

# SOPHIA

*Guide Administrateur + Guide Utilisateur*

---

## Interface Web de la Téléphonie Hébergée



# Que contient ce **guide** sur la Téléphonie Hébergée ?

---



## Présentation Générale de Sophia

Une brève présentation générale de l'interface de Sophia, la disposition des différents menus ainsi que des boutons d'action les plus utilisés.



## Guide Administrateur

Le guide Administrateur de Sophia pour la Téléphonie Hébergée passe en revue l'ensemble des fonctionnalités et paramètres pour configurer le parclient.



## Guide Utilisateur

Le guide utilisateur de Sophia pour l'administrateur en Téléphonie hébergée présente les différentes configurations du *Selfcare* Utilisateur. De la configuration des renvois d'appels aux contacts, en passant par le pont de conférence, l'ensemble des fonctionnalités sont présentées dans ce guide.



## \_Table des matières



### Présentation générale de Sophia

1	Qu'est-ce que Sophia ?	5
2	Présentation rapide de l'interface	5
3	La barre d'outils	6



### Guide administrateur

<i>Gestion utilisateur</i>	[	1	Lister les utilisateurs	8
		2	Éditer le compte d'un utilisateur	8
		3	Gestion des équipements	13
<i>Gestion des ressources</i>	[	4	Gestion des numéros	14
		5	Gestion de la musique	14
		6	Contacts externes	17
<i>Gestion des contacts</i>	[	7	Contacts internes	17
		8	Serveurs vocales interactifs (SVI)	18
		9	Groupe d'appels	25



### Guide utilisateur

1	Gestion des appels	31
2	Gestion des touches de fonctions	34
3	Gestion des postes	36
4	Gestion de la messagerie vocale	37
5	Journal d'appels	38
6	Infos consos	38
7	Gestion du pont de conférence	39
8	Fax	41
9	Contacts	41



## Présentation Générale de Sophia

Une présentation rapide de la fonction de Sophia ainsi qu'un descriptif rapide de l'interface afin de vous familiariser avec la plateforme.

# 1 \_ Qu'est-ce que Sophia ?

Sophia est une interface d'administration en ligne de gestion de l'ensemble des services de Téléphonie Hébergée (anciennement Centrex) pour l'administrateur et l'utilisateur final. Cette plateforme unique vous permet d'être autonome pour configurer l'ensemble de votre parc ainsi que l'ensemble des postes de vos collaborateurs.

Cette plateforme est disponible depuis l'adresse suivante :



[smarttelecom.sophia-services.fr](http://smarttelecom.sophia-services.fr)

## 2 \_ Présentation rapide de l'interface

L'interface de Sophia suit une logique à chaque niveau avec des zones définies pour chaque action. Voici une présentation générale de la disposition de l'interface :

### Fil d'Ariane

Ce fil d'Ariane permet de savoir exactement à quel niveau vous vous trouvez dans Sophia (Niveau Client, Site ou Utilisateur).

### Connexion / Déconnexion

Le bouton de déconnexion vous permet de vous déconnecter de l'interface.

**Recherche**  
le champ de recherche permet de retrouver un site, un utilisateur, un poste ou un numéro.

Nom	Type	Services
Mandar	Site	VGA, Lien d'accès, Serveur vocal interactif, Pont de conférence, Pack téléphonie hébergée (Broadsoft Trunk SIP illimité, Équipement, Office 365...
Wagram	Site	VGA, Lien d'accès, Serveur vocal interactif, Pont de conférence, Pack téléphonie hébergée (Broadsoft Trunk SIP illimité, Équipement, Office 365...

### Barre d'outils

Cette barre d'outil contextualisée permet d'accéder aux différentes actions possibles selon le service ou le module que l'utilisateur est en train de configurer.

### Filtre

Un champ de recherche dans la fenêtre active pour filtrer les résultats du tableau.

### Fenêtre active

Cette fenêtre contient l'ensemble des fonctionnalités et informations liées au module que vous avez sélectionné.

### Menu

Vous retrouverez ici les accès vers les différents modules de l'application. L'onglet actif est surligné.

### 3 \_ La barre d'outils

---

La barre d'outils est un élément central de l'interface. Elle permet d'accéder aux différentes actions possibles dans un module ou un service.

-  **[Descendre]** Descend au niveau inférieur
-  **[Monter]** Monte au niveau supérieur
-  **[Editer]** Edite la fiche
-  **[Retour 1er]** Première Fiche
-  **[Précédent]** Fiche précédente
-  **[Suivant]** Fiche suivante
-  **[Fin]** Dernière fiche
-  **[Lister]** Mode liste (Visualisation)
-  **[Editer]** Mode Fiche (édition)
-  **[Ajouter]** Ajoute une fiche dans la liste et passe en mode édition
-  **[Supprimer]** Supprime la fiche
-  **[Sauvegarder]** Enregistre les modifications apportées à la fiche
-  **[Réinitialiser]** Revient aux valeurs initiales (Dernières valeurs enregistrées)
-  **[Annuler]** Annule et retourne en mode liste
-  **[Importer]** Import des données de la liste dans un fichier au format .CSV
-  **[Exporter]** Export des données de la liste dans un fichier au format .CSV



## Guide Administrateur

**Bienvenue dans le guide administrateur Téléphonie Hébergée de Sophia.  
Dans cette partie, vous allez pouvoir découvrir l'ensemble des  
fonctionnalités pour pouvoir gérer votre parc d'utilisateur et le  
paramétrage de vos services.**



La “Gestion des utilisateurs” décrit l’ensemble des fonctionnalités pour lister et paramétrer les comptes des utilisateurs de votre parc.

## 1\_ Lister les utilisateurs

Lorsque vous souhaitez gérer les utilisateurs, cliquez sur l’onglet **Configuration** puis **Utilisateurs**. La fenêtre active vous affichera l’ensemble des utilisateurs du site.

Nom	Prénom	Numéro(s)	Equipement(s)	Service(s)	Identifiant
Lu	Ricardo	+33185737638		Pack téléphonie hébergée (Broadsoft)	rlu@15rp.sewan.eu
Picard	Noémie	+33185737637		Pack téléphonie hébergée (Broadsoft)	njoly@15rp.sewan.eu
Seldon	Cédric	+33185737636	Yealink T46	Pont de conférence, Pack téléphonie hébergée (Broadsoft), Mobile Ora	cseldon@15rp.sewan.eu

Plusieurs actions sont possibles depuis cette interface :



L’icône d’**export** permet d’extraire l’ensemble de la liste d’utilisateurs au format CSV.



L’icône d’**édition** permet d’éditer le compte d’un utilisateur

Un clic sur le nom de l’utilisateur permet d’accéder au *Selfcare* de celui-ci.

## 2\_ Éditer le compte d’un utilisateur

L’édition du compte utilisateur permet de modifier l’ensemble des informations, numéros et postes de l’utilisateur.

Cette édition est accessible en cliquant sur le symbole  dans la liste des utilisateurs.

## 2.1 Informations générales

Les informations générales regroupent l'ensemble des données relatives à l'utilisateur (Coordonnées, identifications, description, etc.)

### 2.1.1 Informations utilisateur

Dans l'interface d'édition du compte utilisateur, l'encadré **Informations utilisateur** permet de modifier les informations suivantes :

- Civilité
- Nom (*obligatoire*)
- Prénom
- Fonction
- E-Mail
- Langue
- Mobile
- Description

### 2.1.1 Informations d'identification

Cet espace permet de gérer les informations de connexion et d'identification de l'utilisateur à l'interface Sophia.

Par défaut, le login de l'utilisateur se compose du nom et de la première lettre du prénom insérés dans l'onglet **Informations Générales**.

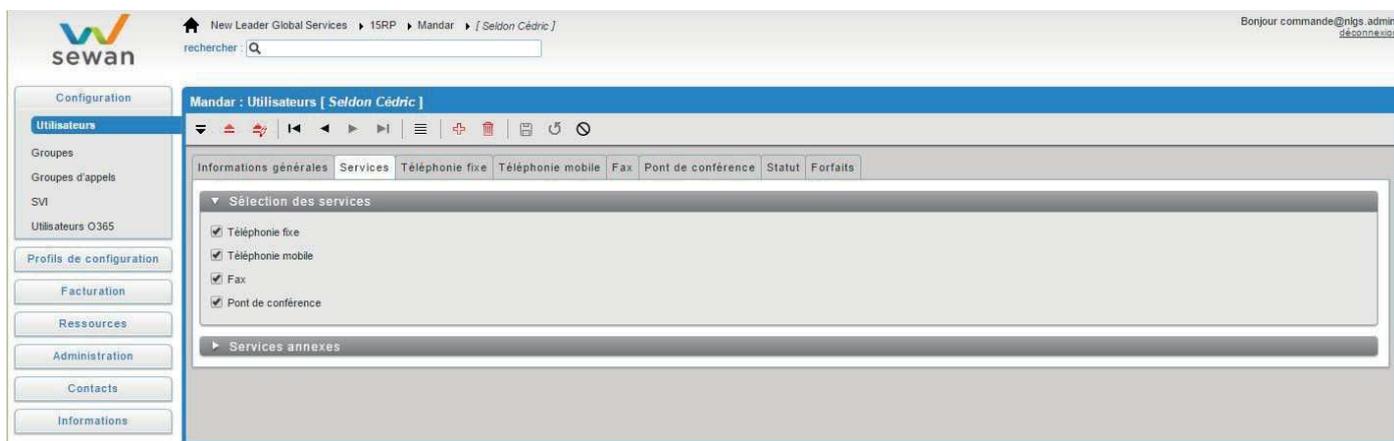
Avec ces identifiants, l'utilisateur peut se connecter à [smarttelecom.sophia-services.fr](http://smarttelecom.sophia-services.fr). Selon la nature des droits associés à son compte, il aura accès :

- Pour un compte **Admin** : à l'ensemble de l'espace Sophia ;
- Pour un compte **individuel** : à son *Selfcare* utilisateur.

## 2.2 Services

L'onglet "Services" permet de sélectionner les services activés pour l'utilisateur :

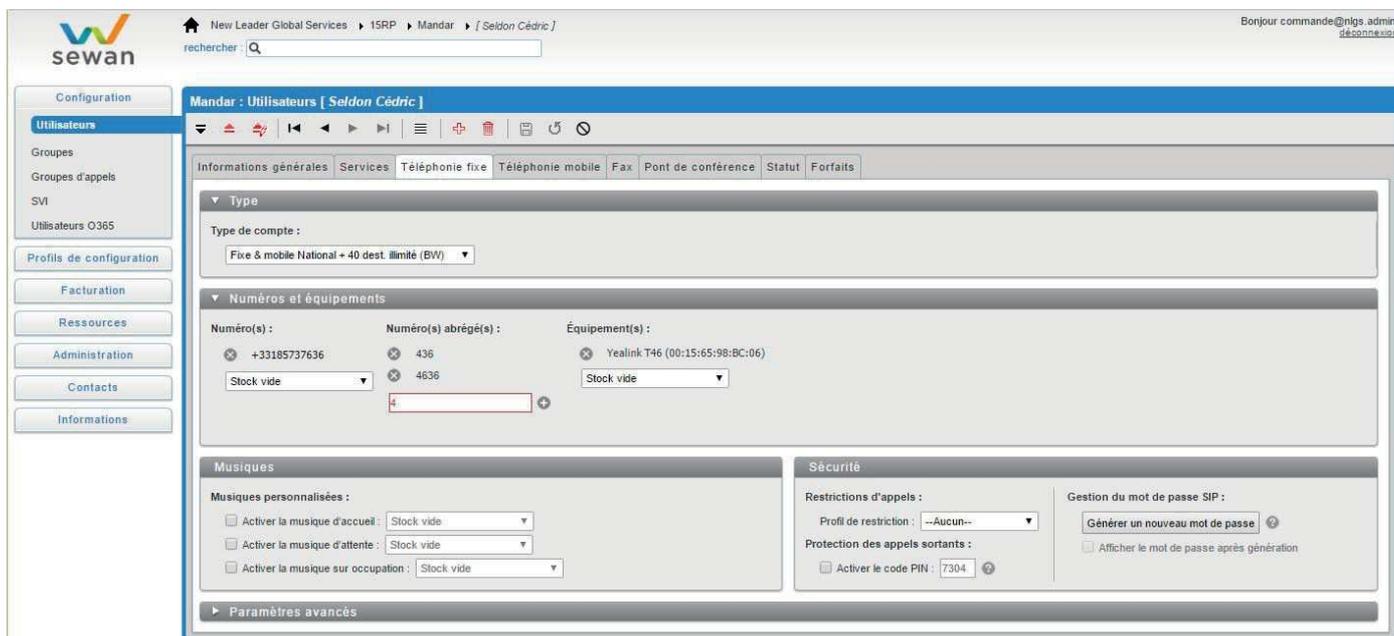
- Téléphonie fixe ;
- Téléphonie Mobile ;
- Messagerie instantanée ;
- Fax ;
- Pont de conférence.



Lorsqu'un service est activé, l'onglet associé à celui-ci apparaît dans la gestion du compte de l'utilisateur.

## 2.3 Téléphonie Fixe

L'onglet Téléphonie Fixe dans l'édition d'une fiche utilisateur permet de configurer les paramètres de base de l'utilisateur concernant ses lignes fixes et ses équipements.



L'onglet "Téléphonie fixe" est divisé en cinq parties distinctes :

- Type (sert à choisir le forfait selon le service activé)
- Numéros et équipements
- Musiques
- Sécurité
- Paramètres avancés

### 2.3.1 Type

Cette partie affiche le forfait sélectionné et activé dans le service.



### 2.3.2 Numéros et équipements

Permet de spécifier les numéros, numéros abrégés et équipements de l'utilisateur.



#### > Numéros

Pour un utilisateur, il est possible d'ajouter ou de supprimer une assignation d'une ou plusieurs SDA (Sélection Directe à l'Arrivée).

#### > Numéros Abrégés

Les numéros abrégés permettent de communiquer rapidement en interne via un numéro court, facile à retenir et à composer.

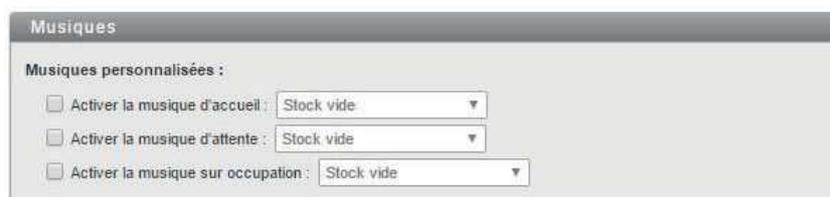
À l'assignation d'une SDA à un utilisateur, deux numéros abrégés sont créés automatiquement :

- Chiffre "4" + les 2 derniers chiffres de la SDA
- Chiffre "4" + les 3 derniers chiffres de la SDA

Les numéros abrégés à 4 chiffres sont utiles pour les configurations multisites où le nombre d'utilisateurs est important.

### 2.3.3 Musiques

Cette partie permet de configurer les différentes musiques associées à l'utilisateur.



Les différentes musiques sont les suivantes :

- **Musique d'accueil** : lorsque l'appelant appelle l'utilisateur et attend qu'il décroche le combiné (également appelé pré-décroché)
- **Musique d'attente** : lorsque l'utilisateur met en attente l'appelant
- **Musique sur occupation** : lorsque l'utilisateur est déjà en communication

L'ajout de musique dans les trois listes est effectué au niveau de l'interface client.

## 2.3.4 Sécurité

Cette partie permet de gérer la sécurité des appels de l'utilisateur.



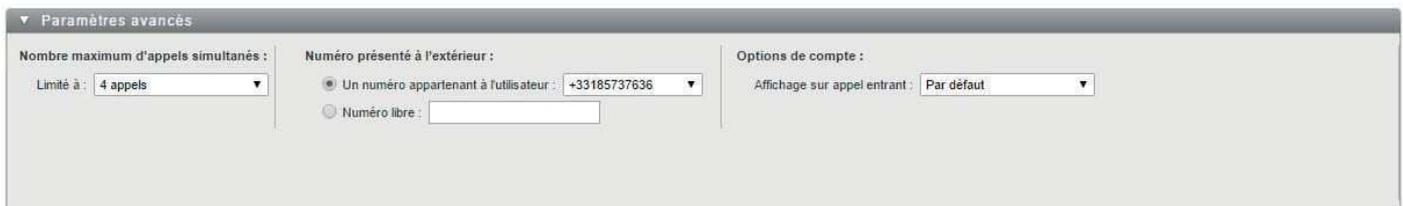
**Restrictions d'appels** : la sélection disponible de profil de restrictions. Ces profils sont est créés au niveau du client.

**Protection des appels sortants** : lorsque la case "Activer le code PIN" est activée, ce code sera demandé à l'utilisateur à chaque appel sortant. Cela permet de bloquer les appels sortants (pour un poste qui ne fait que recevoir des appels par exemple) mais également éviter qu'une autre personne que l'utilisateur puisse appeler depuis ce poste.

**Gestion du mot de passe SIP** : ce mot de passe est destiné à une protection technique du téléphone. Il n'est pas connu de l'utilisateur et est utilisé uniquement par le téléphone.

## 2.3.5 Paramètres avancés

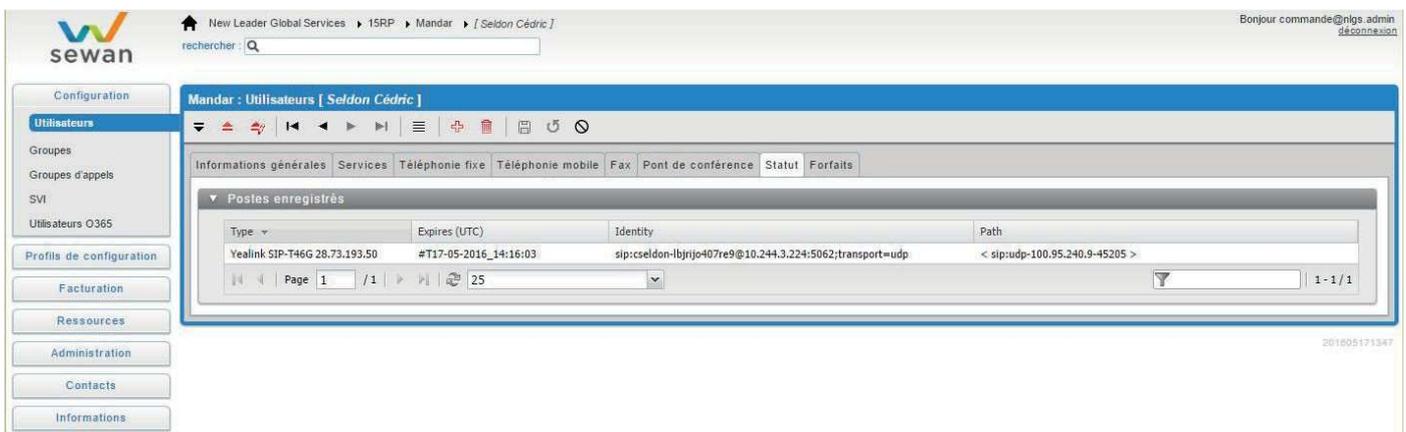
Les paramètres avancés permettent de gérer la présentation du numéro en externe et les options du compte.



Pour l'extérieur, il est possible de sélectionner un des numéros listés dans [Numéros et équipements](#) pour le présenter au destinataire ou d'insérer directement dans [Numéro libre](#) un numéro de son choix.

## 2.4 Statut

Le **Statut** permet de visualiser le statut d'enregistrement SIP du poste.



Cela permet de diagnostiquer rapidement tout problème de communication avec le poste, avec le listing des derniers appels, les supervisions actives et les notifications de messages vocaux.



La “Gestion des ressources” décrit le paramétrage de la musique, des numéros et des équipements.

## 3 \_ Gestion des équipements

Cette partie permet de gérer et configurer le parc d'équipements (postes, ressources, etc.)

### 3.1 Lister les équipements

La liste des équipements liés au site est accessible depuis le menu de gauche [Ressources](#) > [Équipements](#).

Modèle	Identifiant	N° de série	Nb Ports	Label	Propriétaire	Utilisateur
Yealink T46	00:15:65:98:8C:06		1	Mandar		cseldon@15rps.sewan.eu

Pour afficher les équipements attribués aux utilisateurs, il faut cocher [Afficher les équipements attribués](#).

### 3.2 Gestion du stock

Les équipements non utilisés (considérés comme le Stock) sont, par défaut, ajoutés au Stock général (situé au niveau Client).

Lorsque l'on affecte un poste à un utilisateur, il faut déplacer l'équipement du stock général vers le site où se trouve l'utilisateur pour pouvoir lui assigner cet équipement.

Pour réaliser cette action de déplacer les équipements entre les sites, deux boutons sont disponibles :



Remonter les équipements sélectionnés dans le stock supérieur ;



Chercher un équipement dans le stock supérieur pour l'amener dans le stock du site actuel.

Pour affecter à un site un équipement du stock supérieur, il est nécessaire de se rendre dans le site souhaité, de se diriger dans l'onglet [Ressources](#) > [Équipements](#). En cliquant sur le bouton , l'utilisateur sélectionne le(s) équipement(s) à ajouter. Une fois cette action validée, l'équipement sera disponible afin d'être assigné à un utilisateur (Voir [Éditer une fiche utilisateur](#) pour plus d'informations sur l'assignation d'un équipement à un utilisateur).

## 4 \_Gestiondesnuméros

Cette interface permet de lister les numéros et de gérer le stock. Elle est accessible depuis [Ressources](#) > [Numéros internes](#).

rechercher :

Bonjour support@nlgs.admin  
déconnexion

Configuration

Profils de configuration

Facturation

Ressources

**Numéros internes**

Numéros à valeur ajoutée

Noms de domaines

Lignes téléphoniques

Liens d'accès

Lignes mobiles

Cartes SIM

Équipements

Licences O365

Commandes de matériel

Administration

Contacts

Informations

Mandar : Numéros internes

Afficher les attribués Rechercher :

Tout cocher / Tout décocher

Numéro	Service	Type	Utilisateur	Commentaire Partenaire	Date de commande
+33185737636	VoIP	Pack téléphonie hébergée (Broadsoft)	cseldon@15rp.sewan.eu		16/05/2016 16:16
+33185737637	VoIP	Pack téléphonie hébergée (Broadsoft)	njoly@15rp.sewan.eu		16/05/2016 16:16
+33185737638	VoIP	Pack téléphonie hébergée (Broadsoft)	rlu@15rp.sewan.eu		16/05/2016 16:16
+33185737639	VoIP	Serveur vocal interactif	gestiondusupport@15rp2.sewan.eu		16/05/2016 16:16
+33185737640	VoIP	Groupe d'appels	grp_test@15rp.sewan.eu		16/05/2016 16:16
+33185737641	VoIP	- Aucun -			16/05/2016 16:16
+33185737642	VoIP	- Aucun -			16/05/2016 16:16
+33185737643	VoIP	- Aucun -			16/05/2016 16:16

Page 1 / 1 25 1 - 8 / 8

8 éléments

Les numéros peuvent être de deux types :

- La liste des numéros attribués (Si la case [Afficher les attribués](#) est cochée)
- La liste des numéros disponibles et non attribués

## 5 \_Gestiondelamusique

Cette interface permet de gérer les fichiers audio qui sont utilisés pour personnaliser les musiques, messages d'attente, prédécroché ou occupation.

rechercher :

Bonjour commande@nlgs.admin  
déconnexion

Navigation

Configuration

Profils de configuration

Facturation

Prélèvements

Tarifs

Ressources

Numéros internes

Numéros à valeur ajoutée

Noms de domaines

Lignes téléphoniques

Liens d'accès

Lignes mobiles

Cartes SIM

Équipements

Licences O365

Commandes de matériel

**Musiques**

Administration

Contacts

Informations

15RP : Musiques

Rechercher :

Nom	Description	Durée	Type par défaut	Nb association
Sonnerie 15RP	La sonnerie par défaut de 15RP	0s		0

Page 1 / 1 25 1 - 1 / 1

1 élément



Vous devez disposer des droits de diffusion pour les utiliser.

Merci de vérifier ce point important ou de faire les démarches nécessaires auprès des organismes dédiés (Sacem...)

**Format des fichiers** : MP3 ou Wave 8KHz, 16bits, Mono.

Pour ajouter des nouveaux fichiers sons, il faut cliquer sur le bouton  .

## 5.1 Onglet « Informations Générales »

Dans cette partie, il est possible d'insérer les informations suivantes :

- **Nom** : donner un nom à cette musique
- **Description** : ajouter une description sur l'usage de cette musique
- **Ajouter un fichier musical** : Pour le faire, l'utilisateur doit cocher la mention de propriété du fichier.

Une fois cette action réalisée, il va pouvoir choisir le fichier sur son ordinateur et le télécharger dans l'interface.

## 5.1 Onglet « définir comme musique par défaut »



Dès lors que le fichier est téléchargé dans l'interface, l'utilisateur va pouvoir l'attribuer cette musique par défaut sur trois types d'utilisation :

- **Musique d'accueil** : correspondant au remplacement de la tonalité d'appel. Au lieu d'entendre la « sonnerie de retour » de votre téléphone, vos correspondants entendront cette musique avant que vous ne décrochiez.
- **Musique d'attente** : lorsque vous mettez votre correspondant en attente, cette musique sera diffusée pour éviter le silence dans le combiné.
- **Musique sur occupation** : Lorsque vous êtes déjà en ligne, cette musique sera diffusée pour dissuader ou éviter un silence dans le combiné.



La “Gestion des contacts” décrit le fonctionnement des contacts internes et externes dans Sophia.

## 6 \_ Contacts externes

Cet onglet affiche la liste des contacts externes.

Nom	Prénom	Téléphone	N° abrégé	Mobile	N° mobile abrégé	Société	Fonction	Courriel
Bieth	Régis	0354698654						regis.bieth@soucht.fr
Morian	Julien	0354697845						julien.morian@soucht.fr
Muller	Elodie	0345568978						elodie.muller@bdfg.fr
Paugam	Pierre	0312455689						pierre.paugam@slma.fr
Sarter	Laura	0345781245						laura.sarter@sypferre.fr

Les contacts externes possèdent des numéros abrégés commençant par le chiffre « 5 ». Ils sont accessibles par tous les utilisateurs du système au travers de la fonction **Annuaire** ou directement en composant le raccourci.

Il est possible de faire une importation de contacts par fichier au format CSV, via le bouton .

## 7 \_ Contacts internes

Cet onglet affiche la liste des contacts internes.

Nom	Prénom	Téléphone	N° abrégé	Mobile	N° mobile abrégé	Société	Fonction	Courriel
Groupe d'appel Support							Groupe d'appels	grp_test@15rp.sewan.eu
Lu	Ricardo	+33185737638	4638			Mandar		rfu@15rp.sewan.eu

Les contacts internes représentent la liste des postes téléphoniques du système. Leur numéro abrégé commence par le chiffre « 4 ». Ils sont accessibles par la fonction **Annuaire** ou directement en composant le raccourci.



## Guide administrateur

# Gestion des SVI

La fonctionnalité SVI (Serveur Vocal Interactif) vous permet d'améliorer l'expérience de vos clients en leur permettant de choisir le service qu'ils souhaitent contacter. Lors d'un appel, le serveur lance un message d'introduction qui propose différents choix possibles. L'appelant peut ensuite appuyer sur la touche qui correspond au service qu'il souhaite joindre. L'appel est alors redirigé vers l'utilisateur ou le groupe d'appel correspondant à ce choix.

**Note importante :** chaque création de SVI génère une nouvelle option SVI qui sera facturée.

The screenshot shows the 'Mandar : SVI' configuration page. The main content area displays a table with the following data:

Nom	Numéro assigné	Gestion horaire	Commentaire
Gestion du support	+33185737639	Horaire Support	

The left sidebar contains the following navigation options: Configuration, Utilisateurs, Groupes, Groupes d'appels, SVI (selected), Utilisateurs 0365, Profils de configuration, Facturation, Ressources, Administration, Contacts, Informations.

## 8 \_Créationd'unSVI

Description des étapes à suivre pour créer un Serveur Vocal Interactif (SVI).

The screenshot shows the 'Mandar : SVI (Ajout)' configuration page. The main content area displays the following configuration options:

- Général**
  - Nom : [Text input]
  - Commentaire : [Text area]
  - Numéros : [Dropdown menu: Sélectionnez]
  - Numéro court : [Text input: 4]
- Gestion des renvois**
  - Aucun
  - Appliquer une gestion horaire
  - Renvoi inconditionnel
- Gestion horaire**
  - Profil horaire : Aucune
  - [Définir...]
- Message d'introduction optionnel**
  - Aucun

## 8.1 Onglet « Général »



Les informations à renseigner sont les suivantes :

- Le nom du SVI (*Obligatoire*)
- Le commentaire pour décrire le rôle du SVI
- Le (ou les) numéro(s) pour joindre le SVI
- Le numéro court associé au SVI pour l'interne

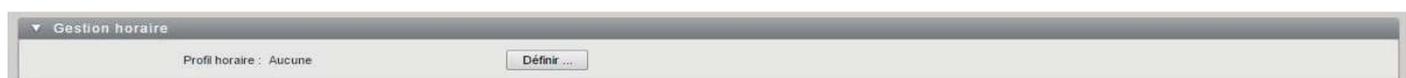
## 8.2 Onglet « Gestion des renvois »



Cet onglet permet de gérer la gestion des renvois du SVI. Il y a trois choix possibles :

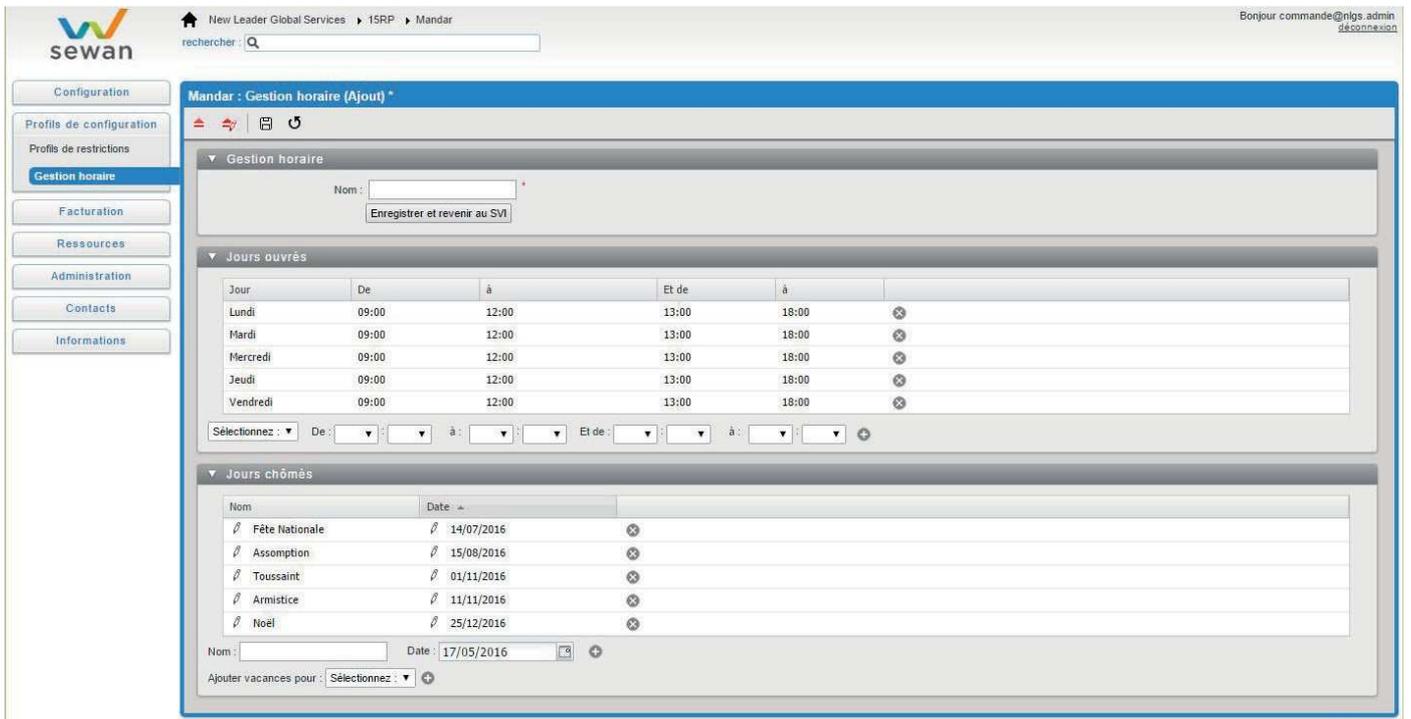
- **Aucun** : pas de renvois
- **Appliquer une gestion horaire** : permet d'appliquer une gestion horaire au SVI. L'activation de cette option fera apparaître un onglet complémentaire "Gestion horaire" dans la fiche de création du SVI
- **Renvoi inconditionnel** : Le SVI sera toujours renvoyé vers un numéro spécifié

## 8.3 Onglet « Gestion Horaire »



Cet onglet apparaît seulement si l'option **Appliquer une gestion horaire** est cochée dans l'onglet **Gestion des renvois**.

Pour ajouter un profil horaire, il suffit de cliquer sur **Définir**. Une nouvelle interface s'affiche.

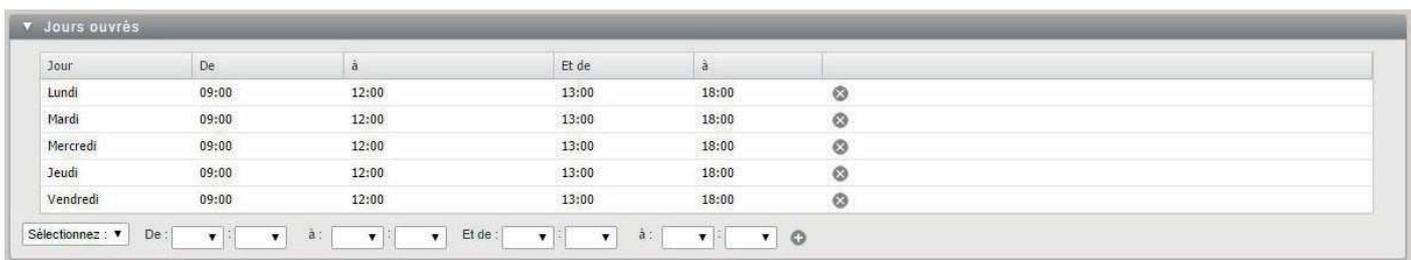


### 8.3.1 Gestion horaire

Définir le nom de la plage horaire.



### 8.3.2 Jours ouvrés



Cette interface permet de gérer avec précision la plage horaire de la disponibilité du SVI que vous êtes en train de configurer.

Par défaut, le SVI fournit un tableau du Lundi au Vendredi, avec une plage horaire de 09H00 à 12H00 et de 13h00 à 18h00. Pour créer une plage personnalisée, il faut cliquer sur le bouton **X** à la fin de chaque ligne par défaut afin de vider le tableau et partir d'une base vierge.

Une fois cette action réalisée, il faut configurer chaque journée où le SVI est appliqué. Pour cela, il faut

sélectionner dans la liste déroulante :

- Le jour
- La plage horaire du jour sélectionné (au format HH:MM **à** HH:MM **et de** HH:MM **à** HH:MM).

Après chaque jour configuré, il faut cliquer sur le **+** pour l'ajouter au tableau de configuration du SVI. Cette action doit être répétée pour chaque jour ouvré du SVI.

### 8.3.3 Jours chômés

Nom	Date	
Fête Nationale	14/07/2016	✕
Assomption	15/08/2016	✕
Toussaint	01/11/2016	✕
Armistice	11/11/2016	✕
Noël	25/12/2016	✕

Nom:  Date: 17/05/2016

Ajouter vacances pour : Sélectionnez :

Cette interface permet de gérer les jours chômés où le SVI ne sera pas disponible. Par défaut, les jours de fêtes nationales sont intégrés dans le tableau.

Pour en ajouter un nouveau, il suffit d'ajouter :

- Un nom pour identifier la journée
- La date associée

Il faut ensuite cliquer sur le bouton  pour ajouter cette nouvelle journée au tableau des jours chômés.

Une option supplémentaire permet d'ajouter les jours officiels chômés des années à venir. Pour cela, il suffit de cliquer sur la liste déroulante **Ajouter vacances pour** et de sélectionner une année. Il suffit de cliquer sur  pour ajouter les jours chômés de l'année sélectionnée dans les jours chômés.

### 8.3.4 Valider la gestion horaire

Une fois que la configuration est finalisée, il faut cliquer sur le bouton **Enregistrer et revenir au SVI** dans l'onglet **Gestion horaire**. Cette action permet de revenir à la page de configuration du SVI.

### 8.3.5 Heures non ouvrées

Lorsque la plage horaire du SVI est configuré, un menu de gestion des heures non ouvrées apparaît dans la **Gestion des horaires**.

Profil horaire : Ouverture Semaine  ✕

Heures ouvrées  
Du lundi au vendredi de 9:00 à 12:00 et de 13:00 à 18:00

Heures non ouvrées  
Action : Raccrocher

Trois actions sont disponibles pour le SVI :

- **Raccrocher** : lorsque l'appelant appelle le numéro qui dessert le SVI, la communication est raccrochée.
- **Renvoyer l'appel vers** : permet, en dehors des heures ouvrées, de renvoyer l'appelant vers un numéro libre, un utilisateur ou un autre SVI existant.
- **Jouer un message** : permet de lancer la diffusion d'un message. Ce message peut être un fichier que l'utilisateur télécharge depuis son ordinateur via l'option **Charger un fichier**. Il a aussi la possibilité d'enregistrer un message vocal via l'option **Enregistrer un message**. Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette fenêtre (popup) est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour les heures non ouvrées.

## 8.4 Onglet « Message d'introduction »

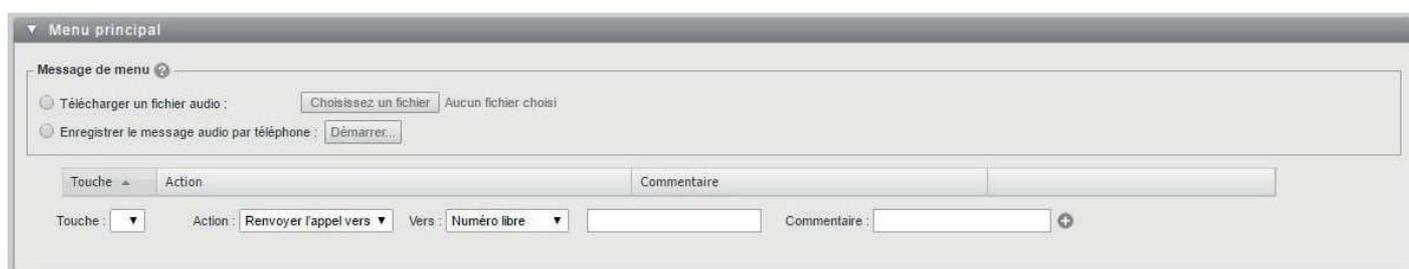
Le message d'accueil du SVI permet d'accueillir l'appelant.



Ce message peut être configuré de trois manières :

- **Aucun** : pas de message d'introduction
- **Télécharger un fichier audio** : L'utilisateur peut choisir un fichier audio sur son ordinateur pour l'appliquer en message d'accueil du SVI.
- **Enregistrer le message audio par téléphone** : même fonction que l'option "Enregistrer un message" des Heures Non Ouvrés : Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour le message d'introduction.

## 8.5 Onglet « Message Principal »



Le message de menu du SVI peut être configuré de deux manières :

- **Télécharger un fichier audio** : L'utilisateur peut choisir un fichier audio sur son ordinateur pour l'appliquer en message de menu du SVI.
- **Enregistrer le message audio par téléphone** : via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour le message de menu.

La prochaine étape est de configurer chaque action associée à chacune des touches souhaitées. Pour chaque touche,

deux actions sont disponibles :

- **Renvoyer l'appel vers** : permet de renvoyer l'appelant vers un numéro libre, un utilisateur ou un autre SVI existant.
- **Jouer un message** : permet de lancer la diffusion d'un message. Ce message peut être un fichier que l'utilisateur upload depuis son ordinateur via l'option **Charger un fichier**. Il a aussi la possibilité d'enregistrer un message vocal via l'option "Enregistrer un message". Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour l'action reliée à la touche en question.

## 8.6 Onglet « Gestion des non-réponses et des saisies incorrectes »

Gestion des non réponses et des saisies incorrectes

Action

En cas de non réponse ou saisie incorrecte, rejouer le menu 2 fois

Message d'aide optionnel sur erreur de saisie

Aucun

Télécharger un fichier audio : Choisissez un fichier Aucun fichier choisi

Enregistrer le message audio par téléphone : Démarrer...

Message d'aide optionnel sur absence d'action de l'appelant

Aucun

Télécharger un fichier audio : Choisissez un fichier Aucun fichier choisi

Enregistrer le message audio par téléphone : Démarrer...

Action après N boucles dans le menu

Aucun

Télécharger un fichier audio : Choisissez un fichier Aucun fichier choisi

Enregistrer le message audio par téléphone : Démarrer...

Rediriger vers (optionnel) : Raccrocher

Cet onglet permet de gérer les différents cas de non-réponses ou de saisies incorrectes de l'utilisateur dans le SVI.

### 8.6.1 Action

Action

En cas de non réponse ou saisie incorrecte, rejouer le menu 2 fois

Ce menu permet de gérer le nombre de fois où le menu est rejoué en cas de mauvaise saisie ou de non réponse.

### 8.6.2 Message d'aide optionnel sur erreur de saisie

Afin d'aider l'utilisateur si celui-ci réalise des erreurs de saisies, il est possible d'ajouter un message d'aide.

Message d'aide optionnel sur erreur de saisie

Aucun

Télécharger un fichier audio : Choisissez un fichier Aucun fichier choisi

Enregistrer le message audio par téléphone : Démarrer...

Trois actions sont possibles :

- **Aucun** : pas de message d'aide
- **Télécharger un fichier audio** : L'utilisateur peut choisir un fichier audio sur son ordinateur pour l'appliquer en message d'aide du SVI.
- **Enregistrer le message audio par téléphone** : même fonction que l'option "Enregistrer un message" des Heures Non Ouvertes : Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour le message d'aide.

### 8.6.3 Message d'aide optionnel sur absence d'action de l'appelant

Afin d'aider l'utilisateur si celui-ci ne réalise aucune action après la diffusion du message principal, il est possible d'ajouter un message d'aide.

Message d'aide optionnel sur absence d'action de l'appelant ?

Aucun  
 Télécharger un fichier audio :  Aucun fichier choisi  
 Enregistrer le message audio par téléphone :

Trois actions sont possibles :

- **Aucun** : pas de message d'aide
- **Télécharger un fichier audio** : L'utilisateur peut choisir un fichier audio sur son ordinateur pour l'appliquer en message d'aide du SVI.
- **Enregistrer le message audio par téléphone** : même fonction que l'option "Enregistrer un message" des Heures Non Ouverts : Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour le message d'aide.

## 8.6.4 Action après N boucles dans le menu

Une fois que le nombre de diffusion du message principal est atteint (Le nombre est déterminé dans l'onglet **Action de la Gestion des non-réponses et des saisies incorrectes**), différentes actions sont possibles.

Action après N boucles dans le menu ?

Aucun  
 Télécharger un fichier audio :  Aucun fichier choisi  
 Enregistrer le message audio par téléphone :

Rediriger vers (optionnel) :

Ces actions peuvent être précédées d'un message audio (ou non) :

- **Aucun** : pas de message d'aide
- **Télécharger un fichier audio** : L'utilisateur peut choisir un fichier audio sur son ordinateur pour l'appliquer en message d'aide du SVI.
- **Enregistrer le message audio par téléphone** : Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validée, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour le message après N boucles dans le menu.

Les redirections disponibles après les N boucles dans le menu sont les suivantes :

- **Raccrocher** : la communication est terminée
- **Numéro libre** : permet de rediriger vers un numéro que l'utilisateur insère librement dans le champ
- **Utilisateur** : Un utilisateur existant dans le parc
- **SVI existant** : Redirection vers un autre SVI existant.



Le groupe d'appels est une fonctionnalité qui permet, avec un numéro unique, de faire sonner plusieurs postes d'un même service, et cela de manière simultanée ou séquentielle.

Ce service est particulièrement adapté pour les supports ou les hotlines. Il permet de répartir la charge des appels vers l'ensemble des personnes qui font partie du groupe.

Pour créer, lister ou modifier un groupe d'appels, il faut se rendre dans [Configuration > Groupes d'appels](#).

## 9 \_ Création d'un groupe d'appels

Pour créer un nouveau groupe d'appels, il suffit de cliquer sur le bouton  .

Pour modifier un groupe d'appels, il faut cliquer sur le bouton de modification devant le nom du groupe d'appels.

## 9.1 Onglet « Général »



L'onglet "Général" permet de configurer les informations de base du groupe d'appels :

- Son **nom**
- **Le type** : Simple ou avancé (Voir encart ci-dessous pour la différence entre les deux modes)
- **Commentaire** : description du groupe
- **Numéros** : Le numéro du groupe
- **Mélodie d'accueil** : il est possible de sélectionner la sonnerie classique ou d'uploader une musique personnalisée depuis l'ordinateur.

Le groupe d'appel avancé permet de gérer plusieurs options supplémentaires :

- Gestion de la **file d'attente**
- Gestion du **rebouclage séquentielle**



Une fois que l'on créé un groupe d'appel « Avancé » et que l'on a enregistré, on ne peut plus revenir en mode « Simple »

## 9.2 Onglet « Ouverture et fermeture du groupe »

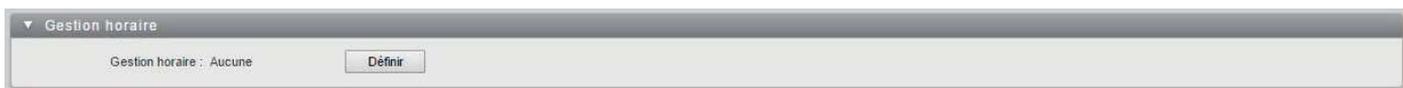


Trois options sont disponibles pour la gestion de l'ouverture et la fermeture du groupe :

- **Ouverture permanente** : le groupe d'appel est disponible à tout moment
- **Ouverture Heures et jours ouvrés** : le groupe d'appel est disponible selon une plage horaire définie par l'utilisateur, disponible dans l'onglet **Gestion horaire** qui apparaît lorsque cette option est cochée.
- **Fermeture permanente** : le groupe d'appel est fermé et l'appelant est redirigé vers un numéro, un utilisateur existant, un message ou un SVI existant.

## 9.3 Onglet « Gestion horaire »

Cet onglet n'apparaît seulement lorsque l'option **Ouverture Heures et jours ouvrés** est cochée dans l'onglet **Ouverture et fermeture du groupe**.



Pour créer une nouvelle plage horaire, il suffit de cliquer sur **Définir**.

### 9.3.1 Gestion horaire

Définir le nom de la plage horaire du groupe d'appels :



### 9.3.2 Jours ouvrés

Cette interface permet de gérer avec précision la plage horaire de la disponibilité du groupe d'appel que vous êtes en train de configurer.

Jour	De	à	Et de	à	
Lundi	09:00	12:00	13:00	18:00	⊗
Mardi	09:00	12:00	13:00	18:00	⊗
Mercredi	09:00	12:00	13:00	18:00	⊗
Jeudi	09:00	12:00	13:00	18:00	⊗
Vendredi	09:00	12:00	13:00	18:00	⊗

Sélectionnez : De : à : Et de : à : +

Par défaut, le groupe d'appels fournit un tableau du Lundi au Vendredi, avec une plage horaire de 09H00 à 12H00 et de 13h00 à 18h00.

Pour créer une plage personnalisée, il faut cliquer sur le bouton à la fin de chaque ligne par défaut afin de vider le tableau et partir d'une base vierge. Une fois cette action réalisée, il faut configurer chaque journée où le groupe d'appels est appliqué.

Pour cela, il faut sélectionner dans la liste déroulante :

- Le jour
- La plage horaire du jour sélectionné (au format HH:MM à HH:MM *et de* HH:MM à HH:MM).

Après chaque jour configuré, il faut cliquer sur le pour l'ajouter au tableau de configuration du groupe d'appel.

Cette action doit être répétée pour chaque jour ouvré du groupe d'appel.

### 9.3.3 Jours chômés

Cette interface permet de gérer les jours chômés où le groupe d'appel ne sera pas disponible.

Nom	Date	
Fête Nationale	14/07/2016	⊗
Assomption	15/08/2016	⊗
Toussaint	01/11/2016	⊗
Armistice	11/11/2016	⊗
Noël	25/12/2016	⊗

Nom : Date : 17/05/2016 +

Ajouter vacances pour : Sélectionnez : +

Par défaut, les jours de fêtes nationales sont intégrés dans le tableau. Pour en ajouter un nouveau, il suffit d'ajouter :

- Un nom pour identifier la journée
- La date associée

Il faut ensuite cliquer sur le bouton pour ajouter cette nouvelle journée au tableau des jours chômés.

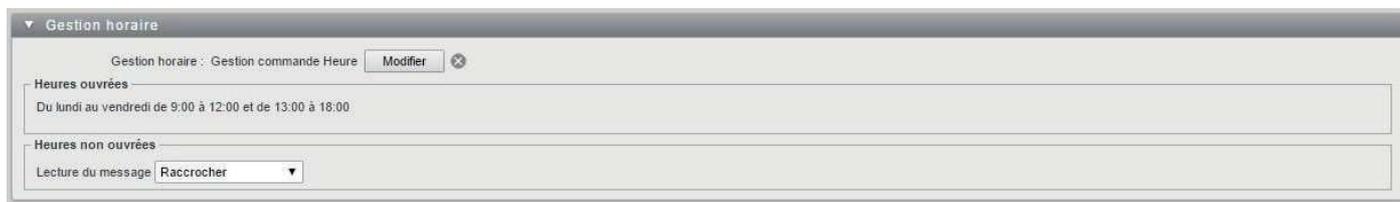
Une option supplémentaire permet d'ajouter les jours officiels chômés des années à venir. Pour cela, il suffit de cliquer sur la liste déroulante 'Ajouter vacances pour' et de sélectionner une année. Il suffit de cliquer sur pour ajouter les jours chômés de l'année sélectionnée dans les jours chômés.

### 9.3.4 Valider la gestion horaire

Une fois que la configuration est finalisée, il faut cliquer sur le bouton [Enregistrer et revenir au groupe d'appels](#) dans l'onglet [Gestion horaire](#). Cette action permet de revenir à la page de configuration du groupe d'appels.

## 9.3.5 Heures non ouvrées

Lorsque la plage horaire du groupe d'appels est configurée, un menu de gestion des heures non ouvrées apparaît dans la [Gestion des horaires](#).



Trois actions sont disponibles pour le groupe d'appels :

- **Raccrocher** : lorsque l'appelant appelle le numéro qui dessert le groupe d'appels, la communication est raccrochée
- **Renvoyer l'appel vers** : permet, en dehors des heures ouvrées, de renvoyer l'appelant vers un numéro libre, un utilisateur ou un SVI existant.
- **Jouer un message** : permet de lancer la diffusion d'un message. Ce message peut être un fichier que l'utilisateur télécharge depuis son ordinateur via l'option **Charger un fichier**. Il a aussi la possibilité d'enregistrer un message vocal via l'option **Enregistrer un message**. Via le bouton **Démarrer**, un popup **Enregistrement vocal** s'affiche. Il faut insérer un nom du fichier ainsi que le numéro à appeler pour enregistrer le message. Une fois que cette popup est validé, l'utilisateur va être appelé sur le numéro inséré et il pourra dicter son message. Ce message sera appliqué directement dans l'interface pour les heures non ouvrées.

## 9.4 Onglet « Gestion des membres »

Cette partie de l'interface permet de gérer les membres présents dans le groupe d'appels ainsi que la configuration de la distribution.



Le tableau (vide par défaut) liste l'ensemble des membres du groupe d'appels. Pour supprimer un membre du groupe, il suffit de cliquer sur le bouton  en fin de ligne du membre.

Pour ajouter un membre au groupe d'appels, il est possible de le faire de deux façons :

- Rechercher un utilisateur du parc et de le sélectionner dans la liste déroulante. Pour l'ajouter, il suffit de cliquer sur le bouton . Si l'utilisateur a déterminé la distribution des appels en mode **Séquentiel**, il devra également paramétrer la priorité du nouveau membre.
- Ajouter un numéro externe et rentrer dans le champs un numéro libre qui sera affecté au groupe d'appels.

La distribution des appels peut être de deux types :

- **Parallèle** : L'ensemble des lignes sonnent en même temps



- **Séquentiel** : Les lignes sonnent l'une après l'autre

The screenshot shows the 'Gestion des membres' (Member Management) interface. At the top, there are two dropdown menus: 'Distribution des appels' set to 'Séquentiel' and 'Répartition des appels' set to 'Selon la priorité des membres'. Below these is a dropdown for 'Passer au membre suivant au bout de' set to '5 sec'. A table lists members with columns for 'Nom', 'Prénom', 'Numéro ou compte', and 'Priorité'. The table contains three rows: Lu (Ricardo, rlu@15rp.sewan.eu, priority 1), Picard (Noémie, njoly@15rp.sewan.eu, priority 3), and Seldon (Cédric, cseldon@15rp.sewan.eu, priority 2). At the bottom, there is a form to 'Ajouter un membre' with fields for 'Utilisateur', 'Sélectionnez', and 'Priorité' (set to 3).

Nom	Prénom	Numéro ou compte	Priorité
Lu	Ricardo	rlu@15rp.sewan.eu	1
Picard	Noémie	njoly@15rp.sewan.eu	3
Seldon	Cédric	cseldon@15rp.sewan.eu	2

En distribution séquentielle, plusieurs paramètres supplémentaires sont disponibles :

### Répartition des appels

La répartition des appels permet de sélectionner la manière dont les appels sont affectés (Selon la priorité des membres, vers les membres les moins sollicités du jour ou de manière aléatoire)

### Passer au membre suivant au bout de

Cette option permet de définir le délai (en secondes) avant de passer au membre suivant du groupe d'appels.

### Priorité

Dans le tableau des membres, dans le mode "séquentiel", une colonne "priorité" fait son apparition. Celle-ci permet de gérer la priorité des membres du groupe d'appels. Plus le nombre est proche de 0, plus la priorité est haute et plus ce membre sera sélectionné en premier.

## 9.5 Onglet « Action sur non-réponse du groupe »

Cet onglet permet de gérer les actions suite à une non réponse du groupe d'appels.

The screenshot shows the 'Action sur non réponse du groupe' (Action on group non-response) interface. It features a dropdown menu for 'Si le délai de' set to '45 sec.' and another dropdown menu for 'est dépassé, alors' set to 'Raccrocher'.

Après avoir sélectionné un délai où l'action sera déclenchée, les actions possibles sont les suivantes :

- **Raccrocher** : lorsque le délai spécifié est écoulé, la communication est raccrochée.
- **Renvoyer l'appel vers** : permet, lorsque le délai est écoulé, de renvoyer l'appelant vers un numéro libre, un utilisateur ou un SVI existant.
- **Jouer un message** : permet de lancer la diffusion d'un message. Ce message peut être un fichier que l'utilisateur télécharge depuis son ordinateur via l'option **Charger un fichier**.

## 9.6 Onglet « Gestion de la file d'attente »

The screenshot shows the 'Gestion de la file d'attente' (Queue Management) interface. It includes a text input for 'Taille de la file d'attente' set to '10', a dropdown for 'Si la file d'attente est pleine' set to 'Raccrocher', and a checkbox labeled 'Indiquer à l'appelant sa position dans la file d'attente' which is currently unchecked.

Dans le mode **Avancé** des groupes d'appels, il est possible de gérer la file d'attente. Ce module permet de déterminer la taille maximale de la file d'attente ainsi que les actions associées à une file d'attente pleine. Les actions disponibles sont les suivantes :

- **Raccrocher** : lorsque la file d'attente est pleine, la communication est raccrochée.
- **Renvoyer l'appel vers** : permet, lorsque la file d'attente est pleine, de renvoyer l'appelant vers un numéro libre, un utilisateur ou un SVI existant.
- **Jouer un message** : permet de lancer la diffusion d'un message. Ce message peut être un fichier que l'utilisateur télécharge depuis son ordinateur via l'option **Charger un fichier**.

Il est également possible d'activer l'option **Indiquer à l'appelant sa position dans la file d'attente**.



# Guide Utilisateur

Bienvenue dans le guide utilisateur de Sophia pour la Téléphonie Hébergée. Dans cette partie, vous allez pouvoir découvrir l'ensemble des fonctionnalités pour pouvoir gérer le compte d'un utilisateur et le paramétrage des services associés à celui-ci.

**Note** : A partir du compte Administrateur, pour se rendre dans le *Selfcare* d'un utilisateur, il suffit de cliquer sur le nom de celui-ci dans la liste des utilisateurs du parc.



# Guide utilisateur

## Gestion des appels

### 1 \_Gestion des appels

La gestion des appels se paramètre dans l'interface disponible dans [Téléphonie Fixe](#) > [Gestion des appels](#). Cette interface permet de configurer les renvois d'appel et les sonneries simultanées.

#### 1.1 Renvoi d'appel

##### 1.1.1 Renvoi immédiat

Le renvoi d'appel immédiat permet de rediriger l'ensemble des appels entrants de l'utilisateur vers une action spécifique.

Deux paramètres permettent de l'appliquer : le délai et l'action associée au renvoi d'appel. Pour la plage

horaire, deux choix sont disponibles :

- **Toujours** : Le renvoi est actif à toutes heures de la journée et de la nuit
- **De xx:xx à xx:xx** : Le renvoi est actif à une plage horaire spécifique (une seule plage possible)

L'action du renvoi immédiat peut être définie de deux types :

- **Vers la messagerie vocale** : L'appelant est directement renvoyé vers la messagerie vocale de l'utilisateur
- **Vers le numéro** : L'appelant est renvoyé vers un numéro libre.

### 1.1.2 Renvoi sur non-réponse

Le renvoi sur non-réponse permet de définir l'action de redirection lorsque l'utilisateur ne répond pas à l'appel.

Cette action est déterminée par un délai de mise en application et l'action associée au renvoi.

Le délai d'attente est déterminé entre 10 secondes et 1 min 30 secondes et accessible via le menu déroulant.

L'action du renvoi sur non-réponse peut être définie de deux types :

- **Vers la messagerie vocale** : L'appelant est directement renvoyé vers la messagerie vocale de l'utilisateur
- **Vers le numéro** : L'appelant est renvoyé vers un numéro libre.

### 1.1.3 Renvoi sur non-connexion

Le renvoi sur non-connexion permet de définir l'action de redirection lorsque la ligne de l'utilisateur est injoignable.

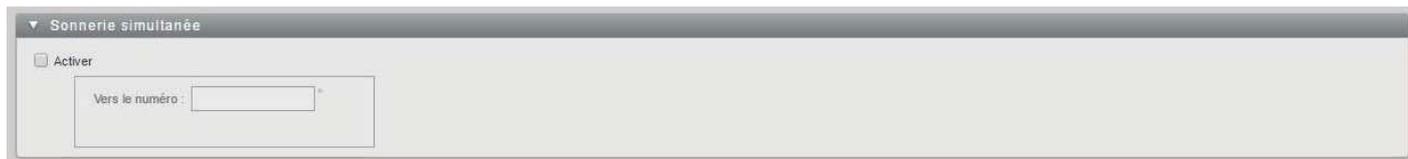
Une fois activé, le service permet de définir l'une des deux actions suivantes sur une non-connexion :

- **Vers la messagerie vocale** : L'appelant est directement renvoyé vers la messagerie vocale de l'utilisateur
- **Vers le numéro** : L'appelant est renvoyé vers un numéro libre.

Ce service est utile en cas de coupure du lien xDSL ou du LAN.

Les appels sont alors renvoyés à l'action choisie par l'utilisateur.

## 1.2 Sonnerie simultanée



La sonnerie simultanée permet de faire sonner un autre numéro en même temps que la ligne de l'utilisateur. Cette option est notamment utile sur l'utilisateur utilise un portable professionnel et souhaite le faire sonner en même temps que son poste fixe.

Il pourra dans ce cas répondre indifféremment de son poste fixe ou de son portable.

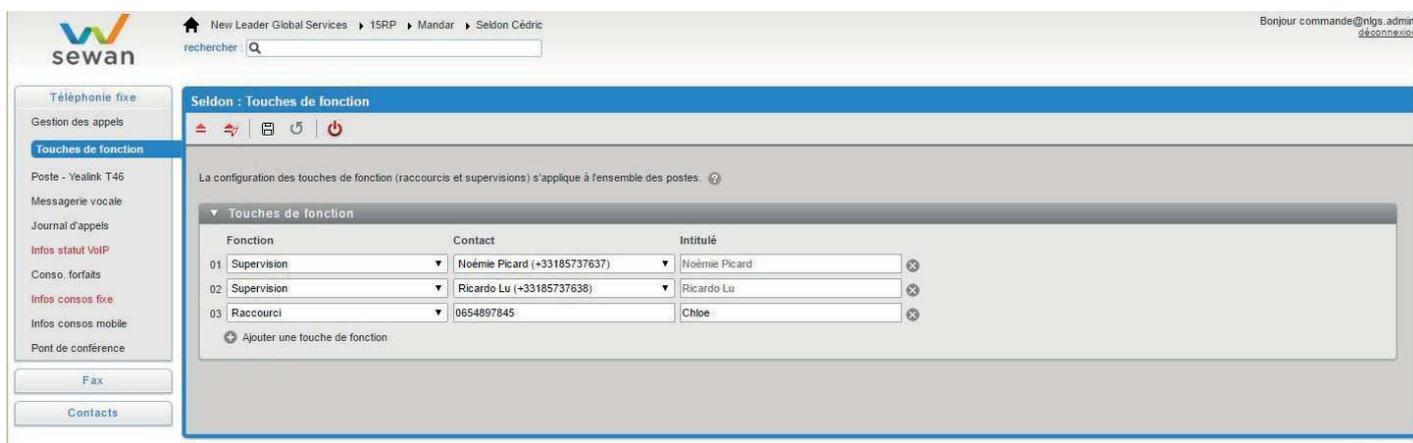
Notes :

- Il est possible de renseigner plusieurs numéros que l'on sépare avec une virgule.
- Si un renvoi sur non réponse est présent sur plusieurs postes en sonnerie simultanée, c'est le renvoi le plus court qui sera exécuté.



## 2 \_Gestion des touches de fonctions

Afin de paramétrer les touches de fonction dans le *Selfcare* utilisateur, il faut se rendre dans **Téléphonie Fixe > Touches de fonction**.



Vous avez la possibilité de programmer les touches de votre poste de deux manières : **supervision** ou **raccourci**.

Les touches de fonction définies dans cette espace seront appliquées sur l'ensemble des postes assignés à l'utilisateur.

### 2.1 La supervision

La supervision permet, à l'aide des touches du téléphone, de voir l'état des lignes d'un certain nombre de collaborateurs que l'utilisateur supervise. Ces collaborateurs peuvent se trouver sur le site de l'utilisateur ou sur un autre site. Si l'un d'entre deux est en communication, la touche qui lui est associée s'illumine de façon silencieuse pour notifier l'utilisateur. Celui-ci peut, à partir de son poste, intercepter l'appel ou le transférer vers un collaborateur disponible.

Exemple d'emplacement de touches de supervisions sur un poste :



## 2.2 Les raccourcis

Les touches de raccourcis permettent d'appeler un numéro en appuyant sur la touche dédiée à un numéro.

## 2.3 Paramétrer une touche de fonction

	Fonction	Contact	Intitulé
01	Supervision	Noémie Picard (+33185737637)	Noémie Picard
02	Supervision	Ricardo Lu (+33185737638)	Ricardo Lu
03	Raccourci	0654897845	Chloe

+ Ajouter une touche de fonction.

Pour paramétrer une touche de fonction, il est nécessaire de :

- **Fonction** : Déterminer si la touche de fonction est de type **Supervision** ou **Raccourci**
- **Contact** : Dans le cas d'une supervision, de sélectionner un contact en interne présenté dans la liste déroulante. Dans le cas d'un raccourci, il faut saisir dans le champs libre un numéro de téléphone (Fixe ou mobile).

Il faut répéter cette action pour chaque contact que l'utilisateur souhaite ajouter à sa supervision / son raccourci de son téléphone.

**Touche de Raccourci** : Possibilité d'appeler un numéro en appuyant sur la touche (numéro externe fixe ou mobile) ou programmer un renvoi d'appel avec un code de service.



## 3 \_Gestion des postes

La gestion du poste et des paramètres de l'équipement diffère selon le modèle du poste (Polycom, Yealink, etc.)

Voici un exemple sur un poste **Yealink T46**.

### 3.1 Paramètres de l'équipement

Les différents paramètres pour la configuration du téléphone depuis le *Selfcare* sont les suivantes :

- **Signal de double appel** : Si activé, l'utilisateur est informé lorsqu'il a un double appel
- **Tonalité double appel** : Si activé, une tonalité supplémentaire est mise en place
- **Format de la date** : Si activé, une tonalité supplémentaire est mise en place
- **Eteindre l'écran après le délai**
- **Sonnerie** : choix de la sonnerie du téléphone
- **Format de l'heure**

Un lien vers le paramétrage des touches de fonctions est disponible en dessous de la configuration des paramètres de l'équipement.

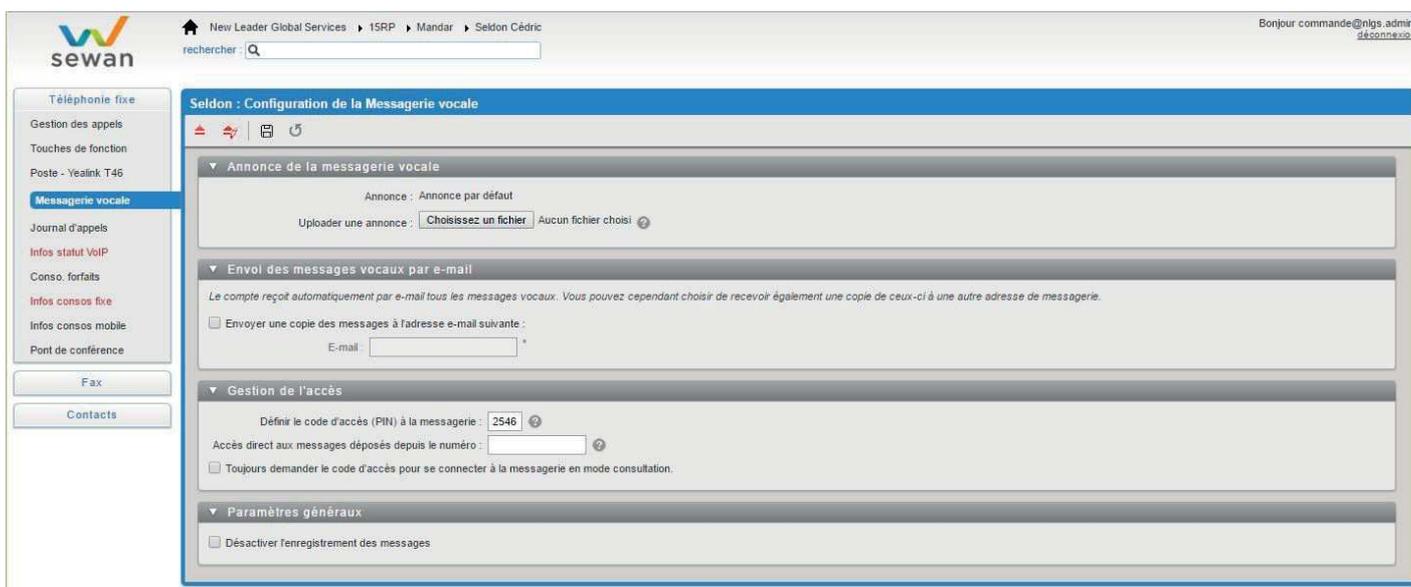
### 3.2 Paramètres de sécurité

Le code de verrouillage du poste permet de débloquer l'accès au téléphone après verrouillage.



## 4 \_Gestion de la messagerie vocale

Cette interface permet de gérer les différents paramètres de la messagerie vocale de l'utilisateur.



### 4.1 Annonce d'accueil



Il est possible de personnaliser l'annonce de la messagerie vocale en téléchargeant dans l'interface un fichier audio. Il suffit, pour le faire, de cliquer sur le bouton **Choisissez un fichier** et de parcourir l'ordinateur pour sélectionner le fichier en question.

Format du fichier : Wave 8KHz, 16bits, Mono ou MP3. Durée maximale 1 minute

### 4.2 Envoi des messages vocaux par e-mail



Le téléphone associé à la ligne reçoit, par défaut, l'ensemble des messages vocaux. Il est possible, via cette interface, d'activer une option pour renvoyer une copie de ces messages vocaux vers une adresse e-mail. L'e-mail reçu contient la date et l'heure de réception de l'appel, le numéro du correspondant si celui-ci l'affichait et un fichier au format Wave.

## 4.3 Gestion de l'accès



La gestion de l'accès permet de paramétrer la sécurité et l'accès direct de la messagerie depuis un numéro de téléphone défini.

Le code PIN est un code qui permet de sécuriser l'accès à la messagerie vocale de l'utilisateur.

Si l'utilisateur a coché l'option **Toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation**, la messagerie lui demandera à chaque fois d'insérer son code PIN pour pouvoir consulter ses messages, même depuis son propre postefixe.

Lorsque l'utilisateur souhaite écouter ses messages en dehors de l'entreprise, il peut appeler son propre numéro de téléphone. À la lecture de l'annonce de la messagerie vocale, il faut taper la touche \* suivi du code PIN de l'utilisateur.

Pour accéder directement au mode consultation de sa messagerie depuis l'extérieur de l'entreprise, sans avoir à passer par le message d'annonce de la messagerie en mode "dépôt", il peut spécifier dans le champs **Accès direct aux messages déposés depuis le numéro** un numéro de téléphone (Par exemple son portable ou son domicile). Une fois configuré et si l'option **Toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation** n'est pas activée, il pourra consulter ses messages en direct en appuyant sur la touche \*.

## 4.4 Paramètres généraux



L'option **Désactiver l'enregistrement des messages** permet de désactiver la messagerie vocale

## 5 \_ Journal d'appels

---

Le journal d'appels permet de visualiser les appels émis, reçus et manqués de l'utilisateur.

## 6 \_ Infos consos fixe

---

Les Conso. Forfaits permettent de voir l'ensemble des informations sur l'utilisation du forfait par l'utilisateur (Notamment la quantité restante, la quantité consommée et le nombre d'appels effectués).



## 7 \_Gestion du Pont de Conférence

Ce service de Pont de Conférence permet de planifier des conférences téléphoniques et prévenir les intervenants par email.

Grâce à un simple appel au numéro indiqué lors de la réservation, chacun des interlocuteurs sera connecté en direct et pourra écouter et intervenir simultanément.

Ce service est accessible, lorsqu'il est activé pour l'utilisateur, dans le menu [Téléphonie Fixe > Pont de Conférence](#).

### 7.1 Envoi d'invitations

Pour envoyer une invitation à une [Conférence Call](#), il suffit de cliquer sur le bouton [Envoyer une invitation](#).

Une fenêtre apparaît afin de paramétrer le message.

▼ Envoyer une invitation à une conférence

Date et heure de début : 17/05/2016 18:00 Heure de fin : 19:00

Courriels des participants : e-mail1@mondomain1.fr,e-mail2@mondomain2.fr \*

Sujet : Invitation pour une conférence

Contenu du message : Bonjour,  
Cédric Seldon vous invite à une conférence le 17/05/2016 à 18:00.  
La durée approximative est de 1h.  
Pour la rejoindre, il vous suffit d'appeler le cseldon@15rp.sewan.eu

Envoyer Annuler

\* Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires

Voici les paramètres à définir :

- **Date et heure de début** : Ces champs permettent de définir la date ainsi que l'heure de début et de fin (Estimée) de la réunion
- **Courriels des participants** : Les adresses emails des participants à la réunion, séparés par une virgule.
- **Sujet** : Le sujet de la conférence téléphonique
- **Contenu du message** : Un message par défaut est inséré dans le corps du mail. Ce message est généré avec les paramètres insérés dans la configuration de la réunion (Date et heure). L'utilisateur a la possibilité de modifier le message pour le personnaliser.

## 7.2 Paramètres généraux

Différents paramètres complémentaires sont disponibles pour les conférences téléphoniques.

▼ Paramètres généraux

Code PIN de création des conférences, faire \*\* suivi de :  ?

Mot de passe pour l'accès des participants (optionnel) :  ?

Désactiver l'annonce des arrivées et départs des participants durant la conférence

Activer l'enregistrement des conférences au format MP3

Pour démarrer une conférence téléphonique, il faut taper 2 fois la touche \*, le code PIN défini suivi de la touche #. Par exemple, \*\*1234# est un code de démarrage valide. Le code PIN n'est pas obligatoire pour la création de conférences mais il sera nécessaire de taper \*\* pour la démarrer.

Pour sécuriser l'accès aux conférences, un mot de passe (optionnel) peut être paramétré. Les différents participants à la conférence devront entrer ce mot de passe pour accéder à la réunion.

**Note importante** : Si vous créez une conférence téléphonique pour d'autres personnes (vos collègues ou des intervenants extérieurs), vous devez attendre que les participants rejoignent la conférence avant de la quitter. Lorsque le créateur quitte la réunion avant qu'un participant la rejoigne, celle-ci sera fermée après moins de 2 minutes d'inactivité.

Un message d'arrivée et de départ est activé par défaut pour les différents participants. Cocher l'option **Désactiver l'annonce des arrivées et départs des participants durant la conférence** permet de la désactiver.

Pour obtenir un récapitulatif de la conférence au format MP3, il faut cocher l'option **Activer l'enregistrement des conférences au format MP3**.

## 7.3 Courriel de résumé



Une fois la conférence terminée, l'utilisateur qui a créé la conférence reçoit un email récapitulatif de la réunion. Les informations qui concernent ce récapitulatif sont les entrées et les sorties des différents participants ainsi que la durée de la réunion.

Si l'utilisateur le souhaite, il peut activer l'option [Envoyer les résumés des conférences à l'adresse mail suivante](#) pour envoyer une copie du résumé de la conférence à une adresse email supplémentaire.

## 8 \_ Fax

---

Lorsque la fonction **Fax** est activée pour l'utilisateur, un nouveau menu **Fax > Paramétrage** apparaît. Cette interface permet d'ajouter, si l'option [Envoyer les fax au courrier électronique suivant](#) est cochée, un email qui recevra les copies de l'ensemble des fax envoyés depuis ce compte.

## 9 \_ Contacts

---

Les contacts, dans le *Selfcare* utilisateur, sont de deux types :

- Contacts Personnels (Accessible par le menu [Contacts > Personnels](#))
- Contacts Communs (Accessible par le menu [Contacts > Communs](#))

### 9.1 Contacts personnels

Les contacts personnels sont créés par l'utilisateur et ne sont visibles que par lui. L'utilisateur accède à ses contacts par l'intermédiaire de la touche annuaire de son téléphone.

Lorsqu'un appelant se trouve dans les contacts, son nom s'affiche sur le poste de l'utilisateur.

Cette espace permet de créer, modifier et supprimer des contacts dans l'annuaire personnel de l'utilisateur.

Il est possible de faire une importation de contacts par fichier au format CSV, via le bouton {Importation}

Pour ajouter un utilisateur, il suffit de cliquer sur le bouton "+".

Les informations demandées pour la création d'un contact sont les suivantes :

- Civilité
- Prénom
- Nom (**Obligatoire**)
- Société
- Fonction
- Téléphone
- Numéro abrégé Téléphone
- Mobile
- Numéro abrégé Mobile
- E-Mail

## 9.2 *Contacts communs*

Les contacts communs correspondent aux contacts internes de l'ensemble des utilisateurs de Téléphonie Hébergée de la société. Ce sont les mêmes informations que les *annuaires internes* dans la gestion Administrateur des contacts.

Lorsqu'un appelant se trouve dans les contacts, son nom s'affiche sur le poste de l'utilisateur.