

Manuel
Portail FreePhone Business
(FR)

Table des matières

1	À propos du présent manuel	4
2	Connexion au portail Freephone Business.....	5
2.1	Administrateur ou utilisateur final : des droits différents.....	5
2.2	Démarrer en tant qu'administrateur.....	5
2.3	Démarrer en tant qu'utilisateur	5
3	Configuration des utilisateurs.....	7
3.1	Configuration du profil par utilisateur.....	8
3.2	Configuration de l'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
3.3	Gestion des paramètres	10
3.4	Configuration du voicemail pour les utilisateurs.....	11
3.5	Ajout d'entrées dans les annuaires téléphoniques	11
3.6	Configuration des messages.....	11
4	Configuration du numéro général	12
4.1	Sélection du numéro général	13
4.2	Assignation d'une réception interactive au numéro général.....	13
4.3	Assignation d'une mise en attente au numéro général	13
4.4	Assignation du numéro général à un utilisateur	14
4.5	Configuration d'un message de bienvenue.....	14
4.5.1	Configuration d'un message de bienvenue par défaut.....	14
4.5.2	Configuration d'un message de bienvenue personnalisé	15
4.6	Configuration des absences.....	16
4.6.1	Traitement des appels en dehors des périodes d'activité	16
4.6.2	Traitement des appels pendant les périodes de vacances	17
4.7	Configuration de l'horaire	17
4.8	Configuration du voicemail du numéro général.....	18
4.8.1	Qu'est-ce qu'un message d'accueil de messagerie vocale ?.....	18
4.8.2	Lien avec d'autres fonctionnalités	18

4.8.3	Configuration du voicemail du numéro général	19
5	Configuration d'une réception interactive	21
5.1	Paramètres	21
5.2	Réception selon l'horaire.....	22
6	Configurer une mise en attente.....	24
6.1	Paramètres	24
6.2	Liste des utilisateurs	25
6.3	Message de bienvenue.....	25
6.4	Message avec musique d'attente.....	26
7	Configuration de la messagerie vocale	27
7.1	Configuration du voicemail du numéro général.....	27
7.2	Configuration du voicemail par utilisateur.....	27
7.3	Écouter les messages de la messagerie vocale sur l'appareil téléphonique.....	27
7.3.1	Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic HDV130/230	27
7.3.2	Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic TPG600.....	28
8	Configuration du transfert d'appels.....	29
8.1	Transfert manuel	29
8.1.1	Transfert manuel avec le Panasonic HDV130/HDV230.....	29
8.1.2	Transfert manuel avec le Panasonic TPG600	29
8.2	Transfert automatique	30
9	Configuration des autres paramètres.....	31
9.1	Fax vers e-mail.....	31
9.2	Musique d'attente.....	31
9.3	Annuaire de société.....	32
9.4	Messages	32
9.5	Utilisateur principal	32
10	Résolution des problèmes	33
10.1	Le récapitulatif Journal	33
10.2	Problèmes de connexion	33

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. Le format de votre nom d'utilisateur correspond à celui de cet exemple : s000001_u001@centrex.telenet.be.

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.

Si vous ne recevez pas d'e-mail, contactez votre administrateur. Il/elle pourra configurer à nouveau votre mot de passe et vérifier que votre adresse e-mail est correcte.

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, une messagerie vocale personnelle, un annuaire 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 du profil par utilisateur

L'onglet Profil vous permet de remplir tous les paramètres de profil par utilisateur. L'identifiant de l'utilisateur, par exemple `s000001_u001@centrex.telenet.be`, est l'identification de l'utilisateur. Il avait été défini lors de la configuration initiale de votre portail par l'installateur Telenet.

The screenshot shows the 'Clients' management interface. The 'Utilisateurs' tab is selected, and the 'Profil' sub-tab is active. The form contains the following fields and values:

- Identifiant des utilisateurs*: s072006_u001@int.centrex.telenet.be
- Prénom*: Jan
- Nom de famille: Janssens
- Numéro de téléphone de l'utilisateur: 089230022 (with a dropdown arrow)
- Numéro de téléphone appels sortants: Main Number: 089230020 (with a dropdown arrow)
- Extension*: 2001
- Adresse e-mail: Jan.Janssens@telenetgroup.be
- Langue*: NL (with a dropdown arrow)
- Nouveau mot de passe: [masked with dots]
- Répéter nouveau mot de passe: [masked with dots]

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

Vous pouvez remplir les autres champs vous-même ou, éventuellement, les modifier ultérieurement.

- 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 numéro 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 m.](#)
- **Langue** : la langue utilisée dans le portail FreePhone Business : NL, FR ou EN.
- **Nouveau mot de passe/répéter 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 de l'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 annuaire 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.

3.2.1 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.

3.2.2 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 assignées, 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 ;
- annuaire 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.

3.2.3 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 mobile supplémentaire fasse désormais partie de la configuration.

3.3 Gestion des paramètres

Dans cet onglet, vous trouverez plusieurs paramètres d'utilisateur pour le traitement des conversations lorsque l'utilisateur ne répond pas/ne peut pas répondre à un appel.

Vous pouvez, d'une part, interrompre un appel (Ne pas le transférer) ou le transférer vers une messagerie vocale ou vers un numéro spécifique dans les cas suivants :

- **vacances** ;
- **occupé** ;

- **pas de réponse** : sélectionnez aussi le nombre de secondes avant que l'action choisie ne se réalise ;
- **en cas de panne** : transférer l'appel vers une messagerie vocale ou vers un numéro spécifique.

3.4 Configuration du voicemail 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](#).

3.5 Ajout d'entrées dans les annuaires 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**.
- **In batch** : cliquez sur **Ajouter contacts in batch** 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.

3.6 Configuration des messages

Vous pouvez charger ici le message d'accueil lié au numéro personnel de l'utilisateur. Vous pouvez charger plusieurs messages, comme un message d'accueil à diffuser selon un horaire, en dehors des périodes d'activité et un message d'accueil pour les périodes de vacances. Vous pouvez aussi utiliser les messages de bienvenue du numéro général.

Sauvegardez les fichiers audio de votre ou de vos messages de bienvenue au format .wav.

Astuce : attribuez un nom significatif à vos messages de manière à pouvoir les gérer facilement ultérieurement.

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, éventuellement en fonction du moment auquel ils appellent (pendant les heures de travail, 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.

1. Vous trouvez le numéro général actuel dans l'onglet **Numéro général > Configuration du numéro général**. Cliquez sur **Configurer**.
2. Au cours de **l'étape 1** de Configurez le numéro général, ouvrez éventuellement la liste des numéros de téléphone à côté du champ **Numéro général** et faites votre choix.

The screenshot displays the 'Configuration du numéro général' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below these, there are sub-tabs: 'Configurer le numéro général', 'Absence', 'Horaire', and 'Voicemail du numéro général'. A progress bar indicates 'Etape 1/3. Configurez le numéro général'. The main content area is titled 'Configuration du numéro général' and 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'. The 'Numéro général *' field contains '089230020'. Under 'Assigner le numéro général à', the 'Réception interactive' option is selected. Below this, there are radio buttons for 'Mise en attente' and a dropdown menu showing 's072006_u001'. The section 'Voulez-vous un message de bienvenue?' includes a description: 'Le message de bienvenue est le message que les appelants entendront lorsqu'ils appelleront le numéro général.' and a dropdown menu with 'Welcome' selected. An 'Ajouter un message' button is also present. At the bottom right, there is a 'Suivant' button.

4.2 Assignation d'une réception interactive au numéro général

Un exemple pratique : toute personne qui appelle votre numéro général entend d'abord le message de bienvenue 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 ».

4.3 Assignation 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 assignée 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 Configurez le 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 Configurez le numéro général, **configurez la mise en attente** en respectant la procédure décrite dans [Configurer une mise en attente](#).
4. Lors de l'étape 3 de Configurez le numéro général, contrôlez le numéro général, le message de bienvenue et le nom de la mise en attente auquel le numéro général est maintenant associé. Cliquez sur **Créer** pour sauvegarder les modifications.

4.4 Assignation du numéro général à un utilisateur

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

1. Lors de l'étape 1 de Configurez le 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 Configurez le numéro général, entrez les informations demandées pour l'utilisateur et cliquez sur **Suivant**.
4. Lors de l'étape 3 de Configurez le numéro général, vérifiez que le numéro général est lié au bon utilisateur et cliquez sur **Créer**.

4.5 Configuration d'un message de bienvenue

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

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

Vous pouvez choisir un message de bienvenue **par défaut**, mais vous pouvez aussi **personnaliser** votre message de bienvenue en enregistrant personnellement un message.

4.5.1 Configuration d'un message de bienvenue par défaut

Pour activer le message de bienvenue par défaut, procédez comme suit.

1. Lors de l'étape 1 de Configurez le numéro général, dans l'onglet **Configuration numéro général**, allez dans **Voulez-vous un message de bienvenue ?**
2. Dans le champ **Choisissez un message de bienvenue**, sélectionnez ***Default*** pour configurer le message de bienvenue par défaut.

4.5.2 Configuration d'un message de bienvenue personnalisé

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

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

(*) Pour enregistrer un message de bienvenue sur le portail FreePhone Business, procédez comme suit.

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.

4.6 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.

The screenshot shows the 'Absence' configuration page. At the top, there are tabs for 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below these, there are sub-tabs for 'Configurer le numéro général', 'Absence', 'Horaire', and 'Voicemail du numéro général'. The 'Absence' sub-tab is active. Under 'Absence*', there are three radio button options: 'Jamais' (selected), 'Selon un horaire', and 'Vacances'. Below this is a section titled 'Traitement des appels en dehors des périodes d'activité'. It contains a 'Dévier les appels *' section with two radio button options: 'Vers la messagerie vocale' (selected) and 'Vers le numéro :'. Below this is a 'Numéro' input field. There is also a 'Message d'accueil de la messagerie vocale en dehors des périodes d'activité' section with a dropdown menu showing 'Buitenwerktijden'. Below this is an 'Ajouter un fichier' button. The next section is 'Traitement des appels pendant les vacances'. It contains a 'Dévier les appels pendant les vacances*' section with two radio button options: 'Vers la messagerie vocale' (selected) and 'Vers le numéro :'. Below this is a 'Numéro' input field. There is also a 'Message d'accueil de messagerie vocale pendant les vacances' section with a dropdown menu showing 'Vakantie'. Below this is an 'Ajouter un fichier' button. At the bottom of the page is a 'Confirmer' button.

4.6.1 Traitement des appels en dehors des périodes d'activité

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 une 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 fichier** et choisissez un message d'accueil existant ou créez-en un nouveau, comme décrit dans le sujet : [Configurer un message de bienvenue](#) ;

- b. **vers le numéro** précis : un autre numéro FreePhone Business, un numéro mobile ou un numéro externe.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

4.6.2 Traitement des appels 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 une 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 fichier** et choisissez un message d'accueil existante ou créez-en un nouveau, comme décrit dans le sujet « Configurer un message de bienvenue » ;
 - b. **vers un numéro** précis : ce numéro peut être un autre numéro FreePhone business, un numéro mobile ou un numéro externe.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

4.7 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.

Numéro général Utilisateurs Réception interactive Mise en attente Autres paramètres Journal

Configurer le numéro général **Absence** Horaire Voicemail du numéro général

Absence* Jamais
 Selon un horaire
 Vacances

Traitement des appels en dehors des périodes d'activité

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.

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	18 00
Mardi	<input checked="" type="checkbox"/>	10 00	19 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	19 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

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.

4.8 Configuration du voicemail 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.

4.8.1 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.

4.8.2 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** : la communication est tout simplement interrompue. Les appelants ne peuvent pas laisser de message. Vous pouvez éventuellement transférer l'appel vers un autre numéro.

4.8.3 Configuration du voicemail du numéro général

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

1. Dans l'onglet **Voicemail 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 précis ?
7. Cliquez sur **Confirmer** pour sauvegarder la configuration.

5 Configuration d'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.* »

5.1 Paramètres

The screenshot displays the configuration interface for an interactive reception system. The main navigation bar includes tabs for 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente', 'Autres paramètres', and 'Journal'. The 'Réception interactive' tab is selected, and within it, the 'Paramètres' sub-tab is active. The form contains the following fields:

- Identifiant*: s072006_a001@int.centrex.telenet.be
- Nom*: Keuze 1
- Prénom*: 1
- Nom de famille*: keuze
- Numéro de téléphone: 089230020 (with a dropdown arrow)
- Extension*: 4089 (with a note: 'Veuillez utiliser un numéro compris entre 4000 et 4999')
- Langue: NL (with a dropdown arrow)

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

Pour configurer une réception interactive, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Réception interactive**, cliquez sur **Configurer** pour la 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 :
 - 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 numéro 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.

5.2 Réception selon l'horaire

Numéro général

Utilisateurs

Réception interactive

Mise en attente

Autres paramètres

Journal

Paramètres

Réception selon l'horaire

Choisir un message Par défaut ▼

Choisir un fichier Welcome ▼

Ajouter un fichier

Menu

Touche	Description	Action	Numéro de téléphone
1	<input style="width: 90%;" type="text" value="choix 1"/>	Transférer sans notification ▼	<input style="width: 90%;" type="text" value="9001"/>
2	<input style="width: 90%;" type="text" value="choix 2"/>	Transférer sans notification ▼	<input style="width: 90%;" type="text" value="9002"/>
3	<input style="width: 90%;" type="text" value="choix 3"/>	Transférer sans notification ▼	<input style="width: 90%;" type="text" value="2000"/>
4	<input style="width: 90%;" type="text" value="choix"/>	Transférer sans notification ▼	<input style="width: 90%;" type="text" value="015332109"/>
5	<input style="width: 90%;" type="text"/>	----- ▼	<input style="width: 90%; background-color: #eee;" type="text"/>
*	<input style="width: 90%;" type="text" value="répéter"/>	Répéter le menu ▼	<input style="width: 90%; background-color: #eee;" type="text"/>
#	<input style="border-bottom: 2px solid #add8e6;" type="text" value="ekit"/>	Quitter ▼	<input style="width: 90%; background-color: #eee;" type="text"/>

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 de bienvenue **par défaut** ou ajoutez un fichier **personnalisé**.

Astuce : nous vous conseillons d'ajouter immédiatement un message personnalisé.

2. Pour enregistrer un message de bienvenue 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.
3. 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](#).

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 notification 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 messagerie vocale 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.

6 Configurer 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 simultanément 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 la 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 numéro 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 de bienvenue](#) 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 en cas d'overflow spécifiques :
 - fixez le **nombre de minutes** après lequel l'overflow doit être activé ;
 - faites votre choix : l'appelant peut entendre la **tonalité indiquant que la ligne est occupée**, il peut être dirigé vers la messagerie vocale ou vers un autre numéro spécifique.
3. Cliquez sur **Confirmer**.

6.2 Liste des 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 assignés 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 de bienvenue

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 de bienvenue d'une mise en attente, procédez comme suit.

1. Dans l'onglet **Message de bienvenue**, vous trouvez à nouveau **l'identification** de la mise en attente.
2. Cochez l'option **Activer le message de bienvenue**.
3. Pour ajouter une musique entre les messages d'attente, sélectionnez une option dans la liste :
 - **message de bienvenue 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. Veuillez-vous assurer que les droits d'auteur de la musique sont respectés.

4. Cliquez sur **Confirmer**.

6.4 Message avec musique d'attente

The screenshot shows the 'Musique d'attente' (Waiting Music) configuration page. The page has a top navigation bar with tabs: 'Numéro général', 'Utilisateurs', 'Réception interactive', 'Mise en attente' (selected), 'Autres paramètres', and 'Journal'. Below this is a sub-navigation bar with tabs: 'Paramètres', 'Liste des utilisateurs', 'Message d'accueil', and 'Musique d'attente' (selected). The main content area includes:

- 'Identifiant*': A text input field containing 's072006_c001@int.centrex.telenet.be'.
- 'Activer la musique d'attente': An unchecked checkbox.
- 'Musique d'attente': A dropdown menu showing 'Par défaut'.
- 'Choisir un fichier': A dropdown menu with a downward arrow.
- 'Ajouter un fichier': A button below the file selection dropdown.
- 'Annoncer la position dans la mise en attente après': Two unchecked checkboxes.
- 'Nombre de secondes entre deux annonces de position': A text input field containing '120'.
- 'Confirmer': An orange button at the bottom.

Informez régulièrement les appelants de la durée d'attente en leur annonçant 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.
2. Cochez l'option **Activer la musique d'attente**.
3. 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. Veuillez-vous assurer que les droits d'auteur de la musique sont respectés.
4. Choisissez d'annoncer la **position dans la file d'attente** ainsi que **le nombre de secondes** entre deux annonces de position.
5. Cliquez sur **Confirmer**.

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

7 Configuration de 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 du voicemail 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 : « [Configurer le voicemail du numéro général](#) »

7.2 Configuration du voicemail 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 le voicemail pour les utilisateurs](#) »

Attention : la case à cocher pour « Voicemail » doit être activée pour l'utilisateur.

7.3 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. En fonction du type d'appareil, suivez l'une des procédures ci-dessous.

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

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

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

1. Appelez le 5555 OU maintenez le bouton HOLD/MESSAGE enfoncé pour le Panasonic HDV130 ou le bouton MESSAGE pour le Panasonic HDV230.
2. Insérez le code pin pour votre messagerie vocale. Vous ou votre administrateur avez choisi le code pin lors de la [configuration de votre voicemail](#).
3. Vous pouvez éventuellement choisir d'écouter vos nouveaux messages ou vos messages enregistrés.

7.3.2 Écouter les messages de la messagerie vocale sur le Panasonic TPG600

Pour écouter les messages 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 voicemail](#).
3. Vous pouvez éventuellement choisir d'écouter vos nouveaux messages ou vos messages enregistrés.

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.

8.1.1 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 que la touche **Transfer**.
2. Entrez ensuite le numéro de la personne à laquelle vous voulez transférer l'appel. Ce numéro peut être un numéro interne (extensions) ou externe (numéro complet).
3. Attendez une réponse et notifiez l'appel.
4. Appuyez à nouveau sur la touche **Transfer** pour finaliser le transfert ou enchaînez immédiatement après la notification.


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

1. Dès que l'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. Ce numéro peut être un numéro interne (extensions) ou externe.
3. Appuyez à nouveau sur la touche Blind Transfer et enchaînez immédiatement après avoir entré le numéro.

8.1.2 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 **Call forward**. 

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 notifiez l'appel.
4. Appuyez sur la touche  pour finaliser le transfert.

Si vous ne notifiez pas l'appel avant de le transférer, choisissez de transférer l'appel selon le « **transfert d'appel 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 enchaînez.

8.2 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 la ligne est en dérangement.

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

9 Configuration 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

Actif

Numéro de fax* 089230028

Adresse e-mail* jan.janssens@mail.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.

Astuce : vérifiez les paramètres de votre filtre à spam pour éviter que ces e-mails ne soient considérés comme du courrier indésirable.

9.2 Musique d'attente

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

Pour charger une musique d'attente personnalisée, procédez comme suit.

1. Allez dans l'onglet **Autres paramètres > Musique d'attente**.
2. Cochez l'option **Actif** pour activer cette fonction.
3. Sélectionnez une musique d'attente **par défaut** ou **personnalisée**.
4. Si vous avez opté pour une musique d'attente personnalisée, cliquez sur **Ajouter un fichier**.
5. Dans la fenêtre de dialogue, chargez un fichier audio et cliquez sur **Confirmer**.
6. Cliquez à nouveau sur **Confirmer** pour conserver les paramètres de la musique d'attente.

Attention : veuillez-vous assurer que les droits d'auteur de la musique sont respectés.

9.3 Annuaire de société

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

Référez-vous à : Ajouter des entrées dans les annuaires téléphoniques

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 : Configuration 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.

10 Résolution des problèmes

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 une notification vous signalant l'échec de la connexion, prenez contact avec le helpdesk Telenet au 015/364 364 :

- du lundi au vendredi entre 8 h et 22 h ;
- les samedis, dimanches et jours fériés, entre 9 h et 22 h.

Conservez le message d'erreur à portée de main.