Belgacom Forum™ IPhone 740 / 750
Belgacom Forum™ Phone 740
Belgacom Forum™ 700

Poste de réception

belgacom

Comment utiliser ce guide

Actions

Décrocher.

Raccrocher.

Clavier

Clavier numérique.

Clavier alphabétique.

Touche spécifique du clavier numérique.

Navigateur

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

Pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long) ; en cours de communication, permet d'accéder aux différentes pages (Menu, Perso, ...) et de revenir aux écrans de téléphonie.

Afficheur et touches afficheur

Dupond Guy

Vue partielle de l'afficheur.

Touche afficheur.

Touches audios

Écoute amplifiée, mains libres.

Réglage "moins".

Réglage "plus".

Touches programmables et icones

Touche d'appel.

Icone associée à une touche.

Autres touches fixes

Touche fixe.

Touche MENU.

Touche d'accès à la messagerie.

De petits icones ou du texte peuvent venir enrichir ces symboles.

Sommaire

Découvrir votre téléphone . . . . . **p. 4**

1. Accueil du client (check-in) . . . . . **p. 5**

1.1 Enregistrer un client à son arrivée . . . . . p. 5

2. Consultation du client . . . . . **p. 6**

2.1 Impression d'un ticket d'information client . . . . . p. 6
2.2 Heure de réveil . . . . . p. 6
2.3 Ne pas déranger . . . . . p. 6
2.4 Crédit de taxes . . . . . p. 7
2.5 Check-out . . . . . p. 7
2.6 Nom du client . . . . . p. 7
2.7 Langue . . . . . p. 7
2.8 Messagerie . . . . . p. 8
2.9 N° SDA . . . . . p. 8
2.10 Discrimination . . . . . p. 8
2.11 Mot de passe . . . . . p. 9

3. Départ du client (check-out) . . . . . **p. 10**

3.1 Impression d'une facture téléphonique . . . . . p. 10
3.2 Pré check-out . . . . . p. 10
3.3 Check-out . . . . . p. 10

4. Personnaliser votre application . . . . . **p. 11**

4.1 Heure de réveil . . . . . p. 11
4.2 Numéro public (SDA) . . . . . p. 11
4.3 Langue . . . . . p. 11
4.4 Crédit de taxes . . . . . p. 11
4.5 Discrimination . . . . . p. 11
4.6 Unité monétaire . . . . . p. 11
4.7 Ne pas déranger . . . . . p. 12
4.8 Paramètre de taxation . . . . . p. 12
4.9 Temporisation de sortie . . . . . p. 12
4.10 Taux de TVA . . . . . p. 12
4.11 Écrans d'enregistrement client . . . . . p. 12

5. Room status . . . . . **p. 14**

5.1 Indication de l'état des chambres . . . . . p. 14
5.2 Consultation de l'état des chambres . . . . . p. 14
5.3 Édition d'un ticket de room-status . . . . . p. 14
5.4 Configuration du room-status . . . . . p. 14

Garantie et clauses . . . . . **p. 16**

Découvrir votre téléphone

Touches audios

Touche raccrocher : pour terminer un appel.

Touche Mains libres/Haut-parleur : pour prendre une ligne ou répondre à un appel sans décrocher.
- Allumée fixe en mode mains libres ou en mode casque (appui court).
- Clignotement en mode haut-parleur (appui long).

Touche Interphonie/Secret
- En conversation : appuyer sur cette touche pour que votre correspondant ne vous entende plus.
- Poste au repos : appuyer sur cette touche pour répondre automatiquement aux appels sans avoir à décrocher.

Pour augmenter ou diminuer le volume du haut-parleur, du combiné ou de la sonnerie

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

Afficheur et touches afficheur

Comporte plusieurs lignes et pages donnant des informations sur les communications et les fonctions accessibles par les 10 touches associées aux lignes de l'écran.

Icone renvoi : l'appui sur la touche associée à cet icone permet de programmer ou de modifier la fonction renvoi (en rotation quand un renvoi est activé).

Casque branché.

Rendez-vous programmé.

Mode silence activé.

Poste verrouillé.

Touches afficheur : l'appui sur une touche afficheur active la fonction qui lui est associée sur l'écran.

Navigation

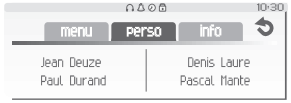
Touche OK : permet de valider les différents choix et options proposés en cours de programmation ou de configuration.

Navigateur Gauche-Droit : permet de passer d'une page à une autre.

Navigateur Haut-Bas : permet de défiler le contenu d'une page.

Touche Retour/Sortie : pour remonter d'un niveau (appui court) ou revenir à la page d'accueil (appui long) ; en cours de communication, permet d'accéder aux différentes pages d'accueil (Menu, Info,…) et de revenir aux écrans de téléphonie.

Pages d'accueil



Page menu : contient l'ensemble des fonctions et applications accessibles à l'aide des touches associées aux libellés.
Page perso : contient des touches de ligne ainsi que des touches d'appel direct à programmer.

Page info : contient des informations sur le téléphone et l'état de fonctions : nom, numéro de téléphone, nombre de messages, état du renvoi, rappel de rendez-vous, …

Présentation des appels

Appel entrant.

Communication en cours.

Appel en attente*.

Dans le cas de deux appels simultanés, il est possible de passer d'un appel à un autre en appuyant sur les touches afficheur associées à chacun des appels.

Navigateur Gauche-Droit : permet de consulter les appels.
Touche OK : permet de prendre l'appel consulté.

Touches de fonction et touches programmables

Touche Information : pour obtenir des informations sur les fonctions de la page 'Menu' et pour programmer les touches de la page 'Perso'.

Touche Messagerie pour accéder aux différents services de messagerie :
le clignotement de cette touche signale la présence d'un nouveau message vocal ou d'un nouveau message texte.

Touche 'Bis' : pour rappeler le dernier numéro émis.

Touche programmable (Touches f1 et f2) :
le voyant est allumé lorsque la fonction associée à la touche est activée.

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.

1 Accueil du client (check-in)

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 — 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.
L'accès à la fonction Hôtel se fait depuis une touche programmé 'Hotel'. Cette touche peut être une touche de la page 'Perso', la touche 'F1' ou 'F2', ou une touche d'un module additionnel

• **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.

2 Consultation du 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 — 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 — n° d'annuaire de la chambre

pour supprimer le réveil

• **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 — n° d'annuaire de la chambre

appuis successifs

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

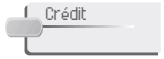
2.4 Crédit de taxes

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

touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre



montant d'un nouveau versement

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

n° d'annuaire de la chambre

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"**

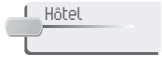
touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre

nom du client (8 caractères max.)

2.7 Langue

- **Permet de modifier la langue du client :**



touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre

appuis successifs

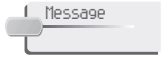
2.8 Messagerie

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

touche programmée **"Hôtel"**

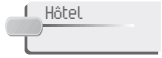
touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre



appuis successifs

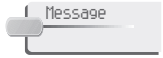
• **Lecture du type de message déposé**
Permet de connaître le type de message (vocal ou écrit) déposé pour le client :



touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre



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

: ■ ou non [ ]

: message vocal en attente ■ ou non [ ]

: message écrit en attente ■ ou non [ ]

2.9 N° SDA

• **Permet d'affecter un autre numéro SDA au client :**

touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre

appuis successifs

2.10 Discrimination

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

touche programmée **"Hôtel"**

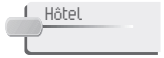
touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre

appuis successifs

2.11 Mot de passe

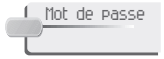
- **Permet de modifier le mot de passe affecté à un client :**



touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre



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.

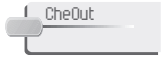
3 Départ du client (check-out)

3.1 Impression d'une facture téléphonique

touche programmée **"Hôtel"**

touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre



- **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.

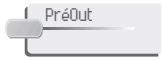
3.2 Pré check-out

- **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

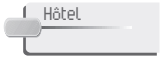
n° d'annuaire de la chambre



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

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	
Heure de réveil	/	Annulé
message	/	Conservé 1 heure
NPD :	/	Annulé
renvoi :	/	Annulé
Numéro public (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 Discri retrouveront leur configuration par défaut lors du check-in.

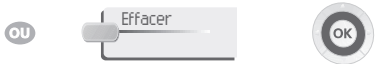
4 Personnaliser votre application

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"



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"

appuis successifs

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"

appuis successifs

4.6 Unité monétaire

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

touche programmée
"Hôtel"

4.7 Ne pas déranger

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

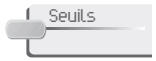
touche programmée **"Hôtel"**

appuis successifs

4.8 Paramètre de taxation

touche programmée **"Hôtel"**

- **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 entrainant 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.

touche programmée **"Hôtel"**

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:		
Langue :		
Crédit ::		
Discri :		
Devise :		
NPD :		
Sortie :		
TVA :		
Taxation :	Coût 1	
	Coût 2	
	Coût 3	
	Surcoût	
	Seuil 1	
	Seuil 2	
	Bip	
Check-in :;		

5 Room status

- **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) :**

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 :**

touche programmée **"Hôtel"** — touche correspondant à la chambre

n° d'annuaire de la chambre

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

à partir de cet état vous pouvez :

appuis successifs (faite/non faite)

pour effacer le problème indiqué — pour entrer un n° de problème

5.3 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.**
- **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 :

touche programmée **"Hôtel"**

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).

touche programmée
"Hôtel"

passage manuel

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 (ROOM STATUS)	VOTRE CODE
Préfixe ROOM STATUS :	88
Chambre faite	0
Chambre non faite	1
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Problème de :	
Annulation problème :	000

Ne mettez jamais votre poste téléphonique en contact avec l'eau. Toutefois, pour nettoyer votre poste, vous pouvez utiliser un chiffon doux légèrement humidifié. N'utilisez jamais de solvants (trichloréthylène, acétone, etc.) qui risquent d'endommager les surfaces plastiques de votre poste. Ne jamais vaporiser de produits nettoyants.
L'écouteur du combiné peut attirer des objets métalliques pouvant être dangereux pour l'oreille.

Les libellés ne sont pas contractuels et peuvent être soumis à des modifications Certaines fonctions de votre poste dépendent de la configuration du système et de l'activation d'une clé logicielle.

CE : nous, **Alcatel Business Systems**, déclarons que le produit Forum™ IPhone 740/750 ou Phone 740 est présumé conforme aux exigences essentielles de la Directive 1999/5/CE du Parlement Européen et du Conseil. Une copie de l'original de cette déclaration de conformité peut être obtenue par l'intermédiaire de votre installateur.

Forum™ IPhone 750
Cet appareil utilise un spectre de fréquences radio dont l'utilisation n'est pas harmonisée dans l'ensemble des pays de la CE . Le spectre de fréquences peut être partagé par d'autres applications et son utilisation est soumise aux deux conditions suivantes : (1) cet appareil ne doit pas provoquer d'interférences nuisibles, (2) cet appareil doit accepter toute interférence reçue, y compris les interférences pouvant entraîner un fonctionnement non souhaité. Cet appareil est conforme à la section 15 des règlements de la FCC (Federal Communications Commission). Cet appareil a été conçu et fabriqué de façon à ne pas excéder les limitations d'émission d'énergie de fréquence radio en SAR (Specific Absorption Rate) établies par les différents pays concernés (FCC pour les Etats-Unis).

Belgacom se réserve le droit, dans l'intérêt de sa clientèle, de modifier sans préavis les caractéristiques de ses produits.
Copyright© 2005. Tous droits réservés.

HO19001UAAA-O400ed01-1205

Support technique pour votre central téléphonique Forum®

belgacom

Mode d'emploi :

Tous les modes d'emploi de nos centraux téléphoniques Forum® sont disponibles sur le cd-rom fourni et sur notre site internet à l'adresse suivante : www.belgacom.be/pabx.

Diagnostic du problème :

En cas de panne ou de problème technique, effectuer toujours les tests suivants avant de contacter notre support technique.
Communiquer le résultat des tests à notre opérateur(1) afin de faciliter le diagnostic.
Dans certains cas, notre helpdesk pourra résoudre le problème à distance. Ceci évitera la visite d'un technicien et réduira fortement le délai de réparation.

Problème avec un poste téléphonique relié à votre central :

1. Faire un reset en débranchant et rebranchant le poste.
2. Vérifier les connections, les câbles et les différentes fiches. Faire des essais avec les câbles d'un autre poste qui fonctionne correctement.
3. Tester le poste défectueux sur une autre prise ou un poste de même type fonctionne correctement.

Problème avec un poste téléphonique sans fil DECT :

1. Enlever et remettre en place les batteries.
2. Vérifier les connections du chargeur.
3. Tester le poste téléphonique DECT à proximité de chacune des antennes.

Problème général de communications externes ou internes :

1. Vérifier que l'installation est toujours bien alimentée par le 230v.
2. Effectuer un reset du central en appuyant sur le Bouton 'ON/OFF' (en haut à droite sur la face avant du central) jusqu'à ce que le led 'POWER' reste allumé rouge.
   Attendre quelques minutes que le système redémarre.
   Remarque : le système sera inutilisable durant cette phase de redémarrage (jusque 20 min.).

Si le problème persiste, contacter notre support technique.

(1)Contacter notre support technique :

Si le problème persiste après ces quelques tests :
Consulter notre site internet www.belgacom.be/pabx ou contacter notre support technique accessible 24h/24 aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : 0800/33700
- pour les grandes entreprises : 0800/33100

Modifier votre configuration :

Pour modifier votre installation, ajouter du matériel ou adapter la programmation de votre central téléphonique Forum®, rendez-vous dans un de nos points de vente ou contacter notre service clientèle aux numéros suivants :

- pour les particuliers et les PME : 0800/33800
- pour les grandes entreprises : 0800/33200