

Smart Business Connect avec central téléphonique virtuel

Mode d'emploi des fonctions de téléphonie et UCC



1. Introduction et remarques	4
2. COMBOX®pro	5
2.1 Description	5
2.2 Conditions et remarques.....	5
2.3 Utilisation	5
2.3.1 Première activation de la COMBOX®pro.....	5
2.3.2 Configuration de la déviation COMBOX®pro	7
2.3.3 Consultation de la COMBOX®pro	8
3. Appels sortants: affichage du nom ou du numéro.....	10
3.1 Description	10
3.2 Utilisation dans l'espace clients	10
4. Refus des appels anonymes	11
4.1 Description	11
4.2 Utilisation	11
5. Double appel	11
5.1 Description	11
5.2 Utilisation dans l'espace clients	11
5.3 Utilisation via le clavier du téléphone.....	11
6. Numéro abrégé.....	12
6.1 Description	12
6.2 Utilisation	12
6.2.1 Espace clients	12
6.2.2 Utiliser un numéro abrégé	13
7. Déviation des appels.....	13
7.1 Utiliser la déviation des appels dans l'espace clients.....	13
7.2 Déviation des appels si occupé	14
7.2.1 Description	14
7.2.2 Utilisation dans l'espace clients	14
7.2.3 Utilisation via le clavier du téléphone.....	14
7.2.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	15
7.3 Déviation d'appel si aucune connexion.....	16
7.3.1 Description	16
7.3.2 Utilisation dans l'espace clients	16
7.3.3 Utilisation via le clavier du téléphone.....	16
7.3.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	17
7.4 Déviation des appels Remote Office	18
7.4.1 Description	18
7.4.2 Utilisation dans l'espace clients	18
7.4.3 Utilisation via le clavier du téléphone.....	19
7.4.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	19
7.5 Déviation des appels Ne pas déranger	20

7.5.1 Description	20
7.5.2 Utilisation dans l'espace clients	20
7.5.3 Utilisation via le clavier du téléphone	21
7.5.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	21
7.6 Déviation directe des appels	22
7.6.1 Description	22
7.6.2 Utilisation dans l'espace clients	22
7.6.3 Utilisation via le clavier du téléphone	22
7.6.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	23
7.7 Déviation des appels manqués.....	23
7.7.1 Description	23
7.7.2 Utilisation dans l'espace clients	24
7.7.3 Utilisation via le clavier du téléphone	24
7.7.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)	25
8. Appareil téléphonique	26
8.1 Description	26
8.2 Utilisation dans l'espace clients	26
9. Appli Business Communication	30
9.1 Description	30
9.2 Conditions.....	30
9.3 Conférences online.....	31
9.3.1 Configurer une salle de conférence virtuelle pour chaque site	32
9.3.2 Configurer sa propre salle de conférence pour les conférences online	33
10. Fonctions de téléphonie étendues.....	33
10.1 Description	33
10.1.1 Domaine «Gestion des appels».....	34
10.1.2 Domaine «Déviation».....	34
10.1.4 Domaine «Messages»	35
10.1.5 Domaine «Surveillance».....	35
10.1.6 Domaine «Groupe»:.....	36
10.1.7 Domaine «Admin».....	36

1. Introduction et remarques

Le présent mode d'emploi décrit toutes les fonctions de téléphonie et UCC dont vous disposez avec **Smart Business Connect** dans votre espace clients. Il décrit tous les services et leur utilisation via l'espace clients, le clavier du téléphone ou l'appli Business Communication.

Ce mode d'emploi est rédigé de façon générique et ne dépend pas du téléphone de bureau utilisé.

De nombreuses fonctions sont configurées dans l'espace clients Swisscom. Veuillez garder vos données personnelles de connexion à portée de main. Si vous n'en avez pas connaissance, veuillez prendre contact avec votre administrateur technique ou votre partenaire.

Sur certains téléphones, il est possible de configurer soi-même certains paramètres aussi sur l'appareil. Ces configurations sont équivalentes à celles auxquelles l'on procède depuis l'espace clients. Les configurations manuelles sur l'appareil téléphonique sont automatiquement reprises dans l'espace clients, et inversement.

Vous trouverez de plus amples informations dans les documents suivants:

- > Guide de démarrage rapide pour la mise en service du téléphone et les fonctions téléphoniques de base
- > Mode d'emploi de l'appli Business Communication

2. COMBOX®pro

2.1 Description

Avec la COMBOX®pro, votre numéro d'appel est toujours joignable. Votre COMBOX®pro prend tous les appels auxquels vous ne pouvez ou ne voulez pas répondre personnellement. Cela signifie que vous pouvez dévier tous les appels (appels directs, appels manqués, appels si occupé, en l'absence de liaison) sur votre COMBOX®pro. Vous pouvez aussi désactiver la COMBOX®pro et en modifier les paramètres.

Il est possible de configurer une COMBOX®pro individuelle par numéro d'appel.

Pour activer votre COMBOX®pro, vous devez configurer une *redirection* vers la COMBOX®pro. Pour désactiver votre COMBOX®pro, vous devez supprimer cette déviation.

2.2 Conditions et remarques

La COMBOX®pro fait partie intégrante de Smart Business Connect et peut être utilisée par chacun dans l'entreprise, qui peut s'en servir sans autre formalité.

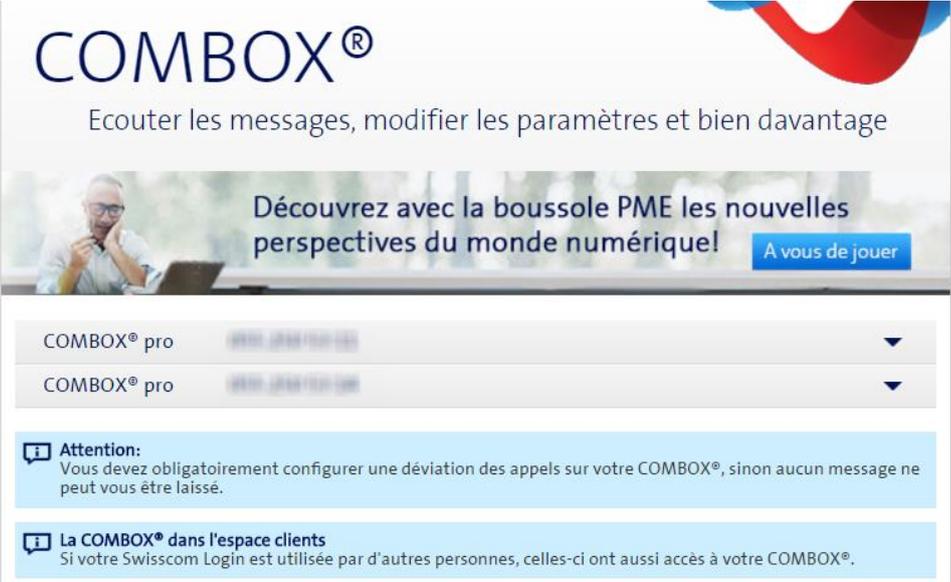
- > Chaque numéro d'appel a sa propre COMBOX®pro.
- > Les messages vocaux consultés sont supprimés automatiquement après 24 heures.
- > Les messages vocaux non consultés sont supprimés automatiquement après 30 jours.

2.3 Utilisation

2.3.1 Première activation de la COMBOX®pro

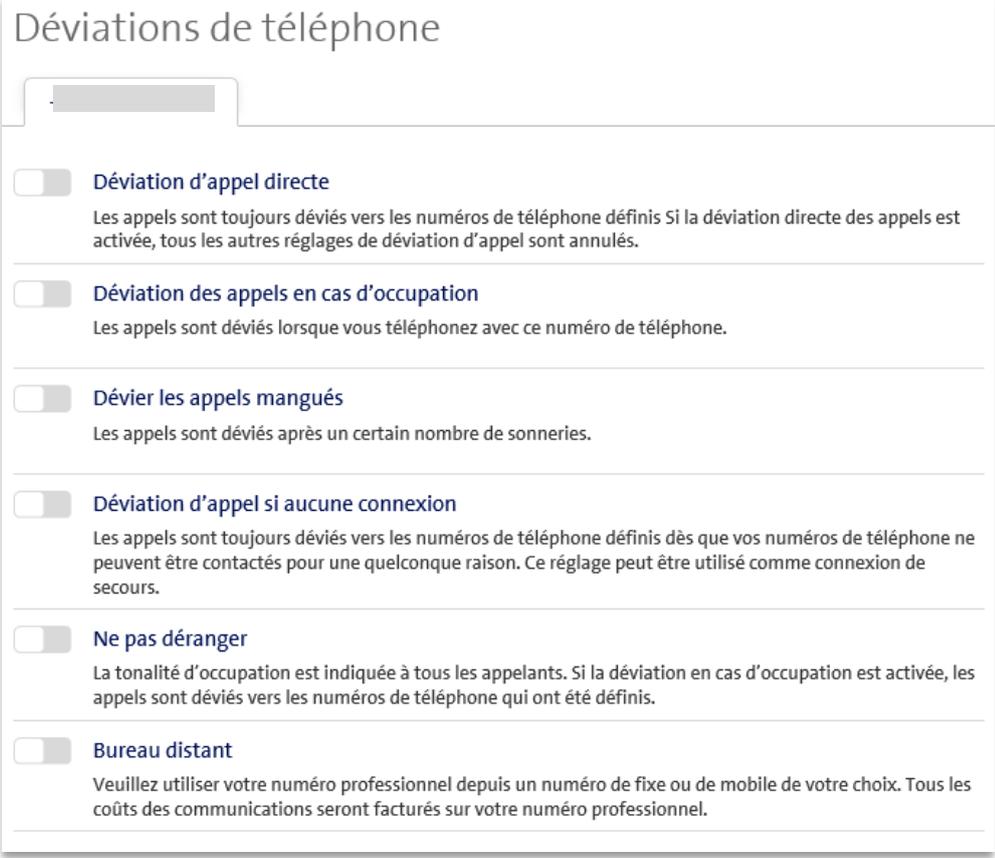
Les étapes suivantes ne doivent être réalisées qu'une seule fois lors de l'activation initiale:

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	Dans le menu à gauche, sélectionnez COMBOX® .
3	Activez la COMBOX® en suivant le lien:  <p>➤ Ajouter une COMBOX® supplémentaire ➤ Ajoutez une COMBOX® supplémentaire à votre Espace clients. Vous pourrez ainsi gérer aisément en ligne votre code NIP ou votre message d'accueil COMBOX®, par exemple.</p>
4	Saisissez votre numéro de téléphone, puis cliquez sur «Continuer»: Pour quel numéro souhaitez-vous activer l'accès depuis l'Espace clients? Numéro <input type="text" value="par ex. 079 111 11 11"/> 

5	<p>Votre code PIN COMBOX® s'affiche dans la fenêtre suivante.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Sélectionnez le numéro affiché sur votre téléphone. > Sélectionnez «*» pour interrompre la modification du message. > Sélectionnez «9» pour accéder aux paramètres. > Sélectionnez «2» pour consulter le code PIN. <p>Si nécessaire, vous pouvez aussi définir un code PIN personnel.</p> <p>Saisissez le code PIN COMBOX® valable dans le menu:</p> <p>Demande de code NIP pour un numéro de ligne fixe:</p> <p>Appelez votre COMBOX® depuis votre téléphone fixe (086 + numéro fixe avec indicatif: <input type="text"/>) et consultez le code NIP dans le menu, sous Paramètres (touche 2).</p> <p>Code NIP de la COMBOX® <input type="text"/></p>
6	<p>Si tout est en ordre, cette fenêtre apparaît (aperçu similaire):</p> 
7	<p>Si nécessaire, vous pouvez modifier votre message personnel COMBOX®.</p> <ul style="list-style-type: none"> > Composez le numéro «086 votre numéro d'appel». > Sélectionnez «9» pour procéder au paramétrage. > Touche «1»: modifier le message COMBOX®. Vous pouvez modifier trois messages: <ul style="list-style-type: none"> - premier message personnel; - deuxième message personnel; - message international.

2.3.2 Configuration de la déviation COMBOX®pro

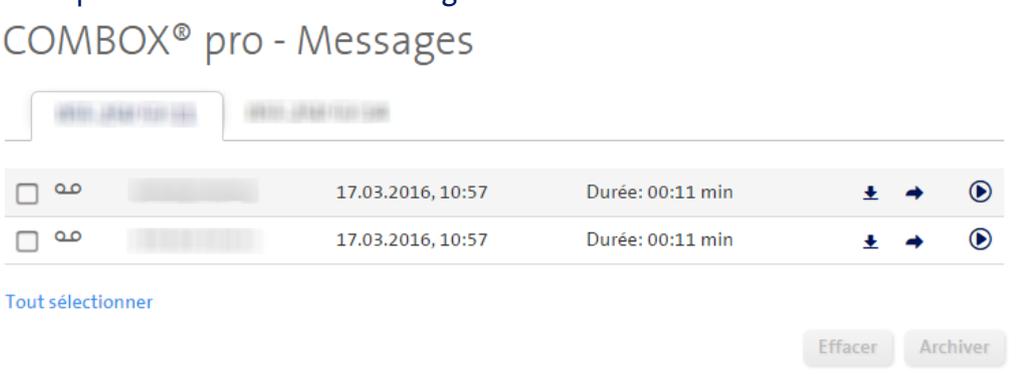
Activez ou désactivez votre COMBOX® pro.

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	Dans le menu à gauche, sélectionnez «Mon numéro professionnel», puis le sous-menu «Déviation d'appel».
3	<p>Il existe plusieurs options (modalités et délai) pour dévier un appel entrant sur la COMBOX®pro ou un autre numéro d'appel:</p> <div data-bbox="352 678 1347 1536"><p>Déviations de téléphone</p><ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Déviation d'appel directe Les appels sont toujours déviés vers les numéros de téléphone définis. Si la déviation directe des appels est activée, tous les autres réglages de déviation d'appel sont annulés.<input type="checkbox"/> Déviation des appels en cas d'occupation Les appels sont déviés lorsque vous téléphonez avec ce numéro de téléphone.<input type="checkbox"/> Dévier les appels mangués Les appels sont déviés après un certain nombre de sonneries.<input type="checkbox"/> Déviation d'appel si aucune connexion Les appels sont toujours déviés vers les numéros de téléphone définis dès que vos numéros de téléphone ne peuvent être contactés pour une quelconque raison. Ce réglage peut être utilisé comme connexion de secours.<input type="checkbox"/> Ne pas déranger La tonalité d'occupation est indiquée à tous les appelants. Si la déviation en cas d'occupation est activée, les appels sont déviés vers les numéros de téléphone qui ont été définis.<input type="checkbox"/> Bureau distant Veuillez utiliser votre numéro professionnel depuis un numéro de fixe ou de mobile de votre choix. Tous les coûts des communications seront facturés sur votre numéro professionnel.</div> <p>Pour modifier un paramètre, sélectionnez d'abord «Modifier», choisissez le paramètre correspondant et sauvegardez.</p>

2.3.3 Consultation de la COMBOX®pro

Vous pouvez écouter les messages vocaux laissés sur votre COMBOX®pro de trois manières:

1) Directement sur votre PC via l'espace clients:

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	Dans le menu à gauche, sélectionnez «COMBOX®», puis le sous-menu «Messages».
3	<p>Vous apercevez une liste des messages vocaux actuels:</p>  <p>Il est précisé l'auteur du message vocal (numéro), la date, l'heure et la durée du message.</p> <p>Cliquez sur le symbole  pour écouter le message sur votre PC.</p> <p>Cliquez sur le symbole  pour enregistrer le message en format mp3 sur votre PC.</p> <p>Cliquez sur le symbole  pour transférer le message en format mp3 par e-mail à l'adresse de votre choix:</p>

	<p>Transférer message vocal</p> <p>Vous pouvez transférer le fax à un numéro de fax ou à plusieurs adresses e-mail. Si vous souhaitez saisir plusieurs adresses e-mail, séparez-les par un point-virgule. Exemple: jean.lexemple@bluewin.ch; Monique.lexemple@gmx.com</p> <p>message</p> <p>Message vocal [image] 17.03.2016 - 10:57</p> <p>Transférer message vocal</p> <p>Adresse(s) e-mail: [input type="text" value="jean.lexemple@swisscom.ch"]</p> <p>Votre message: [input type="text" value=""]</p> <p>Remarque: [input type="text" value=""]</p> <p>Annuler Envoyer</p>													
4	<p>COMBOX® pro - Messages</p> <p>[input type="text" value=""] [input type="text" value=""]</p> <table border="1"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td>[image]</td> <td>[image]</td> <td>17.03.2016, 10:57</td> <td>Durée: 00:11 min</td> <td>[image] [image] [image]</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>[image]</td> <td>[image]</td> <td>17.03.2016, 10:57</td> <td>Durée: 00:11 min</td> <td>[image] [image] [image]</td> </tr> </table> <p>Tout sélectionner</p> <p>Effacer Archiver</p> <p>Vous pouvez archiver vos messages vocaux comme suit: sélectionnez le message, puis cliquez sur «Archiver». Le symbole  apparaît devant le message en question. Il indique que ce message ne sera jamais supprimé automatiquement.</p>	<input type="checkbox"/>	[image]	[image]	17.03.2016, 10:57	Durée: 00:11 min	[image] [image] [image]	<input checked="" type="checkbox"/>	[image]	[image]	17.03.2016, 10:57	Durée: 00:11 min	[image] [image] [image]	
<input type="checkbox"/>	[image]	[image]	17.03.2016, 10:57	Durée: 00:11 min	[image] [image] [image]									
<input checked="" type="checkbox"/>	[image]	[image]	17.03.2016, 10:57	Durée: 00:11 min	[image] [image] [image]									

2) Directement sur votre téléphone:

Comment écouter un message vocal directement sur votre terminal téléphonique:

1	<p>Composez le numéro «086 <i>votre numéro d'appel</i>»; vous devez saisir votre numéro avec l'indicatif. Par exemple: 086 031 971 10 26.</p> <p>Suivez les instructions orales.</p>
2	<p>Sur le terminal Yealink T46G, vous pouvez intégrer le numéro d'appel COMBOX® à la touche «Message»:</p> <p>Dans le menu «Messages -> 1. Messagerie Vocale-> 2. N°Messagerie», sous le compte 1, saisissez le numéro suivant: 086 <i>votre numéro d'appel</i>.</p> <p>Désormais, vous pouvez directement appuyer sur la touche «Message» de votre téléphone pour consulter les messages vocaux.</p> <p>Si votre terminal téléphonique ne possède aucune touche directe «Message», il est recommandé de programmer une touche de fonction avec le numéro direct vers le numéro COMBOX® «086 <i>votre numéro d'appel</i>».</p>

3) Avec l'appli Business Communication:

Si vous avez installé l'appli *Business Communication* sur votre smartphone, vous pouvez consulter votre COMBOX[®] pro en déplacement:

1	<p>Sélectionnez dans l'appli Business Communication le numéro «086 <i>votre numéro d'appel</i>»; vous devez saisir votre numéro avec l'indicatif. Par exemple: 086 031 971 10 26.</p> <p>Suivez les instructions orales.</p>
---	--

3. Appels sortants: affichage du nom ou du numéro

3.1 Description

Déterminez si la personne que vous appelez peut voir votre nom ou votre numéro.

Remarque: il est aussi possible d'afficher un autre numéro que le vôtre. Par exemple, un collaborateur peut décider d'afficher le numéro principal de son entreprise au lieu de son numéro, de façon à ce que la personne appelée rappelle le numéro de l'entreprise.

Pour afficher un autre numéro, il faut respecter les obligations légales. Veuillez prendre contact avec votre administrateur technique ou votre partenaire si vous souhaitez exploiter cette possibilité.

3.2 Utilisation dans l'espace clients

1	<p>Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).</p>
2	<p>Dans le menu à gauche, sélectionnez «Mon numéro professionnel», puis le sous-menu «Paramètres»:</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"><p>Paramètres</p><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"><input type="checkbox"/> Afficher le numéro de téléphone <small>Ici, vous pouvez empêcher le transfert de votre numéro de téléphone. La personne appelée voit s'afficher "Numéro masqué".</small></div><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"><input checked="" type="checkbox"/> Afficher nom <small>Ici, vous pouvez empêcher le transfert de votre nom. La personne appelée voit s'afficher "Numéro masqué".</small></div></div>
3	<p>Vous pouvez maintenant choisir de bloquer votre nom ou votre numéro.</p> <p>Remarque: un bouton vert signifie que le nom ou le numéro a été bloqué.</p>

4. Refus des appels anonymes

4.1 Description

Cette fonction vous permet de bloquer tous les appels entrants anonymes (aucun numéro d'appel n'est affiché). Tous les appels anonymes sont donc automatiquement refusés.

L'appelant entend un message lui annonçant que la personne qu'il essaie de joindre ne répond pas aux appels non identifiables.

Remarque:

- > Votre administrateur technique peut bloquer des numéros spécifiques pour votre raccordement.

4.2 Utilisation

Le plus simple est d'activer et de désactiver cette fonction directement sur le téléphone.

Activation: → Composez *99#

Désactivation: → Composez #99#

5. Double appel

5.1 Description

La fonction «Double appel» est aussi qualifiée de «Service des appels en attente».

Lorsque le double appel est activé, vous pouvez prendre un deuxième appel pendant une conversation téléphonique. L'appel entrant vous est signalé par un double bip sonore (double appel) et apparaît sur l'affichage. La personne qui vous appelle ne reçoit pas de signal indiquant que vous êtes déjà au téléphone. Elle entend la signalisation de contrôle. Vous pouvez interrompre l'appel en cours pour prendre le nouvel appel.

Remarques:

- > le double appel est activé par défaut ;
- > lorsque le double appel est activé, les fonctions de déviation des appels ne fonctionnent pas toutes; la dernière activation ou désactivation effectuée est valable, que ce soit via l'espace clients ou le clavier du téléphone.

5.2 Utilisation dans l'espace clients

Votre administrateur technique peut vous activer ou désactiver la fonction «Double appel».

5.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *43#

Désactivation: → Composez #43#

6. Numéro abrégé

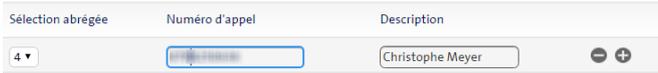
6.1 Description

Grâce à la fonction «Numéro abrégé», vous pouvez définir comme numéros abrégés huit numéros fréquemment utilisés. Sélectionnez un numéro abrégé (p. ex. 2) sur votre téléphone. Le numéro enregistré est composé.

Remarque: il ne faut pas confondre cette fonction avec la programmation d'un numéro direct sur une touche de fonction.

6.2 Utilisation

6.2.1 Espace clients

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	<p>Dans le menu à gauche, sélectionnez «Mon numéro professionnel», puis le sous-menu «Paramètres»:</p> 
3	<p>Dans la section «Sélection abrégée 8», cliquez sur «Editer» et définissez un ou plusieurs numéros abrégés:</p>  <p>Sauvegardez.</p>

6.2.2 Utiliser un numéro abrégé

Sélectionnez sur votre téléphone un numéro abrégé programmé. Dans notre exemple, appuyez sur «2», puis sur «Appeler/Composer» pour établir une liaison avec le numéro +41 31 1234567.

7. Déviation des appels

Cette fonction vous permet de dévier automatiquement tous les appels auxquels vous ne voulez pas répondre. Elle peut être configurée pour chaque numéro d'appel.

Voici les différents types de déviations.

- > Déviation des appels si occupé
- > Déviation des appels si pas de liaison
- > Déviation des appels Remote Office
- > Déviation des appels Ne pas déranger
- > Déviation directe des appels
- > Déviation des appels si pas de réponse (déviation des appels manqués)

7.1 Utiliser la déviation des appels dans l'espace clients

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	<p>Dans le menu à gauche, sélectionnez «Mon numéro professionnel», puis le sous-menu «Déviation d'appel»:</p>  <p>Activez le bouton souhaité (il devient vert), puis saisissez les paramètres souhaités dans la fenêtre qui s'ouvre.</p>

7.2 Déviation des appels si occupé

7.2.1 Description

Si vous êtes déjà au téléphone, vous pouvez dévier les appels entrants vers un autre numéro, ou alors directement sur votre COMBOX[®] pro.

Remarques:

- > pour utiliser cette fonction, la fonction «Double appel» doit être désactivée. Vous pouvez le faire sur votre téléphone en composant #43# ;
- > la dernière action effectuée est valable, que ce soit via:
 - l'espace clients;
 - le clavier du téléphone;
 - l'appli Business Communication.

7.2.2 Utilisation dans l'espace clients

1	 <p>Déviation des appels en cas d'occupation Les appels sont déviés lorsque vous téléphonez avec ce numéro de téléphone.</p> <p>Déviation des appels vers <input type="text" value="saisir le numéro de téléphone"/></p> <p>Sauvegarder</p>
	<p>Ce paramètre vous permet de choisir si un appel doit être dévié sur votre propre COMBOX[®] pro, sur la COMBOX[®] pro du site ou sur un numéro individuel.</p> <ul style="list-style-type: none">> Procédez aux changements.> Sauvegarder les modifications.

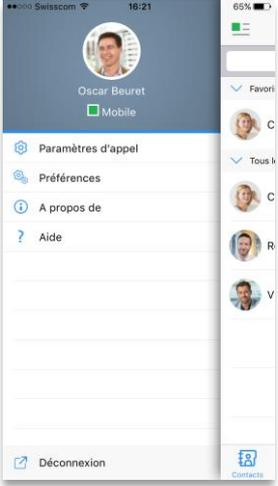
7.2.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *67 + numéro de téléphone + #

Désactivation: → Composez #67#

Remarque: numéro de téléphone = numéro cible de la déviation des appels.

7.2.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p> 
2	<p>Sélectionnez «Sur occupation».</p>
3	<p>Procédez au paramétrage, puis confirmez en appuyant sur «OK»:</p> 

7.3 Déviation d'appel si aucune connexion

7.3.1 Description

Si votre téléphone ne fonctionne pas pour des raisons techniques, p. ex. parce que le routeur est éteint ou que votre connexion Internet subit des perturbations, vous pouvez définir un numéro d'appel vers lequel rediriger vos appels.

Remarques:

- > pour rester joignable dans un tel cas, nous vous conseillons de sélectionner un numéro mobile ;
- > cette fonction est aussi appelée «déviation d'urgence».

7.3.2 Utilisation dans l'espace clients

1	<div data-bbox="347 741 1326 994"><p><input checked="" type="checkbox"/> Déviation d'appel si aucune connexion</p><p>Les appels sont toujours déviés vers les numéros de téléphone définis dès que vos numéros de téléphone ne peuvent être contactés pour une quelconque raison. Ce réglage peut être utilisé comme connexion de secours.</p><p>Déviation des appels vers <input type="text" value="saisir le numéro de téléphone"/></p><p style="text-align: right;"><input type="button" value="Sauvegarder"/></p></div> <p>Ce paramètre vous permet de choisir si un appel doit être dévié sur votre propre COMBOX[®]pro, sur la COMBOX[®]pro du site ou sur un numéro individuel.</p> <ul style="list-style-type: none">> Procédez aux changements.> Sauvegarder les modifications.
---	---

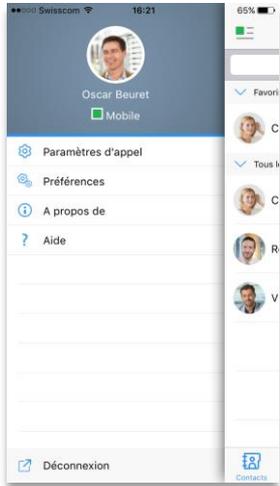
7.3.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *61 + numéro de téléphone + #

Désactivation: → Composez #61#

Remarque: numéro de téléphone = numéro cible de la déviation des appels.

7.3.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p> 
2	<p>Sélectionnez «Si non joignable».</p>
3	<p>Procédez au paramétrage, puis confirmez en appuyant sur «OK»:</p> 

7.4 Déviation des appels Remote Office

7.4.1 Description

Avec cette option, tous les appels sont déviés sur un numéro de téléphone définissable librement, p. ex. sur votre numéro privé.

La fonction Remote Office vous permet de mener des conversations via votre téléphone professionnel à l'extérieur de l'entreprise. Le numéro de votre entreprise s'affiche chez la personne appelée. Vous pouvez aussi passer des appels professionnels depuis votre téléphone fixe privé. En outre, vos appels professionnels sont redirigés sur votre numéro de téléphone Remote Office.

Lorsque la fonction Remote Office est activée, votre raccordement se comporte comme suit:

- > tous les appels entrants sont redirigés vers le téléphone Remote Office ;
- > si vous activez la fonction Remote Office sur l'appli Business Communication et que vous sélectionnez ensuite un numéro d'appel à partir de l'App, votre téléphone Remote Office sonne d'abord (p. ex. téléphone mobile, téléphone du domicile ou téléphone de la chambre d'hôtel).

Après avoir pris l'appel, vous êtes mis en communication avec le numéro d'appel composé. Le numéro de votre entreprise s'affiche chez votre interlocuteur.

Remarques:

- > tous les appels sont facturés sur le numéro professionnel ;
- > cette fonction est particulièrement pertinente si vous résidez dans une chambre d'hôtel et que vous voulez éviter de payer les frais élevés liés au téléphone de l'hôtel. Dans ce cas, utilisez la fonction Remote Office de votre [appli Business Communication](#): définissez le numéro de téléphone de la chambre comme votre numéro de déviation des appels Remote Office ;
- > il n'y a pas besoin d'équipement supplémentaire ni de ligne supplémentaire ;
- > il est aussi possible de dévier les appels sur la COMBOX® pro (la vôtre comme celle du site), mais cela est peu judicieux ;
- > la déviation des appels sur un numéro à l'étranger peut engendrer des frais supplémentaires. Veuillez vous renseigner auprès de votre partenaire Swisscom.

7.4.2 Utilisation dans l'espace clients

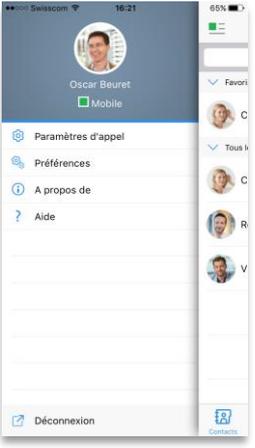
1	<p><input type="checkbox"/> Bureau distant</p> <p><small>Veuillez utiliser votre numéro professionnel depuis un numéro de fixe ou de mobile de votre choix. Tous les coûts des communications seront facturés sur votre numéro professionnel.</small></p> <hr/> <p>Ce paramètre vous permet de choisir si un appel doit être dévié sur votre propre COMBOX® pro, sur la COMBOX® pro du site ou sur un numéro individuel.</p> <p>> Procédez aux changements.</p>
---	--

> Sauvegarder les modifications.

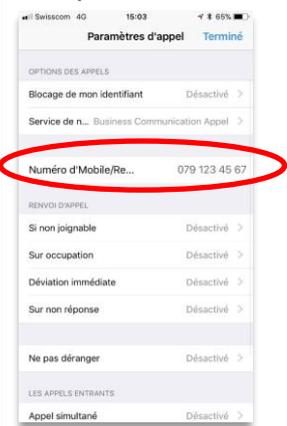
7.4.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Pas compatible.

7.4.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p> 
2	Sélectionnez «Bureau distant».

Composez le numéro puis confirmez avec «Continuer»:



3

Remarque: pour que l'option Bureau distant fonctionne sur un smartphone iOS, il faut saisir le numéro mobile lors de la connexion à l'appli Business Communication:



Effectuer un appel Remote Office avec l'appli Business Communication:

1	Comme d'habitude, saisissez dans l'App le numéro cible, puis appuyez sur la touche «Téléphoner». Sélectionnez «Service de rappel».
2	Maintenant, le téléphone Remote Office sonne. Dès que vous décrochez, la liaison est établie entre le téléphone Remote Office et le numéro cible.

7.5 Déviation des appels Ne pas déranger

7.5.1 Description

Avec cette option, tous les appelants entendent le signal «occupé». Votre téléphone ne sonne pas et l'appel n'est pas intégré dans la liste d'appels.

7.5.2 Utilisation dans l'espace clients

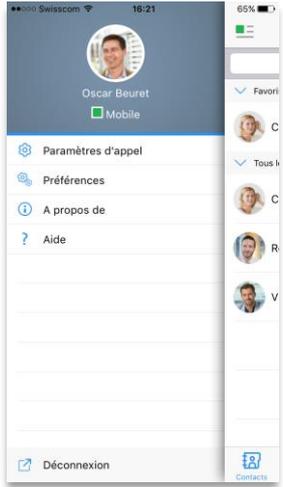
1	 <p>Ne pas déranger La tonalité d'occupation est indiquée à tous les appelants. Si la déviation en cas d'occupation est activée, les appels sont déviés vers les numéros de téléphone qui ont été définis.</p>
---	--

7.5.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *26#

Désactivation: → Composez #26#

7.5.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p> 
2	Sélectionnez «Ne pas déranger».
3	<p>Procédez au paramétrage, puis confirmez en appuyant sur «OK»:</p>  <p>Si vous cochez aussi la case «Sonnerie», une brève sonnerie retentira sur votre téléphone fixe pour signaler que quelqu'un essaie de vous joindre.</p>

7.6 Déviation directe des appels

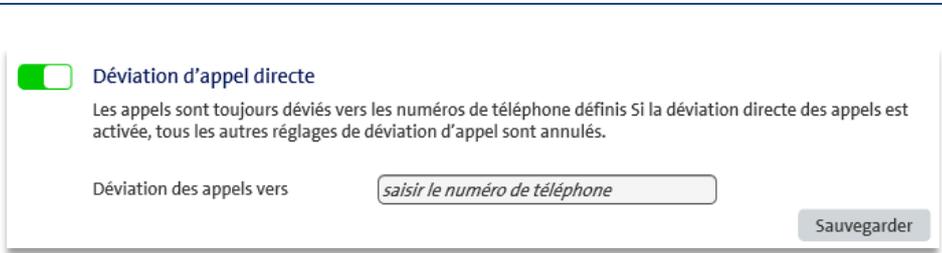
7.6.1 Description

Avec cette option, tous les appels sont redirigés directement sur votre propre COMBOX[®] pro, sur la COMBOX[®] pro du site ou sur le numéro de votre choix.

Remarques:

- > Déviations sur votre Combox, par ex. 0860319703901
- > ce service est aussi appelé «Redirection constante des appels» ;
- > les appels entrants ne sont pas intégrés dans la liste d'appels ;
- > vous pouvez continuer de passer des appels.

7.6.2 Utilisation dans l'espace clients

1	 <p>Ce paramètre vous permet de choisir si un appel doit être dévié sur votre propre COMBOX[®] pro, sur la COMBOX[®] pro du site ou sur un numéro individuel.</p> <ul style="list-style-type: none">> Procédez aux changements.> Sauvegarder les modifications.
---	---

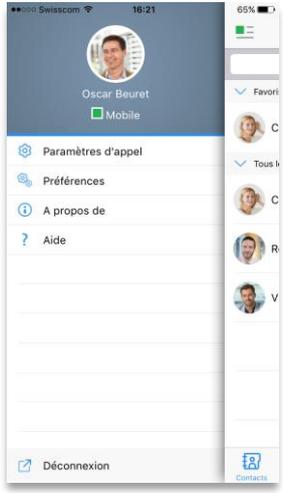
7.6.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *21 + numéro de téléphone + #

Désactivation: → Composez #21#

Remarque: numéro de téléphone = numéro cible de la déviation des appels.

7.6.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p> 
2	<p>Sélectionnez «Déviation immédiate».</p>
3	<p>Procédez au paramétrage, puis confirmez en appuyant sur «OK»:</p>  <p>Si vous cochez aussi la case «Sonnerie», une brève sonnerie retentira sur votre téléphone fixe pour signaler que quelqu'un essaie de vous joindre.</p>

7.7 Déviation des appels manqués

7.7.1 Description

Avec cette option, tous les appels sont redirigés sur votre propre COMBOX® pro, sur la COMBOX® pro du site ou sur le numéro de votre choix après le nombre de sonneries que vous aurez paramétré.

Remarques:

- > les appels entrants sont toujours intégrés dans la liste d'appels ;
- > vous pouvez continuer de passer des appels ;
- > le nombre de sonneries avant redirection de l'appel peut différer d'une sonnerie par rapport aux paramètres définis ;
- > ce service est aussi appelé «Redirection des appels si pas de réponse» ;
- > si vous réglez le nombre de sonneries sur «0», cela équivaut à une déviation directe.

7.7.2 Utilisation dans l'espace clients

1	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"><div style="display: flex; align-items: center;"><input checked="" type="checkbox"/> Dévier les appels manqués Les appels sont déviés après un certain nombre de sonneries.</div><div style="margin-top: 10px;"><p>Déviation des appels vers <input type="text" value="saisir le numéro de téléphone"/></p><p>Dévier vers <input type="text" value="3"/> <input type="button" value="▼"/> Sonneries <input type="button" value="Sauvegarder"/></p></div></div> <p>Ce paramètre vous permet de choisir si un appel doit être dévié sur votre propre COMBOX®pro, sur la COMBOX®pro du site ou sur un numéro individuel.</p> <ul style="list-style-type: none">> Procédez aux changements.> Sauvegarder les modifications.
---	---

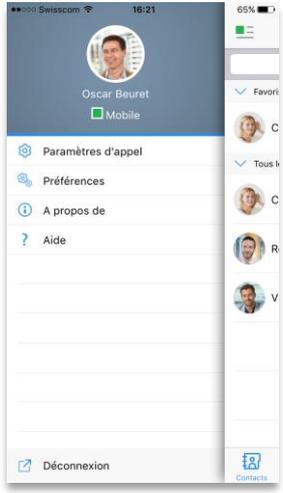
7.7.3 Utilisation via le clavier du téléphone

Activation: → Composez *61 + numéro de téléphone + #

Désactivation: → Composez #61#

Remarque: numéro de téléphone = numéro cible de la déviation des appels.

7.7.4 Utilisation via l'appli Business Communication (mobile)

1	<p>Menu «Paramétrage des appels»:</p>  <p>The screenshot shows a mobile app interface for a contact named Oscar Beuret. The contact's profile picture and name are at the top. Below the name, there are several menu items: 'Paramètres d'appel' (Call settings), 'Préférences' (Preferences), 'A propos de' (About), and 'Aide' (Help). A 'Déconnexion' (Log out) button is at the bottom left, and a 'Contacts' button is at the bottom right. A list of other contacts is visible on the right side of the screen.</p>
2	<p>Sélectionnez «Sur non réponse ».</p>
3	<p>Procédez au paramétrage, puis confirmez en appuyant sur «OK»:</p>  <p>The screenshot shows the 'Sur non réponse' (No answer) configuration screen. At the top, there is a back arrow, the title 'Sur non réponse', and an 'Enregistrer' (Save) button. Below the title, there are three settings: 'Actif' (Active) with a green toggle switch, 'Renvoi vers' (Forward to) with the number '0311234567', and 'Nb sonneries' (Number of rings) with the value '3' and a right arrow. At the bottom, there is a 'Terminé' (Done) button and a numeric keypad.</p> <p>Remarque: dans l'App, il est possible de configurer entre deux et vingt sonneries.</p>

8. Appareil téléphonique

8.1 Description

Dans ce menu, vous configurez les services sur les touches librement programmables de votre téléphone. En fonction du type d'appareil et des modules d'extension, vous disposez de plus de 80 touches libres.

Exemples de services auxquels vous pouvez attribuer une touche:

- > numéro direct
- > déviation ON/OFF
- > COMBOX[®] pro ON/OFF
- > Mon Etat (avec pack advanced uniquement)
- > Mes Contacts (avec pack advanced uniquement)
- > Favoris (avec pack advanced uniquement)

La plupart des services peuvent être configurés plusieurs fois sur différentes touches.

8.2 Utilisation dans l'espace clients

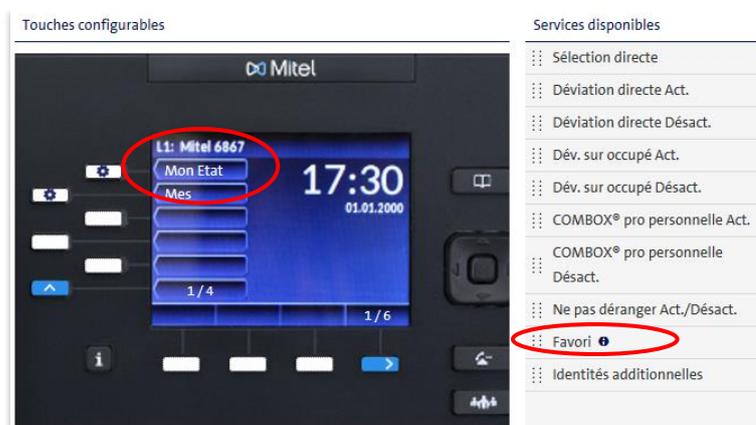
Remarque: le modèle de téléphone représenté dans votre espace clients peut différer de celui du présent manuel. Cependant, la procédure est la même.

1	Connectez-vous sous www.swisscom.ch/login avec votre Swisscom login (nom d'utilisateur et mot de passe).
2	Dans le menu à gauche, sélectionnez «Mon numéro professionnel», puis le sous-menu «Appareil téléphonique»: 
3	Un pop-up vous explique comment configurer et traiter les options supplémentaires . Cliquez sur la touche bleue pour continuer.

- > A l'aide de la souris, sélectionnez le service souhaité et déplacez-le sur un champ blanc. Le pourtour devient vert.

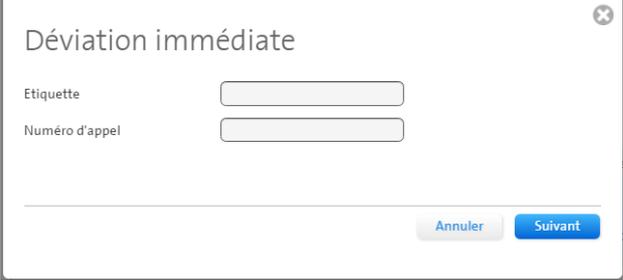


- > Si vous disposez du pack de communication advanced, trois onglets supplémentaires s'offrent à vous:
 - Mon Etat - ici, vous pouvez consulter et paramétrer votre statut de présence sur le téléphone de bureau
 - Mes Contacts - consultez vos contacts enregistrés dans l'appli Business Communication ainsi que leur statut de présence
 - Favoris - ajoutez vos contacts importants à votre liste de favoris
- > Passage au pack de communication «advanced»: si vous avez préprogrammé des touches individuelles, ces dernières demeurent valables; si aucune touche n'a été préprogrammée, les fonctions UCC «Mon Etat» et «Mes Contacts» sont affectées aux deux premières touches. Des favoris peuvent être programmés dans l'espace clients.



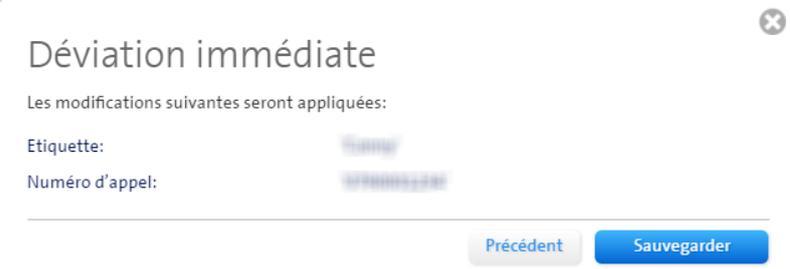
- > Un pop-up apparaît, dans laquelle vous devez saisir d'autres informations, comme le label et un numéro d'appel.

Ici, «Numéro direct» à titre d'exemple:



Cliquez sur «Suivant».

- > Vérifiez les paramètres et confirmez-les en cliquant sur le bouton bleu «Sauvegarder»:



- > Dans quelques secondes, la programmation sera activée sur votre téléphone.

Répétez cette procédure pour tous les services auxquels vous souhaitez attribuer une touche de fonction.

Modifier un service d'une touche de fonction.

- > Cliquez une fois sur le champ concerné. Un pop-up s'ouvre:



- > Cliquez sur le crayon au bas du pop-up pour modifier les paramètres de ce service, p. ex. pour saisir un autre numéro de déviation.

Supprimer un service d'une touche de fonction.

- > Cliquez une fois sur le champ concerné. Un pop-up s'ouvre:

 Vous pouvez configurer les "touches librement programmables" de votre téléphone. Tirer un service de la partie droite "Services disponibles" sur une touche libre (marquée dessous).

La configuration d'une "touche librement programmable" effect (configuration locale) n'est pas montrée. La "configuration locale sur le téléphone.

Touches configurables



The screenshot shows the Yealink T46G phone's configuration menu. The main screen displays 'Yealink' at the top, the time '11:22', and the date '2014-01-18'. Below this, there are several touchable buttons: 'L1', 'Mischa', 'Apple IOS', 'Andreas', and 'Home'. To the right, the name 'Conny' is displayed. A list of services is shown on the right side of the screen, including 'Déviation directe Désact.', 'Dév. sur occupé Act.', 'Dév. sur occupé Désact.', 'Indication de ligne occupée', 'Call pick-up', 'Ne pas déranger Act./Désact.', and 'Groupe d'appel'. A pop-up window is overlaid on the screen, showing the configuration for 'Touche6'. The pop-up contains the following text: 'Service: 'Sélection directe'', 'Déviation immédiate du numéro: [redacted]', 'Etiquette: Conny', and 'Cliquez sur ce bouton pour configurer la fonctionnalité.' There is also a trash icon and a pencil icon at the bottom of the pop-up.

- > Cliquez sur la corbeille au bas du pop-up pour supprimer le service de la touche.

6

9. Appli Business Communication

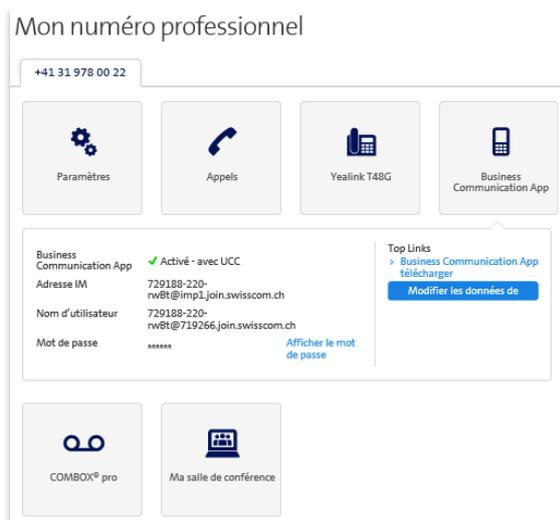
9.1 Description

Avec l'appli Business Communication, vous téléphonez avec votre numéro fixe professionnel depuis votre smartphone ou votre PC, même lorsque vous n'êtes pas au bureau. Vous gérez votre joignabilité en tout temps et en tout lieu. Vous pouvez aussi exploiter toutes les fonctions habituelles de votre raccordement fixe, indépendamment de votre situation géographique. Travaillez plus facilement et plus efficacement grâce à l'appli Business Communication et ses fonctions de collaboration (Unified Communications and Collaboration) telles que les conférences online, la messagerie instantanée et le partage d'écran.

Vous pouvez télécharger l'appli Business Communication sous www.swisscom.ch/bc-app. Téléchargez l'appli pour smartphone dans le store correspondant.

9.2 Conditions

Si vous disposez d'un accès à l'espace clients, vous trouverez vos données de connexion sous: www.swisscom.ch/bclogin -> Mon numéro professionnel/Business Communication App.



Le lien «Modifier les données de login» vous permet de définir un «alias» qui se substitue à votre nom d'utilisateur prédéfini. Votre alias doit être écrit en minuscules et son format doit être similaire à celui d'une adresse e-mail.

Statut	✓ Activé	Désactiver
Adresse IM	729188-200-lxxg@imp1.join.swisscom.ch	
Nom d'utilisateur	729188-200-lxxg@719266.join.swisscom.ch	
Alias	<input type="text" value="vincent.dumont@bluew x"/>	Reprendre
Mot de passe	*****	Afficher le mot de passe / Réinitialiser

Si vous n'avez pas encore accès à l'espace clients, veuillez vous adresser à votre administrateur ou votre partenaire Swisscom. Il configurera votre accès à l'espace clients PME ou vous fournira vos données de connexion (nom d'utilisateur/alias et mot de passe).

Pour bénéficier de toutes les fonctions de l'appli Business Communication, vous avez besoin du pack de communication «standard» ou «advanced». Avec le pack de communication «basic», vous ne pouvez pas passer d'appels, et toutes les fonctions ne sont pas disponibles. Si vous ne savez pas quel est le pack de communication dont vous disposez, veuillez prendre contact avec votre administrateur.

Pack de communication standard

Le pack de communication standard comprend des fonctions de téléphonie élargies qui conviennent par exemple aux collaborateurs du secrétariat et du service externe. Grâce à l'appli Business Communication, vos collaborateurs sont aussi joignables sur leur numéro fixe lorsqu'ils sont en déplacement.

Pack de communication advanced

Le pack de communication advanced comprend des fonctions de téléphonie élargies ainsi que de nouvelles fonctions telles que les conférences online, la messagerie instantanée et le partage d'écran (Unified Communications & Collaboration), conçues par exemple pour les cadres et les collaborateurs au service interne et externe.

Veuillez lire comment télécharger, installer et utiliser l'appli dans le mode d'emploi «Appli Business Communication». Ce document est disponible sous www.swisscom.ch/bc-app.

9.3 Conférences online

L'appli Business Communication vous permet d'organiser des conférences online avec jusqu'à 30 participants grâce à votre espace «Ma Salle». «Ma Salle» permet de communiquer simultanément avec des interlocuteurs internes et externes à votre entreprise. Les conférences online peuvent également être utilisées pour l'échange de messages instantanés (chat) ou pour le partage d'écran. «Ma Salle» est idéale pour les conférences online spontanées ainsi que pour les conférences online récurrentes planifiées.

9.3.1 Configurer une salle de conférence virtuelle pour chaque site

Les étapes suivantes sont nécessaires pour organiser des conférences téléphoniques traditionnelles via la fonction de conférence online:

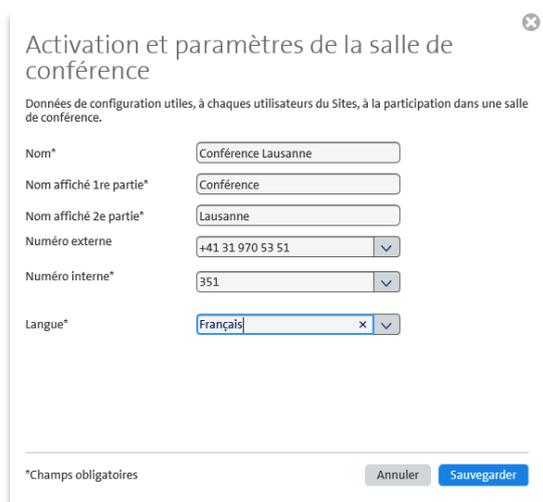
Etape 1

L'un des collaborateurs de votre entreprise doit disposer d'un pack de communication «advanced». Cette étape affiche le menu «Activation et paramètres de la salle de conférence» dans le site/les services du site. Une activation est nécessaire pour chaque site.



Etape 2

Activation et initialisation de la conférence online pour chaque site. Paramétrez ici le nom de la conférence, les numéros d'appel externes et internes, ainsi que la langue de votre choix. Cette étape est nécessaire pour chaque site. Dans l'aperçu des numéros d'appel, la conférence online est désignée par «C» (pour salle de conférence).

A screenshot of a configuration window titled 'Activation et paramètres de la salle de conférence'. Below the title is a subtitle: 'Données de configuration utiles, à chaque utilisateur du Sites, à la participation dans une salle de conférence.' The form contains several fields: 'Nom*' with the value 'Conférence Lausanne'; 'Nom affiché 1re partie*' with the value 'Conférence'; 'Nom affiché 2e partie*' with the value 'Lausanne'; 'Numéro externe' with a dropdown menu showing '+41 31 970 53 51'; 'Numéro interne*' with a dropdown menu showing '351'; and 'Langue*' with a dropdown menu showing 'Français'. At the bottom left, there is a note '*Champs obligatoires'. At the bottom right, there are two buttons: 'Annuler' and 'Sauvegarder'.

Une fois les réglages de base définis et activés pour chaque site, vos collaborateurs ont la possibilité de définir leurs paramètres personnalisés, tels que décrits au point 9.3.2.

9.3.2 Configurer sa propre salle de conférence pour les conférences online

Vous avez la possibilité de définir les paramètres suivants pour votre propre salle de conférence (Ma Salle) dans l'espace clients de votre entreprise sur www.swisscom.ch/bclogin:

- Emettre un son lorsqu'un participant se joint à la conférence (paramétrage par défaut: désactivé)
- La session se termine lorsque l'initiateur quitte la conférence (paramétrage par défaut: désactivé)
- L'initiateur de la conférence doit être présent au début de la session (paramétrage par défaut: désactivé)

Conférences

+41 31 978 00 20

Réinitialisation des paramètres de la salle de conférence (ID, numéro ext/int)

ID Salle de conférence	861618	Effacer l'ID de la salle de conférence
Numéro externe	+41 31 970 41 00	
Numéro interne	410	

Emettre un son lorsqu'un participant se joint à la conférence

La session se termine lorsque l'initiateur quitte la conférence

L'initiateur de la conférence doit être présent au début de la session

Si vous n'avez pas encore accès à l'espace clients, veuillez vous adresser à votre administrateur ou votre partenaire Swisscom. Il configurera votre accès à l'espace clients PME ou vous fournira vos données de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe).

10. Fonctions de téléphonie étendues

10.1 Description

Grâce à Smart Business Connect avec central téléphonique virtuel, vous disposez d'une vaste palette de fonctions de téléphonie étendues. Ces fonctions sont gérées par un ACU (autocommutateur d'utilisateurs) moderne. Si vous souhaitez utiliser l'une de ces fonctions, veuillez prendre contact avec votre administrateur ou votre partenaire, qui pourra activer la fonction et la configurer pour vos besoins.

Voici une liste des fonctions de Smart Business Connect avec central téléphonique virtuel en sus des fonctions décrites dans le présent document:

10.1.1 Domaine «Gestion des appels»

- > **Double appel**
- > **Interphone/Communiqué**
Le service «Interphone/Communiqué» permet à tous les utilisateurs définis dans la liste d'appeler directement l'utilisateur actif. Il est possible de répondre de façon automatique à l'appel.
- > **Appel simultané**
Le service «Appel simultané» permet à l'utilisateur de définir des numéros d'appel supplémentaires, qui sonneront également à chaque appel.
- > **Distribution des appels linéaire/Remplacement**
Le service «Distribution des appels linéaire/Remplacement» permet d'indiquer jusqu'à cinq numéros supplémentaires qui sonneront l'un après l'autre jusqu'à ce que l'appel soit pris, pour autant que l'appelant réponde aux critères définis.
- > **Remote Office**
Le service «Remote Office» permet d'intégrer le numéro fixe ou mobile de votre choix dans le réseau de l'entreprise.
- > **Suppression de l'identification de l'appelant**
- > **Autorisation sélective des appels**
Le service «Autorisation sélective des appels» permet de définir des critères de façon à ce que seuls les appels répondant à l'un des critères définis soient acceptés.
- > **Blocage d'appels définis**
Le service «Blocage d'appels définis» permet de définir des critères de façon à ce que les appels répondant à l'un des critères soient automatiquement refusés.
- > **Préavis**
Le service «Préavis» permet à l'appelant de passer un fichier audio avant que la communication ne soit établie. Il est possible de sélectionner plusieurs fichiers et de définir des filtres pour gérer cette fonction.

10.1.2 Domaine «Déviation»

- > **Commutation d'appels**
Le service «Commutation d'appels» permet de transférer des appels à d'autres utilisateurs.
- > **Appel VIP**
Avec «Appel VIP», le terminal sonne de façon particulière, pour autant que les critères définis soient remplis.

> **Numéros d'appel supplémentaires**

Avec «Numéros d'appel supplémentaires», vous pouvez attribuer jusqu'à dix numéros supplémentaires.

10.1.3 Domaine «Profil»

> **Recueil de textes d'annonce**

> **Sphère privée**

Le service «Sphère privée» permet à l'utilisateur de masquer son profil du répertoire de l'entreprise et de supprimer le statut téléphonique «Affichage occupé». Il est possible de définir les utilisateurs pour lesquels l'utilisateur restera visible malgré le mode «Sphère privée».

10.1.4 Domaine «Messages»

> **Rappel automatique**

10.1.5 Domaine «Surveillance»

> **Affichage occupé**

La fonction de l'indication de ligne occupée permet de consulter le statut téléphonique des autres membres d'une équipe (15 participants max.). L'administrateur de votre entreprise peut configurer une touche «Occupé» pour votre numéro d'appel. Le téléphone de bureau et l'appli affichent systématiquement les mêmes participants. Lorsqu'un membre de l'équipe reçoit un appel, la fenêtre «Indication de ligne occupée» s'affiche. Veuillez consulter les options sous «Indication de ligne occupée»:



Vert = le participant est disponible.

Bleu = le téléphone du participant sonne.

Rouge = le participant est occupé.

- > Si l'un des participants de la fenêtre reçoit un appel, un combiné vert s'affiche. Les autres membres de l'équipe peuvent prendre l'appel en cliquant sur le combiné vert. Important: le statut indique le statut téléphonique et non le statut de présence¹.

¹ Le statut de présence est uniquement disponible avec le pack de communication advanced.

10.1.6 Domaine «Groupe»:

- > **Intervenir directement en cours d'appel**

Le service «Intervenir directement en cours d'appel» permet à un utilisateur autorisé d'intervenir directement dans un appel en cours. Il est aussi possible d'intercepter un appel.

10.1.7 Domaine «Admin»

- > **Attribution des frais**

Avec le service «Attribution des frais», tous les services payants sont facturés sur le numéro d'appel défini.

- > **Afficher le numéro de l'appelant externe**

- > **Afficher le numéro de l'appelant interne**

- > **Suppression de l'identification de l'appelant (CLIR)**