
Guide utilisateur de GOSIP

Release 6.0

Be IP s.a.

mars 27, 2024

Introduction	1
1 Concepts	3
1.1 Gérer ses appels	3
1.2 Partager un bureau	5
1.3 Gérer sa présence	5
2 Gérer ses appels	9
2.1 Répondre à un appel	9
2.2 Effectuer un appel	11
2.3 Rediriger ses appels	13
2.4 Rejeter ses appels	21
2.5 Partager un bureau	21
2.6 Répondre à un appel à partir de son téléphone mobile	22
2.7 Gestion des appels avec des raccourcis clavier dans le softphone WebRTC	23
3 Utilisation des tableaux de bord	25
3.1 Les tableaux de bord du superviseur	25
4 Gérer la messagerie vocale	31
4.1 Introduction	31
4.2 Notifications de messagerie vocale	31
4.3 Laisser un message vocal	31
4.4 Écouter vos messages vocaux	32
4.5 Gestion des Messages Vocaux	33
5 Utilisation du répertoire téléphonique	39
5.1 Comprendre le carnet d'adresses	40
6 Utiliser le système de rappel	43
6.1 Comprendre le système de rappel	43
6.2 La recherche	44
7 Utiliser le portail web	47
7.1 Prise en main	47
7.2 Modifier votre profil	49
7.3 Utiliser l'historique des appels	50
7.4 Consulter les événements d'appels	55
7.5 Envoyer un fax	56
8 Utilisation des fonctions avancées du GOSIP Server	59
8.1 Introduction	59
8.2 Applications avancées	59

Introduction

Ceci est la documentation de la suite logicielle **GOSIP**.

GOSIP est fourni avec un logiciel de *communications unifiées* intuitif.

Cette documentation décrit en détails toutes les fonctionnalités du logiciel utilisateur de **GOSIP**.

Concepts

Ce manuel est fourni avec plusieurs guides rapides décrivant les opérations d'appel basique, pour diverses marques de téléphone.

Cependant, quelques termes techniques ont besoin d'être expliqués pour une meilleure compréhension, d'autant plus si vous n'êtes pas habitué aux concepts de la téléphonie.

1.1 Gérer ses appels

1.1.1 Interception d'appel

Si le téléphone de votre collègue sonne, et que vous possédez les droits appropriés, vous pouvez intercepter l'appel simplement en utilisant les fonctionnalités d'*interception de groupe*, ou d'*interception individuelle*.

Intercepter un appel lorsque un ou plusieurs téléphones, d'un groupe défini, sonne(nt), est appelé une **interception de groupe**. Si plusieurs appels sont en cours vers ce même groupe, l'interception s'effectuera sur l'appel qui s'est présenté en dernier.

L'**interception individuelle** vous permet de capter l'appel entrant de votre choix. Cela peut s'avérer utile lorsque plusieurs téléphones, pour lesquels vous avez les droits d'interception, sonnent simultanément.

Si les **notifications d'interception** sont activées, l'appareil affichera des informations lorsqu'un appel "interceptable" sera disponible. Ces notifications contiennent des informations sur le numéro d'appel et le nom (si disponible).

Des **touches dynamiques de supervision** peuvent être configurées sur les téléphones. Ces touches lumineuses, indiquent sur le téléphone si un autre collègue reçoit un appel entrant, est en communication ou disponible. Pousser sur le bouton à côté de l'indicateur d'état d'un utilisateur spécifique qui reçoit un appel entrant déclenchera l'interception de l'appel en question.

1.1.2 Transfert d'appel

Un transfert est utilisé si vous êtes en communication et que vous désirez transmettre l'appel à un autre téléphone.

Il existe deux types de transfert : le *transfert consultatif* et le *transfert aveugle*.

Le *transfert consultatif* a lieu lorsque vous désirez annoncer l'appel au destinataire avant d'effectuer le transfert. L'appel actif sera alors mis en attente pendant la consultation. Le transfert consultatif peut être effectué en 4 étapes faciles depuis le softphone WebRTC.

1. Cliquez sur l'icône de transfert dans la barre orange.
2. Entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer et appuyez sur Entrée ou sur le bouton *Consulter*.

3. Appuyez sur l'icône *Transfert* pour ouvrir la fenêtre modale.
4. Appuyez sur le bouton *Transfert* pour valider le transfer lorsque vous êtes prêt à transférer, ou sur le bouton *Abandonner* si vous voulez abandonner le transfert.

Alternativement, vous pouvez procéder comme suit

1. Commencez un nouvel appel en cliquant sur le bouton *Nouvel appel*.
2. Déroulez la liste des calls actifs et cliquez sur le bouton de transfert à côté de l'appel que vous souhaitez transférer.

Le *transfert aveugle* est utilisé lorsque vous désirez transférer un appel sans l'annoncer au préalable. Si le destinataire ne répond pas, l'appel vous reviendra automatiquement, endéans un délai donné.

1. Cliquez sur l'icône de transfert dans la barre orange.
2. Entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer et appuyez sur Contrôle+Entrée ou appuyez sur le bouton *Transfert*.

Le *transfert aveugle* est particulièrement utile lors d'un transfert vers l'extension d'un code de service prédéfini au niveau du **GOSIP Server** comme une *salle de conférence*, une *boîte vocale*, un *emplacement de stationnement* de la fonctionnalité de parking d'appel, etc...

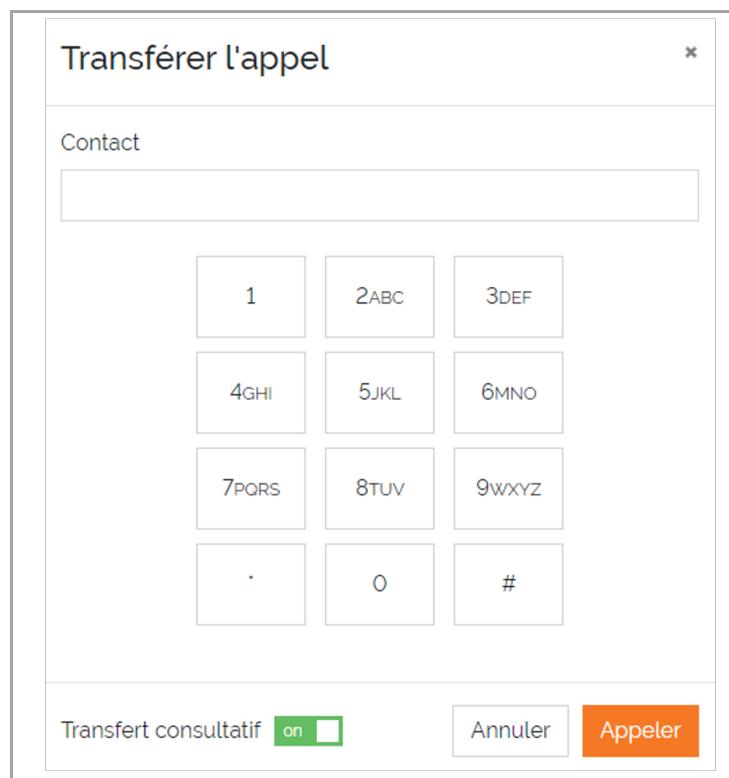


Fig. 1.1 – Transfert d'un appel.

1.1.3 Mise en attente

Un appel peut être **mis en attente**, dans ce cas, la communication n'est pas terminée, l'appelant entendra alors la musique d'attente jusqu'à ce que l'appel soit repris.

L'utilisateur pourra pendant ce temps, par exemple, prendre ou initier un autre appel (en cas de double appel).

1.1.4 Double appel

Le **double appel** est une fonctionnalité permettant la gestion simultanée de plusieurs appels entrants.

Lorsque l'utilisateur reçoit un nouvel appel entrant alors qu'il est déjà en ligne, il peut mettre l'appel courant en attente et prendre le nouvel appel. Une musique d'attente sera alors jouée au correspondant jusqu'à ce que l'utilisateur reprenne l'appel.

1.1.5 Renvoi d'appel

Le **renvoi d'appel (ou déviation d'appel)** est une fonctionnalité permettant de rediriger un appel entrant vers une autre destination que celle d'origine.

1.1.6 Le suivez-moi

La fonctionnalité **Trouvez-moi/Suivez-moi** réfère à des fonctionnalités permettant aux appels téléphoniques entrants d'être reçus à différents endroits, sur des téléphones différents.

Une alternative au *Suivez-moi* est la fonctionnalité de *Bureau Partagé*.

1.2 Partager un bureau

Il s'agit là d'un système d'organisation de bureau où plusieurs travailleurs différents utilisent un même poste de travail physique à des périodes de temps différentes.

Le partage de bureau requiert l'entrée des informations d'identification sur le téléphone de la part de l'utilisateur qui souhaite l'utiliser.

1.3 Gérer sa présence

La **Présence** est un moyen sur un réseau de télécommunication permettant d'indiquer à ses collègues la disponibilité actuelle.

1.3.1 États de présence

Les *touches dynamiques de supervision* renseignent l'information basique de présence, correspondant au statut d'appel (en communication, sonne, disponible).

La présence permet quant à elle de transmettre des informations plus étendues.

Le **GOSIP Server** supporte quatre types majeurs d'états de présence :

- **Disponible** : il s'agit du statut de présence par défaut. Cela signifie que l'utilisateur est disponible pour recevoir des appels.
- **Absent** : l'utilisateur est absent. L'appel pourrait ou non aboutir en fonction des règles d'appel.
- **Occupé** : l'utilisateur est occupé. L'appel pourrait ou non aboutir en fonction des règles d'appel. Néanmoins, ce statut signifie que l'utilisateur souhaite ne pas être dérangé par des appels téléphoniques.
- **En congé** : l'utilisateur est en congé pour une période de temps donnée.

1.3.2 Sources de présence et fédération de présence

Le **GOSIP Server** supporte la *fédération de présence*. Différentes sources de présence peuvent publier différents états de présence. Le système déterminera quel sera celui le plus approprié à prendre en compte comme état de présence principal.

Les sources de présence peuvent être :

- Un softphone lancé à partir d'un ordinateur portable ou d'un smartphone.
- Le portail du **GOSIP Server** (voir [Accéder au portail utilisateur](#) (page 48)).
- Le téléphone en lui-même.
- Le calendrier de l'utilisateur lorsque la synchronisation avec ce dernier est activée.

Veuillez noter que l'état de présence **En congé** est le seul qui ne puisse pas être publié à partir d'un softphone, d'un téléphone ou du portail du **GOSIP Server**. Il peut uniquement être synchronisé à partir d'un calendrier.

Le **GOSIP Server** peut être configuré pour router les appels entrants différemment selon l'état de présence principal (voir [Rediriger ses appels](#) (page 13)) et l'origine de l'appel.

Le comportement par défaut est de considérer le dernier état de présence publié comme état principal, sauf si le calendrier de l'utilisateur comporte un ou plusieurs rendez-vous définis pour la période de temps donnée.

Dans ce cas, la présence synchronisée par le calendrier pourrait avoir la priorité sur les états de présence publiés manuellement (en fonction de la configuration du système).

Note : La synchronisation avec le calendrier a lieu toutes les quinze minutes. Par conséquent, l'ajout d'une réunion dans votre calendrier prendra au maximum un quart d'heure avant d'être pris en compte.

1.3.3 Correspondance des états de présence

Vous trouverez ci-dessous la correspondance entre les états de présence possibles du téléphone et les états de présence du **GOSIP Server**, ainsi que la correspondance entre les états du calendrier et ceux du **GOSIP Server**.

Veuillez noter que ces correspondances dépendent du serveur de calendrier. Tous les serveurs de calendriers ne supportent pas l'ensemble des états de présence définis.

Téléphones

État du téléphone	État de présence du GOSIP
Disponible	Disponible
Occupé	Occupé
Congé	Congé
Parti manger	Absent

Calendrier

État du calendrier	État de présence du GOSIP
Pas de réunion	Disponible
Réunion (Libre)	Disponible
Réunion (Occupé)	Occupé
Réunion (En déplacement)	Absent
Réunion (Absent)	Congé

Veuillez noter que les quatre lignes "Réunion" du tableau ci-dessus impliquent que vous avez planifié un rendez-vous dans votre calendrier pour une période de temps donnée. Lors de la définition des détails

de la réunion, vous pouvez spécifier si vous êtes *Disponible*, *Occupé*, *En déplacement* ou *Absent*. Cela déterminera votre état de présence durant la réunion.

1.3.4 Exemples de fédération de présence

Voici quelques exemples décrivant comment le mécanisme de présence du **GOSIP Server** fonctionne.

Exemple A

Bob travaille dans les bureaux de son entreprise le lundi matin, mais il effectue du télétravail durant l'après midi. Lorsqu'il arrive au bureau le lundi matin, il indique, via son téléphone de bureau qu'il est *occupé*. Bob ne souhaite pas recevoir d'appels et il sait que le système redirigera ces derniers vers Alice jusqu'à ce que son état de présence change pour une autre valeur.

A 13h, Bob arrive chez lui, démarre son ordinateur portable et son softphone. Il configure son softphone pour indiquer qu'il est *disponible*. Il recevra ainsi les appels entrants aussi longtemps que son softphone tournera. Le statut de présence *disponible* sera considéré comme le plus adéquat parce qu'il était le dernier à être publié. Lorsque le softphone est stoppé, le statut *Occupé* qu'il a configuré au bureau redeviendra l'état de présence principal, et ce jusqu'à ce qu'il le change à nouveau depuis son téléphone du bureau.

Exemple B

Bob travaille dans les bureaux de son entreprise le lundi matin. Son téléphone de bureau n'est pas configuré pour référencer de statut de présence spécifique (à l'exception de celui par défaut, à savoir *Disponible*).

Il a un rendez-vous entre 10h et 11h. Lors de la définition de la réunion, Bob indique qu'il est absent du bureau. Le mécanisme de synchronisation du calendrier indiquera alors que Bob est *absent*. Bob sait en effet que lorsqu'il est absent, les appels entrants sont redirigés vers son téléphone mobile.

Lorsque la réunion prend fin, le statut de présence *disponible* sera considéré comme statut par défaut jusqu'à ce que Bob ait une autre réunion définie dans son calendrier (ou jusqu'à ce qu'il indique un autre état de présence en utilisant son softphone ou téléphone de bureau).

Note : Si Bob indique, en utilisant son téléphone de bureau, qu'il est *occupé* alors que la synchronisation du calendrier indique qu'il est *absent*, la fédération de présence considérera l'état de présence du calendrier comme état principal.

Résumé

Dans le cas d'un conflit d'états de présence, le *dernier état publié* est considéré comme celui par défaut sauf si un rendez-vous est défini dans le *calendrier* ou si un message d'*absence du bureau* est configuré.

Gérer ses appels

Vous pourrez découvrir dans les différents guides rapides distribués avec ce manuel comment gérer vos appels depuis votre softphone ou votre téléphone. Merci de vous référer à ces guides pour plus d'information à ce sujet.

Ce chapitre explique en complément au guide rapide d'autres possibilités permettant d'établir des appels, ainsi que certaines fonctionnalités avancées fournies par le système et qui peuvent influencer la manière dont les autres utilisateurs peuvent vous joindre.

Depuis la version 6.0 de **GOSIP Server, Be IP** a introduit la possibilité de gérer des appels WebRTC avec les navigateurs modernes, qui supportent la technologie WebRTC.

2.1 Répondre à un appel

2.1.1 Gérer plusieurs appels simultanément

Gérer plusieurs appels simultanément dépendra au préalable du fait que vous avez ou pas accepté de recevoir des appels alors que vous êtes déjà en ligne. Si vous désirez ne pouvoir recevoir qu'un seul appel à la fois, il vous suffira de désactiver la fonctionnalité de *double appel* (voir *Double appel* (page 5)). Ceci peut être effectué en configurant le **Routage des appels** de manière à rejeter ou rediriger immédiatement les appels entrants quand vous êtes déjà en conversation (voir *Rediriger ses appels* (page 13)).

Si quelqu'un essaye de vous joindre alors que vous êtes déjà en ligne et que les appels sont rejettés ou immédiatement redirigés dans ce cas, l'appel sera routé comme configuré dans le routage des appels excepté si votre état de présence déclenche une autre règle de routage des appels avant (voir *Rediriger ses appels* (page 13)).

2.1.2 Intercepter un appel

L'interception d'un appel est expliquée dans les différents guides rapides fournis avec cette documentation. Pour vous assister dans l'interception d'appel, vous pouvez activer la fonction de *notification d'interception*. Cette option sera disponible ou pas en fonction du modèle de votre téléphone.

Une fois les *notifications d'interception* activées, l'afficheur de votre téléphone vous indiquera à chaque fois qu'un appel entrant se présentera sur un poste sur lequel vous avez les droits d'interception.

Notez que les *notifications d'interception* peuvent être activées ou désactivées par l'administrateur du système.

Celles-ci pourraient être intrusives si répondre aux appels de vos collègues n'est pas votre principale fonction.

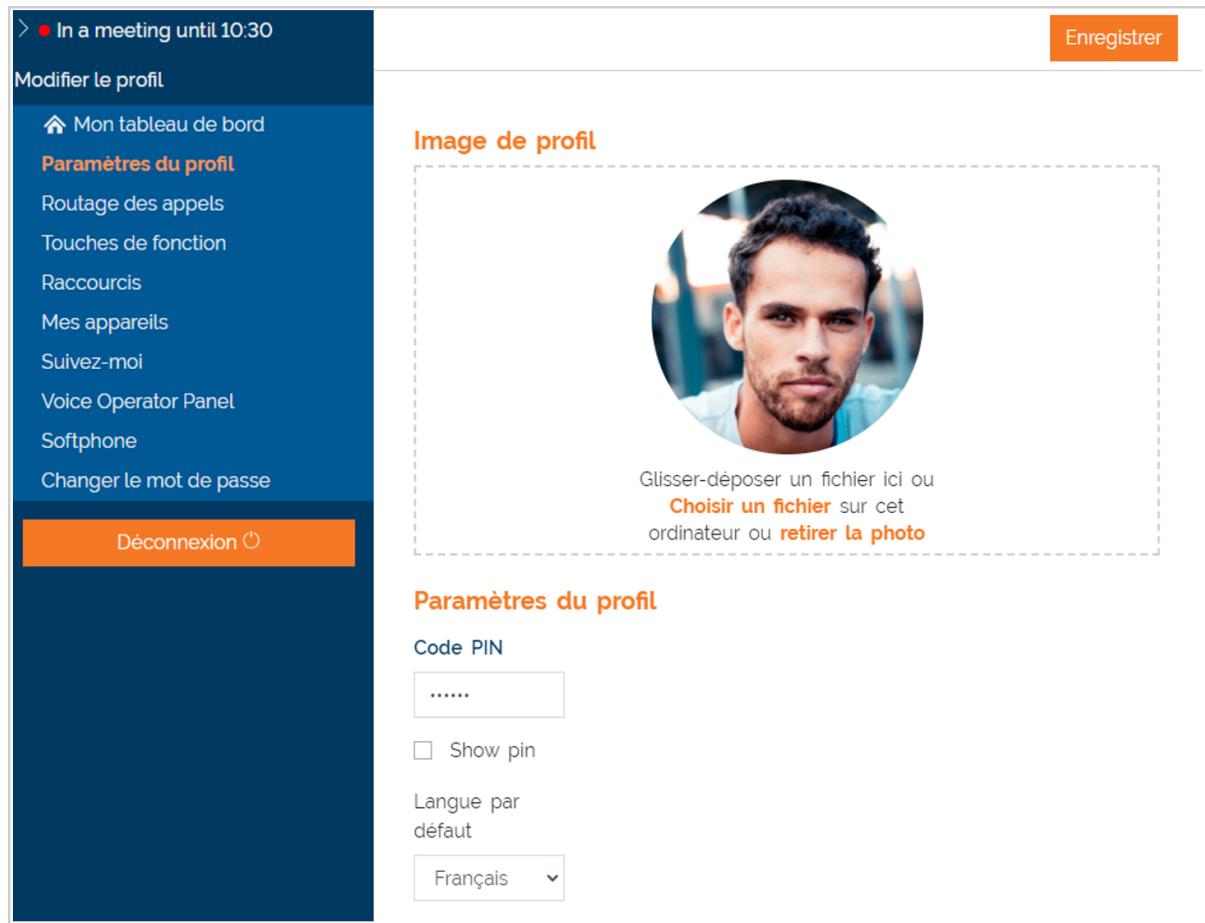


Fig. 2.1 – Édition du profil.

2.2 Effectuer un appel

Un appel peut être effectué à partir :

- Du téléphone, lorsque vous composez un numéro.
- Du carnet d'adresses du téléphone.
- Du carnet d'adresses du **GOSIP Server**.
- De l'annuaire vocal du **GOSIP Server**.
- D'applications externes.

2.2.1 Depuis le téléphone

Effectuer un appel depuis un téléphone est expliqué dans le guide rapide correspondant à votre téléphone. Nous vous invitons à le parcourir pour une explication pas à pas.

Veuillez noter qu'un numéro d'appel sortant nécessite souvent d'être précédé du préfixe 0 (selon votre configuration).

Exemple : Pour composer le numéro national 065399100, vous devez composer le 0065499100.

Pour composer le numéro international 003365399100, vous devez composer le 0003365499100.

Les numéros spécifiques comme le *1307* ou les **numéros d'urgence** ne doivent pas nécessairement être précédés d'un 0. Cela dépend de la configuration du système. Mieux vaut poser la question au gestionnaire de la téléphonie afin de connaître la *procédure* exacte à appliquer au sein de votre entreprise.

Cacher votre numéro d'appel

Pour masquer occasionnellement votre numéro d'appel lorsque vous effectuez un appel sortant, composez le **31** suivi du numéro que vous souhaitez atteindre (précédé du 0 habituel de sortie si nécessaire).

Exemple : Pour composer le numéro externe *065399100* tout en cachant votre propre numéro, composez le **31*0065399100*.

Si vous désirez masquer systématiquement votre numéro lors de vos appels sortants, l'administrateur du système a la possibilité de créer une règle spécifique dans le **GOSIP Server** pour votre extension.

Utiliser des destinations prédéfinies

Laisser un message vocal à un collaborateur

Pour joindre directement la messagerie vocale d'un collaborateur sans l'appeler au préalable, numérotez simplement son extension interne suivie de **2*.

Exemple : Si l'extension de votre collaborateur est le 6002, alors composez le *6002*2* pour joindre directement sa messagerie vocale.

Appeler le téléphone portable d'un collègue

Si le numéro de téléphone cellulaire de votre collaborateur est défini dans le système, il peut être atteint facilement en vous évitant ainsi de composer son numéro en entier ou de le rechercher dans le carnet d'adresses. Il vous suffit simplement de connaître son extension interne.

Pour joindre votre collègue directement sur son téléphone portable, il vous suffit de composer son extension interne suivie de **3*.

Exemple : Si votre collègue a l'extension 6002, composez *6002*3* pour le joindre sur son portable.

Utiliser le rappel automatique sur occupation

Si l'utilisateur que vous appelez est occupé, votre appel pourrait être redirigé vers sa boîte vocale (ou vers n'importe quelle autre extension), ou vous pourriez entendre la tonalité d'occupation en fonction de la configuration choisie.

Dans ce dernier cas, il suffit de raccrocher, et ensuite de composer *2, vous serez alors rappelé lorsque le poste de l'utilisateur sera à nouveau disponible.

Note : Le rappel automatique sur occupation est uniquement utilisable pour les appels internes.

2.2.2 À partir du carnet d'adresses

Le **GOSIP Server** dispose d'un carnet d'adresses centralisé qui peut être consulté soit au travers du portail utilisateur, soit à partir d'un téléphone.

Effectuer un appel à partir du carnet d'adresses du téléphone est expliqué dans le guide rapide correspondant, nous vous invitons à le consulter pour une explication pas à pas.

Le carnet d'adresses contient toutes les extensions locales définies sur le système (utilisateurs, applications, etc...) ainsi que les contacts privés et partagés organisés en différentes catégories.

Il propose aussi la fonctionnalité de *cliquer pour appeler*

Lors d'un appel entrant, les contacts de votre carnet d'adresses seront reconnus et leurs noms s'affichera sur l'écran du téléphone.

Favoris	Filtrer	Entrez un nom					Nouveau contact
	Etat	Nom	Numéro de téléphone	Numéro de portable			
• Anne Legrand	Yolande Bonnot	+3285239778					
Plus de contacts...	Séraphine Demaret		+32436986817				
	Dany Ouvrard			+32963860473			
	Victor Simon	005693203508					
	Jocelyn Rousselle		+32963164558				
	Judith Silvestre	+3271698040	+3271967484				
	Claudette Durand	+3253346731	+32479636731				
	Sauvanne Lussier	+3269679800					
	Sam Delchambre		+32499873385				
	Odette Rodier		+32471987135				
	Laura Henckens		+32479875784				
	Angela Mizero	794					

Fig. 2.2 – Le carnet d'adresses avec affichage de la présence.

Le carnet d'adresses en ligne vous permet de voir l'état de la ligne de vos collègues en temps réel. De cette manière, vous pouvez voir si quelqu'un est déjà en conversation avant de tenter de le joindre.

Consultation du carnet d'adresses

Pour consulter le carnet d'adresses :

1. Connectez-vous au portail du **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur l'entrée de menu **Carnet d'adresses**.

Comme vous pouvez le voir dans la [figure 2.2](#), les icônes représentant un téléphone à côté des contacts sont de couleurs différentes suivant l'état de présence :

- Un pictogramme *vert* indique que l'utilisateur est soit disponible, soit au repos.
- Un pictogramme *rouge* indique que l'utilisateur est actuellement occupé. Si le pictogramme contient un téléphone, cela signifie que l'utilisateur est en appel.
- Un pictogramme *jaune* indique que l'utilisateur est soit *absent*, soit en *congé*.
- Un pictogramme *gris* signifie que l'utilisateur n'est pas disponible (par exemple parce que son téléphone est débranché ou mal connecté ou en cours de redémarrage...).

Les icônes sont mises à jour en temps réel lorsque l'état de présence de l'utilisateur change ou lorsqu'il émet ou reçoit un appel.

Une fois que le carnet d'adresses est affiché, vous pouvez remarquer les différents numéros à côté du nom du contact : numéro d'extension interne, numéro de téléphone ou numéro de téléphone portable.

Cliquer sur un de ceux-ci déclenche l'affichage d'une fenêtre *cliquer-pour-appeler* (voir *Utiliser le cliquer-pour-appeler* (page 13)).

2.2.3 Utiliser le cliquer-pour-appeler

Le *cliquer-pour-appeler* est disponible par l'intermédiaire de **GOSIP**, mais également via une série de greffons qui peuvent être installés sur votre PC pour ajouter des fonctionnalités liées à la téléphonie aux logiciels compatibles (voir notre section greffons).

Une fois que vous cliquez sur l'un des champs ci-dessus, votre téléphone commence à sonner, et une fois le combiné décroché, l'appel est initié.

La fonctionnalité de *cliquer-pour-appeler* est disponible à partir de plusieurs endroits du logiciel :

- Le carnet d'adresses.

Le *cliquer-pour-appeler* permet pour l'utilisateur sélectionné :

- D'appeler son numéro interne ou externe.
- D'appeler son téléphone mobile.
- De lui envoyer un e-mail.
- D'accéder à vos événements d'appels et à votre historique des appels impliquant cet utilisateur.

2.3 Rediriger ses appels

Rediriger les appels est utile lorsque vous souhaitez recevoir vos appels sur un autre téléphone ou une autre destination.

Ceci facilite également la **mobilité des utilisateurs** : le **GOSIP Server** dirigera les appels entrants différemment suivant l'état de présence, la disponibilité de l'utilisateur, etc...

La fonctionnalité de redirection des appels peut être configurée dans la section *routage des appels* de votre profil. Elle est gérée par le **GOSIP Server**.

Note : Les redirections d'appel sont ignorées lors des appels de groupe (distribution des appels provenant de files d'attente et groupes de diffusion). Si vous souhaitez permettre la mobilité, il sera nécessaire d'utiliser la fonctionnalité de bureau partagé (voir *Partager un bureau* (page 21)) ou de configurer votre

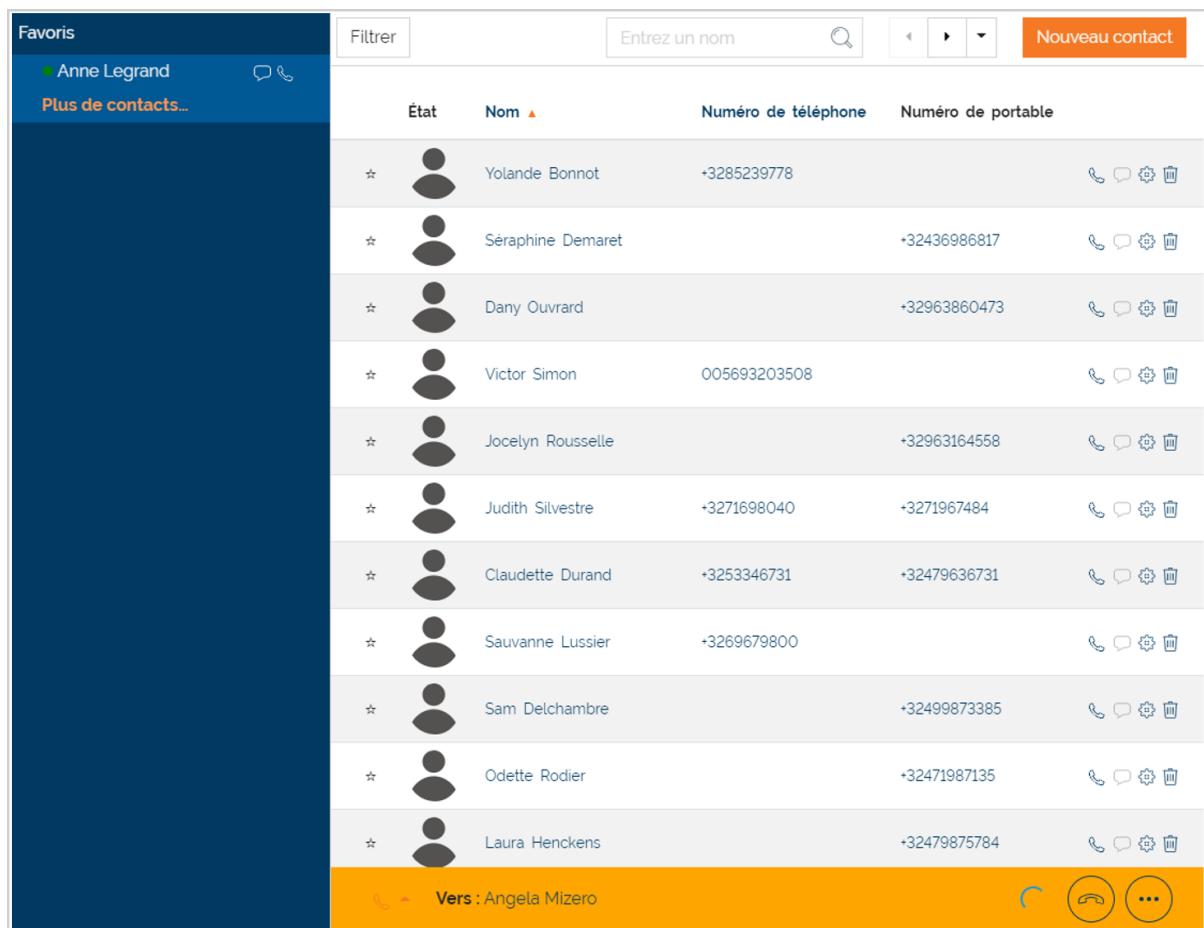


Fig. 2.3 – Raccourci du cliquer-pour-appeler.

file d'attente de manière à utiliser les agents dynamiques. Elles sont également ignorée en cas de transfert aveugle.

2.3.1 Redirection d'appel automatique

Le **GOSIP Server** supporte le routage d'appel en deux étapes où la phase de routage initial peut être suivie par une seconde règle de routage d'appel dépendant de l'état du périphérique appelé.

L'appel entrant peut être automatiquement redirigé, soit pendant la première phase de routage, soit pendant la seconde.

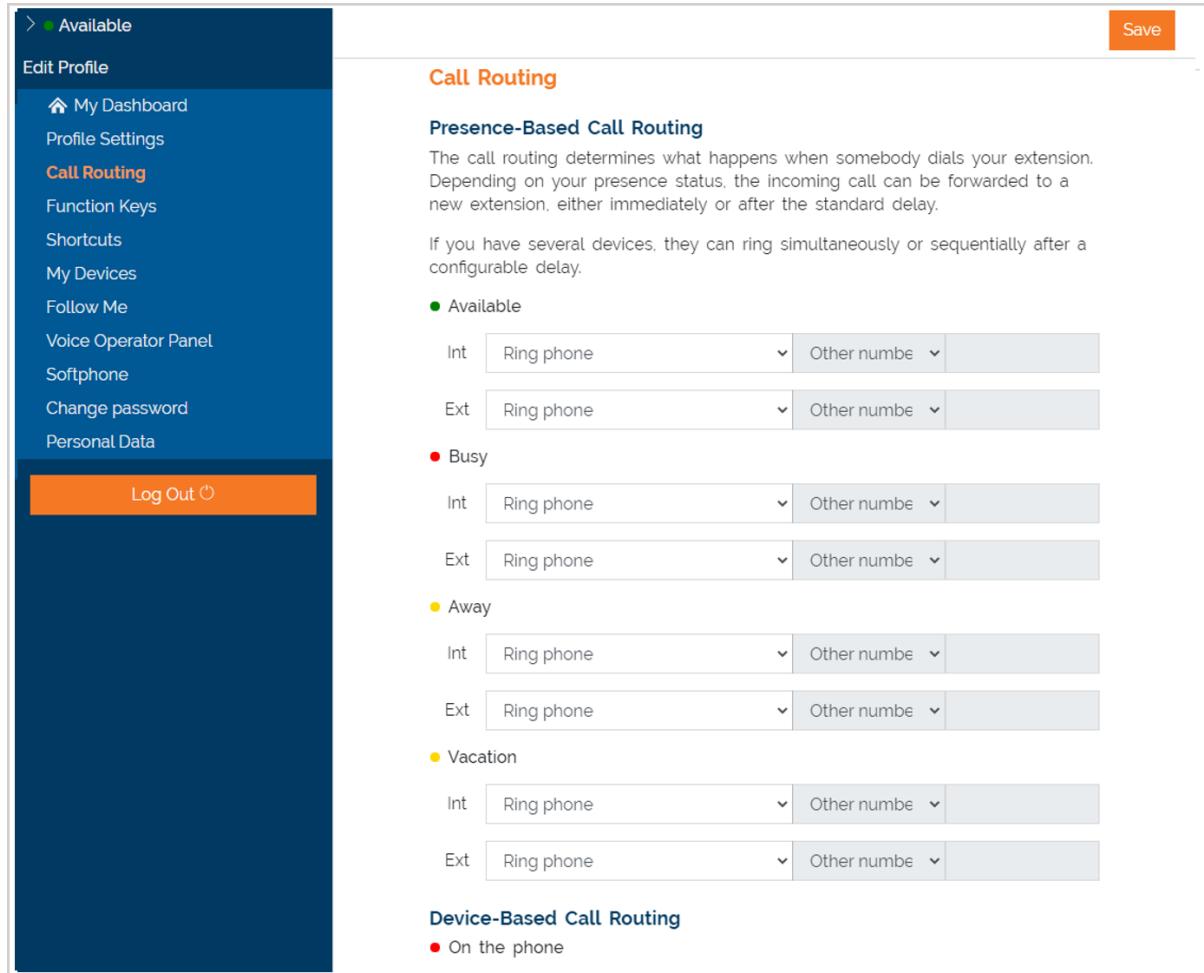


Fig. 2.4 – La page de configuration du routage d'appels.

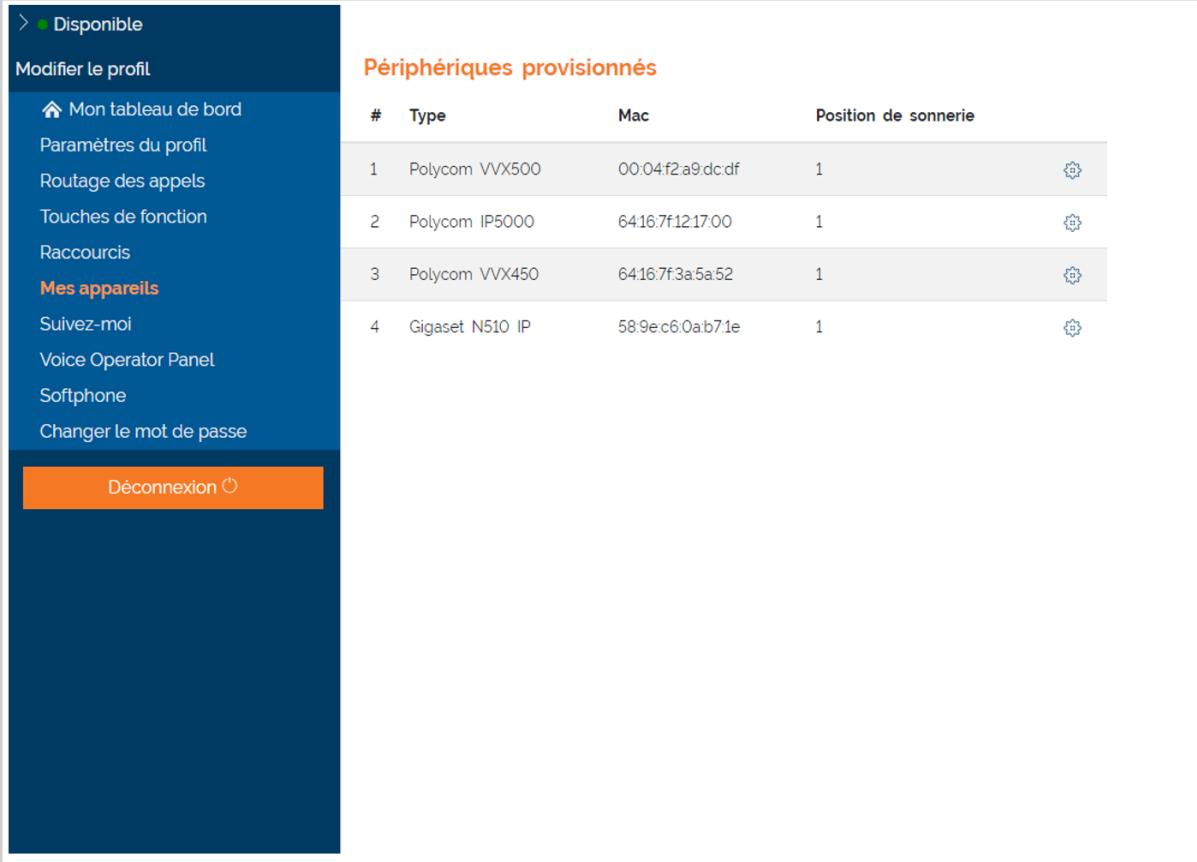
Ces règles de routage d'appels peuvent être configurées via l'interface du **GOSIP Server** :

1. Connectez-vous au portail du **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur votre nom.
3. Sélectionnez la section *Routage des appels*.

Première phase de routage d'appel

Le routage d'appel initial dépend de votre état de présence (pour autant qu'il y en ait un et que cela soit permis par votre administrateur).

Cela signifie que le routage peut être différent suivant que vous êtes :



The screenshot shows the GOSIP interface with a sidebar on the left and a main content area on the right.

Left Sidebar (Dark Blue):

- > **Disponible**
- Modifier le profil**
- Mon tableau de bord**
- Paramètres du profil
- Routage des appels
- Touches de fonction
- Raccourcis
- Mes appareils**
- Suivez-moi
- Voice Operator Panel
- Softphone
- Changer le mot de passe

Bottom Left Button: Déconnexion ☀

Main Content Area (White):

Périphériques provisionnés

#	Type	Mac	Position de sonnerie	⚙️
1	Polycom VVX500	00:04:f2:a9:dc:df	1	⚙️
2	Polycom IP5000	64:16:7f:12:17:00	1	⚙️
3	Polycom VVX450	64:16:7f:3a:5a:52	1	⚙️
4	Gigaset N510 IP	58:9e:c6:0a:b7:1e	1	⚙️

Fig. 2.5 – La position de sonnerie.

- Disponible (l'état par défaut).
- Absent.
- Occupé.
- En congé.

Prière de vous référer à *Gérer sa présence* (page 5) pour plus de détails concernant la présence et la fédération de présence.

Le routage d'appel en fonction de l'état de présence peut être configuré ou pas en fonction de vos droits et permissions. Si le routage d'appel en fonction de la présence a été désactivé par l'administrateur pour votre profil, cela résultera en l'affichage d'une matrice de configuration simplifiée ne gérant qu'une seule règle quel que soit l'état de présence concerné.

Il existe une possibilité de router les appels entrants différemment suivant que l'appel provienne d'un collègue ou d'un numéro public. Ceci permet une mobilité et une accessibilité accrues dépendant de votre activité courante.

Actions possibles

Action	Description
Faire sonner le téléphone	L'appel entrant déclenchera la sonnerie de votre (vos) téléphone(s). Il s'agit du comportement par défaut. Il n'y aura pas de redirection même en cas de non réponse.
Faire sonner le téléphone, puis rediriger	L'appel entrant déclenchera la sonnerie de votre (vos) téléphone(s). L'appel sera ensuite redirigé vers la cible définie après le délai configuré.
Faire sonner téléphone et GSM	L'appel entrant fera sonner simultanément téléphone(s) et GSM. Il n'y aura pas de redirection même en cas de non réponse.
Faire sonner téléphone et GSM, puis rediriger	L'appel entrant fera sonner simultanément téléphone(s) et GSM. L'appel sera ensuite redirigé vers la cible définie après le délai configuré.
Rejeter l'appel	L'appel entrant est immédiatement rejeté. Il n'y a pas d'autre traitement appliqué à son routage.
Rediriger immédiatement	L'appel entrant est immédiatement redirigé vers la cible spécifiée.

Les actions possibles pour les différents états de présence sont décrites dans la table ci-dessus.

Si l'action choisie est **Faire sonner le téléphone** ou **Faire sonner téléphone et GSM**, et si différents périphériques SIP sont identifiés, ils seront appelés simultanément ou séquentiellement suivant la configuration effectuée.

Par défaut, tous les périphériques sonneront en même temps.

Cependant, si un **Délai d'appel séquentiel** est configuré et si les périphériques ont une **Position de sonnerie** différente sous l'onglet **Mes périphériques**, alors ils sonneront en séquence.

Si l'appel n'est pas répondu endéans le délai de non-réponse spécifié par l'option **Timeout avant redirection** après que le dernier périphérique ait sonné, alors l'appelant sera redirigé vers la **Cible de redirection** choisie.

Cibles de redirection

Les cibles de redirection sont décrites ci-dessous. D'autres cibles de redirection peuvent être configurées en cliquant sur le bouton **Ajouter une cible de redirection**. Un appel entrant sera redirigé vers une de ces cibles de redirection soit parce que le choix **Rediriger immédiatement** a été sélectionné comme règle de routage pour l'état de présence courant, soit parce que l'appel n'a pas été répondu endéans le délai imparti.

Cible de redirection	Description
Pas de redirection	La redirection est ignorée.
Messagerie vocale	L'appel entrant est redirigé vers la boîte vocale de l'utilisateur.
Mobile	L'appel entrant est redirigé vers le numéro de GSM configuré.
Raccourcis définis par l'utilisateur	L'appel entrant est redirigé vers le raccourci choisi.
Autre	L'appel entrant est redirigé vers l'extension indiquée.

Seconde phase de routage d'appel

La phase de routage d'appel initiale peut être suivie par une redirection vers une nouvelle cible si vous êtes déjà en conversation ou si tous vos périphériques sont injoignables.

Cette seconde étape est uniquement exécutée lorsqu'un appel atteint votre extension. Elle ne sera bien évidemment pas exécutée si l'appel est immédiatement redirigé ou rejeté durant la première phase de routage d'appel décrite ci-dessus.

Les actions possibles pour la seconde phase de routage d'appel dans le cas où vous êtes déjà *au téléphone* sont décrites dans la table ci-dessous :

Action	Description
Continuer à sonner	L'appel entrant ne sera pas rejeté ou redirigé. Votre(vos) téléphone(s) continuera(ront) à sonner. Cela correspond à la fonctionnalité de <i>double appel</i> . Il n'y aura pas de redirection même en cas de non-réponse ou si le routage en fonction de la présence en prévoyait une après un délai.
Continuer à sonner, puis rediriger	Le(s) téléphone(s) continuera(ront) à sonner. L'appel sera redirigé vers la cible spécifiée après le délai configuré.
Rejeter l'appel	L'appel entrant est immédiatement rejeté. Il n'y a pas d'autre traitement appliqué à son routage.
Rediriger immédiatement	L'appel entrant est immédiatement redirigé vers la cible spécifiée.

Les actions possibles pour la seconde phase de routage d'appel quand tous les périphériques sont *injoignables* sont décrites dans la table ci-dessous :

Cible de redirection	Description
Pas de redirection	L'appel entrant est rejeté. L'appelant peut alors déclencher la fonctionnalité de rappel sur occupation si il compose *2 après avoir raccroché.
Messagerie vocale	L'appel entrant est redirigé vers la boîte vocale de l'utilisateur.
Mobile	L'appel entrant est redirigé vers le numéro de GSM configuré.
Raccourcis définis par l'utilisateur	L'appel entrant est redirigé vers le raccourci choisi.
Autre	L'appel entrant est redirigé vers l'extension indiquée.

Si plusieurs périphériques (en dehors du GSM) sont liés au même compte :

- La redirection configurée sous l'intitulé **Au téléphone** sera effective aussitôt que vous êtes en appel avec au moins un des périphériques.
- La redirection configurée sous l'intitulé **Hors-ligne** sera déclenchée si tous les périphériques sont déconnectés.
- Lorsque la redirection configurée sous l'intitulé **Au téléphone** est *Rejeter l'appel*, l'appelant entendra une tonalité d'occupation. Ceci permettra l'utilisation de la fonctionnalité de rappel sur occupation (voir *Utiliser le rappel automatique sur occupation* (page 12)).

Raccourcis

Le **GOSIP Server** permet d'enregistrer des raccourcis pour le renvoi d'appels et d'autres usages. L'utilisation la plus représentative des raccourcis est en tant que cible pour le renvoi d'appel. Quand un raccourci est enregistré, vous pouvez l'utiliser dans la page de renvoi d'appels. La messagerie vocale et le téléphone mobile sont deux raccourcis pré-définis.

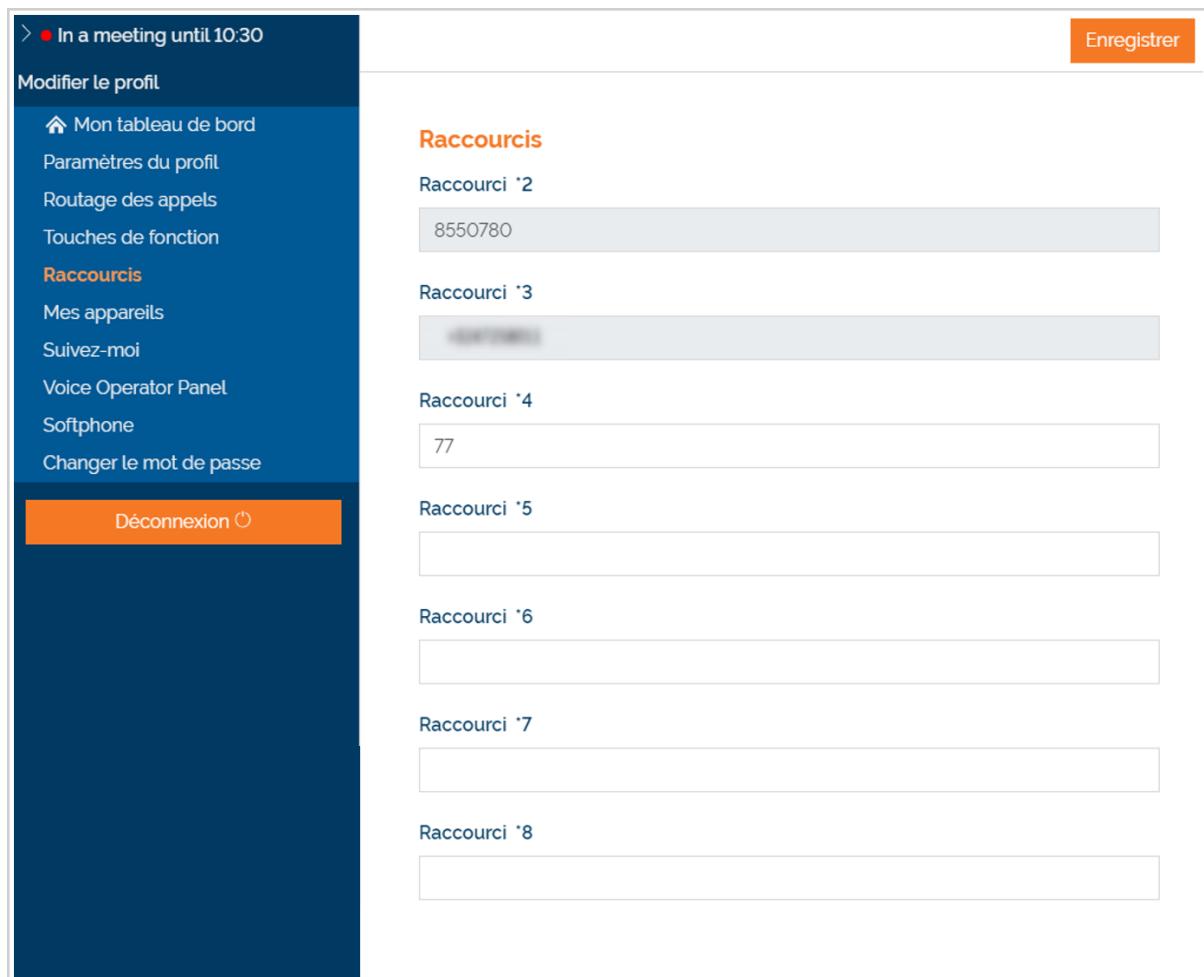


Fig. 2.6 – La page de configuration des raccourcis.

Ces raccourcis peuvent être configurés via l'interface **GOSIP Server** :

1. Connectez vous au portail **GOSIP Server** (voir [Accéder au portail utilisateur](#) (page 48)).
2. Cliquez sur votre nom.
3. Cliquez sur le bouton **Editer le profil**.
4. Selectionnez l'onglet **Raccourcis**.

Il n'y a pas de raccourci numéro 1 pour raisons techniques. Les numéros 2 et 3 sont prédefinis. Le numéro 2 est lié à votre messagerie vocale personnelle. Si quelqu'un veut vous laisser un message vocal, cette personne peut faire **[extension]*2**. Le numéro 3 est lié à votre numéro de GSM.

2.3.2 Renvoi temporaire des appels

Si vous souhaitez simplement activer le transfert d'appel temporaire, il existe un raccourci dédié. La redirection temporaire est prioritaire sur les redirections d'appel automatiques configurées au niveau du **GOSIP Server**.

Pour activer le redirection d'appel temporaire :

1. Formez le ***72** suivi du numéro vers lequel vous souhaitez rediriger vos appels.
2. Il vous suffit de raccrocher après le bip de confirmation et le message vocal confirmant votre nouvelle cible de redirection.

Exemple : Composez le ***72337** pour rediriger les appels entrants vers l'extension 337.

Pour désactiver le redirection d'appel temporaire :

1. Formez le ***72** suivi de votre extension.
2. Il vous suffit de raccrocher après les deux bips consécutifs confirmant que la redirection est désactivée.

Exemple : Composez le ***7276** pour désactiver le redirection d'appel temporaire si votre extension est le 76.

Si vous souhaitez configurer le redirection d'appel temporaire vers l'une des destinations prédefinies (voir [Utiliser des destinations prédefinies](#) (page 11)) :

- Formez le ***72*2** pour activer le transfert d'appel temporaire vers votre messagerie vocale
- Formez le ***72*3** pour activer le transfert d'appel temporaire vers votre téléphone mobile
- Formez le ***72*4** pour activer le transfert d'appel temporaire vers la cible ajoutée en numéro 4
- Et ainsi de suite.

Pour désactiver une redirection d'appel temporaire vers une destination prédefinie, faites simplement le même code que celui utilisé pour l'activation.

Vous pouvez également annuler n'importe quel type de renvoi d'appel temporaire en utilisant le code ***72*0**.

Note : Vous pouvez configurer une touche de raccourci sur votre téléphone vers une cible prédefinie pour rapidement activer ou désactiver la fonction redirection d'appel temporaire. La LED à côté de la touche indiquera si la redirection est activée ou non.

2.3.3 Jonction temporaire avec le téléphone mobile

Si votre numéro de téléphone portable est spécifié dans votre profil, vous pourrez alors temporairement recevoir vos appels sur votre poste fixe et sur votre mobile. Tout appel entrant fera sonner les deux périphériques simultanément.

Pour activer cette fonctionnalité, composer le code ***73** sur votre poste fixe.

Ensuite, il sera nécessaire d'accepter l'appel sur votre mobile quand celui-ci se présentera (voir *Détection de la messagerie vocale du mobile* (page 22)).

Pour désactiver cette fonction, composez *73 à partir de votre téléphone fixe.

Le suivez-moi

Le *suivez-moi* est une redirection à posteriori : vous êtes loin de votre téléphone et vous voulez que vos appels vous suivent là où vous êtes.

Si vous voulez activer le suivez-moi, il existe un code de service dédié qui doit être composé directement à partir du téléphone de destination.

Pour activer la redirection :

1. Formez le *76 suivi de votre propre numéro d'extension.
2. Entrez votre **code PIN** lorsque vous êtes invité à le saisir.
3. Raccrochez après le bip de confirmation, un message vocal confirmera votre nouvelle cible de redirection.

Exemple : Composer le *76333 afin que les appels destinés à l'extension 333 vous suivent vers votre nouvel emplacement.

Pour désactiver le suivez-moi :

1. Formez le *76 suivi du numéro de votre propre poste (ceci peut être effectué à partir du téléphone destinataire ou à partir de votre propre téléphone).
2. Entrez votre **code PIN** lorsque vous êtes invité à le saisir.
3. Il vous suffit de raccrocher après les deux bips consécutifs confirmant que la redirection est désactivée.

Exemple : Composer le *7676 pour désactiver le suivez-moi relatif à l'extension 76.

Vous pouvez également activer la cible du suivez-moi via l'interface du **GOSIP Server** :

1. Connectez-vous au portail du **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur votre nom à côté de l'icône de présence dans le but d'accéder à l'édition de ce dernier.
3. Cliquez sur l'onglet **Routage des appels**.
4. Éditez le champ **Cible du suivez-moi**.

Les modifications seront appliquées quelques instants plus tard.

2.4 Rejeter ses appels

Il est possible de rejeter systématiquement tous les appels entrants en activant la fonction **Ne pas déranger**.

Le mode NPD peut s'activer en utilisant la touche du téléphone **NPD** ou en allant dans le menu du téléphone.

2.5 Partager un bureau

Une alternative au **Suivez-moi** consiste à utiliser la fonction de **Bureau partagé** (voir *Partager un bureau* (page 5)).

Lorsque cette fonctionnalité est utilisée, les appels entrants aboutissent directement au téléphone utilisé lors de votre identification. Cela fonctionne de manière similaire à l'utilisation d'un softphone.

Cette fonctionnalité peut être autorisée ou pas sur votre système. Elle peut ne pas être disponible pour tous les téléphones.

Référez-vous au guide rapide du téléphone pour connaitre la procédure exacte à suivre.

Note : Les postes configurés pour accepter la fonctionnalité de bureau partagé déconnectent automatiquement l'utilisateur enregistré après une durée de 10 heures.

2.6 Répondre à un appel à partir de son téléphone mobile

Si votre numéro de téléphone portable est renseigné dans votre profil, le **GOSIP Server** détectera automatiquement les appels destinés à celui-ci. Ceci activera une série de fonctionnalités supplémentaires utilisables depuis votre téléphone mobile.

Elles sont décrites dans les sections qui suivent.

2.6.1 Détection de la messagerie vocale du mobile

Si vous recevez un appel sur votre mobile car vous avez activé une jonction ou que le routage des appels dynamique est configuré comme tel, votre téléphone mobile sonnera en même temps que votre poste fixe (voir *Rediriger ses appels* (page 13) ou *Jonction temporaire avec le téléphone mobile* (page 20))

Il sera alors nécessaire de confirmer que vous souhaitez bien prendre l'appel à partir de votre mobile.

Cela signifie que si vous répondez à l'appel à partir de votre téléphone mobile, le **GOSIP Server** vous demandera d'appuyer sur le *1* pour accepter l'appel, ou d'appuyer sur le *2* ou de raccrocher pour l'ignorer.

Note : Notez qu'il est nécessaire d'attendre le message du **GOSIP Server** et le bip avant de presser le *1* ou le *2*.

Ceci vous permet d'ignorer un appel entrant si vous n'avez pas la possibilité d'y répondre.

Ceci est particulièrement intéressant si vous désirez que l'appelant ne soit pas redirigé vers la messagerie vocale de votre téléphone mobile et que l'appel puisse être géré par le **GOSIP Server** et suivre ainsi les règles de routage définies.

Exemple : Imaginez que votre calendrier indique que vous êtes en réunion pendant une heure et que vous êtes "absent" durant cette réunion. La table de routage des appels en fonction de l'état de présence spécifie que lorsque vous êtes en état "absent", les appels entrants doivent faire sonner votre téléphone fixe ainsi que votre téléphone mobile. Si vous êtes sur la route, vous pouvez décider de répondre aux appels à partir de votre téléphone mobile. Une fois arrivé à votre réunion, vous éteignez votre téléphone portable. Le **GOSIP Server** comprendra que vous refusez l'appel car il atteindra directement votre messagerie vocale. Il reprendra alors le contrôle de l'appel et le routera conformément aux redirections configurées en phase deux de la table de routage des appels entrants après la durée spécifiée dans le champ **Timeout avant redirection**.

Note : La confirmation de la prise d'appel à partir du téléphone mobile est nécessaire uniquement si le routage d'appel en fonction de la présence indique qu'il faut faire sonner votre poste fixe ainsi que votre mobile ou si la jonction temporaire avec le téléphone mobile est activée. Elle n'est pas nécessaire lorsque vos collègues appellent votre mobile directement ou lorsque vous configurez une redirection explicite vers votre portable.

2.6.2 Transfert d'appel à partir du mobile

Un appel en cours sur le téléphone mobile peut être transféré vers l'extension d'un collègue aussi facilement que si l'appel était en cours sur votre téléphone fixe. Notez que seul un **transfert aveugle** est possible dans ces conditions (voir *Transfert d'appel* (page 3)).

Si vous désirez transférer l'appel en cours :

1. Composez ##
2. Ecoutez le guide vocal et composez l'extension de destination du transfert suivie de la touche #.
3. Appuyez sur 1 pour confirmer le transfert ou 2 pour entrer la destination à nouveau.

Exemple Composez ##, ensuite composez 6002# pour transférer l'appel vers l'extension 6002, appuyez finalement sur 1 pour valider le transfert aveugle.

2.7 Gestion des appels avec des raccourcis clavier dans le softphone WebRTC

Vous pouvez également gérer les appels en utilisant des raccourcis clavier au lieu d'utiliser la souris.

Il existe 6 actions principales pouvant être effectuées à l'aide de raccourcis clavier :

- **Répondre à un appel** : Utilisez la touche espace pour répondre à l'appel.
- **Raccrocher un appel** : Utilisez la touche d'échappement pour raccrocher l'appel.
- **Couper et réactiver le son** : Utilisez la touche Shift+S pour couper et réactiver le son.
- **Mettre en attente et reprendre un appel** : Utilisez la touche Shift+H pour mettre en attente et reprendre l'appel.
- **Transférer un appel** : Utilisez la touche Shift+T pour transférer l'appel.
- **Afficher le clavier** : Utilisez la touche Shift+D pour afficher le clavier.

Utilisation des tableaux de bord

GOSIP propose des tableaux de bord permettant à un administrateur de surveiller en temps réel les files d'attente et les agents. Ces tableaux de bord sont accessibles uniquement avec la licence **Taleran**.

3.1 Les tableaux de bord du superviseur

Les tableaux de bord sont accessibles en cliquant sur le bouton mis en évidence (figure 3.1).

3.1.1 Le tableau de bord de la file d'attente

Sur ce tableau de bord, vous pouvez voir la liste des files d'attente que l'utilisateur actuel supervise (figure 3.2).

Il est possible d'exporter les données en cliquant sur le bouton *Exporter*. Vous pouvez également filtrer par file d'attente, groupe ou date dans la barre de recherche.

La signification des différentes abréviations peut être trouvée en plaçant votre souris dessus et en attendant que l'info-bulle apparaisse.

Vous pouvez accéder aux graphiques en cliquant sur l'icône du graphique, à droite du tableau.

Les colonnes suivantes sont affichées :

- **Résumé - SLA** : L'accord de niveau de service.
- **Résumé - CR** : Le taux d'achèvement. Dans ce cas, c'est le nombre d'appels répondus + les appelants rappelés avec succès.
- **Offre - Total** : Le nombre d'appels reçus par la file d'attente.
- **Offre - Répondus - Total - Appels** : Le nombre d'appels répondus.
- **Offre - Répondus - Total - Rap** : Le nombre d'appelants rappelés avec succès.
- **Offre - Répondus - Temps d'attente - Moy** : Le temps d'attente moyen des appels répondus.
- **Offre - Répondus - Temps d'attente - Max** : Le temps d'attente maximum des appels répondus.
- **Offre - Répondus - Durée de conversation - Moy** : La durée moyenne de la conversation des appels répondus.
- **Offre - Répondus - Durée de conversation - Max** : La durée maximale de la conversation des appels répondus.
- **Offre - Non répondu - Total - Abd** : Le nombre d'appels abandonnés.
- **Offre - Non répondu - Total - Red** : Le nombre d'appels redirigés.
- **Offre - Non répondu - Total - Rap** : Le nombre de demandes de rappel.
- **Offre - Non répondu - Temps d'attente - Moy** : Le temps d'attente moyen avant abandon.
- **Offre - Non répondu - Temps d'attente - Max** : Le temps d'attente maximum avant abandon.
- **Activité actuelle - Appels - Attente** : Le nombre d'appels en attente dans la file d'attente.
- **Activité actuelle - Appels - +Vx** : La durée du plus ancien appel dans la file d'attente.
- **Activité actuelle - Appels - En C.** : Le nombre d'appels en cours dans la file d'attente.

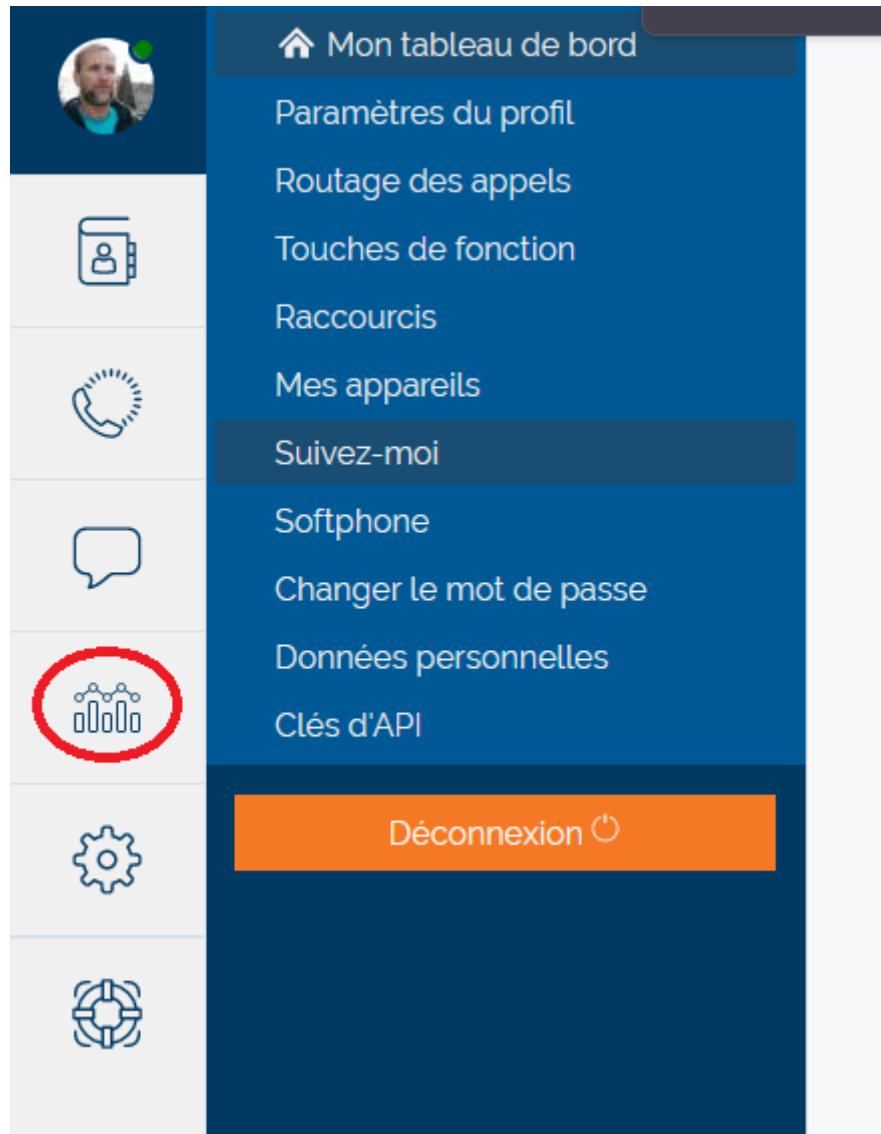


Fig. 3.1 – Le bouton *Tableaux de bord*.

Tableaux de bord du centre d'appel																	
Files d'attente			Agents		Exporter		2023-11-01 à 2023-11-30		Recherche								
Résumé			Offrir										Activité actuelle	Actions			
SLA			Total			Répondu			Non répondus			Demandes de rap.					
			Total		Temps d'attente		Durée de conversation		Total		Temps d'attente						
			Appels	Rap.	Moy.	Max.	Moy.	Max.	Abd.	Red.	Rap.	Moy.	Max.	Attente	Term.		
Sales Front-line	67 %	67 %	9	6 07 %	0	8s	12s	6m 33s	8m 25s	0 0 %	3 33 %	0 0 %	36s	37s	0	0	
Misc. Front-line	-	79 %	19	15 79 %	0	11s	19s	3m 34s	6m 58s	3 10 %	1 5 %	0 0 %	50s	1m 2s	0	0	
Support Front-Line	-	89 %	92	82 89 %	0	15s	1m	7m 12s	34m 43s	4 4 %	6 7 %	0 0 %	51s	1m 2s	0	0	
Support Second-Line	-	100 %	6	6 100 %	0	3m 36s	4m 55s	6m 6s	9m 28s	0 0 %	0 0 %	0 0 %	-	-	0	0	
nico-demo-queue	75 %	75 %	4	3 75 %	0	3s	4s	15s	20s	1 25 %	0 0 %	0 0 %	4s	4s	0	0	
nico-demo-callback	-	0 %	3	0 0 %	0	-	-	-	-	3 100 %	0 0 %	0 0 %	29s	51s	0	0	
Fallback to Everyone Queue	-	100 %	3	3 100 %	0	2m 4s	2m 19s	1m 13s	1m 20s	0 0 %	0 0 %	0 0 %	-	-	0	0	
test queue LL with a very long name	-	0 %	10	0 0 %	0	-	-	-	-	10 100 %	0 0 %	0 0 %	2s	6s	0	0	

Fig. 3.2 – Le tableau de bord des files d'attente :

- **Activité actuelle - Demandes de rap. - Attente** : Le nombre de demande de rappels en attente.
- **Activité actuelle - Demandes de rap. - Term** : Le nombre de rappels terminés, qu'ils aient réussi ou échoué, que l'agent a fermés.
- **Activité actuelle - Agents - Disp** : Le nombre d'agents disponibles. Un agent disponible peut prendre des appels.
- **Activité actuelle - Agents - Conn** : Le nombre d'agents connectés à la file d'attente.

3.1.2 Le tableau de bord des agents

Les tableaux de bord sont accessibles en cliquant sur le bouton *Tableaux de bord*, mis en évidence dans la figure 3.1.

Tableaux de bord du centre d'appel										
Files d'attente	Agents	2023-05-01 à 2024-05-31	Recherche							
Agent	Appels directs			Appels de la file d'attente			Durée d'Appel		Activité de l'utilisateur	Actions
Nom	Entrant	Sortant	Answered (Pas de réponse/Rejeté)	Rap.	Moy.	Total	Date de la dernière connexion			
Demo (800)	0	1	0 (0/0)	0	21s	21s				
Demo User (84532)	2	0	0 (0/0)	0	7s	14s				
nico-demo-1 (505)	2	20	1 (0/0)	0	5s	2m 3s				
nico-demo-2 (506)	0	0	0 (0/0)	0	-	-				

Fig. 3.3 – Le tableau de bord des agents.

Il est possible de filtrer les agents dans la barre de recherche. Sur cette page, vous pouvez également changer leur état de pause en cliquant sur le curseur dans la colonne **Actif**.

Cliquer sur le nom de l'agent vous amènera vers la page de surveillance de l'agent.

Les colonnes suivantes sont affichées :

- **Agent - Nom** : Le nom de l'agent.
- **Agent - Connecté** : Le nombre de files d'attente auxquelles l'agent est connecté / Le nombre de files d'attente dont l'agent est membre.
- **Agent - Actif** : Le bouton de pause pour l'agent. L'état peut être modifié par le superviseur.
- **Appels directs - Entrant** : Le nombre d'appels directs entrants.
- **Appels directs - Sortant** : Le nombre d'appels directs sortants.
- **Appels de file d'attente - Répondus (Pas de réponse/Rejetés)** : Le nombre d'appels de file d'attente répondus.
- **Appels de file d'attente - Rap** : Le nombre de tentatives de rappel.
- **Durée de l'appel - Moy** : La durée moyenne de l'appel. Cela inclut les appels de file d'attente et les appels directs.
- **Durée de l'appel - Totale** : La durée totale de l'appel. Cela inclut les appels de file d'attente et les appels directs.
- **Activité de l'utilisateur - Date de la dernière connexion** : La dernière fois que l'agent s'est connecté à une file d'attente.
- **Activité de l'utilisateur - Pause** : Pendant combien de temps l'agent a été en pause pour la période filtrée (la valeur par défaut est par jour).

Espionner une conversation et chuchotement

Ces actions peuvent être effectuées en cliquant sur les icônes sous la colonne **Actions**.

Les superviseurs ont besoin des autorisations adéquates pour pouvoir effectuer ces actions.

3.1.3 Les graphiques de file d'attente

Vous pouvez surveiller les statistiques de la file d'attente à travers les graphiques. **GOSIP** fournit diverses mesures telles que :

- le nombre d'appels répondus
- le temps d'attente avant abandon
- le temps d'attente avant réponse
- la durée d'appel
- les résultats des appels

Certaines données sont présentées dans l'onglet **Résultat de l'appel** (figure 3.4).

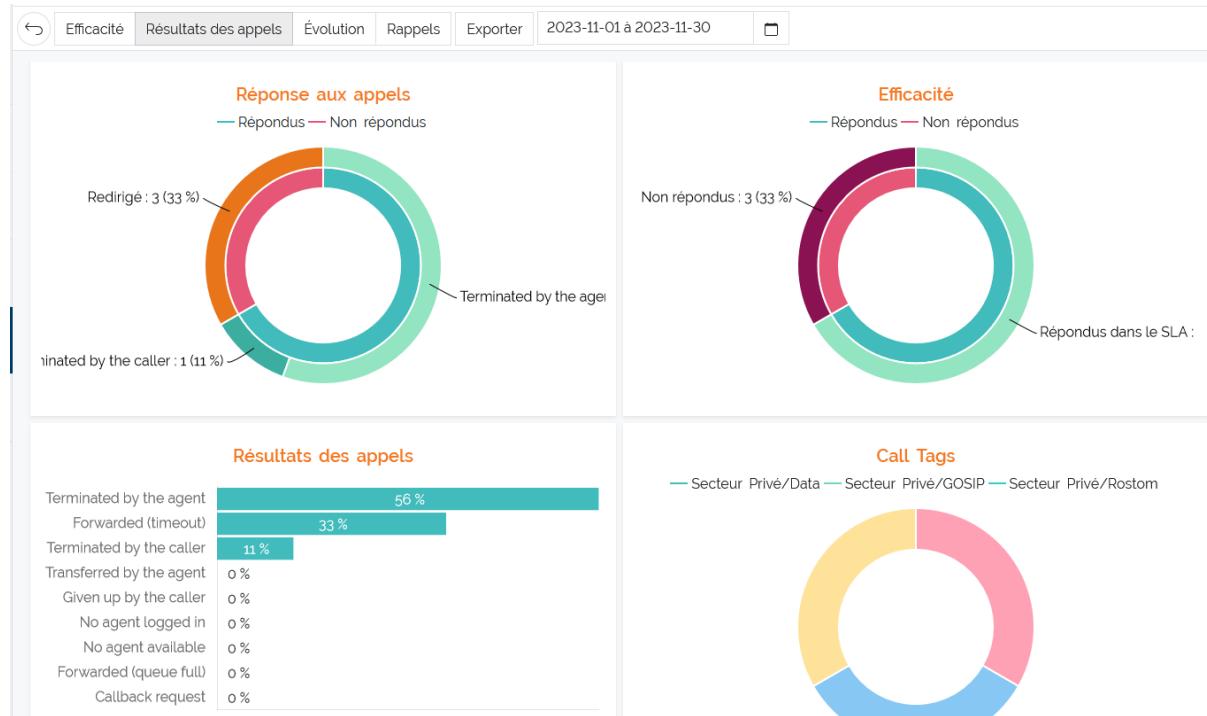


Fig. 3.4 – Les graphiques de la file d'attente.

De plus, vous avez accès à plus de détails dans l'onglet **Évolution**, où vous pouvez spécifier la métrique et l'intervalle de temps que vous souhaitez surveiller (figure 3.5).

Les graphiques sont cliquables. En cliquant dessus, vous mettrez à jour le filtre de date en fonction de ce qui est affiché. C'est un moyen rapide de surveiller les pics d'utilisation pour un jour donné.

3.1.4 La surveillance des agents

Vous avez accès à plusieurs onglets ici. Un résumé (figure 3.7), et quelques graphiques.

Les graphiques peuvent être personnalisés avec le bouton en haut à droite, où le type de graphique et l'intervalle de dates peuvent être modifiés (figure 3.6).

En cliquant sur un jour sur le graphique, vous verrez les données pour ce jour-là. C'est une méthode efficace pour avoir les détails d'une seule journée, pour comprendre quand et pourquoi certains pics d'activité se sont produits.



Fig. 3.5 – Les graphiques d'évolution de la surveillance de la file d'attente.

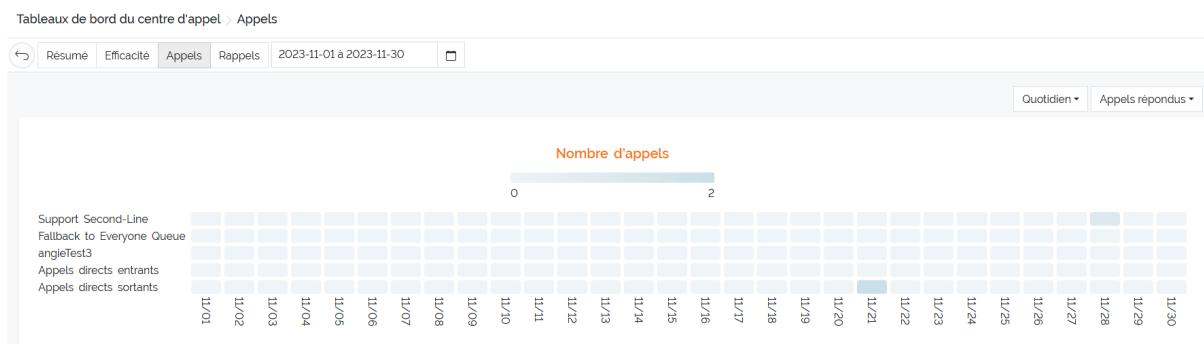


Fig. 3.6 – Le moniteur d'agent.

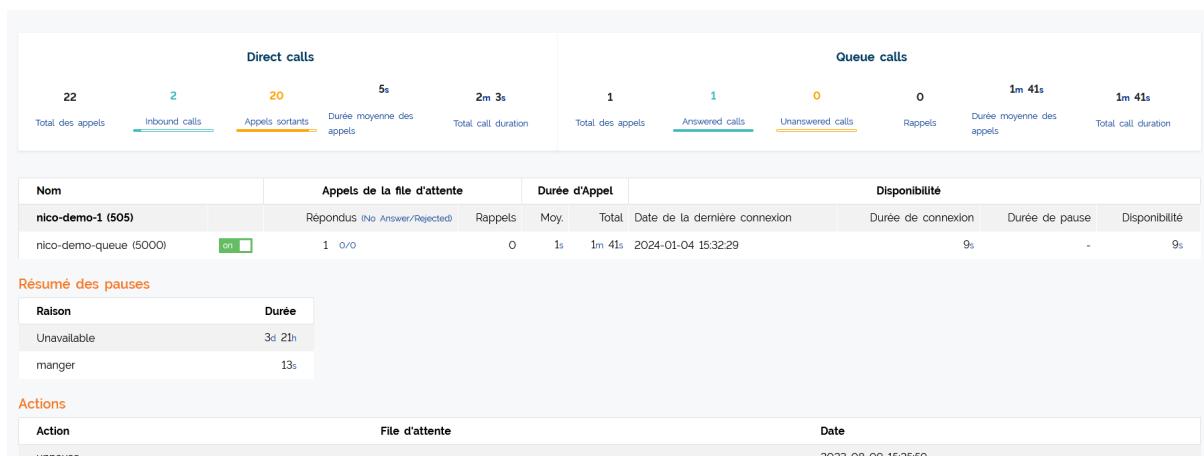


Fig. 3.7 – Le résumé de l'agent.

Gérer la messagerie vocale

4.1 Introduction

Suivant la configuration, un appelant peut laisser un message dans chacun des cas suivants :

- Si vous ne répondez pas à l'appel endéans un *délai maximum* (habituellement 30 secondes).
- Si vous rejetez l'appel en pressant la touche *rejeter* de votre téléphone.
- Si votre état de présence déclenche une redirection vers la messagerie vocale.
- Si l'appelant utilise la fonction de *dépôt direct* pour laisser un message vocal sans faire sonner votre téléphone.
- Si votre téléphone n'est *pas connecté* au réseau, ou en cours de redémarrage.

Ces paramètres peuvent avoir été configurés différemment sur votre système. Si vous disposez des droits appropriés, ils peuvent être modifiés à partir de votre *profil* (voir *Rediriger ses appels* (page 13)).

4.2 Notifications de messagerie vocale



Fig. 4.1 – Vous avez un message !

Vous pouvez être prévenu de la présence de messages vocaux en attente des façons suivantes :

- Une LED sur votre téléphone se met à clignoter et/ou un message s'affiche sur l'écran du téléphone.
- Selon la configuration, vous pouvez recevoir une notification par e-mail vous demandant d'écouter vos message vocaux. Le message vocal peut être attaché à l'e-mail.
- Si vous utilisez le *portail utilisateur*, l'indicateur de messages vocaux vous avertira également. Cet indicateur se situe près du bouton appels.

4.3 Laisser un message vocal

4.3.1 En appelant quelqu'un

Quand vousappelez quelqu'un, vous pouvez être invité à laisser un message vocal selon la configuration. Laissez tous simplement un message après le bip sonore et raccrochez.

4.3.2 Sans déranger le destinataire

Vous pouvez laisser un message vocal en utilisant la fonction **Dépôt direct du GOSIP Server** :

1. Composez l'extension 8550.

2. Quand vous y êtes invité, entrez l'extension de la personne que vous voulez contacter, suivie par la touche #.
3. Laissez votre message.

Il est également possible de le faire de cette manière :

1. Composez l'extension 8550, suivie de l'extension de la personne à laquelle vous voulez laisser un message.
2. Laissez votre message.

Exemple : Vous pouvez appeler l'extension 855075 pour atteindre directement la boîte vocale associée à l'extension 75.

Ou vous pouvez aussi utiliser les destinations prédéfinies (voir *Utiliser des destinations prédéfinies* (page 11)) :

1. Composez le numéro d'extension, suivi par *3.
2. Laissez un message.

La personne sera prévenue qu'un nouveau message vocal l'attend par une ou plusieurs notifications comme décrit ci-dessus.

4.4 Écouter vos messages vocaux

Vous pouvez écouter ou récupérer vos messages vocaux :

- directement depuis votre téléphone ;
- à partir du téléphone de l'un de vos collaborateurs ;
- à partir du portail utilisateur du **GOSIP Server** ;
- par e-mail.

4.4.1 À partir de votre téléphone

1. Appuyez sur le bouton *Messagerie* de votre téléphone, ou composez le 8555.
2. Suivez les instructions pour écouter vos messages.

4.4.2 À partir du téléphone de l'un de vos collaborateurs

1. Composez le 8555 suivi de votre extension.
2. Lorsque vous y êtes invité, entrez votre code PIN suivi du #.
3. Suivez les instructions pour écouter vos messages.

Exemple : Si vous composez le 855575, l'application vous demandera d'introduire le code PIN associé à l'extension 75.

4.4.3 À partir du Portail Utilisateur

Votre ordinateur doit être équipé de haut-parleurs ou d'écouteurs pour pouvoir écouter vos messages de cette façon.

Écouter des messages vocaux à partir d'un navigateur web peut se faire de cette façon :

1. Connectez-vous au portail **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur bouton *Messagerie Vocale*.
3. Cliquez sur le bouton *Play* à côté du lecteur audio.

4.4.4 Par e-mail

En fonction de la configuration de votre **GOSIP Server**, il est possible que vous receviez une copie de vos messages vocaux dans votre boîte e-mail. Vous pourrez alors les écouter grâce au lecteur multimedia de votre ordinateur.

Il est à noter que les messages écoutés de cette manière ne seront pas marqués comme déjà consultés sur le serveur. La LED de votre téléphone continuera donc à clignoter jusqu'à ce que vous les marquiez comme *consultés* ou que vous les écoutiez en utilisant votre téléphone.

4.5 Gestion des Messages Vocaux

Les messages vocaux peuvent être gérés à partir :

- du portail utilisateur ;
- de l'application de messagerie vocale du **GOSIP Server**.

4.5.1 À partir du portail utilisateur

Vous devez d'abord vous rendre sur le *portail utilisateur* :

1. Connectez-vous au portail **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur l'icône de *Messagerie vocale*.
3. Sélectionnez le dossier de messagerie vocale désiré en cliquant sur les onglets (Inbox ou autre).

L'écran principal ([figure 4.2](#)) apparaîtra alors. Il permet de gérer les messages vocaux comme décrit par la suite.

Transmettre un message vocal à un collaborateur

Il est possible de transmettre un message vocal à partir du *portail utilisateur* :

1. Cliquez sur le bouton *Transmettre* (2.) à côté du message que vous voulez transmettre.
2. Sélectionnez le nom de la personne à qui vous voulez transmettre le message.
3. Validez, et le message sera copié dans la messagerie de la personne sélectionnée.

Empêcher la suppression d'un message vocal

Le **GOSIP Server** permet à l'administrateur de configurer une suppression automatique des vieux messages vocaux, pour éviter l'accumulation de vieux messages oubliés par leurs utilisateurs.

Si vous voulez vous assurer qu'un message vocal important n'est jamais supprimé automatiquement, vous pouvez le marquer comme *important*, ce qui peut être fait en cliquant sur le bouton approprié (1.) dans la [figure 4.2](#).

Vous pouvez, évidemment, supprimer les messages *importants* via le *portail utilisateur* ou via l'application de messagerie vocale du **GOSIP Server**.

Enregistrer un message sur votre ordinateur

Enregistrer un message vocal est possible en cliquant sur le bouton de téléchargement (3.) situé à côté du message que vous désirez enregistrer ([figure 4.2](#)). Le navigateur affichera alors une fenêtre vous permettant de sauvegarder le fichier WAV correspondant.

De tels fichiers peuvent être lus par n'importe quel lecteur permettant de lire des fichiers audio.

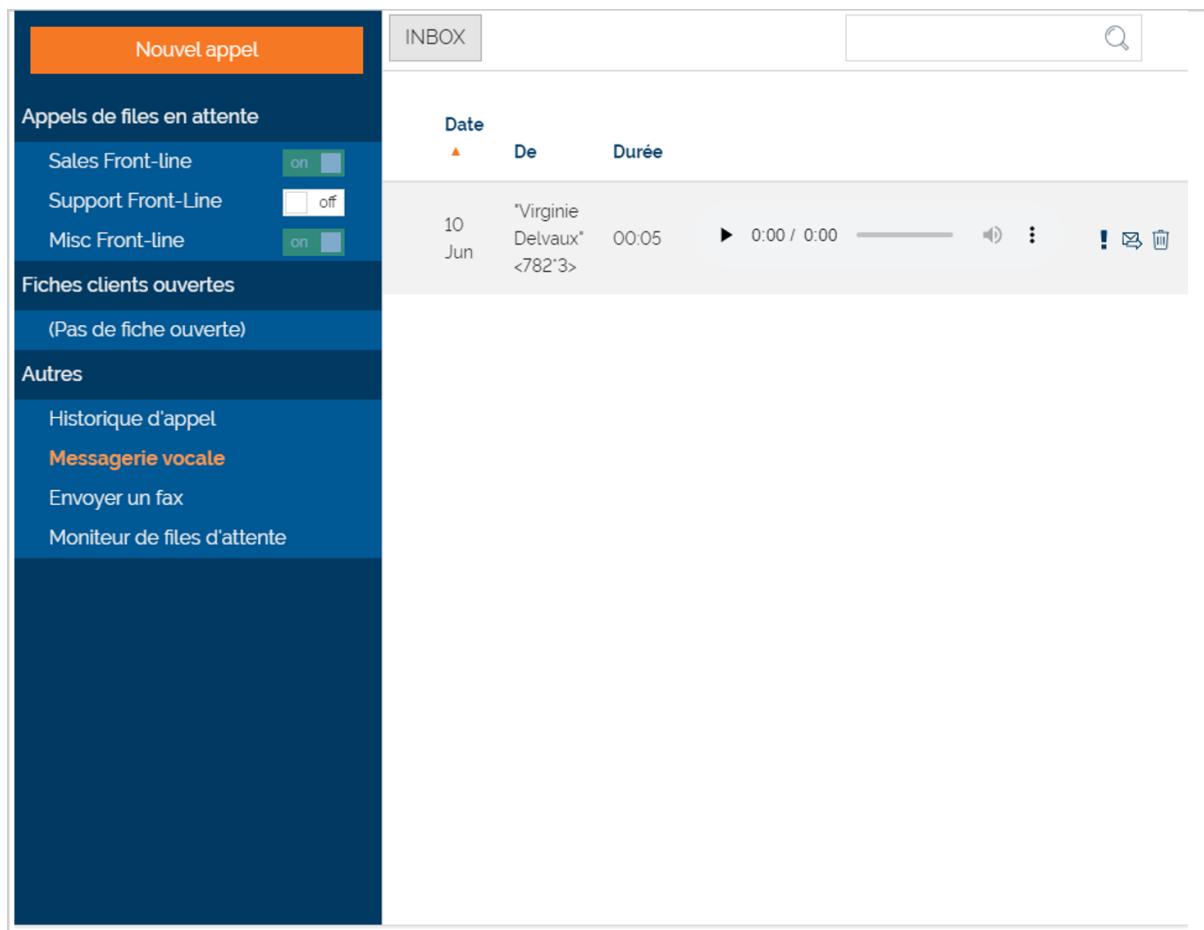


Fig. 4.2 – Gestion facile des messages vocaux.

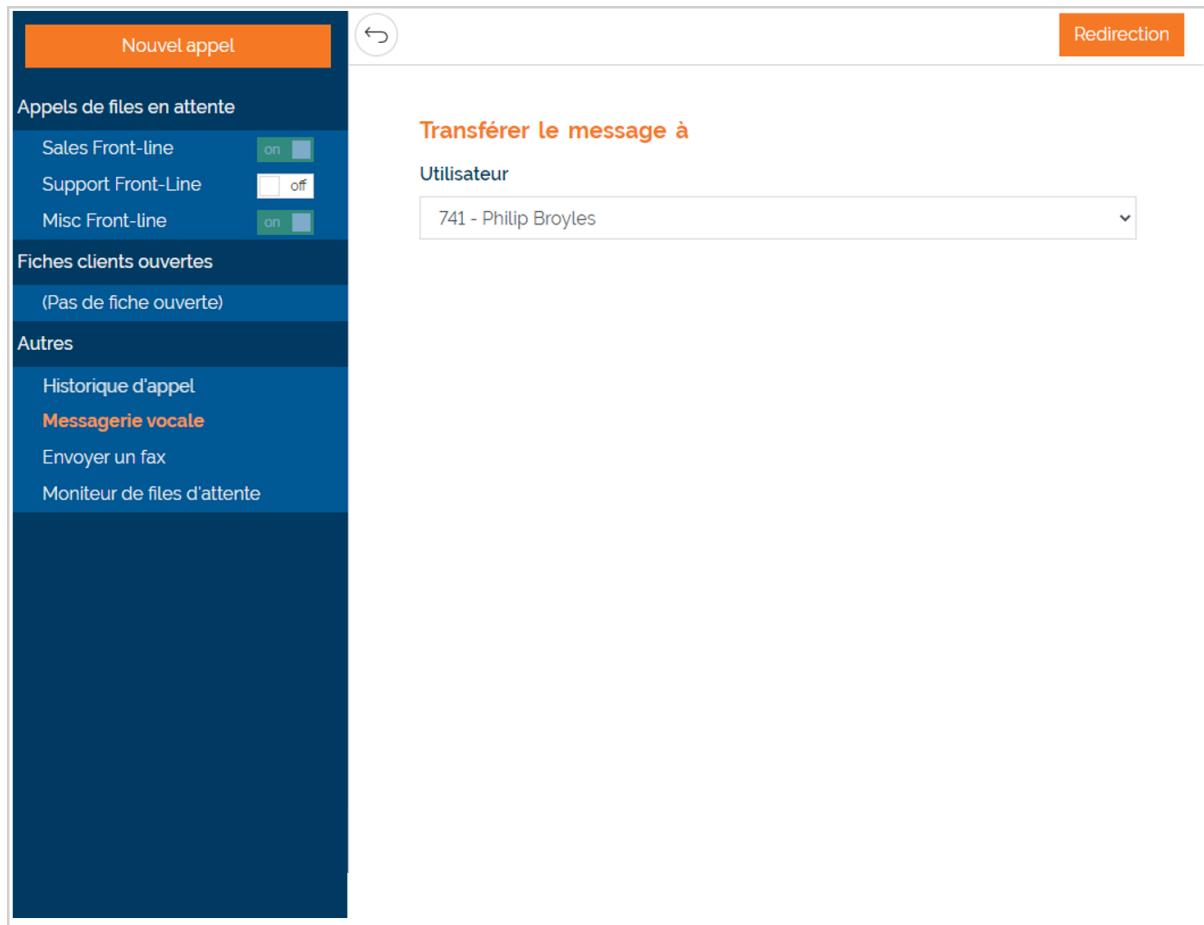


Fig. 4.3 – Comment transmettre un message vocal à un collègue.

Supprimer un message vocal

Supprimer un message vocal peut être réalisé en cliquant sur le bouton de suppression, situé à l'extrémité droite de la ligne correspondant au message vocal que vous pouvez supprimer.

Warning : Une fois qu'un message vocal a été supprimé, il n'est plus possible de le récupérer.

Marquer comme important

Pour marquer un message vocal comme important, cliquez sur le point d'exclamation sur la ligne du message vocal.

Modifier le délai avant la messagerie vocale

Cette opération est décrite dans la section *Rediriger ses appels* (page 13).

4.5.2 Depuis l'application messagerie vocale

Transmettre un message vocal à un collaborateur

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone).

Ensuite :

1. Composez le 1 depuis le menu vocal pour écouter votre boîte vocale.
2. Une fois le message écouté, appuyez sur 8 pour le transmettre.
3. Composez l'extension vers laquelle vous souhaitez que le message soit renvoyé, suivie du # .
 - Si vous pressez la touche 1, vous pourrez faire précéder le message d'une annonce personnelle.
 - Si vous pressez la touche 2, le message sera transmis tel quel.

Finalement, appuyez sur # pour quitter.

Supprimer un message

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone). Ensuite :

1. Composez le 1 depuis le menu vocal pour écouter votre boîte vocale.
2. Une fois le message écouté, appuyez sur 7 pour l'effacer.
3. Appuyez sur # pour quitter.

Autres options

En l'absence de message personnalisé, le système annoncera l'extension du poste de l'utilisateur lorsqu'un message vocal est laissé. Nous encourageons les utilisateurs à enregister leur propre message personnel, en utilisant l'une des options suivantes.

Personnaliser votre message d'indisponibilité

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone). Ensuite :

1. Composez le 0 depuis le menu vocal pour atteindre le menu de configuration.
2. Appuyez sur 1 pour enregistrer votre *message d'indisponibilité*.
3. Enregistrez votre message et appuyez sur # pour terminer.
4. Vous vous trouvez maintenant dans le menu de validation :
 - Pour valider, appuyez sur 1.
 - Pour écouter le message enregistré, faites le 2.
 - Pour enregistrer un nouveau message car celui que vous avez enregistré ne vous satisfait pas, faites le 3.
5. Pressez sur # pour quitter.

Le *message d'indisponibilité* est le message par défaut qui sera joué lorsqu'une redirection vers la messagerie vocale a lieu (voir [Rediriger ses appels](#) (page 13)).

Personnaliser votre message d'occupation

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone). Ensuite :

1. Composez le 0 depuis le menu vocal pour atteindre le menu de configuration.
2. Appuyez sur 2 pour enregistrer votre *message d'occupation*.
3. Enregistrez votre message et appuyez sur # pour terminer.
4. Vous vous trouvez maintenant dans le menu de validation :
 - Pour valider, appuyez sur 1.
 - Pour écouter le message enregistré, faites le 2.
 - Pour enregistrer un nouveau message car celui que vous avez enregistré ne vous satisfait pas, faites le 3.
5. Pressez sur # pour quitter.

Ce *message d'occupation* est joué lorsque l'appelant est redirigé vers votre messagerie vocale parce que vous étiez déjà en ligne. Ceci permet d'indiquer que vous êtes présent mais n'étiez pas en mesure de prendre l'appel parce que vous étiez déjà en train de converser avec quelqu'un.

Ce comportement requiert que l'option **Utiliser le message d'occupation** soit activé dans votre profil, ce qui peut être fait par votre administrateur. Dans le cas contraire, c'est le *message d'indisponibilité* qui sera joué dans tous les cas.

Enregistrer votre nom

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone). Ensuite :

1. Composez le 0 depuis le menu vocal pour atteindre le menu de configuration.
2. Appuyez sur 3 pour enregistrer votre *nom*.
3. Enregistrez votre message et appuyez sur # pour terminer.
4. Vous vous trouvez maintenant dans le menu de validation :
 - Pour valider, appuyez sur 1.
 - Pour écouter le message enregistré, faites le 2.
 - Pour enregistrer un nouveau message car celui que vous avez enregistré ne vous satisfait pas, faites le 3.
5. Pressez sur # pour quitter.

Ce message est utilisé dans le cas où le *message d'indisponibilité* ou *d'occupation* n'ont pas été enregistré, à la place de ceux-ci.

Enregistrer un message temporaire

Depuis votre téléphone, composez le 8555 (ou suivez la procédure expliquée dans le guide rapide de votre téléphone). Ensuite :

1. Composez le 0 depuis le menu vocal pour atteindre le menu de configuration.
2. Appuyez sur 4 pour enregistrer votre *message temporaire*.
3. Enregistrez votre message et appuyez sur # pour terminer.
4. Vous vous trouvez maintenant dans le menu de validation :
 - Pour valider, appuyez sur 1.
 - Pour écouter le message enregistré, faites le 2.
 - Pour enregistrer un nouveau message car celui que vous avez enregistré ne vous satisfait pas, faites le 3.

Ce message prévaut sur les autres messages de la boîte vocale du système. Elle est particulièrement utile pour les messages du type *en congé*, ou des annonces similaires.

Utilisation du répertoire téléphonique

Le **GOSIP Server** propose un carnet d'adresses centralisé consultable à la fois via l'*interface utilisateur* et depuis les téléphones si ceux-ci le supportent.

Ce carnet d'adresses contient toutes les extensions locales définies sur le système (utilisateurs locaux, téléphones mobiles, etc.), ainsi que les contacts partagés ou privés organisés en plusieurs catégories.

Les contacts du carnet d'adresses peuvent être synchronisés depuis diverses sources de contacts ou peuvent être ajoutés manuellement en fonction de vos droits d'accès.

Favoris		Filtrer	Entrez un nom					Nouveau contact
		État	Nom	Numéro de téléphone	Numéro de portable			
☆		Yolande Bonnot	+3285239778					
☆		Séraphine Demaret		+32436986817				
☆		Dany Ouvrard		+32963860473				
☆		Victor Simon	005693203508					
☆		Jocelyn Rousselle		+32963164558				
☆		Judith Silvestre	+3271698040	+3271967484				
☆		Claudette Durand	+3253346731	+32479636731				
☆		Sauvanne Lussier	+3269679800					
☆		Sam Delchambre		+32499873385				
☆		Odette Rodier		+32471987135				
☆		Laura Henckens		+32479875784				
☆		Angela Mizerio	794					

Fig. 5.1 – Le carnet d'adresses.

Il fournit également la possibilité d'effectuer du *cliquer pour appeler*.

De plus, les contacts de votre carnet d'adresses seront reconnus lors des appels entrants et sortants. Le nom correspondant au numéro appelé ou appelant sera affiché sur votre téléphone lorsqu'il est disponible.

5.1 Comprendre le carnet d'adresses

5.1.1 Établir un appel

Le carnet d'adresses permet (entre autres) :

- De consulter l'état de présence d'un collaborateur.
- D'établir un appel à l'aide du *cliquer pour appeler*.
- D'établir un appel à partir du carnet d'adresses du téléphone.

Vous trouverez plus d'informations dans les sections *Effectuer un appel* (page 11) et *Gérer sa présence* (page 5).

5.1.2 Gestion du répertoire

La gestion de l'annuaire téléphonique se fait via l'interface web du **GOSIP Server** :

1. Connectez-vous au portail du **GOSIP Server** (voir *Accéder au portail utilisateur* (page 48)).
2. Cliquez sur le bouton *Carnet d'adresses*.

En fonction des droits d'accès dont vous disposez en ce qui concerne la gestion du carnet d'adresses, il est possible que vous ne puissiez pas effectuer certaines des actions ci-dessous. Vous obtiendrez un avertissement si vous essayez de modifier ou de supprimer un contact sur lequel vous n'avez pas les droits de modification.

Fig. 5.2 – Modifier un contact.

Ajouter un contact

Ajouter un contact peut se faire de façon simple :

1. Cliquez sur le bouton **Nouveau contact** en haut à droite.
2. Remplissez les différents champs :
 - Entrez le nom de votre contact dans le champ **Nom complet**.
 - Entrez le numéro de téléphone du contact, comme vous le feriez à partir de votre téléphone (avec le préfixe 0 de sortie si nécessaire, ou en préférant le format “complet” du type +32xxxxxxxx) dans le champ **Extension**.
 - Le **numéro de GSM** ainsi que d’autres champs du contact peuvent également être renseignés si nécessaire.
 - Si vous souhaitez que ce contact soit visible par tout le monde, et si vous avez les autorisations nécessaires, vous pouvez cocher la case **Partager ce contact**.
 - Si vous souhaitez que ce contact appartienne à une ou plusieurs catégories, cochez les simplement dans la liste des **Catégories**.

Cliquez ensuite sur le bouton **Enregistrer**.

Note : En fonction des droits qui vous sont accordés par l’administrateur, il est possible que vous ne puissiez pas ajouter de contacts partagés.

Suppression d'un contact

Pour supprimer un contact :

1. Affichez le contact à supprimer, soit en parcourant les pages, soit en utilisant le champ de recherche.
2. Cliquez sur le bouton **Supprimer** sur la ligne du contact en question. Ce bouton ressemble à un signe - bleu.
3. Validez l’opération lorsque vous êtes invité à le faire.

Note : En fonction des droits qui vous sont accordés par l’administrateur, il est possible que vous ne puissiez pas supprimer certains contacts.

Modification d'un contact

Pour modifier un contact pré-existant :

1. Affichez le contact à modifier, soit en parcourant les pages, soit en utilisant le champ de recherche.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** sur la ligne du contact en question. Ce bouton ressemble à un carré blanc avec une clé anglaise.
3. Modifiez les champs comme vous le souhaitez.
4. Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Note : En fonction des droits qui vous sont accordés par l’administrateur, il est possible que vous ne puissiez pas modifier certains contacts.

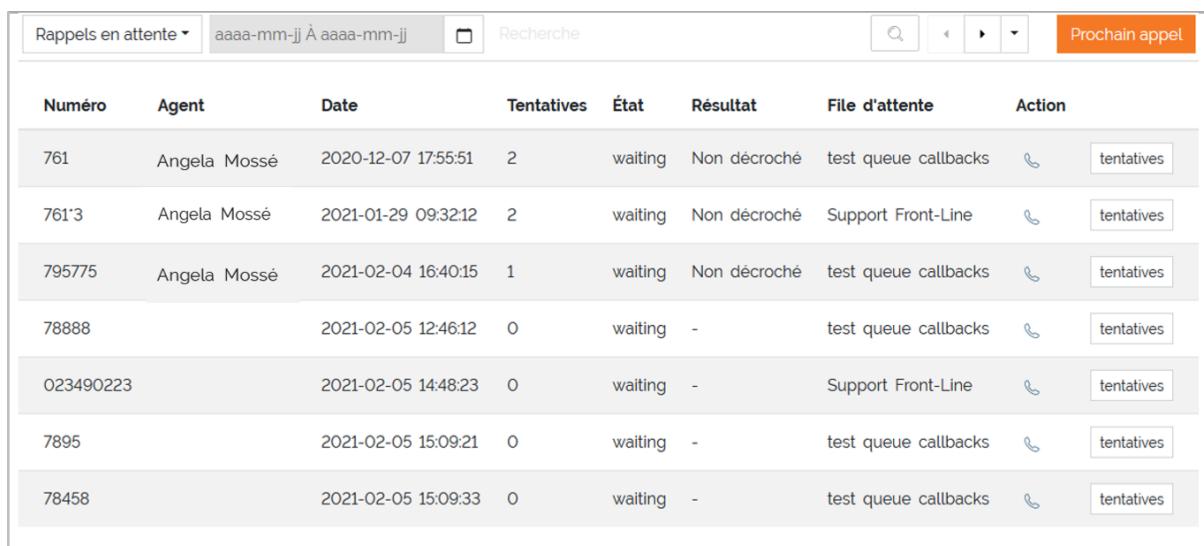
Utiliser le système de rappel

Le portail utilisateur fournit un système de rappel que l'on peut voir à partir de l'interface web *user portal*.

Ce système permet de voir tous les rappels qui sont en cours, ou tous les rappels qui ont été traités.

Le système de rappel permet :

- de voir les rappels et leur détails ;
- d'appeler un numéro dans le système ;
- d'effectuer une recherche sur les rappels (figure 6.1)



Numéro	Agent	Date	Tentatives	État	Résultat	File d'attente	Action
761	Angela Mossé	2020-12-07 17:55:51	2	waiting	Non décroché	test queue callbacks	 tentatives
761'3	Angela Mossé	2021-01-29 09:32:12	2	waiting	Non décroché	Support Front-Line	 tentatives
795775	Angela Mossé	2021-02-04 16:40:15	1	waiting	Non décroché	test queue callbacks	 tentatives
78888		2021-02-05 12:46:12	0	waiting	-	test queue callbacks	 tentatives
023490223		2021-02-05 14:48:23	0	waiting	-	Support Front-Line	 tentatives
7895		2021-02-05 15:09:21	0	waiting	-	test queue callbacks	 tentatives
78458		2021-02-05 15:09:33	0	waiting	-	test queue callbacks	 tentatives

Fig. 6.1 – L'interface du système de rappel.

6.1 Comprendre le système de rappel

6.1.1 Appeler

Pour appeler :

- Vous pouvez cliquer sur l'icône d'appel.
- Vous pouvez cliquer sur le bouton **Prochain appel** pour appeler le prochain numéro sur la liste d'attente.

6.1.2 Voir les tentatives

Pour voir toutes les tentatives associées à un rappel :

1. Cliquez sur le bouton **tentatives** dans la dernière colonne du tableau (figure 6.2)

Agent	Date	État	File d'attente
Aline Legrand	2020-12-08 15:45:03	complete	Support Front-Line
Aline Legrand	2020-12-08 15:45:47	complete	Support Front-Line

Fig. 6.2 – Voir les tentatives.

6.2 La recherche

6.2.1 La recherche par date

Vous pouvez filtrer les rappels par date :

1. Cliquez sur l'icône du **Calendrier**.
2. Sélectionnez un intervalle et cliquez sur le bouton **Appliquez** (figure 6.3)

6.2.2 La recherche avancée

Les rappels peuvent être filtrés par différents paramètres :

1. L'agent du rappel
2. La file du rappel.
3. L'état du rappel.
4. Le nombre minimum de tentatives.

Pour pouvoir rechercher :

1. Cliquez dans le champ de recherche.
2. Sélectionnez un élément dans la liste déroulante.
3. Cliquez sur **est**.
4. Sélectionnez la valeur du paramètre.
5. Cliquez sur l'icône de recherche (figure 6.3)

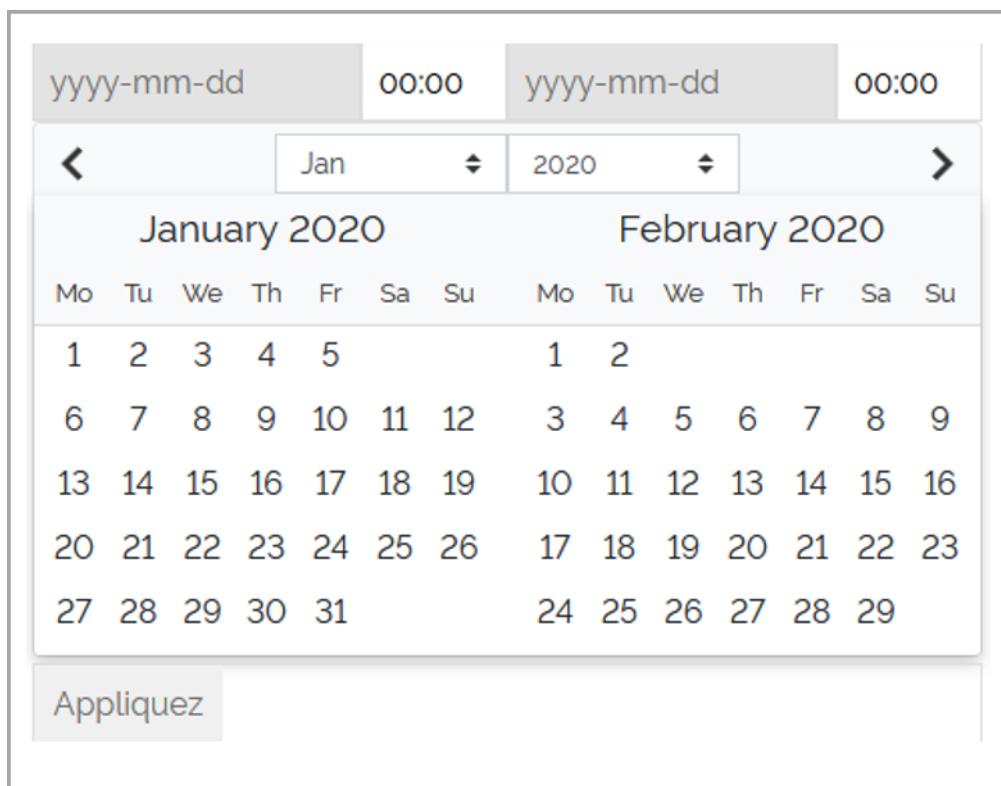


Fig. 6.3 – Filtrer par date

Rappels en attente		aaaa-mm-jj À aaaa-mm-jj	Recherche	Prochain appel	
Numéro	Agent	Date	état	File d'attente	Action
761	Angela Mossé	2020-12-07 17:55:51	file d'attente nombre minimal de tentative agent	décroché	test queue callbacks
761'3	Angela Mossé	2021-01-29 09:32:12	2	waiting	Non décroché
795775	Angela Mossé	2021-02-04 16:40:15	1	waiting	Non décroché
78888		2021-02-05 12:46:12	0	waiting	-
023490223		2021-02-05 14:48:23	0	waiting	-
7895		2021-02-05 15:09:21	0	waiting	-
78458		2021-02-05 15:09:33	0	waiting	-

Fig. 6.4 – Filtrer par la recherche avancée

Utiliser le portail web

7.1 Prise en main

7.1.1 Introduction

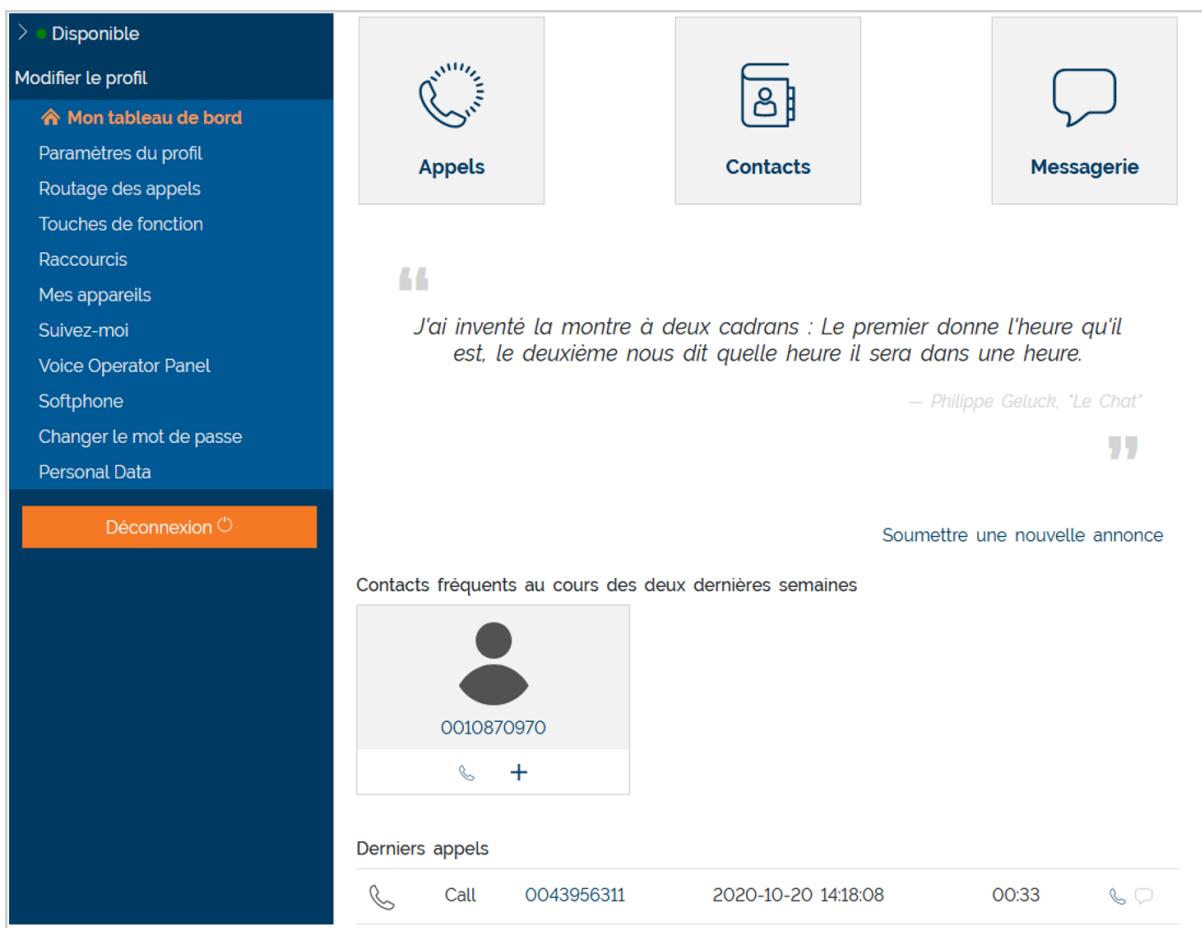


Fig. 7.1 – Le portail utilisateur.

Le **GOSIP Server** permet aux utilisateurs d'accéder à diverses fonctionnalités du système par l'intermédiaire d'un portail web :

- l'édition du profil ;
- la messagerie vocale ;
- le carnet d'adresses ;
- l'historique des appels ;

- les événements d'appels ;
- l'envoi de fax ;
- la console opératrice.

7.1.2 Accéder au portail utilisateur

Authentification

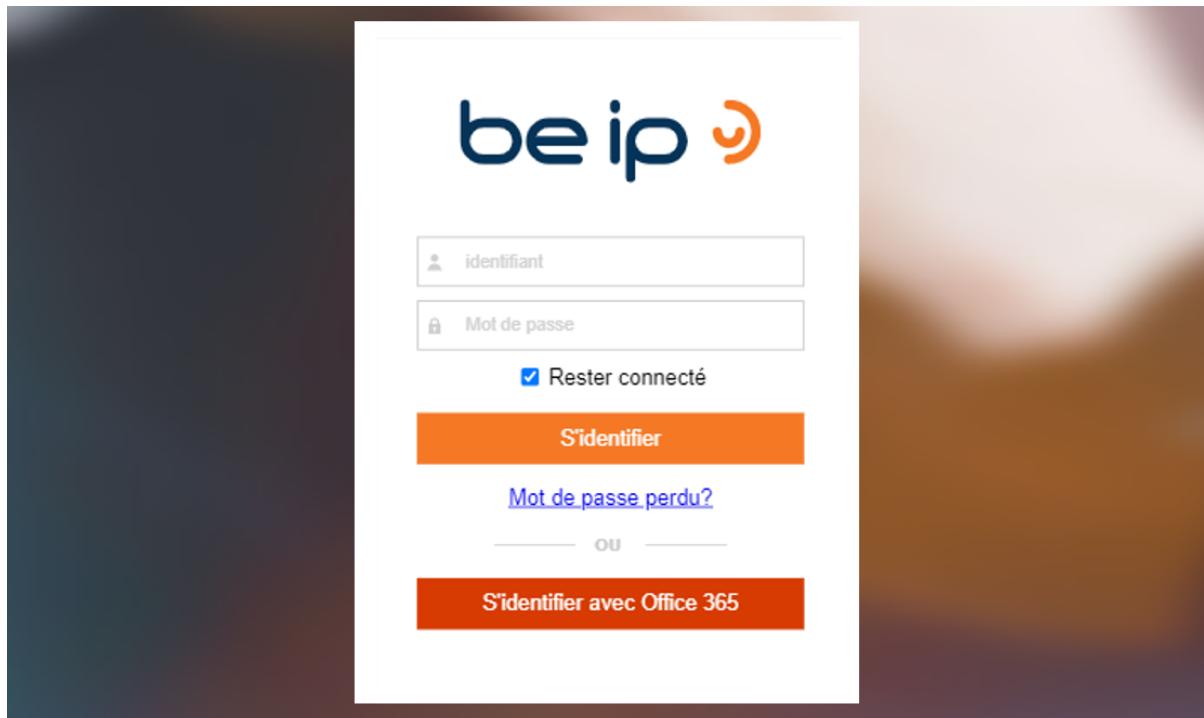


Fig. 7.2 – Authentification de l'utilisateur.

Le **portail utilisateur** peut être atteint en pointant votre navigateur web à l'adresse suivante :

<https://<adresse>/> où <adresse> est l'adresse IP du système de téléphonie ou son nom.
Veuillez contacter votre administrateur pour obtenir les détails spécifiques à votre installation.

Vous serez alors accueilli par l'*invité d'authentification* qui vous demandera votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Selon les détails de votre installation, trois possibilités s'offrent à vous pour entrer :

1. utiliser votre *numéro d'extension* et votre *mot de passe* ;
2. utiliser votre *nom d'utilisateur* et votre *mot de passe* ;
3. utiliser les paramètres d'accès de votre boîte e-mail¹.

Choisir une section

Après vous être authentifié, la page du portail apparaîtra sur votre écran.

Pour accéder à l'une des sections du portail, cliquez simplement sur l'une des icônes.

Veuillez noter que certaines sections présentées dans cette documentation pourraient ne pas vous être accessibles. Cela dépend des permissions qui vous ont été attribuées par l'administrateur.

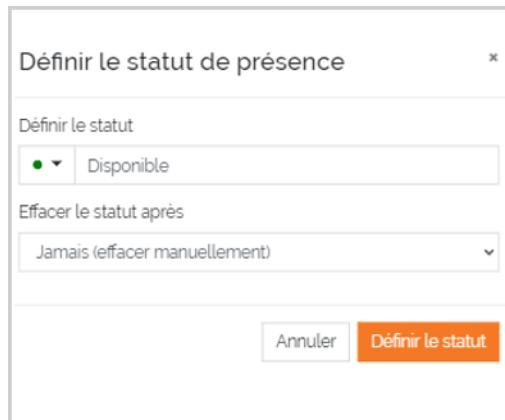


Fig. 7.3 – Indication de présence globale.

Vérifier votre statut

Votre nom est indiqué sur dans le coin supérieur droit, de même que votre état global (voir *Gérer sa présence* (page 5)).

La fédération de présence va déterminer quel est votre état de présence global à partir des différences sources qui publient différents états de présence (comme expliqué dans *Gérer sa présence* (page 5)). Ce résultat est affiché dans le portail utilisateur du **GOSIP Server**.

Vous pouvez également publier un nouvel état de présence à partir du portail utilisateur comme indiqué dans la [figure 7.3](#). Cet état de présence publié sera valide pendant un maximum de 10 heures.

Note : Si vous modifiez votre état en *disponible* alors que le calendrier indique que vous êtes *occupé*, l'état global indiqué dans le coin supérieur droit sera *occupé*. Ce comportement est dû au mécanisme de fédération de présence. Votre état global indiquera à nouveau que vous êtes *disponible* quand le rendez-vous sera terminé.

7.2 Modifier votre profil

La page du profil de l'utilisateur vous permet de personnaliser certains de vos paramètres :

- les paramètres du profil ;
- le routage des appels basé sur votre état de présence.

7.2.1 Modifier les paramètres du profil

Par le biais des paramètres du profil, vous pouvez modifier :

- votre mot de passe ;
- votre code PIN ;
- la langue avec laquelle vous interagissez avec le système ;
- l'envoi d'e-mails.

Pour modifier les paramètres du profil, cliquez sur le lien *Éditer le profil* qui apparaît quand vous positionnez votre souris sur votre nom apparaissant dans le coin supérieur droit.

Le **code PIN** est utilisé :

1. pour vous authentifier auprès de la messagerie vocale ;
 2. pour vous authentifier lorsque vous utilisez diverses applications (conférences, follow-me) qui nécessitent une authentification.
1. Ces paramètres sont en fait vos paramètres d'authentification IMAP ou Active Directory/LDAP.

Vous pouvez modifier votre code PIN en utilisant le champ texte dédié. Dans la mesure où le code PIN est principalement destiné à être entré en utilisant le pavé numérique du téléphone, les caractères autorisés sont limités aux chiffres entre 0 et 9.

Warning : Des codes PIN comme 1234 ou 0000 devraient être évités à tout prix. Utiliser de tels codes faibles et prédictibles peut compromettre la sécurité de votre compte en facilitant le piratage de celui-ci.

La **langue de préférence** est la langue qui sera utilisée pour les interactions vocales ainsi que par le *portail utilisateur*. Attention, il sera nécessaire de réaccéder au portail utilisateur avant que ce paramètre ne soit pris en compte.

La case **Recevoir des courriers** permet d'activer ou de désactiver les notifications par e-mail envoyées par le système. Cela concerne principalement la réception de fax et la messagerie vocale.

7.2.2 Configurer le routage des appels basé sur la présence

La page du routage des appels basé sur la présence (aussi appelé le *renvoi d'appels*) permet la configuration des différents mécanismes de redirections mis à disposition par le système **GOSIP Server**.

Pour modifier les paramètres de redirection, accédez à votre page **Profil**, et cliquez sur l'onglet **Routage des appels** sur la gauche.

Veuillez vous référer à la section *Rediriger ses appels* (page 13) pour une description des différentes possibilités offertes.

7.2.3 Configurer les touches de fonctions

La plupart des téléphones de bureau supportent la configuration de *lampes d'occupation* (voir *Interception d'appel* (page 3)) qui permettent de façon simple et rapide l'interception d'appels, et l'utilisation de *raccourcis* pour la composition rapide des numéros que vous êtes susceptibles d'appeler le plus fréquemment.

L'utilisation de *lampes d'occupation* et/ou de *raccourcis* est expliquée dans les différents guides rapides distribués avec ce manuel.

Pour configurer une touche de raccourci, veuillez vous rendre sur les paramètres de votre **Profil** et cliquer sur l'onglet **Touches de fonctions**.

Pour ajouter une touche de fonction, cliquez simplement sur le bouton **+**, et ensuite :

1. Entrez le nom de la touche de fonction dans le champs **Étiquette**. Si votre téléphone le permet, ce libellé sera utilisé sur l'écran du poste ou du panneau d'expansion.
2. Entrez le numéro de téléphone associé, tel que vous le composeriez sur votre téléphone, dans le champs **Numéro de téléphone**.
3. Si le numéro que vous venez d'entrer correspond à un téléphone interne, cochez la case **Supervision**. Ceci permettra de configurer la touche en tant que *lampe d'occupation*, ce qui vous permettra de connaître l'état d'occupation du téléphone et d'intercepter ses appels si votre téléphone le permet.

7.3 Utiliser l'historique des appels

Le **GOSIP Server** dispose d'un historique des appels détaillé permettant des filtres de recherche avancés, la sauvegarde de vos recherches favorites, le cliquer pour appeler et bien plus...

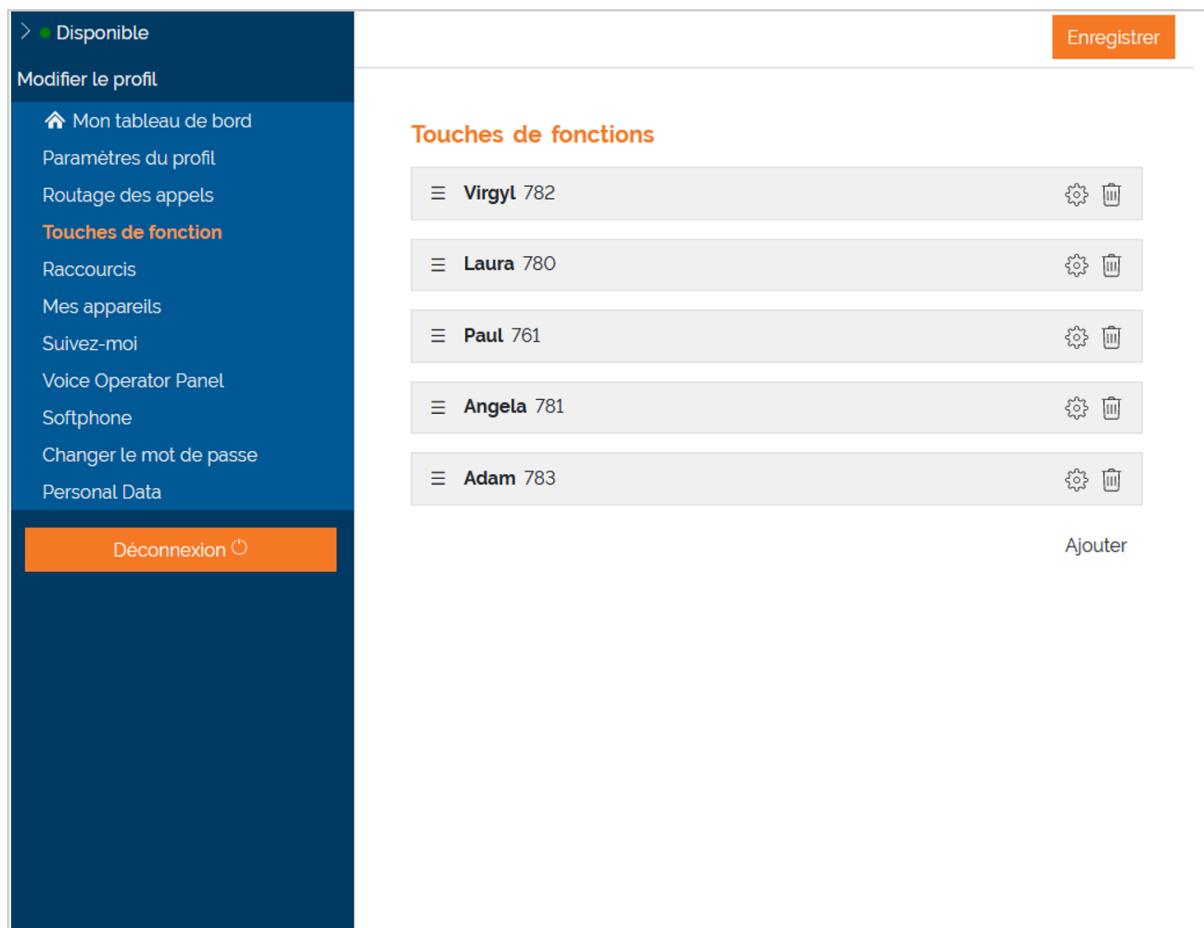
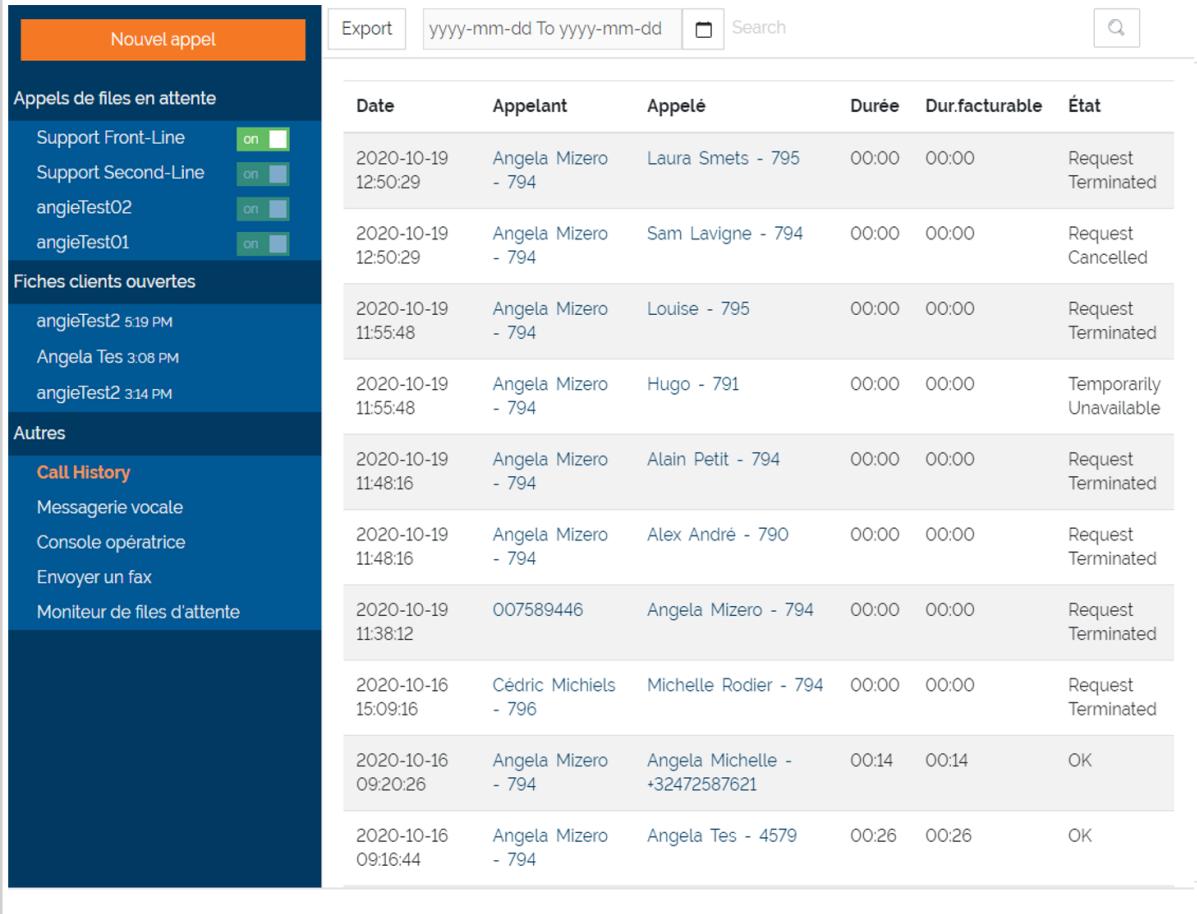


Fig. 7.4 – L'édition des touches de fonctions.



The screenshot shows a software interface for call control. On the left, a sidebar lists various call-related options: "Nouvel appel", "Appels de files en attente" (with entries for "Support Front-Line", "Support Second-Line", "angieTest02", and "angieTest01"), "Fiches clients ouvertes" (with entries for "angieTest2 5:19 PM", "Angela Tes 3:08 PM", and "angieTest2 3:14 PM"), "Autres" (with "Call History" highlighted in orange), "Messagerie vocale", "Console opératrice", "Envoyer un fax", and "Moniteur de files d'attente".

The main area features a table with the following columns: Date, Appelant, Appelé, Durée, Dur.facturable, and État. The data is as follows:

Date	Appelant	Appelé	Durée	Dur.facturable	État
2020-10-19 12:50:29	Angela Mizer - 794	Laura Smets - 795	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-19 12:50:29	Angela Mizer - 794	Sam Lavigne - 794	00:00	00:00	Request Cancelled
2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Louise - 795	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Hugo - 791	00:00	00:00	Temporarily Unavailable
2020-10-19 11:48:16	Angela Mizer - 794	Alain Petit - 794	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-19 11:48:16	Angela Mizer - 794	Alex André - 790	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-19 11:38:12	007589446	Angela Mizer - 794	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-16 15:09:16	Cédric Michiels - 796	Michelle Rodier - 794	00:00	00:00	Request Terminated
2020-10-16 09:20:26	Angela Mizer - 794	Angela Michelle - +32472587621	00:14	00:14	OK
2020-10-16 09:16:44	Angela Mizer - 794	Angela Tes - 4579	00:26	00:26	OK

Fig. 7.5 – Contrôle complet des appels.

Note : Les permissions de l'utilisateur déterminent si l'utilisateur peut voir les numéros complets ou pas, et si la liste contient les appels de tout le monde ou seulement ses propres appels.

7.3.1 Les champs de l'historique expliqués

L'historique des appels comprend plusieurs champs :

- **Date** : la date de l'appel.
- **Appelant** : l'identification de l'appelant (nom s'il est connu, et numéro).
- **Destination** : le numéro appelé.
- **Durée** : la durée totale de l'appel.
- **Dur. facturable** : La durée facturable, c'est-à-dire la durée entre le moment où l'appelant a décroché et la fin de l'appel.
- **État** : répondu, non répondu, occupé ou congestion.

Si l'option *Module de facturation* a été commandée, le champ suivant est également affiché :

- **Coût** : le coût de l'appel, basé sur la durée facturable.

Les champs **Appelant** et **Destination** sont cliquables comme expliqué dans la section *Effectuer un appel* (page 11).

7.3.2 Exécuter des recherches simples

Fig. 7.6 – Tous les appels émis et reçus le 13 juin 2012.

Le calendrier de recherche permet de sélectionner la période pour laquelle vous voulez afficher les appels :

- Cliquer sur une date affichera tous les appels émis et reçus pour cette date spécifique.
- Une fois une date sélectionnée, il est possible d'également filtrer par heure.
- Cliquer sur l'intitulé du mois affichera le mois suivant pour que vous puissiez sélectionner une date entre ces deux mois.

Il est également possible de chercher un appel à partir du numéro de l'appelant ou de l'appelé. Vous pouvez pour ce faire utiliser le champ de recherche avancée.

7.3.3 Exécuter des recherches avancées

Une fois dans l'historique des appels, cliquez dans le champ de recherche, une liste déroulante de critères apparaît.

Nouvel appel		Export	yyyy-mm-dd To yyyy-mm-dd	appelant	est	Search	791
Appels de files en attente		Date	Appelant	Appelé	782	facturable	État
Support Front-Line	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-10-19 12:50:29	Angela Mizer - 794	Laura Smets - 795	760	00	Request Terminated
Support Second-Line	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-10-19 12:50:29	Angela Mizer - 794	Sam Lavigne - 794	9102	00	Request Cancelled
angieTest02	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Louise - 795	790	781	Request Terminated
angieTest01	<input checked="" type="checkbox"/>	2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Hugo - 791	795	792	Temporarily Unavailable
Fiches clients ouvertes		2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Alain Petit - 794	799	9101	Request Terminated
angieTest2	5:19 PM	2020-10-19 11:55:48	Angela Mizer - 794	Alex André - 790	780	780	Request Terminated
Angela Tes	3:08 PM	2020-10-19 11:58:16	007589446	Angela Mizer - 794	781	781	Request Terminated
angieTest2	3:14 PM	2020-10-19 11:58:16	Cédric Michiels - 796	Michelle Rodier - 794	782	782	Request Terminated
Autres		2020-10-16 15:09:16	Angela Mizer - 794	Angela Michelle - +32472587621	783	783	OK
Call History		2020-10-16 09:20:26	Angela Mizer - 794	Angela Tes - 4579	784	784	OK
Messagerie vocale		2020-10-16 09:16:44	Angela Mizer - 794	Angelatest - +32472121621	785	785	OK
Console opératrice		2020-10-15 18:05:33	Angela Mizer - 794		786	786	OK
Envoyer un fax					787	787	OK
Moniteur de files d'attente					788	788	OK

Fig. 7.7 – Champ pour la recherche avancée.

La liste déroulante permet d'ajouter des critères de recherche :

- **Appelant** : le numéro de l'appelant.
 - **Destination** : le numéro appelé.
 - **Durée maximale** : la durée maximale de l'appel.

Si vos droits se limitent à voir vos propres appels et que vous choisissez de filtrer les appels liés à un service, le système retournera la liste des appels que vous avez émis ou reçus du service choisi.

Tous ces champs peuvent être combinés afin de préciser la recherche. Ceci limitera le nombre de résultats retournés. Par exemple si vous voulez connaître tous les appels émis par un utilisateur dont l'extension interne est 75 et ayant une durée maximale de 5 minutes, vous pouvez remplir les champs suivants :

- Appelant : 75
— Durée maximale : 300

Vous pouvez combiner plusieurs critères à inclure dans votre recherche. Le résultat contiendra une combinaison de tous les appels satisfaisant chaque critère individuel. Par exemple, si vous voulez voir tous les appels impliquant l'utilisateur 75, vous pouvez combiner deux critères de cette façon :

1. Dans la liste déroulante, cliquez sur *Appelant*, sélectionnez : 75. 3. Dans la liste déroulante, cliquez sur *Destination*, sélectionnez : 75.

Cette recherche retournera tous les appels pour lesquels 75 est l'appelant **ou** l'appelé.

7.3.4 Exporter en tant que feuille Excel™

Une fois qu'une recherche a été exécutée, elle peut être exportée en tant que feuille Excel™ en cliquant sur le bouton **Exporter**.

L'export des résultats est limité à 15000 lignes.

Note : Il n'est pas possible d'exporter l'historique des appels complet sous la forme d'une feuille Excel™. C'est la raison pour laquelle l'export est limité aux résultats d'une recherche.

7.4 Consulter les événements d'appels

L'interface des événements d'appels permet d'afficher les détails du déroulement d'un ou plusieurs appels :

- quand il est transféré ;
- quand l'enregistrement de la conversation est activé ou désactivé ;
- qui intercepte un appel ;
- quel agent d'une file d'attente a pris l'appel ;
- et bien plus...

L'interface des événements d'appels permet d'afficher des événements spécifiques. Chaque entrée de l'historique des appels peut être associée à un ou plusieurs événements d'appels. Cliquez sur le signe + pour les afficher (voir *Les champs de l'historique expliqués* (page 53)).

Date	Heure	Appelant	Destination
2020-06-16	16:12:03	780	→ 761
	16:12:04	1. 780	a appelé 761 .
	16:12:04	2. 780	a appelé le numéro .
	16:12:11	3. .	a répondu.
	16:13:01	4. .	a raccroché.
2020-06-15	14:30:56	780	→ <u>0010458580</u>
	14:30:56	1. 780	a appelé le numéro .
	14:30:58	2. .	a répondu.
	14:31:20	3. .	a raccroché.
2020-06-12	09:25:21	780	→ <u>0024016049</u>
	09:25:21	1. 780	a appelé le numéro .

Fig. 7.8 – Un contrôle des appels encore meilleur.

Les événements d'appel sont limités à une date ou un mois spécifique grâce au calendrier présent sur la droite (voir la [figure 7.6](#)).

Les enregistrements de conversations sont disponibles via l'interface des événements d'appels. Pour n'afficher que les conversations enregistrées, il est nécessaire de choisir **Enregistrements uniquement** dans l'interface de filtrage sur la droite. L'enregistrement apparaîtra avec un bouton *Jouer* ainsi qu'un bouton *Sauvegarder*, permettant respectivement d'écouter la conversation enregistrée et de l'enregistrer sur le disque dur local.

7.5 Envoyer un fax

7.5.1 Prise en main

Le **GOSIP Server** est livré avec un module dédié permettant l'envoi de fax.

Note : Cette fonctionnalité est sujette à licence spécifique.

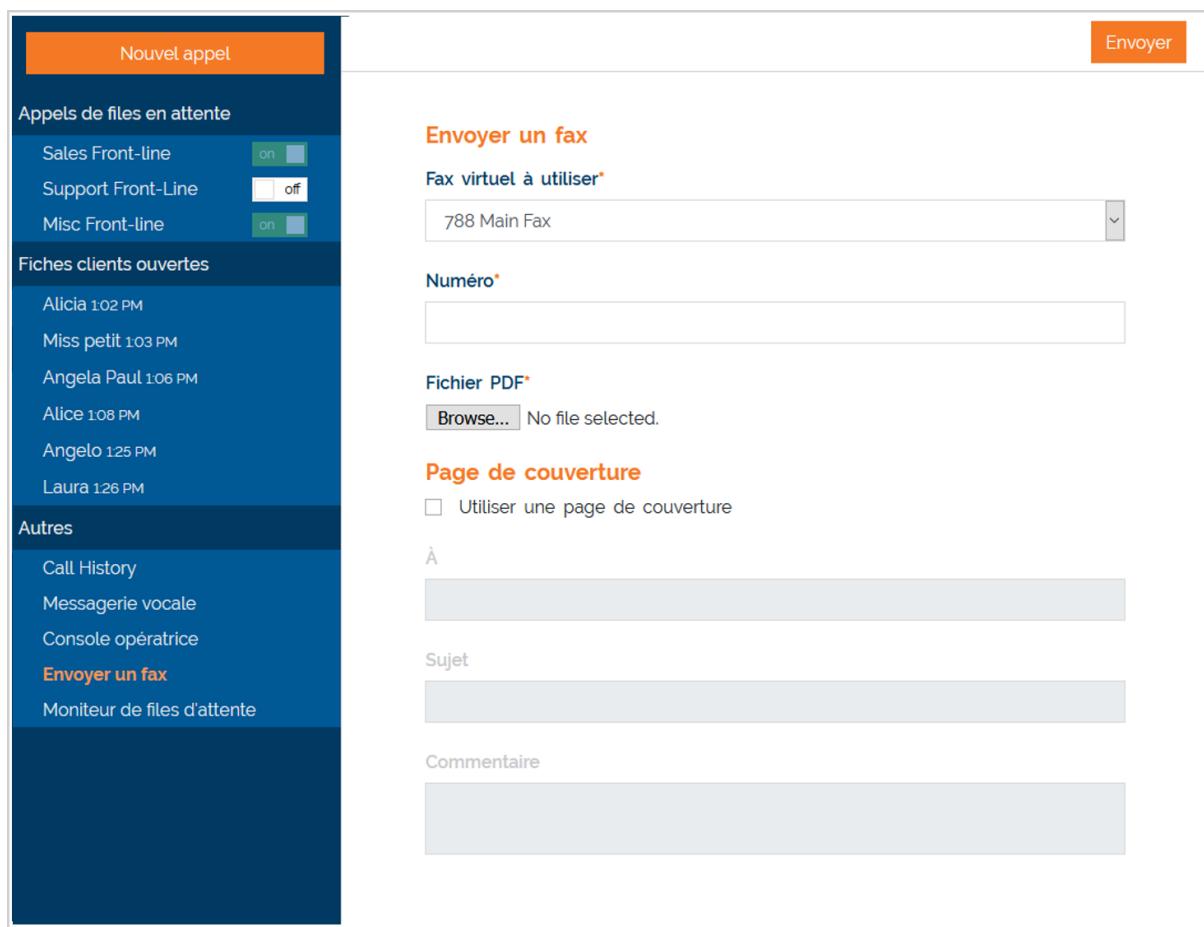


Fig. 7.9 – Deux clics et un fax est envoyé.

Quelques champs du formulaire sont *obligatoires* afin de pouvoir envoyer un fax. Les autres sont optionnels.

- Le **numéro** du fax distant : il doit avoir le même format que lorsque vous composez un numéro sur votre téléphone.
- Le **fichier PDF** : Un fichier PDF valide, au format A4, doit être sélectionné afin de pouvoir être envoyé au destinataire.

Quand vous cliquez sur le bouton **Envoyer**, le fichier PDF sélectionné est transmis par fax au destinataire sélectionné.

Si la transmission est effectuée sans erreur, vous recevez par e-mail un rapport de transmission. Au contraire, si la transmission échoue, le système réessaiera de transmettre le fax à plusieurs reprises avant d'arrêter. Vous serez également notifié à chaque échec de transmission.

7.5.2 Ajouter une page de couverture

Le serveur de fax peut générer une page de couverture. Cette page permet de laisser au destinataire une information contextuelle à propos du fax transmis.

La page de couverture peut mentionner le sujet du fax et un commentaire. Celle-ci sera générée si au moins l'un des champs du bloc **Page de couverture** est rempli.

Note : À ce jour, cette page est toujours générée en anglais ; les champs ne sont pas traduits en français.

Utilisation des fonctions avancées du GOSIP Server

8.1 Introduction

Le **GOSIP Server** est livré avec une série d'applicatifs qui sont accessibles en composant leur extension.

Les appels peuvent être établis ou transférés directement vers ces extensions.

Les *codes de service* disponibles sont repris dans le tableau ci-dessous.

Note : Les codes de service peuvent être différents d'un système à l'autre. Interrogez votre administrateur pour plus d'informations à ce sujet.

8.2 Applications avancées

Voici la liste des applications avancées prises en charge sur les systèmes standards.

Veuillez noter que leur disponibilité est dépendante du profil de l'utilisateur et de ses droits.

Les applications avancées peuvent être divisées en deux catégories :

- **Services d'appel** : elles correspondent à des applications qui peuvent être déclenchées *en cours d'appel*.
- **Applications** : elles correspondent à des applications qui peuvent être déclenchées en numérotant l'extension correspondant à l'application souhaitée.

Voici la liste globale des codes de service les plus fréquemment utilisés. La plupart d'entre eux sont expliqués dans cette section. D'autres sont développés dans leur section respective.

Code de service	Description
**	Enregistrement d'appel manuel
##	Transfert aveugle
31	Masquage du numéro
*71	Activer/Désactiver un sélecteur
*72	Redirection d'appels temporaire
*73	Jonction temporaire avec le GSM
*74	Parking d'appel
*76	Suivez-moi
*77	Redirection d'appel
*8	Interception
*90	Tonalité système
*92	Répertoire vocal
*93	(Dé)connexion des aidants de files
8330	Salles de conférence
8550	Dépôt direct dans la boîte vocale
8555	Boîte vocale

8.2.1 Services d'appel

Ces applications peuvent être déclenchées en composant le code indiqué pendant une communication. L'applicatif agit dans ce cas directement sur la conversation en cours.

Transfert aveugle

Pendant un appel :

1. Composez ##.
2. Après l'annonce de transfert jouée par le système, composez l'extension du poste vers lequel vous souhaitez transférer l'appel suivi de la touche # (par exemple 75 # pour l'extension 75).
3. Pressez le 1 pour confirmer.
4. L'appel est transféré.

Note : Le transfert d'appel par l'intermédiaire de ce code pourrait ne pas être aussi convivial que si vous utilisez la fonctionnalité de transfert intégrée au téléphone. Cependant, il est malgré tout utile pour pouvoir transférer des appels à partir de votre téléphone cellulaire ou à partir d'un téléphone analogique classique.

Enregistrement d'appel manuel

Pendant un appel :

1. Composez **.
2. L'appel sera enregistré. L'interlocuteur entendra un bip annonçant le début de l'enregistrement.

Merci de vous référer à la section *Consulter les événements d'appels* (page 55) pour apprendre comment écouter ou sauvegarder vos enregistrements d'appels.

8.2.2 Applications

Tonalité système

La tonalité système ou **DISA**, encore appelée **substitution distante** sur certains système est une fonctionnalité permettant d'effectuer un appel à partir de n'importe quel périphérique en utilisant votre propre identité.

C'est à dire qu'une fois identifié au travers de l'application DISA, vous pourrez utiliser les mêmes services, avec les mêmes droits, qu'à partir de votre poste d'origine.

Note : Vous pouvez plus que probablement accéder à l'application DISA à partir de l'extérieur. Dans ce cas, vous aurez la possibilité d'utiliser des applications intéressantes telles que les conférences téléphoniques, la messagerie vocale, etc... à partir d'un simple téléphone portable.

Pour utiliser la DISA :

1. Composez le *90 ou composez le numéro externe associé à l'application **DISA**.
2. Entrez votre numéro d'*extension* suivi de la touche #.
3. Lorsque vous êtes invité à le saisir, entrez votre *code PIN* suivi de la touche #.
4. Lorsque vous entendez la tonalité, composez le numéro que vous souhaitez appeler suivi de la touche #.

Ou bien :

1. Composez *90 suivi de votre *extension* et de la touche # (par exemple *9075 pour l'extension 75);
2. Lorsque vous êtes invité à le saisir, entrez votre *code PIN* suivi de la touche #.
3. Lorsque vous entendez la tonalité, composez le numéro que vous souhaitez appeler suivi de la touche #.

Note : Selon vos permissions, vous pourrez éventuellement utiliser l'application **DISA** dans le but d'effectuer des appels sortants à partir d'un téléphone portable (sans doute avec un coût plus intéressant en cas d'appels internationaux que directement avec le téléphone portable).

Masquage du numéro

Voir *Cacher votre numéro d'appel* (page 11) pour plus d'information.

Redirection d'appels temporaire

Voir *Renvoi temporaire des appels* (page 20) pour plus d'information.

Suivez-moi

Voir *Le suivez-moi* (page 21) pour plus d'information.

Redirection d'appels

Veuillez vous référer à *Rediriger ses appels* (page 13) pour une description des différentes possibilités.

Des **Redirections d'appels** peuvent être configurées pour modifier le routage d'appel en fonction de :

- l'origine de l'appel (interne ou externe) l'état de présence courant ou
- l'état du téléphone

Le système fournit une application téléphonique qui permet de rapidement modifier les redirections configurées en appelant des extensions spécifiques.

Le modèle de numéro à appeler est le suivant :

77<origine>*<présence>*<cible>

où :

- <origine> peut être 1 (appel interne) ou 2 (appel externe) ou 0 (raccourci pour réinitialiser chaque paramètre de **Redirection d'appels**) ;
- <présence> peut être 1 (disponible, pas de réponse), 2 (au téléphone), 3 (occupé), 4 (absent), 5 (en congé), 6 (hors ligne), ou 0 (raccourci pour réinitialiser chaque paramètre de **Redirection d'appels** pour l'<origine> spécifiée) ;
- <cible> est l'extension cible. Il peut s'agir d'une extension du système ou d'un raccourci. Si vous souhaitez spécifier un raccourci pré-défini comme cible, il est nécessaire de précéder le numéro de raccourci par *. Merci de vous référer à *Raccourcis* (page 18) pour de plus amples informations. 0 est un raccourci de cible spécial qui permet de réinitialiser la cible configurée pour l'<origine> et la <présence> spécifiées.

L'<origine> et la <présence> peuvent regrouper plusieurs choix. L'ordre des différents choix n'a alors pas d'importance. Voici quelques exemples :

- *77*12*62*0000 : Configure la dible de redirection à 0000 pour les appels internes et externes pour les états hors ligne et au téléphone.
- *77*1*0 : Réinitialise toutes les redirections pour les appels internes. Il s'agit d'un raccourci pour *77*1*123456**0.
- *77*0 : Réinitialise toutes les redirections. Il s'agit d'un raccourci pour *77*12*0 et *77*12*123456**0.

Jonction temporaire avec le GSM

Voir *Jonction temporaire avec le téléphone mobile* (page 20) pour plus d'information.

Parking d'appel

Merci de vous référer au guide rapide de votre téléphone pour plus d'information.

Interception

Voir *Interception d'appel* (page 3) pour plus d'information.

Salons de conférence

Les **Salons de conférence** sont un service très intéressant fourni par le **GOSIP Server**.

Pour débuter une conférence :

1. Composez le 8330.
2. Lorsque vous êtes invité à le saisir, entrez le numéro de la salle de conférence que vous souhaitez rejoindre suivie de la touche #.
3. Lorsque vous êtes invité à le saisir, entrez le code PIN d'accès à la salle de conférence (le cas échéant), suivi par la touche #.

Ou bien :

1. Composez le 8330 suivi du numéro de la salle de conférence que vous souhaitez créer ou rejoindre.
2. Lorsque vous êtes invité à le saisir, entrez le code PIN d'accès à la salle de conférence (le cas échéant), suivi par la touche #.

Le premier utilisateur à rejoindre une salle de conférence la crée. Une salle de conférence peut être créée avec ou sans code PIN d'accès.

Note : Toute personne ayant accès aux salons de conférence peut également transférer d'autres personnes dans ces salles de conférence (y compris les appelants externes).
