

# Centrex ARA Télécom

## Guide Utilisateur

Présentation client



# Table des matières

## ACTIVATION ET PERSONNALISATION

Standard virtualisé

Compte : paramétrer

Tableau de bord

Poste téléphonique

Raccourcis

Notifications : paramétrer

## CONFIGURATION ADMINISTRATEUR

Menu vocal : création

Menu vocal : messages

Planificateurs

File d'attente

File d'attente : paramétrer

File d'attente : modifier les agents

Gestion des utilisateurs

## CONFIGURATION UTILISATEUR

Contacts

Transférer : paramétrer

Appels

Appel vidéo inter cely\*

Conférences audio visio : paramétrer

Conférences audio visio

Conférences visio

Conférences visio : options

Conférences visio : partage d'écran

Conférences visio : tableau blanc

Messagerie vocale : consulter

Messagerie vocale : paramétrer

Tchat : messagerie interne

Enregistrement d'un appel en softphone

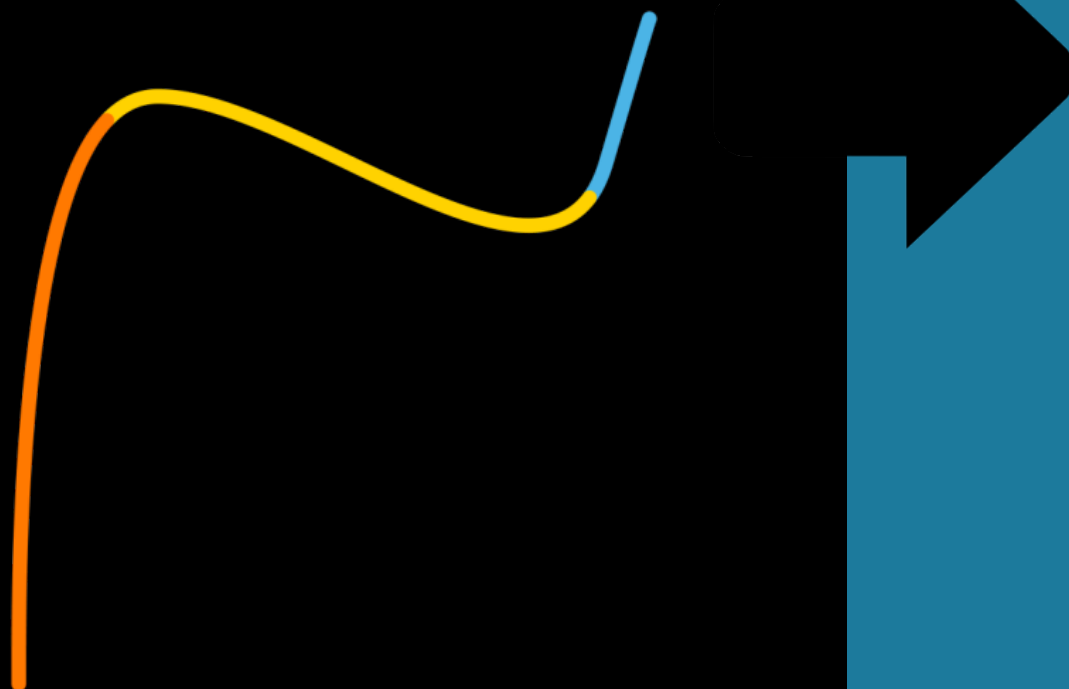
Statistiques : résumé

Statistiques : rapport calendaire

Statistiques : rapport des files d'attente



# Activation et personnalisation



STANDARD VIRTUALISÉ  
COMPTE : PARAMÉTRER  
TABLEAU DE BORD  
POSTE TÉLÉPHONIQUE  
RACCOURCIS  
NOTIFICATIONS

# STANDARD VIRTUALISÉ

Pour accéder au Centrex : <https://cely.netw.fr>

Pour rappel, le **standard virtualisé** consiste pour l'entreprise à externaliser les fonctions de standard téléphonique auprès d'un prestataire qui héberge, pour elle, le système téléphonique devenu un véritable serveur informatique.

Notre solution appelée : CELY.

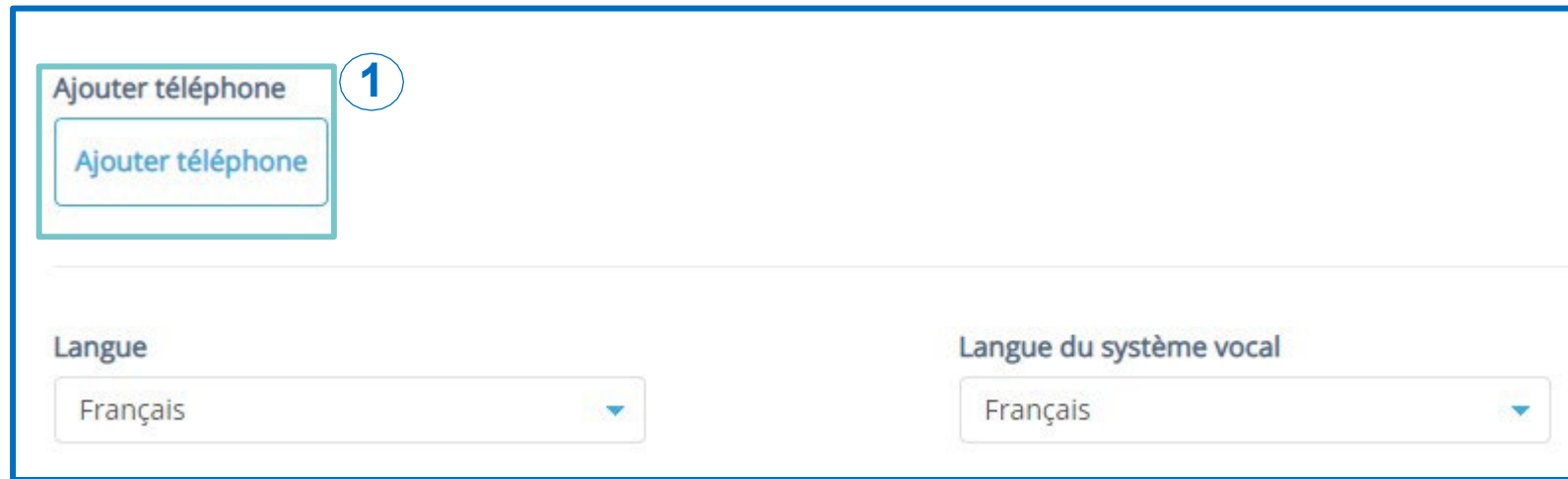
- Ce type de solution est notamment connue sous le nom **Centrex** et s'apparente à de la « VoIP, Téléphonie cloud, Téléphonie IP, Téléphonie hébergée , Téléphonie virtuelle».
- Aucune installation physique, tous les matériaux sont stockés dans le Datacenter.
- Aucune ressource technique, la gestion est déléguée au partenaire.
- Les services sont sécurisés et redondants pour offrir aux clients un accès 24/7. Evolutivité : le service peut augmenter ou être réduit à la demande.
- Professionnel : tous les atouts d'une solution haut de gamme au tarif accessible.

# Compte : Paramétrer

The screenshot shows the 'Compte' (Account) settings page. At the top right, a box labeled '1' contains a phone icon, the number '7003', and '0972677325'. Below this is a navigation bar with 'Compte' selected. The main content area includes an 'Email' field, a 'Photo de compte' section with a 'Télécharger' button labeled '2', a 'Mot de passe' field with a 'Changer le mot de passe' link labeled '3', a 'Format d'affichage' dropdown menu set to 'Nom, Prénom', a 'Numéro de téléphone portable' field, and a 'Renvoi de numéros de téléphone' section with an '+ Ajouter le champ' link labeled '4'.

1. Poste que vous souhaitez personnaliser. Si vous possédez plusieurs périphériques.
2. Charger une photo personnalisée pour votre vignette.
3. Gestion du mot de passe.
4. Prédéfinir un numéro de renvoi pour pouvoir l'activer rapidement.

# COMPTE : PARAMÉTRER



Ajouter téléphone

1

Ajouter téléphone

---

Langue

Français ▼

Langue du système vocal

Français ▼

1. En licence softphone vous pouvez ajouter l'image d'un téléphone sur le profil du device.

# COMPTE : PARAMÉTRER

The image shows a settings interface for account configuration, divided into two columns. The left column contains three sections: 'Appareil vocal' (1), 'Microphone' (2), and 'Caméra vidéo' (3). The right column contains three sections: 'Dispositif de sonnerie' (4), 'Sonnerie' (5), and 'Avertissement double appel' (6). Each section includes a dropdown menu for device selection and a 'Tester' button. The 'Avertissement double appel' section features a toggle switch.

**1** Appareil vocal  
Communications - S24E650 (HD Audio... ▼  
Tester

**2** Microphone  
Communications - Réseau de microph... ▼  
Tester

**3** Caméra vidéo  
HP HD Camera (04f2:b6c0) ▼  
Tester

**4** Dispositif de sonnerie  
Communications - S24E650 (HD Audio... ▼  
Tester

**5** Sonnerie  
1 ▼  
Tester

**6** Avertissement double appel

1. Mode softphone –Périphérique de sortie du son (Casque, haut parleur...).
2. Mode softphone –Périphérique d'entrée du son (Micro USB, Micro du PC portable...)
3. Mode softphone –Périphérique de caméra (caméra du pc, caméra USB...)
4. Mode softphone –Périphérique de sortie de sonnerie (Casque, haut parleur...)
5. Temps de sonnerie du poste avant bascule vers la messagerie
6. Activer ou désactiver le double appel.

# COMPTE : PARAMÉTRER

The screenshot displays the 'COMPTE : PARAMÉTRER' (Account: Configure) page. It is divided into several sections:

- Section 1:** 'Mise en relation automatique des appels sortants' (Automatic connection of outgoing calls) with a toggle switch turned on.
- Section 2:** 'Enregistrement automatique des appels' (Automatic call recording) with a toggle switch turned off. Below it is a warning: 'Attention! L'outil d'enregistrement d'appels est soumis à la réglementation RGPD il est de votre responsabilité de suivre les règles en vigueur. Pour des raisons RGPD, les enregistrements seront conservés pour une durée d'un an.'
- Section 3:** 'Durée de sonnerie' (Ring time) with a text input field containing '30'.
- Section 4:** 'Jouer avertissement réglementaire avant l'enregistrement de l'appel' (Play regulatory warning before call recording) with a toggle switch turned on.
- Section 5:** 'Intégrations' (Integrations) section featuring a card for 'HubSpot' with a 'Connecter' button.
- Section 6:** 'Obtenir l'application de bureau Centrex' (Get the Centrex desktop application) with a dropdown menu set to 'Windows' and a 'Téléchargez l'ap...' button.
- Section 7:** A large 'ENREGISTRER' (SAVE) button highlighted with a red border.

1. Enregistrement automatique ou manuel des appels.
2. Activation des enregistrements d'appels.
3. Temps de sonnerie du poste avant bascule vers la messagerie.
4. Message réglementaire diffusé avant enregistrement des appels.
5. Synchronisation de votre licence hubspot pour la remonté de fiche.
6. Installer l'application sur votre bureau.
7. Enregistrer pour valider les modifications.



# TABLEAU DE BORD

**1**

EBOUARD Pierre  
Disponible

Rechercher...

80%

**2**

Périphériques

Utiliser pour les appels

0246466141  
7141

Téléphone virtuel Renvoi

0246466141  
Numéro sortant

Messagerie partagée  
0253442031

Salle de conférence #1  
0970283062

Réserver

Visio conf Audio conf

**3**

Ajouter un contact

Contacts

Contacts internes (9)

BLANC Martin ROYER Jean DUBOIS Cecile

MORIN Marie DUPONT Paul BROCHIN Isabelle

RIBOULET David KLEIN Sophie BLANCHET Caroline

Contacts externes (2)

MIDONET Patrick GABONTI Emilie

File d'attente (4) Agents (9)

**4**

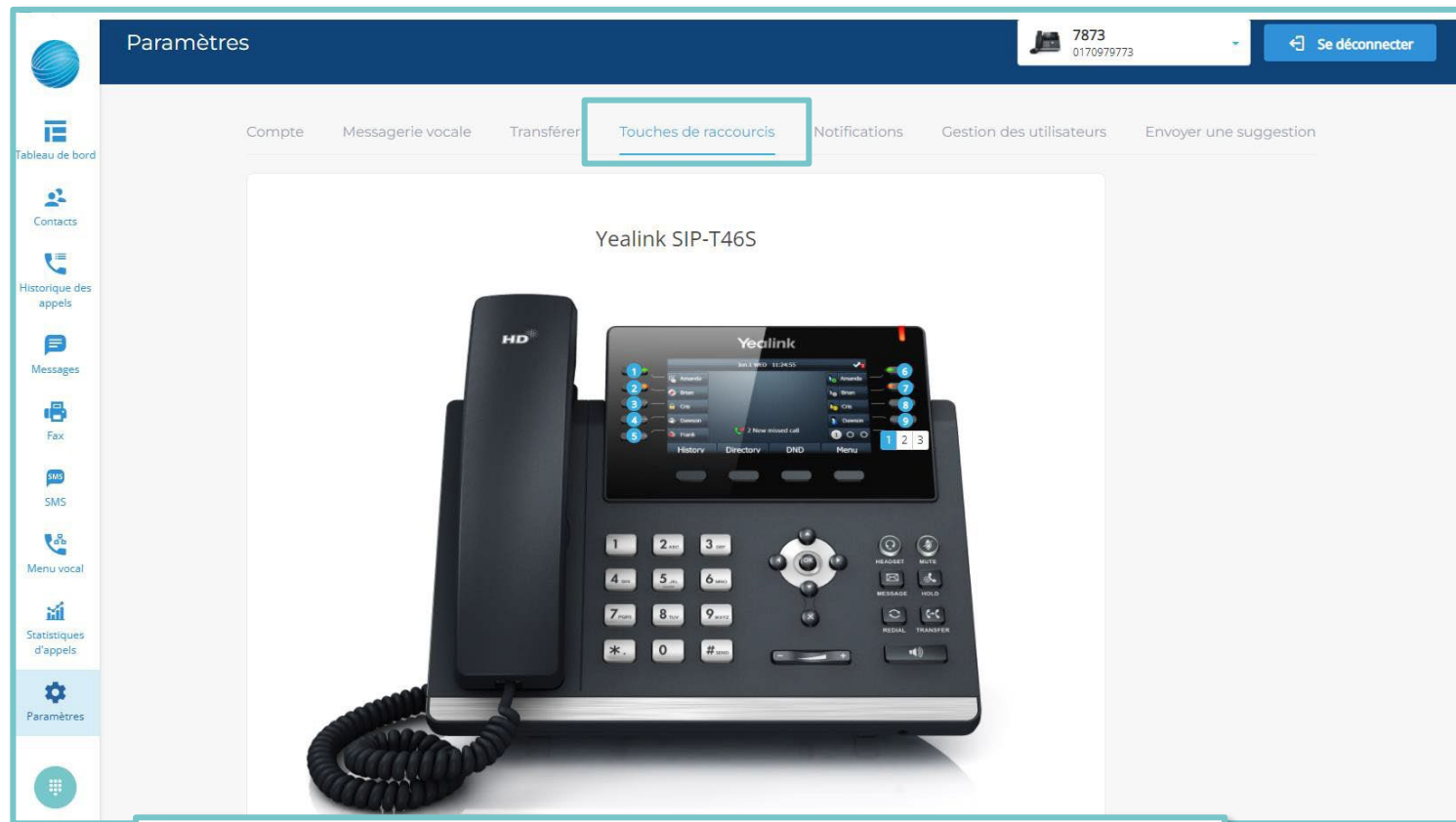
1. Menu général.
2. Configuration du poste téléphonique.
3. Visibilité sur les contacts internes et externes.
4. Salle de conférence.

# POSTE TÉLÉPHONIQUE



1. Choix du périphérique que l'on souhaite utiliser pour émettre un appel.
2. Téléphone virtuel : permet d'utiliser le téléphone virtuel du système Cely (casque et micro obligatoire).
3. Espace réservé à la convergence fixe/mobile.
4. Raccourci vers le paramétrage de la messagerie vocale et le transfert.
5. Raccourci vers la consultation de l'historique des appels).
6. Renvoi : Permet de envoyer vos appels vers un numéro externe fixe ou mobile.
7. Permet de choisir le numéro affiché lors d'un appel sortant. Celui-ci doit appartenir à votre société ou être votre numéro de mobile convergent.

# RACCOURCIS



1. Renvoi : renvoyer vers un autre numéro.
2. BLF : Raccourci vers un numéro, superviser.
3. Transfert : transférer un appel en cours vers un autre numéro.
4. Messagerie vocale : consulter la messagerie vocale.
5. NPD : Ne pas déranger, mode occupé.
6. Conférence : Création d'une conférence sur votre poste avec 2 autres interlocuteurs.

1	BLF	Etiquette	Valeur
2	Transfert	Etiquette	Valeur
3	Rappeler		
4	Ligne	Etiquette	Ligne
5	BLF	Etiquette	Valeur

# NOTIFICATIONS : PARAMÉTRER

Paramètres

7873

Se déconnecter

Compte Messagerie vocale Transférer Touches de raccourcis **Notifications** Gestion des utilisateurs Envoyer une suggestion

Paramètres généraux

1 Jouer le son du message de chat

2 Masquer la notification de chat en 10 secondes

3 Fenêtre d'appel flottante

Notifications système

4 Nouvelle notification d'appel

5 Nouvelle notification de chat

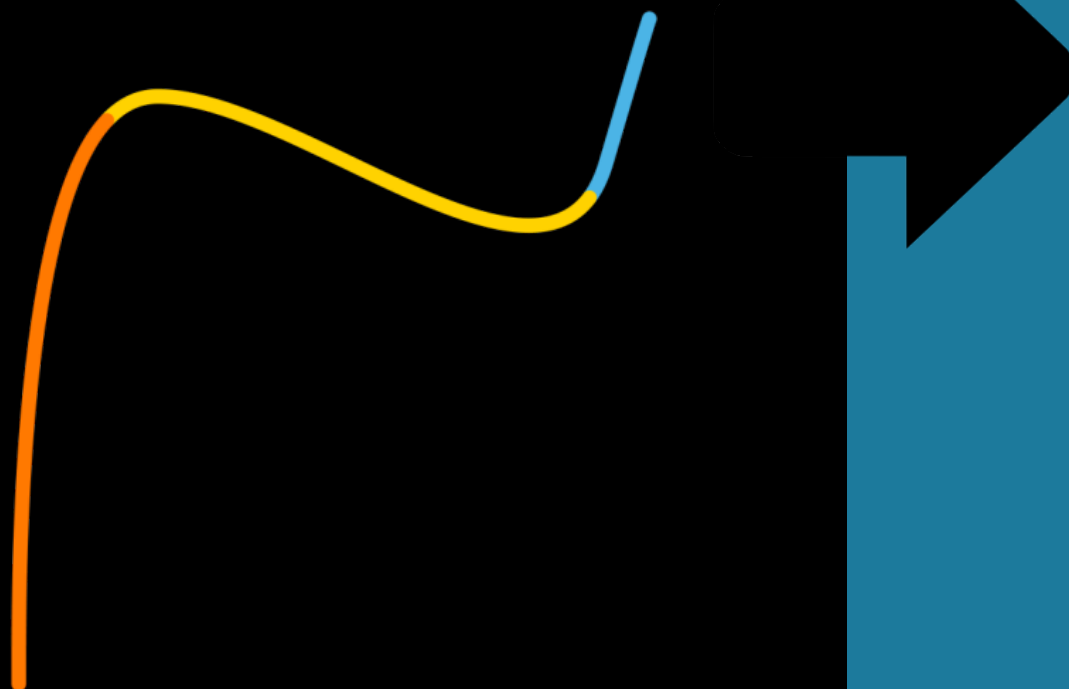
Notifications de bureau

6 Nouvelle notification d'appel

7 Nouvelle notification de chat

1. Son lorsqu'un message de tchat est reçu.
2. Disparition du pop-up de tchat au bout de 10 secondes.
3. Possibilité de déplacer la fenêtre d'appel.
4. Fenêtre d'appel dans l'interface web.
5. Fenêtre de tchat dans l'interface web.
6. Fenêtre d'appel dans l'application bureau.
7. Fenêtre de tchat dans l'application bureau.

# Configuration Utilisateur



CONTACTS

TRANSFÉRER

APPELS

CONFÉRENCES AUDIO ET  
VISIO

MESSAGERIE VOCALE

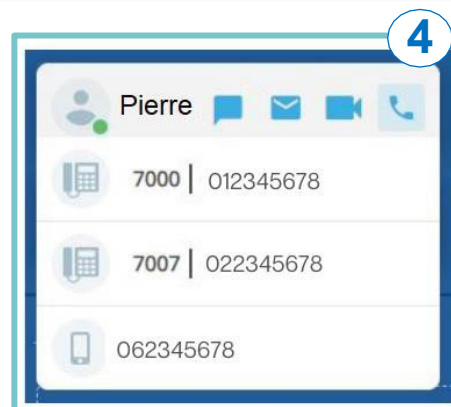
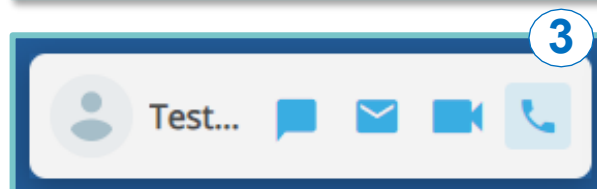
TCHAT : MESSAGERIE  
INTERNE

ENREGISTREMENT

FAX

STATISTIQUES

# CONTACTS



1. La pastille verte indique que le contact est disponible.
2. La pastille rouge indique que le contact est occupé. Il ne recevra pas les notifications de chat.
3. Passez la souris sur la vignette et les canaux de communication apparaissent:
  - chat
  - email
  - appel vidéo
  - appel voix
4. Pour déclencher un appel cliquer sur l'icône téléphone :
  - si un seul numéro est disponible, l'appel se déclenche automatiquement
  - si le contact dispose de plusieurs numéros, la liste des numéros s'affiche, il vous reste à cliquer sur le numéro souhaité.



# CONTACTS

The screenshot shows a 'Contacts' interface with three sections:

- Contacts internes (8)**: A grid of 8 internal contact cards. A circled '1' is next to the header. The contacts are: BLANC Martin, ROYER Jean, DUBOIS Cecile, EBOUARD Pierre, BROCHIN Isabelle, KLEIN Sophie, MORIN Marie, and BLANCHET Caroline.
- Contacts externes (2)**: A row of 2 external contact cards. A circled '2' is next to the header. The contacts are: RIBOULET David and Test 1.
- Groupe FC (0)**: A header for a group with 0 members. A circled '3' is next to the header.

In the top right corner, there is a button labeled '+2. Ajouter un groupe' with a circled '4' next to it.

1. Présentation des contacts internes à la société.
2. Présentation des contacts externes à la société que vous avez enregistrés et ajoutés au groupe.
3. Groupe supplémentaire créé.
4. Création d'un groupe supplémentaire.

The screenshot shows a form titled 'Ajouter un groupe' with a circled '4' in the top right corner. The form contains:

- A text input field labeled 'Nom de groupe'.
- A dropdown menu labeled 'Utilisateur' with the text 'Sélectionner'.
- Two buttons at the bottom: 'Annuler' and 'ENREGISTRER'.

# CONTACTS

The screenshot shows a contact management interface with a sidebar on the left and a main content area. The sidebar contains icons for 'Tableau de bord', 'Contacts', 'Historique des appels', 'Messages', 'Fax', 'Menu vocal', 'Statistiques d'appels', and 'Paramètres'. The main content area has a header with 'Contacts', a search bar, and two buttons: 'Ajouter le contact' and 'Importer les contacts (fichier csv)'. Below the header are filter tabs: 'Tout (16)', 'Mes contacts (7)', 'Favoris (3)', 'Contacts partagés (9)', 'Société (12)', and 'Numérotation abrégée (1)'. The main area displays a table of contacts with columns for 'Nom', 'Prénom', 'Téléphone', 'Société', 'Poste', 'Email', and 'Sur tableau de bord'. The table contains 10 rows of contact data. Numbered callouts 1-6 point to the 'Tout (16)' tab, 'Mes contacts (7)' tab, 'Favoris (3)' tab, 'Contacts partagés (9)' tab, 'Société (12)' tab, and 'Numérotation abrégée (1)' tab respectively.

			Nom	Prénom	Téléphone	Société	Poste	Email	Sur tableau de bord
<input type="checkbox"/>	★	👤	LAVILLE	Denis	0940203031				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	DUPARC	Manon	0680809113				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	RAIMBAUD	Hervé	0156981222				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	MONTEL	Léon	0120304060				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	DOUCET	Bénédicte	0703040506				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	★	👤	ROUPELLE	Pascal	0601020304				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	PIMOTIN	Auguste	0203040506				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	★	👤	MARTINEAU	Léa	0123456789				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	BATISTIN	Frédéric	0902030405				☎️ ...
<input type="checkbox"/>	☆	👤	BRELET	Louis	0198675896				☎️ ...

1. Totalité des contacts enregistrés.
2. Contacts personnels.
3. Contacts favoris signalés avec une étoile jaune.
4. Contacts communs à l'ensemble de la société.
5. Contacts internes.
6. Contacts présents dans le répertoire du téléphone.



# TRANSFÉRER : PARAMÉTRER

The screenshot shows the 'Transférer' (Transfer) configuration screen. At the top, there are tabs for 'Compte', 'Messagerie vocale', and 'Transférer'. Below the tabs, there are icons for a list and a calendar. The main area is divided into 'Titre' (Title) and 'Programme' (Program) sections. At the bottom, there are two buttons: 'Ajouter' (Add) and 'ENREGISTRER' (REGISTER). The right side of the screen shows the configuration options for the transfer, with numbered callouts 1 through 7 pointing to specific elements.

1. Ajouter

2. Titre

3. Temps

4. Répéter

5. Renvoi

6. Durée de sonnerie

7. ENREGISTRER

1. Créer un transfert de votre numéro.
2. Donner un titre au transfert.
3. Horaire d'application du transfert.
4. Fréquence du transfert au choix :  
Tous les jours/semaine/ mois/ année
5. Destination du transfert :  
Messagerie / Messagerie d'une autre personne / Un autre poste téléphonique / Numéro fixe ou mobile / Succession d'appels
6. Déterminer le temps de sonnerie avant le transfert.
7. Enregistrer pour valider les modifications.

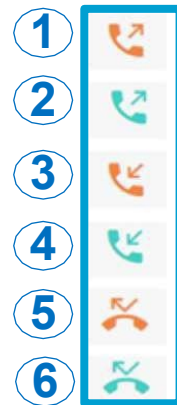
# APPELS

Historique des appels

Rechercher  Tout le temps

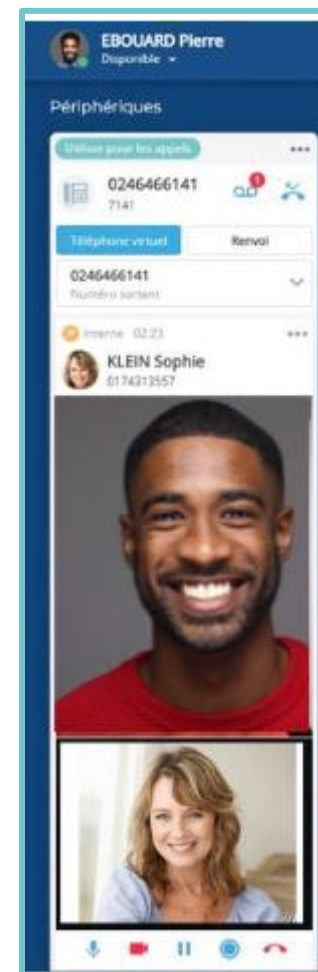
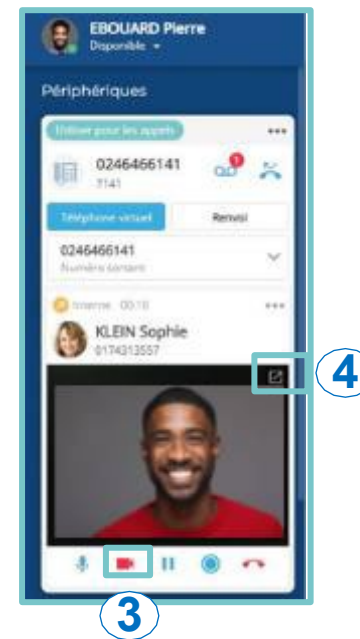
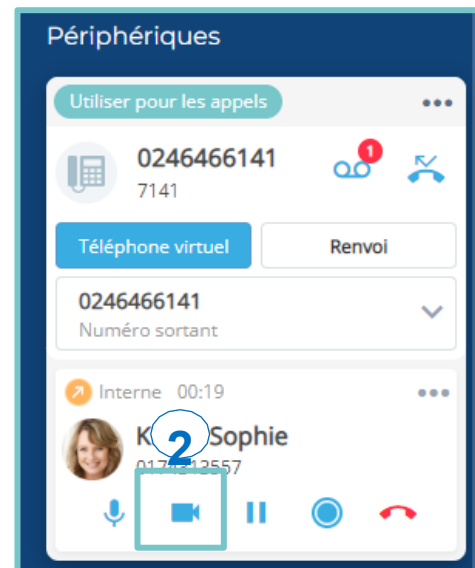
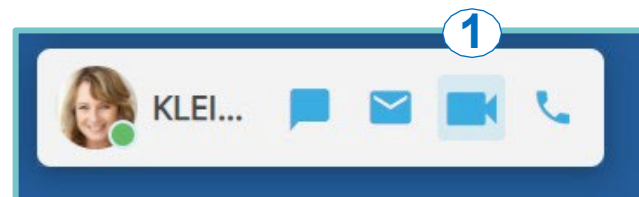
Appels (222) Enregistrements d'appels (0) Messagerie vocale (3) Messagerie partagée (1) Export

<input type="checkbox"/>	Nom	Numéro	Téléphone	Transférer à	Date	Durée d'appel (mm:ss)	1-10 sur 222
<input type="checkbox"/>	33681174048	0681174048	(9225) 0756261225		27/06/2022 10:58	Non répondu	...
<input type="checkbox"/>	0664208464	0664208464	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:52	00:09	...
<input type="checkbox"/>	BROCHIN Isabelle	0246466142	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:39	Non répondu	...
<input type="checkbox"/>	BROCHIN Isabelle	0246466142	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:38	Non répondu	...
<input type="checkbox"/>	BLANC Martin	0246466140	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:37	00:07	...
<input type="checkbox"/>	KLEIN Sophie	0174313557	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:20	00:09	...
<input type="checkbox"/>	BLANC Martin	0246466140	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:15	00:09	...
<input type="checkbox"/>	BLANC Martin	0246466140	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083		16/06/2022 09:14	00:07	...
<input type="checkbox"/>	BLANC Martin	0246466140	(9225) 0756261225		16/06/2022 09:14	00:01	...
<input type="checkbox"/>	BLANC Martin	0246466140	Yealink SIP-T54W (7083) 0549099083	0756261225	16/06/2022 09:14	Non répondu	...



1. Appel sortant vers un numéro / contact interne.
2. Appel sortant vers un numéros/ contact externe.
3. Appel entrant d'un numéro /contact interne.
4. Appel entrant d'un numéro / contact externe.
5. Appel entrant non répondu d'un numéro/ contact interne.
6. Appel entrant non répondu d'un numéro / contact externe.

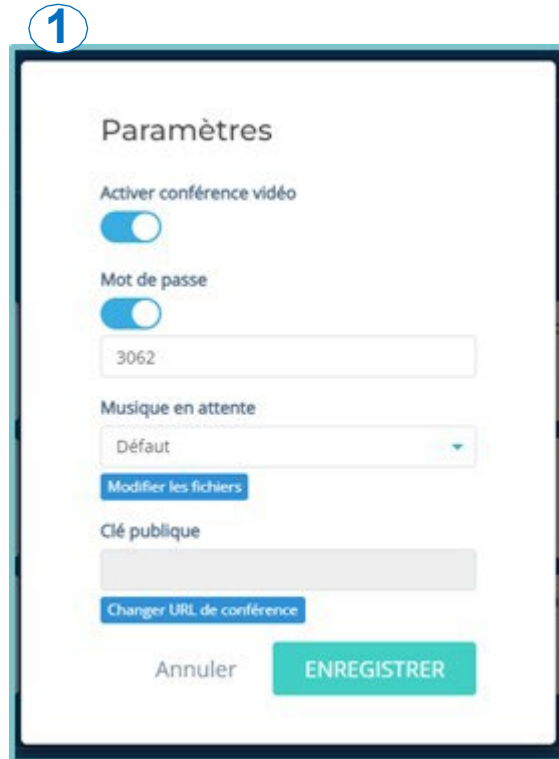
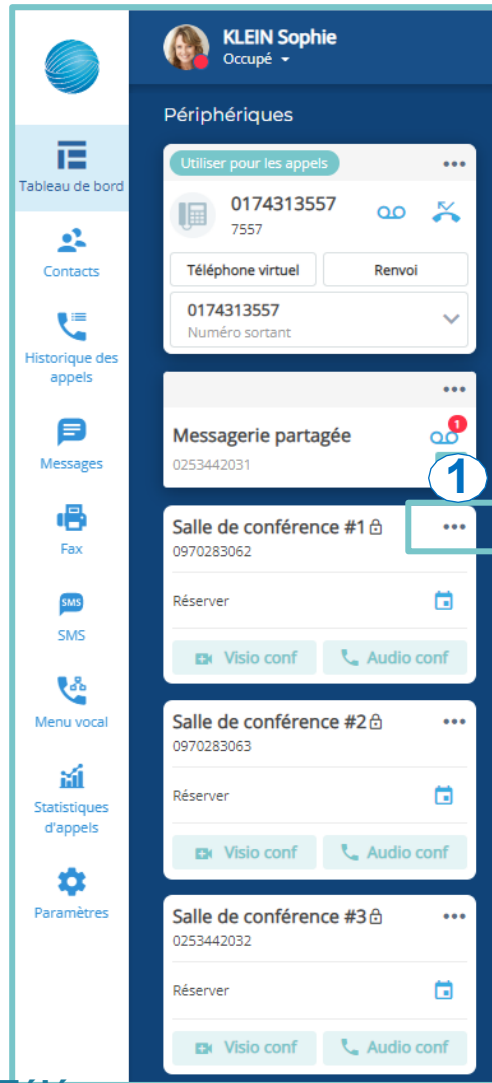
# APPEL VIDÉO INTER CELY\*



1. Pour déclencher l'appel vidéo depuis la vignette de votre correspondant.
2. Activer la vidéo une fois l'appel en cours.
3. Votre correspondant doit activer sa caméra pour basculer en appel vidéo.
4. Agrandir la vignette, basculer en image flottante.

\* **FONCTIONNE UNIQUEMENT AVEC LES UTILISATEURS CELY.**  
SI LE CORRESPONDANT N'EST PAS CONNECTÉ, L'APPEL SE TRANSFORME EN APPEL NORMAL.

# CONFÉRENCES AUDIO VISIO : PARAMÉTRER



1. Paramètres des conférences :
  - Activation de la vidéo
  - Activation d'un mot de passe
  - Intégration d'une musique d'attente
  - Numéro pour accéder à la conférence

# CONFÉRENCES AUDIO VISIO

KLEIN Sophie  
Occupé

Périphériques

Utiliser pour les appels

0174313557  
7557

Téléphone virtuel Renvoi

0174313557  
Numéro sortant

Messenger partagée  
0253442031

Salle de conférence #1  
0970283062

Réserver

Visio conf Audio conf

Salle de conférence #2  
0970283063

Réserver

Visio conf Audio conf

Salle de conférence #3  
0253442032

Réserver

Visio conf Audio conf

3 Copier le lien de la conférence

4 Démarrer la vidéoconférence

5 Programmer une conférence

6 Ajouter un évènement

Titre

L'ordre du jour

Date et heure  
20/12/22 17:50 à 18:20

Copier le lien d'invitation Copier le texte de l'invitation

La conférence est programmée le 20 décembre 22 de 17:50 à 18:20  
Pour rejoindre la conférence depuis votre ordinateur:  
URL de la conférence <https://visio-2.netw.fr/conference>  
Pour rejoindre la conférence par téléphone veuillez composer le  
PIN code

Participants  
Veuillez saisir les e-mails des participants Ajouter

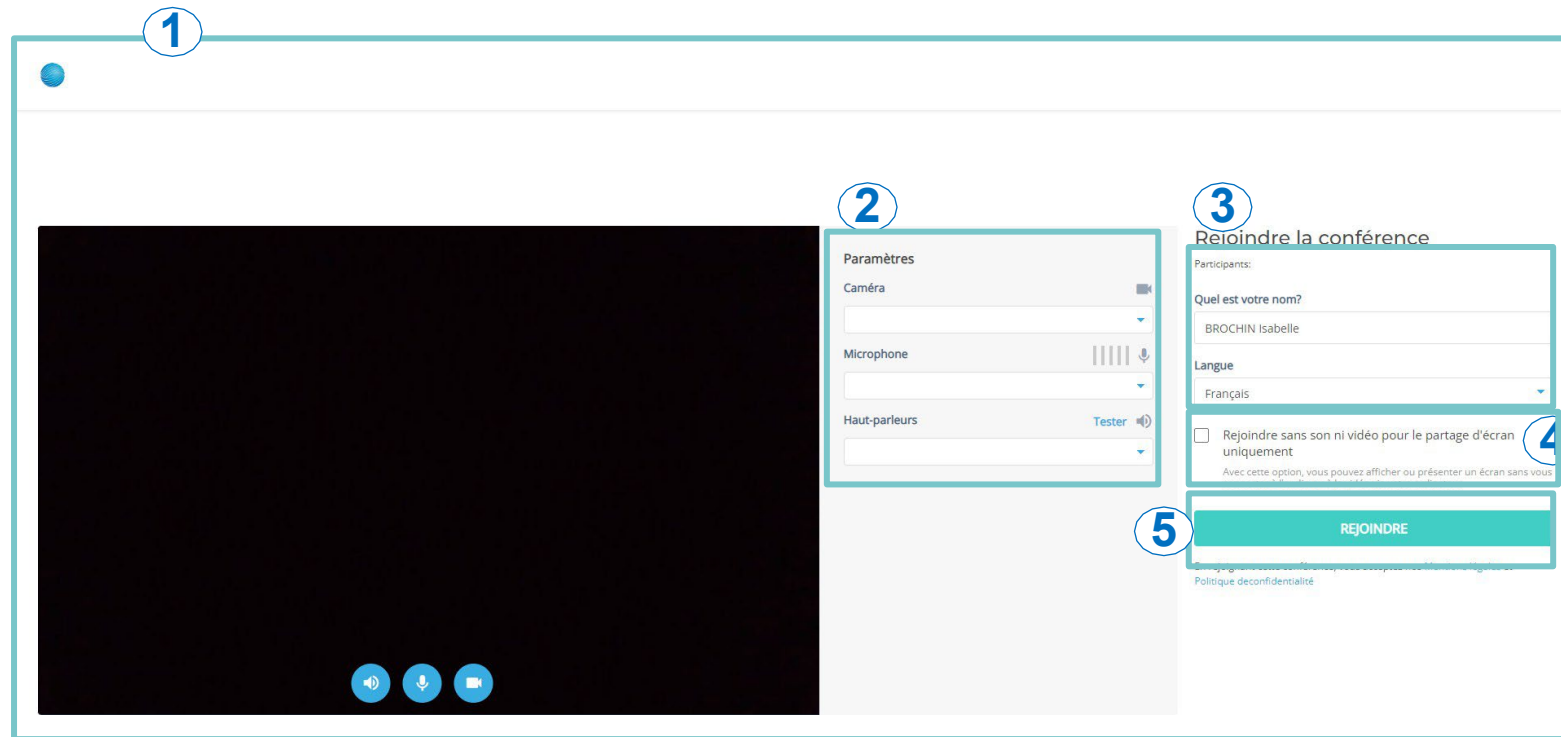
sophie

Ajouter au Calendrier Google

Annuler ENREGISTRER

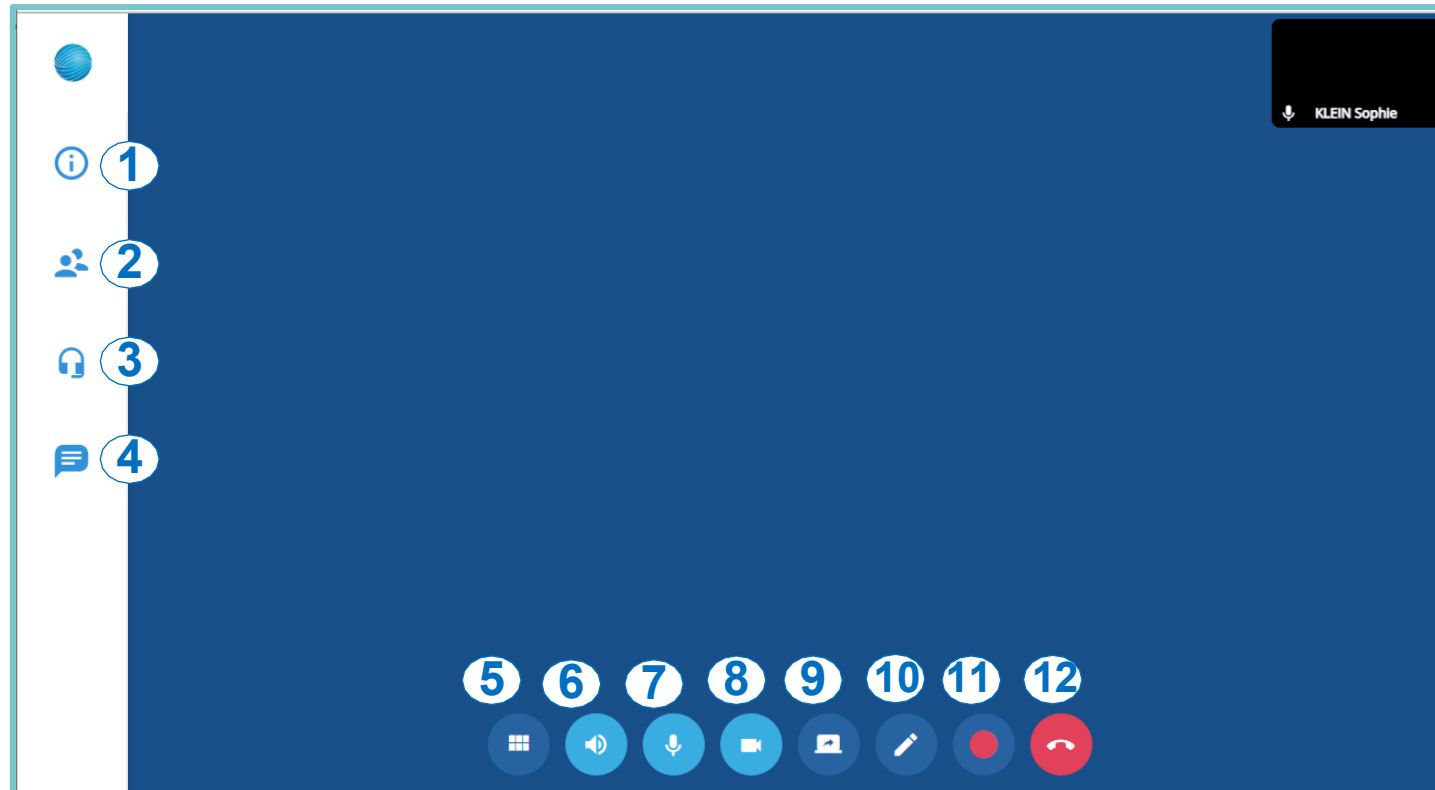
1. Préparer une vidéoconférence.
2. Démarrer une audioconférence.
3. Copier le lien de la vidéoconférence pour le partager.
4. Entrer directement dans la salle de vidéoconférence.
5. Programmer une vidéoconférence et inviter des participants.
6. Saisir les détails de la réunion pour envoyer l'invitation. Cocher « Ajouter au Calendrier Google » pour synchroniser et envoyer les mises à jour de la réunion.

# CONFÉRENCES VISIO



1. Fenêtre de démarrage de la vidéoconférence.
2. Réglages et tests son et vidéo.
3. Paramétrage de votre profil.
4. Utiliser uniquement le partage d'écran.
5. Accéder à la salle de vidéoconférence.

# CONFÉRENCES VISIO : OPTIONS



1. Informations conférences pour inviter des participants url numéro direct.
2. Affichage des participants et de leur micro
3. Réglages et tests son et vidéos.
4. Fil de discussion commun aux participants.
5. Mode d'affichage des participants : présentateur, 3 ou 6 personnes.
6. Activer/désactiver le son.
7. Activer/désactiver le micro.
8. Activer/désactiver la caméra.
9. Démarrer le partage d'écran.
10. Démarrer le tableau blanc.
11. Enregistrer la conférence.
12. Quitter la conférence.

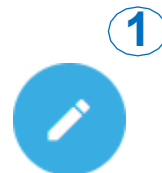
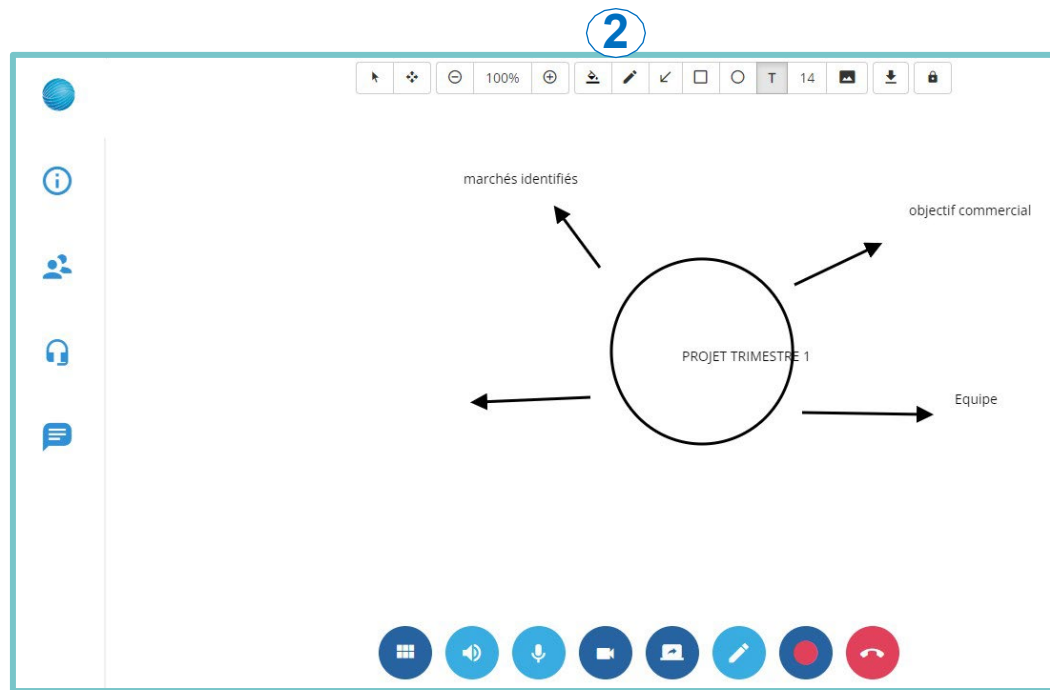
# CONFÉRENCES VISIO : PARTAGE D'ÉCRAN

The image shows a video conference interface. On the left, a vertical sidebar contains icons for mute, video, chat, and help. The main area is a dark blue background. In the center, a white panel titled "Partagez votre écran" (Share your screen) is open, showing a grid of sharing options. A blue circle with the number "2" is overlaid on the top right of this panel. The options are categorized into "Écran entier" (Full screen) with "Screen 1" and "Screen 2", and "Une fenêtre d'application" (An application window) with "Conférence", "Cely", "Cely-Visio - chat - PowerPol...", "Présentation visioconféren...", "Outil Capture d'écran", and "icone visioconférence - Re...". In the top right corner of the main interface, there is a small black box with "DM" and "DE MONTGOL...". In the bottom right corner, a black box shows "KLEIN Sophie" with a microphone icon. At the bottom center, a control bar contains several icons: a grid, a speaker, a microphone, a video camera, a screen sharing icon (highlighted with a blue circle and the number "1"), a pencil, a red stop icon, and a red hang-up icon.

1. Déclencher le partage d'écran.
2. Choisir de partager : Tout l'écran, une Fenêtre, Un Onglet du navigateur.



# CONFÉRENCES VISIO : TABLEAU BLANC



1. Activer le tableau blanc.
2. Utiliser les outils de création disponible.

# MESSAGERIE VOCALE : CONSULTER



The screenshot shows the 'Historique des appels' (Call History) interface. At the top, there is a search bar labeled 'Rechercher' and a 'Tout le temps' (All time) filter. Below the search bar, there are four tabs: 'Appels (2)', 'Enregistrements d'appels (0)', 'Messagerie vocale (1)', and 'Messagerie partagée (1)'. The 'Messagerie vocale (1)' tab is selected and highlighted with a red box, with a red circle containing the number '1' above it. Below the tabs is a table with columns for 'Nom', 'De', and 'Date'. A single entry is visible: 'ROYER Jean' with phone number '0174313556' and date '08/06/2022 12:16'. A 'Nouveau' (New) label is next to the entry. On the right side of the table, there is a '1 sur 1' indicator and navigation arrows. A red circle containing the number '2' is placed over the play button icon in the bottom right corner of the table row.

	Nom	De	Date	
<input type="checkbox"/>	ROYER Jean	0174313556	08/06/2022 12:16	Nouveau

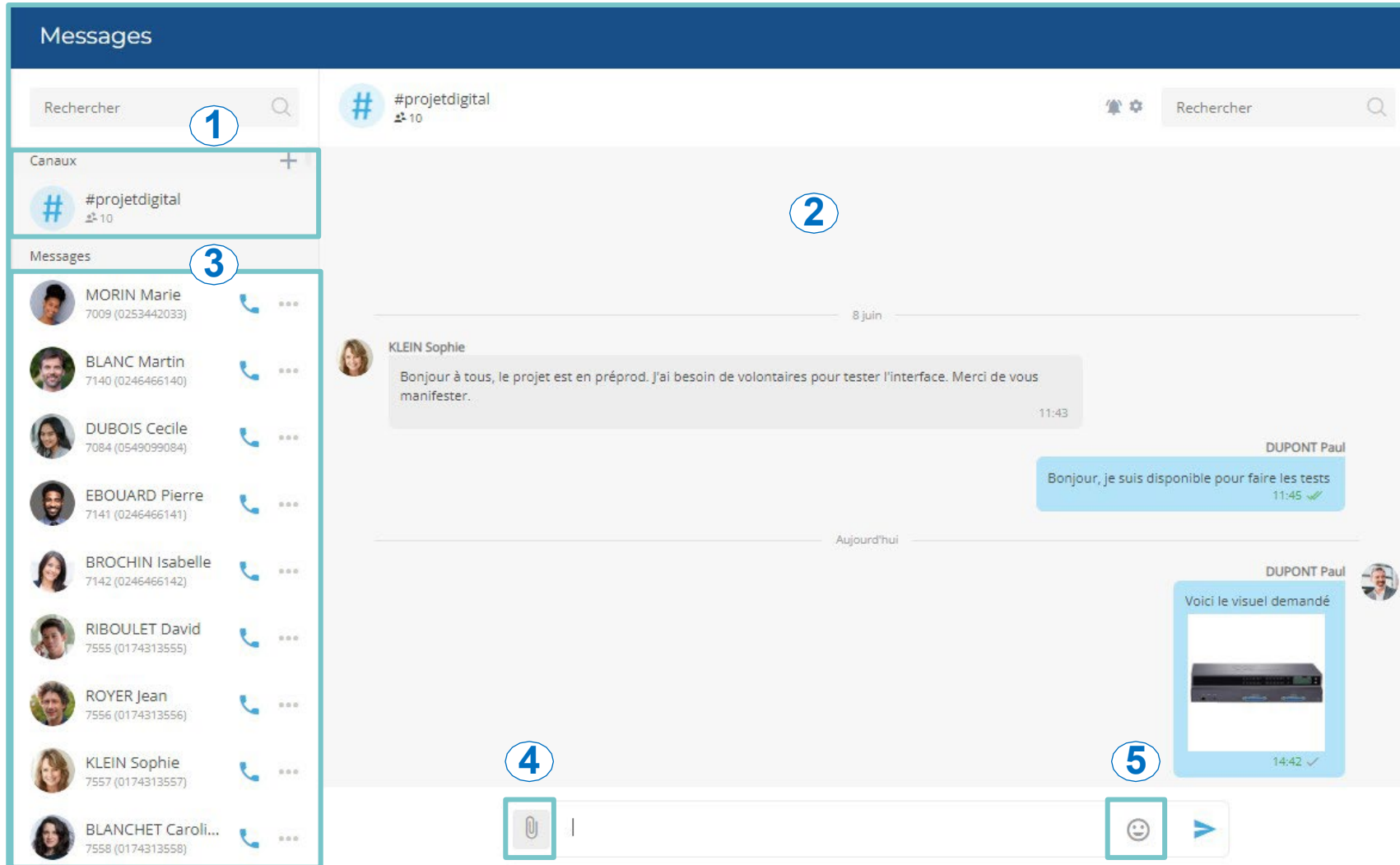
1. Visualiser et consulter vos messages vocaux.
2. Ecouter vos messages vocaux.
3. Utiliser les outils de création disponible.

# MESSAGERIE VOCALE : PARAMÉTRER

The image shows two overlapping screenshots of a web interface for configuring voice messaging. The top screenshot shows the main configuration page with a toggle for 'Messagerie vocale' (1) and a dropdown for 'Message de messagerie vocale' (2) set to 'Standard'. The bottom screenshot is a zoomed-in view of the 'Message de messagerie vocale' dropdown menu, showing options: 'Standard', 'Personnalisé', 'Seulement nom/prénom', and 'Absence prolongée'. Below the dropdown, there are two more toggles: 'Envoyer le message par email' (3) and 'Supprimer le message vocal après le renvoi' (4). Both are currently turned on. An 'ENREGISTRER' button is visible at the bottom of both screenshots.

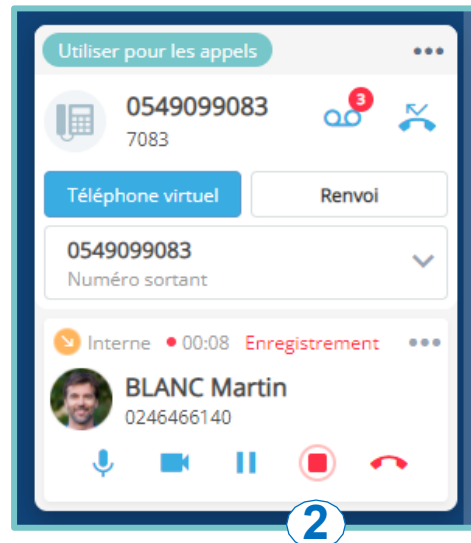
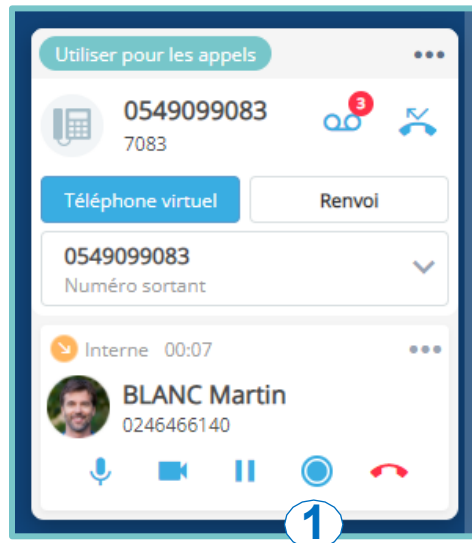
1. Activer/désactiver la messagerie vocale.
2. Choisir la forme du message.
3. Activer/désactiver l'envoi de message par email.
4. Activer/désactiver le message vocal après le renvoi.

# TCHAT : MESSAGERIE INTERNE

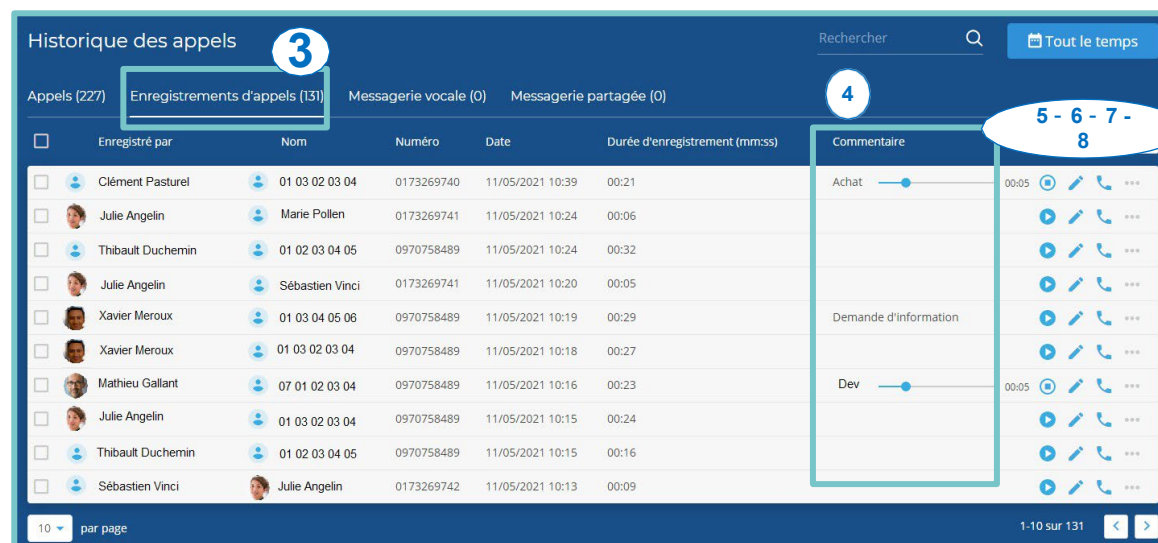


1. Groupe de discussion.
2. Zone de conversation.
3. Contacts internes pour tchatter.
4. Ajout d'une pièce jointe
5. Joindre un emoji

# ENREGISTREMENT D'UN APPEL EN SOFTPHONE



1. Déclencher l'enregistrement de l'appel.
2. Arrêter l'enregistrement.
3. Retrouvez vos appels enregistrés.
4. Commentaire ajouté à l'enregistrement.
5. Ecouter l'enregistrement.
6. Ecrire un commentaire.
7. Rappeler le numéro enregistré.
8. Télécharger ou supprimer l'enregistrement.

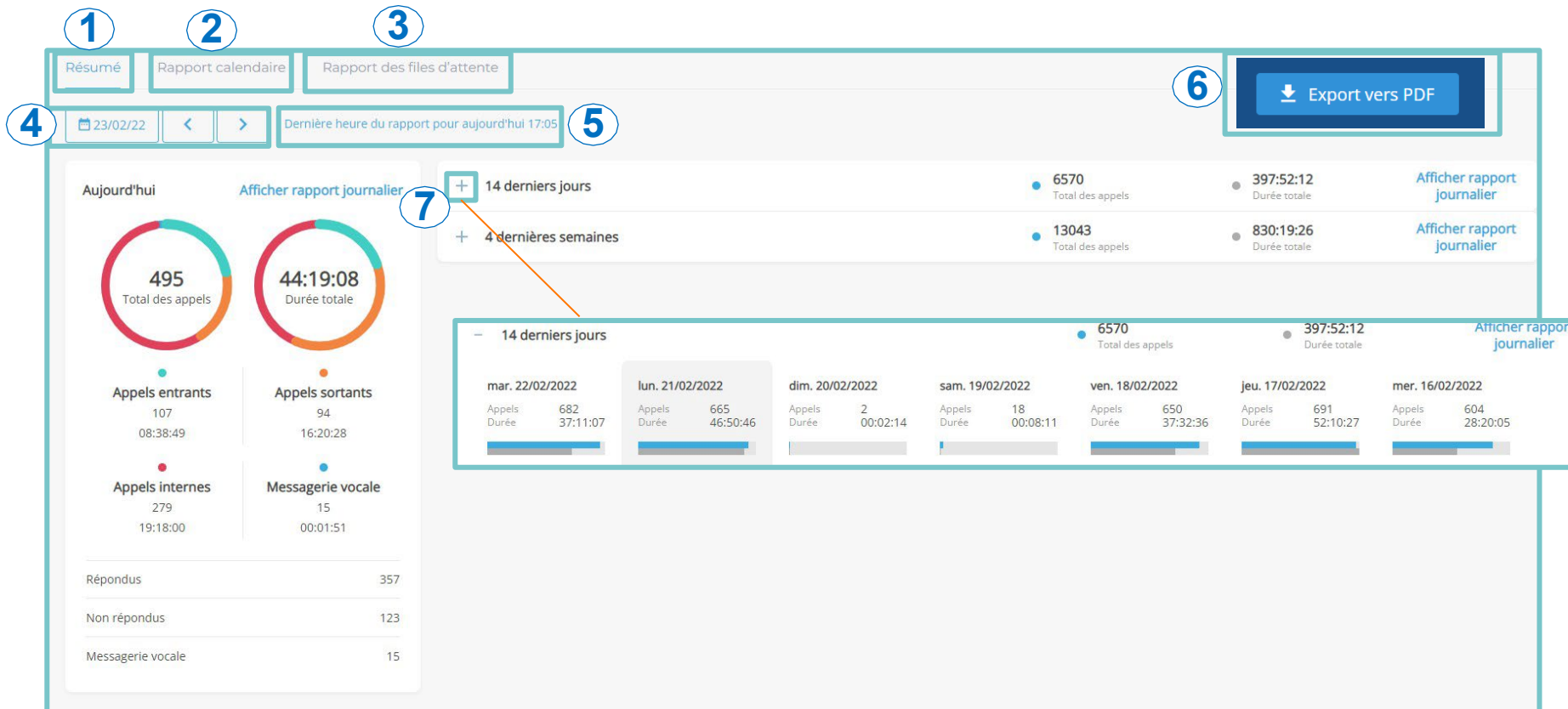


# FAX

The screenshot shows a web interface for managing faxes. At the top, there is a header with the word 'Fax', a search bar labeled 'Rechercher', a 'Tout le temps' button, and a 'Envoyer un nouveau fax' button (callout 5). Below the header are four tabs: 'Reçu (3)' (callout 1), 'Envoyé (0)' (callout 2), 'En cours (0)' (callout 3), and 'Les archives' (callout 4). The main content area displays a table of fax records. The table has columns for 'Expéditeur', 'Vers', and 'Temps' (callout 6). The first row shows a fax sent to 0246466149 on 14/06/2022 at 16:00, with an 'Aperçu' button (callout 7). The second and third rows show faxes sent to 0246466149 on 08/06/2022 at 12:09 and 11:49 respectively, both marked as 'New' (callout 8) and have 'Aperçu' buttons. At the bottom, there is a pagination control showing '10 par page' and '3 sur 3' with navigation arrows.

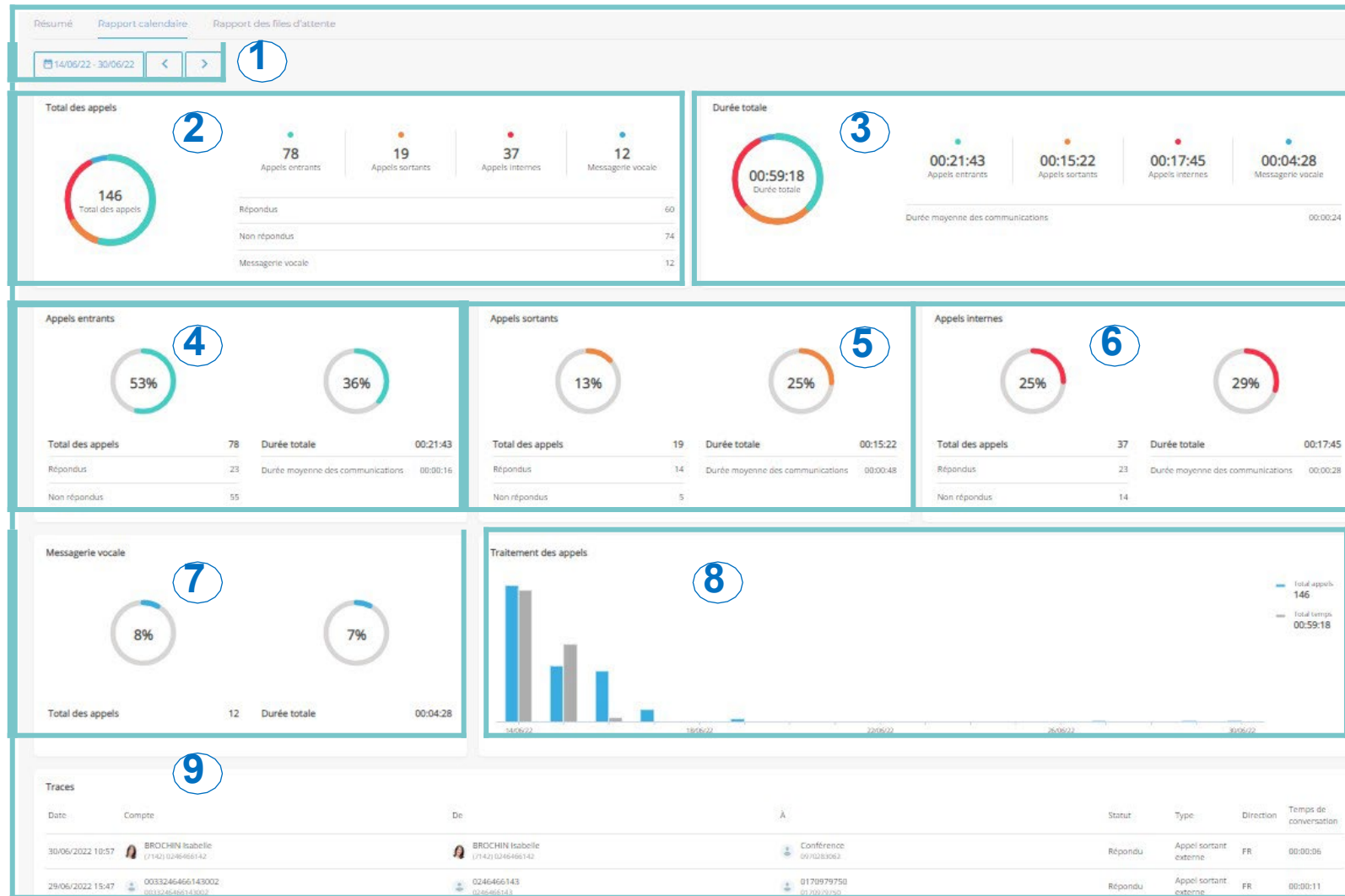
1. Liste des fax reçus.
2. Liste des fax envoyés.
3. Liste des fax en cours d'envoi.
4. Archives des fax.
5. Envoyer un fax.
6. Trie par « Expéditeur » « Destinataire » ou « Date » en cliquant sur le titre
7. Visualisation du fax.
8. Notification pour un nouveau fax non consulté.

# STATISTIQUES : RÉSUMÉ



1. Synthèse des statistiques d'appels.
2. Accès au Rapport calendaire.
3. Accès au Rapport des files d'attente.
4. Sélection de la date souhaité pour la synthèse.
6. Faire un export pdf des statistiques.
7. Accès au détail des appels des 14 derniers jours.
8. Détails par : Appels entrants, Appels sortants, Appels internes, Messagerie vocale.

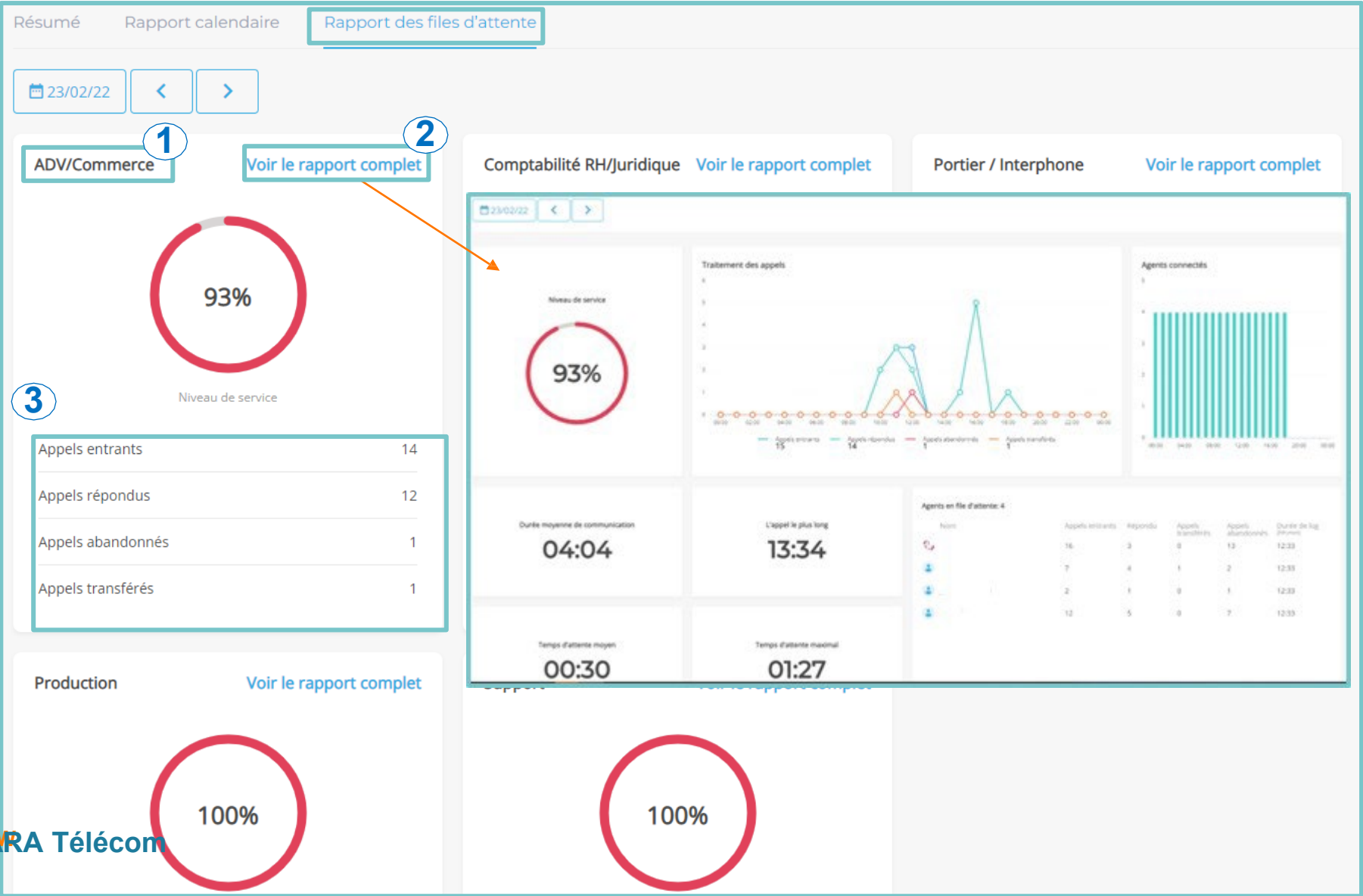
# STATISTIQUES : RAPPORT CALENDRAIRE



1. Sélection d'un ou plusieurs jours pour afficher les statistiques associés.
2. Résumé de l'ensemble des appels sur la date choisie.
3. Résumé des temps de tous les appels.
4. Détail des Appels entrants : nombre d'appels entrants, durée moyenne des appels entrants.
5. Détail des Appels sortants : nombre d'appels sortants, durée moyenne des appels entrants.
6. Détail des Appels internes: nombre d'appels internes, durée moyenne des appels internes.
7. Pourcentage des temps de communication atterrissant sur la messagerie et sur la durée total des temps de communication le pourcentage en messages.
8. Total du nombre d'appels et le temps total qu'ils représentent sur la période sélectionnée.
9. Détail des traces d'appels.

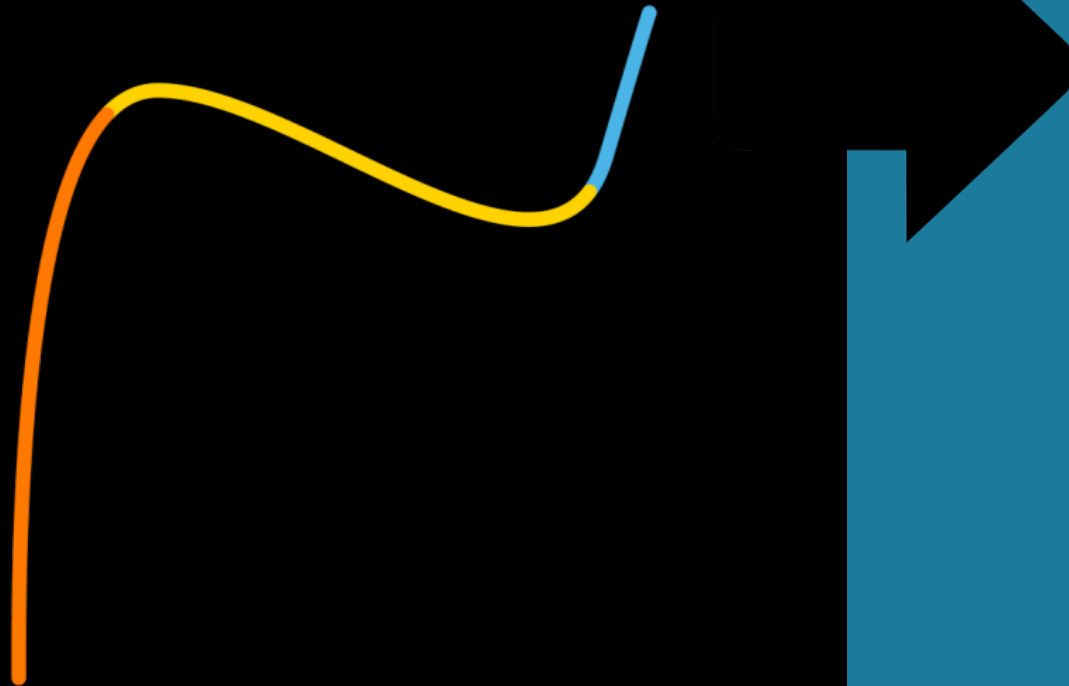


# STATISTIQUES : RAPPORT DES FILES D'ATTENTE



1. Nom de la file d'attente.
2. Détail des appels et agents sur cette file avec le Niveau de service.
3. Résumé des appels sur la file.

# Configuration Administrateur



**MENU VOCAL**

**PLANIFICATEURS**

**SVI**

**FILE D'ATTENTE**

**GESTION DES UTILISATEURS**

# MENU VOCAL : CRÉATION

Menu vocal ①

Ajouter

Numéro	Nom	Type
33253442030	Test1	SVI
33173053309	Menu vocal Light	SVI Light
33173053308	Menu vocal	SVI

Menu vocal ②

Téléphone	Titre
0173053308	Menu vocal
0173053309	Menu vocal Light
0253442030	Test1

③ Appel entrant

Téléphone  
0253442030

Musique d'attente

Modifier les fichiers

Lâchez l'action ici ④

Jouer un message

Renvoyer les appels

Aller à l'extension



Aller au groupe d'appels

Aller à la messagerie

Aller à la messagerie vocale partagée

1. Ajouter le Menu Vocal dans Gestion Centrex.
2. Le Menu Vocal apparait sur les comptes administrateurs de Cely.
3. Commencer à construire le scénario de votre Menu Vocal, la première étape « Appel entrant » est insérée automatiquement.
4. Chaque nouveau bloc doit être glissé dans cet espace.

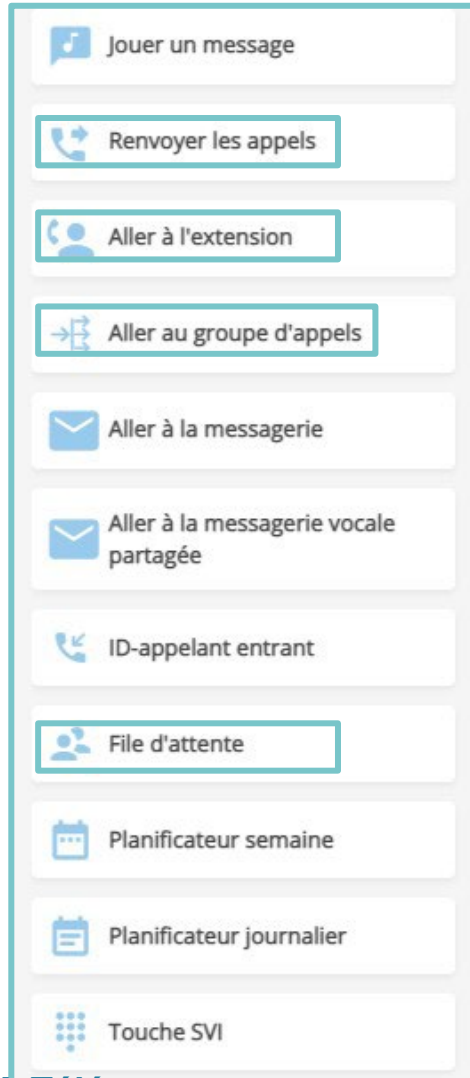
# MENU VOCAL : CRÉATION

Menu vocal		
Téléphone	Titre	
0173053308	Menu vocal	<b>1</b> 
0173053309	Menu vocal Light	

-  Jouer un message **2**
-  Renvoyer les appels **3**
-  Aller à l'extension **4**
-  Aller au groupe d'appels **5**
-  Aller à la messagerie **6**
-  Aller à la messagerie vocale partagée **7**
-  ID-appelant entrant **8**
-  File d'attente **9**
-  Planificateur semaine **10**
-  Planificateur journalier **11**
-  Touche SVI **12**
-  Raccrocher **13**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Editer le Menu vocal pour le modifier.  | distribution du SVI.   |
| 2. Jouer un message audio personnalisé.  | 9. Stockage et distribution des appels selon un scénario définit.        |
| 3. Renvoyer les appels vers un numéro extérieur.                                   | 10. Gestion des horaires d'ouverture et fermeture du standard.           |
| 4. Envoyer les appels vers un poste interne.                                       | 11. Programmation des jours de fermetures (jours fériés...) du standard. |
| 5. Distribuer les appels vers un groupe de numéro définit.                         | 12. Dispatcher les appels entrants vers les services/postes adéquates.   |
| 6. Envoyer les appels vers une messagerie vocale.                                  | 13. Mettre fin à l'appel.  |
| 7. Envoyer les appels vers une messagerie vocale partagée entre plusieurs numéros. |  |
| 8. Paramétrage/identification de la touche de                                      |  |

# MENU VOCAL : CRÉATION



- ▶ Pour les options suivantes, il faut systématiquement remplir les 3 mêmes données à savoir :
  - ▶ Vers quel(s) poste(s) diriger l'appel
  - ▶ La durée de la sonnerie avant de passer à l'étape suivante
  - ▶ La sonnerie.

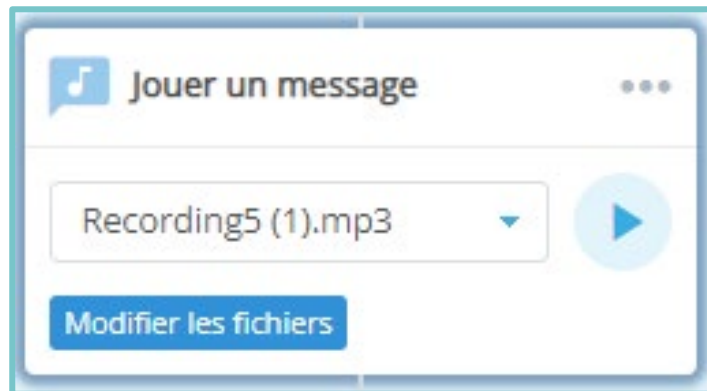
# MENU VOCAL : MESSAGES

## Enregistrement studio de messages :

- Il permet de donner toutes les informations nécessaires lors de la réception d'un appel : horaires d'ouverture, message d'attente ou messagerie vocale.
- Le client personnalise sa messagerie : choix du temps d'expiration (durée de la sonnerie), du message et de la langue.
- En 48h, les enregistrements studio sont livrés pour assurer un accueil client professionnel.

## Prédécroché :

- C'est l'annonce d'accueil jouée avant de faire sonner les lignes associées au numéro d'accueil.



# PLANIFICATEURS

Planificateur semaine

Lu Ma Me Je Ve Sa Di ①

09:00 à 12:30

14:30 à 19:00 ②

Ajouter du temps Supprimer la semaine

Lu Ma Me Je Ve Sa Di ③

14:00 à 18:00

Ajouter du temps Supprimer la semaine

Ajouter une semaine

Planificateur journalier ④

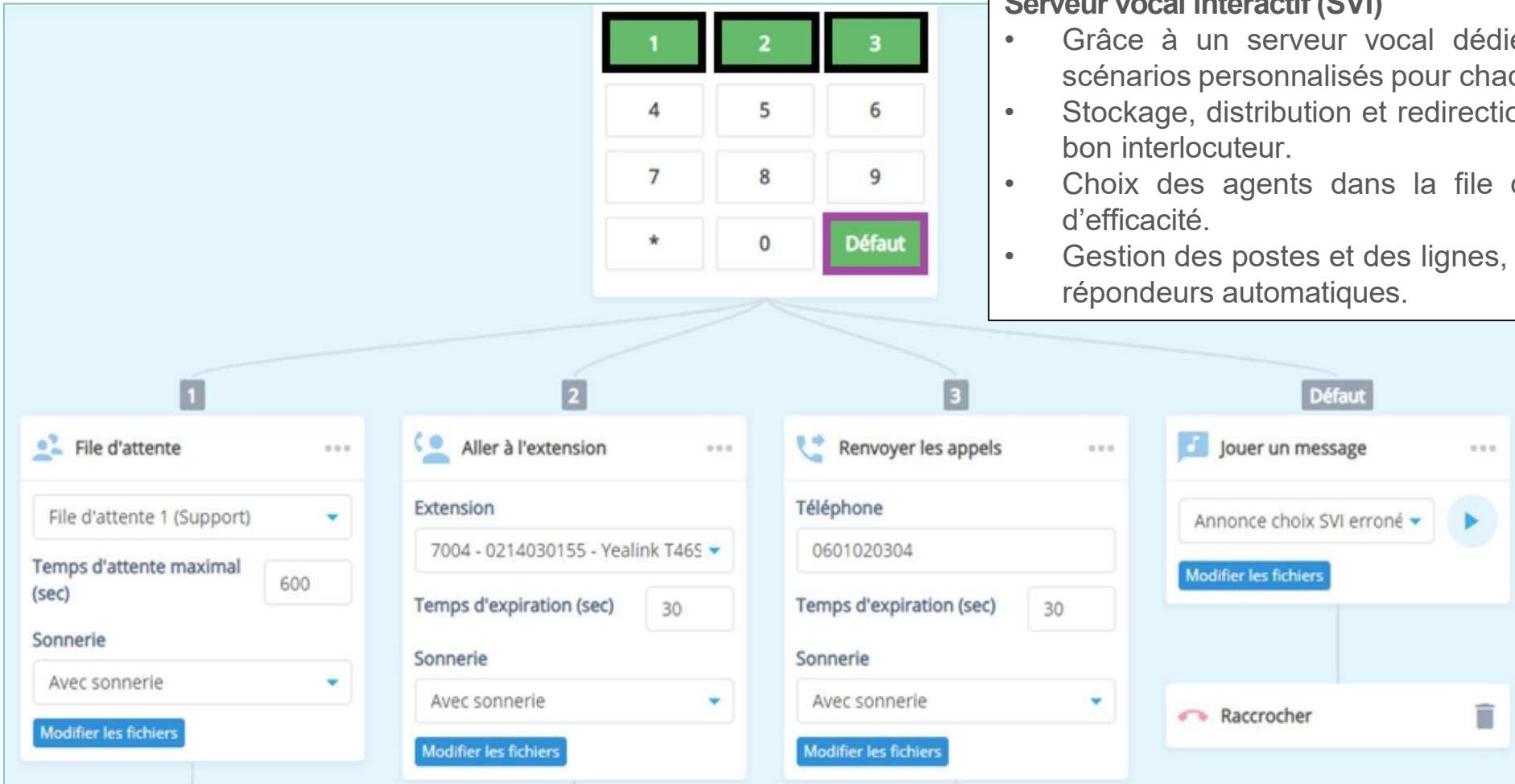
25/12/22 00:00 à 26/12/22 18:00

Ajouter

1. Choisir une plage horaire quotidienne d'ouverture et fermeture du standard, sélectionner les jours souhaités (ex : Lundi, Mardi, Mercredi, Jeudi et Vendredi).
2. Ajout d'un créneau horaire sur cette semaine (ex: 14:30 à 19:00).
3. Si nécessaire, ajout d'une plage horaire d'ouverture et fermeture du standard (ex: Samedi).
4. Définit les jours de fermeture du standard. Le scénario continu sur les plages de fermeture.

Les jours en gris poursuivront le scénario des plages de fermeture, les jours en vert poursuivront le scénario des plages d'ouverture.

# SVI



## Serveur vocal interactif (SVI)

- Grâce à un serveur vocal dédié, le client crée des scénarios personnalisés pour chaque poste créé :
- Stockage, distribution et redirection des appels vers le bon interlocuteur.
- Choix des agents dans la file d'attente\* pour plus d'efficacité.
- Gestion des postes et des lignes, des annuaires et des réponders automatiques.



# FILE D'ATTENTE

1. Un groupe d'appel est un numéro qui distribue automatiquement les appels entrants vers les numéros de postes des collaborateurs faisant partie du groupe. Il existe plusieurs de routage des appels :
2. Simultané : tous les postes des collaborateurs au sein du groupe d'appel sonnent en même temps, la configuration idéale pour un service commercial de plusieurs collaborateurs.
3. Séquentiel : les postes de chaque collaborateur vont sonner individuellement, chacun leur tour, en utilisant le même ordre à chaque nouvel appel, la configuration idéale pour le standard de l'entreprise.
4. Successif : les postes de chaque collaborateur vont sonner individuellement, chacun leur tour, en poursuivant l'ordre à chaque nouvel appel, la configuration idéale pour une répartition homogène des appels.

Nom	File d'attente	Déconnexion après...	Connecté
<b>KLEIN Sophie</b> 7557 (0174313557)	Test file ADV, Test file comptabilité/juridique	999	● Test file ADV ● Test file comptabilité/juridique
<b>DUPONT Paul</b> 7083 (0549099083)	Test file ADV	999	● Test file ADV

1. Liste des files d'attente.
2. Liste des agents.
3. Nom de l'agent avec les files auxquels il est rattaché.
4. File d'attente dans lesquels l'agent figure.
5. Nombre de fois sans réponse consécutif après lequel l'agent est déconnecté de la file d'attente.
6. Présentation des files auxquels l'agent est connecté.

# FILE D'ATTENTE : PARAMÉTRER

File d'attente (4) Agents (9)

Nom: Test file ADV 1

Méthode de distribution d'appels: De haut vers le bas 2

Méthode de calcul de priorité client: Depuis le début de l'appel dans système 3

Temps d'attente maximal (sec): 90 4

Temps d'attente maximal sans agent (sec): 600 5

Temps pour recevoir les nouveaux clients sans les agents (sec): 60 6

Temps entre les phases de sonnerie progressive (sec): 60 7

Niveau de service (sec): 90 8

Activer les règles spécifiques:  9

Temps de mémorisation numéro client après abandon (sec): 0 10

Mémoriser la position de client dans la file après abandon:

Musique d'attente: Recording1.mp3 11

Fréquence de message d'annonce (sec): 1 12

Message d'annonce: 13

100% Niveau de service / 0% Charge

100% Niveau de service / 0% Charge

Éditer

Modifier les agents

Annuler Enregistrer

1. Nom donné à la file d'attente.
2. Choix de la distribution des appels aux agents connectés dans la file.
3. Définition de l'appel prioritaire.
4. Durée de la sonnerie avant la poursuite du scénario dans le menu vocal.
5. Durée de la sonnerie avant de raccrocher si aucun agent n'est connecté.
6. Une fois ce temps expiré la file d'attente va bloquer l'entrée des nouveaux arrivants après le dernier agent déconnecté.
7. Uniquement sur la méthode de distribution progressive.
8. Représente les appels répondus avant 90 secondes.
9. Activer des règles plus fines de distribution.
10. Temps pour enregistrer la position après abandon.
11. Importer une musique pour la file d'attente au format MP3, WAV.
12. Fréquence de répétition du message d'annonce.
13. Importer un message format MP3, WAV qui sera diffusé à la fréquence défini au dessus.

# FILE D'ATTENTE : MODIFIER LES AGENTS

File d'attente (4) Agents (9)

+ Test file ADV  
Menu vocal

100% Niveau de service

0% Charge

+ Test file comptabilité/juri...

100% Niveau de service

0% Charge

Éditer  
Modifier les agents

## Modifier les agents

Ajouter un agent

33549099084 7084 DUBOIS Cecile

Ajouter

Ordre

1	30	999	33253442033	7009	MORIN Marie	
1	30	999	33549099083	7083	DUPONT Paul	
1	30	999	33174313557	7557	KLEIN Sophie	

Annuler Enregistrer

1. Temps d'expiration avant bascule vers l'agent suivant.
2. Nombre de rotation avant déconnexion automatique de l'agent de la file d'attente.
3. Suppression de l'agent de la file d'attente.
4. Durée de la sonnerie avant la poursuite du scénario dans le menu vocal.
5. Enregistrement des modifications.

# GESTION DES UTILISATEURS

1. Listes des utilisateurs.
2. Editer le profil d'un utilisateur.
3. Modifier le mot de passe d'un utilisateur.

