SFR BUSINESS

BUSINESS

POLY VVX450

GUIDE UTILISATEUR

PACK BUSINESS ENTREPRISES

JANVIER 2020

JANVIER 2020

Ce document et les informations qu'il contient sont la propriété d'Altice France. Il ne doit pas être utilisé à d'autres fins que celles pour lequel il a été établi et transmis. Il ne peut être ni reproduit ni divulgué à des tiers, en tout ou partie, sous quelque forme que ce soit, sans l'accord préalable exprès et écrit du groupe.

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT

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

01 **PRÉSENTATION GÉNÉRALE** 03
VOTRE POSTE VVX450

02 **PASSER ET RECEVOIR DES APPELS** 12
ET TOUS VOS SERVICES DE GESTION D'APPELS

03 **PRÉPARER ET SUIVRE VOS APPELS** 22
JOURNAL, ANNUAIRES, MESSAGERIE, GROUPES D'APPELS, TOUCHES DE SUPERVISION

04 **CONFIGURATIONS** 30
APPELS ENTRANTS ET TÉLÉPHONE

01

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

VOTRE POSTE VVX450

SFR BUSINESS

1 DESCRIPTION DU POSTE VVX450



2 EXTENSION DU POSTE VVX450

EXTENSION VVX EM 50 :

1. **Montage**
   Se branche sur le port USB
   Possède son propre pied
2. **Démarrage**
   Aucune manipulation particulière. L'extension peut même être ajoutée téléphone allumé, elle prend immédiatement les lignes programmées au-delà de 11.
3. **Nombre de touches**
   30 touches réparties de part et d'autre de l'écran
   3 touches de pagination en bas de l'écran
4. **Nombre total de lignes programmables avec l'extension :**
   11 lignes sur le poste qui perd alors sa pagination
   90 lignes sur l'extension
   101 lignes programmables au total
   Attention : une ligne peut superviser 45 autres lignes au maximum.



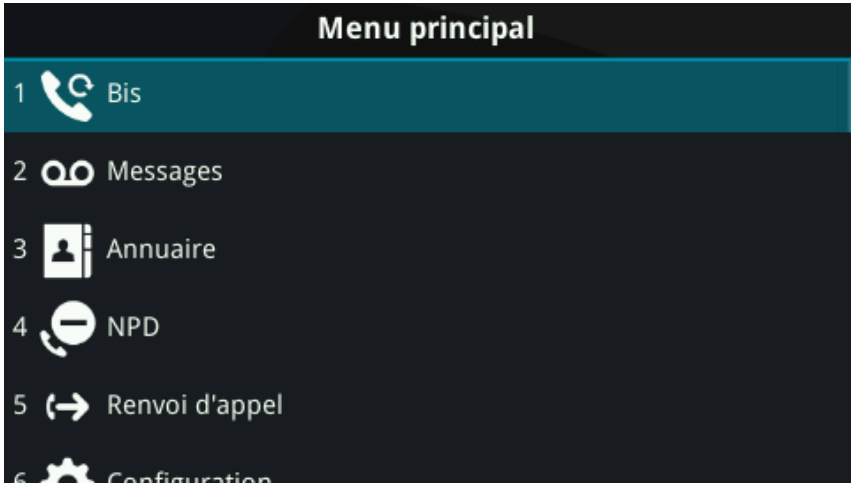
3 LES DEUX ÉCRANS PRINCIPAUX
BOUTON « HOME »

Le bouton Home permet de basculer alternativement de l'écran d'appel au menu principal

ECRAN D'APPEL



MENU PRINCIPAL

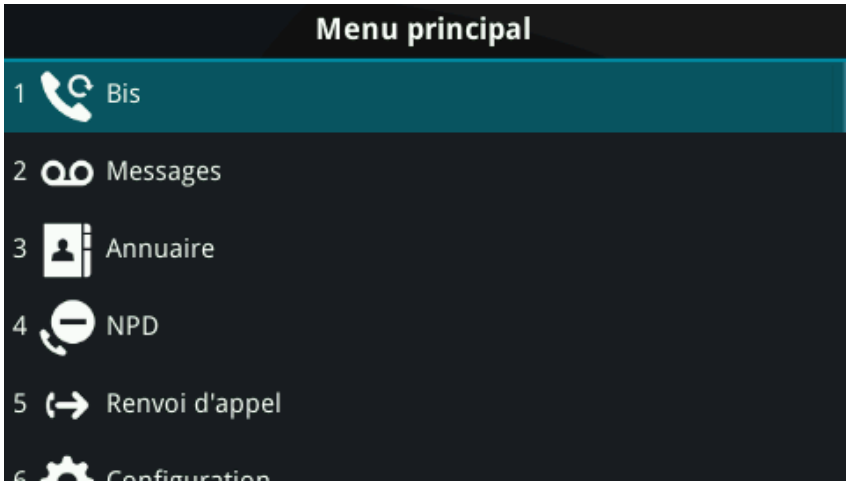


4 MENU PRINCIPAL
DESCRIPTION

MENU PRINCIPAL

Accès : par le bouton Home 

1. **Bis**
   Pour appeler le dernier numéro appelé
2. **Messages**
   Pour accéder à la messagerie vocale directement sans numéroter le 123
3. **Annuaires**
   Pour accéder à l'annuaire d'entreprise (voir plus loin l'utilisation)
   C'est la même fonctionnalité que celle du menu contextuel
4. **NPD**
   Bouton « ne pas déranger »
   C'est la même fonctionnalité que celle du menu contextuel
   La sélection du menu active ou désactive directement la fonction NPD
5. **Renvois d'appel**
   Pour accéder à la configuration des renvois d'appel – accessible aussi depuis les touches de menu contextuel (voir plus loin l'utilisation)
6. **Configuration**
   Pour configurer le poste et personnaliser son utilisation



5 MENU 6 ⚙ CONFIGURATION
SYNTHÈSE DES CONTENUS

Accès : depuis le menu principal

1. **Configuration de base**

   Personnalisation du fonctionnement du téléphone - item 1 à 7

   Préférences, sonnerie, verrouillage etc … (voir le chapitre des fonctions de configuration)

   Configuration et dépannages de base - avec en particulier

   8 Mettre à jour la configuration (charge la configuration du poste depuis le réseau)

   9 Redémarrer le téléphone

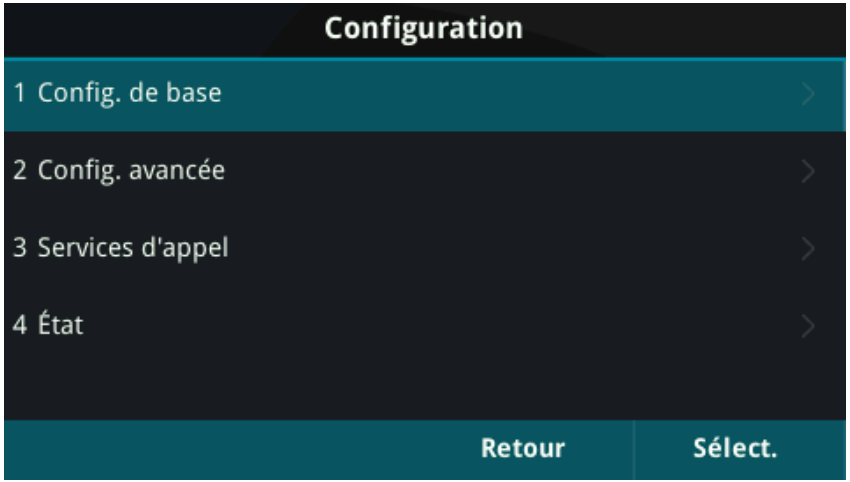
   11 Configuration réseau / Menu Ethernet / Menu VLAN

   12 Restaurer les paramètres par défaut

2. **Configuration Avancée**
   Accessible avec le mot de passe de l'utilisateur (123 par défaut). Permet de changer le mot de passe réinitialiser le téléphone.

3. **Service d'appel**
   Donne un accès détaillé à tous les services d'appel « Ne pas déranger », « Renvois d'appel » (redondant avec le menu principal) et « Groupes d'appel »

4. **Etat**
   Pour les experts, permet de vérifier ce qui est techniquement configuré pour la ligne et pour le téléphone (identités, url des plateforme techniques, version logicielles …) et de réaliser des diagnostiques.



6 ECRAN D'APPEL
DESCRIPTION

AFFICHAGE TÉLÉPHONE AU REPOS

Accès : par le bouton Home

Ligne utilisateur : affiche le numéro de ligne et le nom du titulaire.

- ✓ Apparence d'une ligne de poste connectée au réseau sans groupe d'appel
- ✓ Apparence d'une ligne de poste avec groupe d'appel et connectée au groupe
- ✓ Apparence d'une ligne de poste avec groupe d'appel et non connectée au groupe

Ligne supervisée : affiche le nom du titulaire de la ligne supervisée. L'icône change d'aspect selon l'état de la ligne

Touche de raccourci : affiche le nom donné à la touche de raccourci

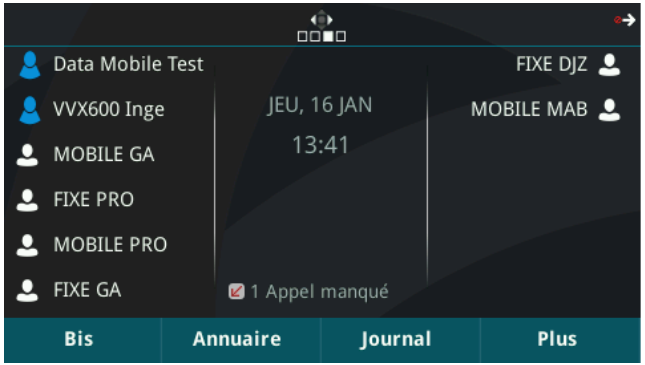
Pagination : le carré blanc indique sur quelle page est situé le téléphone (voir détail page suivante)

Menu contextuel : voir p.10





Ecran d'appel p.1
Avec touches de supervision



Ecran d'appel p.2
Avec touches de raccourcis

7 ECRAN D'APPEL
UTILISATION DE LA PAGINATION

L'écran d'appel peut être décliné sur 4 pages.

Pour naviguer d'une page à l'autre, utiliser les touches gauche (reculer) et droite (avancer) des touches de navigation.
Chaque page peut contenir jusqu'à 12 lignes configurables (raccourci ou supervision), soit en tout **47 lignes configurables** (la 1ere étant la ligne du poste).
Les lignes sont utilisables grâce aux douze touches de ligne qui leurs font face à gauche et à droite de l'écran.

La page affichée est indiquée dans le repère de page en blanc.
Lorsqu'une ligne supervisée reçoit un appel alors que la page qui la contient n'est pas affichée, celle-ci apparaît en rouge.

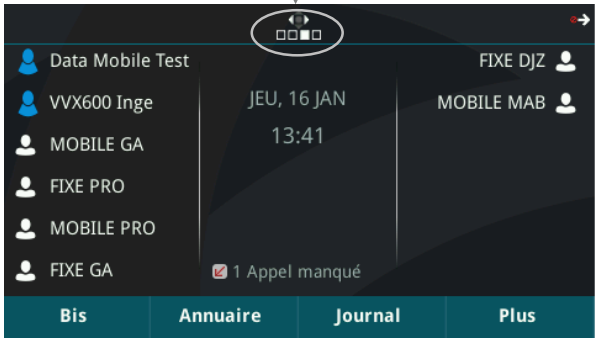
Repère de page



Repère de page



Repère de page



8 ECRAN D'APPEL
LISTE DES MENUS CONTEXTUELS TÉLÉPHONE AU REPOS

Le menu contextuel en bas de l'écran n'apparaît que sur l'écran d'appel. Il est utilisable grâce aux touches de menu contextuel situées juste sous l'écran. Le menu se modifie automatiquement en fonction du contexte. Par exemple, lorsque l'utilisateur déconnecte sa ligne de son groupe d'appel, le bouton Disponible/Non Disp. disparaît. Il est totalement différent en cours d'appels durant lesquels il permet de gérer les appels (voir plus loin : raccrocher, mise en attente, transfert d'appel …)







Bis
Rappel du dernier numéro appelé

Annuaire
Accès direct à l'annuaire d'entreprise

Journal
Accès au journal d'appel.
Consultation
Tri, gestion

Plus
Accès aux menus contextuels suivants

Renvoi
Accès au menu d'activation désactivation des renvois d'appel

NPD
Activation désactivation de la fonction ne pas déranger

Non disp. Disponible
Pour gérer sa disponibilité lorsque la ligne est connectée à son groupe d'appel

Dcnx Grp Cnx Grp
Pour se connecter ou se déconnecter à son group d'appel

NParc
Pour déparquer un appel parqué

Verrouillage
Pour verrouiller le téléphone

Plus
Retour aux premiers menus

02

PASSER ET RECEVOIR DES APPELS

ET TOUS VOS SERVICES DE GESTION D'APPEL

SFR BUSINESS

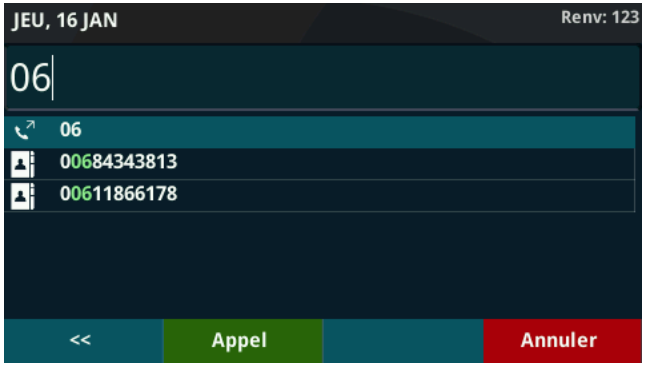
1 PASSER UN APPEL
COMPOSER - CHOISIR UN NUMÉRO

COMPOSITION A L 'AIDE DU CLAVIER NUMÉRIQUE

Pour toute séquence numérique entrée, le poste propose toutes les touches de raccourci, les touches de supervision et les entrées du journal d'appel dont le numéro contient cette séquence. Elle s'affiche en vert. Plus la séquence est longue, plus le choix est précis.

Il est ensuite possible de choisir un des numéros proposés à l'aide des touches de navigation sans avoir à entrer la totalité du numéro.

<< Permet de corriger la saisie



Composer un numéro

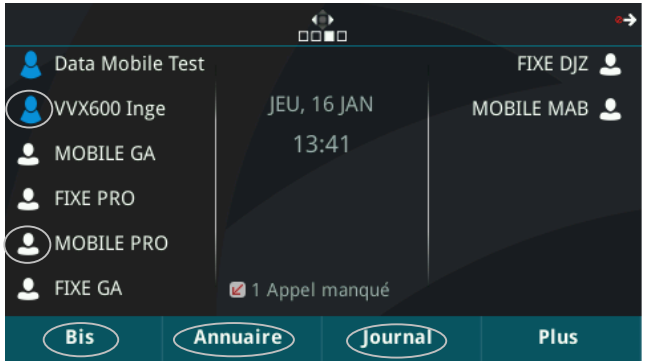
UTILISER DES NUMÉROS PRÉ ENREGISTRÉS

Touches programmées :

Touches de supervision

Touches de raccourci

Presser la touche de ligne correspondantes dans le bon écran pour passer l'appel.



Menu contextuel :

Bis Recompose le dernier numéro appelé

Annuaire Permet de choisir une ligne dans l'annuaire d'entreprise

Journal Permet de choisir un numéro à partir du journal d'appel

2 PASSER UN APPEL
LANCER L'APPEL

COMBINÉ RACCROCHÉ

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

Appel — Composer un numéro puis presser « Appel » dans le menu contextuel.

Appel — Choisir la ligne d'un collaborateur à partir de l'annuaire ou choisir un numéro dans le journal d'appel et presser « Appel » dans le menu contextuel

Touches programmées : Presser une touche de supervision ou de raccourci lance directement l'appel

Casque : Pour passer un appel avec le casque, lancer l'appel et presser le bouton casque. Il s'illumine automatiquement en vert. Le presser à nouveau, met fin à l'appel. Mais il reste clignotant et alors tous les appels combiné raccroché, passent par le casque.

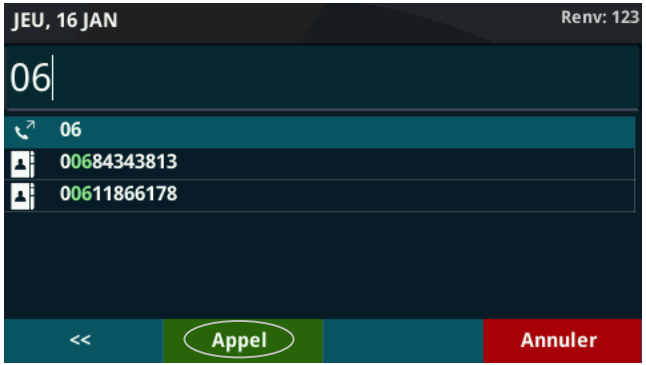
Pour désactiver le casque, presser une nouvelle fois le bouton casque.

COMBINÉ DÉCROCHÉ

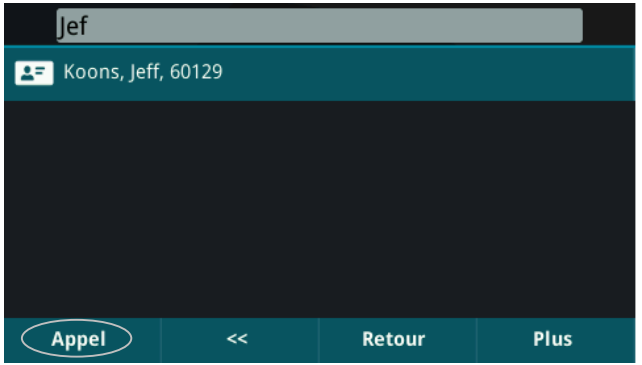
Dans ce cas, les appels passent pas le combiné.

Composer un numéro : utiliser le menu contextuel « Appeler » ou au bout de 6s, si la touche n'est pas actionnée, l'appel se lance automatiquement.

Touches de ligne, annuaire, journal : même utilisation que combiné raccroché.



Lancer un appel
en composant un numéro



Lancer un appel
à partir de l'annuaire

3 RECEVOIR UN APPEL
DÉCROCHER ET RÉPONDRE

ALERTE APPEL ENTRANT

Le téléphone sonne (même si le casque est activé). La led de la touche correspondant à la ligne du poste clignote en vert.

L'écran est d'abord entièrement occupé par l'appel entrant, puis l'appel s'affiche sous la forme d'un encart avec les informations disponibles du correspondant :

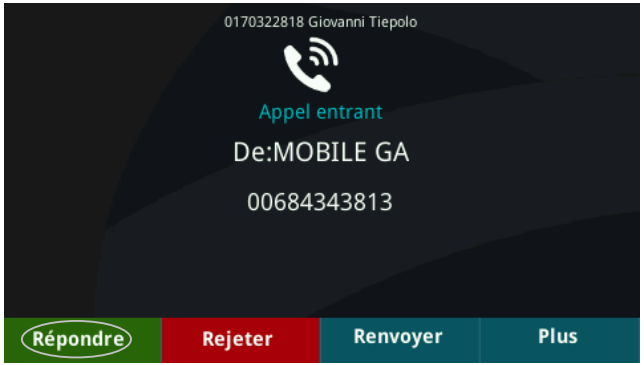
- ❑ S'il fait partie de l'entreprise : Nom – Prénom – numéro privé
- ❑ Si c'est une touche de raccourci : Nom et numéro public
- ❑ Si le numéro est inconnu : numéro public

RÉPONDRE À L'APPEL

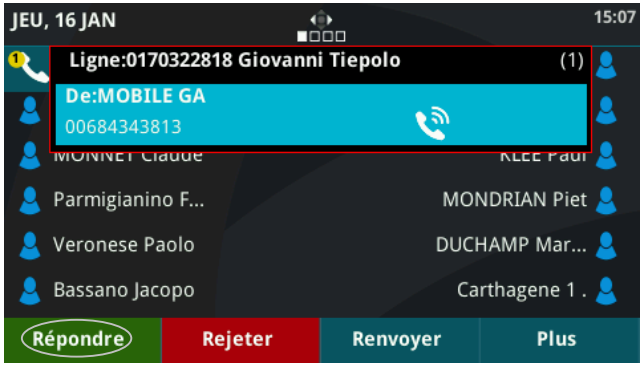
Menu contextuel : « Répondre » démarre l'appel en haut-parleur

Décrocher : Décrocher le combiné démarre l'appel dans le combiné

Casque : presser le bouton casque démarre l'appel dans le casque



Appel entrant



Appel entrant sous forme d'encart

4 RECEVOIR UN APPEL
NE PAS RÉPONDRE

MENU CONTEXTUEL

Alors que le téléphone sonne suite à un appel entrant, il est possible de faire les actions suivantes :

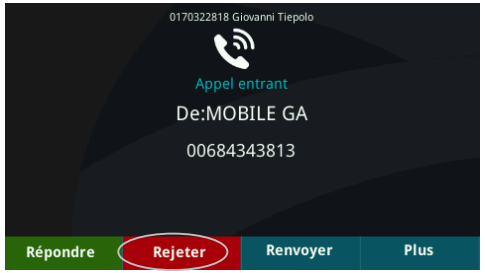
- ❑ « Rejeter » bascule l'appel entrant sur le « renvoi sur occupation » s'il a été programmé (en générale, vers la messagerie)
- ❑ « Renvoyer » permet de rediriger l'appel directement vers un autre numéro sans qu'il soit nécessaire de décrocher l'appel. On parle aussi de diversion d'appel.
  Fonction disponible uniquement sur des postes en lien dédié (raccordés via une box PBE).
- ❑ « Ignorer » : inhibe la sonnerie en laissant l'appel sans réponse

PAS D'ACTION

Au bout de 6 sonneries l'appel est basculé sur le « renvoi sur non réponse » s'il a été programmé.

APPELS MANQUÉS

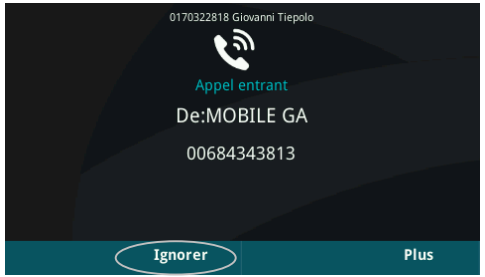
ils sont visibles sur l'écran d'appel. Les appels rejetés ne sont pas considérés comme des appels manqués.



Appel entrant



Renvoyer l'Appel



Ignorer l'Appel



Appel manqué

5 GÉRER UN APPEL EN COURS

ECRANS ET MENU CONTEXTUEL

AFFICHAGES

Vue Appel en cours : affiché par défaut

Vue lignes : correspond aux écrans d'affichage des lignes supervisées et des touches de raccourci.

Pour passer d'une vue à l'autre :

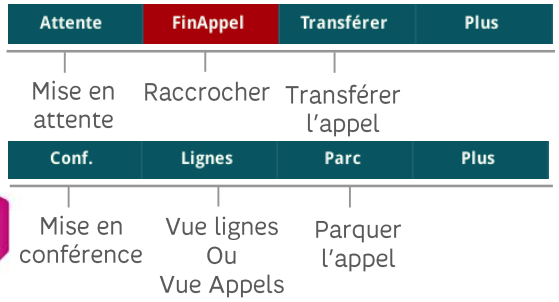
Bouton home en cours d'appel

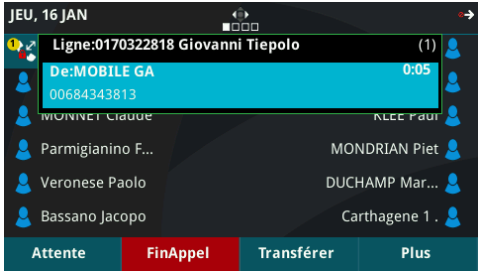
Ou

Menu contextuel : faire « Plus » puis

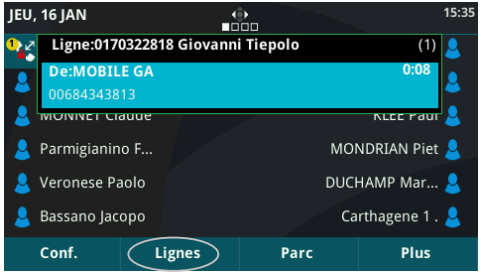
- ❑ Si vue appel : « Lignes »
- ❑ Si vue lignes : « Appels »

MENU CONTEXTUEL









Vue appel en cours



Vue lignes



- ✓ La vue ligne permet de naviguer d'une page à l'autre.
- ✓ La page en cours est matérialisée par le carré blanc.
- ✓ L'appel en cours de la ligne est matérialisé par un carré rouge.

6 GÉRER UN APPEL EN COURS
MISE EN ATTENTE – APPELS MULTIPLES

MISE EN ATTENTE

Bouton pause en cours d'appel
Ou Menu contextuel : « Attente »

- ✓ L'appel est visualisé comme étant en pause
- ✓ Le correspondant est flagué en « Signal d'appel »
  Il entend alors une musique d'attente

Menu contextuel pour un appel en attente :

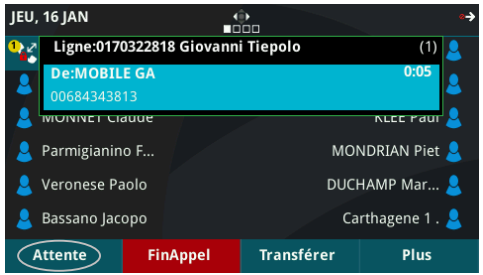
- ❑ « Nv Appel » : passer un autre appel
- ❑ « Annuaire » : passer un autre appel à partir de l'annuaire
- ❑ « Reprendre » : reprendre l'appel
- ❑ « Parc » : parquer l'appel
- ❑ « Transférer » : transférer l'appel
- ❑ « conf. » : ajouter un correspondant à l'appel en cours

REPRENDRE L'APPEL

Bouton pause
Ou Menu contextuel : « Reprendre »

APPELS MULTIPLES

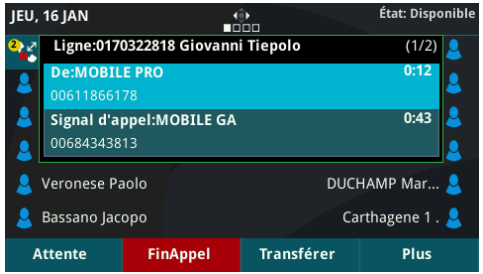
- ✓ 20 appels simultanés maximum
- ✓ Le nombre d'appels est visible sur fond jaune à gauche
- ✓ La vue Appels donne la liste des appels – appel en cours en tête
- ✓ Chaque appel peut être sélectionné avec les touches de navigation



Appel en cours



Appel mis en attente



2 Appel en cours



3 Appels en cours

7 GÉRER UN APPEL EN COURS
TRANSFERT D'APPEL

DÉMARRER LE TRANSFERT

Bouton Transfert en cours d'appel
Ou Menu contextuel : « Transférer »

Le correspondant entend alors une musique d'attente.

La ligne vers laquelle on veut transférer l'appel, peut être appelée :

- ❑ À partir des lignes préenregistrées (supervision ou raccourci), choisir une ligne à l'aide des touches de navigation puis presser la touche de ligne correspondante.
- ❑ En composant un numéro et en faisant « Appeler »

TRANSFÉRER L'APPEL

- ❑ Si le mode est « Transfert dirigé » : Le 2d appel doit être établi pour transférer l'appel

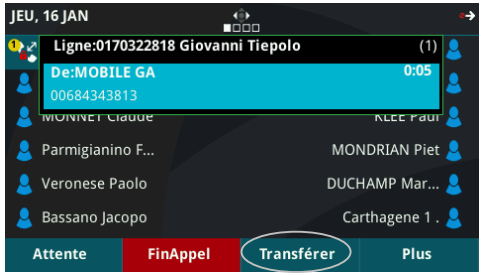
Bouton transfert pour transférer l'appel
Ou Menu contextuel : « Transférer »

- ❑ Si le mode est «Transfert à l'aveugle» : alors il s'effectue dès que la 2d ligne est appelée et aucune action n'est nécessaire.

CHOISIR LE MODE DE TRANSFERT

Configurer le mode de transfert par défaut :
Dans le menu > 6 configuration/1 Config. De base/1 Préférences/11 Type de transfert par défaut

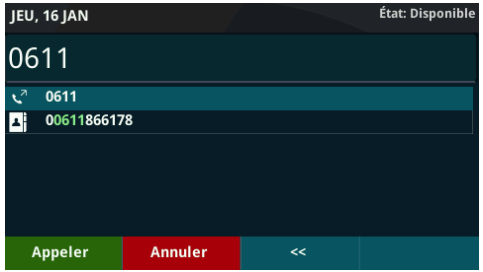
Au moment de transférer : le menu contextuel « Transfert à l'aveugle » ou « Dirigé » permet de basculer d'un mode à l'autre



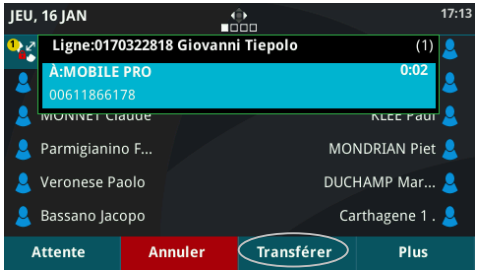
①Appel en cours



②Transfert en cours dirigé ou à l'aveugle



Numérotation de la ligne vers laquelle on veut transférer l'appel



③Transférer l'appel vers le correspondant appelé

8 GÉRER UN APPEL EN COURS
PARQUER UN APPEL

LES NUMÉROS DE PARCAGE

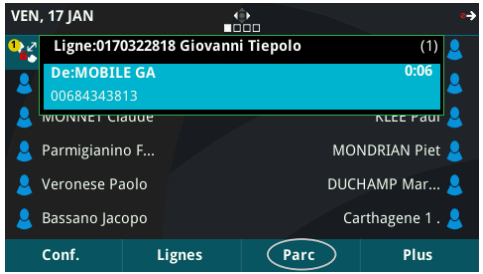
- ✓ Les numéros de parcage d'appel possibles, sont les numéros courts de l'entreprise en 60xxx.
- ✓ Aucun autre numéro ne peut être utilisé
- ✓ Il est possible de parquer autant de numéros que de lignes dans l'entreprise.
- ✓ Quel que soit le numéro de parcage, un appel peut être déparqué depuis n'importe quel poste.

PARQUER UN APPEL EN COURS

En cours d'appel, choisir dans le menu contextuel : « Parc »
Et suivre les instructions.

DÉPARQUER UN APPEL

Téléphone au repos, choisir le menu contextuel « Nparc »
Et suivre les instructions.



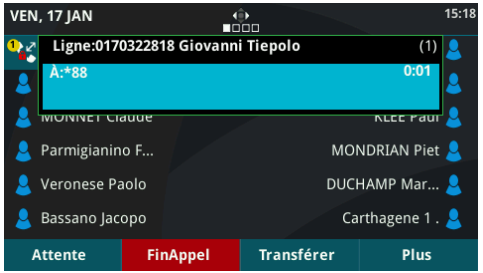
①Lancer le parcage



②Parquer l'appel



③Lancer un déparquage



④Déparquer l'appel

9 GÉRER UN APPEL EN COURS
MISE EN CONFÉRENCE

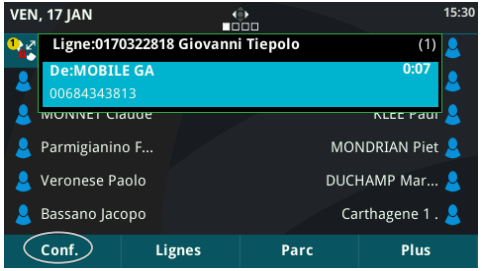
LA CONFÉRENCE PACK BUSINESS SUR VVX450
Le service de conférence permet de réunir 6 lignes dans un même appel, y compris l'appelant

LANCER UNE CONFÉRENCE
En cours d'appel avec une 1ère ligne :

1. Choisir le menu contextuel « **Conf.** »
   Le premier appel est mis en attente
1. Appeler une 2de ligne à l'aide des touches de lignes ou en composant un numéro
2. Une fois le 2ème appel établi, choisir de nouveau le menu contextuel « **Conf.** » et la conférence se lance.

AJOUTER DES PARTICIPANTS
En cours de conférence :

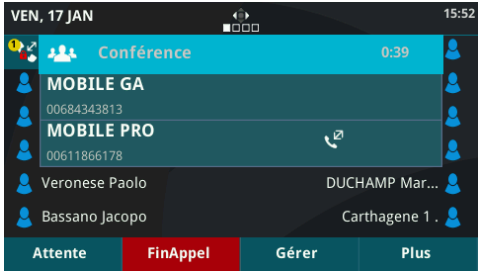
- ✓ Choisir le menu contextuel « Conf. »
- ✓ Appeler une nouvelle ligne puis poursuivre comme lors du lancement de la conférence avec les deux premières lignes.
- ✓ 6 participants maximum y compris l'organisateur.



①Démarrer une conférence



②Appeler une 2de ligne



③Conférence lancée



④Conférence en cours

03

PRÉPARER ET SUIVRE VOS APPELS

JOURNAL, ANNUAIRE, MESSAGERIE, GROUPES D'APPEL, TOUCHES DE SUPERVISION

SFR BUSINESS

1 JOURNAL D'APPEL
UTILISATION

ACCÈS AU JOURNAL D'APPEL

Choisir « Journal » dans le menu contextuel de l'écran d'appel

- ✓ Par défaut, la totalité des appels est affichées
  - Appels émis
  - Appels reçus
  - Appels manqués

  Affiche également le nombre d'appels sucessifs depuis ou vers un même un même numéro
- ✓ Toutes les entrées du journal permettent de passer un appel

FONCTIONS AVANCÉES

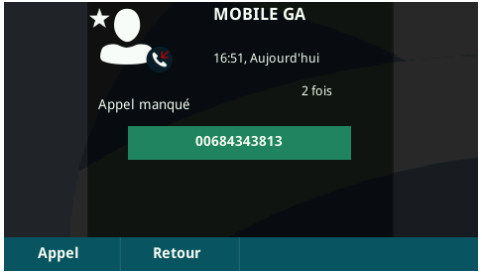
- ✓ Type : permet de choisir l'affichage du type d'appel
- ✓ Effacer : permet de nettoyer le journal par type d'appels
  ⚠ *Tous les appels = Appels affichés*
- ✓ Trier : permet de trier le journal par heure ou par nom
  en mode croissant ou décroissant
- ✓ Information : ne donne pas plus d'informations sur l'appel que ce qui est affiché sur le journal (ne donne pas la durée d'appel). Permet de supprimer les appels (sauf les appels liés à des lignes supervisées ou à des raccourcis).



Appel à partir du journal



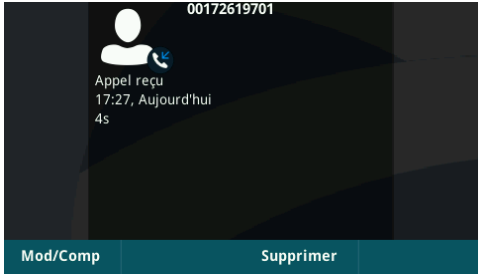
Type



Information raccourci



Effacer



Information numéro inconnu



Trier

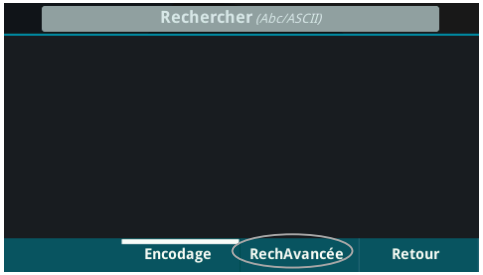
2 ANNUAIRE
PRÉSENTATION

ACCÈS À L'ANNUAIRE

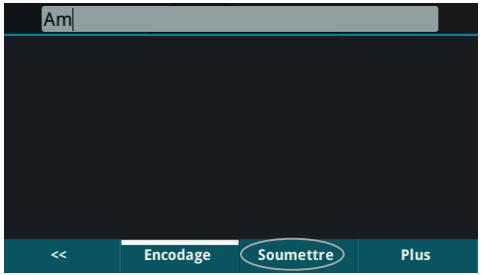
- ✓ **Depuis l'écran d'appel**, menu contextuel « Annuaire »
  Permet d'afficher directement l'écran de recherche de l'Annuaire
- ✓ **Depuis le menu principal** « Annuaires »
  Affiche une liste d'annuaires parmi lesquels l'« Annuaire de l'entreprise » qui permet d'accéder à l'« Annuaire ».
  Voir la liste des autres Annuaire en bas à droite.
  Note : il n'est pas possible d'entrer des contacts personnels directement dans le téléphone.

UTILISATION DE L'ANNUAIRE

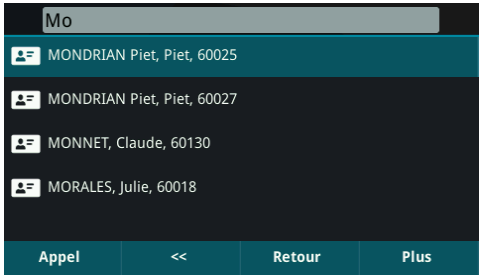
- ✓ **Recherche simple** : depuis l'écran de recherche dans la barre « Rechercher » en haut, entrer une série de lettres à partir du clavier alphanumérique puis faire « Soumettre »
- ✓ **Recherche avancée** : depuis l'écran de recherche ou au cours d'une recherche simple, choisir le menu contextuel « RechAvan » et effectuer une recherche par critère Nom/Prénom/Fixe/Mobile.
- ✓ **« Appel »** :Sélectionner la ligne parmi les résultats de la recherche à l'aide des touches de navigation puis faire « Appel »
- ✓ **Persistance de la dernière recherche** : activable/désactivable depuis le menu principale > 6 Configuration/1 Config. De base/1 Préférences/5 Annuaire de l'entreprise/1 Afficher la persistance



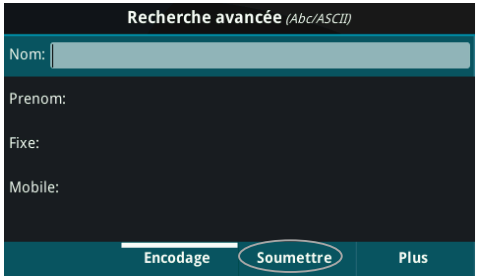
①Ecran de recherche



②Recherche simple Soumettre



③Résultat



②b. Recherche avancée Soumettre



Liste d'annuaires

Les autres Annuaire :

- Liste des contacts : liste des raccourcis
- Appels récents : premières entrées du journal d'appel
- Favoris : liste des raccourcis (=Liste des contacts)

3 MESSAGERIE
ACCÈS ET NOTIFICATION

ACCÈS À LA MESSAGERIE

- ✓ **Depuis l'écran d'appel**, composer le numéro de la messagerie SFR **123**, puis suivre les instructions.
- ✓ **Depuis le menu principal** « Messages »
  Sélectionner le menu « 1 Messagerie » et le poste compose automatiquement l'appel vers la messagerie.

NOTIFICATION DE MESSAGES

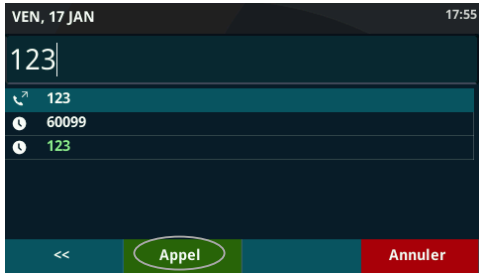
Lorsqu'un ou plusieurs messages ont été déposés sur la messagerie de la ligne :

1. La led en haut à droite du téléphone clignote en rouge.
2. La ligne du poste apparaît avec le symbole de la messagerie.

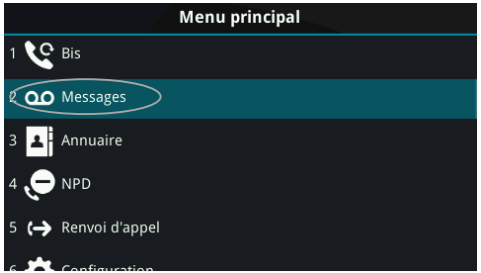
Lorsque les messages sont écoutés, les signaux disparaissent.

GÉRER SA MESSAGERIE

Appeler le 123 et se laisser guider pour écouter ses messages, gérer son annonce d'accueil ou choisir ses options personnelles.
On y trouve entre autre : la modification de son code d'accès ou encore l'option répondeur non enregistreur.



Appeler la messagerie



Accéder à la messagerie



Ligne ayant un message

4 GROUPES D'APPEL
GÉRER SA DISPONIBILITÉ

FONCTION GROUPE D'APPEL

- ✓ On inscrit une ligne dans un groupe d'appel dans le GFCare.
- ✓ Si elle est inscrite dans plusieurs groupes, la connexion et la disponibilité sont les mêmes pour tous les groupes.

⚠ Avec une option de collaboration, la fonction est également pilotable sur le softphone. Cependant, alors que la configuration sur le softphone est visible sur le poste, l'inverse n'est pas vrai, l'application restant désynchronisée.

GESTION DEPUIS LE MENU CONTEXTUEL

- ✓ **« Disponible/Non Disp »** : pour gérer sa disponibilité dans les groupes d'appel de la ligne si elle est connectée.
- ✓ **« Cnx Grp/Dcnx Grp »** : permet de se connecter ou de se déconnecter de ses groupes d'appel.

GESTION DEPUIS LE MENU PRINCIPAL

> **6** Configuration / **3** Services d'appel / **4** Groupes d'appels

1. **Connexion/Deconnexion** : idem menu contextuel
2. **Etat groupe d'appel** : permet de choisir l'état de sa ligne avec un état supplémentaire « conclusion » (correspond au gel de la ligne dans le groupe pendant quelques minutes après un appel – durée fixée sur le Gfcare)
3. **Etat groupe d'appels initial** : choix de la valeur de disponibilité par défaut lorsqu'on se connecte.

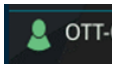




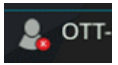


Menu Groupe d'Appel

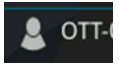
Apparences de la ligne



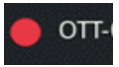
Connecté Disponible



Connecté Non Disponible



Non Connecté



Conclusion

5 TOUCHES DE SUPERVISION
CONFIGURATION AVANCÉE

FONCTION DE SUPERVISION

- ✓ Les touches de supervision d'un ligne se configurent sur le Gfcare, par l'administrateur de flotte.
- ✓ Une ligne supervisée doit faire partie des lignes de l'offre PBE (présentes dans l'annuaire) – y compris les lignes mobiles.
- ✓ L'icône de supervision change d'aspect suivant l'état de la ligne.
- ✓ Les appels entrants d'une ligne supervisée peuvent être interceptés avant le décroché en pressant la bonne touche.



Au repos — Appel entrant — En ligne

FONCTION AVANCÉE

On peut modifier le comportement des touches de supervisions dans le cas d'un appel en cours : Menu principal >/6 Configuration/ 1 Config. De base/1 Préférences/ 13 Touches de supervision

Les 3 comportements possibles :

- ❑ « Répondre-appeler » : comportement par défaut. Si un ou plusieurs appels sont en attentes, presser une touche de supervision permet d'émettre un nouvel appel vers la ligne.
- ❑ « Transfert à l'aveugle » : en cours d'appel presser une touche de ligne transfert l'appel directement vers la ligne supervisée.
- ❑ « Parquer – déparquer » : en cours d'appel, presser une touche de supervision parque l'appel sur la ligne supervisée (ou déparque un appel déjà parqué).





6 INTERCEPTION D'APPELS
3 MÉTHODES

INTERCEPTION – LIGNES SUPERVISÉES

- Voir slide précédent sur la supervision.

INTERCEPTION D'APPEL D'UNE LIGNE DE L'ENTREPRISE

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

INTERCEPTION D'APPEL AU SEIN D'UN GROUPE D'INTERCEPTION

- Configuration :

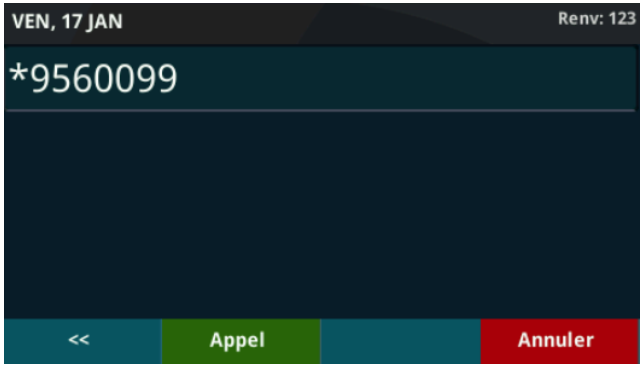
  Les groupes d'interception sont gérés par l'administrateur de flotte dans le Gfcare. Pour faire partie d'un groupe d'interception il suffit que le gestionnaire de flotte ajoute la ligne de l'utilisateur au groupe.

- Utilisation :

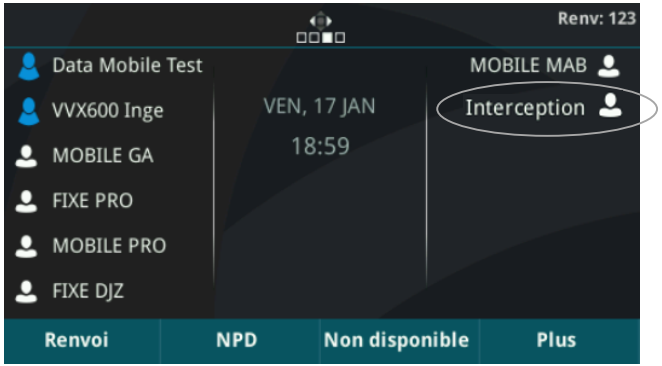
  Lorsque la ligne d'un collaborateur du même groupe d'interception sonne, il suffit de composer ***98** et de presser sur appel pour intercepter l'appel.

- Astuce : 💡

  Pour plus de confort, créer la touche de raccourci « Interception » en lui associant le numéro « *98 »



Interception d'appel avec le n° court



Raccourci vers le groupe d'interception

7 INTERPHONIE
UTILISATION

FONCTION D'INTERPHONIE

L'interphonie permet à un correspondant de joindre un collaborateur directement sans que celui-ci ait à décrocher la ligne, comme pour un interphone.

- Configuration :

  L'interphonie est gérée par le gestionnaire de flotte dans le GFcare. Il faut autoriser l'interphonie sur la ligne appelable sans décroché et en précisant les lignes autorisées à appeler de cette manière.

- Utilisation :

  Pour appeler la ligne d'un collaborateur en mode interphonie, il suffit de composer ***50 suivi du n° court*** puis de presser « appel ». Et il est donc nécessaire que sur la ligne du collaborateur soit autorisée et avec la ligne de l'appelant.

  * On peut aussi composer le n° public mais alors l'appel est routé plus lentement

- Astuce : 💡

  Pour plus de confort, créer la touche de raccourci correspondante en lui associant le numéro « *50<n° court de la ligne en interphonie>

04

CONFIGURATIONS

APPELS ENTRANTS ET TÉLÉPHONE

SFR BUSINESS

1 CONFIGURATION APPELS ENTRANTS
RENVOIS D'APPEL DEPUIS LE VVX450

LES RENVOIS D'APPEL

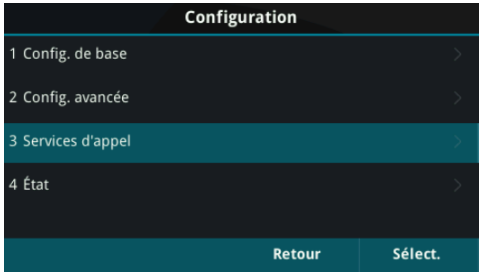
Depuis le VVX450, il est possible de configurer des renvois d'appel basiques vers un numéro de son choix au format national :

- ✓ Renvoi inconditionnel
- ✓ Renvoi sur non réponse
- ✓ Renvoi sur occupation

Les renvois configurés à partir du téléphone, sont synchronisés avec le usercare et inversement.

Par défaut, les renvois sur non réponse et sur occupation sont actifs et configurés avec le numéro de messagerie de SFR (123).





ACCÈS À LA CONFIGURATION

Par le menu principal :

- ✓ Menu principal > 5 Renvoi d'appel
- ✓ Menu principal > 6 Configuration/3 Services d'appel/2 Renvoi d'appel

Par le menu contextuel : « Renvoi »





TYPES DE RENVOI

- ✓ « Toujours » : Renvoi inconditionnel
- ✓ « Pas de réponse » : Renvoi sur non réponse
- ✓ « Occupé » : Renvoi sur occupation

2 CONFIGURATION APPELS ENTRANTS
MODE NE PAS DÉRANGER

FONCTION « NPD » NE PAS DÉRANGER

Lorsqu'elle est activée, les appels entrants sont directement renvoyés vers la messagerie sans faire sonner le téléphone, comme un renvoi inconditionnel. Cela n'impacte pas les appels sortants.

MODES D'ACTIVATION

Par le menu principal :

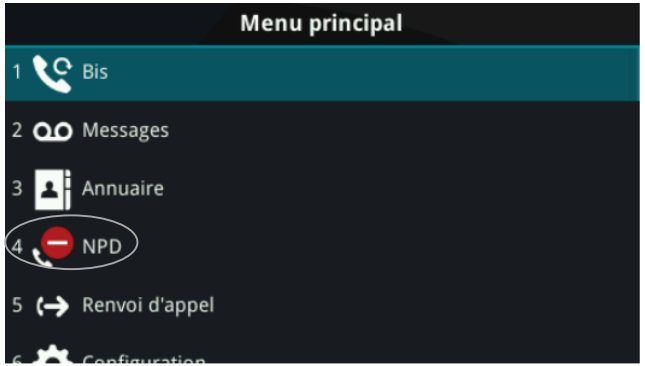
- ✓ Menu principal > 4 NPD
- ✓ Menu principal > 6 Configuration/3 Services d'appel/1 Ne pas déranger

Par le menu contextuel : « NPD»

Pour sortir du mode NPD : même opération

Interaction avec SFR Business Phone :

⚠ La fonction NPD est pilotable depuis l'application ou depuis le poste. Cependant, activée/désactivée sur l'application, la modification est visible sur le poste en temps réel, alors que activée/désactivée sur le poste, la modification n'est pas visible sur l'application qui reste désynchronisée.



Menu principal – NPD activé



Ecran d'appel – NPD activé

3 CONFIGURATION DU TÉLÉPHONE
FONCTIONS LE PLUS COURAMMENT UTILISÉES

❑ Comment configurer la sonnerie :

Sortie (Haut-parleur, casque …) : Par défaut sonnerie sur le haut-parleur
Configuration : Menu / 6 Configuration / 1 Configuration de base / 1 préférences / 9 Sonnerie audible

Type :
Configuration : Menu / 6 Configuration / 1 Configuration de base / 4 type de sonnerie

1. Par défaut : pour un appel entrant standard
2. Ligne du poste : ne pas utiliser
3. Appels standardiste : permet d'appliquer une sonnerie différente pour les appels entrants en provenance des groupes d'appels de la ligne

❑ Comment verrouiller/déverrouiller mon poste et gérer le mot de passe

Verrouiller :

- ✓ Par le Menu principal / 5 Configuration / 1 Configuration de base / 5 Verrouiller le téléphone
  - o Option 1 : permet de verrouiller en laissant passer les appels entrants
  - o Option 2 : permet de verrouille en activant le mode « Ne pas déranger »
- ✓ Par le Menu contextuel en bas de l'écran d'appel
  - o « Verrouiller »
    Lorsque le téléphone est verrouillé, par défaut, il laisse passer les appels entrants et permet d'appeler uniquement les services d'urgence
    En utilisant la touche contextuelle « Nv Appel » ou en tapant sur n'importe quelle touche on accède directement aux numéros d'urgence

Déverrouiller :

- ✓ Uniquement par le menu contextuel
  - o « Déverrouill… »
    Le mot de passe utilisateur par défaut est « **123** »