

# NOTE DE LIBERATION DES POSTES 8002/8012 DESKPHONE RELEASE 110

---

Notes de libération technique des postes 8002/8012 DeskPhone R110/3.055.2

---

## Historique

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| Edition 1 : 30 octobre 2013   | Création du document pour libération technique avec OXO R920 (version 3.015.5)   |
| Edition 2 : 28 avril 2014     | Mise à jour pour les versions 3.031.0 (OXO) et 3.035.0 (OXE, OT)   |
| Edition 3 : 25 juillet 2014   | Mise à jour pour les versions 3.036.0, 3.039.0 et 3.040.0  |
| Edition 4 : 16 octobre 2014   | Mise à jour pour la compatibilité avec OpenTouch R2.0  |
| Edition 5 : 21 janvier 2015   | Mise à jour pour les versions 3.044.0 et 3.049.1   |
| Edition 6 : 5 février 2015    | Mise à jour pour la version 3.050.0  |
| Edition 7 : 30 mars 2015      | Mise à jour pour les versions 3.051.0 et 3.052.0   |
| Edition 8 : 16 juin 2015      | Mise à jour pour la version 3.053.0 ; compatibilité avec OpenTouch R2.1, OXO R10.1 ; serveurs d'appel impactés indiqués avec la liste des SRs ; mise à jour de la liste des langues supportées |
| Edition 9 : 10 juillet 2015   | Mise à jour pour la version 3.054.1  |
| Edition 10 : 7 septembre 2015 | Appel par nom non supporté sur OXE jusqu'à la version 3.054.1 inclus   |
| Edition 11 : 4 décembre 2015  | Mise à jour pour la version 3.055.2 ; introduction d'OpenTouch R2.1.1, OXE R11.2, OXO R10.2  |

## **Informations Légales:**

Les informations présentées sont sujettes à modification sans préavis.

ALE International ne peut être tenu pour responsable de l'inexactitude de ces informations.

Copyright © ALE International 2015

## Sommaire

---

|   |    |
|---|----|
| 1 Présentation .....  | 4  |
| 2 Téléchargement de la version du logiciel .....                      | 7  |
| 2.1 OmniPCX Office (OXO) .....  | 7  |
| 2.2 OpenTouch (OT) .....  | 8  |
| 2.3 OmniPCX Enterprise (OXE) .....                                    | 9  |
| 2.4 Astuces pour l'installation, la migration ou la mise à jour ..... | 10 |
| 3 Documents associés .....  | 11 |
| 3.1 Communications Techniques (TC) – Guides de Dépannage (TG) .....   | 11 |
| 3.2 Manuel Utilisateur et Guide Utilisateur .....                     | 12 |
| 3.3 Documentation Technique .....                                     | 12 |
| 4 Support Technique .....   | 13 |
| 4.1.1 Introduction .....  | 13 |
| 4.1.2 Collecte de logs et d'informations .....                        | 13 |
| 5 Bugs corrigés .....   | 14 |
| 5.1 Version 3.055.2 .....   | 14 |
| 5.2 Version 3.054.1 .....   | 14 |
| 5.3 Version 3.053.0 .....   | 14 |
| 5.4 Version 3.052.0 .....   | 14 |
| 5.5 Version 3.051.0 .....   | 15 |
| 5.6 Version 3.050.0 .....   | 15 |
| 5.7 Version 3.049.1 .....   | 15 |
| 5.8 Version 3.044.0 .....   | 15 |
| 5.9 Version 3.040.0 .....   | 15 |
| 5.10 Version 3.039.0 .....  | 15 |
| 5.11 Version 3.036.0 .....  | 16 |
| 5.12 Version 3.035.0 .....  | 16 |
| 5.13 Version 3.031.0 .....  | 16 |
| 5.14 Version 3.017.0 .....  | 16 |
| 6 Liste des fonctionnalités des 8002/8012 DeskPhone .....             | 17 |
| 7 Information de dépannage .....                                      | 24 |
| 7.1 Paramètres Poste .....  | 24 |
| 7.2 Paramètres et informations administrateur .....                   | 24 |
| 7.3 Notification des appels en échec .....                            | 25 |
| 7.4 Collecte des logs .....   | 25 |
| 7.4.1 Collecter des logs par telnet .....                             | 25 |
| 7.4.2 Collecter des logs par un serveur syslog .....                  | 26 |

7.5 Informations générales à propos du poste ..... 26  
7.6 Suppression de la CTL..... 26  
7.7 Restauration des paramètres usine (reset to factory) ..... 27  
8 Glossaire ..... 28



Note

---

Si une différence devait exister entre ce document et sa version anglaise, c'est la version anglaise qui fait foi.

---

## 1 Présentation

---

Les postes 8002 DeskPhone et 8012 DeskPhone sont des terminaux SIP d'entrée de gamme, destinés à une utilisation en mode Business s'ils sont connectés à un serveur d'appels OmniPCX Office ou OmniPCX Enterprise ou OpenTouch. Ce document est relatif au nouveau logiciel R110 des postes 8002/8012 DeskPhone. Ce nouveau logiciel R110 fonctionne sur la même plateforme matérielle que le logiciel R100.

Ce document est la Note de libération technique pour le 8002/12 DeskPhone branche logicielle R110.

### **La version 3.055.2 est libérée pour OXO R9.2 et supérieur, OT R2.0 et supérieur, OXE R11.0.1 et supérieur.**

- Appel par nom supporté dans le contexte OmniPCX Enterprise.
- Tonalités des USA supportées.
- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.054.1 est libérée pour OXO R9.2 et supérieur, OT R2.0 et supérieur, OXE R11.0.1 et supérieur.

- Langue russe supportée.
- Support de la vulnérabilité Poodle.
- Support des certificats numériques SHA-2.
- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.053.0 est libérée pour OXO R9.2 et supérieur, OT R2.0 et supérieur, OXE R11.0.1 et supérieur.

- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.052.0 est libérée pour OXO R9.2 et supérieur, OT R2.0 et supérieur, OXE R11.0.1 et supérieur.

- Correction de bugs (voir section 5).

Les versions 3.050.0 et 3.051.0 sont libérées pour OXO R9.2 et supérieur, OT R2.0 et supérieur, OXE R11.0.1 et supérieur.

- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.049.1 est libérée pour OXO R9.2 et supérieur, OT R1.3 et supérieur, OXE R11.0.1.

- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.044.0 est libérée pour OT 2.0.

- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.040.0 est libérée pour OT R1.3 et OT 2.0.1.

- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.039.0 est libérée pour OXO R9.2 et OXE R11.0.1, OT R1.3 et OT R2.0 :

- Dans le cas d'OXE R11.0.1, la version 3.039.0 est qualifiée pour le mode Business et pour le mode Hôtel.
- Les postes 8002/8012 DeskPhone ont de nouveaux paramètres de configuration (settings) :
  - o Paramètre pour gérer le 'remote call control'
  - o Paramètre pour gestion centralisée (DM) de configuration de la langue
  - o La disponibilité de ces paramètres dans le cadre des solutions OT, OXO et OXE dépend de leur prise en compte dans les [DM](#) correspondant à ces solutions OT, OXO et OXE.
- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.036.0 est libérée pour OXO R9.2, OXE R11.0.1, OT1.3 et OT 2.0 :

- Dans le cas d'OT R1.3, la branche logicielle 8012/8012 R100 (versions du type 2.xxx.y) est obsolète et la branche logicielle 8012/8012 R110 (versions du type 3.xxx.y) est désormais celle qui fournit les versions support pour les postes 8002/8012.
- Dans le cas d'OXE R11.0.1, la version 3.036.0 est qualifiée uniquement pour le mode Business (pas pour le mode Hôtel).
- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.035.0 est libérée pour OXE R11.0.1 et OT R2.0 :

- Dans le cas d'OmniPCX Enterprise, le poste 8002/8012 peut être configuré en mode Business ou en mode Hôtel. Le déploiement nécessite OmniVista 8770.
- Dans le cas d'OpenTouch, seul le mode Business est supporté. Le déploiement nécessite OmniVista 8770.
- Correction de bugs (voir section 5).

La version 3.031.0 livrée avec OXO R920/41.001 apporte la fonctionnalité Verrouillage/Déverrouillage :

- Pour verrouiller le poste :
  - Appui long sur la touche "OK"
  - Confirmer par un second appui sur la touche "OK"
  - Le poste est verrouillé. L'écran affiche "Verrouillé"
  - Il n'est plus possible d'accéder aux menus du poste ni de passer des appels. Seuls les numéros d'urgence sont possibles. Ce sont les 3 premiers numéros d'urgence programmés dans l'OXO (comme pour le 8082 My IC Phone). Ces numéros sont transmis par l'OXO aux postes 8002/8012 par le fichier de configuration. L'utilisateur doit numérotter exactement les numéros d'urgence comme ils sont reçus dans le fichier de configuration. Par exemple si un numéro d'urgence reçu dans le fichier de configuration contient le préfixe d'accès externe (015), l'utilisateur devra également numérotter le préfixe (0) pour lancer l'appel d'urgence
- Pour déverrouiller le poste :
  - Appui sur la touche "OK", le poste demande le mot de passe
  - Entrer le mot de passe messagerie vocale et appuyer sur "OK"
  - Le poste est déverrouillé
- Note 1 : Il est maintenant possible de réinitialiser les données utilisateur des postes 8002/8012 à partir de OMC.
- Note 2 : Lorsque le poste est au repos, il est désormais nécessaire d'appuyer d'abord sur la touche "OK" pour accéder au menu
- Correction de bugs (voir section 5).

Le logiciel R110 offre quelques nouvelles fonctionnalités par rapport à la release R100 :

- Transfert sur raccrochage (OmniPCX Office uniquement)
- Affichage du message « Queued » (en attente) lorsque le poste appelé est occupé (OmniPCX Office uniquement)
- Possibilité pour l'utilisateur de supprimer tout le contenu du répertoire local en une seule action.
- Compatibilité avec la norme IEEE 802.3az (8012 uniquement) pour la réduction de consommation d'énergie. Cette fonction ne peut agir que si l'équipement à l'autre bout de la connexion Ethernet est également compatible avec la norme IEEE 802.3az.
- Nouveau menu dans les paramètres admin (administrateur) pour permettre d'accéder au trafic du port LAN à partir du port PC
- Restauration des paramètres usine à partir de l'interface administrateur
- Verrouillage/Déverrouillage (OmniPCX Office uniquement)
- Fonctionnalités Hôtel Ne Pas Déranger, Réveil (OmniPCX Enterprise uniquement)
- Branche logicielle de maintenance en remplacement de 8002/8012 R100 pour OT R1.3

## 2 Téléchargement de la version du logiciel

### 2.1 OmniPCX Office (OXO)

Le logiciel R110 du poste 8002/8012 DeskPhone est embarqué dans le logiciel du serveur d'appels OmniPCX Office (versions supérieures ou égales à OmniPCX Office R920/17.001 ou R10.x).

| <b>OXO R920</b>      | <b>8002/8012 DeskPhone version logicielle</b> |
|----------------------|---|
| 017.001              | R110/3.015.5                                  |
| 024.001 à 025.002    | R110/3.017.0                                  |
| 041.001              | R110/3.031.0                                  |
| 046.001              | R110/3.036.0                                  |
| 047.001              | R110/3.037.0                                  |
| 049.001 et supérieur | R110/3.039.0                                  |

| <b>OXO R10.0</b>                        | <b>8002/8012 DeskPhone version logicielle</b> |
|---|---|
| 026.001 à 033.003, 042.001 et supérieur | R110/3.039.0                                  |
| 040.001                                 | R110/3.044.0                                  |

| <b>OXO R10.1</b>     | <b>8002/8012 DeskPhone version logicielle</b> |
|----------------------|---|
| 014.001 à 020.001    | R110/3.039.0                                  |
| 021.002 et supérieur | R110/3.050.0                                  |

| <b>OXO R10.2</b>     | <b>8002/8012 DeskPhone SW version</b> |
|----------------------|---------------------------------------|
| 019.001 et supérieur | R110/3.050.0                          |

## 2.2 OpenTouch (OT)

Le logiciel 8002/8012 R110 est supporté avec OpenTouch (OT).

Le déploiement nécessite OmniVista 8770.

Le fichier ZIP contenant les fichiers logiciels 8002 et 8012 peut être téléchargé sur le Business Portal dans :  
Customer Support > Technical Support > Software Download >  
OpenTouch Business Edition & Multimedia Services > Release 2.1.x >  
07b - SIP Binaries for 8002-8012

| <b>OpenTouch R1.3</b>    | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|--------------------------|---|
| 1.3.000.071              | R110/3.036.0                                |
| 1.3.000.081, 1.3.000.091 | R110/3.039.0                                |
| 1.3.000.101              | R110/3.040.0                                |

| <b>OpenTouch R2.0</b>                              | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|--|---|
| 2.0.000.092  | R110/3.036.0                                |
| 2.0.000.093, 2.0.100.032, 2.0.200.031              | R110/3.050.0                                |
| 2.0.000.093, 2.0.100.032, 2.0.200.031, 2.0.200.041 | R110/3.053.0                                |

| <b>OpenTouch R2.1</b>    | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|--------------------------|---|
| 2.1.000.093, 2.1.000.101 | R110/3.053.0                                |

| <b>OpenTouch R2.1.1</b> | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|-------------------------|---|
| 2.1.000.093             | R110/3.055.2                                |

## 2.3 OmniPCX Enterprise (OXE)

Le logiciel 8002/8012 R110 est supporté avec OmniPCX Enterprise (OXE) à partir de la release R11.0.1.  
Le mode Business et le mode Hôtel sont supportés.  
Le déploiement nécessite OmniVista 8770.

Le fichier ZIP contenant les fichiers logiciels 8002 et 8012 peut être téléchargé sur le Business Portal dans :  
Customer Support > Technical Support > Software Download >  
OmniPCX Enterprise > OmniPCX Enterprise > Release 11.1 > 8001, 8002/8012 DeskPhone  
ou  
Customer Support > Technical Support > Software Download >  
Phones > 8001, 8002/8012 DeskPhone

| <b>OXE R11.0.1</b>     | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|------------------------|---|
| K1.520.17, K1.520.22   | R110/3.035.0                                |
| K1.520.29 à K1.520.34  | R110/3.039.0                                |
| K1.520.36 à K1.520.37  | R110/3.050.0                                |
| K1.520.38 et supérieur | R110/3.055.2                                |

| <b>OXE R11.1</b>       | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|------------------------|---|
| L1.301.17              | R110/3.039.0                                |
| L1.301.23              | R110/3.050.0                                |
| L1.301.26 à L1.301.27  | R110/3.053.1                                |
| L1.301.28 et supérieur | R110/3.055.2                                |

| <b>OXE R11.2</b> | <b>8002/8012 DeskPhone version logiciel</b> |
|------------------|---|
| L2.300.20        | R110/3.055.2                                |

## 2.4 Astuces pour l'installation, la migration ou la mise à jour



**Attention**

---

Si le 8002/8012 DeskPhone est actuellement en version R110 3.054.1, alors pour le mettre à jour dans une version plus récente (3.055.2 ou plus récent), le poste devra d'abord être repassé par la version R110 3.053.0. Alors seulement, la mise à jour en version 3.055.2 (ou plus récent) sera possible.

---



**Attention**

---

Dans l'éco-système OpenTouch, à partir d'OT R2.1.1, tous les téléphones ALE doivent contenir la correction de la vulnérabilité Poodle et doivent supporter les certificats SHA-2 (voir TC2027).

En conséquence, **avant** de déployer des postes sur OpenTouch R2.1.1 ou avant de mettre à jour OpenTouch en release R2.1.1, les postes **doivent** contenir une version compatible avec les certificats SHA-2 et la vulnérabilité Poodle.

Pour les postes 8002/8012 DeskPhone, cela signifie qu'ils doivent être mis à jour en version R110 3.055.2 minimum (la version 3.054.1 doit être évitée pour la raison indiquée dans la note ci-dessus) avant d'être déployés sur OpenTouch R2.1.1 ou avant la migration d'OpenTouch vers la release R2.1.1.

Pour ce faire, l'administrateur peut soit utiliser OpenTouch encore en release R2.1, soit utiliser l'outil ALEDS (téléchargeable depuis le Business Portal).

---

## 3 Documents associés

---

Les documents suivants sont disponibles sur le portail Enterprise Business :  
<https://businessportal2.alcatel-lucent.com>

Depuis la page d'accueil du portail, dans la zone "Accès Rapide", cliquez sur le lien pour entrer dans la « Documentation Technique ».

### 3.1 Communications Techniques (TC) – Guides de Dépannage (TG)

Dans la Documentation technique, sélectionnez "Technical Bulletin", "Technical Release Notes" et "Troubleshooting Guides" dans le menu "Reference Book" à gauche.  
Puis entrez la référence TC ou TG (ex. TG0065) dans le champ de recherche plein-texte.

- TC1786: 8002/8012 R100 Release Note
- TC1919: OmniPCX Office Release R920
- TC1970: OmniPCX Office Release R10.0
- TC2040: OmniPCX Office R10.1 Release Note
- TC2121: OmniPCX Office R10.2 Release Note
- TC1866: Technical Release Note OpenTouch R1.3
- TC1924: Technical Release Note OpenTouch R2.0
- TC2028: Technical Release Note OpenTouch R2.1
- TC2117: OpenTouch R2.1.1 Release Note
- TC1928: OmniPCX Enterprise R11.0.1 Release Note
- TC1993: OmniPCX Enterprise R11.1 Release Note
- TC2122: OmniPCX Enterprise R11.2 Release Note
- TC2027: SHA-2 digital certificate for ALE products

## 3.2 Manuel Utilisateur et Guide Utilisateur

Dans la Documentation technique,

- Dans la section "Reference Book", sélectionnez les cases "User Manual" et "User Guide"
- Si les documents cibles ne sont pas encore affichés, entrez le mot "8002" ou "8012" dans le champ plein-texte

Le tableau suivant indique les références de Manuel Utilisateur et Guide Rapide en langue française (référence FR) pour les différents serveurs de communication ALE.

| Branche logicielle R110 | Pour serveur d'appels OXO | Pour serveur d'appels OT | Pour serveur d'appels OXE |
|-------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------|
| R110 Manuel Utilisateur | 8AL 90879 FR <b>BB</b>    | 8AL 90879 FR <b>CB</b>   | 8AL 90879 FR <b>AA</b>    |
| R110 Guide Rapide       | 8AL 90878 FRAA            | 8AL 90878 FRAA           | 8AL 90878 FRAA            |

Les langues disponibles sont:

|    |           |    |             |    |           |
|----|-----------|----|-------------|----|-----------|
| US | anglais   | FR | français    | DE | allemand  |
| ES | espagnol  | IT | italien     | PT | portugais |
| TR | turc      | NL | néerlandais | HU | hongrois  |
| NV | norvégien | SU | suédois     | DK | danois    |
| EL | grec      | CS | tchèque     | PL | polonais  |
| KO | coréen    | FI | finnois     | ET | estonien  |
| LT | lituanien | LV | letton      | SK | slovaque  |
| SL | slovène   | JA | japonais    | IS | islandais |
| AR | arabe     | HE | hébreu      | RU | russe     |
| CN | chinois   | TW | taïwanais   |    |           |

Le Guide Rapide est commun pour tous les serveurs d'appels OXE, OXO et OT.

## 3.3 Documentation Technique

Dans la Documentation Technique, les manuels d'administration et d'installation d'OpenTouch, ou la documentation expert et le manuel d'installation d'OmniPCX Office, contiennent des informations concernant le fonctionnement des postes 8002/8012 DeskPhone.

## 4 Support Technique

---

### 4.1.1 Introduction

Avant de soumettre un Service Request, veuillez vous assurer que:

- dans le cas où une application d'une tierce partie est impliquée, cette application est bien certifiée par l'AAPP
- vous avez lu dans les Notes de Libération la liste des nouvelles fonctionnalités disponibles, les contraintes du système, les restrictions, etc, disponibles dans la Technical Documentation Library
- vous avez lu le Guide de Dépannage et les Bulletins Techniques relatifs au sujet concerné, disponibles dans la Technical Documentation Library
- vous avez consulté notre base d'articles tels que: les conseils techniques, comment faire, les problèmes connus, disponibles dans le Technical Knowledge Center

### 4.1.2 Collecte de logs et d'informations

Quand un ticket de support technique est créé, il est conseillé de collecter des logs et des informations techniques et de les joindre au ticket => voir paragraphe 7.4. Voir la restriction au sujet du protocole telnet dans le cas d'OXO au chapitre 7.



Note

---

Les programmes de certification sont disponibles sur le portail Enterprise Business à l'endroit suivant :  
Formation et certification > Catalogue de formation  
Puis rechercher les offres de formations Post-sales.

---

## 5 Bugs corrigés

### 5.1 Version 3.055.2

| CR            | SR          | Intitulé  | Serveurs d'appel impactés |
|---------------|-------------|---|---------------------------|
| crqms00183419 | 1-182470301 | 8012 send EAPOL Logoff with src mac add 00:00:00:00:00:00               | OXE                       |
| crqms00173092 | 1-174151523 | Showing extension name in outgoing calls with 8012 set                  | OT                        |
| crqms00176815 | 1-179286291 | 2.6.05.01/Devices/8012 Deskphone-No US in tone country attribute        | OXE, OT                   |
| crqms00175313 | 1-178300189 | 8012 SIP phone getting reset while the call is initiated from directory | OXO                       |

### 5.2 Version 3.054.1

| CR            | SR          | Intitulé                                  | Serveurs d'appel impactés |
|---------------|-------------|---|---------------------------|
| crqms00151071 | 1-167435273 | CVE-2014-3566 aka "POODLE"                | OT                        |
| crqms00167167 | 1-174037240 | Issue with time format in the 8012 phones | OXO, OXE, OT              |

### 5.3 Version 3.053.0

| CR            | SR          | Intitulé   | Serveurs d'appel impactés |
|---------------|-------------|--|---------------------------|
| crqms00164966 | 1-172294710 | Wrong routing display on 8012 in R110.03.50.0 and R110.03.51.0 | OXE                       |
| crqms00164139 | 1-173191121 | Bad display on 8012  | OT                        |

### 5.4 Version 3.052.0

| CR            | SR          | Intitulé  | Serveurs d'appel impactés |
|---------------|-------------|---|---------------------------|
| crqms00161834 | 1-171367851 | 8012 Phone does not register with OT Server when connected to a 802.1x port | OT                        |
| crqms00147325 | 1-165429584 | French language not persistent after reboot of device 8002                  | OT, OXE, OXO              |

## 5.5 Version 3.051.0

| CR            | SR          | Intitulé  | Serveurs d'appel impactés |
|---------------|-------------|---|---------------------------|
| crqms00110015 | 1-152379125 | OT 1.3 - 8012 Deskphone - Bad display in case of routing rule use | OT                        |

## 5.6 Version 3.050.0

| CR                             | SR          | Intitulé   | Serveurs d'appel impactés |
|--------------------------------|-------------|--|---------------------------|
| crqms00153058<br>crqms00152286 | 1-168307795 | Wrong display on 8002/8012 set when it make local call. Set is managed on OXE SIP. | OXE                       |
| crqms00152055                  | 1-167917071 | 80x2 GUI language  | OT, OXE, OXO              |

## 5.7 Version 3.049.1

Un bug découvert en interne.

## 5.8 Version 3.044.0

Un bug découvert en interne.

## 5.9 Version 3.040.0

| CR            | Intitulé  |
|---------------|---|
| crqms00110073 | [SBD-OBS] OTBE - Wrong RTP Payload in case of myIC 8002 |

## 5.10 Version 3.039.0

| CR            | Intitulé   |
|---------------|--|
| crqms00075230 | VLE keepalive OPTION request is always rejected with 481 by SIP Server                       |
| crqms00083311 | [noe-sip] configure the language in sipconfig file (centralized management in DM)            |
| crqms00106270 | [SBD-Colt] Incoming call to 8012 phone set / CLI feature not provided                        |
| crqms00106276 | 8002/8012 displays time error due to wrong NTP management                                    |
| crqms00118012 | 2 simultaneous call to 8012 which has auto ans enabled, second call is answered first        |
| crqms00127069 | Missed call when transferred between 8012 sets   |
| crqms00127472 | VLE registration issue on OXO - Display name is not quoted (e.g. if first character is "*"") |
| crqms00127937 | 8012 hospitality: wake-up not available locally when dnd prefix is not set in config file    |
| crqms00127969 | Abnormal behaviour observed in 8012 (ringing for incoming call while outgoing call)          |
| crqms00131102 | Move 'remote call control' from local setting to DM  |
| crqms00132057 | Missed call when transferred between 8012 sets updates the voice-mail blink                  |

## 5.11 Version 3.036.0

| CR            | Intitulé  |
|---------------|---|
| crqms00129961 | After consult transfer on OXE: one way voice path |

## 5.12 Version 3.035.0

| CR            | Intitulé   |
|---------------|--|
| crqms00106270 | Incoming call to 8012 phone set / CLI feature not provided |
| crqms00110056 | Missing translations on the display for Lock/Unlock        |

## 5.13 Version 3.031.0

| CR           | Intitulé  |
|--------------|---|
| crms00475782 | One side voice path in 8002/8012 when the call is off hooked  |
| crms00459499 | MMI improvement for call name/number display  |
| crms00473383 | Incoming call to 8002/8012 phone set / CLI feature not provided   |
| crms00473419 | Some strings translation in Turkish/Greek/Icelandic are incorrect                                       |
| crms00474225 | When MLAA /ACD SCR call reaches the 8002/8012 ,8002/8012 auto answer though ext auto answer is disabled |
| crms00469191 | There is no trace to display when the trace send successfully or fail                                   |
| crms00473418 | Directory : the focus is not reasonable after creating a new entry                                      |
| crms00472710 | MMI will not display incoming call when MMI in "call log" screen  |
| crms00472219 | No popup under OXO if the searching result exceeds the max number                                       |
| crms00456162 | When two calls land on the 8002/8012 ,then the ringing tone in the 8002/8012 is getting reduced         |
| crms00459499 | MMI improvement for call name/number display  |
| crms00443937 | 8002/8012 phones time out too quickly when dialing => increased from 3s to 10s                          |
| crms00455215 | Some issues of voice mode   |
| crms00455920 | Sometimes 8002/8012 freeze under bad network environment  |
| crms00462337 | Call by Name is not working on 8002/8012 for collective speed dial (OXO)                                |

## 5.14 Version 3.017.0

| CR           | Intitulé  |
|--------------|---|
| crms00456751 | Phone resets if double press Home key during conversation.  |
| crms00456541 | One side voice path ,when the autoanswered 8002/8012 off hook the two simultaneous call                       |
| crms00453686 | Caller information not displayed for incoming call received during dialling                                   |
| crms00454827 | Display Issue after accepting the second call   |
| crms00454123 | "Deflect" menu is missed for the second incoming call if the first line is in hold state.                     |
| crms00454120 | The conversation time for the first incoming call is not correct if both incoming calls are in ringing state. |

## 6 Liste des fonctionnalités des 8002/8012 DeskPhone

Comment lire le tableau :

| Signification de la couleur dans la colonne "livrée" |   |
|--|---|
|  | Fonctionnalité disponible                               |
| New  | Fonctionnalité nouvelle avec la branche logicielle R110 |
|  | Fonctionnalité non disponible ou non supportée          |
|  | Restriction   |

| Description de la fonctionnalité                  | Livrée | Commentaires  |
|---|--------|---|
| <b>Capacités matérielles</b>                      |        |   |
| Affichage   |        | Noir et blanc noir : 1 ligne de 20 caractères<br><br>L'angle de vue est fixe : 50°. Pour obtenir cet angle de 50° pour un poste 8002/8012 il est nécessaire de tirer fortement sur le pied-support jusqu'à entendre un « clac » qui indique que le pied-support est en position.  |
| Connecteur audio jack 3.5mm 3 points              |        | Uniquement pour 8012 : connexion d'un casque audio. Le casque est détecté automatiquement lors de sa connexion dans le connecteur jack.   |
| 2 ports Ethernet (8012)<br>1 port Ethernet (8002) |        | 8002 : Ethernet 10/100 Mbps pour connexion au LAN (port LAN)<br><br>8012 : Ethernet 10/100/1000 Mbps pour connexion au LAN (port LAN) et Ethernet 10/100/1000 Mbps pour connexion à un PC (port PC).<br><br>Le port LAN est compatible PoE 802.3af.<br><br>Le 8002 DeskPhone est un terminal de Classe 1 (terminal alimenté qui consomme moins de 3,84 W).<br><br>Le 8012 DeskPhone est un terminal de Classe 2 (terminal alimenté qui consomme moins de 6,49 W). |
| Indices de protection                             |        | Basé sur le document : Degrees of Protection provided by Enclosures, (IP code) EN 60529<br>Le terminal est conforme aux indices suivants :<br>- le niveau de protection IP 20 pour le terminal (en appliquant les normes NFC20-010 and DIN40050)<br><br>L'équipement reste fonctionnel après les tests.   |

| Description de la fonctionnalité   | Livrée | Commentaires   |
|--|--------|--|
| IEEE 802.3az   |        | <p>8012 uniquement.</p> <p>Objectif : Réduire la consommation d'énergie (réduction d'environ 250mW par lien Ethernet). Le principe consiste à réduire l'activité sur la connexion Ethernet lorsqu'il y a des temps longs sans transfert de données utiles.</p> <p>L'équipement à l'autre bout de la connexion Ethernet doit être également compatible 802.3az.</p> <p>L'activation/désactivation de la fonction peut être réalisée à partir de l'interface administrateur. Pour des raisons de déploiement, la configuration de cette fonction par DM a une priorité supérieure à la configuration par interface administrateur.</p>   |
| Accessoires  |        | <p>Les articles suivants destinés à être utilisés avec le 8002/12 DeskPhone doivent être commandés séparément dans le catalogue commercial d'ALE.</p>  |
| Injecteur de courant sur Ethernet (Power injector over Ethernet interface) |        | <p>Pour alimenter le terminal par le lien Ethernet dans le cas où le commutateur sur lequel le 8002/12 DeskPhone est connecté ne fournit pas de PoE.</p> <p>Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 3MG27035AA pour les pays européens (sauf les pays listés ci-dessous)</li> <li>. 3MG27035AR pour l'Argentine</li> <li>. 3MG27035AS pour l'Australie</li> <li>. 3MG27035BR pour le Brésil</li> <li>. 3MG27035CH pour la Suisse</li> <li>. 3MG27035CN pour la Chine</li> <li>. 3MG27035IN pour l'Inde</li> <li>. 3MG27035IT pour l'Italie</li> <li>. 3MG27035JP pour le Japon</li> <li>. 3MG27035UK pour le Royaume-Uni</li> <li>. 3MG27035US pour les Etats-Unis</li> </ul> |
| Alimentation externe jack  |        | <p>Pour alimenter le terminal dans le cas où le commutateur Ethernet sur lequel les 8002/8012 DeskPhone sont connectés ne fournit pas l'alimentation (c'est-à-dire n'est pas compatible PoE), et l'injecteur de courant n'est pas utilisé.</p> <p>Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. 3MG27026AA pour les pays européens</li> <li>. 3MG27026AR pour l'Argentine</li> <li>. 3MG27026RW pour les autres pays</li> </ul>   |

| Description de la fonctionnalité                                 | Livrée | Commentaires   |
|--|--------|--|
| Casques  |        | Références :<br>3GV 28047AB : casque filaire Plantronics H251 mono-aural<br>3GV 28048AB : casque filaire Plantronics H261 binaural<br><br>D'autres casques qui ne peuvent être commandés dans le catalogue commercial d'ALE sont approuvés par le processus AAPP et listés sur le portail des Partenaires Applicatifs (Application Partner). |
|  |        | [Restriction] Les casques non listés ci-dessus et non approuvés dans la liste AAPP ne sont pas supportés en cas de dysfonctionnement.  |
| Protocoles   |        |  |
| Réseau TCP / IP  |        |  |
| 802.1 P/Q  |        |  |
| Assignation automatique de VLAN (Automatic VLAN Assignment, AVA) |        | Non supporté avec OXO  |
| DHCP   |        |  |
| SNTP + gestion des fuseaux horaires                              |        |  |
| LLDP / LLDP-MED  |        |  |
| Qualité de Service (QoS)   |        | Tags QoS pour l'audio (RTP) et les paquets de signalisation SIP :<br>couche 3: Services Différenciés (DiffServ)<br>couche 2: IEEE 802.1.p  |
| SIP User Agent   |        |  |
| Support de RTP/RTCP  |        |  |
| IPv6   |        |  |
| Sécurité   |        |  |
| Client http/https  |        |  |
| Mot de passe utilisateur   |        | Gère l'accès aux messages vocaux et le Verrouillage/Déverrouillage   |
| Gestion de commutation 2-port Ethernet                           |        | 8012 : Possibilité de désactiver le port PC pour des raisons de sécurité.  |
| Authentification 802.1x MD5/TLS                                  |        |  |
| Téléchargement du certificat                                     |        |  |
| SIP TLS + sRTP   |        |  |
| Audio  |        |  |
| Mélodies de sonnerie (normal, progressif, bip)                   |        | Plusieurs mélodies de sonnerie sont intégrées dans les postes 8002/8012. La sélection de la mélodie est dans Réglages > Poste > Sonnerie.  |

| Description de la fonctionnalité        | Livrée | Commentaires  |
|---|--------|---|
| Mode Combiné                            |        | Codecs bande étroite (300Hz – 3400 Hz) :<br>G711 (64kbit/s): Loi A et Loi $\mu$<br>G729 Annexe A et B                             |
| Mode Casque                             |        | Codecs bande étroite (300Hz – 3400 Hz) :<br>G711 (64kbit/s): Loi A et Loi $\mu$<br>G729 Annexe A et B                             |
| Mode Mains-libres                       |        | Codecs bande étroite (300Hz – 3400 Hz) :<br>G711 (64kbit/s): Loi A et Loi $\mu$<br>G729 Annexe A et B                             |
| Codec large bande                       |        | 200Hz – 6300Hz  |
| Secret Microphone (mute)                |        | Valable pour tous les modes audio : Combiné, Casque, Mains-libres   |
| Gestion des tonalités                   |        | Invitation à numérotter, retour d'appel, occupation, appel en attente, appel en garde.<br><br>En local ou par DM (Device Manager) |
| Emission DTMF / Gestion du retour audio |        |   |
| Compatibilité malentendants             |        |   |
| Réglage de volume                       |        | Volume +/- pour tous les modes audio : Combiné, Casque, Mains-libres  |
| <b>Téléphonie</b>                       |        |   |
| Numérotation manuelle                   |        |   |
| Etablissement d'appel                   |        |   |
| Transfert d'appel                       |        |   |
| Réception d'appel                       |        |   |
| Réception d'appel (réponse automatique) |        |   |
| Renvoi d'appel (Acheminement)           |        |   |
| Rejet d'appel                           |        | 8002/8012 cesse de sonner. L'appel est vu comme terminé coté appelant.  |
| Renvoi d'appel à la volée               |        |   |
| Appel en garde / Retour de garde        |        |   |
| Etablissement d'un second appel         |        |   |
| Conférence à 3 (local)                  |        |   |
| Appel depuis le journal des appels      |        |   |
| Occupation                              |        | Les postes 8002/8012 peuvent gérer au maximum 2 lignes simultanément  |

| Description de la fonctionnalité   | Livrée | Commentaires   |
|--|--------|--|
| Notification des problèmes d'appels  |        | Voir paragraphe 7.3  |
| Notification de l'état du poste  |        | Par l'intermédiaire de l'afficheur 1 ligne de 20 caractères  |
| Messagerie vocale (consultation avec DTMF, dépôt, notification)                        |        |  |
| CLIR (numéro caché)  |        | Activer ou désactiver le numéro caché (CLIR) dans Réglages > Poste > ID masqué > Activer ou Désactiver   |
| Multi-ligne  |        | Le nombre d'appels simultanés est 2. Les postes 8002/8012 peuvent gérer au maximum 2 lignes simultanément.   |
| Réponse automatique  |        | Cette fonctionnalité est activée en appuyant sur la touche « Mute » (secret microphone) lorsque le poste est au repos (hors communication). Veuillez noter que la réponse automatique opère à la fois pour les appels internes et externes.  |
| Transfert par raccrochage ( <b>uniquement OXO</b> )                                    |        | Avec OmniPCX Office (OXO) uniquement.  |
| Message « Queued »   |        | Affichage du message « Queued » (en attente) lorsque le poste appelé est occupé  |
| Haute disponibilité (High Availability)  |        |  |
| Survivabilité  |        | Uniquement pour OpenTouch : DHCP, SIP Server, DM   |
| Serviceabilité   |        |  |
| Déploiement/Configuration par DM (Device Manager)                                      |        | Fichiers de configuration, téléchargement et installation du logiciel (SW download and upgrade). <ul style="list-style-type: none"> <li>- OXO : Le DM est intégré à OXO</li> <li>- OXE : Le DM est intégré à OmniVista 8770</li> <li>- OT : Le DM est intégré à OmniVista 8770</li> </ul>  |
| telnet   |        | 8002/8012 utilisent le protocole telnet pour accéder à diverses informations (configuration, traces) et à des commandes de dépannage.<br><br>Dans le cas d'OXO, telnet n'est pas activé par défaut pour les postes 8002/8012 DeskPhone. Veuillez contacter le Support Technique pour demander l'activation de telnet (temporaire). |
| Migration vers un autre serveur d'appels   |        | Veiller à réaliser un "flash reset" avant de déplacer un poste 8002/8012 d'un serveur d'appel vers un autre serveur d'appel.   |
| Détection automatique du terminal (device auto-discovery) ( <b>OpenTouch and OXE</b> ) |        | Lors de la première installation d'un terminal 8002/8012, son processus d'initialisation invite à entrer au clavier les informations de connexion relatives à l'utilisateur. Le DM crée alors automatiquement les fichiers de configuration pour ce terminal en associant les informations de l'utilisateur                        |

| Description de la fonctionnalité                      | Livrée | Commentaires  |
|---|--------|---|
|   |        | comme le numéro de téléphone et l'adresse physique du terminal (adresse MAC).   |
| Port LAN répété sur le port PC                        |        | 8012 uniquement.<br><br>Menu dans l'interface administrateur pour dupliquer le trafic de la connexion LAN sur la connexion PC   |
| Applications  |        |   |
| Annuaire local  |        | Le nombre maximum d'entrées est 100<br><br>L'annuaire doit être renseigné par l'utilisateur<br><br>Les numéros externes doivent comporter le préfixe de prise de faisceau<br><br>Possibilité pour l'utilisateur de supprimer tout le contenu du répertoire local en une seule action  |
| Appel par nom   |        | Le seul critère de recherche est le nom de famille.<br><br>Le contenu de l'annuaire local est ignoré lors de la recherche   |
| Journal d'appels                                      |        | 3 types d'appels répertoriés : appels entrants, appels sortants, appels manqués<br><br>[Restriction] Pour les appels sortants seul le numéro est enregistré, pas le nom.  |
| Verrouillage / Déverrouillage <b>(uniquement OXO)</b> |        | Pour verrouiller le poste :<br>- Appui long sur la touche "OK"<br>- Confirmer par un second appui sur la touche "OK"<br>- Le poste est verrouillé. L'écran affiche "Verrouillé"<br><br>- Il n'est plus possible d'accéder aux menus du poste ni de passer des appels. Seuls les numéros d'urgence sont possibles. Ce sont les 3 premiers numéros d'urgence programmés dans l'OXO (comme pour le 8082 My IC Phone). Ces numéros sont transmis par l'OXO aux postes 8002/8012 par le fichier de configuration. L'utilisateur doit numérotter exactement les numéros d'urgence comme ils sont reçus dans le fichier de configuration. Par exemple si un numéro d'urgence reçu dans le fichier de configuration contient le préfixe d'accès externe (015), l'utilisateur devra également numérotter le préfixe (0) pour lancer l'appel d'urgence<br><br>Pour déverrouiller le poste :<br>- Appui sur la touche "OK", le poste demande le mot de passe<br>- Entrer le mot de passe messagerie vocale et appuyer sur "OK" |

| Description de la fonctionnalité   | Livrée | Commentaires   |
|--|--------|--|
|  |        | - Le poste est déverrouillé  |
|  |        | Non supporté sur OmniPCX Enterprise et OpenTouch.  |
| Réponse automatique / réception d'un appel tiers par contrôle à distance depuis un softphone<br><b>(seulement OpenTouch)</b> |        | "Cliquez pour répondre"<br><br>Quand un utilisateur reçoit un appel, son 8002/8012 DeskPhone sonne et affiche l'appel. Un bouton "répondre à l'appel" apparaît sur le client OTC. L'utilisateur clique sur ce bouton pour répondre à l'appel et le 8082 My IC Phone prend l'appel. |
| Configuration Poste  |        | Réglages > Poste<br><br>Voir paragraphe 7.1  |
| Configuration administrateur   |        | Réglages > Paramètres admin > Mot de passe<br><br>Il faut connaître le mot de passe administrateur pour accéder à cette zone de réglages administrateur<br>Voir paragraphe 7.2   |
| Interface Utilisateur (GUI) en 23 langues  |        | Les langues supportées pour l'interface utilisateur sont : anglais, français, allemand, italien, espagnol, néerlandais, portugais, hongrois, tchèque, slovaque, slovène, estonien, polonais, lituanien, letton, turc, grec, suédois, norvégien, danois, finnois, islandais, russe. |
| Manuel Utilisateur   |        | En 29 langues au format pdf.   |
| Guide Rapide   |        | En 29 langues au format pdf.   |
| Mode Business OXE<br>Déploiement automatique avec OmniVista 8770   |        | C'est la méthode fiable et recommandée pour déployer les postes 8002/8012 avec OXE   |
| Mode Hôtel<br>Déploiement automatique avec OmniVista 8770<br><b>(OXE uniquement)</b>   |        | Le mode Hôtel est supporté avec OXE uniquement si les postes 8002/8012 sont déployés grâce à OV8770  |
| Mode Hôtel<br>Fonctionnalités<br><b>(OXE uniquement)</b>   |        | Enregistrement / Désenregistrement client<br>Ne pas déranger<br>Réveil (alarme)<br>Désactivation des fonctionnalités business  |

## 7 Information de dépannage

---

### 7.1 Paramètres Poste

Pour accéder aux paramètres de configuration du poste => Réglages > Poste

Les paramètres accessibles :

- Langue
- Sonnerie
- Contraste
- Prise RJ9
- Réponse automatique
- ID masqué

### 7.2 Paramètres et informations administrateur

Pour accéder aux paramètres administrateur => Réglages > Paramètres admin > *Entrer le mot de passe admin*

Les paramètres et informations accessibles :

- MAC address
- IP parameters
- Soft info
- Hard info
- IP memory
- Ethernet links
- 802.1X
- Certificate
- LLDP

## 7.3 Notification des appels en échec

Les postes 8002/8012 DeskPhone ont la possibilité d'afficher des causes d'appels en échec (gestion des codes d'erreur SIP).

Le tableau ci-dessous les différentes causes et les affichages correspondants:

| Failure Reasons                          | SIP error codes                                    | Display         |
|--|--|-----------------|
| Not found                                | 404  | Wrong Number    |
| Busy                                     | 486  | Busy            |
| Request Terminated                       | 487  | Released        |
| Not answer                               | 480  | Call Fail       |
| Loop detected                            | 482  | Call Fail       |
| Not Authenticated                        | 401  | Call Fail       |
| Decline                                  | 603  | Decline         |
| Not registered                           | Local response                                     | No Registration |
| Call failed (Other reasons except above) | 4xx, 5xx, 6xx (except error codes mentioned above) | Call Fail       |

## 7.4 Collecte des logs

En cas de création d'un ticket de support technique (SR : Service Request), il est recommandé de collecter des logs et information concernant le problème et de les joindre à la demande. La récupération de logs et d'information de trace peut se faire par session telnet ou par serveur syslog.

**Pour établir une session telnet il faut connaître le mot de passe administrateur du poste.**

### 7.4.1 Collecter des logs par telnet

- Démarrer une session telnet sur le poste 8002/8012
- Appliquer la commande :  
*level all verbose*
- Capturer les informations sur la console telnet ou dans un fichier

## 7.4.2 Collecter des logs par un serveur syslog

Pour capturer des logs par un serveur syslog:

- Télécharger sur le PC un serveur syslog, tel que tftpd32 ou kiwi syslog
- Démarrer une session telnet sur le poste 8002/8012
- Appliquer les commandes :

```
level all verbose // établir le niveau de trace
redirect all syslog // rediriger la trace vers le syslog
netlog server <IP of syslog server> // spécifier l'adresse IP du serveur syslog
net log uptime 23040 // par défaut 16 jours (valeur en minutes)
net log config 2 // appliquer le niveau de trace verbose
netlog save_config // sauvegarder la configuration (en cas de reset)
netlog live_enable // démarrer le service
netlog boot_enable // démarrer le service après chaque reset
```

Pour arrêter le service :

- Appliquer les commandes :
- ```
netlog live_disable
netlog boot_disable
```

## 7.5 Informations générales à propos du poste

Se connecter au poste 8002/8012 par telnet

Appliquer la commande :

```
Id full // fournit des informations sur la version logicielle
```

Il est également possible de récupérer des informations utiles depuis le menu Paramètres admin (cf. section 7.2), par exemple :

```
Soft info
Hard info
IP parameters
...
```

## 7.6 Suppression de la CTL

Se connecter au poste 8002/8012 par telnet

Appliquer la commande :

```
ctl delete
```

Application : en cas de déploiement d'un DeskPhone 8002/8012 nécessitant un changement de CTL (ex. déplacer un 8002/8012 d'un OXO vers un OT) il est recommandé au préalable de supprimer la CTL manuellement par la méthode décrite ici.

## 7.7 Restauration des paramètres usine (reset to factory)

Il peut être nécessaire de restaurer les paramètres usine d'un poste 8002/8012, par exemple si on veut le connecter à un autre serveur d'appel ou si l'on a perdu le mot de passe administrateur.

Un nouveau mot de passe spécifique peut être saisi au redémarrage du poste après sa mise sous tension. Il faut d'abord, pendant la phase de démarrage du poste, accéder à la session administrateur en entrant la séquence \*# puis entrer le mot de passe : \*8000#

## 8 Glossaire

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AAPP       | Alcatel-Lucent Enterprise Application Partner Program                                                                                                                                                                                                                      |
| ACS        | Alcatel-Lucent Advanced Communications Server                                                                                                                                                                                                                              |
| ALE        | Alcatel-Lucent Enterprise                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ALEDS      | Alcatel-Lucent Enterprise Deployment Solution                                                                                                                                                                                                                              |
| AMDS       | Automated Message Delivery System                                                                                                                                                                                                                                          |
| BP         | Business Partner                                                                                                                                                                                                                                                           |
| CAS        | Channel Associated Signaling                                                                                                                                                                                                                                               |
| CCS        | Common Channel Signaling                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CTI        | Computer Telephony Integration                                                                                                                                                                                                                                             |
| DECT       | Digital Enhanced Cordless Telecommunications                                                                                                                                                                                                                               |
| DHCP       | Dynamic Host Control Protocol                                                                                                                                                                                                                                              |
| DM         | Device Manager (intégré dans OXO, élément de l'OmniVista 8770 pour OT)                                                                                                                                                                                                     |
| DND        | Do Not Disturb                                                                                                                                                                                                                                                             |
| DTD        | Document Type Definition                                                                                                                                                                                                                                                   |
| DTMF       | Dual Tone Multi Frequency                                                                                                                                                                                                                                                  |
| FW         | Firmware                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| GUI        | Graphical User Interface                                                                                                                                                                                                                                                   |
| HD         | High Definition                                                                                                                                                                                                                                                            |
| http/https | Hyper-Text Transfer Protocol / Hyper-Text Transfer Protocol Secured                                                                                                                                                                                                        |
| HW         | Hardware                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ICS        | Instant Communications Suite                                                                                                                                                                                                                                               |
| IHM        | Interface Homme-Machine                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IMAP       | Internet Message Access Protocol                                                                                                                                                                                                                                           |
| IP         | Internet Protocol                                                                                                                                                                                                                                                          |
| IVR        | Interactive Voice Response                                                                                                                                                                                                                                                 |
| IWR        | InterWorking Report (document de résultats de test géré par l'AAPP pour démontrer l'interopérabilité avec des applications externes), disponible sur le portail Enterprise Business (Support Client > Support Technique > Rapports d'interopérabilité Application Partner) |
| LAN        | Local Area Network                                                                                                                                                                                                                                                         |
| LDAP/LDAPS | Lightweight Directory Access Protocol                                                                                                                                                                                                                                      |
| M/A        | Manager/Assistant                                                                                                                                                                                                                                                          |
| MWI        | Message Waiting Indicator                                                                                                                                                                                                                                                  |
| MMI        | Man-Machine Interface                                                                                                                                                                                                                                                      |
| N/A        | Not Available                                                                                                                                                                                                                                                              |
| ND         | Non Disponible                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NL                 | No Limit                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| NR                 | Not Relevant                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| OMC                | Office Management Console (application PC pour configuration OXO)                                                                                                                                                                                                                       |
| OT                 | OpenTouch                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| OT 8400 ICS        | Alcatel-Lucent OmniTouch 8400 Instant Communications Suite                                                                                                                                                                                                                              |
| OTBE               | OpenTouch™ Business Edition                                                                                                                                                                                                                                                             |
| OTBEH              | OpenTouch™ Business Edition Hosted                                                                                                                                                                                                                                                      |
| OTC                | OpenTouch™ Conversation                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| OTMS               | OpenTouch™ Multimedia Services                                                                                                                                                                                                                                                          |
| OS                 | Operating System                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| OXE                | Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server                                                                                                                                                                                                                                  |
| OXO                | Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server                                                                                                                                                                                                                                      |
| PC                 | Personal Computer                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| PCS                | Passive Call Server                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PiP                | Picture in Picture                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| PoE                | Power over Ethernet                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| PSTN               | Public Switched Telephone Network                                                                                                                                                                                                                                                       |
| QoS                | Quality of Service                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| RFC                | Request For Comments                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| RTCP               | Real Time Control Protocol                                                                                                                                                                                                                                                              |
| RTP                | Real Time Protocol                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SDK                | Software Development Kit                                                                                                                                                                                                                                                                |
| SIP                | Session Initiation Protocol                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SMS                | Short Message Service                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| SSL                | Socket Secure Layer                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Survivability mode | Mode fonctionnel du 8002/12 DeskPhone lorsque la connexion vers le serveur SIP OT est perdue et la connexion de sauvegarde est fournie par OXE et/ou le serveur SIP PCS. Ce mode est valide uniquement pour l'écosystème OT (l'écosystème OXO ne possède pas de serveur de sauvegarde). |
| SW                 | Software                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TKB                | Technical Knowledge Base                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TOS                | Type Of Service                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TSE                | Terminal Server                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| TUI                | Telephone User Interface (voir Voice access)                                                                                                                                                                                                                                            |
| UA                 | Universal Alcatel-Lucent                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UC                 | Unified Communications                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| UDA                | Unified Directory Access                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UI                 | User Interface                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| UM                 | User Manual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| USB                | Universal Serial Bus                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| VM                 | Voice Mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| VoIP               | Voice over IP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Voice access (TUI) | Cette fonction est accessible depuis un téléphone (Telephone User Interface avec DTMF)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| VPN                | Virtual Private Network                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| VxML               | Voice Extensible Markup Language                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Webapp             | Web Application (application web). Nom générique utilisé pour désigner toute application qui tourne sur le 8002/12 DeskPhone and qui produit une interaction avec l'utilisateur final (par exemple l'application gérant les communications qui présente les fonctions de téléphonie du 8002/12 DeskPhone est une "webapp", l'application pour configurer les alarmes est une "webapp", etc). Il existe deux types de webapps: une webapp native est conçue par ALE et intégrée dans le logiciel. Les webapps externes ou provenant de tierce partie sont conçues, compilées et distribuées par des développeurs externes en respectant le SDK et le processus de certification. |
| WS                 | Web Services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| XML                | Extensible Markup Language                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Suivez-nous sur Facebook et Twitter

Restez à l'écoute, sur nos réseaux Facebook et Twitter où nous vous informons de:

- Nouvelles publications de logiciels
- Nouvelles communications techniques
- Nouveaux rapports d'interopérabilité AAPP
- Lettre d'information
- Etc.



[twitter.com/ALUE\\_Care](https://twitter.com/ALUE_Care)



[facebook.com/ALECustomerCare](https://facebook.com/ALECustomerCare)

## Soumettre une demande de « Service Request»

Connectez-vous à l'application [eService Request](#)

Avant de soumettre une demande de «Service Request» assurez-vous:

- Que l'application a été certifiée via l'AAPP, au cas où une application tierce est impliquée.
- D'avoir pris connaissance des dernières mises à jour concernant les nouvelles fonctionnalités, les pré-requis systèmes, les restrictions, etc. disponibles dans la [Technical Documentation Library](#)
- D'avoir pris connaissance des Guides de dépannage et Bulletins Techniques associés à la demande, disponibles dans la [Technical Documentation Library](#)
- D'avoir consulté notre base d'articles tels que: les conseils techniques, comment faire, les problèmes connus, disponibles dans le [Technical Knowledge Center](#)

- FIN DU DOCUMENT -

---