

FOIRE AUX QUESTIONS

Foire Aux Questions	1
TARIFS & INTERNATIONAL	2
Quels sont les tarifs des appels vers l'étranger ?	2
Puis-je limiter les appels vers l'international ou les numéros spéciaux ?	2
Mes collaborateurs doivent appeler à l'étranger, mais je souhaite limiter les destinations à risques uniquement, est-ce possible ?	2
Quels sont les tarifs inclus dans mon offre pour appeler un mobile ou un numéro vers un autre opérateur ?	2
INSTALLATION ET PRISE EN MAIN DES POSTES	3
J'ai branché un poste IP à mon réseau d'entreprise et il ne fonctionne pas : que puis-je faire ?	3
J'ai branché mon poste, mais il ne s'allume pas	3
Mon poste ne s'enregistre pas, que faire ?	3
Comment retrouver la version de firmware de mon poste Poly® VVX	4
Comment retrouver l'adresse MAC de mon poste Poly® VVX	4
Comment réaliser un Test Ping sur mon poste Poly® VVX	4
FONCTIONNEMENT & FONCTIONNALITES	5
Combien d'appels puis-je passer en simultané ?	5
Comment fonctionne ma solution de téléphonie ?	5
Je dois appeler des contacts qui n'ont pas de téléphonie sur IP, est-ce possible ?	5
Quelles sont les fonctionnalités incluses dans mon offre ?	6
Mon offre de téléphonie est-elle évolutive ?	6
GESTION DES SITES ET DES UTILISATEURS	7
Où puis-je gérer mes utilisateurs de téléphonie ?	7
Comment ajouter, supprimer ou modifier des sites et utilisateurs liés à ma solution de téléphonie ?	7
Comment gérer un déménagement de site ?	7
L'un de mes collaborateurs quitte mon entreprise, que puis-je faire concernant sa téléphonie ?	7
GESTION DES MOTS DE PASSE ET IDENTIFIANTS	8
J'ai perdu les accès à mon compte administrateur, comment les récupérer ?	8
L'un de mes collaborateurs a perdus ses identifiants ou son mot de passe, comment les récupérer ?	8
Je n'ai pas accès à mon espace client, comment faire ?	8

TARIFS & INTERNATIONAL

Quels sont les tarifs des appels vers l'étranger ?

Pour connaître les tarifs d'appels vers l'étranger depuis la France avec un téléphone fixe, [téléchargez le guide des tarifs](#).

Puis-je limiter les appels vers l'international ou les numéros spéciaux ?

Vous pouvez à tout moment vous connecter à votre portail de gestion avec vos identifiants administrateur et réguler les appels sortants de vos collaborateurs. Consultez la rubrique « Filtrage d'appels » dans votre guide administrateur.

Mes collaborateurs doivent appeler à l'étranger, mais je souhaite limiter les destinations à risques uniquement, est-ce possible ?

Depuis la rubrique « Filtrage d'appels » de votre portail de gestion, vous pouvez barrer les appels vers les zones à risque, ou créer vous-même vos propres listes.

Quels sont les tarifs inclus dans mon offre pour appeler un mobile ou un numéro vers un autre opérateur ?

Votre solution de téléphonie inclue les illimités vers les fixes et mobiles en France métropolitaine 24h/24 et 7j/7.

INSTALLATION ET PRISE EN MAIN DES POSTES

J'ai branché un poste IP à mon réseau d'entreprise et il ne fonctionne pas : que puis-je faire ?

L'ensemble de la procédure d'installation de postes fixes est disponible dans un guide d'installation sur l'assistance <https://www.bouyguestelecom-entreprises.fr/assistance/>

Si, en déroulant la procédure, vos postes ne fonctionnent toujours pas :

- Vérifiez d'abord que votre réseau respecte les prérequis au bon fonctionnement du service (disponible dans l'espace client)
- Vérifiez également que les postes sont bien déclarés sur votre portail client (adresse Mac et modèle).

En cas d'information manquante :

- o Débranchez le poste
- o Faites la déclaration de l'adresse Mac et du modèle dans NRJ
- o Rebranchez : si ça ne fonctionne pas, il y a des chances que votre poste ait été bloqué pour des questions de sécurité (il n'était pas déclaré sur votre réseau) et vous devrez attendre minimum 24h avant de retenter de le brancher

Si le problème persiste contactez soit le contact qui vous a accompagné dans votre installation, soit votre support client. (Pensez bien à faire les contrôles précédents avant de les contacter, ils vous demanderont de toute façon de les réaliser).

J'ai branché mon poste, mais il ne s'allume pas

Vérifiez que votre switch est de type PoE (Power on Ethernet). Sinon, il vous faudra brancher votre poste au courant.

Mon poste ne s'enregistre pas, que faire ?

Vérifiez que votre poste est bien connecté au réseau Internet et qu'il est bien branché au secteur (si pas de switch PoE (Power on Ethernet)).

Assurez-vous que l'adresse IP est bien précisée. Si ce n'est pas le cas :

- Vérifier que votre accès internet respecte les prérequis : <https://www.espaceclient.bouyguestelecom-entreprises.fr/assistance/documents/>
- Vérifier l'état du réseau internet :
- Vérifier que vous avez la bonne version de firmware : [Comment retrouver la version de firmware de mon poste Poly® VVX ?](#)
- Vérifier que l'adresse Mac de votre poste correspond à celle déclarée dans votre espace client : [Comment retrouver l'adresse MAC de mon poste Poly® VVX ?](#)
- Contacter votre informaticien pour lancer un Test Ping : [Comment réaliser un Test Ping sur mon poste Poly® VVX ?](#)

Comment vérifier que mon poste Poly® VVX est bien connecté au réseau local ?

Vous pouvez vérifier l'état du réseau internet depuis le menu de navigation de votre poste : configuration > état > réseau > paramètres TCP/IP

Comment retrouver la version de firmware de mon poste Poly® VVX ?

Si vous avez une offre Bflex en OTT, la version minimum requise est la 6.3.1. Cette version permet de sécuriser les flux via les protocoles de chiffrement TLS et SRTP. Si vous n'avez pas la bonne version, nous vous invitons à vous rapprocher du service technique.

Pour retrouver la version de firmware, rendez-vous sur le menu de navigation depuis votre poste (configuration > état > plateforme > paramètres d'application > principal > version

Comment retrouver l'adresse MAC de mon poste Poly® VVX ?

Assurez-vous que le terminal est bien connecté au réseau Internet et qu'il est bien branché au secteur s'il n'est pas sur un port de switch PoE (Power over Ethernet).

Appuyez sur la touche menu du téléphone > configuration > état > plateforme > téléphone

Si l'adresse MAC sur l'étiquette au dos de votre poste ne correspond pas à celle que vous voyez sur l'écran, veuillez prendre en compte celle affichée sur l'écran et faire la modification sur votre espace client si besoin.

Comment réaliser un Test Ping sur mon poste Poly® VVX ?

Le Ping est un outil d'administration qui permet de diagnostiquer l'accessibilité du poste à travers un réseau. Assurez-vous que le terminal est bien connecté au réseau local et qu'il est bien branché au secteur s'il n'est pas sur un port de switch PoE (Power over Ethernet).

Pour lancer le test, appuyer sur la touche menu du téléphone > configuration > état > diagnostic > réseau

Analyse des résultats :

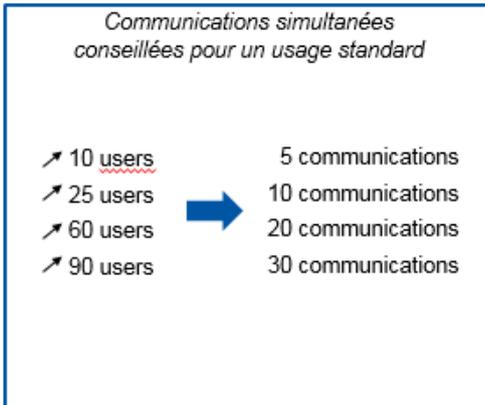
0% packet lost : test OK

100% packets lost : test KO

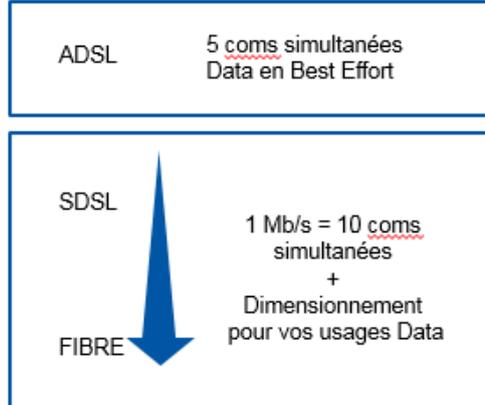
FONCTIONNEMENT & FONCTIONNALITES

Combien d'appels puis-je passer en simultané ?

1 Qualifier vos besoins téléphonie



2 Dimensionner de vos accès



Par défaut, les appels simultanés sur une ligne sont limités à 5. Le dimensionnement de votre lien a d  être opéré par l'avant-vente ou le commercial en charge de votre contrat, au plus près de vos besoins :

Comment fonctionne ma solution de téléphonie ?

Vous avez souscrit à une offre de téléphonie centralisée et externalisée. Cela veut dire que votre standard téléphonique est hébergé et intégré avec votre ligne téléphonique IP.

De ce fait, vous n'avez plus à investir dans des équipements de télécoms (PABX), ces derniers sont hébergés dans nos Data Center hautement sécurisés, et leur entretien à notre charge.

Je dois appeler des contacts qui n'ont pas de téléphonie sur IP, est-ce possible ?

Vous pouvez appeler des contacts utilisant tous types de technologies de communication, en illimité en France Métropolitaine vers les fixes et mobiles.

Quelles sont les fonctionnalités incluses dans mon offre ?

La liste des fonctionnalités incluses est la suivante :



Services utilisateurs

- Multi-ligne (5 appels simultanés)
- Sonnerie simultanée (Fixe / Mobile)
- Renvois / Transferts d'appels
- Mise en attente
- Conférence à 3
- Messagerie Vocale
- Touches de supervision / présence
- Touches de raccourcis
- Annuaire d'entreprise
- Journal d'appel
- Distribution d'appels



Gestion centralisée de vos sites

- Numérotation Abrégée
- Gestion de l'annuaire unique
- Restrictions d'appels
- Gestion des utilisateurs
- Configuration des services utilisateurs

Accueil clients

- Musiques d'attente personnalisées
- Calendrier d'ouverture / fermeture

Vous avez également pu souscrire aux options d'accueil suivantes :

- Serveur Vocal Interactif
- Fax Virtuel (Web to fax – Fax to mail)

Mon offre de téléphonie est-elle évolutive ?

Votre solution de standard téléphonique est gérée en mode Centrex (centralisé et externalisé), cela permet une flexibilité pour votre téléphonie : vous bénéficiez automatiquement des évolutions liées à votre offre.

GESTION DES SITES ET DES UTILISATEURS

Où puis-je gérer mes utilisateurs de téléphonie ?

Depuis le [portail de gestion](#) à tous vos portails de gestion.

Vous pouvez également retrouver ce lien le [guide administrateur](#), ou directement sur votre espace assistance Bouygues Telecom Entreprises.

Comment ajouter, supprimer ou modifier des sites et utilisateurs liés à ma solution de téléphonie ?

Chacun de vos utilisateurs est lié à un site, qui dépend lui-même d'un accès internet associé à une adresse. De ce fait, la gestion des utilisateurs et des sites de votre téléphonie dépend de Bouygues Telecom, vous devez donc passer par le support client.

Comment gérer un déménagement de site ?

Bouygues Telecom accompagne l'évolution de votre entreprise. Rapprochez-vous de votre support client pour traiter ensemble votre déménagement. Nous informer de votre déménagement est important, notamment pour éviter toute perte des communications, ou encore pour gérer vos appels d'urgences.

L'un de mes collaborateurs quitte mon entreprise, que puis-je faire concernant sa téléphonie ?

Plusieurs solutions s'offrent à vous, selon votre besoin :

Si vous êtes encore engagé sur son offre :

Vous pouvez mettre en sommeil votre SDA, cela signifie une facturation minimale pour la conservation de votre numéro. Cela vous permet de continuer à recevoir des appels entrants, utile lorsqu'il s'agit d'un numéro bien identifié par vos clients, mais également de redonner ce numéro à un futur collaborateur. Cette tarification réduite est valable dès lors qu'un cycle de facturation complet est écoulé en sommeil, sans limite dans le temps.

Si vous n'êtes plus engagés sur votre offre et souhaitez conserver le numéro :

Vous pouvez mettre en sommeil votre SDA, cela signifie une facturation minimale pour la conservation de votre numéro. Cela vous permet de continuer à recevoir des appels entrants, utile lorsqu'il s'agit d'un numéro bien identifié par vos clients, mais également de redonner ce numéro à un futur collaborateur. Cette tarification réduite est valable dès lors qu'un cycle de facturation complet est écoulé en sommeil, sans limite dans le temps.

Si vous n'êtes plus engagés sur votre offre et ne souhaitez pas conserver le numéro :

Vous devez alors résilier votre contrat, contactez votre support client par téléphone ou par courrier pour lancer cette procédure.

GESTION DES MOTS DE PASSE ET IDENTIFIANTS

J'ai perdu les accès à mon compte administrateur, comment les récupérer ?

Contactez le support client, il pourra vous communiquer votre identifiant, ou réinitialiser votre mot de passe administrateur pour vous permettre un nouvel accès.

L'un de mes collaborateurs a perdus ses identifiants ou son mot de passe, comment les récupérer ?

Vous pouvez par le biais de votre compte administrateur vous connecter à votre portail UCEP et générer un nouveau mot de passe à un utilisateur.

Son identifiant est consultable par n'importe qui via l'annuaire d'entreprise, ou sur son profil par l'administrateur de la téléphonie. Il s'agit de son adresse email, si celle-ci a bien été renseignée lors de la collecte d'informations ou modifiée par l'administrateur une fois la solution en place, le cas échéant.

Vous pouvez consulter le guide administrateur disponible ici si vous souhaitez suivre la démarche de changement de mots de passes pas à pas.

Je n'ai pas accès à mon espace client, comment faire ?

Contactez le support client, il pourra vous communiquer votre identifiant, ou réinitialiser votre mot de passe