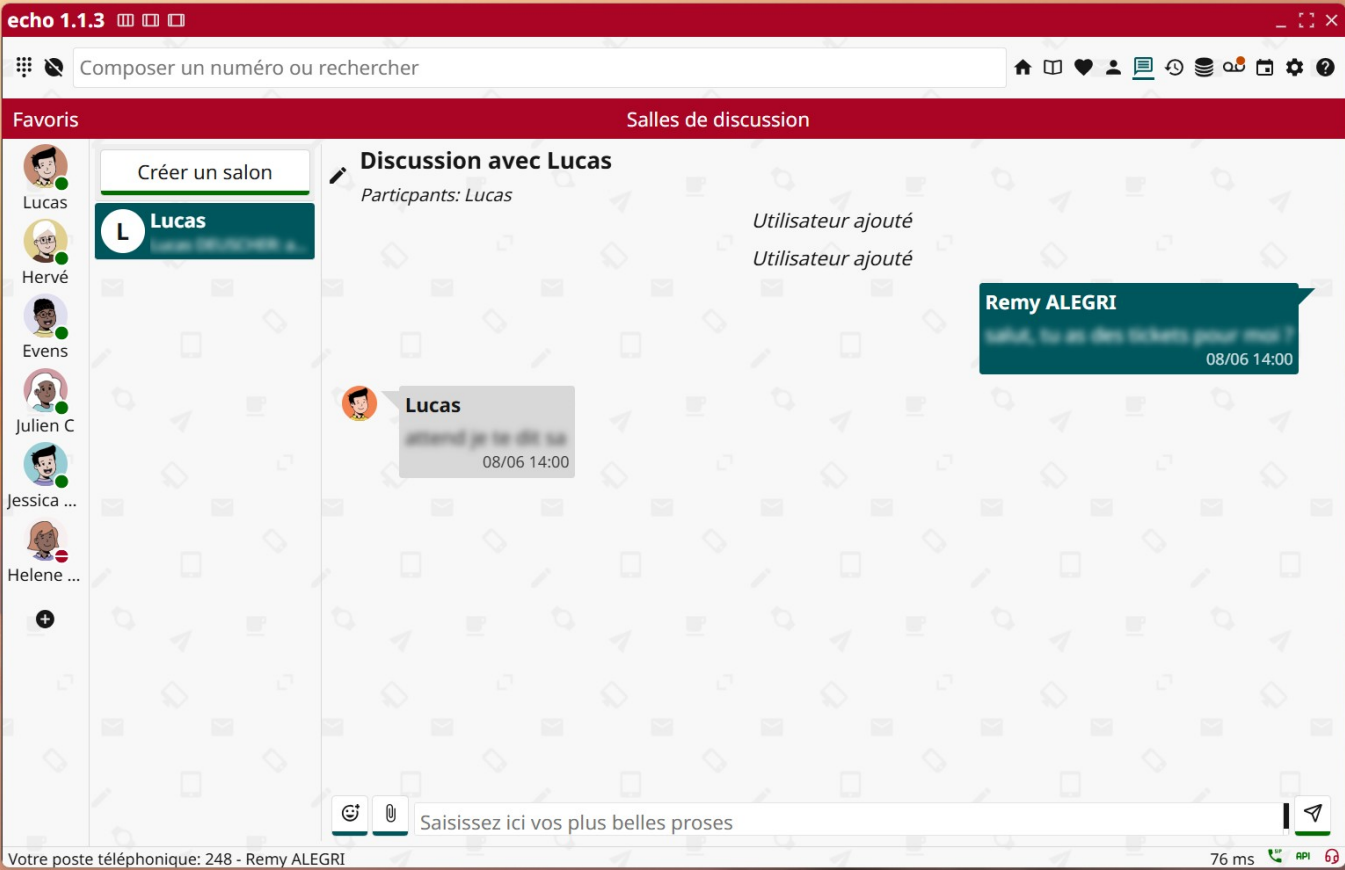


Echo — Guide utilisateur



N° document	Code document	Type	Nom	Versio n	Date d'émission	Rédacteur	Autorité d'approbation
Notice_ECHO-USER	NO-ECHO- USER	Guide utilisateur	Sfortphone Echo, prise en main	V1	26/08/2026	Rémy ALEGRI	--

Sommaire

1. Présentation.....	4
1.1 Qu'est-ce qu'Echo ?.....	4
1.2 Démarrer Echo.....	4
1.3 Vue d'ensemble de l'interface.....	5
1.4 La barre des modules.....	6
1.5 La barre d'état.....	6
1.6 Les dispositions d'affichage.....	7
2. Passer et recevoir des appels.....	7
2.1 Passer un appel.....	7
2.2 Recevoir un appel.....	8
2.3 La carte d'appel.....	8
2.4 Les couleurs, pour lire l'état d'un appel en un coup d'œil.....	9
2.5 Mettre en attente et reprendre.....	10
2.6 Gérer plusieurs appels en même temps.....	11
2.7 Le panneau Détails de l'appel en cours.....	11
Informations d'appel.....	12
Actions d'appel.....	12
Qualité audio.....	12
3. Transférer un appel.....	13
3.1 Choisir entre transfert direct et transfert indirect.....	13
3.2 Transférer depuis la fenêtre de transfert.....	13
3.3 Les raccourcis du transfert direct.....	14
3.4 Le transfert avec consultation, pas à pas.....	14
4. Organiser une conférence.....	15
4.1 Créer la conférence.....	15
4.2 Sortir un participant de la conférence.....	16
4.3 Terminer.....	16
5. Travailler avec vos collègues.....	16
5.1 L'écran Collaborateurs.....	16
5.2 Les favoris.....	17
5.3 Intercepter un appel qui sonne ailleurs.....	18
5.4 Écoute, chuchotement, intrusion.....	18
Cette fonctionnalité est désactivée par défaut.....	18
6. Les files d'attente.....	19
6.1 Lire l'écran.....	19
6.2 Vous connecter et vous déconnecter.....	19
6.3 Pause ou déconnexion ?.....	20
7. Répertoire et contacts.....	20

7.1 Consulter le répertoire.....	20
7.2 Créer ou modifier un contact.....	21
7.3 La fiche contact.....	21
7.4 La numérotation rapide.....	21
8. Historique, boîte vocale et rappels.....	22
8.1 L'historique des appels.....	22
8.2 La boîte vocale.....	23
8.3 Les rappels.....	24
8.4 Les salles de discussion.....	25
9. Les paramètres.....	26
9.1 Comportement de l'application.....	26
9.2 Configuration des paramètres audio.....	26
9.3 Configuration vidéo.....	28
9.4 Renvoi d'appel.....	28
9.5 Popups.....	29
9.6 Raccourcis clavier.....	29



1. Présentation

1.1 Qu'est-ce qu'Echo ?

Echo est le softphone de l'entreprise : il transforme votre ordinateur en poste téléphonique. Vous passez et recevez vos appels professionnels directement depuis votre PC, avec votre casque, sans téléphone fixe sur le bureau.

Echo va toutefois plus loin qu'un simple combiné logiciel. Il vous donne aussi :

- l'état en temps réel de tous vos collègues — disponible, en ligne, en train de sonner ;
- l'accès au répertoire d'entreprise, riche jusqu'à plusieurs milliers de contacts ;
- la gestion de vos files d'attente : vous connecter, vous mettre en pause, suivre l'activité ;
- votre historique d'appels, votre boîte vocale et vos rappels programmés ;
- une messagerie instantanée interne pour discuter avec vos collègues.

Elle s'appuie sur l'infrastructure Trinaps, à laquelle elle reste connectée en permanence.

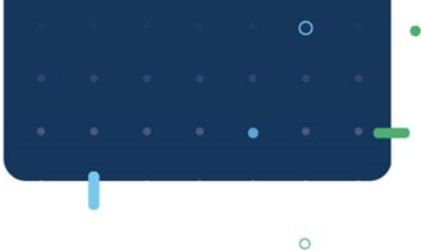
1.2 Démarrer Echo

Echo se lance via le raccourci Echo (echo-launcher), présent dans le menu Démarrer. Le lanceur effectue automatiquement trois opérations avant d'ouvrir l'application :

1. il vérifie qu'il dispose lui-même de la dernière version.
2. il vous authentifie auprès du service Echo.
3. il télécharge si nécessaire la dernière version du softphone, puis la démarre.

Vos identifiants sont mémorisés après la première connexion : les fois suivantes, Echo démarre seul, sans rien vous demander. Comptez une dizaine de secondes entre le double-clic et l'affichage de la fenêtre.

À savoir — Si une nouvelle version est disponible, le lanceur la télécharge avant de démarrer. Le démarrage est alors plus long que d'habitude : c'est normal, laissez-le terminer.



1.3 Vue d'ensemble de l'interface

L'écran d'Echo se lit en quatre zones.

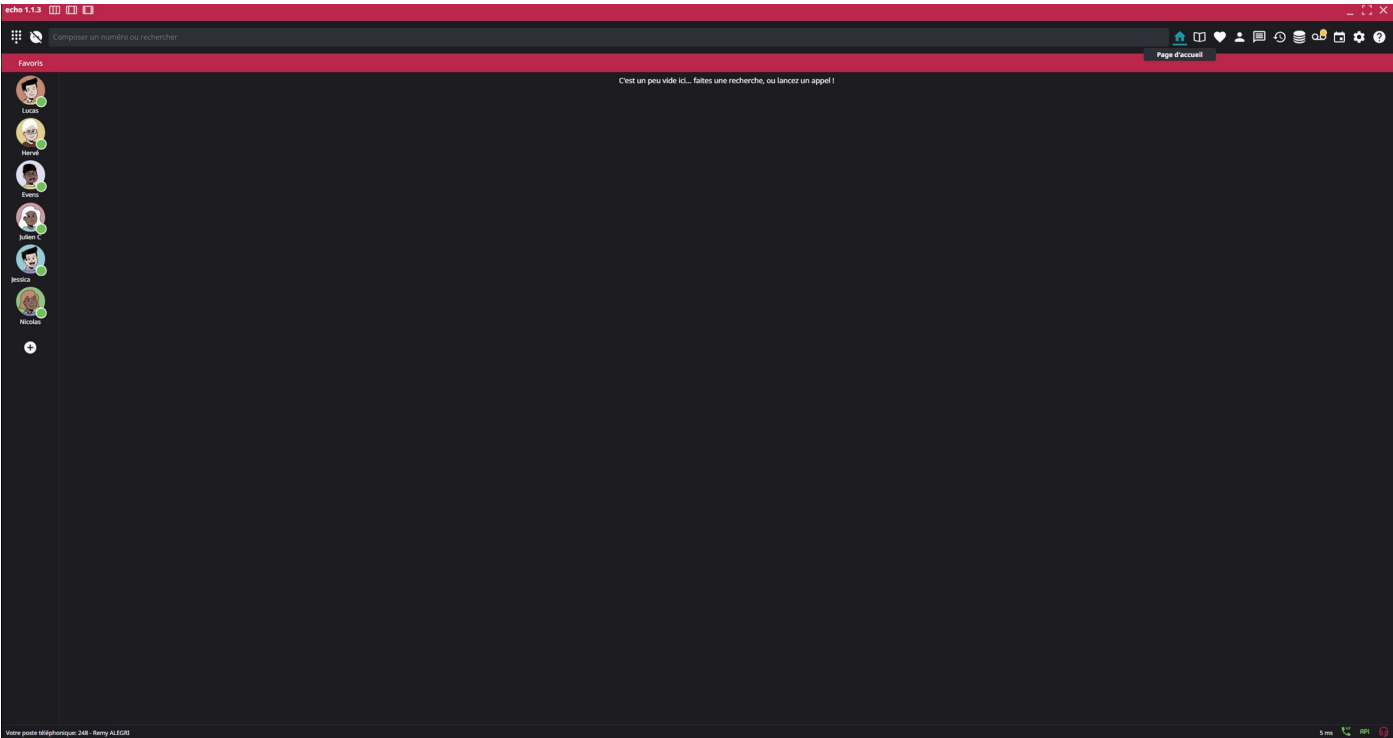
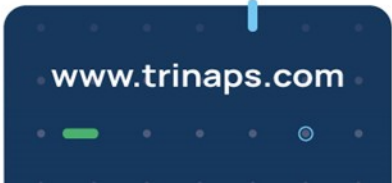


Figure 1 — L'écran d'accueil d'Echo, au repos

Zone	Où	À quoi ça sert
Zone de composition	En haut, sur toute la largeur	Composer un numéro, ou rechercher un contact, un collègue, une organisation
Barre des modules	En haut à droite	Les onze écrans d'Echo : accueil, répertoire, files d'attente, paramètres...
Colonne Favoris	À gauche	Vos collègues favoris, avec leur pastille de disponibilité
Zone principale	Au centre	Le contenu du module choisi. Pendant un appel, elle se scinde pour afficher les appels en cours

Tout en bas de la fenêtre, une barre d'état discrète rappelle votre numéro de poste et votre nom, et signale à droite l'état des connexions.



1.4 La barre des modules

Les onze icônes en haut à droite donnent accès à l'ensemble des fonctions. Survolez une icône pour afficher son nom.



Figure 2 — La barre des modules, de gauche à droite

Icône	Module	Contenu
Maison	Page d'accueil	Écran de départ ; pendant une recherche, il affiche les appels du jour
Livre ouvert	Répertoire	L'annuaire d'entreprise et les contacts externes
Cœur	Numérotation rapide	Les codes courts vers les numéros les plus appelés
Silhouette	Collaborateurs	Vos collègues, leur poste et leur disponibilité en temps réel
Bulle	Salles de discussion	La messagerie instantanée interne
Horloge	Historique des appels	Tous vos appels émis et reçus
Piles	Files d'attente	Les files auxquelles vous appartenez et leur activité
Bande magnétique	Boîte vocale	Vos messages vocaux ; une pastille orange signale les nouveaux
Calendrier	Rappels	Les rappels que vous avez programmés
Engrenage	Paramètres	Tous les réglages de l'application
Point d'interrogation	À propos	L'aide intégrée et les informations sur l'éditeur

1.5 La barre d'état

En bas à gauche, Echo rappelle en permanence l'identité du poste — par exemple « Votre poste téléphonique : 200 - Remy ALEGRI ». C'est le numéro que verront vos correspondants en interne.

En bas à droite, trois voyants et un temps de réponse résument la santé de la connexion :

Voyant	Signification	État normal
Combiné	Liaison téléphonique avec le standard	Vert
API	Liaison de données : statuts, files, chat	Vert



Casque	Périphérique audio détecté	Vert
Durée en ms	Temps de réponse du serveur	Quelques millisecondes

En cas de problème — Un voyant qui passe au rouge, ou un temps de réponse qui grimpe à plusieurs centaines de millisecondes, signale un souci réseau. Voyez le chapitre Dépannage.

1.6 Les dispositions d'affichage

Les trois petites icônes à côté du numéro de version, en haut à gauche, changent la répartition des colonnes à l'écran.

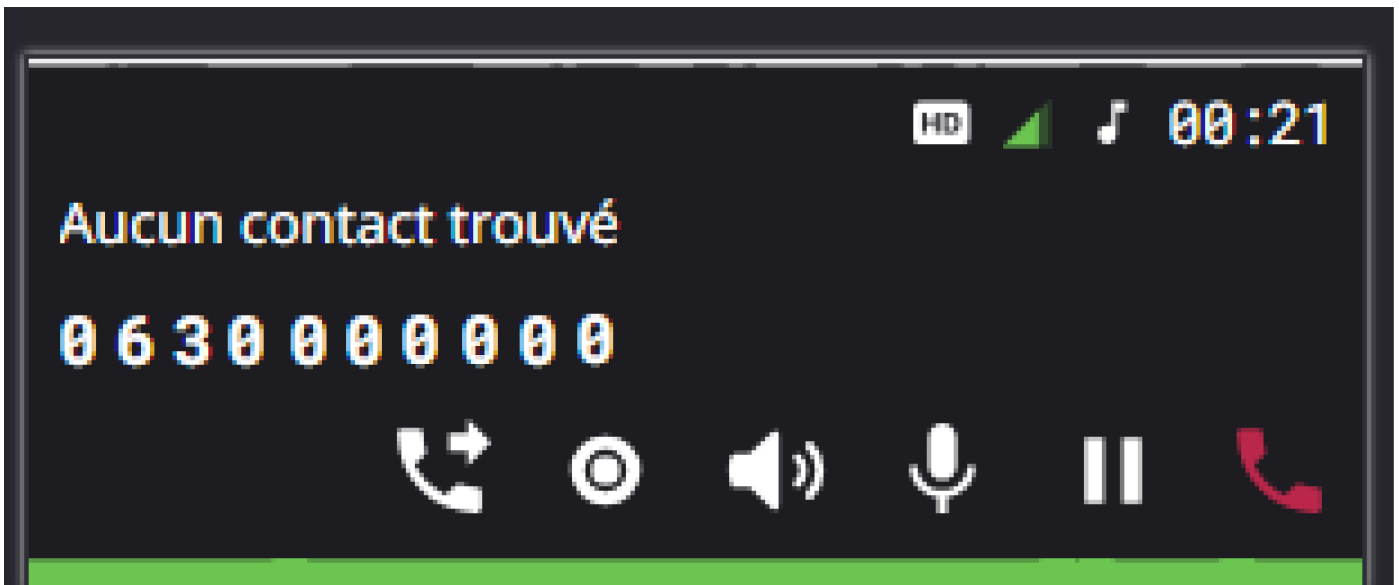


Figure 3 — Les trois dispositions disponibles

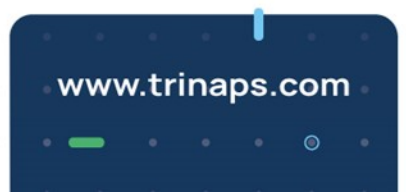
La différence est surtout visible pendant un appel, quand Echo affiche simultanément la colonne Favoris, la colonne Appels et le panneau de détails. Choisissez celle qui vous convient : le réglage est conservé.

2. Passer et recevoir des appels

2.1 Passer un appel

Il n'y a pas de pavé numérique permanent à l'écran : tout part de la zone de composition, en haut de la fenêtre.

1. Cliquez dans le champ « Composer un numéro ou rechercher ».
2. Tapez le numéro complet, ou le poste interne à quatre chiffres, ou encore les premières lettres du nom de votre correspondant.
3. Appuyez sur Entrée.



Si vous avez saisi un nom, Echo affiche les correspondances du répertoire : cliquez alors sur le numéro voulu dans les résultats pour lancer l'appel.

Trois autres façons de composer, souvent plus rapides :

- cliquer sur un collègue dans la colonne Favoris ;
- cliquer sur un numéro souligné, où qu'il apparaisse : historique, fiche contact, liste des collaborateurs ;
- cliquer sur un numéro de téléphone dans votre navigateur ou votre logiciel métier — Echo s'est déclaré auprès de Windows comme application téléphonique par défaut.

2.2 Recevoir un appel

À l'arrivée d'un appel, Echo se met au premier plan et affiche une notification. La carte de l'appel apparaît dans la colonne Appels, bandeau orange, et sonne sur le périphérique choisi dans les paramètres audio.

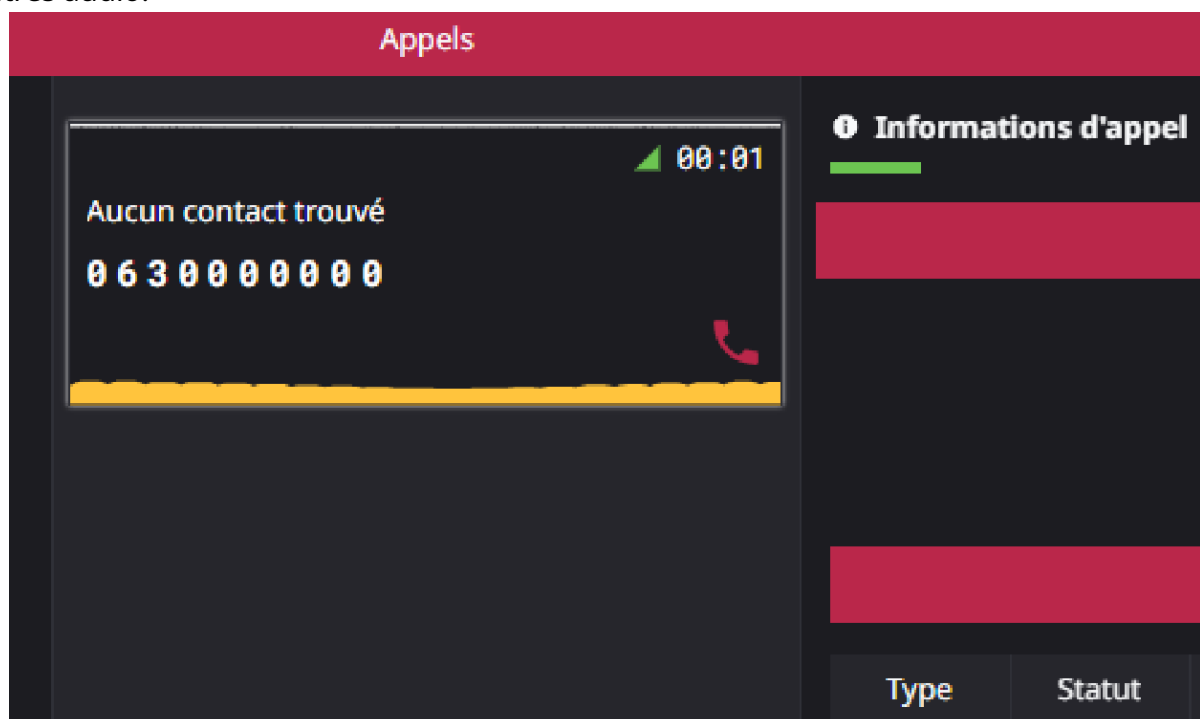


Figure 4 — Un appel qui sonne : bandeau orange, seul le bouton Raccrocher est proposé

Décrochez avec votre casque, ou cliquez sur la carte. Pour refuser, cliquez sur le combiné rouge.

Attention — Émettre ou recevoir un nouvel appel met automatiquement en attente l'appel que vous aviez en cours. Ce n'est jamais une action perdue, mais votre correspondant entend la musique d'attente.

2.3 La carte d'appel

Chaque appel est représenté par une carte dans la colonne Appels. Elle concentre tout ce dont vous avez besoin.

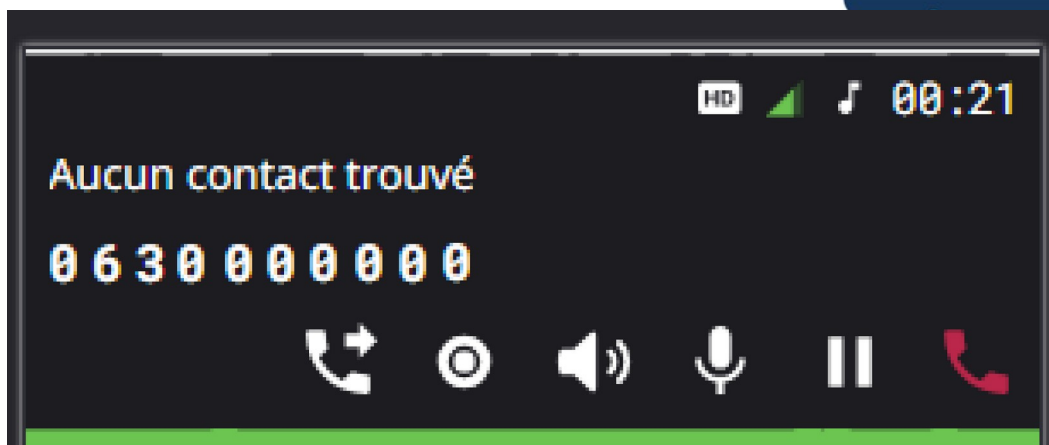


Figure 5 — La

carte d'un appel en cours et ses six commandes

En haut de la carte : le badge HD quand la communication est en haute définition, un indicateur de qualité, un symbole de musique quand une attente est en cours, et la durée écoulée. En dessous : le nom du contact — ou « Aucun contact trouvé » si le numéro est inconnu du répertoire — puis le numéro.

Les six commandes, de gauche à droite :

Bouton	Nom	Effet
Combiné avec flèche	Transférer	Ouvre la fenêtre de transfert vers un autre correspondant
Cercle plein	Enregistrer	Démarre ou arrête l'enregistrement de la conversation
Haut-parleur	Haut-parleur	Bascule le son vers les enceintes
Micro	Couper le micro	Votre correspondant ne vous entend plus ; l'icône se barre
Deux barres	Mettre en attente	Place l'appel en attente et lui diffuse la musique d'attente
Combiné rouge	Raccrocher	Termine l'appel

Le bandeau coloré au bas de la carte fait office de témoin d'activité sonore pendant la conversation.

2.4 Les couleurs, pour lire l'état d'un appel en un coup d'œil

C'est le repère le plus utile de toute l'interface. La couleur du bandeau au bas de chaque carte donne immédiatement l'état de l'appel :

Couleur du bandeau	État de l'appel	Ce que vous pouvez faire
Orange	L'appel sonne, il n'est pas encore établi	Raccrocher seulement
Vert	Vous êtes en communication	Les six commandes sont disponibles
Violet	L'appel est en attente	Reprendre, ajouter à la conférence, couper le

micro, raccrocher

2.5 Mettre en attente et reprendre

Pour mettre l'appel en cours en attente, cliquez sur les deux barres verticales de la carte. Le bandeau passe au violet et les commandes disparaissent.

Pour reprendre l'appel, cliquez d'abord sur la carte : ses commandes réapparaissent, mais elles ne sont plus les mêmes que pour un appel actif.

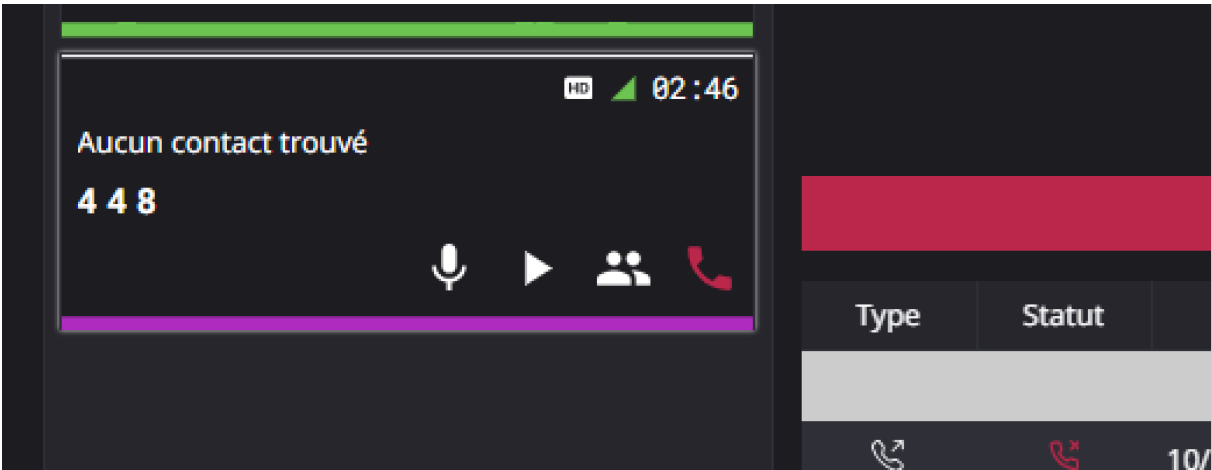


Figure 6 — Les commandes d'un appel en attente, après un clic sur la carte

Bouton	Nom	Effet
Micro	Couper le micro	Coupe votre micro sur cet appel
Triangle	Reprendre	Reprend la conversation ; l'autre appel bascule alors en attente
Deux personnes	Ajouter à la conférence	Fusionne cet appel avec l'appel actif — voir le chapitre 4
Combiné rouge	Raccrocher	Termine l'appel en attente

Bon à savoir — Le bouton Ajouter à la conférence n'apparaît que si vous avez au moins deux appels ouverts. Avec un seul appel en attente, la carte ne propose que trois commandes.

2.6 Gérer plusieurs appels en même temps

Echo n'impose aucune limite gênante : vous pouvez avoir plusieurs appels ouverts, dont un seul actif à la fois. Les autres patientent en attente.

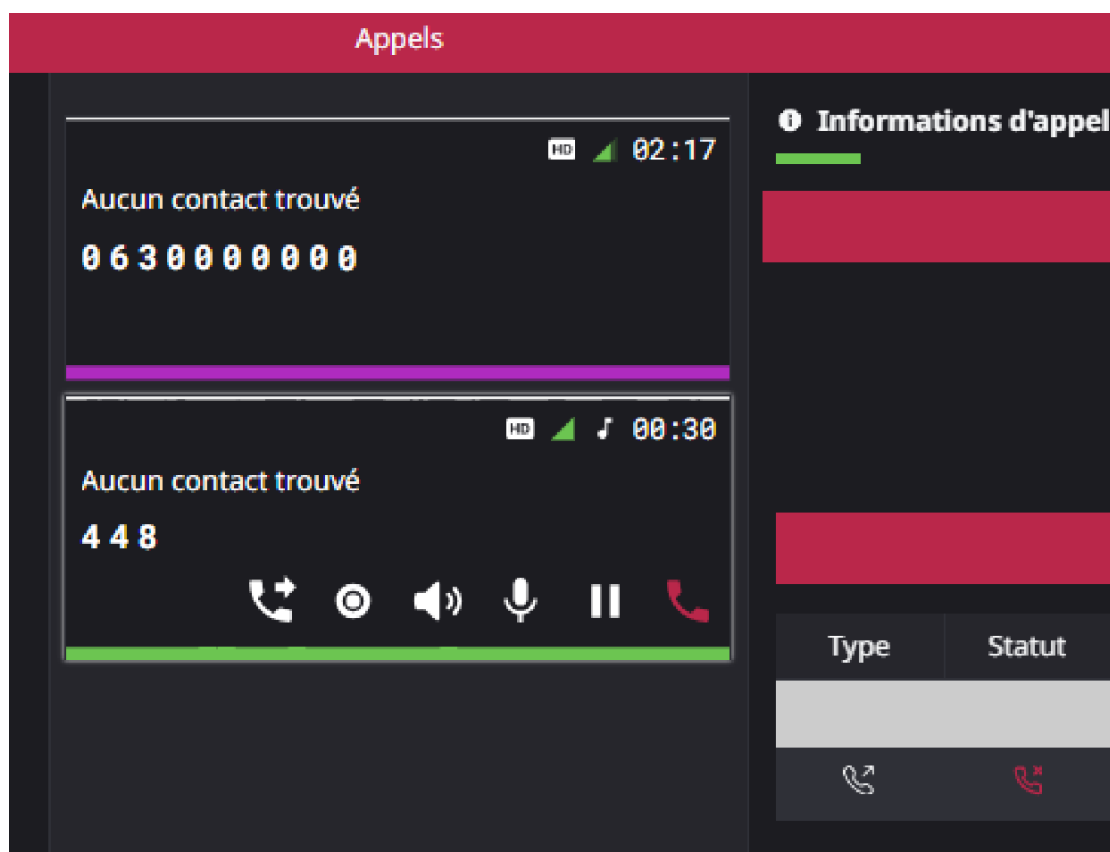


Figure 7 — Deux appels ouverts : le premier en attente en violet, le second actif en vert

Pour passer d'un appel à l'autre :

1. Cliquez sur la carte de l'appel en attente que vous voulez reprendre.
2. Cliquez sur le bouton Reprendre — le triangle.

L'appel repris passe au vert, celui que vous aviez en ligne bascule automatiquement au violet. Vous pouvez faire l'aller-retour autant de fois que nécessaire : c'est la manœuvre de base du transfert avec consultation.

2.7 Le panneau Détails de l'appel en cours

Dès qu'un appel démarre, la zone principale se transforme en panneau de détails, organisé en trois onglets.

Informations d'appel

C'est l'onglet affiché par défaut. Il présente la fiche du correspondant si le numéro est connu du répertoire, et sinon un bouton « Créer un contact » qui vous permet de l'enregistrer sans quitter la conversation.

En dessous, la rubrique « Derniers appels » liste tout l'historique commun avec ce numéro : dates, durées de sonnerie et de communication. Très pratique pour savoir, avant même de parler, si le correspondant a déjà appelé la semaine précédente.

Actions d'appel

Cet onglet regroupe les actions complémentaires proposées par le standard pour l'appel en cours.

Qualité audio

L'onglet le plus utile quand quelque chose ne va pas. Il mesure la communication en direct et rend un verdict en clair.

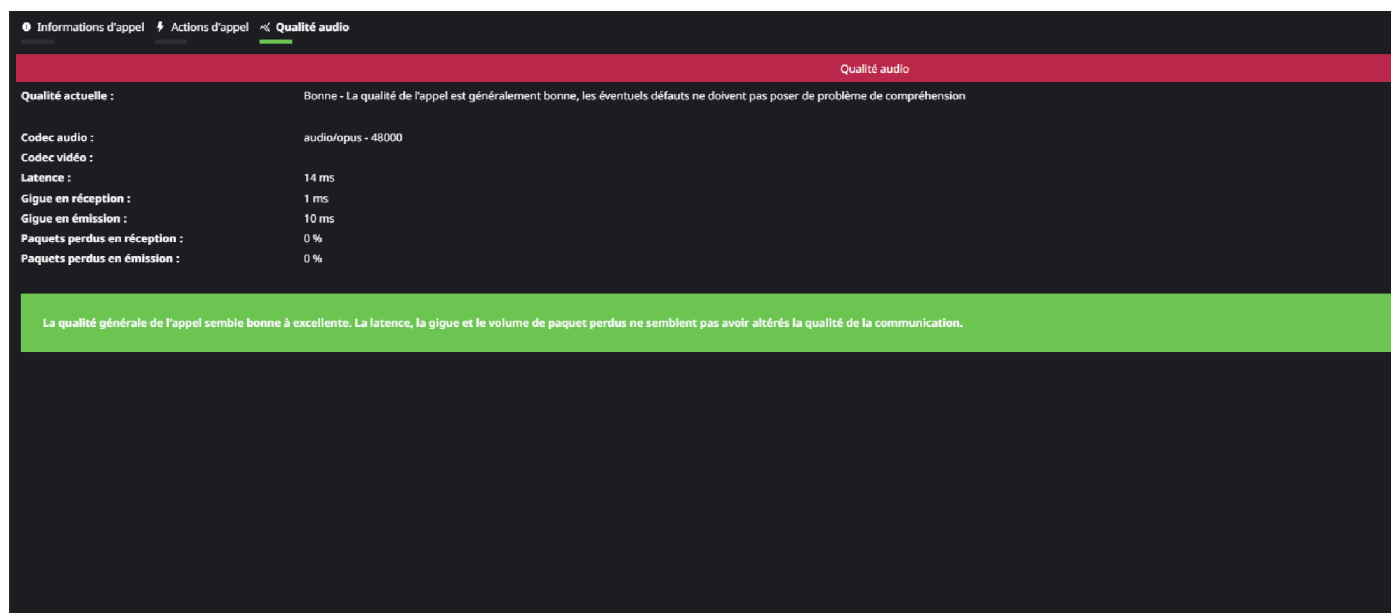


Figure 8 — L'onglet Qualité audio pendant une communication

Indicateur	Ce qu'il mesure	Valeur correcte
Qualité actuelle	Synthèse en langage courant	Bonne à excellente
Codec audio	Compression employée	audio/opus - 48000
Latence	Délai de transmission de la voix	Moins de 100 ms
Gigue en réception / émission	Irrégularité d'arrivée des paquets	Moins de 30 ms
Paquets perdus	Part des données audio perdues	0 %

Un réflexe utile — Si votre correspondant se plaint de la qualité, ouvrez cet onglet pendant l'appel et notez les valeurs. C'est exactement ce que le support vous demandera.

3. Transférer un appel

Transférer, c'est envoyer votre correspondant vers un autre poste. Echo propose deux modes, qui répondent à deux situations différentes.

3.1 Choisir entre transfert direct et transfert indirect

Mode	Autre nom	Principe	Quand l'utiliser
Transfert direct	Transfert aveugle	L'appel part immédiatement vers le destinataire, sans le prévenir et sans vérifier sa disponibilité	Vous savez que la personne est là et attend l'appel
Transfert indirect	Transfert avec assistance, ou avec consultation	Vous appelez d'abord le destinataire pour lui annoncer, puis vous connectez les deux	Cas général : le correspondant est important, ou vous devez expliquer le motif

3.2 Transférer depuis la fenêtre de transfert

1. Pendant l'appel, cliquez sur le bouton Transférer de la carte — le combiné avec une flèche.
2. Dans la fenêtre « Transfert vers un nouvel appel », saisissez le numéro ou le nom du destinataire.
3. Choisissez le mode : Transfert direct (aveugle) ou Transfert indirect (avec assistance).

Transfert vers un nouvel appel

Numéro de téléphone:

Organisation	Prénom	Nom de famille	Numéro de téléphone
--------------	--------	----------------	---------------------

Figure 9 — La fenêtre de transfert, avant saisie du destinataire

La liste se remplit au fur et à mesure de la frappe, avec l'organisation, le prénom, le nom et le numéro. Le bouton Annuler referme la fenêtre sans rien transférer : l'appel reste en ligne.

3.3 Les raccourcis du transfert direct

Pour un transfert aveugle, trois gestes plus rapides existent :

- glisser la carte de l'appel en cours sur un collègue de la colonne Favoris ;
- cliquer sur la double flèche située à côté du nom d'un collaborateur ;
- rechercher un contact, puis cliquer sur la double flèche à côté de son numéro.

3.4 Le transfert avec consultation, pas à pas

C'est la méthode à privilégier au quotidien.

1. Pendant l'appel, appelez le collègue destinataire — depuis les Favoris, ou en composant son poste. Votre premier correspondant passe automatiquement en attente.
2. Attendez que votre collègue décroche, et annoncez-lui l'appel.
3. S'il accepte : glissez la carte de l'appel en attente sur la carte de son appel, dans la zone Transfert.
4. S'il refuse : raccrochez son appel, puis reprenez l'appel initial resté en attente.

Rassurez-vous — Tant que vous n'avez pas validé le transfert, personne n'est perdu. Un appel en attente reste joignable : il suffit de cliquer sur sa carte puis sur Reprendre.

4. Organiser une conférence

La conférence réunit dans une même conversation votre appel actif et un appel en attente. Chacun entend alors tout le monde.

4.1 Créer la conférence

1. Ayez deux appels ouverts : un actif, un en attente.
2. Cliquez sur la carte de l'appel en attente pour faire apparaître ses commandes.
3. Cliquez sur le bouton Ajouter à la conférence — les deux personnages.

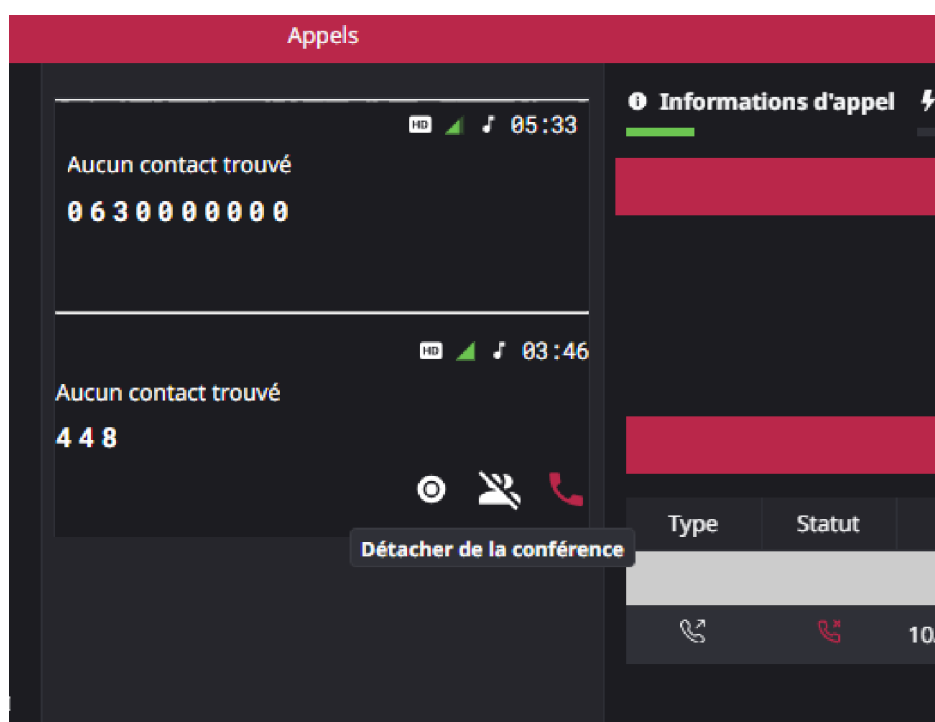


Figure 10 — Les deux appels une fois fusionnés en conférence

Les deux cartes fusionnent en un bloc unique : les bandeaux de couleur disparaissent, signe que les appels ne sont plus indépendants. Le bouton devient « Détacher de la conférence ».

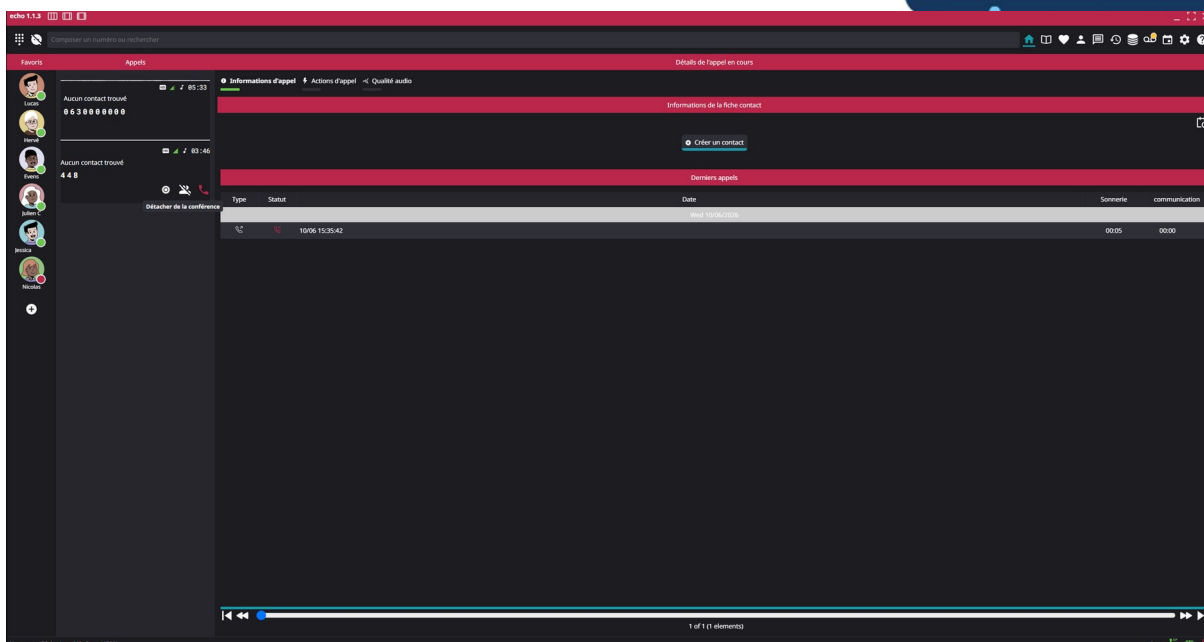


Figure 11 — Vue complète pendant une conférence à trois

4.2 Sortir un participant de la conférence

Cliquez sur « Détacher de la conférence » sur la carte du participant concerné. Les deux appels redeviennent indépendants : l'un reprend en vert, l'autre repasse en attente en violet. Vous pouvez les refusionner ensuite si besoin.

4.3 Terminer

Raccrochez chaque participant séparément avec le combiné rouge de sa carte, ou détachez d'abord la conférence puis raccrochez appel par appel.

5. Travailler avec vos collègues

5.1 L'écran Collaborateurs

Cet écran est le tableau de bord humain de l'entreprise : qui est là, qui est en ligne, qui parle avec qui.

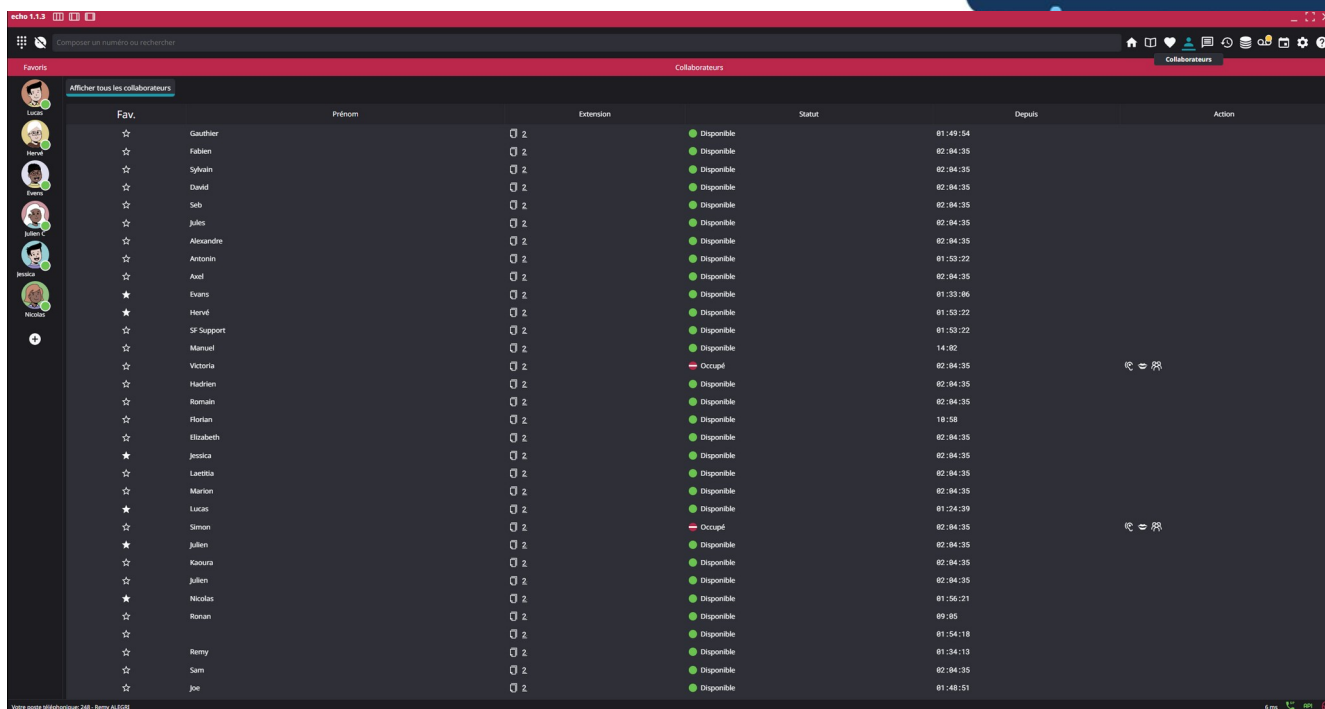


Figure 12 — L'écran Collaborateurs et ses statuts en temps réel

Colonne	Contenu
Fav.	L'étoile ajoute ou retire le collègue de votre colonne Favoris
Prénom	Nom du collaborateur
Extension	Son numéro de poste ; cliquez dessus pour l'appeler
Statut	Disponible, Occupé, Sonne, Inconnu
Depuis	Durée écoulée dans ce statut
Action	Actions disponibles quand le collègue est en ligne
Interlocuteur	Avec qui il est en communication

Le bouton « Afficher tous les collaborateurs », en haut, bascule entre la vue complète et la vue restreinte.

5.2 Les favoris

Les collègues marqués d'une étoile apparaissent dans la colonne de gauche, visible depuis tous les écrans. Chaque avatar porte une pastille de couleur : verte quand la personne est disponible, rouge quand elle est en ligne.

Un clic sur un favori l'appelle. Le bouton « + » au bas de la colonne permet d'en ajouter.

5.3 Intercepter un appel qui sonne ailleurs

Quand le poste d'un collègue sonne et qu'il est absent, vous pouvez prendre l'appel à sa place.

Sa pastille passe à l'orange et son icône vibre dans la colonne Favoris : cliquez dessus pour intercepter l'appel.

Prérequis — L'interception doit avoir été activée dans les paramètres du favori concerné. Faites un clic droit sur le favori pour accéder à ses réglages. Si l'option n'apparaît pas, contactez votre administrateur.

5.4 Écoute, chuchotement, intrusion

Cette fonctionnalité est désactivée par défaut.

Lorsqu'un collaborateur est en ligne, trois actions apparaissent dans la colonne Action de l'écran Collaborateurs. Elles sont réservées aux utilisateurs disposant des droits correspondants — typiquement l'encadrement et la formation.

Action	Effet	Qui vous entend
Écoute	Vous écoutez la conversation en cours	Personne
Chuchotement	Vous parlez à votre collègue pendant son appel	Uniquement votre collègue
Intrusion	Vous entrez dans la conversation	Les deux interlocuteurs

L'appel d'écoute apparaît dans votre colonne Appels sous une étiquette du type SPY_303, où le nombre reprend le poste écouté.

Cadre d'usage — L'écoute des communications est encadrée par la loi et par le règlement intérieur : information préalable des salariés, finalité légitime, durée de conservation limitée. Vérifiez les règles en vigueur dans l'entreprise avant d'utiliser ces fonctions.

6. Les files d'attente

Une file d'attente distribue les appels entrants d'un service — Standard, Support, Commerce, Comptabilité — entre les collaborateurs qui y sont connectés.

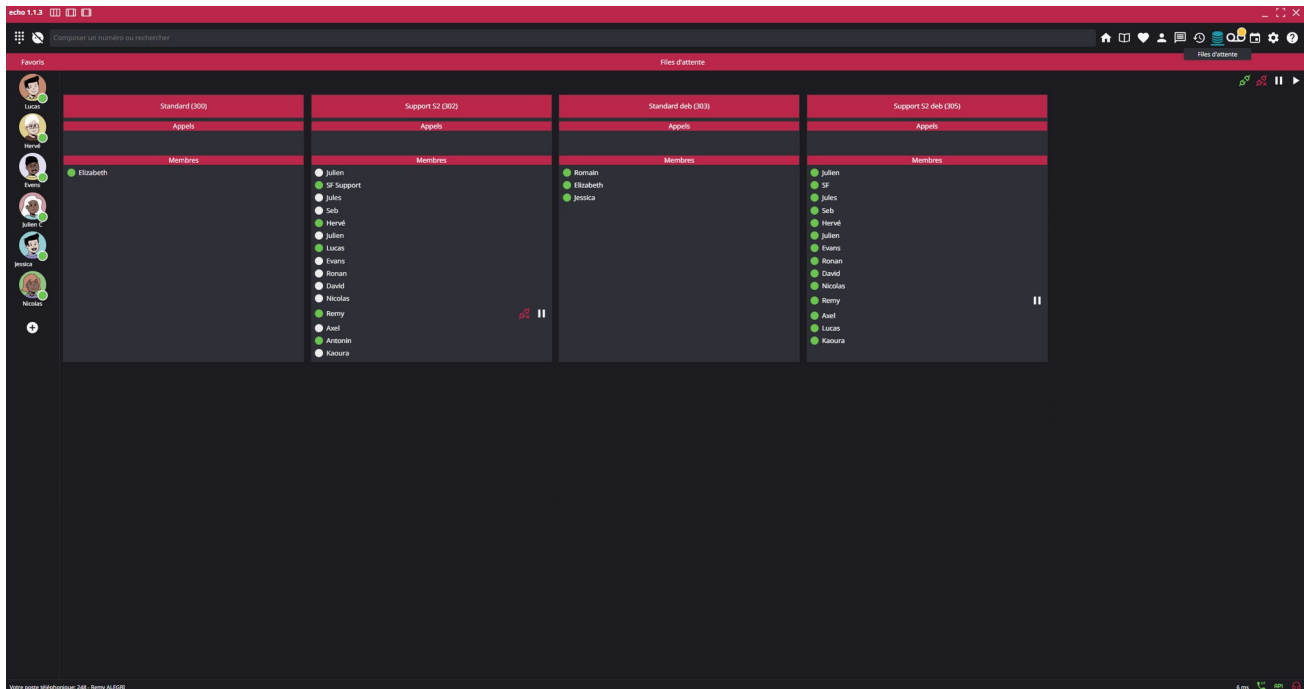


Figure 13 — L'écran Files d'attente : une carte par file

6.1 Lire l'écran

Chaque file occupe une carte, titrée par son nom et son numéro — « Standard (300) », « Support S2 (302) ». La carte se divise en deux parties :

- Appels : les appels actuellement en attente dans la file ;
- Membres : les collaborateurs rattachés à la file. Une pastille verte indique un membre connecté et prêt à recevoir des appels ; une pastille blanche indique un membre déconnecté ou en pause.

6.2 Vous connecter et vous déconnecter

Quatre boutons en haut à droite de l'écran agissent sur toutes vos files simultanément :

Bouton	Effet
Prise verte	Vous connecter à toutes vos files
Prise rouge barrée	Vous déconnecter de toutes vos files
Deux barres	Vous mettre en pause sur toutes vos files
Triangle	Reprendre : sortir de pause sur toutes vos files

Les mêmes commandes existent au niveau de chaque file : elles apparaissent en face de votre nom dans la liste des membres. Utilisez-les pour vous retirer d'une seule file tout en restant disponible sur les autres.

Réflexe de fin de journée — Pensez à vous déconnecter de vos files avant de partir. Un membre resté connecté sur un poste éteint fait sonner la file dans le vide et allonge l'attente des appelants.

6.3 Pause ou déconnexion ?

La pause vous retire temporairement de la distribution tout en vous gardant membre de la file — pour une réunion, une pause déjeuner, un traitement administratif. La déconnexion vous sort de la file : c'est le geste de fin de service.

7. Répertoire et contacts

7.1 Consulter le répertoire

Le module Répertoire liste l'ensemble des annuaires visibles depuis votre compte.

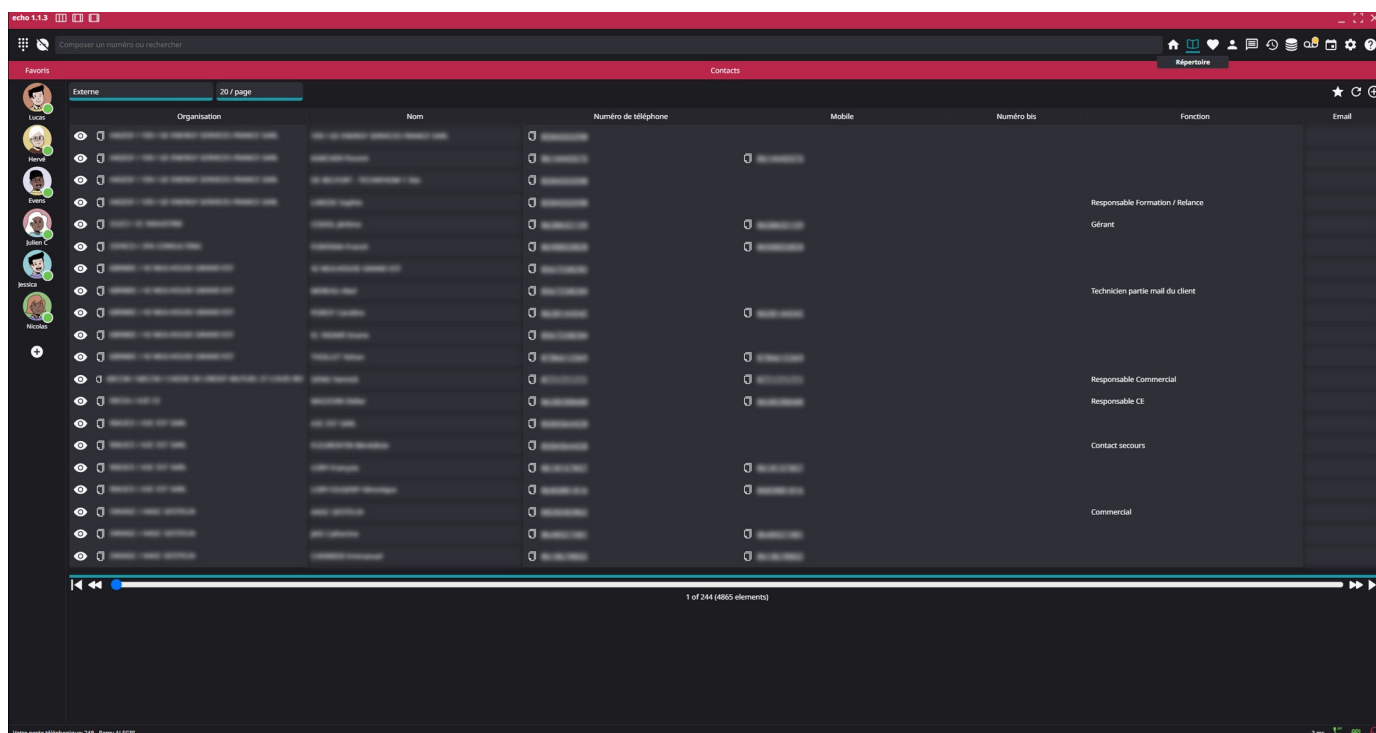


Figure 14 — Le répertoire d'entreprise ; les données sont masquées par le mode démonstration

Deux listes déroulantes en haut de l'écran permettent de choisir l'annuaire — Externe, ou tout autre annuaire créé par votre administrateur — et le nombre de lignes par page. La navigation se fait avec la barre de pagination du bas.

Chaque ligne propose une icône œil pour ouvrir la fiche complète, une icône de copie pour reprendre le numéro, et le numéro lui-même, cliquable pour appeler.

7.2 Créer ou modifier un contact

Le bouton « + » en haut à droite du répertoire ouvre le formulaire de création. Vous y renseignez l'annuaire de destination, l'organisation, le prénom, le nom, le numéro de téléphone, un numéro bis, un mobile, un e-mail et une fonction.

Vous pouvez également créer un contact directement depuis un appel en cours, grâce au bouton « Créer un contact » de l'onglet Informations d'appel : le numéro est déjà rempli.

Limite — Seul votre administrateur peut créer un nouvel annuaire. Vous pouvez en revanche ajouter, modifier et supprimer des contacts dans les annuaires existants.

7.3 La fiche contact

Ouvrir une fiche affiche l'entreprise, l'e-mail, la fonction et les numéros du contact, suivis de ses cent derniers appels avec votre entreprise. Lorsqu'un enregistrement audio existe, il se réécoute directement depuis la liste.

7.4 La numérotation rapide

Ce module recense les codes courts définis pour l'entreprise : un numéro de trois ou quatre chiffres remplace un numéro complet.

Numérotation rapide	Description	Numéro composé par le système
8428	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
8429	Alfreda Service Client	01 23 45 67 89
8425	2020 - Christophe ROBERT	01 23 45 67 89
8422	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
8434	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
8433	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
8419	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
8181	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
413	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
414	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
415	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
418	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
447	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
438	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
443	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
416	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
483	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
429	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
481	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
417	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
431	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
451	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
412	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
441	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
435	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
439	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
428	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
437	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
445	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
448	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
428	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
446	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
458	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89
411	Alfreda Service Prod	01 23 45 67 89

Figure 15 — Les codes de numérotation rapide et leur description

Trois colonnes : le code à composer, une description qui explique à qui il correspond, et le numéro réellement composé par le système. Composez simplement le code dans la zone de recherche.

8. Historique, boîte vocale et rappels

8.1 L'historique des appels

L'historique rassemble les appels émis et reçus sur l'ensemble de vos téléphones — fixe, sans fil, softphone.

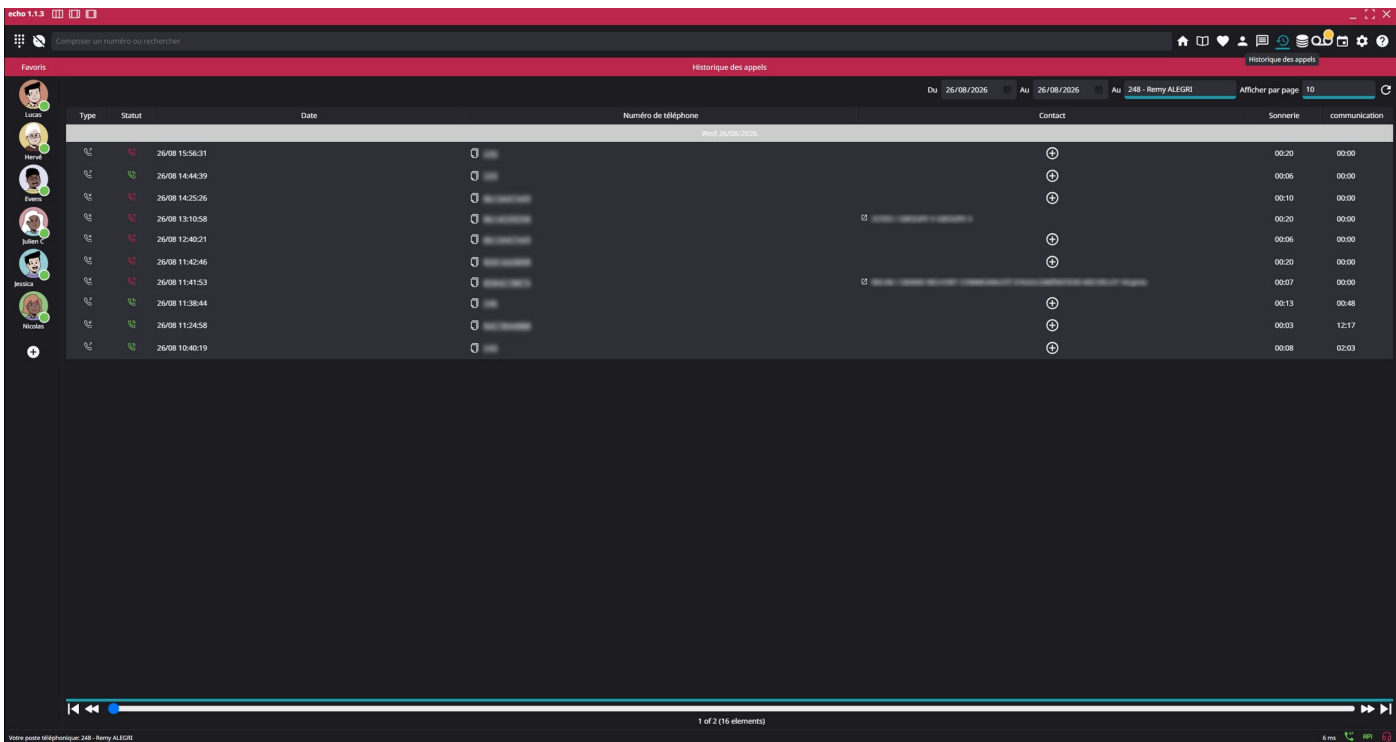


Figure 16 — L'historique des appels, filtré sur la journée

Les filtres du haut définissent la période — champs « Du » et « Au » —, le poste concerné et le nombre de lignes par page. Le bouton de rafraîchissement recharge la liste.

Colonne	Contenu
Type	Appel entrant ou sortant
Statut	Vert : l'appel a abouti. Rouge : appel manqué ou non abouti
Date	Date et heure de l'appel
Numéro de téléphone	Numéro du correspondant ; un clic le rappelle
Contact	Fiche associée, ou bouton « + » pour créer le contact
Sonnerie	Durée de sonnerie avant décroché
communication	Durée de la conversation

Lorsque l'enregistrement des appels est activé, un bouton de lecture apparaît en fin de ligne et permet de réécouter la conversation.

8.2 La boîte vocale

Le module Boîte vocale liste vos messages : correspondant, date, durée.

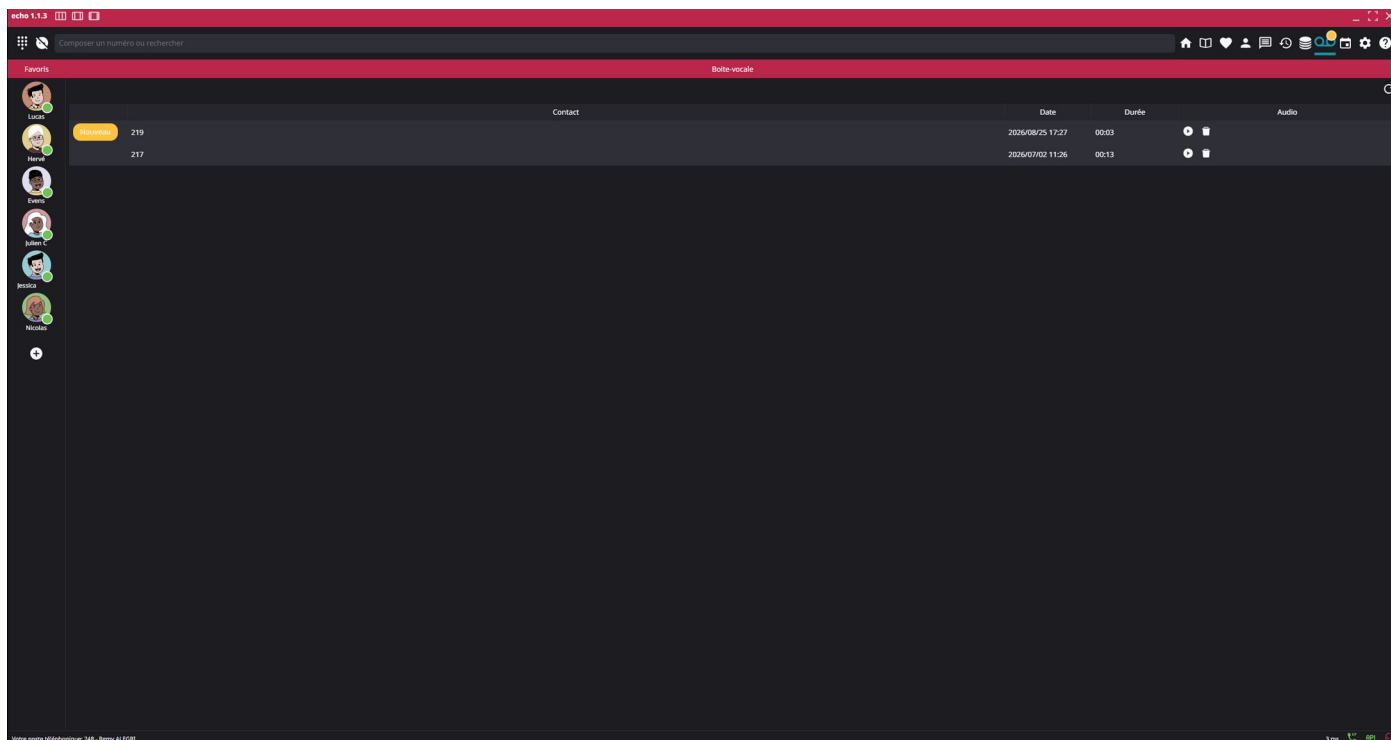


Figure 17 — La boîte vocale et ses messages

Une étiquette orange « Nouveau » signale les messages non écoutés ; le même code apparaît sous forme de pastille sur l'icône de la barre des modules. Chaque ligne propose un bouton de lecture et une corbeille.

Attention — La suppression d'un message vocal est définitive : il n'y a pas de corbeille de récupération. Écoutez avant de supprimer.

8.3 Les rappels

Un rappel est un pense-bête téléphonique : Echo vous prévient à la date et à l'heure choisies qu'il faut rappeler quelqu'un ou faire une tâche.

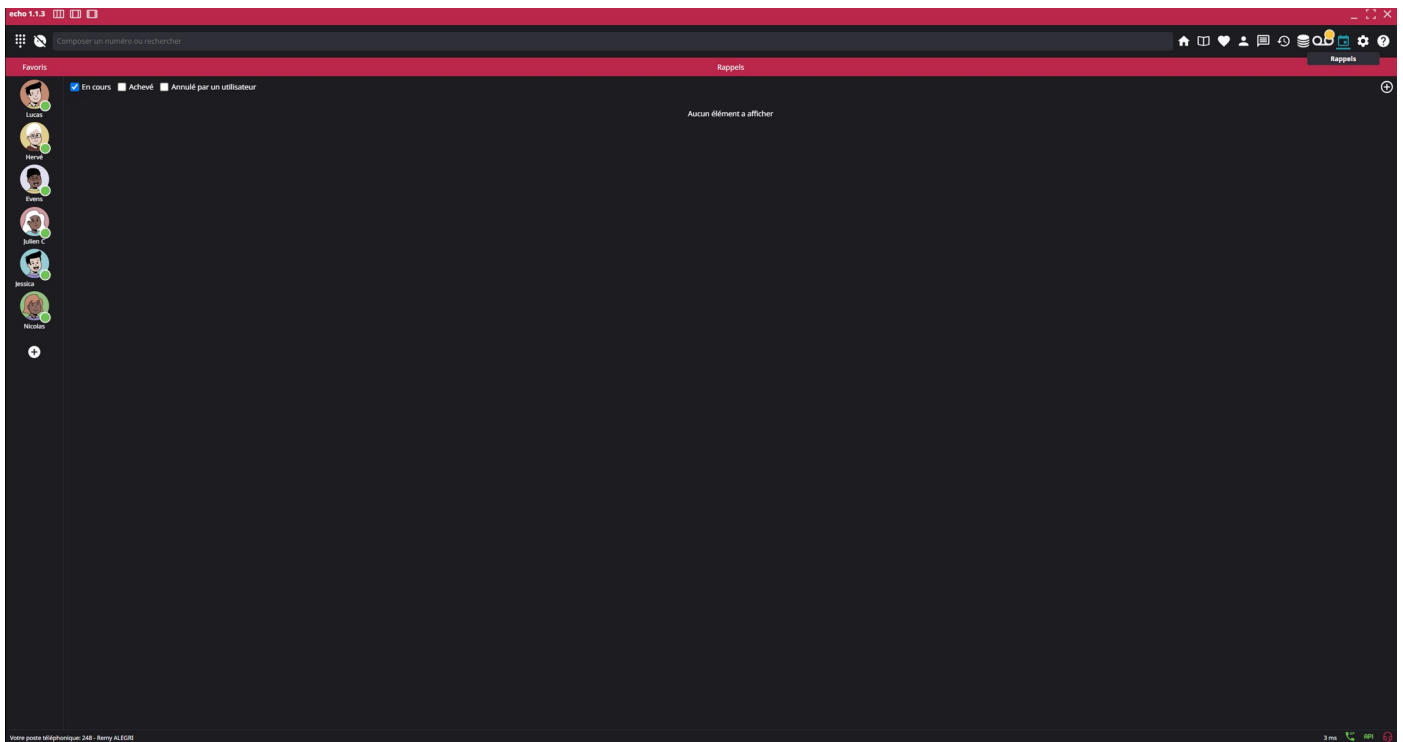


Figure 18 — La liste des rappels, filtrée sur ceux en cours

Le bouton « + » en haut à droite ouvre le formulaire : numéro à rappeler, date, heure, et une note facultative. Les cases à cocher du haut filtrent la liste selon l'état : En cours, Achevé, Annulé par un utilisateur.

À l'heure dite, Echo affiche une notification. Si vous êtes déjà en ligne, le rappel vous est signalé à la fin de votre communication. Si Echo n'est pas lancé, il vous est présenté au démarrage suivant. Vous pouvez alors le traiter, le reporter ou l'annuler.

8.4 Les salles de discussion

Echo intègre une messagerie instantanée interne, indépendante des autres outils de l'entreprise.

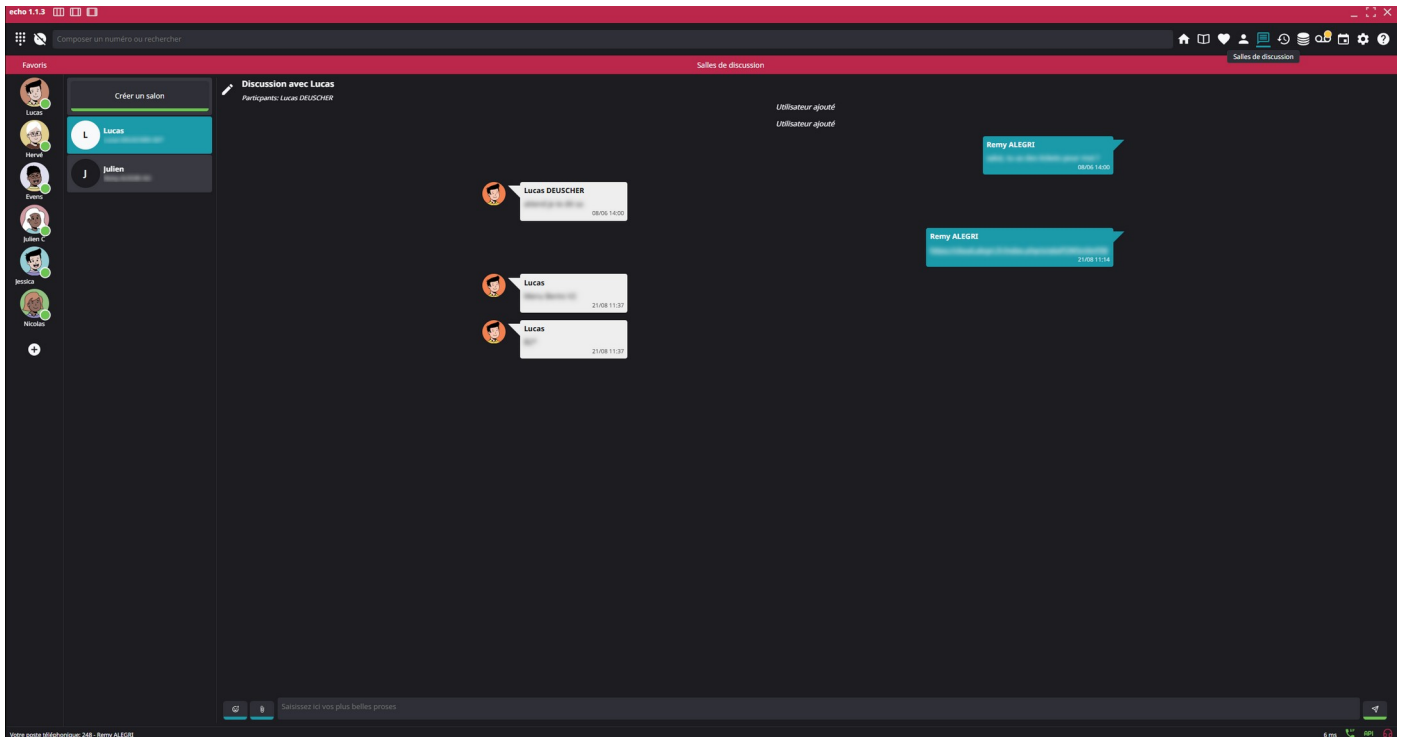


Figure 19 — Une salle de discussion ; les messages sont masqués par le mode démonstration

Le bouton « Créer un salon » ouvre une conversation avec un ou plusieurs collègues. La liste des salons occupe la colonne de gauche, la conversation le centre. La zone de saisie du bas propose les émojis et l'envoi de pièces jointes.



9. Les paramètres

L'icône en forme d'engrenage ouvre les réglages, répartis en huit sections dépliées. Une seule section reste ouverte à la fois.

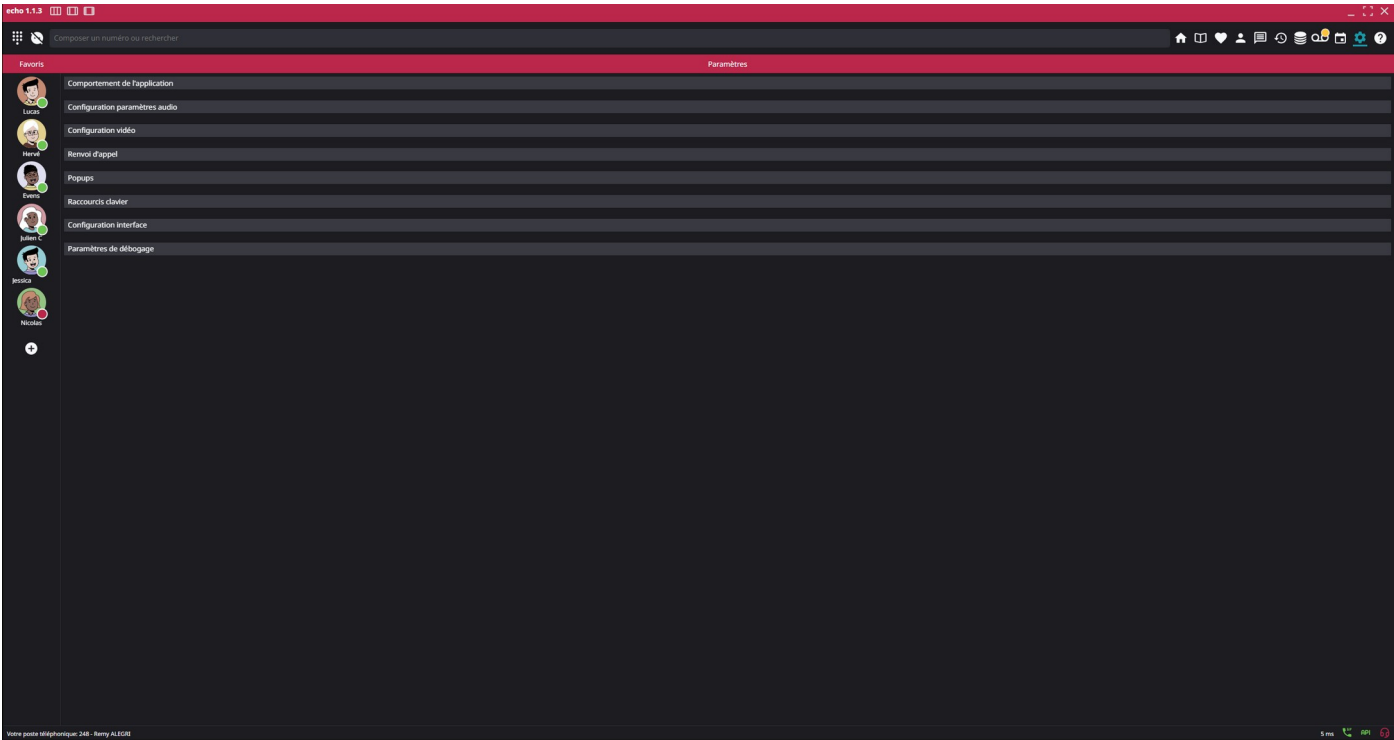


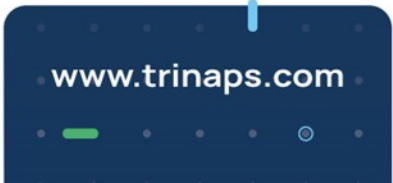
Figure 20 — Les huit sections de paramètres

9.1 Comportement de l'application

Réglage	Effet	Recommandation
Ouvrir lors d'un appel	Echo passe au premier plan à chaque appel	Activé
Toujours au premier plan	La fenêtre reste au-dessus des autres applications	Selon vos habitudes
Demander une confirmation avant la fermeture	Évite de fermer Echo par mégarde	Activé
Afficher la visualisation du niveau sonore	Affiche le témoin d'activité audio des appels	Activé

9.2 Configuration des paramètres audio

La section la plus importante du point de vue du confort d'utilisation.



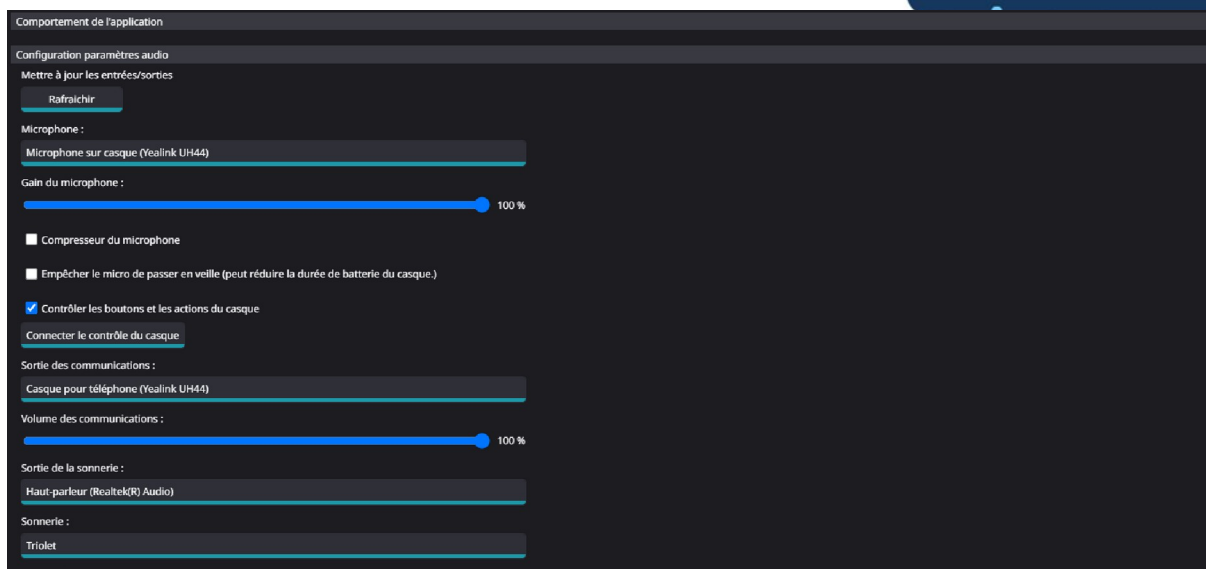


Figure 21 — Les réglages audio

Réglage	À quoi ça sert
Rafraîchir	Redétecte les périphériques : à utiliser après avoir branché un casque
Microphone	Le micro utilisé pour vos appels
Gain du microphone	Le volume de votre voix ; baissez-le si l'on vous trouve saturé
Compresseur du microphone	Égalise les écarts de volume de la voix
Empêcher le micro de passer en veille	Évite les débuts de phrase coupés, au prix de l'autonomie du casque
Contrôler les boutons et les actions du casque	Permet de décrocher et raccrocher depuis le casque
Sortie des communications	L'écouteur où vous entendez votre correspondant
Volume des communications	Le volume de la conversation
Sortie de la sonnerie	Où retentit la sonnerie ; souvent les haut-parleurs du PC
Sonnerie	La mélodie de sonnerie
Volume de sonnerie	Le volume de la sonnerie

Le bon réglage — Mettez la sortie des communications sur votre casque, mais la sortie de la sonnerie sur les haut-parleurs du PC. Vous entendrez ainsi les appels même casque posé sur le bureau.

9.3 Configuration vidéo

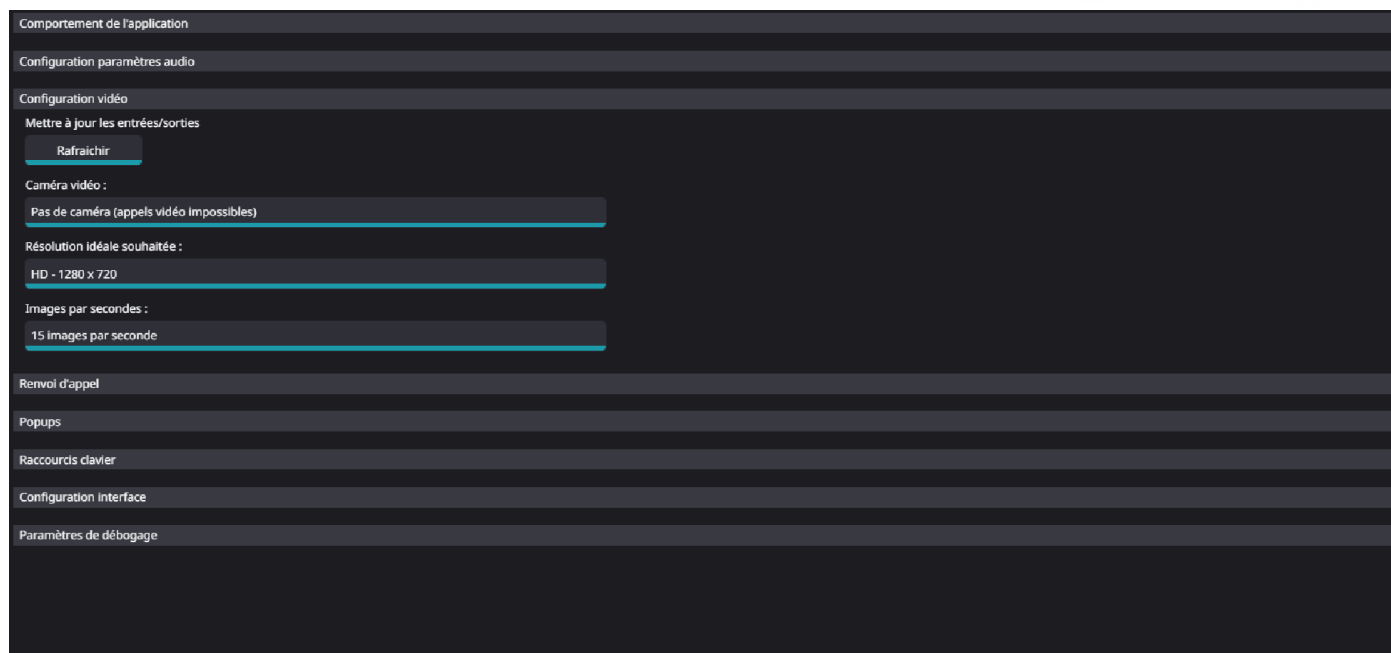


Figure 22 — Les réglages vidéo

Choix de la caméra, résolution souhaitée et nombre d'images par seconde. En l'absence de caméra, la liste affiche « Pas de caméra (appels vidéo impossibles) ».

9.4 Renvoi d'appel

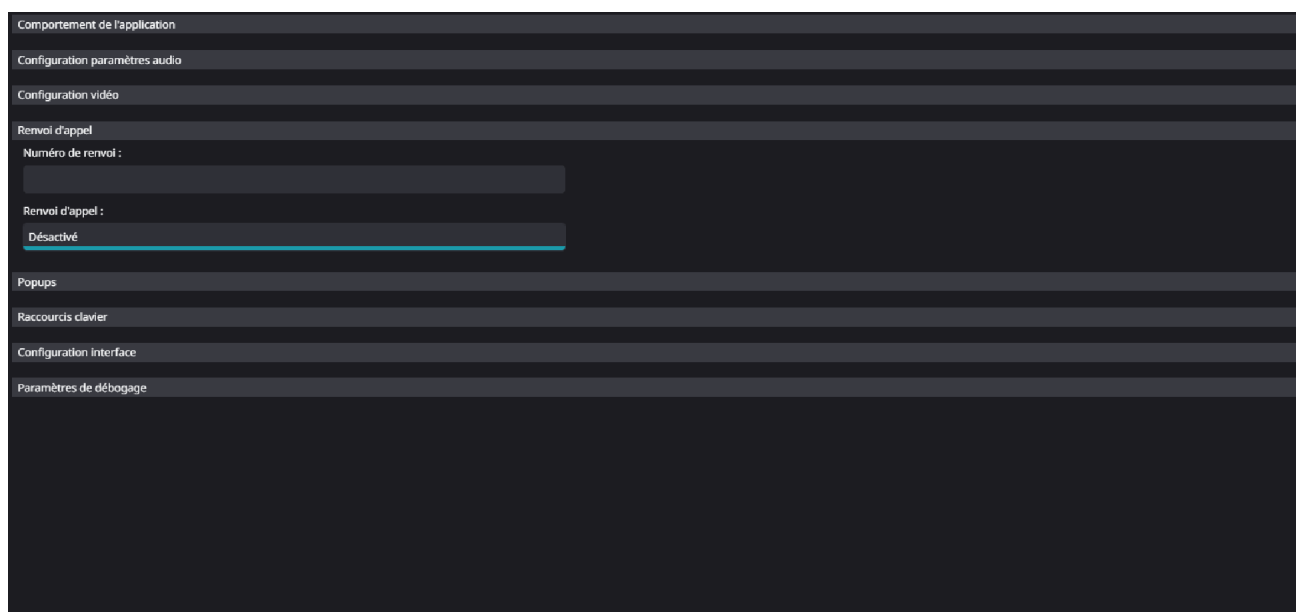


Figure 23 — Le renvoi d'appel

Saisissez le numéro de renvoi, puis activez le renvoi dans la liste déroulante. Vos appels sont alors dirigés vers ce numéro — votre mobile pendant un déplacement, un collègue pendant vos congés.

À vérifier au retour — Un renvoi oublié est une source classique d'appels perdus. Pensez à repasser le réglage sur « Désactivé » dès votre retour.

9.5 Popups

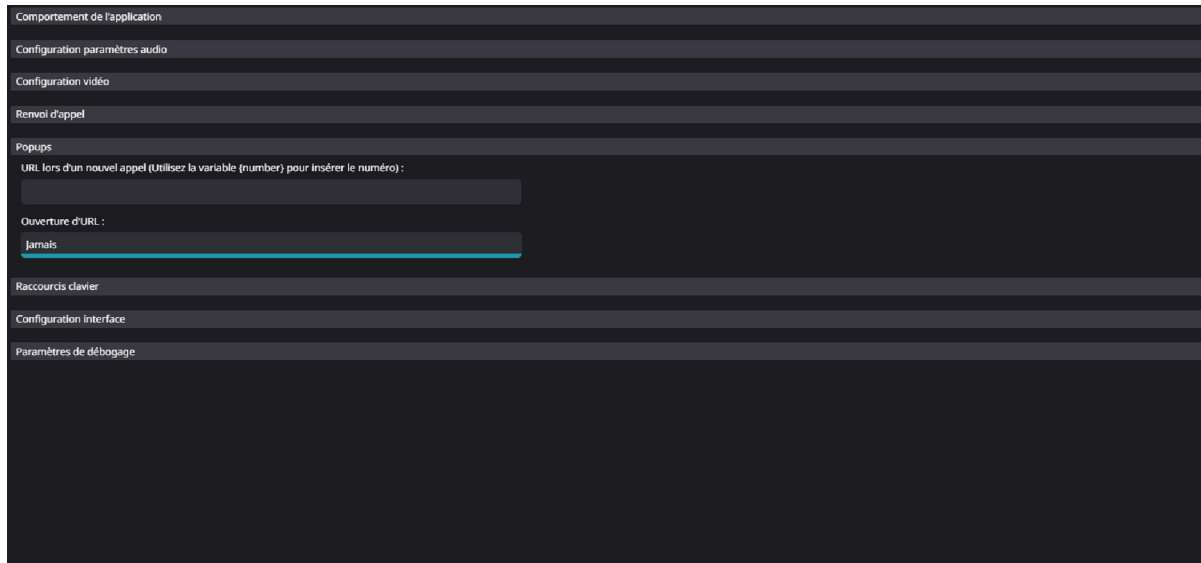


Figure 24 — Ouverture automatique d'une page web à chaque appel

Cette section fait le lien entre Echo et votre logiciel métier ou votre CRM. Renseignez l'adresse à ouvrir à chaque nouvel appel, en plaçant la variable {number} à l'endroit où doit figurer le numéro de l'appelant. La liste « Ouverture d'URL » définit quand la page s'ouvre : jamais, sur les appels entrants, sortants, ou les deux.

9.6 Raccourcis clavier

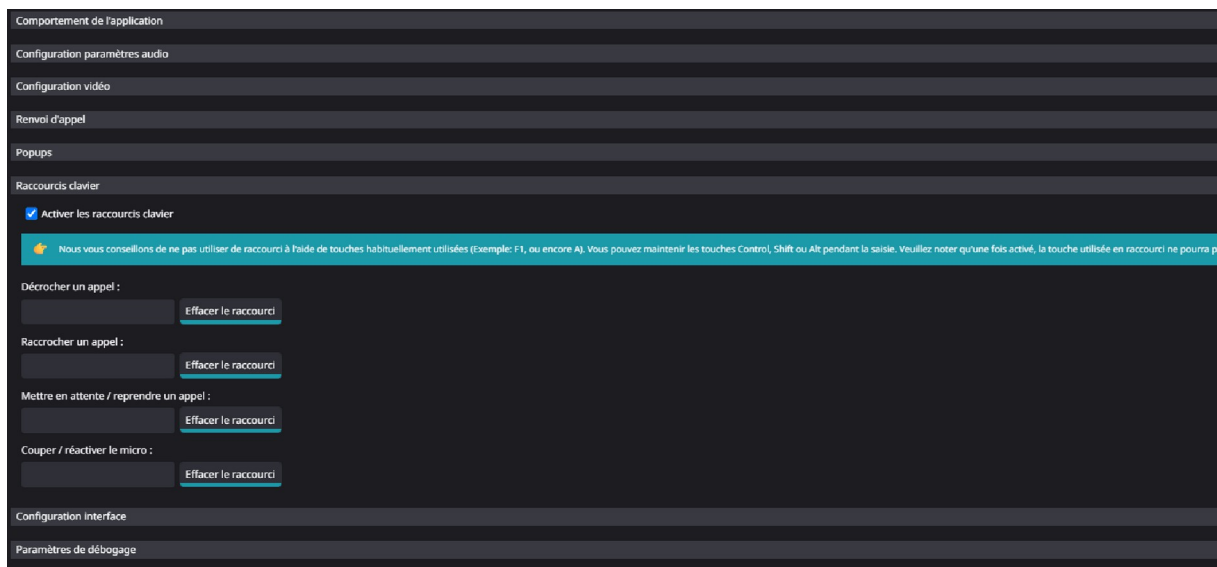


Figure 25 — Les quatre raccourcis configurables

Une fois l'option activée, quatre actions peuvent être associées à une combinaison de touches : décrocher, raccrocher, mettre en attente ou reprendre, couper ou réactiver le micro.

Choisissez bien vos touches — Une touche affectée à un raccourci n'est plus utilisable ailleurs. Évitez les touches courantes comme F1 ou une simple lettre : combinez toujours avec Ctrl, Maj ou Alt.