

<b>Classification :</b>	Confidentiel - Limité aux destinataires listés ci-dessous Interne BT Public
<b>Destinataires :</b>	
<b>Objet :</b>	
<b>Statut :</b>	

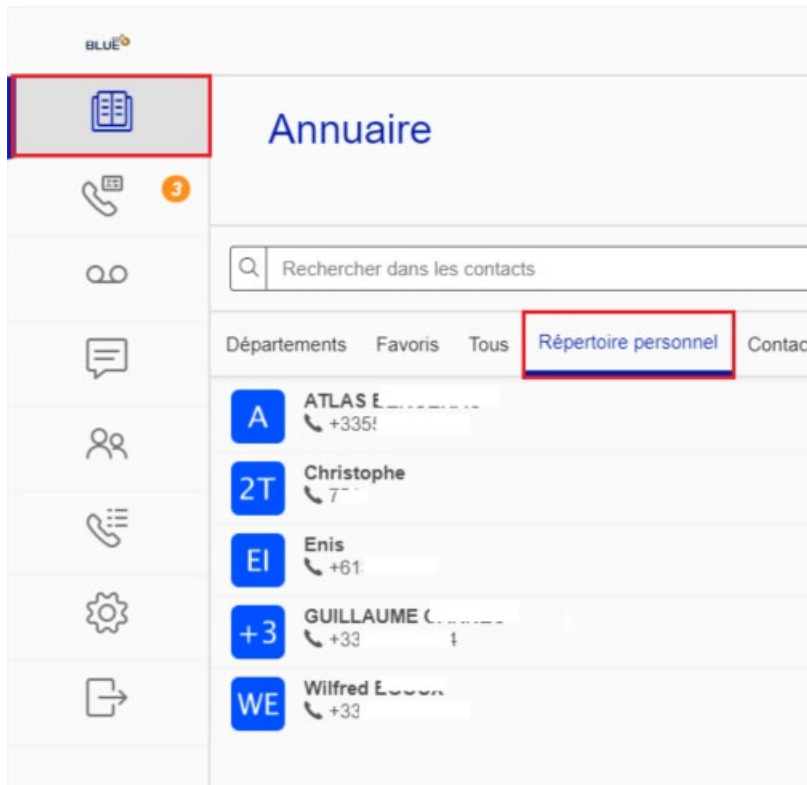
Version	Date	Rédacteur	Historique Approbateur	Modification(s) apportée(s)
1	31/05/2021	Priscillia Damène		Création du document

## TABLE DES MATIERES

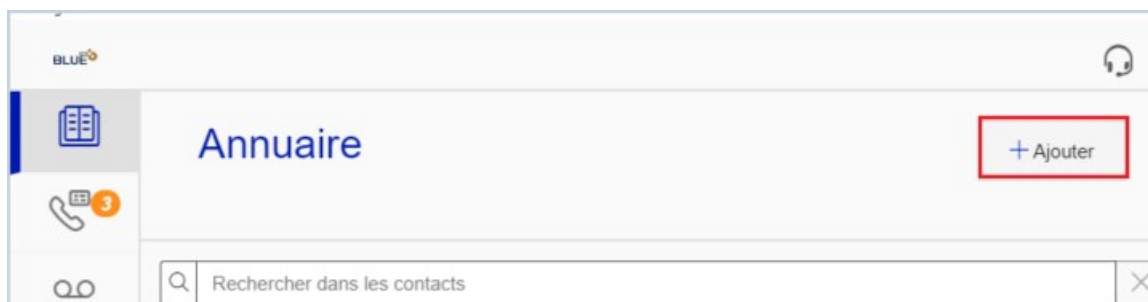
1.	GESTION DES CONTACTS .....	2
2.	GESTION DES RACCOURCIS SUR LE TELEPHONE .....	3
3.	GESTION DES RENVOIS D'APPELS.....	6
1.1.	Sur un poste.....	6
1.2.	Sur un groupe.....	7
1.3.	Création/Modification de renvoi .....	8
4.	GESTION DE LA MESSAGERIE VOCALE .....	10
5.	GESTION DES HEURES DE REPONDEUR/RENOI .....	12
6.	GESTION DES MUSIQUES D'ACCUEIL/D'ATTENTE.....	17

## 1. GESTION DES CONTACTS

Pour gérer les contacts via Mylstra, il faut passer par le menu « **Annuaire** » sous « **Répertoire personnel** » :

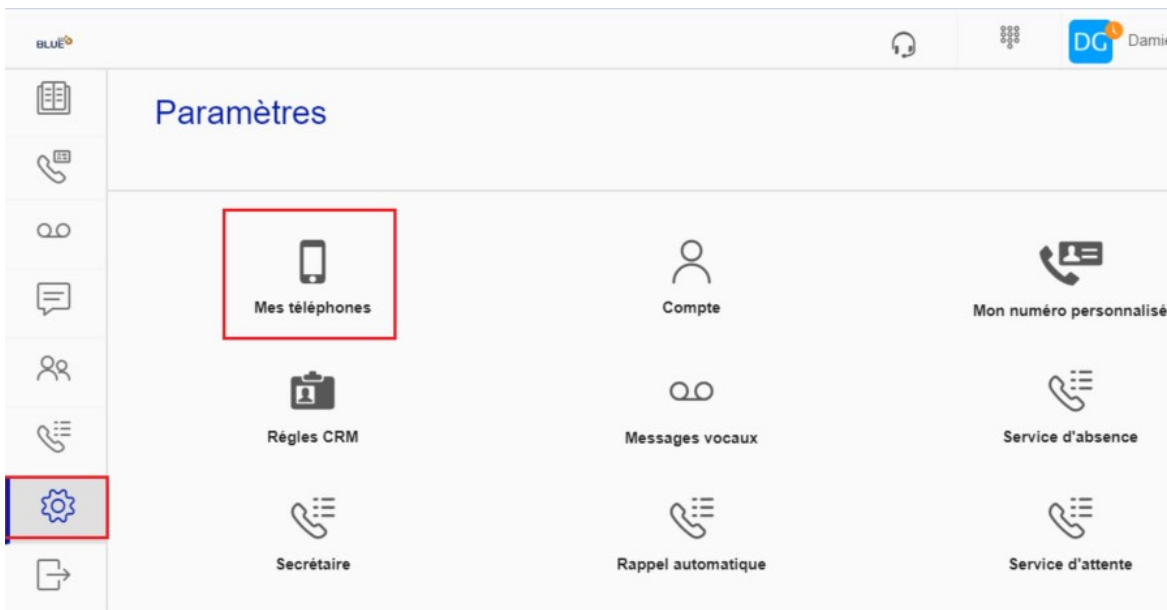


Une fois dans le répertoire personnel, vous cliquez sur le bouton « **+ Ajouter** » :



## 2. GESTION DES RACCOURCIS SUR LE TELEPHONE

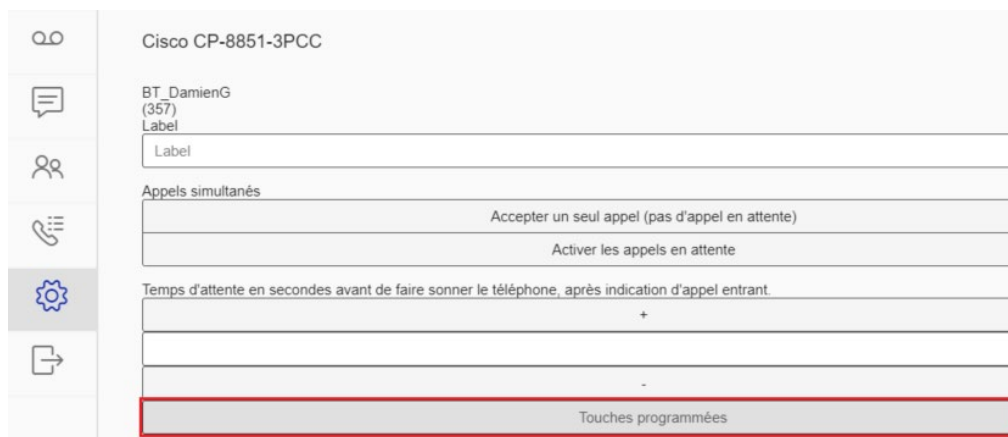
Via le menu « Paramètres » (la roue crantée dans le menu de gauche) cliquez sur le menu « Mes téléphones » :



Cliquez ensuite sur le **téléphone** sur lequel vous souhaitez faire les modifications :



Puis dans le menu suivant sélectionnez « **Touches programmées** » :



Cisco CP-8851-3PCC

BT\_DamienG  
(357)  
Label

Label

Appels simultanés

Accepter un seul appel (pas d'appel en attente)

Activer les appels en attente

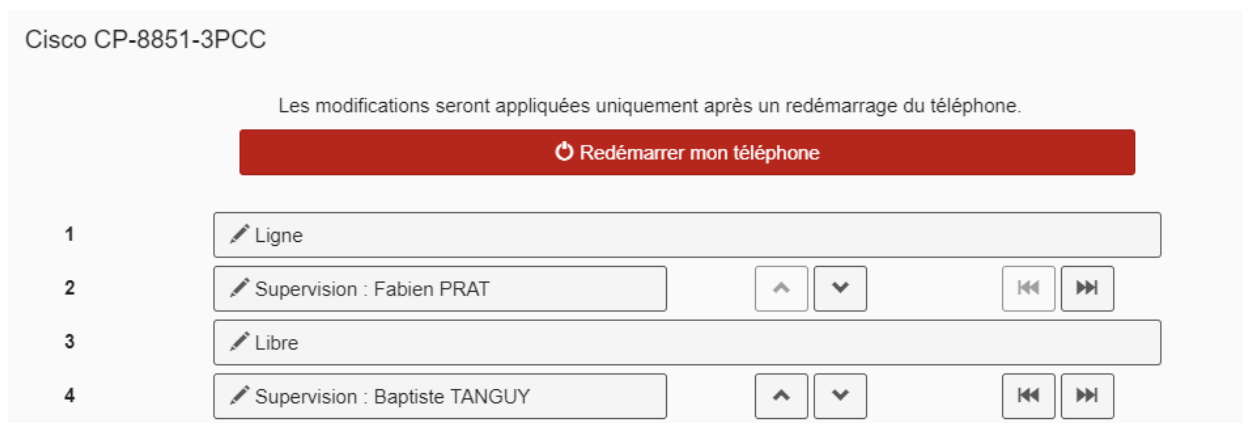
Temps d'attente en secondes avant de faire sonner le téléphone, après indication d'appel entrant.

+

-

Touches programmées

Sélectionnez ensuite une touche « **Libre** » pour ajouter un raccourci ou une touche déjà assignée pour la modifier :



Cisco CP-8851-3PCC

Les modifications seront appliquées uniquement après un redémarrage du téléphone.

**Redémarrer mon téléphone**

1 Ligne

2 Supervision : Fabien PRAT

3 Libre

4 Supervision : Baptiste TANGUY

Vous avez le choix entre :

- Une touche ligne : **À NE PAS UTILISER**
- Une touche Supervision : Pour superviser une ligne, voir quand elle est occupée, intercepter des appels, etc.
- Une touche Numéro court : Un simple raccourci vers un numéro.

Touche 3

Action

Destination

Étiquette

Il vous suffit ensuite d'entrer le numéro voulu en « **Destination** » (avec un « **0** » pour sortir si c'est un numéro externe) et la description souhaitée en « **Étiquette** » puis de cliquer sur « **Sauver** ».

Revenez ensuite au menu suivant. Pour appliquer les modifications, il vous faut cliquer sur « **Redémarrer mon téléphone** » (cela peut prendre près de 1m30 pour redémarrer).

### 3. GESTION DES RENVOIS D'APPELS

Avant tout il faut savoir sur **quel poste/groupe arrive la ligne** que l'on souhaite rediriger, si vous avez un doute vous pouvez rechercher le numéro de la ligne sur Mylstra :

Un numéro affecté à un **poste** :



Un numéro affecté à un **groupe** (ici le groupe 262) :



Si le numéro est affecté à un poste, il vous faut **rediriger le poste** en question via son Mylstra. Si c'est un groupe, il vous faut **effectuer la redirection** depuis un des postes du groupe comme nous allons le voir plus loin.

#### 1.1. Sur un poste

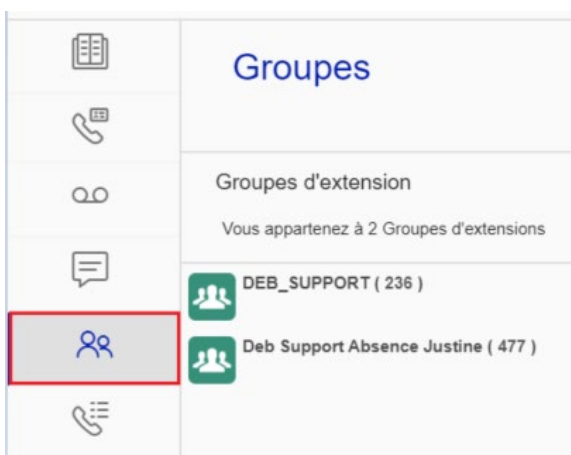
Via le menu latéral de gauche cliquez sur le menu « **Règles d'appels et Services** » :



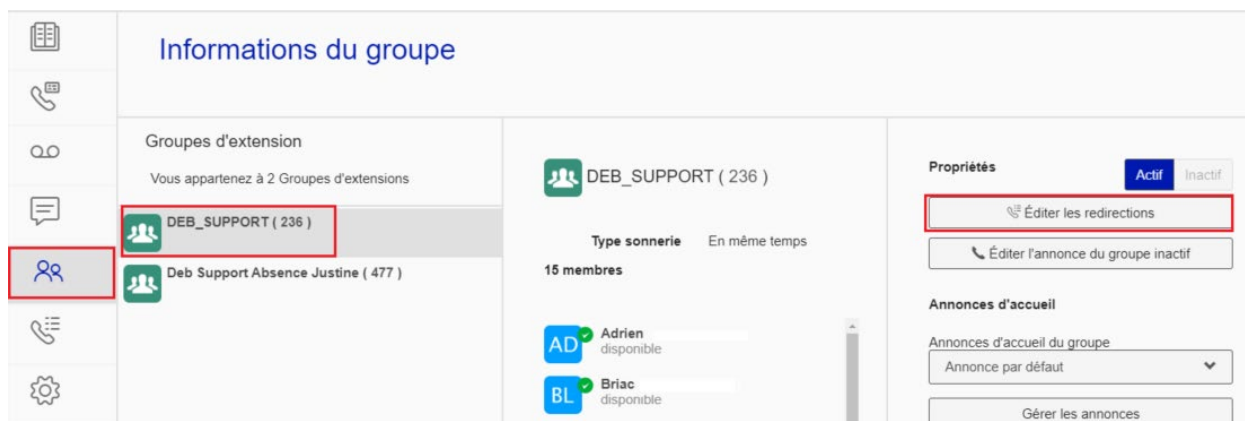
Passez ensuite à la partie C).

## 1.2. Sur un groupe

Si la ligne est **affectée à un groupe**, vous devez passer par le Mylstra de l'un des **postes affectés** à ce groupe. Seuls les **membres d'un groupe** peuvent le gérer via Mylstra, contrairement à MyTelephony où l'administrateur à la main sur tous les postes/groupes.



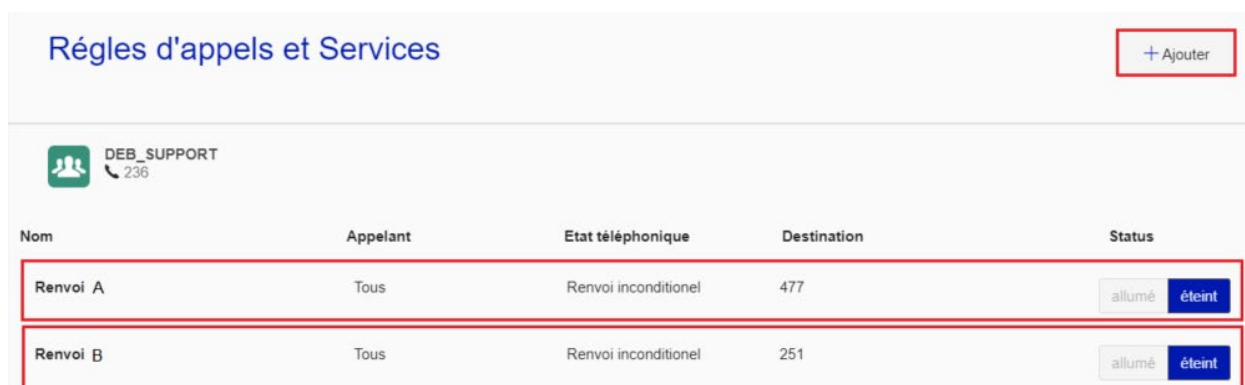
Vous cliquez ensuite sur « **Groupes** » puis vous sélectionnez le groupe que vous souhaitez rediriger. Vous arriverez dans la fenêtre du groupe où vous avez toutes les informations sur celui-ci :



Pour effectuer une redirection sur ce groupe, vous cliquez sur « **Éditer les redirections** » dans la fenêtre de droite.

### 1.3. Création/Modification de renvoi

Pour modifier un renvoi, vous cliquez dessus. Pour l'**activer/désactiver** vous avez le curseur au bout à droite. Enfin, pour ajouter un renvoi vous cliquez sur le bouton « **+ Ajouter** » en haut à droite :



Nom	Appelant	Etat téléphonique	Destination	Status
Renvoi A	Tous	Renvoi inconditionnel	477	allumé <b>éteint</b>
Renvoi B	Tous	Renvoi inconditionnel	251	allumé <b>éteint</b>

Vous avez ensuite **quatre parties** importantes dans la fenêtre qui s'ouvre :





DEB\_SUPPORT  
236

Étiquette  
étiquette

Filtrer par origine  
Tous

Filtrer par conditions téléphoniques  
Renvoi inconditionnel

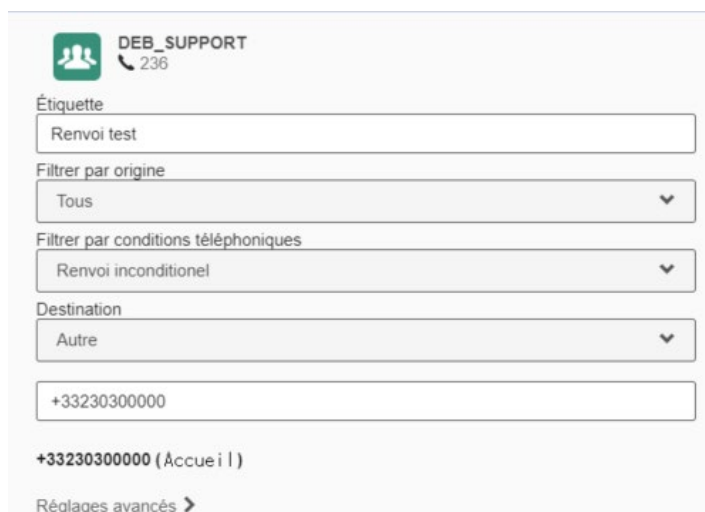
Destination  
Réceptionniste de l'entreprise

Réglages avancés >

- 1) « **Étiquette** » sera le nom donné à votre redirection afin de l'identifier plus facilement.
- 2) « **Filtrer par origine** » permet de définir si la redirection s'applique à tous les appels ou seulement aux appels externes/internes, voir ceux avec un numéro masqué.
- 3) « **Filtrer par conditions téléphoniques** » permet de définir si la règle s'applique en tout temps. Quand je ne réponde pas, que je suis occupé (déjà en ligne) ou injoignable (téléphone HS).
- 4) « **Destination** » permet de définir où les appels seront renvoyés.

Pour rappel, si vous souhaitez faire votre renvoi vers un numéro court, entrez-le dans le champ « **Destination** » (après avoir sélectionné « **Autre** »). Mylstra vous le proposera, sans oublier de cliquer dessus.

Cependant, si le numéro est long, vous devez rajouter le « 0 » pour sortir ( l'exemple ci-contre vous montre un renvoi vers le standard de Blue : 002 30 30 00 00).



DEB\_SUPPORT  
236

Étiquette  
Renvoi test

Filtrer par origine  
Tous

Filtrer par conditions téléphoniques  
Renvoi inconditionnel

Destination  
Autre

+33230300000

+33230300000 (Accueil)

Réglages avancés >

## 4. GESTION DE LA MESSAGERIE VOCALE

Pour gérer la messagerie vocale, dirigez-vous dans le menu « **Messages** » :



Une fois dans le menu « **Messages** » vous avez :

- Un résumé des messages sur votre boîte vocale.
- Le menu « **Réglages** » en haut à droite.

Cliquez ensuite sur « **Réglages** » :



Ici vous pouvez :

- Gérer votre annonce de messagerie via le bouton « **Gérer les annonces d'accueil** »
- **Être notifié** par courriel quand vous recevez un nouveau message vocal

Si vous ne recevez pas les notifications malgré l'activation de l'option, vous devez vous assurer avec votre administrateur informatique que l'adresse mail a bien été saisie dans votre fiche « **utilisateur** » sur la WebAdmin ou MyTelephony.

Cliquez ensuite sur « **Gérer les annonces d'accueils** » :

## Annonces Messages vocaux



Vous pouvez personnaliser ici l'annonce de votre messagerie vocale en enregistrant :

- soit une nouvelle annonce complète
- soit juste l'énoncé de votre nom, qui sera joué à la place de votre numéro durant l'annonce par défaut

Je personnalise mon annonce complète

M'appeler pour écouter ou enregistrer

Téléverser un fichier audio

Je personnalise l'énoncé de mon nom seulement

M'appeler pour écouter ou enregistrer

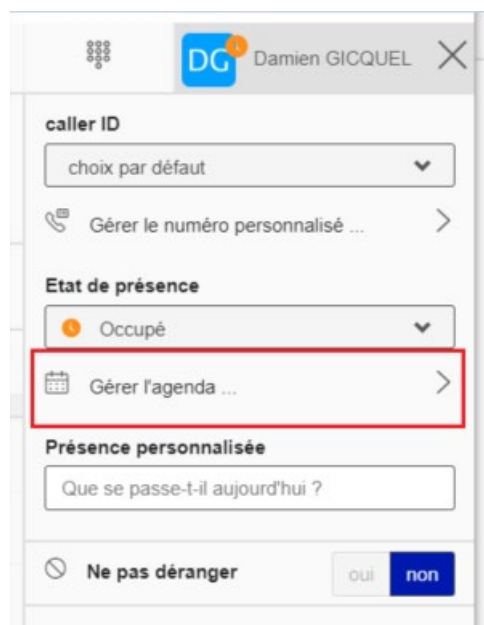
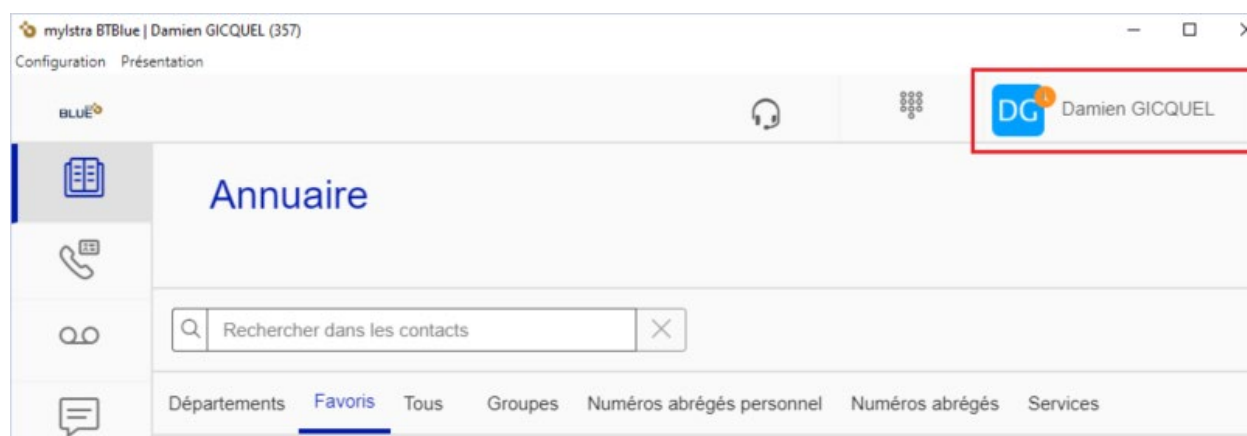
Téléverser un fichier audio

Vous pouvez **personnaliser votre annonce** en appelant la messagerie ou en téléversant un fichier audio préalablement enregistré.

## 5. GESTION DES HEURES DE REPONDEUR/RENVOI

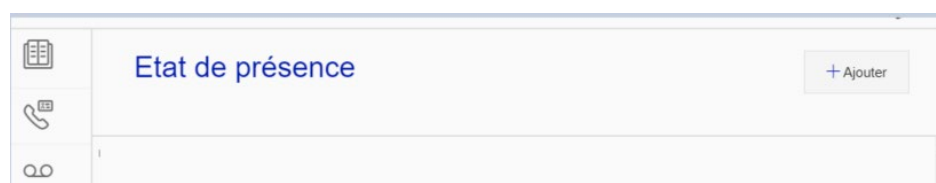
Grâce à la fonction « **Agenda** » de Mylstra, vous pouvez paramétrer votre état de présence selon les horaires/jours de la semaine (Absent, en congés, etc). Puis mettre en place des renvois d'appels/répondeurs lorsque vous êtes sur ces horaires.

Pour cela, cliquez sur votre nom en haut à droite de l'interface :



Ici, vous pouvez gérer votre **état de présence manuellement** ou paramétrer l'agenda afin de le faire automatiquement selon l'heure et le jour de la semaine :

Cliquez ensuite sur « **Gérer l'agenda** » :



La première fois, votre agenda sera **vide**.

Cliquez sur « **Ajouter** » :

Choisissez « **Absent** » :

Pour planifier les heures où vous n'êtes pas au bureau cochez « **Répétition** » tout en bas sur « **Oui** » et sélectionnez les jours de la semaine où vous travaillez :

Visible par tout le monde

Répétition  oui  non

Créer cet événement pour le(s) jour(s) suivant(s):  
 L  M  M  J  V  S  D

Puis définissez les heures de renvois vers la messagerie et le nom comme dans l'exemple ci-dessous. Mettez en place les heures du matin avec comme nom « **Répondeur matin** » :

De  
Heure 00 Min 0

Jusqu'à  
Heure 09 Min 0

Nom d'événement  
Répondeur Matin

Vous définissez dans un premier temps que vous serez « **Absent** » du lundi au vendredi de minuit à 9h :

Etat de présence  
absent

Utilisez les durées prédéfinies comme raccourcis  
Durée particulière

De  
Heure 00 Min 0

Jusqu'à  
Heure 09 Min 0

Nom d'événement  
Répondeur Matin

Privé

Message personnalisé  
Une description publique ici

Visible par tout le monde

Répétition  oui  non

Créer cet événement pour le(s) jour(s) suivant(s):  
 L  M  M  J  V  S  D

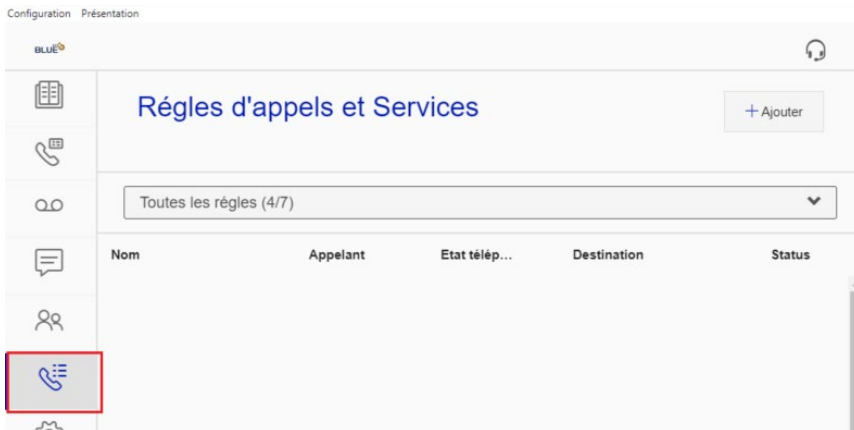
Cliquez sur le bouton « **Sauver** » en haut de la fenêtre :



Une fois le renvoi du matin, créez les mêmes renvois pour le midi, le soir et le weekend. En retournant dans l'agenda les heures d'absence seront affichées :



Lorsque vous avez défini les plages horaires sur lesquels vous êtes « **absent** ». Retrouvez-vous sur les règles d'appels :



Créez maintenant une **nouvelle règle** appelée « **Renvoi absence** » :

Étiquette  
Renvoi absence

Filtrer par origine  
Tous

Filtrer par conditions téléphoniques  
Renvoi inconditionnel

Destination  
Autre

555

555 ( Messagerie )

Réglages avancés >

Jusque-là, il n'y a pas de différence avec les précédents renvois d'appels créés (Cf partie IV Renvois d'appels).

Vous devez lier ce renvoi d'appels avec les heures que vous avez définies sur l'agenda.





Pour cela vous devez cocher les « **Réglages avancés** » en bas du renvoi.



Il y a trois nouvelles options de renvoi :

- **Filtrer par appelant**, permet d'activer le renvoi d'appel pour un appelant en particulier.
- **Filtrer par numéro**, permet d'activer le renvoi seulement sur les appels vers notre numéro interne ou notre numéro externe.
- **Filtrer par état de présence**, permet d'activer le renvoi en fonction de notre état de présence dans l'agenda.

Vous avez défini plus tôt dans l'agenda que vous étiez absent avant 9h la semaine, il va donc falloir activer l'état de présence « **Absent** ».

Etat de présence	
vendredi 30 avril 2021	
	● Absent ( Répondeur Matin ) 00:00 - 09:00 ( répétition )
	● Absent ( Répondeur midi ) 12:30 - 14:00 ( répétition )
	● Absent ( Répondeur soir ) 17:30 - 23:59 ( répétition )
samedi 1 mai 2021	
	● Absent ( Répondeur Weekend ) 00:00 - 23:59 ( répétition )

**Réglages avancés >**

Filtrer par appelant

Filtrer par numéro appelé

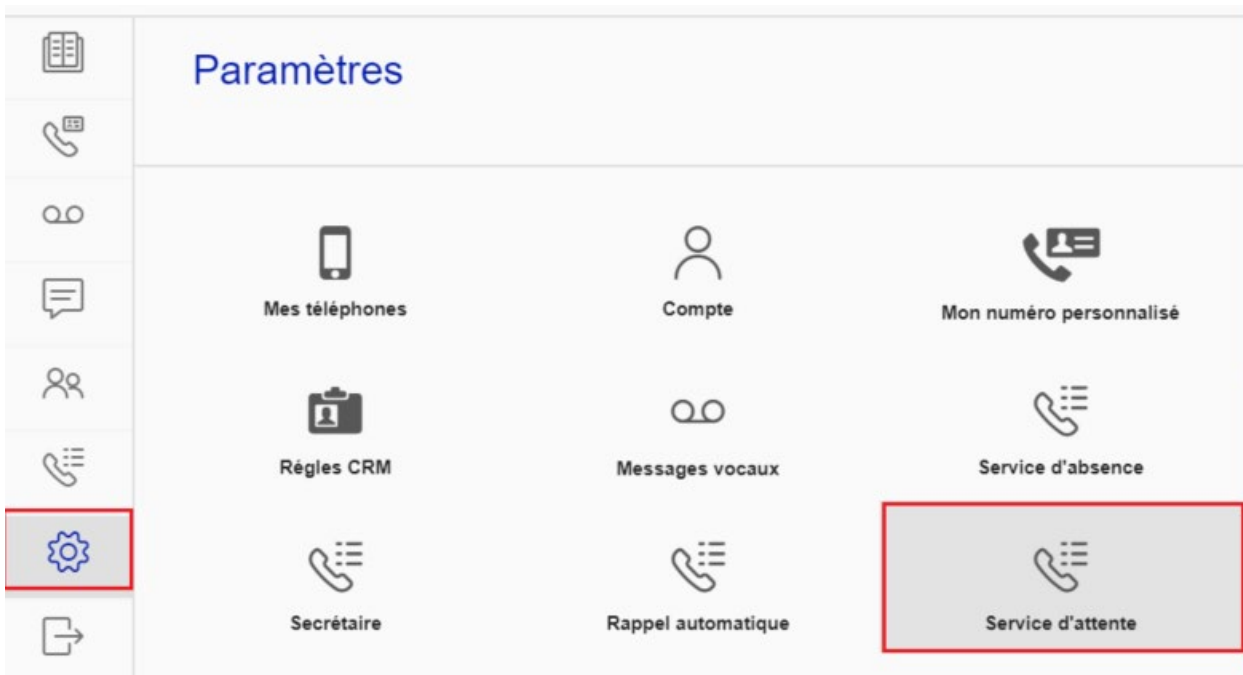
Numéro court
Numéros fixes
Numéros mobiles

**Filtrer selon l'état de présence**

Tous états professionnels
Disponible
Occupé
Réunion avec un client
Cours de formation
Voyage
Repas
Tous états persoFFnnels
<b>Absent</b>
Malade
En vacances

## 6. GESTION DES MUSIQUES D'ACCUEIL/D'ATTENTE

Dans le menu « Paramètres » cliquez sur « Service d'attente » :



Vous pouvez définir :

- Une annonce d'accueil, jouée avant la sonnerie du téléphone.
- Une musique d'attente, jouée pendant la sonnerie du téléphone.

<p><b>Annonce d'accueil</b></p> <p>Défaut du service ▼</p> <p>Gérer l'annonce personnalisée</p> <p><b>Musique d'attente</b></p> <p>▼</p> <p>Gérer la musique d'attente</p>	<p><b>Réglage temps</b></p> <p>Temps d'attente max. dans la file d'attente avant non réponse</p> <p>0 h 1 min 0 s</p> <p><b>Gestion de file d'attente</b></p> <p>Taille de la file d'attente</p> <p>-1</p>
--	--

Pour la personnaliser choisissez « **Musique personnalisée** » à la place de « **Défaut du service** » dans le premier champ puis cliquez sur « **Gérer l'annonce personnalisée/Gérer la musique d'attente** ».