

AKSYS NETWORK

Guide Utilisateur

Téléphonie Hébergée



Que contient ce **guide** sur la Téléphonie Hébergée ?



Présentation Générale de l'interface

Une brève présentation générale de l'interface de téléphonie AKSYS NETWORK, la disposition des différents menus ainsi que des boutons d'action les plus utilisés.



Guide Utilisateur

Le guide utilisateur de l'interface pour l'administrateur en Téléphonie hébergée présente les différentes configurations du selfcare Utilisateur. De la configuration des renvois d'appels aux contacts, en passant par le pont de conférence, l'ensemble des fonctionnalités sont présentées dans ce guide.





Présentation générale de l'interface

1	Qu'est-ce que l'interface AKSYS NETWORK?	5
2	Présentation rapide de l'interface	5
3	La barre d'outils	6



Guide utilisateur

1	Gestion des appels	31
2	Gestion des touches de fonctions	34
3	Gestion des postes	36
4	Gestion de la messagerie vocale	37
5	Journal d'appels	38
6	Infos consos	38
7	Gestion du pont de conférence	39
8	Fax	41
9	Contacts	41



Présentation Générale de l'interface de téléphonie AKSYS NETWORK

Une présentation rapide de la fonction de l'interface ainsi qu'un descriptif rapide de l'interface afin de vous familiariser avec la plateforme.

1_ Qu'est-ce que l'interface AKSYS NETWORK ?

L'interface de téléphonie AKSYS NETWORK est une interface d'administration en ligne de gestion de l'ensemble des services de Téléphonie Hébergée (anciennement Centrex) pour l'administrateur et l'utilisateur final. Cette plateforme unique vous permet d'être autonome pour configurer l'ensemble de votre parc ainsi que l'ensemble des postes de vos collaborateurs.

Cette plateforme est disponible depuis l'adresse suivante :



<https://aksysnetwork.sophia-services.fr/>

2_ Présentation rapide de l'interface

L'interface de téléphonie AKSYS NETWORK suit une logique à chaque niveau avec des zones définies pour chaque action. Voici une présentation générale de la disposition de l'interface :

Fil d'Ariane

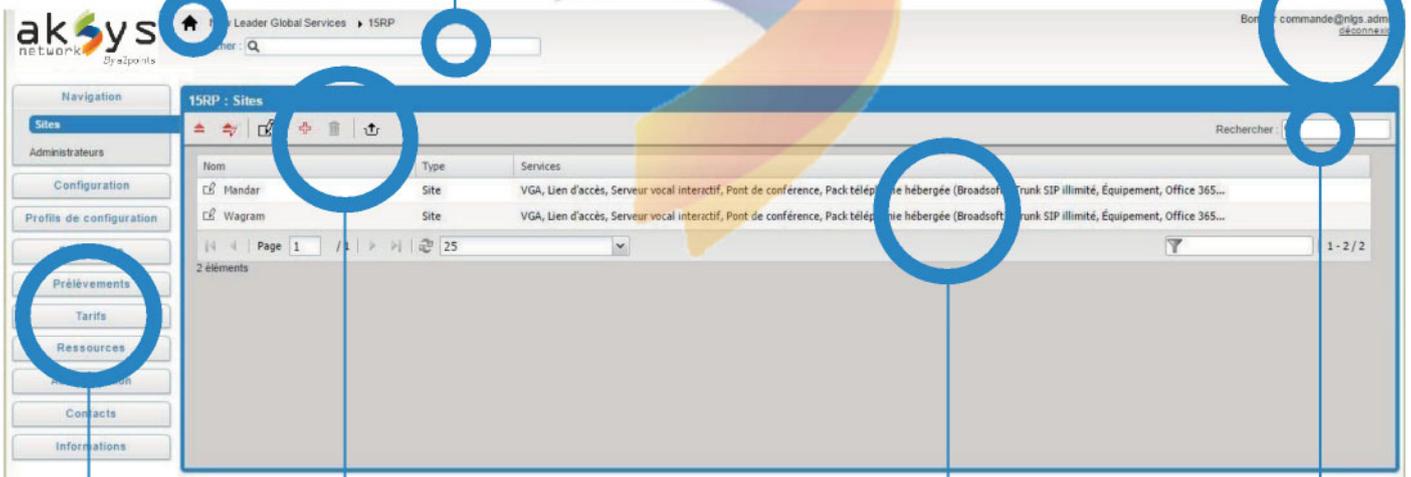
Ce fil d'Ariane permet de savoir exactement à quel niveau vous vous trouvez dans l'interface (Niveau Client, Site ou Utilisateur).

Recherche

le champ de recherche permet de retrouver un site, un utilisateur, un poste ou un numéro.

Connexion / Déconnexion

Le bouton de déconnexion vous permet de vous déconnecter de l'interface.



Barre d'outils

Cette barre d'outil contextualisée permet d'accéder aux différentes actions possibles selon le service ou le module que l'utilisateur est en train de configurer.

Filtre

Un champ de recherche dans la fenêtre active pour filtrer les résultats du tableau.

Fenêtre active

Cette fenêtre contient l'ensemble des fonctionnalités et informations liées au module que vous avez sélectionné.

Menu

Vous retrouverez ici les accès vers les différents modules de l'application. L'onglet actif est surligné.

3_ La barre d'outils

La barre d'outils est un élément central de l'interface. Elle permet d'accéder aux différentes actions possibles dans un module ou un service.

- 
-  **[Descendre]** Descend au niveau inférieur
 -  **[Monter]** Monte au niveau supérieur
 -  **[Editer]** Edite la fiche
 -  **[Retour 1er]** Première Fiche
 -  **[Précédent]** Fiche précédente
 -  **[Suivant]** Fiche suivante
 -  **[Fin]** Dernière fiche
 -  **[Lister]** Mode liste (Visualisation)
 -  **[Editer]** Mode Fiche (édition)
 -  **[Ajouter]** Ajoute une fiche dans la liste et passe en mode édition
 -  **[Supprimer]** Supprime la fiche
 -  **[Sauvegarder]** Enregistre les modifications apportées à la fiche
 -  **[Réinitialiser]** Revient aux valeurs initiales (Dernières valeurs enregistrées)
 -  **[Annuler]** Annule et retourne en mode liste
 -  **[Importer]** Import des données de la liste dans un fichier au format .CSV
 -  **[Exporter]** Export des données de la liste dans un fichier au format .CSV



Guide Utilisateur

Bienvenue dans le guide utilisateur de l'interface de téléphonie AKSYS NETWORK pour la Téléphonie Hébergée. Dans cette partie, vous allez pouvoir découvrir l'ensemble des fonctionnalités pour pouvoir gérer le compte d'un utilisateur et le paramétrage des services associés à celui-ci.

Pour se rendre dans le selfcare d'un utilisateur, il suffit de cliquer sur le nom de celui-ci dans la liste des utilisateurs du parc.



Guide utilisateur

Gestion des appels

1_Gestion des appels

La gestion des appels se paramètre dans l'interface disponible dans **Téléphonie Fixe > Gestion des appels**. Cette interface permet de configurer les renvois d'appel et les sonneries simultanées.

1.1 Renvoi d'appel

1.1.1 Renvoi immédiat

Renvoi immédiat

Quand :

Toujours

De : 00:00 * à : 00:00 *

Vers :

Vers la messagerie vocale

Vers le numéro : [input field] *

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 :

- **Toujours** : Le renvoi est actif à toutes heures de la journée et de la nuit
- **De xx:xx à xx:xx** : Le renvoi est actif à une plage horaire spécifique

L'action du renvoi immédiat 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.

1.1.2 Renvoi sur non-réponse

Renvoi sur non réponse

Quand :

Après : 10 secondes ▼

Vers :

Vers la messagerie vocale

Vers le numéro : [input field] *

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.

1.1.3 Renvoi sur non-connexion

Renvoi sur non connexion

Vers :

Vers la messagerie vocale

Vers le numéro : [input field] *

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 xDSL ou du LAN.

Les appels sont alors renvoyés le l'action choisie par l'utilisateur.

1.2 Sonnerie simultanée



▼ Sonnerie simultanée

Activer

Vers le numéro :

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





2 Gestion des appels

Afin de paramétrer les touches de fonction dans le selfcare utilisateur, il faut se rendre dans **Téléphonie Fixe > Touches de fonction**.

Fonction	Contact	Intitulé
01 Supervision	Noémie Picard (+33185737637)	Noémie Picard
02 Supervision	Ricardo Lu (+33185737638)	Ricardo Lu
03 Raccourci	0654897845	Chloé

Vous avez la possibilité de programmer les touches de votre poste de deux manières : **supervision** ou **raccourci**.

Les touches de fonction définies dans cette espace seront appliquées sur l'ensemble des postes assignés à l'utilisateur.

2.1 la supervision

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 deux est en communication, la touche qui lui est associée s'allume 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.

Exemple de touches de supervisions :



2.2 Les raccourcis

Les touches de raccourcis permettent d'appeler un numéro en appuyant sur la touche dédiée à un numéro.

2.3 Paramétrer une touche de fonction

Touches de fonction		
Fonction	Contact	Intitulé
01 Supervision	Noémie Picard (+33185737637)	Noémie Picard
02 Supervision	Ricardo Lu (+33185737638)	Ricardo Lu
03 Raccourci	0654897845	Chloe

+ Ajouter une touche de fonction

Pour paramétrer une touche de fonction, il est nécessaire de :

- **Fonction** : déterminer si la touche de fonction est de type **Supervision** ou **Raccourcis**
- **Contact** : Dans le cas d'une supervision, de sélectionner un contact en interne. Dans le cas d'un raccourci, d'ajouter dans le champs libre un numéro de téléphone (Fixe ou mobile).

Il faut répéter cette action pour chaque contact que l'utilisateur souhaite ajouter à sa supervision / son raccourci de son téléphone.

Touche de Raccourci : Possibilité d'appeler un numéro en appuyant sur la touche (numéro externe fixe ou mobile) ou programmer un renvoi d'appel avec un code de service.





Guide utilisateur

Gestion des postes

3 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**.

The screenshot displays the configuration page for a Yealink T46 phone. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Téléphonie fixe', 'Gestion des appels', and 'Poste - Yealink T46'. The main content area is titled 'Yealink T46 (00:15:65:98:BC:06) : Configuration d'un équipement'. It shows the last configuration file path and the configuration date. The 'Paramètres de l'équipement' section contains several dropdown menus: 'Signal de double appel' (Activé), 'Tonalité double appel' (Oui), 'Format de la date' (ddmmyyy), 'Eteindre l'écran après délai' (Non), 'Avec module d'extension' (Non), 'Sonnerie' (Tonalité 1), and 'Format de l'heure' (24h). Below this, there is a link for 'Paramétrage des touches de fonctions : Configuration'. The 'Paramètres de sécurité' section shows the 'Code de verrouillage du poste' set to 6488.

3.1 Paramètres de l'équipement

Les différents paramètres pour la configuration du téléphone depuis le selfcare sont les suivantes :

- **Signal de double appel** : Si activé, l'utilisateur est informé lorsqu'il a un double appel
- **Tonalité double appel** : Si activé, une tonalité supplémentaire est mise en place
- **Format de la date**
- **Eteindre l'écran après le délai**
- **Sonnerie** : choix de la sonnerie du téléphone
- **Format de l'heure**

Un lien vers le paramétrage des touches de fonctions est disponible en dessous de la configuration des paramètres de l'équipement.

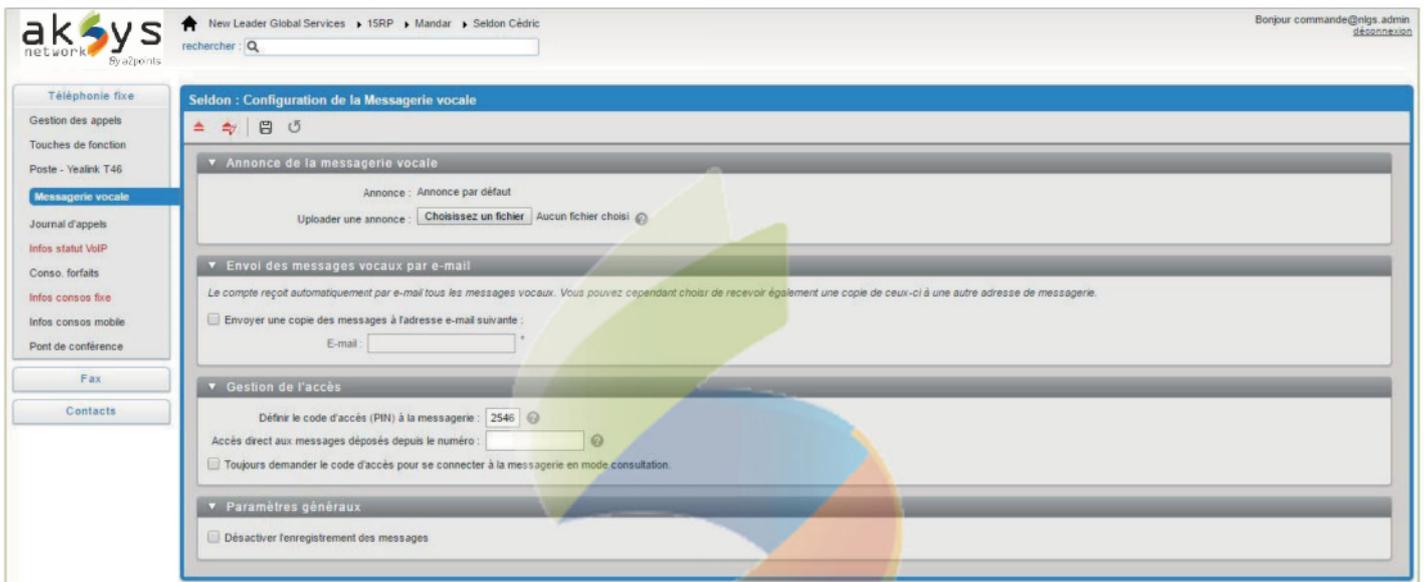
3.2 Paramètres de sécurité

Le code de verrouillage du poste permet de débloquer l'accès au téléphone après verrouillage.



4 Gestion de la messagerie vocale

Cette interface permet de gérer les différents paramètres de la messagerie vocale de l'utilisateur.



4.1 Annonce d'accueil



Il est possible de personnaliser l'annonce de la messagerie vocale en téléchargeant dans l'interface un fichier audio. Il suffit, pour le faire, de cliquer sur le bouton **Choisissez un fichier** et de parcourir l'ordinateur pour sélectionner le fichier en question.

Format du fichier : Wav ou MP3.

4.2 Envoi des messages vocaux par email



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.

4.3 gestion de l'accès



▼ Gestion de l'accès

Définir le code d'accès (PIN) à la messagerie : 2546

Accès direct aux messages déposés depuis le numéro :

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

La gestion de l'accès permet de paramétrer la sécurité et l'accès direct de la messagerie depuis un numéro de téléphone défini.

Le code PIN est un code qui permet de sécuriser l'accès à la messagerie vocale de l'utilisateur.

Si l'utilisateur a coché l'option **Toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation**, la messagerie lui demandera à chaque fois d'insérer son code PIN pour pouvoir consulter ses messages, même depuis son propre postefixe.

Lorsque l'utilisateur souhaite écouter ses messages en dehors de l'entreprise, il peut appeler son propre numéro de téléphone. À la lecture de l'annonce de la messagerie vocale, il faut taper la touche * suivi du code PIN de l'utilisateur.

Pour accéder directement au mode consultation de sa messagerie depuis l'extérieur de l'entreprise, sans avoir à passer par le message d'annonce de la messagerie en mode "dépôt", il peut spécifier dans le champs **Accès direct aux messages déposés depuis le numéro** un numéro de téléphone (Par exemple son portable ou son domicile). Une fois configuré et si l'option **Toujours demander le code d'accès pour se connecter à la messagerie en mode consultation** n'est pas activée, il pourra consulter ses messages en direct en appuyant sur la touche *.

4.4 Paramètres généraux



▼ Paramètres généraux

Désactiver l'enregistrement des messages

L'option **Désactiver l'enregistrement des messages** permet de désactiver la messagerie vocale

5 Journal d'appels

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

6 Infosconsos

Les Conso. Forfaits permettent de voir l'ensemble des informations sur l'utilisation du forfait par l'utilisateur (Notamment la quantité restante, la quantité consommée et le nombre d'appels effectués).



7 Gestion de la messagerie vocale

Ce service de Pont de Conférence permet de planifier des conférences téléphoniques et prévenir les intervenants par email.

The screenshot shows the 'Seldon : Pont de conférence' configuration page. It includes a search bar at the top, a left sidebar with navigation options like 'Téléphonie fixe', 'Gestion des appels', and 'Pont de conférence', and a main content area with three sections: 'Envoi d'invitations', 'Paramètres généraux', and 'Courriel de résumé'. The 'Envoi d'invitations' section contains a button 'Envoyer une invitation'. The 'Paramètres généraux' section has input fields for 'Code PIN de création des conférences' and 'Mot de passe pour l'accès des participants', along with checkboxes for 'Désactiver l'annonce des arrivées et départs des participants' and 'Activer l'enregistrement des conférences au format MP3'. The 'Courriel de résumé' section has a checkbox for 'Envoyer les résumés des conférences à l'adresse mail suivante:' and a text input field for the email address.

Grâce à un simple appel au numéro indiqué lors de la réservation, chacun des interlocuteurs sera connecté en direct et pourra écouter et intervenir en simultané.

Ce service est accessible, lorsqu'il est activé pour l'utilisateur, dans le menu **Téléphonie Fixe > Pont de Conférence**.

7.1 Envoi d'invitations

Pour envoyer une invitation à une **Conférence Call**, il suffit de cliquer sur le bouton **Envoyer une invitation**.

This is a close-up of the 'Envoi d'invitations' section from the screenshot above. It shows the text 'Vous pouvez envoyer par e-mail des invitations à une conférence en cliquant sur le bouton ci-dessous :' and a button labeled 'Envoyer une invitation'.

Une pop-up (Nouvelle fenêtre) apparaît afin de paramétrer le message.

▼ Envoyer une invitation à une conférence

Date et heure de début : 17/05/2016 18 : 00 Heure de fin : 19 : 00

Courriels des participants : e-mail1@mondomain1.fr,e-mail2@mondomain2.fr *

Sujet : Invitation pour une conférence

Contenu du message : Bonjour,
Cédric Seldon vous invite à une conférence le 17/05/2016 à 18:00.
La durée approximative est de 1h.
Pour la rejoindre, il vous suffit d'appeler le cseldon@15rp.sevan.eu

Envoyer Annuler

* Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires

Voici les paramètres à définir :

- **Date et heure de début** : Ces champs permettent de définir la date ainsi que l'heure de début et de fin (Estimée) de la réunion
- **Courriels des participants** : Les adresses emails des participants à la réunion, séparés par une virgule.
- **Sujet** : Le sujet de la conférence téléphonique
- **Contenu du message** : Un message par défaut est inséré dans le corps du mail. Ce message est généré avec les paramètres insérés dans la configuration de la réunion (Date et heure). L'utilisateur a la possibilité de modifier le message pour le personnaliser.

7.2 Paramètres généraux

Différents paramètres complémentaires sont disponibles pour les conférences téléphoniques.

▼ Paramètres généraux

Code PIN de création des conférences, faire ** suivi de :

Mot de passe pour l'accès des participants (optionnel) :

Désactiver l'annonce des arrivées et départs des participants durant la conférence

Activer l'enregistrement des conférences au format MP3

Si l'utilisateur souhaite créer une conférence téléphonique depuis une ligne extérieure, le code PIN lui sera demandé.

Pour sécuriser l'accès aux conférences, un mot de passe (optionnel) peut être paramétré. Les différents participants à la conférence devront entrer ce mot de passe pour accéder à la réunion.

Un message d'arrivée et de départ est activé par défaut pour les différents participants. Cocher l'option **Désactiver l'annonce des arrivées et départs des participants durant la conférence** permet de la désactiver.

Pour obtenir un récapitulatif de la conférence au format MP3, il faut cocher l'option **Activer l'enregistrement des conférences au format MP3**.

7.3 Courriel de résumé

▼ Courriel de résumé

Le compte reçoit par e-mail tous les résumés des conférences (5 à 10 min après la fin). Vous pouvez cependant choisir de recevoir également une copie à l'adresse désignée ci-dessous.

Envoyer les résumés des conférences à l'adresse mail suivante :

* Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires

Suite à la conférence, l'utilisateur qui a créé la conférence reçoit un email récapitulatif de la réunion. Les informations qui concernent ce récapitulatif sont les entrées et les sorties des différents participants ainsi que la durée de la réunion.

Si l'utilisateur le souhaite, il peut activer l'option **Envoyer les résumés des conférences à l'adresse mail suivante** pour envoyer une copie du résumé de la conférence à une adresse email supplémentaire.

8 Fax

Lorsque la fonction **Fax** est activée pour l'utilisateur, un nouveau menu **Fax > Paramétrage** apparaît. Cette interface permet d'ajouter, si l'option **Envoyer les fax au courrier électronique suivant** est cochée, un email qui recevra les copies de l'ensemble des fax envoyés depuis ce compte.

9 Contacts

Les contacts, dans le selfcare utilisateur, sont de deux types :

- Contacts Personnels (Accessible par le menu **Contacts > Personnels**)
- Contacts Communs (Accessible par le menu **Contacts > Communs**)

9.1 Contacts personnels

Les contacts personnels sont créés par l'utilisateur et ne sont visibles que par lui. L'utilisateur accède à ses contacts par l'intermédiaire de la touche annuaire de son téléphone.

Lorsqu'un appelant se trouve dans les contacts, son nom s'affiche sur le poste de l'utilisateur.

Cette espace permet de créer, modifier et supprimer des contacts dans l'annuaire personnel de l'utilisateur. Il est possible de faire une importation de contacts par fichier au format CSV, via le bouton {Importation} Pour ajouter un utilisateur, il suffit de cliquer sur le bouton "+".

Les informations demandées pour la création d'un contact sont les suivantes :

- Civilité
- Prénom
- Nom (**Obligatoire**)
- Société
- Fonction
- Téléphone
- Mobile
- E-Mail

9.2 Contacts communs

Les contacts communs correspondent aux contacts internes de l'ensemble des utilisateurs de Téléphonie Hébergée de la société. Ce sont les mêmes informations que les **annuaires internes** dans la gestion Administrateur des contacts.

Lorsqu'un appelant se trouve dans les contacts, son nom s'affiche sur le poste de l'utilisateur.

