Pour toute question commerciale

exemples : ajout de communications simultanées, commander un nouveau téléphone, résilier un téléphone, souscrire/résilier une option : et photos non contractuels - Agence Bornéo 8705 - août 2015 - 41205 indA

rue Olivier de Serres - 75015 Paris - 380 129 866 RCS Paris - Documents

78

541 532 euros,

Orange, SA au capital de 10 595

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: <u>prestation payante</u>).

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

Optimale pro office Orange open pro office

guide de votre solution de téléphonie





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 <u>39</u> 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 ».

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





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.

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 :

mes services ma te	léphonie d'er	treprise ma	configuration	n WIFI et Live	ibox mes	équipeme	ents	diagnostic	me	n compte
a tableau de bord		ste des tte page vous	téléph permet de gé	IONES (et utilis: Héphones et uti	ateur Isateurs d	S Se votre entre	prise.		(?) aide
D gestion de l'accueil client D gestion des utilisateurs et groupements	liste d	les téléph le léléphones :	ones							
liste des utilisateurs	état *	nº interne *	nom *	prénom *	n° externe *	email	type téléphone	d'appels	modifier	supprimer
association des téléphones	3	602	HELLO	SOPHIE			Ib.	Tout autonsé	4	
> profils de restrictions	0	604	astic	alexandra		\sim	IP	Tout autorisé	4	

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.

2.2.2. 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.



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)

2.3.3. 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 ».

Barranus Laserta Treçue	1 (122), mus dag	annait is anna	de têrêphone de la Linebez 🔸 deser	14121) 👔 (16764	1000 march	
Disableau de bord Dimon journal d'appels	() n	tes touche	ns écran na population les lisenes cones er des lisenes d'appels reprises	da veda Sõlgitera. Ve	и рола црема	() #
mas contacts	écran d	utiliéphone				
C and a second second	£168					
A sues boules incom			,_'			
			100-			
-		-	ta la la			
D mos provi			0 7 7	66		
aridom weltasitopa room D			81 82	B3 plan de facer		
a méreo des fanctions						_
andreo des fascriors	liste de	s touches con	nfigurées for			_
a micro des fanctions	liste der turbe (n	s touches cor torter cortures	nigurées for	water with the	variable.	
🛛 méreo des fonctions	liste de Tearlos de Tearlos	s touches con terter tertypeles tere	Sigurtes for searcy 421 - Conne Moure	web allahi (peru	ventuelle	
🕻 m(mo dos lancinos	liste de runtes (s j i	s touches con ter/ ter confusion ter againeter againeter	nigurées tot cat. coorte toues cat. coorte toues	lands affidia Connu- ricking	venter	Negroe H
a selvo des lasciera	liste der runnie in 1 2 5	s touches cor tert to circlustes Sar againmer againmer againmer againmer	tiggurées to: co: correctours co: correctours co: correctours co: correctours	web allula (anna failte maine	valuater	New York
C ménte des fanctiers	liste de runnier te texter 2 5 4	s touches cor tert ter cortories says aparmeter agention agention agention	nigurees for col: correctours col: correctours col: correctours col: col: col: col: col: col:	unis alfabil (press ratios ratios 5a/		in the second se
C ménte des fanctiers	Iste de renier te Istele 1 2 3 4 1 1	stouches cor ter/teritriculas aparentin aparentin aparentin aparentin aparentin aparentin aparentin	Ngurtes Neers Corrections Co	web allele (pres option option 5a/ groute	-111	-
Contractors	Iste der tunkenen 1 2 5 4 14 14 14	stouches cor ter/secondynamic aparenter aparenter aparenter aparenter aparenter and and aparenter and and aparenter	Ngures sues c2: oversitous c2: interestous c2: interestous estatistice estatis	unte añole (pres oraun 54/ anuale exci		
O mérico des finactions	Iste der runden in 1 2 5 4 10 10 11 12 15	touches con activity scales against against against against against against against against against against against against against against against	Ngures Sates Cal: Correct Load Cal: Addres Load Address Addre	unte añole (pres osters oster 54/ anuels sect 240		

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 guatre 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).

> 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.

mas services mais	exéptione d'entreprise ma configuration WFI et Livebox mes équipements clagnostic mon compte
tableau de bord	standard automatique (2) ace Cette page Yous permet de configurer le standard automatique de l'entreprise.
gestion de l'accueil client état de l'accueil client	données générales
prá-décroché	données générales du standard automatique
service jourinuit musique d'attente	cas ou stancard automange in active ar oradicitie nons du stancard standard automatique profit de restrictions. Tout automatique
standard automatique	numéro du standard automatique
gestion des utilisateurs et groupements	standard automatique even numéro enterre 💿 cui 🐞 non numéro interne 🛛 💽 💽
annuaire	
naramàtras	In annound framework

> 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)

mas services	a Milphonic Pantraprice	sa configeration Will of Livebox	mis égylpémenta	dapostc	rice comple
D tableau de bord	A standa	rd automatique			(2) atta
🗖 journal des appels	Cotto page vos	is permiet de configurer le standar	d automatique de l'entroprise		
O gestion de l'accueil client	+ données g	énérales			
etat de l'accuel cleat	annonce d	accueil			
	-				
 bever paraat. 	- Selectionner un Tother C	essage d'annonce d'accuei install armonce d'accueil put samrogaré	Parature Activities	Hopes Courside	AT Simessage.way
 managas classes 	Dample, Bernena a	a le terceur de la accilibé XOX. Por	joeda la anvier Klapaz"		
• standard autorsatique			Second Contractor	94721-317 SAZ	83.002453.28545
	Les tions de fichier	a audio nue unus protest diliger po	at \$700 at urbit below for the		secord preases
gestion des utilisateurs et groupements	comple Aberdion S	vous charges un lichter de toe .wa	v le charge ment pours prond	e publiques minutes	
gestion des utilisateurs et groupements annuaire	comple Atomicon s	ives descentisher & los ai	v le chargement pours prové	e ovolauno minutes	
gestion des utilisateurs et groupements annuaire peramètres	condiz Abrilion s	ion des touches	v le chargement pours prond	e publiques mimules	
gestion des utilisateurs et groupements antwaire pramètres gestion de l'application	condite Aberdien, si configuration nombre de touche configuration touche touche configuration	ion des touches	v le chorçe ment pours provid	e oudiques minutes veit tradifier	suppliner
gestion des utilisateurs et groupements antwaire paramètres gestion de l'application mobile	condu réention si configuration nombre de touche config Reache Real 0 touch	ion des touches auries 3 et acties et appel d	r le chargement pours prové ansacriée a 601 - 601	vik modifier	supplice/
gestion des utilisateurs et groupements annuaire paramètres gestion de l'application mobilie	condit riteration at	ives dissect in letter de los vi ion des touches partes 2 té action re1 appel d re2 ripht	i la charge mentipours provid assective a (01 - 601 r la monu	val modilier	supplierer E

> 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.

Beneras uz fetefice d	JOX. e configuration de verbe Livedon. Voca Alex en mode standard 😁 > déconnectem	
mos services ma b	legitori e Controprise ma configuration WFI of Livebox mos équipoments diagnostic	mon compto
C tableau de bord	🔒 pré-décroché	(?) alda
D journal des appels	Cette page vous permet d'activer ou désactiver le service de pré-décroché pénérei.	
O gestion de l'accueil client		
drat de l'accesil client	activation du service	
3 pré-décroché	message do pré-décraché rectail aucuan	
 service joerinuit 	diffucion du medicage 🔹 en môrrie tamps que la poste sonne 💮 en entier avant de faire sonner la poste	
• musique d'attente		
• standard associatione	modification du message	
groupements	Sdiadioner en fichier de mesoago de pré décraché puis savegarder Pascarze, Pascarze, Pascarze Scher selector	97-8
O annuaire		

> 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 »

	comparation to the Laster, You have an inclustrative () + deconverse
💼 mes services 🚥	e Unightense d'exceptine ma configuration THTE et Livebox mes dispenses dispressio mon compte
C tableau de berd C journal des appels	modification d'un téléphone @ #W Cote page was perse de modifie l'efficience entre cascell ex bilighere 604.
C gestion de l'accuell client	+ données générales
C gestion des utilisateurs et groupements	+ massanaria vocale
· Bala des allivateurs	
· association due tallphones	services et renvois
· profile de restrictions	services
· Aske des prospennents	interception Stapped 🐞 activé 🔿 désactivé
C annualre	ubbis artuurados () stary () apresas Infan o store a secon () stary () apresas
O paramètres	masouage didentité bos d'un rehai lintere 🕥 adué 🧉 désadtivé introd nacional 🖗 adué 🕤 dénadtivé
gestion de l'application mobile	

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

tableau de bord modification d'un téléphone (?) alde Cette page vous permet de modifier l'utilisateur cyril legrand associé au téléphone 401. iournal des appels gestion de l'accueil client + données générales gestion des utilisateurs et groupements + messagerie vocale Ilste des utilisateurs > profils de restrictions - services et renvois > tiste des groupements services C annuaire accel en attente (a) activé (m) désactivé D paramètres rappel automatique 🦳 activé 🧿 desactivé masquage d'identité lors d'un renvo interne i actue a desactue renuol successi? (a) active (in) desactive présentation de l'appelant lors d'un renvol d'appels numéro de l'initiateur du renvo uméro 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	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark		
7	Sauf Appels Surtaxés	~	~	~	~	~	~		\checkmark	
10	Tout autorisé	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	\checkmark	

····	delature Peringene	ma cardgeration VMT et UK	ettes mes égalpement	dagnostic	mon compt
C tableau de bord	O profile	s de restriction	s		
O journail des appels	Came page	vous permet de pêrer ies diffé	rents protis de restrictions de	attinence.	
C gestion de l'accueil client					
O gestion des utilisateurs et	liste des pr	ofils de restrictions			
groupements	strottent	non de profil	membres de profil de restrictions pour les appels	montras de profit de restrictions pour les renevos.	via mode
 tole des attributeurs 		Urgences Gratute et SA/	0		0
· according the Milphone	2	National sear	0		0
• profile de restrictions		National at Numbers Rev.	0	e .	0
• tale des progresserts		Pines of Mobiles Pronos	0		0
C annualre		Fixes at Mobilies at DOM TOM			0
D paramètres		Satissesteral	÷		0
C gestion de l'application		Cost Quels Subjets	0		0
mobile		Post monitorie 1	1		4
		Profil modifiable 2	0		~
	10	Sout automak	2	2.5	0

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

mes services mat	éléphonie d'entreprise	ma configuration WiFi et Livebox	mes équipements	diagnostic	mon compte
🗅 tableau de berd	e modifi	cation d'un télépho	one		(?) aide
journal des appels	Cette page w	ous permet de modifier l'utilisateur alex	andra astic associé au télép	phone 604.	
gestion de l'accueil client	+ données	nónérales			
gestion des utilisateurs et groupements	+ messar	erie vocale			
liste des utilisateurs	inessage	erie vocale			
 association des téléphones 	+ services	et renvois			
> profils de restrictions	restrictio	ons			
 liste des groupements 	profil de restric	tions pour les appels directs			
🖸 annuaire	profil de restrictions	Tout autorisé	R		
paramètres		National seul			
gestion de l'application mobile	profil de restric	Fixes et Mobiles France Fixes et Mobiles et DOM-TOM Sauf International Sauf Appels surtaxés			
	(Profil modifiable 1 Profil modifiable 2 Tour autorisé	> consulter l	es autorisations/rest	rictionis de ces profili
	-				

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.

1	mes services	ma téléphonie d'en	treprise m	a config	uration WiFi et	Livebox	mes éq	uipements	diagnostic	ma	n compte
🖸 tableau 🖸 journal 🖸 gestion	de bord des appels de l'accueil clie	nt l	iste de Cette page vou rmet de rasso	S GI	OUPEM et de créer, moi lusieurs téléph	ents difier des gro ones sous le	oupements e même nu	d'appels de plusieu méro d'appel.	rs utilisateurs. U	in groupen	aide ent d'appe
gestion groupe	i des utilisateurs ments	et liste d	es group	emen	ts						
> list	e des utilisateurs	état 👻	n° interne		nom	e type	de T	n° externe 💌	membres *	modifier	supprime
> nst	dis de restrictions	(C)	999		Standard	sim	ultané		2	4	m
										No. of Concession, Name	

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.



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

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.

	a telephonie d'entreprise				
mon compte					
tableau de bord	📢 journa	l des appels			(?) alde
journal des appels	Cette page vo	us permet de consulter les appe	s reçus, êmis de tous les téléphone	s de l'entreprise.	
gestion de l'accueil client					
gestion des utilisateurs et groupements	sur le téléphone tous	un appel			
annuaire	appels manqués	appels répon	tus 📝 appels èn	15	
paramètres	entre le	et ie			
					rechercher
	liste des app résultats de la rec	els perche : 24 apper(6)		affichers	rechercher
	liste des app résultats de la rec de	els perche : 24 appel(s)	demier décroché 👻	afficher ; dats, heure 👻	rechercher
	liste des app resutats de la rec de 605	els zerone : 24 apper(s) • vers • 066757505	dernier derroché ▼ 06673706	afficher j date, heure ¥ 06/05/2013 a 16:45	rechercher imprime ter 10 durée • 0000
	liste des app résultats de la rec de 605 602	els perche: 24 apper(s) Vers O666757506 O16795218	dernier décroché 💌 osse757506 014578515	afficher p date, heure v 06/05/2013 a 16.45 06/05/2013 a 17.24	rechercher
	liste des app résultas de la rec de 605 602 602	ets perche: 24 appel(s) vers obe6757506 of 46795218 obe6757506	demier decroche 0666737505 0146780215 0666737506	afficher p date, heure v 06/05/2013 a 16.45 06/05/2013 a 17:24 07/05/2013 a 17:29	echercher imprime tar 10 durée • 0000 0000 0000
	liste des app resultats de la rec 605 602 602 602	els xerche: 24.6ppm(4) vers vers osciological osciologica	dermier décroché 0666737305 0146785215 0666737306 331	attorer (data, heure * 00002013 a 16.85 00002013 a 17.24 07002013 a 12.09	rechercher imprime tar 10 durée 0000 0000 0000
	liste des app resultats de la rec 60 605 602 602 602 602 602 602	els tretore: 24 apper(s) vers oscillation	demier décroché 066/13/100 01/6/79501 066/13/100 301 306/5/7506	afficher (data), bieur 96/06/2013 a 16-8 96/06/2013 a 17:24 07/06/2013 a 12:09 07/06/2013 a 12:17 07/06/2013 a 12:15	rechercher
	liste des app resultats de la rec 605 602 602 602 602 602 602	els vers 24 appre(1) vers vers v 0066757506 016757506 331 33666757506 0666757506	dernier décroché 0666757506 0165757506 331 33660757506 0666757506	afficher y Gatale, heury 06/08/2013 a 16.45 06/08/2013 a 17.24 07/08/2013 a 12.09 07/08/2013 a 12.15 07/08/2013 a 12.15	rechercher The chercher The
	des app résultatis de la rec 605 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602	els tester vers vers vers oscortation	demiar decroche 0666757506 014578516 0666757506 335 32666757506 0666757506 Principalicali	afficher (data, heurs • 00062013 a 16.40 00062013 a 17.24 010602013 a 12.09 010602013 a 12.17 010602013 a 12.18 010602013 a 12.18	rechercher imprime ar 10 dune 00000 0000 0000 0000 0000 0000
	ds 605 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 602 603 604 0145795218 0145795218	els vers vers vers vers vers vers vers ve	dermier décroche 066737506 0146795218 066757506 056757506 331 33666757506 066757506 066757506 066757506 066757506 066737500 096737506 066737500 096737506	afficher j data, hauer * 00:002013 a 16:45 00:002013 a 17:24 01:002013 a 12:05 01:002013 a 12:17 01:002013 a 12:18 00:002013 a 15:28	rechercher imprime ar 10 dune 000 000 000 000 000 000 000 0
	liste des app resultats de la rec 605 602 603 0145795218 0145795218	els zerche : 24 appe(s) vers vers 066673706 066673706 066673706 301 3036673706 Principal Call offiligrand GRCall	dermier décroché • 066/537506 066/537506 056/537506 331 3306/537506 066/537506 966/537506 966/537506 Principal Call Principal Call GR Call GR Call	afficher p (data), beure 90002013 a 16-8 90002013 a 17:24 00002013 a 12:09 01002013 a 12:17 01002013 a 12:18 00002013 a 16:23 00002013 a 16:23	rechercher imprime ar 10 duree 00000 0000 0000 0000 0000 0000



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.

2.8. 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.

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



web utilisateur, comme identité pour ses appels sortants, en plus du numéro de sa ligne directe (« visible ») ou du secret (« masquée »).

Une fois que ce « numéro entreprise » est défini, chaque utilisateur peut le choisir, sur son



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



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 <u>et</u> 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 » *30*999 ou *30 sur son clavier. Pour que ce téléphone sonne à nouveau avec les suite du téléphone accueil, composez *31*999 ou *31	», composez s autres à la	
	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 <u>to</u>	i <u>us</u> 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 ne le soient temporairement plus. Pour cela, activez la protection contre les renvois.	s vers le vôtre	
	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 »

orange" Bienerue sur l'interface d	e ontiguization de vatre Liveou. Vous êtres en moior stantaire 😝 (+ deconnexion			
mes services .	a talephonte d'antreprise ma configuration VMPI et Livebox mes équipements d'agnostic			
mon compte				
a tableau de bord	🖉 modification d'un téléphone 🔞 🕫			
journal des appels	Cette page vous permet de modifier inditisateur opti legrand associa eu telephone 446.			
gestion de l'accueil client				
gestion des utilisateurs et groupements	T domees generales			
 Iste des utilisateurs 	+ messagerie vocale			
profils de restrictions	+ services et renvois			
 Bate des groupements. 	+ restrictions			
annuaire	T resultions			
🗖 paramétres	- service sonnerie simultanée			
	autorisation du service de sonnerie simultanée 💿 autorisé 💿 interoit			
	numbro ce mobile : 044422211 832 du service de somerie samutanée 💿 active 💮 desctive			
	Pour activer le sentere le somerne simultante de ce titléphone et du motile, vaullez autoriser au présidoire le senter et renseigner le numéro de motile.			

- 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. L'offre Orange Open Pro Office

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) Zone de Numérotation Élémentaire, définie par l'Autorité de Régulation ARCEP (www.arcep.fr): chaque bloc de 10000 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.

	_	L _	_
r	()	ГС	C
	IU.	ισ	\odot