

Votre Assistance Technique Clients est joignable  
au **0800 942 342** (prix d'un appel local)  
de 8h30 à 19h, du lundi au vendredi, hors jours fériés

**GUIDE  
ADMINISTRATEUR**

# CENTREX UC

## BIENVENUE sur votre solution de communications unifiées



Ce guide vous présente comment utiliser et paramétrer tous les services de téléphonie fixe inclus dans votre solution de communications unifiées. Certaines fonctionnalités sont «classiques», liées à la gestion de vos appels : Présentation du numéro, signal d'appel, double appel, messagerie vocale.

D'autres fonctionnalités sont spécifiques à l'environnement d'entreprise; elles vous permettent de professionnaliser votre accueil téléphonique.

Avec votre solution de communications unifiées, paramétrez facilement tous ces services depuis vos portails de gestion :

Le portail de gestion des services, appelé UCPORTAL :

<https://ucportal.hosted-pbx.bouyguestelecom.com/ssos/index.php>

Le portail gestionnaire appelé UCEP :

<https://ucep-ad.hosted-pbx.bouyguestelecom.com/#/app/ext/login>

L'[Espace client Bouygues Telecom Entreprises](#)

Ce guide ne décrit que les fonctionnalités directement liées à l'offre, et accessibles par le compte administrateur. Vous pourrez trouver en complément un guide utilisateur.

En cas de doute sur une notion abordée dans ce manuel, vous pouvez vous référer au [glossaire](#) situé à la fin de ce guide.



La majorité des actions de ce guide s'opèrent depuis UCPORTAL. Il sera toujours précisé dans le titre de la section ou de la sous-section le portail concerné.

Vous pouvez également contacter votre Assistance Technique Clients au :  
**0800 942 342** (prix d'un appel local) de 8h30 à 19h00, du lundi au vendredi.

## Table des matières

### **PARTIE 1 : GESTION DE L'ENTREPRISE 5**

<b>1. PRESENTATION DES OUTILS DE GESTION</b>	<b>5</b>
<b>2. RECEPTION DE VOS IDENTIFIANTS, MOTS DE PASSE ET PREMIERE CONNEXION</b>	<b>7</b>
<b>3. CREER ET GERER DES COMPTES ADMINISTRATEURS OU DES UTILISATEURS</b>	<b>9</b>
<b>4. CREER ET GERER DES DEPARTEMENTS AU SEIN D'UN GROUPE (UCPORTAL)</b>	<b>11</b>
<b>5. MODIFIER LE NOM DE L'ENTREPRISE (UCEP)</b>	<b>15</b>
<b>6. MODIFIER LE NOM D'UN GROUPE/SITE ET SES INFORMATIONS (UCEP)</b>	<b>16</b>

### **PARTIE 2 : GESTION DES SERVICES ENTREPRISE 17**

<b>1. PERSONNALISATION DE VOS LIGNES</b>	<b>17</b>
NUMEROTATION COURTE/ ABREGEE (UCEP)	17
NUMEROTATION COURTE/ABREGEE DE GROUPE (UCPORTAL)	18
PLANS D'APPELS / BARRING (UCPORTAL)	19
<b>2. PERSONNALISATION DE VOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE</b>	<b>20</b>
PERSONNALISATION DES MUSIQUES D'ATTENTE	20
SERVEUR VOCAL INTERACTIF (UCPORTAL)	21
RENOI DE NUIT D'UN GROUPE/SITE (UCPORTAL)	25
GESTION DES CALENDRIERS DE GROUPE (UCPORTAL)	26

### **PARTIE 3 : SERVICES UTILISATEURS 29**

<b>1. PRESENTATION DES SERVICES UTILISATEUR</b>	<b>30</b>
<b>2. GESTION DES APPELS</b>	<b>31</b>
FILTRAGE D'APPELS ANONYMES	31
GESTION DES RENVOIS	31
SERVICES DE CONVERGENCE FIXE/MOBILE : SONNERIE SIMULTANEE/SEQUENTIELLE	32
PRESENTATION DU NUMERO	32
DOUBLE APPEL	33
TOUCHE DE SUPERVISION DE LIGNE	33
PLANS D'APPELS D'UN UTILISATEUR	33
JOURNAL D'APPEL SUR LE POSTE INFORMATIQUE	33
PARCAGE D'APPELS	34
GESTION DES NUMEROS EN CAS DE SINISTRE	34
INDICATEUR D'APPELS MANQUES	34
PONT DE CONFERENCE AUDIO	35
ANNUAIRE PARTAGE DES POSTES	35
<b>3. GESTION DES CALENDRIERS PERSONNELS (UCPORTAL)</b>	<b>37</b>
<b>4. FONCTIONNALITES ACTIVABLES SUR LES TERMINAUX</b>	<b>38</b>
<b>5. MESSAGERIE VOCALE</b>	<b>39</b>
<b>6. WEB TO FAX / FAX TO MAIL</b>	<b>39</b>

**PARTIE 4: SECURITE, PROTECTION ET PREREQUIS D'INSTALLATION 40**

<b>1. SECURITE ET PROTECTION CONTRE LA FRAUDE</b>	<b>40</b>
<b>2. PREREQUIS D'INSTALLATION (LAN)</b>	<b>40</b>
POUR UN SITE DE MOINS DE 20 POSTES IP	40
POUR UN SITE DE PLUS DE 20 POSTES IP	40
POUR UN SITE DEJA EQUIPE D'UN LAN	40

**PARTIE 5 : MODIFICATIONS DE PARC ET SUPPORT 41**

LIGNE DORMANTE (SUPPORT)	41
APPAIRAGE MAC (UCEP)	41

**GLOSSAIRE 42**

# PARTIE 1 : GESTION DE L'ENTREPRISE

- [Présentation des interfaces de gestion](#)
- [Réception des identifiants administrateur](#)
- [Première connexion aux interfaces](#)
- [Changement de mot de passe administrateur](#)
- [Gestion des comptes utilisateurs](#)
- [Gestion des groupes/sites](#)
- [Gestion des départements d'un site](#)
- [Modification du nom de l'entreprise](#)
- [Modification des informations de groupe/site](#)

## 1. Présentation des outils de gestion

Vous pouvez personnaliser votre téléphonie d'entreprise en toute autonomie grâce à nos interfaces dédiées. Pour accéder à la gestion de votre solution de téléphonie, connectez-vous à l'interface adaptée à votre besoin :

UTILISATEURS ET GESTIONNAIRE :

<https://ucportal.hosted-pbx.bouyguestelecom.com/ssos/index.php>

GESTIONNAIRE :

<https://ucep-ad.hosted-pbx.bouyguestelecom.com/#/app/ext/login>

[Espace client Bouygues Telecom Entreprises](#)

Vous trouverez en page suivante le tableau de référence des interfaces à utiliser en fonction des actions que vous souhaitez effectuer. Par défaut, le portail utilisé sur ce guide est UCPORTAL, sinon, il vous sera précisé la plateforme utilisée.

Tableau d'explication des interfaces associées aux actions souhaitées :

	UC- PORTAL	UCEP	VMS PORTAL	NRJ SELF CARE	SUPPORT CLIENT	TERMINAL
Gestion des mots de passe		X		Retrouvez sur votre site Bouygues Telecom Entreprises toutes les aides liées à votre solution de téléphonie d'entreprise.		
Modification des informations utilisateurs		X				
Modifier le nom de l'entreprise		X				
Gestion des numéros courts		X				
Gestion du mot de passe administrateur		X				
Réinitialisation d'un mot de passe utilisateur		X				
Activation des ponts de conférence		X				
Activation du Serveur Vocal Interactif		X				
Première connexion aux portails	X					
Modifier les droits d'appel	X					
Gestion des appels	X					X
Selfcare utilisateur	X					
Gestion des départements d'un site	X					
Calendriers et horaires d'ouverture	X					
Gestion des annuaires	X					X
Messagerie Vocale			X			
Fax to mail / Web to fax			X			
Modification du SVI						X
Lignes dormantes						X
Création/Suppression d'utilisateur						X
Création/Gestion des sites						X
Remplacement ou ajout de poste ou d'un pont						X

## 2. Réception de vos identifiants, mots de passe et première connexion

Lorsque vous avez souscrit à votre solution de téléphonie, une adresse mail obligatoire vous a été demandée. Vous avez dû recevoir par email les identifiants de connexion à tous vos outils de gestion sur cette dernière, ainsi que le mot de passe associé.

Pour les identifiants et mots de passe de vos utilisateurs, deux cas sont possibles :

**1) Vous avez déjà renseigné les adresses email de vos collaborateurs lors de la collecte d'information de Bouygues Télécom**

Dans ce cas les comptes utilisateurs utilisent déjà les adresses emails de votre entreprise comme identifiant. Ils peuvent directement procéder à une action de « [mot de passe oublié](#) » pour recevoir leur code de sécurité sur leur adresse électronique.

Vous pouvez également utiliser votre compte administrateur pour leur attribuer ou générer vous-même un mot de passe. Retrouver la démarche de changement de mot de passe [ici](#).

**2) Vous n'avez pas renseigné les adresses email de vos collaborateurs lors de la collecte d'information Bouygues Telecom**

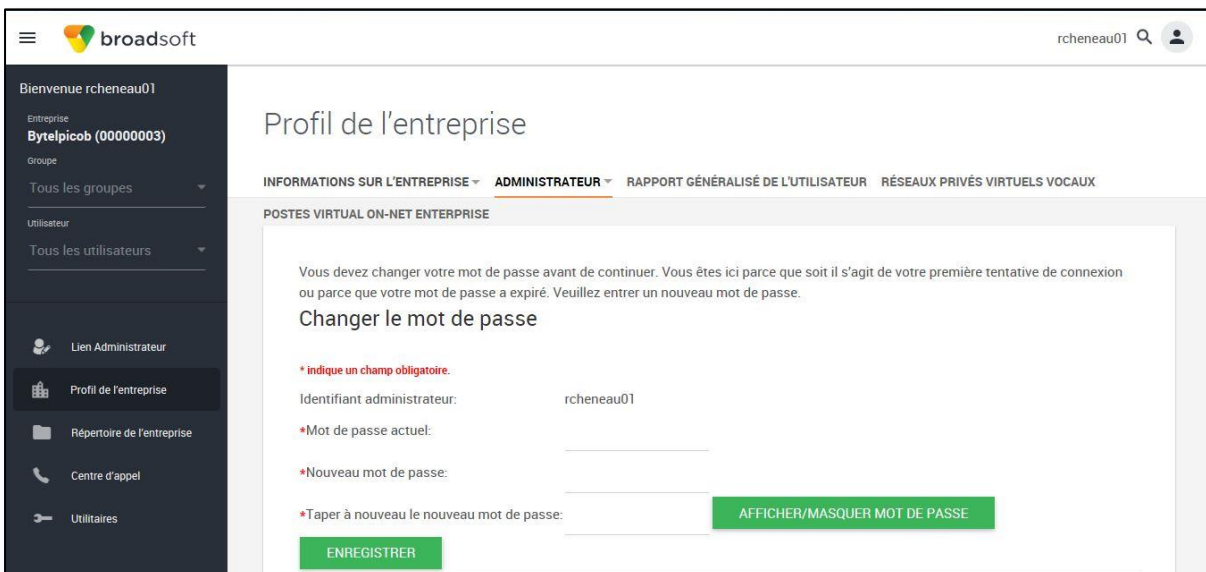
Dans ce cas, des adresses email fictives ont été assignées, pour chaque offre souscrite. Vous devez d'abord assigner les emails de votre entreprise à vos utilisateurs en modifiant les « [informations utilisateur](#) ». Ils peuvent ensuite procéder à une action de « [mot de passe oublié](#) » pour recevoir leur code de sécurité sur leur adresse électronique. Vous pouvez également leur paramétrer des mots de passe vous-même, qu'ils pourront modifier par la suite (démarche [ici](#)).

Lors de votre première connexion à la plateforme gestionnaire **UCPORTAL**, il vous sera demandé de changer de mot de passe, pour des raisons de sécurité.

Une fois le mot de passe modifié, vous pourrez accéder à votre application.



Le changement de mot de passe appliqué à UCPORTAL s'applique également au portail UCEP.



The screenshot shows the 'Profil de l'entreprise' page in UCPORTAL. The user is logged in as 'rcheneau01'. The page title is 'Profil de l'entreprise'. There are navigation tabs: 'INFORMATIONS SUR L'ENTREPRISE', 'ADMINISTRATEUR', 'RAPPORT GÉNÉRALISÉ DE L'UTILISATEUR', and 'RÉSEAUX PRIVÉS VIRTUELS VOCAUX'. The main content area is titled 'POSTES VIRTUAL ON-NET ENTERPRISE' and contains a message: 'Vous devez changer votre mot de passe avant de continuer. Vous êtes ici parce que soit il s'agit de votre première tentative de connexion ou parce que votre mot de passe a expiré. Veuillez entrer un nouveau mot de passe.' Below this is the 'Changer le mot de passe' form with the following fields and labels:

- Identifiant administrateur: rcheneau01
- Mot de passe actuel: [input field]
- Nouveau mot de passe: [input field]
- Taper à nouveau le nouveau mot de passe: [input field]

There are two green buttons: 'ENREGISTRER' and 'AFFICHER/MASQUER MOT DE PASSE'. A red asterisk indicates a required field: '\* indique un champ obligatoire.'



Règles relatives aux mots de passe :

- Doit contenir au minimum 1 valeur numérique (chiffre)
- Doit contenir au minimum 8 caractères et au maximum 60
- Doit contenir au minimum 1 lettre majuscule
- Doit contenir au minimum 1 lettre minuscule
- Doit contenir au minimum 1 caractère non alphanumérique (ex : =+ / :@)
- Ne peut pas contenir l'identifiant de connexion
- Ne peut être l'ancien mot de passe à l'envers
- Ne peut contenir l'ancien mot de passe

Nous vous conseillons également de vous rendre dans la section « [Messagerie vocale](#) » pour paramétrer cette dernière.



### 3. Créer et gérer des comptes administrateurs ou des utilisateurs



Il existe 2 types de comptes :

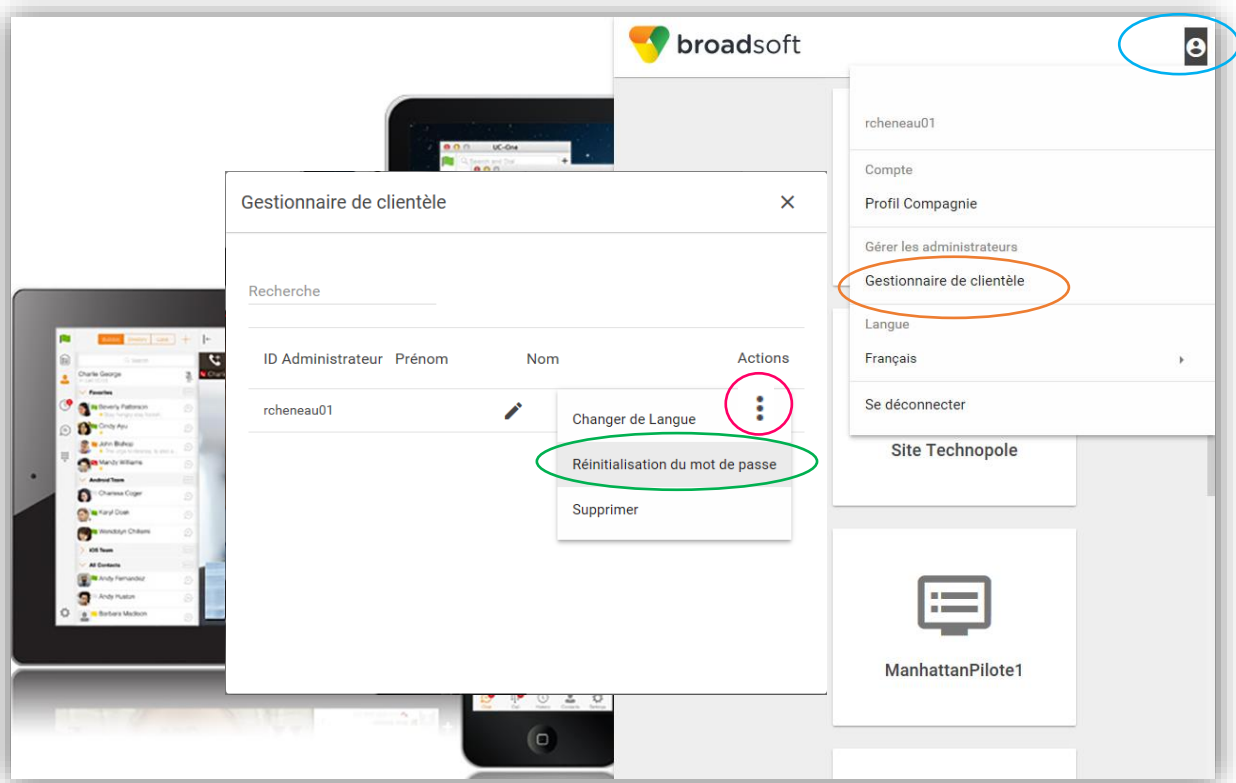
L'administrateur d'entreprise : Il s'agit du compte dont vous avez reçu les identifiants de connexion par email. **Il n'en existe qu'un seul.**

L'utilisateur : Il a accès uniquement aux paramètres propres à sa téléphonie et son compte.

#### Gérer votre compte administrateur (UC ONE)

Il s'agit de l'unique compte de gestion de la téléphonie d'entreprise dans sa globalité.

En plus du changement obligatoire de mot de passe à la première connexion UCPORTAL, vous pouvez à tout moment modifier ce dernier sur UCEP via l'onglet **options** du menu d'accueil, dans la section **gestionnaire de clientèle**. Cliquez ensuite sur l'**onglet d'action** du compte administrateur, puis sur la **réinitialisation de mot de passe**.



## Gérer, Créer, modifier ou supprimer un utilisateur ou un groupe (UCEP)

La gestion des utilisateurs et des groupes est gérée par Bouygues Telecom.

Pour commander, modifier ou résilier des lignes utilisateurs, vous devez réaliser votre demande via l'espace client ou vous adresser à votre contact commercial.

Vous pouvez cependant, par le portail UCEP, modifier les noms et prénoms d'un utilisateur, renseigner sa fonction dans l'entreprise, réinitialiser son mot de passe ou changer son adresse email.

Pour cela, sélectionnez un groupe, puis **modifiez les informations utilisateur ou les paramètres du mot de passe**.



Dans le cas d'un changement d'utilisateur, et même si vous conservez le numéro de téléphone d'un ancien collaborateur, vous devez passer par le support client, pour des raisons de sécurité et de confidentialité (nouvelle messagerie vocale, réinitialisation du mot de passe).



N'utilisez pas d'accents ou de caractères spéciaux dans les informations utilisateur, le terminal détecterait ce renseignement comme une anomalie.

**broadsoft** Demo Marketing

### Utilisateurs

Recherche Etat Tous

- Bastien Salvan  
+33181897702  
7702
- Rémi Cheneau  
+33181897700  
2008
- Utilisateur2 Ligne UC  
+33181897703  
1234

Information utilisateur  
Voir et éditer les informations relatives à l'utilisateur.

Paramètres du mot de passe / Réinitialisation  
Définir / Réinitialiser les paramètres du mot de passe utilisateur.

Gestionnaire d'équipement  
Voir et éditer l'équipement de l'utilisateur.

Options Equipement et Pack  
Options Equipement et Pack

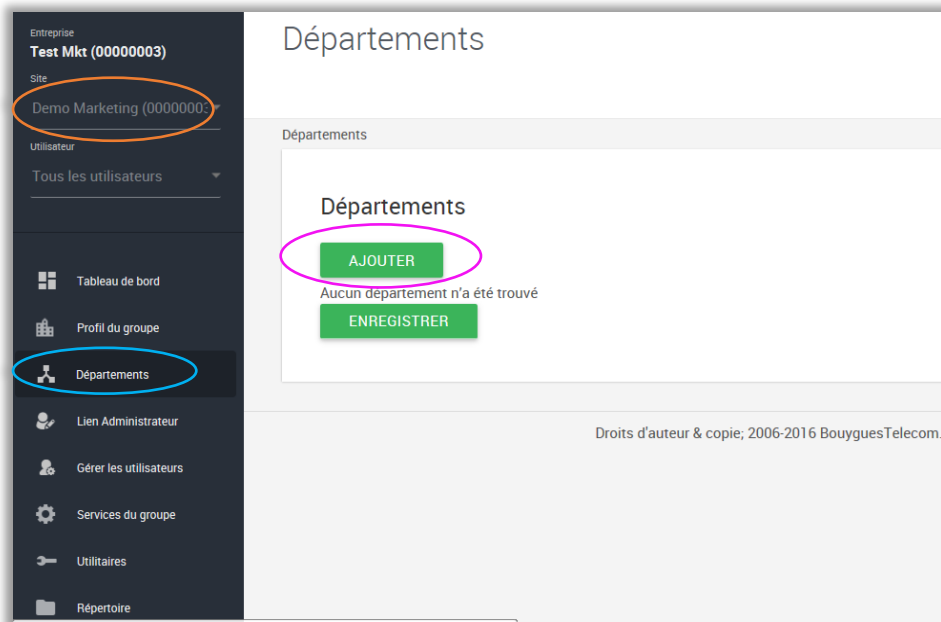
## 4. Créer et gérer des départements au sein d'un groupe (UCPORTAL)

Si vous le souhaitez, vous pouvez, à titre informatif, découper chacun de vos groupes (sites) en départements :

- Par pôles (Marketing, finance, comptabilité...)
- Par bâtiment (Bâtiment A, Bâtiment B...)
- Par hiérarchie (Comité de direction, managers...)
- De façon personnalisée

### Création d'un département

Pour cela **sélectionnez le site** dans lequel vous souhaitez créer un département, puis cliquez **sur l'onglet département** dans le bandeau d'onglets. Vous pouvez ensuite gérer vos créations via **le bouton d'ajout**.



### Départements

#### Nouveau

\* indique un champ obligatoire.

\* Nom:

Marketing

Département d'origine:

Aucun

ENREGISTRER

ANNULER

Il vous suffit ensuite de renseigner le champ de nom du département souhaité, comme l'exemple ci-contre.

L'enregistrement de l'action entrainera la création immédiate du département.

## Création d'un sous-département

De la même façon que vous avez [créé un département](#), vous pouvez créer un sous département en sélectionnant un **département d'origine**. De cette façon cette dernière création sera un sous-département.

Départements

### Départements

#### Nouveau

*\* indique un champ obligatoire.*

\* Nom:  
Marketing groupe 1

Département d'origine:  
Marketing (00000003)

ENREGISTRER ANNULER



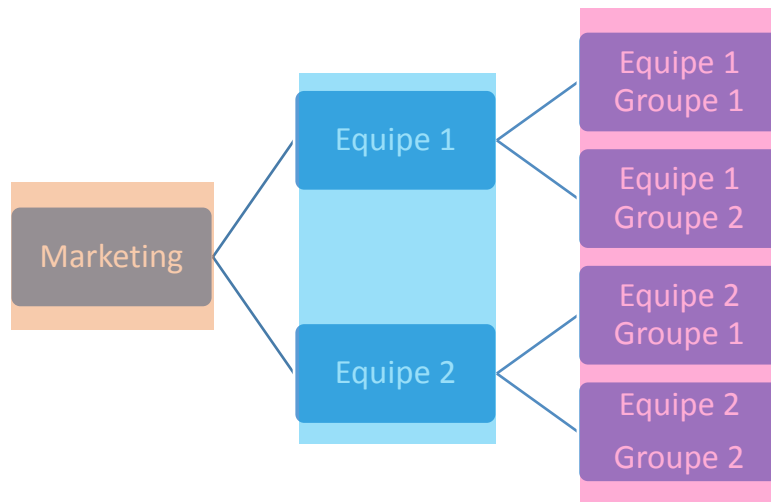
Vous pouvez créer autant de niveaux de département que vous le souhaitez.

Exemple :

Niveau 1

Niveau 2

Niveau 3



N'utilisez pas d'accents ou de caractères spéciaux en nommant vos départements.

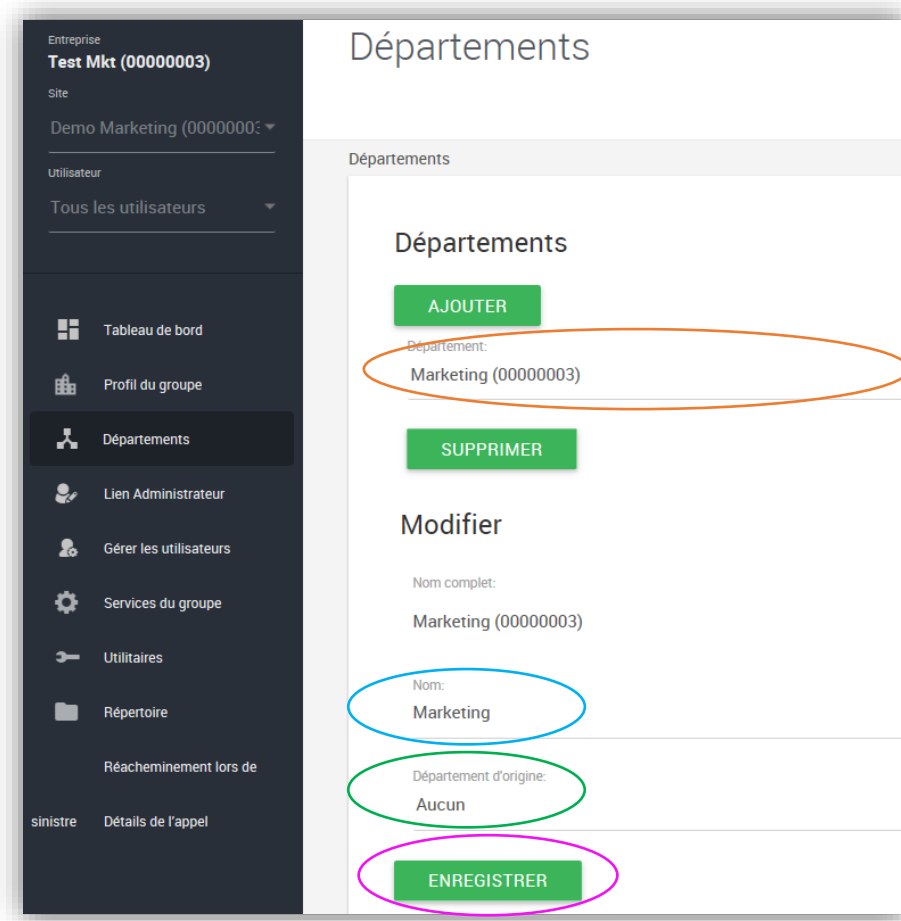
### Modifier ou supprimer un département :

A partir de [l'onglet de gestion des départements](#) présenté précédemment, vous pouvez également modifier ou supprimer ces derniers.

Pour une suppression, **sélectionnez le département** ou le sous département sur lequel vous souhaitez agir, puis cliquez sur « supprimer ».

Pour changer le nom, **sélectionnez le département** et modifiez directement le **champ d'appellation**, puis **enregistrez le changement**.

Enfin, si vous souhaitez rattacher un département existant à un autre **sélectionnez le futur sous-département**, puis **choisissez à quel département il sera rattaché**.



## Assigner des utilisateurs à un département

Pour assigner un utilisateur à un département, sélectionnez-le concerné dans l'onglet des utilisateurs du bandeau de sélection, et rendez-vous dans son profil, où vous pourrez lui attribuer un département (ou sous-département) par le bandeau déroulant. Enregistrez en bas de page pour mémoriser vos changements.

Profil

ENREGISTRER

\* indique un champ obligatoire.

Informations utilisateur

Identifiant de l'entreprise: 00000003

Identifiant du groupe: 00000003

Identifiant utilisateur: 00000014@ent.bouyguetelecom.fr

\* Nom de famille: Ligne UC

\* Prénom: Utilisateur2

\* Nom de famille issu de l'identité de la ligne appelante: Ligne UC

\* Prénom issu de l'identité de la ligne appelante: Utilisateur2

Numéro de téléphone d'identité de la ligne appelante: 0181897703

Département: Aucun

Langue: French

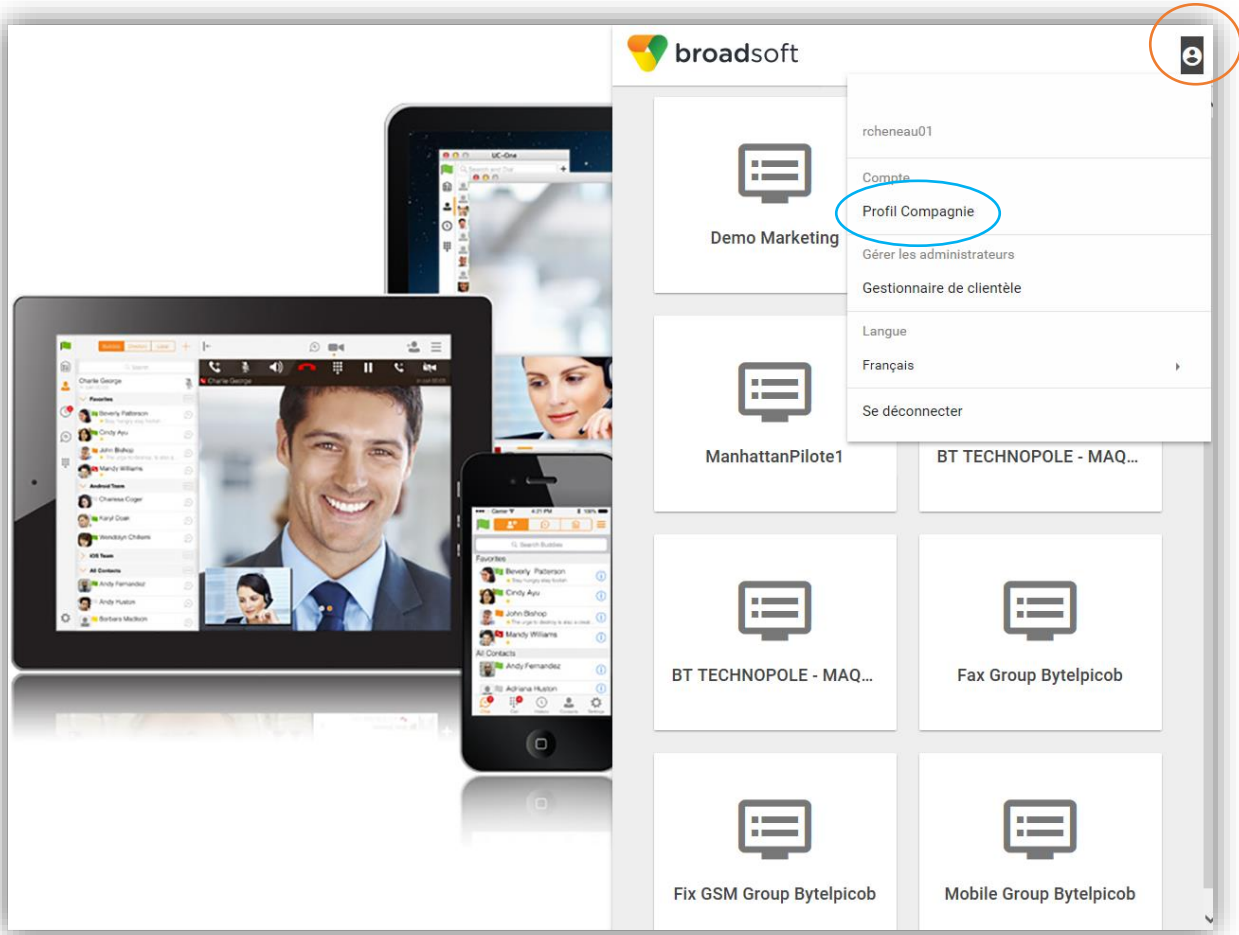
Le département d'appartenance des utilisateurs est visible dans [l'annuaire partagé](#) :

- Exemple : Un utilisateur ajouté à un sous-département de niveau 3 sera référencé dans les niveaux 1 et 2 également.

Ligne UC, Utilisateur2	0181897703	0181897703@centrex.bouyguetelecom.fr	Marketing (00000003) \ Marketing groupe 00000003 1 \ Marketing groupe 1.1
---------------------------	------------	--------------------------------------	---

## 5. Modifier le nom de l'entreprise (UCEP)

Pour cela, dans l'onglet de profil sur le portail UCEP, sélectionnez le profil compagnie, d'où vous pourrez modifier le nom de l'entreprise.



N'utilisez pas d'accents ou de caractères spéciaux.

## 6. Modifier le nom d'un groupe/site et ses informations (UCEP)

Pour cela, dans [le site concerné](#) sur le [portail UCEP](#), sélectionnez le [profil du site](#), d'où vous pourrez [modifier le nom du groupe/site](#) dans [l'onglet profil](#).

Vous pouvez également modifier toutes les informations relatives à l'adresse du site dans cette section.



## PARTIE 2 : GESTION DES SERVICES

### ENTREPRISE

- [Numérotation courte/abrégée](#)
- [Numérotation courte de groupe](#)
- [Personnalisation du plan d'appels](#)
- [Personnalisation des musiques d'attente](#)
- [Gestion du Serveur Vocal Interactif \(SVI\)](#)
- [Renvois de nuit d'un site](#)
- [Gestion des calendriers horaires de groupe](#)
- [Gestion des calendriers de groupe](#)

### 1. Personnalisation de vos lignes

#### Numérotation courte/ abrégée (UCEP)

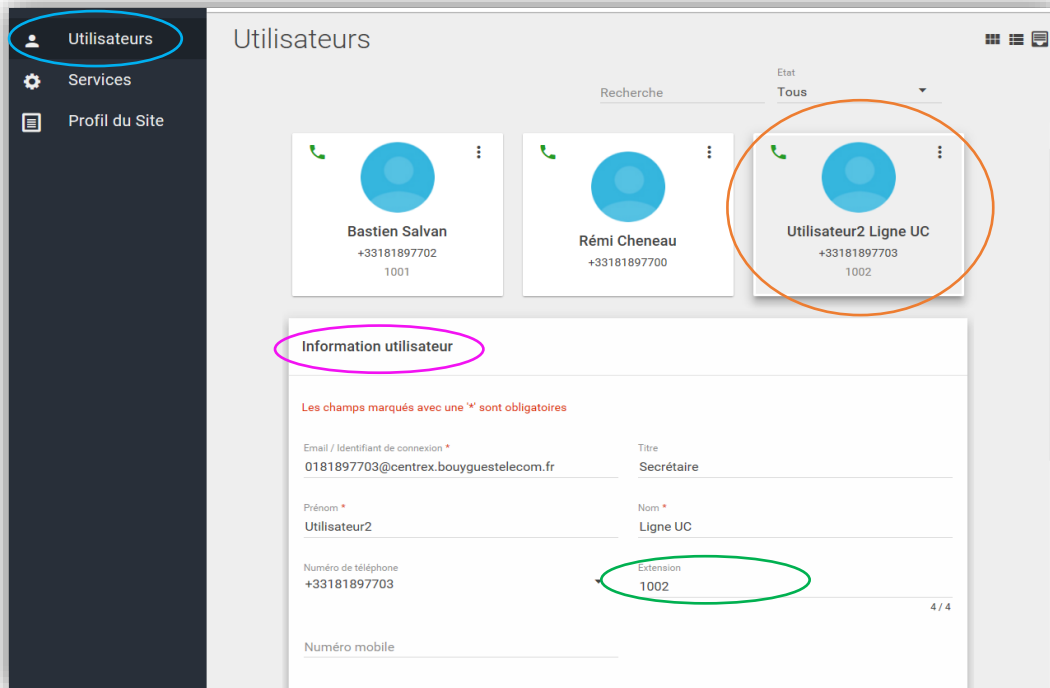
La numérotation abrégée est limitée à 4 caractères numériques. Vous pouvez la paramétrer via le portail [UCEP](#).

Sélectionnez un site, sur le menu d'accueil, puis dans [le menu utilisateur](#) du bandeau, cliquez sur un [utilisateur](#) et déroulez le bandeau des [informations utilisateur](#). Vous pouvez renseigner dans le [champ extension](#) le numéro court.

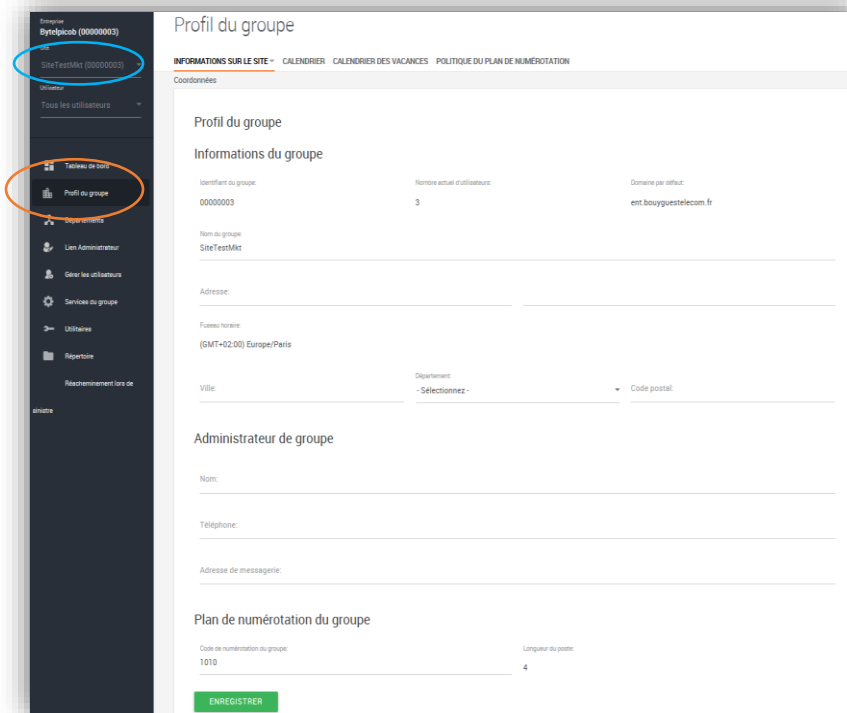
A noter : la numérotation abrégée est multi site. C'est-à-dire que la composition d'un numéro court fonctionne entre vos différents sites.



L'extension ne peut commencer par un 0 ou correspondre à un numéro à 4 chiffres identifié (ex : 3637 est réservé au Téléthon).



## Numérotation courte/abrégée de groupe (UCPORTAL)



Pour paramétrer le numéro court d'un groupe, sélectionnez le **site souhaité**, puis allez dans le **profil du groupe**.

Au bas de la page, vous trouverez ce paramétrage sous le nom de « **plan de numérotation de groupe** ».

Vous pouvez tout comme les numéros courts utilisateurs paramétrer un numéro court de site. Celui-ci permet de contacter l'ensemble des utilisateurs d'un site, suivant le principe du groupement d'appel en entreprise.

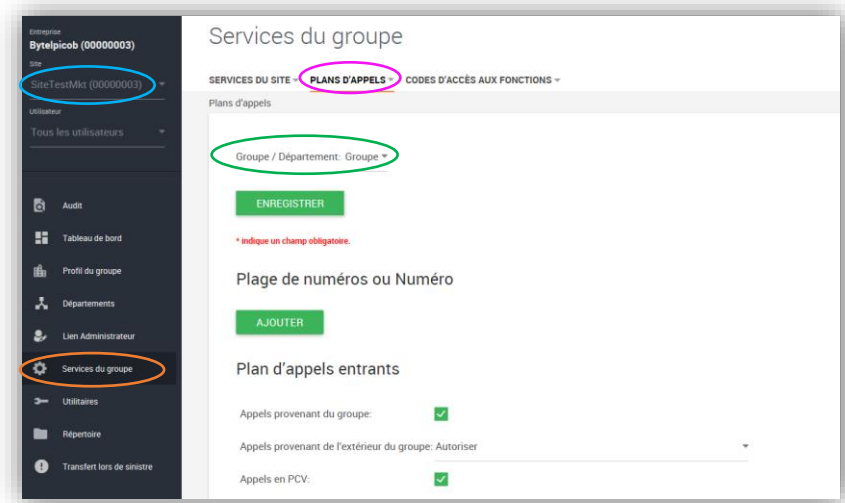
Notez que les numéros abrégés ne sont fonctionnels qu'en interne, et limités à 4 caractères numériques.

## Plans d'appels / barring (UCPORTAL)

Vous avez la possibilité de gérer les plans d'appels de tous les utilisateurs d'un site. Il s'agit du barring.

Pour le paramétrer, sélectionnez le **site** concerné, cliquez sur l'onglet de **services du groupe**, et rendez vous dans la section des **plans d'appels**.

Si vous avez défini des départements au sein de votre site (retrouvez la démarche ici), vous pouvez définir des plans d'appels différenciés au sein d'un groupe, en sélectionnant le **département concerné**.



Vous pouvez ensuite personnaliser vos plans d'appels entrants et sortants :

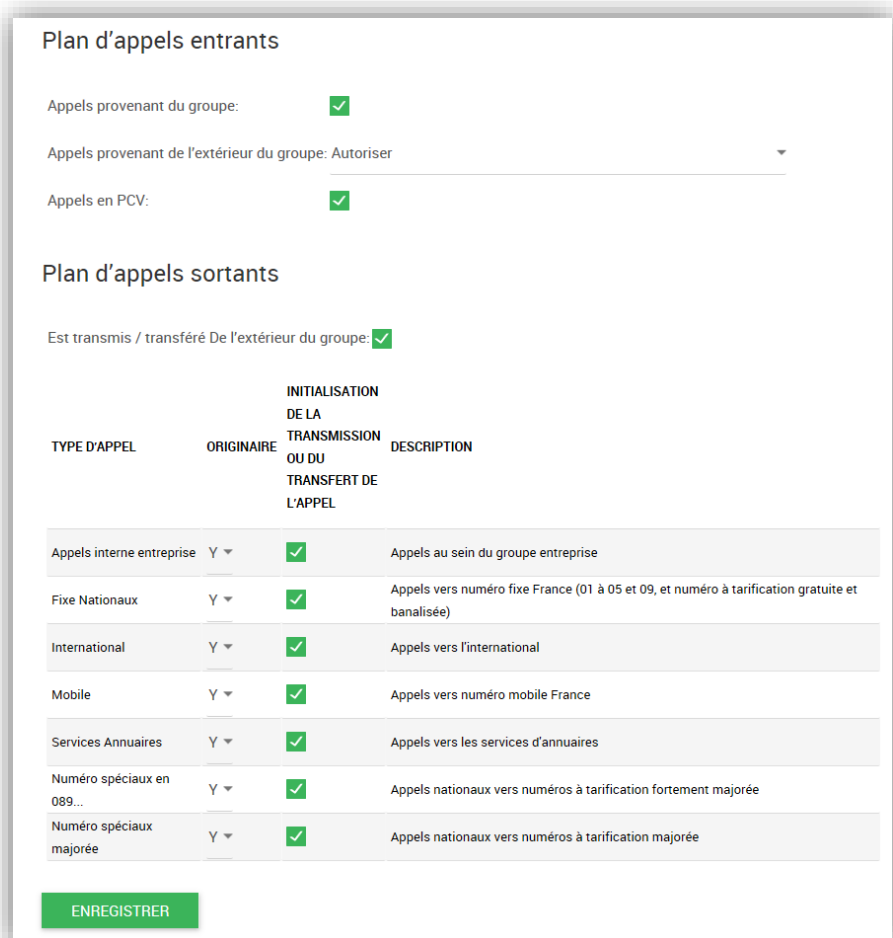
Le plan d'appels entrant vous permet d'autoriser la réception d'appels internes et externes, ainsi que les appels en PCV.

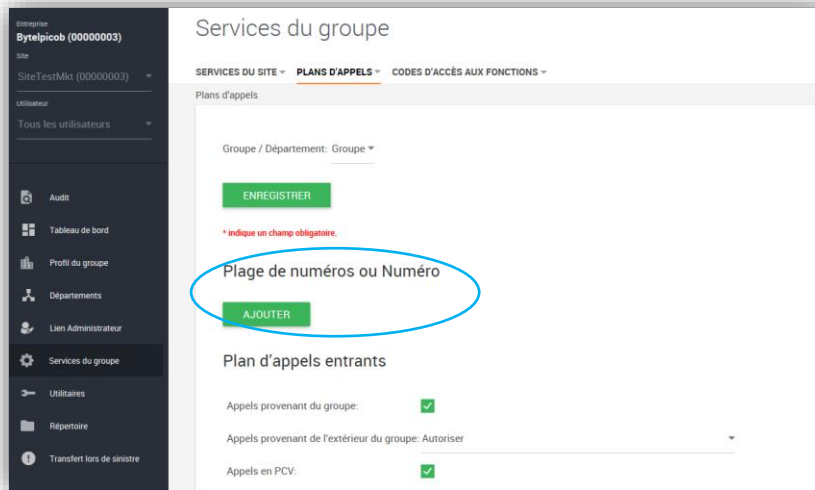
Le plans d'appels sortant vous permet d'activer ou désactiver 9 groupes de barring.

Sélectionnez « Y » pour autoriser le groupe à initier un appel vers la zone ou le type de numéro choisi, « N » pour le barrer.

Cochez la case d'initiation de transmission pour autoriser les transferts vers le type de numéros sélectionné.

Vous pouvez également paramétrer des barring de façon différenciée pour un utilisateur (cliquez [ici](#))





Vous pouvez également créer des barrings spécifiques par numéros ou par plages.

Pour cela cliquez sur [ajouter](#), et indiquez un numéro à barrer, ou une plage de numéros au format international, suivi du symbole « \* » (ex : +33\* ou 0033\* pour la France).

Cela ajoutera une ligne de barring au plan d'appels sortants.

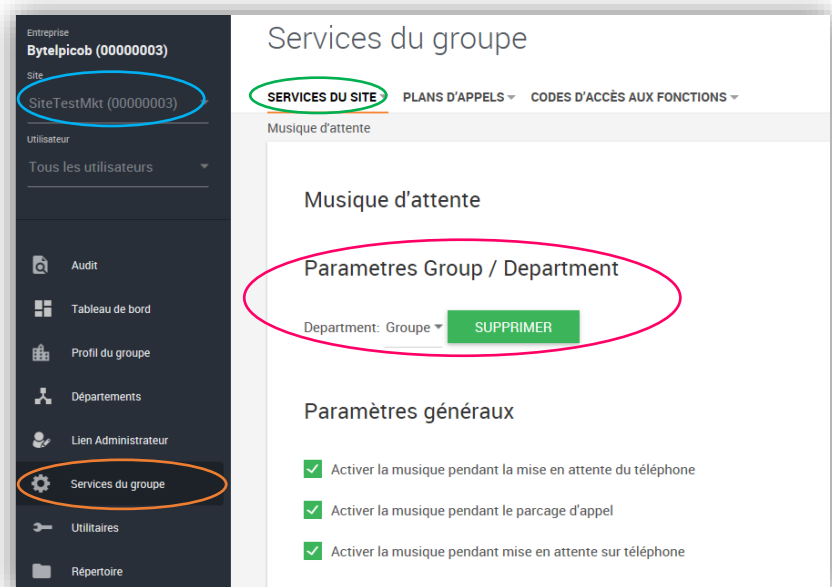
## 2. Personnalisation de votre accueil téléphonique

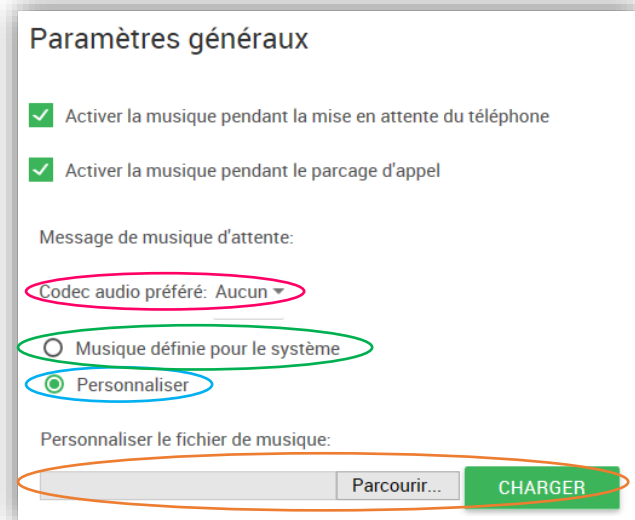
Ces personnalisations sont également paramétrables en fonction de [calendriers](#), à l'exception des musiques d'attentes.

### Personnalisation des musiques d'attente

Si vous souhaitez activer une musique d'attente personnalisée, sélectionnez le [site](#) sur lequel vous voulez l'appliquer, puis cliquez sur l'onglet [de services du groupe](#), et sélectionnez « musique d'attente » dans la barre verticale sous les [services du site](#).

Notez que vous pouvez appliquer une [musique d'attente différenciée par département](#) si vous en avez créé au sein d'un groupe (cliquez [ici](#) pour accéder à la création d'un département).





Laissez l'activation de la musique d'attente pour les mises en attente et parcage cochée, puis, si vous souhaitez utiliser un fichier audio personnalisé, **sélectionnez l'option de personnalisation**, puis **chargez votre musique**.

Vous pouvez également utiliser la **musique par défaut** du système.

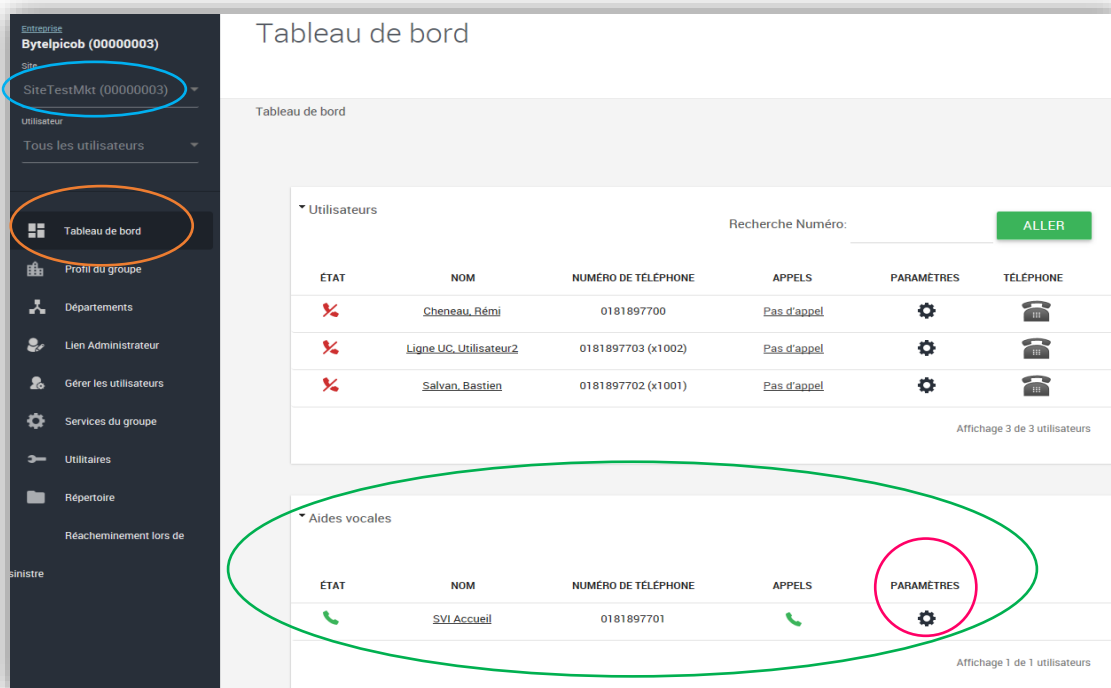
Vous pouvez utiliser des fichiers .mp3 ou .wav jusqu'à 2000Ko.

Le **codec audio** correspond à la qualité sonore souhaitée. Nous vous recommandons le G711.

## Serveur Vocal Interactif (UCPORTAL)

Rapprochez-vous de votre service client pour souscrire à l'option de SVI. Il s'agit d'un service de groupe/site.

Pour paramétrer votre Serveur Vocal Interactif, sélectionnez **le site** souhaité, puis cliquez sur l'onglet de **tableau de bord**. Vous trouverez dans cette section **le paramétrage du SVI**.



Vous pouvez consulter l'état de votre aide vocale (actif/désactivé), changer son nom, consulter les appels liés au SVI, ou bien cliquer sur les **paramètres**.



Si vous renommez un SVI, n'utilisez pas d'accents ou de caractères spéciaux.

TOUCHE	DESCRIPTION	ACTION	TÉLÉPHONE
0		Transfert vers l'opérateur ▼	
1		Numéro d'extension ▼	
2		Nom ▼	
3		...	
4		...	
5		...	
6		...	
7		...	
8		...	
9		...	
*		...	
#		...	

Vous accédez alors au service et avez la possibilité de paramétrer votre SVI durant les **horaires d'ouverture**, et en dehors de celles-ci, si vous avez au préalable renseigné le **calendrier des horaires de groupe**.

Lorsque vous avez souscrit à ce service, le SVI est activé sur le message d'accueil par défaut, vous devez activer un SVI personnalisé, **cochez le message d'accueil personnel**, puis chargez votre **fichier audio** au format .wav ou .mp3 (limité à 5min / 2000Ko).

Vous pouvez ensuite paramétrer les touches en vous collant au modèle de votre fichier audio.

Pour cela, renseignez la description de la fonction associée à chaque touche, sélectionnez l'action associée, et le numéro de redirection dans le cas d'un transfert.

Vous pouvez également accéder aux **paramètres détaillés** en cliquant sur le bouton associé.

Voici les actions que vous pouvez paramétrer et leurs impacts :

- Transfert avec prompt : transfert vers un numéro à renseigner avec un prompt vocal d'attente : « Votre appel est transféré, merci de patienter ».
- Transfert sans prompt : transfert vers un numéro à renseigner avec simple signal sonore.
- Transfert vers l'opérateur : transfert vers un opérateur, vers un numéro à renseigner, avec une annonce : « Merci de rester en ligne, votre appel est transféré à un opérateur ».
- Nom : transfère l'appel vers le répertoire d'entreprise automatique pour sélectionner un contact à joindre.
- Numéro d'extension : transfert vers un numéro court. Vous devez pour cela en avoir assigné, vous pouvez trouver la démarche d'assignation de numéros courts [ici](#). Vous pouvez assigner

un numéro court associé à un utilisateur spécifique ou un numéro court lié à un groupe, dirigeant vers un groupement d'appel.

- Répéter : répète l'annonce des options de choix du prompt vocal.
- Sortir : termine l'appel.

Les paramètres détaillés vous permettent de :

- Renommer votre SVI
- Associer un nom physique à votre SVI si vous le souhaitez (sinon laissez « SVI Accueil » par défaut)
- Activer le SVI sur un département spécifique (pour créer des départements, la procédure se trouve [ici](#)).
- Paramétrer la langue de votre service : anglais/français.
- Sélectionner les horaires d'ouverture du SVI parmi vos calendriers existants (démarche de création des calendriers horaires : [ici](#)).



Par défaut votre prompt vocal est paramétré en anglais, vous devez changer manuellement ce réglage.

Vous pouvez également cocher l'étendue de la sélection possible du prompt vocal, au niveau entreprise (global), site/groupe ou département concerné uniquement. Cela concerne :

- La numérotation par poste, si vous avez coché la case associée, pour taper directement un numéro de téléphone du correspondant souhaité
- La numérotation par nom : la sélection de l'annuaire d'entreprise qui sera proposée
- Les entrées de numérotation par nom : choix de présentation des noms de l'annuaire.



Si votre SVI est paramétré en horaires d'ouvertures/horaires de fermetures, pensez aux réglages correspondant aux 2 périodes. Ils ne sont pas liés entre eux.

### Politiques d'appel

Consulter ou modifier les politiques d'appel pour l'utilisateur

Confidentialité de l'identification des lignes appelantes sur les appels réacheminés:

- Pas de confidentialité du numéro
- Confidentialité pour les appels externes
- Confidentialité pour tous les appels

Envoyer un appel transmis en réponse à des appels réacheminés:

- Jamais
- Appels internes
- Tous les appels

Identité de la ligne pour les appels réacheminés:

- Identité de l'initiateur
- Redirection de l'identité utilisateur pour les redirections externes
- Redirection de l'identité de l'utilisateur pour toutes les redirections

**ENREGISTRER**

La dernière section des paramètres détaillés concerne la politique d'appel du SVI :

- Le choix de la confidentialité des lignes en cas de transfert d'appel :
  - o Pas de confidentialité du numéro : numéro de téléphone du collaborateur visible par l'appelant.
  - o Confidentialité pour les appels externes : numéro du collaborateur masqué pour les appels externes entrants mais visible pour les appels en interne.
  - o Confidentialité pour tous les appels : numéro du collaborateur toujours masqué.
- Le choix de validation d'un appel transmis dans le système en cas de transfert
- L'identité de la ligne à afficher au correspondant en cas de transfert



Une fois votre SVI paramétré, par défaut aucun temps d'attente n'est prévu pour composer son action. Vous devez l'ajouter via le portail UCEP.

[Ajouter un temps d'attente en fin de SVI \(UCEP\)](#)

Connectez-vous à votre portail UCEP, sélectionnez **le site** hébergeant votre serveur vocal interactif, et dans le menu des **services** du bandeau, accédez à **l'opérateur automatique**. Enfin, cliquez sur votre **SVI** pour accéder aux **paramètres**.

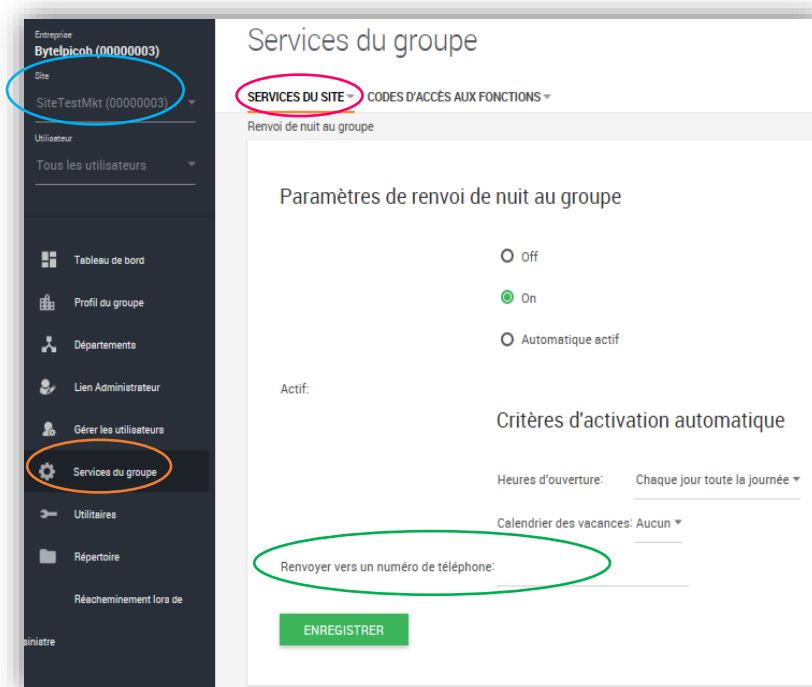
The screenshot shows the Broadsoft UCEP portal. In the top left, the user is logged in as 'SiteTestMkt'. The left navigation menu has 'Services' selected. The main content area displays 'Services' with two tiles: 'Opérateur automatiques' (highlighted with a green circle) and 'Ponts Collaboratifs'. Below these, a card for 'SVI Accueil' (+33181897701) is visible, with a 'Paramètres' link highlighted by a purple circle. Other links in the card include 'Information de l'Opérateur automatique', 'Menus de numérotation', and 'Description information'.



Vous trouverez un champ « [Transfert vers l'opérateur après \(secondes d'inactivité\)](#) ». Cela permet de sélectionner la durée que vous allouez à la composition de choix après le message du SVI, et, si vous l'avez renseigné parmi vos choix, l'appel sera automatiquement transféré vers l'opérateur (standard) une fois ce laps de temps écoulé.

## [Renvoi de nuit d'un groupe/site \(UCPORTAL\)](#)

Si l'un de vos sites bénéficie d'une permanence de nuit dont le numéro de téléphone est bien identifié, et différent des utilisateurs de jour, vous avez la possibilité de paramétrer un renvoi de la totalité des appels entrants d'un site/groupe vers un numéro.



Pour cela, choisissez le [site](#) concerné, et allez dans les [services du groupe](#). Dans l'[onglet](#) des services du site, sélectionnez le « [renvoi de nuit au groupe](#) ».

Vous pouvez ici activer ou désactiver le service, ou bien le paramétrer en automatique, en sélectionnant les horaires d'ouverture préalablement renseignés (pour paramétrer un calendrier horaire, cliquez [ici](#)). Vous pouvez également l'activer sur les calendriers de vacances (démarche de création d'un calendrier de groupe [ici](#)).

Vous pouvez ensuite renseigner le numéro de téléphone vers lequel les appels doivent être redirigés la nuit dans le [champ](#) correspondant.

## Gestion des calendriers de groupe (UCPORTAL)

Cette option permet d'intégrer les périodes et horaires d'ouverture et de fermeture (horaires et congés).

Pour gérer les calendriers d'un site, **sélectionnez le site souhaité**, puis rendez-vous dans **le profil du groupe**, d'où vous pourrez accéder au **menu de calendrier des horaires** ou au **calendrier des vacances**.

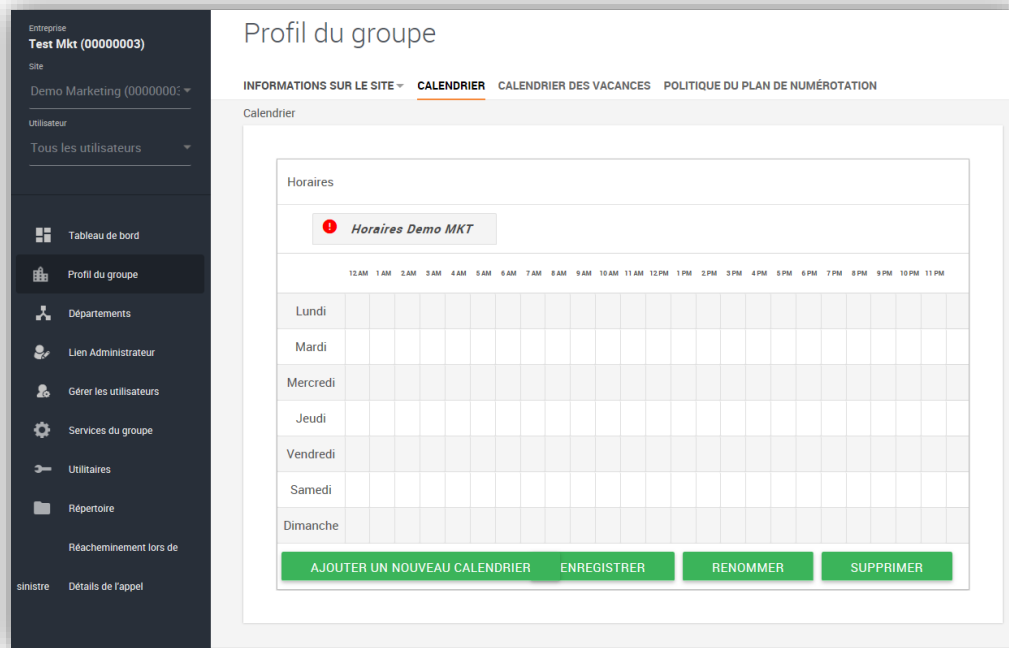
La création de ce type de calendrier s'appliquera à tous les utilisateurs appartenant au site/groupe concerné.

The screenshot displays the UCPORTAL interface. On the left, a dark sidebar contains navigation items: 'Tableau de bord', 'Profil du groupe' (highlighted with a blue circle), 'Départements', 'Lien Administrateur', 'Gérer les utilisateurs', 'Services du groupe', 'Utilitaires', 'Répertoire', 'Réacheminement lors de sinistre', and 'Détails de l'appel'. The main content area is titled 'Profil du groupe' and features a navigation bar with 'INFORMATIONS SUR LE SITE', 'CALENDRIER' (highlighted with a pink circle), 'CALENDRIER DES VACANCES' (highlighted with a green circle), and 'POLITIQUE DU PLAN DE NUMÉROTATION'. Below this, the 'Calendrier' section includes a 'Horaires' input field and a green button labeled 'AJOUTER UN NOUVEAU CALENDRIER'. At the bottom, a copyright notice reads 'Droits d'auteur & copie; 2006-2016 BouyguesTelecom.'

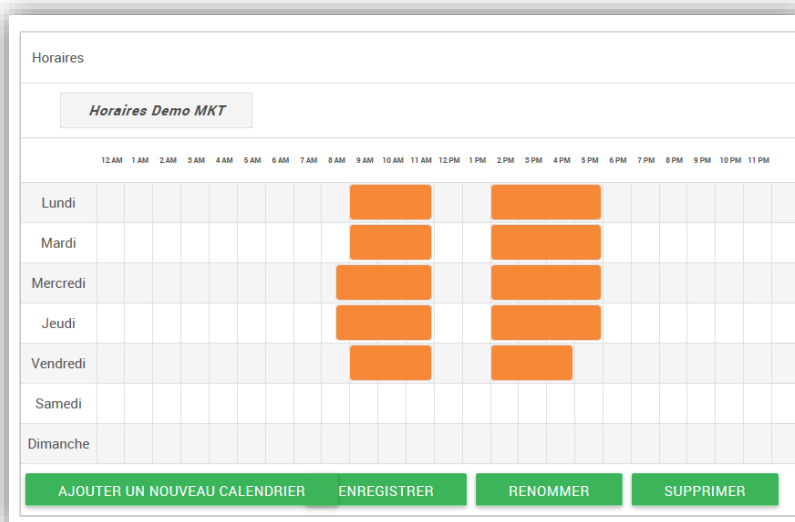
## Horaires d'ouverture et de fermeture

Cliquez sur le bouton « ajouter un nouveau calendrier » pour lancer la gestion des horaires d'ouvertures. Vous aurez tout d'abord à renseigner le nom de votre événement (ex : Horaires groupe A). Attention, le nom est limité à 40 caractères.

La page suivante s'affiche :



Sélectionnez ensuite les plages horaires par de simples clics. Vous pouvez modifier vos blocs horaires en cliquant dessus.



Cliquez ensuite sur « enregistrer » pour mémoriser la création de votre calendrier.



Pour supprimer un bloc horaire, faites un clic droit sur ce dernier.

Si votre site contient plusieurs groupes d'horaires différents, les utilisateurs peuvent sélectionner celui auquel ils appartiennent, ces derniers apparaîtront dans la [gestion des calendriers personnels](#) de tout le groupe/site.

## Calendriers des vacances

Il existe 3 types de plannings de vacances :

- Aucune périodicité : événement existant uniquement pour les dates sélectionnées sans répétition
- Périodicité indéfinie : événement incluant les dates choisies, répété chaque année (jours fériés, fermetures récurrentes)
- Périodicité limitée : l'événement se répète chaque année jusqu'au jour sélectionné.

La création d'un calendrier de vacances ouvre la page suivante ;

**Ajouter Horaires de vacances** ✕

\* indique un champ obligatoire.

\* Nom du Calendrier des vacances: \_\_\_\_\_

VACANCES	DATE DE DÉBUT	DATE DE FIN	PÉRIODICITÉ
Fermeture été 2017	08/14/2017	05/21/2017	Aucun ▾
Congés de Noel	12/24/2017	12/26/2017	Indéfinie ▾
Séminaire d'entreprise			Limitée ▾ À ce jour: 05/31/2017
			Aucun ▾
			Aucun ▾
			Aucun ▾
			Aucun ▾
			Aucun ▾

ANNULER
SAUVEGARDER



**Vous devez renseigner un nom lors de la création d'un événement, sans caractères spéciaux, y compris les accents.**

## **PARTIE 3 : SERVICES UTILISATEURS**

- [Calendriers utilisateurs](#)
- [Calendriers horaires utilisateurs](#)
- [Paramétrage des appels : renvois, transferts, identité, supervision de ligne, parcage](#)
- [Services de convergence : sonnerie séquentielle et simultanée](#)
- [Plans d'appels entrant/sortant](#)
- [Journal d'appels](#)
- [Gestion de la téléphonie en cas de sinistre](#)
- [Pont de conférence audio](#)
- [Annuaire d'entreprise](#)
- [Fonctionnalités activables depuis les terminaux](#)
- [Messagerie vocale](#)
- [Web to fax / fax to mail](#)

La gestion des services au niveau administrateur permet d'appliquer des modifications sur les services utilisateurs.

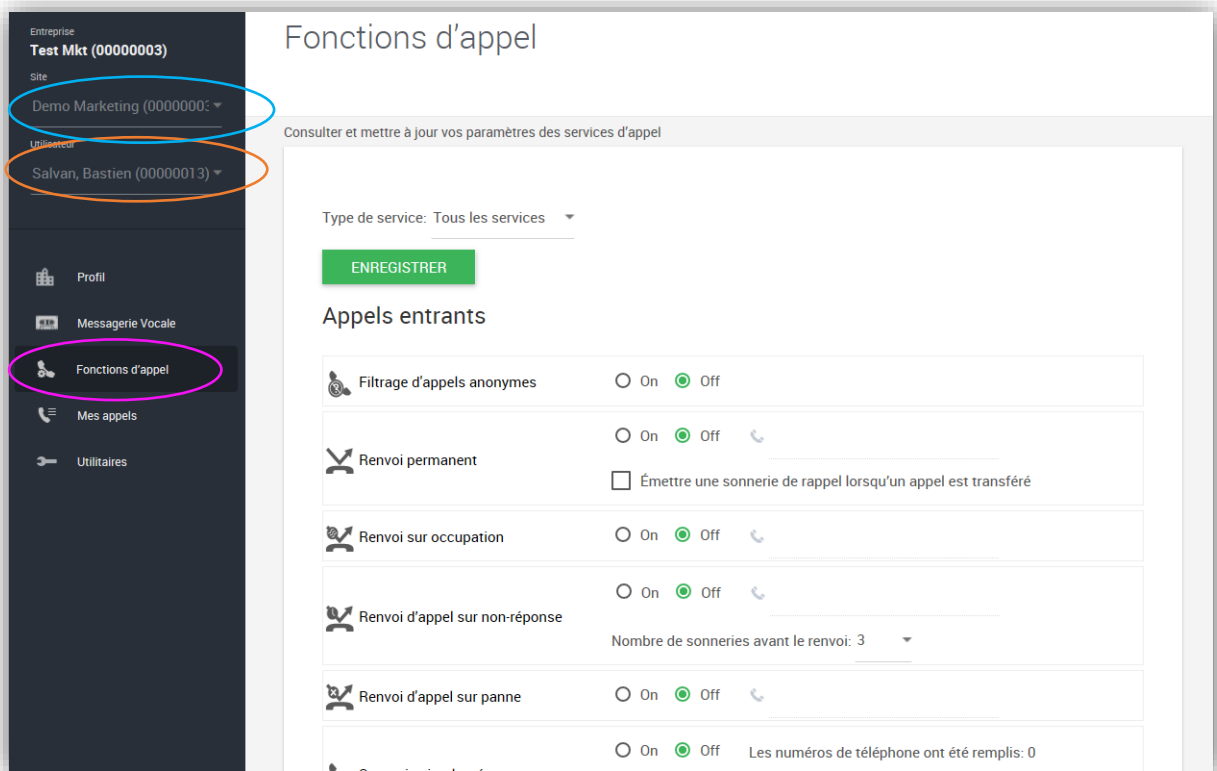
## 1. Présentation des services utilisateur

Le tableau suivant présente les principales fonctionnalités utilisateur disponibles et les possibilités de paramétrage par l'utilisateur ou par l'administrateur société.

		Paramétrage			
		Disponibilité	Par l'utilisateur		Par l'administrateur
			Depuis le poste IP (V VX)	Depuis UCPORTAL	Depuis UCPORTAL
<b>Gestion des appels</b>	Multi-ligne (5 appels simultanés)	✓	NA	NA	NA
	Transferts d'appels	✓	✓	NA	NA
	Conférence à 3	✓	✓	NA	NA
	Mise en attente	✓	✓	NA	NA
	Musique d'attente personnalisé	✓	✗	✗	✓
<b>Traitement des appels entrants</b>	Sonnerie simultanée (Fixe / Mobile)	✓	✗	✓	✓
	Renvois d'appels	✓	✓	✓	✓
	Renvoi vers messagerie vocale	✓	✓	✓	✓
	Ne pas déranger	✓	✓	* déconseillé	* déconseillé
	Rejet des appels anonymes	✓	✗	✓	✓
<b>Messagerie Vocale</b>	Messagerie Vocale	✓	✓	✓	✗
	Renvoi vers messagerie vocale	✓	✓	✓	✓
<b>Annuaire, touche de raccourci et indicateur</b>	Touche de Supervision présence	✓	✗	✗	✓
	Touches de raccourcis	✓	✓	✗	✗
	Annuaire d'entreprise	✓	✓	✗	✓
	Journal d'appel	✓	✓	✗	✗
	indicateur d'appel manqué	✓	✓	NA	NA
	indicateur nouveau message vocal	✓	✓	NA	NA
<b>Services Entreprise</b>	Numérotation Abrégée multi-site	✓	✗	✗	✓
	Restrictions d'appels	✓	✗	✗	✓

## 2. Gestion des appels

Pour accéder aux paramètres des appels, choisissez un **groupe** puis **l'utilisateur** que vous souhaitez gérer. Pour gérer les appels de votre utilisateur, cliquez sur les **Fonctions d'appel** via l'onglet déroulant du bandeau.



### Filtrage d'appels anonymes

Bloque les appels entrants dont l'identité est masquée.

### Gestion des renvois

Vous pouvez activer ou désactiver les options suivantes :

- Renvoi d'appel permanent : Redirige tous les appels entrants de cet utilisateur vers un numéro à entrer.
  - Vous pouvez également activer une sonnerie de rappel lorsqu'un appel est transféré en cochant la case associée
- Renvoi d'appel sur occupation : Redirige les appels entrants de cet utilisateur vers un numéro à définir en cas d'occupation de la ligne
- Renvoi d'appel sur non-réponse : Redirige les appels entrants de cet utilisateur vers un numéro à définir en cas de non-réponse.
  - Vous pouvez sélectionner le nombre de sonneries avant renvoi
- Renvoi d'appels sur panne: Redirige les appels entrants de cet utilisateur vers un numéro à définir en cas de terminal injoignable.

## Services de convergence fixe/mobile : sonnerie simultanée/séquentielle

Vous pouvez activer ou désactiver la sonnerie simultanée. De plus, via les paramètres de modification, vous avez les possibilités suivantes :

- Activer la sonnerie simultanée pour tous les appels entrants
- Désactiver la sonnerie simultanée en cas d'occupation

De plus, vous pouvez, en cliquant sur le bouton correspondant, créer de nouvelles règles :

- Personnaliser la sonnerie simultanée avec un calendrier (horaire ou calendrier)
  - Activation seulement pendant les horaires travaillées
  - Désactivation pendant les vacances
- Activer la sonnerie simultanée pour des cas spécifiques :
  - Pour tous les appels entrants
  - Seulement pour les appels masqués
  - En cas de non acheminement d'un appel sur panne
  - Seulement pour des numéros prédéfinis (à entrer dans les champs)

La sonnerie séquentielles : permet de faire sonner plusieurs terminaux (jusqu'à 5 en plus de votre ligne) en cascade selon l'ordre de votre choix, avec les paramétrages suivants possibles :

- Le nombre de sonneries avant de renvoyer l'appel vers le 2<sup>nd</sup> numéro
  - Ce paramètre peut être différent pour chaque numéro entré dans la séquence.
- Directement déclencher la cascade en cas d'occupation de la ligne
- Permettre à l'appelant d'ignorer le processus de recherche pour être redirigé vers la messagerie vocale (attention, celle-ci doit de ce fait être activée)

De plus, vous pouvez, en cliquant sur le bouton correspondant, créer de nouvelles règles :

- Personnaliser la sonnerie séquentielle avec un calendrier (horaire ou calendrier)
  - Activation seulement pendant les horaires travaillées
  - Désactivation pendant les vacances
- Activer la sonnerie séquentielle pour des cas spécifiques :
  - Pour tous les appels entrants
  - Seulement pour les appels masqués
  - En cas de non acheminement d'un appel sur panne
  - Seulement pour des numéros prédéfinis (à entrer dans les champs)



Notez que vous avez la possibilité de paramétrer plusieurs numéros en sonnerie simultanée ou séquentielle.

## Présentation du numéro

Vous pouvez activer ou désactiver le mode anonyme de la ligne via le paramètre « [Mode anonyme](#) ».



## Double appel

Permet d'activer ou de désactiver les doubles appels.

## Touche de supervision de ligne

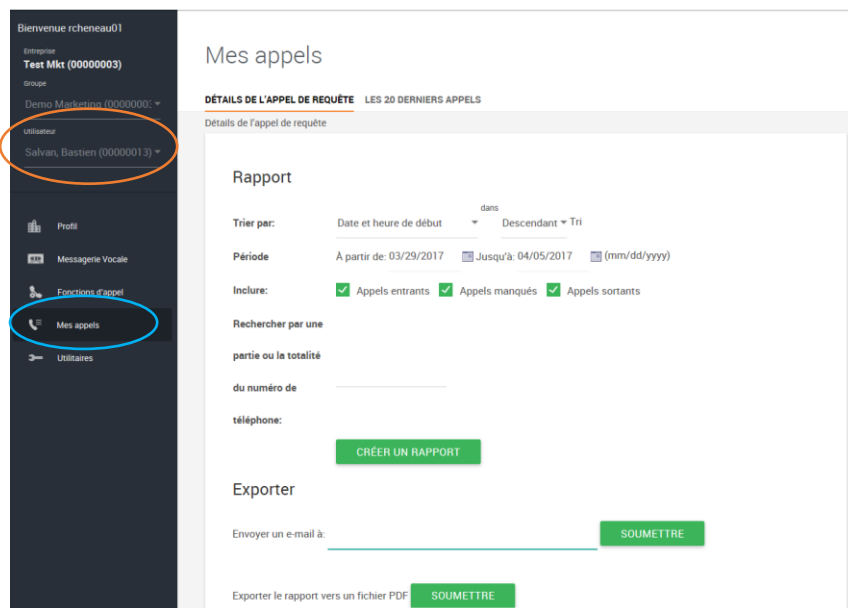
Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer vos signaux lumineux de ligne occupée via l'onglet « [Tableau des postes occupés](#) »

- Recherchez un ou plusieurs utilisateurs dans la base de données, puis ajoutez le/les en « [utilisateurs surveillés](#) » pour les assigner aux touches de supervision.

## Plans d'appels d'un utilisateur

Vous pouvez selon les mêmes règles que le [barring de groupe](#), paramétrer des plans d'appels utilisateurs de façon différenciée via le menu de [gestion des appels utilisateurs](#).

## Journal d'appel sur le poste informatique



En sélectionnant un **utilisateur**, vous pouvez via l'onglet « **mes appels** » accéder à son journal d'appel.

Il vous est alors possible de :

- Visualiser le journal d'appel via une recherche de type d'appel, date, ou numéro de téléphone
- Exporter une partie ou la totalité de votre journal d'appel en PDF ou CSV
  - Une fois le rapport créé vous pouvez l'envoyer directement par mail en remplissant le champ correspondant.
- Visualiser les 20 derniers appels

## Parcage d'appels

Cette partie est abordée dans les [fonctionnalités liées aux terminaux](#).

## Gestion des numéros en cas de sinistre

En cas d'incident sur un site ou sur un terminal, il vous est possible de rediriger automatiquement les appels vers des numéros de secours.

Pour cela, sélectionnez le **site** concerné, et cliquez sur l'**onglet de réacheminement** du bandeau de sélection.

Vous pourrez ensuite gérer les transferts de tous les utilisateurs du site regroupés sur une seule page, en renseignant un ou plusieurs numéros de votre choix dans le **champ de réacheminement de numéros**.

Réacheminement lors de sinistre

IDENTIFIANT UTILISATEUR	NOM	NUMÉRO	RÉACHEMINER LE NUMÉRO
00000001	Cheneau, Rémi	+33-181897700	<input type="text"/>
00000014	Ligne UC, Utilisateur2	+33-181897700	<input type="text"/>
00000013	Salvan, Bastien	+33-181897702	<input type="text"/>

ENREGISTRER

Droits d'auteur & copie; 2006-2016 BouyguesTelecom.



Le service s'active automatiquement lorsque le poste téléphonique de la ligne est déconnecté : suite à un incident sur le site (l'ensemble des postes du site de sont plus joignables), sur le poste, ou simplement si le poste a été débranché.

## Indicateur d'appels manqués

Vous pouvez consulter la liste des appels manqués via l'outil de [journal d'appel](#), en suivant le modèle d'export du journal.

## Pont de conférence audio

Cette fonctionnalité est en cours d'implémentation sur nos portails. Retrouvez dans ce document toutes les informations relatives au paramétrage d'un pont de conférence prochainement.

## Annuaire partagé des postes

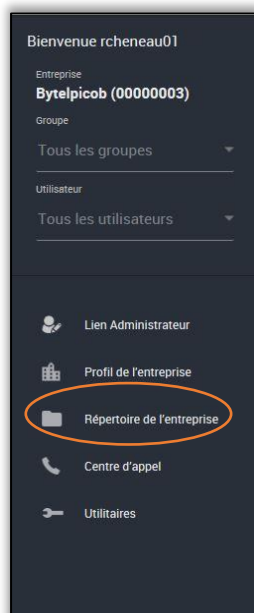
L'annuaire d'entreprise (partagé) : il s'agit de l'annuaire partagé par tous les utilisateurs, peu importe le groupe auquel ils appartiennent. Celui-ci est commun et accessible à tous les collaborateurs.

Les postes sans-fil et standardiste sont munis d'un annuaire partagé entre les postes, permettant d'appeler directement les correspondants habituels de votre société.

Les contacts de l'annuaire partagé sont ajoutés depuis l'application de gestion. Toute modification est immédiatement appliquée à l'ensemble des postes

## Liste des contacts de l'annuaire partagé

- Visualiser l'annuaire
- Rechercher un contact



Pour accéder à cette section, cliquez sur **le répertoire de l'entreprise** sur la liste de sélection du bandeau gris à gauche de votre écran d'accueil.

L'interface présente la liste des contacts déjà renseignés dans l'annuaire (le cas échéant). Sont indiqués le nom/prénom et le numéro long associé au contact, ainsi que les numéros courts, mobile, email, département, et identifiants.

Vous pouvez :

- Afficher l'ensemble des contacts de l'entreprise via le « **Sommaire du répertoire de l'entreprise** ». Vous pouvez également l'enregistrer en PDF. Cela affiche les noms, numéros, numéros courts, numéros de mobile, adresse de messagerie, identifiant et département des utilisateurs.
- Visualiser les fiches contacts détaillées via les « **Détails du répertoire de l'entreprise** ». Vous pouvez également l'enregistrer en PDF. Cela affiche la totalité des informations utilisateurs renseignées sur leur fiche.

Il existe 2 méthodes de recherche d'un contact :

Choisissez le [filtre de recherche](#) en cliquant sur « [Nom de famille](#) » et le type de recherche avec l'onglet « [Commence par](#) ». Une fois le filtre (Nom, Prénom ou Numéro de téléphone) et le type (Commence par, Contient, Egal à) choisis, entrez dans champs vide votre recherche et initiez en cliquant sur le bouton vert associé.

## Répertoire de l'entreprise

**RÉPERTOIRE DE L'ENTREPRISE**

Répertoire de l'entreprise

[Sommaire du répertoire de l'entreprise](#)    [Détails du répertoire de l'entreprise](#)  
[Sommaire du répertoire de l'entreprise - PDF](#)    [Détails du répertoire de l'entreprise - PDF](#)

Nom de famille    ▼ Commence par    ▼    RECHERCHE

NOM	NUMÉRO	POSTE	PORTABLE	ADRESSE DE MESSAGERIE	DÉPARTEMENT	IDENTIFIANT DU GROUPE
Ligne Fixe, Utilisateur 2	0181897707			0181897707@centrex.bouyguestelecom.fr		00000007
Ligne Fixe, User1	0181897706			0181897706@centrex.bouyguestelecom.fr		00000007
Ligne UC, Utilisateur2	0181897703			0181897703@centrex.bouyguestelecom.fr		00000003

L'interface va chercher les contacts contenant la chaîne de caractères précisée.

Vous pouvez également, depuis n'importe quelle page ouverte de l'outil gestionnaire via l'onglet « [loupe](#) » (en haut à droite de la page), lancer une recherche similaire en utilisant le filtre de son choix. Cette recherche permet également de trouver un groupement d'appel.

**Recherche** X

Trouver Les modèles de recherche peuvent contenir des caractères génériques (?)

Utilisateur Avec:

Numéro de téléphone:    Identifiant utilisateur:

Prénom:    Identifiant du groupe:

Nom de famille:    Département:

**Astuce :** Pour associer **des utilisateurs virtuels** ou **des numéros de remplacement**, saisir un Numéro de téléphone complet et laisser tous les autres critères de recherche en blanc ou entrez 'N'importe quel'.

RECHERCHE

## Ajout d'un contact

L'ajout de contacts personnels s'effectue directement depuis un poste téléphonique.

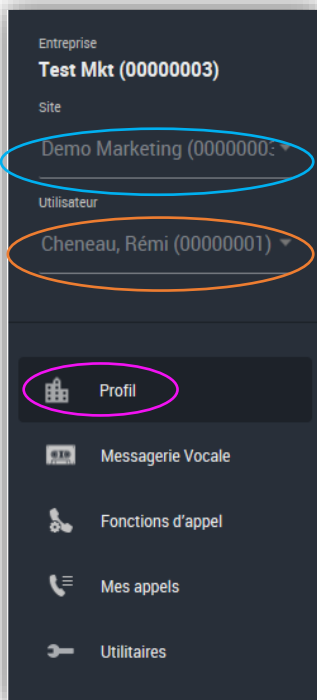
## Modifier ou supprimer un contact



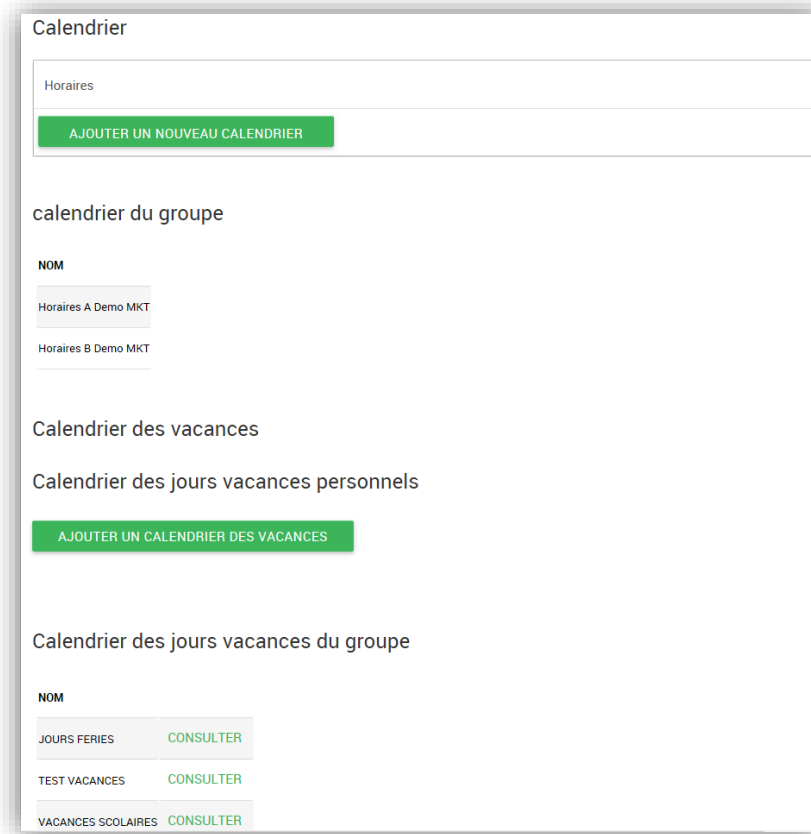
Vous ne pouvez pas supprimer vous-même de contact dans l'annuaire d'entreprise. Ce dernier répertorie la totalité de vos utilisateurs. La modification ou la suppression d'un utilisateur sur cet annuaire passe par le support client, avec la demande de suppression d'un compte, ou le changement d'un collaborateur associé à un compte utilisateur.

## 3. Gestion des calendriers personnels (UCPORTAL)

Il s'agit de la même démarche que les [calendriers de groupe](#), appliqués seulement à un utilisateur. Notez que chaque utilisateur peut lui-même modifier son calendrier et ses horaires.



Pour cela, sélectionnez le [groupe d'appartenance](#), ou directement [l'utilisateur](#) souhaité. Puis rendez-vous dans son [profil](#).



Vous trouverez en descendant sur la page de profil utilisateur la section dédiée aux calendriers, d'où vous pourrez créer des calendriers horaires ou de vacances selon la même [démarche](#) que les calendriers de groupe, ainsi que consulter les calendriers appliqués au groupe d'appartenance de l'utilisateur sélectionné.

## 4. Fonctionnalités activables sur les terminaux

Certaines fonctionnalités d'appels sont activables depuis les terminaux uniquement, d'autres peuvent être gérées à la fois depuis le poste téléphonique et depuis le portail UCPORTAL, présentées dans ce guide précédemment.

Voici les fonctions disponibles depuis le poste uniquement :

- Ne pas déranger (NPD)
- Ajout de contacts personnels
- Comportements spécifiques à des contacts
  - Sonnerie personnalisée
  - Protocole de contact (SIP / H323)
  - Renvoi vers la messagerie
  - Transfert vers un autre numéro
- Parcage d'appel
- Conférence à 3
- Transfert d'appel
- Transfert d'appel avec consultation

Voici les fonctions disponibles sur le poste et paramétrables également sur UCPORTAL :

- Renvoi d'appel permanent
- Renvoi d'appel sur absence
- Renvoi sur occupation
- Supervision de lignes

## 5. Messagerie vocale

La messagerie vocale est personnelle et est accessible et paramétrable depuis un compte utilisateur uniquement.

## 6. Web to fax / fax to mail

Cette fonctionnalité est réservée aux comptes utilisateurs via la VMS.  
Pour souscrire à cette option, rapprochez-vous du support client.

# PARTIE 4: SECURITE, PROTECTION ET

## PREREQUIS D'INSTALLATION

- [Règles de sécurité et protection contre la fraude](#)
- [Prérequis d'installation LAN](#)
- [Réutilisation d'un LAN préexistant](#)

### 1. SECURITE ET PROTECTION CONTRE LA FRAUDE



### 2. PREREQUIS D'INSTALLATION (LAN)

#### Pour un site de moins de 20 postes IP

Nous vous proposons une solution complète et clé en mains pour l'installation de votre téléphonie, à 30€/mois incluant :

- La location d'un switch 24 ports PoE pour le raccordement de vos postes IP (Polycom).
- L'installation et la configuration de l'équipement par Bouygues Telecom
- Une maintenance du Switch avec une GTR 4h.

\*Offre limitée à un site mono-local technique

\* Les prestations de câblage pour le raccordement des postes restent à votre charge, ou pourront être réalisés par le prestataire Bouygues Telecom. (Voir [tarif catalogue](#)).

#### Pour un site de plus de 20 postes IP

#### Pour un site déjà équipé d'un LAN

Si vous bénéficiez d'un Switch PoE configuré en mode Trunk, notre solution fonctionne sur votre infrastructure actuelle, si les paramètres suivants sont respectés :

Il vous suffit donc de :

- Fournir les prises de raccordement LAN pour l'ensemble des postes IP de l'installation
- Mettre en place un VLAN dédié à la ToIP sur l'ensemble de votre LAN (par défaut, VLAN 2 tagué 802.1g)

Si votre Switch n'est pas PoE, vous pouvez utiliser les blocs d'alimentation pour vos postes VVX fournis avec les terminaux de votre solution de communications unifiées.



# PARTIE 5 : MODIFICATIONS DE PARC ET SUPPORT

## Ligne dormante (Support)

Notre solution vous permet de mettre vos lignes en sommeil. Cela signifie que vous pourrez bénéficier d'une tarification avantageuse (0,50€/mois) pour des lignes non exploitées.

Vous pourrez toujours recevoir des appels entrants, mais les lignes en sommeil ne pourront émettre d'appels sortants. Rapprochez-vous du support client pour la gestion de cette option sur vos lignes.



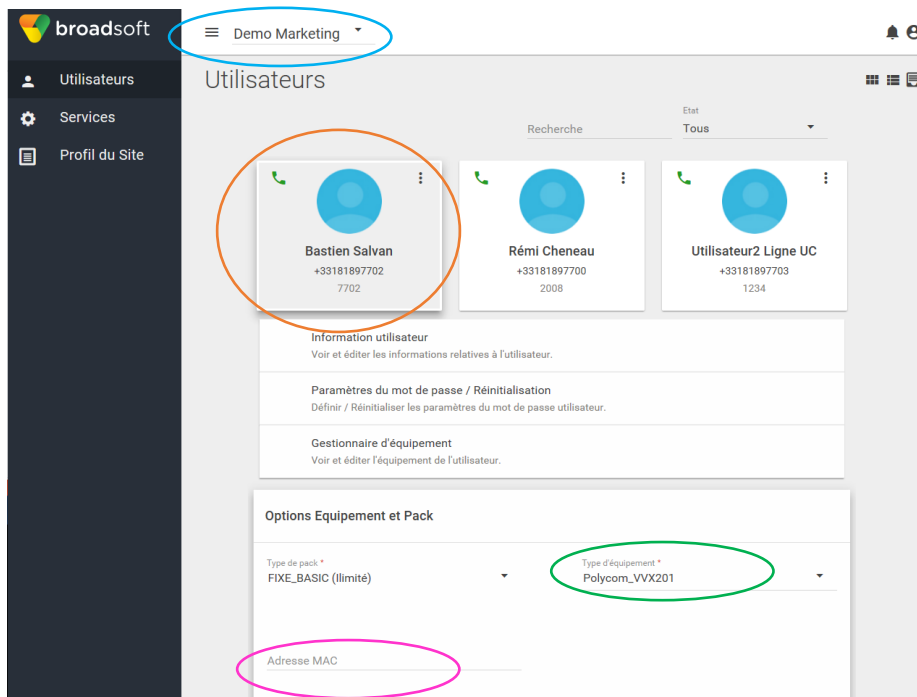
L'option de ligne dormante n'est effective que pour une activation d'un cycle de facturation complet sur le numéro concerné.

## Appairage MAC (UCEP)

Si vous réalisez vous-même l'ajout d'un poste téléphonique, vous devez procéder à l'appairage de la Mac Adresse.

Pour cela récupérez les 12 caractères (chiffres et lettres) inscrits sur le carton d'emballage de votre terminal. Vous devez renseigner cette suite sur le **portail UCEP**, en sélectionnant le **site** sur lequel le téléphone est raccordé, et l'**utilisateur** auquel vous souhaitez assigner le terminal.

Entrez la **Mac Adresse** dans le **champ dédié**, puis **renseignez le modèle** correspondant à votre poste.



Lors de l'appairage, vérifiez que les nom et prénom de votre utilisateur ne comportent pas d'accent ni de caractères spéciaux. Cela remonterait une anomalie et empêcherait l'activation du poste.

## GLOSSAIRE

**Bandeau / Barre des tâches** : Il s'agit sur votre interface de gestion du bandeau gris présentant les différents onglets de paramétrage ([zone orange figure 1](#))

**Champ** : espace vide de formulaire à remplir

**CSV** : Comma Separated Values, un fichier texte de données séparées par des points virgules

- Exemple de répertoire CSV : Dupont ; Martin ; numéro de téléphone

**GTR** : Garantie de Temps de Rétablissement. Il s'agit du délais pour lequel Bouygues Telecom s'engage à rétablir un service.

**ID** : Sigle signifiant « Identification » ou « Identifiant »

**Interface** : On parle ici de l'interface de gestion, la page web d'administration de la solution à laquelle ce guide est dédié.

Plateforme

Application

**LAN** : Local Area Network, le réseau local qui relie vos postes entre eux.

**VLAN** : Il s'agit d'un LAN virtuel, remplissant les mêmes fonctions, en facilitant l'architecture physique de votre installation. Dans le cas de notre offre on parle de VLAN 2, signifiant que l'architecture est définie par l'appairage de la Mac Adresse, effectuée par nos soins.

**Onglet** : Etiquette de navigation sur l'interface, on parlera ici des onglets de sélection au niveau du bandeau, ou en haut de page. ([zone bleue figure 1](#) ; [figure 2](#))

**PDF** : Portable Document Format, il s'agit d'un format de fichier respectant la mise en forme de création quel que soit le logiciel ou système d'exploitation du poste utilisé, correspondant à l'extension .pdf

**SIP** : Protocole de communication de transmission de la voix sur IP.

**H323** : Protocole de communication de transmission de la voix sur IP.

**Switch PoE** : Il s'agit d'un commutateur (boîtier) assurant l'alimentation électrique d'équipements PoE, par voie ethernet.

**Terminal** : Nous parlons dans ce guide des terminaux téléphoniques : les téléphones fixes.

**ToIP** : Telephony over Internet Protocol. Correspond à une architecture réseau et maintenance simplifiée par l'unification des circuits voies et données, permettant de gérer la téléphonie comme un réseau.

**Utilisateur** : L'utilisateur est un membre de l'organisation utilisant la solution ayant un besoin en téléphonie, et donc apparaissant dans l'interface afin de gérer ses options de téléphonie. On distingue 2 types d'utilisateurs :

- Utilisateur simple : Il peut sur l'interface modifier certaines options de sa téléphonie uniquement (se référer au [guide utilisateur](#))
- Administrateur : Il peut sur l'interface modifier les options de téléphonie de n'importe quel utilisateur

Figure 1 : code couleur

Ce guide est rédigé avec un code couleur pour vous guider pas à pas.

Un texte en couleur renvoi à une action encadrée de la même couleur sur une image située à côté ou au-dessous du paragraphe.

Un texte en bleu et entre guillemet : « paramètres » appelle à une action non encadrée dans l'impression d'écran associée.

Un texte en [bleu](#) souligné correspond à un renvoi vers une autre partie du document où un autre fichier, cliquez simplement dessus pour y accéder.

Figure 2 : bandeau portail d'accueil et onglet

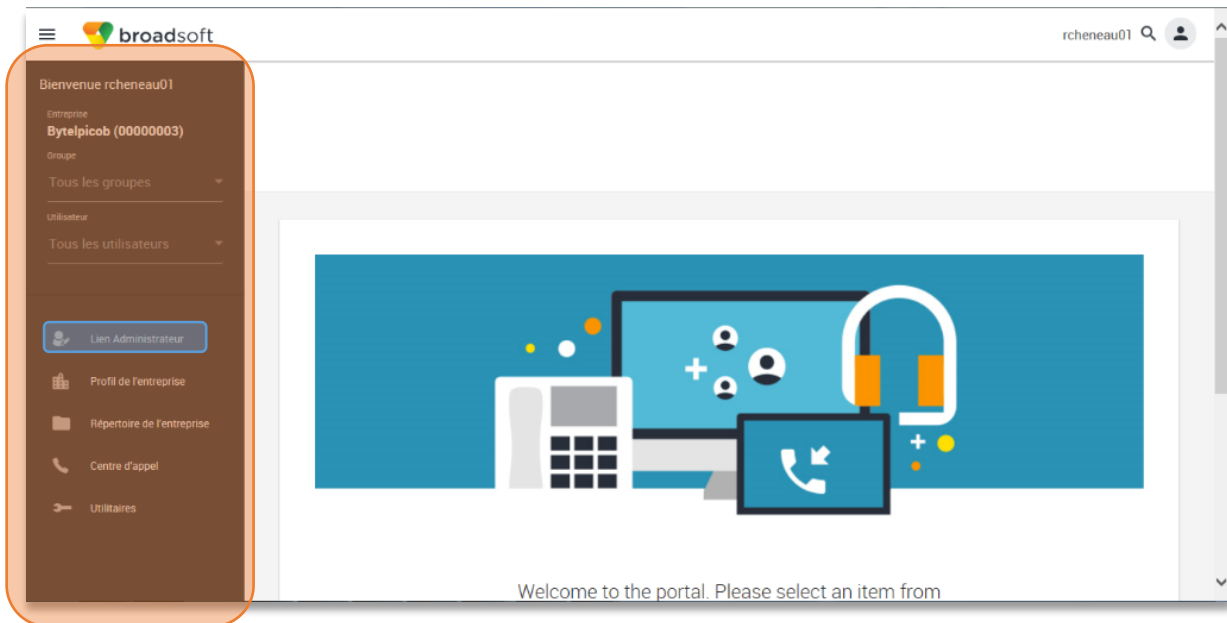


Figure 3 : exemple de page de l'interface de gestion présentant un menu de sélection

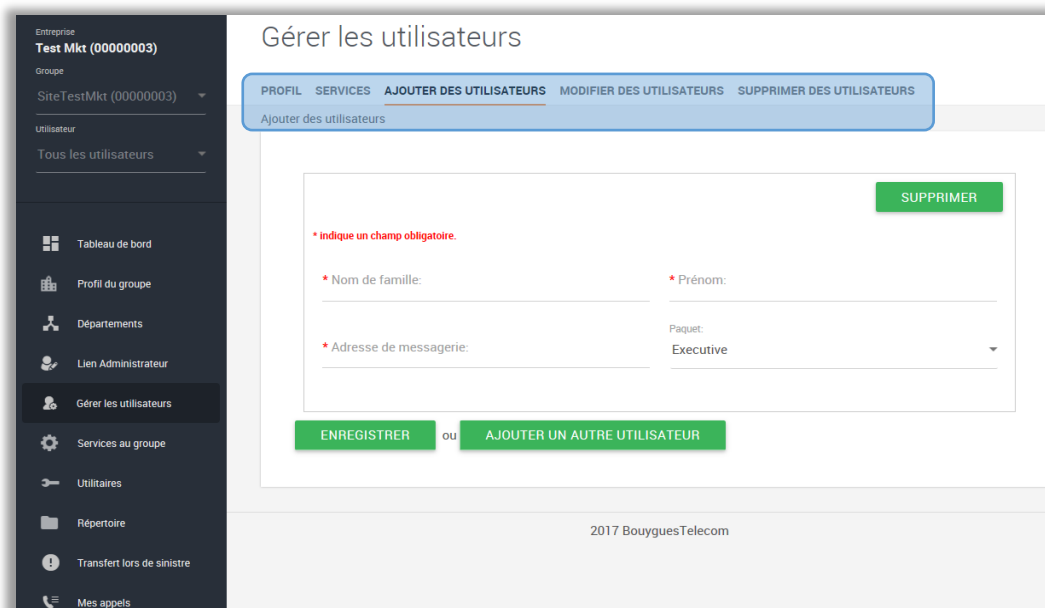







Figure 4 : code des pictogrammes

Pictogramme	Signification
	Réseau et sécurité
	Conseil
	Paramétrage
	Point d'attention
	Information