

The logo consists of two overlapping 3D cubes. The front cube is red and has the text 'SFR BUSINESS' in white. The back cube is a gradient of purple and pink.

SFR BUSINESS

GUIDE GESTIONNAIRE PACK BUSINESS UNIFIE

ESPACE CLIENT – SELFCARE

SOMMAIRE

1. Se connecter	9
2. Présentation générale des services du Pack Business Unifié.....	10
2.1 Principes et aperçu des services	10
2.1.1 Pour utiliser l'offre Pack Business Unifié.....	10
2.1.2 Les services de l'offre :.....	10
2.2 La structure du Selfcare Gestionnaire	13
2.2.1 Gérer Votre offre.....	13
2.2.2 Gérer votre service.....	15
2.2.3 Gérer vos lignes	16
3. Les Forfaits et les Options	17
3.1 Forfait Fixe.....	17
3.1.1 Description.....	17
3.1.2 Accès dans le Selfcare	17
3.2 Forfait numéro fixe pour ligne mobile.....	18
3.2.1 Description.....	18
3.2.2 Accès dans le Selfcare et association à une ligne mobile :.....	18
3.3 Forfait analogique	20
3.3.1 Description.....	20
3.3.2 Accès dans le Selfcare	20
3.4 Forfait Groupement d'appels.....	20
3.4.1 Description.....	20
3.4.2 Accès dans le Selfcare	22
3.5 Forfait Accueil Vocal Interactif.....	22
3.5.1 Description.....	22
3.5.2 Accès dans le Selfcare	24
3.6 Options de Collaboration	24
3.6.1 Description.....	24
3.6.2 Accès dans le Selfcare	25
4. Fonctionnalités transverses aux lignes et à l'offre	25
4.1 Sites	25
4.1.1 Description.....	25
4.1.2 Paramétrage	25

4.2	Calendriers	27
4.2.1	Utilisation.....	27
4.2.2	Description.....	27
4.2.3	Paramétrage	27
4.2.3.1	Consultation.....	27
4.2.3.2	Création	28
4.2.3.3	Modifier le nom d'un calendrier	31
4.2.3.4	Suppression d'un calendrier.....	31
4.2.3.5	Visualiser et modifier un calendrier.....	31
4.3	Groupes d'interception.....	33
4.3.1	Description.....	33
4.3.2	Paramétrage	33
4.3.2.1	Consultation.....	33
4.3.2.2	Création	33
4.3.2.3	Consultation.....	35
4.3.2.4	Modification, suppression	35
4.4	Télécharger une annonce.....	36
4.4.1	Description.....	36
4.4.2	Paramétrage	37
4.5	Annonces de groupements d'appels et d'accueils vocaux interactifs.....	38
4.5.1	Utilisation.....	38
4.5.2	Description.....	38
4.5.3	Gestion et consultation des annonces	39
4.6	Compléter les lignes avec les références de poste (@MAC)	42
4.7	Demandes de portabilité	42
4.8	Statistiques d'appels.....	43
4.9	Votre numérotation privée	43
5.	Accès au détail du paramétrage – contenu pour chaque type de ligne.....	44
5.1	Accéder au détail du paramétrage des lignes	44
5.1.1	Accéder aux lignes par une recherche sur le nom, prénom ou le numéro : ...	44
5.1.2	Accéder aux lignes par le site.....	45
5.2	Listes des services paramétrables en fonction du type de ligne.....	46
5.2.1	Lignes utilisateurs	46
5.2.1.1	Bloc « RAPPEL DES INFORMATIONS »	47

5.2.1.1	Services paramétrables d'une ligne utilisateur	48
5.2.2	Ligne analogique	49
5.2.2.1	Bloc « RAPPEL DES INFORMATIONS »	49
5.2.2.2	Services paramétrables d'une ligne analogique.....	50
5.2.3	Groupement d'appel.....	50
5.2.4	Accueil Vocal Interactif	51
6.	Paramétrage des lignes utilisateurs – parcours détaillés.....	52
6.1	Connexion aux groupements d'appels de la ligne	52
6.1.1	Description.....	52
6.1.2	Paramétrage	53
6.2	Affichage du numéro au correspondant	53
6.2.1	Description.....	53
6.2.2	Paramétrage	54
6.3	Rappel automatique sur occupation.....	56
6.3.1	Description.....	56
6.3.2	Paramétrage	56
6.4	Profil de restriction d'appel.....	57
6.4.1	Description.....	57
6.4.2	Paramétrage	58
6.5	Ne pas déranger.....	58
6.5.1	Description.....	58
6.5.2	Paramétrage	59
6.6	Rejeter les appels anonymes.....	59
6.6.1	Description.....	59
6.6.2	Paramétrage	60
6.7	Signal d'appel	60
6.7.1	Description.....	60
6.7.2	Paramétrage	62
6.8	Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	62
6.8.1	Description.....	62
6.8.2	Paramétrage	62
6.9	Sonnerie sur plusieurs lignes.....	63
6.9.1	Description.....	63
6.9.2	Paramétrage	64

6.10	Annonce d'accueil utilisateur	65
6.10.1	Description.....	65
6.10.2	Paramétrage	66
6.11	Annonce de mise en attente utilisateur	68
6.11.1	Description.....	68
6.11.2	Paramétrage	68
6.12	Annonce de double appel.....	69
6.12.1	Description.....	69
6.12.2	Paramétrage	70
6.13	Numéros bloqués	71
6.13.1	Description.....	71
6.13.2	Paramétrage	71
6.14	Renvois d'appel d'une ligne utilisateur.....	73
6.14.1	Description.....	73
6.14.1.1	Destinations d'un renvoi d'appel	73
6.14.1.2	Les cinq types de renvoi	74
6.14.1.3	Priorités des renvois d'appels entre eux	75
6.14.1.4	Affichage du numéro du correspondant pour un appel renvoyé	76
6.14.1.5	Interaction avec le signal d'appel	76
6.14.1.6	Interaction avec les groupements d'appels	76
6.14.2	Paramétrage	77
6.14.2.1	Activation d'un renvoi.....	77
6.14.2.2	Paramétrage de la destination d'un renvoi d'appel.....	78
6.14.2.3	Renvoi d'appel immédiat	78
6.14.2.4	Renvoi d'appel sur occupation	78
6.14.2.5	Renvoi sur non-réponse	78
6.14.2.6	Renvoi programmé	79
6.14.2.7	Prise en compte du paramétrage	80
6.15	Messagerie vocale d'une ligne utilisateur.....	80
6.15.1	Description.....	80
6.15.1.1	Fonctionnalités principales de la messagerie vocale SFR	81
6.15.1.2	Messagerie convergente.....	82
6.15.1.3	Limites d'utilisation d'un compte de messagerie vocale	82
6.15.2	Paramétrage	83

6.15.2.1	Fonctions disponibles en contactant directement la messagerie	83
6.15.2.2	Notification de messages vocaux sur une boîte mail	83
6.16	Matériel associé à une ligne	84
6.16.1	Description.....	84
6.16.1.1	Liste des types de matériel	84
6.16.1.2	Description des différents types de matériel :	84
6.16.2	Visualisation du matériel dans le selfcare.....	85
6.17	Touches programmables d'un poste IP.....	86
6.17.1	Description.....	86
6.17.1.1	Présentation des touches programmables :	86
6.17.1.2	Touches de supervision :	87
6.17.1.3	Touches de raccourci :	88
6.17.1.4	En synthèse	89
6.17.2	Paramétrage	89
6.17.2.1	Configurer des touches de supervision.....	90
6.17.2.2	Configurer des touches de raccourci.....	91
6.17.2.3	Prise en compte des touches configurées	91
7.	Paramétrage d'un groupement d'appels – parcours détaillé.....	93
7.1	Les membres d'un groupement d'appels	93
7.1.1	Description.....	93
7.1.1.1	Définitions	94
7.1.1.2	Ajouter ou supprimer des membres :	94
7.1.1.3	Ordonnancer les membres d'un groupement d'appels :	94
7.1.1.4	Connecter ou déconnecter les membres dans un groupement d'appels : ..	94
7.1.1.5	Disponibilité d'une ligne membre d'un groupement d'appels :	95
7.1.2	Paramétrage	95
7.2	Règles de distribution des appels	97
7.2.1	Description.....	97
7.2.1.1	Modes de distribution	97
7.2.1.2	Nombre de sonnerie maximum	98
7.2.1.3	Délai inter-appel	98
7.2.2	Paramétrage	99
7.3	Les critères d'attentes :	99
7.3.1	Description.....	99

7.3.1.1	Les critères d'attente d'un groupement d'appel	100
7.3.1.2	Interactions entre la distribution d'appel et la file d'attente d'un groupement 100	
7.3.2	Paramétrage	100
7.4	Débordement :	101
7.4.1	Description.....	101
7.4.2	Paramétrage	102
7.5	Mode fermeture :	103
7.6	Annonce d'accueil d'un groupement d'appels.....	103
7.6.1	Description.....	103
7.6.2	Paramétrage	104
7.7	Annonce d'attente d'un groupement d'appels	105
7.7.1	Description.....	105
7.7.2	Paramétrage	106
8.	Paramétrage d'un accueil vocal interactif – parcours détaillés - PARTIE en COURS de REDACTION	108
8.1	108
8.2	Annonces d'un accueil vocal interactif.....	108
8.2.1	Description.....	108
8.2.2	Paramétrage	109
9.	Actes de modification d'une ligne	112

CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Ce document contient des informations qui sont la propriété du groupe SFR.

Les renseignements contenus dans le présent document peuvent faire l'objet de modifications.

© Copyright groupe SFR. Tous droits réservés. Ce document ne peut être reproduit, transmis sous quelque forme que ce soit ou stocké, sans la permission expresse de ses auteurs.

Contenu de ce Guide

Il donne un aperçu complet de la nature des services de téléphonie que vous apporte votre offre Pack Business Unifié.

Il s'agit du guide utilisateur mis à la disposition du Gestionnaire de l'offre au sein de l'Espace Client. Ce Selfcare permet de configurer entièrement l'utilisation de l'offre que le gestionnaire souhaite mettre en place.

Pour naviguer dans le document, il suffit d'utiliser l'onglet de navigation et d'utiliser la fonction « CTRL + F » pour une recherche par mot clé.

AVERTISSEMENT :

Il reste des parties à compléter dans ce guide :

- Description du suivi des portabilités
- Paramétrage détaillé d'un accueil vocal interactif
- Actes de modifications de ligne.

D'autre part, certains apports fonctionnels ou modifications sont en cours de déploiement et donneront rapidement lieu à une nouvelle édition.

1. Se connecter

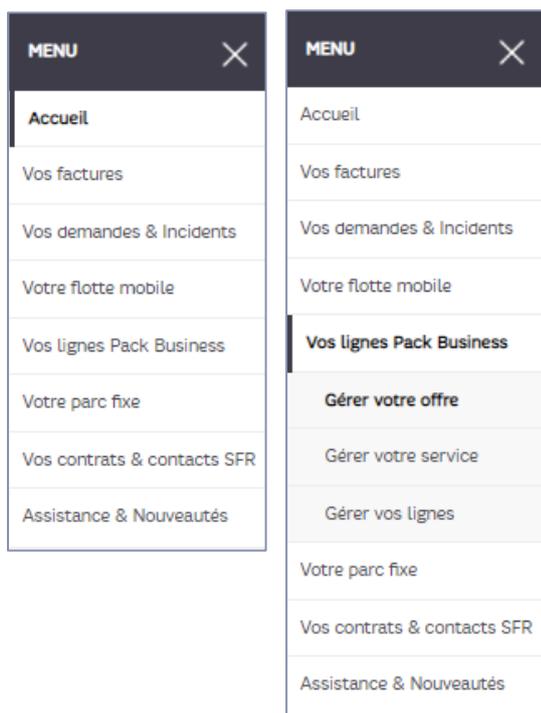
1ere Connexion

En tant que Gestionnaire de l'Espace Client, vous avez reçu 2 mails de la part de « Service Client SFR Business », l'un avec votre identifiant et l'url de l'Espace Client, et l'autre avec un lien de création de mot de passe personnel.

Rappel url Espace Client

<https://www.sfrbusiness.fr/espace-client/authentification>

Accès au Selfcare Pack Business Unifié



Le Selfcare Pack Business Unifié se décline dans les sous-menus

Gérer Votre offre

Pour la création de sites, l'activation de lignes et le suivi des portabilités

Gérer votre service

Pour paramétrer et accéder aux services transverses à l'offre

Gérer vos lignes

Pour paramétrer les lignes liées au Pack Business Unifié

2. Présentation générale des services du Pack Business Unifié

2.1 Principes et aperçu des services

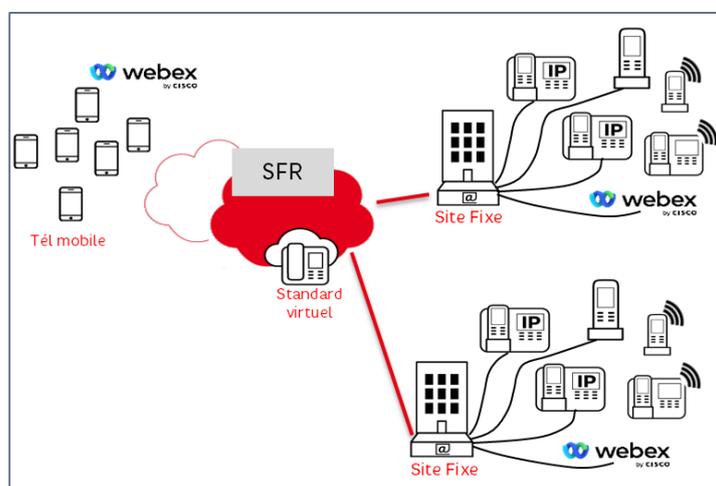
Pack Business Unifié est une offre de téléphonie managée hébergée par SFR.

Elle apporte tout le confort et la richesse de la téléphonie d'entreprise sans exiger le déploiement d'équipements complexes ni de compétences particulières.

2.1.1 Pour utiliser l'offre Pack Business Unifié

Il suffit de :

- ✓ Déclarer ses sites de téléphonie Fixe
- ✓ Disposer d'un accès Internet filaire sur chacun des sites ou d'un accès radio
- ✓ Connecter à Internet des postes IP SFR (poste, DECT, piveuvre ou ATA)
- ✓ Activer la carte SIM des lignes fixes avec support mobile
- ✓ Charger l'application Webex pour la softphonie et la collaboration
- ✓ Associer ses lignes mobiles au Pack Business Unifié



2.1.2 Les services de l'offre :

- ✓ Ligne fixe avec un numéro géographique pour les collaborateurs
 - Les supports possibles :
Poste IP, DECT IP, Carte SIM dans un terminal mobile (fin 2021), Application Webex (Ordinateur, smartphone ou tablette)
 - Les services disponibles :
Renvois d'appels, renvois programmés (calendrier), annonces personnalisables, filtrage d'appels sortants et entrants, sonnerie sur plusieurs lignes, mise en attente, transfert d'appel, interception d'appel, conférence, annuaire centralisé, journal d'appel, rattachement à un groupement d'appels, groupe d'interception.

✓ Postes IP associés à une ligne fixe

- Principe :

Un poste IP filaire est associé à la ligne à l'aide de son adresse mac et permet d'accéder aux services de téléphonie de l'offre.

- Les services disponibles :

Programmation de touches de supervision de lignes (touches BLF) et de touches de raccourci, accès à l'annuaire d'entreprise, connexion/déconnexion à ses groupements d'appels, transferts d'appel (dirigé ou aveugle), mise en pause (jusqu'à 20 appels simultanés), gestion des renvois, mise en conférence.

✓ DECT associés à une ligne fixe

- Principe :

Un DECT (téléphone sans fil) est associé à la ligne à l'aide de l'adresse mac de sa station de base et permet d'accéder aux services de téléphonie de l'offre.

- Les services disponibles :

Contacts personnels, accès à l'annuaire d'entreprise, connexion/déconnexion à ses groupements d'appels, transferts d'appel (dirigé, aveugle), mise en pause (2 appels simultanés), gestion des renvois, mise en conférence.

✓ Carte SIM associés à une ligne fixe (à venir fin 2021)

- Principe :

Une carte SIM est associée à une ligne avec forfait fixe et permet de simuler une ligne fixe en utilisant le réseau mobile. La carte SIM est insérée dans un terminal mobile au design similaire à un téléphone fixe (poste filaire ou DECT).

- Les services disponibles à l'aide du terminal mobile :

Contacts personnels, transferts d'appel, mise en pause (2 appels simultanés), gestion des renvois, mise en conférence et enfin accès à l'annuaire d'entreprise et connexion/déconnexion aux groupements d'appels via le selfcare.

✓ Association d'un numéro fixe géographique à une ligne mobile

- Principe :

La ligne fixe est alors complètement virtuelle et utilisée à partir de la ligne mobile de l'utilisateur. Celle-ci se voit rattacher une option « PABX Mobile ».

- Les services disponibles :

La ligne mobile gagne alors quasiment les mêmes services qu'une ligne fixe (sauf l'interception d'appels). Elle peut être appelée avec son numéro mobile mais aussi avec le numéro fixe. Elle peut afficher le numéro fixe au correspondant.

✓ Association d'une ligne fixe Pack Business Unifiée et d'une ligne mobile

- Principe :

La seule différence avec le service de numéro fixe est que la ligne fixe n'est pas virtuelle et qu'elle dispose d'un support matériel (Poste, DECT ou Webex)

- ✓ **Ligne fixe avec convertisseur analogique (ATA) pour la connexion d'un Fax**
- ✓ **Groupement d'appels avec un numéro géographique**
 - Principe :

Ce type de ligne est entièrement virtuel et complètement hébergé chez SFR.

Il permet de ne perdre aucun appel : Les correspondants appellent un numéro unique de l'entreprise et l'appel est distribué à un ensemble de collaborateurs selon leur disponibilité.
 - Les services disponibles :

Règles de distribution des appels en parallèle ou suivant un ordre prédéfini, annonces par défaut ou personnalisables, mode de débordement configurable (lorsqu'aucun collaborateur n'est disponible), Ajout ou suppression de membres, connexion ou déconnexion des membres.
- ✓ **Accueil Vocal Interactif (AVI) avec un numéro géographique**
 - Principe :

Ce type de ligne est entièrement virtuel et complètement hébergé chez SFR.

Il permet de renvoyer l'appel d'un correspondant vers le bon service de l'entreprise en lui proposant un menu interactif grâce auquel il peut choisir son interlocuteur en fonction la raison de son appel.
 - Les services disponibles :

Menus à 2 niveaux avec neuf renvois possibles par entrée de menu, personnalisation de l'annonce d'accueil et des annonces de sous-menu, modes heures ouvrées / heures non ouvrées.
- ✓ **Collaboration Webex associée à une ligne fixe**
 - Principe :

Webex est une application compatible PC, Mac, smartphone ou tablette, permettant de simuler une ligne fixe (softphonie) et donnant accès à des outils de collaboration en ligne.
 - Les services disponibles :

La plupart des services de téléphonie fixe et des outils de collaboration avancés : visiophonie, messagerie instantanée à deux ou plus, conférences, web conférence avec participants externes, audio conf, partage d'écran, échange de documents, espaces documentaires partagés entre des membres autorisés.
- ✓ **L'interception d'appels**

L'interception d'appels consiste à intercepter avec sa ligne, un appel entrant sur une autre ligne.

Exemple : un collaborateur entend sonner la ligne de son collègue qui s'est absenté quelques minutes. A l'aide de sa propre ligne il intercepte l'appel, pour répondre à la place de son collègue.

Il existe 3 méthodes d'interception d'appels au sein de l'entreprise :

- o L'interception simple :
Il suffit de composer le préfixe *95, suivi du numéro de la ligne du collègue.
- o Les groupes d'interception :
On peut créer des groupes d'interception et y rattacher des lignes fixes d'un même site. Lorsqu'une ligne du groupe reçoit un appel, celui-ci peut être intercepté par n'importe quelle autre ligne du groupe en composant simplement la combinaison *98 ou en activant une touche « interception » sur un poste IP.
- o Les touches de supervision :
Cela consiste à associer la ligne d'un collaborateur à une touche programmable du poste IP de la ligne de l'utilisateur en mode supervision. Dans ce cas, à chaque appel entrant sur la ligne du collaborateur, la touche du poste de l'utilisateur clignote, et il suffit de la presser pour intercepter l'appel.

2.2 La structure du Selfcare Gestionnaire

Comme déjà vu, le Selfcare Pack Business Unifié est organisé autour de 3 grands items



2.2.1 Gérer Votre offre

Le tableau affiché représente l'état de souscription de l'offre

- ✓ Le nombre total de forfaits souscrits (abonnements)
Le détail du nombre de lignes activées par type de forfait (surlignés en rouge)
- ✓ Le nombre total d'options souscrites (abonnements)
Le détail par type du nombre d'options attribuées (surlignés en rouge)

VOTRE OFFRE

182 forfaits
dont 93 disponibles

- Forfait Fixe**
65 attribués | 5 disponibles
- Forfait Analogique**
0 attribué | 28 disponibles
- Groupement d'Appels**
11 attribués | 17 disponibles
- Numéro Fixe pour Ligne Mobile**
7 attribués | 21 disponibles
- Accueil Vocal Interactif**
6 attribués | 22 disponibles

57 options
dont 18 disponibles

- Collaboration**
31 attribués | 16 disponibles
- Collaboration Premium**
8 attribués | 2 disponibles

COMPLÉTER VOS LIGNES

CONFIGURER DE NOUVELLES LIGNES

21 SITES

NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES
Toine Immo	0 PLACE SAINT ANTOINE 06520 GRASSE	7
Bordeaux - Relation Clients	1 RUE DU DOCTEUR GABRIEL PERY 33300 BORDEAUX	15
BRON - DEX	11 ALLEE DES DROITS DE L HOMME 69500 BRON	4

[Voir tout >](#)

DEMANDES DE PORTABILITÉ

Les boutons d'actions

- ✓ Rouge « Configurer de nouvelles lignes »
Pour créer de nouveaux sites et activer de nouvelles lignes et en attribuant les lignes forfait fixe et forfait numéro fixe aux collaborateurs auxquels elles sont destinées.
- ✓ Blanc « compléter vos lignes »
Pour saisir l'@Mac du Poste IP attribué à une ligne fixe pour le cas où la ligne a été activée avant de disposer du poste dont elle sera équipée.

Sites

- ✓ Liste des sites créés avec le nombre de lignes activées sur chaque site.
- ✓ Permet de modifier le nom ou de supprimer un site ne comportant aucune ligne.

Demandes de portabilité

- ✓ Suivi complet des demandes en cours, de portabilité de numéros.
- ✓ Permet de suivre l'avancement et de donner son accord en fonction du retour.

2.2.2 Gérer votre service

Visualisation – Gérer votre service

GÉRER VOTRE SERVICE

Statistiques

Consultez les statistiques d'appels entrants et sortants de vos utilisateurs.

[Accéder aux statistiques >](#)

CALENDRIERS

JOURS OUVRES

6h00_12h00

Marketing

[Voir tout >](#)

GROUPES D'INTERCEPTION

Accueil

Interception RCT

SAV

[Voir tout >](#)

Votre numérotation privée

Associer des numéros courts à vos lignes et celles de vos partenaires

[Gérer votre numérotation privée >](#)

Votre application

CISCO WEBEX

Télécharger l'application et accéder à votre service de collaboration Webex.

[Consulter et télécharger >](#)

Statistiques

Renvoie vers un portail de consultation des statistiques d'appels.

Calendriers

Donne la liste des calendriers utilisés dans les services de l'offres.

Un calendrier peut être renommé, consulté et modifié et enfin supprimé à la condition qu'il ne soit utilisé sur aucun service.

Groupes d'interception

Donne la liste des groupes d'interception et permet de les consulter, modifier le nom et modifier les membres.

Votre numérotation privée

Renvoie vers un portail de gestion des numéros courts et de l'annuaire externe de l'entreprise.

Votre application CISCO WEBEX

Renvoie vers un portail de téléchargement de l'application Webex.

2.2.3 Gérer vos lignes

Permet d'accéder à l'ensemble des lignes de l'offre site par site, ainsi que les lignes mobiles (mention « Avec PABX Mobile »).

Visualisation – Gérer vos lignes

GÉRER VOS LIGNES

QUE SOUHAITEZ-VOUS FAIRE ?

Gérer les lignes d'un site Rechercher des lignes

Nom ou adresse du site

22 SITES

NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES	
NANTES 3	13 AVENUE JACQUES CARTIER 44800 ST HERBLAIN	3	Voir vos lignes >
Bordeaux - Relation Clients	1 RUE DU DOCTEUR GABRIEL PERY 33300 BORDEAUX	15	Voir vos lignes >
BRON - DEX	11 ALLEE DES DROITS DE L HOMME 69500 BRON	4	Voir vos lignes >
VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX		4	Voir vos lignes >

3. Les Forfaits et Les Options

3.1 Forfait Fixe

3.1.1 Description

Ce forfait est prévu pour équiper un collaborateur avec une ligne fixe.

✓ **Site**

Une ligne fixe est nécessairement rattachée à un site de l'entreprise. C'est obligatoire pour acheminer correctement les appels d'urgence.

✓ **Utilisateur**

Le collaborateur utilisateur de la ligne est désigné par son nom et son prénom.

✓ **@mail**

L'utilisateur dispose obligatoirement d'une @mail **unique et fonctionnelle**.

Cette @mail est son identifiant de connexion unique pour :

- Se connecter au Selfcare utilisateur
- Se connecter à son compte Webex s'il dispose d'une option de collaboration

De plus, c'est sur cette @mail que l'utilisateur reçoit les mails de première connexion à son selfcare et le lien de réinitialisation de mot de passe s'il l'a oublié.

✓ **Numéro**

La ligne est activée avec un numéro fixe géographique dont la zone (ZNE) correspond à celle de l'adresse du site de la ligne.

✓ **Options**

Une ligne fixe peut être enrichie d'une option de collaboration (voir le § 3.6)

✓ **Support d'utilisation**

Une ligne fixe peut être utilisée à partir de différents supports :

- Postes IP (filaire) référencés par SFR
- DECT IP (sans fil) référencé par SFR
- Collaboration Webex
- Carte SIM (à venir fin 2021)

3.1.2 Accès dans le Selfcare

✓ **Activation**

Le forfait fixe fait partie des forfaits à choisir dans le parcours de configuration de nouvelles lignes.

✓ **Paramétrage**

Les lignes avec forfait fixe sont accessibles dans le menu « Gérer vos lignes » au niveau de leur site ou en les recherchant par nom, prénom ou numéro.

3.2 Forfait numéro fixe pour ligne mobile

3.2.1 Description

Ce forfait est prévu pour équiper d'un numéro fixe géographique, un collaborateur disposant uniquement d'une ligne mobile.

La ligne fixe ainsi créée est entièrement virtuelle dans le sens où les appels entrants et sortants ont lieu sur la ligne mobile mais elle peut alors être appelée à l'aide du numéro fixe et affiche le numéro fixe à ses correspondants.

De plus, la ligne mobile associée au forfait numéro fixe, bénéficie de quasiment tous les services de téléphonie de l'offre Pack Business Unifié et en particulier du Selfcare de paramétrage de ces services.

- ✓ **Site**

Ces lignes sont rattachées à un site pour faire correspondre le numéro géographique à la zone. En revanche, pour les appels d'urgence, ils sont gérés par le réseau mobile.

- ✓ **Utilisateur**

Le collaborateur utilisateur de ce forfait est désigné par son nom et son prénom.

- ✓ **@mail**

L'utilisateur dispose obligatoirement d'une @mail **unique et fonctionnelle**.

Cette @mail est son identifiant de connexion unique pour se connecter au Selfcare utilisateur (nota : la collaboration est incompatible avec le forfait numéro fixe).

- ✓ **Numéro**

La ligne est activée avec un numéro fixe géographique dont la zone (ZNE) correspond à celle de l'adresse du site de la ligne.

3.2.2 Accès dans le Selfcare et association à une ligne mobile :

- ✓ **Activation**

Le forfait numéro fixe fait partie des forfaits à choisir dans le parcours de configuration de nouvelles lignes.

- ✓ **Paramétrage**

- Ligne numéro Fixe

Les lignes avec forfait numéro fixe sont accessibles dans « Gérer vos lignes » au niveau de leur site ou en les recherchant par leur nom, prénom ou numéro.

- Ligne Mobile associée

Le détail d'une ligne mobile qui bénéficie d'un forfait numéro fixe est accessible de 2 manières :

- Depuis le détail de la ligne fixe associée, il suffit de basculer sur l'onglet de la ligne mobile associée

LIGNE PACK BUSINESS N° 02 53 49 14 88		LIGNE MOBILE ASSOCIÉE N° 06 24 61 60 76	
RAPPEL DES INFORMATIONS			
Nom	BENOIT		
Prénom	CORINNE		

- Dans « Gérer vos lignes », dans la liste des sites on trouve le site « VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX » qui en réalité n'est pas un site mais contient l'ensemble des lignes mobiles associées à l'offre Pack Business Unifié

VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX	
Choisir un autre site >	
Numéro, nom, prénom	
520 LIGNES	 
06 11 81 94 19	

✓ Association de la ligne forfait numéro fixe avec une ligne mobile

Précision : la ligne mobile doit être souscrite pour la même raison sociale et parmi les offres mobiles de SFR Business.

Au niveau du « rappel des informations » dans le détail de la ligne numéro fixe, utiliser l'action « Associer à une ligne mobile »

RAPPEL DES INFORMATIONS		
Nom	Duchamp	Modifier les coordonnées >
Prénom	Marcel	
Email	marcel.duchamp@mail.com	
Numéro de ligne	01 87 04 18 56	
Ligne mobile associée	Aucune	Associer à une ligne mobile >

Avertissement : lorsqu'elle est acquittée (toast vert de prise en compte affiché par le selfcare), l'association des deux lignes peut prendre plus d'une heure.

3.3 Forfait analogique

3.3.1 Description

Ce forfait est prévu pour équiper un site d'un FAX analogique.

Il fonctionne avec une passerelle numérique/analogique communément appelée ATA.

Il peut également être utilisé pour tout autre terminal analogique comme un portail analogique.

✓ **Site**

Ces lignes sont rattachées à un site pour faire correspondre le numéro géographique à la zone.

✓ **Nom**

La ligne dispose juste d'un nom au choix du gestionnaire.

✓ **Numéro**

La ligne est activée avec un numéro fixe géographique dont la zone (ZNE) correspond à celle de l'adresse du site de la ligne.

✓ **Support d'utilisation**

ATA référencé par SFR.

3.3.2 Accès dans le Selfcare

✓ **Activation**

Le forfait analogique fait partie des forfaits à choisir dans le parcours de configuration de nouvelles lignes.

✓ **Paramétrage**

Les lignes analogiques sont accessibles dans le menu « Gérer vos lignes » au niveau de leur site ou en les recherchant par nom ou numéro.

3.4 Forfait Groupement d'appels

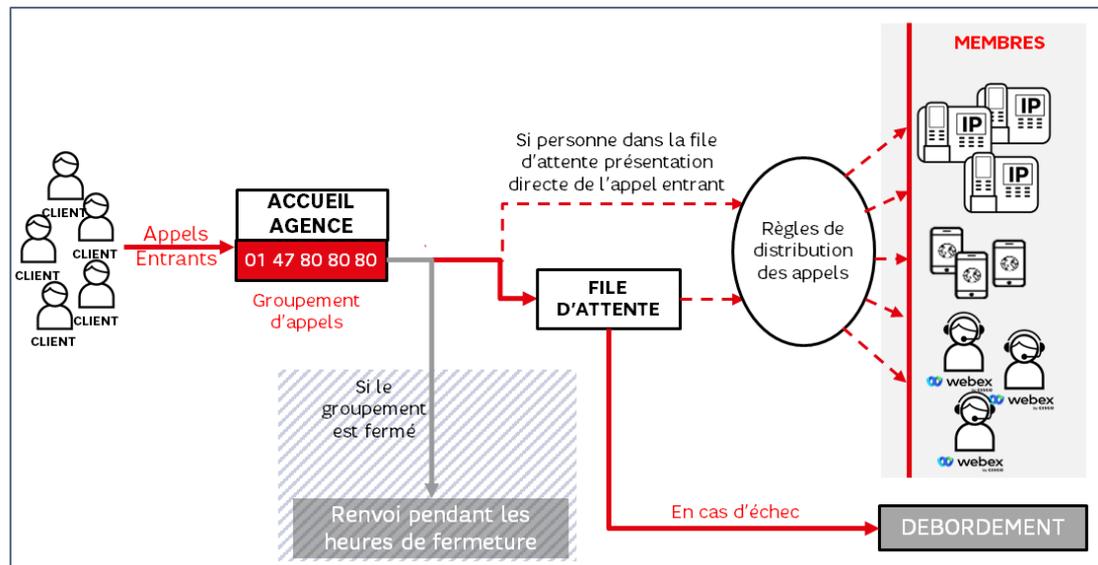
3.4.1 Description

Le forfait groupement d'appels permet de disposer d'un service de distribution d'appels vers une équipe de collaborateurs. Il s'appuie sur un numéro fixe unique, qui sert de point d'entrée aux appels entrants. Il ne nécessite aucune infrastructure physique particulière et est entièrement hébergé dans le réseau de SFR.

Sur présentation d'un appel au groupement, le groupement procède en 3 phases :

1. Présentation de l'appel entrant selon la règle de distribution d'appel définie par le gestionnaire, à des lignes déclarées membres du groupement et connectées.

2. Si aucune ligne n'est disponible (non connecté, sans réponse ou en ligne), ou si des appels entrants sont déjà en attente, l'appel tombe dans la file d'attente. Il sera distribué dans l'ordre de la file d'attente, dès qu'une ligne membre du groupement sera en position de répondre (connectée, pas en communication et répondant au critère de distribution de l'appel).
3. En cas d'échec (temps d'attente maximum écoulé, nombre maximum d'appels dans la file atteint), l'appel passe vers le scénario de débordement prédéfini.



✓ Les membres

Toutes les lignes fixes activées dans l'offre Pack Business Unifié, quel que soit leur site de rattachement, ainsi que les lignes mobiles associées peuvent être membre d'un ou de plusieurs groupements d'appels. Chaque ligne a la possibilité de se connecter ou de se déconnecter de ses groupements.

Le détail du rattachement et du fonctionnement est décrit dans le chapitre 7 paramétrage d'un groupement d'appels.

✓ Les règles de distribution d'appels

Elles sont paramétrables par le gestionnaire et permettent de déterminer dans quel ordre les lignes membre sont sollicitées, le temps de sonnerie, le fonctionnement de la file d'attente, les annonces entendues par l'appelant ... etc

Le détail du paramétrage de la distribution d'appels est décrit dans le chapitre 7 paramétrage d'un groupement d'appels.

✓ Le scénario de débordement

Il est paramétrable par le gestionnaire et permet de renvoyer l'appel vers un disque de dissuasion ou vers un numéro.

✓ **Mode Fermeture – à venir non disponible**

Il est possible de définir un numéro de renvoi immédiat pendant les heures de fermeture du groupement d'appels selon un calendrier au choix du gestionnaire.

L'activation d'un groupement d'appels est basée sur les éléments suivants :

✓ **Site**

Un groupement d'appels est nécessairement rattaché à un site de l'entreprise pour bénéficier d'un numéro géographique. Le site d'un groupement d'appels ne préjuge pas du site de rattachement de ses membres.

✓ **Nom**

La ligne dispose juste d'un nom au choix du gestionnaire.

✓ **Numéro**

Le groupement d'appels est activé avec un numéro fixe géographique dont la zone (ZNE) correspond à celle de l'adresse du site de la ligne.

3.4.2 Accès dans le Selfcare

✓ **Activation**

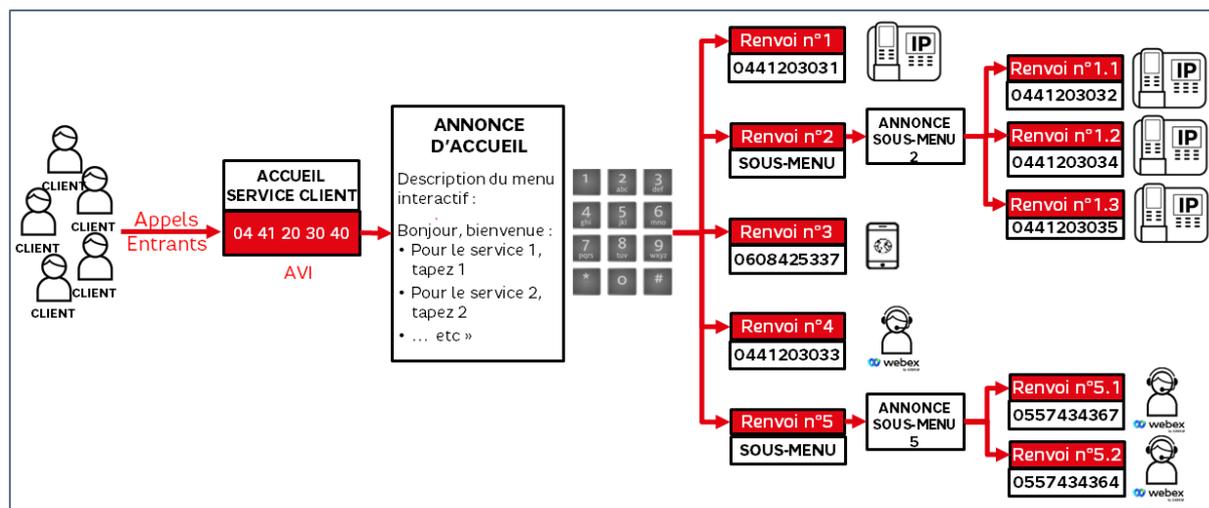
Le forfait groupement d'appel fait partie des forfaits à choisir dans le parcours de configuration de nouvelles lignes.

✓ **Paramétrage**

Les groupements d'appels sont accessibles dans le menu « Gérer vos lignes » au niveau de leur site ou en les recherchant par leur nom ou leur numéro.

3.5 Forfait Accueil Vocal Interactif

3.5.1 Description



Le forfait Accueil Vocal Interactif (AVI) permet à partir d'un numéro fixe, de disposer d'un service de distribution d'appels, selon un menu interactif prédéfini. Il ne nécessite aucune infrastructure physique particulière et est entièrement hébergé dans le réseau de SFR. Il permet de gérer une distribution d'appel à 2 niveaux :

- ⇒ Niveau 1 : associe des touches à un renvoi vers un numéro ou vers un sous-menu,
- ⇒ Niveau 2 : associe des touches du sous-menu à un renvoi simple vers un numéro

Un appel entrant est toujours décroché et une annonce d'accueil est jouée au correspondant qui lui décrit le menu et le chiffre à saisir sur son clavier pour le service vers lequel il souhaite être dirigé.

- ✓ Le menu principal, ou menu de niveau 1, est décrit par l'annonce d'accueil. Selon le paramétrage, chaque touche peut correspondre :
 - soit à un renvoi simple vers un numéro, et alors l'appel du correspondant est renvoyé vers ce numéro
 - soit à un sous-menu, et alors une nouvelle annonce est jouée au correspondant.
- ✓ Un sous-menu ou menu de niveau 2, est décrit par l'annonce de sous-menu. Selon le paramétrage, chaque touche correspond à un renvoi simple vers un numéro.

Un menu de niveau 1 ou de niveau 2, peut contenir 9 entrées maximum en tapant un des chiffres du clavier de 1 à 9.

Il n'est pas obligatoire que les 9 touches soient toutes définies, mais pour plus de confort, il est préférable que les touches définies se suivent dans l'ordre numérique croissant.

Les lignes vers lesquelles sont renvoyées les appels peuvent être de n'importe quelle nature : fixes ou mobiles, physique ou virtuelles, internes ou externes. Seuls les numéros spéciaux et les numéros internationaux hors Europe, ne sont pas autorisés.

Point d'attention : Les renvois paramétrés dans les menus d'un accueil vocal interactif génèrent des tickets d'appels sortant en provenance de l'accueil vocal interactif, facturé au même tarif que les appels sortants d'une ligne fixe.

Horaires d'ouverture et de fermeture : Il est possible d'associer un calendrier à un accueil vocal interactif. Cela permet de définir un fonctionnement avec une annonce d'accueil et un menu pour les horaires d'ouverture et un fonctionnement différent avec une autre annonce d'accueil et un autre menu en horaires et périodes de fermeture.

L'activation d'un Accueil Vocal Interactif est basée sur les éléments suivants :

- ✓ **Site**
Un Accueil Vocal Interactif est nécessairement rattaché à un site de l'entreprise pour bénéficier d'un numéro géographique. Le site d'un Accueil Vocal Interactif ne préjuge pas du site de rattachement des lignes vers lesquelles les appels sont renvoyés.
- ✓ **Nom**
La ligne dispose juste d'un nom au choix du gestionnaire.

✓ **Numéro**

L'Accueil Vocal Interactif est activé avec un numéro fixe géographique dont la zone (ZNE) correspond à celle de l'adresse du site de l'AVI.

3.5.2 Accès dans le Selfcare

✓ **Activation**

Le forfait Accueil Vocal Interactif fait partie des forfaits à choisir dans le parcours de configuration de nouvelles lignes.

✓ **Paramétrage**

Les lignes Accueil Vocal Interactif sont accessibles dans le menu « Gérer vos lignes » au niveau de leur site ou en les recherchant par leur nom ou leur numéro.

3.6 Options de Collaboration

3.6.1 Description

La « collaboration » consiste en un applicatif doublé de services hébergés dans le cloud, qui apportent aux utilisateurs sur tous les types de terminaux, PC, Mac, smartphone ou tablette (Apple et Android), les fonctionnalités nécessaires à un travail collaboratif à distance.

La collaboration SFR s'appuie sur la solution WEBEX de Cisco. A travers l'application Webex, elle apporte les services suivants :

- ✓ La téléphonie d'entreprise avec un statut de présence
- ✓ L'organisation de conférences avec partage d'écran, partage de documents, web conférence et audio conférence pour les invités externes
- ✓ La messagerie instantanée pour 2 personnes ou plus
- ✓ Des espaces partagés de stockages et d'échange de documents à destination des personnes autorisées par le propriétaire de l'espace.

Dans l'offre Pack Business Unifié, l'accès aux options Webex n'est possible que pour les utilisateurs de Forfait Fixe. Elles sont au nombre de 3 :

✓ **Softphonie**

Cette option est incluse. Elle donne accès aux services de téléphonie et à la participation à des conférences en interne.

✓ **Collaboration**

Cette option doit être souscrite (abonnement). Elle donne accès à l'ensemble des services de collaboration avec une salle de conférence personnelle de 25 participants maximum.

✓ Collaboration premium

Cette option doit être souscrite (abonnement). Elle donne accès à l'ensemble des services de collaboration avec une salle de conférence personnelle de 1000 participants.

3.6.2 Accès dans le Selfcare

✓ Activation – rattachement

Les options de collaborations peuvent être positionnées de deux manières :

- A l'activation d'une ligne avec forfait fixe, lors de l'étape Option et matériel
- Après activation de la ligne, dans « Gérez vos lignes » à partir du détail de la ligne, il est possible de rajouter une option de collaboration

✓ Modification ou Suppression

Dans « Gérez vos lignes » à partir du détail de la ligne, il est possible de changer d'option de collaboration ou de la supprimer.

4. Fonctionnalités transverses aux lignes **et à l'offre**

4.1 Sites

4.1.1 Description

Dans l'offre Pack Business Unifié, un site désigne un site physique* de l'entreprise. Dans son offre il peut y avoir autant de sites que nécessaire.

Un site est défini par :

- Un nom au choix du gestionnaire
- Une adresse normalisée

A un site sont rattachés des lignes, les groupes d'interception et les annonces d'AVI et de groupements d'appels.

* Site physique : le site « VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX », n'est pas un site physique et c'est le seul. Il est créé automatiquement et contient l'ensemble des lignes mobiles associées à l'offre Pack Business Unifié.

4.1.2 Paramétrage

✓ Création

Les sites sont créés dans le parcours « Configurer de nouvelles lignes »

✓ Consultation

- > Menu « Gérer votre offre »
- > SITES

21 SITES		
NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES
BRON - DEX	11 ALLEE DES DROITS DE L HOMME 69500 BRON	4
Toine Immo	0 PLACE SAINT ANTOINE 06520 GRASSE	7
Bordeaux - Relation Clients	1 RUE DU DOCTEUR GABRIEL PERY 33300 BORDEAUX	15

[Voir tout >](#)

Donne le nombre de Sites (dans l'exemple : 21)
Donne le nombre de lignes rattachées à chaque site

Si l'entreprise comporte plus de 3 sites, choisir « Voir tout » pour les visualiser tous :

SITES DE L'ENTREPRISE			
NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES	
Bordeaux - Relation Clients	1 RUE DU DOCTEUR GABRIEL PERY 33300 BORDEAUX	15	⋮
Toine Immo	0 PLACE SAINT ANTOINE 06520 GRASSE	7	⋮
BRON - DEX	11 ALLEE DES DROITS DE L HOMME 69500 BRON	4	⋮
Nantes 2	0 RUE EUCLIDE 44800 ST HERBLAIN	6	⋮
NANTES 3	13 AVENUE JACQUES CARTIER 44800 ST HERBLAIN	3	⋮

✓ Modification

- > « Gérer votre offre »
- > SITES > Voir tout

NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES	
Bordeaux - Relation Clients	1 RUE DU DOCTEUR GABRIEL PERY 33300 BORDEAUX	15	⋮ Voir vos lignes
Toine Immo	0 PLACE SAINT ANTOINE 06520 GRASSE	7	⋮ Modifier le nom

Seul le nom d'un site peut être modifié.

Modification de l'adresse : à venir (correspond à un déménagement)

Suppression d'un site : à venir (lorsqu'aucune ligne n'est rattachée au site)

4.2 Calendriers

4.2.1 Utilisation

Forfaits, lignes concernés	Services	Création de calendriers		Comportement par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Renvoi programmé Annonce d'accueil	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Renvoi inactif Pas d'annonce
- Grpt d'appels	Mode fermeture	Gestionnaire	Oui	Pas de fermeture
- Accueil vocal interactif	Comportement pendant la fermeture	Gestionnaire	Oui	Pas de calendrier

4.2.2 Description

Un calendrier est défini par :

- Un nom au choix du gestionnaire
- Des horaires d'ouverture quotidiens*
- Des périodes de fermeture

* les horaires de fermeture quotidiens sont déduits des horaires d'ouverture

4.2.3 Paramétrage

4.2.3.1 Consultation

Les calendriers sont consultables à partir de la liste des calendriers

- > Menu « Gérer votre service »
- > CALENDRIERS

CALENDRIERS
JOURS OUVRES
6h00_12h00
Marketing
Voir tout >

Si l'entreprise a plus de 3 calendriers, choisir « Voir tout » pour les visualiser tous

CALENDRIERS	
NOUVEAU CALENDRIER	
NOM DU CALENDRIER	
Marketing	⋮
6h00_12h00	⋮
Calendrier_VLZ	⋮
Lycee avec mercredi et samedi matin	⋮

4.2.3.2 Création

Un calendrier peut être créé à 2 endroits :

1. Dans Gérer vos services > CALENDRIERS > Voir tout
Action « NOUVEAU CALENDRIER »
2. Au niveau de chaque service, il est possible de créer un calendrier « à la volée »
Dans ce cas, le calendrier vient automatiquement s'ajouter à liste des calendriers de l'entreprise

« NOUVEAU CALENDRIER » permet d'ouvrir la fenêtre de création :

Nouveau calendrier ✕

1 Horaires d'ouverture ——— **2** Périodes de fermeture

HORAIRE D'OUVERTURE QUOTIDIENS

Horaires De à

Pause déjeuner oui non

De à

Les jours où s'applique l'horaire type L M M J V S D

Ajouter un nouveau type d'horaires +

ANNULERSUIVANT

Horaires d'ouverture : c'est une première étape obligatoire

- **Horaires** : permet de définir les horaires de début et de fin de journée
- **Pause déjeuner** : à « oui » permet de définir des horaires de fermeture sur la pause déjeuner
- **Les jours où s'applique l'horaire type** : cela signifie que les horaires définis ci-dessus doivent être appliqués aux jours de la semaine sélectionnés.

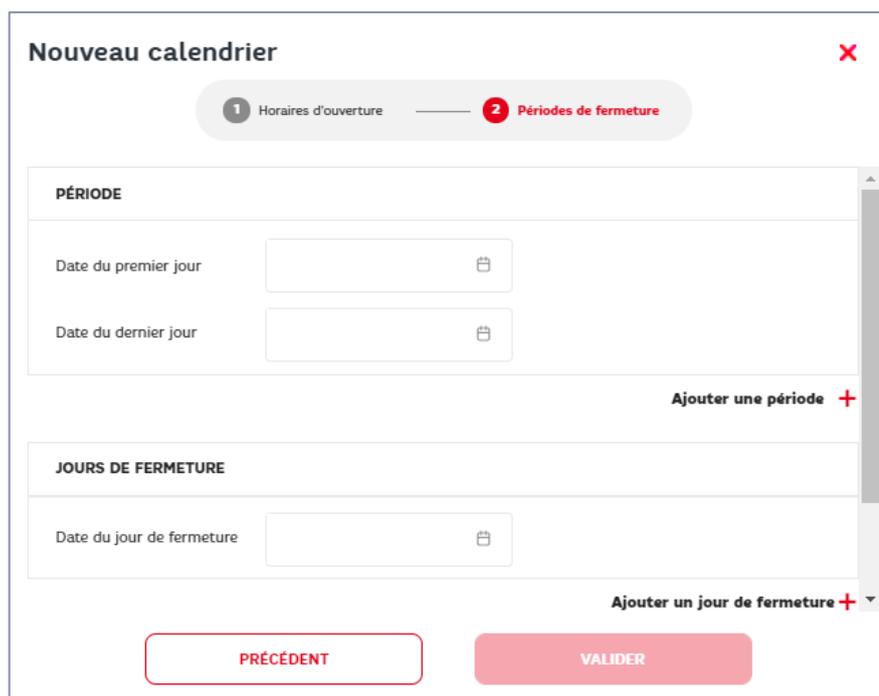
Dans cet exemple, les jours sont sélectionnés du lundi au vendredi



- L'action « Ajouter un nouveau type d'horaires » : permet de définir des
- horaires différents pour d'autres jours de la semaine. Par exemple, il est fréquent d'avoir des horaires différents le samedi ou le dimanche (ouverture le matin seulement ou horaire de fermeture différent). Lorsqu'on coche un jour, déjà coché précédemment, il est décoché automatiquement dans les horaires types précédents.

L'image est une capture d'écran d'une interface utilisateur intitulée "Nouveau calendrier". Elle est divisée en deux sections principales. La section supérieure, "Horaires d'ouverture", est marquée d'un "1" rouge et contient un sélecteur de jours de la semaine avec L, M, M, J, V sélectionnés. La section inférieure, "Périodes de fermeture", est marquée d'un "2" gris et est intitulée "HORAIRE D'OUVERTURE QUOTIDIENS". Elle contient des champs pour "Horaires" (De [] à []), "Pause déjeuner" (oui/non) avec "non" sélectionné, et un autre sélecteur de jours de la semaine avec L, M, M, J, V sélectionnés. Des boutons "ANNULER" et "SUIVANT" sont situés en bas.

Périodes de fermeture : Lorsque les horaires sont définis, faire suivant pour définir les jours et les périodes de fermeture (si souhaités)



The screenshot shows a modal window titled "Nouveau calendrier" with a close button (X) in the top right corner. At the top, there are two steps: "1 Horaires d'ouverture" and "2 Périodes de fermeture", with the second step being active. The form is divided into two main sections: "PÉRIODE" and "JOURS DE FERMETURE".

PÉRIODE

Date du premier jour

Date du dernier jour

Ajouter une période +

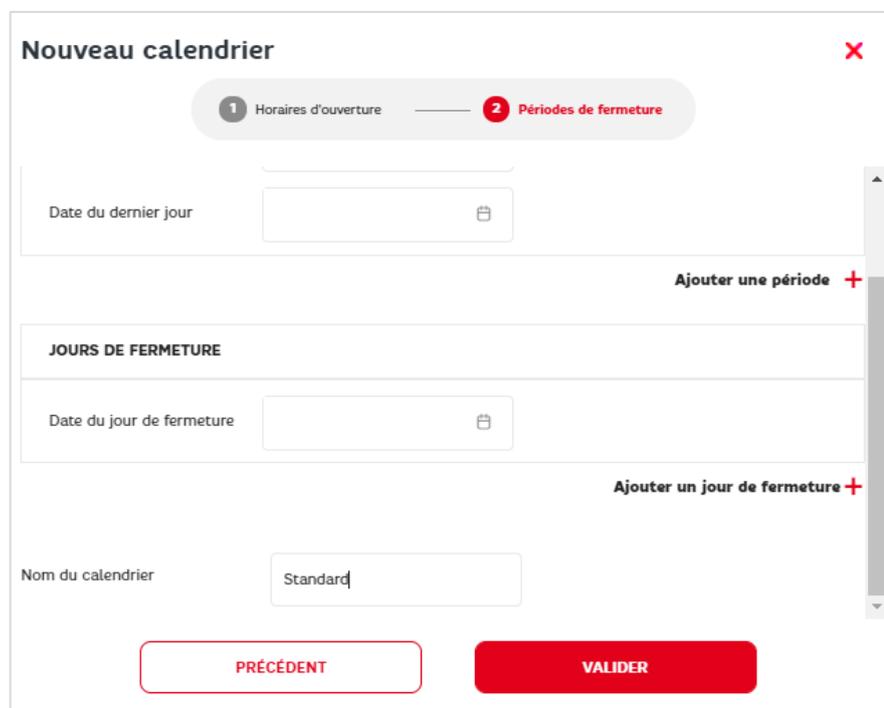
JOURS DE FERMETURE

Date du jour de fermeture

Ajouter un jour de fermeture +

At the bottom, there are two buttons: "PRÉCÉDENT" (outlined) and "VALIDER" (solid red).

Nom du calendrier : pour terminer, il est nécessaire de donner un nom au calendrier. Faire glisser l'ascenseur vers le bas et saisir le nom souhaité, puis valider.



This screenshot shows the same "Nouveau calendrier" modal window, but with the "Nom du calendrier" field visible at the bottom. The "Périodes de fermeture" step remains active. The "Date du dernier jour" field is now visible above the "Ajouter une période +" button.

Nouveau calendrier

1 Horaires d'ouverture — 2 Périodes de fermeture

Date du dernier jour

Ajouter une période +

JOURS DE FERMETURE

Date du jour de fermeture

Ajouter un jour de fermeture +

Nom du calendrier

At the bottom, the "PRÉCÉDENT" button is outlined, and the "VALIDER" button is solid red.

4.2.3.3 Modifier le nom d'un calendrier

Pour modifier le nom d'un calendrier, cliquer sur les 3 points verticaux à droite du calendrier concerné et choisir « Modifier le nom »

NOM DU CALENDRIER		
Marketing	⋮	 Modifier le nom
6h00_12h00	⋮	 Modifier les horaires
		 Supprimer le calendrier

Modifier le Nom du calendrier et faire « VALIDER »

Modification nom du calendrier ✕

Nom du calendrier

ANNULERVALIDER

4.2.3.4 Suppression d'un calendrier

Un calendrier ne peut être supprimé qu'à la condition qu'il ne soit utilisé nulle part. Il n'est pas possible d'indiquer ici dans quel service est utilisé un calendrier. Pour supprimer un calendrier, il suffit de choisir « supprimer le calendrier ».

Suppression du calendrier ✕

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer le calendrier Marketing ?

ANNULERVALIDER

4.2.3.5 Visualiser et modifier un calendrier

Pour consulter et modifier un calendrier, cliquer sur les 3 points verticaux à droite du calendrier concerné et choisir « Modifier les horaires »

NOM DU CALENDRIER		
Marketing	⋮	 Modifier le nom
6h00_12h00	⋮	 Modifier les horaires
Calendrier_VLZ	⋮	 Supprimer le calendrier

La fenêtre des horaires du calendrier s'affiche et permet de les modifier comme lors de la création du calendrier :

The screenshot shows a web form titled "Lycee avec mercredi et samedi matin" with a close button (X) in the top right. Below the title is a progress indicator with two steps: "1 Horaires d'ouverture" (active) and "2 Périodes de fermeture". The main section is titled "HORAIRE D'OUVERTURE QUOTIDIENS". It contains the following fields:

- "Horaires": "De 08:00 à 19:00"
- "Pause déjeuner": "oui" (selected with a radio button) and "non" (unselected)
- "De 12:30 à 13:30"
- "Les jours où s'applique l'horaire type": A row of seven circular buttons labeled L, M, M, J, V, S, D. The L, M, M, and V buttons are filled black, while S and D are white with black outlines.

At the bottom of the form are two buttons: "ANNULER" (white with red border) and "SUIVANT" (solid red).

Faire suivant pour modifier si nécessaire les jours et périodes de fermeture :

The screenshot shows the same web form, now at step "2 Périodes de fermeture". The progress indicator shows "1 Horaires d'ouverture" (greyed out) and "2 Périodes de fermeture" (active). The main section is titled "PÉRIODE" and contains:

- "Date du premier jour": 20/07/2021 with a trash icon
- "Date du dernier jour": 20/08/2021 with a trash icon
- "Ajouter une période +": A link with a plus sign.

Below this is the "JOURS DE FERMETURE" section with:

- "Date du jour de fermeture": 14/07/2021 with a trash icon

At the bottom are two buttons: "PRÉCÉDENT" (white with red border) and "VALIDER" (solid red).

Le nom n'est pas modifiable ici – Faire « VALIDER » pour prendre en compte les modifications.

4.3 Groupes d'interception

4.3.1 Description

Rappel : On peut créer des groupes d'interception et y rattacher des lignes fixes d'un même site. Lorsqu'une ligne du groupe reçoit un appel, celui-ci peut être intercepté par n'importe quelle autre ligne du groupe en composant simplement la combinaison *98 ou en activant une touche « interception » sur un poste IP.

Un groupe d'interception est défini par :

- Un nom au choix du gestionnaire
- Ses membres

On peut créer autant de groupes d'interception que souhaité, le nombre maximum de membres étant égal à celui des utilisateurs du site.

Une ligne ne peut faire partie que d'1 seul groupe d'interception

4.3.2 Paramétrage

4.3.2.1 Consultation

- > Menu « Gérer votre service »
- > GROUPES D'INTERCEPTION



Si l'entreprise a plus de 3 groupes, choisir « Voir tout » pour les visualiser tous

4.3.2.2 Création

Pour créer un groupe d'interception, aller dans :

- Menu « Gérer vos services »
- > GROUPES D'INTERCEPTION
- > Voir tout

Et choisir l'action « NOUVEAU GROUPE »

AJOUT D'UN GROUPE D'INTERCEPTION

CARACTÉRISTIQUES

Nom * Site * Sélectionner * Champ obligatoire

MEMBRES

Aucun membre sélectionné

	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE	
«	<	1	>	»

Nom : obligatoire et à choisir librement mais sans caractères spéciaux
Site : il faut sélectionner le site du groupe pour pouvoir associer des membres

AJOUT D'UN GROUPE D'INTERCEPTION

CARACTÉRISTIQUES

Nom * Site * Toine Immo * Champ obligatoire

MEMBRES

Aucun membre sélectionné

	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE
<input type="checkbox"/>	Camille	Dumoulin	04 83 05 01 88
<input type="checkbox"/>	Stéphane	Biel	04 83 05 01 73

Pour associer des membres, il suffit de les cocher :

L'action « Voir les X membres du groupe » permet de visualiser les lignes du site sélectionnées dans le groupe.

L'action « Masquer la sélection » permet d'afficher toutes les lignes du site pour pouvoir ajouter des membres.

MEMBRES			
Masquer la sélection			
<input checked="" type="checkbox"/>	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE
<input checked="" type="checkbox"/>	Camille	Dumoulin	04 83 05 01 88
<input checked="" type="checkbox"/>	Antoine	Pinson	04 83 05 01 72

Si le nom a bien été complété, il suffit de valider pour créer le groupe d'interception avec les membres choisis.

4.3.2.3 Consultation

Pour visualiser les membres d'un groupe d'interception,
Menu « Gérer vos services » > GROUPES D'INTERCEPTION > Voir tout

- Cliquer l'action « Modifier » du groupe de son choix.
- Cliquez l'action « Voir les X membres du groupes »

4.3.2.4 Modification, suppression

Pour modifier ou supprimer un groupe d'interception,
Menu « Gérer vos services »

> GROUPES D'INTERCEPTION

> Choisir Voir tout » et Cliquer l'action « Modifier » du groupe de son choix

- Le nom est modifiable ici :

GROUPE D'INTERCEPTION INTERCEPTION RCT

CARACTÉRISTIQUES

Nom *

Interception RCT

* Champs obligatoires

Supprimer le groupe

MEMBRES

- L'action « Supprimer le groupe » permet de supprimer le groupe sans vérification particulière.
- L'action « Masquer la sélection » permet d'afficher toutes les lignes du site.
 - ⊙ Cocher une ligne permet d'ajouter un membre
 - ⊙ Décocher une ligne permet de supprimer un membre

MEMBRES			
Voir les 2 membres du groupe			
<input type="checkbox"/>	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE
<input checked="" type="checkbox"/>	Camille	Dumoulin	04 83 05 01 88
<input type="checkbox"/>	Stéphane	Biel	04 83 05 01 73
<input checked="" type="checkbox"/>	Ancoine	Pinson	04 83 05 01 72
<input type="checkbox"/>	Valérie	Diaz	04 83 05 01 74

4.4 Télécharger une annonce

4.4.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles - Groupements d'appels - Accueil vocal interactif	Gestionnaire	Oui	Annonce par défaut
	Utilisateur	Non	Annonce par défaut
			Annonce par défaut
			Pas d'annonce

Pour les différents services d'annonces utilisées sur les appels entrants ou en cours (décrits dans les paragraphes suivants), l'offre permet au gestionnaire de personnaliser une annonce en déposant la bande son de son choix, depuis son environnement bureautique.

Liste des services d'annonce :

Type de Ligne	SERVICES	Interruptive	Non interruptive	Conservée après remplacement
- Forfait fixe	Annonce d'accueil	X	X	Non
- Ligne mobile	Double appel	X	na	Non
	Mise en attente	na	na	Non
Groupement d'appels	Annonce d'accueil	X	X	Oui
	Attente	na	na	Oui
	Dissuasion	na	na	Non concerné

Accueil vocal interactif	Annonce d'accueil Sous-menu	X	na	Oui
--------------------------	-----------------------------	---	----	-----

Les fichiers audios à télécharger doivent répondre à la spécification suivante :

- Format : MP3 ou Wav
- Taille : 2 mn maximum

4.4.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES < Type de Ligne »
BLOC	Selon le service

Se positionner sur l'annonce à modifier et déplier le nom de l'annonce.

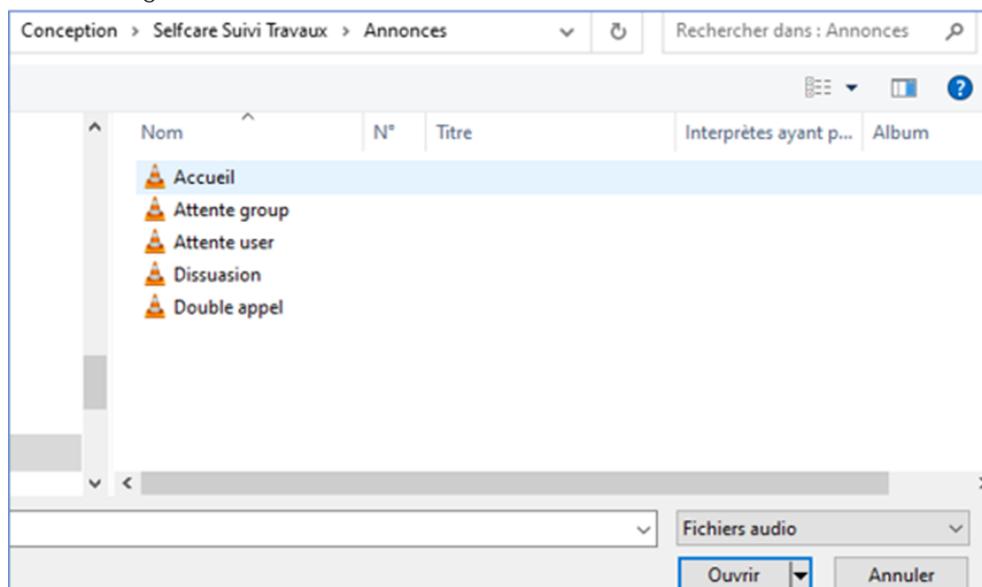
- ✓ L'annonce par défaut est toujours sélectionnable.
- ✓ Faire « + Nouvelle annonce » pour télécharger une nouvelle annonce »



Cliquer sur le bouton « SELECTIONNER UN FICHIER MP3 OU WAV » :



Choisir le fichier à télécharger et faire ouvrir :



Faire « AJOUTER L'ANNONCE » :

Téléchargez votre annonce d'accueil ✕

Fichier importé * : Accueil.wav **MODIFIER**

L'ajout de cette nouvelle annonce supprimera et remplacera l'annonce actuelle.

ANNULER **AJOUTER L'ANNONCE**

Mise en attente prédefinie ▾

Avant d'ajouter l'annonce, il est encore possible de modifier le fichier sélectionné.

4.5 Annonces de groupements **d'appels et d'accueils** vocaux interactifs

4.5.1 Utilisation

Forfaits, lignes concernés	Services	Création de calendriers		Comportement par défaut
- Groupements d'appels	Annonce d'accueil Annonce d'attente Disque de dissuasion	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	Activée avec les annonces par défaut
- Accueils vocaux interactifs	Annonce d'accueil Sous-menu	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	désactivées

4.5.2 Description

Ces services d'annonce et leur paramétrage, sont décrits dans les chapitres 7 et 8.

Pour les Groupements d'appels et les accueils vocaux interactifs, les annonces sont gérées différemment des annonces des lignes utilisateurs (Forfait fixe et lignes mobiles). En effet, en cas de changement d'annonce, l'annonce téléchargée et affectée précédemment est conservée au niveau du site.

Ainsi, depuis la page « Gérer votre service », il est possible de gérer site par site, l'ensemble des annonces téléchargées sur chacun des services des groupements d'appels et des accueils vocaux interactifs.

La liste des annonces disponibles sur un site est visible lorsqu'on personnalise une annonce pour un groupement d'appels ou un AVI.

Sur chaque site il est possible de modifier une annonce, c'est-à-dire qu'en chargeant un nouveau fichier audio à la place de cette annonce, **elle sera modifiée sur tous les groupements d'appels ou tous les AVI du site qui l'utilisent.**

Il est également possible de supprimer une annonce lorsqu'elle n'est utilisée sur aucune ligne.

4.5.3 Gestion et consultation des annonces

> Menu « Gérer votre service »

> « ANNONCES DES GROUPES D'APPELS ET ACCUEIL VOCAL INTERACTIF »



Faire « Gérer vos annonces » pour afficher la liste des sites et leur nombre d'annonces :

Rechercher			
Nom ou adresse du site			
35 SITES			
NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE D'ANNONCES	
VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX		0	
M010_SARREGUEMINES	57 RUE DE 2 PONTS 57200 SARREGUEMINES	22	Voir les annonces >
M032_Lemans	0 LIEU DIT LA FANIERE 72530 YVRE L EVEQUE	22	Voir les annonces >
M022_LISSES	0 RUE DU CLOS AUX POIS 91090 LISSES	26	Voir les annonces >
M019_Monthéry	0 RUE DU PONT AUX PINS 91310 MONTLHERY	22	Voir les annonces >
M036_NANTES (VERTOU)	31 ROUTE DU MORTIER VANNERIE 44120 VERTOU	24	Voir les annonces >

Choisir le site dont on souhaite gérer les annonces :

ANNONCES DES GROUPES D'APPELS ET DES AVI

M010_SARREGUEMINES
57 RUE DE 2 PONTS, 57200
SARREGUEMINES

[Changer de site >](#)

Nom

ANNONCE	NOMBRE DE GROUPES D'APPELS	NOMBRE D'AVI CONCERNÉS	
M010-01	1	0	⋮
M010-02	1	0	⋮
M010-05	1	0	⋮
M010-06	1	0	⋮

Le nombre de groupements d'appels ou d'AVI est cliquable et permet d'afficher la liste des lignes sur lesquelles l'annonce est affectée.

L'annonce : M010-01 est affectée aux groupes d'appels suivants

Nom

NUMERO ASSOCIE	GRUPE D'APPEL	
33 35 51 70 16 0	M010 Accueil Service Client	Gérer la ligne >

<< < 1 > >>

« Gérer la ligne » permet de basculer sur le détail du paramétrage du groupement d'appels ou de l'accueil vocal interactif.

Les 3 points à la verticale à droite permettent d'agir sur l'annonce

Pour les annonces affectées au moins une fois, seul le menu « Modifier l'annonce » est présent

M032 LEMANS 01	1	0	⋮	Modifier l'annonce
----------------	---	---	---	------------------------------------

Modifier une annonce, consiste à remplacer l'annonce sur tous les services qui l'utilisent :

Remplacer l'annonce Annonce Accueil groupement ✕

Cette annonce viendra remplacer l'existante sur l'ensemble des groupes d'appels et AVI concernés.

Fichier importé * : Accueil.wav **MODIFIER**

ANNULER **AJOUTER L'ANNONCE**

Pour les annonces non affectées, elles peuvent également être supprimées :

GR_annonce_2	0	0	✎ Modifier l'annonce
GR_annonce_1	0	0	🗑 Supprimer l'annonce

Confirmation ✕

Etes-vous sûr de bien vouloir supprimer cette annonce ?

ANNULER **SUPPRIMER**

Enfin, les annonces par défaut systématiquement présentes sur tous les sites, ne sont ni modifiables, ni supprimables :

Accueil prédéfini	19	0
Attente prédéfinie	0	0
Dissuasion prédéfinie	19	0

4.6 Compléter les lignes avec les références de poste (@MAC)

Dans la page « Gérer votre offre », le bouton « Complétez vos lignes », permet d'accéder, par site, à la liste des lignes fixes associées à un modèle de poste IP dont l'@MAC n'a pas encore été saisie.

COMPLÉTER VOS LIGNES

Note : l'@MAC du poste utilisé doit obligatoirement être associée à la ligne pour que le service fonctionne.

LIGNES À COMPLÉTER

BALARD
16 RUE CEPRE, 75015 PARIS

N° DE LIGNE	UTILISATEUR	ADRESSE MAC / NUMERO SIM ?
+33187044054	Julie Bertrand	Saisir l'adresse MAC >

BALARD - MARKETING
16 RUE DU GENERAL ALAIN DE BOISSIEU, 75015 PARIS

N° DE LIGNE	UTILISATEUR	ADRESSE MAC / NUMERO SIM ?
+33187041856	Marcel Duchamp	Saisir l'adresse MAC >

Adresse MAC

N° de ligne 33187044054

Utilisateur Julie Bertrand

Matériel Polycom VVX 250

Adresse MAC ?

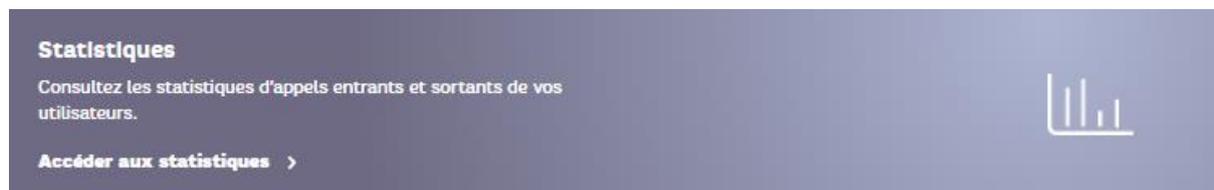
ANNULER AJOUTER

4.7 Demandes de portabilité

Partie à compléter

4.8 Statistiques d'appels

Dans la page « Gérer votre service » le module « Statistiques » permet d'accéder aux statistiques d'appels des utilisateurs et des services.



Pour la description du fonctionnement de ce module, se référer au Guide d'utilisation des statistiques d'appels.

4.9 Votre numérotation privée

Dans la page « Gérer votre service » le module « Votre numérotation privée » permet :

- D'affecter des numéros courts à l'ensemble des lignes de l'offre
- D'intégrer dans la l'annuaire d'entreprise de l'offre des contacts externes (500 au maximum).



Pour la description du fonctionnement de ce module, se référer au Guide d'utilisation de l'interface intitulée « Gérer votre VPN ».

5. Accès au détail du paramétrage – contenu pour chaque type de ligne

5.1 Accéder au détail du paramétrage des lignes

Quel que soit le forfait, on accède à l'ensemble des lignes par la page « Gérer vos lignes ».

GÉRER VOS LIGNES

QUE SOUHAITEZ-VOUS FAIRE ?

Gérer les lignes d'un site Rechercher des lignes

Nom ou adresse du site 

22 SITES

NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES	
BRON - DEX	11 ALLEE DES DROITS DE L HOMME 69500 BRON	4	Voir vos lignes >
VOS LIGNES MOBILES AVEC OPTION PABX		5	Voir vos lignes >
Toine Immo	0 PLACE SAINT ANTOINE 06520 GRASSE	7	Voir vos lignes >

Il est possible d'accéder à une ligne de deux manières : par le site ou par la recherche

5.1.1 Accéder aux lignes par une recherche sur le nom, prénom ou le numéro :

GÉRER VOS LIGNES

QUE SOUHAITEZ-VOUS FAIRE ?

Gérer les lignes d'un site Rechercher des lignes

Nom, prénom, numéro de ligne 

Saisir une expression alphanumérique dans la barre de recherche et lancer la recherche

GÉRER VOS LIGNES

Lignes correspondantes pour "MAR"

[Modifier ma recherche >](#)

4 LIGNES  

NOM PRÉNOM	N° DE LIGNE	N° COURT	SITE	N°ASSOCIÉ
Accueil Marketing de nuit	+33180057218		Balard - Marketing	
Accueil Marketing	+33188477556		Balard - Marketing	
Accueil Vocal Marketing	+33187040421		Balard - Marketing	
Duchamp Marcel	+33187041856		Balard - Marketing	+33629374483

« < 1 > »

Cliquer sur une ligne de la liste permet d'accéder au détail de son paramétrage.

5.1.2 Accéder aux lignes par le site

La barre de recherche permet de retrouver le site recherché à partir d'une expression alphabétique qu'il contiendrait.

Sélection de sites :

GÉRER VOS LIGNES

QUE SOUHAITEZ-VOUS FAIRE ?

Gérer les lignes d'un site Rechercher des lignes

BAL X 

4 SITES

NOM DU SITE	ADRESSE	NOMBRE DE LIGNES	
Balard - Déploiement	16 RUE DU GENERAL ALAIN DE BOISSIEU 75015 PARIS	9	Voir vos lignes >
CAMPUS BALARD	16 RUE DU GENERAL ALAIN DE BOISSIEU 75015 PARIS	3	Voir vos lignes >

Liste des lignes d'un site

GÉRER VOS LIGNES

TOINE IMMO
0 PLACE SAINT ANTOINE, 06520
GRASSE

Choisir un autre site >

FORFAIT FIXE + NUMÉRO
FIXE POUR LIGNE MOBILE FORFAIT ANALOGIQUE GROUPEMENT D'APPELS ACCUEIL VOCAL
INTERACTIF

7 LIGNES

04 83 05 01 75

Utilisateur : Accueil ToineImmo	N° associé :	N° privé :
Email :	Forfait : Groupe d'appels	Site : Toine Immo

04 83 05 01 73

Utilisateur : Stéphane Biel	N° associé :	N° privé :
Email : toineimmo-stephane@gmail.com	Forfait : Forfait fixe Collaboration	Site : Toine Immo

- Pour un site, il est possible d'afficher la liste des lignes **par forfait**, en utilisant les **pastilles** au dessus de la liste des lignes
- Une barre de recherche permet de rechercher des lignes au sein du site
- Cliquer sur une ligne permet d'afficher le détail du paramétrage

5.2 Listes des services paramétrables en fonction du type de ligne

5.2.1 Lignes utilisateurs

Les lignes utilisateurs disposent d'un des forfaits suivants (ou type de forfait) :

- ✓ Forfait Fixe
Rappel : ligne fixe avec un terminal dédié (Poste IP, DECT IP ou application Webex)
- ✓ Forfait numéro fixe pour lignes mobiles (associée à une ligne mobile)
Rappel : ligne fixe virtuelle associée à une ligne mobile SFR
- ✓ Forfait mobile dans les offres mobiles de SFR (ne peuvent pas être souscrites au sein de l'offre Pack Business Unifié).
Rappel : ligne mobile associée à une ligne fixe Pack Business Unifié ou disposant de l'option PABX Mobile (à venir).

5.2.1.1 Bloc « RAPPEL DES INFORMATIONS »

- ✓ Forfait Fixe :

PARAMÉTRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE N° 01 87 04 42 89	
RAPPEL DES INFORMATIONS	
Prénom Nom Pierre Henry	Modifier les coordonnées >
Numéro court	
Forfait	Forfait fixe
Email	pierre.henry@sfr.com
Numéro de ligne	01 87 04 42 89
Ligne mobile associée	Aucune
Site	Balard - Marketing
	Associer à une ligne mobile >

- ✓ Forfait fixe avec une ligne mobile associée :

LIGNE PACK BUSINESS N° 01 87 04 18 56	LIGNE MOBILE ASSOCIÉE N° 06 29 37 44 83
RAPPEL DES INFORMATIONS	
Prénom Nom Marcel Duchamp	Modifier les coordonnées >
Numéro court	
Forfait	Forfait fixe
Email	marcel.duchamp@mail.com
Numéro de ligne	01 87 04 18 56
Ligne mobile associée	06 29 37 44 83
Site	Balard - Marketing

- ✓ Forfait Numéro fixe pour ligne mobile :

LIGNE PACK BUSINESS N° 04 83 05 01 90	LIGNE MOBILE ASSOCIÉE N° 06 17 30 64 73
RAPPEL DES INFORMATIONS	
Prénom Nom Alain Coste	Modifier les coordonnées >
Numéro court	
Forfait	Forfait fixe pour mobile
Email	toineimmo+alain@gmail.com
Numéro de ligne	04 83 05 01 90
Ligne mobile associée	06 17 30 64 73
Site	Toine Immo

✓ Ligne mobile :

LIGNE PACK BUSINESS N° 04 83 05 01 90		LIGNE MOBILE ASSOCIÉE N° 06 17 30 64 73	
RAPPEL DES INFORMATIONS			
Prénom Nom Alain Coste			
Numéro court			
Numéro de ligne		06 17 30 64 73	
Ligne Fixe associée		04 83 05 01 90	

Rappel important

Une ligne utilisateur fixe ou numéro fixe pour ligne mobile est désignée par les Nom et Prénom de l'utilisateur et elle doit être associée à une adresse @Mail réelle est unique.

Cette adresse mail est l'identifiant de connexion unique de tout utilisateur :

- Au selfcare de paramétrage de sa ligne et notamment pour la connexion à ses groupements d'appels
- A son compte Webex pour ce qui est d'un utilisateur de ligne fixe.

5.2.1.1 Services paramétrables d'une ligne utilisateur

BLOCS	SERVICES	Forfait Fixe	Forfait N° Fixe	Ligne Mobile
Groupements d'appels	Liste des groupements dont la ligne est membre	X	non	X
Appels Sortants	Affichage du numéro	X	non	X
	Rappel automatique sur occupation	X	non	X
	Restriction d'appels sortants	X	non	X
Appels Entrants	Ne pas déranger	X	non	X
	Appels Anonymes	X	X	X
	Signal d'appel	X	non	X
	Sonnerie différenciée appels externes / appels internes	X	non	non
	Sonnerie sur plusieurs lignes	X	non	X

BLOCS	SERVICES	Forfait Fixe	Forfait N° Fixe	Ligne Mobile
Annonces personnalisables	Annonces d'accueil interruptible ou non	X	non	X
	Annonce sur double appel	X	non	X
	Annonce de mise en attente	X	non	X
Bloquer des numéros		X	X	X
Renvois d'appels	Renvoi immédiat	X	X	X
	Renvoi sur occupation	X	non	X
	Renvoi sur non-réponse	X	non	X
	Renvoi sur non joignabilité	X	non	X
	Renvoi programmé	X	X	X
Envoi de notifications de messages vocaux sur une @mail		X	X	X
Groupes d'interception		X	non	non
Matériel Poste IP	Marque - modèle	X	non	non
	@Mac	X	non	non
	Touches programmables	X	non	non
Gestion de la ligne mobile		non	non	X

5.2.2 Ligne analogique

La finalité d'une ligne dite analogique est de pouvoir utiliser un terminale analogique. L'utilisation la plus fréquente est un Fax analogique.

5.2.2.1 Bloc « RAPPEL DES INFORMATIONS »

PARAMÉTRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE

N° 01 71 39 80 79

RAPPEL DES INFORMATIONS

Nom
FAX MKT [Modifier les coordonnées >](#)

Profil d'appel sortant Sans Restriction 777

Site Balard - Marketing

5.2.2.2 Services paramétrables d'une ligne analogique

BLOCS	SERVICES	Ligne Analogique
Appels Sortants	Affichage du numéro	X
	Rappel automatique sur occupation	X
	Restriction d'appels sortants	X
Appels Entrants	Appels Anonymes	X
Bloquer des numéros		X
Renvois d'appels	Renvoi immédiat	X
Matériel Poste IP	Marque - modèle	non
	@Mac	non
	Touches programmables	non

5.2.3 Groupement d'appel

Le détail du paramétrage d'un groupement d'appel est présenté sous deux blocs :

- ✓ Un bloc pour les caractéristiques du groupement (ou groupe)

GROUPE D'APPELS - ACCUEIL MARKETING

CARACTÉRISTIQUES
Modifier >

Nom du groupe	Accueil Marketing
Numéro du groupe	+33188477556
Site	Balard - Marketing
Mode de distribution	Linéaire
Nombre de sonneries maximum	5
Nombre maximum d'appels en attente	20
Délai inter-appels	Désactivé
Mode de débordement	Disque de dissuasion
Temps d'attente maximum avant débordement	10 sec
Annonce d'accueil	Activé (Accueil prédéfini)
Annonce de mise en attente	Activé (Attente prédéfinie)

- ✓ Un bloc pour les membres

MEMBRES **Modifier >**

Vous avez la possibilité de changer la position des membres dans la file d'appels en utilisant le glisser-déposer ☰

	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE	STATUT DE CONNEXION
☰	Duchamp	Marcel	01 87 04 18 56	<input checked="" type="checkbox"/>
☰	Bertrand	Julie	01 87 04 40 54	<input type="checkbox"/>

Dans un groupement d'appels, toutes les caractéristiques (sauf le site et le numéro), ainsi que les membres sont paramétrable.

5.2.4 Accueil Vocal Interactif

Le détail du paramétrage d'un accueil vocal interactif est présenté sous trois blocs :

- ✓ Rappel des informations

SERVICE DE LA LIGNE N° 01 87 04 04 21

RAPPEL DES INFORMATIONS

Numéro fixe public d'appel externe	<input type="text" value="+33187040421"/>
Numéro d'appel interne	<input type="text"/>
Activation de l'accueil vocal interactif	<input checked="" type="checkbox"/>
Nom	<input type="text" value="Accueil Vocal Marketing"/>

- ✓ Gestion de l'accueil vocal interactif

GESTION DE L'ACCUEIL VOCAL INTERACTIF

Mode	<input type="radio"/> Unique 24h/24 - 7j/7 <input checked="" type="radio"/> Différente en fonction des heures ouvrées et de fermeture
Calendrier	<input type="text" value="Lycee avec mercredi et samedi matin"/>

- ✓ Configurer les touches

CONFIGURER LES TOUCHES

HEURES D'OUVERTURE		HEURES DE FERMETURE
Annonce heures ouvrées	<input type="text" value="Prédécroché"/>	
1 +33188477693 Alain	2 +33188477556 Accueil Marketing	3 Touche non affectée
4 Touche non affectée	5 Touche non affectée	6 Touche non affectée
7 Touche non affectée	8 Touche non affectée	9 Touche non affectée

6. Paramétrage des lignes utilisateurs – parcours détaillés

6.1 Connexion aux **groupements d'appels de la ligne**

6.1.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire	Oui	Connecté
- Ligne mobile	Utilisateur	Oui	

Les lignes avec forfait fixe et les lignes mobiles associées à l'offre Pack Business Unifié peuvent toutes être membres de tous les groupements d'appels de leur organisation (voir description des groupements d'appels chapitre 7), quel que soit leur site de rattachement.

Pour être actives dans un groupement d'appels, une ligne membre de ce groupement, doit y être connectées. Il existe 2 types de critères de connexion :

- ✓ L'état connecté à l'ensemble des groupements d'appels de la ligne
- ✓ Le statut de présence pour un des groupements d'appels de la ligne

Etat connecté de la ligne :

Cet état est général à tous les Groupement d'appels de la ligne. Par défaut, lorsqu'elle s'enregistre dans le réseau (connexion à l'application webex, connexion et branchement du poste IP, démarrage du téléphone mobile), une ligne est à l'état connecté.

⇒ Cet état ne peut pas être piloté depuis le selfcare. Seul les postes IP et l'application Webex permettent de le piloter.

Statut de présence pour un groupement d'appel :

Ce statut Présent/Sorti permet de rendre la ligne active ou non au cas par cas pour chacun de ses groupements d'appels. Par défaut lorsqu'une ligne est ajoutée comme membre à un groupement d'appels, elle est au statut « Présent ».

Le statut de présence d'une ligne dans ses groupements d'appels peut être géré depuis les selfcare et également depuis l'application webex (pas depuis un poste IP).

On parle abusivement du fait qu'une ligne soit « connectée » ou non à certains de ses groupements d'appels. Il s'agit en fait du statut de présence dans chacun de ses groupements.

Association de l'état de connexion et du statut Présent/sorti :

Ainsi pour être active et recevoir des appels d'un groupement d'appels, une ligne doit être :

- Membre de ce groupement d'appels
- Connectée à ses groupements d'appels
- Au statut présent (« connecté » vu des selfcare) pour ce groupement d'appels

6.1.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« GROUPES D'APPELS »

GROUPES D'APPELS			
Cette ligne est membre de 2 groupes d'appels			
NOM	TÉLÉPHONE	CONNECTÉ	
Accueil Marketing	01 88 47 75 56	<input checked="" type="checkbox"/>	Gérer le groupe >
RCA	02 72 17 70 64	<input type="checkbox"/>	Gérer le groupe >

Pour se connecter ou se déconnecter il suffit d'activer ou de désactiver le bouton.

Note : « Gérer le groupe » permet au gestionnaire, de basculer directement vers la page de *paramétrage du groupement d'appels concerné* – voir chapitre 7.

6.2 Affichage du numéro au correspondant

6.2.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Forfait analogique - Ligne mobile	Gestionnaire	Oui	N° de la ligne
	Utilisateur	Oui*	

*Oui partiel

Pour un appel sortant, une ligne peut se présenter au correspondant de plusieurs manières :

Présentation au correspondant	Paramétrable par le gestionnaire	Paramétrable par l'utilisateur
Affichage du numéro de la lignes	X	X
Aucune information : masquage du numéro	X	X
Affichage d'un numéro alternatif au choix du gestionnaire	X	non

Afficher un numéro alternatif permet par exemple, d'afficher un numéro d'accueil au lieu du numéro de la ligne, afin que le collaborateur ne puisse pas être directement rappelé par le client qu'il aura contacté. Ainsi, les clients ne pouvant pas visualiser le numéro direct du collaborateur, tous leurs appels seront forcément filtrés en amont au niveau de l'accueil.

Nota : Il n'y a pas de restriction particulière sur le numéro alternatif choisi.

Important :

Avec l'affichage d'un numéro alternatif, dans son journal d'appel, le correspondant retrouvera le numéro affiché par la ligne. Lorsqu'il souhaitera faire un rappel du correspondant, c'est le numéro affiché par la ligne qui sera rappelé et non la ligne elle-même.

6.2.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS SORTANTS »

APPELS SORTANTS		Modifier >
Affichage du numéro	Afficher le numéro de la ligne	
Rappel automatique sur occupation	Activé	
Restriction d'appels	Sans Restriction 7/7	

Faire « Modifier »

APPELS SORTANTS	
Affichage du numéro	<input type="text" value="Afficher le numéro de la ligne"/>
Rappel automatique sur occupation	<input checked="" type="checkbox"/>
Restriction d'appels	<input type="text" value="Sans Restriction 7/7"/>
<input type="button" value="ANNULER"/> <input type="button" value="VALIDER"/>	

Choisir dans le menu déroulant l'affichage souhaité :

APPELS SORTANTS	
Affichage du numéro	<input type="text" value="Afficher le numéro de la ligne"/>
Rappel automatique sur occupation	<input checked="" type="checkbox"/>
Restriction d'appels	<input type="text" value="Sans Restriction 7/7"/>

Afficher le numéro de la ligne

Masquer le numéro de la ligne

Afficher un numéro alternatif

Pour afficher un numéro alternatif :

- ✓ Cas de la saisie d'un numéro libre

Affichage du numéro Afficher un numéro alternatif ▾

Saisir un numéro libre

Numéro présenté

Sélectionner un numéro

Saisir le numéro de son choix puis faire « valider » pour que ce soit pris en compte.

✓ Cas de la saisie d'un numéro de l'entreprise

Affichage du numéro Afficher un numéro alternatif ▾

Saisir un numéro libre

Sélectionner un numéro

Numéro présenté

Modifier >

Faire « Modifier » pour choisir un numéro parmi ceux des lignes de l'entreprise :

Les lignes sont rangées par Groupements d'appels (Groupes), puis lignes utilisateurs et enfin Accueils Vocaux Interactifs

Sélectionner un numéro ✕

	TELEPHONE	NOM	PRENOM	TYPE DE NUMERO
<input type="radio"/>	01 87 04 40 92	Valérie	Diaz	Ligne fixe pour mobile
<input type="radio"/>	04 83 05 01 74	Valérie	Diaz	Ligne fixe
<input checked="" type="radio"/>	01 87 04 18 56	Marcel	Duchamp	Ligne fixe
<input type="radio"/>	01 72 38 95 70	bovis	emmanuel	Ligne fixe

« < 4 5 6 7 8 > »

Valider pour visualiser le numéro choisi :

APPELS SORTANTS

Affichage du numéro Afficher un numéro alternatif ▾

Saisir un numéro libre

Sélectionner un numéro

Numéro présenté 02 72 17 70 66
SERVICE CLIENT

[Modifier >](#)

Rappel automatique sur occupation

Restriction d'appels Sans Restriction 7/7 ▾

ANNULER
VALIDER

Faire « valider » pour que ce soit pris en compte.

6.3 Rappel automatique sur occupation

6.3.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Forfait analogique - Ligne mobile	Gestionnaire	Oui	Activé
	Utilisateur	Oui	

Si le rappel automatique sur occupation est activé, lorsque l'utilisateur de la ligne appelle un correspondant et que la ligne de celui-ci est occupée, l'utilisateur raccroche et n'a pas besoin d'effectuer de nouvelle tentative. C'est le réseau qui se charge d'une nouvelle tentative de mise en relation dès que la ligne du correspondant n'est plus occupée. L'utilisateur entend alors son poste (ou softphone) sonner, le numéro qu'il tentait d'appeler est affiché, il décroche et entend la sonnerie en attente de décroché de la part de son correspondant.

6.3.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS SORTANTS »

APPELS SORTANTS [Modifier >](#)

Affichage du numéro Afficher le numéro de la ligne

Rappel automatique sur occupation Activé

Restriction d'appels Sans Restriction 7/7

Faire « Modifier »

APPELS SORTANTS

Affichage du numéro Afficher le numéro de la ligne ▼

Rappel automatique sur occupation

Restriction d'appels Sans Restriction 7/7 ▼

ANNULER
VALIDER

Il suffit de décocher le « toggle » pour désactiver le Rappel automatique ou de le cocher pour le réactiver, puis de valider l'ensemble.

6.4 Profil de restriction d'appel

6.4.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Forfait analogique - Ligne mobile	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	Sans restriction

Un profil de restriction d'appel peut être appliqué aux appels sortants d'une ligne pour limiter les destinations vers lesquelles la ligne peut appeler.

SFR met à disposition 8 profils de restrictions d'appels :

Profil	Interne	Fixes	Mobiles	Spéciaux gratuits	Spéciaux payant	Internat. Dom tom	Fermeture
Fixe + Mob Nat + Num spcx gratuits 7/7	X	X	X	X			7/7 – H24
Fixe + Mob Nat + Num spcx gratuits L-S	X	X	X	X			Fermé dimanche
Fixe + Mob Nat + Num spcx gratuits L-V	X	X	X	X			Fermé Samedi et dimanche
Fixe + Mob Nat + Num spcx payants 7/7	X	X	X	X	X		7/7 – H24
Fixe National 7/7	X	X	X				
Fixe NationalL-V	X	X	X				Fermé Samedi et dimanche
Interne 7/7	X						7/7 – H24
Sans restriction	X	x	x	x	x	x	7/7 – H24

Interne : désigne les appels au sein de l'entreprise

Fixes : fixes nationaux commençant par 01, 02, 03, 04, 05, 09 (ou au format international en +33)

Mobiles : Mobiles nationaux commençant par 06 et 07 (ou au format international en +33)

Spéciaux gratuits : les numéros longs commençant par 080BPQ et les numéros courts à 4 chiffres commençant par 30 et 31

Spéciaux Payants : tous les autres numéros longs commençant par 08AB, tous les autres numéros courts à 4 chiffres commençant par 3, les numéros courts en 10XY et les numéros courts en 118XYZ.

6.4.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS SORTANTS »

APPELS SORTANTS		Modifier >
Affichage du numéro	Afficher le numéro de la ligne	
Rappel automatique sur occupation	Activé	
Restriction d'appels	Sans Restriction 7/7	

6.5 Ne pas déranger

6.5.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire	Oui	Désactivé
- Ligne mobile	Utilisateur	Oui	

La fonction « Ne pas déranger » a pour effet de supprimer tous les appels entrants de la ligne d'un utilisateur.

Lorsque la fonction « Ne pas déranger » est activée, le comportement de la ligne s'appuie sur le « Renvoi sur Occupation ». Si le « Renvoi sur Occupation » est activé, alors l'appel est redirigé vers la destination du renvoi. S'il ne l'est pas, l'appel n'aboutit pas.

Le statut « Ne pas déranger », peut également être piloté depuis un Poste IP (ou un DECT) et depuis l'application webex (voir le guide Webex).

6.5.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS ENTRANTS »

APPELS ENTRANTS		Modifier >
Ne pas déranger	Non	
Rejeter les appels anonymes	Non	
Signal d'appel	Oui	
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	Non	
Sonnerie sur plusieurs lignes	Désactivé	

Faire « Modifier »

APPELS ENTRANTS		Fermer >
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	<input type="checkbox"/>	
Rejeter les appels anonymes	<input type="checkbox"/>	
Signal d'appel	<input type="checkbox"/>	
Activer le statut Ne pas déranger	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sonnerie sur plusieurs lignes	<input type="checkbox"/>	

Le statut « Ne pas déranger » est modifiable à l'aide du « toggle » d'activation-désactivation.

6.6 Rejeter les appels anonymes

6.6.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire	Oui	Désactivé
- Forfait numéro fixe	Utilisateur	Oui	
- Forfait analogique			
- Ligne mobile			

La fonction « Rejeter les appels anonymes » permet de rejeter les appels dont le numéro de correspondant est masqué (mode secret ou inconnu ou anonyme). Si son numéro est masqué et que la fonction « Rejeter les appels anonymes » est activée, l'appel n'aboutit pas et le correspondant entend le message « Votre correspondant ne souhaite pas recevoir d'appels anonymes. Pour le joindre, désactivez le masquage de votre numéro ».

6.6.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS ENTRANTS »

APPELS ENTRANTS		Modifier >
Ne pas déranger	Non	
Rejeter les appels anonymes	Non	
Signal d'appel	Oui	
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	Non	
Sonnerie sur plusieurs lignes	Désactivé	

Faire « Modifier »

APPELS ENTRANTS		Fermer >
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	<input type="checkbox"/>	
Rejeter les appels anonymes	<input checked="" type="checkbox"/>	
Signal d'appel	<input type="checkbox"/>	
Activer le statut Ne pas déranger	<input type="checkbox"/>	
Sonnerie sur plusieurs lignes	<input type="checkbox"/>	

La fonction « Rejeter les appels anonymes » est activable à l'aide du « toggle » d'activation.

6.7 Signal d'appel

6.7.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire	Oui	Désactivé
- Ligne mobile	Utilisateur	Oui	

La fonction « Signal d'appel » permet, lorsqu'elle est activée, de signaler à un utilisateur en ligne, qu'il est en train de recevoir un nouvel appel entrant.

✓ **Expérience de l'utilisateur de la ligne :**

Signal d'appel désactivé :

L'utilisateur est en ligne et ne voit pas d'appel

Signal d'appel activé :

L'utilisateur visualise un appel pendant qu'il est en ligne et il a le choix entre raccrocher l'appel en cours et prendre l'appel, mettre en attente l'appel en cours et prendre l'appel ou enfin, refuser l'appel entrant alors qu'il est déjà en ligne.

Avec une annonce d'accueil active en mode non interruptif, l'appel lui est signalé après le jeu complet de l'annonce.

Avec une annonce d'accueil active en mode interruptif, l'appel lui est signalé en même temps que le correspondant entant l'annonce d'accueil.

✓ **Expérience du correspondant :**

Signal d'appel désactivé :

le renvoi d'appel sur occupation est alors joué (pas de renvoi sur occupation activé : tonalité occupée ; renvoi sur occupation activé vers messagerie : messagerie ; activé vers un numéro : appel transféré vers ce numéro).

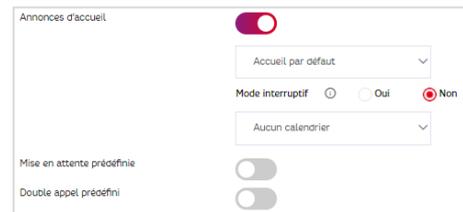
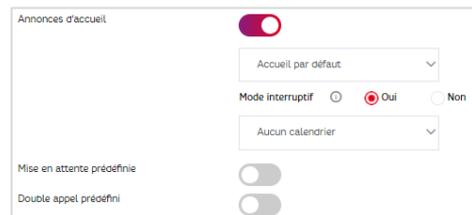
Signal d'appel activé :

> Avec une annonce sur double appel activée :

- ⊙ Si une annonce d'accueil est active en mode non interruptif, l'annonce d'accueil est jouée une fois puis l'annonce sur double appel est jouée en boucle.
- ⊙ Si une annonce d'accueil est active en mode interruptif ou si aucune annonce d'accueil n'est activée, l'annonce sur double appel est jouée en boucle jusqu'à la prise de l'appel ou à son refus

> Sans annonce sur double appel activée :

- ⊙ Si une annonce d'accueil est activée en mode non interruptif, elle est jouée par défaut une fois, puis est suivie d'un alerting classique.
- ⊙ Si une annonce d'accueil est activée en mode interruptif, l'annonce d'accueil est jouée par défaut et en boucle.
- ⊙ Si aucune annonce d'accueil n'est activé, l'alerting classique est joué.



Résumé :

Signal d'appel	Annonce sur double appel	Accueil <u>non</u> interruptif	Accueil interruptif	Comportement vu du correspondant
Désactivé	Peu importe	Peu importe	Peu importe	Renvoi sur occupation
Activé	Activé	Activé	na	Annonce d'accueil une fois puis annonce sur double appel en boucle
Activé	Activé	na	Activé	Annonce sur double appel en boucle
Activé	Activé	non	non	
Activé	Désactivé	Activé	na	Annonce d'accueil une fois puis alerting classique
Activé	Désactivé	na	Activé	Annonce d'accueil en boucle
Activé	Désactivé	non	non	alerting classique

6.7.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS ENTRANTS »

APPELS ENTRANTS Modifier >

Ne pas déranger	Non
Rejeter les appels anonymes	Non
Signal d'appel	Oui
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	Non
Sonnerie sur plusieurs lignes	Désactivé

Faire « Modifier »

APPELS ENTRANTS Fermer >

Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	<input type="checkbox"/>
Rejeter les appels anonymes	<input type="checkbox"/>
Signal d'appel	<input checked="" type="checkbox"/>
Activer le statut Ne pas déranger	<input type="checkbox"/>
Sonnerie sur plusieurs lignes	<input type="checkbox"/>

La fonction « Signal d'appel » est activable à l'aide du « toggle » d'activation.

6.8 Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes

6.8.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours	Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui

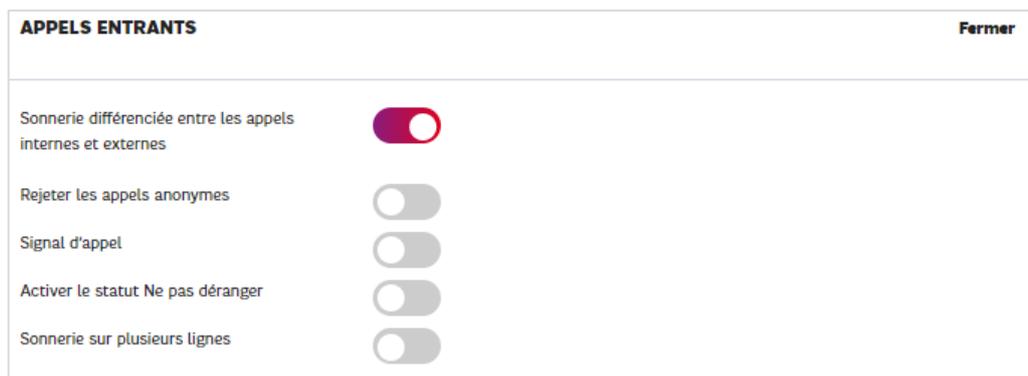
La fonction « Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes » permet lorsqu'elle est activée, de choisir sur le poste IP une sonnerie différente

6.8.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS ENTRANTS »

Faire « Modifier » :



La fonction « Sonnerie différenciée entre les appels interne et externes » est activable à l'aide du « toggle » d'activation.

Puis, pour pouvoir utiliser la fonctionnalité, aller sur les réglages du poste, choisir les sonneries pour chaque type d'appel.



6.9 Sonnerie sur plusieurs lignes

6.9.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours	Valeur par défaut
- Forfait fixe	Gestionnaire	Oui
- Lignes mobiles	Utilisateur	Oui

La fonction « Sonnerie sur plusieurs lignes » permet lorsqu'elle est activée, d'acheminer les appels entrants de l'utilisateur vers d'autres lignes en même temps que vers la sienne. Il est possible de configurer ainsi jusqu'à 5 lignes en plus de la ligne de l'utilisateur (fixe ou mobile en France et en Europe dite élargie et hors numéros spéciaux) et sur lesquelles l'utilisateur pourra récupérer ses appels aussi bien que sur sa propre ligne.

Il y a deux réglages possibles :

- ✓ Soit toutes les lignes sonnent simultanément et c'est la ligne décrochée en premier qui récupère l'appel.
- ✓ Soit les lignes sonnent l'une après l'autre séquentiellement. Dans ce cas, la ligne de l'utilisateur sonne toujours en premier, puis les lignes paramétrées sonnent dans l'ordre choisi par l'utilisateur, avec un passage de l'une à l'autre au bout de n sonneries, lorsque la précédente ne répond pas.

Les numéros de lignes sur lesquelles l'utilisateur souhaite pouvoir récupérer ses appels, sont considérés d'un point de vue service comme des renvois d'appels et sont donc soumis aux même règles (voir §6.14)

6.9.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« APPELS ENTRANTS »

APPELS ENTRANTS Modifier >

Ne pas déranger	Non
Rejeter les appels anonymes	Non
Signal d'appel	Oui
Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes	Non
Sonnerie sur plusieurs lignes	Désactivé

Faire « Modifier » :

APPELS ENTRANTS Fermer >

Sonnerie différenciée entre les appels internes et externes

Rejeter les appels anonymes

Signal d'appel

Activer le statut Ne pas déranger

Sonnerie sur plusieurs lignes

Séquentiel Simultané

Vous avez la possibilité de changer la position des membres dans la file d'appels en utilisant le glisser-déposer ☰

Ajouter une ligne +

ANNULER

VALIDER

Il est possible ici de choisir le mode Séquentiel ou simultané, puis d'ajouter au maximum 5 lignes.

Séquentiel Simultané

Vous avez la possibilité de changer la position des membres dans la file d'appels en utilisant le glisser-déposer ☰

Numéro appelé 1

+33678453245

☰

Numéro appelé 2

+33134567823

☰

×

Numéro appelé 3

+33788993423

☰

×

Numéro appelé 4

+33567890432

☰

×

Ajouter une ligne +

Séquentiel Simultané

Numéro appelé 1

+33454647487

Numéro appelé 2

+33565323238

×

Numéro appelé 3

+33657890675

×

Ajouter une ligne +

Les numéros des lignes configurées pour des sonneries multiples sont à saisir au format international préfixé par un « + ».

6.10 **Annonce d'accueil** utilisateur

6.10.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	Désactivée

L'offre permet d'activer et de personnaliser une annonce d'accueil sur toutes les lignes recevant des appels voix. Lorsqu'une annonce est activée, elle est jouée au correspondant avant que son appel soit décroché.

L'annonce d'accueil utilisateur est modifiable par un gestionnaire uniquement.

- ✓ **L'annonce d'accueil utilisateur est personnalisable : voir §4.4**
- ✓ **Modification de l'annonce d'accueil d'une ligne et gestion des fichiers audio :**
Pour modifier l'annonce d'accueil d'une ligne utilisateur, il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant. L'annonce précédente est alors remplacée.
Il n'est pas possible de conserver les versions d'annonce précédentes. Elles sont écrasées au fur et à mesure.
Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur une ligne utilisateur.
- ✓ **Accueil par défaut :**
Il s'agit de l'annonce par défaut mise à disposition du gestionnaire et qu'il peut activer ou désactiver sans jamais la perdre. Elle reste à disposition.
Elle n'est pas activée à la création d'une ligne fixe ou au rattachement d'une ligne mobile dans l'offre.
- ✓ **L'annonce d'accueil utilisateur peut être jouée selon 2 modes :**
 - **Mode interruptif :** la ligne sonne en même temps que le correspondant entend l'annonce et l'utilisateur peut répondre à l'appel en interrompant l'annonce même si elle n'a pas été jouée jusqu'au bout.
 - **Mode non interruptif :** l'annonce est alors jouée entièrement au correspondant avant que la ligne commence à sonner et que l'utilisateur puisse répondre.
- ✓ **Calendrier :**
Il est possible d'associer un calendrier à l'annonce d'accueil afin qu'elle ne soit jouée que pendant les heures ouvrées définies dans le calendrier et ne le soit pas le reste du temps.

6.10.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« ANNONCES »

ANNONCES		Modifier >
Annonce d'accueil	Non	
Annonce de mise en attente	Non	
Annonce de double appel	Non	

Faire « Modifier »

ANNONCES	
Annonces d'accueil	<input type="checkbox"/>
Mise en attente prédéfinie	<input checked="" type="checkbox"/>
	Mise en attente prédéfinie ▾
Double appel prédéfini	<input checked="" type="checkbox"/>
	Double appel prédéfini ▾
<input type="button" value="ANNULER"/> <input type="button" value="VALIDER"/>	

Activer le « Toggle » pour activer une annonce d'accueil :

Annonces d'accueil	<input checked="" type="checkbox"/>
	Accueil par défaut ▾
Mode interruptif	<input type="radio"/> Oui <input checked="" type="radio"/> Non
	Aucun calendrier ▾

Par défaut, « l'Accueil par défaut » est activé en mode non interruptif et sans calendrier.

Il est donc possible ici :

- de personnaliser l'annonce d'accueil en téléchargeant une nouvelle annonce
- de choisir le mode interruptif
- d'ajoute un calendrier

- ✓ Chargement d'une nouvelle annonce, choisir « + Nouvelle annonce » :

Voir §4.4 pour le parcours de téléchargement

- ✓ Choisir le mode :

- ✓ Choisir un calendrier :

Cliquer sur la liste déroulante du calendrier permet d'afficher la liste des calendriers disponibles au niveau de l'entreprise et d'en sélectionner un, ou de créer un nouveau calendrier « à la volée ».

Pour la création d'un calendrier voir §4.2

Faire « VALIDER » pour enregistrer la nouvelle configuration de l'annonce d'accueil

6.11 Annonce de mise en attente utilisateur

6.11.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	« Mise en attente prédéfinie » activée

L'offre permet d'activer et de personnaliser une annonce de mise en attente. Lorsque cette annonce est activée, elle est entendue par le correspondant dont la communication a été mise en pause. Il est conseillé de maintenir cette annonce activée.

L'annonce de mise en attente utilisateur est modifiable par un gestionnaire uniquement.

- ✓ **L'annonce de mise en attente utilisateur est personnalisable : voir §4.4**
- ✓ **Modification de l'annonce de mise en attente d'une ligne utilisateur et gestion des fichiers audio :**
Pour modifier l'annonce de mise en attente d'une ligne utilisateur, il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant. L'annonce précédente est alors remplacée.
Il n'est pas possible de conserver les versions d'annonce précédentes. Elles sont écrasées au fur et à mesure.
Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur une ligne utilisateur.
- ✓ **Mise en attente prédéfinie :**
Il s'agit de l'annonce de mise en attente par défaut mise à disposition du gestionnaire et qu'il peut activer ou désactiver sans jamais la perdre. Elle reste à disposition. Elle est activée par défaut à la création d'une ligne fixe ou au rattachement d'une ligne mobile dans l'offre.

6.11.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« ANNONCES »

ANNONCES		Modifier >
Annonce d'accueil	Non	
Annonce de mise en attente	Non	
Annonce de double appel	Non	

Faire « Modifier »

Activer le « Toggle » de « Mise en attente prédéfinie » :

Il est alors possible ici de personnaliser l'annonce de mise en attente en téléchargeant une nouvelle annonce :

Pour le chargement d'une nouvelle annonce, voir § 4.4

6.12 Annonce de double appel

The screenshot shows a user interface for managing announcements. At the top, there is a section titled 'ANNONCES'. Below this, there are two main options: 'Mise en attente prédéfinie' and 'Double appel prédéfini'. The 'Mise en attente prédéfinie' option has a red toggle switch that is currently turned on. To the right of this toggle is a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing three options: 'Mise en attente prédéfinie' (with a downward arrow), 'Mise en attente prédéfinie', and '+ Nouvelle annonce'. Below the '+ Nouvelle annonce' option, there is a note: 'Formats acceptés mp3 et wav (max 3MB)'. A red line points from the '+ Nouvelle annonce' option to the right side of the page.

6.12.1 Description

Forfaits / Lignes concernés	Type de parcours	Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non
		« Double Appel prédéfini » activée

L'offre permet au gestionnaire de personnaliser une annonce de double appel.

L'annonce sur double appel est jouée au correspondant quand il appelle l'utilisateur alors qu'il est déjà en ligne et qu'il a activé le signal d'appel (voir § 6.7).

- ✓ Si une annonce d'accueil est active en mode non interruptif, alors elle jouée une fois avant que l'annonce de double appel, soit entendue en boucle.
- ✓ Si une annonce d'accueil est active en mode interruptif ou si aucune annonce d'accueil n'est activée, l'annonce de double appel est directement entendue en boucle.

Rappel : même si *le service d'annonce sur double appel est désactivé, tant que le signal d'appel est activé et qu'une annonce d'accueil est active, elle est jouée une fois (mode non interruptif) ou en boucle (mode interruptif), en cas de double appel.*

- ✓ L'annonce de double appel est personnalisable : voir §4.4
- ✓ Modification de l'annonce de double appel et gestion des fichiers audio :

Pour modifier l'annonce de double appel d'une ligne utilisateur, il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant. L'annonce précédente est alors remplacée.

Il n'est pas possible de conserver les versions d'annonce précédentes. Elles sont écrasées au fur et à mesure.

Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur une ligne utilisateur.

✓ **Double appel prédéfini :**

Il s'agit de l'annonce de double appel par défaut mise à disposition du gestionnaire et qu'il peut activer ou désactiver sans jamais la perdre. Elle reste à disposition. Elle est activée par défaut à la création d'une ligne fixe ou au rattachement d'une ligne mobile dans l'offre.

6.12.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« ANNONCES

Annonces d'accueil

Mise en attente prédéfinie

Double appel prédéfini

ANNULER **VALIDER**

Faire « Modifier »

Activer le « Toggle » de « Double appel prédéfini » :

Il est alors possible ici de personnaliser l'annonce de double appel en téléchargeant une nouvelle annonce :

Pour le chargement d'une nouvelle annonce, voir § 4.4

Double appel prédéfini

Double appel prédéfini

Double appel prédéfini

Formats acceptés mp3 et wav (max 3MB)

6.13 Numéros bloqués

6.13.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Forfait numéro fixe pour lignes mobiles - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Pas de numéros bloqués

Pour éviter des appels indésirables, il est possible de bloquer des numéros au cas par cas.

- Nombre maximum de numéros bloqués : 36
- Pas de format imposé : n'importe quel type de numéro peut être bloqué
- Il est possible d'ajouter et de supprimer des numéros ou de réinitialiser la liste.

6.13.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« NUMEROS BLOQUES »

NUMÉROS BLOQUÉS Ajouter un numéro >

Vous avez 0 numéro bloqué Voir la liste >

Pour modifier la liste, Faire « Ajouter un numéro » ou « Voir la liste »

Liste des numéros bloqués X

Ajouter un numéro +

Vous ne recevrez plus aucun appel téléphonique, message provenant des contacts bloqués de cette liste.
Le nombre de numéros bloqués ne peut pas être supérieur à 36.

ANNULER VALIDER

Pour ajouter un numéro, faire « Ajouter un numéro + »

Saisir des numéros successivement :

Liste des numéros bloqués ✕

Ajouter un numéro +

0145834778	
0790346812	
+334786950	
00442346950434	

Vous ne recevrez plus aucun appel téléphonique, message provenant des contacts bloqués de cette liste.
Le nombre de numéros bloqués ne peut pas être supérieur à 36.

ANNULER **VALIDER**

Ajouter un numéro +

--	--

Vous ne recevrez plus aucun appel téléphonique, message provenant des contacts bloqués de cette liste.
Le nombre de numéros bloqués ne peut pas être supérieur à 36.

ANNULER **VALIDER**

En cas d'erreur, utiliser la corbeille en face à droite de chaque numéro

Faire « VALIDER » pour prise en compte.

NUMÉROS BLOQUÉS Ajouter un numéro >

Vous avez 4 numéros bloqués Voir la liste >

Pour supprimer des numéros ou réinitialiser la liste, faire « Ajouter un numéro » ou « Voir la liste » et utiliser la corbeille à droite en face de chaque numéro ou utiliser le bouton « réinitialiser »

Liste des numéros bloqués ✕

Ajouter un numéro +

+33145834778	<input type="checkbox"/>
+33790346812	<input type="checkbox"/>
04786950	<input type="checkbox"/>
+442346950434	<input type="checkbox"/>

Tout supprimer

Vous ne recevrez plus aucun appel téléphonique, message provenant des contacts bloqués de cette liste.
Le nombre de numéros bloqués ne peut pas être supérieur à 36.

ANNULER
VALIDER

6.14 Renvois d'appel d'une ligne utilisateur

6.14.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut	
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui	Renvoi immédiat	Désactivé
		Oui	Renvoi sur occupation	Activé
			Renvoi sur non-réponse	Activé
			Renvoi sur non joignabilité	Activé
			Renvoi programmé	Désactivé
- Forfait numéro fixe pour ligne mobile	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Renvoi immédiat	Activé
			Renvoi sur occupation	na
			Renvoi sur non-réponse	na
			Renvoi sur non joignabilité	na
			Renvoi programmé	na

Il est possible de renvoyer les appels entrants d'une ligne vers une autre destination.

6.14.1.1 Destinations d'un renvoi d'appel

Les appels entrants d'une ligne peuvent être renvoyés vers différents types de destination :

- ✓ Renvoi vers Messagerie vocale :

Une ligne utilisateur est équipée d'un compte de messagerie vocale et il est possible de renvoyer les appels entrants vers la messagerie vocale.

✓ **Renvoi vers un numéro :**

Les appels entrants d'une ligne peuvent être renvoyés vers des numéros de 2 types :

- Des numéros de l'entreprise
- Des numéros extérieurs à l'entreprise avec les restrictions suivantes :

Il n'est pas possible de renvoyer des appels vers des numéros spéciaux, ni des numéros internationaux en dehors de la zone Europe.

Types de numéros	Format	Statut renvoi
N° géographique nationaux longs 01, 02, 03, 04, 05	National ou international	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisés
N° non Géographiques nationaux 09	National ou international	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisés
N° Mobile 06, 07	National ou international	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisés
N° courts Internes de 4 à 9 digits	Pas de préfixe	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisés
N° d'urgence	Pas de préfixe	<input checked="" type="checkbox"/> Interdits
N° courts Spéciaux 10XY, 3BPQ, 118XYZ	Préfixés par 0 pour sortir	<input checked="" type="checkbox"/> Interdits
N° Long spéciaux 08AB	National ou international	<input checked="" type="checkbox"/> Interdits
N° Internationaux de la zone Euro	International	<input checked="" type="checkbox"/> Autorisés
N° internationaux hors Europe	International	<input checked="" type="checkbox"/> Interdits

6.14.1.2 Les cinq types de renvoi

Il existe 5 critères permettant de déclencher un renvoi d'appel :

Type de renvoi	Description
Immédiat	Appelé également renvoi inconditionnel. Dans ce cas, quoiqu'il arrive, dès qu'un appel entrant se présente, il est immédiatement renvoyé sans sonnerie sur la ligne. Avec un renvoi immédiat actif, la ligne ne reçoit plus aucun appel. Cas particulier du Forfait numéro fixe pour ligne mobile : Cette ligne <i>n'est pas</i> associée à un terminal et ne reçoit jamais aucun appel. Elle est en générale toujours renvoyée vers le n° de ligne mobile à laquelle elle est associée.
Sur occupation	Lorsque l'utilisateur est en ligne et qu'ainsi sa ligne est occupée, lorsqu'il reçoit un nouvel appel, celui-ci est renvoyé.
Sur non-réponse	Si la ligne est au repos, lorsqu'un appel entrant se présente sur la ligne et que l'utilisateur <u>ne répond pas</u> ou <u>rejette appel</u> , alors l'appel est renvoyé.

<p>Sur non-joignabilité</p>	<p>Une ligne est réputée non joignable lorsqu'elle n'est pas enregistrée dans le réseau ou en d'autres termes lorsqu'aucun terminal ne peut recevoir l'appel.</p> <p>Les différents cas de lignes non joignables :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Terminal IP : Poste IP, DECT IP, Pieuvre IP, ATA Le poste est éteint (non branché électriquement) ou n'est pas connecté au LAN de l'accès data du client (pas d'adresse IP V4 privée affectée). ○ Ligne avec option de Collaboration : application WEBEX L'utilisateur n'est pas connecté à son compte WEBEX ou bien alors qu'il est connecté, les services de téléphonie ne sont pas montés. ○ Ligne mobile : Le mobile n'est pas allumé ou s'il est allumé, la carte SIM n'est pas débloquée ou encore s'il est allumé, Carte SIM débloqué, le terminal n'est connecté ni au réseau radio (2G, 3G, 4G ou 5G), ni à un réseau WIFI. Il faut également vérifier que la Voix sur WIFI et la Voix LTE (VoLTE ou Voix 4G compatible 5G) soient activées sur le terminal. <p>Si la ligne de l'utilisateur n'est pas enregistrée alors ses appels entrants seront renvoyés.</p> <p><i>Cette fonctionnalité est très utile en cas de panne du terminal ou du réseau ou lorsque l'utilisateur ne souhaite pas garder son terminal connecté lorsqu'il ne l'utilise pas.</i></p>
<p>Programmé</p>	<p>Un renvoi programmé permet de renvoyer les appels entrants d'une ligne en fonction d'une grille horaire et de jours ou de périodes de fermeture.</p> <p>Ainsi, en dehors des heures ouvrées et pendant les jours et périodes de fermeture, ce renvoi agit comme un renvoi immédiat pour tous les appels entrants sur la ligne.</p> <p><i>Cette fonctionnalité est très utile pour ne pas recevoir d'appel en dehors des horaires et des jours de travail.</i></p>

6.14.1.3 Priorités des renvois d'appels entre eux

Le renvoi d'appel immédiat prévaut sur

>

Le renvoi d'appel programmé qui prévaut sur

>

Le renvoi sur occupation
Le renvoi sur non-réponse
Le renvoi sur non joignabilité

Pour recevoir des appels :

- ✓ Le renvoi d'appel immédiat doit être désactivé
- ✓ En dehors des horaires et jours de travail, le renvoi programmé doit être désactivé

Interaction entre les différents types de renvois :

- ✓ Le renvoi d'appel programmé et le renvoi immédiat sont exclusifs.
- ✓ Les renvois sur occupation, non-réponse et non-joignabilité ne sont utiles que :
 - si aucun renvoi immédiat n'est activé.
 - pendant les heures et jours d'ouverture si un renvoi programmé est actif.

Exemples :

- o Renvoi Immédiat activé : que je sois en ligne ou non, que mon terminal soit allumé ou éteint, quel que soit l'horaire ou le jour, je ne recevrai jamais aucun appel.
- o Renvoi programmé activé avec comme grille horaire des heures ouvrées de 09h00 à 19h00 tous les jours de la semaine sauf samedi et dimanche et comme jours de fermeture, les jours fériés officiels. Le soir à partir de 19h00 et jusqu'au lendemain 09h00, le samedi et le dimanche, les jours fériés, je ne recevrai aucun appel.

6.14.1.4 Affichage du numéro du correspondant pour un appel renvoyé

Lorsqu'un un correspondant appelle une ligne A dont les appels sont renvoyés vers une ligne B, quelle que soit la nature du renvoi, la ligne B verra s'afficher le numéro du correspondant. Le numéro de la ligne A, n'est pas affiché à la ligne B qui ignore que l'appel qu'elle reçoit provient d'un renvoi depuis la ligne A.

6.14.1.5 Interaction avec le signal d'appel

Si le signal d'appel est activé sur la ligne, alors, il prévaut sur le renvoi sur occupation. Pour un utilisateur qui dispose d'une ligne Pack Business Unifié avec le signal d'appel et le renvoi sur occupation activés, la logique est la suivante :

Alors qu'il est déjà en ligne, l'utilisateur reçoit un premier appel. Cet appel lui est signalé et il peut le décrocher en mettant l'appel en cours en pause.

- ⊙ S'il refuse l'appel : l'appel tombera dans les renvois sur non-réponse
- ⊙ S'il prend l'appel : l'utilisateur se retrouve avec 2 appels simultanés, dont un en pause.

Selon son terminal, l'utilisateur peut prendre 2 à 20 appels simultanés.

Ainsi, tant que l'utilisateur n'a pas épuisé son quota d'appels simultanés, tout nouvel appel entrant lui est signalé et il a le choix entre refuser ou prendre l'appel en mettant la communication en cours en pause.

Ce n'est que lorsque le quota d'appels simultanés du terminal est épuisé, qu'un nouvel appel entrant fait l'objet du renvoi sur occupation.

6.14.1.6 Interaction avec les groupements d'appels

Point d'attention :

La connexion à un groupement d'appels prévaut sur tous les renvois d'une ligne, y compris le renvoi immédiat et le renvoi programmé.

Ainsi, même si un renvoi immédiat est actif sur une ligne, à partir du moment où elle est membre d'un groupement d'appel et connectée et disponible vu de ce groupement d'appels, les appels du groupement lui seront présentés selon les règles de distribution d'appels.

6.14.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« RENVOIS D'APPELS »

RENGOI D'APPELS		Modifier >
Renvoi immédiat	Activé vers un numéro +33123456789	
Renvoi sur occupation	Vers la messagerie	
Renvoi sur non réponse	Vers la messagerie	
Renvoi sur injoignabilité	Vers la messagerie	
Renvoi programmé	Désactivé	

Pour modifier les renvois d'appels d'une ligne utilisateur, faire « Modifier »

RENGOI D'APPELS	
Activer le renvoi immédiat	<input type="checkbox"/>
Activer le renvoi sur occupation	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="radio"/> Vers un numéro <input checked="" type="radio"/> Vers la messagerie
Activer le renvoi sur non réponse	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="radio"/> Vers un numéro <input checked="" type="radio"/> Vers la messagerie
	Nombre de sonneries avant renvoi d'appels <input type="button" value="-"/> <input type="text" value="3"/> <input type="button" value="+"/>
Activer le renvoi sur injoignabilité	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="radio"/> Vers un numéro <input checked="" type="radio"/> Vers la messagerie
Activer le renvoi programmé	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="ANNULER"/> <input type="button" value="VALIDER"/>	

6.14.2.1 Activation d'un renvoi

Pour activer ou désactiver un renvoi, utiliser le « Toggle » d'activation

Toggle gris : renvoi inactif

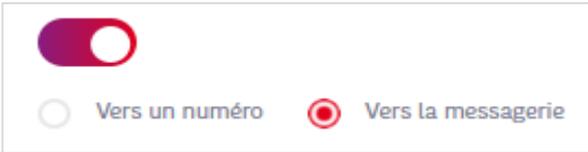
Toggle rouge : renvoi acti

Activer le renvoi immédiat	<input type="checkbox"/>
Activer le renvoi sur occupation	<input checked="" type="checkbox"/>

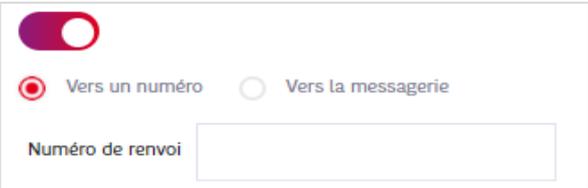
6.14.2.2 Paramétrage de la destination d'un renvoi d'appel

Pour tous les renvois, la destination peut être un numéro ou la messagerie :

Vers la messagerie



Vers un numéro



6.14.2.3 Renvoi d'appel immédiat

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui	Désactivé
- Forfait numéro fixe pour ligne mobile		Oui	Activé vers la ligne mobile associée

Prévaut sur tous les renvois

6.14.2.4 Renvoi d'appel sur occupation

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Activé vers la messagerie

6.14.2.5 Renvoi sur non-réponse

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Activé vers la messagerie

Pour le renvoi sur non-réponse il est possible de régler le nombre de sonneries au bout duquel le terminal cessera de sonner et lorsque l'appel sera renvoyé.

Remarque : le nombre de sonneries configuré ne correspond pas forcément au nombre de sonneries réel car cela dépend de la mélodie de sonnerie utilisée par le téléphone. Ce nombre donne simplement une idée approximative.

Nombre maximum : 10

Activer le renvoi sur non réponse

Vers un numéro Vers la messagerie

Nombre de sonneries avant renvoi d'appels 10

6.14.2.6 Renvoi programmé

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut	
- Forfait fixe - Lignes mobiles	Gestionnaire	Oui	Renvoi programmé	Désactivé
	Utilisateur	Oui		

Pour un renvoi programmé, il est nécessaire de pouvoir associer un calendrier au renvoi.

Les calendriers utilisés sont ceux de l'entreprise (§4.2). Les horaires de fermetures appliqués au renvoi programmé sont déduits des horaires d'ouverture précisés dans le calendrier choisi.

Pour associer un calendrier, il est possible soit de choisir un calendrier existant visible dans le menu déroulant, soit de créer un nouveau calendrier qui viendra s'ajouter aux calendriers de l'entreprise.

Activer le renvoi programmé

Vers un numéro Vers la messagerie

Calendrier

JOURS OUVRES

JOURS OUVRES

Marketing

6h00_12h00

Calendrier_VLZ

Lycee avec mercredi et samedi matin

Ajouter un calendrier +

6.14.2.7 Prise en compte du paramétrage

L'ensemble des modifications effectuées est pris compte en faisant « Valider »

RENOI D'APPELS

Activer le renvoi immédiat

Activer le renvoi sur occupation
 Vers un numéro Vers la messagerie

Activer le renvoi sur non réponse
 Vers un numéro Vers la messagerie

Nombre de sonneries avant renvoi d'appels

Activer le renvoi sur injoignabilité
 Vers un numéro Vers la messagerie

Activer le renvoi programmé

6.15 Messagerie vocale **d'une ligne utilisateur**

6.15.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles - Forfait numéro fixe	Gestionnaire Utilisateur	Non* Oui	Compte avec annonce standard reprenant le numéro de la ligne et dépôt de messages possibles

*Le gestionnaire peut seulement activer la notification de message sur une adresse mail.

Toutes les lignes utilisateurs sont équipés d'un compte de messagerie vocale. La messagerie vocale assure essentiellement la fonction de répondeur et est le plus souvent utilisée comme destination des renvois d'appel.

Bien qu'un compte de messagerie vocale utilisateur ne soit globalement pas gérable par le gestionnaire, le fonctionnement reste décrit dans ce guide.

6.15.1.1 Fonctionnalités principales de la messagerie vocale SFR

Un compte de messagerie vocale présente les fonctionnalités principales suivantes :

⇒ **Ne pas perdre d'appel**

Un renvoi vers la messagerie permet de récupérer un appel entrant lorsqu'il n'est pas possible d'y répondre ou qu'on ne souhaite pas y répondre immédiatement.

⇒ **Annonce d'accueil :**

Lorsque l'appel d'un correspondant est renvoyé vers la messagerie d'une ligne, une annonce d'accueil permet de le rassurer sur la destination de son appel et de lui indiquer quoi faire.

⇒ **Boîte vocale :**

Le compte de messagerie vocale permet au correspondant de déposer un message sur une boîte vocale pour l'utilisateur de la ligne.

⇒ **Gestion des messages :**

Le compte de messagerie vocale permet à l'utilisateur d'écouter ses messages, de les archiver ou encore de les supprimer.

⇒ **Gestion du compte de messagerie vocale à partir de la messagerie :**

Personnaliser l'annonce d'accueil

Cela consiste à enregistrer un message d'accueil directement sur son compte de messagerie vocale

Activer les notifications des messages sur la ligne fixe

Si cette fonction est activée, lorsqu'un nouveau message a été déposé, alors un quintuple bip caractéristique est joué juste avant la tonalité lorsqu'on décroche.

Par ailleurs :

- Pour les lignes équipées d'un poste IP, la lead de dépôt de message est activée (en générale en haut à droite du poste, elle clignote en rouge).
- Pour les lignes équipées d'une option de collaboration, une icône signalant un nouveau message est visible dans l'application Webex : . L'icône est cliquable et permet d'appeler directement la messagerie.

Activer la notification de messages par sms pour les lignes mobiles

Rappel automatique pour écoute directe des messages

Après un dépôt de message sur son compte de messagerie, le serveur de messagerie rappelle la ligne de l'utilisateur et lui permet d'écouter immédiatement le message qui vient d'être déposé.

Désactiver le dépôt de message (répondeur non enregistreur)

Lorsque cette option est activée, le correspondant redirigé vers la messagerie ne peut pas déposer de message.

⇒ Activer la notification des messages sur une boîte mail à partir du selfcare

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Lignes mobiles associées - Forfait numéro fixe	Gestionnaire Utilisateur	oui Oui	Pas de notification

Cette fonction est disponible uniquement pour les lignes Fixes et les lignes mobiles associées à une lignes fixe ou à une ligne numéro fixe pour ligne mobile.

Cela permet à l'utilisateur de recevoir sur l'adresse mail de son choix, des notifications lui indiquant qu'un message a été déposé sur sa messagerie, avec s'il le souhaite, la bande son du message en attache.

6.15.1.2 Messagerie convergente

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Forfait fixe associé à une ligne mobile - Forfait numéro fixe pour ligne mobile - Ligne mobile associée à une ligne fixe ou à une ligne numéro fixe	Gestionnaire Utilisateur	Non Oui	Compte de messagerie convergente avec valeurs standard

Lorsqu'une ligne fixe (ou ligne numéro fixe) et une ligne mobile sont associées, le compte de messagerie de la ligne fixe (ou ligne numéro fixe) est rattaché à la ligne mobile à la place de son compte de messagerie standard d'origine.

Ainsi, la ligne fixe (ou ligne numéro fixe) et la ligne mobile, une fois associées, disposent du même compte de messagerie et de la même boîte vocale.

Les messages déposés sur l'une ou l'autre ligne se retrouvent sur la même boîte vocale où ils peuvent être indifféremment archivés quelle qu'en soit l'origine (fixe ou mobile).

La messagerie vocale convergente peut être configurée indifféremment depuis l'une ou l'autre ligne.

6.15.1.3 Limites d'utilisation d'un compte de messagerie vocale

Durée maximum de l'annonce d'accueil	2 minutes
Durée maximum d'un message	15 minutes
Durée maximum de rétention d'un message	Nouveau message : 60 jours Message archivé : 14 jours
Taille de la boîte vocale	4 heures de messages accumulés

6.15.2 Paramétrage

6.15.2.1 Fonctions disponibles en contactant directement la messagerie

Deux méthodes s'offrent à un utilisateur pour accéder à son compte de messagerie vocale :

- ⇒ Depuis sa ligne en appelant le 123
- ⇒ Depuis une autre ligne en appelant sa propre ligne, puis une fois qu'elle a basculé sur la messagerie vocale, en tapant « # », puis le code secret.
Le code secret d'accès à son compte de messagerie vocale se configure directement sur le compte de messagerie en y accédant depuis la ligne.

Les différentes fonctions du compte de messagerie, sont configurables en suivant les directives du serveur vocale interactif.

1. Personnaliser l'annonce d'accueil
L'annonce d'accueil s'enregistre directement à partir du combiné du terminal
2. Activer la notification des messages sur la ligne fixe
3. Activer la notification de messages par sms pour les lignes mobiles
4. Rappel automatique pour écoute directe des messages
5. Désactiver le dépôt de message (répondeur non enregistreur)

6.15.2.2 Notification de messages vocaux sur une boîte mail

C'est la seule fonction gérable depuis les Selfcare (gestionnaire et utilisateur).

Note : cette fonction ne sera disponible qu'à l'automne 2021

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« NOTIFICATION DE MESSAGES VOCAUX »

NOTIFICATION DE MESSAGES VOCAUX Modifier >

Notification de messages vocaux sur une boîte mail Oui Non

Pour activer ou désactiver les notifications faire « Modifier » puis « VALIDER »

NOTIFICATION DE MESSAGES VOCAUX

Notification de messages vocaux sur une boîte mail Oui Non

Adresse mail de réception

Type de notification Envoi d'une notification Envoi d'une notification avec le message en pièce jointe

Faire « VALIDER » pour prendre en compte le paramétrage.

6.16 Matériel associé à une ligne

6.16.1 Description

Forfaits concernés	Visualisation		Valeur par défaut
- Forfait fixe - Forfait analogique	Gestionnaire Utilisateur	Oui Oui	Si Collab : pas de matériel obligatoire Sinon : modèle de matériel obligatoire

6.16.1.1 Liste des types de matériel

L'Espace client permet de visualiser le matériel associé à une ligne :

Forfait	Type de matériel	Données affichées dans le détail du paramétrage
Fixe	- Poste IP - DECT IP - Pieuvres de conférence	- Marque – Modèle - Adresse MAC - Nbr touches programmées / nbr de touches programmables
Fixe	- Carte SIM (fin 2021)	- N° de carte SIM - MSISDN (n° téléphone mobile) - Code PIN1/PIN2 - Code PUK1/PUK2
Analogique	- ATA	- Marque modèle - Adresse MAC

Note : Parmi les types de matériel, seuls les postes IP disposent de touches programmables.

6.16.1.2 Description des différents types de matériel :

Matériel	Présentation	Fonctionnalités IP	Intégration par SFR
Poste IP	Poste filaire avec écran lcd ou tactile connecté au LAN data pour accéder au réseau de SFR via Internet en OTT.	- Transfert d'appel - Menu contextuel : <ul style="list-style-type: none"> o Connexion à ses groupes d'appels o Fonction ne pas déranger o Renvois d'appel o Mise en conférence jusqu'à 6 participants - Touches de supervision - Touches de raccourci	OUI
DECT IP	Poste sans fil relié par DECT à une station de base filaire connectée au LAN data pour accéder au réseau de SFR via Internet en OTT.	- Transfert d'appel - Mise en conférence - Menu contextuel : <ul style="list-style-type: none"> o Connexion à ses groupes d'appel o Fonction ne pas déranger o Renvois d'appel o Mise en conférence jusqu'à 6 	OUI

Pieuvres de conférence	Pieuvre filaire	- Conférences jusqu'à 6 participants	OUI
Carte SIM (fin 2021)	Pour équiper un mobile de type téléphone de bureau	- Transfert d'appel - Mise en conférence jusqu'à 6	Téléphone mobile : NON
ATA	Passerelle analogique	- Translation de protocole Voix IP en communications analogiques	OUI

6.16.2 Visualisation du matériel dans le selfcare

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« MATERIEL ASSOCIE A LA LIGNE »

Cas du poste IP :

MATÉRIEL ASSOCIÉ À LA LIGNE [Changer de matériel >](#)

Marque et modèle de terminal IP	Polycom VVX 450	
Adresse MAC	64:16:7F:B2:69:D6	Modifier adresse MAC >
Touches programmables	4/47	Configurer >

[Supprimer le matériel](#)

Cas du DECT :

MATÉRIEL ASSOCIÉ À LA LIGNE [Changer de matériel >](#)

Marque et modèle de terminal IP	Yealink_W52PU	
Adresse MAC	64:16:7F:B2:70:DD	Modifier adresse MAC >
Touches programmables	0/0	Configurer >

Ce modèle de poste ne dispose pas de touches programmables

[Supprimer le matériel](#)

Cas d'une pieuvre de conférence (sans option de collaboration) :

MATÉRIEL ASSOCIÉ À LA LIGNE [Changer de matériel >](#)

Marque et modèle de terminal IP	Polycom Soundstation 5000	
Adresse MAC	Aucune	Saisir l'adresse MAC >
Touches programmables	0/	Configurer >

Ce modèle de poste ne dispose pas de touches programmables

Cas d'une Carte SIM :

A venir

Cas d'un ATA

MATÉRIEL ASSOCIÉ À LA LIGNE		Changer de matériel >
Marque et modèle de terminal IP	AudioCodes MP-202B RevD	
Adresse MAC	Aucune	Saisir l'adresse MAC >
Touches programmables	Ce modèle de poste ne dispose pas de touches programmables	

Note : Le changement de matériel est décrit dans le chapitre 9 « Actes de modification de ligne »

6.17 Touches programmables d'un poste IP

6.17.1 Description

Forfaits concernés	Types de touches	Type de parcours		Valeur par défaut
Forfait fixe associé à un poste IP	Supervision	Gestionnaire	Oui	Touches non programmées
	Raccourcis	Utilisateur*	Non	
		Gestionnaire	Oui	
		Utilisateur*	Oui	

*disponible uniquement sur le support Desktop.

6.17.1.1 Présentation des touches programmables :

Parmi les types de matériel, seuls les postes IP disposent de touches programmables.



Les touches programmables d'un postes IP sont ces touches qui encadrent l'écran du poste et auxquelles il est possible d'associer une ligne de son choix.

Le bouton ainsi programmé permet d'interagir avec la ligne qui lui est associée.

Il existe 2 types de touches programmables dans l'offre Pack Business Unifié : les touches de supervision et les touches de raccourci.

Les touches d'un poste IP sont programmables dans l'ordre des touches du poste, sans touche vide entre deux touches programmées, et toujours avec les touches de supervision positionnées en premier. Il est possible d'ordonner les touches de supervision entre elles et les touches de raccourci entre elles, mais elles ne peuvent pas être mélangées.

6.17.1.2 Touches de supervision :

Les touches de supervision sont des touches programmables spécifiquement configurées pour pouvoir mettre en place de la supervision et de l'interception de ligne.

L'objectif pour l'utilisateur est alors de visualiser l'activité de la ligne téléphonique d'un collaborateur, et de pouvoir intercepter un appel qui arriverait sur cette ligne.

Touches de supervision	Spécification	Configurable depuis l'EC
Contenu	Lignes internes uniquement Fixes et mobiles (Numéro fixe pour lignes mobiles exclu)	X
Visualisation	Les touches de supervision sont visualisables par le gestionnaire et l'utilisateur (Desktop et poste IP)	na
Configuration	Les touches de supervision sont configurables par le gestionnaire uniquement (Desktop uniquement)	X
Type de supervision	<ol style="list-style-type: none"> Appel entrant sur une ligne supervisée : lorsque la ligne associée à la touche reçoit un appel, la lead de la touche clignote en rouge Communication en cours sur une ligne supervisée : Lorsque la ligne associée à la touche est en communication, la lead de la touche est allumée en continu. 	na
Actions possibles	1. Fonction touche de raccourci : actionner la touche programmable téléphone au repos, déclenche un appel vers la ligne supervisée.	na
	2. Fonction d'interception : Lorsque la touche clignote, il est possible d'intercepter l'appel et d'y répondre à la place du collaborateur.	na
	3. En cours de communication : lorsque l'utilisateur est en communication et qu'il actionne une touche de supervision, selon le paramétrage, cela permet : <ul style="list-style-type: none"> o de mettre l'appel en cours en pause et de déclencher un appel vers la ligne supervisée (paramétrage par défaut) o ou de transférer l'appel en cours vers la ligne supervisée o ou de parquer l'appel sur la ligne supervisée. 	X X X

Nombre maximum	45 touches de supervision maximum quel que soit le modèle de poste et le nombre de touches programmables disponibles (même s'il est supérieur)	na
Ordre des touches	Les touches de supervision peuvent être ordonnées entre elles de la première à la dernière. En revanche parmi les touches programmées du poste, supervision et raccourci confondues, les touches de supervision seront toujours positionnées en premier dans la liste des touches programmées.	X

6.17.1.3 Touches de raccourci :

✓ Cas général :

Les touches de raccourci sont des touches associées à n'importe quel numéro. Elles jouent le rôle de contacts enregistrés dans le téléphone sous un label au choix de l'utilisateur.

✓ Cas particulier de la touche d'interception :

Cette fonction est à relier aux Groupes d'Interception (Cf. §4.3) : lorsque la ligne de l'utilisateur fait partie d'un groupe d'interception, pour intercepter un appel entrant sur la ligne d'un collaborateur faisant partie du même groupe, il lui suffit de composer « *98 ». Ainsi, activer une touche d'interception revient à programmer une touche de raccourci avec comme numéro « *98 » et comme label « Interception ».

Cette pré-programmation est disponible directement dans l'Espace Client.

Touches de raccourci	Spécification	Configurable depuis l'EC
Contenu	N'importe quel numéro y compris tous ceux de l'entreprise (dont AVI, Groupement ou numéro Fixe)	X
Label	Au choix de l'utilisateur	X
Visualisation	Les touches de raccourci sont visualisables par le gestionnaire et l'utilisateur (Desktop et poste IP)	na
Configuration	Les touches de raccourci sont configurables par le gestionnaire et l'utilisateur (Desktop uniquement)	X
Cas de la touche « d'interception »	Numéro = *98 (préconfiguré) Label = Interception (préconfiguré)	Activable
Actions possibles	Actionner une touche de raccourci permet de déclencher un appel vers le numéro/label qui lui est associé.	na
Nombre maximum	Autant que le nombre de touches programmables du poste.	X

Ordre des touches	Les touches de raccourci peuvent être ordonnées entre elles de la première à la dernière. En revanche parmi les touches programmées du poste, supervision et raccourci confondues, les touches de raccourci seront toujours positionnées après les touches de supervision.	X
-------------------	--	---

6.17.1.4 En synthèse

Type	Lignes Internes	Lignes externes	Numéro d'appel	Nom/Prénom PackBusiness	Label au choix
Touche de supervision	X		X	X	
Touche de raccourci	X	X	X	X	X

6.17.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« MATERIEL ASSOCIE A LA LIGNE »

Pour configurer les touches programmables du poste, faire « Configurer »

MATÉRIEL ASSOCIÉ À LA LIGNE [Changer de matériel >](#)

Marque et modèle de terminal IP Polycom VVX 450
 Adresse MAC 64:16:7F:B2:69:D6 [Modifier adresse MAC >](#)
 Touches programmables 4/47 [Configurer >](#)

[Supprimer le matériel](#)

▼ SUPERVISION 4 / 45

▼ RACCOURCI 0 |
 INTERCEPTION 0/1

Pour modifier l'ordonnement et répercuter la modification sur les autres pages, maintenir l'icône ☰ du numéro à déplacer et faites-le glisser.
 L'ordonnement n'est possible que pour les touches d'une même catégorie.

ANNULER
VALIDER LA CONFIGURATION

[Tout réinitialiser](#)

6.17.2.1 Configurer des touches de supervision

Déplier le titre « SUPERVISION »

^ SUPERVISION 0/45

Vous n'avez aucune touche supervision.
Ajouter une touche supervision +

Pour configurer des touches de supervision faire « Ajouter une touche supervision »

Cliquer sur l'icône annuaire et  choisir la ligne à superviser :

Sélectionner un numéro ✕

	TÉLÉPHONE	NOM	PRÉNOM	TYPE DE NUMÉRO
<input type="radio"/>	01 87 04 43 00	Nirina	ANDRIAMIARINOSY	Ligne fixe
<input type="radio"/>	01 87 04 40 54	Julie	Bertrand	Ligne fixe
<input type="radio"/>	01 87 04 42 90	Stéphane	Beucher	Ligne fixe
<input checked="" type="radio"/>	04 83 05 01 73	Stéphane	Biel	Ligne fixe
<input type="radio"/>	06 47 30 06 79	Adrien	Billet	Ligne fixe pour mobile
<input type="radio"/>	06 47 30 06 80	Adrien	Billet	Ligne fixe

<< < 1 2 3 4 5 > >>

ANNULER VALIDER

Faire « Valider »

^ SUPERVISION 4/45

Touche N°1 +33483050173 Stéphane Biel  

Touche N°2 +33483050188 Camille Dumoulin  

Touche N°3 +33483050174 Valérie Diaz  

Touche N°4 +33483050172 Antoine Pinson  

Ajouter une touche supervision +

6.17.2.2 Configurer des touches de raccourci

Déplier le titre « RACCOURCI »



Pour configurer des touches de raccourci faire « Ajouter une touche raccourci »



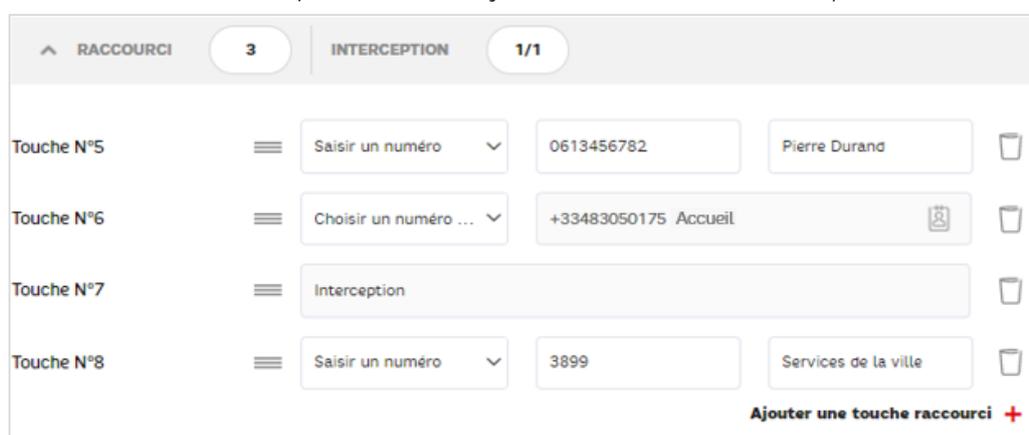
Par défaut l'interface permet de saisir un numéro et un label



En choisissant le mode « Choisir un numéro de l'annuaire », comme pour les touches de supervision et il permet de créer un raccourci pour une ligne interne.



Pour configurer la touche d'interception, faire « Ajouter une touche Interception »



Lorsqu'une touche d'interception est configurée, le bouton n'est plus disponible.

6.17.2.3 Prise en compte des touches configurées

Lorsque toutes les touches souhaitées sont configurées, il faut « Valider la configuration »

▲ SUPERVISION 4/45

Touche N°1	≡	+33187044093 Stéphane Biet		
Touche N°2	≡	+33483050188 Camille Dumoulin		
Touche N°3	≡	+33483050174 Valérie Diaz		
Touche N°4	≡	+33483050172 Antoine Pinson		

Ajouter une touche supervision +

▲ RACCOURCI 3 | INTERCEPTION 1/1

Touche N°5	≡	Saisir un numéro ▼	0613456782	Pierre Durand	
Touche N°6	≡	Choisir un numéro ... ▼	+33483050175 Accueil		
Touche N°7	≡	Interception			
Touche N°8	≡	Saisir un numéro ▼	3099	Services de la ville	

Ajouter une touche raccourci +

Pour modifier l'ordonnement et répercuter la modification sur les autres pages, maintenir l'icône ≡ du numéro à déplacer et faites-le glisser.
 L'ordonnement n'est possible que pour les touches d'une même catégorie.

ANNULER VALIDER LA CONFIGURATION

Tout réinitialiser ✕

Les touches peuvent encore être réordonnées entre elles en utilisant l'icône ≡

Touche N°1	≡	+33187044093 Stéphane Biet		
Touche N°3	≡	+33483050174 Valérie Diaz		
Touche N°2	≡	+33483050188 Camille Dumoulin		
Touche N°4	≡	+33483050172 Antoine Pinson		

Si une touche doit être supprimée, il suffit d'utiliser la corbeille à droite

Les touches sont automatiquement renumérotées pour qu'il n'y ait pas de touche vide.

Le bouton Tout réinitialiser ✕ permet de remettre toutes les touches à vide.

Faire « VALIDER LA CONFIGURATION »

La validation entraîne alors un redémarrage automatique du téléphone

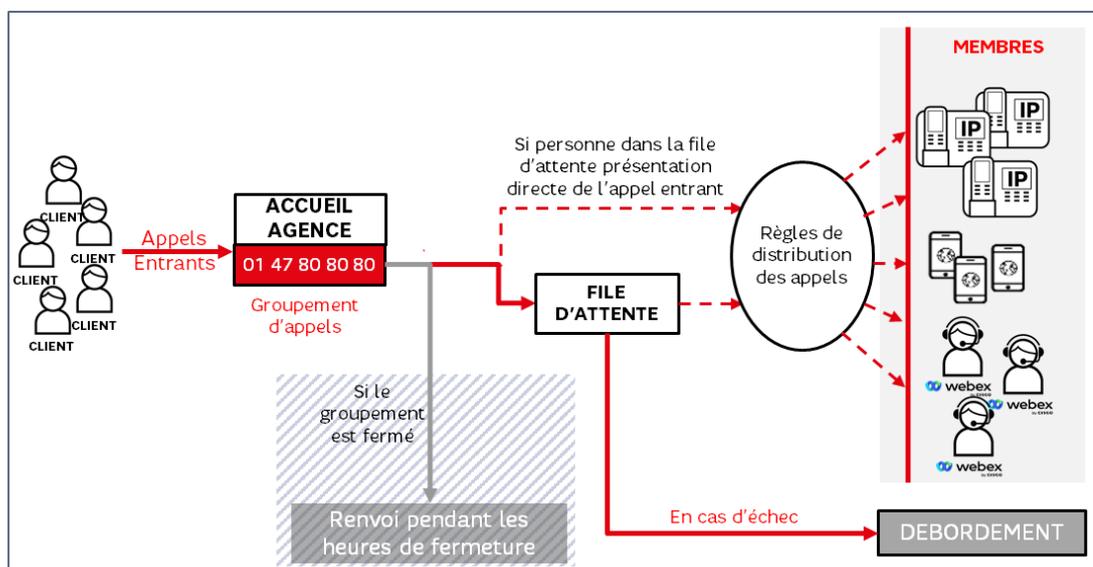
Cela peut prendre de l'ordre d'une minute.

7. Paramétrage d'un groupement d'appels – parcours détaillé

Pour le principe du service, se référer au §3.4 Forfait groupement d'appels.

Un groupement d'appels est paramétrable par un gestionnaire uniquement.

La seule action possible pour un utilisateur est la connexion ou la déconnexion à ses groupements d'appels.



7.1 Les membres d'un groupement d'appels

7.1.1 Description

Types de lignes concernées	Types parcours	Actions possibles	Valeur par défaut
- Lignes fixes avec forfait fixe - Lignes mobiles <u>Note :</u> le nombre de membres pour un groupement n'est pas limité	Gestionnaire	Ajouter un membre (autant qu'il y a de lignes éligibles dans la flotte)	Pas de membre dans un groupement
		Supprimer un membre	na
		Ordonnancer les membres entre eux	Dans l'ordre d'ajout des membres
		Connecter des membres	Connectés au moment de l'ajout
	Déconnecter des membres		
	Utilisateurs	Connecter sa ligne	na
Déconnecter sa ligne		na	

Les membres d'un groupement d'appels sont l'ensemble des lignes des collaborateurs de l'entreprise vers lesquelles les appels du groupement peuvent être distribués.

7.1.1.1 Définitions

Les membres d'un groupement d'appels sont également appelés :

- ✓ Agent : c'est la terminologie consacrée dans les spécifications de la logique de service
- ✓ Collaborateur : le terme générique pour désigner une ligne de l'entreprise
- ✓ Ligne : terme générique pour une ligne Fixe ou mobile membre d'un groupement.

7.1.1.2 Ajouter ou supprimer des membres :

À tout moment, il est possible d'ajouter ou de supprimer des membres d'un groupement d'appel sans contrainte particulière.

Nombre maximum : autant que de lignes fixes et mobiles du Pack Business unifié

Groupement sans aucun membre : dans ce cas la file d'attente est shuntée et les appels tombent directement en débordement.

7.1.1.3 Ordonnancer les membres d'un groupement d'appels :

Les membres peuvent être ordonnancés entre eux du premier au dernier.

Cet ordre permet de jouer des règles de distribution d'appels qui scrutent la disponibilité des membres dans cet ordre prédéfini successivement l'un après l'autre.

7.1.1.4 Connecter ou déconnecter les membres dans un groupement d'appels :

Rappel : Pour recevoir des appels dans un groupement d'appels, une ligne doit être à la fois

- Allumée (poste branché et connecté ou mobile allumé ou Webex connecté)
- Membre de ce groupement d'appels
- Connectée et disponible pour l'ensemble de ses groupements d'appels
- Connectée/présent vu des selfcare (ou de webex) sur ce groupement d'appels précis

Connectée à ses groupements : c'est le statut général transverse aux groupements d'appels de la ligne gérable sur l'application webex et sur un poste IP. Par défaut, une ligne qui s'enregistre dans le réseau est connectée et disponible pour tous ses groupements d'appel.

Connecté présent : c'est le statut de connexion d'une ligne, spécifique à un groupement d'appels donné. Il est gérable depuis l'Espace Client du gestionnaire, depuis le usercare et depuis webex.

Critères de connexion	Interface	acteur
Terminal allumé et connecté au réseau	Poste/DECT IP Mobile Webex	Utilisateur
Membre du groupement	Espace Client	Gestionnaire
Connecté disponible dans ses groupements	Poste/DECT IP Webex	Utilisateur
Connecté présent dans le groupement	Espace Client Usercare Webex	Gestionnaire Utilisateur Utilisateur

7.1.1.5 Disponibilité d'une ligne membre d'un groupement d'appels :

La disponibilité d'une ligne dans un groupement d'appels ne dépend pas seulement de son statut de connexion mais également de son activité.

Le tableau ci-dessous donne la disponibilité d'une ligne en tenant pour acquis qu'elle est connectée, c'est-à-dire qu'elle remplit les 4 critères :

- Allumée
- Membre de ce groupement d'appels
- Connectée et disponible pour l'ensemble de ses groupements d'appels
- Connectée/présent vu des selfcare (ou de webex) sur ce groupement d'appels précis

Conditions de disponibilité d'une ligne dans la file d'appel :

En communication	Délai inter-appel	Disponible oui/non
oui	na	☒
non	Non activé	☑
non	Activé avec temps écoulé depuis le dernier appel > au délai inter-appel	☑
non	Activé avec temps écoulé depuis le dernier appel < au délai inter-appel	☒

Point d'attention :

Les fonctions :

- ✓ Ne pas déranger
- ✓ Renvoi d'appel immédiat
- ✓ Renvoi d'appel programmé

N'ont aucun effet sur la disponibilité d'une ligne dans un groupement d'appel.

C'est-à-dire que même si une ligne a activé son statut « Ne pas déranger » ou un « renvoi immédiat » ou un « renvoi programmé », dès qu'elle répond aux critères de disponibilité ci-dessus, elle sonnera toujours dans le groupement d'appel.

Pour qu'une ligne au repos ne sonne pas dans la file d'appel, il est nécessaire de la déconnecter en supprimant au moins un des 4 critères de connexion : allumée, membre, connectée/disponible ou connectée/présent

L'ensemble des lignes d'un groupement connectées disponible et présent, constitue la file d'appel du groupement.

7.1.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« GROUPEMENT D'APPELS <Nom> »
BLOC	« MEMBRES »

MEMBRES **Modifier** >

Vous avez la possibilité de changer la position des membres dans la file d'appels en utilisant le glisser-déposer ☰

	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE	STATUT DE CONNEXION
☰	Biel	Stéphane	04 83 05 01 73	<input checked="" type="checkbox"/>
☰	Bovis	Emmanuel	01 87 04 41 97	<input type="checkbox"/>
☰	Costeau	Yves	01 71 42 72 56	<input type="checkbox"/>
☰	Duchamp	Marcel	01 87 04 18 56	<input checked="" type="checkbox"/>
☰	Dumoulin	Camille	04 83 05 01 88	<input checked="" type="checkbox"/>
☰	Pinson	Antoine	04 83 05 01 72	<input checked="" type="checkbox"/>

Directement dans la page de consultation des membres, il est possible de :

- ✓ connecter ou de déconnecter les membres du groupement à l'aide du « toggle »
- ✓ Ordonner la liste des membres par glisser – déposer.

Pour ajouter ou supprimer des membres, utiliser l'action « Modifier » :

- Pour supprimer : décocher les membres à supprimer

<input checked="" type="checkbox"/>	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE
<input checked="" type="checkbox"/>	Stéphane	Biel	04 83 05 01 73
<input checked="" type="checkbox"/>	Emmanuel	Bovis	01 87 04 41 97
<input checked="" type="checkbox"/>	Yves	Costeau	01 71 42 72 56
<input checked="" type="checkbox"/>	Marcel	Duchamp	01 87 04 18 56
<input checked="" type="checkbox"/>	Camille	Dumoulin	04 83 05 01 88
<input checked="" type="checkbox"/>	Antoine	Pinson	04 83 05 01 72

MEMBRES				
<input type="text" value="Numéro de ligne, nom"/> <input type="button" value="🔍"/>				
Voir les 4 membres du groupe				
<input type="checkbox"/>	NOM	PRÉNOM	TÉLÉPHONE	SITE
<input checked="" type="checkbox"/>	Costeau	Yves	01 71 42 72 56	vélizy
<input type="checkbox"/>	Demo	Ligne 1	01 71 79 19 88	Demo Partenaire
<input type="checkbox"/>	Demo	Ligne 2	01 71 79 19 89	Demo Partenaire
<input type="checkbox"/>	Demo	Ligne 3	01 71 79 11 71	Demo Partenaire
<input type="checkbox"/>	Demo	Ligne 4	01 71 79 11 72	Demo Partenaire
<input checked="" type="checkbox"/>	Diaz	Valérie	04 83 05 01 74	Toine Immo

- Pour ajouter : cocher les membres à ajouter

Astuce :

- La barre de recherche permet de retrouver le membre à rajouter
- Dans la barre de recherche, il est possible de saisir une liste de numéros au format national et séparés par un « ; » pour afficher la liste des lignes correspondantes

- Pour trouver un membre à ajouter, utiliser la barre de recherche

Note : il est possible de supprimer des membres également dans cette visualisation

7.2 Règles de distribution des appels

7.2.1 Description

Paramètres de la file d'appels	Type de parcours		Valeur par défaut
- Mode de distribution - Nombre de sonnerie maximum - Délai inter-appel	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non	- Poste libre - 5 - désactivé

Les règles de distribution d'appels régissent la manière de présenter les appels entrants aux membres du groupement.

7.2.1.1 Modes de distribution

Lorsqu'un appel entrant se présente à la file d'appel, le mode de distribution détermine l'ordre dans lequel les lignes du groupement vont être sollicitées.

Les différents modes de distribution sont décrits dans le tableau ci-dessous :

Mode de distribution d'appels	Description	Impact Membres ordonnés
Linéaire	Le mode linéaire s'appuie sur l'ordonnement de la liste des membres. L'appel est alors systématiquement présenté à la première ligne de la liste. Si la ligne n'est pas disponible ou si elle ne répond pas, l'appel est présenté à la ligne suivante dans la liste, etc...	Oui
Poste libre	Le mode poste libre ne s'appuie pas sur l'ordonnement des membres mais sur la disponibilité des lignes. Il présente l'appel à la ligne disponible depuis le plus longtemps. Si la ligne n'est pas disponible ou si elle ne répond pas, l'appel est présenté à la disponible depuis le plus longtemps parmi les lignes restant de la liste, etc...	Non
Cyclique	Le mode cyclique s'appuie sur l'ordonnement de la liste des membres. L'appel est présenté dans l'ordre, à la ligne immédiatement après la dernière ligne ayant répondu. Si la ligne n'est pas disponible ou si elle ne répond pas, l'appel est présenté à la ligne suivante dans la liste, etc...	Oui
Parallèle	Le mode poste parallèle ne s'appuie pas sur l'ordonnement des membres. Il fait sonner toutes les lignes en même temps et c'est le premier qui répond qui récupère l'appel.	Non

7.2.1.2 Nombre de sonnerie maximum

Lorsqu'un appel est présenté à une ligne dans la file d'appel, si le collaborateur ne répond pas, l'appel passe à la ligne suivante dans l'ordre de la distribution d'appel. La durée maximum de non-réponse avant de présenter l'appel à la ligne suivante, est réglée par le nombre de sonneries maximum – valeur maximum 10 sonneries.

Le nombre de sonnerie paramétré ne correspond pas au nombre de sonnerie réel car cela dépend du poste.

7.2.1.3 Délai inter-appel

Le délai inter-appel permet de déterminer un laps de temps durant lequel après qu'il a raccroché son dernier appel, un agent reste considéré comme non disponible au titre de la finalisation des actions ou du dossier concernés par l'appel.

- ✓ Le délai inter-appel est activable
- ✓ La durée du délai inter-appel est paramétrable – maximum 3600s

Bon à savoir : sans délai inter-appel activé, un agent à peine a-t-il raccroché, qu'il peut recevoir immédiatement un autre appel.

7.2.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« GROUPEMENT D'APPELS <Nom> »
BLOC	« CARACTERISTIQUES »

CARACTÉRISTIQUES **Modifier** >

Nom du groupe	Accueil Marketing
Numéro du groupe	+33188477556
Site	Balard - Marketing
Mode de distribution	Linéaire
Nombre de sonneries maximum	5
Nombre maximum d'appels en attente	20
Délai inter-appels	Désactivé
Mode de débordement	Vers numéro
Temps d'attente maximum avant débordement	10 sec
Annonce d'accueil	Activé (Accueil prédéfini)
Annonce de mise en attente	Activé (Attente prédéfinie)

Pour modifier les paramètres de la distribution d'appel, faire « modifier »

Mode de distribution Cyclique ▾

Nombre de sonneries maximum 2

Activer le délai inter-appels

1 **sec**

Positionner les valeurs souhaitées et faire « VALIDER ».

7.3 Les critères d'attentes :

7.3.1 Description

Critères d'attente	Type de parcours	Valeurs par défaut	Valeurs maximum
- Nombre maximum d'appels en attente - Temps maximum d'attente avant débordement	Gestionnaire Uniquement	- 20 - 300 s (5mn)	- 50 - 3600 s

Lorsque dans la file d'appel, aucune ligne n'est disponible ou bien aucune ligne ne répond, l'appel est considéré en attente.

Afin de ne pas laisser le correspondant attendre indéfiniment, il y a 2 critères pour gérer et mettre fin à son attente

La file d'attente désigne le fait de retenir les appels entrants qui ne sont pas distribués car aucune ligne connectée du groupement d'appels n'est disponible (ou ne répond). Durant cette attente, le correspondant entend une sonnerie ou une annonce d'attente si elle est activée.

7.3.1.1 Les critères d'attente d'un groupement d'appel

Toutefois, les appels ne pouvant être retenus indéfiniment, ils le sont dans certaines limites au-delà desquelles, la distribution d'appel échoue et l'appel n'est pas répondu. On dit qu'il est débordé vers un scénario de débordement.

- ✓ **Nombre maximum d'appel en attente** : limite au bout de laquelle, un nouvel appel entrant sera immédiatement « débordé » avec par exemple un disque de dissuasion lui indiquant de rappeler plus tard.
- ✓ **Temps maximum d'attente** : limite au bout de laquelle l'appel est renvoyé vers le débordement.

7.3.1.2 Interactions entre la distribution d'appel et la file d'attente d'un groupement

Cas où un ou plusieurs membres sont connectés :

Dès que des membres du groupement sont connectés, et tant que la limite du nombre maximum d'appels entrants n'est pas atteinte, le groupement va tenter de distribuer l'appel à ces membres jusqu'à épuisement du temps d'attente maximum. Cela permet d'attendre qu'une ligne en communication se libère ou qu'une nouvelle ligne se connecte. Dès qu'une ligne est disponible avant écoulement du temps d'attente, l'appel est distribué.

Le groupement peut rejouer le scénario de distribution autant que nécessaire et quitte à solliciter cycliquement plusieurs fois la même ligne qui ne répond pas, jusqu'à écoulement complet du temps d'attente.

Cas où aucun membre n'est connecté :

Lorsqu'aucun membre n'est connecté, l'appel passe directement en débordement en shuntant la file d'attente (à venir T4 2021).

7.3.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« GROUPEMENT D'APPELS <Nom> »
BLOC	« CARACTERISTIQUES »

CARACTÉRISTIQUES		Modifier >
Nom du groupe	Accueil Marketing	
Numéro du groupe	+33188477556	
Site	Balard - Marketing	
Mode de distribution	Linéaire	
Nombre de sonneries maximum	5	
Nombre maximum d'appels en attente	20	
Délai inter-appels	Désactivé	
Mode de débordement	Vers numéro	
Temps d'attente maximum avant débordement	10 sec	
Annonce d'accueil	Activé (Accueil prédéfini)	
Annonce de mise en attente	Activé (Attente prédéfinie)	

Pour modifier les paramètres de la file d'attente, faire « modifier »

Nombre maximum d'appels en attente	<input type="text" value="3"/>	Temps d'attente maximum avant débordement	<input type="text" value="30"/> sec
------------------------------------	--------------------------------	---	-------------------------------------

Positionner les valeurs souhaitées et faire « VALIDER ».

7.4 Débordement :

7.4.1 Description

Lorsqu'un appel entrant n'a pu être distribué avant écoulement du temps t'attente maximum ou lorsque cet appel dépasse le nombre maximum d'appels, alors la distribution de l'appel a échoué et on dit qu'il déborde.

Il existe plusieurs types de scénario de débordement :

Type de scénario	Expérience client	Paramétrage	Valeur par défaut
Pas de renvoi	Raccroché sec.	na	Non
Disque de dissuasion	Une bande son est jouée au correspondant lui indiquant qu'il lui faut renouveler son appel.	Personnalisable (à venir T4 2021)	Oui avec annonce par défaut
Renvoi vers un numéro	L'appel est alors renvoyé vers un numéro au choix du gestionnaire. Les numéros de renvois possibles sont les mêmes que pour les renvois d'appels (§ 6.14)	Numéro de renvoi paramétrable	non

	Note : il n'existe pas de renvoi vers une messagerie possible.		
--	--	--	--

7.4.2 Paramétrage

> Page « Gérer vox lignes »

Détail	« GROUPEMENT D'APPELS <Nom> »
BLOC	« CARACTERISTIQUES »

CARACTÉRISTIQUES		Modifier >
Nom du groupe	Accueil Marketing	
Numéro du groupe	+33188477556	
Site	Balard - Marketing	
Mode de distribution	Linéaire	
Nombre de sonneries maximum	5	
Nombre maximum d'appels en attente	20	
Délai inter-appels	Désactivé	
Mode de débordement	Vers numéro	
Temps d'attente maximum avant débordement	10 sec	
Annonce d'accueil	Activé (Accueil prédéfini)	
Annonce de mise en attente	Activé (Attente prédéfinie)	

Pour paramétrer le mode de débordement, faire « modifier »

Mode de débordement	Disque de dissuasion
Temps d'attente maximum avant débordement	
Annonce d'accueil	
	Pas de renvoi
	Disque de dissuasion
	Vers numéro

Mode « Disque de dissuasion » :
(Personnalisable fin 2021)

Mode de débordement	Disque de dissuasion
Disque de dissuasion	Dissuasion prédéfinie
	Accueil par défaut
	Accueil
	Accueil prédéfini
	Attente prédéfinie
	Dissuasion prédéfinie
	+ Nouvelle annonce Formats acceptés mp3 et wav (max 3MB)

Mode « renvoi vers un numéro » :

Mode de débordement	Vers numéro <input type="text"/>
	+33147505869

7.5 Mode fermeture :

Fonctionnalité à venir

7.6 Annonce d'accueil d'un groupement d'appels

7.6.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Groupements d'appel	Gestionnaire	Oui	Activée avec une annonce prédéfinie
	Utilisateur	Non	

L'offre permet d'activer et de personnaliser une annonce d'accueil sur toutes les lignes recevant des appels voix. Lorsqu'une annonce est activée, elle est entendue par le correspondant avant que son appel soit décroché.

Les annonces sont modifiables par un gestionnaire uniquement.

- ✓ **L'annonce d'accueil d'un groupement d'appels est personnalisable : voir §4.4**

- ✓ **Modification de l'annonce d'accueil et gestion des fichiers audio :**

Pour modifier l'annonce d'accueil d'un groupement d'appel, il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant.

Les annonces de groupement d'appels sont conservées au fur et à mesure qu'elles sont téléchargées. Elles sont visibles dans la liste déroulante des annonces du groupement d'appels. Il est possible d'affecter la même annonce téléchargée sur plusieurs groupements d'appels d'un même site.

Toutes les annonces de groupements d'appels sont visibles par site, dans le bloc des annonces de la page « Gérer votre service » (voir §4.5).

Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur un groupement d'appels.

- ✓ **Accueil par défaut :**

Il s'agit de l'annonce par défaut mise à disposition du gestionnaire et qu'il peut activer ou désactiver sans jamais la perdre. Elle reste à disposition.

Elle est activée par défaut pour tous les groupements d'appels.

- ✓ **L'annonce d'accueil d'un groupement d'appels peut être jouée selon 2 modes :**

- **Mode interruptif :** L'appel est distribué en même temps que le correspondant entend l'annonce et si un agent du groupement d'appel est disponible, il est possible de répondre à l'appel en interrompant l'annonce sans qu'elle soit entendue jusqu'au bout.

- **Mode non interruptif** : l'annonce est alors jouée entièrement au correspondant avant que l'appel soit distribué et que la ligne d'un agent sonne.

7.6.2 Paramétrage

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« CARACTERISTIQUES »

CARACTÉRISTIQUES Modifier >

Nom du groupe	Accueil Marketing
Numéro du groupe	+33188477556
Site	Balard - Marketing
Mode de distribution	Linéaire
Nombre de sonneries maximum	5
Nombre maximum d'appels en attente	20
Délai inter-appels	Désactivé
Mode de débordement	Disque de dissuasion
Temps d'attente maximum avant débordement	10 sec
Annonce d'accueil	Activé (Accueil prédéfini)
Annonce de mise en attente	Activé (Attente prédéfinie)

Faire « Modifier »

Annonce d'accueil

ANNULER

VALIDER

Activer le « Toggle » de l'« Annonce d'accueil »

Annonce d'accueil

Annonce

Activer le mode interruptif Oui Non

Annonce de mise en attente

ANNULER

VALIDER

L'annonce « Accueil par défaut » est alors activée en mode interruptif.

Il est alors possible ici :

- de personnaliser l'annonce d'accueil
- de choisir le mode interruptif ou non

✓ Personnaliser l'annonce d'accueil :

- Soit on peut choisir une autre annonce dans la liste déroulante,
- Soit on peut charger une nouvelle annonce en choisissant « **+ Nouvelle annonce** » – pour charger une nouvelle annonce, voir le parcours §4.4.

✓ Choisir le mode :

Faire « VALIDER » pour enregistrer la nouvelle configuration de l'annonce d'accueil

7.7 Annonce d'attente d'un groupement d'appels

7.7.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours	Valeur par défaut
- Groupements d'appel	Gestionnaire Utilisateur	Oui Non
		Activée avec une annonce prédéfinie

L'offre permet d'activer et de personnaliser une annonce d'attente pour un groupement d'appels. Cette annonce est jouée en boucle tant que l'appel ne peut pas être distribué (aucun membre du groupement d'appel disponible). Il est conseillé d'activer une annonce d'attente.

Les annonces sont modifiables par un gestionnaire uniquement.

✓ **L'annonce d'attente d'un groupement d'appels est personnalisable : voir §4.4**

✓ **Modification de l'annonce d'attente et gestion des fichiers audio :**

Pour modifier l'annonce d'attente d'un groupement d'appel, il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant.

Les annonces de groupement d'appels sont conservées au fur et à mesure qu'elles sont téléchargées. Elles sont visibles dans la liste déroulante des annonces du groupement d'appels. Il est possible d'affecter la même annonce téléchargée sur plusieurs groupements d'appels d'un même site.

Toutes les annonces de groupements d'appels sont visibles par site, dans le bloc des annonces de la page « Gérer votre service » (voir §4.5).

Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur un groupement d'appels.

✓ **Annonce d'attente par défaut :**

Il s'agit de l'annonce par défaut mise à disposition du gestionnaire et qu'il peut activer ou désactiver sans jamais la perdre. Elle reste à disposition.

Elle est activée par défaut pour tous les groupements d'appels.

7.7.2 Paramétrage

Détail	« PARAMETRAGE DES SERVICES DE LA LIGNE »
BLOC	« CARACTERISTIQUES »

Faire « Modifier »



Annonce d'accueil

ANNULER **VALIDER**

Pour activer une annonce d'attente, il faut activer au préalable l'annonce d'accueil (ce comportement sera modifié fin 2021) :

La « Mise en attente prédéfinie » est activée par défaut.

Annonce d'accueil

Annonce Accueil par défaut ▾

Activer le mode interruptif ⓘ Oui Non

Annonce de mise en attente Mise en attente prédéfinie ▾

ANNULER **VALIDER**

Pour personnaliser l'annonce d'attente :

- Soit on peut choisir une autre annonce dans la liste déroulante,
- Soit on peut charger une nouvelle annonce en choisissant « **+ Nouvelle annonce** » – pour charger une nouvelle annonce, voir le parcours §4.4.

Annonce de mise en attente Mise en attente prédéfinie ▾

ANNULER

Mise en attente prédéfinie

Accueil

Accueil prédéfini

Attente prédéfinie

Dissuasion prédéfinie

+ Nouvelle annonce

Formats acceptés mp3 et wav (max 3MB)

MEMBRES

Vous avez la possibilité de changer la position des m

Faire « VALIDER » pour enregistrer la nouvelle configuration de l'annonce d'attente

8. Paramétrage d'un accueil vocal interactif – parcours détaillés - PARTIE en COURS de REDACTION

8.1

8.2 Annonces d'un accueil vocal interactif

8.2.1 Description

Forfaits / lignes concernés	Type de parcours		Valeur par défaut
- Accueil vocal interactif	Gestionnaire	Oui	Désactivée
	Utilisateur	Non	

Un accueil vocal interactif nécessite obligatoirement la mise en place d'au moins une annonce d'accueil. C'est dans cette annonce qu'est expliqué au correspondant quelle touche de son téléphone (de 1 à 9) il doit actionner, pour accéder au menu ou au service vers lequel il souhaite être dirigé.

L'accueil vocale interactif de l'offre Pack Business unifié peut :

- o Menu unique :
Rester identique jour et nuit avec toujours la même annonce d'accueil
- o Horaires de fermeture :
Présenter un menu différent pendant les heures d'ouverture ou de fermeture avec une annonce d'accueil d'ouverture et une annonce d'accueil de fermeture différentes
- o Menus à 2 niveaux :
Proposer des menus à deux niveaux avec une annonce spécifique à chaque sous menu

Ainsi Plusieurs annonces peuvent être affectées à un accueil vocale interactif :

- ✓ Au moins 1 annonce d'accueil pour un AVI sans calendrier de fermeture
- ✓ Une 2^{de} annonce d'accueil pour les horaires de fermeture d'un AVI avec calendrier.
- ✓ Des annonces de sous-menu pour le cas où l'AVI utilise 2 niveaux de menu.

Ces annonces sont gérées par le gestionnaire :

- ✓ Ces annonces sont personnalisables – voir le § 4.4 :
- ✓ Modification d'une annonce d'AVI et gestion des fichiers audio :
Pour modifier une annonce d'un AVI il suffit de positionner une nouvelle annonce et de charger le fichier correspondant.

Les annonces des accueil vocaux interactifs sont conservées au fur et à mesure qu'elles sont téléchargées. Elles sont visibles dans la liste déroulante des annonces

des AVI. Il est possible d'affecter la même annonce téléchargée sur plusieurs AVI d'un même site.

Toutes les annonces d'AVI sont visibles par site, dans le bloc des annonces de la page « Gérer votre service » (voir §4.5).

Il n'est pas possible de récupérer une annonce déposée sur un AVI.

✓ **Annonces par défaut :**

Il n'y a pas d'annonce par défaut destinées aux AVI.

8.2.2 Paramétrage

Détail	« SERVICE DE LA LIGNE »
BLOC	« CONFIGURER LES TOUCHES »

✓ AVI sans calendrier de fermeture

Cette annonce est l'annonce principale de l'AVI. Celle qui sera la plus entendue. Elle doit comporter une annonce de bienvenue et expliquer au correspondant vers quel service chaque touche configurée peut renvoyer son appel.

Pour la personnaliser, ouvrir le menu de l'annonce et choisir une annonce déjà téléchargée dans la liste ou télécharger une nouvelle annonce (voir §4.5).

- ✓ AVI avec calendrier de fermeture

Dans ce cas, en complément de l'annonce principale de l'AVI (horaires d'ouverture), une annonce spécifique est affectée pour les horaires de fermeture. Elle doit également comporter une annonce de bienvenue expliquant que les services sont fermés et expliquer au correspondant vers quel service de nuit chaque touche configurée peut renvoyer son appel.

Pour la personnaliser, ouvrir le menu de l'annonce et choisir une annonce déjà téléchargée dans liste ou télécharger une nouvelle annonce (voir §4.4).

- ✓ AVI à un niveau avec la configuration d'un numéro de renvoi sur la touche 1 :

- ✓ AVI à 2 niveaux avec Annonces de sous-menu sur la touche 1 :

The screenshot shows a configuration interface for a 2-level AVI menu. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Annonce' with the value 'AVI MP3'. Below this are three buttons: button '1' with the number '+33684343813', button '2' with the label 'Sous-menu 2', and button '3' with the label 'Touche non affectée'. A section titled 'En appuyant sur la touche #1, l'appel sera renvoyé vers :' contains a 'Réinitialiser la touche' link. Below this, there are two radio buttons: 'Un numéro' (unselected) and 'Un menu' (selected). Under 'Un menu', there is a dropdown menu labeled 'Annonce' with the value 'Choix-annonce-menu...'. Below this are three rows for configuring touch keys: 'TOUCHE # 1 vers', 'TOUCHE # 2 vers', and 'TOUCHE # 3 vers'. Each row has a 'Saisir un numéro' dropdown, an empty input field, and a 'Saisir un label' input field. At the bottom, there is a link 'Ajouter une nouvelle touche +' and an 'APPLIQUER' button.

Lorsque le menu principal renvoie vers un sous-menu, une annonce spécifique doit indiquer le contenu de ce sous-menu, touche par touche.

EN CHANTIER

9. Actes de modification d'une ligne

Actes disponibles : Description à venir

Modifier les coordonnées d'une ligne : Nom, Prénom, adresse mail

Changement de matériel

Procédure de reset de configuration d'un poste

Association fixe/mobile