



# Guide utilisateur Selfcare

## Mon tableau de bord

Le tableau de bord désigne la page d'accueil de votre Selfcare Utilisateur.

Vous disposez d'une vue d'ensemble sur vos téléphones, vos consommations, votre forfait, vos contacts et les documents relatifs à vos équipements avec un accès rapide vers chacune des rubriques.

The screenshot shows a user dashboard for a fixed phone service. The interface is in French and includes a navigation menu on the left with options like 'MES TÉLÉPHONES', 'DOCUMENTATIONS', 'GESTION DES APPELS', 'JOURNAUX D'APPELS', 'MESSAGERIE VOCALE', and 'CONTACTS'. The main content area is titled 'Ma téléphonie fixe' and features several widgets: 'Mon téléphone fixe Yealink' with a photo of the device and the number '+33176210000'; 'Conso forfait: février 2019' showing 0h 16min 36s of consumption and 31 calls; 'Messagerie vocale' with a 'Gestion des appels' section; and '543 contacts'. A 'Rappel de mon forfait' section is also present. The bottom left corner contains a 'Une question?' section with contact information: '01 76 67 56 45' and 'contact@probox.com'. The top right corner shows the user's name 'Bonjour Mathieu' and the language 'Français'.

## Mes téléphones


En cliquant sur « **mes téléphones** » vous visualisez l'intégralité des équipements et des paramètres associés.

Sous votre appareil, vous pouvez directement télécharger le guide utilisateur en PDF.

Exemple téléphone fixe

**Mon téléphone fixe**

Polycom VVX600



Guide utilisateur Polycom  
VVX600.pdf

Mon numéro présenté

+33 185 74 68 58

Numéros Associés

+33 185 74 68 58

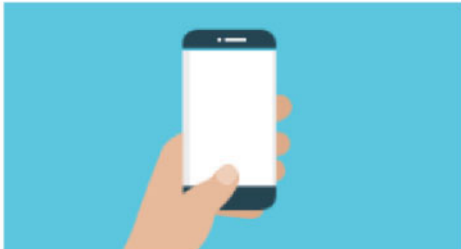
Vous visualisez votre poste principal, le numéro présenté et le SDA associé.

En cliquant sur « **téléphone mobile** », vous disposez des informations identiques liées à votre mobile, si vous êtes en ligne mobile avancée vous pouvez également présenter les différents numéros qui vous sont associés.

Exemple téléphone mobile


Téléphone fixe
Téléphone mobile

**Mon téléphone mobile**



Numéro associé

+33676210000



## Présentation du numéro

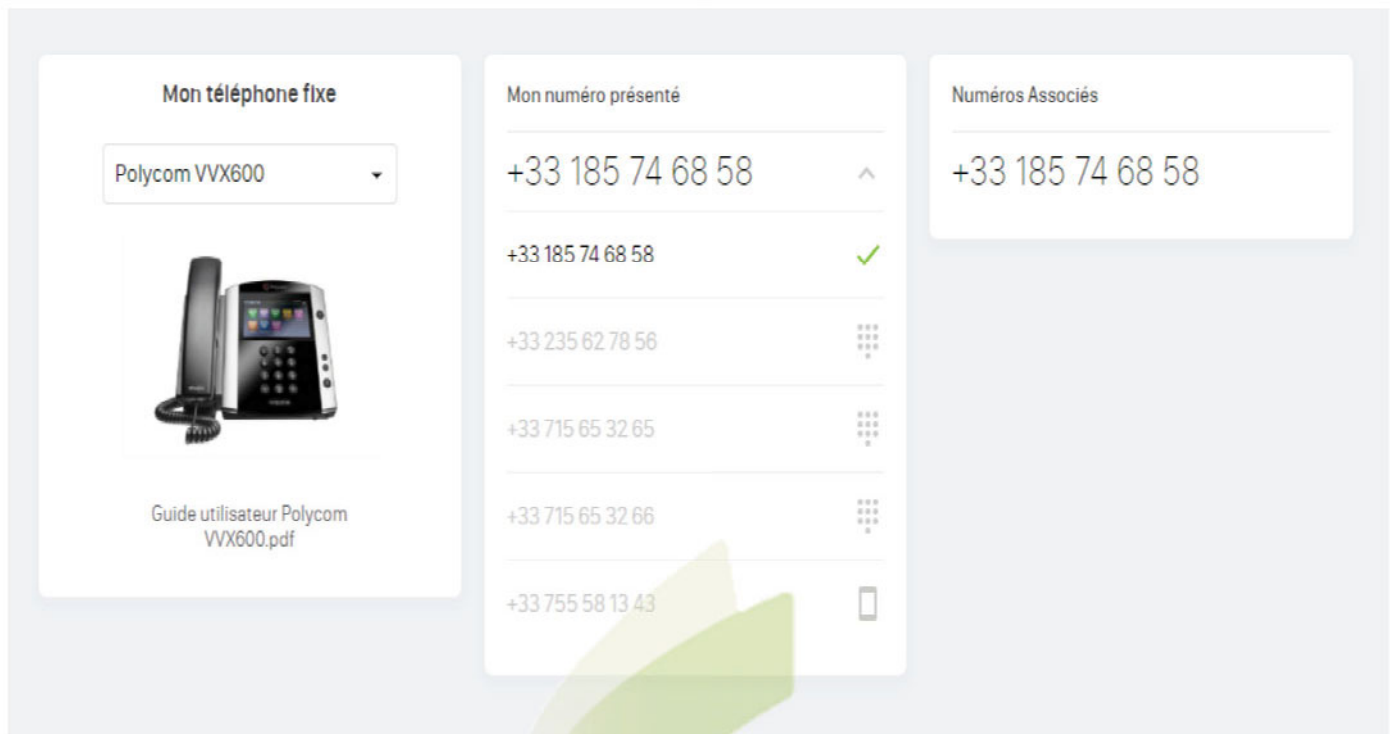
Dans la rubrique « MES TELEPHONES » vous avez la possibilité de choisir le numéro que vous souhaitez présenter.

Vous pouvez présenter différents types de numéros :

- Toutes les SDA qui vous sont associés
- Votre ligne mobile
- Tous les groupes d'appels dont vous êtes membres
- Une liste d'autres numéros gérés par votre administrateur.

Quand vous sélectionnez un numéro cela sauvegarde automatiquement et votre équipement présente ce numéro lors d'un appel sortant.

Si vous êtes utilisateur de la ligne mobile avancée, vous avez également la possibilité de choisir le numéro présenté sur votre mobile, ainsi que la présentation anonyme.



## Mes touches de fonction

Dans la seconde partie de la page, vous disposez d'un encart pour paramétrer vos touches de fonction.

En fonction de vos droits administrateurs, vous pouvez intégrer des touches de supervision (voir un utilisateur est en ligne, intercepter un appel...) et de raccourci.

La supervision permet, à l'aide des touches du téléphone, de voir l'état des lignes d'un certain nombre de collaborateurs que l'utilisateur supervise. Ces collaborateurs peuvent se trouver sur le site de l'utilisateur ou sur un autre site.

Si l'un d'entre eux est en communication, la touche qui lui est associée s'illumine de façon silencieuse pour notifier l'utilisateur. Celui-ci peut, à partir de son poste, intercepter l'appel ou le transférer vers un collaborateur disponible.

- La supervision n'est accessible que pour les **utilisateurs internes**.
- Les raccourcis sont accessibles pour vos **interlocuteurs externes**.

Indiquez si vous désirez paramétrer une supervision ou un raccourci, indiquez le nom du contact et sélectionnez le dans le dernier champ.

**Touches de fonction**

La configuration des touches (raccourcis et Supervision) s'applique à l'ensemble des poste. Glisser-déposer les touches dans l'ordre de préférence.

1	Supervision	Label	Contact
2	Raccourci	Label	Contact
3	Supervision	Label	Contact
4	Supervision	Label	Contact
+ Ajouter une touche de fonction	Espace	Label	Contact

## Gestion des postes

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

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

### Paramètres avancés

En dessous de vos touches de fonction vous pouvez configurer vos paramètres avancés

Exemple pour un téléphone fixe

Vous pouvez paramétrer la qualité du son, afficher les numéros appelants pour la supervision, choisir votre sonnerie, votre code de verrouillage de poste etc.

^ Paramètres avancés Polycom VVX500

Son HD	Oui
Supervision : affichage N° appelant	Désactivé
Signal de double appel	Désactivé
Sonnerie	Tonalité 1
Fuseau horaire	00 Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris
phone-models.EXTENSION	Désactivé
Code de verrouillage du poste	83794244

## Documentation

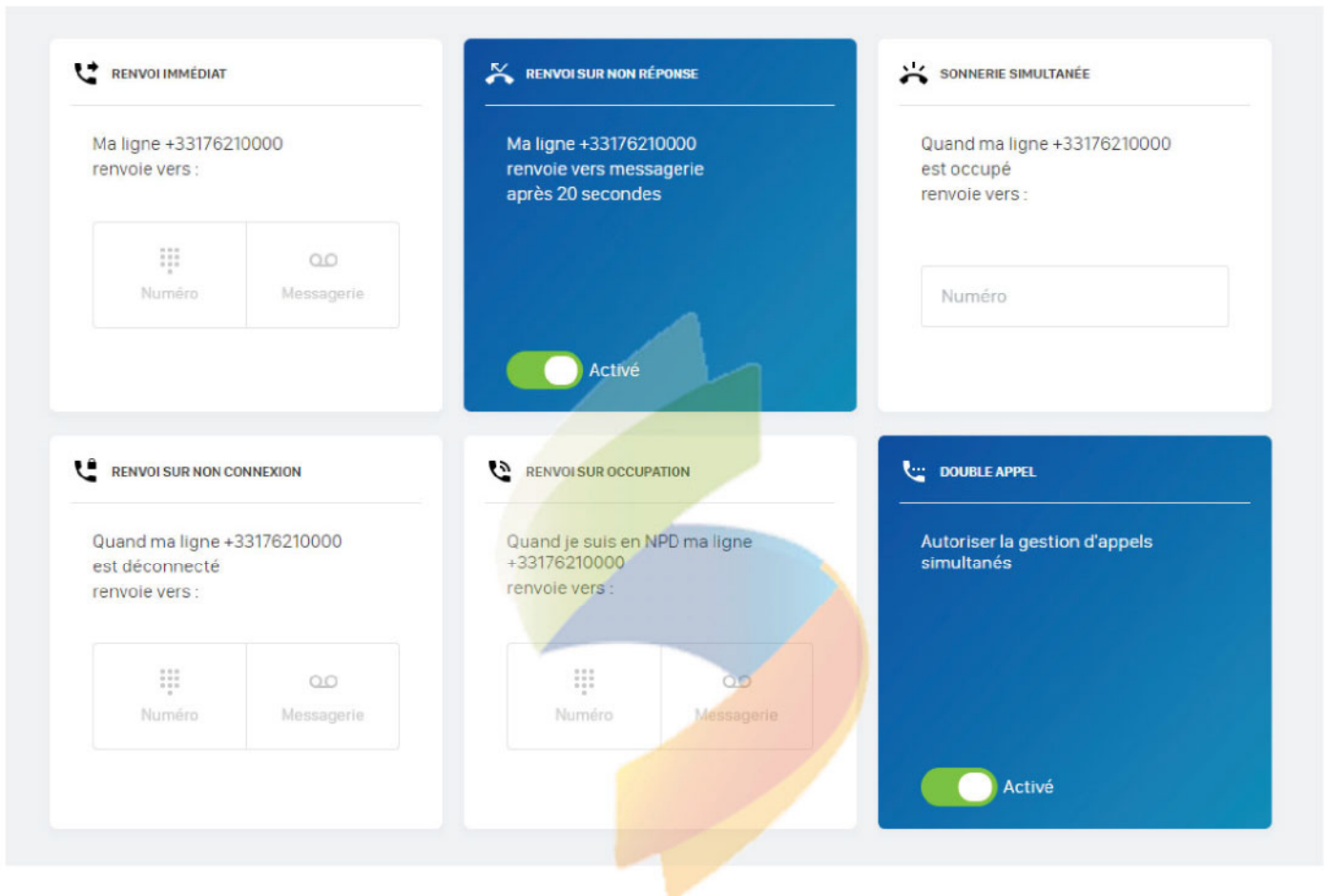
L'onglet « Documentation » constitue votre bibliothèque personnelle.

Il contient l'intégralité des fiches produits, guides utilisateurs liés à vos équipements ainsi que tous les docs liés à vos solutions

Vous disposez également des dernières vidéos Sewan : tutoriels, webconf, teaser...

## Gestion des appels

La gestion des appels vous permet de paramétrer les standards de votre téléphone



### Renvoi d'appel et renvoi immédiat

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

Deux paramètres permettent de l'appliquer : le délai et l'action associée au renvoi d'appel. Pour la plage horaire, deux choix sont disponibles :

- **Tout le temps** : Le renvoi est actif à toutes heures de la journée et de la nuit
- **Période précise** : Le renvoi est actif à une plage horaire spécifique

Pour renvoyer vos appels vers un numéro, cliquez sur « **numéro** » puis entrez le numéro de renvoi désiré. Sélectionnez la période désirée puis la période calendaire en cas de « **période précise** »



**Attention : le renvoi immédiat prend le pas sur tous les renvois. Si vous activez le renvoi immédiat vous ne pouvez activer d'autre renvoi.**

Pour renvoyer vos appels vers votre messagerie, cliquez sur « **messagerie** », sélectionnez la période désirée puis la période calendaire en cas de « **période précise** »

### Renvoi sur non-réponse

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

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

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

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

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

Sélectionnez, « **messagerie** » ou « **numéro** »

Numéro : indiquez le numéro puis le temps avant renvoi

Messagerie : indiquez le temps avant renvoi

Pour désactiver le renvoi sur non-réponse, faites glisser l'encoche de « **activé** » vers « **désactivé** »

### Renvoi sur non-connexion

Sélectionnez, « **messagerie** » ou « **numéro** »

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

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

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

Ce service est utile en cas de coupure du lien.

Pour désactiver le renvoi sur non-connexion, faites glisser l'encoche de « **activé** » vers « **désactivé** »

### Sonnerie simultanée

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

Cliquez sur « **sonnerie simultanée** » et indiquez le numéro.

Pour désactiver les sonneries simultanées, faites glisser l'encoche de « **activé** » vers « **désactivé** »

## [NOUVEAU] Renvoi sur occupation

Le renvoi sur occupation porte un titre trompeur.

Il ne s'agit pas renvoyer un numéro lorsque vous êtes en communication mais de faire un renvoi de numéro lorsque le statut de votre téléphone est en **Ne Pas Déranger**.

Le statut Ne Pas Déranger revient à ignorer un appel en cas de réunion ou si vous devez, pas exemple, vous concentrer sans recevoir d'appel.

Sélectionnez, « **messagerie** » ou « **numéro** », dans le second cas, indiquez le numéro de téléphone

Pour désactiver le renvoi sur occupation, faites glisser l'encoche de « **activé** » vers « **désactivé** »

## [NOUVEAU] Ligne mobile avancée

Si vous possédez une ligne mobile avancée vous aurez également la possibilité de gérer des renvois d'appels pour votre ligne mobile

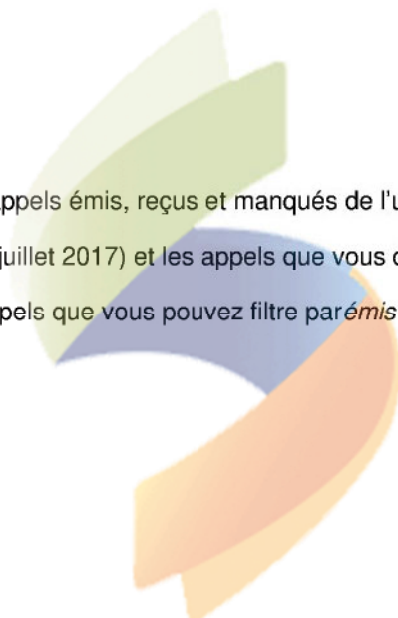
- Renvoi immédiat (sans temporalité)
- Renvoi sur non-réponse
- Renvoi sur non-connexion
- Sonnerie simultanée

## Journal d'appels

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

Sélectionnez le mois désiré (en l'occurrence juillet 2017) et les appels que vous désirez visualiser.

Vous aurez une vision globale que de vos appels que vous pouvez filtre par *émis / reçus / manqués*.







## Journal d'appels

Juillet 2017

Tous Emis Reçus Manqués

Lundi 7 Juillet 2017



Jack Daniel

mobile

19h23

27 min 12



Daphné Abane (2)

mobile

18h54

5 min 24



Kévin Amor

mobile

12h56

1 min 54



02 78 67 76 90

fixe

10h56

7 min 49

Vendredi 4 Juillet 2017



Alexis Callet

fixe

19h23

27 min 12



Magalie Buisson

mobile



18h54

5 min 24



Hanna Doner

mobile

14h56

1 min 54



02 78 67 76 90 (5)

fixe

10h56

7 min 49

Si vous possédez une ligne mobile avancée vous pouvez filtrer vos appels fixe et mobile

Options

- Tous
- Filtrer sur la ligne fixe
- Filtrer sur la ligne mobile

## Messagerie Vocale

### Messagerie vocale visuelle

La messagerie vocale visuelle est fonctionnelle pour les utilisateur de la ligne mobile avancé.

Cette fonctionnalité vous permet de gérer vos message vocaux sans avoir à appeler votre messagerie vocale.

The screenshot displays the 'Blue Print' messaging application interface. On the left is a navigation menu with options like 'TABLEAU DE BORD', 'MES TÉLÉPHONES', 'DOCUMENTATIONS', 'GESTION DES APPELS', 'JOURNAUX D'APPELS', 'MESSAGERIE VOCALE', 'CONSO FORFAIT', 'CONTACTS', 'COM. UNIFIÉES', and 'CONNECTIVITÉ'. The main area shows a list of voice messages from the contact 'JB Bonjour Julien'. The selected message is from '+33613241088' on '03/03/2020' at '19:44'. It includes a play button, a progress bar, and a transcription: '\* oui Salut Julien c'est Mathias je t'appelais pour te dire que nous allons quand même besoin de ton post business corner des mots pour parler tu fais partie de la société de le prince que tu peux me \*'. Below the transcription is an 'Appeler' button. A large, colorful graphic of the letters 'BP' is overlaid on the right side of the screenshot.

Les messages vocaux en attentes apparaissent en surbrillance et pour chaque message vous avez :

- Toutes les informations relatives au message (Numéro, date, heure)
- La possibilité de lire le fichier audio
- Lire la transcription textuelle de ce message
- Supprimer le message
- Gérer le statut Lu / Non Lu
- Appeler le correspondant.

Vous pouvez également directement depuis votre messagerie vocale ajouter de nouveaux contacts qui seront automatiquement ajoutés dans vos contacts externes.

The screenshot shows the Blue Print interface. On the left is a navigation menu with options like 'TABLEAU DE BORD', 'MES TELEPHONES', 'DOCUMENTATIONS', 'GESTION DES APPELS', 'JOURNAUX D'APPELS', 'MESSAGERIE VOCALE', 'CONSO FORFAIT', 'CONTACTS', 'COM. UNIFIEES', and 'CONNECTIVITE'. The main area displays 'Mes messages' with a list of contacts and their phone numbers. The selected message shows a transcription: 'Salut Julien c'est Mathias je t'appelais pour te dire que nous allons quand même besoin de ton post business corner des mots pour parler tu fais partie de la société de le prince que tu peux me'.

✕

AJOUT D'UN CONTACT

MR

Prénom

Nom

Fonction

Société

Adresse mail

+33 Téléphone fixe

+33 613241088

\* Champs obligatoires

Enregistrer le contact

## Paramètre de la messagerie vocale

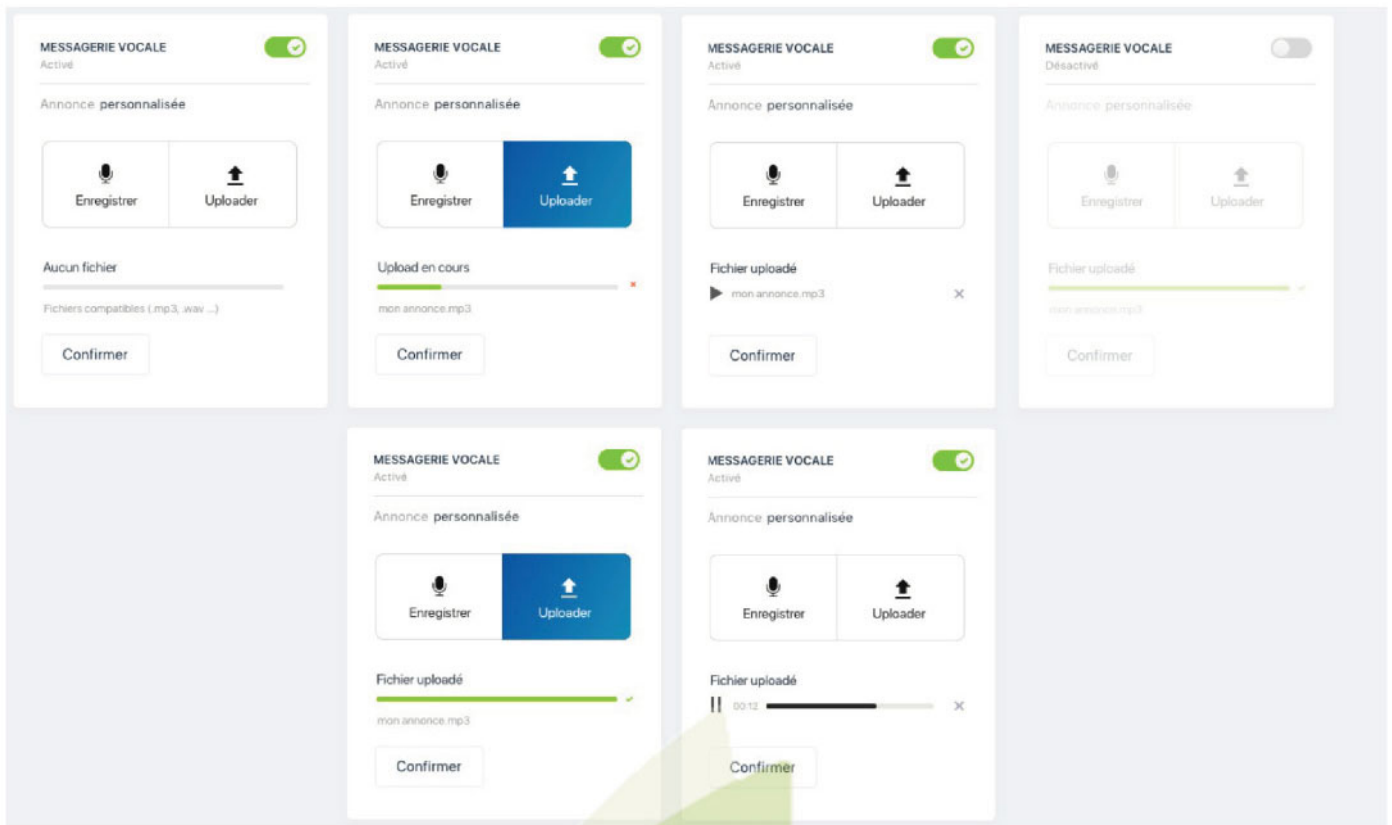
Vous disposez de plusieurs options pour paramétrer votre messagerie vocale. Cliquez sur « **messagerie vocale** » dans le menu latéral gauche

**Uploader une annonce pré enregistrée.**

**Etape 1 :** Disposer de votre annonce enregistrée en bonne qualité audio (format mp3 ou wav)

**Etape 2 :** Cliquez sur « **uploader** » et sélectionnez le fichier, puis cliquez sur « **confirmer** »

**Etape 3 :** Votre fichier uploadé, cliquez sur « **confirmer** »



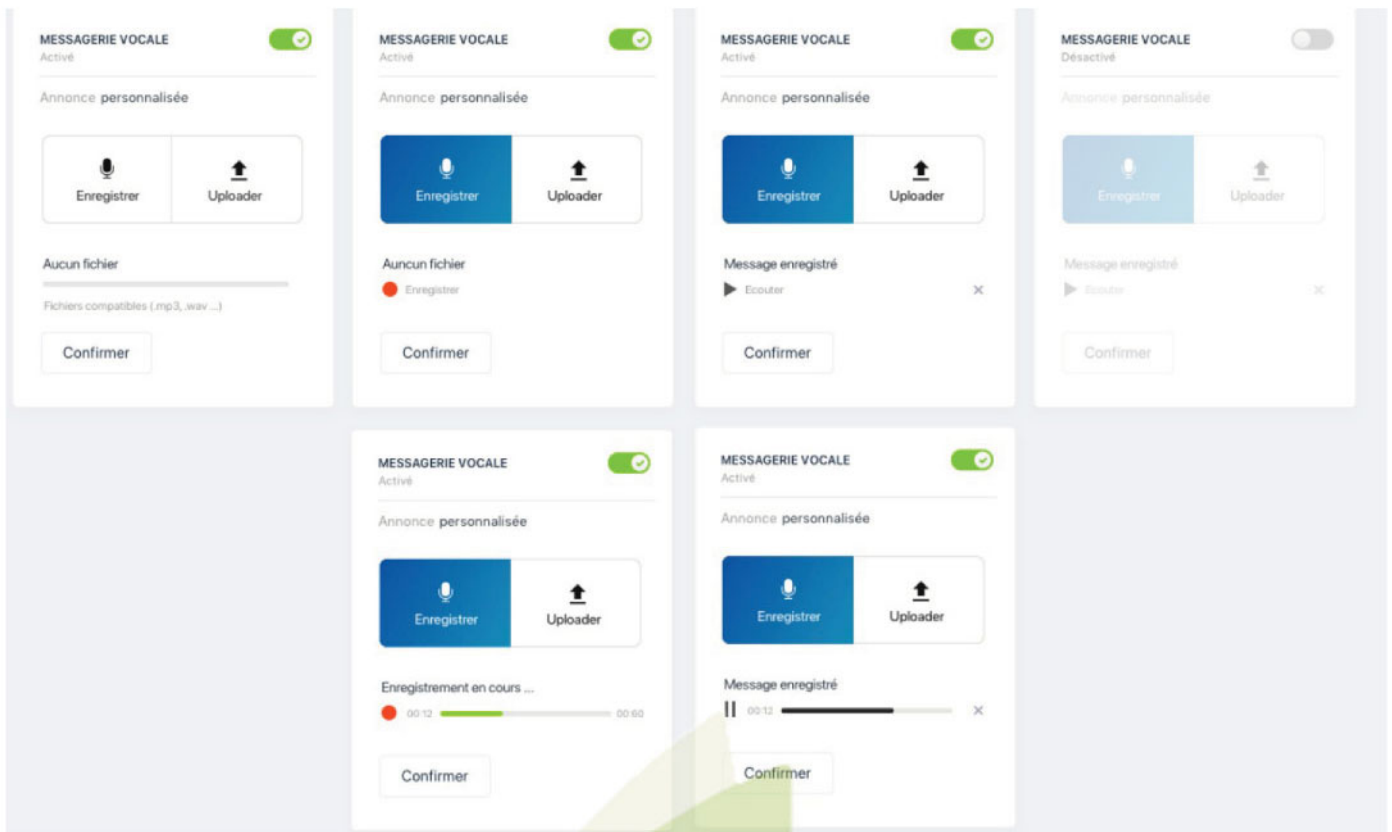
### Enregistrer votre annonce depuis le Selfcare utilisateur

Vous pouvez enregistrer votre annonce directement avec votre micro

**Etape 1 :** Cliquez sur « **enregistrer** » puis sur Rec

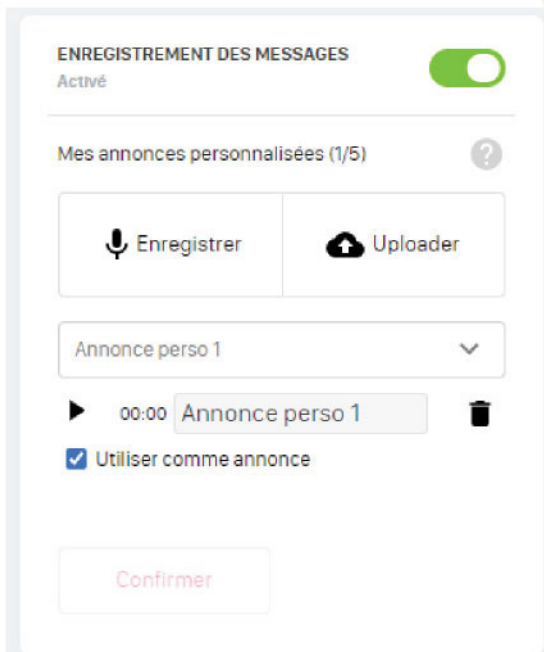
**Etape 2 :** Énoncez clairement votre message.

**Etape 3 :** Cliquez sur « **confirmer** »



### Enregistrement multiple d'annonces

Vous avez la possibilité d'enregistrer jusqu'à 5 annonces personnalisées. Chargez une annonce, vous avez la possibilité de la renommer et de la mettre directement en annonce en cochant "utiliser comme annonce"



### Envoi de messages par email



**Envoi de messages par email**

---

Vous recevrez tous vos messages vocaux sur une adresse email. Vous pouvez également ajouter une adresse email complémentaire pour recevoir une copie de message vocaux.

Adresse mail

Envoyer une copie des messages

Confirmer

Le compte email associé à la ligne reçoit, par défaut, l'ensemble des messages vocaux par email. Il est possible, via cette interface, d'activer une option pour renvoyer une copie de ces messages vocaux vers une autre adresse email. Il suffit d'entrer l'adresse dans le champ libre après avoir coché l'option dans l'interface.

Entrez votre adresse email complémentaire. Cliquez sur «**confirmer**».

## Gestion de l'accès

**Gestion de l'accès**

---

Définir le code d'accès (PIN) à la messagerie

|

Accès direct aux messages déposés depuis le numéro :

Toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation.

Confirmer

Vous pouvez verrouiller la gestion de l'accès à la messagerie (encadré rouge) en indiquant un numéro PIN.

Vous pouvez également sauter certaines étapes et accéder

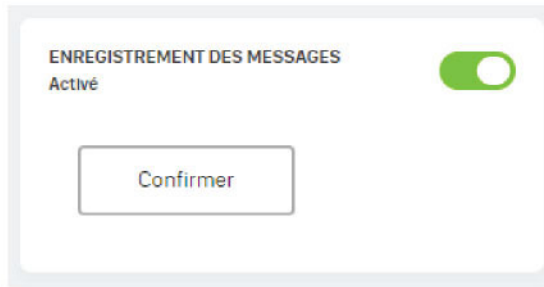
Directement à vos nouveaux messages, il vous suffit de définir un numéro d'accès.

Cliquez sur «**confirmer**».

Pour automatiser la demande d'accès à votre messagerie,

Cochez la case « **toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation** »

## Enregistrement des messages



ENREGISTREMENT DES MESSAGES  
Activé

Confirmer

Pas défaut l'enregistrement des messages est activé.

Vous pouvez le désactiver en cliquant sur l'encoche puis sur

« **confirmer** ».

## Ligne mobile avancée

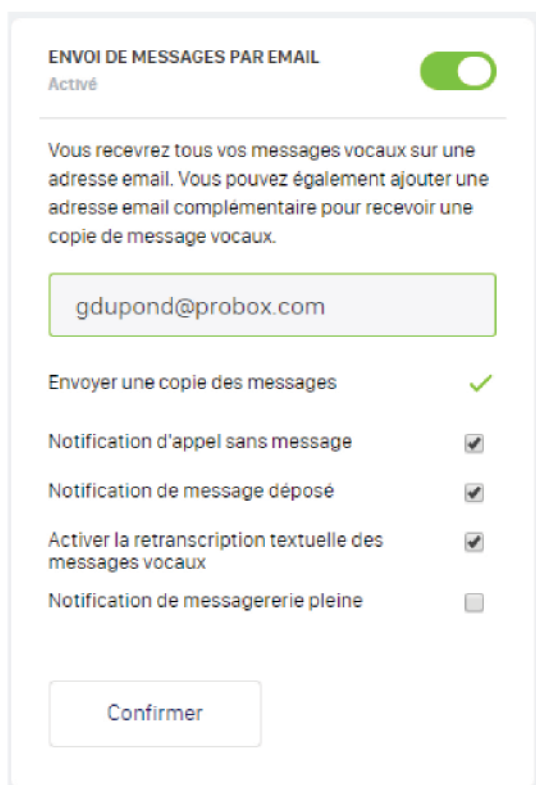
Si vous possédez une ligne mobile avancée, vous pouvez également gérer vos paramètres de messagerie vocale mobile.

L'enregistrement des messages et la gestion de l'accès fonctionnent de la même manière que pour la ligne fixe.

## Envoi des messages par email

Comme pour la messagerie vocale fixe vous pouvez recevoir vos messages vocaux par mail mais avec des options supplémentaires :

- Notifications d'appel sans message
- Notification de message déposé
- Retranscription textuelle des messages vocaux
- Notification de messagerie pleine



ENVOI DE MESSAGES PAR EMAIL  
Activé

Vous recevrez tous vos messages vocaux sur une adresse email. Vous pouvez également ajouter une adresse email complémentaire pour recevoir une copie de message vocaux.

gdupond@probox.com

Envoyer une copie des messages

Notification d'appel sans message

Notification de message déposé

Activer la retranscription textuelle des messages vocaux

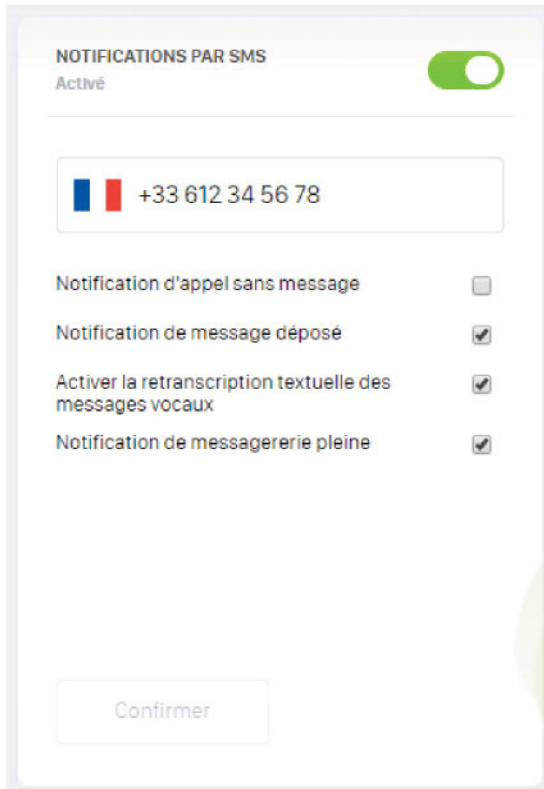
Notification de messagerie pleine

Confirmer

## Notification par SMS

La ligne mobile avancée vous permet de gérer des notifications SMS pour vos messages vocaux avec différentes options :

- Notification d'appel sans message
- Notification de message déposé
- Retranscription textuelle des messages vocaux
- Notification de messagerie pleine



NOTIFICATIONS PAR SMS  
Activé

+33 612 34 56 78

Notification d'appel sans message

Notification de message déposé

Activer la retranscription textuelle des messages vocaux

Notification de messagerie pleine

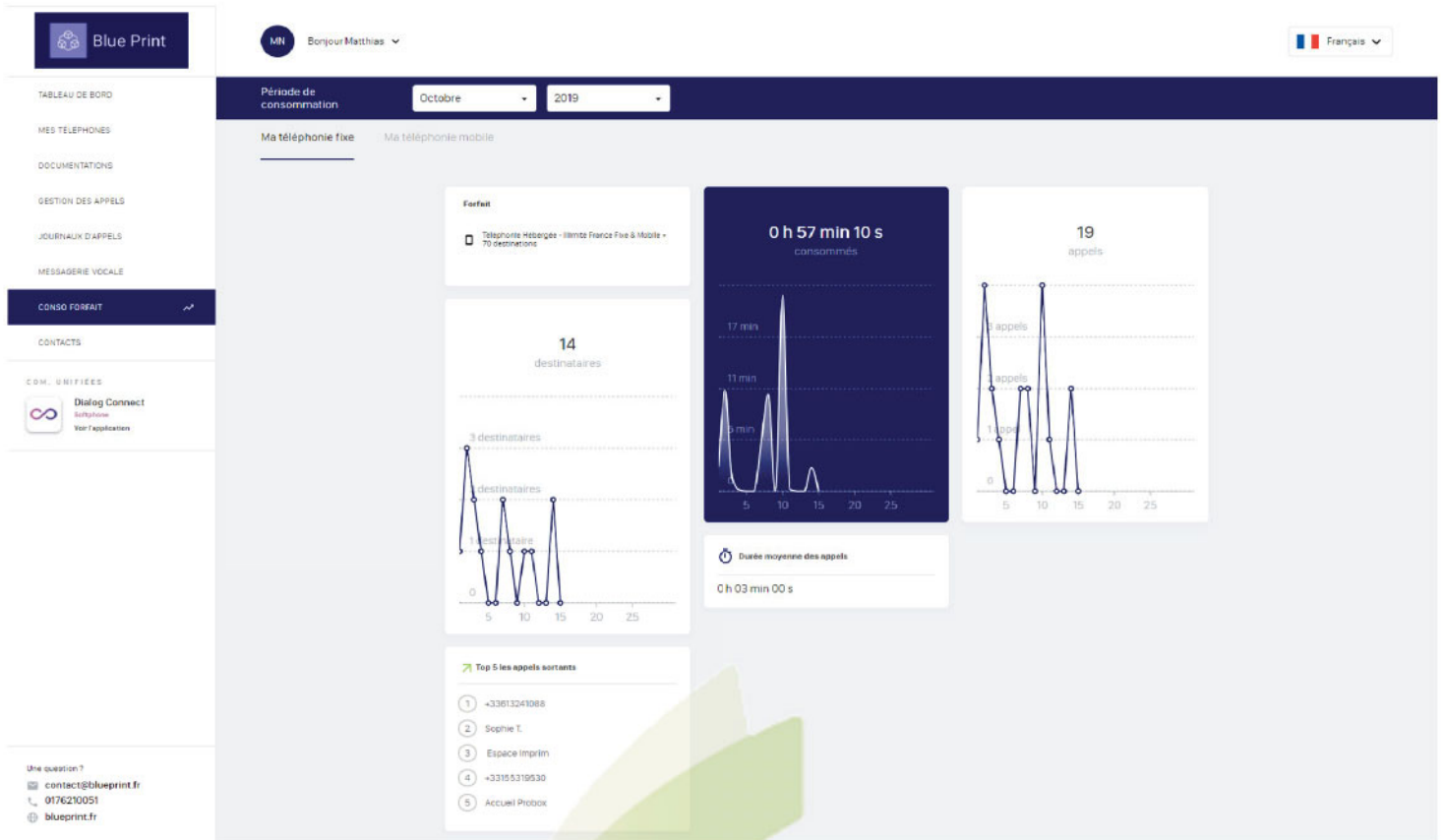
Confirmer

## Conso Forfait

Vous avez accès à une vision détaillée de vos consommations et vos forfaits que vous pouvez filtrer par mois et années avec :

### Ligne fixe

- Rappel forfait
- Nombre de destinataire
- Temps consommés
- Nombre d'appels
- Top 5 des appels sortants
- Durée moyenne des appels



## Ligne mobile

- Rappel forfait
- Nombre de destinataire
- Temps consommés
- Nombre d'appels
- Data consommée
- SMS envoyés
- Top 5 des appels sortants
- Durée moyenne des appels

TABLEAU DE BORD

MES TELEPHONES

DOCUMENTATIONS

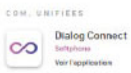
GESTION DES APPELS

JOURNAUX D'APPELS

MESSAGERIE VOCALE

CONSOMMATION

CONTACTS



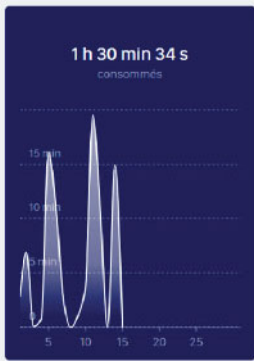
Une question ?  
contact@blueprint.fr  
0176210051  
blueprint.fr

Période de consommation Octobre 2019

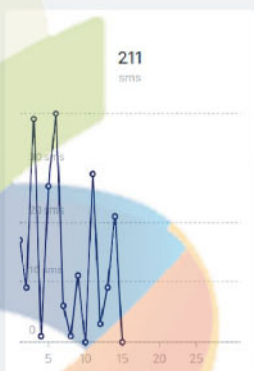
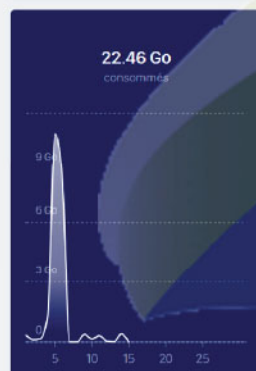
Ma téléphonie fixe Ma téléphonie mobile

**Forfait** Select

Forfait illimité 4G Voix / Data 100 Go / SMS / MMS



**0 h 02 min 35 s** Durée moyenne des appels



- Top 5 les appels sortants**
- 1 Accueil Prabox
  - 2 Sophie T.
  - 3 +33602475120
  - 4 Sami B.
  - 5 +33556225294



## Contacts

Vous disposez de deux types des contacts :

- Les contacts interne en rouge : l'intégralité de l'annuaire de votre entreprise
- Les contacts externes en vert : les contacts externes à l'entreprise que vous avez ajouté manuellement.

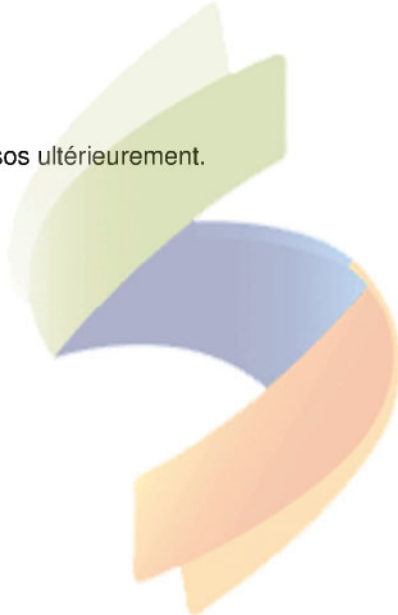
Attention les contacts que vous ajoutez manuellement sont uniquement des contacts externes



Pour ajouter un contact cliquez sur  situé en bas à droite de votre écran.

- Une fenêtre s'ouvre.
- Indiquez les informations demandées.
- Cliquez sur « **enregistrer le contact** »

Vous pouvez modifier tous vos contacts persos ultérieurement.





## Ajout d'un contact

MR ▾

Prénom

Nom

Fonction

Société

Adresse mail

Téléphone fixe

Téléphone mobile



Enregistrer le contact

## DIALOG

Vous disposez d'une vue d'ensemble de votre solution de Communications Unifiées Dialog.

Pour ajouter ou enlever des options, vous devez vous rapprocher de votre administrateur