

GUIDE PRATIQUE SIPLEO



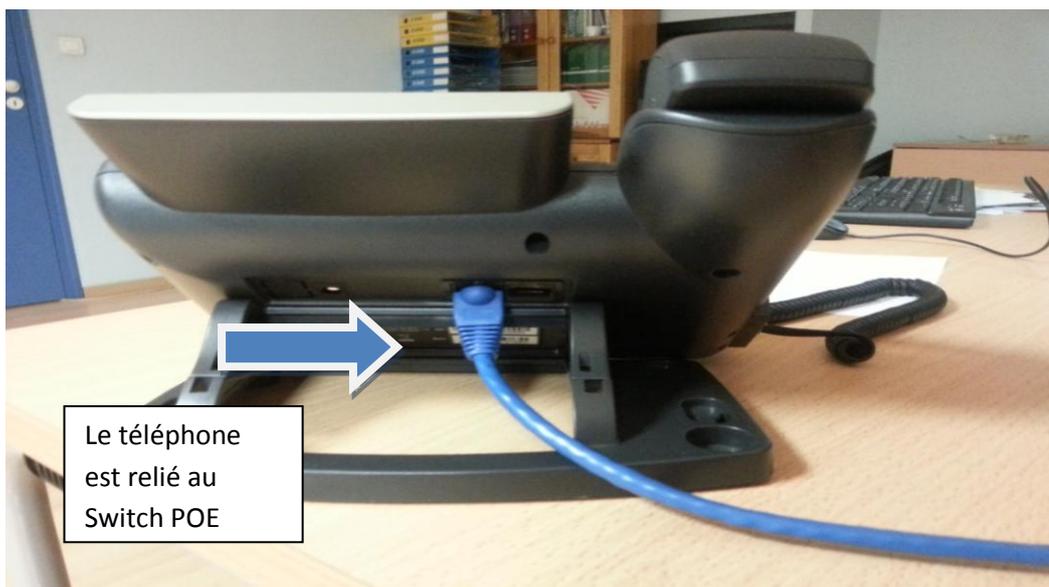
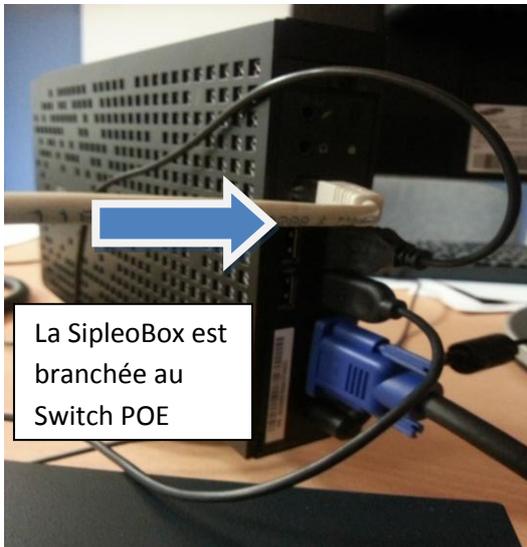
Table des matières



Brancher la SipleBox	3
Accéder à l'interface d'administration	5
Créer une ligne	6
Ajouter un poste.....	8
Lorsque l'adresse MAC est visible sur le téléphone.....	9
Lorsque l'adresse MAC n'est pas visible sur le téléphone	9
Recharger le serveur.....	10
Ajouter un numéro externe	11
Créer un groupe.....	12
Créer un Serveur Vocal Interactif	13
Créer un profil et un planning	15
Ajouter une boîte vocale	17
Ajouter une boîte vocale simple	18
Ajouter une boîte vocale enregistreuse	19
Créer votre annonce/musique d'attente	20
Présentation du numéro	21
Les règles de sortie : Liste noire	22
Règles d'appels entrants.....	23
Règles de sortie	24
Les numéros abrégés	25
Envoyer un SMS.....	26
Le couplage téléphonie et informatique.....	27
Outlook.....	27
EBP.....	28

SipleoAssist	30
Lancer SipleoAssist	30
Personnaliser SipleoAssist	31
Quelques points de repères	31
Le journal d'appels	31
Lancer un appel	32
Faire une conférence.....	33
Transférer un appel	33
La notion d'agent.....	34
L'annuaire	35
Ajouter un contact.....	35
Rechercher un contact	36
Exporter et/ou importer vos contacts.....	36
Accéder à vos statistiques.....	37

Brancher la SipleoBox



Accéder à l'interface d'administration

Afin de vous connecter à l'interface d'administration du serveur Sipleo. Entrez votre identifiant et votre mot de passe pour accéder à votre espace de configuration.



CONNEXION

Identifiant: admin

Mot de passe:

mémoriser

Connexion



Dans la colonne de gauche, vous retrouverez un menu qui réunit, sous forme de rubriques, l'ensemble des éléments nécessaires à la configuration de votre installation.

Ajout d'un poste, mise en place d'une musique d'attente, récupération de vos statistiques d'appels, gestion du serveur vocal...tout se retrouve dans cette colonne.

La rubrique « Votre compte » vous permettra de vous déconnecter de votre compte administrateur.

SERVEUR SIPLEO		
Etat	Démarré	Etat du serveur.
	Recharger	Recharge les modifications de paramètres.
	Redémarrer	Redémarre le serveur afin de prendre en compte les modifications de configuration. ATTENTION : Le redémarrage coupera les appels en cours sur le serveur Sipleo.
	Arrêter	Arrête le service du serveur Sipleo.
	Mise à jour	Met à jour le serveur Sipleo
SERVEUR DHCP/TFTP		
Etat	Démarré	Etat du serveur.
	Redémarrer	Redémarre le serveur DHCP/TFTP afin de prendre en compte les modifications de configuration.
	Arrêter	Arrête le service du serveur DHCP/TFTP.
SERVICE DE SAUVEGARDE		
Etat	Démarré	Etat du serveur.
	Arrêter	Arrête le service de sauvegarde.
TÉLÉPHONES AASTRA		
	Redémarrer	Redémarre tous les téléphones Aastra et Depaepe.

Vous retrouverez, sur cette même page d'accueil de l'administration de votre standard téléphonique Sipleo, un encart qui vous informera de l'état du serveur Sipleo et du serveur DHCP/TFTP.

Vous gérez également le service de sauvegarde sur cette même page.

Vous avez aussi la possibilité de redémarrer tous les téléphones Aastra et Depaepe.

Créer une ligne

Créer votre ligne est un passage essentiel lors de votre installation. Afin de configurer votre ligne, rendez vous dans la colonne de gauche dans le menu « Lignes », rubrique « Lignes ».

Vous aurez la possibilité de régler de nombreux paramètres sur cette page de configuration dédiée.



Vous pouvez donner un nom à votre ligne, indiquer le numéro d'appel (celui-ci doit être unique) ainsi que l'extension à appeler (votre ligne peut arriver sur un SVI comme sur un groupe, un poste en particulier ou sur l'ensemble des extensions installées...).

Sipleo vous permet également de choisir de conserver ou non le numéro de l'appelant quand un transfert d'appel sera effectué. Cela permettra au correspondant de connaître la provenance de l'appel d'origine.

Sur cette page de configuration, vous pourrez aussi activer la réception de SMS ou encore choisir le mode de réception de la ligne (entrant ou sortant). Si le mode sortant est choisi, la partie « Passerelle » de cette page de configuration permettra de définir le domaine ou l'adresse IP utiliser pour joindre l'équipement.

Vous aurez la possibilité de paramétrer le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels sortants supportés par la ligne. Vous pourrez également faire des réglages sur les paramètres voix (codecs audio, vidéo, écho annuler...).

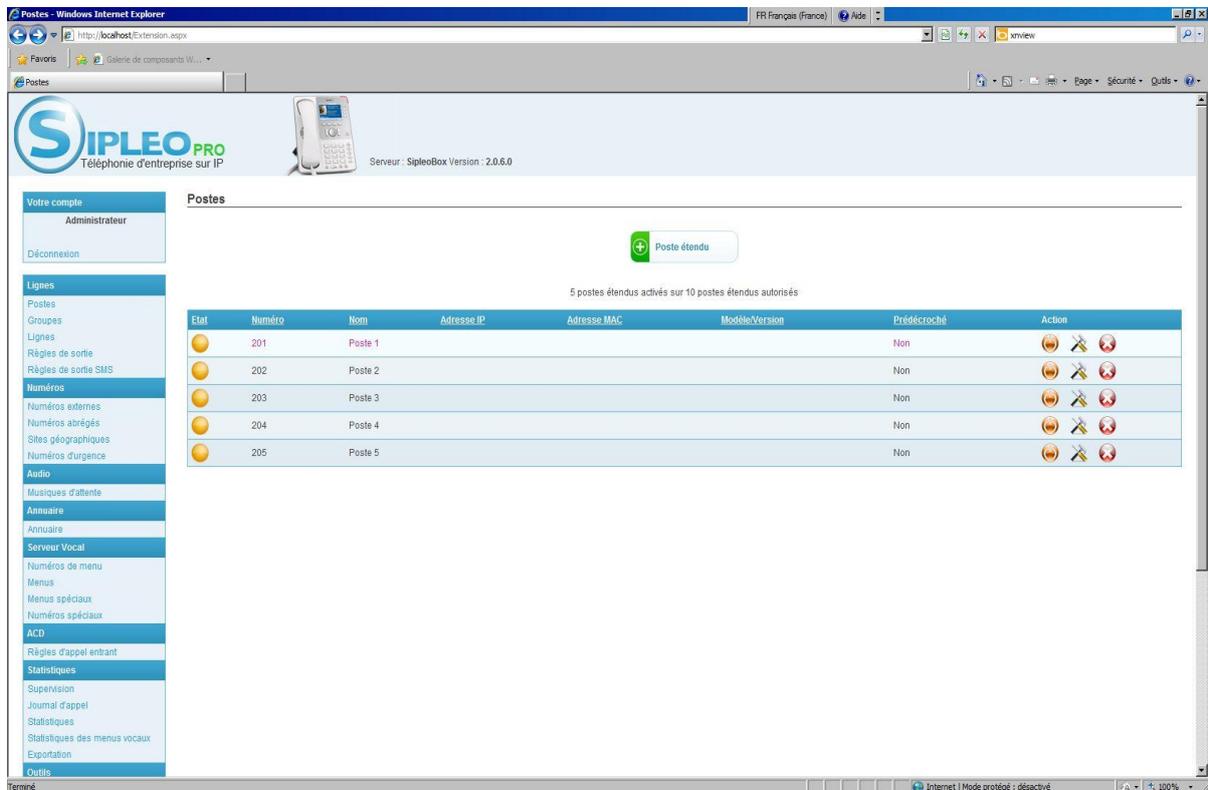
C'est également sur cette page que vous pourrez gérer les préfixes des numéros (nationaux et internationaux) et choisir d'afficher ou non votre numéro de ligne lors d'un appel.

La gestion de votre compte SIP (identifiant, mot de passe et domaine de l'équipement) se fait aussi sur la page de configuration dédiée aux lignes.



GÉNÉRAL		
Nom	<input type="text" value="ligner extérieur"/>	Nom de la ligne.
Numéro	<input type="text" value="900"/>	Numéro d'appel. Le numéro doit être unique.
Extension	<input type="text" value="Général (800)"/> ...	Extension à appeler lors de la réception d'un appel.
	<input type="checkbox"/> Conserver le numéro de l'appelant	Si on veut faire ressortir par une ligne externe cet appel, on relaiera le numéro du correspondant, sinon le numéro de la ligne sera utilisé. Ne fonctionne pas si la présentation du numéro est forcé sur la ligne sortante.
SMS		
	<input type="checkbox"/> Activé	Active la réception de SMS.
ENREGISTREMENT		
Mode	<input type="checkbox"/> Entrant <input type="checkbox"/> Sortant	Mode Entrant : L'équipement de la ligne doit s'enregistrer sur l'IPBX. (ex : Passerelle SIP) Mode Sortant : L'IPBX doit enregistrer sa ligne sur l'équipement distant. (ex : Fournisseurs SIP)
COMPTE SIP		
Identifiant	<input type="text"/>	Identifiant du compte SIP.
Mot de passe	<input type="text"/>	Mot de passe associé à l'identifiant.
Domaine	<input type="text"/>	Domaine de l'équipement. Laisser vide pour utiliser le domaine de l'IPBX.
Authentification	<input type="checkbox"/> Activé	Demande un mot de passe quand le fournisseur d'accès tente de nous joindre. (Non supporté par certains fournisseurs SIP)
TRANSFORMATION DU NUMÉRO DE LA LIGNE		
Préfixe	<input type="text" value="Pas de préfixe"/>	Préfixe à placer devant le numéro de la ligne. Généralement les lignes ISDN utilisent des numéros nationaux et les lignes SIP des numéros internationaux. En personnalisé, vous pouvez mettre un simple préfixe qui sera ajouter dans le serveur ou utiliser le format n1? n2.n3. - n1 est le préfixe à ajouter pour les numéros locaux sortant par la ligne (dépend du type de ligne par exemple 33 en france si la ligne ne gère que les numéros - n2 le préfixe pour les numéros internationaux à ajouter pour les appels entrants (normalement 00).
PRÉSENTATION DU NUMÉRO		
Forcer	<input type="checkbox"/> Forcer	Cocher pour forcer la présentation telle que définie ci-dessous. Les paramètres de présentation spécifiques définis dans les postes n'auront plus d'effet.
	<input type="checkbox"/> Poste	Affiche le numéro présenté par le poste.
Numéro	<input type="text"/>	Numéro à présenter. Doit être écrit normalement (10 chiffres en france pour les numéros nationaux), les règles sur le préfixe ci-dessus seront appliquées.
Présentation	<input type="radio"/> Affiché <input checked="" type="radio"/> Masqué	Cocher pour afficher le numéro. Décocher pour masquer le numéro. Plus d'info
INCONNU		
	<input checked="" type="checkbox"/> Défaut	Garde la valeur "Anonymous" qui devrait être utilisée.
PARAMÈTRES		
Nombre de lignes d'appels entrant	<input type="text" value="255"/>	Permet de brider la ligne à un certain nombre d'appel pouvant être reçus simultanément.
Nombre de lignes d'appels sortant	<input type="text" value="255"/>	Nombre d'appels maximal sortant que peut supporter la ligne. Une fois la limite atteinte, les règles de sorties sont appliquées afin de déterminer une nouvelle ligne de substitution.
Interface	<input type="text" value="Local (192.168.1.150)"/>	Choix de l'interface réseau permettant de joindre cette ligne.
Codec audio	<input checked="" type="checkbox"/> Codecs par défaut	Entrer les numéros des codecs souhaités dans l'ordre de préférences ou laisser vide pour utiliser les codecs par défauts.
Codec video	<input checked="" type="checkbox"/> Codecs par défaut	Entrer les numéros des codecs souhaités dans l'ordre de préférences ou laisser vide pour utiliser les codecs par défauts.
Echo Canceller	<input type="checkbox"/> Activé	L'Echo Canceller supprime l'écho acoustique.
Expiration	<input type="text"/>	Temps avant de renouveler l'enregistrement. Laisser vide pour utiliser la valeur par défaut.
PASSERELLE (MODE SORTANT)		
Adresse IP	<input type="text"/>	Domaine ou adresse IP utilisé pour joindre l'équipement distant.
Port	<input type="text"/>	Port associé au domaine/Adresse IP.
	<input type="button" value="Ajouter"/>	

Ajouter un poste

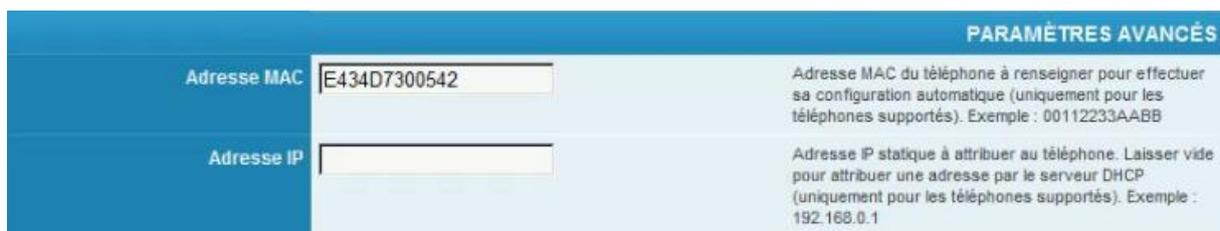


Pour pouvoir accéder à la page de gestion dédiée aux postes, cliquez sur l'onglet « postes » dans la colonne de gauche.

Cinq numéros de postes sont déjà préinstallés. Un numéro leur a été donné (par défaut 201, 202, 203, 204, 205). Vous pouvez les supprimer si vous n'en avez pas l'utilité et en ajouter selon votre besoin.

Pour ajouter un poste, cliquez sur le bouton avec le signe « + » au dessus de la liste des postes. Une page de liste de paramètres à régler s'affiche.

Vous devrez insérer l'adresse MAC de votre téléphone dans la case correspondante.



Vous pourrez également attribuer un nom et numéro à votre poste. Vous aurez aussi la possibilité d'accéder à la gestion de plusieurs paramètres avancés sur la page « postes ». Par exemple, c'est ici

que vous choisirez de masquer ou non votre numéro, de limiter le nombre de lignes simultanées, de gérer les sites géographiques...

Vos postes sont installés. La couleur de la pastille vous indique l'état des postes. La pastille devient verte lorsqu'ils sont en service, orange quand ils ne le sont pas.

 étendu	202	Secrétaire
 étendu	203	Commercial

- Lorsque l'adresse MAC est visible à l'arrière du téléphone



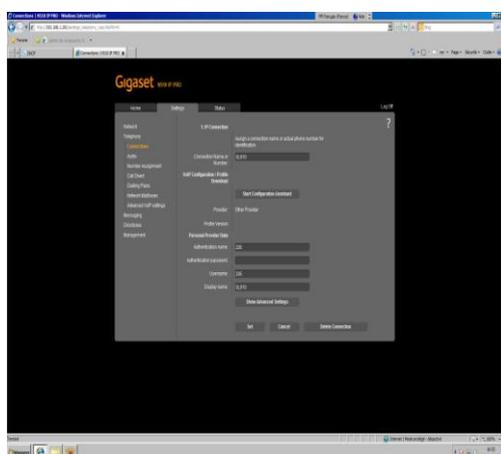
Vous pouvez retrouver les informations nécessaires à l'enregistrement du téléphone derrière l'appareil par exemple.

- Lorsque l'adresse MAC n'est pas visible sur le téléphone ou que celui-ci n'a pas de touche

Pour informations, lorsque l'adresse MAC du téléphone n'est pas visible sur le poste, que le téléphone n'a pas de touche... il est toujours possible de l'enregistrer. Pour cela, rendez vous dans le menu DHCP. Recopiez l'adresse IP du poste.

DHCP

Adresse MAC	Adresse IP	Expiration du bail
7C:2F:80:40:EC:1A	192.168.1.201	18/1/2013 17:29:02
E4:37:D7:10:01:81	192.168.1.200	18/1/2013 17:33:48
00:15:65:19:19:BD	192.168.1.202	18/1/2013 17:34:05
E4:34:D7:30:05:42	192.168.1.204	18/1/2013 17:34:06
E4:34:D7:70:00:E6	192.168.1.203	18/1/2013 17:34:07



Vous pourrez alors entrer sur la page de configuration de votre poste.

Vous aurez ainsi la possibilité de modifier les noms et numéros de postes que vous souhaitez.

Et également récupérer l'adresse MAC du poste afin de l'enregistrer.

Par exemple, voici la page de configuration d'un poste de la marque Gigaset.

Recharger le serveur

The screenshot shows the SIPLEO PRO web interface in Internet Explorer. The browser title is 'Poste étendu 201 - Windows Internet Explorer'. The address bar shows 'http://localhost/ExtensionAdd.aspx?ed1=2'. The page title is 'Poste étendu 201'. The interface includes a left sidebar with a menu, a top navigation bar, and a main content area. A blue arrow points to the 'Recharger le serveur' button in the sidebar. A callout box with the text 'Rechargez le serveur' is positioned over the button. The main content area displays a form for editing the 'Poste étendu 201' configuration, with a green message 'Le poste a été modifié.' at the top.

GÉNÉRAL	
Nom	Gérant
Numéro	201
Mot de passe	

COMPTE SIP	
Identifiant	201
Mot de passe	

PRÉDÉCROCHÉ	
<input type="checkbox"/> Activé	Active la musique de prédécroché.

SONNERIE	
Interne <input type="checkbox"/> Activée	Change la sonnerie de tous les postes qui le supportent lors d'un appel interne.
Externe <input type="checkbox"/> Activée	Change la sonnerie de tous les postes qui le supportent lors d'un appel externe.

NUMÉRO DE MESSAGERIE

Il est important que vous n'oubliez pas de recharger le serveur pour que les modifications que vous avez mises en place soient prises en compte.

Pour que vous sachiez quand il faut effectuer cette manipulation, la rubrique « recharger le serveur », en haut à gauche, se met à clignoter en rouge pour vous le rappeler. Faites bien attention à cliquer sur « recharger » pour que l'action soit effective.

The screenshot shows the 'SERVEUR SIPLEO' status page. At the top, a green message reads 'Le rechargement a été effectué.' Below this, the server status is shown as 'Etat Démarré'. A 'Recharger' button is visible, and the text 'Recharge les modifications de paramètres.' is displayed below it.

Un message de confirmation apparaîtra sur l'écran lorsque l'opération aura correctement été effectuée.

Ajouter un numéro externe

Un numéro externe à l'installation peut être un numéro mobile ou un numéro fixe hors de l'installation gérée par le PABX Sipleo. Dans notre exemple, pour ajouter le numéro de GSM du gérant, cliquez sur la rubrique « numéros externes » (dans la colonne de gauche). Vous n'avez plus qu'à donner un nom à ce poste et ajouter le numéro correspondant.

Le numéro a été ajouté.

 Numéro externe  Retour

		GÉNÉRAL
Nom	<input type="text" value="Gérant"/>	Nom du poste.
Numéro	<input type="text" value="0601020304"/>	Numéro d'appel. Le numéro doit être unique. Utilisé pour s'authentifier sur la page Web et sur l'assistant.
<input type="button" value="Ajouter"/>		

Ainsi, vous aurez la possibilité d'associer ce numéro externe à un groupe, un poste...afin de déterminer des actions en commun. Par exemple, on pourra faire en sorte que le numéro de GSM du gérant sonne en même temps que son numéro de poste fixe du bureau.

Lorsque l'opération est terminée, un message de confirmation de l'ajout du numéro apparaîtra sur votre écran.

Créer un groupe

Groupes



Etat	Numéro	Nom	Extensions	Prédécroché	Action
	800	Général	Gérant (201), Secrétaire (202), Commercial (203)	Non	

Afin d'accéder à la page de gestion de vos groupes, rendez vous sur la page « groupes » (dans la colonne de gauche). Un groupe « général » est déjà préinstallé. Il comprend tous les postes.

Pour créer un nouveau groupe, vous devez cliquer sur le « plus » vert au centre de la page.

Pour le supprimer vous n'avez qu'à appuyer sur le cercle rouge avec une croix blanche. Pour le modifier, vous pouvez simplement cliquer dessus le groupe à modifier.

Par exemple, lors de la création d'un groupe, pour ajouter les postes, groupes, agents... il suffit de modifier la liste des extensions à intégrer dans le groupe

Choix de l'extension -- dialogue de page Web

http://localhost/Backup/Extension.aspx

Postes Postes étendus Groupes Lignes Agents Serveur Vocal

	Numéro	Nom
<input type="checkbox"/>	201	Gérant
<input type="checkbox"/>	202	Secrétaire
<input type="checkbox"/>	203	Commercial

Valider Annuler

GÉNÉRAL

Nom: Vente (Nom du groupe)

Numéro: 802 (Numéro d'appel. Le numéro doit être unique. Utilisé pour s'authentifier sur la page Web et sur l'assistant.)

Mot de passe: (Mot de passe associé au numéro.)

MEMBRES

Extensions: Liste des extensions membres du groupe.

Commercial (203) Gérant (801) (with 'Modifier' button and a blue arrow pointing to it)

Retirer

Pour ajouter des extensions membres de votre groupe

Conserver le numéro de l'appelant (Si on veut faire ressortir par une ligne externe cet appel, on relaiera le numéro du correspondant, sinon le numéro de la ligne sera utilisé. Ne fonctionne pas si la présentation du numéro est forcé sur la ligne sortante.)

PRÉDÉCROCHÉ

Activé (Active la musique de prédécroché.)

NUMÉRO DE MESSAGERIE

Auto (Le mode automatique utilise directement le numéro du groupe pour la boîte vocale.)

PARAMÈTRES

Nombre de lignes simultanées lors de l'émission d'un appel: 255 (Nombre d'appel maximal simultané que peut émettre le poste. Cette limite n'affecte que les appels sortant. Une fois la limite atteinte, le poste renvoie « occupé ».)

Nombre de lignes simultanées lors de la réception d'un appel: 255 (Nombre d'appel maximal simultané que peut recevoir le poste. Cette limite n'affecte que les appels entrants. Une fois la limite atteinte, le poste renvoie « occupé ».)

Ajouter

que vous allez créer. Ici, le groupe « Vente » intègre le poste 203 et le groupe 801.

Créer un SVI (serveur vocal interactif)

Avant de créer votre serveur vocal interactif, il est important de mettre en place des numéros de SVI. Ainsi, vos SVI seront, par exemple, accessibles directement lorsqu'un poste appellera le numéro attribué au SVI en question.

Pour cela, rendez-vous dans la rubrique « numéro de menu » dans la catégorie « Serveur vocal » de la colonne de gauche.



Pour ajouter un numéro, il suffit de cliquer sur le bouton avec le « + » blanc sur fond vert et donner un nom et un numéro à votre menu.



Ensuite, pour créer votre SVI, rendez-vous dans la rubrique « menus » de la catégorie « Serveur vocal » que vous retrouvez dans la colonne de gauche.

Lors de la création de votre SVI, plusieurs paramètres sont à définir. Vous avez la possibilité de donner un nom à votre SVI ainsi que de faire correspondre le numéro de menu préalablement créé avec votre serveur vocal. Vous pouvez également régler le volume de votre annonce et le temps de pause avant et après avoir joué l'audio.

Deux possibilités vous sont données pour votre message audio diffusé lorsque le SVI sera appelé :

- Rédiger votre annonce qui sera lue par une voix de synthèse
- Importer un fichier en format .mp3 ou .raw. L'enregistrement que vous avez choisi sera alors diffusé.

Plusieurs options sont encore à ajouter, supprimer ou configurer comme, par exemple, la lecture en boucle de votre annonce.

Il est également possible d'activer ou de désactiver un délai d'expiration. Après ce délai laissé à l'appelant pour faire un choix, si aucune réponse de sa part n'est parvenue au système, alors vous pouvez choisir de relancer un SVI, faire basculer l'appel vers une extension ou simplement de raccrocher.

MENU

Nom: SVI Fermeture Nom du menu.

Numéro d'accès direc: (902) svi fermeture Choix du numéro qu'il faudra rentrer pour accéder à ce menu. On peut laisser Aucun si ce menu est déjà accessible depuis un autre menu.

FICHER AUDIO

Fichier: Volume: 10% Télécharge un nouveau fichier audio pour ce menu. (ex : explication des touches à appuyer suivant les actions disponibles)

Temps avant de jouer l'audio: 1 secondes

Temps de pause après avoir joué l'audio: 10 secondes

Ne pas modifier
 Synthèse Vocale :
 Bonjour et bienvenue au garage, nous sommes ouverts de huit heures à midi et de quatorze heures à dix huit heures. merci de renouveler votre appel.

Fichier MP3 ou RAW :

Options audio: Lire en boucle Rejoue le fichier une fois arrivé à la fin.

Délai: 2 Le délai est en secondes entre les boucles.

Délai d'expiration: Activé Effectue une action après l'expiration du délai imparti.

Délai: 10 Le délai est en secondes avant expiration.

Aller au menu: SVI Fermeture (2)
 Transférer l'appel:
 Raccrocher

ACD

File d'attente: Activé Active la file d'attente.

AJOUTER UN ÉVÉNEMENT

Touche 0 Aller au menu: SVI Fermeture (2) Transférer l'appel:

ÉVÉNEMENTS

Touche 1 Aller au menu: SVI Fermeture (2) Transférer l'appel: 802

Touche 2 Aller au menu: SVI Fermeture (2) Transférer l'appel: 202

Faites correspondre votre numéro de SVI préalablement créé.

Vous pouvez importer votre propre fichier (au format .MP3 ou .RAW). Cela vous donne une alternative à la voix de synthèse proposée.

On définit ici le numéro de touche et l'action qui suivra après que l'appelant ait appuyé ce numéro

Les différents choix offerts à l'appelant et les actions qui en résultent se retrouvent ici.

Création d'un profil et d'un planning

Pour créer un profil et l'appliquer à un planning particulier, rendez vous sur une page consacrée à un poste en particulier (ou un groupe). Vous pourrez alors ajouter, modifier ou supprimer un planning. Lorsque vous ajoutez un profil, vous aurez la possibilité de lui donner un nom, de l'associer à une couleur et de définir les actions à faire en fonction de différentes situations (en cas de non réponse, d'occupation ou encore d'indisponibilité).

Les appels qui vous sont destinés et auxquels vous ne pouvez pas répondre pourront être alors basculés vers un SVI, le poste d'un de vos collaborateurs, un répondeur...

GÉNÉRAL		
Nom	<input type="text" value="Non réponse commercial"/>	Nom du profil.
Couleur		Couleur qui sera affichée sur le planning pour ce profil.
APPEL INTERNE		
Délai de non réponse	<input type="text" value="30"/> seconde(s)	Temps pendant lequel on laisse sonner avant de considérer qu'on ne répondra pas.
Renvoi d'appels sur non réponse	<input type="radio"/> Aucun <input checked="" type="radio"/> Répondeur : <input type="text" value=""/> <input type="radio"/> Serveur vocal : <input type="text" value="Fermeture"/> <input checked="" type="radio"/> Transfert : <input type="text" value="802"/>	Action effectuée après le délai de non réponse.
Renvoi d'appels sur occupation	<input type="radio"/> Aucun <input checked="" type="radio"/> Répondeur : <input type="text" value=""/> <input type="radio"/> Serveur vocal : <input type="text" value="Fermeture"/> <input checked="" type="radio"/> Transfert : <input type="text" value="802"/>	Action effectuée si la personne refuse l'appel ou ne peut pas répondre.
Renvoi d'appels sur indisponible	<input type="radio"/> Aucun <input checked="" type="radio"/> Répondeur : <input type="text" value=""/> <input type="radio"/> Serveur vocal : <input type="text" value="Fermeture"/> <input checked="" type="radio"/> Transfert : <input type="text" value="802"/>	Action effectuée si le poste appelé est indisponible.

Ensuite, il vous suffit d'appliquer votre profil et les actions sur la téléphonie au planning.

Attention : les plages horaires des plannings doivent être entièrement remplies.

Dans notre cas, nous avons un profil non réponse du commercial. Celui-ci doit être appliqué à l'ensemble du planning (horaire d'ouverture et de fermeture de l'entreprise).

Chisissez un profil dans le tableau suivant et cliquez ensuite sur le planning pour appliquer le profil à une tranche horaire.

	lundi	mardi	mercredi	jeudi	vendredi	samedi	dimanche
00	Fermeture						
01	Fermeture						
02	Fermeture						
03	Fermeture						
04	Fermeture						
05	Fermeture						
06	Fermeture						
07	Fermeture						
08	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
09	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
10	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
11	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
12	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
13	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
14	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
15	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
16	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
17	ouverture	ouverture	ouverture	ouverture	Fermeture	Fermeture	Fermeture
18	Fermeture						
19	Fermeture						
20	Fermeture						
21	Fermeture						
22	Fermeture						
23	Fermeture						

© Copyright 2008-2011 SO BICOVA TICOM

Ajouter une boîte vocale

Vous pouvez accéder à votre boîte vocale et aux messages qui vous ont été laissés via l'interface web de Sipleo. Vous pouvez également écouter vos messages via votre poste fixe, ou votre mobile. Les boîtes vocales sont accessibles via les groupes ou les postes.

Groupes > Groupe 803 > Boîtes vocales

Nom	Type	Durée max. d'enregistrement	Action
répondeur vendeur	Répondeur simple	-	  

Date	Numéro	Durée	Action
Pas de nouveaux messages			

Date	Numéro	Durée	Action
Pas de messages sauvegardés			

Il existe deux types de répondeurs : simple et enregistreur.

Les répondeurs simples correspondent à une annonce qui sera diffusée à l'appelant. Il n'aura pas la possibilité de laisser de message. Vous pouvez rappeler vos horaires d'ouverture ou laisser toutes autres consignes à votre appelant.

Les répondeurs enregistreurs permettent à vos correspondants de laisser un message après avoir écouté votre annonce.

Vous pouvez modifier et supprimer à tout moment votre répondeur en cliquant sur les icônes sur la droite (outils et croix blanche sur fond rouge).

A noter : Vous pouvez appeler le 500 (numéro par défaut) depuis votre téléphone afin de consulter votre messagerie. Il est possible de modifier votre annonce depuis ce même numéro.

Création de la boîte vocale simple

[ocales](#) > Nouvelle boîte vocale



GÉNÉRAL		
Nom	<input type="text" value="Non réponse groupe vente"/>	Nom du répondeur
Répondeur	<input type="text" value="Simple"/>	Type de répondeur. Le répondeur simple ne prend pas de message et raccroche après l'écoute de l'annonce d'accueil.
Durée max d'enregistrement	<input type="text" value="300"/> secondes	Durée maximale en seconde d'enregistrement d'un message. Uniquement pour les répondeurs enregistrés.
Répondeur par défaut	<input checked="" type="checkbox"/> Activé	Répondeur qui sera utilisé en cas de renvoi sur le répondeur (voir numéros spéciaux).
ANNONCE PERSONNALISÉE		
	<input type="checkbox"/> Activé	Utilise l'annonce d'accueil personnalisée.
NOTIFICATION		
Email	<input type="text" value="commercial@lartisanment"/>	Adresse utilisée pour notifier lors d'un appel sur la boîte vocale.
SMS	<input type="text" value="0606060606"/>	Numéro pour envoyer des SMS.
<input type="button" value="Ajouter"/>		

Création de la boîte vocale enregistrée

GENERAL		
Nom	<input type="text" value="Non réponse groupe vente"/>	Nom du répondeur
Répondeur	<input type="text" value="Enregistreur"/>	Type de répondeur. Le répondeur simple ne prend pas de message et raccroche après l'écoute de l'annonce d'accueil.
Durée max d'enregistrement	<input type="text" value="300"/> secondes	Durée maximale en seconde d'enregistrement d'un message. Uniquement pour les répondeurs enregistreurs.
Répondeur par défaut	<input checked="" type="checkbox"/> Activé	Répondeur qui sera utilisé en cas de renvoi sur le répondeur (voir numéros spéciaux).
ANNONCE PERSONNALISÉE		
	<input checked="" type="checkbox"/> Activé	Utilise l'annonce d'accueil personnalisée.
Paramètres	Volume <input type="text" value="10%"/>	Active l'annonce d'accueil personnalisée.
	Temps avant de jouer l'audio <input type="text" value="2 secondes"/>	
	Temps de pause après avoir joué l'audio <input type="text" value="1 secondes"/>	
	Aucune musique chargée	
	<input type="radio"/> Ne pas modifier	
	<input checked="" type="radio"/> Synthèse Vocale :	
	<input type="text" value="Bonjour, vous êtes bien au service commercial de l'artisan menuisier. Nous ne sommes pas disponibles pour le moment. Laissez nous un message, nous vous recontacterons."/>	
	<input type="radio"/> Fichier MP3 ou RAW :	
	<input type="text" value=""/> <input type="button" value="Parcourir..."/>	
	Commander une annonce ou une musique à notre studio en cliquant ici !	
NOTIFICATION		
Email	<input type="text" value="commercial@artisanment"/>	Adresse utilisée pour notifier lors d'un appel sur la boîte vocale.
SMS	<input type="text" value="0606060606"/>	Numéro pour envoyer des SMS.

Créer votre musique/annonce d'attente

Créez votre annonce/musique d'attente facilement à partir de l'onglet « Musique d'attente ». Proposez une annonce/musique d'attente qui sera dictée via la synthèse vocale ou téléchargeable via un fichier .mp3 ou .raw directement.

Attention : la musique d'attente s'applique à tous les postes.



The screenshot shows the 'Musique d'attente' configuration window. At the top, there are two buttons: a green '+ Musique d'attente' button and a red 'Retour' button. The main window has a blue header with 'GÉNÉRAL' on the right. The left sidebar has 'Nom' and 'Paramètres' tabs, with a white arrow pointing to 'Paramètres' and a box labeled 'Paramétrages sonores'. The main area contains the following settings:

- Nom**: 'Voiture de la semaine' (Nom de la musique d'attente.)
- Volume**: '10%' (Choix de la musique d'attente.)
- Temps avant de jouer l'audio**: '1 secondes'
- Temps de pause après avoir joué l'audio**: '6 secondes'
- A playback control bar with play, stop, and volume icons.
- Ne pas modifier** (radio button)
- Synthèse Vocale**: A text area containing 'Essayez la nouvelle Renault Zoé, son moteur est d'une puissance jamais connue.' (An arrow points to this area with the text 'Votre musique d'attente peut être aussi une annonce à but commercial'.)
- Fichier MP3 ou RAW**: A text input field with a 'Parcourir...' button. (An arrow points to this area with the text 'Vous pouvez choisir votre fichier .mp3 ou .raw'.)
- A link: 'Commander une annonce ou une musique à notre studio en cliquant ici !'
- A 'Modifier' button at the bottom.

Présentation du numéro

Le choix du numéro à présenter lorsque l'on passe un appel se fait sur la page dédiée à la configuration du poste. Vous pouvez choisir d'inscrire ce que vous souhaitez comme numéro. C'est également ici que vous avez la possibilité de masquer votre numéro.

PRÉSENTATION DU NUMÉRO EXTERNE	
	<input type="checkbox"/> Auto Le mode automatique utilise le numéro de la ligne externe via lequel l'appel est routé. Plus d'info
Numéro	<input type="text" value="0122334455"/> Numéro à présenter. Doit être écrit normalement (10 chiffres en France pour les numéros nationaux), les règles sur le préfixe suivant la ligne de sortie seront appliquées.
Présentation	<input checked="" type="radio"/> Affiché <input type="radio"/> Masqué Cocher pour afficher le numéro. Décocher pour masquer le numéro.

A noter : Afin de masquer votre numéro de façon ponctuelle, vous pouvez taper *69 et ok. Pour afficher votre numéro à nouveau il suffit de répéter la manipulation.

Règles d'appels sortants : Liste noire

Il est possible d'établir des règles d'appels spécifiques lors du lancement d'un appel d'un poste en particulier. Vous pouvez autoriser, limiter ou interdire certains appels à partir des listes noires. Il suffit de vous rendre sur un poste ou un groupe et d'ajouter une nouvelle règle.

Vous pouvez interdire les appels vers un numéro en particulier. Vous pouvez interdire les appels vers une destination particulière en vous servant des symboles « * » (remplace toute la suite de chiffres dans le numéro) ou « ? » (remplace un chiffre).

Par exemple : interdiction des appels vers les portables : 06*.

interdiction des appels vers les numéros d'un entreprise : 01 02 03 04 **

[Postes](#) > [Poste étendu 205](#) > Liste noire



Droit	Numéro	Action
Autorisé	01234567**	  
Refusé	*	  

Règles d'appels entrants

Afin de créer une règle d'appels spécifique lorsqu'un numéro appelle, rendez vous dans l'onglet des règles d'appel entrant. Au niveau de l'extension, choisissez vers quel poste l'appel sera renvoyé. Vous pouvez vous servir de ces règles lorsque vous souhaitez orienter certains types d'appels vers un groupe, un SVI ou une personne en particulier. Par exemple, un client VIP ne souhaite traiter qu'avec son commercial attitré. Les règles d'appels entrants sont alors une bonne solution.

Lorsque le numéro appelant est caché (appel anonyme), vous avez la possibilité de demander à votre correspondant son numéro de téléphone avant de transmettre son appel. Un bon moyen pour lutter contre le démarchage.

Règles d'appel entrant > Règle d'appel entrant 0812345678

The screenshot shows the configuration page for an incoming call rule. At the top, there are two buttons: a green '+ Règle d'appel entrant' and a red 'Retour'. The interface is divided into two main sections: 'CONDITION' and 'APPELER'.

CONDITION Section:

- Numéro:** 0812345678 (Text input field)
- Ligne:** 0122334455 test (Dropdown menu)

APPELER Section:

- Demander numéro:** Activer (Checkbox)
- Extension:** 0606060606 dépanneur (Dropdown menu)
- Audio à jouer:** Temps de pause après avoir joué l'audio (Dropdown menu)
- Aucune musique chargée:** Ne pas modifier (Radio button)
- Fichier MP3 ou RAW:** Parcourir... (File selection button)

Callouts with arrows pointing to specific fields:

- Numéro entrant qui doit être traité de manière spécifique:** Points to the 'Numéro' field.
- Quand il appelle sur cette ligne (une des vôtres):** Points to the 'Ligne' field.
- Extension (groupe, poste...) sur laquelle l'appel va être redirigé:** Points to the 'Extension' field.
- Possibilité d'insérer un fichier audio:** Points to the 'Fichier MP3 ou RAW' section.

At the bottom of the form is a 'Modifier' button.

Les règles de sortie

Pour informations, les règles de sortie, par convention, se font de cette manière.

Règles de sortie



Etat	Emis par	Commence par	Retire n chiffres	Ajoute au début	Numéro de la ligne	Action
	*	0	0		0122334455 test	
	*	1	0		0122334455 test	
	*	3	0		0122334455 test	

Les numéros abrégés

Afin d'attribuer des numéros abrégés aux postes, il suffit de vous rendre dans le menu « Numéros » de la colonne de gauche, rubrique « Numéros abrégés ».

Vous arriverez sur la page si dessous.

The screenshot shows the Sipleo Premium web interface. The main content area is titled 'Numéros abrégés' and contains a table with the following data:

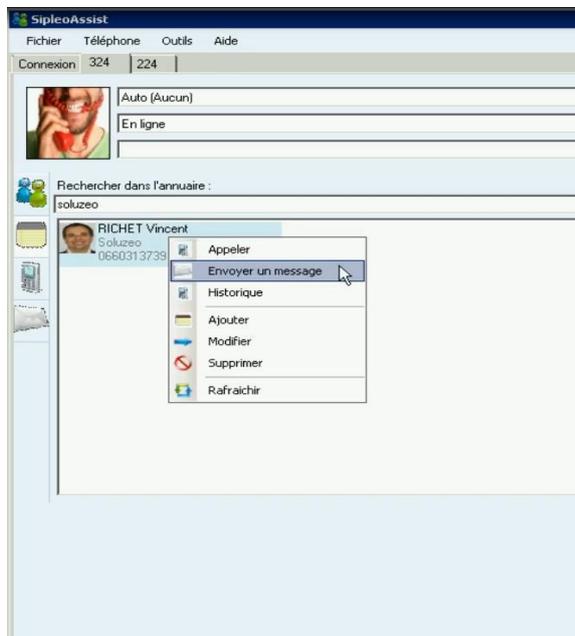
Numéro abrégé	Numéro complet	Action
500	201	[Edit] [Delete]
501	203	[Edit] [Delete]
502	204	[Edit] [Delete]
503	205	[Edit] [Delete]

Annotations on the screenshot:

- A blue arrow points to the table with the text: "Les numéros abrégés choisis".
- A blue arrow points to the 'Numéro complet' column with the text: "Les numéros complets des postes".
- A box labeled "Modifier les numéros abrégés" has a blue arrow pointing to the edit icon in the 'Action' column.
- A box labeled "Supprimer les numéros abrégés" has a blue arrow pointing to the delete icon in the 'Action' column.

Il est important de penser à conserver un plan de numérotation cohérent et de choisir les numéros abrégés de la même manière.

Envoyer un SMS



Vous pouvez envoyer un message à l'un de vos contacts de plusieurs façons.

Par exemple, lorsque le contact auquel vous souhaitez envoyer un message est affiché sur votre SipleoAssist, par un clic droit, différentes actions seront proposées.

En choisissant « Envoyer un message », une fenêtre s'affiche, afin que vous puissiez rédiger votre SMS et l'envoyer.

Sinon, par un clic droit dans SipleoAssist, l'option « Envoyer un message » apparaît dans les choix possibles, quelle que soit la rubrique dans laquelle vous vous trouvez.

Il existe également un onglet « Message » dans la colonne gauche de votre SipleoAssist. Cette rubrique est représentée par une enveloppe. Vous y retrouverez l'ensemble de vos messages.

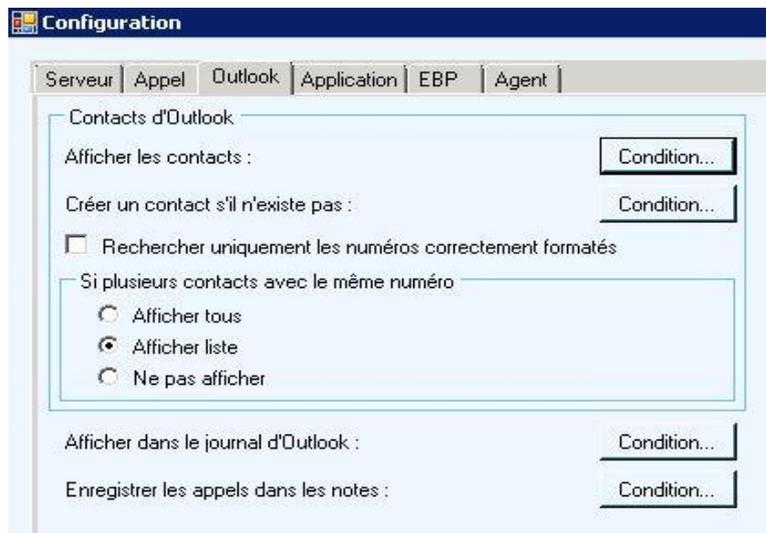
Cette fonctionnalité permet autant d'envoyer des messages directs entre postes en interne que des SMS vers des portables (si le matériel nécessaire a été préalablement installé).



Le couplage téléphonie et informatique

Outlook :

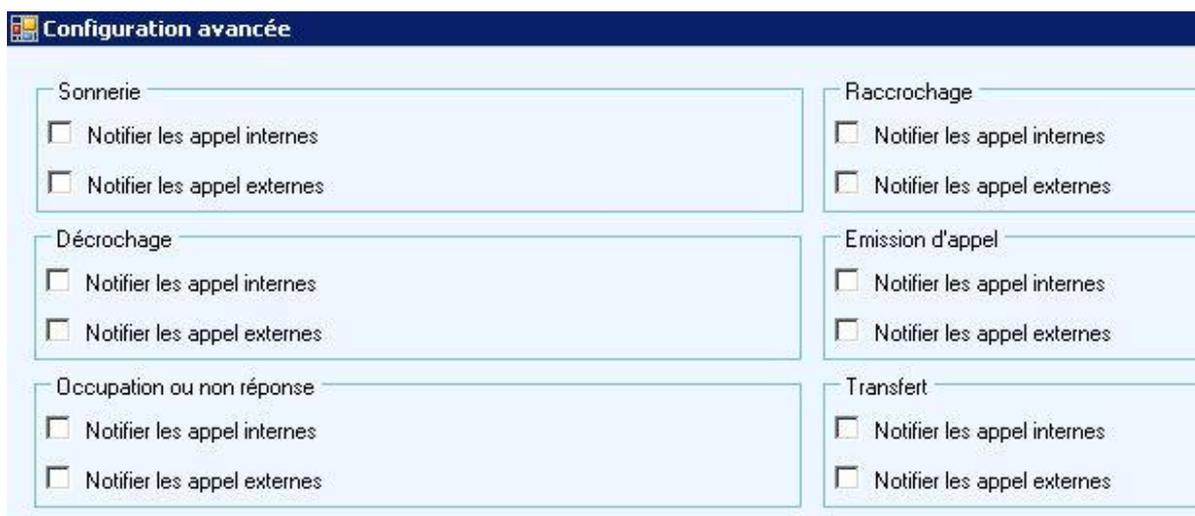
Afin de configurer Outlook avec votre SipleoAssist, il faut vous rendre dans l'onglet « Outils » et sélectionner « Configuration ». Rendez vous sur l'onglet « Outlook » afin de paramétrer ce programme avec Sipleo. Vous avez la possibilité d'afficher vos contacts Outlook, de créer automatiquement un contact lorsque le numéro appelé ou appelant n'existe pas.



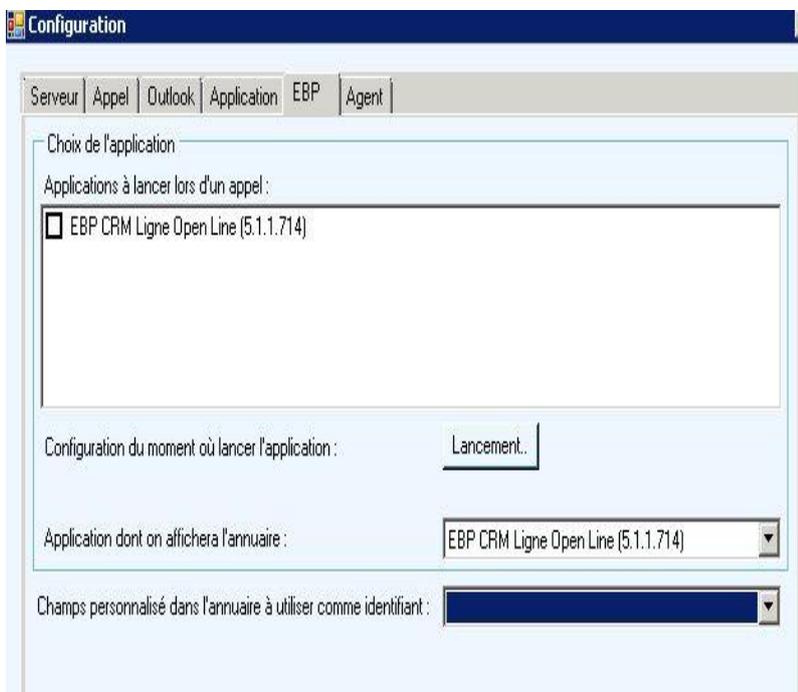
Vous pouvez également choisir de rechercher uniquement les numéros correctement formatés et d'afficher ou non la liste des contacts avec le même numéro si le cas se produit.

Sipleo vous permet de choisir d'enregistrer les appels dans les « notes » d'Outlook ou encore de les afficher dans le journal.

Voici la liste des conditions paramétrables dans la configuration avancée :



EBP :



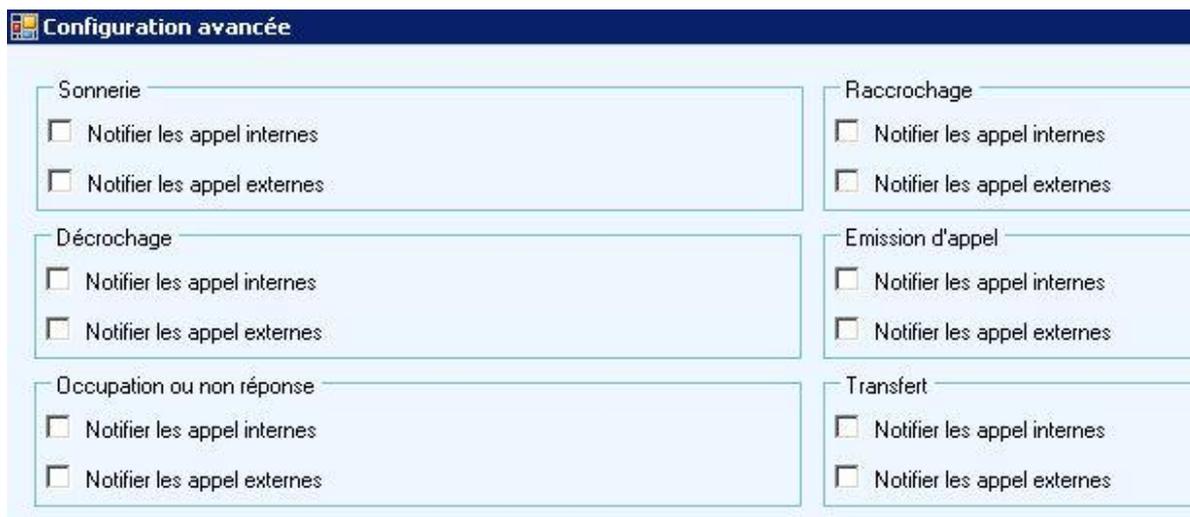
Afin de configurer les logiciels EBP avec votre SipleoAssist, il faut vous rendre dans l'onglet « Outils » et sélectionner « Configuration ». Rendez vous sur l'onglet « EBP » afin de paramétrer ce programme avec Sipleo.

Vous cochez les applications EBP que vous souhaitez lancer lors d'un appel (par exemple EBP CRM Ligne Open Line).

Vous avez également la possibilité de choisir l'application dont on affichera l'annuaire.

La dernière ligne de cette page de configuration permet « champs personnalisés dans l'annuaire à utiliser comme identifiant ».

Voici la liste des conditions paramétrables dans la configuration avancée :



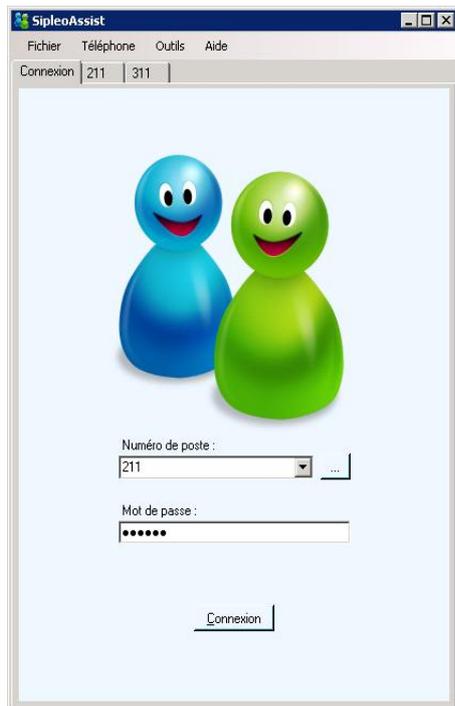
Les fiches clients sont automatiquement ouvertes lors du lancement (depuis les logiciels EBP) ou de la réception d'un appel. L'agent peut alors modifier directement les informations sur son interlocuteur en fonction de ce qui est dit durant la conversation. Il y a ainsi historisation de tous les appels dans le CRM. Retrouvez vos contacts EBP (pistes, prospects/clients ou encore fournisseurs) présents au sein de votre annuaire EBP depuis SipleoAssist et appelez directement vos contacts. La fiche client de l'appelé s'ouvrira directement afin d'y faire les modifications nécessaires.

De plus, lorsqu'un appel est lancé ou lorsque l'on répond à un appel, un compteur est déclenché. Celui-ci s'arrête lorsque l'appel est terminé. Cela permet de connaître exactement la durée de l'appel.

SipleoAssist

Lancer SipleoAssist :

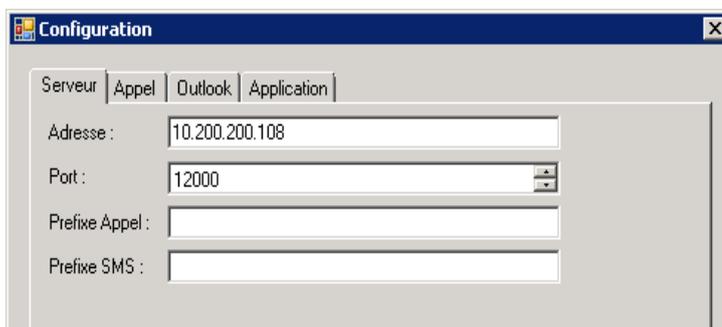
Au lancement de SipleoAssist vous devriez retrouver la copie d'écran si dessous.



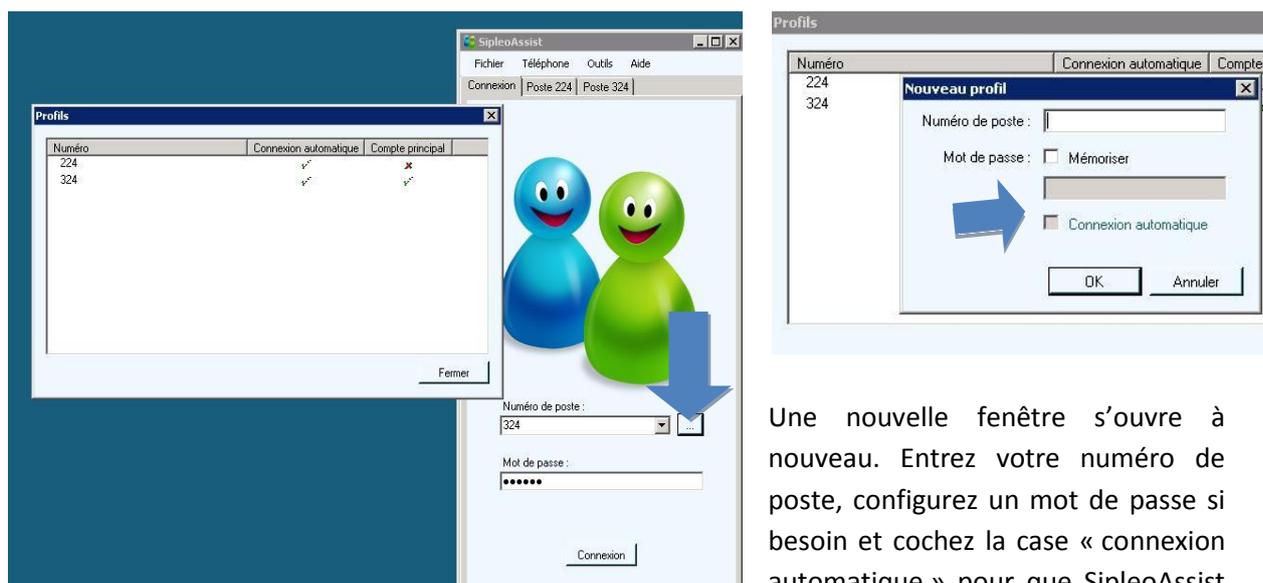
Si l'application n'était pas installée, vous devez faire appel à un professionnel formé pour l'installation et le paramétrage de Sipleo et des logiciels périphériques tels que SipleoAssist.

Vous devez entrer votre numéro de poste et le mot de passe associé.

Il faudra au préalable renseigner la fiche configuration depuis le menu « Outils » avec les informations nécessaires.



Afin de configurer une connexion automatique, il suffit de cliquer sur le bouton à droite avec les « ... ». Une fenêtre s'ouvrira. Si aucun poste n'est configuré, faites un clic droit et sélectionnez « ajouter ».

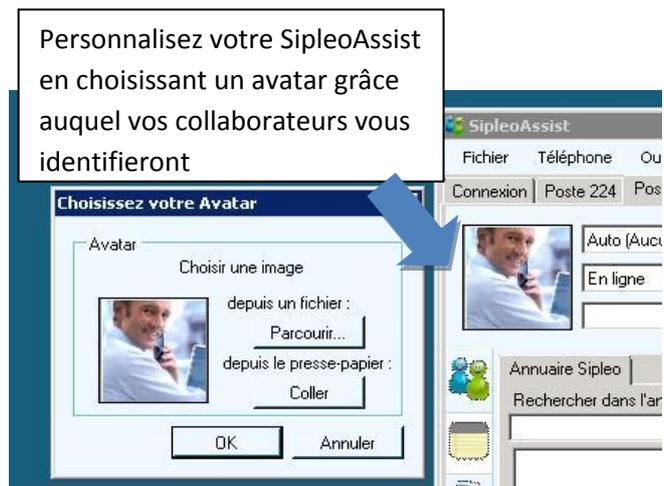


s'ouvre avec votre numéro de poste ou d'agent de façon automatique.

Personnaliser SipleoAssist :

Si vous souhaitez mettre une image, une photo pour personnaliser votre SipleoAssist, changer votre avatar, cliquez dessus la place réservée à cet usage (flèche bleue).

Une fenêtre s'ouvrira qui vous permettra de choisir une image dans vos dossiers ou de coller celle que vous avez stockée dans le presse papier.



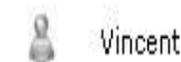
Quelques points de repères :



: Le petit téléphone rouge vous permet de vous informer que votre contact (interne) est en ligne actuellement.



: La cloche vous permet de vous informer que le téléphone de votre contact est en train de sonner.



: La couleur des personnages représentant vos collaborateurs ont des significations. Le vert vous informe que votre contact est présent devant son écran d'ordinateur à son poste. Le gris vous informe que votre contact est hors ligne.



Vous pouvez choisir votre statut (en ligne, occupé, absent, hors ligne) comme indiqué sur l'image.

Vous pouvez également modifier votre profil (par exemple en fonction de votre lieu pour les configurations multi-sites, si vous avez plusieurs casquettes au sein de l'entreprise ou si vous vous occupez de plusieurs produits...). Cela pourra régler de façon différente les actions en rapport avec la téléphonie pour votre poste.

Le journal d'appels :

Vous retrouvez l'ensemble de votre journal d'appels au sein de votre SipleoAssist au niveau des onglets de la colonne de gauche. Il est représenté par un téléphone. Après avoir cliqué sur cet onglet,



vous aurez accès à la liste de l'ensemble de vos appels. Vous pouvez faire le tri dans cette liste en fonction de la provenance de l'appel (appels entrants, appels sortants) et le fait que vous l'ayez pris ou manqué.

Lancer un appel :

Afin de lancer un appel via votre SipleoAssist, il vous suffit de faire un clic droit sur le contact que vous souhaitez appeler (que cela soit en interne comme sur l'image ou en externe à partir de votre journal d'appels ou votre annuaire par exemple).



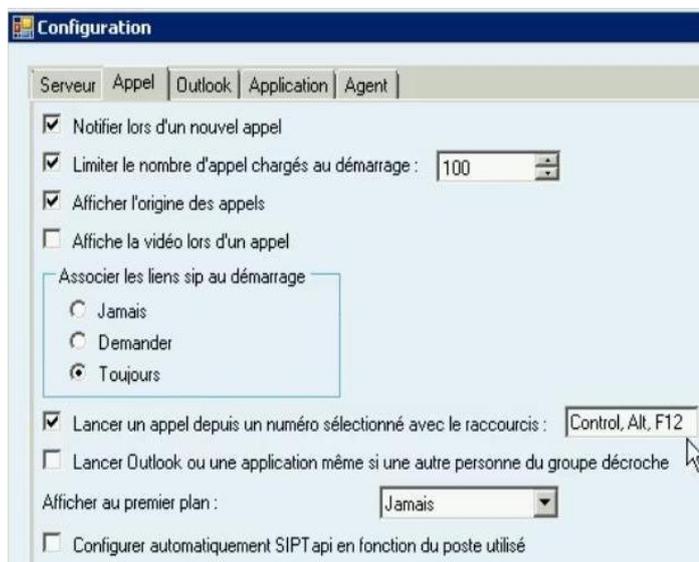
A noter : il est également possible de passer des appels directement via un raccourci clavier. Une astuce intéressante lorsque vous êtes amenés à lancer des appels régulièrement lors de sessions de démarchages téléphoniques par exemple. Il suffit de sélectionner le numéro que l'on souhaite joindre et d'effectuer le raccourci clavier. L'appel sera alors lancé automatiquement.



Ce raccourci peut être configuré via votre SipleoAssist. Vous devez pour cela vous rendre sur l'onglet « Outils » situé en haut de la fenêtre de votre assistant.

En cliquant sur la rubrique « Configuration », une fenêtre s'ouvrira. Vous avez accès à plusieurs types de configurations.

Rendez vous sur l'onglet « Appel ». Pour désactiver cette fonction de lancement d'appels automatique, il suffit de décocher la case correspondante.



Vous pouvez également changer le raccourci associé à cette manipulation si vous le désirez.

Faire une conférence :

Pour faire une conférence avec SipleoAssist, il suffit de lancer un premier appel (ou de répondre à un appel). Vous êtes alors « en ligne » avec votre interlocuteur. La conversation en cours s'affiche sur la partie basse de votre SipleoAssist. Un chronomètre se déclenche pour vous informer de la durée de votre appel.



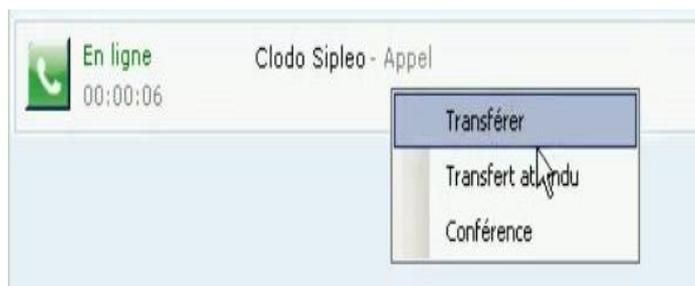
Après avoir lancé votre première conversation, vous pouvez, par la méthode du « drag and drop », faire « glisser » votre deuxième contact vers l'appel en cours. Votre contact peut autant être un collaborateur interne qu'un correspondant externe (il suffit au préalable de l'avoir recherché dans votre annuaire par exemple).

Lorsque vous faites glisser ce deuxième contact, l'appel est lancé. Vous avez le choix de faire un transfert simple, un transfert attendu (dans ce cas vous avez le deuxième contact en ligne afin de lui annoncer l'appel que vous lui transmettez ou encore par exemple) et une conférence.

Si vous choisissez de faire une conférence, l'appel sera lancé vers votre deuxième correspondant. Vous serez alors trois en ligne, à pouvoir échanger librement. Il n'y a pas besoin de matériels supplémentaires.



Transférer un appel :



Lorsqu'un appel auquel vous avez répondu ne vous est pas destiné, vous souhaitez pouvoir transférer votre correspondant à un collaborateur. Vous pouvez, par la méthode du « drag and drop », faire « glisser » votre deuxième contact vers l'appel en cours. Votre contact peut autant être un collaborateur interne qu'un correspondant externe (il suffit au préalable de l'avoir recherché dans votre annuaire par exemple).

Lorsque vous faites glisser ce deuxième contact, l'appel est lancé. Vous avez le choix de faire un transfert simple, un transfert attendu (dans ce cas vous avez le deuxième contact en ligne afin de lui annoncer l'appel que vous lui transmettez ou encore par exemple) et une conférence.

La notion d'agent :

La notion d'agent permet de dissocier une personne physique d'un poste, d'un téléphone, d'une ligne, d'un bureau...

Afin de configurer avec SipleoAssit, il suffit de vous rendre dans l'onglet « Outils » et de cliquer sur « Configuration ». Vous y retrouverez l'onglet « Agent » .



Lorsque l'agent cherche à se connecter, à SipleoAssit sur n'importe quel poste de votre entreprise, il devra s'identifier (identifiant et mot de passe personnels) pour qu'il puisse retrouver sa session.

Vous pourrez ainsi superviser l'agent si vous le souhaitez et retrouver ses statistiques d'appels très facilement.

L'annuaire

Ajouter un contact :



Pour ajouter un contact dans votre annuaire SipleoAssist, il vous suffit de cliquer sur l'onglet « Annuaire » que vous retrouvez pointé par la flèche de la souris sur l'image.

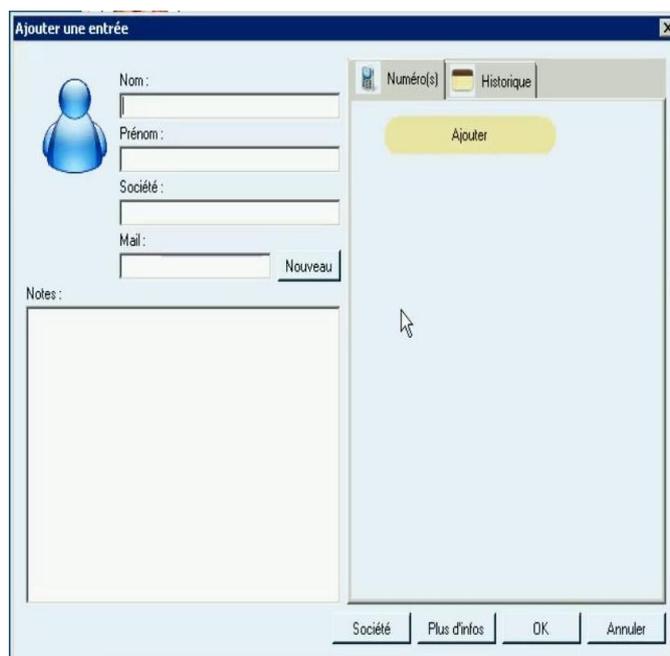
Par la suite, faites un clic droit dans la partie blanche et sélectionnez « Ajouter ».

Une fenêtre « Ajouter une entrée » s'affiche. Vous pouvez remplir les coordonnées de votre contact (nom, prénom et société).

Une rubrique « Mail » vous permettra d'envoyer des courriels directement à votre contact via sa fiche sur le répertoire Sipleo.

La rubrique « Notes » vous sera utile afin de rassembler les informations que vous avez sur votre contact. Plusieurs personnes peuvent avoir à traiter avec lui. Les notes importantes que vous et vos collaborateurs auront laissées permettront de meilleures relations avec votre contact.

Un onglet « Société » vous envoie vers la page correspondante à l'entreprise de votre contact sur le site www.societe.com.



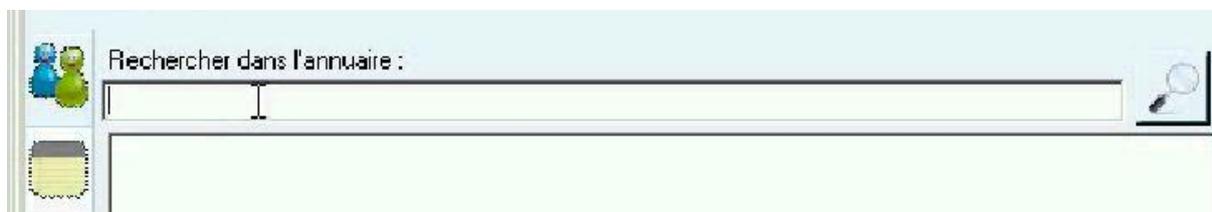
L'onglet « Plus d'infos » vous permet d'accéder au site des pages jaunes afin d'accéder à des informations complémentaires à celles présentes dans votre annuaire Sipleo.



Afin d'inscrire le ou les numéros de téléphone, cliquez sur « Ajoutez ». Vous n'avez plus qu'à choisir la catégorie du numéro que vous enregistrez et à le valider en appuyant sur la pastille verte.

Rechercher un contact :

Afin de rechercher un contact dans votre répertoire sur SipleoAssist, rendez vous sur l'onglet « Annuaire ». La barre de recherche ci-dessous vous permettra de retrouver vos contacts.



Exporter et/ou Importer vos contacts :

Afin d'exporter ou d'importer vos contacts, rendez vous sur l'onglet « Outils » de votre SipleoAssist.

Les rubriques « Importer contacts » et « Exporter contacts » vous permettront d'enregistrer vos contacts sur votre PC (exporter) ou de retrouver le fichier contenant votre répertoire (importer).



Accéder à vos statistiques d'appels

Dans la rubrique « statistiques » (colonne de gauche), vous aurez accès à toutes vos statistiques d'appels. Vous pouvez ainsi effectuer un tri en fonction de plusieurs critères. Il sera possible de mettre en avant les statistiques concernant les appels émis, répondus ou manqués.



Vous pouvez également filtrer les résultats statistiques en fonctions des différentes extensions ou encore de leur provenance (appels internes ou externes).



De plus, vos statistiques sont traitées sur des périodes différentes (jour, mois, année).

Pour exporter vos statistiques, il vous suffit d'appuyer sur le bouton « exporter » et une fenêtre s'ouvrira vous laissant le choix d'ouvrir simplement votre fichier ou de l'enregistrer.