

Portail Utilisateur Cloud Telephony

Table des matières

1. Accès au portail utilisateur	2
2. Login en tant qu'administrateur	2
3. Menu Services -> Listes de contacts	3
3.1 Ajout de contact	3
3.2 Supprimer un contact	5
4. Menu Organisation -> Invites vocales	5
4.1 Ajouter une nouvelle invite vocale.....	5
4.2 Supprimer une invite vocale.....	6
4.3 Format des invites vocales	6
5. Menu Numéros de Fonction -> Calendriers.....	6
6. Menu Administration Utilisateur -> Groupes d'utilisateur	8
7. Menu Administration Utilisateur -> Utilisateurs	10
7.1 Modifier un utilisateur.....	10
7.2 Envoyer un message de bienvenue.....	12
8. Menu Périphériques -> Téléphones SIP	13

1. Accès au portail utilisateur

Allez sur le site <http://cloudtelephony.orange.be>

Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passé, vous pouvez en demander un nouveau



orange Cloud Telephony

Username:

Password:

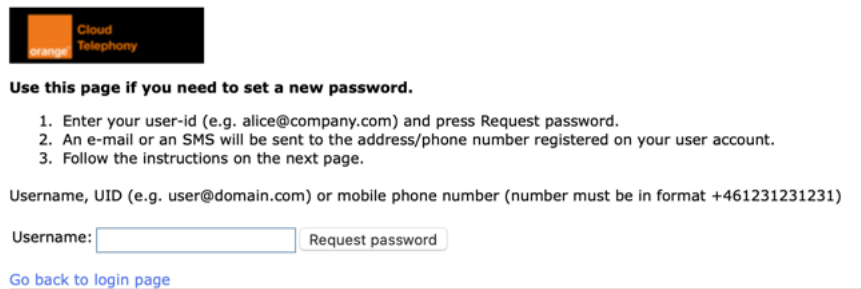
☐ Remember me on this computer

[Request password](#)

Enter votre nom d'utilisateur (vous l'avez reçu dans un email venant de noreply.cloudtelephony@services.orange.be) ou votre numéro de téléphone mobile (en commençant par +324...)

Ex username [user.1@domaincustomer.be](#)

Ex mobile phone +324.....



orange Cloud Telephony

Use this page if you need to set a new password.

1. Enter your user-id (e.g. alice@company.com) and press Request password.
2. An e-mail or an SMS will be sent to the address/phone number registered on your user account.
3. Follow the instructions on the next page.

Username, UID (e.g. user@domain.com) or mobile phone number (number must be in format +461231231231)

Username:

[Go back to login page](#)

Un e-mail ou un SMS vous sera envoyé à l'adresse email/numéro de telephone enregistré pour votre utilisateur.

2. Login en tant qu'administrateur

Allez sur le site <http://cloudtelephony.orange.be>

Sélectionnez **vue administrateur**



orange Cloud Telephony

search

Vue Administrateur Vue Utilisateur

Accueil Services Prise en charge Organisation Administration utilisateur Numéros de fonction Périphériques Déconnexion

Il vous est demandé de réintroduire votre mot de passe

Saisir le mot de passe

Confirmez votre mot de passe pour accéder à la vue administrateur

Nom d'utilisateur

Mot de passe

3. Menu Services -> Listes de contacts

Les contacts peuvent être définis pour toute l'organisation, un groupe ou un utilisateur. Un utilisateur hérite des contacts définis pour l'organisation et pour tous les groupes dont il fait partie.

Listes de contacts
[Aide](#)

Les contacts peuvent exister au sein d'une organisation, d'un groupe ou d'un utilisateur. Un utilisateur hérite des contacts qui sont définis pour l'organisation et tous les groupes dont il est membre.

Organisation Configurer pour tous les utilisateurs dans l'organisation Utilisateur Entrez une partie de l'identifiant utilisateur, prénom ou nom de famille : Rechercher	Groupe d'utilisateurs <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;">Prio.</th> <th style="width: 85%;">Groupe</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Everybody</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>2</td><td>Nederlands Karel</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>3</td><td>Nederlands Reginald</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>4</td><td>Nederlands Vincent</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>5</td><td>Francais Karel</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>6</td><td>Francais Reginald</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>7</td><td>Francais Vincent</td><td>▲▼</td></tr> <tr><td>8</td><td>Hoofdnummer</td><td>▲▼</td></tr> </tbody> </table>	Prio.	Groupe		1	Everybody	▲▼	2	Nederlands Karel	▲▼	3	Nederlands Reginald	▲▼	4	Nederlands Vincent	▲▼	5	Francais Karel	▲▼	6	Francais Reginald	▲▼	7	Francais Vincent	▲▼	8	Hoofdnummer	▲▼
Prio.	Groupe																											
1	Everybody	▲▼																										
2	Nederlands Karel	▲▼																										
3	Nederlands Reginald	▲▼																										
4	Nederlands Vincent	▲▼																										
5	Francais Karel	▲▼																										
6	Francais Reginald	▲▼																										
7	Francais Vincent	▲▼																										
8	Hoofdnummer	▲▼																										

Sur la page **Listes de contact**, choisissez le niveau sur lequel vous voulez configurer les contacts (i.e. Organisation, groupe ou utilisateur) :

- Pour configurer au niveau organisation : Cliquez sur l'option **Configurer pour tous les utilisateurs dans l'organisation** sous le titre **Organisation**.
- Pour configurer au niveau d'un groupe: Cliquez sur un des groupes dans la section **Groupe d'utilisateurs**.
- Pour configurer au niveau d'un utilisateur: Utilisez la bar de recherche dans la section **Utilisateur** et appuyez sur « Rechercher ».

3.1 Ajout de contact

Cliquez sur **Créer un nouveau contact**

Favoris

Favoris

Les contacts favoris et obligatoires hérités sont affichés dans la liste des contacts par défaut des utilisateurs.

Nom	Nom d'utilisateur	Société	Type	
Reginald Carpentier	reginald.carpentier	orangelabo	Interne	✖
Admin Bkm	admin	orangelabo	Interne	✖
Karel Cocquyt	karel.cocquyt	orangelabo	Interne	✖
_Nokia			Externe	✖

[Ajouter contact](#)

Contacts externes

Contacts externes

Ajoutez des contacts externes manuellement ou en important un fichier CSV.

Nom	Société	
_Nokia		✖

[Créer un nouveau contact](#)

[Importer contacts](#)

Remplissez toutes les informations nécessaires et sélectionnez “Ajouter numéro de téléphone »

Créer un nouveau contact

Société	
Service	
Prénom	
Nom de famille	
Nom court	
Rue	
Code postal	
Ville	
Pays	
E-mail	
Numérotation abrégée	
Type de contact	Favoris ▼

Numéros de téléphone

Type	Numéro de téléphone	Numéro favori
------	---------------------	---------------

Utilisez toujours le format de numéro +32

Numéros de téléphone

Type Numéro de téléphone Numéro favori

Ajouter numéro de téléphone

Type
Travail ▼

Numéro de téléphone
+32

Appliquer
Annuler

Enregistrer Annuler

Appuyez sur **Enregistrer**

3.2 Supprimer un contact

Pour supprimer un contact, appuyez sur la croix rouge à côté du contact.

Contacts externes

Contacts externes

Ajoutez des contacts externes manuellement ou en important un fichier CSV.

Nom	Société	
Nokia		✕
Demo		✕

Créer un nouveau contact
Importer contacts

4. Menu Organisation -> Invites vocales

4.1 Ajouter une nouvelle invite vocale

Pour ajouter une nouvelle invite vocale:

1. Sur la page **invite vocale**, cliquez sur **Nouvelle invite vocale**.

▼ **Invites vocales**

Invites vocales

Invites vocales Aide

Une liste de toutes les invites vocales lues au sein de l'organisation. Chaque invite peut disposer d'invites distinctes pour toutes les langues définies au sein de l'organisation. Certaines invites sont essentielles à certaines fonctions du système et ne peuvent donc être supprimées.

Nom	Description	Dernière modification	Supprimer
Accueil	Welcome bij Orange, Bienvenue chez Orange. Voor nederlands druk 1, pour le françois appuyez sur 2	14/02/2020 17:51	✕
Beep	[short beep]	28/09/2020 11:40	
Busy greeting	The person you have called is currently busy.	28/09/2020 11:40	
Conference beep	[short beep]	28/09/2020 11:40	
General greeting	The person you have called is not available.	28/09/2020 11:40	

[Nouvelle invite vocale](#)

2. Ajouter un nom qui sera utilisé pour identifier cette invite vocale dans les différents services du système.

3. Décrivez le contenu de l'invite dans le champ description. Cette description permet à l'administrateur de se souvenir du contenu. Une bonne pratique est d'y écrire le texte exacte de l'invite vocale.
4. Pour charger l'invite dans le système, il existe deux possibilités :
 - **Importer le fichier** : choisissez un fichier au format .wav ou .aiff sur votre ordinateur et cliquez sur « Importer »
 - **Enregistrez le fichier** : vous recevrez un appel vous permettant d'enregistrer directement le message. Dans ce cas, choisissez un utilisateur en cliquant sur le texte **sélectionner** et puis **lancer l'appel**

Invites vocales

Nouvelle invite vocale

Nom de l'invite (ex. : « accueil ») :

Décrire le contenu de l'invite (ex. : « Bienvenue dans l'entreprise ») :

Cette invite sera enregistrée comme invite par défaut. Vous pourrez ajouter d'autres langues une fois cette invite créée.

Sélection du fichier

Sélectionnez cette option pour importer un fichier depuis votre système de fichiers local.

Sélectionnez cette option pour enregistrer le fichier via un rappel du système.

4.2 Supprimer une invite vocale

Pour supprimer une invite vocale, cliquez sur la croix rouge à côté de l'invite.

Nom	Description	Dernière modification	Supprimer
Accueil	Welcome bij Orange, Bienvenue chez Orange. Voor nederlands druk 1, pour le françois appuyez sur 2	14/02/2020 17:51	

4.3 Format des invites vocales

Si vous importez un fichier, l'invite doit être encode en PCM au format .wav ou .aiff. Une fois importé il sera automatiquement converti au format A-Law, 8kHz mono.

5. Menu Numéros de Fonction -> Calendriers

Les **calendriers** sont utilisés pour fixer les heures d'ouverture des numéros de fonction et pour ajouter/changer les **invites vocales** que vous voulez utiliser pour chaque numéro de fonction.

Dans la page **Calendriers**, tous vos numéros de fonction sont listés avec l'état actuel, en vert si ouvert et en rouge si fermé.

Programmez des horaires d'ouverture, des horaires de fermeture et des exceptions pour les numéros de fonction. Vous pouvez également définir le traitement des appels pendant les événements de programmation.

Une nouvelle programmation est créée pour chaque numéro de fonction créé.

Il est possible de programmer des horaires pour les numéros de groupes de standardistes, les numéros de groupes ACD, les numéros IVR et les numéros de groupes de recherche.

Nom	Numéro	Type de numéro	État
Francais Orange labo	9902	IVR	
Nederlands Orange labo	9901	IVR	

Ajoutez des événements à l'horaire pour configurer vos heures d'ouverture préférées pour les numéros de fonction. Les événements de programmation sont présentés dans une liste par ordre de priorité. Les premiers événements de la liste remplacent les événements suivants. Vous pouvez réorganiser vos événements programmés en les faisant glisser et en les déposant.

Nom	Durée	Action
Ajouter un événement de		
 programmation		
	Chaque année 2020-01-01 00:00 - 2020-01-02	
 newyear	00:00	 Fermé
 MA-Vrij	Chaque semaine, 09:00 - 18:00	 Ouvert
Modifier l'événement de programmation		
par défaut	Toujours	 Fermé

Fuseau horaire de la programmation : Europe/Brussels [modifier](#)

Par défaut le numéro de fonction est **fermé** mais cela peut être change.

Vous pouvez aussi ajouter des événements qui se répètent ou non. En cliquant sur **Ajouter un événement de programmation**.

Pour éditer un événement, cliquez dessus.

Exemple : Heures d'ouverture de la semaine.

Dans cet exemple, la société est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30

Exemple : vacances annuelles

Dans l'exemple suivant, la société est fermée tous les ans au nouvel an et une invite vocale spécifique sera jouée. (la liste des invites vocales disponibles peut être modifiée via le menu organisation -> invites vocales – voir paragraphe ci-dessus) Le système répètera cet événement tous les ans.

6. Menu Administration Utilisateur -> Groupes d'utilisateur

Un groupe d'utilisateur est une organisation d'utilisateur d'un système.

La page **Groupes d'utilisateurs** est utilisée pour administrer et configurer les groupes d'utilisateurs qui seront utilisés dans le système. Les groupes d'utilisateurs sont souvent basés sur des propriétés communes comme l'emplacement du bureau, le lieu ou l'équipe. Les groupes d'utilisateurs comprenant plusieurs utilisateurs dans le système peuvent être organisés de manière à partager des paramètres communs qui sont configurés dans le système. Tous les services peuvent être configurés au niveau d'un groupe dans le système. Un ensemble de groupes d'utilisateurs standard peut être créé dans le système et avoir des paramètres

spécifiques qui leur sont associés, par exemple, un ensemble de paramètres de services pour les gestionnaires et un autre ensemble pour les employés. Un avantage de la configuration des services au niveau du groupe est qu'elle simplifie la tâche d'ajout d'utilisateurs dans le système. Une fois que les paramètres sont définis pour un groupe d'utilisateurs, ils peuvent être appliqués en attribuant un nouvel utilisateur au groupe.

Groupes d'utilisateurs

[Aide](#)

Un groupe d'utilisateurs permet de regrouper plusieurs utilisateurs disposant d'une propriété commune. Un utilisateur peut être membre de nombreux groupes d'utilisateurs.

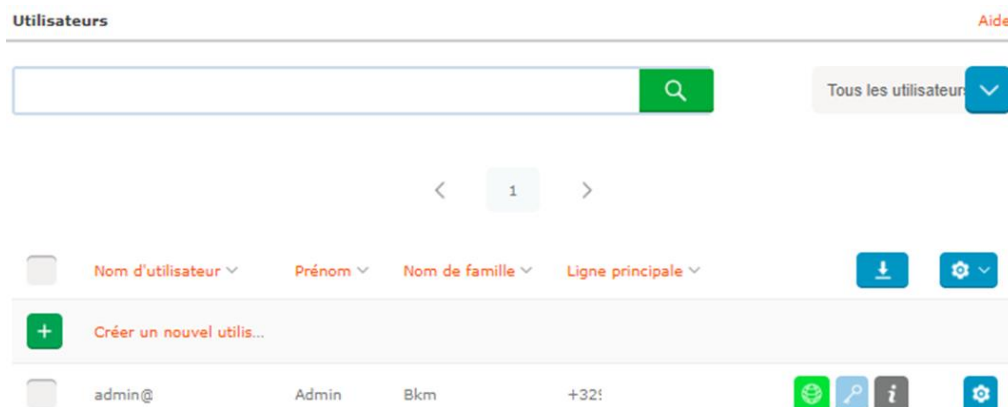
Nom		Administrateur de programmations	Fédéré	
Everybody	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Francais Karel	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Francais Reginald	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Francais Vincent	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Hoofdnummer	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Nederlands Karel	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Nederlands Reginald	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐
Nederlands Vincent	Répertoire les utilisateurs	☐	☐	☐

Vérifiez quel utilisateur fait partie du groupe en cliquant sur **Répertoirer les utilisateurs**

7. Menu Administration Utilisateur -> Utilisateurs

Les utilisateurs sont administrés sur la page **Utilisateurs**. Cette page permet à l'administrateur de rechercher et de visualiser les utilisateurs, de modifier les paramètres des utilisateurs.

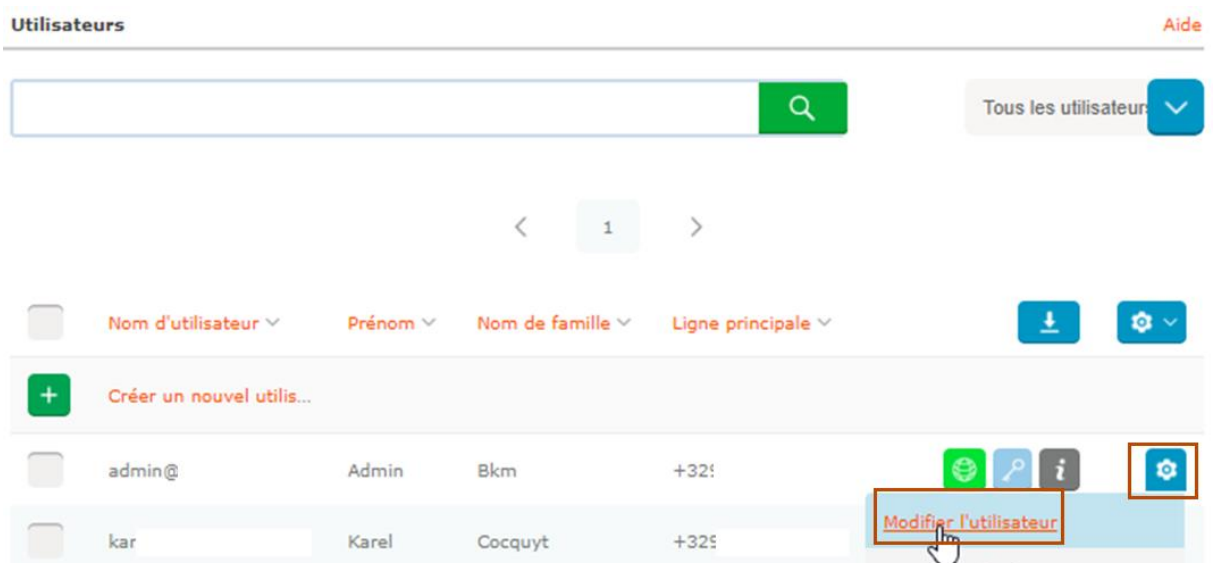
La vue par défaut de la page **Utilisateurs** est une vue en liste, montrant les attributs les plus importants des utilisateurs dans l'organisation. Cette liste peut être triée et filtrée de différentes manières et peut s'étendre sur plusieurs pages.



7.1 Modifier un utilisateur

Pour modifier un utilisateur:

Sur la page **Utilisateurs**, dans la ligne correspondante, cliquer sur l'icône outil et puis sur **Modifier l'utilisateur**....



Vous pouvez effectuer les modifications suivantes :

- Réinitialiser le mot de passe (le mot de passe est utilisé pour le portail web et l'application PC)
- Réinitialiser le code PIN (le code pin est utiliser pour le DECT et la fonction « place libre » (Free seating)
- Charger une nouvelle photo au format JPEG idéalement de taille 400x400 pour éviter le redimensionnement.

Détails de l'utilisateur

Nom d'utilisateur	admin	*
Identifiant utilisateur personnalisé		
Mot de passe	*****	
Confirmer mot de passe	*****	
Réinitialiser le mot de passe		
Code PIN	*****	
Confirmer le code PIN	*****	
Réinitialiser le code PIN		
Désactiver l'utilisateur	☐	
Type de licence	Communications unifiées	▼
Emplacement	Default location	▼
Centre de coûts		
Langue	Néerlandais (Belgique)	▼
Fuseau horaire	Europe Amsterdam (+01:00)	▼
Visibilité	Toujours afficher	▼
Invite vocale de nom		

- Changer le nom, prénom et email enregistré pour cet utilisateur :

Informations de répertoire interrogeables

Prénom	Admin	*
Nom de famille		*
Service		
Adresse électronique	xxx@orange.be	*
Champ 1		
Champ 2		
Champ 3		

- Ajouter un utilisateur à un groupe :

Appartenance au groupe d'utilisateurs

- ☐ Everybody
☐ Français Karel
☐ Français Reginald

- Change le numéro direct d'un utilisateur. Pour ce faire, sélectionner **Répertorier les numéros disponibles** et choisissez en un :

Lignes personnelles

Il s'agit des numéros de téléphone publiés à composer pour joindre cet utilisateur. Les numéros de téléphone doivent figurer dans la plage de numéros définie pour l'organisation. Il est possible d'utiliser des alias pour déclencher les règles de routage d'appel d'une ligne personnelle même si un autre numéro est appelé.

Ligne principale

Le numéro de téléphone publié principal, également appelé « numéro de contact unique ».

Numéro Type de ligne : Fixe professionnel ▼ ☐ VPN mobile
[Répertorier les numéros disponibles](#)
*
[Ajouter un alias à ce numéro](#)

- Indiquer un nouveau numéro mobile d'un utilisateur. Pour ce faire, cliquez sur **Modifier** et adapter le numéro (toujours au format +32...). Après ce changement vous pouvez envoyer un message de bienvenue (voir section suivante)

Téléphones personnels

Il s'agit des types d'appareils sur lesquels l'utilisateur peut être joint. Les règles de routage d'appel peuvent être utilisées pour définir quel appareil sonnera lors d'un appel vers l'une des lignes personnelles configurées ci-dessus.

Softphone

☒ Activer le softphone

Info : l'utilisateur a téléchargé la version 5.2.3.6829 via 2020-01-13 11:27:41.0

Téléphones mobile

Numéro	Profil mobile	Licence client mobile	ID complet de l'appelant pour les appels entrants	Intégration PBX
+32495123456	general	☐	☐	☐ Modifier X

☒ Activer la VoIP mobile

- Voir la liste des téléphones fixes associés à cet utilisateur. Vous pouvez voir les paramètres du téléphone en cliquant sur **Afficher**.

Téléphones de bureau SIP

Il est uniquement possible d'affecter un téléphone SIP de bureau à un utilisateur depuis la page de configuration d'appareils du téléphone.

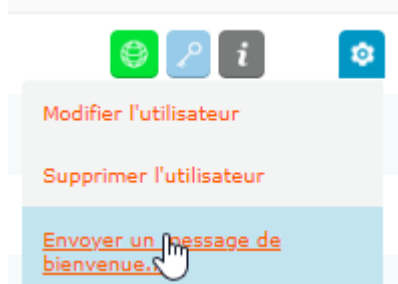
Adresse MAC	Description	
0800FD04C20	81.83.14.211	afficher

7.2 Envoyer un message de bienvenue

Ceci est utilisé pour envoyer des informations à l'utilisateur afin qu'il se connecte au portail web ou pour télécharger et installer l'application sur un PC et un smartphone

Pour envoyer un message de bienvenue:

1. Sur la page **Utilisateurs**, dans la ligne correspondante, cliquez sur l'icône outil et puis sur **Envoyer un message de bienvenue...**



2. Dans la fenêtre **Message d'accueil** sélectionnez un ou plusieurs accès: **Web**, **Mobile**, and **Softphone**, et cliquez sur **Ok**.

Un message d'accueil est envoyé à l'utilisateur par mail ou SMS et une fenêtre d'information apparaît pour donner le statut de l'envoi.

Message d'accueil - 1 utilisateur(s) sélectionné(s)

- ☐ Web
☐ Mobile
☐ Softphone

OK [Abandonner](#)

8. Menu Périphériques -> Téléphones SIP

Sélectionnez le telephone que vous voulez programmer

☐	08000FBBAD78	steven.lathouwers@bk m.be	Steven Lathouwers	mitel6940	5.1.0.5048	81.164.240.106	77.109.86. 130	Seated	● ✖
--------------------------	--------------	------------------------------	----------------------	-----------	------------	----------------	-------------------	--------	---

Pour programmer l'extension d'un collègue sélectionnez le type **poste** et puis utiliser la loupe pour rechercher le collègue

T 17 Poste

Pour ajouter un numéro externe, sélectionnez **Numéro de téléphone**. Le champ suivant est pour le nom à afficher sur le téléphone et le suivant pour le numéro de téléphone au format +32

T 16 Numéro de téléphone John Doe +324123456

Une fois la programmation terminée, appuyer sur le bouton **Enregistrer et recharger** pour envoyer les changements au téléphone.