



TANGO FIX4BIZZ
GUIDE ADMINISTRATIF



tango))

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue !	3
1 Démarrer.....	4
1.1 E-mail de bienvenue	4
1.2 Connexion au Control Hub	5
1.3 Si vous avez oublié votre mot de passe	5
1.4 Ouvrir le menu de gauche	6
1.5 Changer votre mot de passe	6
1.6 Changer la langue du portail	7
1.7 Lien vers la FAQ /page de support	7
1.8 Services.....	8
1.9 Se déconnecter.....	9
2 Tâches d'administration de groupe.....	10
2.1 Appels entrants	11
2.1.1 Appels sortants	11
2.1.2 IVR / Standardistes Automatiques.....	13
2.1.2.1 Planification des jours fériés - vue en liste des jours fériés.....	21
2.1.2.2 Planification avancée	22
2.1.3 Groupes de Recherche (Hunt Groups).....	26
2.1.4 Centres d'Appels	30
2.1.5 Gestion des Paramètres Utilisateurs	33
2.1.5.1 Accéder au Profil de l'Utilisateur	33
2.1.5.2 Numéro principal, numéros alternatifs et extension	34
2.1.5.3 Autres noms d'utilisateur.....	35
3 Tâches d'administration des utilisateurs.....	36
3.1 Paramètres des appels sortants	36
3.2 Paramètres des appels entrants.....	37

BIENVENUE !

Ce guide fournit un aperçu des fonctionnalités et des caractéristiques offertes par notre Tango Fix4Bizz Control Hub.

Vous pouvez utiliser ce portail web pour :

- Créer (et supprimer) des utilisateurs hébergés, gérer leurs licences, les paramètres de fonctionnalités et leurs capacités UC
- Configurer les services PBX comme les IVR, les files d'attente d'appels, les groupes de chasse, et bien plus
- Configurer et paramétrer des flux d'appels complexes, des politiques de blocage d'appels, les horaires d'ouverture, les jours de fermeture et bien plus encore

Vos employés peuvent se connecter au portail pour :

- Consulter et gérer leurs informations personnelles
- Consulter et ajuster les paramètres d'appels comme le renvoi d'appels, le masquage de numéro, le blocage des appels, la portée sur un seul numéro...
- Écouter les messages vocaux et configurer leurs préférences de messagerie vocale
- Accéder au répertoire téléphonique et initier des appels (cliquer pour appeler).

En cas de questions, vous pouvez contacter <https://www.tango.lu/fr/contact>.

1 DÉMARRER

1.1 E-mail de bienvenue

Lorsque nous créons votre entreprise sur notre plateforme, un compte administrateur est créé automatiquement à partir des coordonnées connues dans notre base de données. Vous recevrez un e-mail contenant :

- Votre nom d'utilisateur (note : ce n'est pas votre e-mail)
- Un lien vers le UC Control pour initialiser votre mot de passe.

The image shows a login page for 'tango'. At the top is the 'tango' logo in blue and green. Below it, the text 'Bienvenue chez' is centered. There are two input fields: 'E-mail ou ID' and 'Mot de passe'. The 'Mot de passe' field has a small eye icon to its right. Below the input fields, there is a checkbox labeled 'Ordinateur public' and a link 'Mot de passe oublié?'. At the bottom, there is a blue button labeled 'S'identifier'.

Figure 1 - password initialization

Après avoir réinitialisé votre mot de passe, vous serez redirigé vers la page de connexion. Vous pourrez alors vous connecter en utilisant le nom d'utilisateur fourni dans l'e-mail de bienvenue, en combinaison avec le mot de passe que vous avez initialisé via le formulaire de réinitialisation du mot de passe.

Des administrateurs supplémentaires peuvent être créés via le Control Hub par tout administrateur. Lors de la création d'un tel compte, vous aurez le choix d'envoyer un e-mail de bienvenue ou de définir un mot de passe imposé. Dans ce dernier cas, vous devrez partager le mot de passe en toute sécurité avec la personne concernée.

1.2 Connexion au Control Hub

Le portail est accessible à l'adresse <https://fix4bizz.tango.lu/login/>. Utilisez le nom d'utilisateur fourni dans l'e-mail de bienvenue et le mot de passe que vous avez choisi ou que votre administrateur a créé pour vous.



Self-care portal login page

1.3 Si vous avez oublié votre mot de passe

La page de connexion contient un lien qui vous permet de réinitialiser votre mot de passe. Vous devrez fournir votre nom d'utilisateur tel qu'il a été communiqué. Un lien de réinitialisation du mot de passe sera envoyé à l'adresse e-mail configurée pour votre compte. Si aucune adresse e-mail n'est trouvée, la réinitialisation échouera. Votre ancien mot de passe restera valide.

1.4 Ouvrir le menu de gauche

Le portail utilise un menu de navigation à gauche. Par défaut, il se rétracte et n'affiche que des icônes. Si vous souhaitez voir la description des différents éléments du menu, vous pouvez utiliser le bouton pour ouvrir le menu. En utilisant le même bouton, il est possible de replier à nouveau le menu.

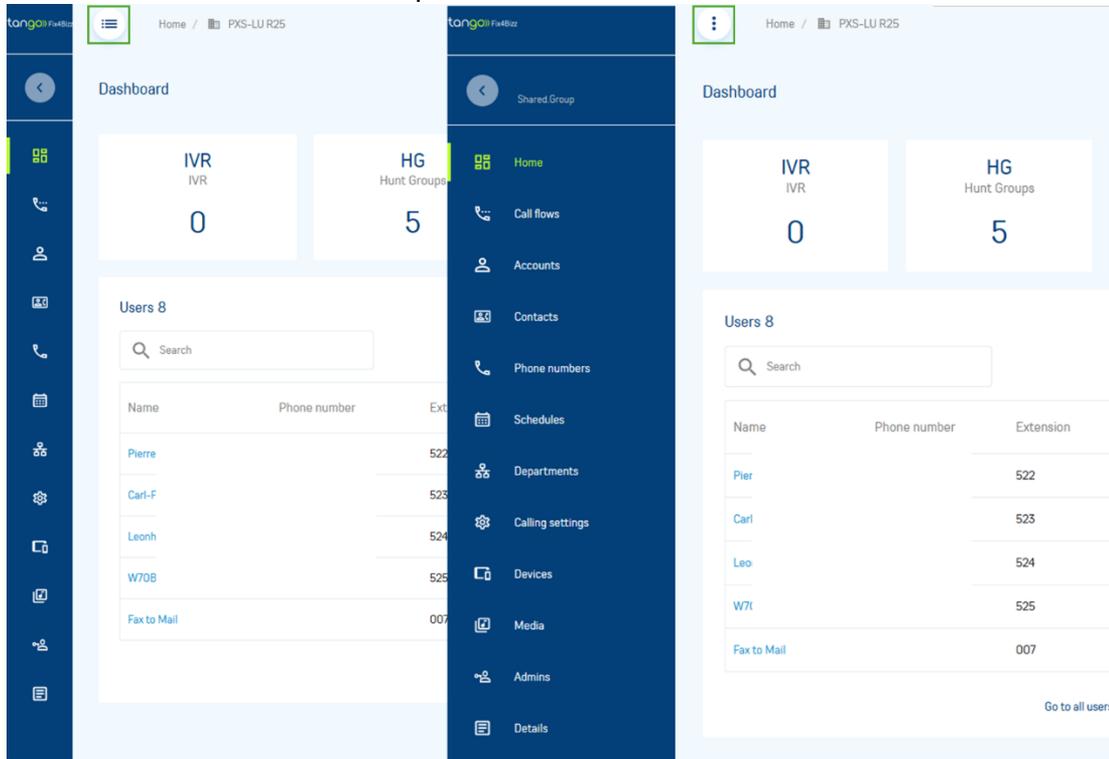
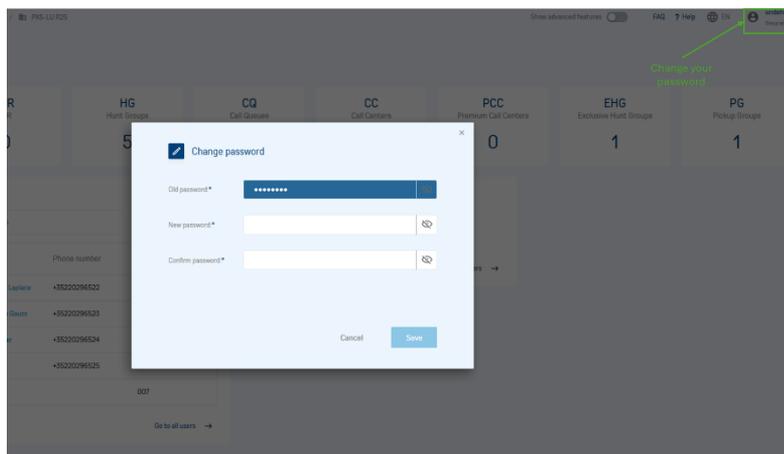


Figure 2 - toggling the left-hand menu

1.5 Changer votre mot de passe

Lorsque vous souhaitez changer le mot de passe de votre compte utilisateur, il est possible de le faire via l'icône de l'utilisateur en haut à droite du portail :



Vous serez invité à saisir votre ancien et votre nouveau mot de passe. Sur un appareil mobile, la fonctionnalité est également disponible dans le coin supérieur droit.

1.6 Changer la langue du portail

Lorsque votre compte a été créé, la personne qui a créé votre compte a sélectionné une langue. Lors de votre connexion, le portail passe normalement automatiquement à cette langue. Cependant, si ce n'est pas le cas, ou si vous préférez utiliser une autre langue, vous pouvez la changer à tout moment en utilisant le bouton dans le coin supérieur droit.

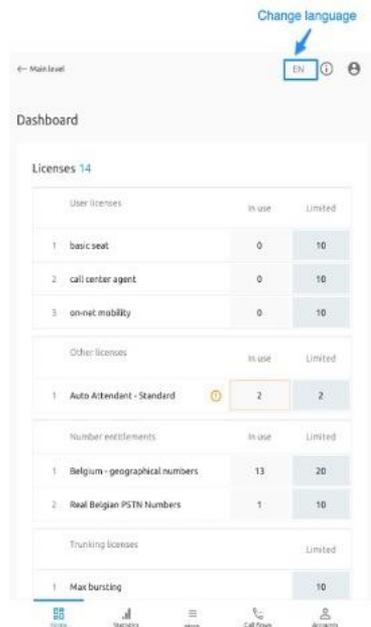


Figure 3 - change language

1.7 Lien vers la FAQ /page de support

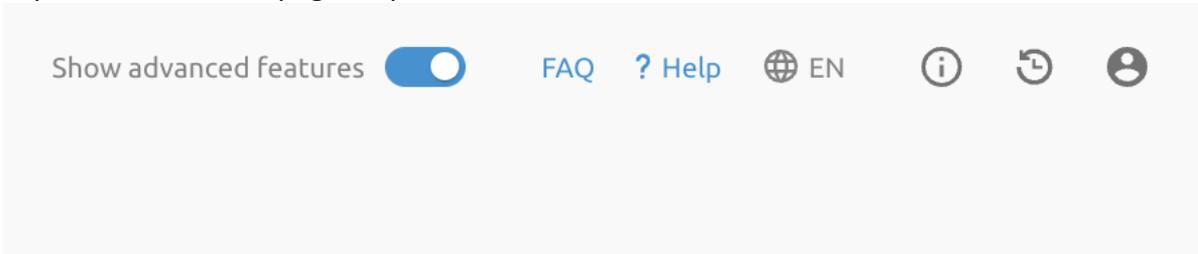
Depuis la version 2.5.0, les clients ont la possibilité de lier une page FAQ ou de support au portail de gestion. Si vous sélectionnez le bouton FAQ, vous serez redirigé vers la page FAQ ou de support du client ou du fournisseur de services.



1.8 Services

Depuis cette version, le portail de gestion affiche des pages *d'aide*, qui donnent plus d'explications sur la page et/ou la fonctionnalité sur laquelle vous vous trouvez.

Les pages *d'aide* apparaissent lorsque vous cliquez sur la fonction ? Aide dans le coin supérieur droit de la page du portail.



Lorsque vous cliquez dessus, une fenêtre s'ouvrira à droite avec l'explication ou des informations supplémentaires sur la page ou la fonctionnalité que vous utilisez à ce moment-là.

Hunt group is the method of distributing phone calls from a single telephone number to a group of several phone lines.

<input type="checkbox"/>	Name	Policy	Phone number
<input type="checkbox"/>	1 test-test-	Regular	
<input type="checkbox"/>	2 myhg	Circular	+35220296527

Hunt groups

Hunt group is a service that allows a call to be distributed to several users from your group.

Overview

A list of all your hunt groups.

Adding a hunt group

To add a hunt group, click on the "Add" button.

You can select a name, language and timezone for the hunt group, and the type.

You can then select a phone number from the group, and an extension.

Finally, you can add additional Licenses such as call logs, voicemail and power pack.

Some of these features are in limited amount, more information on the "Licenses" section.

Editing a hunt group

To edit a hunt group, just click on the hunt group's name. You will then have more informations on the "Help" page.

Deleting a hunt group

To delete a hunt group, you can either click on the trash on the right, or select hunt groups with the left box and then click on "Delete" button.

Dans un autre exemple, la page d'aide donne plus d'informations sur les IVR.

An IVR is an interactive voice menu. IVRs answer automatically to incoming calls and guide callers through a menu in order to finally arrive to the right user or users.

<input type="checkbox"/>	Name	Type	Phone number
<input type="checkbox"/>	1 Main Number - IVR	Basic	+35220296527

IVR

IVR is an interactive voice menu. It guides callers to arrive to the right user for them. You have a maximum amount of IVRs/ Auto attendants, which you can check on the "Licenses" section.

Overview

A list of all your IVRs.

Adding an IVR

To add an IVR, click on the "Add" button.

You can select a name, language and timezone for the IVR, and the type.

You can then select a phone number from the group, and an extension.

Finally, you can add additional Licenses such as call logs, voicemail and power pack.

Some of these features are in limited amount, more information on the "Licenses" section.

Editing an IVR

To edit an IVR, just click on the IVR's name. You will then have more informations on the "Help" page.

Deleting an IVR

To delete an IVR, you can either click on the trash on the right, or select IVRs with the left box and then click on "Delete" button.

1.9 Se déconnecter

Pour se déconnecter, il y a également un bouton de déconnexion en haut à droite. Si vous ne vous déconnectez pas et que vous n'avez pas coché l'option "Ne pas se souvenir de moi" sur la page de connexion, votre session restera active pendant 48 heures. Après 48 heures, vous devrez vous réauthentifier avant de pouvoir utiliser le portail.

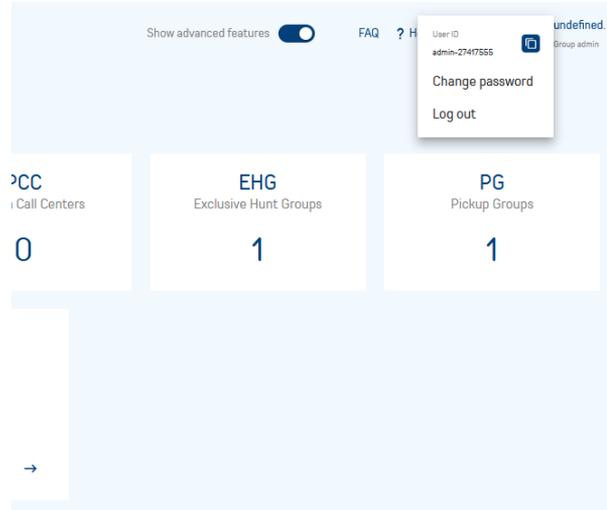
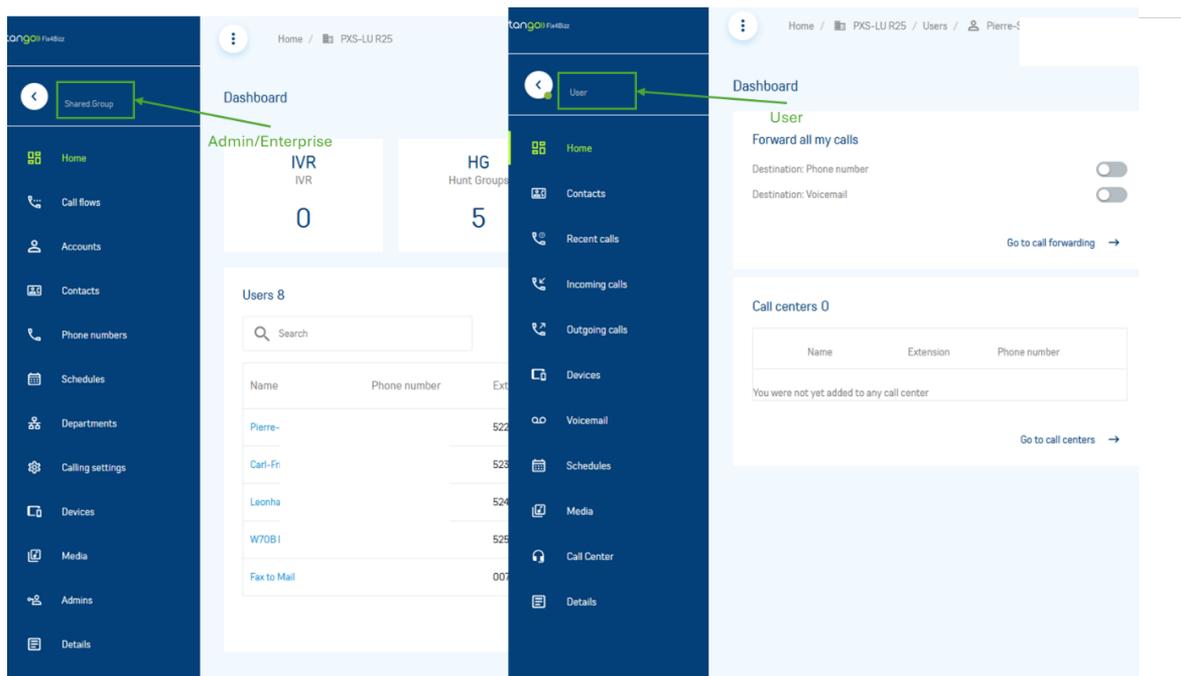


Figure 4 - logout

Comment voir où vous vous trouvez dans la hiérarchie ?

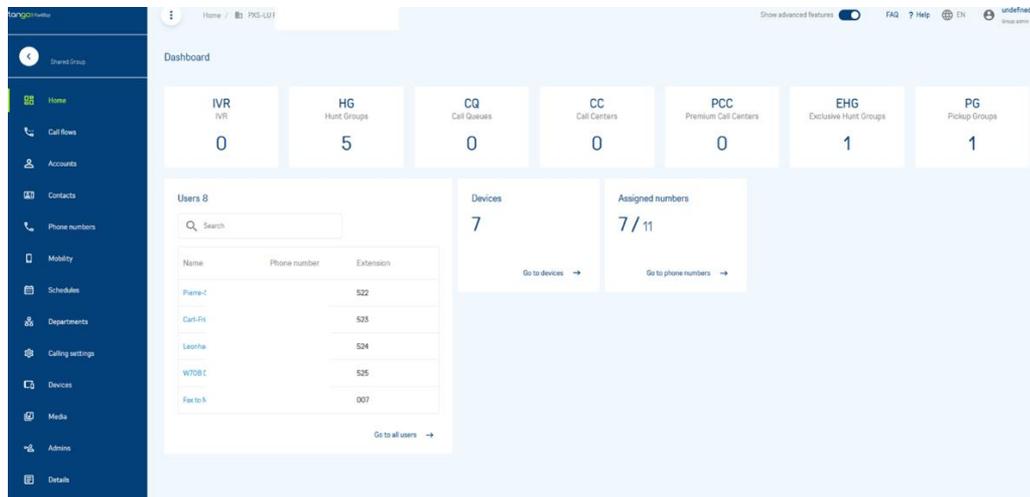
Lorsque vous naviguez dans le portail, la hiérarchie peut vous confondre. Rappelez-vous toujours que votre locataire aura un ou plusieurs groupes, et les utilisateurs sont provisionnés sous ces groupes. Il est possible de naviguer du haut de la hiérarchie vers le bas. À mesure que vous naviguez dans les différents niveaux, vous remarquerez que :

- Le fil d'Ariane changera : il indique où vous vous trouvez dans la hiérarchie et vous permet de revenir facilement à un niveau parent
- La barre de menu de gauche, y compris l'avatar/l'icône, changera



2 TÂCHES D'ADMINISTRATION DE GROUPE

Lorsque vous êtes connecté en tant qu'administrateur de groupe, le tableau de bord affichera des informations clés sur les licences, les services de groupe et les utilisateurs. Utilisez le menu de gauche pour naviguer parmi les différents éléments de configuration.



Group-level menu

Les éléments suivants sont disponibles dans le menu :

Note

Depending on the deployment, not all menus may be available.

- **Accueil** : Retourne au tableau de bord
- **Flux d'appels** : Utilisé pour gérer les services virtuels (centres d'appels, groupes de chasse, IVR, groupes de prise d'appel)
- **Comptes** : Utilisé pour gérer les utilisateurs finaux et les extensions virtuelles
- **Contacts** : Utilisé pour gérer le répertoire du groupe
- **Numéros de téléphone** : Utilisé pour afficher les numéros de téléphone attribués au groupe
- **Mobilité** : Utilisé pour afficher les numéros mobiles pouvant être affectés à la mobilité sur le réseau
- **Horaires** : Utilisé pour gérer les horaires de vacances et de travail du groupe
- **Départements** : Utilisé pour lister, ajouter et supprimer des départements
- **Paramètres d'appel** : Utilisé pour gérer la configuration des appels au niveau du groupe, y compris le plan d'appel sortant, les codes d'autorisation et le renvoi de groupe
- **Appareils** : Utilisé pour accéder à l'inventaire des appareils et gérer les lignes attachées à un appareil
- **Médias** : Utilisé pour enregistrer, télécharger et supprimer les annonces du groupe
- **Administrateurs** : Utilisé pour gérer les administrateurs de groupe
- **Détails** : Utilisé pour obtenir plus d'informations sur le groupe ou l'utilisateur choisi

2.1 Appels entrants

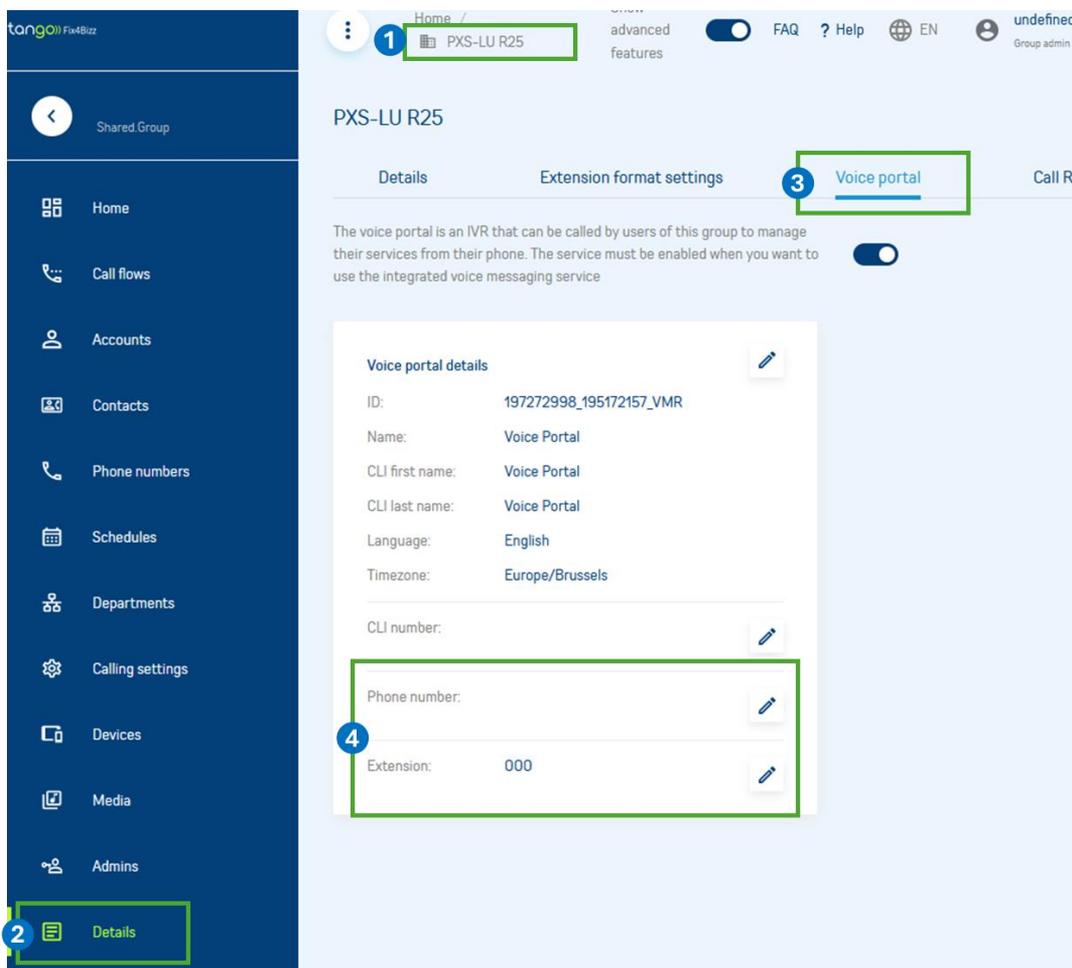
2.1.1 Appels sortants

Le portail vocal fournit une interface IVR qui peut être appelée par les membres du groupe depuis n'importe quel téléphone pour gérer leurs services et leur boîte vocale, ou pour modifier leur code d'accès. Afin que la messagerie vocale BroadWorks intégrée fonctionne correctement, il est nécessaire d'attribuer un poste ou un numéro de téléphone au portail vocal. Sans poste ou numéro attribué au portail vocal, le transfert d'appel vers la messagerie vocale échouera.

La configuration du portail vocal du groupe peut être consultée sur la page du profil du groupe sous "Détails" (si le service de messagerie vocale du groupe a été attribué au groupe). Pour faire fonctionner ce service, il est nécessaire d'attribuer un numéro de téléphone ou un poste à ce portail vocal.

Sur la capture d'écran ci-dessous :

- 1) Sélectionner le groupe principal
- 2) Aller dans Détails
- 3) Aller dans Portail vocal pour la configuration
- 4) Utiliser les champs pour attribuer un numéro de téléphone ou un poste



Voice Portal for new groups

2.1.2 IVR / Standardistes Automatiques

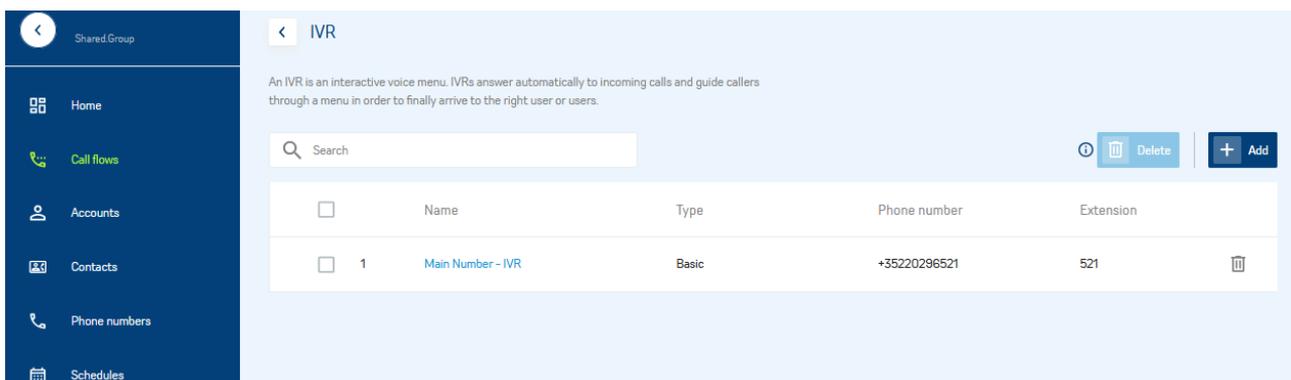
Le standardiste automatique, également connu sous le nom de Réponse Vocale Interactive (RVI) ou IVR (Interactive Voice Response), sert de réceptionniste automatisé qui répond au téléphone et fournit un message personnalisé aux appelants. Ce message propose des options telles que se connecter à un opérateur, composer un numéro par nom ou par extension, laisser un message, écouter une annonce, ou se connecter à des destinations configurables (par exemple, 1 = Marketing, 2 = Ventes, etc.).

Le standardiste automatique est proposé sous deux types, permettant aux entreprises de choisir la solution qui correspond le mieux à leurs besoins : Standardiste Automatique – de base et Standardiste Automatique – standard.

- **De base** : IVR à un seul niveau, avec support pour le transfert direct vers la messagerie vocale et l'écoute d'annonces personnalisées, en plus des fonctionnalités de réceptionniste automatisé décrites précédemment.

Le standardiste automatique de base, à un seul niveau, ne propose qu'un seul menu, par exemple : 1 = Anglais, 2 = Néerlandais, 3 = Français.

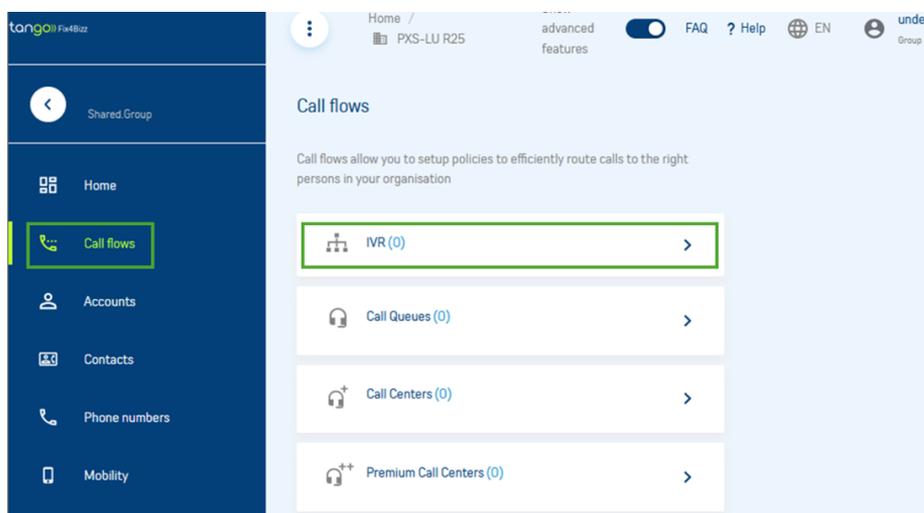
Pour configurer un IVR, allez dans le groupe qui nécessite l'IVR. Cliquez sur *Flux d'appels* dans le menu de gauche. Puis cliquez sur **IVR** :

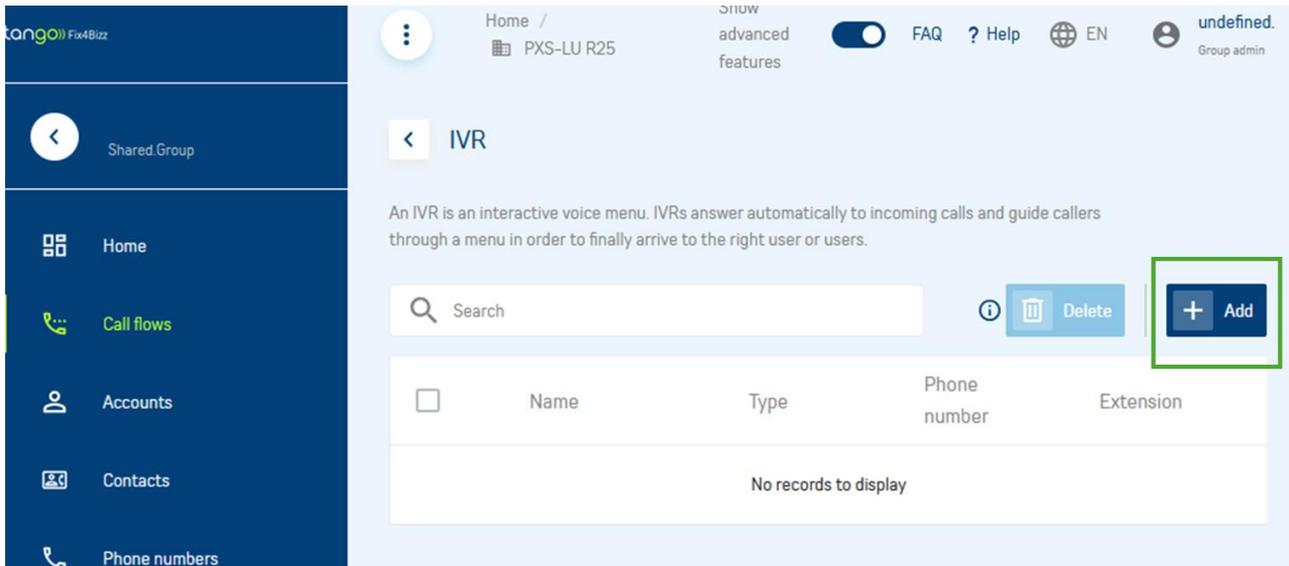


IVR management

Lorsque des licences sont disponibles, le bouton "**Ajouter**" sera activé. Ce bouton "**Ajouter**" lancera un assistant.

L'assistant de configuration de l'IVR est le même, quel que soit le type d'IVR (de base ou standard) sélectionné.





IVR list

D'abord, spécifiez un nom et le type requis.

Nouvel assistant IVR : spécifiez le nom et le type de l'IVR.

Sélectionnez maintenant un numéro de téléphone sur lequel l'agent sera à l'écoute.

New IVR

1 Create IVR 2 Phone number optional 3 Extension optional 4 Feature options optional

Select number from group level

Search

No number

+3212683277

+3212683284

+3212683285

+3212683286

+3212683287

Selected number: +3212683285

Prev Next

New IVR wizard: select a phone number

Dans l'étape suivante, l'extension sera calculée en fonction des paramètres d'extension configurés pour le groupe. Cependant, il est possible de remplacer l'extension par défaut.

New IVR

1 Create IVR 2 Phone number optional 3 Extension optional 4 Feature options optional

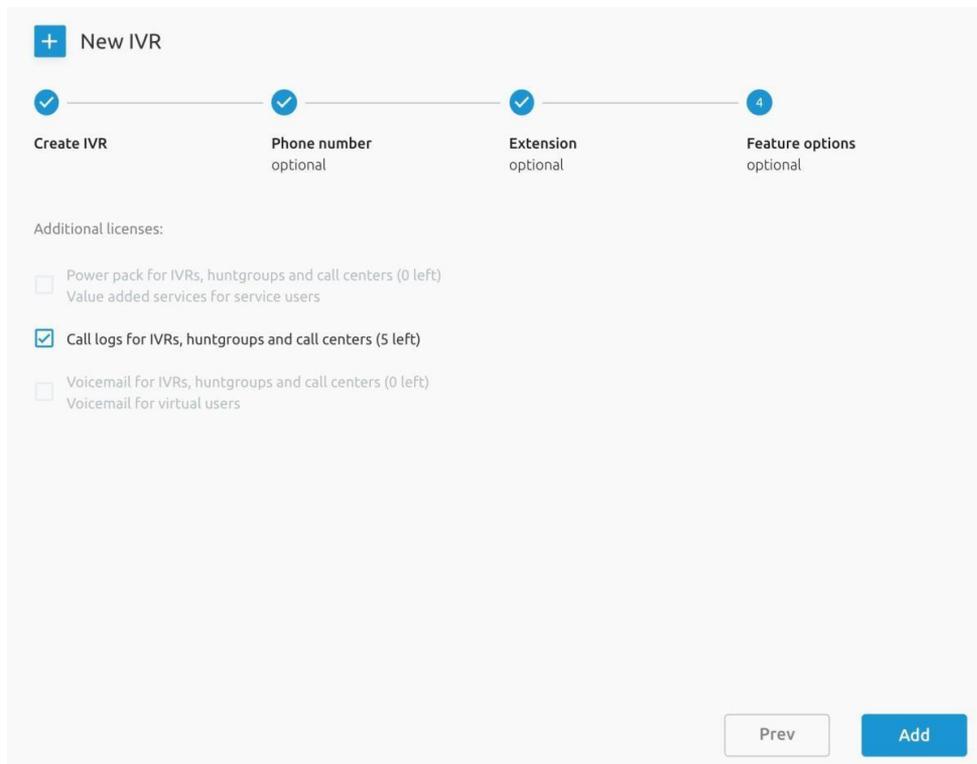
Extension 3285

Prev Create

New IVR wizard: select extension

L'IVR sera alors créé.

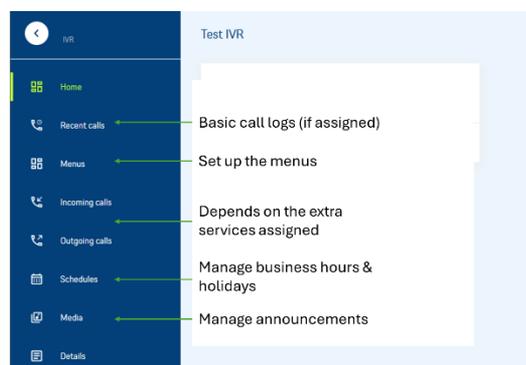
Dans la dernière étape, il peut être possible d'assigner des services supplémentaires (comme les journaux d'appels ou un pack de puissance) :



New IVR wizard: feature options for IVRs

Une fois l'IVR créé avec succès, il est possible d'accéder à l'IVR et de gérer la configuration suivante :

- Les horaires d'ouverture et les plannings des jours fériés (les horaires des jours fériés ne sont disponibles que pour le type Standard)
- Les menus de jours fériés, horaires d'ouverture et hors heures
- La messagerie vocale et autres services (si assignés à cet utilisateur de service).

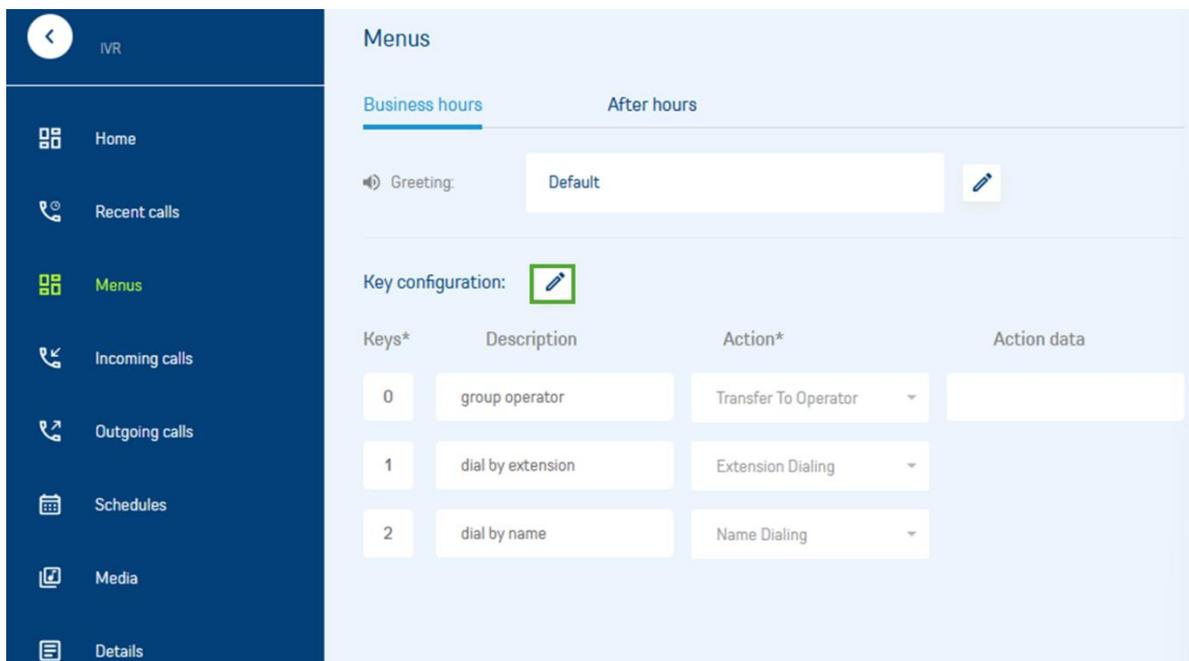


IVR menu

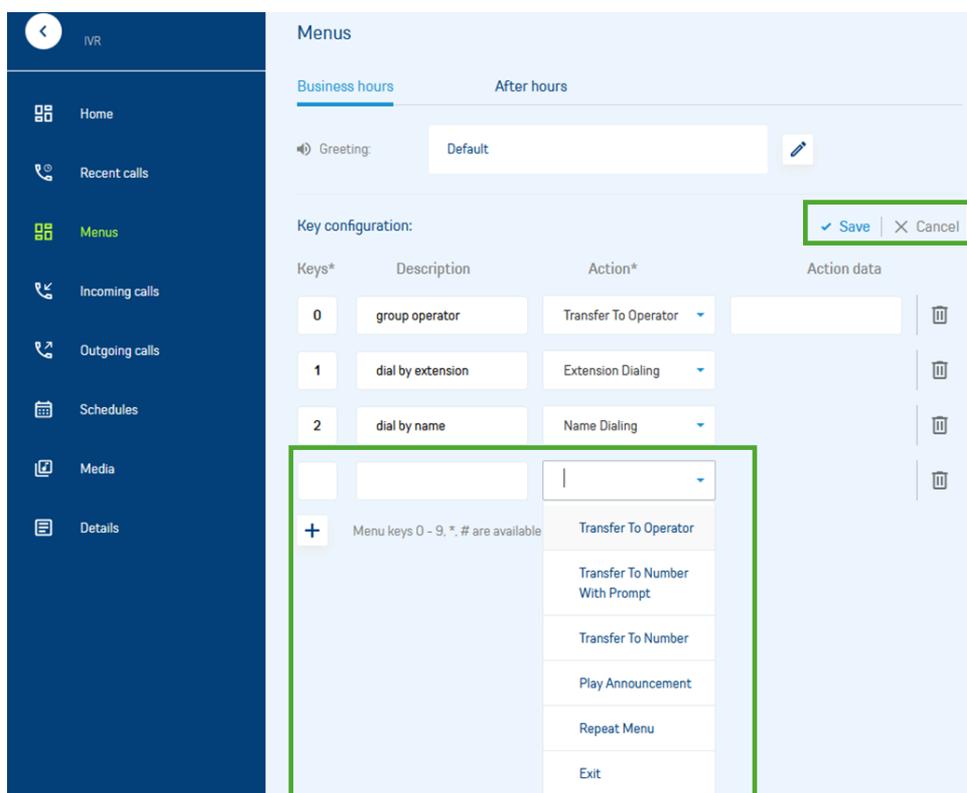
Pour configurer les menus, sélectionnez "Menus" dans le panneau de gauche.

Pour mettre à jour la structure du menu, cliquez sur le bouton "Modifier".

Cas 1 : Auto Attendant - Basic, avec un seul niveau de menu.



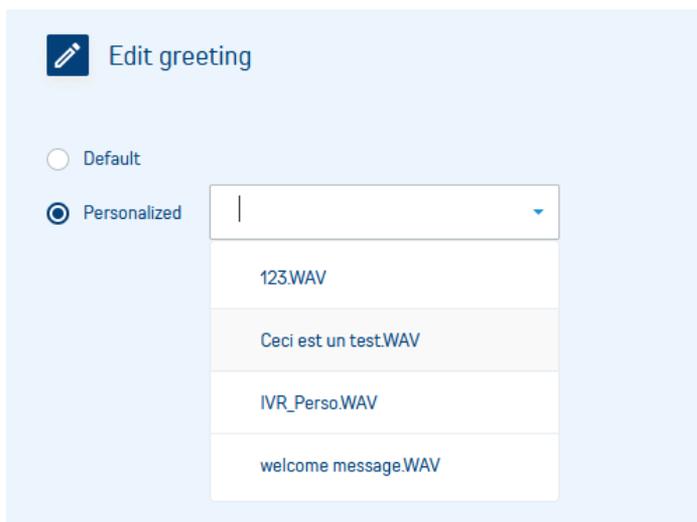
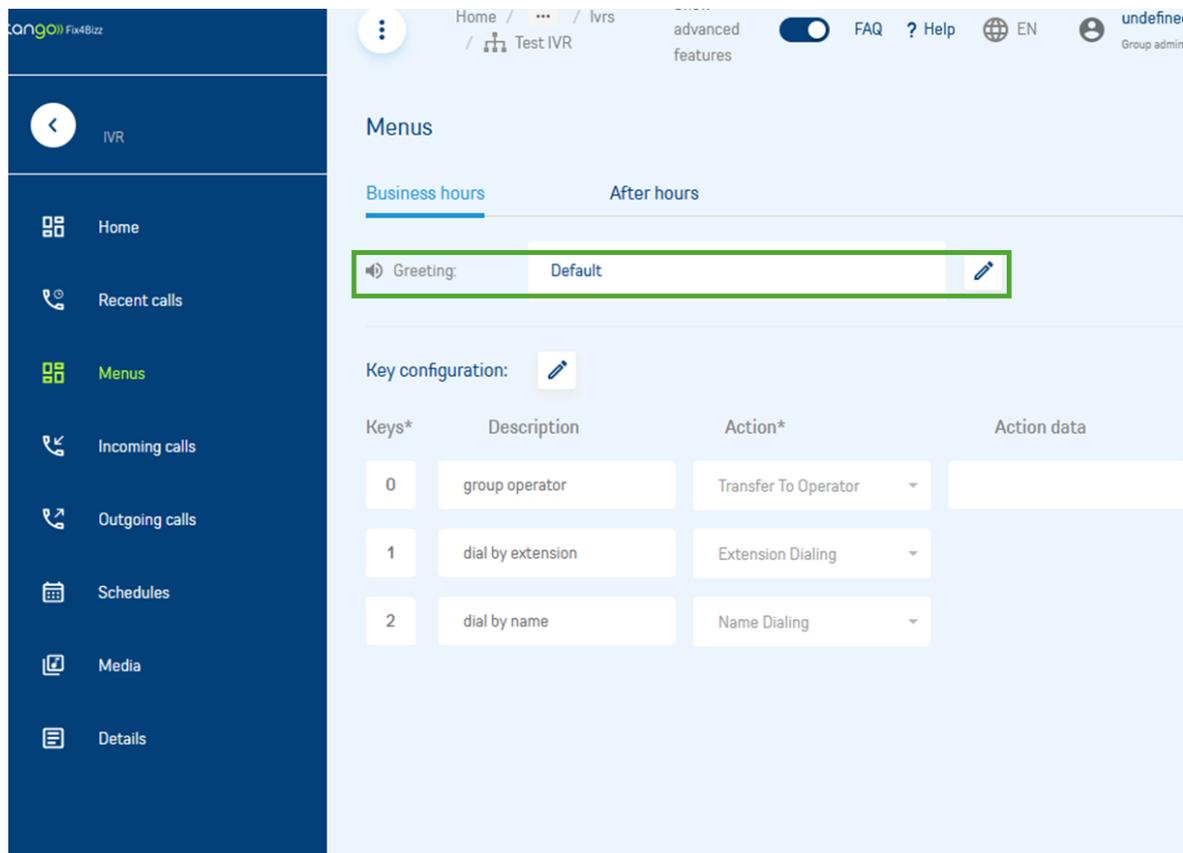
Gérer un IVR de base — Cliquez sur le bouton "Modifier"



Gérer le menu de l'IVR de base — Créez ou sélectionnez des sous-menus, puis cliquez sur "Sauvegarder".

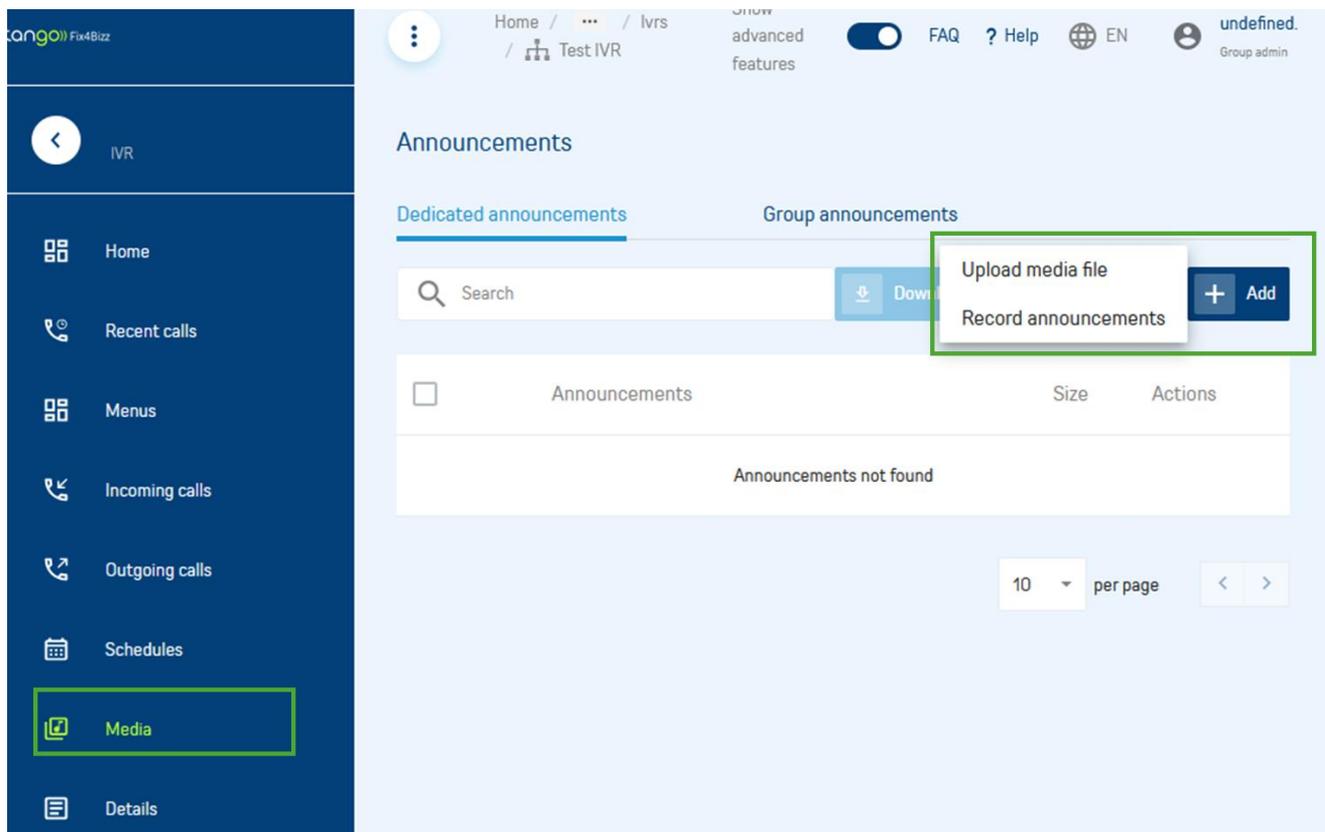
Dès que le menu principal est sauvegardé, il est possible d'étendre à nouveau les sous-menus et de commencer à les éditer. L'onglet "Sous-menus" permet d'éditer les sous-menus individuellement.

Les messages de **bienvenue** et autres annonces peuvent être sélectionnés depuis le dépôt de l'autorépondeur ou depuis le dépôt des annonces du groupe. Il est possible de télécharger ou d'enregistrer des annonces via le navigateur. Seules les annonces préenregistrées apparaissent dans la liste.



Sélectionnez une annonce par défaut ou spécifique.

Les annonces sont gérées via l'option "Média" dans le panneau de gauche. Les annonces listées peuvent être écoutées en cliquant sur le bouton "Lecture" devant le nom du fichier. Les fichiers multimédias doivent être des fichiers .WAV.



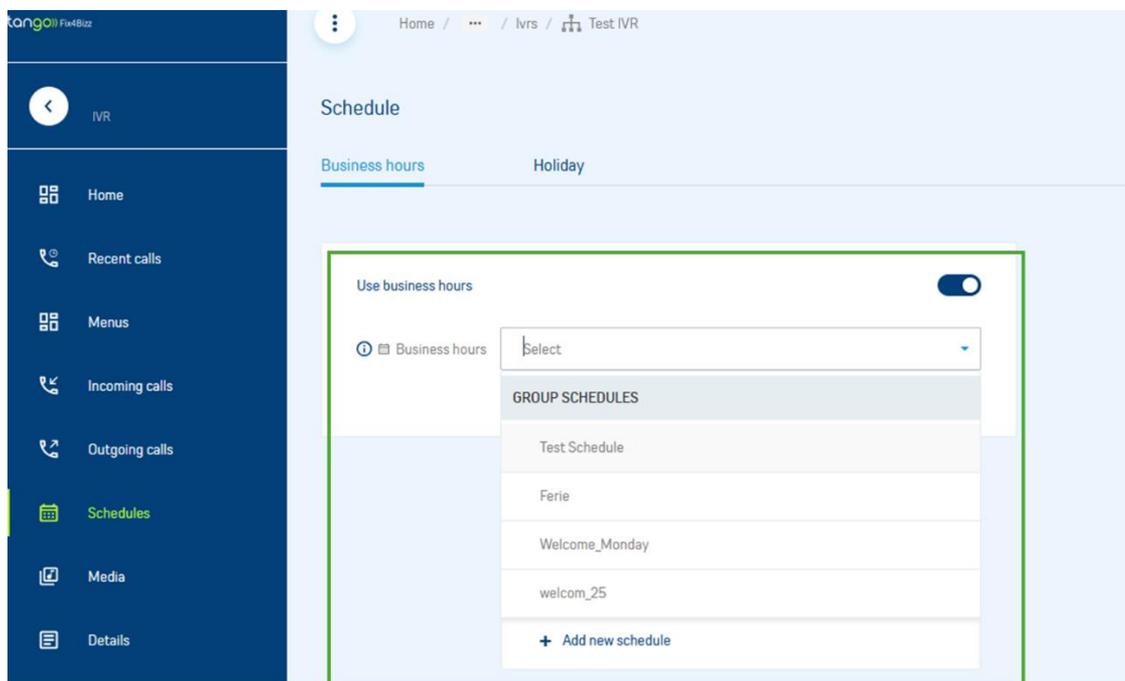
Listes des annonces.

Le transfert automatique après un délai d'inactivité est défini une seule fois pour tous les menus.



Définir la durée du délai d'attente pour tous les menus.

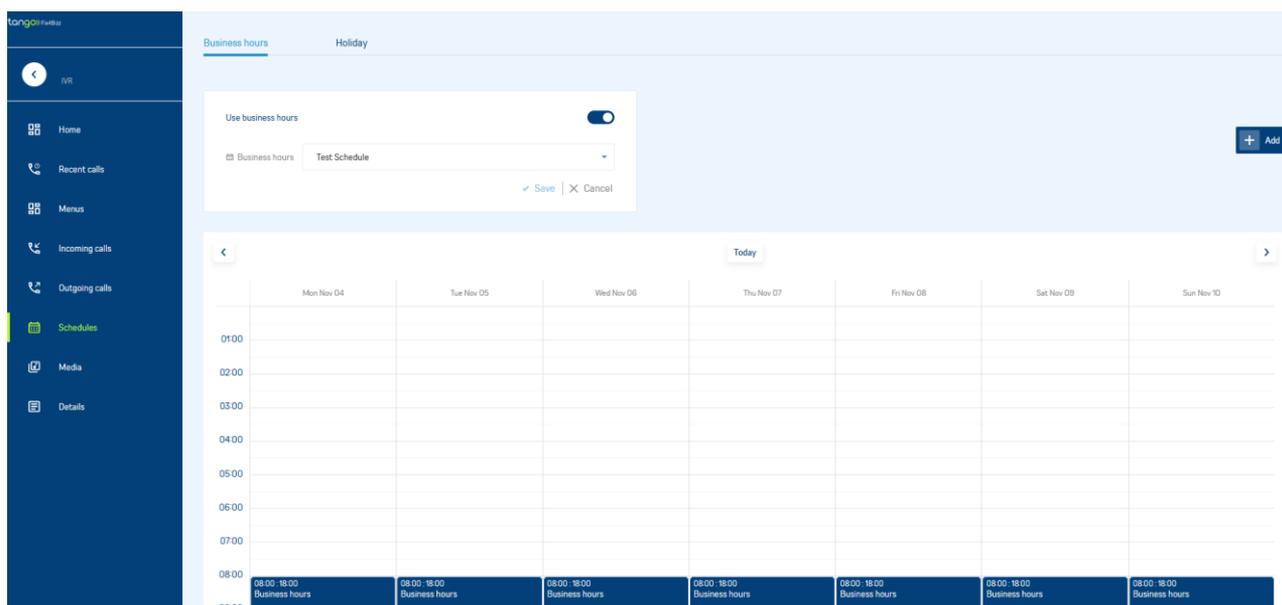
Pour gérer les horaires d'ouverture et les plannings des jours fériés pour cet autorépondeur, allez dans le menu correspondant dans le menu de gauche. Il est alors possible de sélectionner un **planning de groupe** qui servira de planning d'heures d'ouverture ou de jours fériés.



Sélectionnez le planning des horaires d'ouverture.

Note : Si aucun planning n'est encore défini au niveau du groupe, créez d'abord un planning au niveau du groupe.

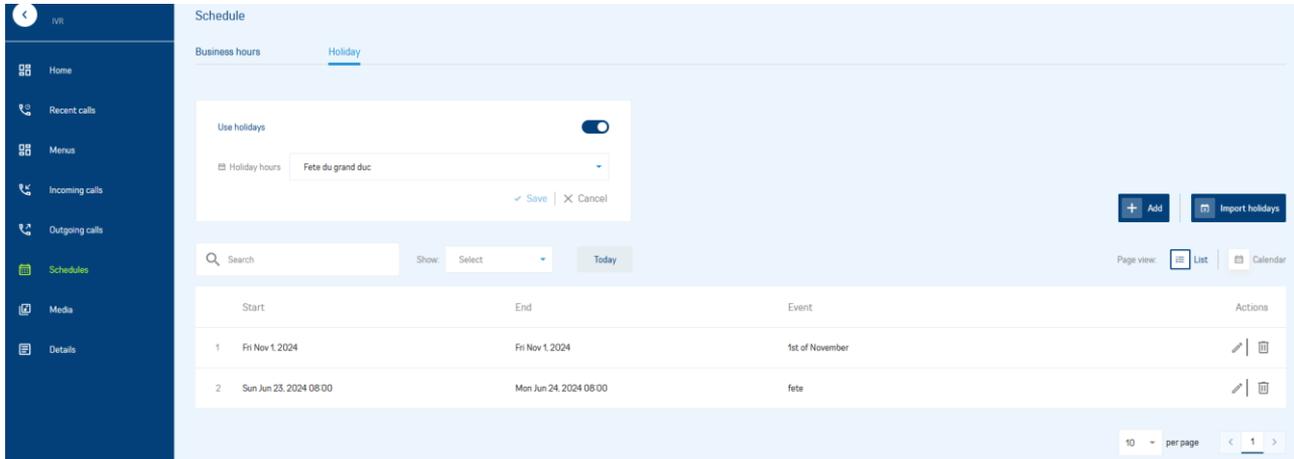
Une fois le planning sélectionné, il est possible de l'éditer directement depuis cet écran, de manière similaire à un agenda Google, par exemple. Utilisez le bouton "**Ajouter**" pour ajouter une nouvelle période ou sélectionnez une période existante pour la modifier ou la supprimer.



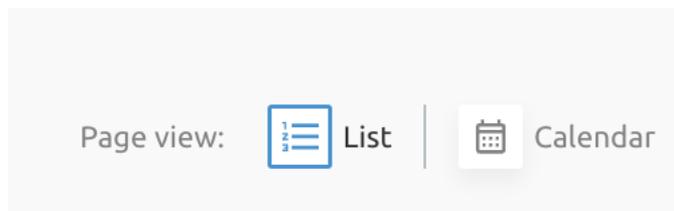
2.1.2.1 Planification des jours fériés - vue en liste des jours fériés

Il s'agit d'une amélioration du service de *planification*, et plus précisément du *calendrier des jours fériés* de ce service.

Avec cette amélioration, nous listons les jours fériés que vous avez créés ou importés, ce qui évite de devoir toujours se rendre dans un mois spécifique. Dans cette vue en liste, vous aurez tous les événements en un seul aperçu.



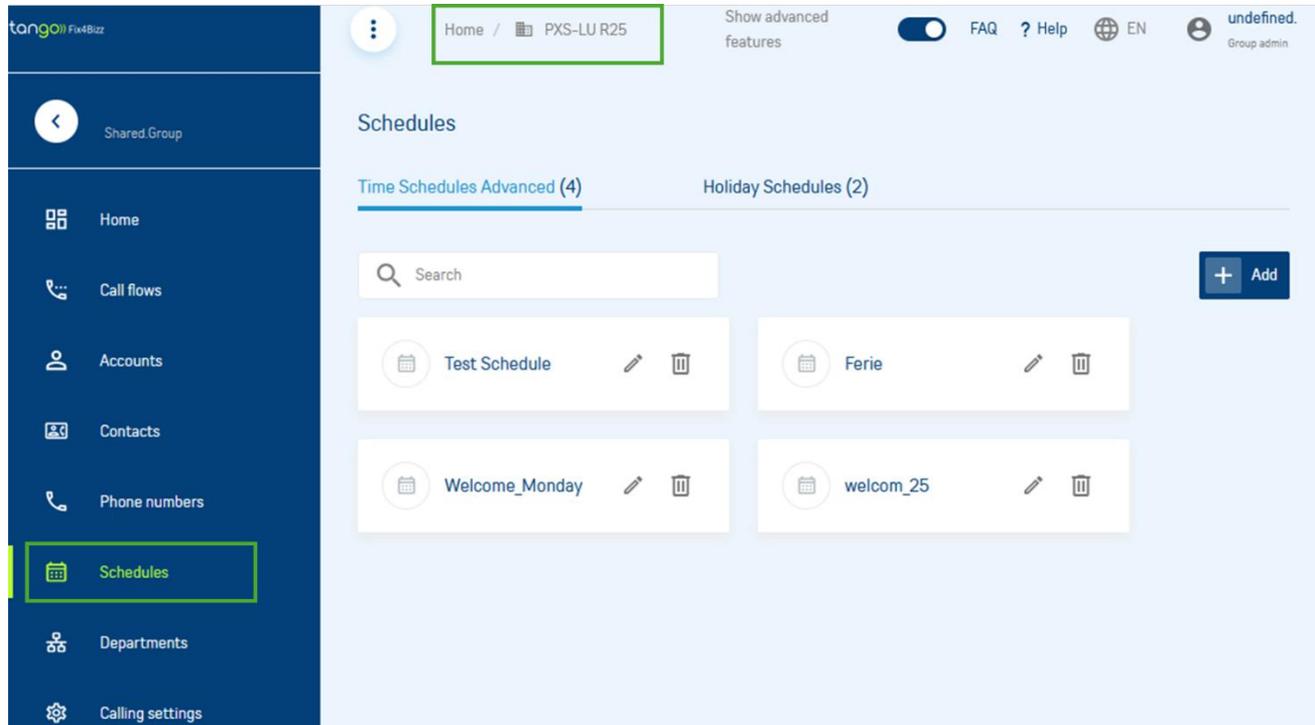
Il est toujours possible de basculer entre la vue en liste et la vue en calendrier.



2.1.2.2 Planification avancée

Cette amélioration du service de *planification* permet de configurer des fonctionnalités supplémentaires dans votre planning, des fonctionnalités qui ne sont pas incluses dans la configuration de base du planning.

Lorsque vous sélectionnez le service de *planification* au niveau du groupe, l'écran suivant s'affiche :



Lorsque vous ajoutez un planning, vous devez seulement lui donner un nom.

Le reste de la configuration du planning se fait en cliquant sur le bouton "éditer" (ou crayon).

Dans le planning horaire de base, vous pouvez créer des tâches ou événements limités à une journée (un événement ne peut pas être configuré, par exemple, de 14h le lundi à 10h le mardi). Il est possible de définir une récurrence, mais encore une fois, uniquement pour des tâches/événements qui prennent moins d'une journée.

The screenshot shows the 'New period' configuration form. The 'Period name' is 'Test period 1'. The 'All day' toggle is turned on. The 'Start' and 'Stop' fields are empty, showing the date format 'dd . mm . yyyy'. The 'Repeat' dropdown menu is open, showing options: 'Never' (selected), 'Daily', 'Weekly', 'Monthly', and 'Yearly'. At the bottom, there are 'Cancel' and 'Add' buttons.

- Vous pouvez ajouter une heure de début (date et heure) et une heure de fin (date et heure), et ces horaires ne doivent pas être limités à une seule journée.
- Vous pouvez sélectionner si votre tâche/événement dure toute la journée.
- Vous pouvez avoir plus d'options pour la répétition

Une des options avancées est la prise en charge des *répétitions quotidiennes* et hebdomadaires des tâches. Lorsque vous sélectionnez la répétition *quotidienne*, des configurations supplémentaires sont nécessaires, comme le montre la capture d'écran ci-dessous.

This screenshot shows the 'New period' form with 'Repeat' set to 'Daily'. The 'Period name' is 'Test period 1'. The 'All day' toggle is turned on. The 'Start' and 'Stop' fields are empty, showing the date format 'dd . mm . yyyy'. The 'Repeat' dropdown is set to 'Daily'. Below it, the 'Every' field is set to '1' with a dropdown arrow, followed by 'day(s)'. At the bottom, there is a checkbox labeled 'stop' which is currently unchecked.

Lorsque vous sélectionnez la répétition *hebdomadaire*, des configurations supplémentaires sont également nécessaires, comme le montre l'écran ci-dessous.

The screenshot shows a 'New period' configuration window. At the top left is a blue plus icon and the text 'New period'. Below this is a form with several sections. The first section has a label 'Period name:*' and a text input field containing 'Test period 1'. The second section has a label 'All day:' and a blue toggle switch that is turned on. The third section has a label 'Start:*' and a date input field with the placeholder 'dd . mm . yyyy' and a calendar icon. The fourth section has a label 'Stop:*' and a similar date input field. The fifth section has a label 'Repeat:' and a dropdown menu set to 'Weekly'. The sixth section has a label 'Every' and a numeric input field with '1' and a 'weeks(s)' label. Below this is a row of seven circular buttons labeled 'Mon', 'Tue', 'Wed', 'Thu', 'Fri', 'Sat', and 'Sun'. The final section has a checkbox labeled 'stop' which is currently unchecked.

Notez que lors de la modification ou de l'édition de plannings créés dans le planning horaire de base, ils doivent être modifiés ou édités depuis la vue de planification de base. Les plannings créés dans la planification horaire avancée ne peuvent être modifiés que dans la vue de planification avancée.

Planification avancée - prise en charge dans la configuration de l'IVR

Lorsque vous configurez un *IVR*, vous pouvez utiliser un planning permettant de choisir entre le planning des *horaires d'ouverture* ou des *jours fériés*.

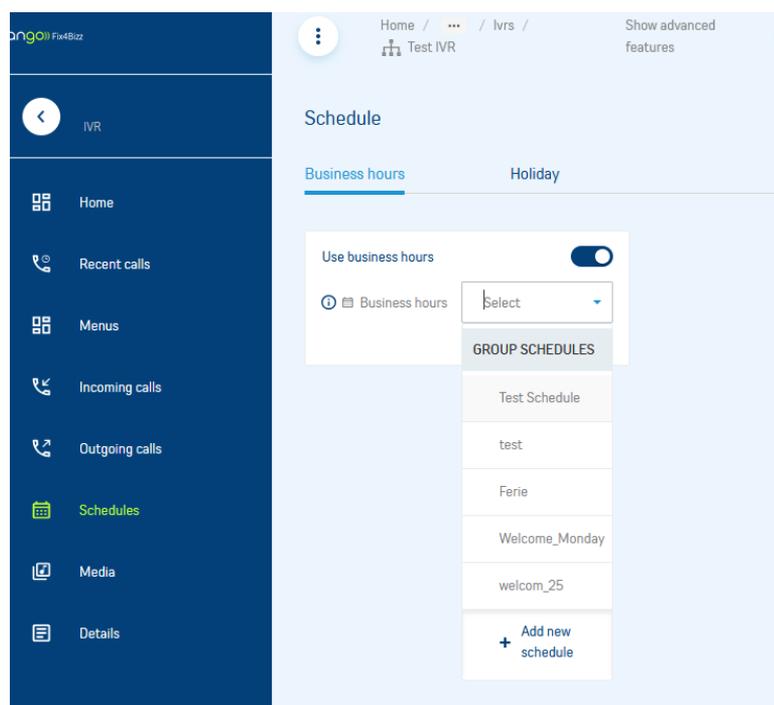
Lorsque vous sélectionnez le service de planification pour *l'IVR*, vous pouvez choisir ce que vous allez configurer : planning des *horaires d'ouverture* ou planning des *jours fériés*.

Planning des horaires d'ouverture

Tout d'abord, vous devez choisir si vous allez utiliser les horaires d'ouverture ou non. Si vous choisissez de ne pas les utiliser, l'IVR ne prendra pas en compte les horaires et/ou jours définis dans le planning. L'IVR fonctionnera en permanence.

Si vous activez la case à cocher, vous pourrez définir vos horaires d'ouverture en sélectionnant un des plannings déjà définis au niveau du groupe ou du locataire, ou vous pouvez ajouter un nouveau planning.

Notez que lors de l'ajout d'un nouveau planning via ce menu, il créera un planning horaire de base. Il n'est pas possible de choisir un planning horaire avancé. Vous devrez aller dans le service de planification au niveau du groupe ou du locataire pour configurer le nouveau planning.



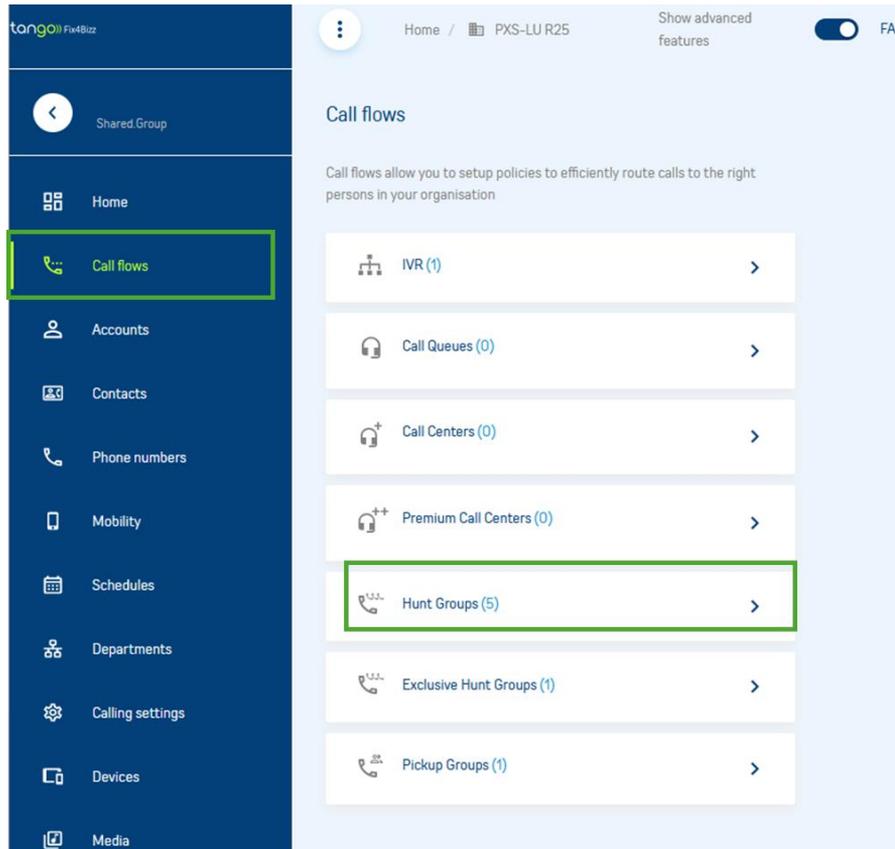
Astuce : Si vous souhaitez utiliser un planning spécifique pour l'IVR, il est préférable de créer d'abord un planning (de base ou avancé) via le service de *planification* du groupe ou du locataire, puis de le sélectionner lors de la configuration de l'IVR.

2.1.3 Groupes de Recherche (Hunt Groups)

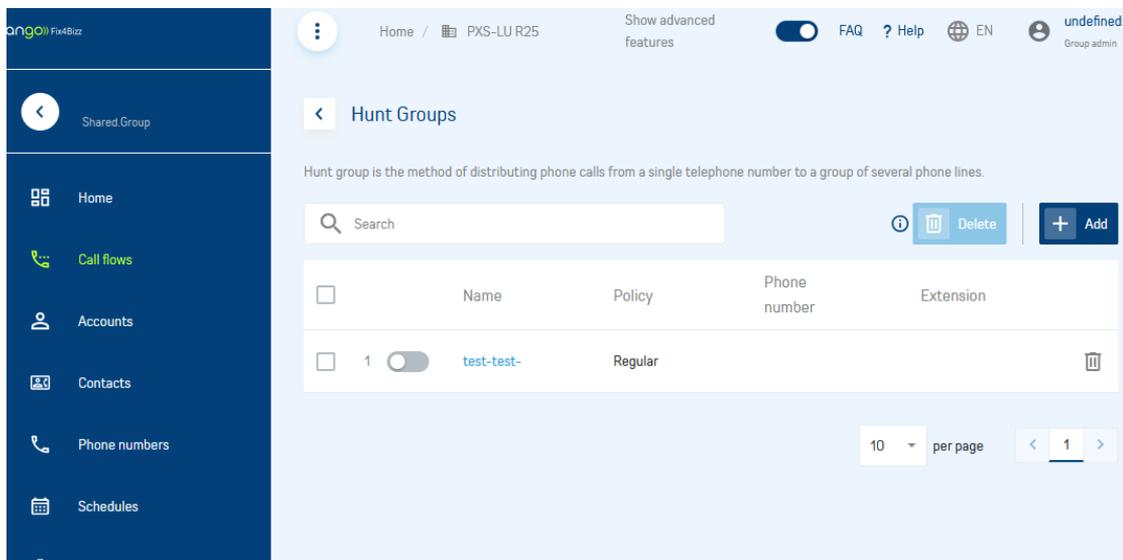
Les Groupes de Recherche (Hunt Groups) permettent de lier un numéro de téléphone à un groupe d'utilisateurs. Les appels entrants vers le numéro du Groupe de Recherche sont répartis entre les membres du groupe. L'algorithme de distribution est configurable.

Pour configurer un Groupe de Recherche :

1. Allez dans votre groupe/entreprise
2. Allez dans la page des flux d'appels
3. Sélectionnez "Groupes de Recherche".



Vous verrez maintenant une liste des Groupes de Recherche. Ces groupes peuvent être soumis à des licences en fonction des politiques de votre fournisseur de services. Si vous êtes autorisé à créer des Groupes de Recherche supplémentaires, le bouton "**Ajouter**" sera activé.



Hunt Groups list page

Lorsque vous cliquez sur le bouton "**Ajouter**", un assistant apparaîtra, similaire à l'assistant de création d'un nouvel IVR. Vous devrez sélectionner la politique de distribution des appels pour le Groupe de Recherche. Survolez chaque politique pour voir une description.

The 'New huntgroup' wizard is shown with the following details:

- Step 1: Create Group (Active)
- Step 2: Phone numbers optional
- Step 3: Extension optional
- Step 4: Feature options optional
- Step 5: Assign members optional

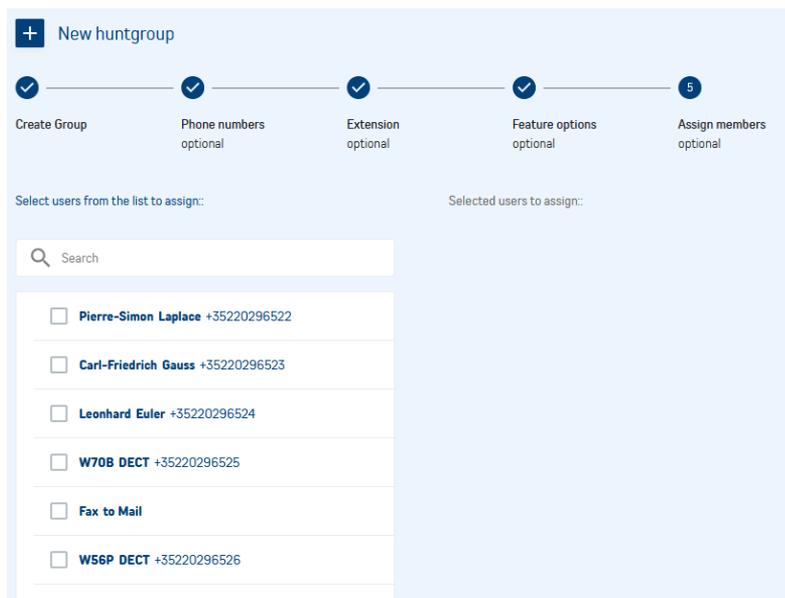
Form fields and options:

- Name*: My HG
- Language: English
- Timezone: (GMT+01:00) Europe/Luxembourg
- Use same Name at CLI name:
- Policy*: regular circular uniform simultaneous weighted

Buttons: Cancel, Next

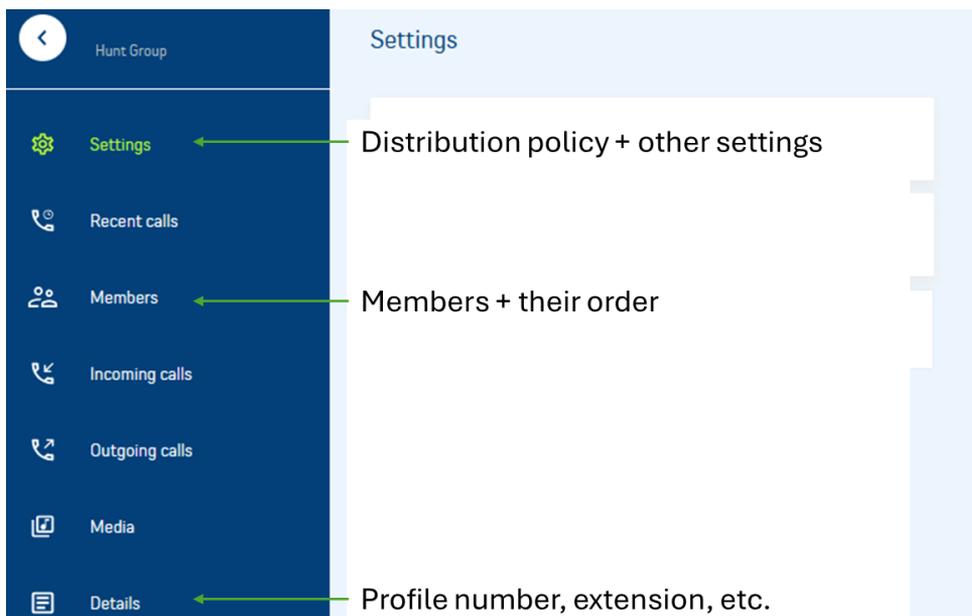
New Hunt Group wizard

À la fin de l'assistant, il sera possible de sélectionner des utilisateurs du groupe/locataire à assigner comme membres du Groupe de Recherche.



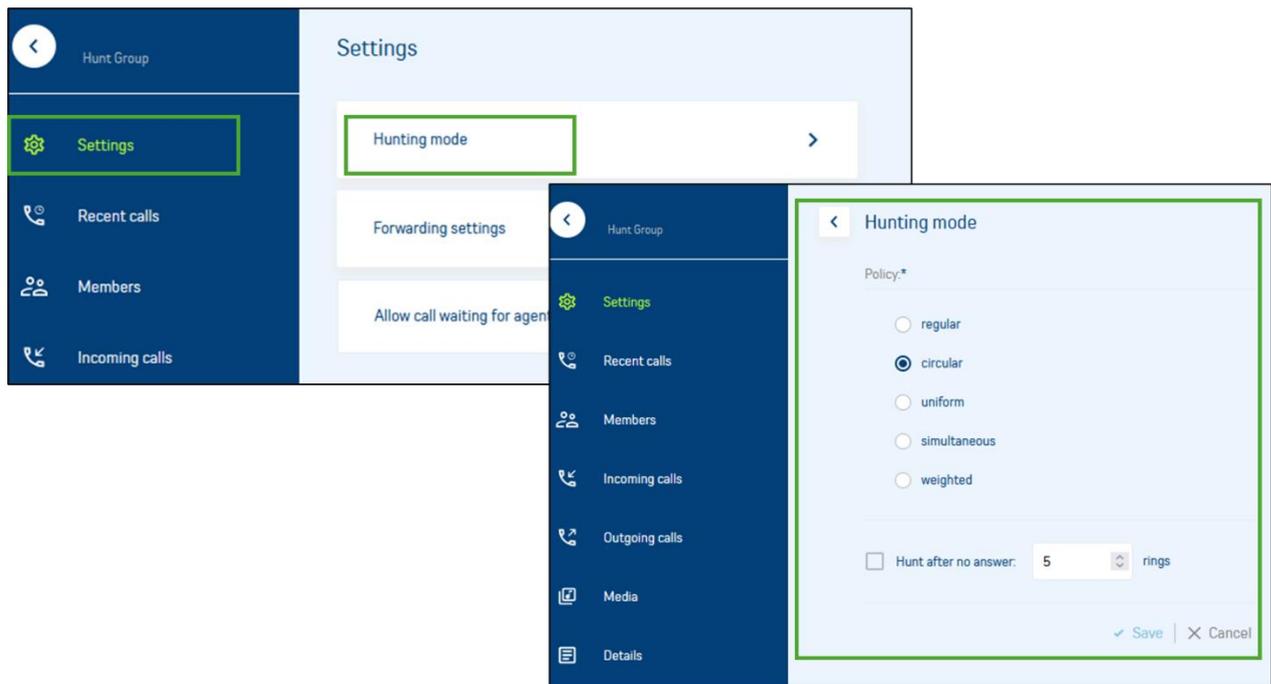
New Hunt Group wizard: add members

Une fois le Groupe de Recherche créé, il est possible de le développer et de gérer sa configuration :

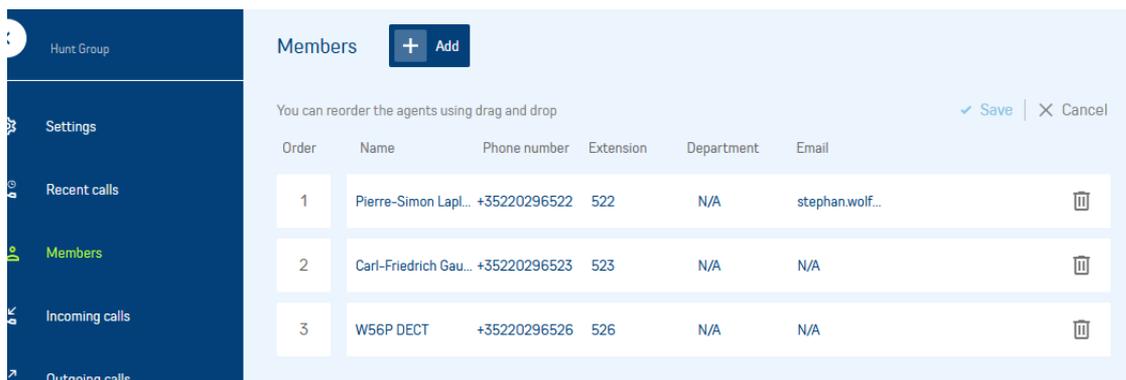


Manage the Hunt Group

Pour mettre à jour la politique de distribution du Groupe de Recherche :



Mettre à jour la politique de recherche du Groupe de Recherche pour définir les membres et leur ordre.

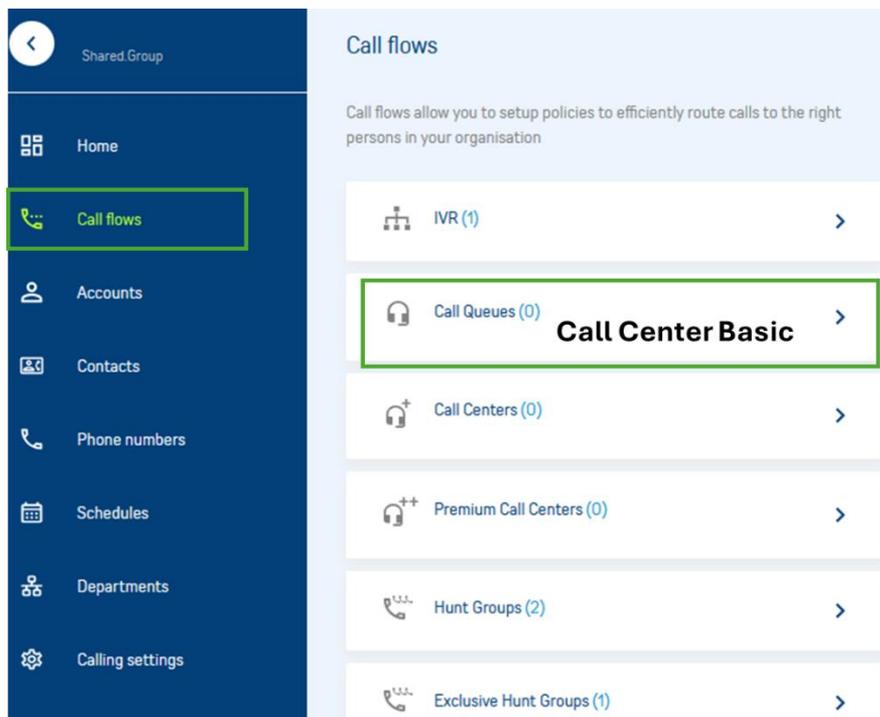


Manage Hunt Group members

2.1.4 Centres d'Appels

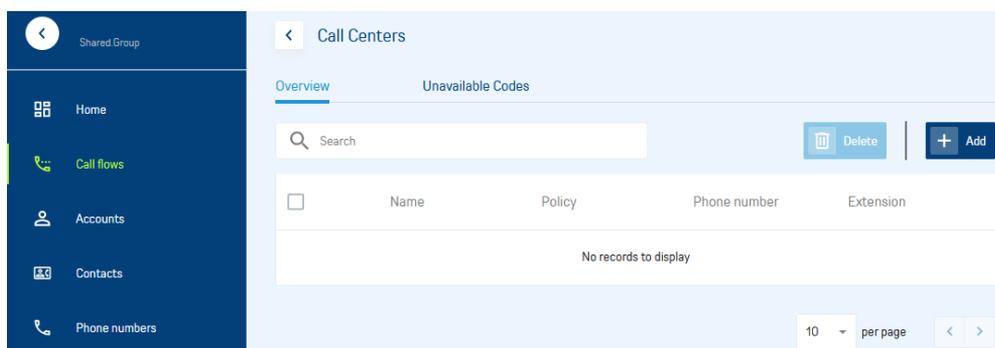
Les Centres d'Appels traitent automatiquement les appels entrants reçus par un numéro de téléphone unique en les répartissant parmi un groupe d'utilisateurs ou d'agents. Des fonctionnalités améliorées, telles que la connexion et la déconnexion des agents, la mise en file d'attente des appels et le contrôle des débordements, sont incluses.

- Un centre d'appel de base / une file d'attente d'appels est conçu pour prendre en charge un scénario simple de distribution et de mise en file d'attente des appels, comme pour un réceptionniste de bureau ou un petit groupe de travail.



Go to Call Centers

Maintenant, ajoutez un Centre d'Appels. Notez que les Centres d'Appels peuvent être créés sans aucune limite. La raison en est que les Centres d'Appels sont licenciés par agent, et non par Centre d'Appels. Le bouton "**Ajouter**" est donc toujours activé.



Liste des Centres d'Appels

Lorsque vous cliquez sur le bouton "**Ajouter**", un assistant apparaîtra, similaire à celui de la création d'un *Groupe de Recherche*. Vous devrez sélectionner la politique de distribution des appels pour le Centre d'Appels. Survolez chaque politique pour voir une description.

Activez l'option "*Autoriser les agents à rejoindre*" pour permettre aux utilisateurs de rejoindre ce Centre d'Appels et de commencer à prendre des appels.

+ New Call Queue

1 Details 2 Phone numbers optional 3 Extension optional 4 Feature options optional 5 Assign agents optional

Name:* Call Center Basic Use same Name at CLI name

Language: English

Timezone: (GMT+01:00) Europe/Brussels

Policy:* regular circular uniform simultaneous weighted

Allows agent to join:

Length of the queue: 2

Cancel Next

Nouvel assistant de Centre d'Appels

Une fois le Centre d'Appels configuré, vous pouvez gérer ses paramètres :

- **[Nom du Centre d'Appels]** : profil avec numéros de téléphone, extension, etc.
- **Paramètres** : politique de routage, appels en attente...
- **Agents/Membres** : agents et leur ordre.

Call Queue

+35220296529 529

Details Feature options Phone numbers

ID: 27417555_cc3602

Name: Call Queue

CLI first name: CQ

CLI last name: Call Queue

Language: English

Timezone: Europe/Brussels

Call Queue Details

Pour gérer les médias du Centre d'Appels, allez dans le panneau "Média". Ici, vous pouvez définir les annonces et la musique à diffuser :

Media

Settings Dedicated announcements Group announcements

Messages allow you to customize the Call center voice prompts that are played to callers while waiting in queue. Every message has its own order in sequence, depending on the configurations that you make in settings of each message.

1

Entrance message

Announcement

- Default

Estimated wait message

- Announce the wait time for callers once the wait time 100 minutes or lower
- ✓ Play time high volume message

Waiting music

Announcement

- Default

2

Comfort Message

Time between comfort messages 10

Announcement

- Default

Call Center media management

2.1.5 Gestion des Paramètres Utilisateurs

Pour gérer les paramètres d'un utilisateur, vous pouvez soit vous connecter avec le compte de l'utilisateur, soit en tant qu'administrateur système, locataire ou groupe, et accéder à l'utilisateur souhaité.

2.1.5.1 Accéder au Profil de l'Utilisateur

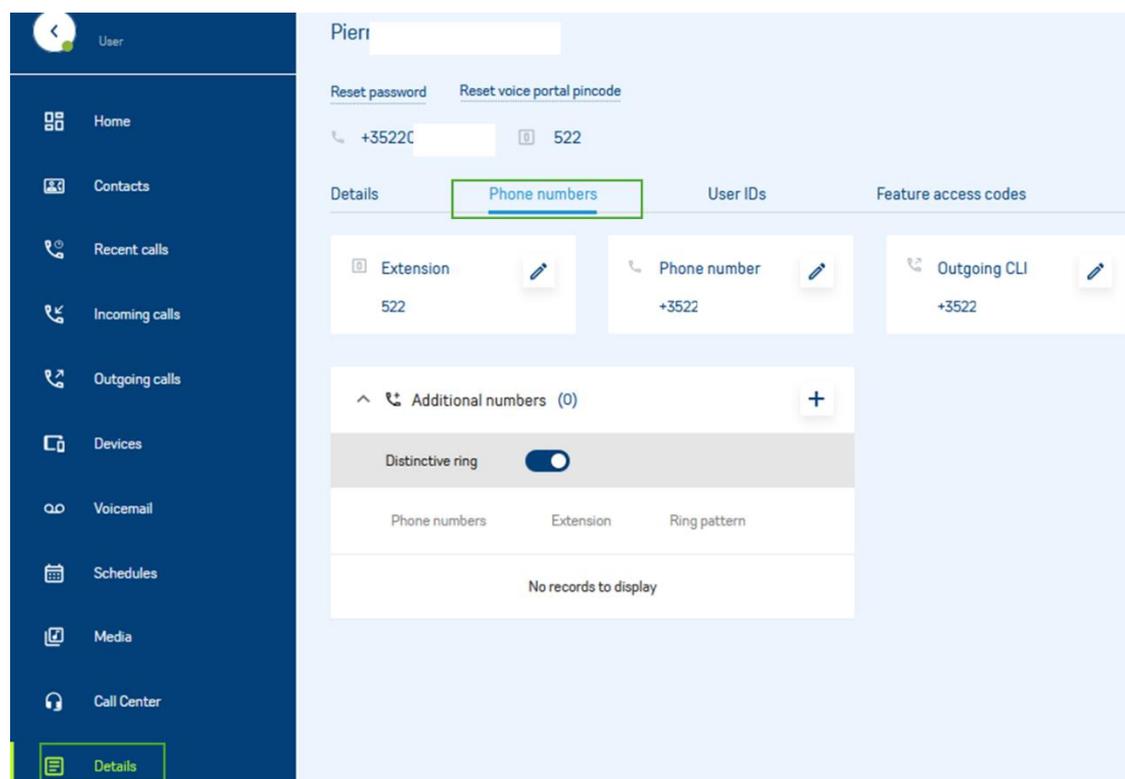
Pour accéder au profil de l'utilisateur, y compris son (ses) numéro(s) de téléphone, ID utilisateur alternatifs, etc., cliquez sur l'avatar avec les initiales en haut du menu à gauche :

The screenshot displays the user profile interface for 'Pieri'. On the left is a dark blue sidebar menu with options: Home, Contacts, Recent calls, Incoming calls, Outgoing calls, Devices, Voicemail, Schedules, Media, Call Center, and Details (highlighted). The main content area shows the user's name and two links: 'Reset password' and 'Reset voice portal pincode'. Below this, the phone number '+35220296522' and extension '522' are listed. A tabbed interface is present with 'Phone numbers' selected. Under this tab, there are three cards: 'Extension' (522), 'Phone number' (+35220296522), and 'Outgoing CLI' (+35220296522), each with an edit icon. Below these is a section for 'Additional numbers (0)' with a plus icon. A 'Distinctive ring' toggle is turned on. A table with columns 'Phone numbers', 'Extension', and 'Ring pattern' is shown, but it contains 'No records to display'.

2.1.5.2 Numéro principal, numéros alternatifs et extension

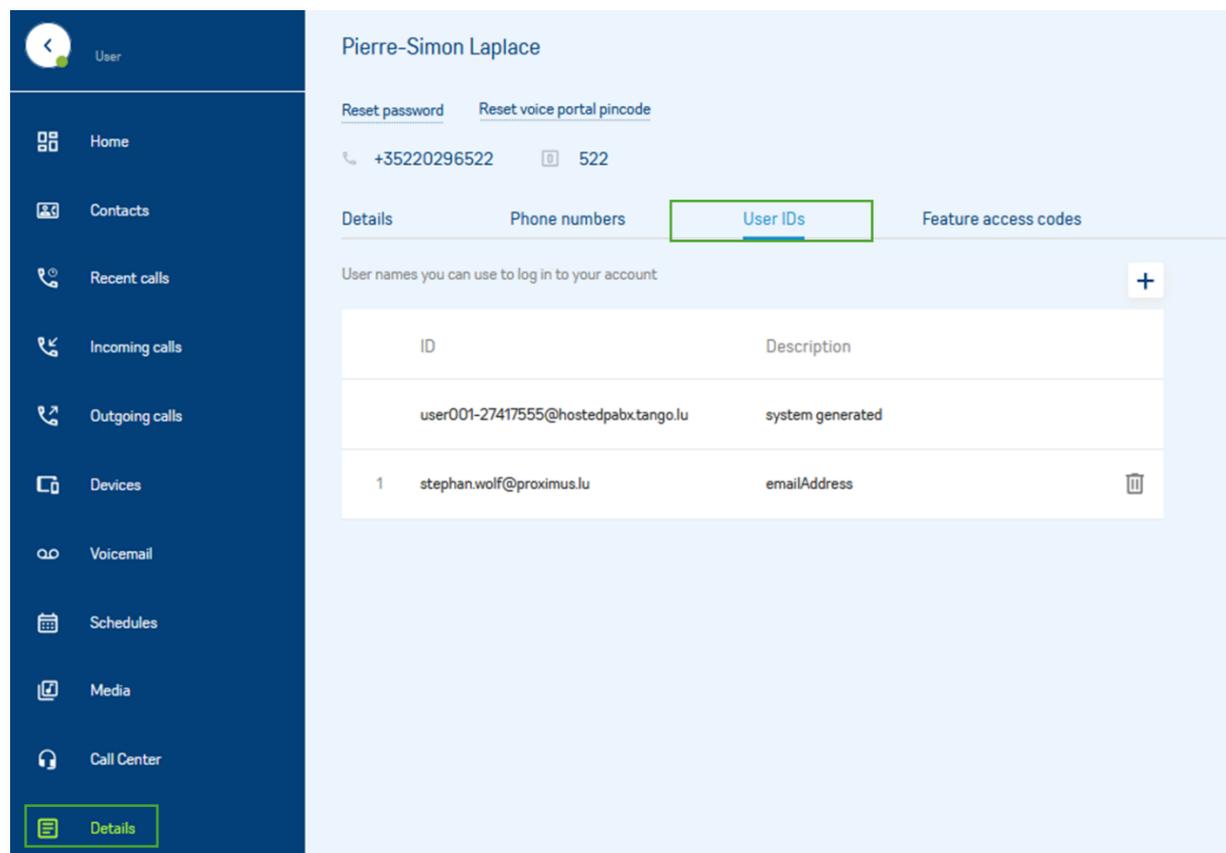
Dans l'onglet "Numéro de téléphone", il est possible de :

- Définir le numéro principal
- Mettre à jour l'extension
- Définir le numéro à utiliser pour les appels sortants
- Configurer des numéros alternatifs (maximum 10) - UNIQUEMENT si la licence est attribuée à l'utilisateur.



2.1.5.3 Autres noms d'utilisateur

Dans l'onglet "ID alternatifs", il est possible de configurer les ID utilisateur qui peuvent être utilisés pour se connecter au portail et aux clients UC :



The screenshot shows the user management interface for Pierre-Simon Laplace. The left sidebar contains navigation options: Home, Contacts, Recent calls, Incoming calls, Outgoing calls, Devices, Voicemail, Schedules, Media, Call Center, and Details (highlighted). The main content area shows the user's profile with options to reset password and voice portal pincode. The phone number is +35220296522 and the extension is 522. The 'User IDs' tab is selected, displaying a table of user names used for login.

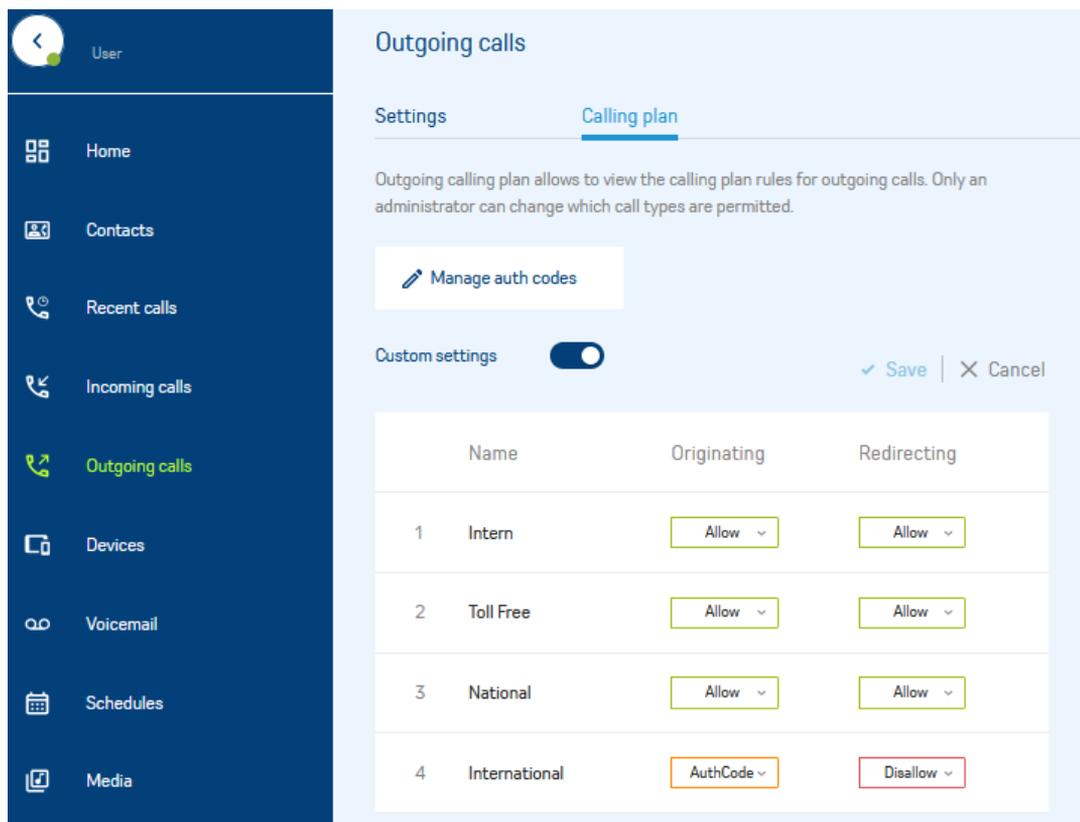
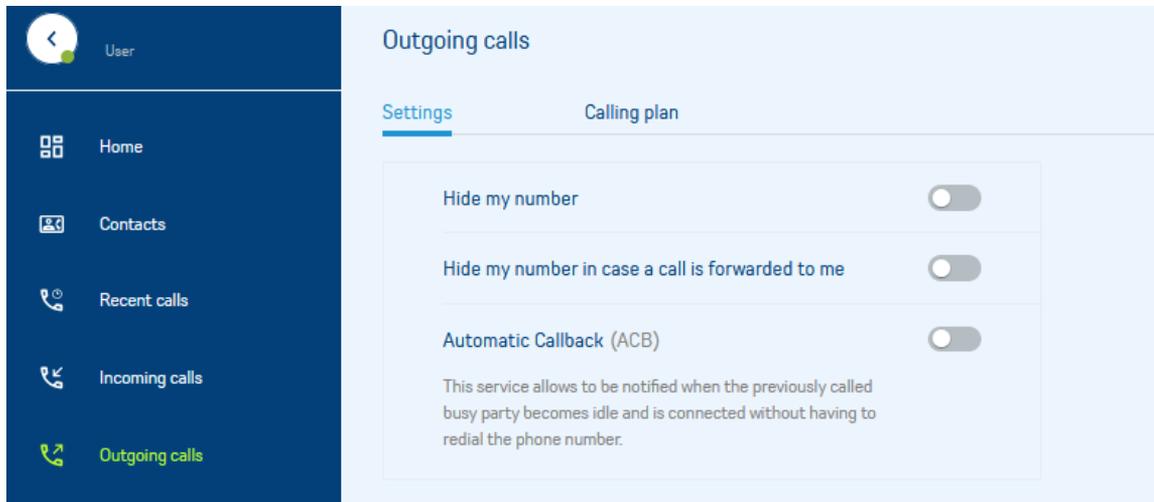
ID	Description
user001-27417555@hostedpabx.tango.lu	system generated
1 stephan.wolf@proximus.lu	emailAddress

Pour les nouveaux utilisateurs créés via le portail, l'adresse e-mail de l'utilisateur sera automatiquement ajoutée. Notez que si l'utilisateur utilise Webex pour BroadWorks, vous ne pourrez pas supprimer cet ID supplémentaire.

3 TÂCHES D'ADMINISTRATION DES UTILISATEURS

3.1 Paramètres des appels sortants

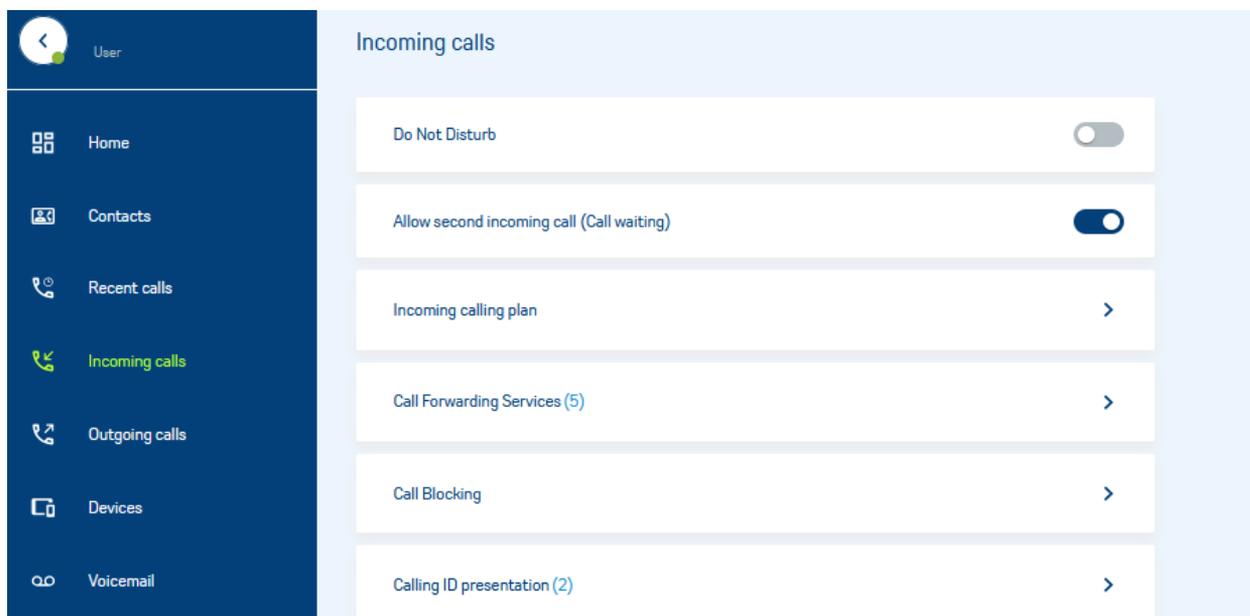
Dans ce menu, des services comme le CLIR (Présentation of Calling Line Identity) et le plan d'appel sortant peuvent être configurés.



User Outgoing calls settings

3.2 Paramètres des appels entrants

En fonction de la licence attribuée à l'utilisateur, davantage ou moins de services d'appels entrants seront disponibles :



User Incoming calls settings