



Formation

orange™  
Business  
Services

# Workplace Together Essentials

**Hub utilisateur Webex-  
profil Administrateur**

\*Certaines fonctionnalités ne sont peut être pas disponibles en fonction des versions choisies par votre entreprise



# Objectif de la formation

Disposer d'une solide maîtrise des fonctionnalités d'administration de la solution au travers votre portail

Disposer d'une vision d'ensemble de vos parcours digitaux d'Administration



## Pré-requis

- Avoir installé l'application Webex
- Avoir activé son compte
- Avoir un accès au User Hub avec un compte administrateur
- Être familier avec Webex Calling

- **Rappel de la solution Workplace Together Essentials**
- **Présentation et accès au portail User Hub, vue administrateur**
- **Présentation des Espaces Digitaux associés à la solution**
  - Espace Client Entreprise
  - Espace Réassort (Selfcare),
- **Comment configurer un site**
- **Déclarer des numéros**
- **Créer les utilisateurs**
- **Assigner des périphériques**
- **Configurer des groupements d'appels**
- **Configurer des files d'attente**
- **Créer un standard automatique**

# WT-E, en bref

Une offre de téléphonie, collaboration et conférence hébergée dans le cloud Cisco, conçue pour répondre aux besoins des PME et les accompagner dans leur transition numérique. Elle offre tous les services professionnels nécessaires.



- Clients Monosites / Multisites
- Clients MDM
- France Métropolitaine
- Durée d'engagement: 3 ans



# Détail de l'offre : 3 packs par user et par mois

Nos 3 modules peuvent être souscrits indépendamment, selon vos besoins fonctionnels et ceux de des collaborateurs de nos clients

Calling	Suite (Calling + Meetings)	Espace de travail (Pas de softphone)
<p><b>Inclus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Trafic voix illimité (*) vers fixe/mobile</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 1 SDA</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Catalogue des postes IP et DECT</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnalités de téléphonie avancées</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Connecteur Teams</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Accueil: SVI, groupement d'appels, gestion des files d'attente..</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Softphone Webex, Web A Cisco</li></ul> <p><b>Usage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Mode hybride de travail</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 1 seule application pour tout faire</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Multi-devices: PC, smartphone, tablette...</li></ul>	<p><b>Inclus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Pack Calling</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Réunions collaboratives accessibles à tous et partout</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Jusqu'à 1000 participants et durée illimitée</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Conférences hautement sécurisées</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Un pont natif intégré à la solution</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Softphone Webex, Web A Cisco</li></ul> <p><b>Usage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Mode hybride de travail</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Multi-devices: PC, smartphone, tablette...</li></ul>	<p><b>Inclus:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Trafic voix illimité (*) vers fixe/mobile</li><li><input checked="" type="checkbox"/> 1 SDA</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Catalogue des postes IP et DECT</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Fonctionnalités basiques de téléphonie</li></ul> <p><b>Usage:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> Espaces communs</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Petites salles de réunions</li><li><input checked="" type="checkbox"/> Terminaux partagés</li></ul>

# Postes IP

(en location et à l'achat)



CISCO 8851



Module extension de touche pour Cisco 8851



CISCO 6871



Module extension de touche pour Cisco 6851



CISCO 6851



Pieuve de conférence CISCO IP8832



Boîtier ATA 192

# Postes DECT

(en location et à l'achat)



Bundle Base IP DECT DBS-110 monocellulaire + Combiné Cisco IP DECT 6823



Répéteur DECT  
IP RPT 110



Borne DECT multi cellulaire  
CISCO DBS 210



Combiné DECT CISCO 6823 basic pour borne mono et multi cellulaire



Combiné DECT Cisco 6825 renforcé pour borne mono et multi cellulaire

# Des services de déploiement professionnels

Pour mieux servir nos clients



## Orange Install



Mode de déploiement proposé aux Entreprises peu digitalisées.



### Avantages:

Orange Business assure un déploiement de la solution de bout en bout  
Un Responsable d'Affaire Client est nommé et assure le lien avec l'administrateur client pour un processus de déploiement maîtrisé.



### Prestations:

- ✓ Prestation de mise en service poste IP sur site
- ✓ Prestation de formation administrateur
- ✓ Prestation de formation utilisateur

## Self Install



Mode de déploiement proposé aux Entreprises ayant réalisé leur transformation digitale.



### Avantages:

Pas de frais d'installation, quel que soit le nombre de postes que le client souhaite  
Avec l'accès au Web Admin CISCO, l'installation de la solution s'effectue simplement

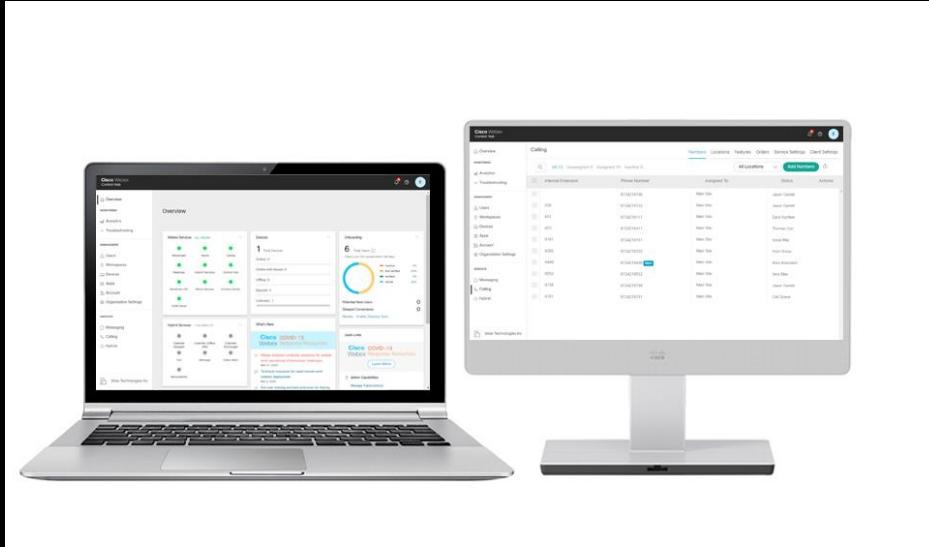


### Prestations:

- ✓ Prestation de coaching à proposer pour accompagner le client (séance de 2h à distance).
- ✓ Prestation de formation administrateur
- ✓ Prestation de formation utilisateur

# Accès au portail administrateur Calling

## Le user Hub

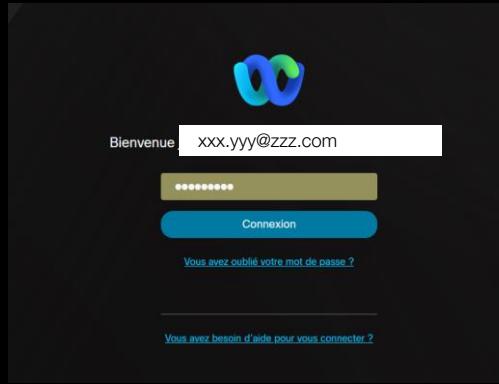


Le portail administrateur Calling est accessible à partir du [user hub](#), qui constitue la principale expérience administrative pour tous les services groupés, tels que les appels, les équipes et les réunions.

Le user Hub est le point central pour le provisionnement de tous les services, périphériques et utilisateurs.

# Accès au portail User Hub

<https://user.webex.com/webappng/hub/welcome>



# Description de l'interface graphique

webex User Hub

Profil Paramètres Calendrier

Rejoindre une réunion, rechercher une réunion ou une transcription JR

Calendrier https://myfirstcustomer-483.webex.com/meet/salledeJR Démarrer Rejoindre Programmer

ADMIN Accueil Statistiques Utilisateurs Services Péphériques

À venir Terminé Toutes les réunions et tous les webinaires 10/04/2024 - 16/04/2024 Afficher les réunions et webinaires précédents

JR 16:45 - 17:35 test lun. 15 avr. Julien rouchon Démarrer

Lancer Webex Téléchargements Aide orange™

La section Admin est présentée uniquement pour les comptes administrateurs de l'entreprise

# Description de l'interface graphique

## menu Accueil

The screenshot shows the Webex Home screen. At the top left is the 'ADMIN' status indicator. Below it is a navigation bar with 'Accueil' (highlighted), 'Statistiques', 'Utilisateurs', 'Services', and 'Périphériques'. The main content area has a 'Bonjour' greeting and a 'Bienvenue sur le portail de gestion des comptes.' message. It features a 'Choses à faire' section with three items: 'Personnaliser le traitement des appels', 'Gérer les groupements d'appels', and 'Ajouter un calendrier externe'. A large purple circle labeled '1' is overlaid on the first item. Below this is a 'Votre abonnement' section with 'Packs' (Suite, Webex Calling), 'Emplacements' (IT division, Our Headquarter), and 'Périphériques' (6 téléphones). A yellow circle labeled '2' is overlaid on the 'Packs' row. At the bottom is an 'Assistance' section with links to 'Comment personnaliser le traitement des appels ?', 'Comment activer Slido et Webex Assistant ?', 'Comment activer un téléphone IP ?', and 'Afficher plus dans Centre d'aide'. A small circular profile picture 'JR' is in the top right corner.

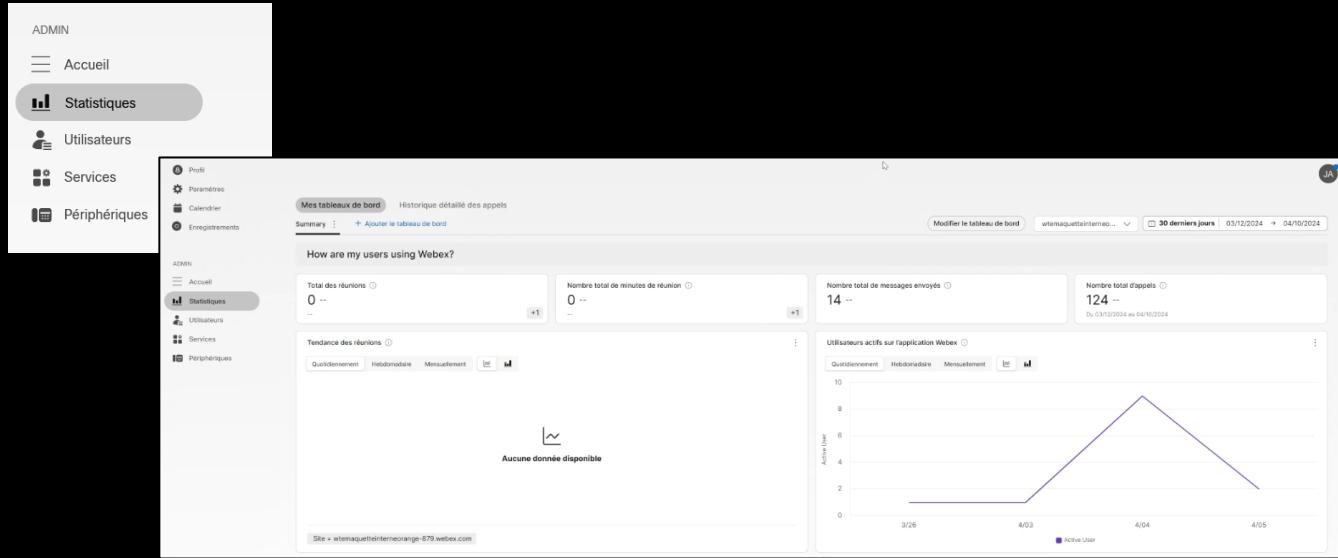
- 1. Raccourci vers les fonctionnalités de téléphonie et de collaboration à configurer (menu Services)**
- 2. Présente la synthèse des packs souscrits, des sites déclarés de votre entreprise, des périphériques et accessoires (module d'extension de touches, casques) déclarés**

### Besoin d'aide ?

**Le menu Assistance** présente les requêtes les plus usuelles + l'accès au centre d'aide global

# Description de l'interface graphique

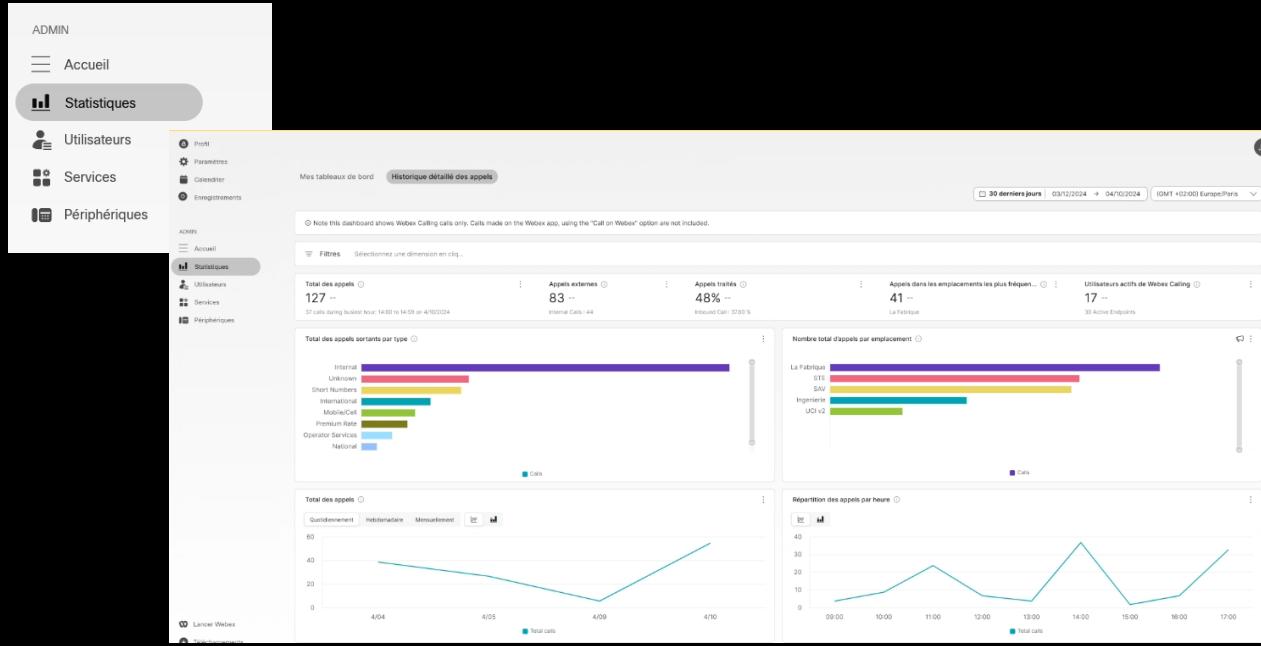
## menu Statistiques – mes tableaux de bord



**Menu « Mes tableaux de bord » :**  
L'administrateur peut ici personnaliser les différents tableaux de bord

# Description de l'interface graphique

## menu Statistiques – Historique détaillé des appels



**Menu « Historique détaillé des appels »**

Ce menu présente la répartition des appels par destination, ...

# Les étapes à suivre

Pour une première utilisation de la solution Webex Calling



1. Créer des utilisateurs

# Gestion des utilisateurs

webex User Hub

- Profil
- Paramètres
- Calendrier

ADMIN

- Accueil
- Statistiques
- Utilisateurs**
- Services
- Péphériques

Recherche par nom ou pa ou Filtre ou IT division 3 utilisateurs Ajouter des utilisateurs (Webex pour Wholesale) Envoyer des invitations Gestion des utilisateurs JR

Prénom/nom :	Adresse électronique	Statut	Rôles de l'administrateur
jm chamblay+myfirstcustomer	jm.chamblay+myfirstcustomer@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
Julien rouchon Test user Hub	julienrouchontestuserhub@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
toto titi	julienrouchontestuserhub+test@gmail.com	Vérifié(s)	

Informations de base Attribuer des numéros Terminer

Étape 1 : Informations de base

Noms et adresses électroniques  
 Adresse électronique

Prénom Nom Adresse électronique Sélectionner le p... +

Webex Suite  
Webex Calling

Dans le menu Gestion des Utilisateurs

1. Sélectionnez d'abord le site sur lequel vous souhaitez ajouter des utilisateurs

2. Cliquez ensuite sur « Ajouter des utilisateurs »

3. Privilégiez l'ajout de nouveau utilisateur avec « noms et adresses électroniques »

4. Sélectionnez ici le pack à associer à l'utilisateur puis cliquez sur Suivant

**Important !**  
C'est cette information qui sera considérée pour la facturation bimestrielle de vos Packs

# Gestion des utilisateurs

Informations de base Attribuer des numéros Terminer

Étape 2 : Configuration du service d'appel - Attribuer des numéros

\* Fournir au moins un numéro de téléphone ou un numéro de poste

Utilisateur	Emplacement *	Numéro de téléphone	Numéro interne
rredford@gmail.com	<b>1</b> Sélectionnez un empl... ▾	Rechercher ▾	
	IT division		
	Our Headquarter		

Informations de base Attribuer des numéros Terminer

Étape 2 : Configuration du service d'appel - Attribuer des numéros

\* Fournir au moins un numéro de téléphone ou un numéro de poste

Utilisateur	Emplacement *	Numéro de téléphone	Numéro interne
rredford@gmail.com	<b>2</b> IT division	Aucun ▾	
		Aucun	
		+33634333211	

**1.** Sélectionnez le site sur lequel vous rattachez le nouvel utilisateur

**2.** Sélectionnez ensuite le numéro à attribuer à l'utilisateur parmi la liste des numéros disponibles.

**Remarques :**  
**Si le menu affiche uniquement « Aucun », cela signifie que tous les numéros de l'emplacement concerné ont été attribués.**

**Astuce ! Vous pouvez valider la création de l'utilisateur en lui affectant uniquement un numéro interne temporaire**

# Gestion des utilisateurs



## Étape 2 : Configuration du service d'appel - Attribuer des numéros

\* Fournir au moins un numéro de téléphone ou un numéro de poste

Utilisateur	Emplacement *	Numéro de téléphone	Numéro interne
rredford@gmail.com	IT division	+33634333211	<b>1</b> 3211

[Retour](#) [Attribution des numéros](#)

1. Saisissez ici un numéro interne lié à l'utilisateur

Nous recommandons d'utiliser les 4 derniers digits du numéro SDA de l'utilisateur.

... Puis cliquez sur « Attribution des numéros »



1 utilisateur ajouté

# Gestion des utilisateurs

1



La collaboration est devenue plus simple.

Bienvenue sur Webex!

[INFO] Merci d'attendre. Ouvrez l'application Webex pour collaborer dans un seul emplacement, où que vous soyez, grâce à une expérience de travail, messagerie et appels audio. Cliquez sur le lien ci-dessous pour activer votre compte.

Activer

S'inscrire avec: jm.chamblay+testwte@gmail.com

0 2 2 2 4 8

Utilisez le code de confirmation: 022348  
Le code expire dans 10 jours.

L'URL du site Webex de votre entreprise est:  
<https://interconnectionorange-019.webex.com>. Configurez votre code d'accès à la messagerie vocale de Webex Calling en visitant <https://settings.webex.com/>, en cliquant sur **Webex Calling** et en choisissant **Paramètres du compte**. Vous êtes prêt à passer des appels.

Nous avons tout ce dont vous avez besoin pour que l'utilisation de Webex soit facile et rapide. Voir ici: <https://www.webex.com/resources.html>

Merci,  
L'équipe Webex  
Nous contactez si vous avez besoin d'aide.

3

Obtenir l'application de bureau Webex

Télécharger



2



Créer un mot de passe

Créer un mot de passe pour commencer  
à passer des appels et envoyer des  
messages

Mot de passe

Créer

Critères de sécurité obligatoires du mot de passe

Doit contenir

- Au moins 1 numéro
- Au moins 1 lettre majuscule
- Au moins 1 lettre minuscule
- Au moins 1 caractère spécial (!, #, %,...)
- 8-256 caractères

Ne doit pas contenir

- Votre nom ou votre adresse électronique

4



Saisissez votre nom

Les personnes auxquelles vous envoyez un  
message ou que vous appelez vont être  
nommées.

jm testwte2

Entrer

5

Passer un appel ou rejoindre une réunion

Pour appeler une autre personne qui utilise Webex, saisissez son nom ou son adresse électronique dans la barre de recherche ci-dessous.

Pour rejoindre une réunion, saisissez l'adresse dans la barre de recherche ci-dessous, par exemple  
conf\_room1@companyloc.com

Rechercher par le nom, l'adresse électronique ou l'URI de la



Appeler



1. L'utilisateur nouvelle crée reçoit un email d'enrôlement et devra cliquer sur « Activer »

Remarque : le code présenté ici n'a pas d'utilité pour valider l'activation

2. L'utilisateur est renvoyé sur la page Webex lui permettant de créer son mot de passe
3. L'utilisateur peut télécharger la Webex App (en haut à droite)

4. L'utilisateur précise le nom qui sera présenté lors des appels (calling\_ID) ou bien lors des messages instantanés

5. L'utilisateur accède ensuite à la WebApp dans son navigateur

**Important !**  
Avec la WebApp, seuls les appels entre les collaborateurs de l'entreprise sont possibles

L'utilisateur passe ensuite en status « Actif »



jm.testwte2

jm.chamblay+testwte@gmail.com

Actif(s)

# Gestion des utilisateurs

webex User Hub

Profil

Paramètres

Calendrier

Recherche par nom ou pa ou Filtre OU IT division 3 utilisateurs Ajouter des utilisateurs (Webex pour Wholesale) Envoyer des invitations Gestion des utilisateurs

ADMIN

Accueil

Statistiques

**Utilisateurs**

Services

Péphériques

Prénom/nom	Adresse électronique	Statut	Rôles de l'administrateur
jn chamblay + myfirstcustomer	jn.chamblay + myfirstcustomer@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
Julien rouchon Test user Hub	julienrouchontestuserhub@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
toto titi	julienrouchontestuserhub + test@gmail.com	Vérifié(s)	



Vous allez envoyer des courriels électroniques d'activation manuellement. Ces courriels électroniques sont nécessaires pour que les utilisateurs puissent activer leurs comptes. [Modifiez les paramètres](#) si vous préférez les courriels électroniques d'activation automatiques de Cisco.

En cliquant sur **Envoyer**, vous envoyez des invitations à tous les utilisateurs qui n'ont pas activé leur compte. Cette action est irréversible. [En savoir plus.](#)



## Astuce :

1. Dans le menu « Utilisateurs », vous pouvez sélectionner « Envoyer des Invitations »
2. En cliquant sur « envoyer », l'administration renvoie des mails d'enrôlement à tous les utilisateurs n'ayant pas de compte actif

# Gestion des utilisateurs

## Supprimer un utilisateur

webex User Hub

Profil Paramètres Calendrier

ADMIN

Accueil Statistiques Utilisateurs Services Périphériques

Recherche par nom ou pa ou Filtre ou IT division 3 utilisateurs Ajouter des utilisateurs (Webex pour Wholesale) Envoyer des invitations Gestion des utilisateurs JR

Prénom/nom +	Adresse électronique	Statut	Rôles de l'administrateur
jm chamblay+myfirstcustomer	jm.chamblay+myfirstcustomer@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
Julien rouchon Test user Hub	julienrouchontestuserhub@gmail.com	Actif(s)	Administrateur avec accès complet, Administrat...
toto titi	julienrouchontestuserhub+test@gmail.com	Vérifié(s)	

1. allez dans Utilisateurs, cliquez sur le bouton , puis cliquez sur Supprimer l'utilisateur.

### Important !

L'utilisateur supprimé ne peut plus se connecter à votre site Webex, tous les services Webex qui lui ont été attribués sont supprimés et il est retiré de tous les espaces ou équipes auxquels il participait.

## Les étapes à suivre

Pour une première utilisation de la solution Webex Calling



### 2. Assigner des périphériques

# Les périphériques Webex Calling



**Vous pouvez attribuer et gérer des périphériques pour les utilisateurs et les espaces de travail dans Control Hub. Choisissez d'ajouter par l'adresse MAC ou en générant un code d'activation à saisir sur le périphérique lui-même (selon le modèle).**

**A noter :**  
**Seuls les périphériques Cisco sont éligibles au service Workplace Together Essentials/**

**Contactez votre commercial si vous souhaitez ouvrir le service à d'autre terminaux.**

# Les périphériques de la gamme



CISCO 8851



Module extension de touche pour Cisco 8851



CISCO 6871



CISCO 6851



Pieuve de conférence CISCO IP8832



Boitier ATA 192



Module extension de touche pour Cisco 6851

# Gestion des périphériques

## Ajouter et attribuer des téléphones à un utilisateur

webex User Hub

Profil

Paramètres

Calendrier

ADMIN

Accueil

Statistiques

Utilisateurs

Services

Périphériques

Lancer Webex

Téléchargements

Aide



Ajouter un périphérique Activez les téléphones IP Cisco et attribuez-les aux membres de votre équipe.

Périphérique

Statut

Attribué(s) à



Activation

jm chamblay+myfirstcustomer



Activation

Julien Laffitte



Activation

Julien Laffitte



Activation

Julien Laffitte

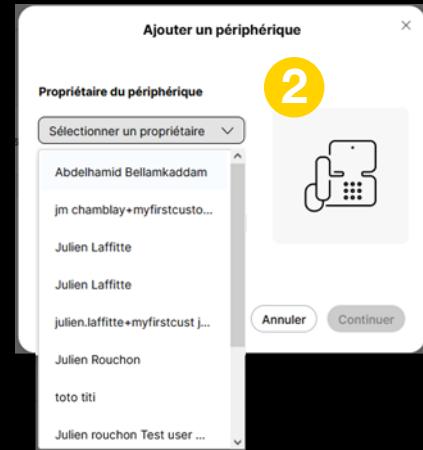


Activation

Julien rouchon

Total des périphériques : 6

1



2

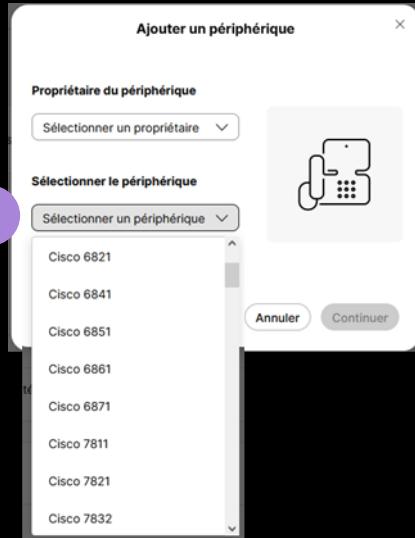
1. Cliquez sur Ajouter Périphérique

2. Sélectionnez l'utilisateur auquel vous souhaitez attribuer un nouveau périphérique

# Gestion des périphériques

## Ajouter et attribuer des téléphones à un utilisateur

1



### 1. Sélectionnez le périphérique à attribuer à l'utilisateur

Remarque :

La liste affiche par défaut l'exhaustivité des terminaux compatibles avec le Services Webex Calling.

Dans le cadre de Workplace Together Essentials, seuls les terminaux ci-dessous sont éligibles



CISCO 6821



CISCO 6841



CISCO 6851



Module extension de touche pour Cisco 6871



Pieuvre de conférence CISCO IP8832



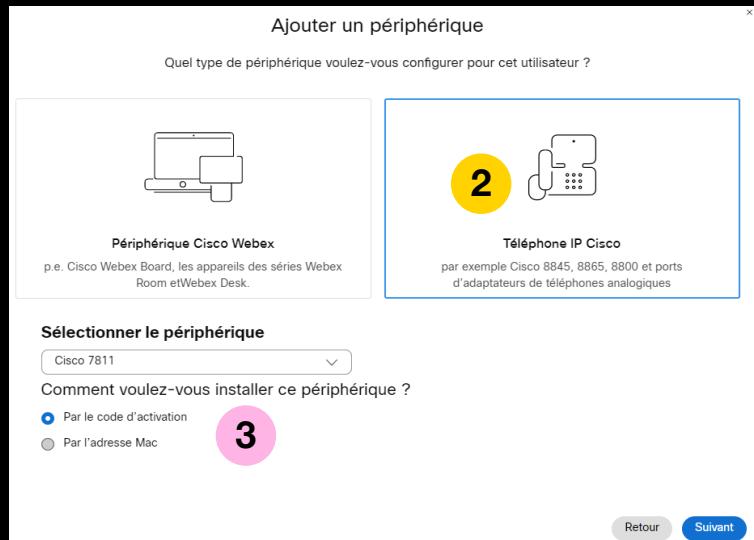
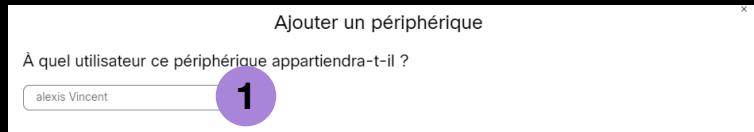
Boîtier ATA 192



Module extension de touche pour Cisco 7832

# Gestion des périphériques

## Ajouter et attribuer des téléphones à un utilisateur



**Choisissez l'utilisateur à qui vous souhaitez attribuer le poste**

**Selectionnez dans la liste le type de terminal**

**Finaliser l'activation du terminal par un code ou par l'adresse Mac selon le modèle**



Pour lire une adresse mac sur un poste , Avec la touche  
Allez dans le menu Etat puis  
information sur le produit , @mac

# Gestion des périphériques

## Ajouter et attribuer un appareil à un espace de travail

The screenshot shows the webex Control Hub interface. On the left, a sidebar lists categories like GESTION, Utilisateurs, Espaces de travail (marked with a purple circle containing '1'), Périphériques, Applications, Compte, and Paramètres de l'organisation. The main area is titled 'Espaces de travail' and contains a search bar, two dropdown menus, and a button labeled '+ Ajouter un espace de travail'. A yellow circle containing '2' is over this button. Below is a table with columns: Nom, Type, Contient, Program..., Calling, and Act...; one row is visible for 'Salle Europe'. At the top right of the main area is a help icon with the text 'Qu'est-ce qu'un espace de travail ?'. To the right, a modal window titled 'Ajouter un espace de travail' is open, divided into sections: 'Nom' (with 'Salle Europe' entered), 'Type' (set to 'Salle de réunion'), 'Capacité' (set to '15'), and 'Emplacement' (with 'Sélectionnez un emplacement'). A green circle containing '3' is over the 'Nom' field, and a blue circle containing '4' is over the 'Type' section. A yellow circle containing '5' is over the 'Emplacement' section. The bottom right of the modal has 'Annuler' and 'Suivant' buttons.

Cliquez sur Espaces de travail

Ajouter un espace de travail

Entrez un nom pour l'espace de travail (tel que le nom de la salle physique),  
sélectionnez le type de pièce et ajoutez la capacité

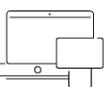
Cliquez sur Suivant pour tourner la page

# Gestion des périphériques

## Ajouter et attribuer un appareil à un espace de travail

Ajoutez un espace de travail

Quel type de périphérique voulez-vous configurer dans cet espace de travail ?

  
Périphérique Cisco Webex  
p.e. Cisco Webex Board, les appareils des séries Webex Room etWebex Desk.

  
Téléphone IP Cisco  
par exemple Cisco 8845, 8865, 8800 et ports d'adaptateurs de téléphones analogiques

  
Aucun périphérique  
Crée un espace de travail vide.  
Ajouter un périphérique Room, Board, ou Desk ultérieurement.

**Sélectionner le périphérique**

1 Cisco 8832

Comment voulez-vous installer ce périphérique ?

Par le code d'activation

Par l'adresse Mac

[Retour](#) [Suivant](#)

Ajoutez un espace de travail

Attribuer des numéros  
Choisissez parmi les numéros de téléphone et les extensions disponibles dans les listes déroulantes. Ils deviendront la première ligne que vous pourrez utiliser pour joindre cet emplacement.

**2**

Réinitialiser

Utilisateur	Emplacement *	Numéro de téléphone *	Extension *	Plan d'appel
azur	Cœur Défense	+33112345003		

Ajoutez un espace de travail

Code d'activation  
Un code d'activation est un **mot de passe à usage unique**. Partagez ce code avec la personne qui configure le périphérique **Cisco 8832** appartenant à **azur**, ou saisissez-le vous-même lorsque vous y êtes invité par le périphérique. Une fois que le périphérique a été activé avec succès, vous pouvez le rechercher et le configurer dans Espaces de travail ou Périphériques.

3

9896-5424-0046-5707  
Expiré le 29 octobre 2022 18:43 (CET)  
Ce code peut être utilisé uniquement pour activer les téléphones IP Cisco

[Copier](#) [Adresse électronique](#) [Imprimer](#)

[Retour](#) [Suivant](#)

⚠️ Une version minimale du firmware (micrologiciel) de 11.3-1MES-5 est obligatoire pour intégrer un périphérique par code d'activation. Pour mettre à jour le firmware d'un périphérique, allez à l'adresse [upgrade.cisco.com](#), pour télécharger le firmware le plus récent.

Choisissez l'une des options suivantes et cliquez sur suivant  
Attribuez un site et un numéro de téléphone à l'emplacement  
Activez le périphérique en composant le code sur le terminal

# Gestion des périphériques

## Paramétrer des touches

The screenshot shows the webex Control Hub interface. On the left, a sidebar lists various sections like Aperçu, Guide de démarrage, Centre d'alertes, Analyser, Dépannage, and Raports. Below this, a specific device is highlighted: **Cisco 8851**. The main area displays the details for a user named **Annie BAL**. A purple circle labeled **1** is positioned over the user's profile picture. Below the user info, a navigation bar includes Profil, Généralités, Réunions, Appel, Messagerie (en anglais), Hybrides de services, **Périphériques**, and Vidcast. A yellow circle labeled **2** is over the "Cisco 8851 Principal" link under the Périphériques tab. The main content area shows the **Détails** and **Balises** sections for the phone, and the **Gestion du périphérique** section where the user is being assigned to the phone. A pink circle labeled **3** is over the "Configurer les lignes" link in this section. At the bottom, there's an **Assistance** section with "Journaux du périphérique".

**Vous pouvez administrer les touches des périphériques**

**A partir de la fiche de l'utilisateur, cliquez sur périphérique**

**Cliquez sur le terminal associé**

**La photo du poste apparaît et vous avez accès au paramétrage des touches.**

**Cliquez sur configurer les lignes**

# Gestion des périphériques

## Paramétrer des touches

Lignes configurées Cisco 8851 · Annie BAL · Statut indisponible

Les utilisateurs et les espaces de travail qui apparaissent sur ce téléphone sont affichés ci-dessous dans l'ordre d'apparition. Les lignes doivent être configurées de manière séquentielle.

Lignes configurées Comportements personnali...

Ligne	Nom	Numéro	Extension
1	Annie BAL	0549123400	
2			

Les utilisateurs et les espaces de travail qui apparaissent sur ce téléphone sont affichés ci-dessous dans l'ordre d'apparition. Les lignes doivent être configurées de manière séquentielle.

Lignes configurées Comportements personnali...

Ligne	Nom	Numéro	Extension
1	Annie BAL	0549123400	

Recherche par nom ou par numéro

Q |

admin admin (+33549123496)  
louis DOR (+33549123401, poste 3401)  
Elsa Dorsa (+33549123434, poste 3434)  
**Cire MAILLET (+33549123494, poste 3494)** 2  
eric Maillet (+33549123497, poste 3497)  
Emeline Maillet (+33549123490, poste 3490)

Annuler Enregistrer 3

Ligne	Nom	Numéro	Extension
1	Annie BAL	0549123400	
2	Cire MAILLET	+33549123494	3494

Cliquez sur  pour ajouter un du contenu dans une touche

Choisissez dans le menu déroulant le nom de l'utilisateur à ajouter.

Enregistrez

# Gestion des périphériques

## Modifier ou supprimer des touches

Lignes configurées Cisco 8851 · Annie BAL · Statut indisponible

Les utilisateurs et les espaces de travail qui apparaissent sur ce téléphone sont affichés ci-dessous dans l'ordre d'apparition. Les lignes doivent être configurées de manière séquentielle.

Lignes configurées Comportements personnali...

Ligne	Nom	Numéro	Extension
1	Annie BAL	0549123400	(+)
2	Cire MAILLET	+33549123494	3494
3			
4			
5			
6			
7			

Déplacer vers le haut    Déplacer vers le bas

Supprimer toutes les lignes

Une fois que cette configuration est enregistrée, la suppression de 1 ligne est irréversible. Voulez-vous continuer ?

3

Non Oui

4

Annuler Enregistrer

3

Supprimer tous

8 lignes disponibles sur un total de 10

Cliquez sur l'icône pour déplacer vers le haut ou le bas la touche.

Cliquez sur la corbeille pour supprimer la touche

Vous pouvez supprimer en un clic toutes les touches et confirmer votre choix

enregistrer

# Les étapes à suivre

## Création des groupements



### 5. Configurer des groupements

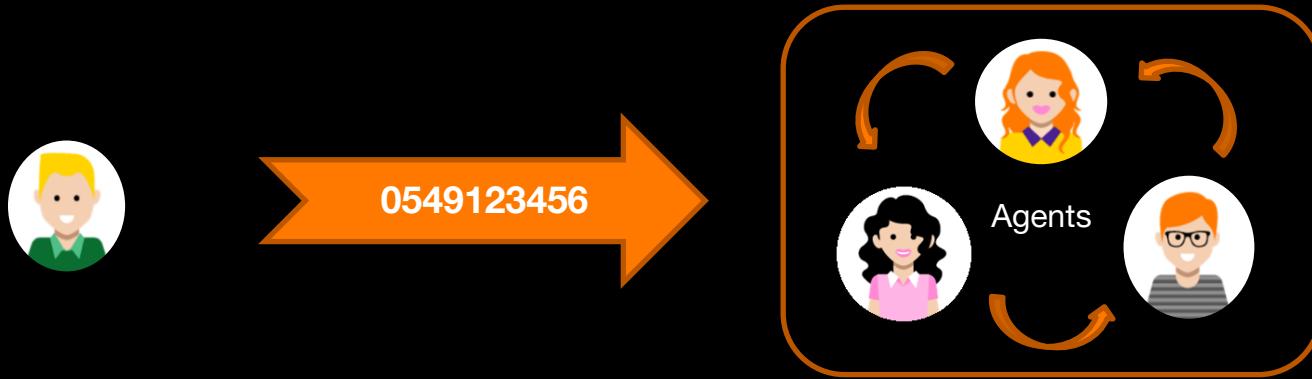
# Introduction aux groupements



Les groupements (groupes de recherche) peuvent vous aider pour la prise en compte de tous vos appels entrants par les bonnes personnes ou acheminés vers la messagerie vocale pour une réponse ultérieure.

Pour ce faire, attribuer un numéro de téléphone à un groupe d'employés, ensuite définissez le processus de prise en compte de vos appels.

# Principe de fonctionnement d'un groupement



# Introduction aux groupements

## créer un groupement

webex Control Hub

Rechercher

Appel

Fonctionnalités

Numéros Emplacements Routage d'appel Fonctionnalités Commandes PSTN Paramètres du service Paramètres du client

Opérateur automatique Poste de l'appel en reprise Groupe d'appel en reprise Prise d'appel File d'attente d'appels Réseau DECT Groupe de recherche Numéro unique Groupe de radiomessagerie Client Réceptionnage Poste virtuel

Groupe de messagerie vocale

**Groupe de recherche**  
Acheminez automatiquement les appels entrants depuis un numéro à un groupe d'utilisateurs, puis définissez le routage d'appel en fonction des différents besoins du groupe. Pour obtenir de l'aide, consultez la page sur la gestion des groupes de recherche.

1

2

Gestion en bloc Créer Groupe de recherche

Rechercher Groupe de recherche Tous les emplacements

Nom du groupe de recherche	Emplacement	Numéro principal	Poste	Actions
service d'assistance eric	Poitiers	+33549123499	3499	...

Mises à jour et migrations  
Messagerie (en anglais)  
Réunion  
Métier  
Vidcast  
CU connectée

Dans le menu Appel, rubrique Fonctionnalités ,sélectionnez Groupe de recherche

Créer Groupe de recherche

# Introduction aux groupements

## créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases      Routage d'appel      Paramètres de routage      Sélectionnez les agents      Examen

Emplacement  
Attribuez votre groupe de recherche à un emplacement.  
Poitiers 1

Nom de Groupe de recherche  
Le nom est utilisé pour l'identité de l'appelant par défaut et pour référencer groupe de recherche plus tard dans le processus.  
Assistance Utilisateurs 2

Numéro de téléphone  
Attribuez Groupe de recherche à une ligne principale de Webex Calling. Un numéro de téléphone ou un poste est requis.  
+33549123492      et/ou      3492 3

ID de l'appelant  
L'identité de l'appelant est utilisée lorsque le transfert d'appel est activé et que les appels sont renvoyés à partir de groupe de recherche.

Prénom      Nom  
Assistance 4      Utilisateurs 4

La langue  
Sélectionner la langue des annonces audio.  
Français 5

Annuler      Suivant

Indiquez un site pour votre groupement

Nommez le groupement

Attribuez un numéro et un raccourci

Indiquez quelle information sera affiché à l'agent et quelle langue sera diffusé dans la file

Tournez la page

# Introduction aux groupements

## créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

Sélectionnez le modèle de routage des appels  
Le schéma de routage des appels détermine combien de téléphones sonnent lorsqu'un appel arrive sur votre groupe de distribution des appels, ainsi que l'ordre de sonnerie de ces téléphones.

Circulaire (Maximum 1 000 agents)  
Envoyer les appels à l'agent disponible suivant, en passant par tous les agents après le dernier qui a répondu à un appel.

De haut en bas (Maximum 1 000 agents)  
Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en commençant par le haut.

La plus longue période d'inactivité (maximum 1 000 agents)  
Envoyer les appels à l'agent qui est resté le plus longtemps inactif. S'il ne répond pas, passer au agent suivant qui a été inactif le plus longtemps, et ainsi de suite jusqu'à ce qu'il réponde à l'appel.

Pondéré (Maximum 100 agents)  
Envoyer les appels vers les agents inactifs en fonction des pourcentages que vous attribuez à chaque membre du groupe de distribution des appels. Le pourcentage total des appels distribués doit être égal à 100 %.

Simultané (50 agents maximum)  
Envoyer les appels à tous les agents de la file d'attente en même temps.

Continuez après avoir configuré le nombre de sonneries

5 Sonneries ⓘ

Retour      Suivant

1      2      3      4      5      6

Haut en bas ,l'appel sonne toujours sur le même agent en premier s'il est libre avant de passer aux suivants dans l'ordre paramétré.

Le plus long temps inactif, appel est présenté en premier à l'agent ayant le moins d'activité

Pondéré, l'appel est présenté à l'agent ayant le moins d'activité en fonction d'un pourcentage attribué à chaque utilisateur

Simultané , l'appel sonne sur tout les agents simultanément

Indiquez le nombres de sonneries avant que l'appel sur non réponse ne passe a l'agent suivant (une sonnerie = 5")

# Introduction aux groupements

## créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

Sélectionnez les options d'acheminement des appels

Continuer lorsque la ligne est occupée  
Lorsqu'il est activé, le groupe de recherche n'appelle pas les agents lorsqu'ils sont en ligne. Les appels entrants sont transmis à l'agent suivant. Si un agent du groupe de recherche a activé l'appel en attente et que l'appel lui est transmis, l'appel sera mis en attente jusqu'à ce que l'agent du groupe de recherche ne soit plus occupé.

Renvoyer après un nombre de sonneries configuré  
Si cette option est activée, les appels sans réponse après un nombre défini de sonneries sont renvoyés vers un numéro que vous définissez.

**1**  Sonneries    Envoyer vers la messagerie vocale

Renvoyer les appels lorsque tous les agents sont injoignables  
Si cette option est activée, alors les appels sans réponse sont renvoyés vers un numéro que vous définissez. Ceci s'applique aux appels sans réponse en raison d'une panne de courant ou parce que tous les membres du groupe de distribution des appels sont occupés et que l'option Continuer lorsque la ligne est occupée est activée.

**2**

**3**  **4**

**Vous pouvez acheminer les appels**

**Si la ligne est occupée vers un autre agent**

**Après un nombre de sonneries vers un autre numéro ou une messagerie vocale**

**Si tous les agents sont injoignables vers un numéro**

**Tournez la page**

# Introduction aux groupements

## créer un groupement

Créez Groupe de recherche.

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

Sélectionnez les utilisateurs ou les espaces de travail à ajouter au groupe de distribution des appels  
Recherchez et ajoutez des utilisateurs ou des espaces de travail par nom, numéro de téléphone ou numéro de poste.  
Vous avez sélectionné De haut en bas le routage des appels de (Max 1000 agents). Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en commençant chaque fois par le haut.

Ajouter utilisateur/emplacement **1**

2 agents

Nom	Numéro de téléphone	Extension
Emeline Maillet	+33549123490	3490
eric Maillet	+33549123497	3497

Supprimer tous **2**

**3**

**4**

Retour      Suivant

Nom	Numéro de téléphone	Extension
Emeline Maillet	+33549123490	3490
eric Maillet	+33549123497	3497

Sélectionnez les agents qui seront destinataires des appels.

Vous pouvez déplacer l'ordre de sélection avec le bouton par un glissé-déplacé

Supprimer un utilisateur de la file

Tournez la page

# Introduction aux groupements

## créer un groupement

**Créez Groupe de recherche.**

1

Bases      Routage des appels      Paramètres de routage      Sélectionner les agents      Révision

Vérifier les paramètres du groupe  
Vérifiez les paramètres de votre nouveau groupe de distribution des appels pour vous assurer que tout est correct. Vous pouvez effectuer des modifications ou activer les fonctionnalités avancées à tout moment en cliquant sur le nom d'un groupe de distribution des appels sur la page Fonctionnalités.

Paramètres généraux Agents Routage des appels

2

Paramètres généraux  
Groupe de recherche Nom: Assistance Utilisateurs  
Emplacement: Poitiers  
Numéro de téléphone: +33549123492  
Extension: 3492  
ID de l'appelant: Assistance Utilisateurs  
La langue: Français

Utilisateurs et espaces de travail  
Emeline Maillet (+33549123490, poste 3490)  
eric Maillet (+33549123497, poste 3497)

3

Routage des appels  
Schéma de routage des appels:  
Nombre de sonneries entre la file d'attente:  
Renvoyer après un nombre de sonneries configuré:  
Interne.  
Envoyer vers la messagerie vocale:  
Renvoyer les appels lorsque tous les agents sont injoignables:

De haut en bas  
5 sonneries  
15 sonneries  
+33549123434  
Désactive

Retour      Créez

Tableau récapitulatif du paramétrage du groupe de recherche

Consultez les 3 onglets  
**Paramètres généraux**  
**Agents**  
**Routage des appels**

Validez en cliquant sur créer

Un message vous confirme la validation

4

Créez Groupe de recherche.

Félicitations ! Votre nouveau groupe de recherche a été créé.

Sélectionnez le nom du groupe de recherche sur la page du groupe de recherche pour spécifier des options avancées comme le moment de renvoi des appels ou la modification du modèle de renvoi. Sélectionnez le nom du groupe de recherche sur la page du groupe de recherche pour spécifier des options avancées comme le moment de renvoi des appels ou la modification du modèle de renvoi.

Retour

# Introduction aux groupements

## modifier un groupement

The screenshot shows the webex Control Hub interface. In the top navigation bar, the 'Appel' tab is selected under the 'Fonctionnalités' category. A purple circle labeled '1' highlights the 'Groupe de recherche' tab in the sub-navigation bar. Below this, a yellow circle labeled '2' highlights the 'Assistance Utilisateurs' section where a search group is listed. A pink circle labeled '3' highlights the 'Activer le groupe de recherche' toggle switch in a modal window that has been pulled up over the main content.

**Appel**

Fonctionnalités

Groupe de recherche

Assistance Utilisateurs

Activer le groupe de recherche

Nom du groupe de recherche	Emplacement	Numéro principal	Poste	Actions
Assistance Utilisateurs	Poitiers	+33549123492	3492	...
	Douai	+33650123456	3490	...

Schéma de routage d'appel

Options de routage d'appel

Dans le menu Appel, rubrique Fonctionnalités ,sélectionnez Groupe de recherche

Cliquez sur le groupement modifier

La feuille de paramétrage vous permet d'accéder aux modifications

# Introduction aux groupements

## Supprimer un groupement

The screenshot shows the webex Control Hub interface with the 'Appel' section selected. On the left, there's a sidebar with various navigation options like 'Aperçu', 'Guide d'introduction', and 'Centre d'alertes'. The main area displays a table for 'Groupe de recherche'. The first row is labeled 'Assistance Utilisateurs' and the second row is 'hot line informatique'. A context menu is open over the second row, with the 'Supprimer' option highlighted. A callout box at the bottom right of the table says 'Supprimer la fonctionnalité' and asks 'Voulez-vous vraiment supprimer hot line informatique?'. The 'Supprimer' button is highlighted with a pink circle.

Nom du groupe de recherche	Emplacement	Numéro principal	Poste	Actions
Assistance Utilisateurs	Poitiers	+33549123492	3492	...
hot line informatique	Poitiers	+33549123499	3499	...

Supprimer la fonctionnalité  
Voulez-vous vraiment supprimer hot line informatique?

Annuler Supprimer

Sélectionnez le groupe et cliquez droit sur le bouton supprimer

Une confirmez la suppression

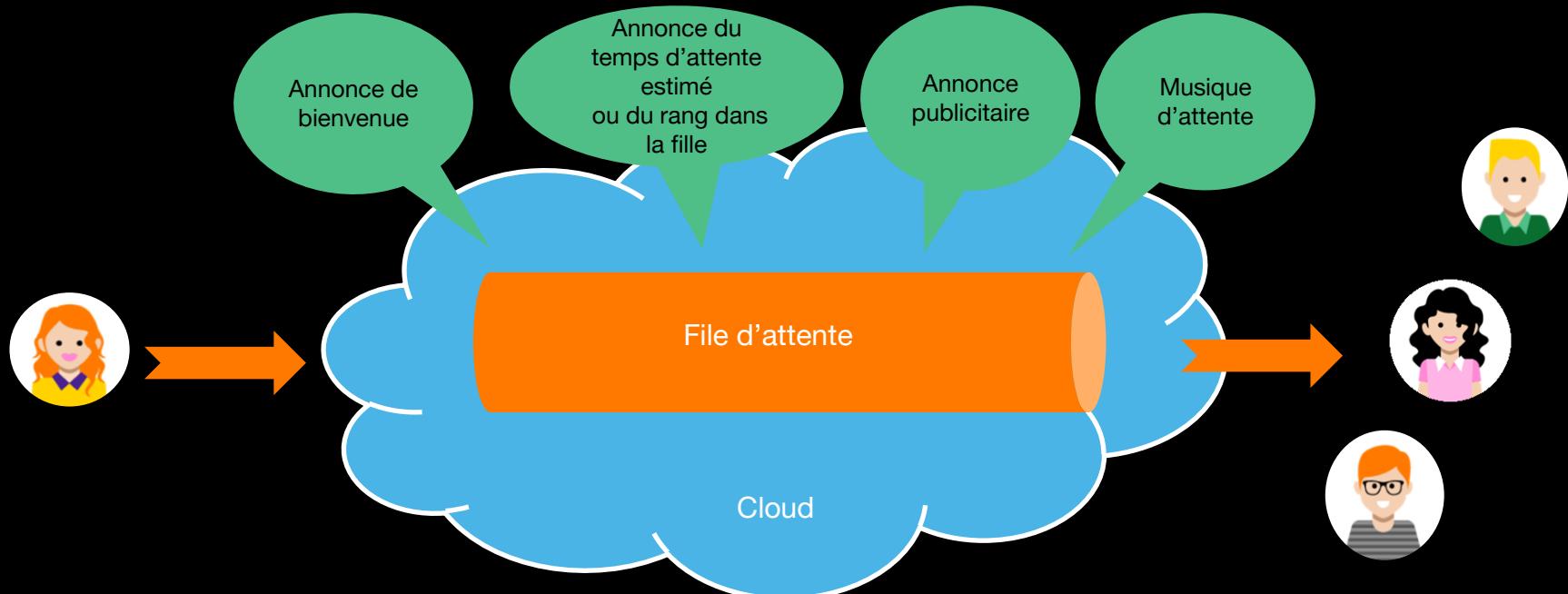
# Les étapes à suivre

## Création de files d'attentes



6. Configurer des files d'attente

# Principe de fonctionnement d'une file



# Créer une file d'attente d'appel

The screenshot shows the webex Control Hub interface. On the left, there's a sidebar with various navigation links. The main area is titled 'Métier' and has a sub-section 'Fonctionnalités'. Under 'Fonctionnalités', the 'File d'attente d'appel' tab is selected, highlighted with a yellow circle containing the number '1'. Below this, there's a brief description of what a call queue does. To the right of the description is a blue button labeled 'Créer File d'attente d'appel', which is also highlighted with a yellow circle containing the number '2'. The table below lists one existing call queue entry.

Nome de la file d'attente d'appels	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
service d'assistance eric	Poitiers	+3359123498	3498	...

Dans le menu Appel, rubrique Fonctionnalités , sélectionnez file d'attente d'appel

Créer file d'attente d'appel

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Annonces      Sélectionner les agents      Révision

Emplacement  
Attribuez votre file d'attente d'appels à un emplacement.  
Poitiers

File d'attente d'appel Nom  
Ce nom est utilisé ultérieurement pour identifier le File d'attente des appels.  
Service clients

Numéro de téléphone  
Affectez la File d'attente des appels à une ligne principale de Webex Calling. Un numéro de téléphone et/ou un numéro de poste est requis.  
+33549123492 et/ou 3492

Nombre d'appels en file d'attente (Max 250)  
5

ID de l'appelant  
L'ID de l'appelant est utilisé lorsque le renvoi d'appel est activé et que les appels sont renvoyés vers l'extérieur.  
Numéro de téléphone de l'ID de l'appelant externe  
 Ligne directe: +33549123492, poste 3492  
 Numéro de l'emplacement: +33549123496  
 Numéro attribué à partir de l'emplacement de Service clients

Prénom Nom  
Service clients

La langue  
Sélectionnez la langue de la file d'attente.  
Français

Annuler Suivant

1

2

3

4

5

Indiquez le site géographique d'appartenance de votre file d'attente

Donnez un nom à la file

Attribuez un numéro d'appel et ou une extension à la file

Paramétrez le nombre maximum d'appels dans la file

Indiquez quelle information sera affiché à l'agent et quelle langue sera diffusé dans la file

cliquez sur suivant pour tourner la page.

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Annonces      Sélectionner les agents      Révision

Schéma de routage des appels

Le schéma de routage des appels détermine combien de téléphones sonnent lorsqu'un appel arrive sur votre groupe de distribution des appels, ainsi que l'ordre de sonnerie de ces téléphones.

**Circulaire** (1 000 agents maximum)

**Haut en bas** (1 000 agents maximum)

**Le plus longtemps inactif** (1 000 agents maximum)

**Pondéré** (100 agents maximum)

**Simultané** (50 agents maximum)

[Retour](#)      [Suivant](#)

Choisissez comment seront distribués les appels

**Circulaire**, l'appel passe d'un agent à l'autre en cas de non réponse

**Haut en bas**, l'appel sonne toujours sur le même agent en premier s'il est libre avant de passer aux suivants dans l'ordre paramétré.

**Le plus long temps inactif**, appel est présenté en premier à l'agent ayant le moins d'activité

**Pondéré**, l'appel est présenté à l'agent ayant le moins d'activité en fonction d'un pourcentage attribué à chaque utilisateur

**Simultané**, l'appel sonne sur tout les agents simultanément

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Annances      Sélectionner les agents      Révision

Paramètres de dépassement  
Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine (Débordement)

Transfert vers le numéro de téléphone 1

+33549123490 X  Envoyer vers la messagerie vocale

Activer le débordement après une attente de x secondes pour les appels 2  
30 secondes

Diffuser l'annonce avant le processus de débordement 3

Lire l'annonce par défaut   
Lire l'annonce personnalisée

Transfert vers le numéro de téléphone 4

Traitement de poste occupé  
Transfert vers le numéro de téléphone Transfert vers le numéro de téléphone  
Diffuser la sonnerie jusqu'à ce que l'appelant r...

Retour      Suivant

## Paramétrez le débordement des appels

**Transfert de poste occupé, vers la messagerie vocale.**

**Transfert vers un numéro ou messagerie vocale.**

**L'appel reste en sonnerie sur le poste**

**Choisissez la temporisation en secondes**

**Activez ou non une annonce avant le débordement.**

**Tournez la page avec suivant**

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Announces      Sélectionner les agents      Révision

Announces

Message de bienvenue

1 Le message de bienvenue est obligatoire

Si cette option est cochée, le message de bienvenue est diffusé à chaque appelant. Si elle est décochée et que les agents sont indisponibles, l'appelant n'entend pas le message de bienvenue.

Type de message de bienvenue. Vous pouvez ajouter jusqu'à 4 annonces dans les paramètres après l'installation.

2 Lire l'annonce par défaut  
 3 Lire l'annonce personnalisée

Estimation du message d'attente pour les appels en attente

4 Délai de traitement par défaut

5 Compte-rendu

6 Message « délai d'attente estimé » pour les appels en file d'attente

7 Annoncer la position de la file d'attente

Écouter le message de l'appelant en position d'attente

100 ou moins

8 Annoncer le temps d'attente

Dans le menu **Announces** vous définissez quels seront tous les messages diffusés pendant l'attente.

Le message de bienvenue, il peut être activé systématiquement à chaque appel ou seulement s'il y a de l'attente.

Une annonce système peut être diffusé ou votre propre message .

Avec l'option **Estimation d'attente** vous avez le choix d'annoncer la position dans la file, le temps d'attente estimé.

# Créer une file d'attente d'appel

## Message de confort



Une annonce qui est diffusée après le message d'entrée et avant la musique d'attente - généralement une annonce personnalisée qui diffuse des informations, telles que des promotions en cours ou des informations sur des produits et services. Saisissez le délai entre les messages de confort et sélectionnez ensuite soit l'annonce par défaut, soit l'annonce personnalisée.

### Délai entre les messages de confort

10

Secondes

1

 Lire l'annonce par défaut Lire l'annonce personnalisée

2

Fichier du message (. WAV) à lire ⓘ

Aucun fichier sélectionné

Joindre un fichier

Enregistrez votre annonce personnalisée. L'annonce enregistrée peut être gérée dans le menu des fichiers d'annonces.

3



00:06

1663078050789.wav

4

5

Annuler

Enregistrer

**Le message de confort vous permet de diffuser une annonce promotionnel ou de rappeler les heures d'ouvertures.**

**Choisissez un délai entre la diffusion du messages.**

**Utilisez l'annonce système ou enregistrez une annonce personnelle.**

**Enregistrez l'annonce directement depuis votre pc, cliquez sur le bouton**

**Renommer l'enregistrement**

**validez**

# Créer une file d'attente d'appel

## Musique d'attente



Configurez la musique qui sera diffusée lorsqu'un appel est en attente.

- Lire la musique par défaut
- Lire la musique personnalisée
- Utilisez une autre source pour les appels internes
  - Lire la musique par défaut
  - Lire la musique personnalisée

Retour

Suivant

**La rubrique musique d'attente vous permet comme précédemment d'utiliser une musique par défaut ou de la personnaliser.**

**Règles à suivre pour l'import de fichiers audio**

**8 ou 16 KHz**

**8 ou 16 bits mono**

**8.000 ou 16.000khz**

**La taille maximum du fichier est de 2Mo ou environ 4 minutes de lecture.**

**Le fichier doit avoir une durée de 5 secondes minimum**

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Annones      Sélectionner les agents      Révision

Sélectionnez les utilisateurs à ajouter à la file d'attente  
Vous avez sélectionné circulaire le routage des appels de (Max 1000 agents). ⓘ  
Recherchez et ajoutez des utilisateurs par nom ou numéro de téléphone.

Ajouter utilisateur/emplacement

autoriser les agents en communication à prendre des appels supplémentaires

3 agents

Nom	Numéro de téléphone	Extension
Elsa Dorsa	+33549123434	3434
marie Louis	+33549123495	3495
eva lecuyer	+33549123493	3493

Supprimer tous

1      2      3      4

Retour      Suivant

Nom	Numéro de téléphone	Extension
Elsa Dorsa	+33549123434	3434
marie Louis	+33549123495	3495
eva lecuyer	+33549123493	3493

Sélectionnez les agents qui seront destinataires des appels.

Vous pouvez déplacer l'ordre de sélection avec le bouton par un glissé-déplacé

Supprimer un utilisateur de la file

Tournez la page

# Créer une file d'attente d'appel

Créez File d'attente d'appel.

Bases      Routage des appels      Paramètres de dépassement      Announces      Sélectionner les agents      Révision

1

Revoir les paramètres de la file d'attente des appels  
Vérifiez les paramètres de votre nouvelle file d'attente pour vous assurer que tout est correct. Vous pouvez revenir en arrière et effectuer des modifications maintenant, ou bien effectuer des modifications, gérer et activer des fonctionnalités avancées à tout moment en cliquant sur le nom de votre file d'attente sur la page des fonctionnalités.

2

Paramètres généraux   Agents   Routage des appels   Paramètres de la file d'attente des appels

**Paramètres généraux**

File d'attente d'appel Nom:	client de service
Emplacement:	Poitiers
Numéro de téléphone:	+33549123492
Extension:	3492
ID de l'appelant:	client de service
La langue:	Français

Paramètres généraux   Agents   Routage des appels   Paramètres de la file d'attente des appels

**Paramètres des agents**

autoriser les agents en communication à prendre des appels supplémentaires: Désactivé

**Utilisateurs et espaces de travail**

Elsa Dorsa (+33549123434, poste 3434)  
marie Louis (+33549123495, poste 3495)  
eva lecuyer (+33549123493, poste 3493)

3

Retour      Créez

La page révision vous permet de voir le résumé du paramétrage de la file d'attente.

Sélectionnez les onglets pour vérifier les données

Cliquez sur créer pour valider

Un message de confirmation vous informe que la file a bien été créée.

# Modification - suppression d'une file d'attente d'appel

The screenshot shows the webex Control Hub interface with the 'Métier' tab selected. In the top navigation bar, the 'Fonctionnalités' tab is highlighted. Below it, the 'File d'attente d'appel' tab is also highlighted. The main content area displays a table of call queue entries. A yellow circle labeled '2' highlights the second row, which contains the entry 'client de service'. A purple circle labeled '1' is positioned above the table. A pink circle labeled '3' highlights the 'Actions' column for the same row. A green circle labeled '4' highlights the 'Désattribuer' option in the dropdown menu that appears when clicking the 'Actions' button. A blue circle labeled '5' highlights the 'Supprimer' (Delete) button in the confirmation dialog box.

Nom de la file d'attente d'appels	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
service d'assistance eric	Poitiers	+33549123498	3498	...
client de service	Poitiers	+33549123492	3492	...

**Actions**

- Désattribuer
- Statistiques sur les files d'attente d'appels
- Supprimer

**Supprimer la fonctionnalité**

Etes-vous sûr de vouloir supprimer service client ?

Annuler Supprimer

Sur la page des files d'attentes, vous visualisez la liste

Cliquez sur la file à modifier

Cliquez sur le bouton ... pour afficher le menu

Désattribuer supprime le numéro d'appel de la file

statistique ouvre une page avec les états statistique de la file

supprimer la file.

# Modification d'une file d'attente d'appel

The screenshot shows the 'client de service' application interface. On the left, a sidebar lists various service configurations: Aperçu, Activez la file d'attente des appels (with a purple circle labeled 1), Paramètres, Numéro de téléphone (3492 ou +33549123492), Renvoi d'appels (Désactivé), Agents, Schéma de routage des appels, Paramètres de dépassement, Appels rejetés, Annonces (with a yellow circle labeled 2), and Fichiers d'annonces (with a green circle labeled 4). The main area displays the 'service d'assistance eric' configuration. It includes an 'Aperçu' tab (highlighted with a green circle labeled 4), a 'Fichiers d'annonces' section where users can upload audio files (with a pink circle labeled 3), and a list of existing audio files:

Nom du fichier	Taille du fic...	Action
bienvenue eric 1.wav	0.17kb	trash
attente eric 2.wav	0.16kb	trash
promotion eric3.wav	0.17kb	trash
musique eric 4.wav	0.38kb	trash

**Activez ou désactivez la file d'attente interrompt l'acheminement des appels vers les agents.**

**Fichiers d'annonces vous donne accès à la liste des enregistrements audio**

**Cliquez pour accéder au paramètres**  
-

**Pour revenir a la page principale cliquez sur aperçu**

# Les étapes à suivre

## Standard automatique



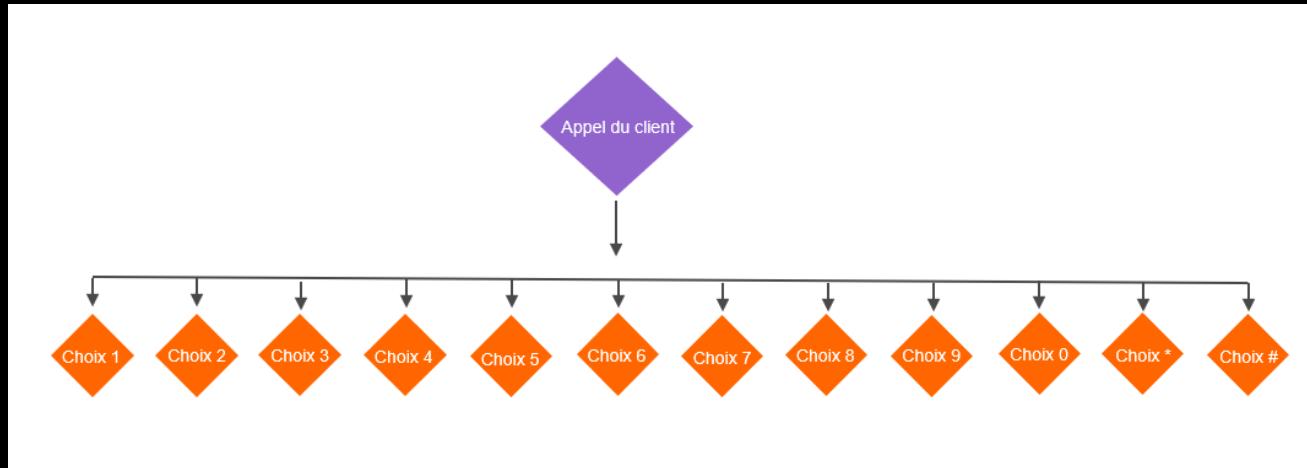
7. Configurer un opérateur automatique  
( serveur vocal interactif )

# Créer un opérateur automatique

## Schémas de principe

L'opérateur automatique ou Serveur Vocal Interactif vous permet de répondre de manière automatique aux appels de correspondants en leurs proposant des choix .

Cette fonctionnalité permet de créer et de gérer un standard automatique sur le portail d'administration webex. Il sera constitué d'un seul niveau, avec 12 choix c'est-à-dire que le SVI permettra à l'appelant de faire un seul choix, **avant d'être dirigé vers sa destination.**



# Créer un opérateur automatique

The screenshot shows the webex Control Hub interface. On the left, there's a sidebar with various navigation options like 'Aperçu', 'Guide de démarrage', 'Centre d'alertes', 'SURVEILLANCE', 'Analysier', 'Dépannage', 'Raports', 'LA GESTION', 'Les utilisateurs', 'Espaces de travail', 'Périphériques', 'Applications', 'Compte', 'Paramètres de l'organisation', 'SERVICES', 'Mises à jour et transferts', 'Messagerie (en anglais)', 'Réunion', 'Méter', 'Vidcast', 'UC connecté', and 'Cloud UCM'. The main area has a search bar at the top. Below it, there are tabs: 'Numéros', 'Emplacements', 'Routage des appels', 'Fonctionnalités' (which is highlighted), 'Commandes RTCP', 'Paramètres du service', and 'Paramètres du client'. Under 'Fonctionnalités', there are sub-options: 'Standard automatique' (highlighted with a purple circle and number 1), 'Groupe de parage des appels', 'Groupe de parage des appels', 'Prise d'appels', 'File d'attente d'appel', 'Réseau DECT', 'Groupe de recherche', 'Portée du numéro individuel', and 'Groupe de radiomessagerie'. Below these tabs, there are sub-links: 'Réceptionniste des clients', 'Le poste virtuel', and 'Groupe de messagerie vocale'. A large central area is titled 'Standard automatique' with a sub-description: 'Le répondeur automatique fournit aux appellants des invites et des options de menu personnalisées pour naviguer dans votre système. Pour plus d'informations, consulter Comment gérer les répondeurs automatiques'. It features a 'Créer Standard automatique' button (highlighted with a yellow circle and number 2). Below this, there's a phone receiver icon and the text 'Aucun standard automatique pour le moment'. At the bottom, there's another 'Créer Standard automatique' button and a link 'Essayer une autre recherche.'

**Avant de débuter la création d'un SVI, il est impératif de disposer:  
du numéro SDA afin de l'attribuer au  
service.  
des fichiers audio.  
des heures d'ouvertures et fermetures  
des jours férié et de fermeture  
du nombre de choix qui sera proposé à  
l'appelant.  
de la destination d'acheminement pour  
chaque choix fait par l'appelant.**

**Dans le menu Appel cliquez dans  
l'onglet Fonctionnalités, puis Standard  
automatique**

**Créer Standard automatique**

# Créer un opérateur automatique

Créez Standard automatique.

Bases Horaire d'activité Programme des vacances Menu Message de bienvenue Révision

Emplacement  
Attribuer votre répondeur automatique à un emplacement  
Poitiers 1

Nom du standard automatique  
Le nom est utilisé pour l'ID de l'appelant par défaut et pour référencer le répondeur automatique plus tard dans le processus.  
SVI Eric 2

Numéro de téléphone  
Affectez la Standard automatique à une ligne principale de Webex Calling. Un numéro de téléphone et/ou un numéro de poste est requis.  
+33549123499 et/ou 3499 3

La langue  
Sélectionnez la langue du standard automatique. Ce champ est requis par la réglementation gouvernementale.  
Français 4

ID de l'appelant  
L'ID de l'appelant est utilisé lorsque les appels sont transférés ou renvoyés à partir de ce standard automatique.  
Prénom Nom  
SVI Eric 5

Annuler Suivant

Sélectionnez un site pour votre standard automatique

Donnez un nom

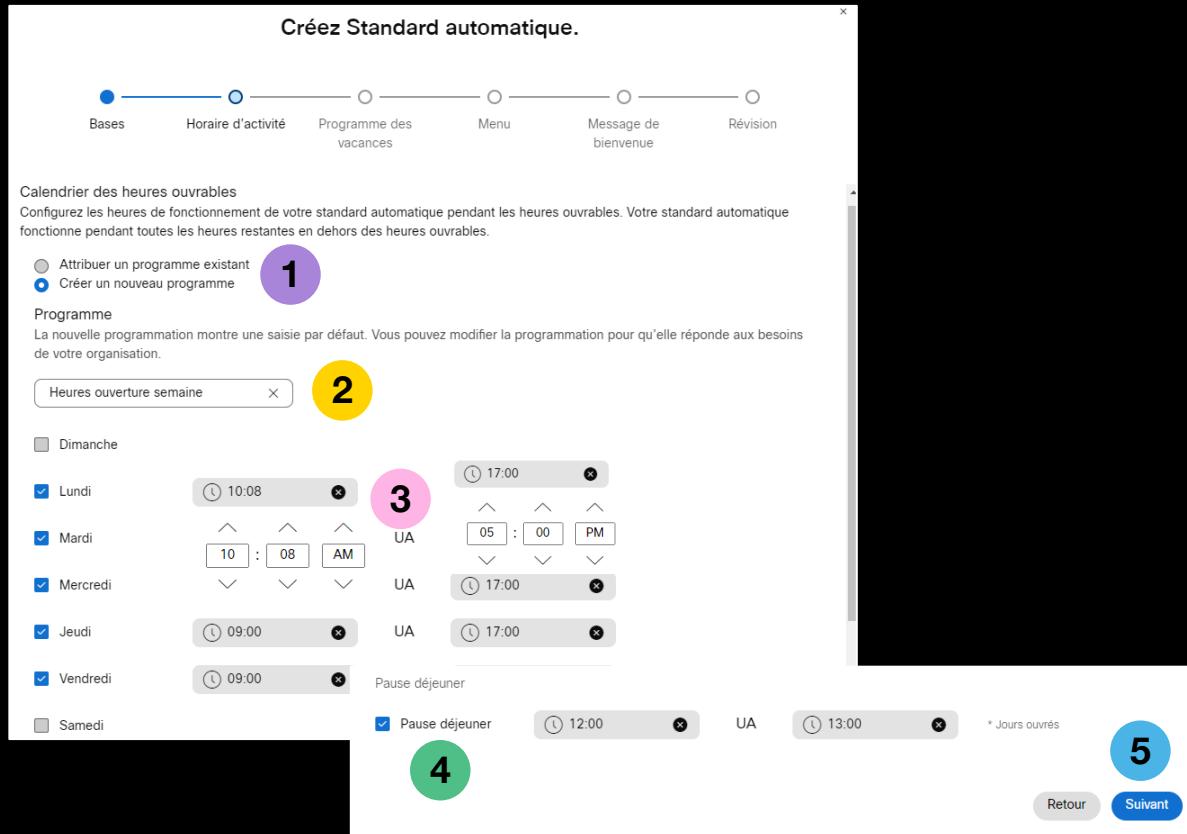
Attribuez un numéro SDA ou de poste dans la liste proposé et affectez un numéro interne

Sélectionnez la langue de diffusion des messages par défaut

Déterminez l'identité affiché

Tournez la page avec suivant

# Créer un opérateur automatique



**Préparez le paramétrage des heures de fonctionnement du standard automatique**

**Attribuez un calendrier existant en choisissant dans la liste ou créez un nouveau calendrier**

**Nommez votre calendrier**

**Paramétrez les heures d'ouverture au format AM et PM**

**vous pouvez activer une pause déjeuner ou utiliser cette plage pour une coupure autre**

**Tournez la page**

# Créer un opérateur automatique

Créez Standard automatique.

Bases Horaire d'activité Programme des vacances Menu Message de bienvenue Révision

Programme des vacances  
Configurez les jours pendant lesquels votre standard automatique fonctionne pendant les vacances.

Attribuer un programme existant  
 Créer un nouveau programme

1

Jour de fermeture annuel  2

Nom du jour férié...	Répéter	Heure de démar...	Heure de fin	Actions
Veuillez ajouter un congé ci-dessous pour afficher la liste des congés.				

Nom du jour férié... Référence  
Fermeture Annuel  Toute la journée

3

Par Jour Le Dernier Vendredi de Septembre

Durée des congés

Remarque : la date de démarrage de l'événement sera toujours la date spécifiée ci-dessus.

Du  Sep 23, 2022  Le  10:19  UA  Sep 30, 2022  de  10:19

Annuler Enregistrer 4

Retour Suivant

Préparez la programmation des jours férié ou de la période de fermeture de l'entreprise.

Créez un nouveau calendrier ou utilisez un calendrier déjà existant.

Nommez votre calendrier

Nommez la période ,sélectionnez une répétition et paramétrez les jours et heures

Enregistrez et passez à la page suivante

# Créer un opérateur automatique

Créez Standard automatique.

Bases Horaire d'activité Programme des vacances Menu Message de bienvenue Révision

Heures ouvrables      Après les heures ouvrables

Menu des heures ouvrables  
Veuillez attribuer des fonctions différentes à chaque numéro du clavier. Ces paramètres dirigent vos clients où ils le souhaitent lorsqu'ils saisissent un numéro spécifique sur le clavier.

Activez la numérotation du numéro de poste sans nécessiter d'élément de menu.

Appuyer sur 1 pour  UA  
Appuyer sur 1 pour   
Appuyer sur 2 pour   
Appuyer sur 3 pour   
Appuyer sur 4 pour   
Appuyer sur 5 pour   
Appuyer sur 6 pour   
Appuyer sur 7 pour   
 Non utilisé

1

2

3

4

Quitter le menu

Non utilisé

Transférer l'appel sans invite

Transférer l'appel avec invite

Transférer l'appel à l'opérateur

Appeler par le nom

Appeler par le numéro de poste

Répéter le menu

Quitter le menu

Transférer l'appel vers la messagerie vocale

Attribuez les fonctions et le nombre de choix que devrons faire les appelants

Transférer l'appel sans invite,  
passe la communication  
directement au numéro programmé  
sans annonce  
à la différence du transfert avec  
invite

Transférer l'appel à l'opérateur,  
passe la communication au  
standard ou vers un numéro  
choisis.

Appeler par le nom permet le  
transfert après avoir composé le  
nom de l'interlocuteur à la  
différence d'appeler avec le  
numéro de poste

Transférer l'appel vers le  
répondeur

# Créer un opérateur automatique

Créez Standard automatique.

Bases Horaire d'activité Programme des vacances Menu Message de bienvenue Révision

Heures ouvrables Après les heures ouvrables

Message d'accueil pendant les heures ouvrables  
C'est le message que vos clients entendent lorsqu'ils appellent le standard automatique pendant les heures ouvrables. Les messages d'accueil comportent souvent un court message de bienvenue et énumèrent les options du menu.

Message de bienvenue par défaut  
 Message de bienvenue personnalisé 1

Fichier du message de bienvenue (.WAV) à diffuser  
Aucun fichier sélectionné Joindre un fichier

Enregistrez votre annonce personnalisée. L'annonce enregistrée peut être gérée dans le menu des fichiers d'annonces.

Enregistrez votre annonce personnalisée. L'annonce enregistrée peut être gérée dans le menu des fichiers d'annonces.  
00:05

Nom du fichier message accueil 3 choix.wav 2

Instructions pour l'enregistrement sur un téléphone ▾  
Montrez-moi un exemple de script ▾

Annuler Enregistrer 3 Suivant

Paramétrez et enregistrez ici Le message d'accueil ou importez un fichier audio en respectant les prescriptions suivantes:



8 ou 16 KHz  
8 ou 16 bits mono  
8.000 ou 16.000khz  
La taille maximum du fichier est de 2Mo ou environ 4 minutes de lecture.

Cliquez sur message de bienvenue personnalisé pour enregistrer depuis votre pc l'annonce

Nommez l'annonce et enregistrez

Tournez la page

# Créer un opérateur automatique

Créez Standard automatique.

Bases Horaire d'activité Programme des vacances Menu Message de bienvenue Révision

Vérification des paramètres du répondeur automatique  
Vérifiez les paramètres de votre répondeur automatique pour vous assurer que tout est correct. Vous pouvez revenir en arrière et effectuer des changements maintenant, ou effectuer des modifications, gérer et activer les fonctionnalités avancées à tout moment en cliquant sur le nom de votre répondeur automatique sur la page Fonctionnalités.

1

Paramètres généraux	Heures ouvrables	Après les heures ouvrables	Congés
Nom du standard automatique: SVI Éric	Programme	Lundi 1: Hebdomadaire Lundi, 10:08 AM au 12:00 PM	
Emplacement: Poitiers	Lundi 2: Hebdomadaire Lundi, 13:00 au 17:00		
Numéro de téléphone: +33549123499	Mardi 1: Hebdomadaire Mardi, 09:00 au 12:00		
Prolongation : 3499	Mardi 2: Hebdomadaire Mardi, 13:00 au 17:00		
Langue: Français	Mercredi 1: Hebdomadaire Mercredi, 09:00 au 12:00		
Prénom : SVI	Mercredi 2: Hebdomadaire Mercredi, 13:00 au 17:00		
Nom: Eric	Jeudi 1: Hebdomadaire Jeudi, 09:00 au 12:00		
	Jeudi 2: Hebdomadaire Jeudi, 13:00 au 17:00		
	Vendredi 1: Hebdomadaire Vendredi, 09:00 au 12:00		
	Vendredi 2: Hebdomadaire Vendredi, 13:00 au 17:00		

2

Menu  
Appuyer sur 1 pour Transférer sans invite au +33549123490  
Appuyer sur 2 pour Transférer sans invite au +33549123497  
Appuyer sur 6 pour Répéter le menu

Message de bienvenue  
Par défaut

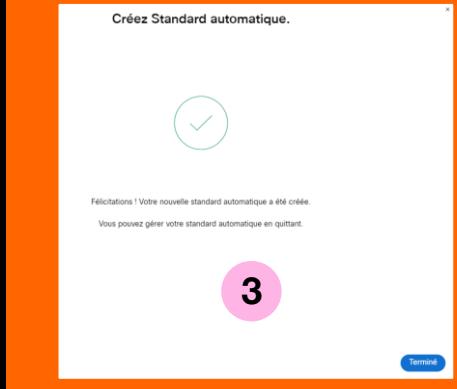
Retour Créez

## Dernière étape avant la validation

Vérifiez tous les paramètres de votre standard automatique avec les différents onglets

### Créer

Une notification vous confirme la création du standard automatique



# Modifier un opérateur automatique

The screenshot shows the 'SVI Éric' configuration interface. On the left, there's a sidebar with various options like 'Aperçu', 'Activer le standard automatique', 'Paramètres généraux', 'Numéros de téléphone', 'Transfert d'appels' (highlighted with a purple circle containing the number 1), and 'Options de numérotation'. Below this, there are sections for 'Heures ouvrables du répondeur automatique', 'Programme' (selected), 'Menu', and 'Message de bienvenue'. The main content area is titled 'SVI Éric' and contains a sub-section 'Transfert d'appel'. It includes a note about what call transfer is, a toggle switch (set to 'Toujours transférer les appels'), and two radio button options: 'Toujours transférer les appels' (selected) and 'Transférer sélectivement les appels'. A yellow circle containing the number 2 highlights the 'Toujours transférer les appels' radio button.

Sur la fiche vous avez accès à tous les paramètres

Par exemple le bouton transfert d'appel peut être utilisé pour mettre en place un délestage d'urgence vers un numéro ,un groupement ,une boîte vocale.

# Supprimer un opérateur automatique

The screenshot shows the webex Control Hub interface with the 'Métier' tab selected. In the 'Standard automatique' section, a table lists a single entry: 'SVI Eric' located in 'Poitiers'. A context menu is open over this entry, with the 'Supprimer' option highlighted and circled in purple. A yellow circle labeled '1' is positioned over the menu. A yellow circle labeled '2' is positioned over the 'Supprimer' button in the confirmation dialog.

Nom du standard automatique	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
SVI Eric	Poitiers	+33549123499	3499	... Annuler l'affectation Supprimer

**Supprimer la fonctionnalité**  
Etes-vous sûr de vouloir supprimer SVI Eric?

Annuler Supprimer

Sélectionnez dans la liste le standard automatique que vous souhaitez modifier

Cliquez droit sur le bouton ...

Confirmez la suppression

# Application - raccourci

webex Control Hub

- [Aperçu](#)
- [Guide de démarrage](#)
- [Centre d'alertes](#)
- SURVEILLANCE**
- [Analyser](#)
- [Dépannage](#)
- [Rapports](#)
- LA GESTION**
- [Les utilisateurs](#)
- [Espaces de travail](#)
- [Périphériques](#)
- [Applications](#) **1**
- [Compte](#)
- [Paramètres de l'organisation](#)
- SERVICES**
- [Mises à jour et transferts](#)
- [Messagerie \(en anglais\)](#)
- [Réunion](#)
- [Appel](#)
- [Vidcast](#)
- [UC connecté](#)
- [Hybride](#)
- [emailet](#)

## Applications

Rechercher

- [Généralités](#)
- [Extensions](#)
- [Bots](#)
- [Applications intégrées](#)
- [Compétences de ...](#)

**Hub d'applications Webex**

Activer le lancement de Webex AppHub à partir de Webex  
Webex AppHub peut être lancé à partir de Webex lorsque cette option est activée.

Activé(e)

[Aller sur Webex App Hub](#)

---

**Applications intégrées**

Activer les applications intégrées  
Lorsque cette option est activée, les utilisateurs peuvent ajouter des applications intégrées aux espaces et aux réunions Webex.

Accès mondial

Activé(e)

---

**Raccourcis**

Définir et épinglez des raccourcis  
Choisissez jusqu'à six raccourcis personnalisés. Les raccourcis s'affichent pour tous les utilisateurs de l'organisation dans le client Webex au-dessus de l'icône Applications et seront lancés dans un navigateur intégré.

**2** [Ajouter un raccourci](#)

## Dans le menu Applications

**Vous pouvez créer des raccourcis qui seront visible sur le portail Selfcare de l'utilisateur**



**Exemple un bouton vous permettant d'aller directement sur un lien intranet ,ou le Selfcare de l'utilisateur...**

# Des questions ?

- Rendez-vous sur  
<https://callinghelp.webex.com>
- <https://workplacetogether-webex.orange-business.com>
- Vous ne trouvez pas de réponse  
?Appelez-nous [ici](#) De 8h à 17h, 7j/7j  
Ou par mail via  
[support.collabfrance@orange.com](mailto:support.collabfrance@orange.com)



**Donnez votre  
avis ici**



**Merci de votre attention !**

