

# Portail de l'administrateur – Parcage d'appels

---

 [carrier.webex.com/fr/call-park-rep/](http://carrier.webex.com/fr/call-park-rep/)

23 octobre 2018

[Accueil](#) | [Guides de l'administrateur](#) | Portail de l'administrateur - Parcage d'appels

[Introduction Au Parcage D'appels](#)[Modification Du Parcage D'appels](#)[Ajouter Et Supprimer Un Groupe De Parcage D'appels](#)[Configuration Des Paramètres Généraux](#)[Configurer Le Groupe De Parcage D'appels](#)[Fonctionnement De La Fonctionnalité](#)[retour en haut de page](#)

## Introduction au Parcage d'appels

La fonction de Parcage d'appel permet à un utilisateur d'un groupe défini de parquer un appel contre d'autres membres disponibles d'un groupe de parcage d'appel, qui peuvent être pris par d'autres membres du groupe sur leur téléphone.

## Remarques sur les fonctionnalités

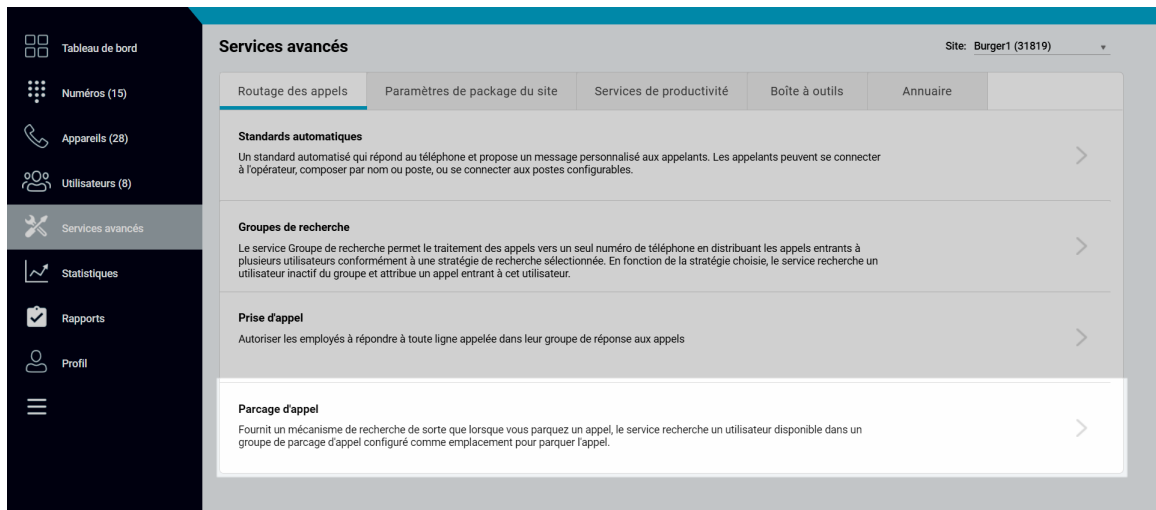
Ce que vous devez savoir avant de commencer :

- Le parcage d'appels de groupe est une fonction qui s'applique sur tout le site et qui est incluse dans tous les packs de site Broadcloud PBX et PRI hébergés ; il n'est donc pas nécessaire de la commander.
- Les types de postes de parcage d'appels valables sont : utilisateurs Premium et Standard, Square Key hébergée, espace commun, espace de conférence et PRI hébergé.
- Un utilisateur ne peut être affecté qu'à un seul groupe de parcage d'appels.
- Un groupe de parcage d'appels ne peut être composé que d'utilisateurs appartenant à un même site.
- Un site peut avoir plusieurs groupes de parcage d'appels.
- Les noms des groupes de parcage d'appels doivent être uniques.

---

## Modification du parcage d'appels

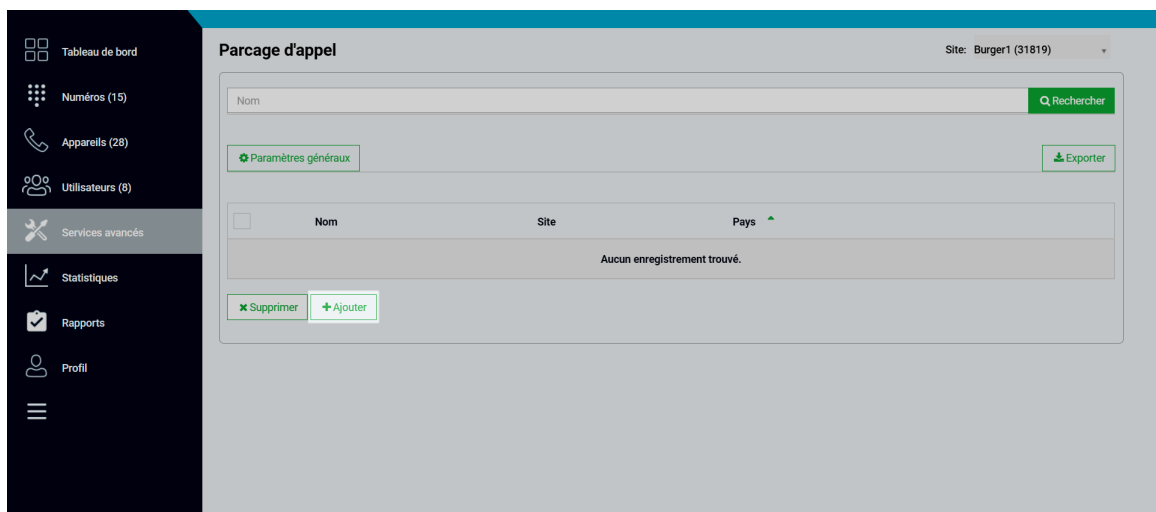
1. Connectez-vous au portail de l'administrateur.
2. Sélectionnez votre site dans le menu déroulant.
3. Sélectionnez la page **Services avancés**.
4. Sous Acheminement des appels, sélectionnez **Parcage d'appels**.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

## Ajouter et supprimer un groupe de Parcage d'appels

1. Sélectionnez le bouton **Ajouter** pour ajouter un groupe de parcage d'appels. L'écran **Paramètres** apparaît.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Dans la zone des paramètres, entrez un nom dans le champ **Nom du groupe**. Ce champ est obligatoire car il est utilisé pour identifier le groupe ci-dessous.
3. Cliquez sur **Enregistrer**. Le nom du nouveau groupe s'affiche maintenant sous l'écran Parcage d'appels.

**Remarque :** Le bouton **Enregistrer** doit être sélectionné après avoir entré le nom du groupe avant que la liste **Disponible** des utilisateurs soit remplie.

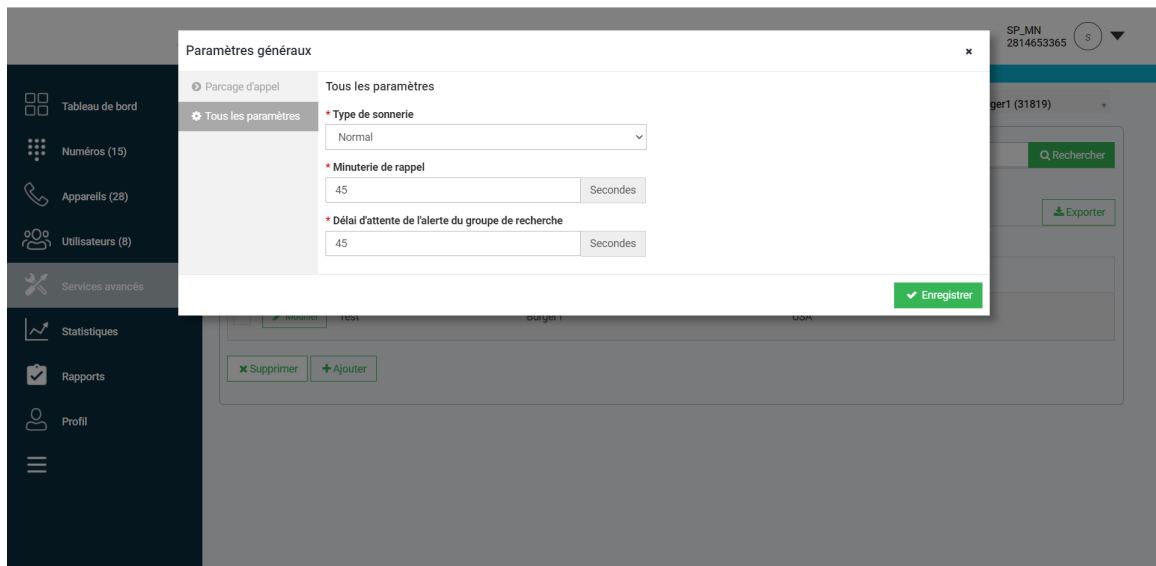
Cliquez sur l'image pour l'agrandir

4. Pour supprimer un groupe de **Parcage d'appel**, cochez la case située à gauche du groupe sélectionné et cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

## Configuration des paramètres généraux

1. Cliquez sur le bouton **Paramètres généraux**, et la fenêtre des paramètres apparaît.

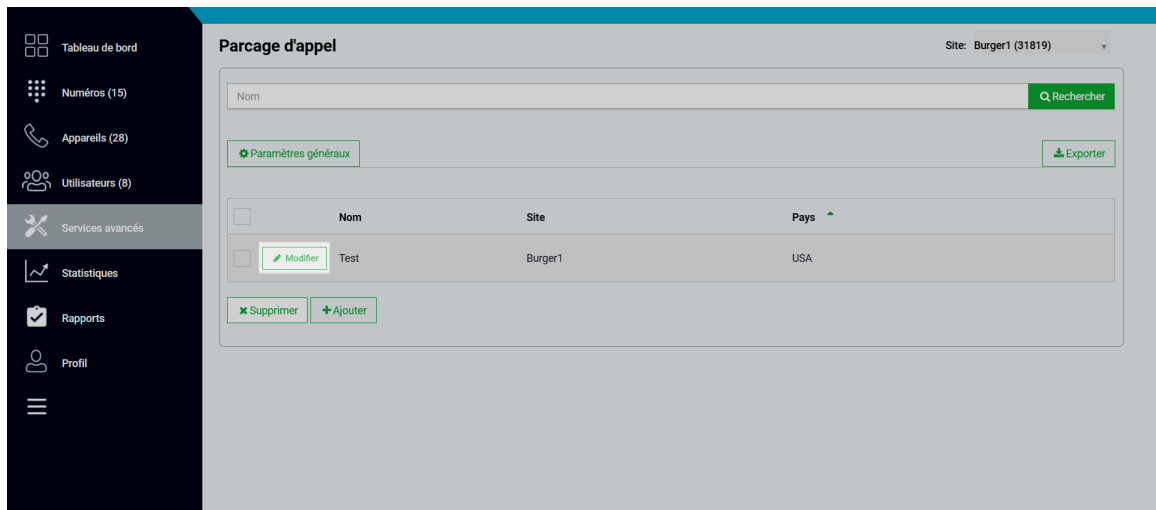


Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

- **Schéma de sonnerie pour les appels rappelés** – sélectionne la sonnerie pour les appels parqués inversés afin d'avoir une sonnerie distinctive pour les différencier des autres types d'appels.
- **Minuteur de rappel** – règle le temps, en secondes, pendant lequel un appel parqué restera parqué avant d'être renvoyé à l'utilisateur du parcage (pour le paramètre Alerter l'utilisateur du parcage uniquement) ou au groupe de recherche (pour le paramètre Alerter le groupe de recherche uniquement).
- **Temps d'attente avant d'alerter le groupe de recherche** – définit la durée, en secondes, pendant laquelle un appel parqué restera parqué avant qu'il ne soit renvoyé au groupe de recherche après que l'utilisateur du parcage ait été alerté pour la première fois (pour le paramètre Alerter l'utilisateur du parcage d'abord, puis le groupe de recherche).

## Configurer le groupe de Parcage d'appels

1. Cliquez sur **Modifier** à côté du groupe parcage d'appel que vous souhaitez sélectionner.



Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

2. Entrez ou mettez à jour une étiquette de nom pour ce **Groupe de parcage d'appels**.
3. Sélectionnez la destination de rappel souhaitée dans le menu déroulant. La destination du rappel est l'utilisateur ou le groupe vers lequel l'appel sera dirigé si l'appel n'est pas pris

- **Alerter l'utilisateur du parcage uniquement** – si un appel parqué n'est pas pris, il est renvoyé à la personne qui a parqué l'appel après l'expiration du délai de rappel. Si l'utilisateur du parcage ne décroche pas l'appel renvoyé et que le délai de rappel s'écoule à nouveau, un nouvel essai est fait sur l'utilisateur du parcage dans les 10 secondes.
- **Alerter l'utilisateur du parcage d'abord, puis le groupe de recherche** – si un appel parqué n'est pas pris, il est renvoyé à la personne qui a parqué l'appel après que le délai de rappel ait expiré, en fonction du temps de rappel configuré. Si l'utilisateur du parcage ne décroche pas l'appel renvoyé dans le délai fixé (Temps d'attente avant d'alerter le groupe de recherche), l'appel sera renvoyé vers le groupe de recherche sélectionné. L'appel suivra alors le routage du groupe de recherche et ne sera pas renvoyé. (Cette option n'est disponible que si un groupe de recherche a été commandé et configuré)
- **Alerter le groupe de recherche uniquement** – si un appel en attente n'est pas pris à l'heure programmée (Minuterie de rappel), l'appel sera transféré au groupe de recherche sélectionné. L'appel suivra alors le routage du groupe de recherche et ne sera pas renvoyé.

**Remarque :** Cette option n'est disponible que si un groupe de recherche a été commandé et configuré.

- **Groupe de recherche :** choisissez un groupe de recherche de site (s'il est configuré) comme destination de rappel. Valide uniquement si l'option 2 ou 3 est choisie comme option **Rappeler à** ci-dessus.

- Pour assigner un utilisateur au groupe, cochez la case à côté de l'utilisateur ou des utilisateurs désirés dans la liste **Disponible**.
- Cliquez sur la flèche **droite** pour déplacer l'utilisateur vers la liste **Affecté**. Inversement, pour supprimer l'utilisateur de la liste **Affecté**, cliquez sur la case correspondante et cliquez sur la flèche **gauche**.
- Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

Cliquez sur l'image pour l'agrandir 

## Fonctionnement de la fonctionnalité

Pour parquer un appel à un groupe, l'utilisateur du parage met un appel actif en attente et entre le code d'accès aux fonctions (FAC) \*58. Le service Groupe de parage d'appels recherche automatiquement le premier membre disponible du groupe de parage d'appels vers lequel parquer l'appel. La fonction de parage d'appels groupé commence toujours au premier membre affecté. Lorsqu'un membre est disponible et que l'appel est parqué contre ce membre, l'appelant qui parque l'appel recevra une annonce avec le numéro de poste du membre contre lequel l'appel est parqué. L'utilisateur de parage peut alors annoncer ou biper l'utilisateur mis en parage contre lui qu'un appel a été mis en parage contre son poste.

L'appelant parqué est mis en attente jusqu'à ce qu'un membre récupère l'appel parqué en utilisant \*88 (plus le poste) à partir du poste sur lequel il était stationné. Si l'appel parqué n'est pas récupéré dans le délai de rappel prévu, l'appel parqué est récupéré et présenté à l'utilisateur qui a initialement parqué l'appel ou à un autre utilisateur de rappel. L'utilisateur de rappel est un paramètre de groupe Call Park et est configurable.

**Remarque :** Si la ligne de l'utilisateur à l'origine du parage est partagée ou surveillée sur d'autres téléphones, ces téléphones seront également informés des appels retournés. Cette information est également affichée sur le client Réceptionniste avec les paramètres par

défaut. Ceux-ci peuvent cependant être configurés pour ne pas afficher les appels retournés dans Mon site.