

Manuel  
FreePhone Business  
Administrateurs et Utilisateurs (FR)

---

## Table des matières

1	À propos du présent manuel .....	5
2	Connexion au portail FreePhone Business.....	6
2.1	Administrateur ou utilisateur final : des droits différents.....	6
2.2	Démarrer en tant qu'administrateur.....	6
2.3	Démarrer en tant qu'utilisateur .....	6
3	Configuration des utilisateurs.....	7
3.1	Configuration d'un profil par utilisateur.....	8
3.2	Configuration d'un appareil téléphonique.....	9
3.2.1	Configuration du Telenet Panasonic KX-HDV130.....	9
3.2.2	Configuration du Telenet Panasonic KX-HDV230.....	10
3.2.3	Configuration du Telenet Panasonic TGP600.....	10
3.2.4	Éteindre le témoin LED des appareils téléphoniques .....	11
3.3	Gestion des paramètres .....	11
3.4	Configuration de la messagerie vocale pour les utilisateurs.....	12
3.5	Ajouter des entrées dans les répertoires téléphoniques.....	12
3.6	Gestion des messages .....	12
3.6.1	Personnaliser des messages.....	13
3.7	Écouter les messages de messagerie vocale avec FreePhone Business.....	13
4	Configuration du numéro général .....	13
4.1	Sélection du numéro général .....	15
4.2	Configurer un message d'accueil.....	15
4.2.1	Configuration d'un message d'accueil par défaut .....	16
4.2.2	Configuration d'un message d'accueil personnalisé.....	16
4.3	Attribution d'une réception interactive au numéro général.....	16
4.4	Attribution d'une mise en attente au numéro général.....	17
4.5	Attribution du numéro général à un utilisateur .....	17
4.6	Configuration des absences.....	18
4.6.1	Absence en dehors des heures d'ouverture .....	18
4.6.2	Absence pendant les périodes de vacances.....	19
4.7	Configuration de l'horaire .....	20

4.8	Configuration de la messagerie vocale du numéro général.....	21
4.8.1	Qu'est-ce qu'un message d'accueil de messagerie vocale ?.....	21
4.8.2	Lien avec d'autres fonctionnalités .....	21
4.8.3	Configuration de la messagerie vocale du numéro général .....	21
4.9	Écouter les messages de messagerie vocale du numéro général .....	22
5	Configurer une réception interactive .....	23
5.1	Touches et actions.....	23
5.2	Paramètres .....	24
5.3	Réception selon l'horaire.....	25
6	Configuration d'une mise en attente.....	27
6.1	Paramètres .....	27
6.2	Liste d'utilisateurs.....	28
6.3	Message d'accueil.....	28
7	Configurer la messagerie vocale .....	29
7.1	Configuration de la messagerie vocale du numéro général.....	29
7.2	Configuration de la messagerie vocale par utilisateur .....	29
7.3	Configuration de la messagerie vocale de la réception interactive .....	29
7.4	Écouter les messages de la messagerie vocale sur l'appareil téléphonique.....	29
7.4.1	Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic HDV130/230 .....	30
7.4.2	Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic TPG600.....	30
7.5	Message avec musique d'attente.....	31
8	Configuration du transfert d'appels.....	32
8.1	Transfert manuel .....	32
8.1.1	Transfert manuel avec le Panasonic HDV130/HDV230.....	32
8.1.2	Transfert manuel avec le Panasonic TPG600 .....	33
8.2	Transfert automatique .....	33
9	Gestion des autres paramètres.....	34
9.1	Fax vers e-mail .....	34
9.2	Musique d'attente .....	34
9.3	Répertoire téléphonique de l'entreprise.....	34
9.4	Messages .....	34
9.5	Utilisateur principal .....	35

9.6	Groupes d'appel .....	35
10	Résolution des problèmes .....	36
10.1	Le récapitulatif Journal .....	36
10.2	Problèmes de connexion .....	36
10.3	Problèmes relatifs aux messages de messagerie vocale de l'utilisateur.....	36

## 1 À propos du présent manuel

Le présent manuel est destiné à l'ensemble des utilisateurs finaux, administrateurs ou utilisateurs de FreePhone Business. Il vous fournira toutes les explications relatives à la connexion au portail FreePhone Business et à la configuration des options comme la messagerie vocale, la mise en attente, la réception interactive et les fonctions « ne pas déranger » et « transférer ».

**Astuce :** nous vous conseillons de modifier tous les paramètres par le biais du portail FreePhone Business. Les paramètres que vous modifiez directement sur les appareils téléphoniques ne sont, en effet, pas visibles par le Helpdesk Telenet.

**Disclaimer :** tous les numéros et informations utilisés dans le présent manuel sont fictifs.

## 2 Connexion au portail FreePhone Business

Pour utiliser le portail FreePhone Business, vous devez commencer par vous connecter. Vous pouvez vous connecter en tant qu'administrateur ou utilisateur.

**Attention** : FreePhone Business fonctionne de manière optimale sur les versions les plus récentes de ces navigateurs : Chrome, Firefox, Edge et Internet Explorer.

### 2.1 Administrateur ou utilisateur final : des droits différents

Nous distinguons deux types d'utilisateurs : les administrateurs et les utilisateurs finaux. Les utilisateurs finaux peuvent uniquement modifier leurs paramètres personnels, tandis que les administrateurs peuvent configurer les paramètres relatifs au numéro général, mais aussi ceux des autres utilisateurs. Les onglets et options visibles dépendent du profil avec lequel vous êtes connecté.

### 2.2 Démarrer en tant qu'administrateur

1. Rendez-vous sur : <https://mybusinessphone.telenet.be/login/>
2. Sélectionnez **Administrateur**.
3. Cliquez sur **Se connecter à MyTelenet**. Pour ce faire, utilisez votre identifiant Internet Telenet.
  - Vous le trouverez sur votre dernière facture.
  - Le premier ou les deux premiers caractères sont des lettres suivies de chiffres.  
Par ex. : aa11111 ou a122133.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien **Modifier le mot de passe dans MyTelenet**.

### 2.3 Démarrer en tant qu'utilisateur

1. Rendez-vous sur : <https://mybusinessphone.telenet.be/login/>
2. Sélectionnez **Utilisateur** et entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Lorsque l'installateur Telenet configure les utilisateurs, vous recevez un e-mail contenant un message d'activation et un e-mail contenant un mot de passe provisoire.
3. Cliquez sur **Se connecter** et utilisez le mot de passe provisoire. Modifiez ensuite votre mot de passe.

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien **Réinitialiser le mot de passe**. Vous recevrez ensuite un e-mail avec un nouveau mot de passe à l'adresse liée à vos informations d'utilisateur FreePhone Business. Connectez-vous au moyen de ce nouveau mot de passe temporaire. Dès que vous vous serez reconnecté, modifiez immédiatement le mot de passe en le remplaçant par un nouveau mot de passe personnel.

### 3 Configuration des utilisateurs

Lors de la configuration initiale de votre portail FreePhone Business, il est essentiel de commencer par passer en revue les **paramètres d'utilisateur** avant même de configurer le numéro général.

Vous pouvez configurer un **profil d'utilisateur** pour chacun des numéros dont vous disposez, en même temps que les paramètres de l'appareil auquel le profil est lié. Chaque utilisateur peut, en outre, obtenir ses propres paramètres de vacances et d'absence, sa messagerie vocale personnelle, son répertoire téléphonique et un message d'accueil.

🏠 Vous gérez maintenant le client s072006 en mode FreePhone Business

Clients

Numéro général   Utilisateurs   Réception interactive   Mise en attente   Autres paramètres   Journal

Identifiant	Prénom	Nom de famille	Numéro de téléphone	Extension	Configurer	Réinitialiser
s072006_u001@int.centrex.telenet.be	Jan	Janssens	+32-89230022	2001	Configurer	
s072006_u004@int.centrex.telenet.be	Piet	Peeters	+32-89230023	2004	Configurer	
s072006_u003@int.centrex.telenet.be	Mia	Martens	+32-89230024	2003	Configurer	
s072006_u002@int.centrex.telenet.be	Ria	Ruiters	+32-89230025	2002	Configurer	

### 3.1 Configuration d'un profil par utilisateur

L'onglet Profil vous permet de remplir tous les paramètres de profil par utilisateur. L'**Identifiant de l'utilisateur** est l'identification de l'utilisateur. Il avait été défini lors de la configuration initiale de votre portail par l'installateur Telenet. Vous pouvez remplir les autres champs vous-même ou, éventuellement, les modifier ultérieurement.

The screenshot displays the 'Utilisateurs' configuration page. The 'Profil' tab is selected, showing the following fields and values:

- Identifiant des utilisateurs\*: s081237\_u002@int.centrex.telenet.be
- Prénom\*: Jan
- Nom de famille: Janssens
- Numéro de téléphone de l'utilisateur: +32-23580000 (dropdown menu)
- Numéro de téléphone appels sortants: Utiliser son propre numéro (dropdown menu)
- Extension\*: 2001
- Adresse e-mail: Jan.Janssens@telenetgroup.be
- Langue\*: FR (dropdown menu)
- Nouveau mot de passe: [masked]
- Répéter nouveau mot de passe: [masked]

A 'Confirmer' button is located at the bottom of the form.

- **Prénom, nom.**
- **Numéro de téléphone de l'utilisateur** : le numéro de téléphone complet pour cet utilisateur. Il s'agit toujours de l'un des numéros de téléphone disponibles dans votre FreePhone Business.
- **Numéro de téléphone appels sortants** : choisissez le numéro de téléphone général plutôt que le numéro de téléphone de l'utilisateur. Le numéro personnel de l'utilisateur ne sera, ce faisant, pas communiqué à tout le monde.
- **Extension** : un numéro unique par utilisateur. Choisissez par exemple les extensions 2001, 2002 et 2003 si vous avez trois utilisateurs. Nous vous conseillons de choisir un chiffre compris entre 2000 et 2999 pour les extensions utilisateurs. Notre Helpdesk sera ainsi en mesure de vous aider

plus rapidement. Chaque extension peut avoir sa propre messagerie vocale et son propre message d'accueil.

- **Adresse e-mail** : l'adresse e-mail de cet utilisateur. C'est à cette adresse que sera envoyée, par exemple, [une notification ou une copie d'un message de messagerie vocale](#).
- **Langue** : la langue utilisée dans le portail FreePhone Business : NL, FR ou EN.
- **Nouveau mot de passe/répéter le nouveau mot de passe** : utilisez ces champs pour réinitialiser le mot de passe d'un utilisateur. L'utilisateur peut aussi y gérer personnellement son mot de passe.

**Astuce** : Utilisez cette fonction même si vous configurez un utilisateur pour la première fois, de sorte qu'il reçoive un e-mail à ce sujet. Il pourra utiliser le lien de l'e-mail pour modifier son mot de passe.

### 3.2 Configuration d'un appareil téléphonique

Un appareil téléphonique est lié à chaque identifiant d'utilisateur. Cet onglet vous permet de configurer cet appareil. FreePhone Business vous propose de choisir parmi 3 appareils téléphoniques différents :

- **Telenet Panasonic KX-HDV130** : un appareil professionnel offrant des fonctionnalités avancées ;
- **Telenet Panasonic KX-HDV230** : un appareil exécutif à l'écran de grande dimension, très pratique pour assigner des raccourcis à vos contacts, consulter votre répertoire téléphonique, transférer rapidement des appels, etc. ;
- **Telenet Panasonic TGP600** : un appareil sans fil avec station de base.

Votre installateur Telenet assure la configuration initiale de vos appareils téléphoniques. Si vous souhaitez apporter des modifications ultérieures à cette configuration, suivez les procédures décrites ci-dessous.

**Attention** : Lorsqu'un appareil est configuré et que vous voulez assigner un nouvel appareil, en raison d'une panne ou pour appliquer une mise à niveau par exemple, commencez par cliquer sur **Supprimer** afin de supprimer le lien contenant la configuration de l'ancien appareil. Vous serez certain de disposer de la bonne configuration sur votre nouvel appareil. Vous pourrez ensuite ajouter un nouvel appareil en suivant la procédure ci-dessous.

Pour configurer l'appareil téléphonique d'un utilisateur, suivez la procédure suivante.

- Dans l'onglet **Utilisateurs > Appareil**, sélectionnez éventuellement le type d'appareil et entrez ensuite **l'adresse MAC** correcte. Il s'agit de l'adresse unique et physique de votre appareil au sein du réseau.

### 3.3 Configuration du Telenet Panasonic KX-HDV130

Aucune configuration spécifique n'est possible pour cet appareil dans le portail FreePhone Business. Votre installateur Telenet configurera cet appareil pour vous.

### 3.4 Configuration du Telenet Panasonic KX-HDV230

Dès que vous sélectionnez l'appareil **Telenet Panasonic KX-HDV230**, vous verrez apparaître une image de celui-ci et pourrez configurer ses touches.

Les trois premières touches sont attribuées, par défaut, aux fonctions suivantes :

- visualisation de la ligne ;
- ne pas déranger ACTIVÉ (DND ou Do Not Disturb) ;
- ne pas déranger DÉSACTIVÉ.

Vous pourrez assigner les autres fonctions aux touches de votre choix :

- sélection rapide ;
- BLF ou Busy Lamp Field : indique le statut des appareils de vos collègues (en conversation ou non) ; vous pouvez aussi utiliser cette touche comme raccourci « interne » ;
- historique des appels ;
- répertoire téléphonique ;
- transfert d'appel/transfert d'appel aveugle ;
- (dés)activez toujours le transfert d'appel pour transférer un appel vers un numéro de GSM d'une personne qui n'est pas au bureau, par exemple.

### 3.5 Configuration du Telenet Panasonic TGP600

Aucune configuration spécifique n'est possible pour cet appareil dans le portail FreePhone Business. Votre installateur Telenet configurera cet appareil pour vous.

Cet appareil se compose d'une station de base et d'un appareil portable. Pour ajouter un appareil portable supplémentaire, suivez la procédure suivante.

1. Sélectionnez la station de base à laquelle vous voulez connecter l'appareil portable supplémentaire ; l'**adresse MAC** est remplie automatiquement.
2. Sélectionnez le numéro de suivi du combiné et cliquez sur **Assigner**.
3. Cliquez sur **Redémarrer** ; la station de base récupère la nouvelle configuration sur le serveur pour que l'appareil portable supplémentaire fasse désormais partie de la configuration.

**Attention** : le technicien ne peut ajouter que six appareils portables au maximum.

### 3.6 Éteindre le témoin LED des appareils téléphoniques

En cas d'appels manqués ou de messages laissés sur la messagerie vocale, un témoin LED lumineux clignote par défaut sur l'appareil. Vous pouvez désactiver cette option dans l'Écran de configuration de l'appareil téléphonique, dans l'onglet Appareil pour chaque utilisateur dans FreePhone Business.

The screenshot shows the 'Appareil' configuration page. At the top, there are tabs for 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below these are sub-tabs for 'Profil', 'Appareil', 'Paramètres', 'Messagerie vocale', 'Annuaire', 'Messages d'accueil', and 'Messages vocaux'. The 'Appareil' sub-tab is active. The main content area is titled 'Configuration de l'appareil' and contains the following fields and options:

- Identifiant des utilisateurs\*: s081237\_u002@int.centrex.telenet.be
- Type d'appareil\*: Telenet-Panasonic-KX-HDV230
- Adresse MAC \*:
- Désactiver indication LED des messages vocaux \*
- Désactiver indication LED appels manqués \*
- Assigner

### 3.7 Gestion des paramètres

Dans cet onglet, vous trouverez plusieurs paramètres d'utilisateur pour le traitement des appels auxquels l'utilisateur ne répond pas/ne peut pas répondre.

Vous avez le choix entre **3 options** :

- **interrompre** l'appel (ne pas le transférer) ;
- transférer l'appel vers une **messagerie vocale** ;
- transférer l'appel vers un **numéro** spécifique.

Vous gérez les paramètres de chaque option de manière distincte pour les cas suivants.

- **Vacances** : l'option « En vacances » est automatiquement sélectionnée si, en cas d'absence, vous choisissez de transférer l'appel vers un numéro ou vers une messagerie vocale. Si vous choisissez l'option « Pas en vacances », l'option « En vacances » est automatiquement désélectionnée.
- **Transférer si en communication**
- **Transférer si pas de réponse** : sélectionnez le nombre de secondes (minimum 12 et maximum 60) avant que l'action choisie (Transférer vers une messagerie vocale ou Transférer vers un numéro) soit réalisée.
- **Transférer si injoignable** : dans ce cas, vous pouvez uniquement transférer l'appel vers un numéro.

Vous pouvez, en outre, activer ou désactiver les options suivantes.

- **Ne pas déranger** : vous ne recevez pas d'appels entrants et l'appelant entendra la tonalité indiquant que la ligne est occupée. Vous pouvez faire transférer l'appel au moyen de l'option « Transférer si en communication ».
- **Deuxième appel** : vous pouvez recevoir deux appels à la fois. Si un deuxième appel entre tandis que vous êtes en communication, vous entendrez un petit signal sonore et recevrez une notification à l'écran vous signalant l'arrivée d'un deuxième appel.
- **Masquer le numéro** : vous n'envoyez pas votre numéro. La personne que vous appelez ne voit pas d'identification. Vous appelez donc de manière anonyme.
- **Smartphone App**

### 3.8 Configuration de la messagerie vocale pour les utilisateurs

Si vous n'êtes pas joignable ou si vous ne répondez pas à un appel entrant, les appelants peuvent être redirigés vers votre messagerie vocale. Vous pouvez choisir de récupérer les paramètres de la messagerie vocale du numéro général ou configurer un message de messagerie vocale personnelle.

Les paramètres de la messagerie vocale du numéro d'un utilisateur individuel sont [les mêmes fonctionnalités FreePhone Business que celles du numéro général](#).

### 3.9 Ajouter des entrées dans les répertoires téléphoniques

Cet onglet vous permet d'ajouter des contacts de deux manières.

- **Manuellement** : cliquez sur **Ajouter contact** et entrez le nom et le numéro de téléphone de la personne de contact dans la fenêtre de dialogue. Cliquez ensuite sur **Créer**.
- **En lot** : cliquez sur **Ajouter contacts en lot** et effectuez ensuite l'une des actions suivantes :
  - **sélectionnez un fichier .csv** avec deux colonnes contenant le nom et le numéro de téléphone des personnes de contact et cliquez ensuite sur **Confirmer**. Les informations contenues dans le fichier .csv seront ajoutées à l'aperçu des contacts ;
  - cliquez sur **Télécharger modèle** et complétez le fichier .csv, c'est-à-dire entrez le **Nom** et le **Numéro de téléphone** dans les deux colonnes.

**Attention** : ouvrez ce fichier avec le bloc-notes et pas avec Excel pour éviter de devoir modifier tous les numéros existants. Excel supprime en effet le premier 0 à l'ouverture du fichier.

Les numéros de téléphone seront disponibles sur les appareils après environ 10 minutes.

### 3.10 Gestion des messages

Vous pouvez gérer tous vos messages d'accueil dans votre configuration FreePhone Business, dans l'onglet **Messages**. Cette liste vous donne un aperçu de tous les messages (existants).

### 3.11 Personnaliser des messages

Pour un accueil optimal de la clientèle, vous pouvez personnaliser tous vos messages en fonction de votre entreprise. Vous pouvez par exemple ajouter le nom de votre entreprise dans le message d'accueil, enregistrer un message qui sera diffusé pendant les périodes d'activités, en dehors des périodes d'activité de et pendant les vacances.

- Pour ajouter un nouveau message d'accueil et un fichier audio, cliquez sur **Ajouter un fichier**. Sauvegardez les fichiers audio de votre ou de vos messages d'accueil au format .wav ou mp3.
- Cliquez sur **Configurer** pour renommer un message existant et/ou y lier un autre fichier audio.
- Cliquez sur **Détails** pour voir à quels endroits un message existant est utilisé. Vous pourrez voir, par exemple, si d'autres utilisateurs FreePhone Business utilisent également un message.

**Attention** : Quand un message d'accueil couplé au numéro général est également utilisé par un utilisateur FreePhone Business, les modifications apportées aux messages d'accueil de l'utilisateur ne s'appliqueront qu'à cet utilisateur.

**Astuce** : attribuez un nom significatif à vos messages de manière à pouvoir les gérer facilement ultérieurement, par exemple : **Accueil\_vacances** peut être le message d'accueil que vous diffusez quand vous êtes en vacances.

### 3.12 Ecouter les messages de messagerie vocale avec FreePhone Business

En tant qu'utilisateur, vous trouverez le récapitulatif de tous vos nouveaux messages de messagerie vocale et vos messages écoutés dans l'onglet **Messages de messagerie vocale**. Vous pouvez écouter directement les messages et modifier leur statut : écouté ou nouveau.

Vous pouvez **écouter** vos messages de messagerie vocale **avec votre téléphone ou votre GSM**. Pour ce faire, appelez le 015 677 777. Pour de plus amples informations, consultez également [Écouter les messages de messagerie vocale sur l'appareil téléphonique](#).

## 4 Configuration du numéro général

Le numéro général est le **numéro central** auquel vos clients vous contactent. La configuration de ce numéro général détermine ce qu'entendent vos clients quand ils vous appellent sur ce numéro et éventuellement en fonction du moment auquel ils appellent (pendant vos périodes d'activité, le week-end, en soirée, pendant vos périodes de vacances, etc.).

Pour configurer le numéro général, vous devrez effectuer plusieurs manipulations obligatoires :

- sélectionner le numéro général ;
- configurer un message d'accueil, si vous le souhaitez ;
- lier ce numéro général à une réception interactive, à une mise en attente ou à un utilisateur et effectuer ensuite l'une des manipulations suivantes :

- configurer la réception interactive ;
  - configurer la mise en attente ;
  - sélectionner l'utilisateur.
- Paramétrer l'aperçu des périodes d'activité.

## 4.1 Sélection du numéro général

Pour un fonctionnement optimal de FreePhone Business, nous vous conseillons de sélectionner un numéro général. Il s'agit du point de départ pour la configuration du reste de votre système.

Pour sélectionner le numéro général, procédez comme suit.

- Dans l'onglet **Numéro général > Configuration du numéro général**, ouvrez éventuellement la liste des numéros de téléphone à côté du champ **Numéro général**, faites votre choix et cliquez sur **Configurer**.

The screenshot shows the 'Configuration du numéro général' interface. At the top, there are tabs for 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below these are sub-tabs for 'Configurer le numéro général', 'Absence', 'Horaire', 'Voicemail du numéro général', and 'Liste messages vocaux'. The main content area is titled 'Etape 1/3: Configurez le numero général' and 'Configuration du numéro général'. It includes a warning: 'Les modifications ne seront sauvegardées que si vous les confirmez à la fin de la configuration.' and '⚠️ Votre configuration précédente sera effacée'. There is a dropdown menu for 'Numéro général \*' with the value '093911941'. Below this, there is a section 'Assigner le numéro général à' with radio buttons for 'Réception interactive' (selected), 'Mise en attente', and a dropdown menu with the value 's099879\_u002'. The next section is 'Voulez-vous un message de bienvenue?' with a note: 'Le message de bienvenue est le message que les appelants entendront lorsqu'ils appelleront le numéro général.' There is a dropdown menu for 'Choisissez un message' with the value '\*défaut\*' and a button 'Ajouter un message'. At the bottom right, there is a 'Suivant' button.

## 4.2 Configurer un message d'accueil

Un message d'accueil est le message que vous voulez que vos clients entendent lorsqu'ils appellent le numéro général. Un message d'accueil confère un caractère professionnel à votre entreprise. Les appelants sont salués personnellement.

Lors d'un appel entrant, le message d'accueil est la première chose qu'entend l'appelant. L'appel entrant est ensuite redirigé vers un utilisateur, placé en [mise en attente](#) ou redirigé vers une [réception interactive](#). Vous n'êtes cependant pas obligé de choisir un message d'accueil.

Vous pouvez choisir un **message d'accueil par défaut**, mais vous pouvez aussi **personnaliser** votre message d'accueil en enregistrant personnellement un message.

### 4.3 Configuration d'un message d'accueil par défaut

Pour activer le message d'accueil par défaut, procédez comme suit.

1. Lors de l'étape 1 de l'assistant de configuration du numéro général, dans l'onglet **Configuration numéro général**, allez dans **Voulez-vous ajouter un message d'accueil**.
2. Dans le champ **Choisissez un message d'accueil**, sélectionnez **\*Default\*** pour configurer le message d'accueil par défaut.

### 4.4 Configuration d'un message d'accueil personnalisé

Pour créer un message d'accueil **personnalisé** et l'associer au numéro général, procédez comme suit.

1. Lors de l'étape 1 de l'assistant de configuration du numéro général, allez dans **Voulez-vous ajouter un message d'accueil**.
2. À côté de la liste près du champ **Choisissez un message d'accueil**, cliquez sur **Ajouter un message d'accueil**.
3. Dans la fenêtre de dialogue, attribuez un nom significatif à votre message d'accueil et effectuez l'une des manipulations suivantes :
  - a. chargez un fichier audio ;  
ou
  - b. cliquez sur le petit microphone et enregistrez un message d'accueil personnalisé, en suivant la procédure décrite ci-dessous (\*).
4. Si vous voulez rendre le message d'accueil **accessible aux autres utilisateurs** disposant d'un accès au portail, cochez l'option correspondante.
5. Cliquez sur **Confirmer**.

(\*) Procédez comme suit pour enregistrer un message d'accueil sur le portail FreePhone Business :

1. Cliquez sur le petit **microphone** et enregistrez un message d'accueil.
2. Cliquez à nouveau sur le **microphone** dès que vous avez terminé ; votre message a été enregistré.
3. Attribuez un **nom** significatif au fichier et cliquez sur le **disque dur** pour télécharger le fichier.
4. Cliquez sur **Choose File**, sélectionnez votre message et cliquez sur **Ouvrir**.
5. Cliquez sur **Confirmer/Confirm** pour charger le fichier.

### 4.5 Attribution d'une réception interactive au numéro général

Un exemple pratique : toute personne qui appelle votre numéro général entend d'abord le message d'accueil et peut ensuite faire un choix parmi les options proposées dans la réception interactive.

Pour configurer une réception interactive, reportez-vous à : Configurer une réception interactive.

## 4.6 Attribution d'une mise en attente au numéro général

Afin de signifier aux appelants que leur appel a bien été reçu et qu'une position leur est attribuée dans la mise en attente, attribuez une mise en attente au numéro général.

Pour assigner une mise en attente au numéro général, procédez comme suit.

1. Lors de l'étape 1 de l'assistant de configuration du numéro général, choisissez l'option **Mise en attente** dans **Assigner le numéro général à**.
2. Cliquez sur **Suivant**.
3. Lors de l'étape 2 de l'assistant, **configurez la mise en attente** en respectant la procédure décrite dans [Configurer une mise en attente](#).
4. Lors de l'étape 3 de l'assistant, contrôlez le numéro général, le message d'accueil et le nom de la mise en attente auquel le numéro général est maintenant associé. Cliquez sur **Créer** pour sauvegarder les modifications.

## 4.7 Attribution du numéro général à un utilisateur

Pour associer le numéro général à un utilisateur, procédez comme suit.

1. Lors de l'étape 1 de l'assistant de configuration du numéro général, sélectionnez l'identifiant de l'utilisateur dans la liste dans **Assigner le numéro général à**.
2. Cliquez sur **Suivant**.
3. Lors de l'étape 2 de l'assistant, entrez les informations demandées pour l'utilisateur et cliquez sur **Suivant**.
4. Lors de l'étape 3 de l'assistant, vérifiez que le numéro général est lié au bon utilisateur et cliquez sur **Créer**.

## 4.8 Configuration des absences

En votre absence, les appels peuvent être traités comme vous l'avez défini lors de la configuration du numéro général :

- selon un horaire ;
- pendant les périodes de vacances.

Configurer le numéro général	<b>Absence</b>	Horaire	Voicemail du numéro général	Liste messages vocaux
------------------------------	----------------	---------	-----------------------------	-----------------------

Absence\*  Jamais  
 Selon un horaire  
 Vacances

---

### Traitement des appels en dehors des périodes d'activité

Dévier les appels \*  Vers la messagerie vocale  
 Vers le numéro :

Numéro

Message d'accueil de la messagerie vocale en dehors des périodes d'activité

---

### Traitement des appels pendant les vacances

Dévier les appels pendant les vacances\*  Vers la messagerie vocale  
 Vers le numéro :

Numéro

Message d'accueil de messagerie vocale pendant les vacances

## 4.9 Absence en dehors des heures d'ouverture

Afin de configurer le traitement des appels selon un horaire, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet Absence, sélectionnez l'option Absence... **Selon un horaire.**
2. Dans la section Traitement des appels en dehors des périodes d'activité, choisissez que vos appels soient transférés :
  - a. **vers la messagerie vocale** : les appelants entendent le message d'accueil que vous sélectionnez ou ajoutez dans la liste ; pour ajouter un message d'accueil, cliquez sur Ajouter un fichier et sélectionnez un message d'accueil existant ou

- créez-en un nouveau, en suivant la description dans le sujet : Configurer un message d'accueil ;
- b. **vers le numéro spécifique** : un autre numéro FreePhone Business, un numéro mobile ou un numéro externe.
3. Cliquez sur Confirmer.

#### 4.10 Absence pendant les périodes de vacances

Afin de configurer le traitement des appels pendant les périodes de vacances, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Absence**, sélectionnez l'option Absence... **Activer le mode vacances**.
2. Dans la section **Traitement des appels pendant les vacances**, choisissez que vos appels soient transférés :
  - a. **vers la messagerie vocale** : les appelants entendent le message d'accueil que vous sélectionnez ou ajoutez dans la liste ; pour ajouter un message d'accueil, cliquez sur **Ajouter un fichier** et sélectionnez un message d'accueil existant ou créez-en un nouveau, en suivant la description dans le sujet ; [Configurer un message d'accueil](#)
  - b. **vers le numéro spécifique** : un autre numéro FreePhone Business, un numéro mobile ou un numéro externe.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

## 4.11 Configuration de l'horaire

Votre horaire détermine les moments de présence et d'absence. Déterminez vos **blocs** d'activités ou de non-activité pendant les jours de la semaine ou le week-end.

Si, dans la [configuration de l'absence du numéro général](#), vous choisissez l'option **Selon un horaire** dans **Absence**, les paramètres de **l'Horaire** sont alors sélectionnés comme base pour déterminer vos moments de présence et d'absence.

Voici un exemple d'horaire pour un magasin :

- fermé le dimanche
- ouvert le lundi matin ;
- fermé le mercredi après-midi ;
- à nouveau ouvert le mercredi soir.

Configurer le numéro généralAbsence**Horaire**Voicemail du numéro généralListe messages vocaux

Jour	Période 1				Période 2					
	Activé	Heure de début		Heure de fin		Activé	Heure de début		Heure de fin	
Lundi	<input checked="" type="checkbox"/>	09	00	12	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	10	00	18	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30
Mercredi	<input checked="" type="checkbox"/>	10	00	13	00	<input checked="" type="checkbox"/>	17	00	21	30
Jeudi	<input checked="" type="checkbox"/>	10	00	18	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30
Vendredi	<input checked="" type="checkbox"/>	10	00	19	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30
Samedi	<input checked="" type="checkbox"/>	10	00	19	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30
Dimanche	<input type="checkbox"/>	09	00	13	00	<input type="checkbox"/>	13	00	17	30

Confirmer

Pour les jours sélectionnés, choisissez l'horaire ou les heures pendant lesquelles vous êtes disponible. Dans l'exemple ci-dessus, le fait que rien n'ait été sélectionné le dimanche signifie qu'il n'y a pas d'horaire de travail le dimanche et que vous n'êtes pas disponible.

## 4.12 Configuration de la messagerie vocale du numéro général

Si vous n'êtes pas joignable ou si vous ne répondez pas à un appel entrant, les appelants peuvent être redirigés vers votre messagerie vocale.

Configurer le numéro général   Absence   Horaire   **Voicemail du numéro général**   Liste messages vocaux

Paramètres

Activé

Langue\*   FR   ▾

Accéder aux messages vocaux\*   Via la messagerie vocale   ▾

Code PIN de la messagerie vocale

Adresse e-mail

Choisir le même fichier pour tous les messages d'accueil   Possibilité de choisir différents messages d'accueil   ▾

Ajouter un fichier

## 4.13 Qu'est-ce qu'un message d'accueil de messagerie vocale ?

Un message d'accueil de messagerie vocale est le message qui est diffusé quand vous ne répondez pas à l'appel. Ce message d'accueil peut être configuré pour tous les numéros ou peut varier en fonction de l'utilisateur.

## 4.14 Lien avec d'autres fonctionnalités

Les paramètres de la messagerie vocale du numéro général donnent aussi accès aux fonctionnalités FreePhone Business suivantes

- **Notification et copie** : soyez informé des messages laissés sur la messagerie vocale par e-mail.
- **Message d'accueil quand la mise en attente est complète** : sélectionnez un message pour informer les appelants que vous êtes dans l'impossibilité de répondre à leur appel, parce qu'il y a déjà un nombre trop important de personnes en attente.
- **Message d'accueil selon un horaire** : répondez aux appels selon un horaire par un message d'accueil spécifique.
- **Vacances** : informez les appelants de votre absence pendant votre période de vacances.
- **Impossibilité de laisser un message** : faites savoir aux appelants qu'ils ne peuvent pas laisser de message, mais transférez éventuellement leur appel vers un autre numéro.

## 4.15 Configuration de la messagerie vocale du numéro général

Pour configurer la messagerie vocale du numéro général, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Messagerie vocale du numéro général**, commencez par remplir les **Paramètres** suivants :
  - a. choisissez de recevoir le message vocal comme **message** sur votre téléphone ou comme **pièce jointe** à un e-mail ;
  - b. insérez le code pin pour votre messagerie vocale. Le **code pin** par défaut est 1234, mais vous pouvez choisir un autre code pin de 8 chiffres maximum ;
  - c. entrez **l'adresse e-mail** à laquelle vous souhaitez recevoir les messages vocaux en pièce jointe ;
  - d. choisissez d'utiliser **le même fichier** pour tous les messages de messagerie vocale ou de vous permettre, à vous et aux autres utilisateurs, de choisir parmi différents messages de messagerie vocale.
2. Dans la section **Notification et copie**, entrez **l'adresse e-mail** à laquelle vous souhaitez recevoir un e-mail (notification) dès que quelqu'un vous laisse un message sur votre messagerie vocale ; demandez éventuellement à ce qu'une **copie** du message soit envoyée à une autre adresse e-mail. En tant qu'administrateur, vous avez de cette façon la possibilité de mettre des messages de messagerie vocale à la disposition d'un autre utilisateur.
3. Dans la section **Message d'accueil quand la mise en attente est complète**, choisissez d'utiliser le message d'accueil par défaut ou chargez un fichier personnalisé.
4. Dans la section **Message d'accueil selon un horaire**, sélectionnez la durée qui précédera la diffusion du message d'accueil (exprimée en **secondes**) et sélectionnez ensuite le message d'accueil **par défaut** ou chargez un fichier **personnalisé**.
5. Dans la section **Vacances**, cochez l'option Activer les **Paramètres des vacances**. Cette manipulation active les paramètres de l'onglet **Absence** > **Traitement des appels pendant les vacances**. Si vous ne souhaitez pas recevoir de message pendant vos vacances, sélectionnez l'option correspondante. Enfin, sélectionnez le message d'accueil de la messagerie vocale que vous souhaitez diffuser pendant les vacances : pas de message ou un message personnalisé.
6. Si vous ne souhaitez **pas recevoir de message** sur votre numéro général, sélectionnez cette option. Faites votre choix : voulez-vous que la **communication** soit **interrompue** ou que les appels soient **transférés** vers un numéro spécifique ?
7. Cliquez sur **Confirmer** pour sauvegarder la configuration.

#### 4.16 Écouter les messages de messagerie vocale du numéro général

Vous trouverez l'aperçu de tous les nouveaux messages de messagerie vocale et de tous les messages écoutés reçus pour le numéro général dans l'onglet **Liste des messages de messagerie vocale**. Vous pouvez écouter directement ces messages et modifier leur statut : écouté ou nouveau.

Vous pouvez **écouter** vos messages de messagerie vocale **avec votre téléphone ou votre GSM**. Pour ce faire, appelez le 015 677 777.

Pour de plus amples informations, consultez également [Écouter les messages de messagerie vocale sur l'appareil téléphonique.](#)

## 5 Configurer une réception interactive

Une réception interactive est un système de menu automatique dans le cadre duquel l'appelant appelle le numéro central et doit ensuite faire un choix. Il est mis en relation avec un collaborateur ou avec une boîte de messagerie. Les choix peuvent concerner des utilisateurs, des départements, des langues ou une combinaison de ces options.

Exemple : « *Bienvenue au garage Janssen. Pour la réception, tapez 1. Pour une question relative à votre facture, tapez 2. Pour l'entrepôt, tapez 3. Pour le service après-vente, tapez 4. Pour toute autre question, tapez 5.* »

Exemple : « *Bienvenue chez Peeters. Druk 1 voor Nederlands. Pour le français, tapez 2. For English, press 3.* »

**Attention** : il n'est pas possible de combiner plusieurs réceptions interactives. Une réception interactive se limite à 1 menu. Vous ne pouvez donc pas configurer des sous-menus ou des réceptions interactives imbriquées (deux réceptions interactives consécutives).

### 5.1 Touches et actions

Lors de la configuration de la réception interactive, attribuez des fonctions aux touches du téléphone. Faites un choix parmi les fonctions suivantes.

- **Transfert avec action** : l'appel est transféré après annonce par un message par défaut.
- **Transfert immédiat** : l'appel est transféré sans message.
- **Transfert vers une boîte de messagerie** : l'appel est transféré vers la boîte de messagerie de la réception interactive.
- **Répéter le menu** : les options de la réception interactive sont répétées.
- **Quitter** : l'appel est interrompu.

Il est possible de transférer l'appel vers un autre utilisateur FreePhone Business via le numéro d'extension, vers une messagerie vocale ou vers un numéro externe.

## 5.2 Paramètres

Numéro général   Utilisateurs   **Réception interactive**   Mise en attente   Autres paramètres   Journal

**Paramètres**   Réception selon l'horaire

Identifiant\*   s072006\_a001@int.centrex.telenet.be

Nom\*   Keuze 1

Prénom\*   1

Nom de famille\*   keuze

Numéro de téléphone   089230020

Extension\*   4089  
Veuillez utiliser un numéro compris entre 4000 et 4999

Langue   NL

Confirmer

Pour configurer une réception interactive, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Réception interactive**, cliquez sur **Configurer** pour une réception interactive existante.
2. Dans l'onglet **Paramètres**, vous trouvez l'identification pour la réception interactive. Il s'agit d'une valeur unique. Remplissez les champs suivants :
  - Nom – Prénom – Nom.
  - Sélectionnez le **numéro de téléphone** à associer à cette réception interactive.
  - Sélectionnez une **extension** pour cette réception interactive. Il s'agit d'un numéro unique. Nous vous conseillons de choisir un chiffre compris entre 4000 et 4999. Le Helpdesk sera ainsi en mesure de vous aider plus rapidement.
  - Sélectionnez la langue de la réception interactive. Ce sera la **langue** de la réception interactive si vous n'enregistrez pas personnellement de message. La langue sélectionnée est également utilisée pour la messagerie vocale.
3. Cliquez sur **Confirmer** pour créer la réception interactive.

## 5.3 Réception selon l'horaire

Numéro généralUtilisateurs**Réception interactive**Mise en attenteAutres paramètresJournal

Paramètres**Réception selon l'horaire**

Choisir un message

Choisir un fichier

**Ajouter un fichier**

Menu

Touche	Description	Action	Numéro de téléphone
1	<input type="text" value="choix 1"/>	Transférer sans notification <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="9001"/>
2	<input type="text" value="choix 2"/>	Transférer sans notification <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="9002"/>
3	<input type="text" value="choix 3"/>	Transférer sans notification <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="2000"/>
4	<input type="text" value="choix"/>	Transférer sans notification <input type="text" value=""/>	<input type="text" value="015332109"/>
5	<input type="text" value=""/>	----- <input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
*	<input type="text" value="répéter"/>	Répéter le menu <input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
#	<input type="text" value="ekit"/>	Quitter <input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

**Confirmer**

Dans l'onglet Réception selon l'horaire, sélectionnez le message avec lequel vous voulez souhaiter la bienvenue aux appelants et proposez les différentes options de la réception interactive.

Afin de configurer les options d'une réception interactive pendant un horaire, procédez comme suit.

1. Choisissez de diffuser le message d'accueil **par défaut** ou ajoutez un fichier **personnalisé**.
  - Le message d'accueil par défaut est diffusé.
  - Pour enregistrer un message d'accueil personnalisé, cliquez sur **Ajouter un fichier**. Dans la fenêtre de dialogue, vous pourrez charger un fichier existant ou cliquer sur le petit microphone pour enregistrer et charger un nouveau message. Assignez un nom distinctif à votre message et cliquez sur **Confirmer** dès que vous avez terminé.
2. Pour déterminer le contenu de la **réception interactive**, complétez le tableau :
  - assignez une fonction à la touche de votre choix ;
  - assignez une description significative à chaque fonction ;
  - associez-y une action et une destination.

Il est conseillé de toujours assigner par défaut des fonctions telles que celles reprises dans le tableau ci-dessous aux touches \* et #.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de composition de réception interactive :

Touche	Description	Action	Numéro de téléphone
1	Réception	Transfert immédiat	2002
2	Comptabilité	Transfert immédiat	2003
3	Entrepôt	Transfert immédiat	2004
*	Répéter	Répéter les options du menu	
#	Quitter	Quitter	

La réception interactive est configurée et est maintenant prête à être éventuellement liée au numéro général.

## 6 Configuration d'une mise en attente

Si vous recevez plusieurs appels simultanément et que vous n'êtes pas en mesure d'y répondre en même temps, vous pouvez recourir à une mise en attente. Les appelants entendent un message enregistré à l'avance ou une musique d'attente jusqu'à ce que leur appel soit transféré vers un collaborateur libre.

Lors d'un appel entrant, vous pouvez configurer la mise en attente pour :

- qu'un appareil sonne chez le premier utilisateur ;
- que tous les appareils sonnent en même temps chez tous les utilisateurs.

### 6.1 Paramètres

Identifiant\* s072006\_c001@int.centrex.telenet.be

Nom\* wacht 1

Numéro de téléphone Aucun

Chosissez un des numéros de téléphone disponibles

Extension\* 9001

Veuillez utiliser un numéro compris entre 9000 et 9999

Langue NL

Mode de transfert\* Diriger les appels vers tous les utilisateurs simultanément

Permettre overflow

Activer overflow après\* 6

Action en cas de overflow\*  Dévier les appels vers la messagerie vocale  
 Vers la messagerie vocale  
 Dévier les appels vers un numéro précis

Numéro

Confirmer

Pour configurer une mise en attente, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Mise en attente**, cliquez sur **Configurer** pour une mise en attente existante.
2. Dans l'onglet **Paramètres**, vous trouvez l'**identification** pour la réception interactive. Il s'agit d'une valeur unique. Remplissez les champs suivants.
  - **Nom** : assignez un nom distinctif à la mise en attente ;
  - **Numéro de téléphone** : liez la mise en attente à l'un des numéros FreePhone Business ;

- **Extension** : il s'agit d'un numéro unique pour la mise en attente. Nous vous conseillons de choisir un chiffre compris entre 9000 et 9999. Notre Helpdesk sera ainsi en mesure de vous aider plus rapidement ;
  - **Langue** : la langue utilisée pour la mise en attente, mais aussi pour le message d'accueil par défaut si vous choisissez cette option ;
  - **Activer la mise en attente** : commencez la mise en attente chez le premier utilisateur que vous choisissez dans la [Liste des utilisateurs](#) ou chez tous les utilisateurs simultanément ;
  - **Overflow** : lorsque le nombre d'appels entrants est supérieur à celui que vous et vos collaborateurs êtes en mesure de traiter, vous pouvez choisir ces actions overflow spécifiques :
    - fixez le **nombre de minutes** après lequel l'overflow doit être activé. Par défaut, il le sera après 6 minutes ;
    - faites votre choix : l'appelant peut entendre la **tonalité indiquant que la ligne est occupée**, il peut être transféré vers la **messagerie vocale** ou vers un autre **numéro spécifique**.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

## 6.2 Liste d'utilisateurs

La liste des utilisateurs pour la mise en attente contient un récapitulatif de tous les utilisateurs FreePhone Business. Vous pouvez les ajouter à la mise en attente dans l'ordre de votre choix.

Pour configurer la liste des utilisateurs, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Liste des utilisateurs**, vous trouvez à nouveau **l'identification** et le **nom** que vous avez attribués dans l'onglet Paramètres.
2. Dans la liste, sélectionnez les **utilisateurs** que vous voulez ajouter à la mise en attente. Utilisez ensuite les **flèches** pour organiser les utilisateurs.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

## 6.3 Message d'accueil

Pour signifier aux appelants que leur appel a bien été reçu, souhaitez-leur la bienvenue avant de les placer en mise en attente.

Pour configurer le message d'accueil d'une mise en attente, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Message d'accueil**, vous trouvez à nouveau **l'identification** de la mise en attente.
2. Cochez l'option **Activer le message d'accueil**.
3. Pour ajouter une musique entre les messages d'attente, sélectionnez une option dans la liste :
  - **Message d'accueil avec musique : par défaut** pour diffuser la musique d'attente par défaut ;
  - **Fichier** et cliquez ensuite sur **Ajouter un fichier** pour ajouter votre propre musique d'attente. N'oubliez pas de tenir compte des droits d'auteur de la musique.
4. Cliquez sur **Confirmer**.

## 7 Configurer la messagerie vocale

Si vous n'êtes pas joignables ou ne répondez pas aux appels entrants, l'appelant peut être redirigé vers votre messagerie vocale sur laquelle il pourra laisser un message.

Vous pouvez créer et gérer les messages de la messagerie vocale à trois niveaux :

- pour le numéro général ;
- par utilisateur ;
- via le message de la réception interactive.

### 7.1 Configuration de la messagerie vocale du numéro général

La configuration de la messagerie vocale du numéro général s'effectue pendant la configuration du numéro général.

Pour plus d'informations, référez-vous à : [Configuration de la messagerie vocale du numéro général](#)

### 7.2 Configuration de la messagerie vocale par utilisateur

Les paramètres de la messagerie vocale pour un utilisateur peuvent être identiques à ceux du numéro général. Chaque utilisateur peut cependant utiliser ses propres paramètres de messagerie vocale.

Pour plus d'informations, référez-vous à : [Configurer la messagerie vocale pour les utilisateurs](#)

**Attention** : la case à cocher pour Messagerie vocale doit être activée pour l'utilisateur.

### 7.3 Configuration de la messagerie vocale de la réception interactive

Vous pouvez également configurer une messagerie vocale quand vous reliez une réception interactive au numéro général. Cela peut s'avérer utile quand vous n'avez pas besoin de réception interactive en dehors de vos périodes d'activité par exemple, mais quand les appelants souhaitent tout de même laisser un message.

Pour plus d'informations, référez-vous à : [Configuration de la messagerie vocale pour la réception interactive](#)

### 7.4 Écouter les messages de la messagerie vocale sur l'appareil téléphonique

Vous pouvez écouter les messages de la messagerie vocale directement sur votre appareil téléphonique.

**Attention** : afin de pouvoir écouter votre messagerie vocale, il ne peut y avoir aucun autre appel entrant actif.

- Afin de pouvoir écouter les messages sur le numéro général :
  - appelez le **5555** ;
  - entrez ensuite **\*1999 # + (code pin) #**. Vous ou votre administrateur avez choisi le code pin lors de la configuration de votre messagerie vocale. Vous entendez le menu pour continuer après les messages.

- Pour écouter les messages personnels :
  - appelez le **5555** ;
  - entrez ensuite votre **(code pin) #**. Vous ou votre administrateur avez choisi le code pin lors de la configuration de votre messagerie vocale. Vous entendez le menu pour continuer après les messages.

Si vous utilisez un appareil téléphonique Telenet standard, suivez l'une des procédures ci-dessous, en fonction du type d'appareil.

### 7.5 Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic HDV130/230

Pour écouter les messages personnels laissés sur votre messagerie vocale sur le Panasonic HDV130/230, procédez comme suit.

1. Appelez le **5555 OU** appuyez sur le bouton HOLD/MESSAGE de votre appareil téléphonique.
2. Insérez le code pin pour votre messagerie vocale. Vous ou votre administrateur avez choisi le code pin lors de la configuration de votre messagerie vocale.
3. Vous pouvez éventuellement choisir d'écouter vos nouveaux messages ou vos messages enregistrés.

### 7.6 Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic TPG600

Pour écouter les messages personnels laissés sur votre messagerie vocale sur le Panasonic TPG600, procédez comme suit.

1. Appelez le **5555 OU** maintenez le bouton représentant une petite enveloppe enfoncée.
2. Insérez le code pin pour votre messagerie vocale. Vous ou votre administrateur avez choisi le code pin lors de la configuration de votre messagerie vocale.
3. Vous pouvez éventuellement choisir d'écouter vos nouveaux messages ou vos messages enregistrés.

## 7.7 Message avec musique d'attente

The screenshot shows a web interface for configuring the 'Musique d'attente' (Waiting Music) feature. The interface has a top navigation bar with tabs: 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below this, there are sub-tabs: 'Paramètres', 'Liste des utilisateurs', 'Message d'accueil', and 'Musique d'attente'. The 'Musique d'attente' sub-tab is active, showing the following configuration options:

- Identifiant\*: s072006\_c001@int.centrex.telenet.be
- Activer la musique d'attente
- Musique d'attente: Par défaut (dropdown menu)
- Choisir un fichier: (dropdown menu)
- Ajouter un fichier (button)
- Annoncer la position dans la mise en attente après
- Annoncer la position dans la mise en attente après
- Nombre de secondes entre deux annonces de position: 120
- Confirmer (button)

Informez régulièrement les appelants de la durée d'attente en leur communiquant leur position dans la mise en attente.

Pour configurer un message avec une musique d'attente, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet Message avec musique d'attente, vous trouvez à nouveau l'identification de la mise en attente.  
L'option Activer musique d'attente est activée par défaut.
2. Ouvrez la liste Musique d'attente et sélectionnez :
  - **par défaut pour diffuser la musique d'attente par défaut ;**
  - **fichier et cliquez ensuite sur Ajouter un fichier pour ajouter votre propre musique d'attente.** N'oubliez pas de tenir compte des droits d'auteur de la musique.
3. Choisissez de communiquer la position dans la mise en attente ainsi que le nombre de secondes après lequel vous voulez la communiquer. Par défaut, elle sera communiquée 20 secondes.
4. Cliquez sur **Confirmer**.

La mise en attente est configurée et est maintenant prête à être éventuellement liée au numéro général.

## 8 Configuration du transfert d'appels

Lors d'un transfert d'appel, les appels entrants sont transférés vers un autre appareil ou à une autre personne. Nous distinguons deux situations :

- transfert manuel d'un interlocuteur que vous avez en ligne ;
- transfert automatique sans intervention d'un utilisateur.

### 8.1 Transfert manuel

Le transfert manuel s'effectue directement sur l'appareil. Telenet vous propose de choisir parmi 3 appareils FreePhone Business différents :

- **Panasonic HDV130** : un appareil professionnel offrant des fonctionnalités avancées ;
- **Panasonic HDV230** : un appareil exécutif à l'écran de grande dimension, très pratique pour consulter vos contacts ;
- **Panasonic TPG600** : un appareil sans fil avec station de base.

### 8.2 Transfert manuel avec le Panasonic HDV130/HDV230

Pour transférer manuellement un appel avec le Panasonic HDV130/HDV230, procédez comme suit.

1. Si vous répondez à l'appel avant de le transférer, indiquez à l'appelant que vous allez transférer l'appel et appuyez sur la touche **Transfer**  / **TRANSFER**.
2. Entrez ensuite le numéro de la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel. Ce numéro peut être un numéro interne (extension) ou externe (numéro complet).
3. Attendez une réponse et annoncez l'appel.
4. Appuyez à nouveau sur la touche **Transfer**  / **TRANSFER** pour finaliser le transfert ou raccrochez immédiatement après l'annonce.

**Attention** : si vous raccrochez immédiatement après l'annonce et avant que la deuxième conversation ait été acceptée, vous ferez ce que l'on appelle un transfert d'appel « aveugle », décrit ci-dessous.

Si vous n'annoncez pas l'appel avant de le transférer, choisissez de transférer l'appel « à l'aveugle ». Pour ce faire, procédez comme suit.

1. Dès qu'un appel entre, appuyez sur la touche **Blind Transfer**  **Blind**.
2. Entrez le numéro de la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel sans attendre que cette personne décroche. Ce numéro peut être un numéro interne (extension) ou externe.
3. **Raccrochez**. L'appel sera interrompu dès que vous aurez composé le numéro vers lequel transférer l'appel.

### 8.3 Transfert manuel avec le Panasonic TPG600

Pour transférer manuellement un appel avec le Panasonic TPG600, procédez comme suit.

1. Si vous répondez à l'appel avant de le transférer, indiquez à l'appelant que vous allez transférer l'appel et appuyez que la touche **Transfer** .
2. Entrez ensuite le numéro de la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel et appuyez sur la touche **CHOIX** .
3. Attendez une réponse et annoncez l'appel.
4. Appuyez à nouveau sur la touche Transfer  pour finaliser le transfert.

Si vous n'annoncez pas l'appel avant de le transférer, choisissez de transférer l'appel « à l'aveugle ». Pour ce faire, suivre les instructions suivantes.

1. Dès qu'un appel entre, appuyez sur la touche **Blind Transfer** .
2. Entrez le numéro de la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel sans attendre que cette personne décroche
3. Appuyez sur la touche **CHOIX**  et raccrochez.

### 8.4 Transfert automatique

Le transfert automatique s'effectue sans intervention d'un utilisateur. L'appel est automatiquement transféré à un autre utilisateur ou vers un autre appareil sans que personne n'y réponde.

Le transfert automatique peut être configuré pour être permanent pour un numéro spécifique ou peut être provisoire parce que le numéro appelé :

- ne donne pas de réponse ;
- est occupé ;
- est sur « ne pas déranger » ;
- n'est pas disponible parce que l'appareil n'a plus de contact réseau, par exemple à cause d'une panne de courant, d'un problème de réseau...

Configurez les paramètres du transfert automatique pour le numéro général au moment où vous [configurez les paramètres d'absence](#).

## 9 Gestion des autres paramètres

Vous trouverez un aperçu des options dans l'onglet **Autres paramètres**.

Numéro général Utilisateurs Réception interactive Mise en attente **Autres paramètres** Journal

Fax vers e-mail Musique d'attente Annuaire de société Messages d'accueil Compte principal

Groupes de prise d'appel

Actif

Numéro de fax\* 093911940

Adresse e-mail\* Jan.Janssens@telenetgroup.be

Confirmer

### 9.1 Fax vers e-mail

Cette option vous permet de choisir un des numéros FreePhone Business disponibles et l'utiliser comme **fax virtuel**.

Pour utiliser la fonction fax vers e-mail, vous devez obligatoirement entrer une adresse e-mail. Dès qu'une personne vous envoie un fax, vous le recevrez simplement comme pièce jointe à un e-mail au format PDF. Vous trouverez également le numéro duquel vous avez reçu le fax dans l'objet de l'e-mail.

### 9.2 Musique d'attente

La musique d'attente est la musique que les appelants entendent lorsque leur appel est transféré ou la musique qu'ils entendent entre les messages d'attente lorsqu'ils sont placés en mise en attente. Vous pouvez diffuser une musique d'attente **par défaut** ou charger une musique d'attente **personnalisée**.

**Attention** : n'oubliez pas de tenir compte des droits d'auteur de la musique.

Référez-vous à : [Message avec musique d'attente](#)

### 9.3 Répertoire téléphonique de l'entreprise

Le répertoire vous permet de gérer les contacts de l'entreprise. La méthode à suivre est la même que lorsque vous gérez les contacts/le répertoire téléphonique pour un utilisateur.

Référez-vous à : [Ajouter des entrées dans le répertoire téléphonique](#)

### 9.4 Messages

Cet onglet vous offre une vue d'ensemble centrale de tous les messages disponibles. Vous pouvez les configurer et les gérer dans cette vue d'ensemble. Vous pouvez aussi choisir de mettre les messages un à un à la disposition d'autres utilisateurs.

Les utilisateurs peuvent uniquement gérer leurs propres messages. Référez-vous à : Gestion des messages

Pour ajouter un nouveau message, cliquez sur **Ajouter un fichier**.

## 9.5 Utilisateur principal

Dans cet onglet, vous trouvez le nom de l'utilisateur principal du portail FreePhone Business. Il est obligatoire de choisir un utilisateur principal lors de l'installation de FreePhone Business.

## 9.6 Groupes d'appel

Cet onglet vous permet de gérer les groupes d'appel. Grâce à un groupe d'appel, un appel vers l'un des numéros du groupe peut être traité par tous les membres du groupe. Un groupe d'appel peut être constitué au sein d'un même département, d'une même équipe, d'un même bureau, etc. L'appel sur l'un des appareils au sein du groupe d'appel peut être traité avec chacun des appareils qui ont été ajoutés au groupe d'appel. Entrez le code \* 98 pour récupérer l'appel au sein d'un groupe d'appel. Chaque utilisateur peut faire partie d'un groupe d'appel maximum.

Pour ajouter un nouveau groupe d'appel, suivez la procédure suivante.

1. Dans l'onglet **Autres paramètres > Groupes d'appel**, cliquez sur **Ajouter Groupe d'appel**.
2. Assignez un **Nom** distinctif au groupe d'appel, comme : Sales\_team, Réception...
3. Dans la liste des **Utilisateurs** et de leurs numéros, sélectionnez les utilisateurs qui font partie du groupe d'appel.
4. Cliquez sur **Créer**.

Un appel vers l'un des numéros du groupe d'appel peut désormais être traité par tous les membres de ce groupe d'appel en saisissant le code \* 98.

## 10 Résolution des problèmes

Vous trouverez ci-dessous plusieurs problèmes courants et les réponses correspondantes.

### 10.1 Le récapitulatif Journal

Le récapitulatif Journal contient l'historique de toutes les actions effectuées sur le portail. Cet historique propose des compléments d'information pour la concertation sur d'éventuels problèmes avec le Helpdesk.

### 10.2 Problèmes de connexion

Si, lors de la connexion, vous recevez la notification de l'échec de la connexion, notez le code d'erreur et contactez le Helpdesk Telenet au 015/364 364, du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et les samedis, dimanches et jours fériés entre 9 h et 22 h

### 10.3 Problèmes relatifs aux messages de messagerie vocale de l'utilisateur

Si vous voyez ce message d'erreur : « Soit l'utilisateur ne peut utiliser de messages personnels de messagerie vocale ni de messages de messagerie vocale d'autres utilisateurs, soit ce service n'a pas été activé » ; dans ce cas, les services de messagerie vocale n'ont pas été activés pour cet utilisateur. Pour de plus amples informations, consultez [Configuration de la messagerie vocale par utilisateur](#).

Demandez de l'aide à votre administrateur ou contactez le Helpdesk Telenet au 015/364 364, du lundi au vendredi de 8 h à 22 h et les samedis, dimanches et jours fériés entre 9 h et 22 h.