

The background is a composite of a dark blue left half and a red right half. The blue half features a faint world map, a server rack, and a circular network diagram with icons for cloud storage, people, mobile devices, and a shopping cart. The red half features a faint bar chart and a hand holding a smartphone.

SFR BUSINESS

**PACK BUSINESS UNIFIE
GUIDE UTILISATEUR**

Poly CCX500

Octobre 2022

AVERTISSEMENT

Pour chercher et trouver des informations concernant une fonctionnalité en particulier, le plus simple est de faire une recherche par mot clé à partir de l'utilitaire de recherche « ctrl+F »

sommaire

01	Présentation générale Votre poste CCX500	04
02	Passer et recevoir des appels Et tous vos services de gestion d'appels	10
03	Préparer et suivre vos appels, configurer le poste Journal, Annuaire, messagerie, groupes d'appels, touches de supervision, Renvois	20

SFR BUSINESS

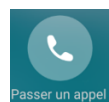
Présentation

Poste CCX500

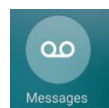
01

Les deux principaux écrans

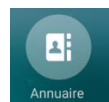
Bouton « home »



Console d'appels



Messagerie



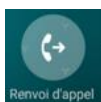
Annuaire et contacts



Ne pas déranger

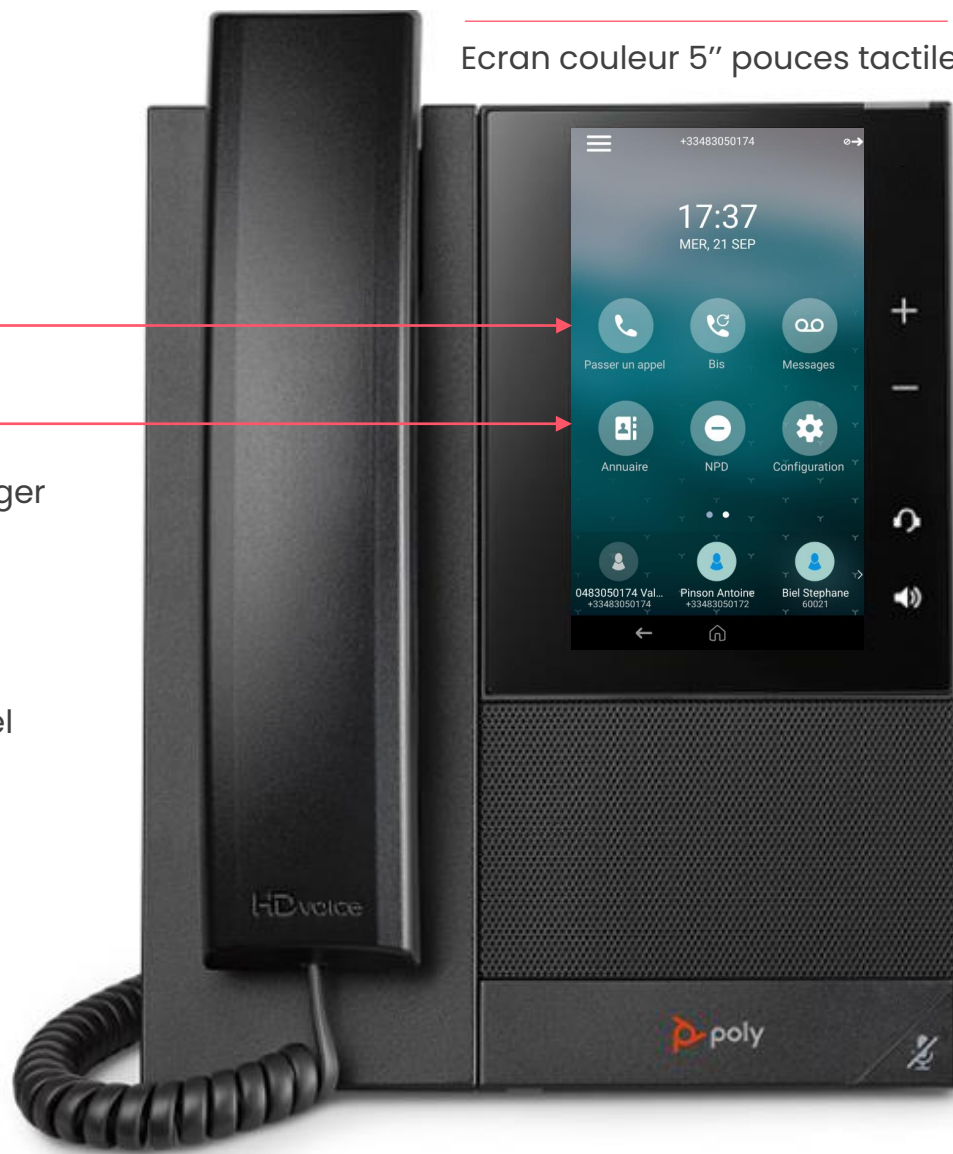


Configuration



Renvoi d'appel

Ecran couleur 5" pouces tactile



Réglage du volume

Activation du casque

Haut-parleur

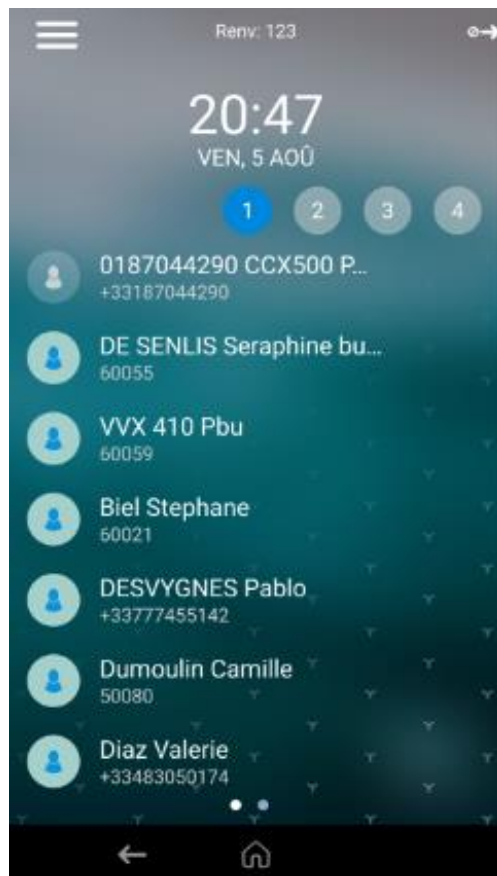
Ports USB
Casque

Bouton mute

Les deux principaux écrans

Bouton « home » 

TOUCHES PROGRAMMEES

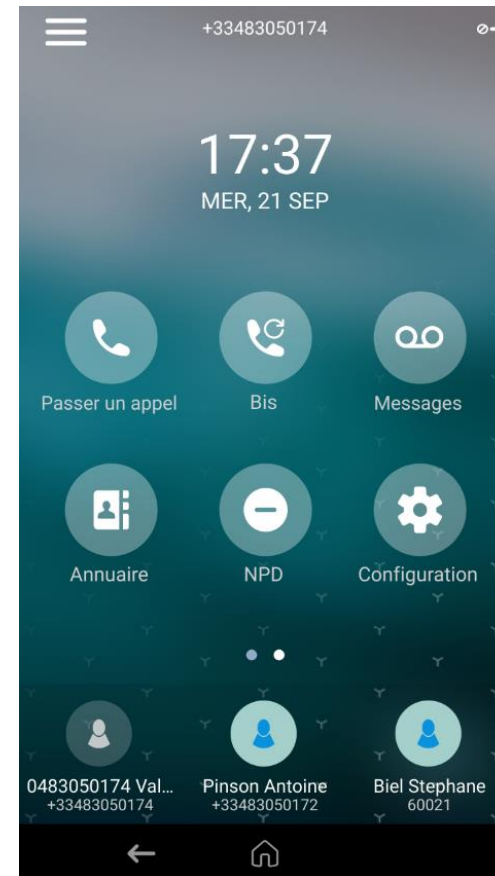


Lignes supervisées et touches de raccourci
La première ligne est celle du poste.

Réparties sur 4 pages maximum accessibles en effleurant le numéro de page (de ① à ④)

Pour afficher la page
bouton Home

MENU



Pour afficher la page

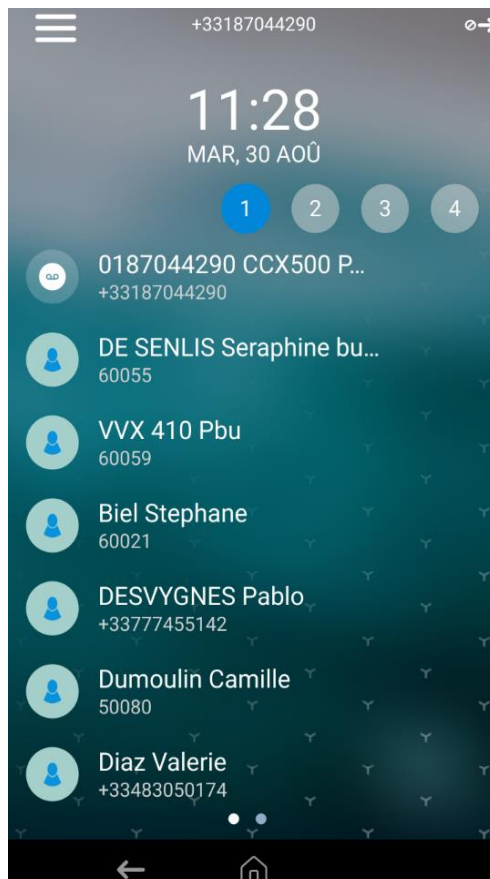
Depuis l'écran principal, balayer l'écran du doigt de droite à gauche

Fonctions principales

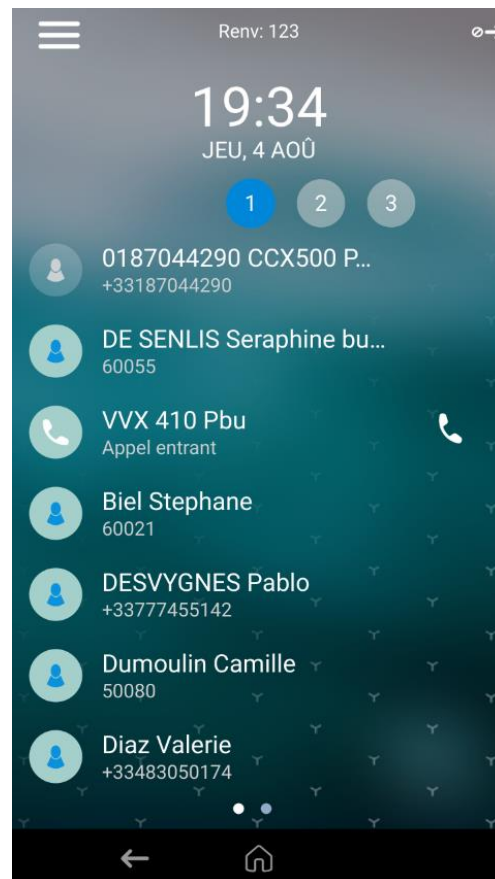
Lignes supervisées – les faire défiler en balayant l'écran. La 1^{ère} ligne est celle du poste

Touches programmées

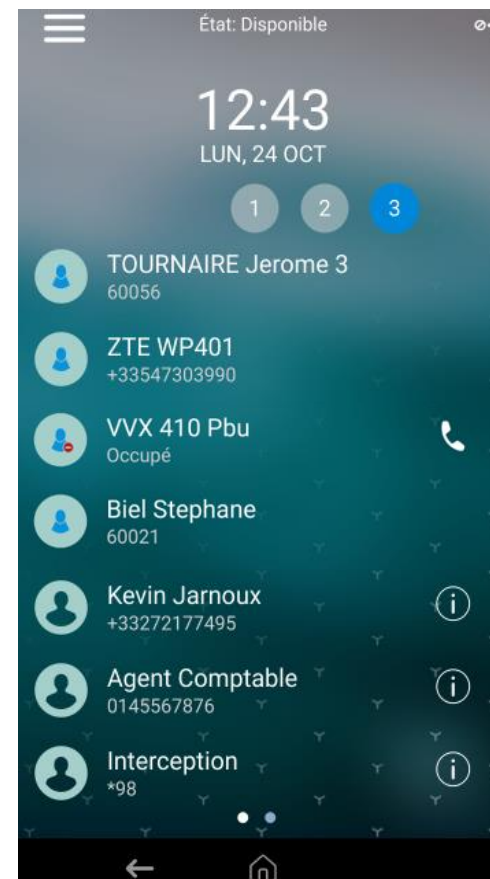
Touches de supervision en tête et touches de raccourci en fin de liste



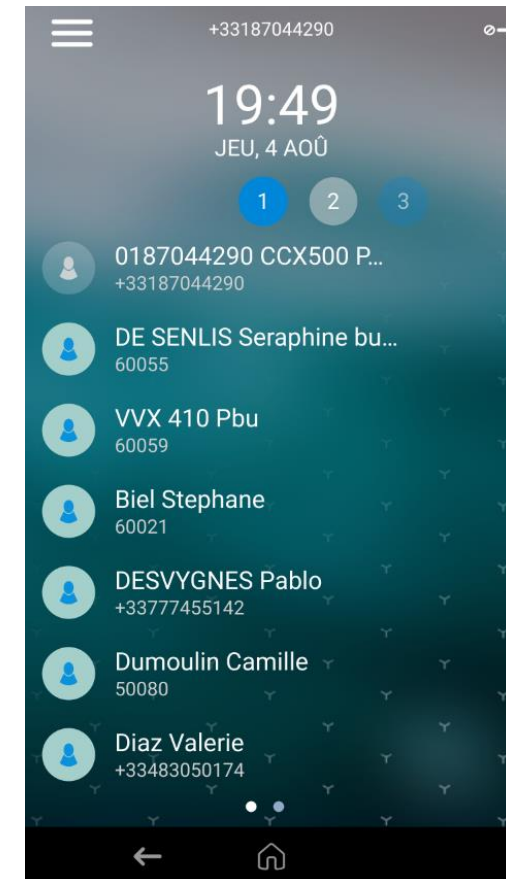
Lignes supervisées au repos
avec 4 pages de touches
programmées



1 ligne supervisée
en « Appel entrant »



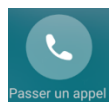
Page 3 : 1 ligne
supervisée « Occupé »
3 Touches de raccourci



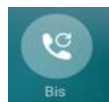
1 ligne supervisée
en Appel entrant
page 3

Menu

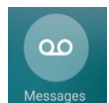
Accès : depuis le menu principal par balayage de l'écran



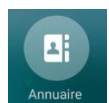
Console d'appels : affichage du clavier de numérotation, du journal d'appels, des contacts et de l'annuaire.



Rappeler le dernier numéro composé



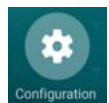
Messagerie : accès à l'écoute des messages et à la configuration du compte de messagerie de la ligne.



Annuaire et contacts : accès direct



Ne Pas Détranger. Lorsque cette fonctionnalité est activée, le poste ne reçoit plus aucun appel. L'appel est géré par le renvoi sur occupation si celui-ci est activé



Configuration : permet d'accéder à la configuration du poste (types de sonneries, volume ...) et aux fonctions de redémarrage et de mise à jour de configuration



***Menu** peut être configuré comme écran principal dans la configuration de base/Préférences/Accueil

Menu configuration

Aperçu rapide

Accès : depuis l'icône  du menu principal

1. Configuration de base

Personnalisation du fonctionnement du téléphone - item 1 à 6

Préférences, rétroéclairage, sonnerie ... (voir le chapitre des fonctions de configuration)

Configuration et dépannages de base - avec en particulier

- ☐ **Réinitialiser le téléphone** : en cas de changement de poste sur une ligne, permet de récupérer la nouvelle configuration du poste cohérente avec la ligne
- ☐ **Restaurer les paramètres par défaut** : permet de revenir à la configuration usine (sauf la version logicielle).

2. Configuration Avancée

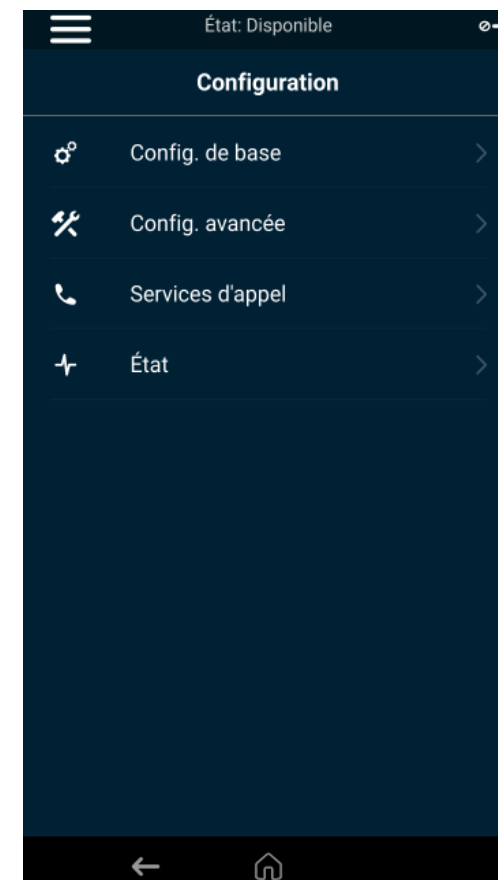
Accessible avec le mot de passe administrateur. Utilisé uniquement par les techniciens SFR.

3. Services d'appel

Donne un accès détaillé à tous les services d'appel « Ne pas déranger », « Renvois d'appel », « Groupes d'appel » et « Messagerie vocale »

4. Etat

Pour les experts, permet de vérifier ce qui est techniquement configuré pour la ligne et pour le téléphone (identités, url des plateformes techniques, version logicielles ...) et de réaliser des diagnostics.



Menu complémentaire

Ou menu « Burger »



Ce menu est accessible à tout moment en haut à gauche de l'écran.
Il donne accès aux principales fonctions :

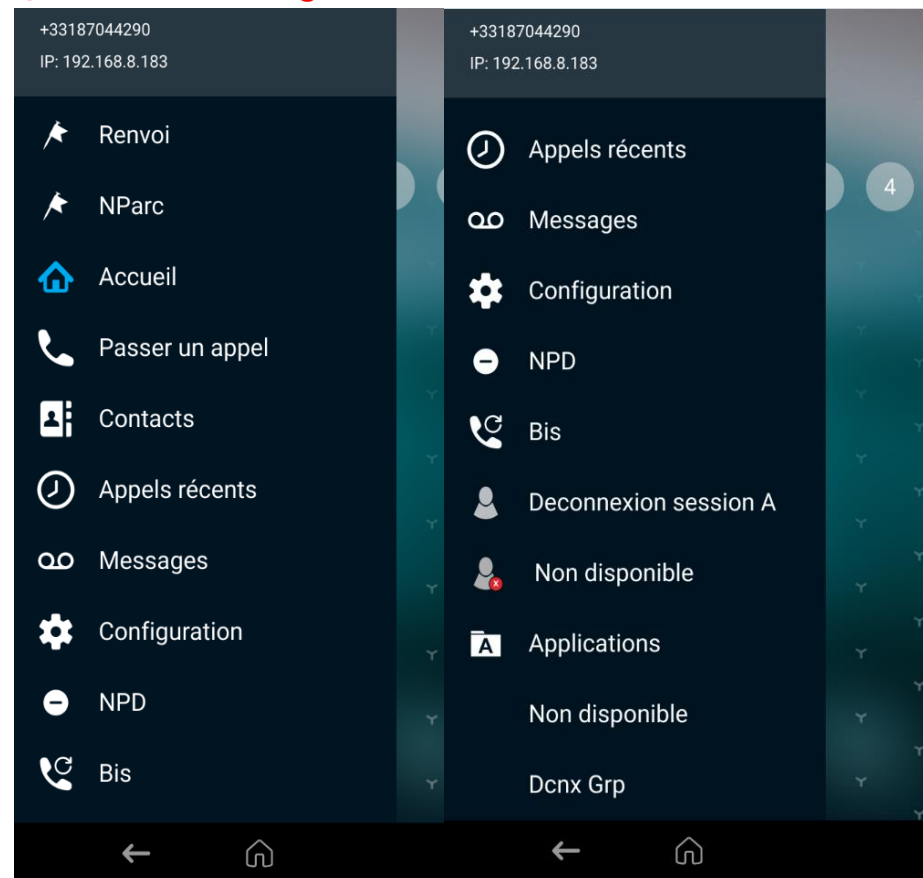
	Passer un appel	Console d'appels
	Contacts	Contacts et Annuaire
	Appels récents	Journal d'appels
	Messages	Messagerie
	Configuration	Configuration de base et configuration avancée
	NPD	Ne pas déranger
	Bis	Rappel du dernier numéro appelé

Il donne de plus accès aux menus complémentaires suivant :

	Renvoi	Raccourci vers les renvois d'appels
	NParc	Accès au départage d'appels
	Non disponible	Disponible/non Disponible dans ses Groupes d'appels
	Dcnx Grp	Connexion/déconnexion à ses groupes d'appels

① Identifiant de ligne

@IP locale de la ligne



* Les menus Déconnexion session A, Non disponible avec icône et Application ne sont pas utilisables

Passer et recevoir des appels

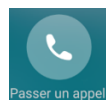
Et tous vos services de gestion d'appel

02

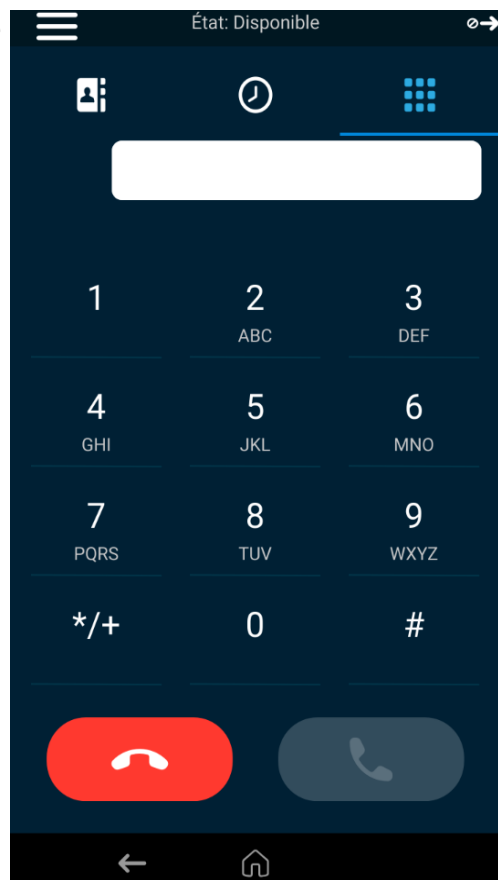
01

La console d'appel

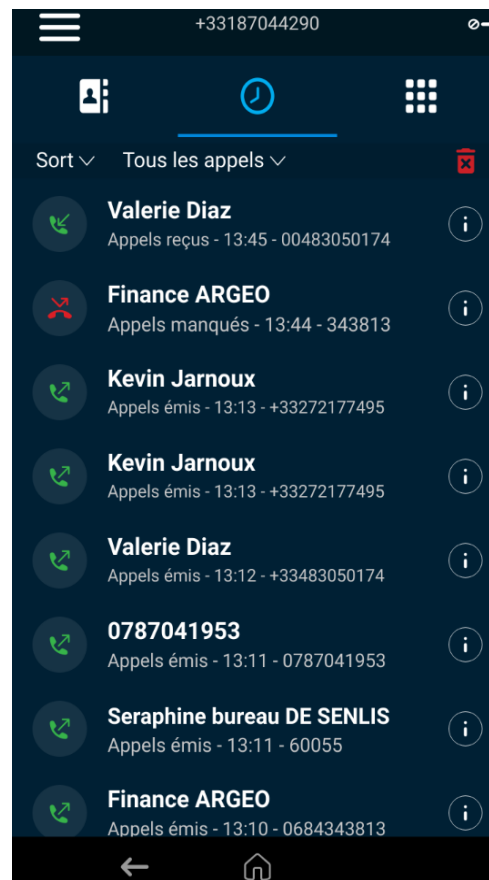
Composer ou choisir un numéro



Menu console
d'appels

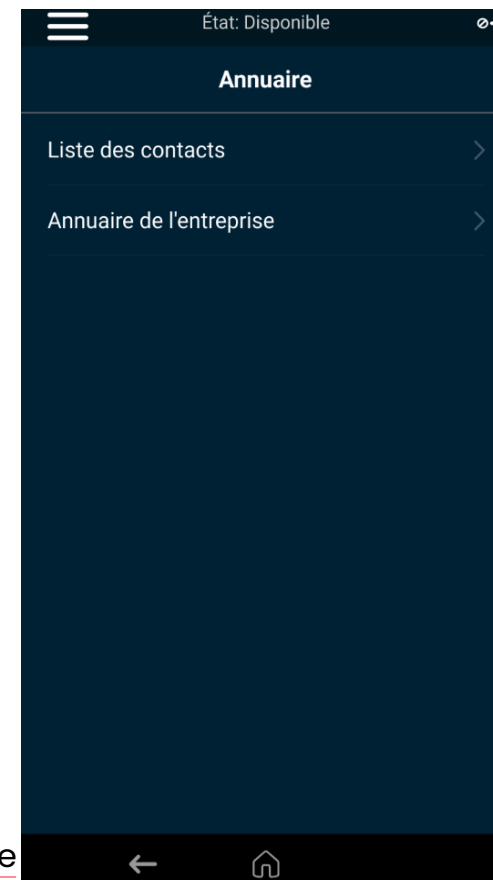


Onglet par défaut
clavier numérique



Onglet journal d'appels

Retour à
la console



Onglet contacts et annuaires

Passer un appel

Lancer l'appel

Combiné raccroché

Haut-parleur : lancer un appel combiné raccroché, déclenche l'appel en haut-parleur. Le bouton haut-parleur s'illumine en vert. Le presser met fin à l'appel.

Casque : depuis la console d'appel, lancer l'appel en pressant sur le bouton Casque. Il devient bleu durant toute la durée de l'appel. Ou bien presser d'abord le bouton casque, il passe en bleu puis l'appel peut être passé comme lorsque le combiné est décroché.

Combiné Décroché ou bouton casque activé



Effleurer l'icône combiné de la ligne identifiant le poste pour basculer sur la console d'appel

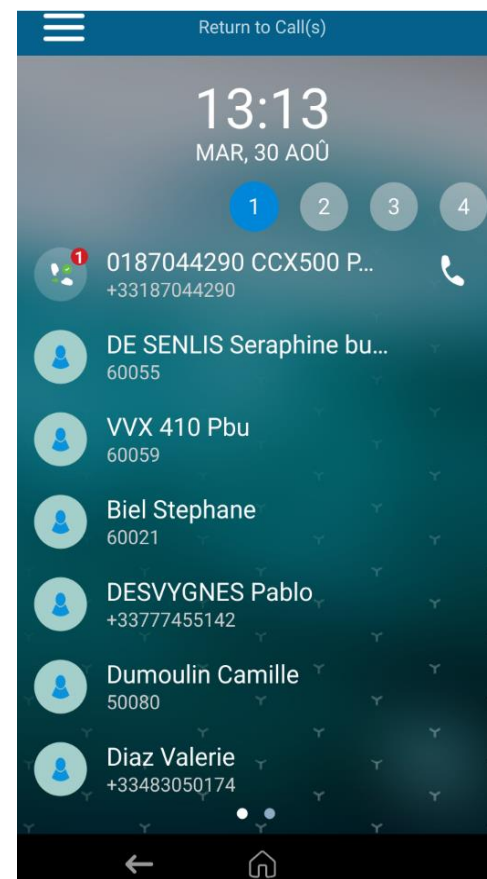
Autres Méthodes pour lancer un appel

Effleurer la ligne sélectionnée pour lancer l'appel

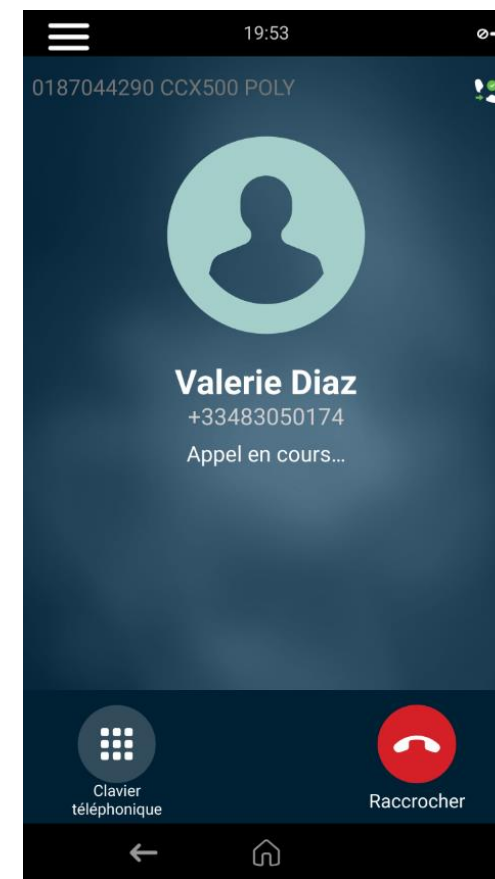
 **Touches de supervision**

 **Annuaire et Contacts**

 **Journal d'appels** (appels récents)



Ecran combiné décroché ou bouton casque pressé



Appel lancé

Recevoir un appel

Décrocher

Alerte appel entrant

Le téléphone sonne, même si un casque et branché et activé.

L'écran d'appel entrant est le même que le poste soit au repos ou déjà en ligne.

L'écran présente l'identité de l'appelant :

- ☐ Interne : Nom – Prénom – numéro privé ou numéro public si absent
- ☐ Contacts externe : Nom – numéro court
- ☐ Contact du téléphone (raccourcis) : Nom et numéro public
- ☐ Externe : numéro public

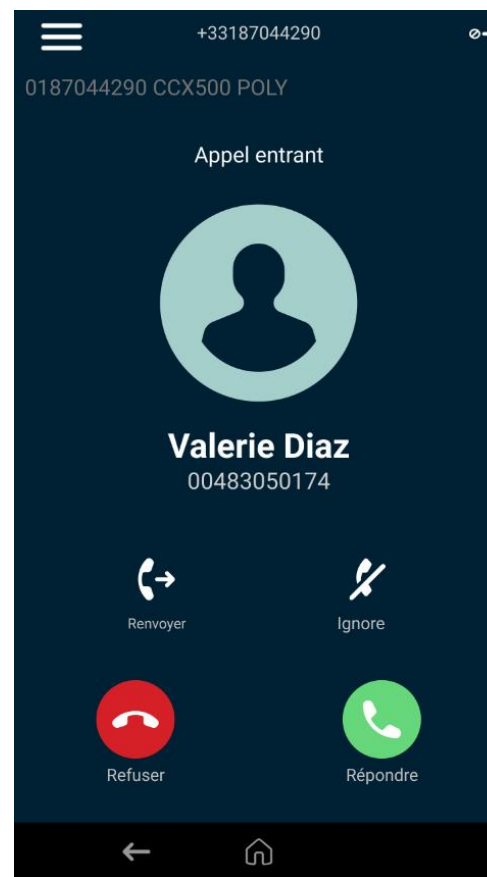
En interne, le numéro court d'un correspondant est toujours démasqué (pas d'affichage de numéro alternatif, pas de masquage du numéro)

Répondre à l'appel

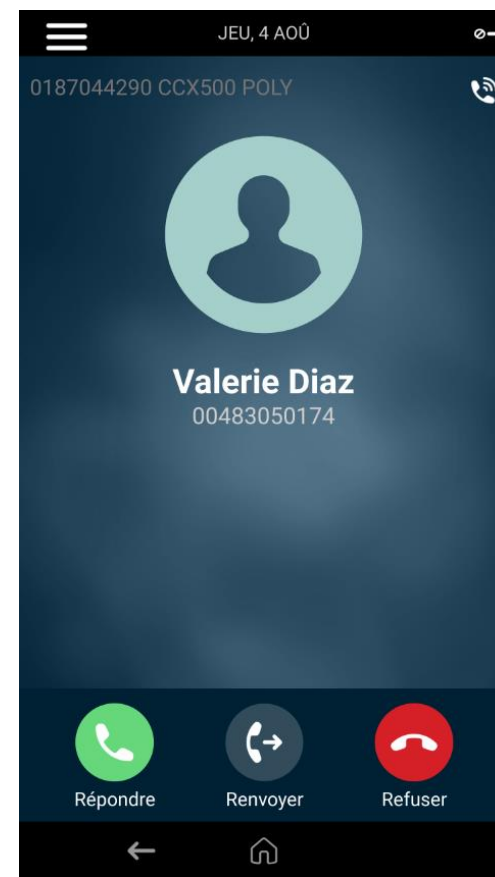
Effleurer l'icône Répondre : l'appel passe en haut-parleur

Décrocher le combiné

Presser le bouton Casque



Appel entrant : l'icône « Ignorer » permet de mettre l'appel en silencieux



Appel entrant : lorsque l'appel a été ignoré

Recevoir un appel

Ne pas répondre

Ne pas répondre

Ignorer : met l'appel en silencieux puis il tombe dans les appels sans réponse

Refuser : permet de rejeter l'appel

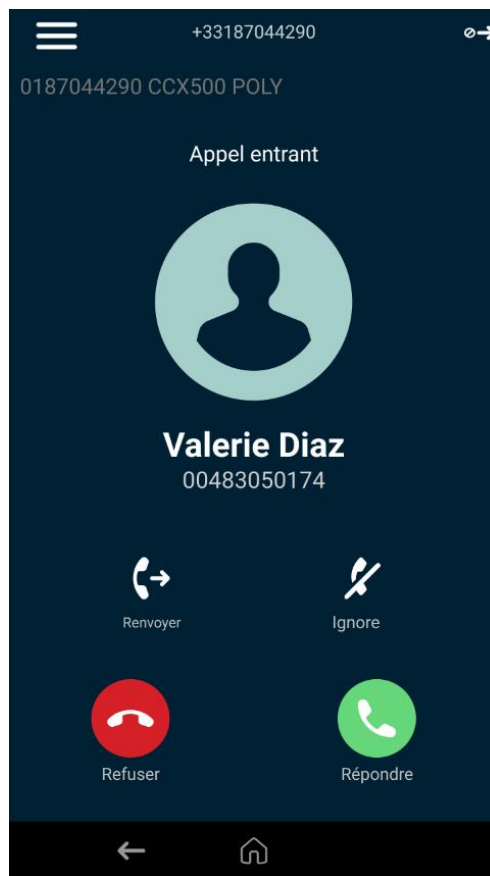
Renvoyer : non fonctionnel (devrait permettre de transférer l'appel à la volée)

Ne pas déranger

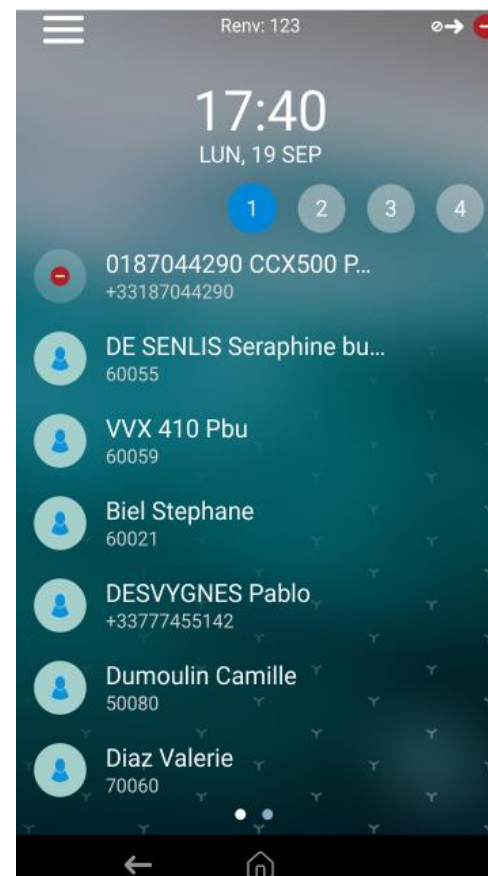
Faire « NPD » dans le menu principal ou le menu burger, pour appliquer un renvoi sur occupation

Alors, en cas d'appel entrant, le poste ne sonne pas.

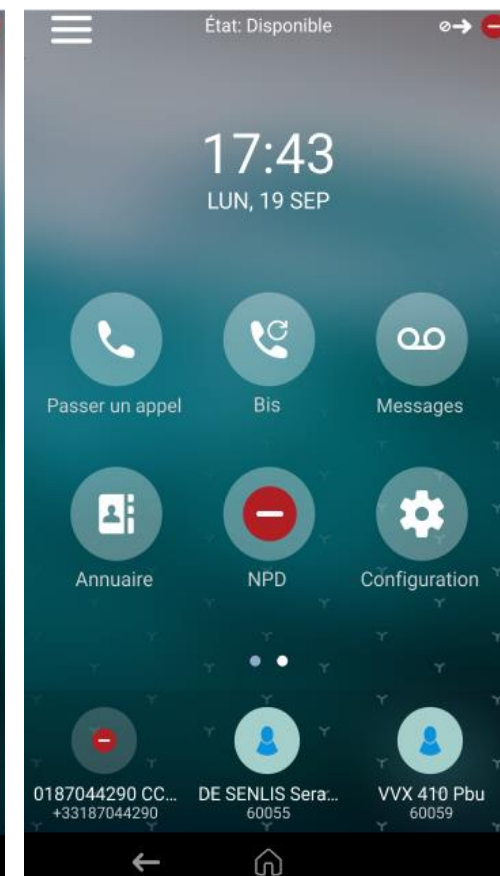
Pour supprimer le renvoi, faire de nouveau « NPD ».



Ne pas répondre à un appel entrant

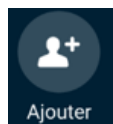


Apparence de la ligne en NPD



Gérer un appel en cours

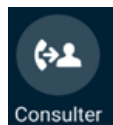
Menu contextuel



Pour ajouter un correspondant pour une mise en conférence



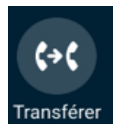
Accès au clavier numérique



Transfert d'appel dirigé



Mise en attente de l'appel



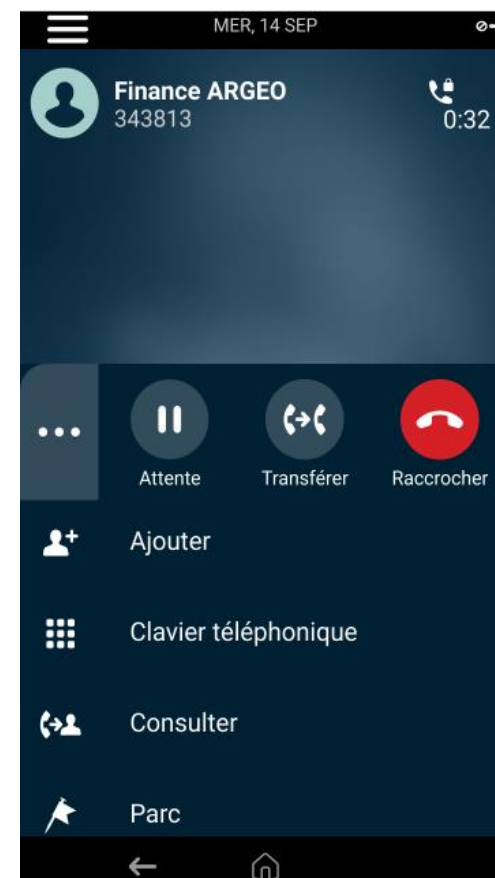
Transfert d'appel à l'aveugle



Menu étendu – Accès au parcage d'appel



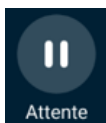
Appel en cours
Menu contextuel de base



Appel en cours
Menu contextuel étendu

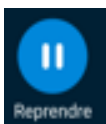
Gérer un appel en cours

Mise en attente – appels multiples



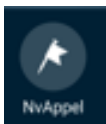
Mise en attente

Le bouton passe en bleu
L'appel est marqué « Signal d'appel »



Reprendre l'appel

Faire reprendre
Ou Menu contextuel : « Reprendre »

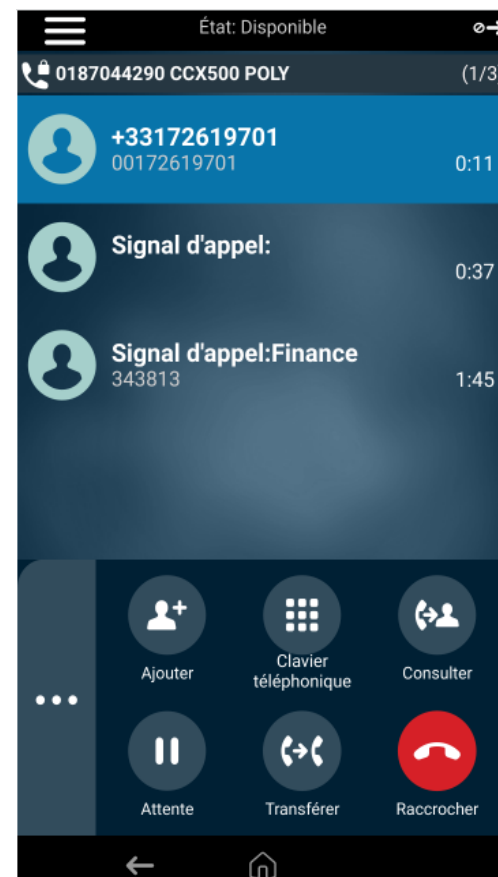


Appels multiples

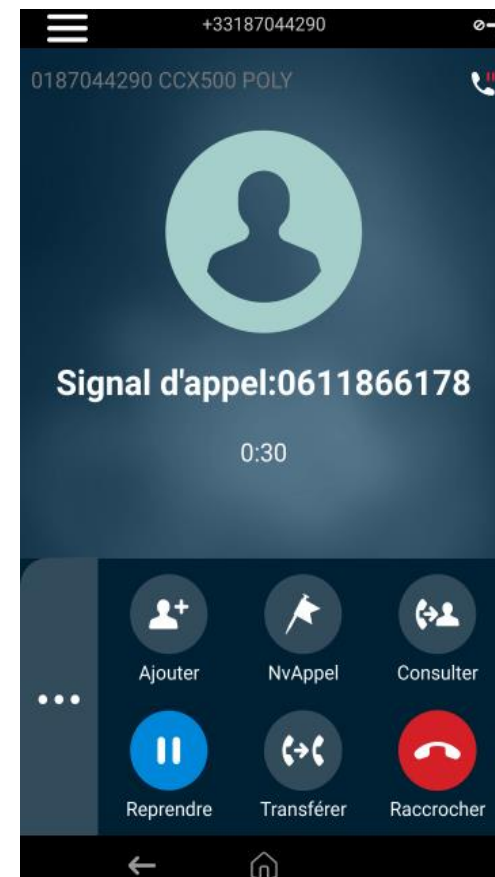
Pour passer un nouvel appel en parallèle, mettre l'appel en cours en pause et faire NvAppel

En cours d'appel, il est possible de répondre à un appel entrant, l'appel en cours est automatiquement mis en pause

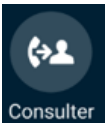
Il est possible de maintenir jusqu'à 20 communication en parallèle : la liste est affichée sur l'écran tactile. Il suffit de la faire défiler et de choisir l'appel que l'on souhaite gérer (reprendre, transférer ...)



3 appels simultanés
dont 2 en attente



Appel en attente



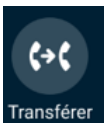
Transfert d'appel dirigé

En cours d'appel,
utiliser le bouton « Consulter » : la console d'appel s'affiche
Appeler le correspondant de son choix depuis la console ou
depuis la page des lignes supervisée.



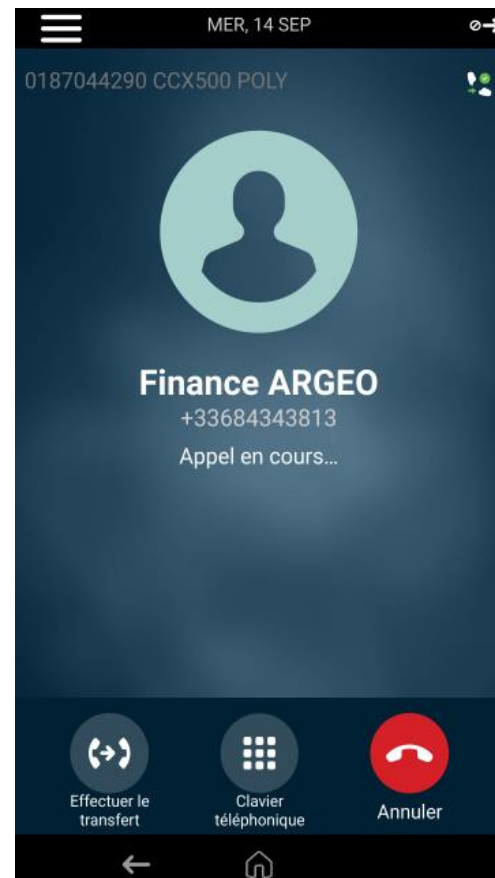
Lorsque l'appel est lancé, il est encore possible de faire un
transfert à l'aveugle sans consultation du correspondant

Lorsque l'appel est établi, effectuer le transfert

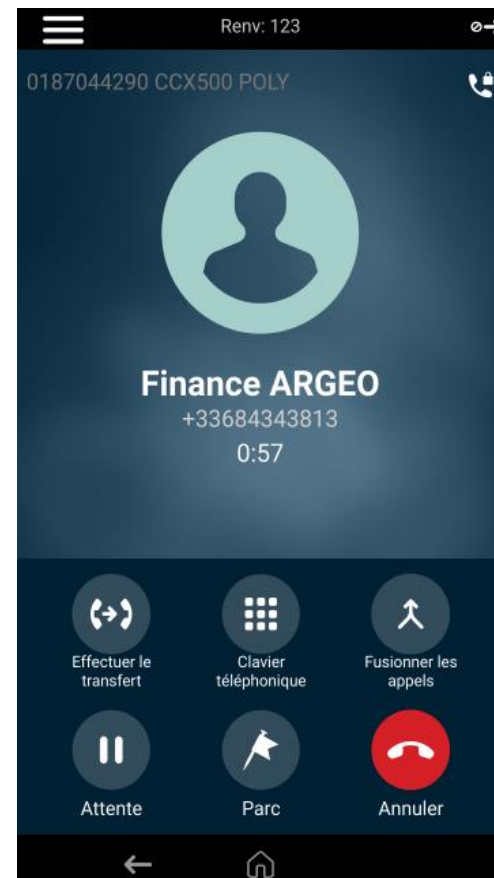


Transfert d'appel à l'aveugle

En cours d'appel,
Utiliser le bouton « Transférer » : la console d'appel s'affiche
Appeler le correspondant se don chois depuis la console ou
depuis la page des lignes supervisées
Le transfert est immédiatement opéré.



Appel de la ligne vers laquelle la communication doit être transférée



Communication vers la ligne de transfert établie.

Gérer un appel en cours

Mise en conférence

La mise en conférence permet de réunir 6 lignes dans un même appel, y compris l'appelant.

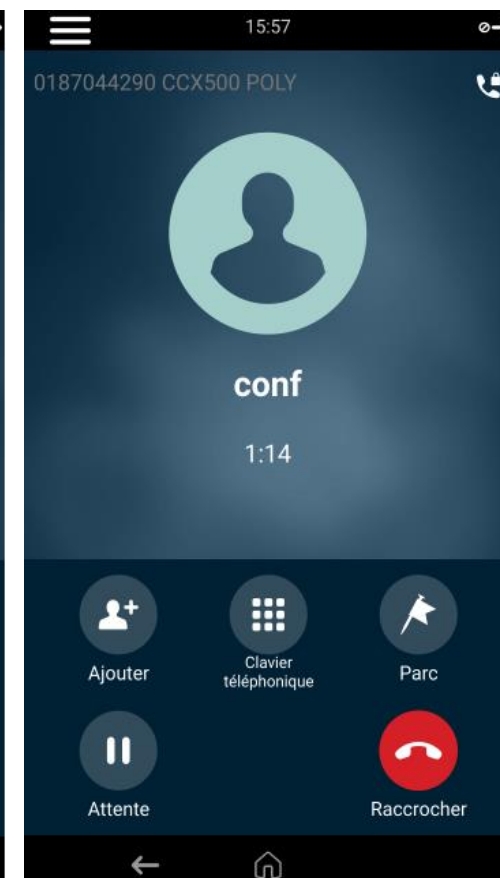
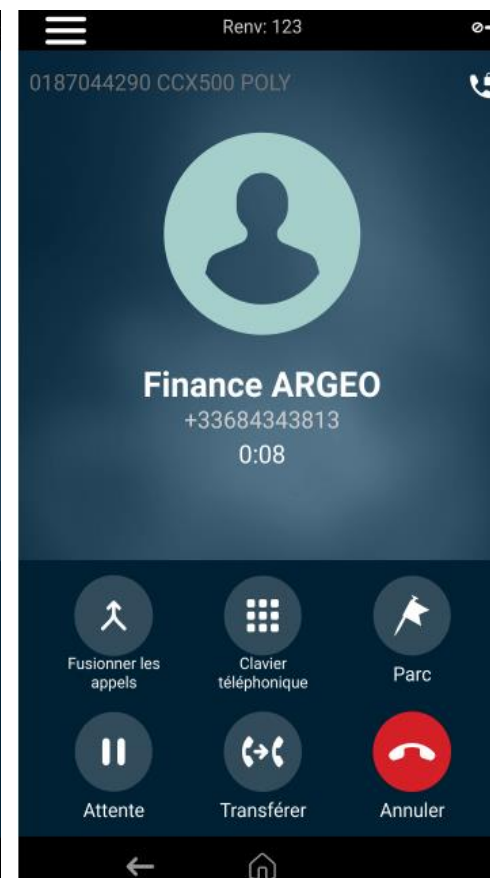
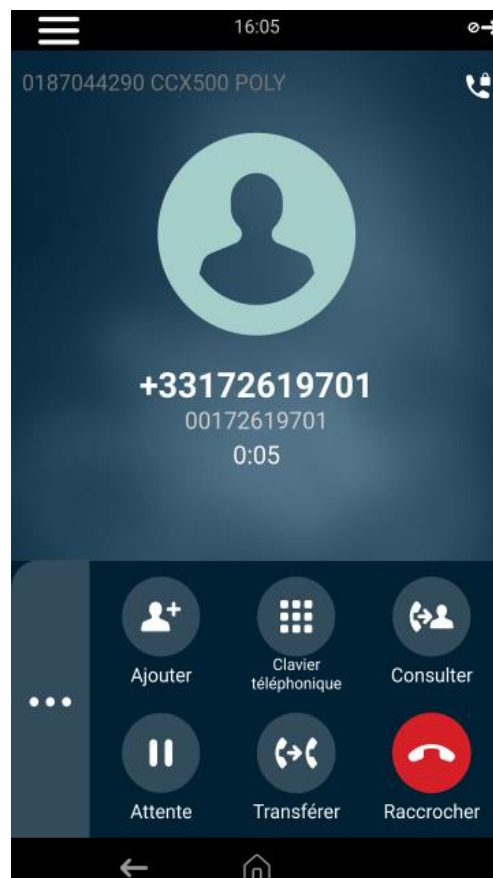
Lancer une conférence

En cours d'appel avec une 1^{ère} ligne :

1. Faire « Ajouter » et appeler un nouveau correspondant
2. Une fois l'appel établi, faire « Fusionner les appels ».
3. Une fenêtre « Conf » est affichée. Il n'est pas possible de visualiser les correspondants de la conférence

Ajouter des participants

Renouveler l'opération « Ajouter » puis « Fusionner les appels » autant de fois que nécessaire (4 fois maximum).



Les numéros de parcage

- Les numéros de parking : numéros courts de l'entreprise et aucun autre.
- Autant d'appels parqués que de lignes dans l'entreprise.
- Un appel peut être déparqué depuis n'importe quel poste.

Parquer un appel en cours

Choisir « Parc » dans le menu étendu et suivre les instructions « Veuillez composer dès maintenant le numéro d'emplacement de parking de votre appel, puis tapez dièse ». La fenêtre « *68 » s'affiche puis, le poste se met au repos, l'appel est parqué.

Déparquer un appel

Choisir « Nparc » dans le menu burger.

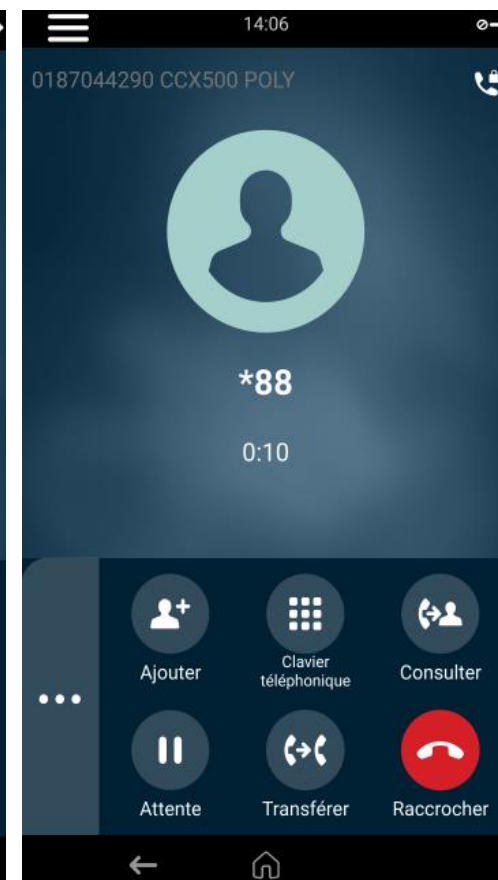
Suivre les instructions « Pour déparquer un appel merci de composer le numéro d'emplacement de parking de votre appel, puis tapez dièse ». La fenêtre « *88 » s'affiche (sans le numéro du correspondant).



Préparation du
parcage de l'appel



Lancement du parcage de
l'appel



Déparcage d'un appel.

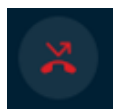
Préparer et suivre vos appels Configurer le poste

03

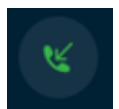
Journal, annuaire, messagerie, groupes d'appel,
touches de supervision, Renvois ...

Journal d'appel – Appels récents

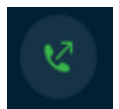
Présentation



manqué



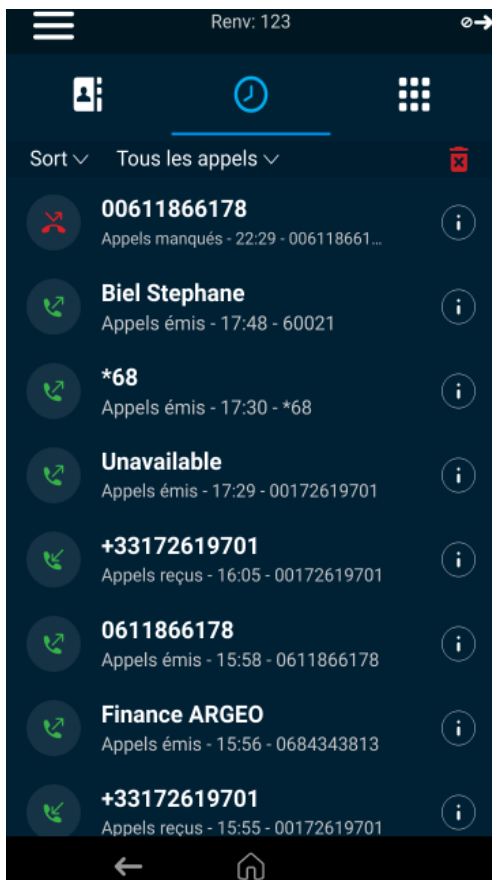
Reçu



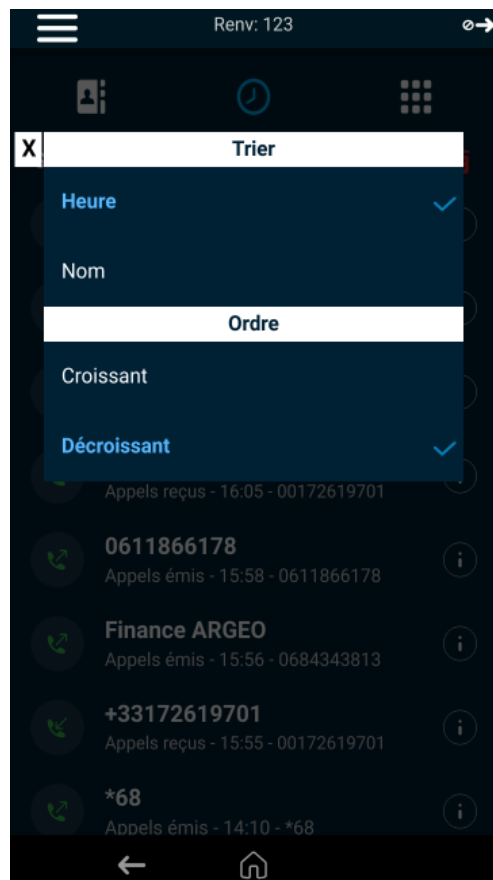
Emis

Détail
d'un
appel

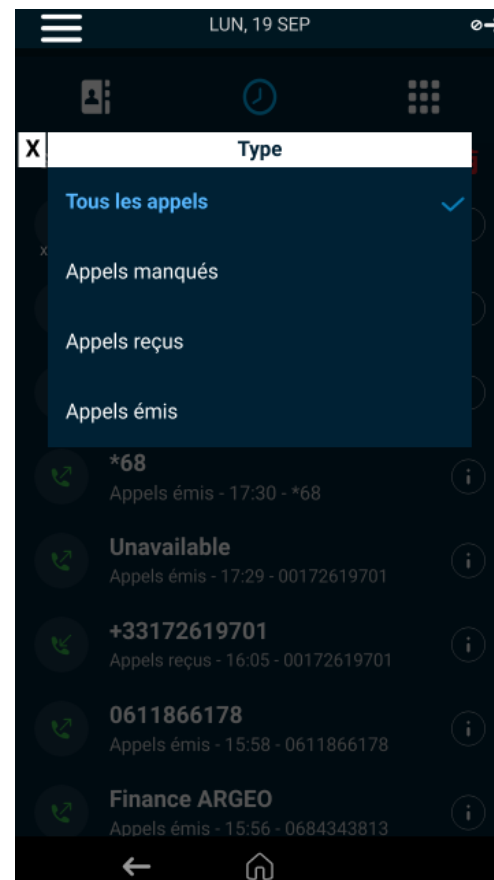
Faire défiler la
liste des appels
en balayant
l'écran



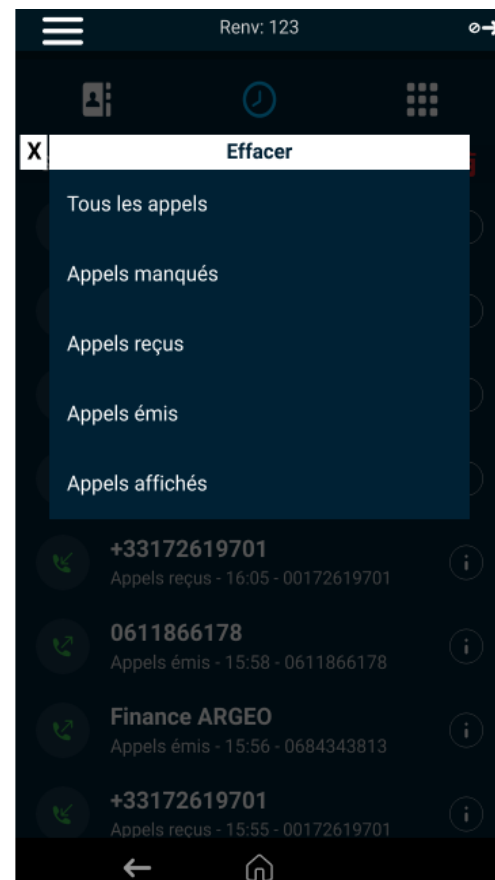
Effleurer pour appeler



Trier les appels « Sort »



Filtre « Type »



« Effacer »

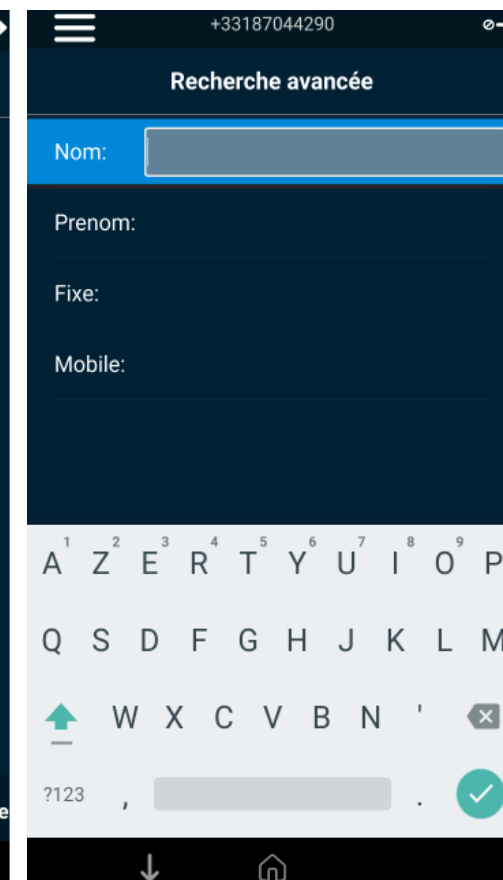
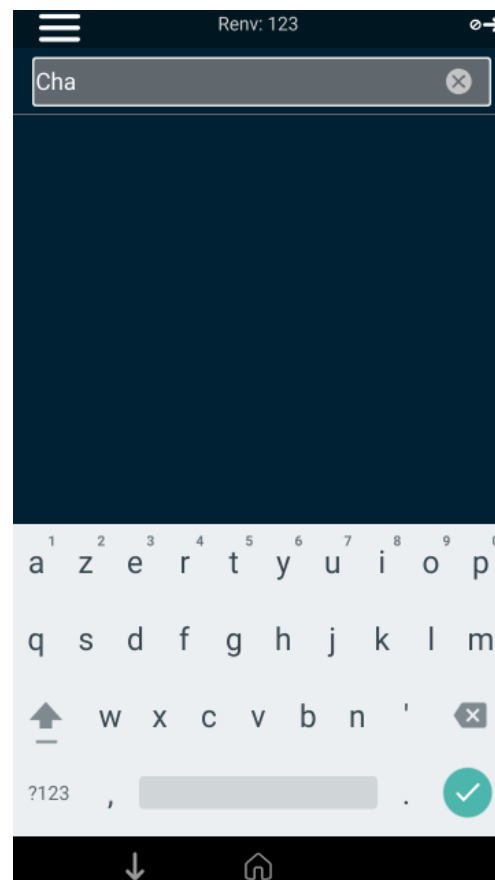
Accès à l'annuaire : console d'appel ou menu principal ou encore menu burger (item « Annuaire » ou « Contacts »)

Utilisation de l'annuaire

- ❑ **Accès** : Choisir « Annuaire de l'entreprise »
- ❑ **Recherche simple** : dans la barre « Rechercher », entrer une série alphanumérique puis faire « Soumettre »
- ❑ **Recherche avancée** : choisir le menu contextuel « RechAvancée » et effectuer une recherche par critère.
- ❑ **Appeler** : choisir la ligne puis faire « Appel »
- ❑ **Persistance de la dernière recherche** : pour conserver le résultat de la dernière recherche Config. De base/Préférences/Annuaire /persistance

Notion de contacts

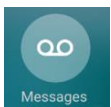
Le menu « Contact » n'est pas utilisable. **Les contacts personnels doivent être enregistrés sur des touches programmables comme touches de raccourci**





Notifications de message

Visible sur la ligne du poste
Led rouge en haut à gauche du poste qui clignote



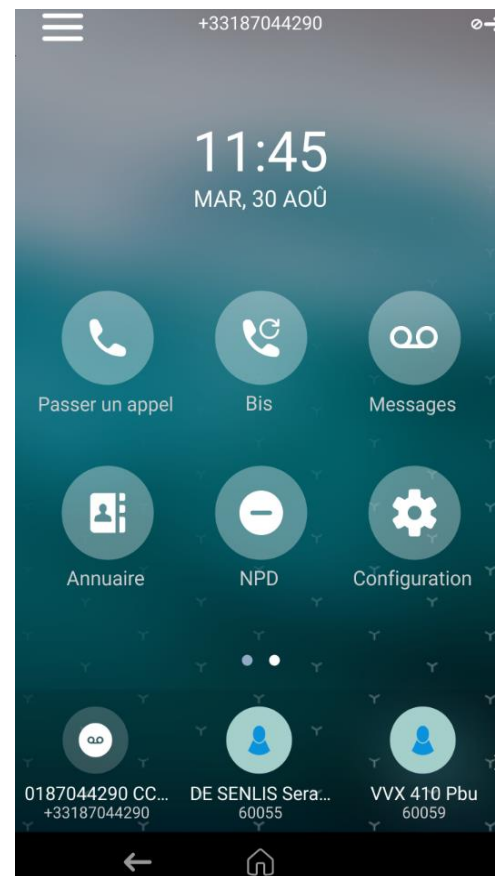
Accéder à la messagerie

Appeler le 123
Utiliser l'icône Messages dans le menu principal et le menu burger

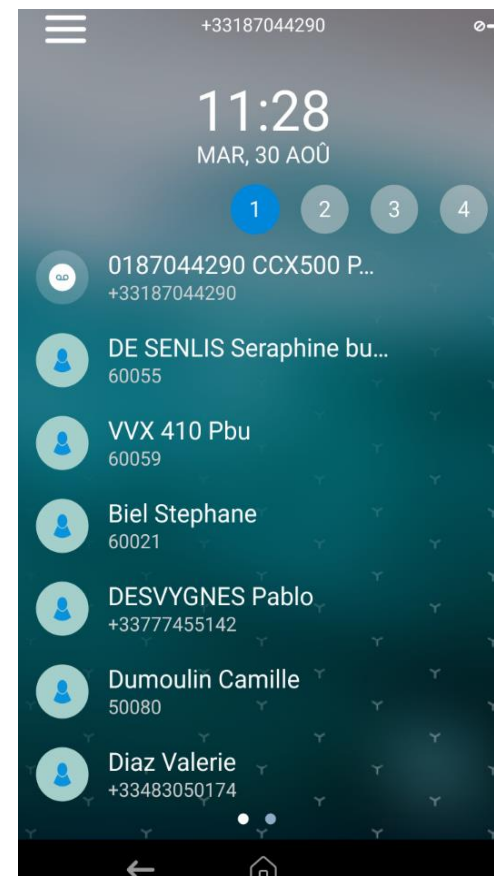
Gérer son compte de messagerie

Suivre les instructions pour l'écoute des messages, leur suppression ou leur archivages.

Configurations possible à partir du compte de messagerie : enregistrement du message d'accueil, répondeur non enregistreur, code secret pour accéder à son compte depuis une autre ligne ... voir le guide utilisateur de l'offre Pack Business Unifié



Ligne du poste avec un message



Ligne du poste avec un message

Groupes d'appels

Gérer sa disponibilité

Une ligne peut être membre de plusieurs groupes d'appels. C'est le gestionnaire de l'offre qui inscrit la ligne dans un groupe. L'utilisateur peut gérer sa disponibilité directement sur son poste.

Disponible/Non Disponible

Pour sortir de toutes ses files d'appels ou y rentrer : le statut est synchronisé avec les Espaces Client Gestionnaire et Utilisateur

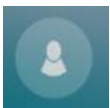
Cnx Grp/Dcnx Grp

Pour se déconnecter ou se reconnecter à toutes ses files d'appels. Une ligne déconnectée depuis son poste ne peut pas être reconnectée depuis les Espaces Client Gestionnaire et Utilisateur

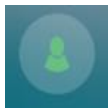
Conclusion

A la fin d'un appel, l'utilisateur peut se mettre au statut « Conclusion » et sa ligne ne sonnera pas durant le délai inter appel configuré sur le groupe d'appels.

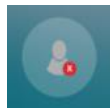
Apparence de la ligne du poste en fonction de son statut



Déconnectée



Connectée
Disponible



Connectée
Non Disponible



Conclusion

CONFIGURER SA DISPONIBILITÉ

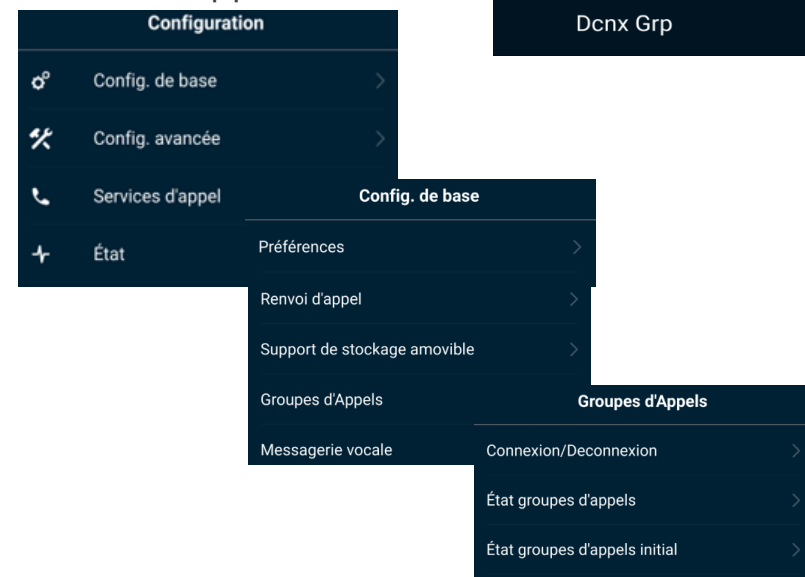


Dans le menu
Configuration



Dans le menu
burger

Services d'appel



Non disponible

Dcnx Grp

Etat groupe d'appels initial :
pour choisir de se connecter à
l'état disponible ou indisponible

Touches de supervision

Configuration avancée

Les touches de supervision sont présentées sur l'écran principal

Programmation des touches

Par le gestionnaire de flotte de l'entreprise depuis son Espace Client

Lignes pouvant être supervisées

Toutes les lignes utilisateur de l'environnement Pack Business Unifié : lignes avec Forfait Fixe et lignes mobiles associées ou avec PABX Mobile

Apparence



Ligne supervisée au repos



Ligne supervisée au moment où elle reçoit un appel.
En effleurant la touche, il est possible d'intercepter l'appel



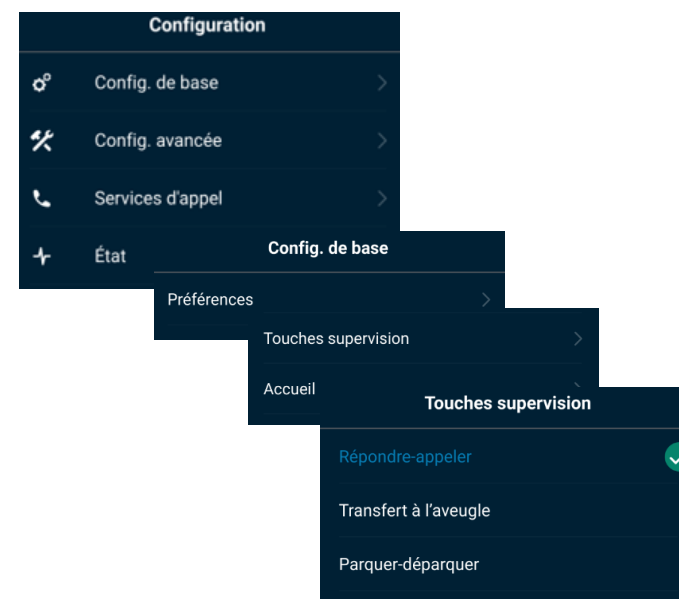
Ligne supervisée en communication

Comportement des touches lors d'un appel en cours d'appel

- ☐ « Répondre-appeler » : répondre ou appeler en mettant l'appel en cours en pause
- ☐ « Transfert à l'aveugle » : transfert de l'appel en cours directement vers la ligne supervisée
- ☐ « Parquer – déparquer » : parquer l'appel en cours sur la ligne supervisée

Modification du comportement des touches : Menu principal
/Configuration/ Config. De base/Préférences/ Touches de supervision

CONFIGURER LE COMPORTEMENT DES TOUCHES DE SUPERVISION



Interception d'appels

3 méthodes

1- Interception – lignes supervisées

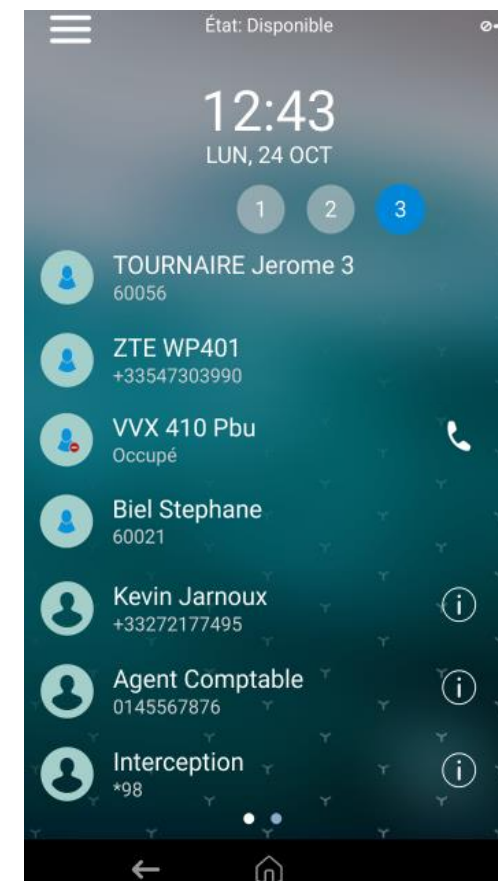
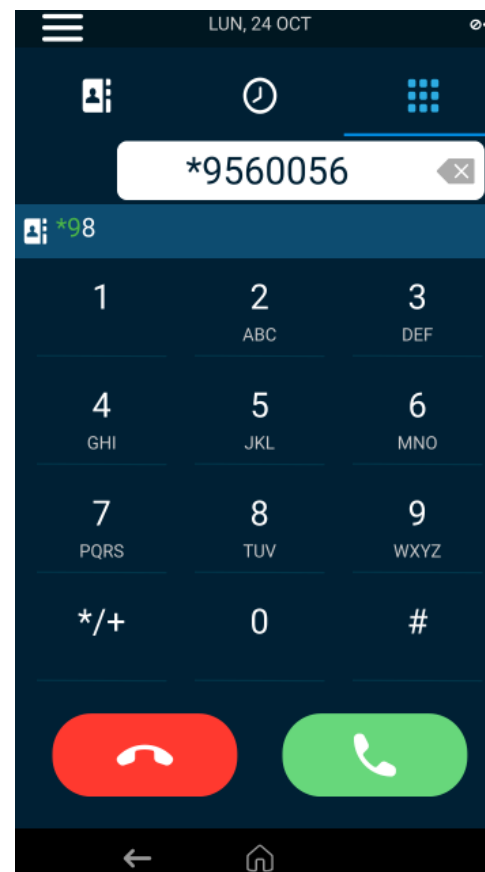
Voir slide précédente

2- Interception d'appel d'une ligne de l'entreprise

Pour intercepter un appel entrant de n'importe quel ligne de l'entreprise, composer ***95** suivi du n° court ou long de la ligne puis faire « appel ».

3- Interception dans un groupe d'interception

- Configuration :
Les groupes d'interception sont gérés par l'administrateur de flotte dans son Espace Client. Pour faire partie d'un groupe d'interception il suffit que le gestionnaire ajoute la ligne de l'utilisateur au groupe.
- Utilisation :
Lorsque la ligne d'un collaborateur du même groupe sonne, il suffit de composer ***98** et de faire appel pour intercepter l'appel.
- Astuce :
Pour plus de confort, demander à votre gestionnaire de vous ajouter une touche de raccourci « Interception »



Renvois configurables depuis le poste

- ☐ Renvoi inconditionnel : toujours
- ☐ Renvoi sur non réponse : Pas de réponse
- ☐ Renvoi sur occupation : Occupé

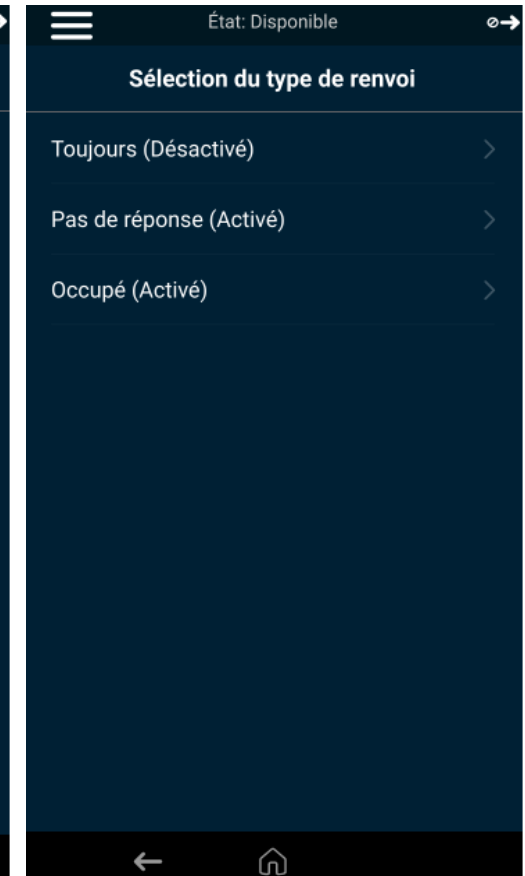
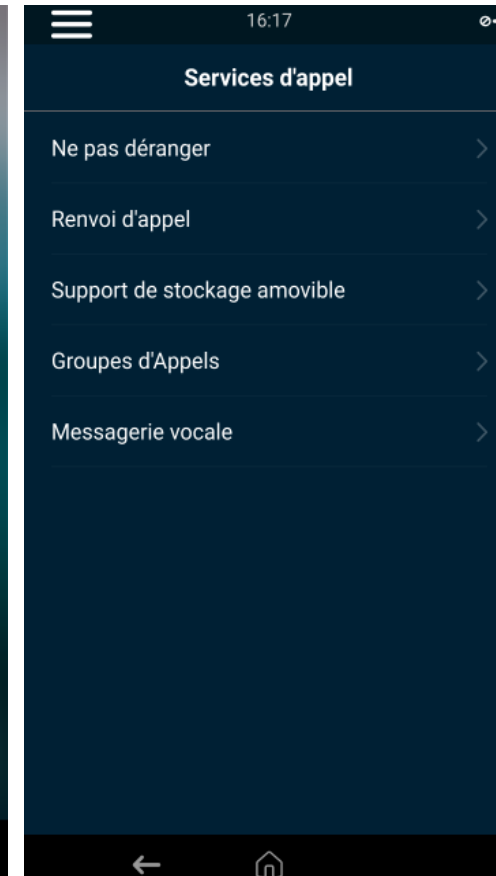
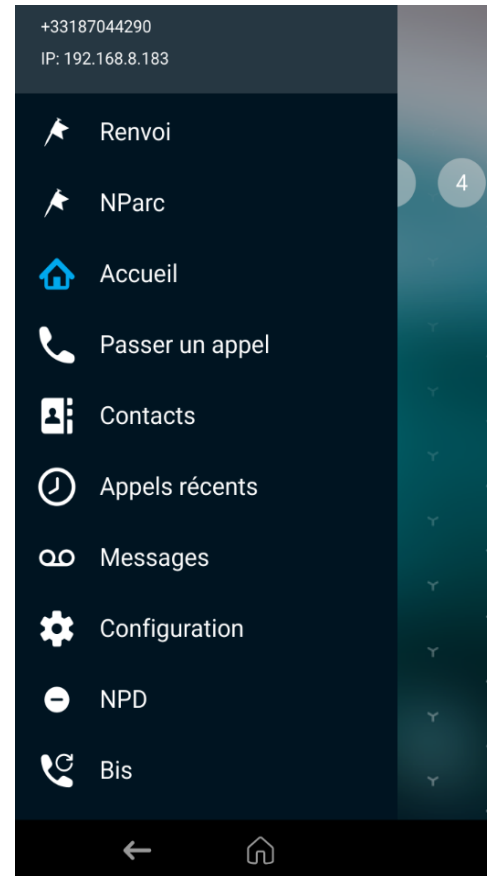
Les renvois configurés à partir du téléphone, sont synchronisés avec l'Espace Client et réciproquement.

Par défaut, les renvois sur non réponse et sur occupation sont configurés vers la messagerie* (123).

Accès à la configuration

- ☐ Menu Burger
- ☐ Menu principal > Configuration/**Services d'appel**/Renvoi d'appel

*messagerie : voir le guide utilisateur



Configuration du téléphone

Fonctions les plus couramment utilisées

❑ Comment configurer la sonnerie :

Sortie de la sonnerie : Par défaut sur le haut-parleur

Configuration : Menu / Configuration / Configuration de base / préférences / Sonnerie audible

Type de sonnerie :

Configuration : Menu / Configuration / Configuration de base / type de sonnerie

☐ Par défaut : pour un appel entrant standard

☐ Ligne du poste : ne pas utiliser

☐ Appels standardiste : pour appliquer une sonnerie différente pour les appels en provenance des groupes d'appels de la ligne

❑ Gérer la configuration du poste

Réinitialiser le téléphone :

Menu principal / Configuration / Configuration de base / Réinitialiser le téléphone

Lorsque le poste est changé de ligne, afin qu'il soit physiquement associé à sa nouvelle ligne, il faut passer une réinitialisation

Paramètres par défaut :

Menu principal / Configuration / Configuration de base / Restaurer les paramètres par défaut

Pour supprimer la ligne physiquement associée au CCX500, il est faut passer par une Restauration des paramètres par défaut. Le terminal retrouvera une configuration de ligne dès qu'il sera associé à cette ligne dans l'Espace Client puis remis en service.

Adresse IP local et diagnostique :

Menu principal / Configuration / Etat/ Informations du système

Adresse IP : correspond à l'adresse IP locale. Il est nécessaire que l'accès Internet ait son DHCP actif et que le terminal ait une adresse IP locale attribuée pour qu'il puisse se connecter au réseau.



BUSINESS

FIN