

## VOTRE GUIDE GESTIONNAIRE



Version 3.2  
novembre 2011 © Bouygues Telecom

**Cher gestionnaire,**

Votre société bénéficie dès aujourd'hui de la solution de convergence fixe-mobile de Bouygues Telecom Entreprises. Cette offre permet à vos utilisateurs de bénéficier des synergies entre les univers de la téléphonie fixe, de la téléphonie mobile et d'Internet.

En tant que gestionnaire, vous avez la possibilité, pour chaque utilisateur, d'activer ou non un certain nombre de services de téléphonie et de donner des droits en modification sur le paramétrage de ces services.

Ce guide vous est spécifiquement adressé. Il vous facilitera la gestion de votre flotte de téléphones fixes et mobiles Centrex et le paramétrage des profils de droits pour vos utilisateurs.

Vous pouvez aussi consulter les guides utilisateurs, qui se trouvent au niveau de la page d'accueil de l'interface Selfcare, et qui décrivent toutes les fonctionnalités auxquelles un utilisateur Centrex a accès.

En complément de ces guides, plusieurs aides sont également à votre disposition :

- Une aide en ligne accessible à partir de votre interface Selfcare :

<https://www.matelephonie.bouyguestelecom.fr/>

- Notre Service Clients, disponible au **0800 942 342** du **Lundi** au **Vendredi** de **8h30 à 19h**.

## Sommaire

<b>SOMMAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>1. ACCES A L'INTERFACE SELF CARE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. PARAMETRAGE DES SERVICES DE TELEPHONIE POUR VOS UTILISATEURS.....</b>	<b>5</b>
2.1. GESTION DE LA FLOTTE .....	5
2.1.1. Où gérer ma flotte ? .....	5
2.1.2. Prendre le contrôle.....	6
2.1.3. Renommer un utilisateur.....	7
2.1.4. Modification des informations utilisateur.....	9
2.2. NUMEROTATION COURTE .....	9
2.3. FILTRAGE .....	10
2.4. SUPERVISION .....	12
2.5. LISTES DE RESTRICTIONS .....	14
2.6. CONFIGURATION DES PROFILS DE DROITS .....	15
2.7. NUMEROS DE STANDARD.....	17
2.8. GESTION DES MOTS DE PASSE.....	17
2.9. GROUPES D'INTERCEPTION .....	17
2.10. GROUPES DE DISTRIBUTION .....	19
2.11. SERVEUR VOCAL INTERACTIF (SVI) .....	20
2.12. GESTION DES FAX.....	22
2.13. MUSIQUES D'ATTENTES PERSONNALISABLES .....	23
2.14. ANNUAIRE PARTAGE .....	25
<b>3. ATTRIBUTION DE DROITS D'UTILISATEURS.....</b>	<b>26</b>
<b>4. MES SUPPORTS.....</b>	<b>28</b>
4.1. AIDE EN LIGNE .....	28
4.2. SERVICE CLIENT .....	28

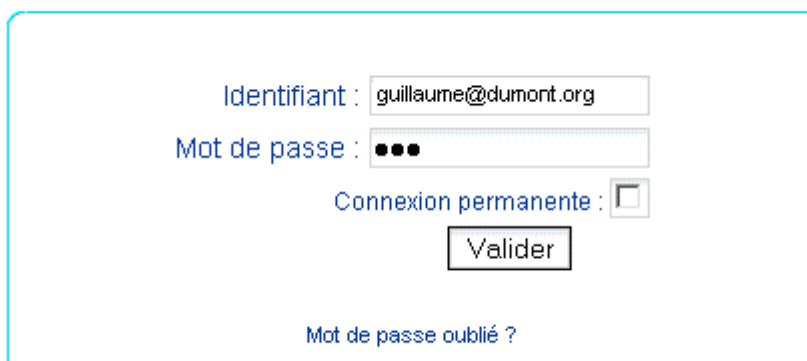
## 1. Accès à l'interface Selfcare

L'interface Selfcare est un outil simple et pratique qui vous permet de modifier instantanément les profils et les paramètres de services pour vos utilisateurs sans attendre l'intervention d'un service d'exploitation.

L'interface Selfcare est un site internet sécurisé accessible à l'adresse suivante :

<https://www.matelephonie.bouyguestelecom.fr/>

Dès votre authentification, vous accédez à une page d'accueil vous permettant d'avoir une vision globale des paramètres des utilisateurs que vous gérez.




Identifiant :

Mot de passe :

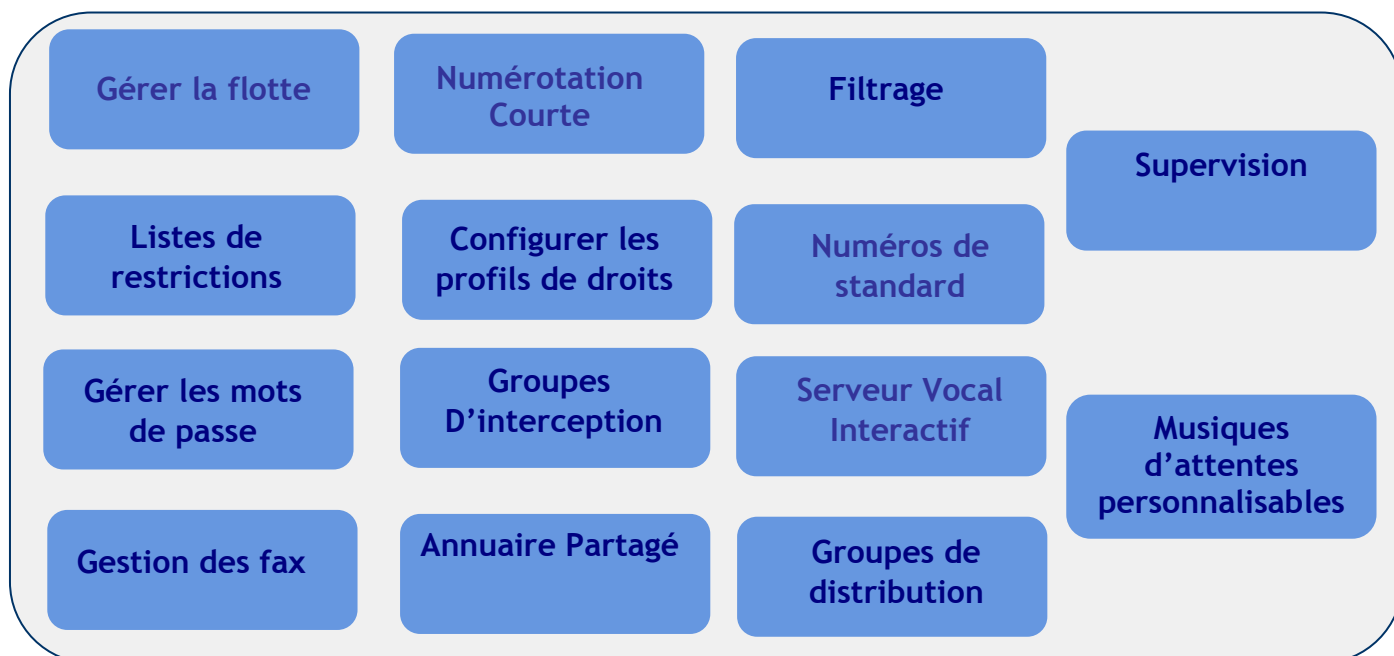
Connexion permanente : ☐

[Mot de passe oublié ?](#)

 **Attention** : vous devez vous authentifier avec vos identifiant et mot de passe gestionnaire. Si vous utilisez vos identifiant et mot de passe utilisateur, vous aurez accès à l'interface utilisateur de votre propre téléphonie Centrex.

## 2. Paramétrage des services de téléphonie pour vos utilisateurs

Ce chapitre vous explique la manière de paramétrer certains services de téléphonie pour vos utilisateurs. Ci-dessous, un tableau qui résume toutes les fonctionnalités que vous gérez et que nous allons décrire dans ce guide.



Les fonctionnalités de **supervision** et de **filtrage** sont disponibles uniquement sur les postes fixes, elles ne sont pas disponibles sur les mobiles.

Pour les services paramétrables par l'utilisateur, veuillez vous référer aux guides utilisateur disponibles sur l'interface Selfcare Utilisateur.

**⚠ Attention** : afin de paramétrer des services pour les utilisateurs d'un site ou pour un utilisateur en particulier, vous devez d'abord prendre le contrôle sur le site ou l'utilisateur (cf. § 2.1.2).

### 2.1. Gestion de la flotte



#### 2.1.1. Où gérer ma flotte ?

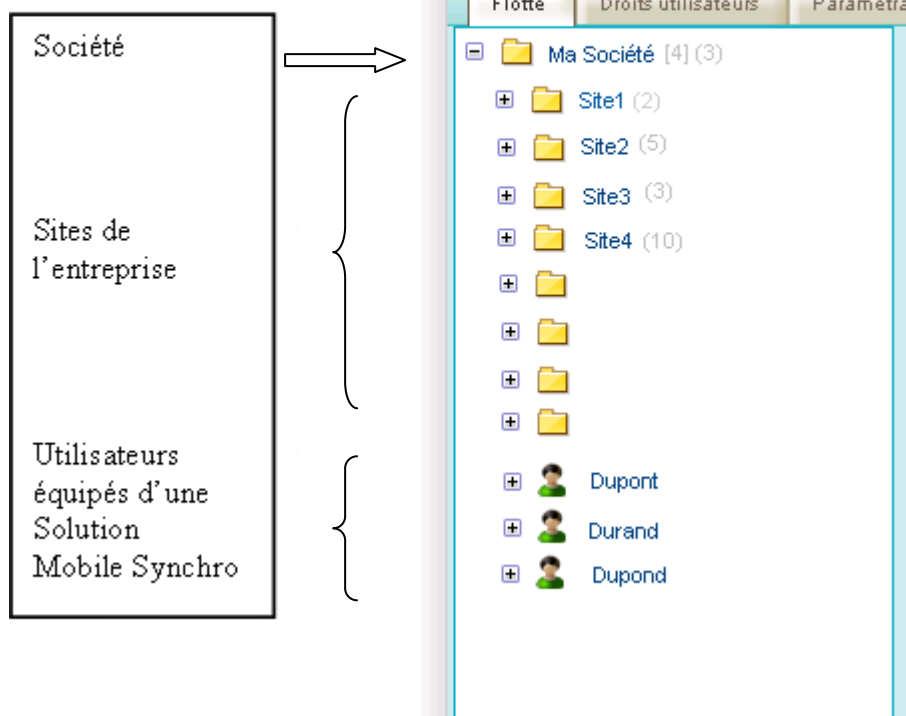
L'onglet « **Flotte** » vous permet d'avoir une vision globale des sites de votre société ainsi que des utilisateurs (Fixes/ Mobiles/ Fixes et Mobiles).

Cette flotte est structurée en 3 niveaux :

- Société
- Sites de la société
- Utilisateurs équipés d'une Solution Mobile Centrex

L'arborescence à gauche de la page vous permettra aussi de :

- Visualiser tous les utilisateurs de la flotte en cliquant sur le signe  qui se trouve devant l'arborescence de votre entreprise.
- Afficher les numéros de téléphone de chaque utilisateur en cliquant sur le signe  qui se trouve devant le nom de l'utilisateur.



### 2.1.2. Prendre le contrôle

- **Sur un site** : vous avez la possibilité de prendre le contrôle sur chacun des sites. Pour cela, vous devez cliquer sur « **prendre le contrôle** », en face du site. Vous pouvez donc consulter et/ou modifier le paramétrage des services de téléphonie pour les utilisateurs appartenant à ce site. Vous pouvez également attribuer des droits de modification sur les services. Vous avez aussi la possibilité de gérer les groupes d'interception, de distribution...

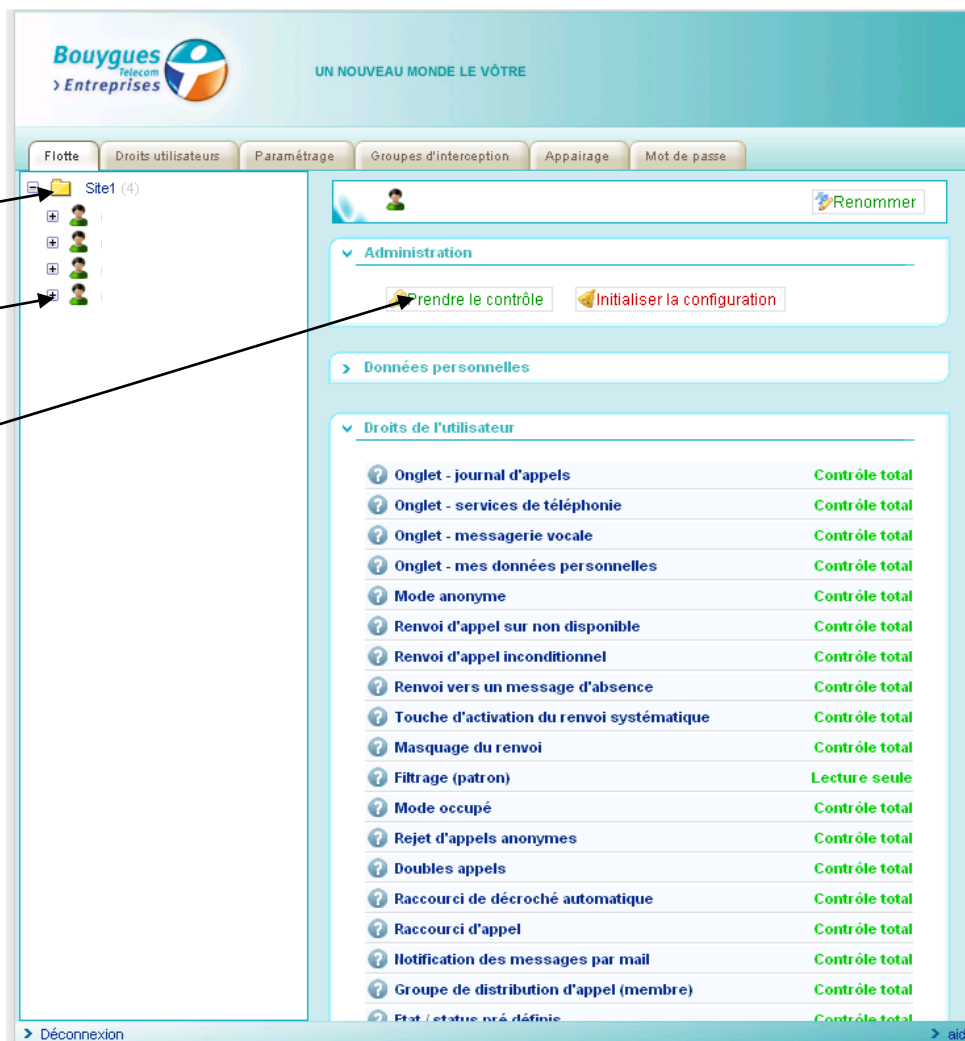
**Par défaut** : vous êtes au niveau société.

**⚠ Attention** : pour retourner au niveau société, cliquez sur « **Retour vers l'administration** » en bas de chaque page.

[> Retour vers l'administration](#) > Déconnexion

- **Sur un utilisateur** : pour prendre le contrôle sur un **utilisateur en particulier**, vous devez d'abord vous positionner sur le site de l'utilisateur en question, le sélectionner sur l'arborescence à gauche (vous accédez alors à la fiche utilisateur) puis cliquer sur « **prendre le contrôle** » en haut de la page.

- 1) Cliquer sur le site correspondant
- 2) Sélectionner l'utilisateur en question
- 3) Prendre le contrôle

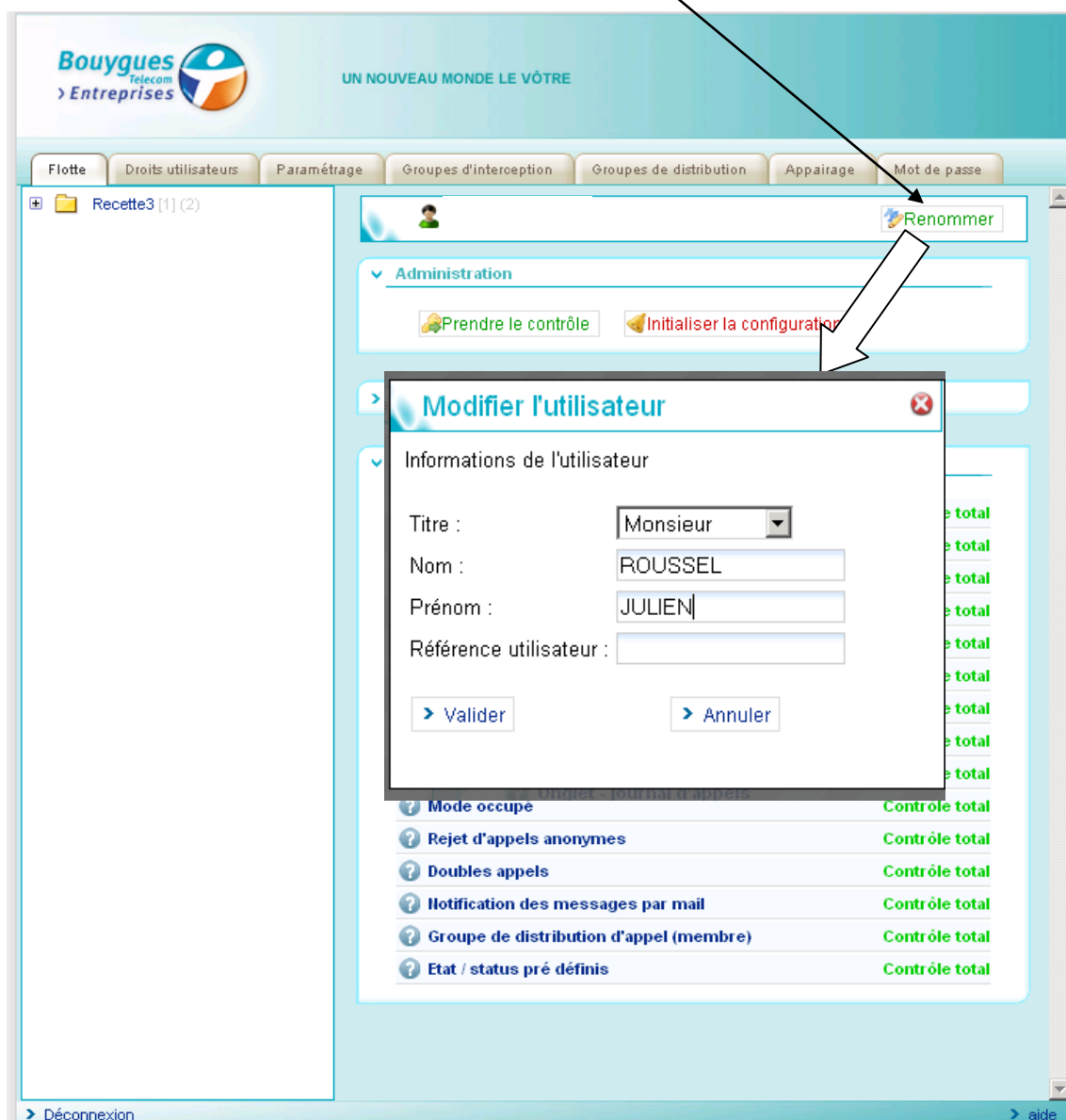


Vous êtes donc connecté à l'interface Selfcare personnelle de cet utilisateur ; vous pouvez, pour cet utilisateur, modifier un paramètre, un mot de passe...  
En revanche, vous n'avez pas accès à ses informations confidentielles telles que la messagerie vocale et le journal d'appels.

### 2.1.3. Renommer un utilisateur

Vous avez la possibilité d'envoyer des demandes de modification des noms et prénoms de vos utilisateurs. Ces modifications seront réalisées dans un délai de 4h suite à votre demande.

Depuis la fiche utilisateur, cliquez sur « **Renommer** ».



L'écran qui apparaît vous permet de modifier le titre, le nom et le prénom et d'ajouter une référence utilisateur (Champ libre).

**⚠ Attention** : les caractères spéciaux sont interdits dans les champs nom et prénom ('\$ ', '\ ', etc).

Suite à une demande de modification de nom, un cadre d'information apparaît et permet de visualiser qu'une demande de modification est en cours.

**⚠ Attention** : il n'est possible de renommer un utilisateur qu'une seule fois par cycle de facturation.



## 2.1.4. Modification des informations utilisateur

Un cadre « **Données personnelles** » est par défaut réduit sur la fiche utilisateur dans l'onglet « **flotte** ».

**Bouygues Telecom Entreprises** UN NOUVEAU MONDE LE VÔTRE

Flotte | Droits utilisateurs | Paramétrage | Groupes d'interception | Appairage | Mot de passe

Site1 (4)

**Données personnelles**

**Identité :**

Nom :

Profession :

**Coordonnées postales :**

Société / Filiale :

Service :

Adresse :

Bureau :

Code Postal :

Ville :

Région :

Pays :

**Contacts :**

Adresse E-mail :

Site internet :

**Numéros :**

Numéro de fax :

[> Valider](#)

**Droits de l'utilisateur**

Onglet	Droits
Onglet - journal d'appels	Lecture seule
Onglet - services de téléphonie	Lecture seule
Onglet - messagerie vocale	Lecture seule

[> Retour vers l'administration](#) [> Déconnexion](#) [> aide](#)

L'ouverture de ce cadre donne accès aux informations utilisateur, que vous pouvez modifier.

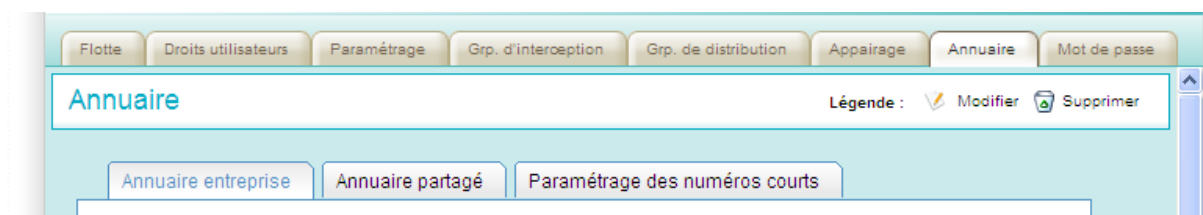
## 2.2. Numérotation courte

### 2.2.1. Description du service

Vous avez la possibilité de joindre en numérotation courte les postes fixes et mobiles de la flotte Centrex, ainsi que les contacts présents dans l'annuaire partagé.

### 2.2.2. Où gérer ce service ?

C'est au niveau de l'onglet « **Annuaire** » que vous pouvez paramétrer ce service pour vos utilisateurs.



### 2.2.3. Comment gérer ce service?

Cliquez sur « **Paramétrage des numéros courts** », pour définir la taille des numéros courts à utiliser.

**⚠ Attention** : si, par exemple, vous avez choisi un numéro à 5 chiffres pour un utilisateur, vous ne pouvez plus changer ce nombre pour tous les autres utilisateurs.

**⚠ Attention** : certains numéros courts sont interdits. Il n'est donc pas possible de mettre un numéro court commençant par un de ces numéros interdits.

**Ex** : 18, 15, 17, 112, 115, 119, 660, 0000, 0999 et tous les numéros commençant par 0. (Cette liste n'est pas exhaustive).

Vous pouvez ensuite définir des numéros courts pour les contacts de l'entreprise en cliquant sur l'onglet « **Annuaire entreprise** » et ceux de l'annuaire partagé en cliquant sur l'onglet « **Annuaire partagé** ».



La colonne « **validation** » vous indique si un numéro court choisi n'a pu être pris en compte et les raisons (numéro déjà programmé, etc...).

## 2.3. Filtrage

### 2.3.1. Description du service

Vous pouvez définir des couples **patron/secrétaire** dans votre flotte et attribuer des règles de filtrage à ces couples. Une secrétaire peut filtrer plusieurs patrons

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone fixe **Thomson ST 2030** :

- Le poste « **secrétaire** » sonne en lieu et place du poste « **patron** », la secrétaire est avertie par le caractère '**F**' qu'il s'agit d'un appel à destination du poste « **patron** » et peut prendre l'appel.
- Le poste « **patron** » est averti via le signal lumineux de la **touche de fonction associée au filtrage** qu'un appel lui étant destiné est présenté à la secrétaire. Il

peut choisir de laisser sa secrétaire répondre ou d'intercepter l'appel en appuyant sur la touche de fonction associée.

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone fixe **LG Nortel 8840** avec un profil secrétaire :

- La ligne filtrée apparaît sur l'écran de téléphone avec la lettre « **F** » précédant le nom/numéro.
- Lors d'un appel destiné au poste « **Patron** », le téléphone sonne en lieu et place du poste « **Patron** ». La secrétaire est avertie par la lettre « **F** » située devant le numéro/nom de l'appelant que l'appel est destiné au poste « **Patron** ». Elle peut prendre l'appel.
- La touche de fonction associée au Filtrage peut être utilisée comme raccourci d'appel vers le poste « Patron ».

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone fixe **LG Nortel 8840** avec un profil patron :

- Lors d'un appel filtré, l'utilisateur est averti via un signal lumineux clignotant de la touche de fonction associée au filtrage qu'un appel qui lui est destiné est présenté au poste « Secrétaire ». Il peut soit laisser le poste « Secrétaire » prendre l'appel soit prendre l'appel en appuyant sur la touche de fonction associée au filtrage.

### 2.3.2. Où gérer ce service ?

Le paramétrage de ce service, s'effectue sur deux onglets de l'interface Synchro : « **Paramétrage** » et « **Droits utilisateurs** ».

### 2.3.3. Les étapes de paramétrage de ce service

- Au niveau de l'onglet « **Droits utilisateurs** » / **Filtrage Patron/Secrétaire** : cliquez sur « **Filtrage (patron/secrétaire)** », vous accédez à la page de gestion du service de filtrage et vous avez la liste de vos utilisateurs.  
Au niveau de la colonne « **Etat du service** », vous avez le choix entre : **Patron**, **Secrétaire** et **Aucun** pour définir l'état de ce service pour chaque utilisateur.

The screenshot shows the 'Droits utilisateurs' (User Rights) interface. At the top, there is a dropdown menu for 'Choix du service'. Below it, a section titled 'Gestion du Filtrage' contains a table with three columns: 'Utilisateurs', 'Etat du service', and 'Droits de modification'.

Utilisateurs	Etat du service	Droits de modification
Dupont	Patron	Autorisé
Durant	Secrétaire	Autorisé
Dupond	Secrétaire	Autorisé
Dumont	Patron	Autorisé

At the bottom right of the table, there is a button labeled 'Enregistrer' (Save).

Vous pouvez **autoriser** ou **refuser** le droit de modification de ce service aux utilisateurs, au niveau de la colonne « **Droits de modification** ».

Pour que les modifications soient prises en compte, n'oubliez pas d'« **Enregistrer** ».

- Au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Filtrage Patron/Secrétaire** : il faut définir les couples **patron/secrétaire**

La liste des utilisateurs que vous avez définie comme **patrons** apparaît dans le tableau « **liste des utilisateurs filtrables** ».

Pour chaque « **patron** », cliquez sur « **Définir un filtrage** » ; choisissez un filtrant dans la liste déroulante parmi ceux que vous avez définis comme « **secrétaire** » et « **validez** ». Une même secrétaire peut filtrer plusieurs patrons.

Vous pouvez, dès lors, choisir :

- **Le type de notification** parmi : **Silencieux, Simple bip ou sonnerie**
- **Le mode de prise d'appel** : normal ou en deux temps (appui touche puis décroché)
- **Les touches d'accès filtrant/filtré**
- **Les touches d'activation/désactivation du filtrage**

#### 2.3.4. Informations supplémentaires sur le service

Les postes « **Patron** » et « **Secrétaire** » doivent appartenir à un même groupe d'interception.

Les secrétaires peuvent, depuis leur interface, programmer une touche de fonction pour activer/désactiver le filtrage (fonctionnalité décrite dans le guide utilisateur).

### 2.4. Supervision

#### 2.4.1. Description du service

Ce service vous permet de définir des couples **superviseur/supervisé** et de permettre à un poste superviseur de voir l'état de la ligne du poste supervisé.

Il peut également intercepter les appels à destination du poste supervisé.

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone fixe **Thomson ST 2030** :

- Si la **LED** de la touche de fonction associée à la supervision est **éteinte** -> le poste supervisé est disponible.
- Si la **LED clignote** -> le poste supervisé est en train de sonner et il est possible d'intercepter l'appel en appuyant sur la touche de fonction associée.
- Si la **LED** est **allumée en continu** -> le poste supervisé est en cours de communication.

Si l'utilisateur dispose d'un téléphone fixe **LG Nortel 8840** :

- Si la **LED** de la touche de fonction associée à la supervision est **éteinte**, cela signifie que le poste supervisé est disponible. L'utilisateur peut utiliser ces touches comme des raccourcis d'appel vers les postes supervisés.
- Si la **LED** de la touche de fonction associée à la supervision **clignote**, cela signifie que le poste supervisé est en train de sonner et il est possible d'intercepter l'appel en appuyant sur la touche de fonction associée.
- Si la **LED** de la touche de fonction associée à la supervision est **allumée en continue** cela signifie que le poste supervisé est en cours de communication.

#### 2.4.2. Où gérer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Supervision**.

#### 2.4.3. Les étapes de paramétrage de ce service

Pour définir une règle de filtrage pour un utilisateur, cliquez sur « **créer une règle de supervision** » en face de l'utilisateur que vous voulez définir comme **supervisé** dans le tableau « **liste des utilisateurs supervisables** ».

Choisissez le poste **superviseur** dans la liste déroulante qui s'affiche devant vous.

Vous pouvez maintenant choisir :

- **Le type de notification** parmi : **Silencieux, Simple bip ou sonnerie**.
- **Le mode de prise d'appel** : normal ou en deux temps (appui touche puis décroché).
- **La touche d'accès superviseur**.

#### 2.4.4. Informations supplémentaires sur le service

Les postes superviseur et supervisé doivent appartenir à un même groupe d'interception (mono-site ou multi-sites)

**⚠ Attention** : les touches de supervision servent aussi de touches de raccourci d'appel vers le supervisé. Cependant sur le 2<sup>ème</sup> module de touches d'extension du poste Thomson ST 2030, seuls les 5 premières touches fonctionnent à la fois en supervision et raccourci d'appels ; il faut choisir entre les deux fonctions pour les touches suivantes.

## 2.5. Listes de restrictions

### 2.5.1. Description du service

Vous pouvez créer des listes de restrictions en émission et en réception d'appels et les appliquer aux utilisateurs. Les restrictions sont appliquées sous la forme d'appels permis (**liste blanche**) ou d'appels interdits (**liste noire**).

### 2.5.2. Où paramétrer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Listes de restrictions**.

### 2.5.3. Comment paramétrer ce service ?

#### 1) Listes Existantes

Vous pouvez utiliser les listes de restrictions pré-enregistrées :

- Numéros nationaux
- Numéros internationaux
- Numéros fixes
- Numéros mobiles
- Numéros entreprises (« annuaire entreprise » uniquement)

The screenshot shows a web interface titled 'Liste de restriction'. At the top, there is a button 'Créer une liste de numéros / masques'. Below it, there is a section labeled 'Listes existantes' with a dropdown menu. To the right of the dropdown menu is a button 'supprimer la liste'.

#### 2) Création d'une nouvelle liste

##### Exemple : Numéros Verts

A partir de l'onglet « **Paramétrage** » / **Listes de restriction** », cliquez sur « **créer une liste de numéros/masques** » (en bas de la page).

Tapez le nom souhaité pour votre liste de restrictions (numéros verts) et cliquez sur « **Valider** ».

Votre liste apparaît alors dans le menu déroulant des listes existantes : cliquez sur son nom,

Dans le tableau qui apparaît, cliquez sur « **ajouter un masque** ».

Dans « **masque** », mettez **0800**.

Comme « **Type de numéro** », vous avez le choix entre : « **national** », « **international** » et « **court** »<sup>1</sup>. Choisissez l'option « **national** » pour cet exemple puis cliquez sur « **Valider** » : la restriction a été ajoutée à votre liste.

<sup>1</sup> Ce sont les numéros spéciaux (ex : les numéros à 4 chiffres commençant par 3 ou par 1, les numéros 118...)

**Création d'un masque**

Masque : 0800

Type de numéro : National

> Valider    > Annuler

### 3) Modifier une liste

▼ Liste de restriction

> Créer une liste de numéros / masques

Listes existantes : numéros verts    > supprimer la liste

Masque	Nature	
0800	National	> ajouter un masque > modifier    > supprimer

Pour modifier une liste, cliquez sur son nom dans le menu déroulant de « **listes existantes** ».

Puis cliquez sur « **modifier** », vous pouvez alors modifier le masque de votre liste.

### 4) Supprimer une liste

Pour supprimer une liste, cliquez sur son nom dans le menu déroulant de « **listes existantes** ». Puis cliquez sur « **supprimer** ».

### 5) Application d'une liste de restriction à un utilisateur

Pour appliquer une liste de restrictions à un utilisateur, cliquez sur « **nouveau** » en face du nom de l'utilisateur dans la colonne « **Liste en émission** » ou « **Liste en réception** » selon qu'il s'agisse d'une restriction en émission ou en réception.

Choisissez ensuite le nom de la liste de restriction à appliquer et son type : « **Liste blanche** » s'il s'agit d'appels permis ou « **Liste noire** » s'il s'agit d'appels interdits.

Cliquez sur « **Valider** ».

**⚠ Attention** : ce service « **Listes de restrictions** » n'est disponible que pour les lignes ayant souscrites à l'option '**Profil d'appel**' du catalogue.

**⚠ Attention** : ce paramétrage s'effectue site par site, il faut donc créer des listes de restrictions pour chaque site.

## 2.6. Configuration des profils de droits

### 2.6.1. Description du service

Ce service vous permet de créer des profils prédéfinis vous permettant d'appliquer rapidement une configuration des services de téléphonie aux utilisateurs.



## 2.6.2. Où paramétrer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Profils de droits**.

## 2.6.3. Comment paramétrer ce service ?

Pour créer une liste de profils de droits, cliquez sur « **créer un nouveau profil** » et donnez un nom au nouveau profil.

▼ Liste des profils de droits

➤ Créer un nouveau profil de droits

Editer le profil :  ▼

➤ Supprimer le profil

Sélectionnez le profil précédemment créé dans le menu déroulant « **Editer le profil** ».

▼ Liste des profils de droits

➤ Créer un nouveau profil de droits

Editer le profil : commerciaux ▼

➤ Supprimer le profil

	Etat du service	Droits de modification
Identité d'appel	Activé ▼	Autorisé ▼
Renvoi d'appel inconditionnel	Activé ▼	Non paramétrable
Ordre de sonnerie	Activé ▼	Autorisé ▼
Mode anonyme	Activé ▼	Autorisé ▼
Numéro de tête	Activé ▼	Autorisé ▼

Vous pouvez **activer** ou **désactiver** les services pour ce profil utilisateur et vous pouvez lui donner ou non le droit de modification du service.

Cliquez ensuite sur « **Valider le profil** ».

Pour appliquer le profil à un utilisateur, sélectionnez le profil que vous voulez appliquer.

▼ Liste des utilisateurs

Utilisateur	Profils de droits
Dupont	commerciaux ▼
Durant	Personnalisé ▼
Dupond	Personnalisé ▼
Dumont	Personnalisé ▼

➤ Valider

Puis **validez**.



 **Attention** : ce paramétrage s'effectue site par site, il faut donc créer des profils de droits pour chaque site.

## 2.7. Numéros de standard

### 2.7.1. Où gérer ce service ?

Pour paramétrer ce service, vous devez vous positionner au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Numéros de standard**.

### 2.7.2. Comment paramétrer ce service ?

Les numéros de standard peuvent être utilisés par vos utilisateurs en tant que renvoi. Vous sélectionnez les numéros d'utilisateurs que vous désirez désigner comme numéro de standard.

Vous pouvez aussi sélectionner les numéros d'utilisateurs que vous désirez paramétrer en pré-décroché (cf. § 2.13).

## 2.8. Gestion des mots de passe

### 2.8.1. Où gérer ce service ?

Pour paramétrer ce service, vous devez vous positionner au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Gestion des mots de passe**.

### 2.8.2. Comment paramétrer ce service ?

Vous avez la possibilité de définir une durée de validité des mots de passe de vos utilisateurs entre **1 mois** et **un an** ou alors vous pouvez choisir l'option « **ils n'expirent jamais** ».

## 2.9. Groupes d'interception

### 2.9.1. Description du service

Un utilisateur appartenant à un **Groupe d'interception** a la possibilité d'intercepter tout appel qui arrive sur un des postes faisant partie de son groupe.

La personnalisation des musiques de mise en garde et de double appel peut aussi se faire par groupe d'interception (cf. § 2.13.).

### 2.9.2. Où gérer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet : « **Groupes d'interception** ».

### 2.9.3. Créer un groupe

Positionnez vous sur un site de votre entreprise (pour créer un groupe mono-site), ou sur « **Groupes d'interception multisites** » pour créer un groupe avec des utilisateurs provenant de différents sites.

Cliquez sur « **Créer un nouveau groupe** », saisissez le nom de votre groupe et puis validez.

### Nom du groupe

Nom :

Les caracteres spéciaux sont interdits (\$%#\*)

## 2.9.4. Groupes existants

Vous pouvez accéder aux groupes d'interception que vous avez créés, en haut à gauche de la page.

Flotte
Droits utilisateurs
Paramétrage
Grp. d'interception
Grp. de distribution
Appairage
Annuaire

Recette 3
Recette 3 Site 1
Recette 3 Site 2
Groupes d'interception multisites

#### Utilisateurs Mobile

Utilisateur	Déplacer
 recette11 11	<input type="button" value="➤ Migrer vers ..."/>

Attention, si vous migrez des utilisateurs de groupe d'interception, les règles de filtrage, de supervision ainsi que la musique d'attente sur pré-débranché qui le concerne seront automatiquement supprimées.

Par défaut, les utilisateurs d'un site sont dans le groupe d'interception du site.

## 2.9.5. Migrer un utilisateur d'un groupe à un autre

Pour migrer un utilisateur d'un groupe à un autre, positionnez vous en face de cet utilisateur et cliquez sur « **Migrez vers ...** » et choisissez un nouveau groupe parmi ceux que vous avez créés.

### Migration d'utilisateur

Choix du nouveau groupe :

Site1
Site1
Groupe 1
Groupe 2

**⚠ Attention** : si vous migrez un utilisateur d'un groupe à un autre, les règles de supervision et de filtrage le concernant seront automatiquement supprimées.

## 2.9.6. Supprimer un groupe

Pour supprimer un groupe, sélectionnez-le et cliquez sur « **supprimer le groupe** ».

### 2.9.7. Informations supplémentaires sur le service

Un utilisateur donné ne peut appartenir qu'à un seul groupe d'interception.

Vous pouvez définir des groupes d'interceptions avec des utilisateurs provenant de sites différents (groupes d'interception multi-sites).

## 2.10. Groupes de distribution

### 2.10.1. Description du service

Un **groupe de Distribution d'Appels** rassemble des postes Synchro Fixe ou Synchro Mobile (pas de postes duo) et possède un numéro unique appelé tête. Les appels vers ce numéro sont distribués entre les membres du groupe.

### 2.10.2. Où gérer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet : « **Groupes de distribution** ».

### 2.10.3. Créer un nouveau Groupe de Distribution d'Appels (GDA)

Pour créer un GDA dont le numéro de tête sera un SDA utilisateur, cliquez sur « **Créer un GDA depuis un utilisateur** » :

- Choisissez un **nom** pour votre GDA.
- Choisissez une **tête de ligne** parmi les numéros qui vous sont proposés.
- Choisissez un ordre de sonnerie :
  - « **Distribution linéaire** » : les téléphones sonnent en cascade selon les positions que vous aurez définies.
  - « **Distribution parallèle** » : les téléphones sonnent tous en même temps. Le premier utilisateur qui décroche prend l'appel.
  - « **Distribution aléatoire** » : les téléphones sonnent aléatoirement.
- Vous avez le choix d'accepter ou non les appels anonymes entrants grâce à l'option « **Appels anonymes** ».
- Vous pouvez paramétrer le **temps de sonnerie** : temps pendant lequel chaque téléphone sonne.
- Vous pouvez paramétrer le **temps de mise en attente** : durée maximale durant laquelle un appel reste dans le GDA.
- Vous pouvez aussi paramétrer le **temps de repos** : durée pendant laquelle un membre du GDA ayant déjà sonné ne peut pas sonner de nouveau.

### 2.10.4. Ajouter un nouveau membre

Pour ajouter un nouveau membre à un GDA, commencez par sélectionner votre GDA dans « **GDA existants** » et cliquez sur « **Ajouter un nouveau membre** ». Un membre peut appartenir à plusieurs GDA.

### 2.10.5. Paramétrage de la distribution linéaire

Si vous avez choisi une distribution linéaire, vous pouvez définir un ordre de sonnerie pour les membres de votre GDA en utilisant les **flèches** de la colonne « **organiser** », pour faire en sorte que le poste d'un utilisateur sonne avant ou après celui d'un autre.

**Listes des Groupes de Distribution d'Appels**

GDA existants :  [> Modifier le GDA](#) [> Supprimer le GDA](#)

**paramètres**

Número de tête :	06.64.42.20.89	Temps de sonnerie (sec) :	20
Ordre de sonnerie :	Distribution linéaire	Temps de mise en attente (sec) :	600
Appels anonymes* :	NON	Temps de repos (sec) :	20

**Membres du Groupe de Distribution d'Appels**

Position	Número	Utilisateur	Activité	Organiser	
1	06 .89	BECHET	déconnecté		
2	06 .39	GRABIEC	déconnecté		
3	06 .13	BECHET	déconnecté		

[> Ajouter un nouveau membre](#)

## 2.10.6. Modifier un Groupement de Distribution d'Appels (GDA)

Pour modifier un GDA, commencez par sélectionner votre GDA dans « **GDA existants** » et cliquez sur « **Modifier le GDA** ».

### 2.10.7. Supprimer un Groupement de Distribution d'Appels (GDA)

Pour supprimer un GDA, sélectionnez votre GDA dans « **GDA existants** » et cliquez sur « **Supprimer le GDA** ».

### 2.10.8. Informations supplémentaires sur le service

Vous pouvez utiliser l'option « **Créer un GDA numéro dédié** », pour utiliser un numéro spécialement destiné à être tête de GDA.  
Cet onglet n'apparaît qu'au niveau « **société** ».

 **Attention** : il n'est pas possible de paramétrer de renvoi sur indisponibilité pour le numéro de tête d'un GDA.

## 2.11. Serveur Vocal Interactif (SVI)

### 2.11.1. Description du service

Ce service vous permet de paramétrer un standard automatique avec 9 choix possibles de transfert d'appels, sur 1 seul niveau de profondeur.

### 2.11.1. Où paramétrer ce service ?

Pour paramétrer ce service, il faut **prendre le contrôle sur un site** pour lequel vous disposez d'un Serveur Vocal Interactif.

Le paramétrage se fait au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Serveur Vocal Interactif**.

### 2.11.3. Comment paramétrer ce service ?

Vous pouvez alors visualiser les numéros de SVI dont vous disposez pour ce site.

Cliquez sur **éditer** pour paramétrer le SVI de votre choix :

The screenshot shows the 'Paramétrage' section of the interface. It contains a table with the following data:

Détails	Nom	Numéro	Annonce d'accueil	Configuration
	Serveur Vocal Interactif	01.80.00.01.00	Ecouter	Editer
	Serveur Vocal Interactif	01.80.00.01.01	Ecouter	Editer

The screenshot shows the 'Configuration du SVI' page. It includes the following sections:

- Identifiant**: A text field containing 'Serveur Vocal Interactif' and a 'Valider' button.
- Annonce d'accueil**: A text field for the announcement, a 'Parcourir...' button, a 'Valider' button, and an 'Ecouter l'annonce actuelle' button.
- Paramétrer les transferts**: Two tables for configuring call transfers.

**Table 1: Transfert des appels**

Touche	Destination
1	0180008001
2	0680800601
3	00447800800900
4	
5	
6	

**Table 2: Transfert des appels**

Touche	Destination
7	
8	
9	
#	
0	Ecouter à nouveau l'annonce

Buttons at the bottom: 'Revenir à la liste des SVI' and 'Valider'.

Vous pouvez alors :

- **changer le nom du SVI** (puis valider)
- **charger l'annonce d'accueil** (uniquement format WAV, inférieur à 5 Mo) (puis valider)
- **paramétrer les transferts d'appels** en indiquant les numéros correspondants à chaque touche (puis valider)

Il est possible renvoyer les appels par le SVI sur des lignes internes ou externes (fixes ou mobiles / nationaux ou internationaux), mais 2 SVI ne peuvent pas être cascades l'un derrière l'autre. Le coût du renvoi des appels reçus sur le SVI suit la même tarification qu'une ligne fixe Centrex.

**⚠ Attention** : ce service « **Serveur Vocal Interactif** » n'est disponible que pour les clients ayant souscrits à l'option '**Serveur Vocal Interactif**' du catalogue.

**⚠ Attention** : les droits de musiques vis-à-vis de la SACEM sont de la responsabilité du client.

## 2.12. Gestion des fax

### 2.12.1. Description du service

Ce service vous permet de gérer vos fax virtuel. Pour chaque fax virtuel, un numéro de téléphone est dédié.

Tous les fax reçus à ce numéro sont automatiquement transformés en PDF (20 pages maximum par envoi en réception), et envoyés en tant que pièce jointe aux adresses e-mail associées (jusqu'à 5 adresses par fax virtuel).

Vous pouvez aussi donner l'autorisation pour des utilisateurs de la société d'envoyer des fax (en France et à l'étranger), en uploadant un fichier PDF sur leur interface Selfcare.

*Format : +33... ou 0033...*

### 2.12.2. Où paramétrer ce service ?

Pour paramétrer ce service, il faut prendre le contrôle sur un site pour lequel vous disposez d'un Fax virtuel.

Le paramétrage se fait ensuite au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Gestion des fax**.

### 2.12.3. Comment paramétrer ce service ?

Vous pouvez sélectionner le fax à paramétrer dans la liste des numéros. Puis cliquez sur « **Paramétrer** » pour gérer les services de ce fax.

Vous pouvez alors ajouter les adresses de **réception** (20 pages maximum par fax en réception) : renseignez l'adresse puis cliquez sur « **Ajouter une nouvelle adresse** » (5 adresses maximum) ou en supprimer (s'il n'y a qu'une seule adresse renseignée, il n'est pas possible de la supprimer)

Il est possible de donner l'accès à des utilisateurs pour **envoyer des fax** (10 pages maximum par envoi) en cliquant sur « **Ajouter un nouvel utilisateur** » puis en le sélectionnant dans la liste.

L'utilisateur pourra alors envoyer des fax depuis son interface utilisateur grâce à un bouton d'envoi (celui-ci n'est pas visible en prenant le contrôle sur un utilisateur)

**⚠ Attention** : ce service « **Fax Virtuel** » n'est disponible que pour les clients ayant souscrits à l'option '**Fax Virtuel**' du catalogue.

**⚠ Attention** : la réception de fax est limitée à 150 fax par jour.

## 2.13. Musiques d'attentes personnalisables

### 2.13.1. Description du service

Ce service vous permet de personnaliser les musiques de mise en garde et de double appel des postes fixes de votre flotte, ainsi que les musiques de file d'attente du GDA et de mise en garde des postes du GDA. Il est aussi possible de mettre en place un pré-décroché sur les postes fixes Centrex (mono et duo).

### 2.13.2. Où paramétrer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet « **Paramétrage** » / **Musiques d'attentes personnalisables**.

### 2.13.3. Comment paramétrer ce service ?

#### 1) Chargement de vos musiques

Nom de la musique d'attente	Date de création	Taille	Supprimer
Musique1	01/09/2008	175 ko	Supprimer
Musique2	29/08/2008	2345 ko	Supprimer
Musique3	01/09/2008	3232 ko	Supprimer
Musique4	26/08/2008	335 ko	Supprimer

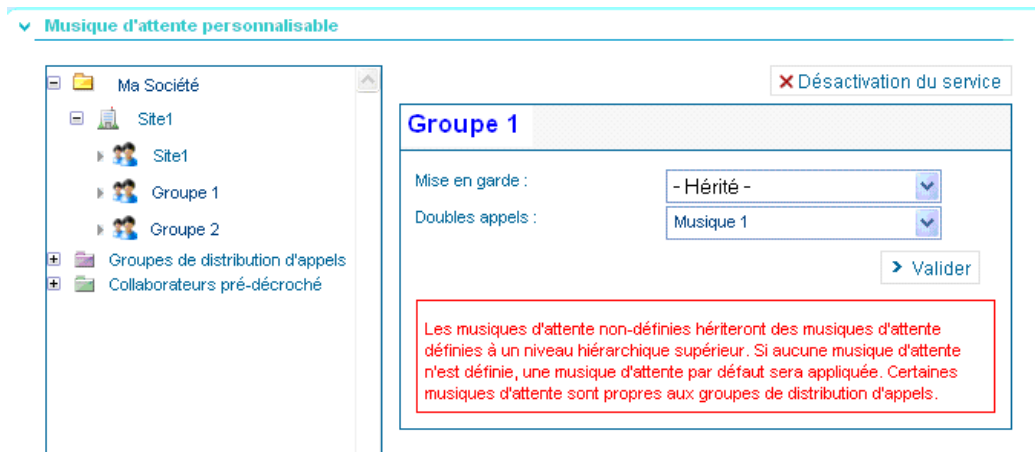
Dans un premier temps, vous pouvez charger vos musiques en cliquant sur « **Ajouter un nouveau film** ». Il faut ajouter des musiques au format WAV ou Mp3 (attention à la qualité de vos musiques) et de taille inférieure à 5 Mo.

**⚠ Attention** : les droits de musiques vis-à-vis de la SACEM sont de la responsabilité du client.

## 2) Paramétrage des musiques de mise en garde et mise en attente

Le paramétrage de ces musiques peut se faire à 3 niveaux différents :

- Par société
- Par site
- Par groupe d'interception



Il suffit de cliquer dans l'onglet de gauche sur la société, le site ou le groupe d'interception pour lequel vous voulez personnaliser les musiques. Dans le menu de droite, vous pouvez alors choisir les musiques disponibles parmi celles que vous avez chargées, puis de les attribuer en cliquant sur **Valider**.

Les musiques sont héritées. Si vous définissez une musique pour votre société ou un site, tous les utilisateurs de la société hériteront de cette musique par défaut, sauf si vous personnalisez les musiques pour un site ou un groupe d'interception (**cf. § 2.9** pour la gestion des groupes d'interception).

## 3) Paramétrage des musiques pour les Groupes de distribution d'appels

Ce paramétrage est similaire au précédent.

Après avoir cliqué sur le GDA concerné, vous pouvez choisir la musique de mise en attente dans la file du GDA, la musique de serveur inactif et la musique de mise en garde des postes du GD. Puis, cliquez sur **Valider** pour attribuer les musiques.

La 1<sup>ère</sup> personne appelant un GDA entend la sonnerie habituelle ; c'est seulement à la fin de la temporisation de sonnerie que cette personne passera dans la file d'attente et entendra la musique de la file d'attente du GDA. Les appels suivants sont directement mis dans la file d'attente. Pour que la 1<sup>ère</sup> personne entende directement la musique d'accueil, il faut donc paramétrer en pré-décroché l'utilisateur numéro de tête du GDA et mettre la même musique.

## 4) Paramétrage des pré-décroché

Pour activer le service de pré-décroché pour un utilisateur, vous devez **prendre le contrôle sur le site** où est présent ce collaborateur.

Puis sélectionnez l'onglet « **Paramétrage** » / **Numéros de standard**.

Vous pouvez alors sélectionner les utilisateurs à mettre en pré-décroché (**uniquement pour les utilisateurs en Fixe Synchro**), puis cliquer sur **Valider**.



Utilisateur	Numéro fixe	Standard	Pré-décroché
Mr Dupont	01.75.60.09.54	<input type="checkbox"/>	non-disponible
Mr Durant	01.75.60.09.55	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Il faut ensuite revenir au niveau de la société en cliquant sur « **Retour vers l'administration** » et sélectionner l'onglet « **Paramétrage** » / **Musiques d'attentes personnalisables**.

Cliquez alors sur le collaborateur en pré-décroché (mono ou duo) puis attribuez la musique voulue parmi celles que vous avez chargées.

Lorsqu'une première personne appellera l'utilisateur en pré-décroché, la musique de pré-décroché sera jouée et la durée de l'appel sera directement déclenchée. Les appels suivant sont traités comme des doubles appels, il est donc conseillé de paramétrer la même musique pour les doubles appels dans le groupe d'interception de l'utilisateur en pré-décroché.

**⚠ Attention** : il n'y a pas de renvoi sur indisponibilité pour un poste fixe en pré-décroché (qu'il soit mono ou duo). Dans le cas d'un pré-décroché duo, les renvois (notamment vers messagerie) sont donc désactivés pour le fixe et le mobile

**⚠ Attention** : ce service « **Musiques d'attentes personnalisables** » n'est disponible que pour les clients ayant souscrits à l'option '**Musiques d'attentes personnalisables**' du catalogue.

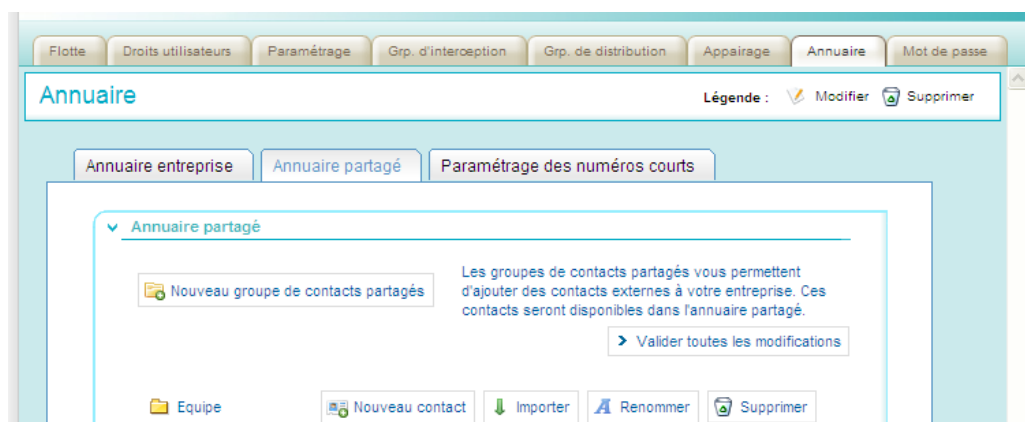
## 2.14. Annuaire partagé

### 2.14.1. Où paramétrer ce service ?

Ce service est paramétrable au niveau de l'onglet « **Annuaire** ».

### 2.14.3. Comment paramétrer ce service ?

Vous pouvez ajouter des contacts d'entreprises accessibles par tous les utilisateurs de votre flotte depuis l'onglet « **Annuaire partagé** ».



Vous pouvez créer un nouveau groupe de contact partagé et lui donner un nom. Il est ensuite possible de créer des contacts un par un en cliquant sur « Nouveau contact » ou bien d'importer en masse des contacts par fichier CSV.



Il est aussi possible de modifier ou de supprimer des contacts.

**⚠ Attention** : l'annuaire partagé est limité à 100 contacts.

## 3. Attribution de droits d'utilisateurs

### 3.1. Description

Vous avez la possibilité de gérer les profils et les droits de chaque utilisateur de la flotte. Pour chacun d'entre eux, vous pouvez activer ou désactiver différents services ainsi que leur donner ou non des droits en modification sur la configuration de ces services.

**⚠ Attention** : pour réaliser ces opérations vous devez dans un premier temps prendre le contrôle sur l'ensemble de vos utilisateurs (cf. § 2.1.2).

### 3.2. Où gérer ce service ?

Vous pouvez attribuer des droits à vos utilisateurs au niveau de l'onglet « **Droits Utilisateurs** ».

Vous accédez donc à la liste de services sur lesquels vous pouvez attribuer des droits d'utilisation ou de modification.



### 3.3. Comment gérer ce service ?

Lorsque vous cliquez sur un service en particulier, la liste des utilisateurs s'affiche à l'écran et vous pouvez alors pour chacun d'entre eux activer ou désactiver le service. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le statut « **Activé** » ou « **Désactivé** » dans la colonne « **Etat du service** ».

Pour certains services, il est également possible de donner ou non à l'utilisateur des droits en modification sur le paramétrage du service. Il vous suffit pour cela de cliquer sur le statut « **Autorisé** » ou « **Refusé** » dans la colonne « **Droits de modification** ».

Si un utilisateur est en « **Etat de service** » : « **Service non disponible** », cela signifie que l'utilisateur n'a pas accès au service.

### 3.4. Délégation

Vous pouvez également déléguer vos droits en créant un nouvel administrateur qui aura strictement les mêmes que vous, exceptée la possibilité de créer d'autres administrateurs.

Vous pouvez créer les administrateurs depuis l'onglet « **flotte** », en cliquant sur « **Ajouter un administrateur** ».

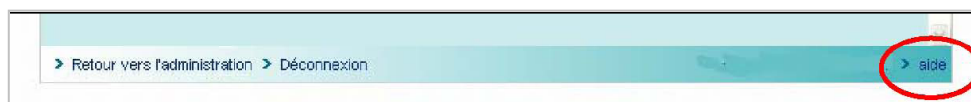


L'administrateur créé recevra un mail contenant les informations d'identification.

## 4. Mes supports

### 4.1. Aide en ligne

Une aide en ligne est accessible en bas de chaque page de votre interface Selfcare.



### 4.2. Service Clients

Votre service client gestionnaire Bouygues Telecom est accessible au **0800 942 342**.  
Horaire d'ouverture : du Lundi au Vendredi de 8h30 à 19h.