



# Créer un standard automatique

## Guide pour Administrateur

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

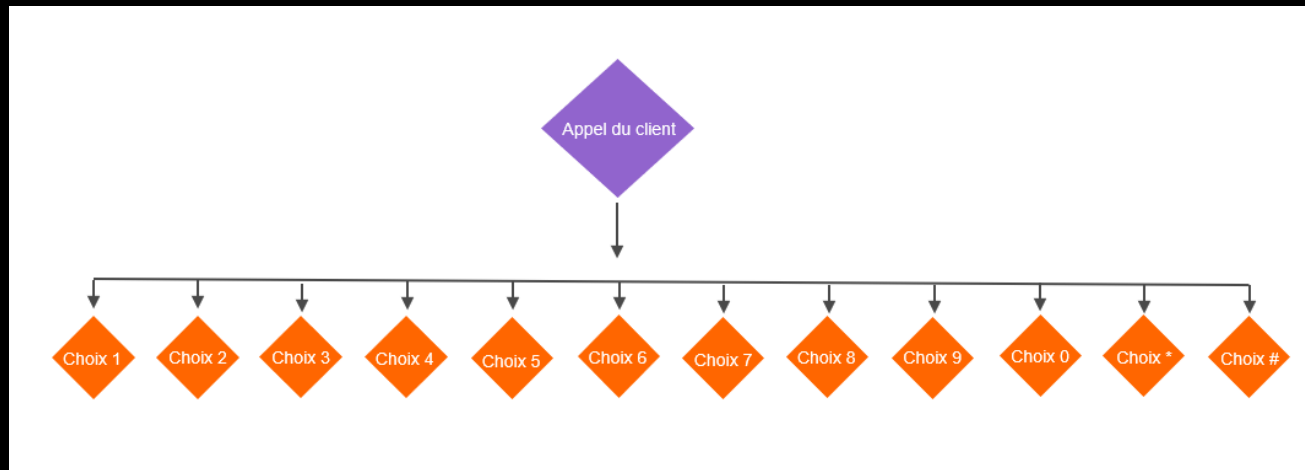


# Créer un Standard automatique

## 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 .

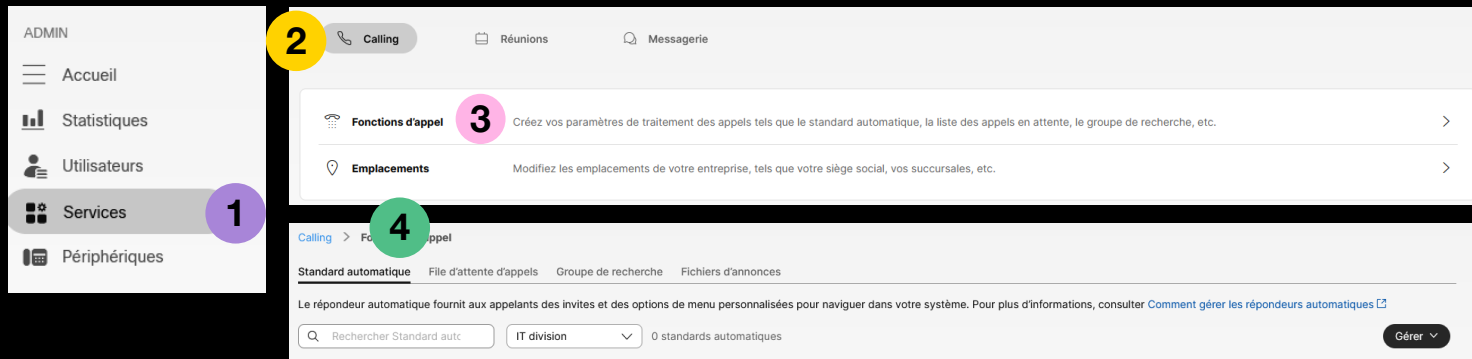
Cette fonctionnalité permet de créer et de gérer un standard automatique sur le portail d'administration webex. Il sera constitué d'un seul niveau, avec 12 choix c'est-à-dire que le SVI permettra à l'appelant de faire un seul choix, avant d'être dirigé vers sa destination.



# Créer un Standard automatique

Avant de débiter 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 fériés 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.



1. Dans le menu Service...
2. Rubrique Calling...
3. Fonctions d'appel...
4. Sélectionnez « Standard automatique »

# Créer un Standard 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

SVI

Nom

Eric

5

Annuler

Suivant

1. Sélectionnez un site pour votre standard automatique
2. Donnez un nom
3. Attribuez un numéro SDA ou de poste dans la liste proposé et affectez un numéro interne
4. Sélectionnez la langue de diffusion des messages par défaut
5. Déterminez l'identité affichée

... Et cliquez sur « suivant »

# Créer un Standard automatique

## Créez Standard automatique.

Bases

Horaire d'activité

Programme des vacances

Menu

Message de bienvenue

Révision

Calendrier des heures ouvrables

Configurez les heures de fonctionnement de votre standard automatique pendant les heures ouvrables. Votre standard automatique fonctionne pendant toutes les heures restantes en dehors des heures ouvrables.

☐ Attribuer un programme existant

☒ Créer un nouveau programme

1

Programme

La nouvelle programmation montre une saisie par défaut. Vous pouvez modifier la programmation pour qu'elle réponde aux besoins de votre organisation.

Heures ouverture semaine

2

☐ Dimanche

☒ Lundi

☒ Mardi

☒ Mercredi

☒ Jeudi

☒ Vendredi

☐ Samedi

10:08

17:00

3

10

08

AM

05

00

PM

17:00

17:00

17:00

09:00

09:00

Pause déjeuner

☒ Pause déjeuner

12:00

13:00

\* Jours ouverts

5

Retour

Suivant

Préparez le paramétrage des heures de fonctionnement du standard automatique

1. Attribuez un calendrier existant en choisissant dans la liste ou créez un nouveau calendrier
2. Nommez votre calendrier
3. Paramétrez les heures d'ouverture au format AM et PM
4. vous pouvez activer une pause déjeuner ou utiliser cette plage pour une coupure autre
5. Cliquez sur suivant

# Créer un Standard automatique

Créez Standard automatique.

Progression: Bases (complété), Horaire d'activité (complété), Programme des vacances (en cours), 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

2

3

4

5

Annuler Enregistrer

Retour Suivant

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

1. Créez un nouveau calendrier ou utilisez un calendrier déjà existant.
2. Nommez votre calendrier
3. Nommez la période, sélectionnez une répétition et paramétrez les jours et heures
4. Enregistrez...
5. ...Et cliquez sur « suivant »

# Créer un Standard 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	Transférer l'appel avec invite	UA	Q Numéro de téléphone ou poste
Appuyer sur 1 pour			<input type="text"/>
Appuyer sur 2 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Appuyer sur 3 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Appuyer sur 4 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Appuyer sur 5 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Appuyer sur 6 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Appuyer sur 7 pour	Non utilisé		<input type="text"/>
Annuler	Non utilisé		<input type="text"/>

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 devons faire les appelants

1. Transférer l'appel sans invite : passe la communication directement au numéro programmé sans annonce à la différence du transfert avec invite
2. Transférer l'appel à l'opérateur : passe la communication au standard ou vers un numéro choisis.
3. Appeler par le nom : permet le transfert après avoir composé le nom de l'interlocuteur a la différence d'appeler avec le numéro de poste
4. Transférer l'appel vers le répondeur

# Créer un Standard 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

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.

☐

☒

Nom du fichier

message accueil 3 choix.wav

00:05

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.

1. Cliquez sur message de bienvenue personnalisé pour enregistrer depuis votre pc l'annonce
2. Nommez l'annonce et enregistrez
3. Cliquez sur « suivant »



# Créer un Standard automatique

## Créez Standard automatique.

BasesHoraire d'activitéProgramme des vacancesMenuMessage de bienvenueRévision

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

Emplacement: Poitiers

Numéro de téléphone: +33549123499

Prolongation : 3499

Langue: Français

Prénom : SVI

Nom: Eric

Programme

Lundi 1: Hebdomadaire

Lundi 2: Hebdomadaire

Mardi 1: Hebdomadaire

Mardi 2: Hebdomadaire

Mercredi 1: Hebdomadaire

Mercredi 2: Hebdomadaire

Jeudi 1: Hebdomadaire

Jeudi 2: Hebdomadaire

Vendredi 1: Hebdomadaire

Vendredi 2: Hebdomadaire

Lundi, 10:08 AM au 12:00 PM

Lundi, 13:00 au 17:00

Mardi, 09:00 au 12:00

Mardi, 13:00 au 17:00

Mercredi, 09:00 au 12:00

Mercredi, 13:00 au 17:00

Jeudi, 09:00 au 12:00

Jeudi, 13:00 au 17:00

Vendredi, 09:00 au 12:00

Vendredi, 13:00 au 17:00

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

2

Retour

Créer

## Dernière étape avant la validation

1. Vérifiez tous les paramètres de votre standard automatique avec les différents onglets
2. Et cliquez sur « Créer »

Une notification vous confirme la création du standard automatique

## Créez Standard automatique.

Félicitations ! Votre nouvelle standard automatique a été créée.

Vous pouvez gérer votre standard automatique en quittant.

3

Terminer

# Modifier un Standard automatique

SVI Éric ✎

Aperçu

Activer le standard automatique ☒

Paramètres généraux Gérer >

Numéros de téléphone 1 3499 ou +33549123499 >

Transfert d'appels Désactivé >

Options de numérotation Organisation >

Heures ouvrables du répondeur automatique

SVI Éric

Menu

Message de bienvenue

Standard automatique après les heures ouvrable

Menu

Message de bienvenue

Standard automatique pendant les vacances  
Le menu et les messages d'accueil qui ont été c

Programme

Transfert d'appel

Le transfert d'appel est une fonctionnalité qui permet à l'utilisateur de rediriger l'appel entrant vers un autre numéro en fonction des horaires ou des préférences.

☒

☒ Toujours transférer les appels

Tous les appels entrants sont transférés à ce num

2

☐ Envoyer à la messagerie vocale

☐ Transférer sélectivement les appels

Annuler Sauvegarder

1. Sur la fiche vous avez accès à tous les paramètres
2. 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 Standard automatique

ADMIN

- Accueil
- Statistiques
- Utilisateurs
- Services**
- Périphériques

Calling Réunions Messagerie

**Fonctions d'appel** Créez vos paramètres de traitement des appels tels que le standard automatique, la liste des appels en attente, le groupe de recherche, etc.

**Emplacements** Modifiez les emplacements de votre entreprise, tels que votre siège social, vos succursales, etc.

Calling > Fonctions d'appel

Standard automatique File d'attente d'appels Groupe de recherche Fichiers d'annonces

Le répondeur automatique fournit aux appelants des invites et des options de menu personnalisées pour naviguer dans votre système. Pour plus d'informations, consulter [Comment gérer les répondeurs automatiques](#)

Rechercher Standard autc IT division 0 standards automatiques Gérer

Nom du standard automatique	Emplacement	Numéro de téléphone	Extension	Actions
SVI Eric	Poitiers	+33549123499	3499	<div>1</div> <div>Annuler l'affectation</div> <div>Supprimer</div>

**Supprimer la fonctionnalité**

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer SVI Eric?

2 Annuler Supprimer

Sélectionnez dans la liste le standard automatique que vous souhaitez modifier

1. Cliquez droit sur le bouton (...)
2. Confirmez la suppression