Pour toute question commerciale

exemples : ajout de communications simultanées, commander un nouveau téléphone, résilier un téléphone, souscrire/résilier une option :

10 16

Service et appel gratuits.

ou

votre correspondant commercial habituel si votre entreprise bénéficie d'un suivi par une Agence Entreprises Orange Business Services

Pour tout problème SAV
ou pour l'assistance à l'usage

39 01

Le service est gratuit et l'appel est au prix d'une communication normale selon l'offre détenue, ou décompté du forfait. Le temps d'attente avant la mise en relation avec votre conseiller est gratuit depuis les réseaux Orange.

Assistance à l'usage : si vous n'avez pas le temps ou ne souhaitez pas le faire vous-même, vous pouvez contacter le 39 01 qui vous assistera pour toute opération de configuration, comme celles expliquées dans ce document (à noter : prestation payante).

si vous appelez depuis votre téléphone mobile, précisez bien que votre appel concerne votre solution de téléphonie fixe et d'internet, et indiquez le numéro de votre ligne principale.

Retrouvez en ligne la version électronique de ce document, de la notice et du guide du téléphone 67i sur le site de l'assistance Optimale pro office :

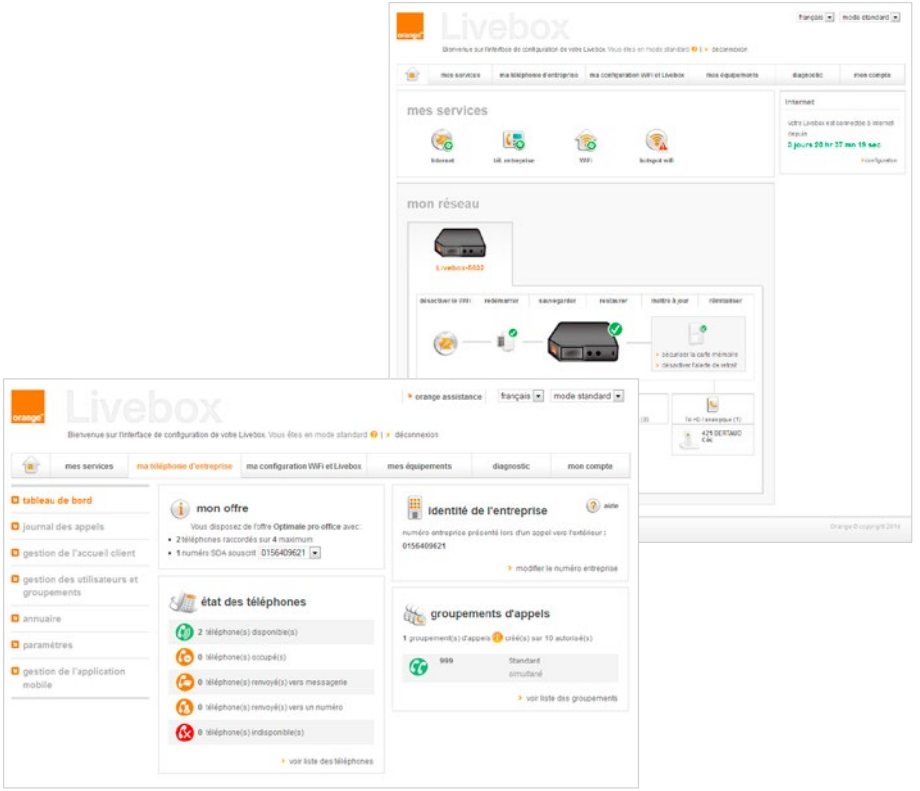
http://www.assistance.orange.fr

Orange, SA au capital de 10 595 541 532 euros, 78 rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris - Documents et photos non contractuels - Agence Borneo 8705 - août 2015 - 41205 indA

Optimale pro office

Orange open pro office

guide de votre solution de téléphonie



orange™

Optimale Pro Office
Orange open pro office
guide de votre solution de téléphonie

1. Votre solution Optimale Pro Office 3
1.1. Configuration de la solution à l'installation 4
1.2. Les lignes directes et les numéros internes 5
1.3. Depuis votre PC : le web de la Livebox 6
1.4. Votre entreprise change, votre solution évolue 7

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise 8
2.1. Services de téléphonie du web d'administration 8
2.2. Gestion des téléphones et des utilisateurs dans le web d'administration 9
2.2.1. Gestion des utilisateurs : la liste des postes 9
2.2.2. Comment ajouter un téléphone ? 10
2.2.3. Comment déplacer un téléphone (sans changer son numéro) ? 10
2.2.4. Un collaborateur a perdu le mot de passe pour son web utilisateur : comment le réinitialiser ? 10
2.3. Gérez efficacement votre accueil téléphonique 11
2.3.1. Comment éviter qu'un téléphone sonne lorsque le numéro principal est appelé ? 11
2.3.2. Transférer les lignes : comment renvoyer automatiquement les appels à destination du standard directement sur la messagerie ou sur un mobile ? 11
2.3.3. Superviser et intercepter des appels avec les touches écran d'un téléphone 12
2.3.4. Comment modifier les messages d'attente, d'accueil et du standard automatique ? 13
2.3.5. Quand une ligne est renvoyée, quel numéro s'affiche sur le téléphone qui reçoit l'appel ? 15
2.3.6. Modifier l'annonce d'accueil d'une messagerie vocale 16
2.4. Pour restreindre les appels sortants d'un utilisateur 17
2.5. Utilisez les groupements de téléphones 18
2.6. L'annuaire de l'entreprise 20
2.7. Journal d'appels de l'entreprise 21
2.8. Numéro présenté pour les appels vers l'extérieur 22
2.9. Mémo des fonctions : codes clavier 24

3. L'offre Orange Open Pro Office 26
3.1. Vous avez souscrit à l'offre Orange Open Pro Office 26
3.2. Sonnerie simultanée et messagerie vocale 27
3.3. Sonnerie du fixe puis du mobile 28

4. Vous déménagez ? 29

1. Votre solution Optimale Pro Office

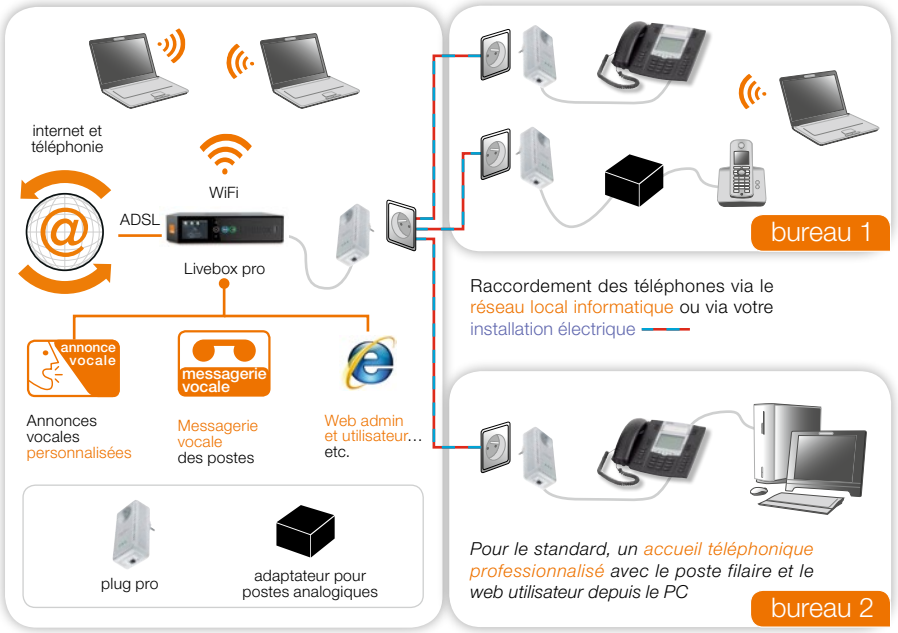
Votre **accès Internet** et **toutes vos lignes de téléphone** sont portés par votre ligne **ADSL**.

Vos **services de téléphonie d'entreprise** (messagerie vocale, annonces personnalisées, renvois, etc.) sont réalisés par votre **Livebox.**

Le raccordement des téléphones IP est réalisé :

- directement sur votre réseau informatique, si les équipements et le câblage le permettent,
- ou plus simplement, par votre installation électrique, au moyen de Liveplug.

Exemple d'installation



1. Votre solution Optimale Pro Office

1.1. Configuration de la solution à l'installation

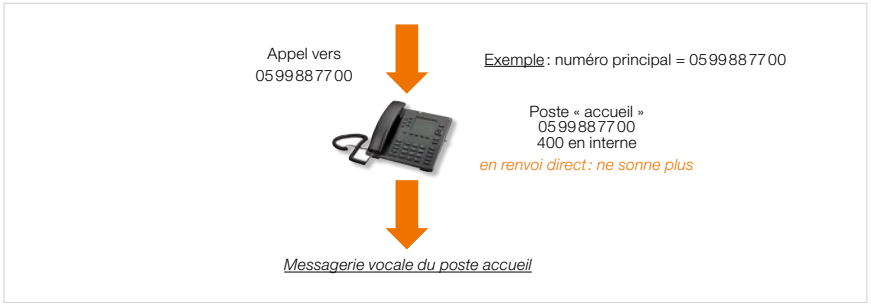
Le jour de l'installation dans vos locaux, notre technicien a mis en œuvre, sauf indication contraire de votre part, la configuration suivante pour recevoir les appels.

> **Un téléphone principal : le « standard » ou « poste accueil »**

Votre numéro de téléphone principal, celui qui est par exemple publié dans les annuaires, est attribué à ce téléphone.

Si on appelle votre numéro de téléphone principal **en journée** (le téléphone « accueil » n'est donc pas renvoyé sur la messagerie), voici ci-dessous ce qui se produit :

Vous pouvez activer le renvoi de tous les appels à destination de votre numéro principal :



Vous pouvez consulter les messages reçus en faisant le 888 sur ce téléphone, mais vous pouvez également recevoir les messages vocaux directement par e-mail (fichier son en pièce jointe d'un e-mail).
Ce service est mis en place pour ce téléphone le jour de l'installation de la solution, ou vous pouvez l'activer ou le modifier depuis le web utilisateur de ce téléphone.

1.2. Les lignes directes et les numéros internes

Pour chaque téléphone qui a une ligne directe, par exemple le 0577110078 :

- **Le numéro interne** comporte trois chiffres : le **4**, suivi des **deux derniers chiffres de la ligne directe.** Dans notre exemple : pour le ***0577110078***, le numéro interne est le **478**.

Pour un téléphone qui n'a pas de ligne directe et n'a donc qu'un numéro interne *(si vous préférez par exemple que les appels passent d'abord par le téléphone « standard ») :*

- **Le numéro interne** est un numéro à 3 chiffres compris entre **601** et **620** et est automatiquement attribué par la Livebox au téléphone le jour de l'installation. Les numéros sont attribués dans l'ordre de l'installation des téléphones. Par exemple : le **605**.
- Attention, tant qu'un prénom/nom n'a pas été attribué au téléphone (via le web d'administration de la Livebox), l'accès au web utilisateur de ce téléphone n'est pas possible.

Sur les téléphones 67i : **le numéro interne est affiché sur l'écran,** en haut à droite, sous le nom de l'utilisateur.

Les numéros internes ont été choisis dans des plages en **4xx** et en **6xx** pour ne pas interférer avec des numéros courts publics comme le 39 01 (numéro du SAV et de l'assistance à l'usage), etc.

En effet, pour composer un numéro vers l'extérieur, vous pouvez numéroter **directement, sans utiliser le zéro pour sortir** – ces numéros internes évitent ainsi toute confusion avec des numéros externes.

Pour commander des numéros de ligne directe, si vous n'en avez pas encore ou plus assez, contactez votre service commercial au 10 16[1].

(1) Service et appel gratuits

1. Votre solution Optimale Pro Office

1.3. Depuis votre PC : le web de la Livebox

> Pour gérer les services de téléphonie de l'entreprise, connectez-vous depuis votre PC ou votre Mac au web d'administration de la Livebox.

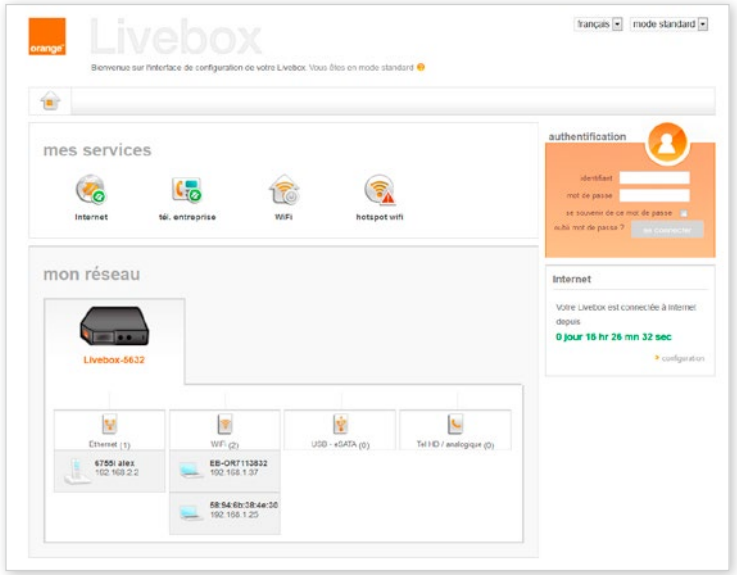
depuis votre PC

les services de votre téléphone sont faciles à utiliser :

Entrez http://livebox/ dans votre navigateur Internet

Saisissez l'identifiant et le mot de passe de votre Livebox.

Par défaut, l'identifiant est « admin », et le mot de passe est disponible depuis le menu de la Livebox « Afficher mes informations Wi-Fi et système ».



Également, pour chaque utilisateur, les services du téléphone sont faciles à gérer depuis le web de votre Livebox : à la même adresse (http://livebox/) dans le navigateur Internet, connectez-vous avec :

utilisateur = Prénom. Nom

mot de passe : Numéro court du téléphone.

1.4. Votre entreprise change, votre solution évolue

Pour toute évolution de votre solution :

> ajout de communication simultanée, de numéros de lignes directes,

> ajout de téléphones ou de Liveplug,

> modification ou ajout des messages personnalisés (message d'accueil, d'attente et du standard automatique),

> déménagement,

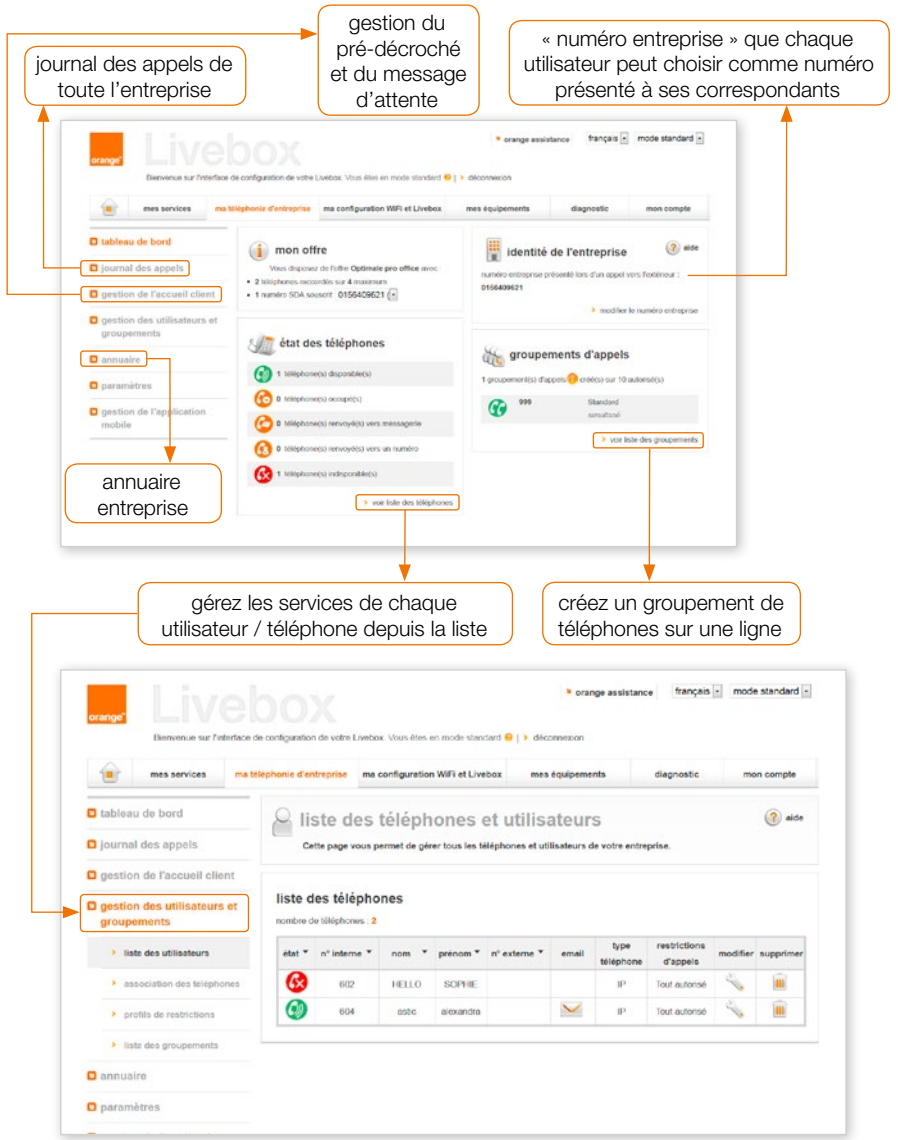
vous pouvez contacter votre service commercial Orange au 10 16[1].

(1) Service et appel gratuits

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

2.1. Services de téléphonie du web d'administration

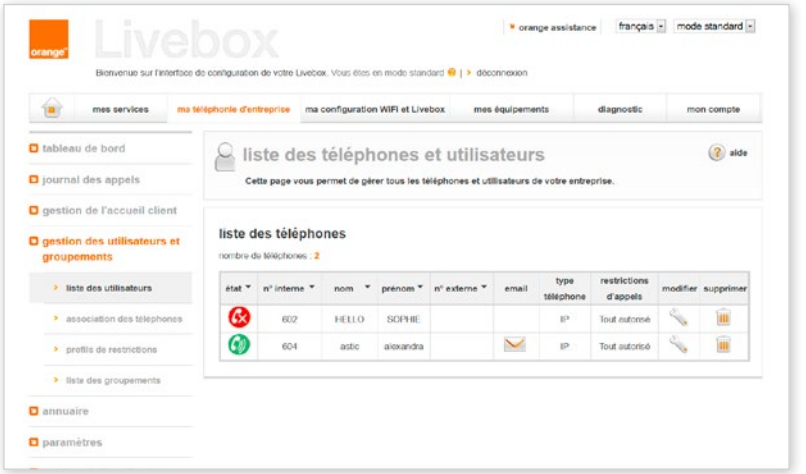
Le web de configuration, ou d'administration, de votre Livebox comporte un espace dédié à la gestion des services de téléphonie. Vous y accédez en cliquant sur l'onglet **« ma téléphonie d'entreprise ».**



2.2. Gestion des téléphones et des utilisateurs dans le web d'administration

2.2.1. Gestion des utilisateurs : la liste des postes

En cliquant depuis la page d'accueil **« ma téléphonie d'entreprise »** sur **« gestion des utilisateurs et des groupements »** et sur **« listes de utilisateurs »**, vous arrivez à la page suivante :



À chaque ligne peut correspondre :

- un téléphone associé à un utilisateur : comme vous le voyez sur la capture d'écran ci-dessus, c'est la situation la plus fréquente lorsque la configuration est terminée ;
- **un téléphone sans utilisateur :** après avoir branché un nouveau téléphone, il s'auto configure et se voit attribuer un numéro interne mais il n'a ni nom ni prénom par défaut.

En cliquant sur la de chacune des lignes, vous ouvrez **la fiche du téléphone** concerné. Vous pouvez y modifier les données de l'utilisateur et de son téléphone.

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

2.2.2. Comment ajouter un téléphone ?

Commandez votre téléphone auprès du service commercial au 10 16 (cf. vos contacts en dernière page).

Raccordez-le en suivant les instructions du guide fourni avec l'équipement

2.2.3. Comment déplacer un téléphone (sans changer son numéro) ?

La configuration d'un téléphone n'est pas liée à l'endroit où il est raccordé au réseau informatique local de votre entreprise : il suffit donc simplement de déplacer le téléphone de l'utilisateur et de le rebrancher au nouvel emplacement. La configuration reste alors inchangée (ligne directe, messagerie vocale, etc.).

2.2.4. Un collaborateur a perdu le mot de passe pour son web utilisateur : comment le réinitialiser ?

Le mot de passe par défaut du web utilisateur est le numéro interne du téléphone, à trois chiffres.

Si le mot de passe a été changé et que l'utilisateur l'a oublié, vous pouvez réinitialiser ce mot de passe depuis la fiche utilisateur du web d'administration.

1 Allez dans **liste des postes > gestion des l'utilisateur et groupement** (cliquez sur la de l'utilisateur dans la liste).

2 Allez dans l'onglet « données générales » de la fiche de l'utilisateur, cliquez sur **« réinitialiser le mot de passe »**.

3 Le mot de passe est alors à nouveau le numéro du téléphone en interne.

2.3. Gérez efficacement votre accueil téléphonique

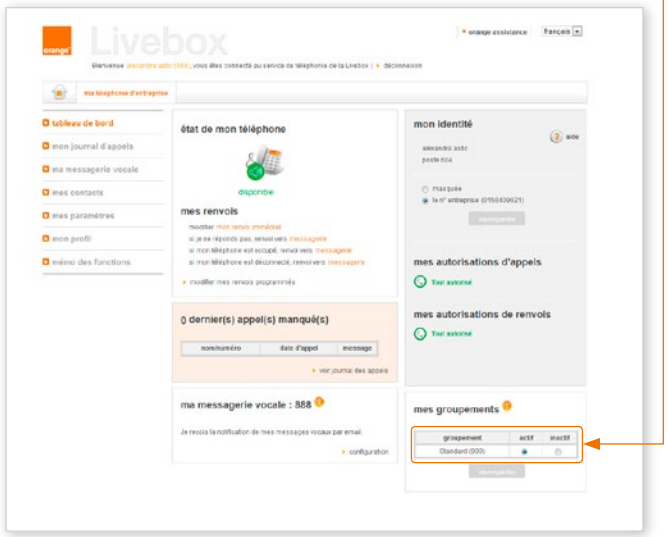
2.3.1. Comment éviter qu'un téléphone sonne lorsque le numéro principal est appelé ?

Comme détaillé au § 1.1, Configuration de la solution à l'installation, par défaut, si le téléphone qui porte le numéro principal de votre entreprise ne répond pas après quelques sonneries, alors **tous les téléphones vont sonner simultanément** – ceci pour s'assurer qu'**aucun appel de vos clients et fournisseurs ne soit perdu.**

Pour qu'un de vos téléphones ne sonne pas dans ce cas de figure (votre collaborateur ne doit pas répondre directement à des appels de l'extérieur par exemple) :

1 Allez dans le web **utilisateur** de ce téléphone.

2 Cliquer sur **groupement / Standart (999) > inactif**.



Le téléphone pourra à nouveau sonner sur ces appels entrants si vous re-cochez la case.

2.3.2. Transférer les lignes : comment renvoyer automatiquement les appels à destination du standard directement sur la messagerie ou sur un mobile ?

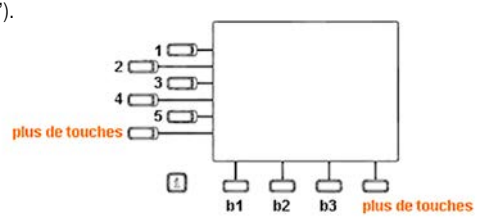
Vous pouvez utiliser :

- **Le téléphone de l'accueil**, si c'est un poste filaire : appuyer sur la touche programmable qui a été configurée pour le renvoi vers messagerie le jour de l'installation de la solution.
- **Ou le web utilisateur de ce téléphone** (détail des modalités de connexion en bas de page 6)

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

2.3.3. Superviser et intercepter des appels avec les touches écran d'un téléphone filaire

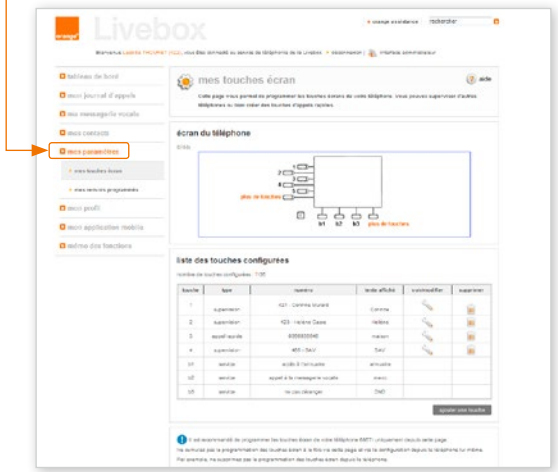
En fonction de votre modèle de téléphone, il est possible de superviser jusqu'à 9 autres téléphones de votre entreprise depuis l'écran d'un téléphone filaire (et jusqu'à 24 avec les écrans accessibles par la touche 'Plus').



Superviser un autre téléphone, c'est-à-dire :

- connaître son état (libre, sonne ou est occupé), grâce à une diode à côté de la touche écran associée à ce téléphone
  - > quand il est libre : la diode est éteinte
  - > quand il sonne : la diode clignote et il est possible d'intercepter l'appel qui fait sonner l'autre téléphone en appuyant sur la touche
  - > quand il est occupé : la diode est allumée fixe
- appeler ce téléphone ou intercepter un appel si vous appuyez sur la touche.

Dans votre web utilisateur, vous pouvez choisir quel(s) téléphone(s) superviser, ou quel(s) numéro(s) programmer pour effectuer des appels rapides depuis les touches de l'écran. Cliquez sur « mes paramètres », puis sur « mes touches écran ».



Choisissez supervision pour superviser un autre téléphone de votre entreprise ou appel rapide pour programmer un numéro. Le choix du texte affiché à côté de la touche sur l'écran du téléphone est libre, à saisir dans la case de la colonne « texte affiché ».

Pensez à redémarrer le téléphone filaire pour la mise à jour de l'écran.

2.3.4. Comment modifier les messages d'attente, d'accueil et du standard automatique ?

Il existe quatre types d'annonces personnalisées :

- **Message d'accueil de boîte vocale** : message d'accueil qui se déclenche pour tous les messages laissés sur une de vos boîtes vocales.
- **Accueil** ou **« Pré-décroché général »** : message d'accueil qui se déclenche pour tous les appels depuis l'extérieur vers une de vos lignes.
- **Message ou Musique d'Attente :** qui se déclenche dès qu'un appel est mis en garde par un utilisateur.
- **Standard automatique ou accueil vocal intéractif :** lorsque vous recevez un appel sur votre poste accueil, un serveur vocal interactif se déclenche. Ce serveur vocal traitera et redirigera les appels vers l'un de vos postes.

> **Option Optimale Pro Office** « Messages Personnalisés » (prestation payante ou comprise selon l'offre).

Orange fait réaliser vos nouveaux messages, par un studio professionnel, et les met en œuvre.

Pour cela :

1. Vous recevrez l'appel d'un technicien d'un studio professionnel partenaire d'Orange, afin de définir les messages et la date de remise.
2. Vous recevrez les fichiers audio aux formats G729 et wav.
3. Au moment de l'installation, le technicien Orange effectuera également l'installation des messages. Vous pouvez également les installer vous-même en vous référant à ce guide.

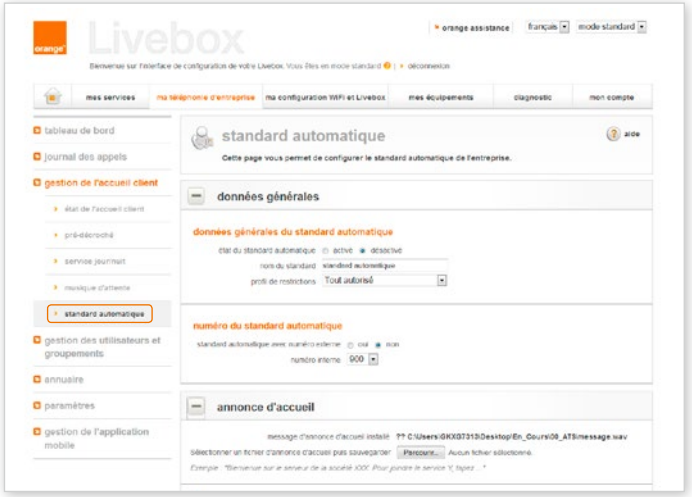
> **Si ces messages ont été mis en service avec l'installation de la solution et que vous souhaitez à présent les faire modifier :**

Le studio professionnel qui a réalisé vos premiers messages est à votre disposition pour toutes les modifications (prestation de modification payante).

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

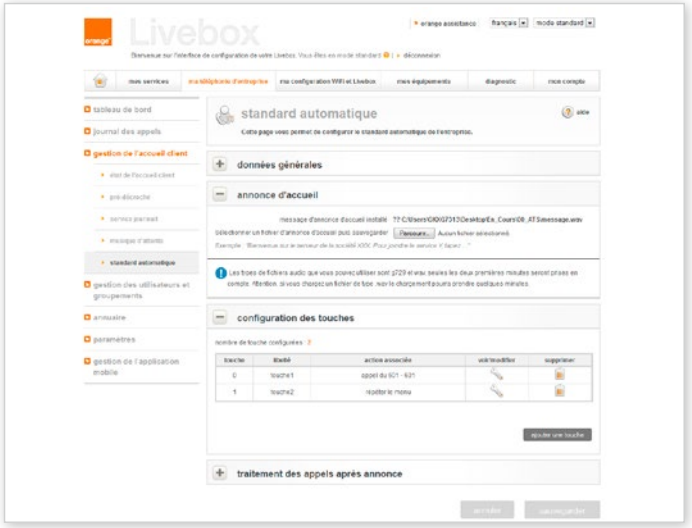
> Si vous souhaitez **modifier vous-même votre standard automatique** :

Dans le web d'administration de la Livebox, dans le menu **gestion de l'accueil client > standard automatique.**



> Vous pouvez modifier le serveur vocal et ses touches programmées :

Vous devez charger un fichier au format .G729 ou .wav (tous les autres formats sont incompatibles). Pour chaque touche programmée, vous devez lui associer une action (ex. appel vers un numéro, la messagerie)



> À tout moment, si vous souhaitez **activer / désactiver le message de pré-décroché :**

Dans le web d'administration de la Livebox, dans le menu **Gestion de l'Accueil Client**.

> **Vous pouvez modifier vous-même le pré-décroché ou le message d'attente :**

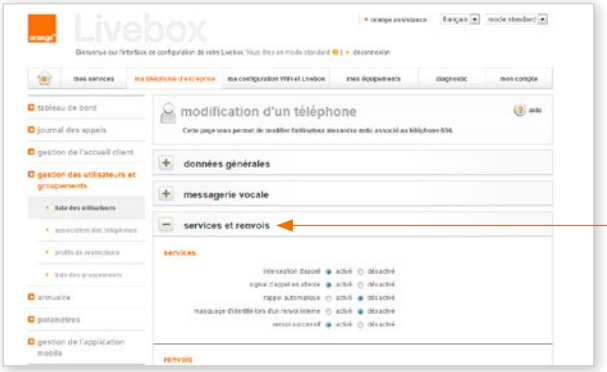
Dans le même menu du web d'administration de votre Livebox

- Vous devez charger un fichier au format G729 ou wav.
- Tous les autres formats audio : mp3, m4a, wma, ogg, etc. ne fonctionnent pas.

2.3.5. Quand une ligne est renvoyée, quel numéro s'affiche sur le téléphone qui reçoit l'appel ?

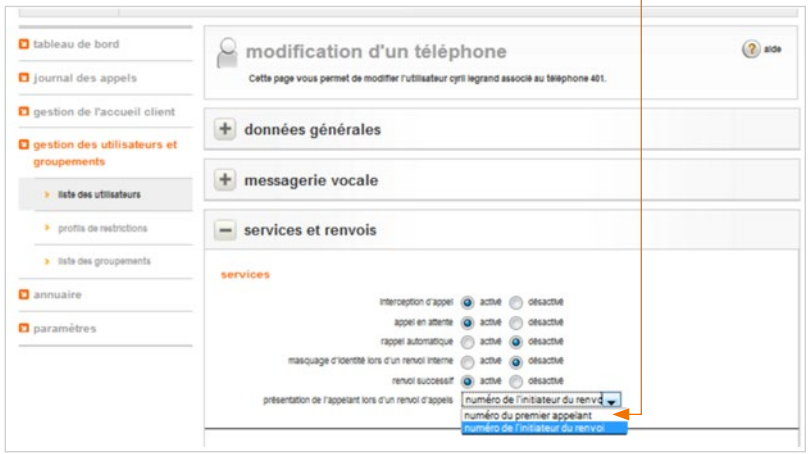
Par défaut, le fonctionnement de votre installation pour un appel renvoyé est le suivant : pour tout appel à destination d'une ligne, d'un téléphone, que vous avez renvoyé vers l'extérieur (vers votre mobile par exemple), le numéro qui s'affiche sur le téléphone qui reçoit finalement l'appel est votre numéro principal, celui de votre téléphone « accueil ».

Si vous souhaitez au contraire que soit affiché le numéro du correspondant qui appelle, allez dans le **web d'administration**, **gestion des utilisateurs et groupements > liste des utilisateurs >** sur la ligne de l'utilisateur concerné et cliquez sur **« services et renvois »**



2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

Puis dans la fiche du service, sélectionnez numéro du premier appelant :



À noter : vous saurez alors qui appelle mais vous ne pourrez plus savoir s'il s'agit d'un appel à destination initialement de votre fixe ou directement à destination de votre ligne mobile.

2.3.6. Modifier l'annonce d'accueil d'une messagerie vocale

Vous pouvez également choisir de personnaliser une ou plusieurs boîtes vocales de votre entreprise (comme l'annonce d'accueil de la messagerie du poste « accueil » par exemple) à partir d'un fichier audio wav ou G729. Pour cela, vous devez vous connecter sur le **web utilisateur** du téléphone dont l'annonce d'accueil est à modifier, puis aller à la page ma messagerie vocale > annonce d'accueil.

2.4. Pour restreindre les appels sortants d'un utilisateur

Exemple : comment interdire à un utilisateur d'appeler les numéros surtaxés ou l'international ?

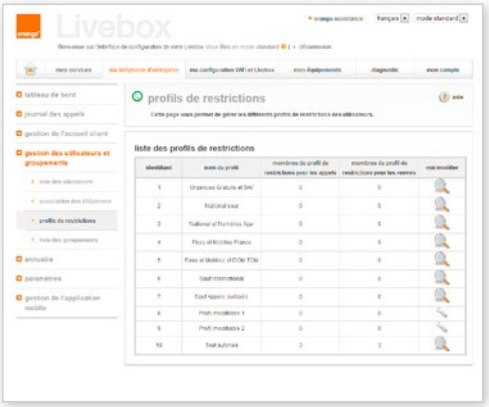
Initialement :

- Chaque téléphone avec une ligne directe peut appeler n'importe quel numéro externe.
- Chaque téléphone sans ligne directe (numéro interne uniquement, en 60x) ne peut appeler à l'extérieur que les numéros d'urgence et le SAV Orange Internet Pro.

Pour modifier ces droits et restreindre ou autoriser des destinations d'appels, vous pouvez choisir un autre **« profil de restriction »** pour chaque téléphone.

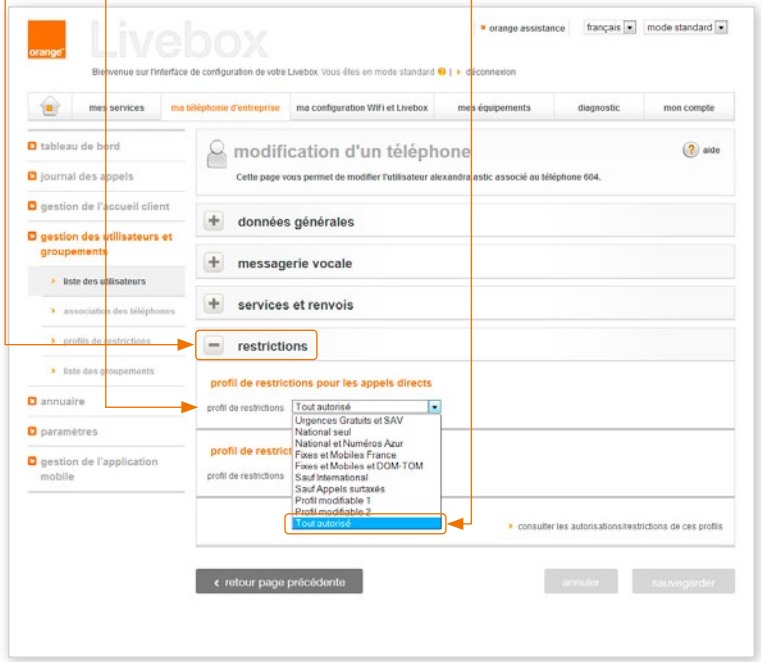
Synthèse des profils existants :

	Profils de Restriction	Urgences	Gratuits et SAV (0800, 30, 31, 3901)	National (hors DOM TOM)	Numéros Azur (081)	Mobiles France (hors DOM TOM)	DOM TOM (Fixes & Mobiles)	Surtaxés (082-089,32, 36,39,118)	International
1	Urgences, Gratuits et SAV	✓	✓						
2	National seul	✓	✓	✓					
3	National et Numéros Azur	✓	✓	✓	✓				
4	Fixes et Mobiles France	✓	✓	✓	✓	✓			
5	Fixes et Mobiles et DOM/TOM	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
6	Sauf International	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
7	Sauf Appels Surtaxés	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓
10	Tout autorisé	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

Pour modifier le profil de restriction d'un téléphone : dans le web d'administration, gestion des utilisateurs et groupements > liste des utilisateurs > sur la ligne de l'utilisateur concerné et cliquez sur « restrictions », **choisir le profil** souhaité et **valider** :



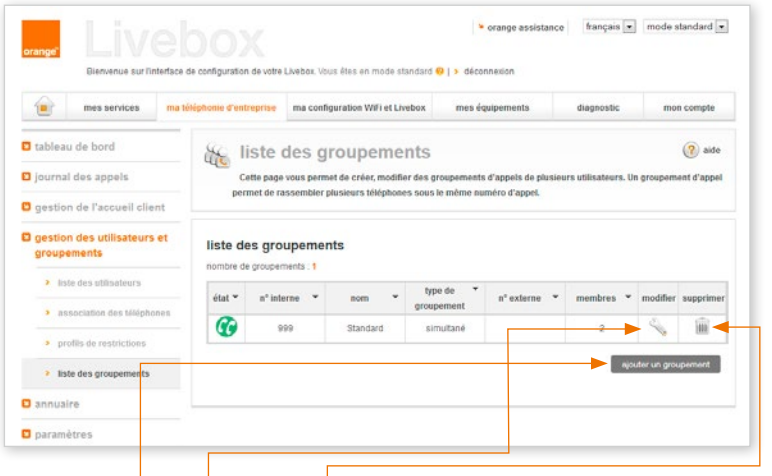
2.5. Utilisez les groupements de téléphones

Qu'est-ce qu'un groupement ?

- Il est possible de "grouper" plusieurs téléphones (par ailleurs détenteurs d'une ligne propre) derrière un même numéro (par exemple un numéro unique de contact pour votre SAV ou votre service commercial). À ce moment-là, dès qu'un appel arrive à destination de ce numéro, au choix : **tous les téléphones du groupement sonnent simultanément** ou ils sonnent les uns après les autres (dans un ordre pré-défini par exemple).

Gestion des groupements

Vous pouvez accéder à la gestion des groupements directements de la page Ma téléphonie d'entreprise > voir liste des groupements.



Là, vous pouvez **ajouter / modifier / supprimer jusqu'à 10 autres groupements.**

> **Renvoi programmable d'un groupement :** pour que les appels à destination d'un groupement soient renvoyés selon le jour et/ou l'heure de la semaine vers une autre destination que les téléphones du groupement, vous pouvez utiliser le service **« mode jour/nuit »** du web d'administration de la Livebox.
Accès au service dans le web d'administration :
ma téléphonie d'entreprise **>** gestion de l'accueil client > service jour / nuit

Le numéro principal et le groupement Standard

Le téléphone qui porte le numéro principal de votre entreprise (le numéro publié dans l'annuaire) sonne en premier. Ensuite, tous les téléphones sonnent. C'est en fait le groupement « Standard » qui a pris le relais. C'est-à-dire que, par défaut, tous les téléphones sonnent à la suite de ce téléphone s'il n'a pas répondu en premier à l'appel.

- Ce groupement existe par défaut. Il ne peut être supprimé.
- En interne, pour appeler ce groupement (et donc faire sonner tous les téléphones sauf le sien), composez le 999.

Si vous avez un seul téléphone au sein de votre entreprise, pensez à désactiver le groupement standard.

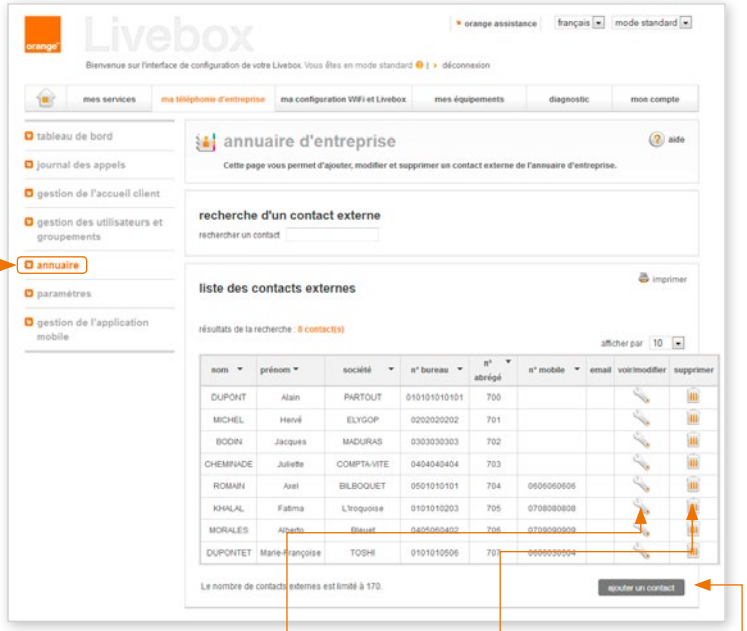
Ne supprimez pas ce groupement en cas d'ajout ultérieur de téléphones.

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

2.6. L'annuaire de l'entreprise

L'annuaire de votre entreprise est accessible depuis chaque téléphone filaire et depuis le web utilisateur de chaque téléphone.

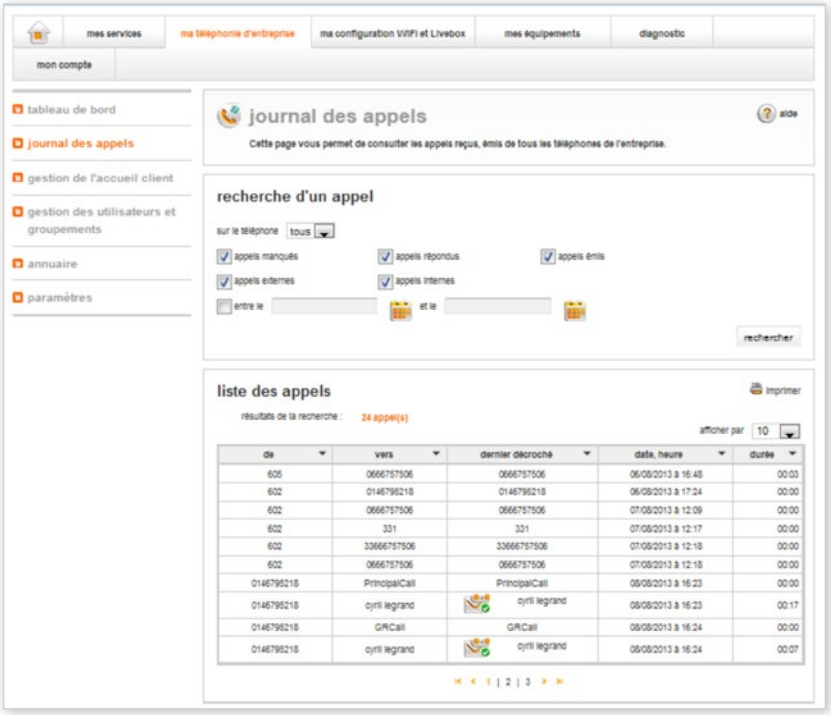
Pour y ajouter des contacts, utilisez le **web d'administration de la Livebox , ma téléphonie d'entreprise > annuaire**



Le numéro abrégé entre 700 et 869 peut être utilisé à la place du numéro à dix chiffres pour appeler plus rapidement un contact depuis n'importe quel téléphone de votre entreprise.

2.7. Journal d'appels de l'entreprise

Le journal d'appels visible dans le **web d'administration de la Livebox** reprend l'ensemble des appels depuis et vers les lignes de l'entreprise.



Journal de tous les appels de l'entreprise : au maximum de **20** appels par téléphone.

Le Journal d'Appels est effacé si la Livebox est redémarrée.

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

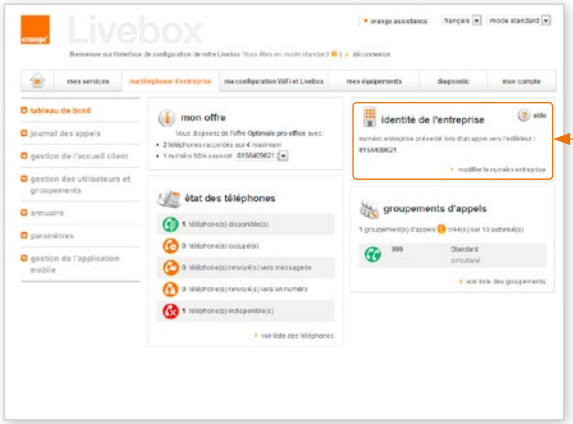
2.8. Numéro présenté pour les appels vers l'extérieur

Numéro présenté = le numéro que voient sur leurs téléphones les correspondants que vous appelez depuis un téléphone de votre entreprise.

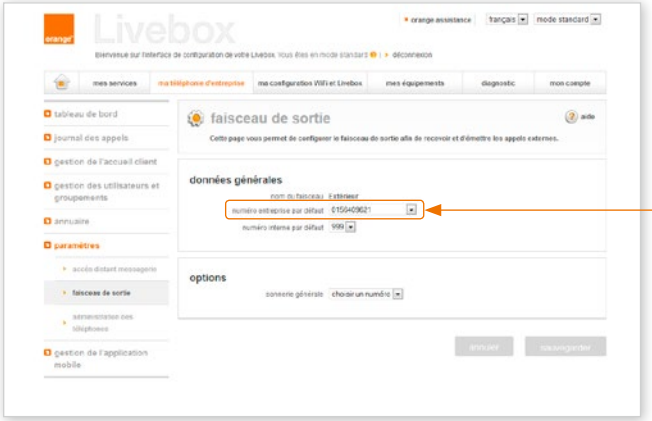
> Téléphone sans ligne directe : secret (pas de numéro présenté) ou, par défaut, c'est le numéro principal qui est affiché (celui de votre téléphone « accueil », du standard).

> Téléphone avec ligne directe : au choix : ligne directe, le « numéro entreprise », le secret ou le numéro de vos groupements (avec ligne directe).

Sur la page d'accueil du web d'administration « ma téléphonie d'entreprise », cliquer sur **« Modifier numéro entreprise ».**



Vous accédez à l'écran de configuration et vous pouvez choisir le **« numéro de l'entreprise »** du site parmi l'ensemble de vos numéros de ligne directe



Une fois que ce « numéro entreprise » est défini, chaque utilisateur peut le choisir, sur son **web utilisateur,** comme **identité** pour ses appels sortants, en plus du numéro de sa ligne directe (« visible ») ou du secret (« masquée »).

2. Pour gérer la téléphonie de l'entreprise

2.9. Mémo des fonctions : codes clavier

Renvoi sur déconnexion

Si le téléphone est débranché ou en panne, l'appel basculera vers…

Activation	***24*n° destination**
Activation sur le n° du dernier renvoi sur déconnexion	***24**
Réinitialiser : renvoi sur déconnexion vers la messagerie	***24*0**
Pour savoir si un renvoi sur déconnexion est activé vers une destination autre que la messagerie	****24**

Renvoi sur déconnexion et sur non réponse

Pour activer ces deux renvois, décrits ci-dessus, en même temps, vers la même destination.

Activation	***27*n° destination**
Activation sur le n° du dernier renvoi	***27**
Réinitialiser : renvoi sur non réponse et sur déconnexion vers la messagerie	***27*0**
Pour savoir si un renvoi sur déconnexion et sur non réponse sont activés vers une destination autre que la messagerie	****27**

Numéro présenté lorsque j'appelle / Secret

Activer le secret de l'identité de l'appelant	***65*1**
Désactivation du secret de l'identité	***65*0**
Savoir si le secret est activé ou si le numéro est présenté	****65**
Activer le secret d'identité appel par appel	***66*n° appelé**

Pré-décroché sur ma ligne directe

Aucune annonce vocale de pré-décroché spécifique à votre ligne directe n'est active initialement.

Enregistrer une annonce de pré-décroché propre à votre téléphone	***35*2**
Activer ce pré-décroché	***35*1**
Désactiver ce pré-décroché	***35*0**
Savoir si une annonce vocale de pré-décroché propre à votre ligne est activée.	****35**

Groupements de téléphones

Groupement « standard », il regroupe tous les téléphones de votre installation et les fait sonner pour tout appel (interne) au :	**999**
Entrer dans un groupement	***31*n° interne groupement**
Quitter un groupement	***30*n° interne groupement**
Entrer dans tous les groupements	***31**
Quitter tous les groupements	***30**

*Exemple : pour qu'un téléphone ne sonne plus à la suite du téléphone « accueil », composez ***30*999** ou ***30** sur son clavier. Pour que ce téléphone sonne à nouveau avec les autres à la suite du téléphone accueil, composez ***31*999** ou ***31***

Services de présentation vocale

En complément des informations présentées sur l'écran du téléphone, ou pour un utilisateur mal-voyant, voici les services de présentation vocale disponibles.
Lorsqu'un appel arrive, au décroché, une annonce vocale énonce les informations souhaitées avant d'établir effectivement l'appel (après le mot « transfert »)

Au départ, aucun service de présentation vocale n'est activé.

Revenir à cet état initial	***33*0**
Savoir si un service de présentation vocale est actif	****33**
Parmi les services ci-dessous, un seul peut être actif à la fois. Il est alors actif pour tous les appels :	
Savoir quel est le numéro appelant	***33*1**
Savoir qui appelle et si l'appel a été renvoyé par un autre téléphone interne	***33*2**
Savoir si l'appel a été renvoyé par un autre téléphone interne	***33*3**
Savoir, pour les appels renvoyés par un téléphone interne, quelle est la disponibilité de ce téléphone (occupé, libre, sur messagerie)	***33*4**
Savoir quel est (ou : savoir qui appelle) le numéro appelant, si l'appel est un renvoi interne (et de quel téléphone), et si le téléphone qui a renvoyé ces appels est disponible (occupé, libre ou sur messagerie)	***33*5**

Protection contre les renvois

Pendant une absence, vous souhaitez que les téléphones internes qui sont renvoyés vers le vôtre ne le soient temporairement plus. Pour cela, activez la protection contre les renvois.

Activer la protection contre les renvois	***89*1**
Désactivation de la protection contre les renvois	***89*0**
Savoir si le service est actif ou inactif	****89**

3. L'offre Orange Open Pro Office

3.1. Vous avez souscrit à l'offre Orange Open Pro Office

Avec Orange Open Pro Office, vous bénéficiez d'un nouveau service pour votre ligne de téléphonie fixe, vous pouvez faire **sonner simultanément** votre téléphone avec **votre mobile**.

> Pour tout appel à destination de votre ligne fixe en « sonnerie simultanée » avec l'un de vos mobiles :
- Le téléphone fixe sonne en premier, puis très rapidement, le mobile également
- Le numéro de l'appelant est présenté sur l'écran du téléphone fixe et du mobile

Ce service est disponible pour tous les téléphones fixes avec une ligne directe

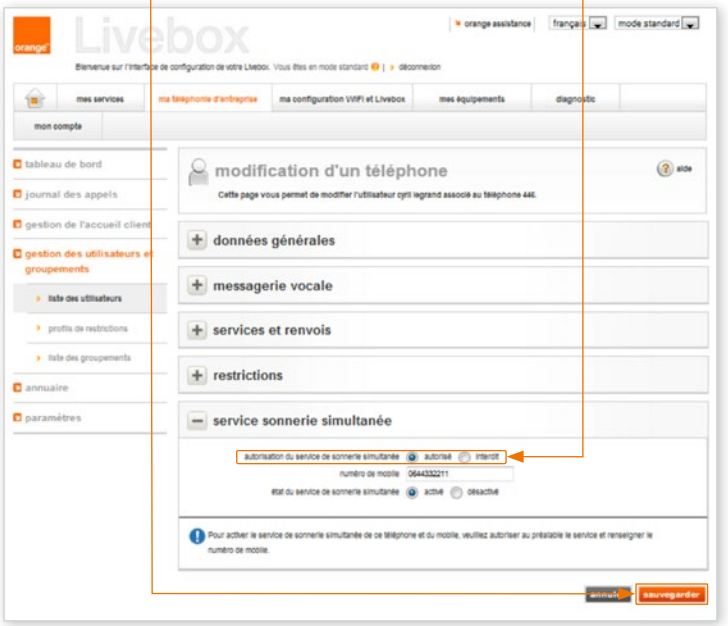
Ce service est particulièrement adapté si vous êtes souvent en déplacement : il vous permet de rester joignable hors de votre bureau sans nécessiter d'activer à chaque fois le renvoi direct de vos appels.

3.2. Sonnerie simultanée et messagerie vocale

Pour activer la sonnerie simultanée, sur le web administration de la Livebox :

1 Modifier sous, gestion des utilisateurs et groupements > liste des utilisateurs > sur la ligne de l'utilisateur concerné et cliquer sur **« service sonnerie simultanée »**

2 Cliquez sur **« sauvegarder »**



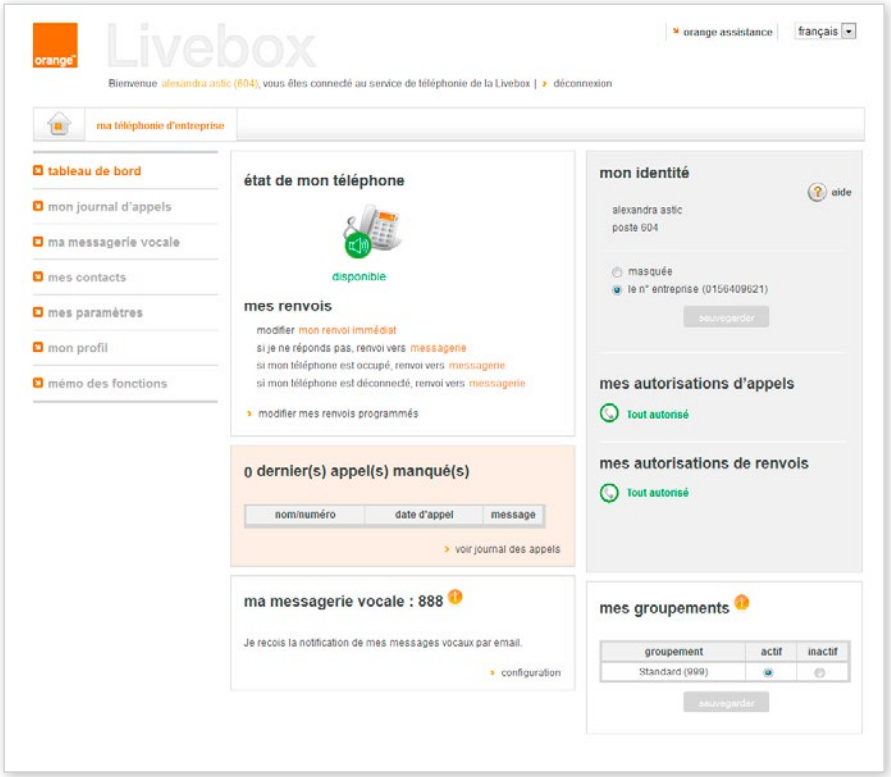
- Si votre collègue ne répond pas, c'est la messagerie vocale du mobile qui répondra à l'appel en premier
- Si votre collègue active un renvoi direct des appels vers la messagerie vocale de son téléphone fixe ou vers le téléphone accueil (le standard), en cas d'absence par exemple, les appels n'aboutiront plus sur le mobile
- Un message reçu sur la messagerie vocale du mobile n'est pas notifié sur la messagerie vocale du téléphone fixe.

Vous n'avez pas de ligne directe mais vous souhaitez quand même recevoir sur votre mobile les appels arrivant sur le numéro fixe de votre entreprise ?

C'est possible, mais seuls sonnent le téléphone fixe du standard et le mobile.
Les autres téléphones fixes ne sonnent plus en débordement à la suite du standard.

3.3. Sonnerie du fixe puis du mobile

Si la sonnerie simultanée ne vous convient pas, vous pouvez aussi choisir de renvoyer via le web utilisateur votre ligne fixe vers votre mobile après quelques sonneries (le nombre de sonneries est configurable), plutôt que vers votre messagerie vocale.
Votre mobile sonnera alors après votre fixe (et non simultanément), et si vous ne répondez pas, l'appel arrivera sur la messagerie vocale de votre téléphone mobile.



Pour organiser le déménagement de votre solution Optimale pro office, veuillez contacter le service commercial Orange pro au 10 16[1] ou via votre contact commercial habituel.

Celui-ci vous proposera notre solution Déménagement pro. Vous trouverez ci dessous des informations détaillées.

Puis-je conserver mes numéros de téléphone ?

- Si votre déménagement vous permet de rester dans la même zone de numérotation élémentaire[2] (ZNE) alors vous conservez votre ou vos numéro(s).
- Si votre déménagement vous oblige à changer de zone de numérotation élémentaire[2] (ZNE), vous devrez changer de numéro(s). Pendant 6 mois, vos nouvelles coordonnées seront diffusées gratuitement lors des appels à votre ancien numéro[3].

Que dois-je faire de mes équipements téléphoniques ?

- Un technicien Orange viendra récupérer le matériel de votre solution (Livebox, Téléphones, Boîtiers ATA Sagem, Liveplugs HD+). Un technicien Orange réalisera leur réinstallation dans vos nouveaux locaux.
  En cas de changement de numéros, votre installation sera reconfigurée avec les nouveaux numéros qui vous sont attribués[3].

> Délais, modalités, tarification du déménagement, etc : votre conseiller client au 10 16[1] vous informera pour toute question relative à notre prestation

(1) Service et appel gratuits

(2) **Z**one de **N**umérotation **É**lémentaire, définie par l'Autorité de Régulation ARCEP (www.arcep.fr) : chaque bloc de 10 000 numéros, dit « bloc ZABPQ » (par exemple tous les numéros commençant par 02 98 12 ou tous les numéros commençant par 04 90 23), est associé à une Zone de Numérotation Élémentaire appelée « ZNE ». Il y a 412 ZNE en France métropolitaine, et une ZNE est souvent de la taille d'un canton.

(3) Selon les conditions générales et spécifiques de l'offre Déménagement pro.