

Portail De L'administrateur – Gérer Aux Standardistes Automatiques

 carrier.webex.com/fr/manage_auto_attendants_rep/

8 novembre 2018

[Accueil](#) | [Guides de l'administrateur](#) | Portail De L'administrateur - Gérer Aux Standardistes Automatiques

Que souhaitez-vous savoir :

Pour savoir comment modifier l'horaire, veuillez consulter l'article sur [les horaires](#).

[Introduction aux standardistes automatiques](#) [Configurer un profil de standardiste automatique](#) [Modification du menu de numérotation pour les heures d'ouverture et les heures de fermeture](#) [Messages d'accueil](#) [Rapports](#) [retour en haut de la page](#)

Introduction aux standardistes automatiques

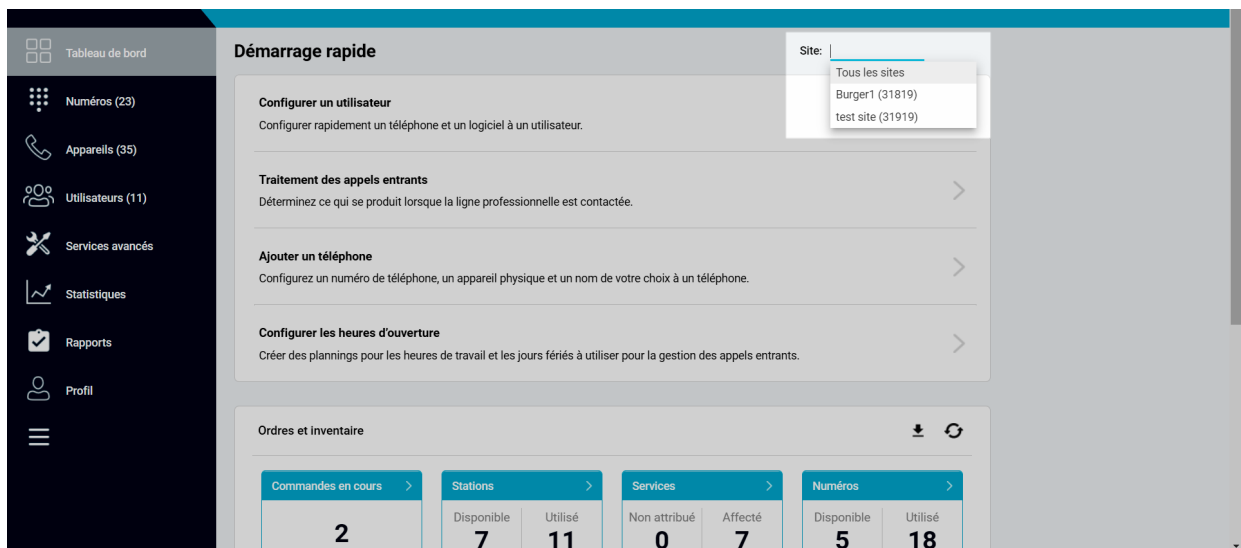
Les standardistes automatiques sont utilisés pour acheminer les appels vers diverses destinations, les employés de votre entreprise, des groupes spécifiques d'employés, la messagerie vocale ou d'autres numéros externes. Ils fournissent aux appelants le message d'accueil de votre entreprise et les options du menu de numérotation. Un numéro unique de 10 chiffres est attribué à chaque standardiste automatique à des fins d'identification et de configuration.

- La Réception Automatique a deux modes, l'un pour les heures de bureau et l'autre pour les heures supplémentaires. Chaque mode permet aux administrateurs de configurer les options 1 à 9, # et * pour présenter aux appelants différentes options parmi lesquelles ils peuvent choisir. Pour acheminer les appelants vers un autre ensemble ou une autre branche d'options, un standardiste automatique supplémentaire doit être affecté à votre compte. Pour ajouter un standardiste automatique supplémentaire à votre compte, veuillez contacter votre gestionnaire de compte.
- Pour acheminer les appels en fonction de l'heure de la journée (p. ex., après les heures normales de bureau ou pendant les heures normales de bureau), vous devez configurer un horaire de Standardiste automatique. Vous pouvez également configurer un calendrier des jours fériés de l'entreprise pour identifier les dates des jours fériés reconnus par votre entreprise. Les jours fériés désignés, les options d'accueil après les heures d'ouverture et de composition du menu sont diffusées aux appelants.
- Pour exécuter le même message d'accueil à tout moment de la journée, vous n'avez pas besoin de créer et d'assigner un horaire à votre standardiste automatique.

- Si vous avez besoin d'un message unique, les messages d'accueil peuvent être téléchargés dans le *Tableau de bord* sous forme de fichiers .wav ou enregistrés depuis le portail vocal.

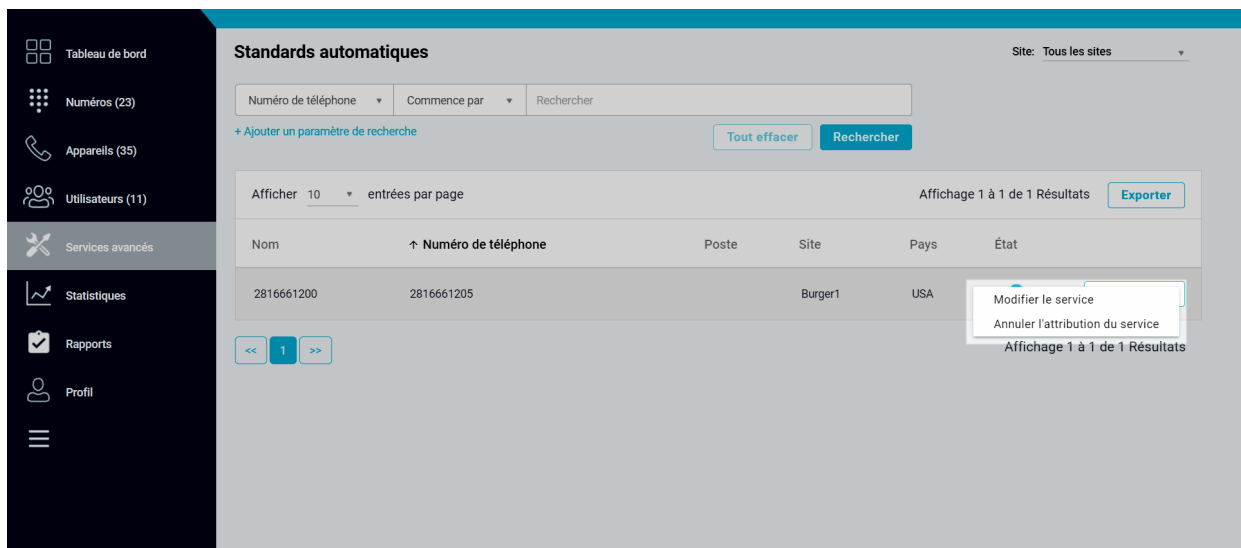
Configurer un profil de standardiste automatique

1. Connectez-vous au portail de l'administrateur.
2. Sélectionnez votre site dans le menu déroulant.



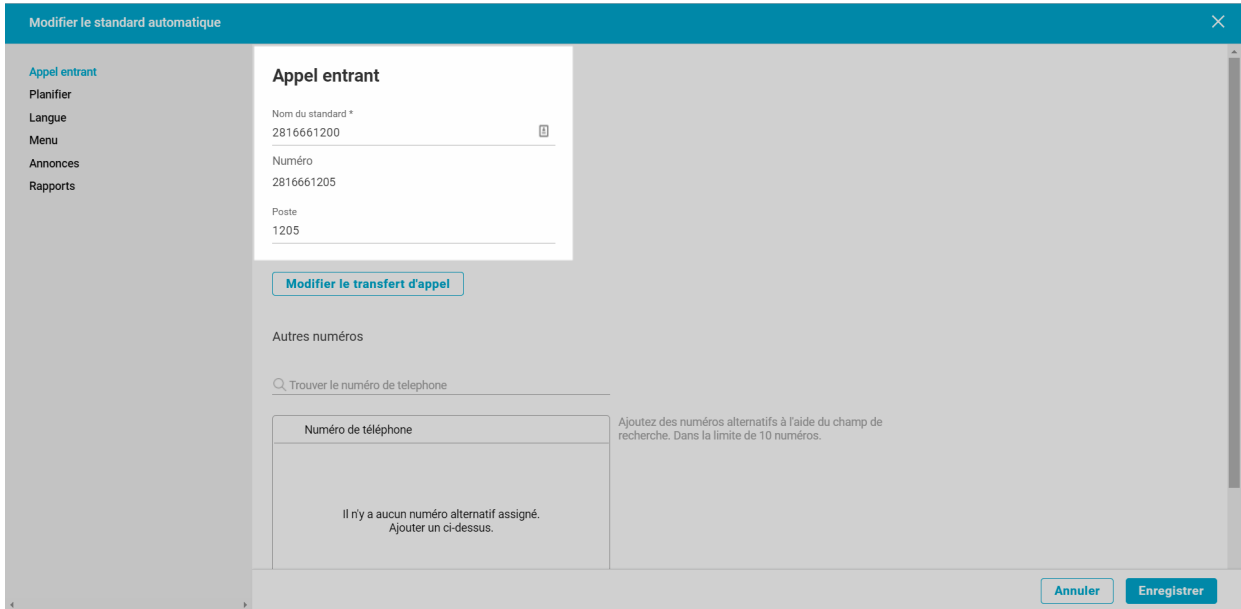
Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

3. Sélectionnez l'onglet **Services avancés**.
4. Sélectionnez **Standardistes automatiques** sous **Acheminement des appels**.
5. Trouvez le standardiste automatique que vous souhaitez configurer et sélectionnez **Actions** puis **Modifier le service**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

6. Sur la page **Modifier un standardiste automatique**, vous pouvez créer un nom qui reflète l'objectif de ce standardiste automatique spécifique (par exemple, Standardiste automatique de la ligne principale).
7. Modifiez le **Poste** attribué au standardiste automatique, le cas échéant.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

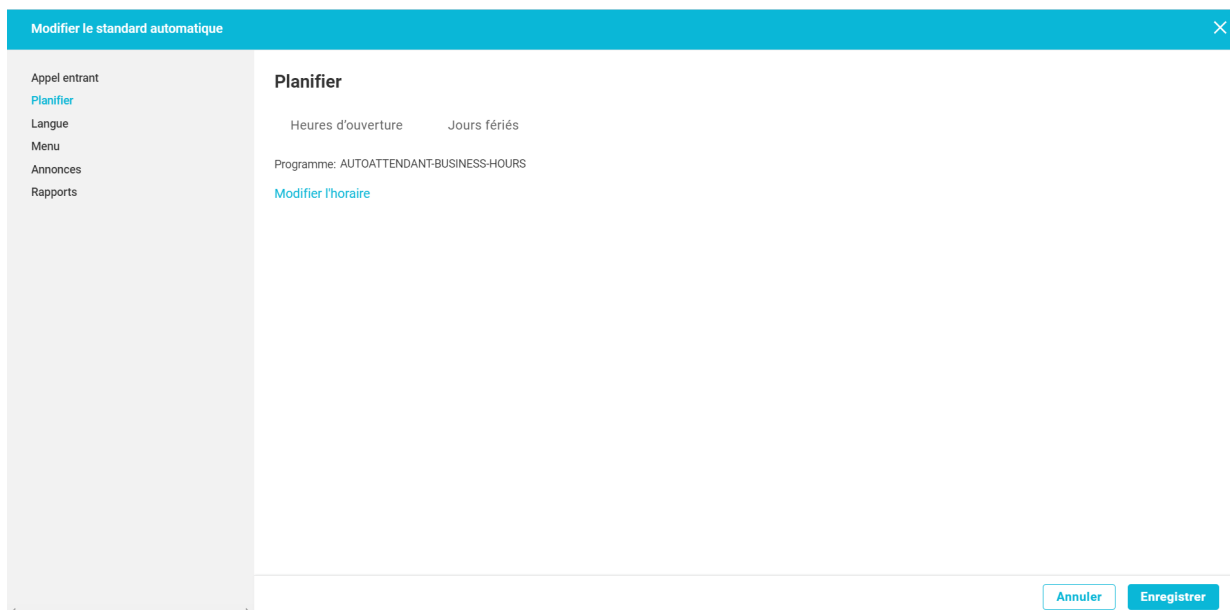
8. Sélectionnez **Modifier le transfert d'appels** pour transférer votre standardiste automatique vers un autre numéro de téléphone. Les options incluent :
 1. **Ne pas transférer** – si cette option est sélectionnée, les appels ne seront pas transférés vers un autre numéro.
 2. **Transfert d'appels Toujours** – si cette option est sélectionnée, les appels seront transférés vers le numéro que vous avez indiqué dans le champ ***Transférer vers**.
 3. **Transfert d'appels sélectif** – si cette option est sélectionnée, les appels seront transférés vers un numéro spécifié à des moments précis.
 1. Lorsque le **Transfert d'appels sélectif** est activé, vous serez redirigé vers la page Détails sur le transfert d'appels sélectif pour indiquer ce qui suit :
 1. Quels horaires et jours fériés vous aimeriez utiliser.
 2. À quel numéro faire suivre pendant ces horaires.
 3. Et si vous souhaitez que seuls les appels provenant de numéros spécifiques soient renvoyés vers le numéro que vous avez indiqué.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

9. Une autre option sont les **Numéros alternatifs**. Vous pouvez attribuer plusieurs numéros de téléphone ou numéros de poste à un standard automatique. Chaque numéro recevra le même message d'accueil et chaque menu fonctionnera de la même manière que le numéro principal. L'option Numéros alternatifs vous permet d'attribuer jusqu'à dix (10) numéros de téléphone au standardiste automatique. Sélectionnez **Ajouter un numéro alternatif** sur la page **Modifier le standardiste automatique** sous **Appel entrant**.
10. Dans la liste déroulante, choisissez le numéro alternatif et cliquez sur **Enregistrer**.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

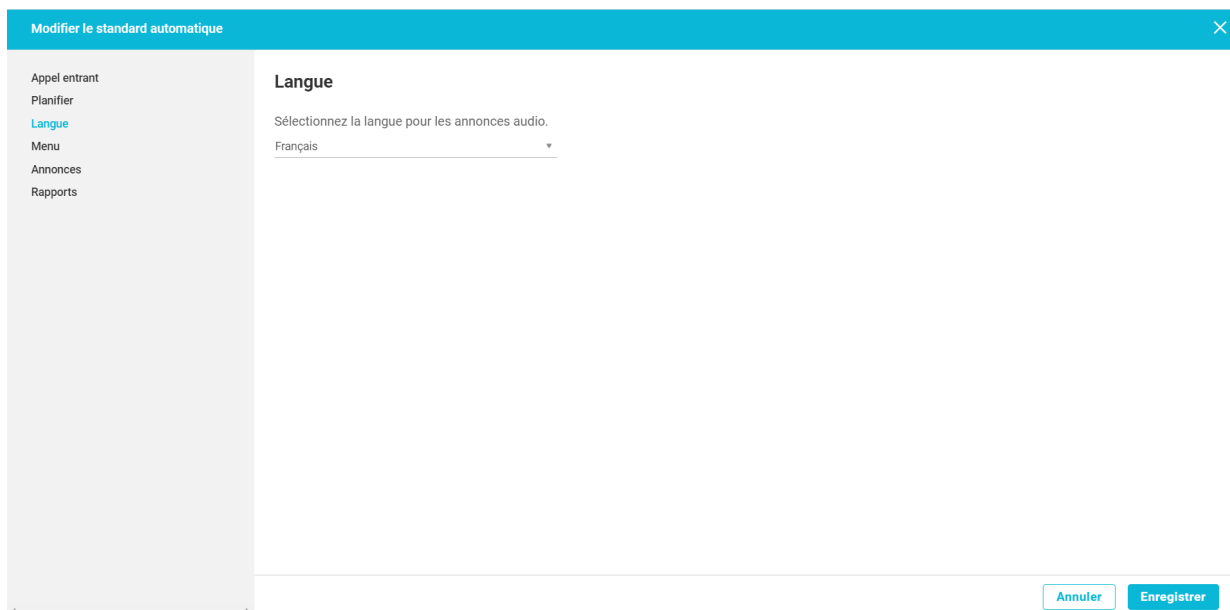
11. Affectez ensuite un **horaire** au standardiste automatique en sélectionnant l'onglet **Horaire**. L'horaire sélectionné détermine quand les appelants entendront vos messages d'accueil pendant les heures de bureau ou les jours fériés. **Remarque** : Les options ici sont configurées dans Horaire. Pour en savoir plus sur les Horaires, consultez le guide Horaires.



The screenshot shows a web interface titled "Modifier le standard automatique" with a close button (X) in the top right corner. On the left is a sidebar menu with the following items: "Appel entrant", "Planifier" (highlighted in blue), "Langue", "Menu", "Annonces", and "Rapports". The main content area is titled "Planifier" and contains two sub-sections: "Heures d'ouverture" and "Jours fériés". Below these, it says "Programme: AUTOATTENDANT-BUSINESS-HOURS" and includes a link "Modifier l'horaire". At the bottom right of the main area are two buttons: "Annuler" and "Enregistrer".

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

12. Dans l'onglet **Langue**, vous pouvez configurer la langue utilisée dans les annonces audio.



The screenshot shows the same "Modifier le standard automatique" window, but with the "Langue" tab selected in the sidebar. The main content area is titled "Langue" and contains the text "Sélectionnez la langue pour les annonces audio." followed by a dropdown menu currently showing "Français". The "Annuler" and "Enregistrer" buttons are still present at the bottom right.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

13. Ensuite, dans l'onglet **Menu**, sélectionnez vos options de menu de numérotation – **Entreprise** ou **Site**.

Entreprise – les appelants qui joignent le standardiste automatique et choisissent de composer un numéro par nom ou par poste peuvent joindre n'importe quel utilisateur à n'importe quel endroit dans toute l'entreprise. **Remarque** : Les utilisateurs dont la fonction Confidentialité est activée peuvent ne pas figurer dans le répertoire de noms ou de postes ou ne pas être composés.

Modifier le standard automatique

Appel entrant
Planifier
Langue
Menu
Annonces
Rapports

Menu

Options de composition

☒ Entreprise
☐ Site

Recherche d'élément de menu dans l'entreprise ou le site

Activer la numérotation des numéros de poste sans avoir besoin d'un élément de menu pendant

☐ Heures de travail
☐ Après des heures

Heures de travail Après des heures

Si l'appelant appuie sur

0	Non utilisé	Choisir une action que cette touche effectuera.
1	Dial par Poste	
2	Composer par nom	
3	Non utilisé	

Afficher Plus

Annuler Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Site – les appelants qui joignent le standardiste automatique et choisissent de composer un numéro par nom ou par poste peuvent joindre n'importe quel utilisateur situé sur le site spécifique associé à ce standardiste automatique.

Modification du menu de numérotation pour les heures d'ouverture et les heures de fermeture

1. Vous configurez ici le menu des heures d'ouverture et/ou le menu après les heures d'ouverture. Vous déterminez l'action que le standardiste automatique doit effectuer lorsqu'un appelant choisit un numéro ou un symbole sur le clavier.
2. Les numéros de clavier qui peuvent être configurés comprennent les numéros 0-9, étoile (*) et livre (#).

Remarque : Le délai AA est réglé par défaut pour transférer à l'opérateur après 10 secondes d'absence de saisie, ceci n'est pas configurable. Pour cela, il faut que l'une des touches de menu soit configurée comme « Transfert à l'opérateur », où le TN/Poste de destination peut être configuré.

Modifier le standard automatique

Appel entrant
Planifier
Langue
Menu
Annonces
Rapports

Heures de travail Après des heures

Si l'appelant appuie sur

0	Non utilisé	Choisir une action que cette touche effectuera.
1	Dial par Poste	
2	Composer par nom	
3	Non utilisé	
4	Non utilisé	
5	Non utilisé	
6	Non utilisé	
7	Non utilisé	
8	Non utilisé	
9	Non utilisé	

Annuler Enregistrer

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

3. Sélectionnez l'**Action** pour les heures d'ouverture dans la liste déroulante.

- **Non utilisé** : ceci est le paramètre par défaut lorsqu'une action n'a pas été sélectionnée pour ce chiffre ou ce caractère.
 - **Transfert externe avec Invite** : cette action achemine les appelants vers un numéro de téléphone qui n'est pas un utilisateur ou un numéro de poste au sein de l'entreprise. Par exemple : un service de répondeur tiers ou un centre d'appel d'entreprise.
 - **Transfert externe sans délai** : cette action achemine les appelants vers un numéro de téléphone qui n'est pas un utilisateur ou un numéro de poste au sein de l'entreprise. Par exemple : un service de répondeur tiers ou un centre d'appel d'entreprise.
 - **Transfert vers un opérateur – En externe** : ceci redirigera les appelants vers un opérateur configuré, qui recevra tous les appels qui ont « expiré » lorsqu'un appelant ne choisit pas une option à partir du standard automatique. Vous saisissez le numéro de téléphone vers lequel acheminer les appelants ici.
 - **Transfert vers un opérateur – En interne** : ceci redirigera les appelants vers un opérateur configuré, qui recevra tous les appels qui ont « expiré » lorsqu'un appelant ne choisit pas une option à partir du standard automatique. Vous pouvez faire un choix à partir des numéros de téléphone dans le système.
 - **Transfert vers la messagerie vocale** : cette sélection place les appelants directement dans la boîte vocale du numéro de poste saisi dans le champ « Transférer vers ».
- Remarque** : Cette option ne sera transférée que vers une boîte vocale d'extension.
- **Transfert vers le numéro interne avec invite** : cette action redirigera les appelants vers le numéro de téléphone d'un utilisateur sélectionné au sein de l'entreprise. Dès que l'appelant choisit cette option, un message est diffusé par l'invite avant que le transfert ne soit effectué. Il inclura le nom de l'utilisateur tel qu'enregistré dans la boîte de messagerie vocale.

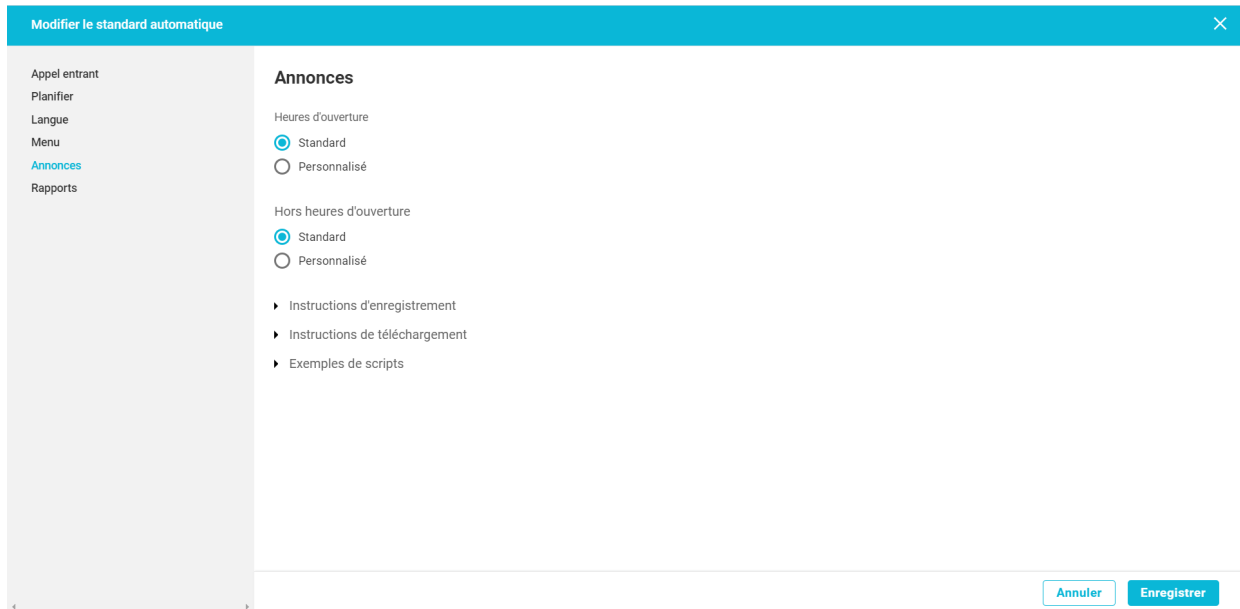
- **Transfert vers le numéro interne sans invite** : cette action redirigera les appelants vers le numéro de téléphone d'un utilisateur sélectionné au sein de l'entreprise. Cette option achemine l'appelant dès qu'il est sélectionné.
 - **Transfert vers le numéro de poste avec invite** : les appelants sont envoyés vers le numéro de poste d'un utilisateur préconfiguré. Dès que l'appelant choisit cette option, un message est diffusé par l'invite avant que le transfert ne soit effectué. Il inclura le nom de l'utilisateur tel qu'enregistré dans la boîte de messagerie vocale.
 - **Transfert vers le numéro de poste sans invite** : les appelants sont envoyés vers le numéro de poste d'un utilisateur préconfiguré. Cette option permet d'acheminer l'appelant dès qu'il est sélectionné.
 - **Appeler par le nom** : cette action permet aux appelants de composer le numéro par le nom du destinataire, en utilisant les lettres du pavé numérique.
 - **Composer un numéro de poste** : cette action permet aux appelants d'appeler en composant le numéro de poste du destinataire, en utilisant les numéros du clavier numérique.
 - **Menu Répéter** : si elle est sélectionnée, cette action répètera le message d'accueil et les options du menu.
 - **Menu Quitter** : cette action permet aux appelants de quitter le système de menu. Cela mettra fin à l'appel.
- Le cas échéant, dans le 2^e champ, choisissez le numéro vers lequel l'appel doit être transféré dans le menu déroulant.
 - Enfin, dans le 3^e champ ajoutez la Description. (p. ex. service à la clientèle).
 - Répétez les mêmes étapes pour votre menu de composition **Après les heures d'ouverture**, le cas échéant.
 - Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications.

Messages d'accueil

Les messages d'accueil du Standardiste automatique sont utilisés pour présenter aux appelants des options de numérotation à partir du Standardiste automatique. Ces messages d'accueil peuvent être personnalisés et téléchargés sur le Tableau de bord ou enregistrés à partir du portail vocal.

Pour modifier le message d'accueil des standardistes automatiques :

1. Sélectionnez l'onglet **Accueil** sur la page **Modifier le répondeur automatique**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Par défaut, le message d'accueil par défaut du système est attribué. **Remarque** : Le message d'accueil par défaut indique ce qui suit – « *Bienvenue. Votre appel est pris en charge par un standard automatique. Si vous connaissez le numéro de poste de votre correspondant, appuyez sur Un (1). Pour utiliser notre répertoire automatisé de noms, appuyez sur Deux (2). Si vous souhaitez parler à un opérateur, appuyez sur Zéro (0). Merci de votre appel, »*
3. Si vous souhaitez ajouter un message d'accueil personnalisé, choisissez **Personnalisé**.

Il y a deux façons d'ajouter un message d'accueil personnalisé :

1. Télécharger un message d'accueil personnalisé déjà enregistré

.

OU

2. Enregistrer un message d'accueil à partir du portail vocal

.

a. Télécharger un message d'accueil personnalisé déjà enregistré – pour télécharger un message d'accueil personnalisé pendant et/ou après les heures d'ouverture :

- Saisissez une description pour le fichier.wav.
- Cliquez sur l'icône Télécharger à partir de l'ordinateur à côté du champ de description.
- Choisissez le fichier sur votre ordinateur et sélectionnez Ouvrir.

Pour que les fichiers de message d'accueil soient correctement téléchargés, ils doivent être sauvegardés en tant que fichiers .wav avec les attributs CCITT u-Law 8 000 kHz, Mono 8 bits avec une taille de fichier maximale de 2 Mo. L'utilisation d'un convertisseur de son de base vous permet d'enregistrer votre fichier.wav dans ce format.

b. Enregistrer un message d'accueil à partir du portail vocal – pour enregistrer votre propre message d'accueil personnalisé à partir du portail vocal :

- Composez votre numéro de **portail vocal**.
- Si vous êtes initialement invité à entrer votre code d'accès, appuyez sur * pour revenir à l'invite de saisie de l'ID de la boîte de réception.
- À l'invite de saisie de l'ID de la boîte de réception, entrez le poste du **portail vocal** suivi de #.
- À l'invite de saisie du code d'accès, entrez le code d'accès administrateur du **portail vocal** suivi de #.

Remarque : Si vous n'avez pas votre code de **portail vocal** par défaut, vous pouvez en définir un nouveau. Il ne doit être composé que de chiffres.

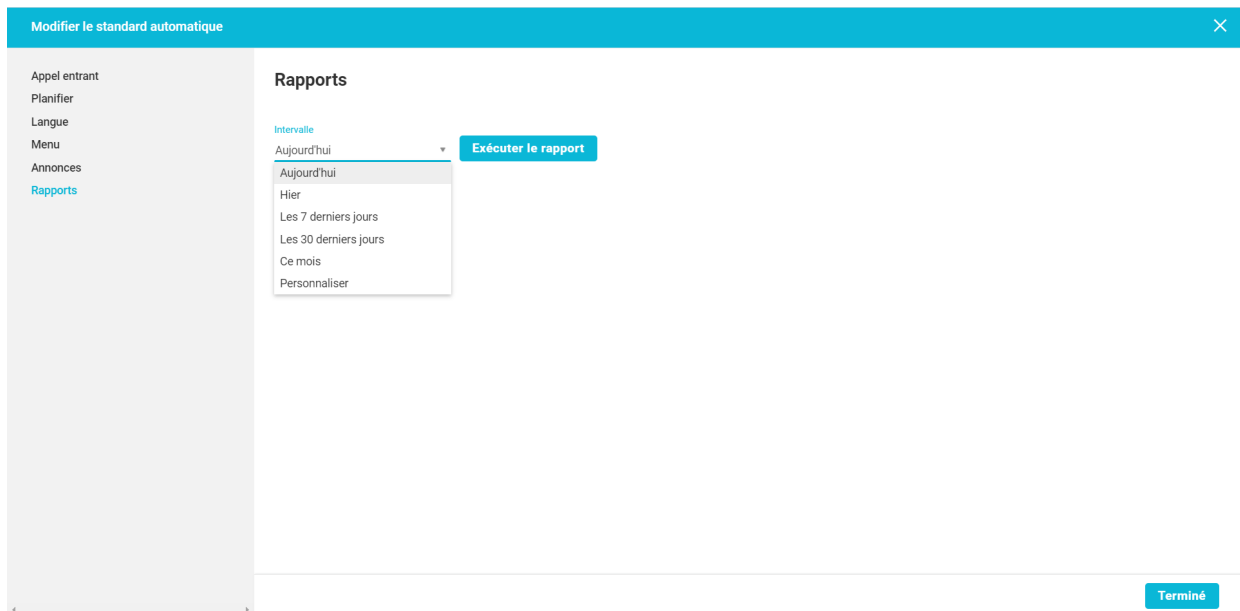
- Entrez le nouveau mot de passe du **portail vocal**.
- Confirmez le nouveau mot de passe du **portail vocal**.
- Cliquez sur **Enregistrer**.
- Appuyez sur 1 pour modifier les messages d'accueil du standardiste automatique.
- Appuyez sur 1 pour les heures d'ouverture. Enregistrez ensuite le message d'accueil à l'invite.
- Appuyez sur 2 pour Après les heures d'ouverture, puis enregistrez le message d'accueil après les heures d'ouverture.

Chaque standardiste automatique inclut une option d'accueil pour les appelants en dehors des heures de bureau. Répétez l'étape 2 pour l'accueil après les heures d'ouverture.

Rapports

Les rapports du Standardiste automatique affichent les totaux du standardiste automatique, y compris les appels pris, les appels occupés, les appels non pris et la durée des appels.

1. Sélectionnez la date et la plage de dates pour lesquelles vous souhaitez générer le rapport.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Sélectionnez **Générer le rapport**.

Copyright © 2018, Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.