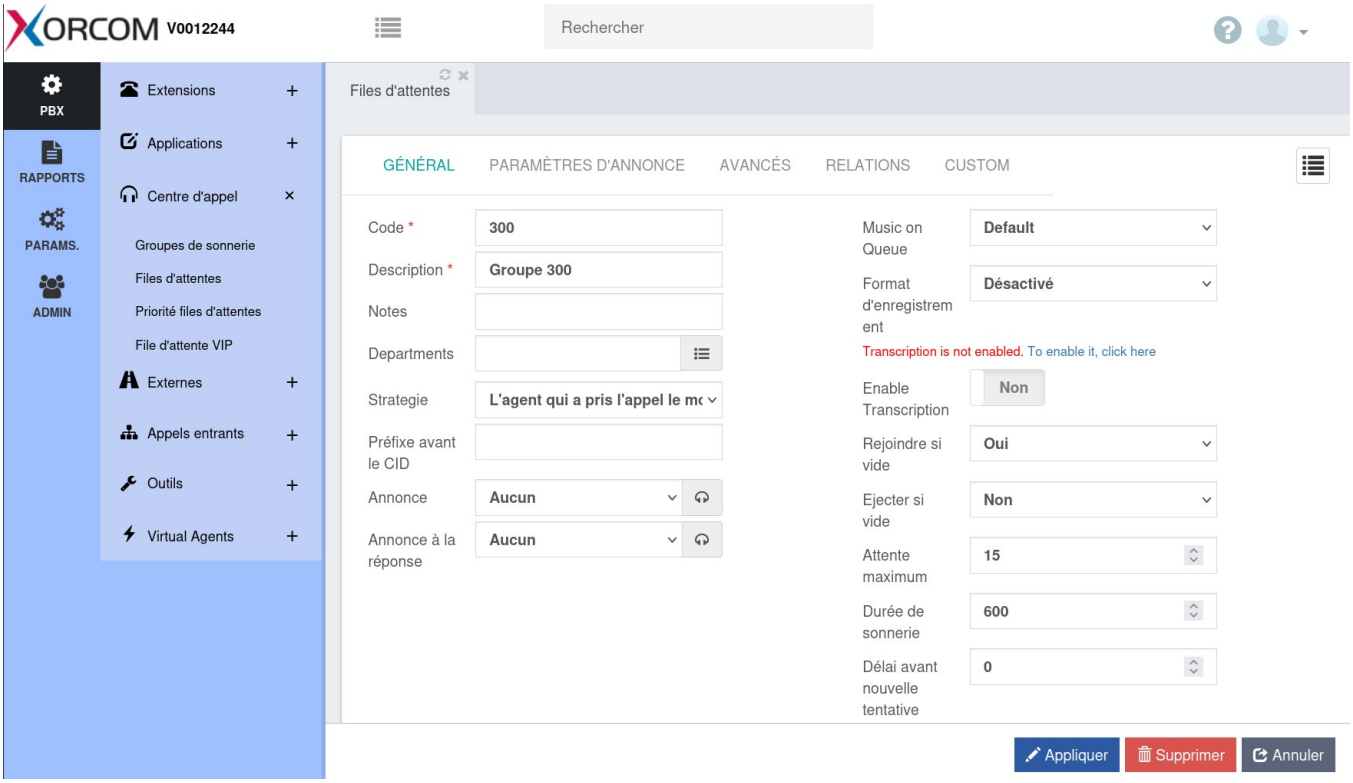
Trinaps
11 rue Sophie Germain
90000 Belfort
support@trinaps.com
03 39 03 40 45

GUIDE ADMINISTRATEUR

CODECLIENT ENTREPRISE

IPBX — Guide de l'interface d'administration client



N° document	Code document	Type	Nom	Version	Date d'émission	Rédacteur	Autorité d'approbation
Notice_PORTAIL-ADM	NO-PORTAIL-ADM	Guide administrateur	Administration IPBX — CompletePBX 5.3.6	V1	22/10/2026	Rémy ALEGRI	--

Sommaire

1. Présentation....4
   1.1 Les deux profils de compte....4
   1.2 Se connecter....4
   1.3 L'écran principal....5
   1.4 Le fonctionnement commun à toutes les pages....7
   1.5 Choisir une destination....8
   1.6 Votre profil et la version....9
2. Les extensions (postes)....10
   2.1 Créer ou modifier une extension....10
   2.2 Importer et exporter les extensions....16
   2.3 L'état des extensions....16
3. Les applications....17
   3.1 Conférences....17
   3.2 Destinations personnalisées....18
   3.3 Codes de fonctions....19
   3.4 Groupe d'interception....20
   3.5 Parkage....21
   3.6 Numérotation rapide....22
   3.7 Boîte vocale de groupe....23
   3.8 Rappel....23
   3.9 DISA....24
4. Le centre d'appel....25
   4.1 Groupes de sonnerie....25
   4.2 Files d'attente....25
   4.3 Priorité des files d'attente....28
   4.4 File d'attente VIP....29
5. Les appels entrants....29
   5.1 Routes entrantes....29
   5.2 SVI (serveur vocal interactif)....31
   5.3 Groupes horaires....33
   5.4 Conditions horaires....34
   5.5 Annonces....34
   5.6 Langues....35
   5.7 Modes jour/nuit....35
6. Les outils....37
   6.1 Liste noire....37
   6.2 Annuaire....38

7. Virtual Agents..... 40
8. Les rapports..... 41
8.1 Filtres CDR..... 41
8.2 CDR (historique des appels)..... 42
8.3 Statut du PBX..... 42
8.4 Appels simultanés..... 44
8.5 Plan de numérotation..... 45
9. Les paramètres..... 46
9.1 Affectation d'équipement..... 46
9.2 Les touches des téléphones..... 46
9.3 Administration Echo..... 50
10. Les utilisateurs de l'interface..... 52
11. Tableau des droits par profil..... 54
Annexe A. Les codes de fonctions..... 58

1. Présentation

L'interface d'administration permet au client de gérer lui-même son standard téléphonique (IPBX) : créer et modifier les postes, régler l'accueil des appels entrants (horaires, messages, menus vocaux, files d'attente), consulter l'historique des appels et l'état du système.

1.1 Les deux profils de compte

Deux profils sont prévus pour le client :

Profil	Pour qui	Ce qu'il peut faire
Admin client	Le responsable téléphonie du client	Accès complet aux menus PBX, Rapports, Paramètres et Admin, y compris la gestion des comptes de l'interface.
Operateur client	Une personne qui gère le quotidien	Menus PBX et PARAMS. seulement : extensions, état des extensions, destinations personnalisées, numérotation rapide, files d'attente, annuaires et affectation d'équipement. Détail dans le tableau des droits.

Dans la suite du guide, chaque page indique les profils qui y ont accès.

1.2 Se connecter

1. Ouvrez l'adresse de votre IPBX dans un navigateur (par exemple `https://client-xxxxx.telx.trinaps.com`).
2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. Si votre compte l'exige, l'interface vous demande de changer votre mot de passe à la première connexion.

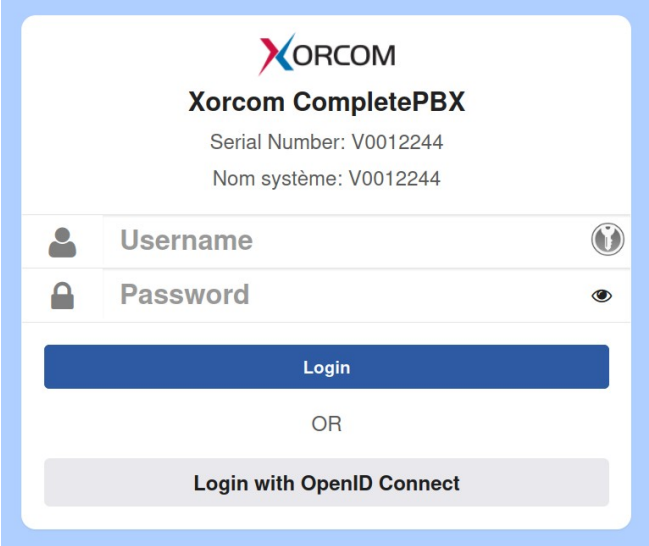


Figure 1 — la page de connexion

1.3 L'écran principal

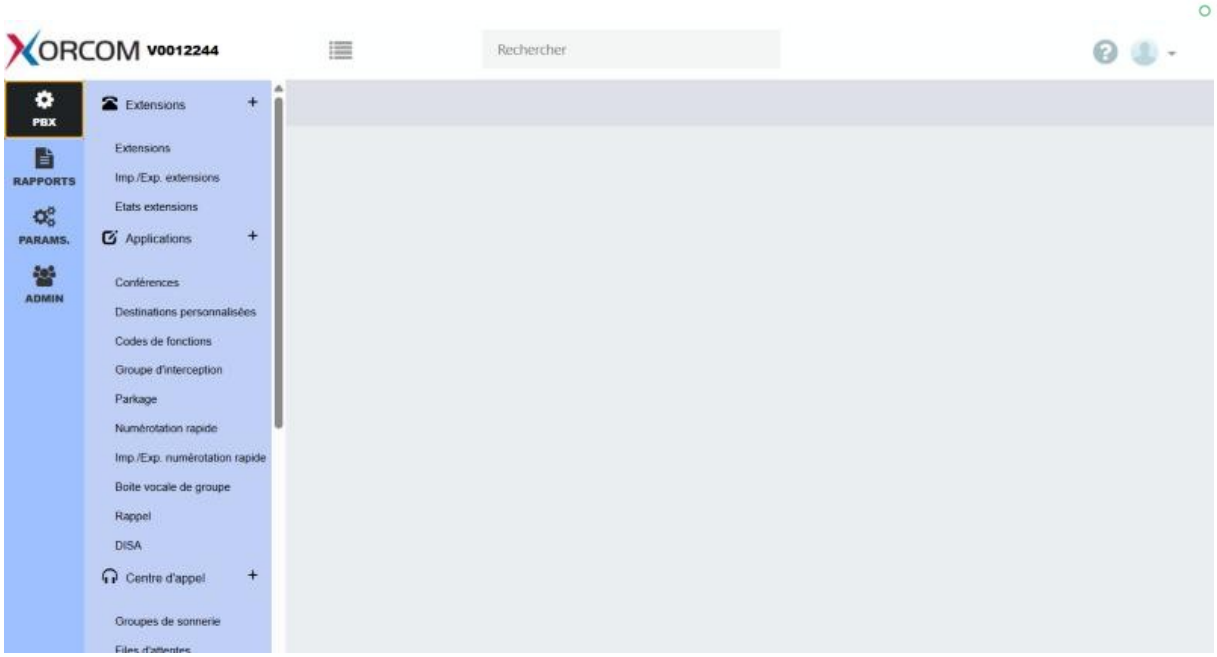


Figure 2 — Écran principal avec le menu PBX déplié

L'écran se compose de trois zones :

- **La barre du haut** : le logo et le numéro du système, un bouton pour masquer le menu, un champ **Rechercher** pour trouver une page par son nom, l'icône **?** qui ouvre le manuel Xorcom (PDF, en anglais) et l'avatar qui donne accès au profil et à la déconnexion.
- **La barre de gauche** : quatre menus, **PBX**, **RAPPORTS**, **PARAMS.** et **ADMIN**. Un clic sur un menu affiche ses rubriques ; un clic sur le **+** d'une rubrique la déplie.
- **La zone de travail** : chaque page s'ouvre dans un onglet. Vous pouvez garder plusieurs pages ouvertes et passer de l'une à l'autre. Sur chaque onglet, l'icône ↻ recharge la page et la croix la ferme.

Menu	Rubriques
PBX	Extensions, Applications, Centre d'appel, Externes, Appels entrants, Outils, Virtual Agents
RAPPORTS	Rapports CDR, Rapports du PBX
PARAMS.	Gestion d'équipement, App Manager
ADMIN	Admin (Utilisateurs)

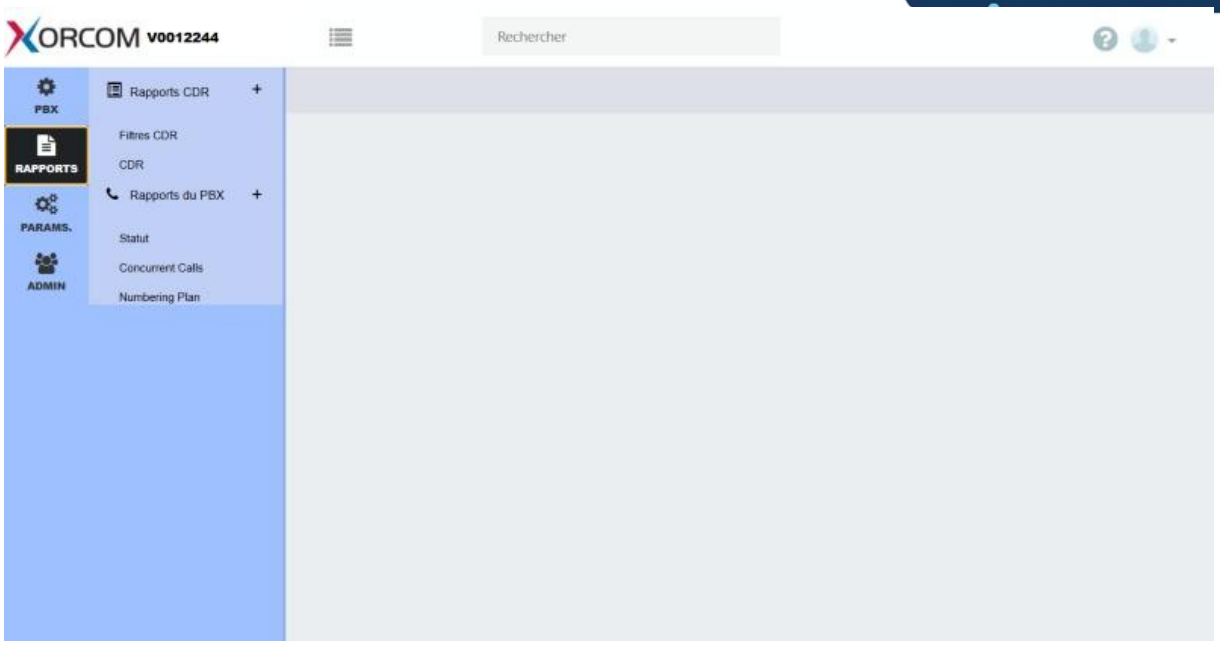


Figure 3 — Menu Rapports

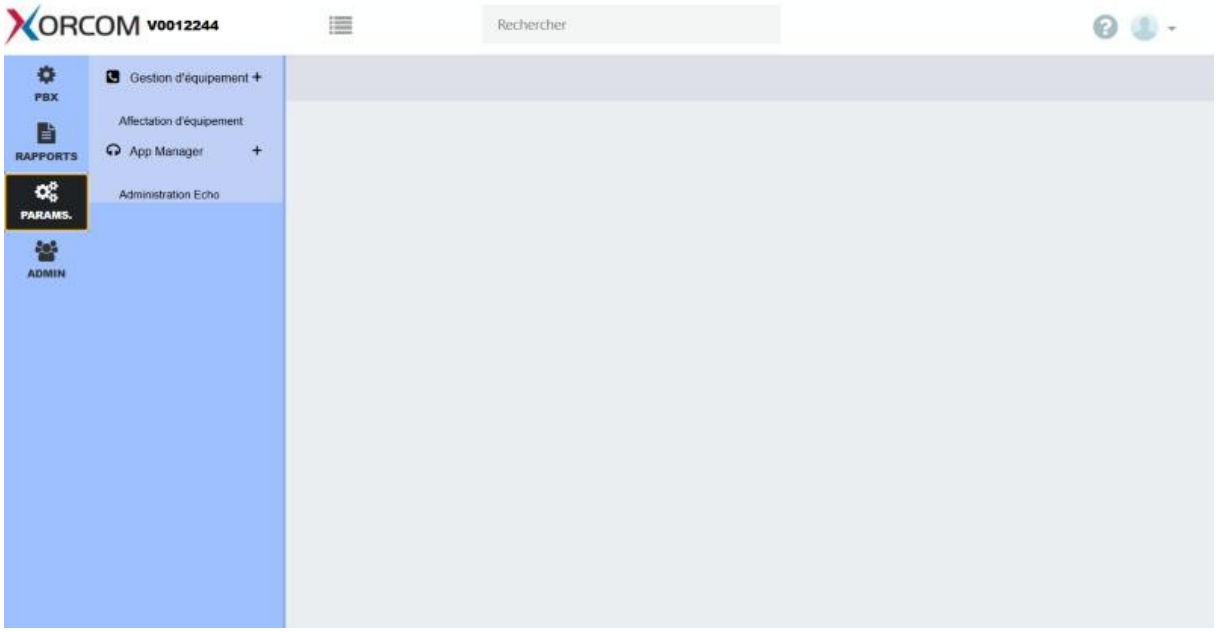


Figure 4 — Menu Paramètres

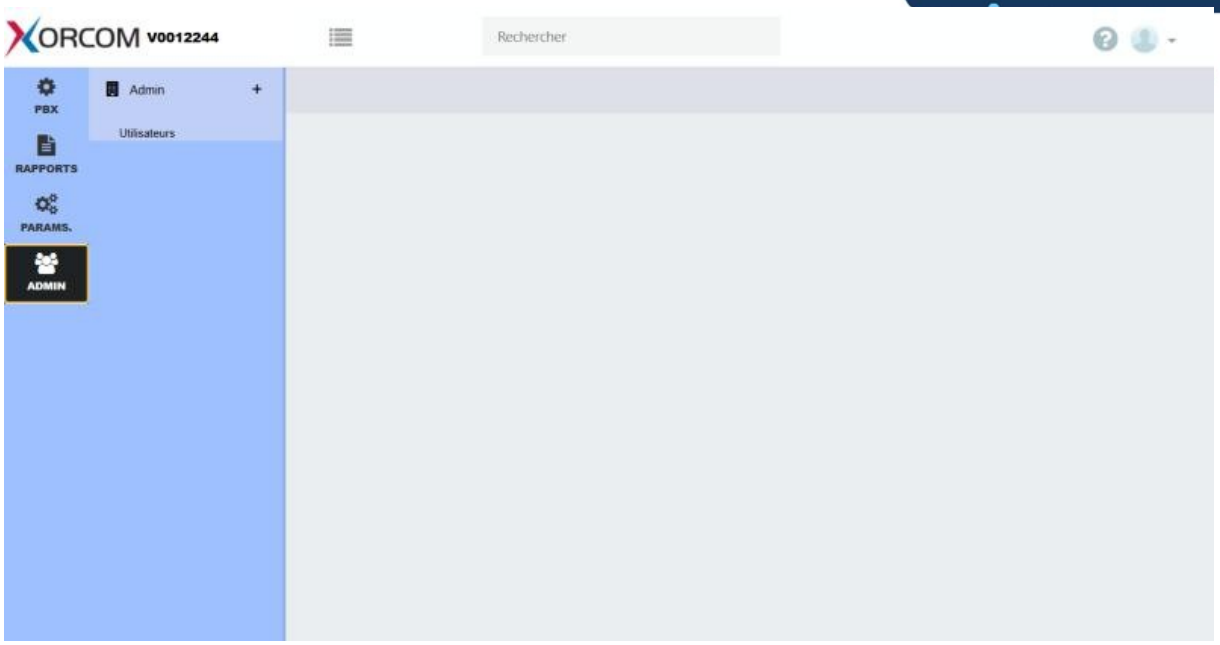


Figure 5 — Menu Admin

1.4 Le fonctionnement commun à toutes les pages

Presque toutes les pages de configuration fonctionnent de la même façon :

- **À l'ouverture**, la page affiche un formulaire vide pour **créer** un nouvel élément.
- **Pour retrouver un élément existant**, cliquez sur l'icône **liste** (☰) en haut à droite du formulaire. Un panneau s'ouvre à droite avec la liste des éléments et un champ de recherche. Cliquez sur un élément pour l'ouvrir.

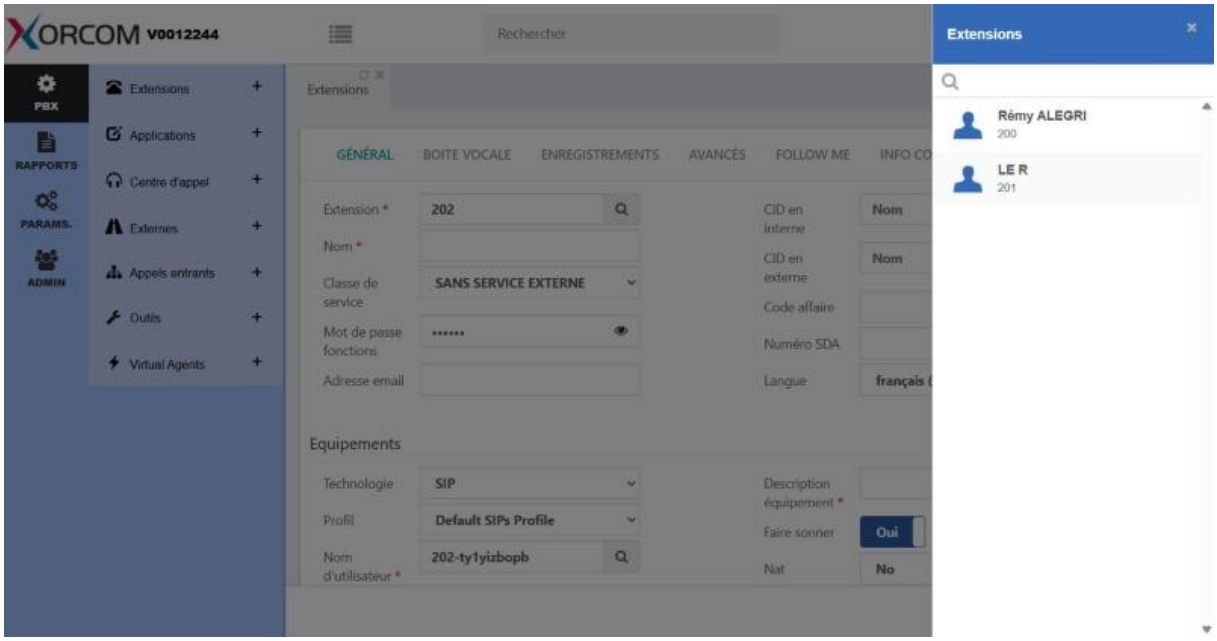


Figure 6 — Panneau de liste ouvert sur les extensions

- **Les onglets en haut du formulaire** (GÉNÉRAL, AVANCÉS, RELATIONS…) regroupent les réglages par thème.

- **Les champs marqués d'un astérisque rouge** (*) sont obligatoires.
- **La loupe** à côté d'un champ de code ou de nom vérifie que la valeur n'est pas déjà utilisée.
- **L'icône casque** à côté d'un message permet de l'écouter.
- **Les boutons en bas** changent selon le cas :
  - pour un nouvel élément : **Sauvegarder** ;
  - pour un élément existant : **Appliquer** (ou **Raffraichir**), **Supprimer** et **Annuler**.
- **L'onglet RELATIONS**, présent sur beaucoup de pages, montre d'où viennent les appels vers l'élément (« Sources ») et où ils peuvent repartir (« Destinations »). C'est le moyen le plus simple de vérifier qu'un élément est bien utilisé avant de le supprimer.



Figure 7 — Exemple d'onglet Relations sur une file d'attente

1.5 Choisir une destination

Beaucoup de réglages demandent **où envoyer l'appel** (destination suivante, destination en cas de non-réponse, choix d'un menu vocal…). Le choix se fait en deux listes :

1. **Choisir module** : le type de destination.
2. **Choisir destination** : l'élément précis de ce type.

Module	Envoie l'appel vers…
Announcement	une annonce (message enregistré)
Custom Application	une destination personnalisée
Extension	un poste
Follow Me	le renvoi « Follow Me » d'un poste
Nightmode	un mode jour/nuit

Module	Envoie l'appel vers...
Parking Lot	le parking d'appels
Queue	une file d'attente
Terminate Call	raccrocher
Trunk	une ligne externe
Voicemail (Busy / Greeting / Skip Greeting / Unavailable)	une messagerie vocale, avec le message « occupé », le message d'accueil, sans message, ou le message « indisponible »
Outbound Route	une route sortante (proposé seulement sur les routes entrantes)

1.6 Votre profil et la version

En cliquant sur l'avatar en haut à droite :

- **Profile** : changer la langue de l'interface et votre mot de passe (mot de passe actuel, nouveau mot de passe, confirmation), puis **Apply**.
- **A propos de** : version de CompletePBX et numéro de série du système.
- **Déconnexion**.

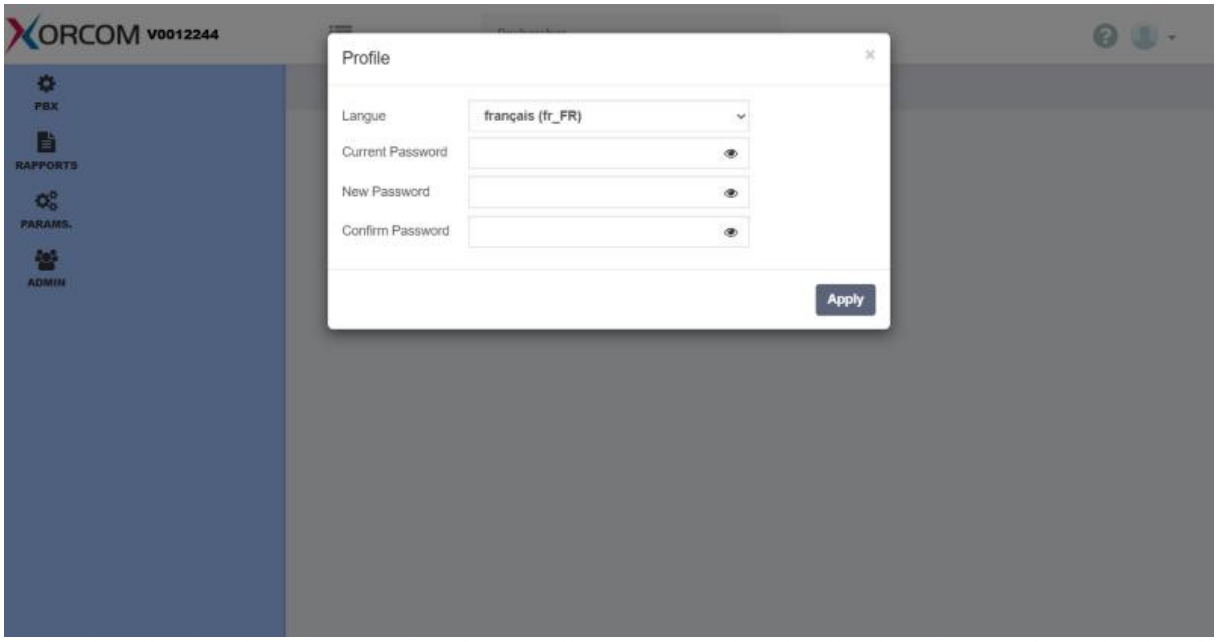


Figure 8 — Fenêtre Profile



Figure 9 — Fenêtre À propos

2. Les extensions (postes)

Menu PBX > Extensions. **Accès :** Admin client, Operateur client

2.1 Créer ou modifier une extension

Une extension correspond à un utilisateur et à son numéro interne. Elle regroupe ses équipements (téléphone de bureau, softphone, mobile), sa messagerie vocale et ses renvois.

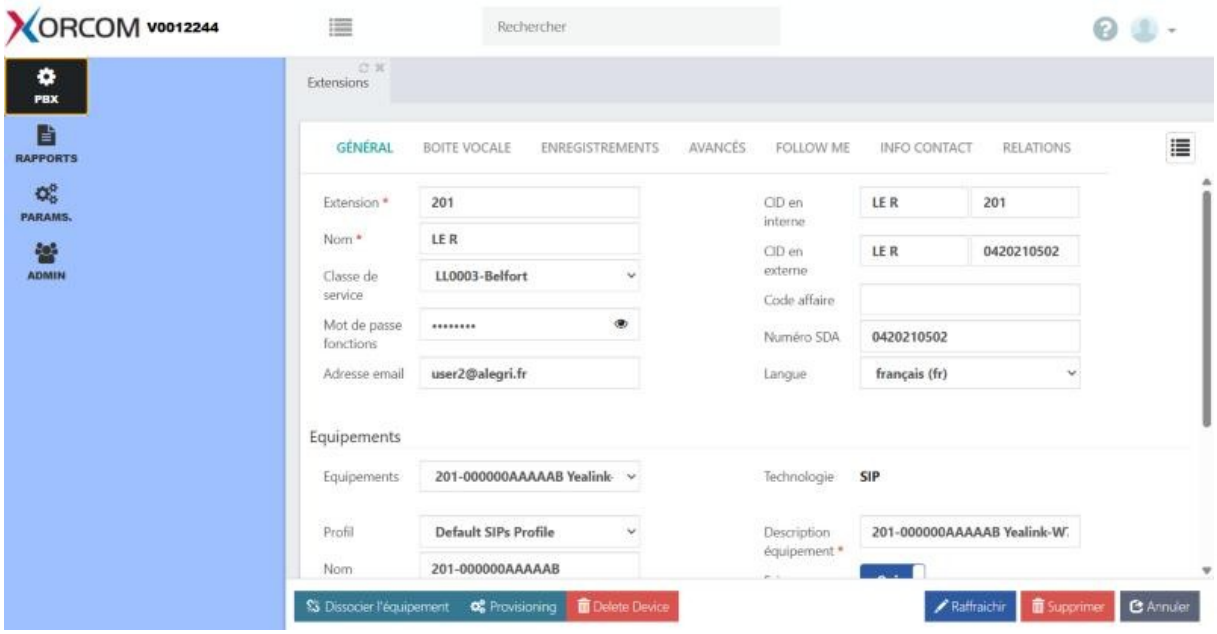


Figure 10 — Extension, onglet Général

Onglet GÉNÉRAL

Champ	Rôle
Extension *	Numéro interne du poste (ex. 201).
Nom *	Nom affiché de l'utilisateur.
Classe de service	Droits d'appel vers l'extérieur. Sur le exemple : `LL0003-Belfort` (appels externes autorisés) ou `SANS SERVICE EXTERNE`.
Mot de passe fonctions	Code personnel utilisé par les codes de fonctions et la messagerie.
Adresse email	Adresse utilisée pour les notifications (messagerie, fax).
CID en interne	Nom et numéro présentés lors des appels internes.
CID en externe	Nom et numéro présentés lors des appels vers l'extérieur.
Code affaire	Code de suivi repris dans l'historique des appels.
Numéro SDA	Numéro direct (SDA) associé au poste.
Langue	Langue des messages vocaux pour cet utilisateur.

Partie **Equipements** : chaque extension peut avoir plusieurs équipements. Choisissez un équipement existant dans la liste ou « ---Nouveau--- » pour en ajouter un.

Champ	Rôle
Technologie	CloudPhone Desktop, CloudPhone Mobile, Custom, Echo Communicator, Mobile, None, SIP.
Profil	Profil technique SIP (Default SIPs Profile, Default Anonymous Profile, SIP Profile).
Nom d'utilisateur * / Mot de passe *	Identifiants SIP de l'équipement, générés automatiquement.
Codecs, Mode DTMF, Nat, Deny, Permit	Réglages techniques, à laisser par défaut sauf demande du support.
Description équipement *	Nom lisible de l'équipement (ex. « Yealink-W70B »).
Faire sonner	Oui/Non : cet équipement sonne-t-il lors d'un appel vers l'extension.
Emergency CID	Numéro présenté pour les appels d'urgence.

Boutons propres à une extension existante : **Dissocier l'équipement**, **Provisioning** (configuration automatique du téléphone), **Delete Device** (supprime l'équipement sélectionné, pas l'extension).

Onglet BOITE VOCALE

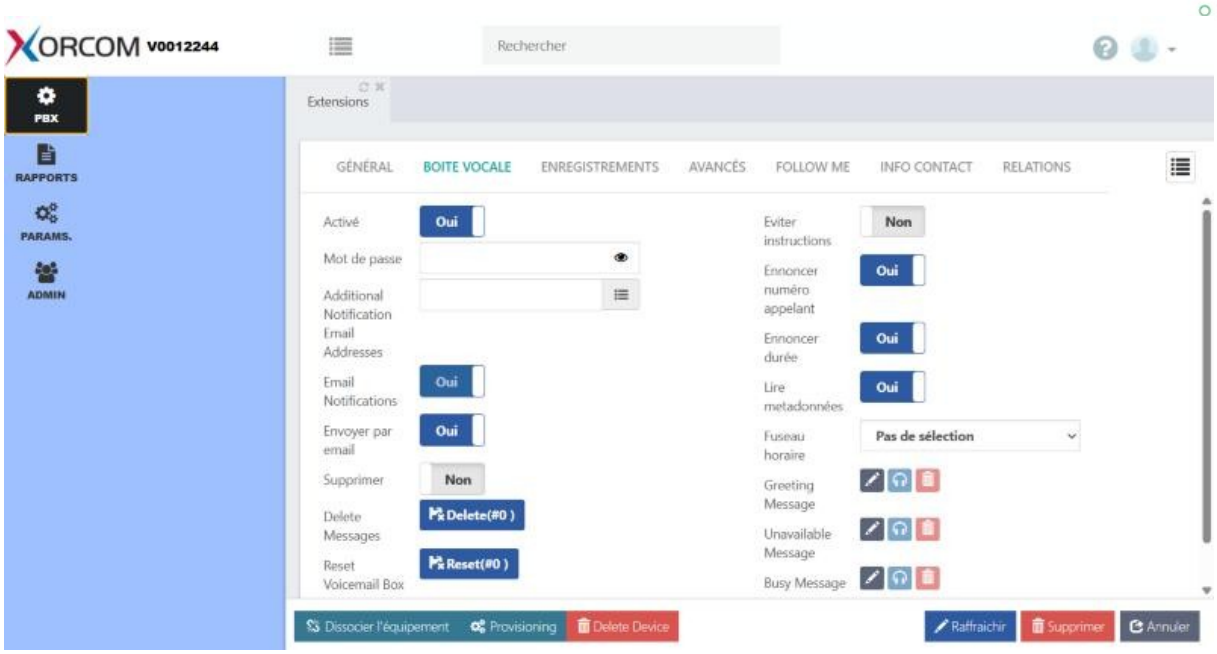


Figure 11 — Extension, onglet Boîte vocale

- **Activé** : active la messagerie vocale.
- **Mot de passe** : code d'accès à la messagerie.
- **Email Notifications / Additional Notification Email Addresses** : être prévenu par email d'un nouveau message, éventuellement sur plusieurs adresses.
- **Envoyer par email** : joindre le message vocal à l'email ; **Supprimer** : l'effacer du serveur une fois envoyé.
- **Delete Messages** / **Reset Voicemail Box** : vider la boîte ou la réinitialiser (le nombre entre parenthèses indique les messages présents).
- **Eviter instructions, Ennoncer numéro appelant, Ennoncer durée, Lire métadonnées** : options de lecture des messages.
- **Fuseau horaire** : pour l'horodatage des messages.
- **Greeting / Unavailable / Busy Message** : messages d'accueil, « indisponible » et « occupé ». Les icônes permettent d'enregistrer/importer, écouter ou supprimer.

Onglet AVANCÉS

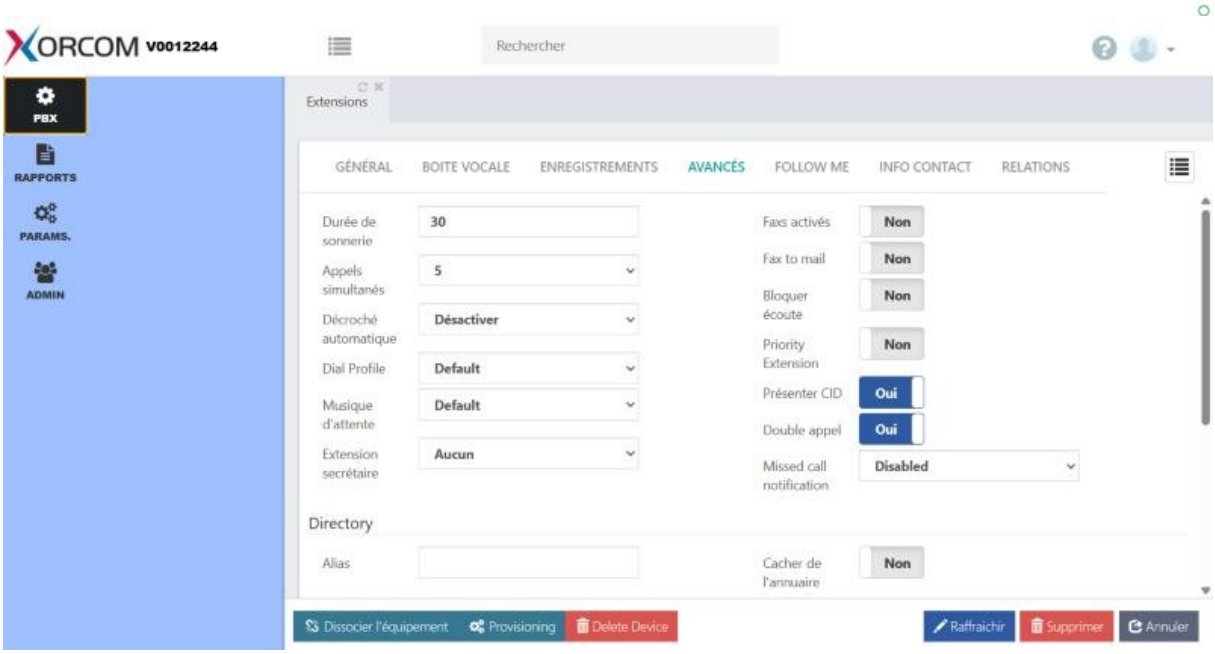


Figure 13 — Extension, onglet Avancés

Champ	Rôle
Durée de sonnerie	Temps (en secondes) avant de passer à la destination de non-réponse.
Appels simultanés	Nombre d'appels que le poste peut recevoir en même temps.
Décroché automatique	Désactiver, ou Intercom (le poste décroche seul en haut-parleur).
Dial Profile	Profil de numérotation.
Musique d'attente	Musique entendue par les correspondants mis en attente.
Extension secrétaire	Poste qui filtre les appels (fonction directeur/secrétaire).
Faxs activés / Fax to mail	Réception de fax et envoi par email.
Bloquer écoute	Interdit l'écoute discrète de ce poste.
Priority Extension	Poste prioritaire.
Présenter CID	Affiche le numéro de l'appelant.
Double appel	Autorise un second appel pendant une communication.
Missed call notification	Notification d'appel manqué : désactivée, appels externes seulement, ou tous les appels.
Directory : Alias, Cacher de l'annuaire	Nom alternatif dans l'annuaire, ou masquer le poste.

Champ	Rôle
Portail utilisateur	Active l'accès de l'utilisateur à son portail, avec identifiant et mot de passe. **Generate and Send** génère un nouveau mot de passe et l'envoie à l'utilisateur.
Image de l'utilisateur	Photo affichée.

Onglet FOLLOW ME

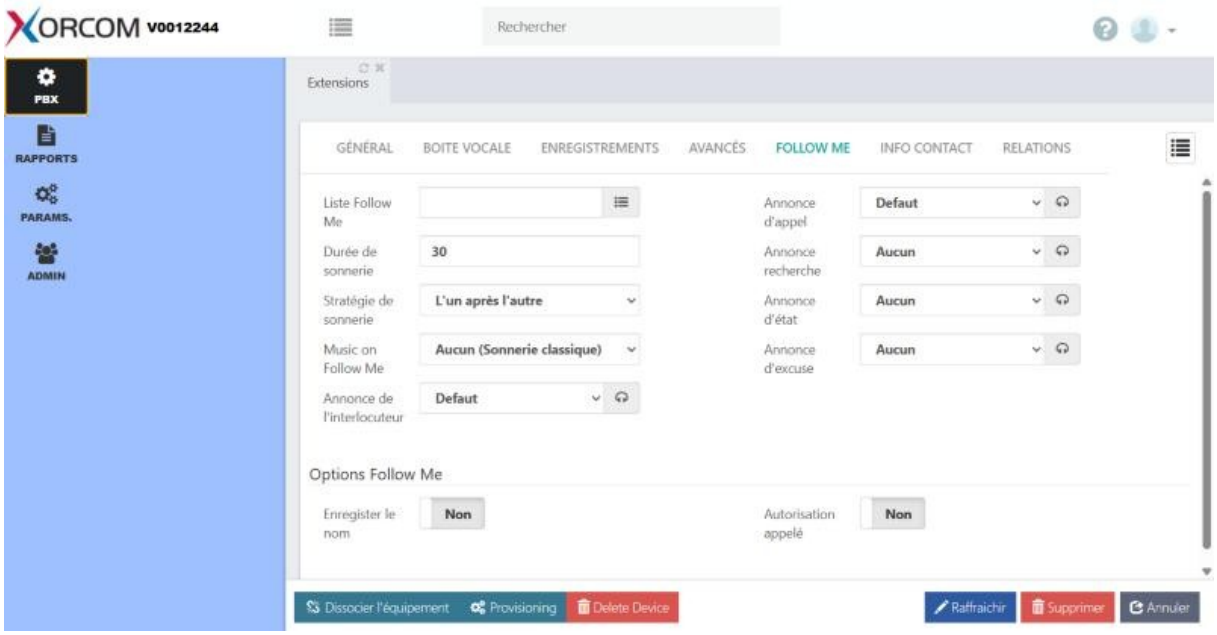


Figure 14 — Extension, onglet Follow Me

Le Follow Me fait sonner d'autres numéros (un mobile, un autre poste) quand l'extension ne répond pas.

- **Liste Follow Me** : numéros à faire sonner.
- **Durée de sonnerie** et **Stratégie de sonnerie** : l'un après l'autre, ou tous ensemble.
- **Music on Follow Me** : ce qu'entend l'appelant pendant la recherche.
- **Annonces** (de l'interlocuteur, d'appel, de recherche, d'état, d'excuse) : messages joués pendant la recherche.
- **Enregistrer le nom** : demande son nom à l'appelant ; **Autorisation appelé** : la personne jointe doit accepter l'appel.

Le Follow Me s'active et se désactive depuis le téléphone avec le code `*67`.

Onglet INFO CONTACT

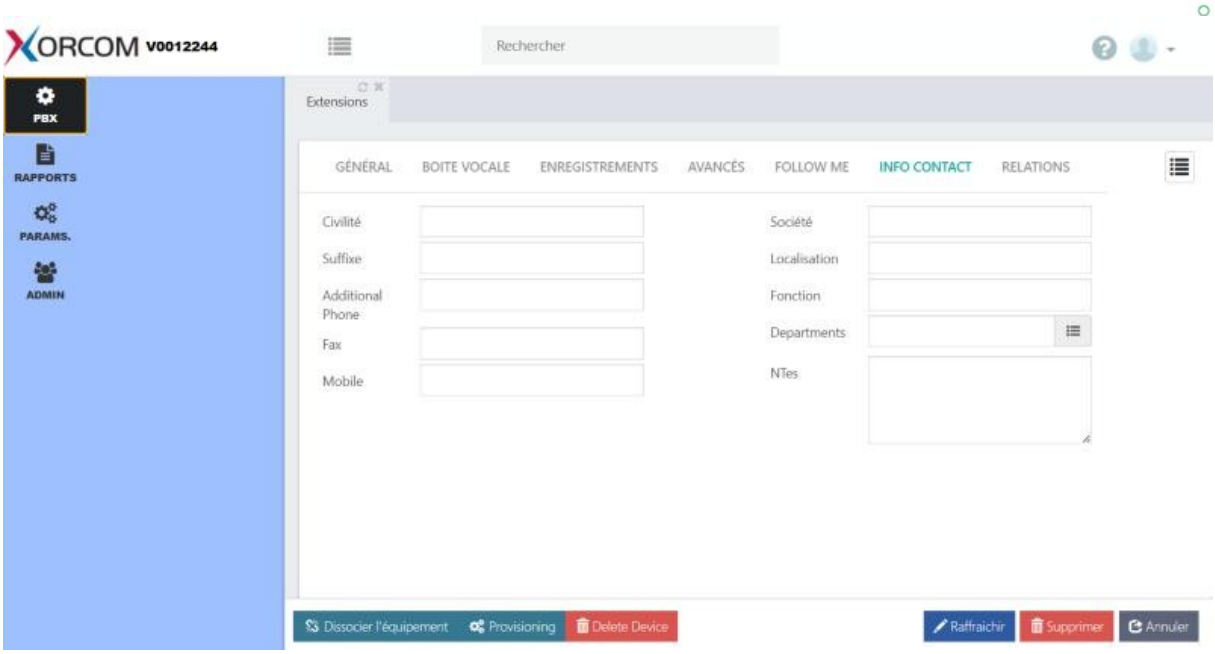


Figure 15 — Extension, onglet Info contact

Informations reprises dans l'annuaire : civilité, suffixe, téléphone supplémentaire, fax, mobile, société, localisation, fonction, services (Departments), notes.

Onglet RELATIONS

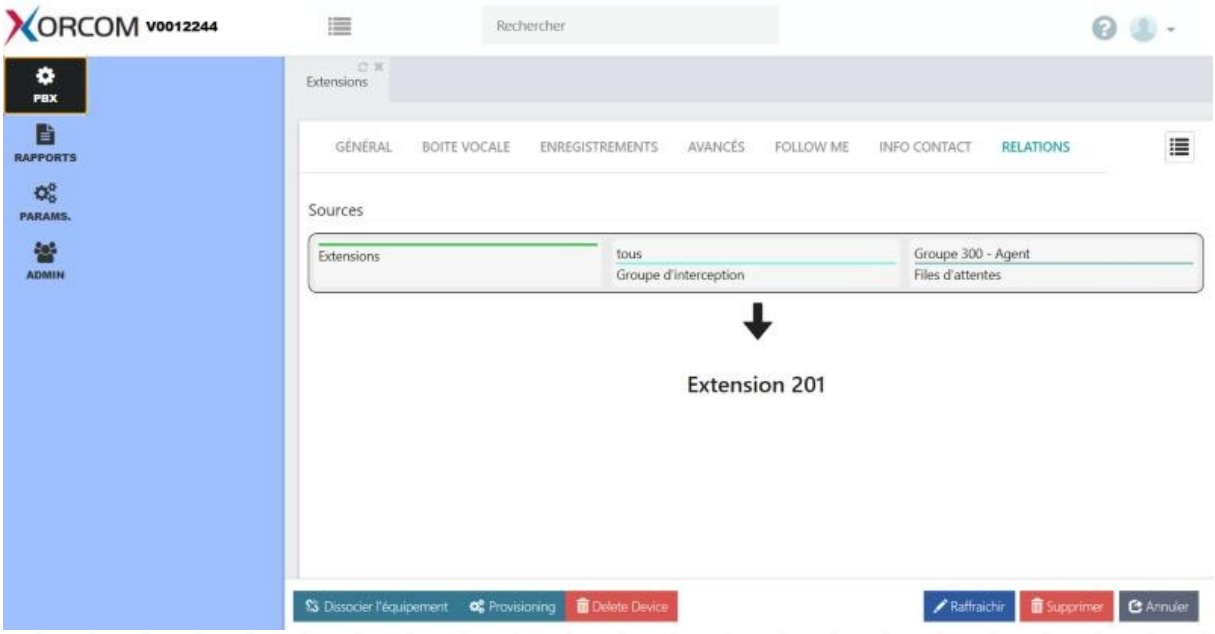


Figure 16 — Extension, onglet Relations

Montre les éléments qui envoient des appels vers ce poste (ici : le groupe d'interception « tous » et la file d'attente « Groupe 300 » dont il est agent).

2.2 Importer et exporter les extensions

Menu PBX > Extensions > Imp./Exp. extensions. **Accès :** Admin client uniquement

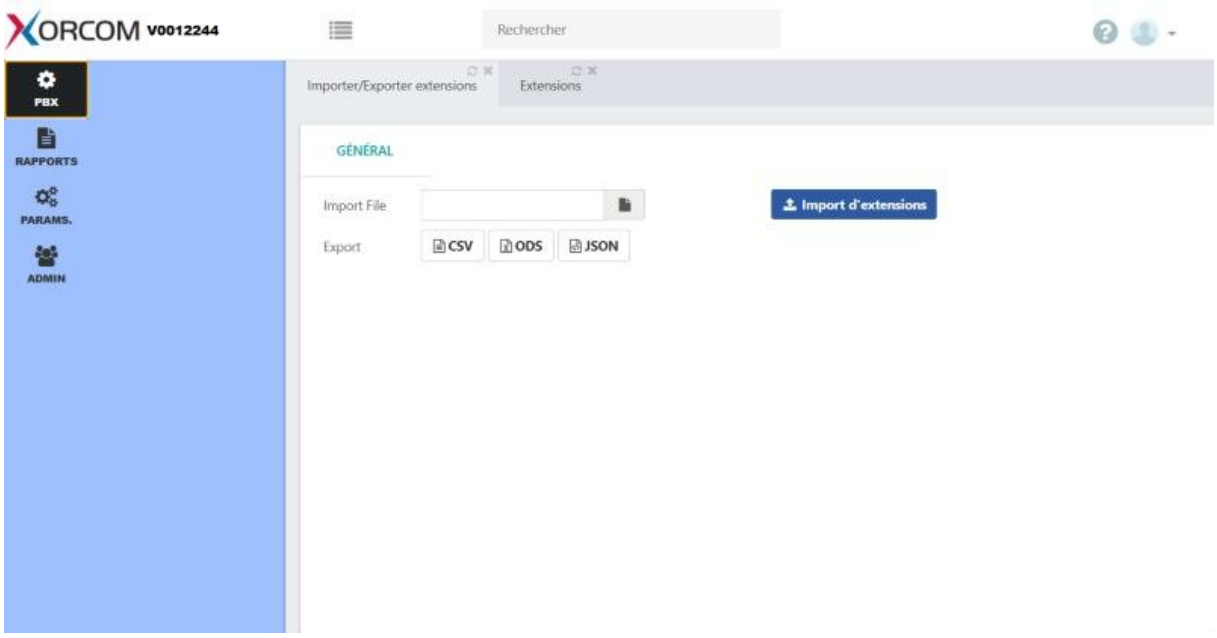


Figure 17 — Import/Export des extensions

- **Export** : télécharge toutes les extensions au format CSV, ODS ou JSON. Exportez d'abord pour obtenir un fichier modèle.
- **Import** : choisissez un fichier puis cliquez sur **Import d'extensions**.

2.3 L'état des extensions

Menu PBX > Extensions > Etats extensions. **Accès :** Admin client, Operateur client

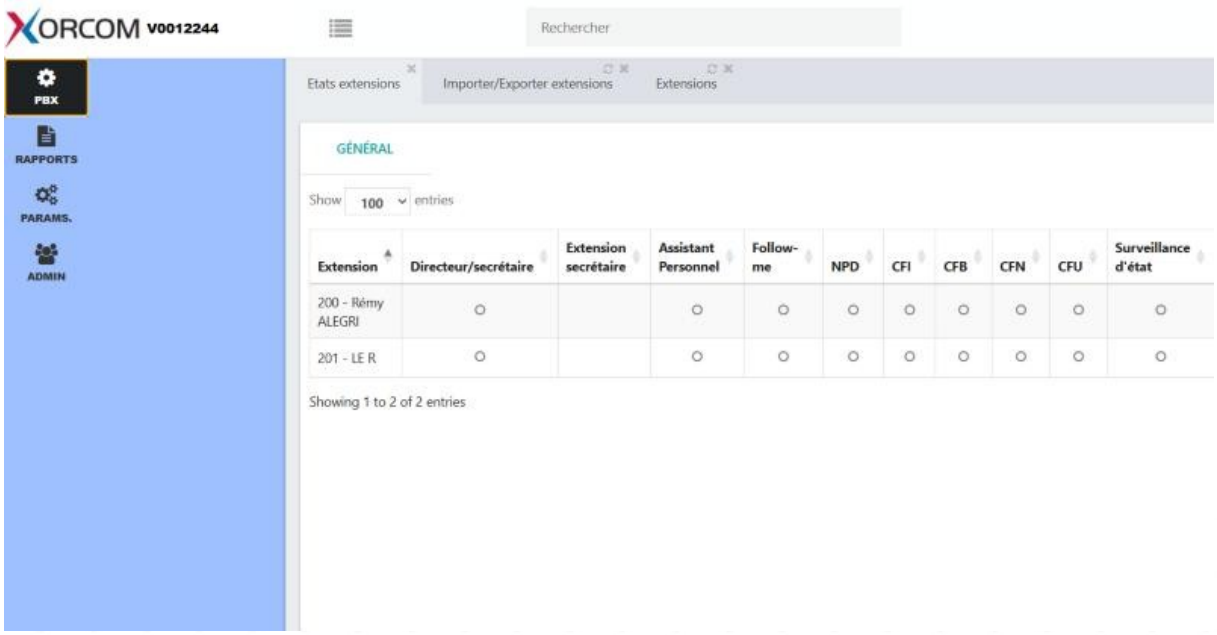


Figure 18 — État des extensions

Un tableau montre, pour chaque poste, les fonctions actives : directeur/secrétaire, assistant personnel, Follow Me, NPD (ne pas déranger), renvois CFI (immédiat), CFB (sur occupation), CFN (sur non-réponse), CFU (sur indisponibilité), surveillance d'état, limitation, équipements.

3. Les applications

3.1 Conférences

Menu PBX > Applications > Conférences. **Accès :** Admin client uniquement

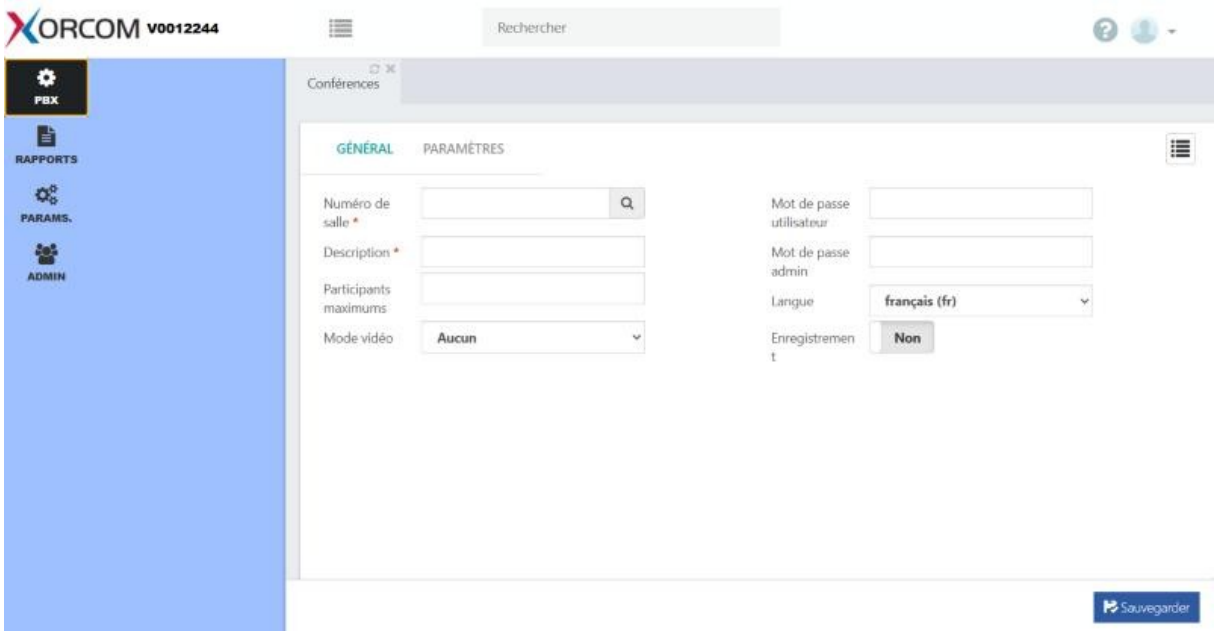


Figure 19 — Conférence, onglet Général

Une salle de conférence est un numéro que plusieurs personnes appellent pour se retrouver.

- **Onglet GÉNÉRAL** : numéro de salle , *description* , nombre maximum de participants, mode vidéo (aucun, suivre l'orateur, admin), mot de passe utilisateur et mot de passe admin, langue, enregistrement.
- **Onglet PARAMÈTRES** : annonce d'accueil, musique d'attente (et musique quand la salle est vide), comptage et annonce du nombre de membres, annonce des entrées/sorties, attente d'un admin avant de démarrer, démarrage en muet, suppression des silences, exclusion de participants, détection de parole, fonctions à un chiffre.

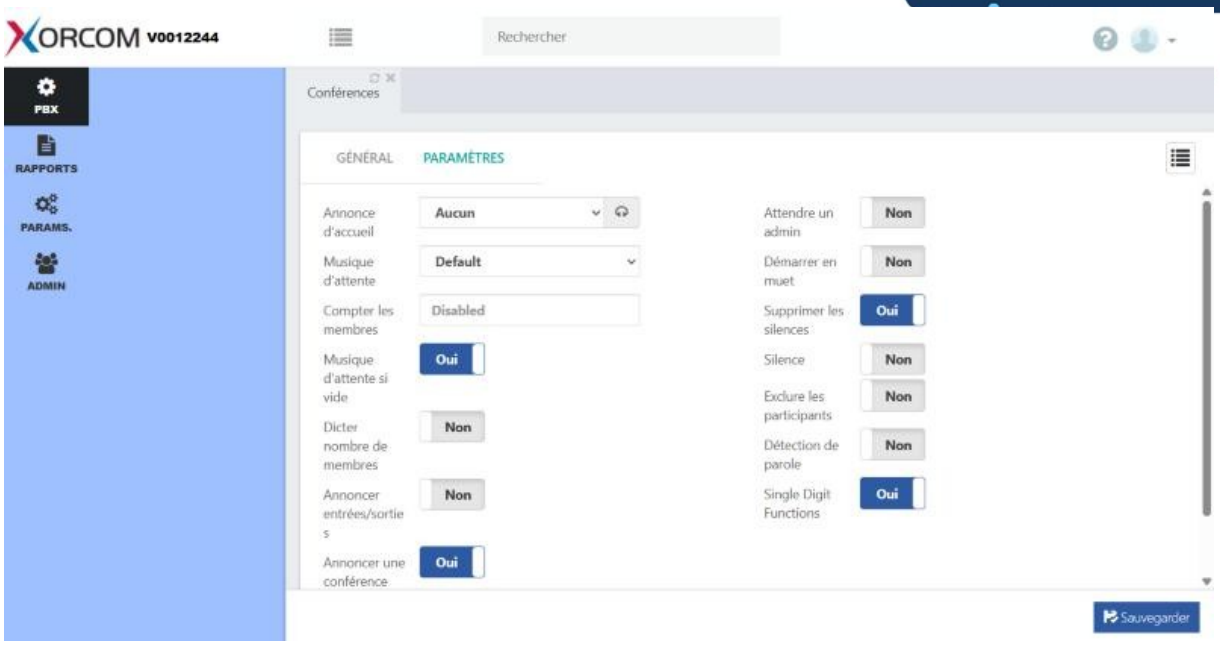


Figure 20 — Conférence, onglet Paramètres

3.2 Destinations personnalisées

Menu PBX > Applications > Destinations personnalisées. **Accès :** Admin client, Operateur client

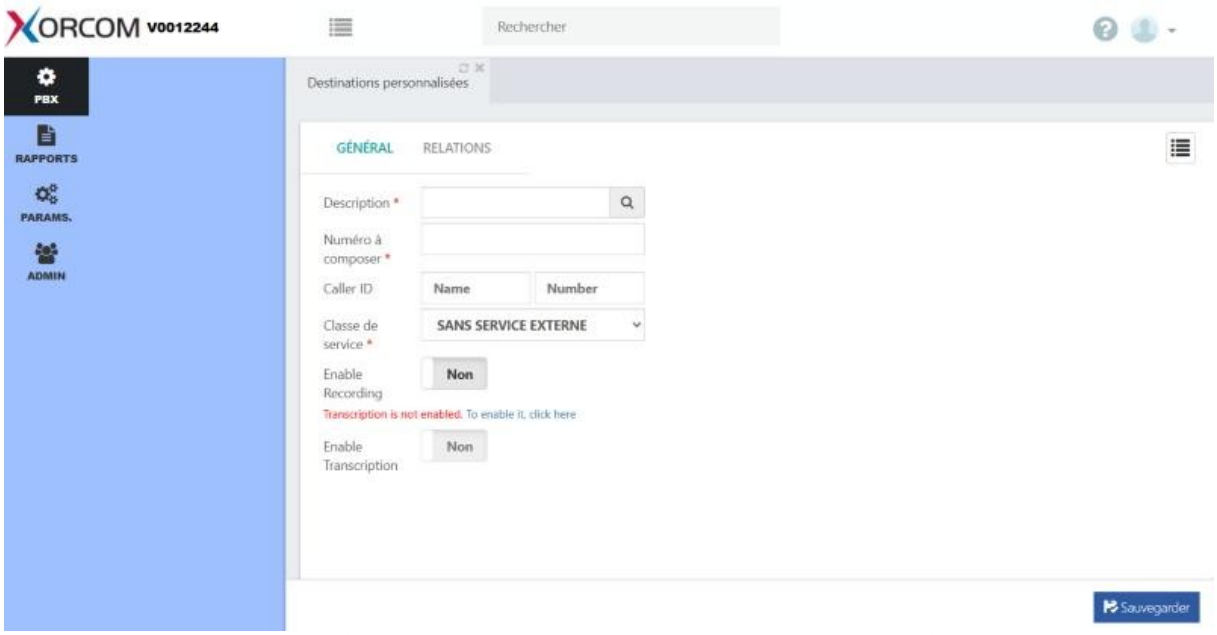


Figure 21 — Destination personnalisée

Permet de créer une destination vers un numéro quelconque (par exemple un numéro externe) pour l'utiliser ensuite dans un SVI, une condition horaire, etc. Champs : description , *numéro à composer* , Caller ID présenté, classe de service *, enregistrement, transcription.

3.3 Codes de fonctions

Menu PBX > Applications > Codes de fonctions. **Accès :** Admin client uniquement

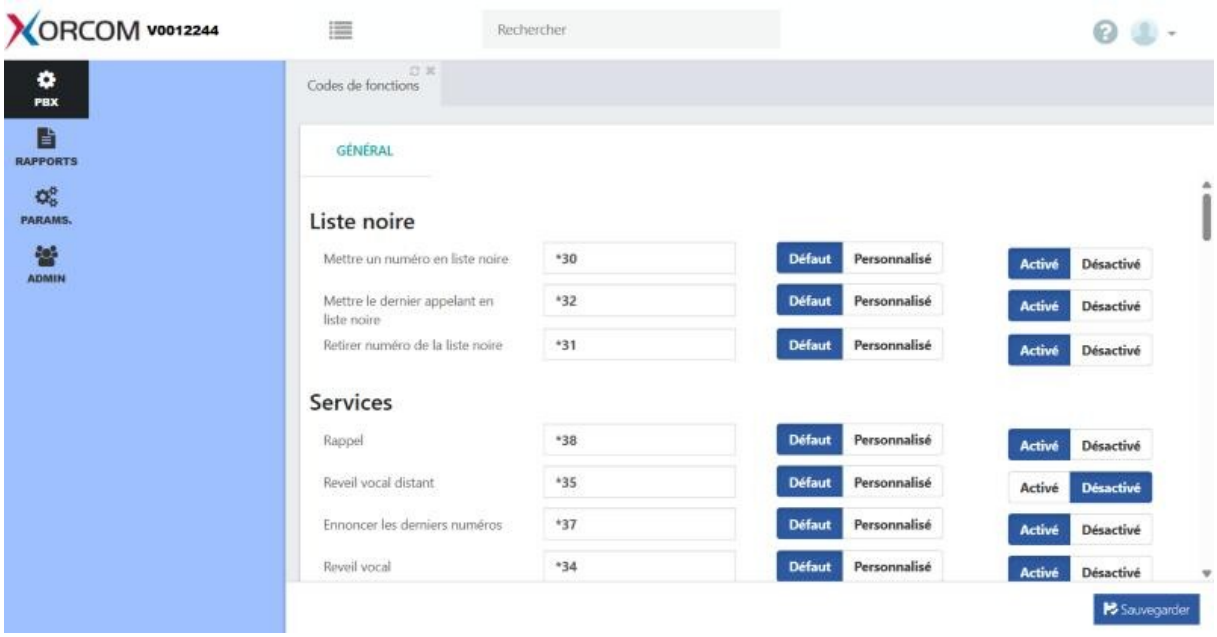


Figure 22 — Codes de fonctions

Les codes de fonctions sont les codes que les utilisateurs composent sur leur téléphone (`*66` pour ne pas être dérangé, par exemple). Pour chaque code :

- **Défaut / Personnalisé** : garder le code standard ou en saisir un autre ;
- **Activé / Désactivé** : autoriser ou non la fonction.

La liste complète des codes est en annexe A.

3.4 Groupe d'interception

Menu PBX > Applications > Groupe d'interception. **Accès :** Admin client uniquement

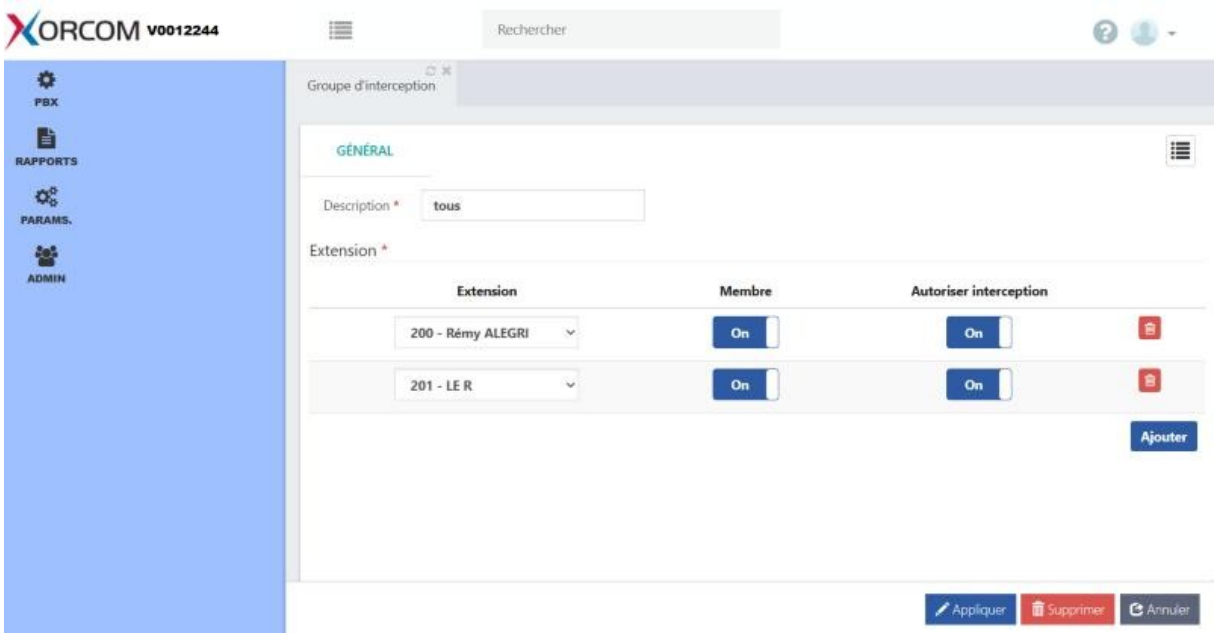


Figure 23 — Groupe d'interception

Un groupe d'interception permet à un poste de répondre à un appel qui sonne sur un autre poste du groupe (code `*08`). Pour chaque extension ajoutée :

- **Membre** : ses appels peuvent être interceptés par le groupe ;
- **Autoriser interception** : elle peut intercepter les appels du groupe.

Le bouton **Ajouter** ajoute une ligne ; la corbeille la retire.

3.5 Parkage

Menu PBX > Applications > Parkage. **Accès :** Admin client uniquement

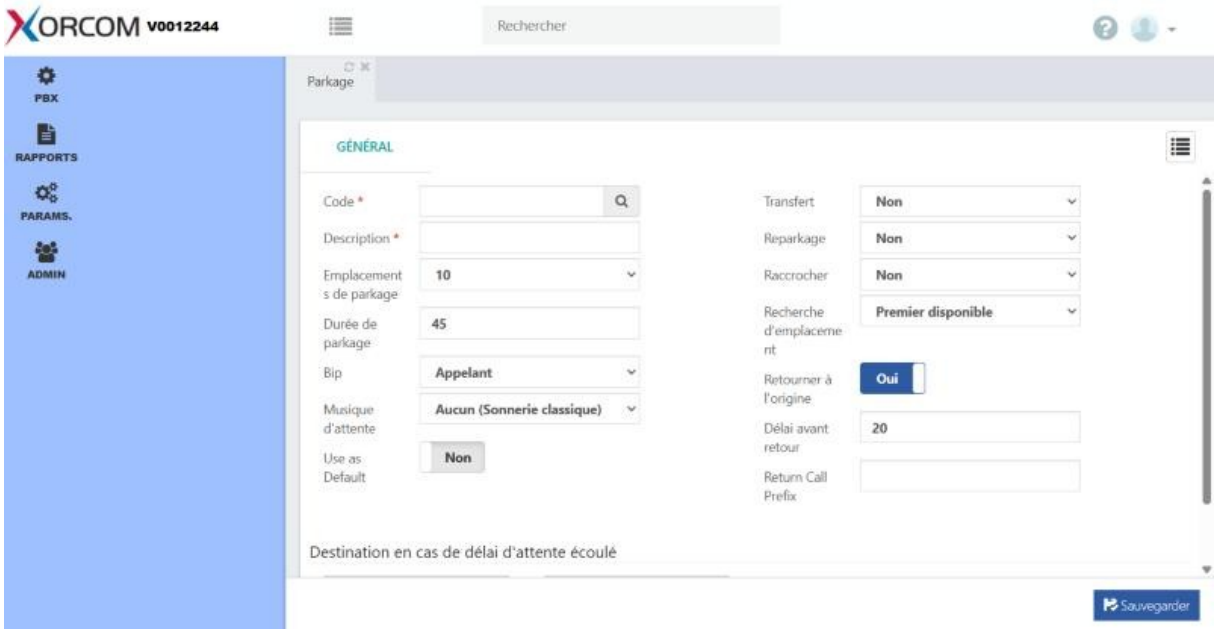


Figure 24 — Parkage

Le parkage met un appel « en stationnement » sur un numéro (701, 702…) pour qu'un autre poste le reprenne. Un parking par défaut, code 700.

Réglages : code , *description* , nombre d'emplacements, durée de parkage, bip, musique d'attente, parking par défaut, droits de transfert / reparkage / raccrocher (appelant, appelé, les deux), recherche d'emplacement (premier disponible ou suivant), retour à l'origine et délai avant retour, préfixe de rappel, destination si le délai est écoulé.

3.6 Numérotation rapide

Menu PBX > Applications > Numérotation rapide. **Accès :** Admin client, Operateur client

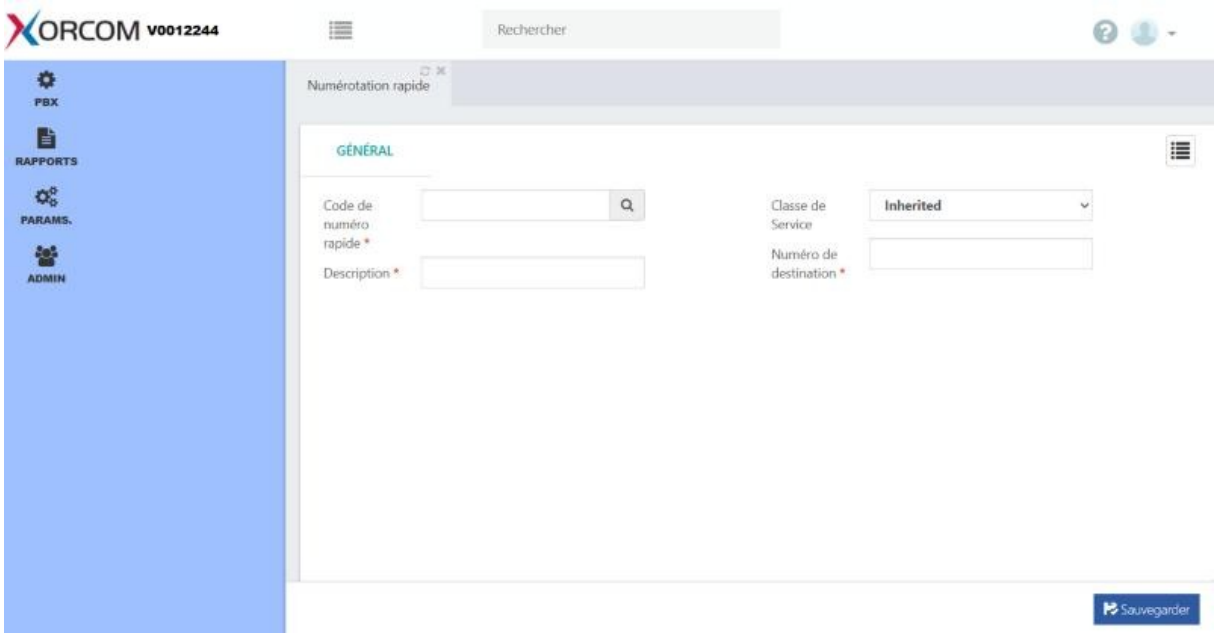


Figure 25 — Numérotation rapide

Associe un code court à un numéro complet. Champs : code de numéro rapide , *description* , classe de service (Inherited = celle du poste qui appelle), numéro de destination *.

Menu PBX > Applications > Imp./Exp. numérotation rapide. **Accès :** Admin client, Operateur client

Import d'un fichier et export CSV/ODS/JSON, comme pour les extensions.

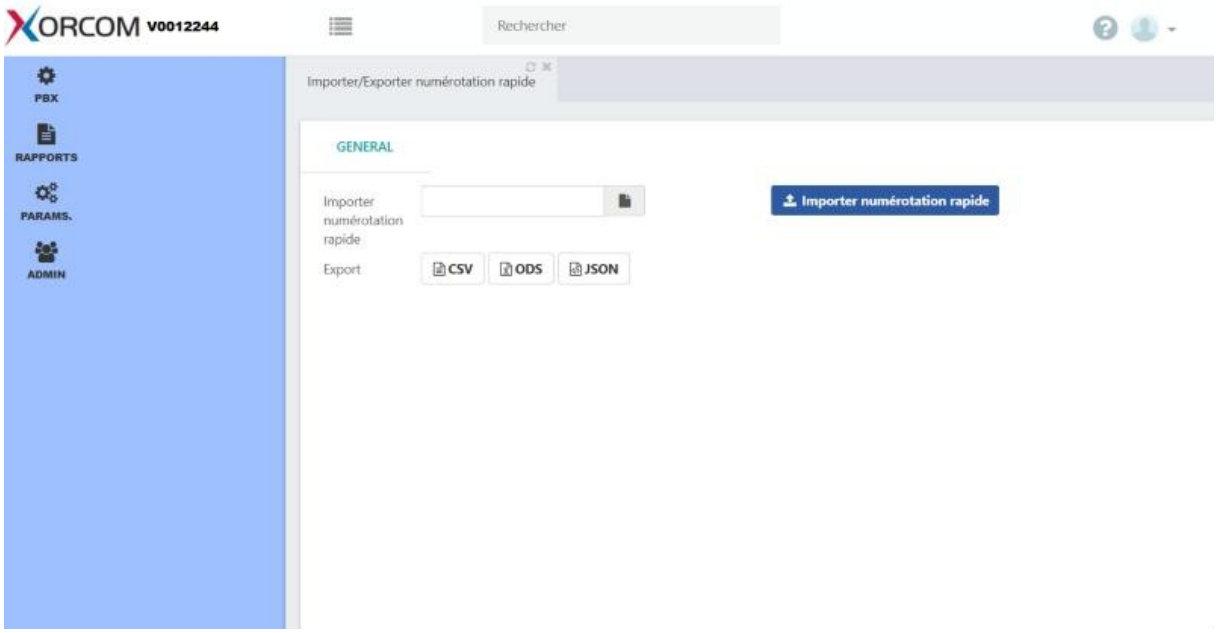


Figure 26 — Import/Export de la numérotation rapide

3.7 Boîte vocale de groupe

Menu PBX > Applications > Boite vocale de groupe. **Accès :** Admin client uniquement

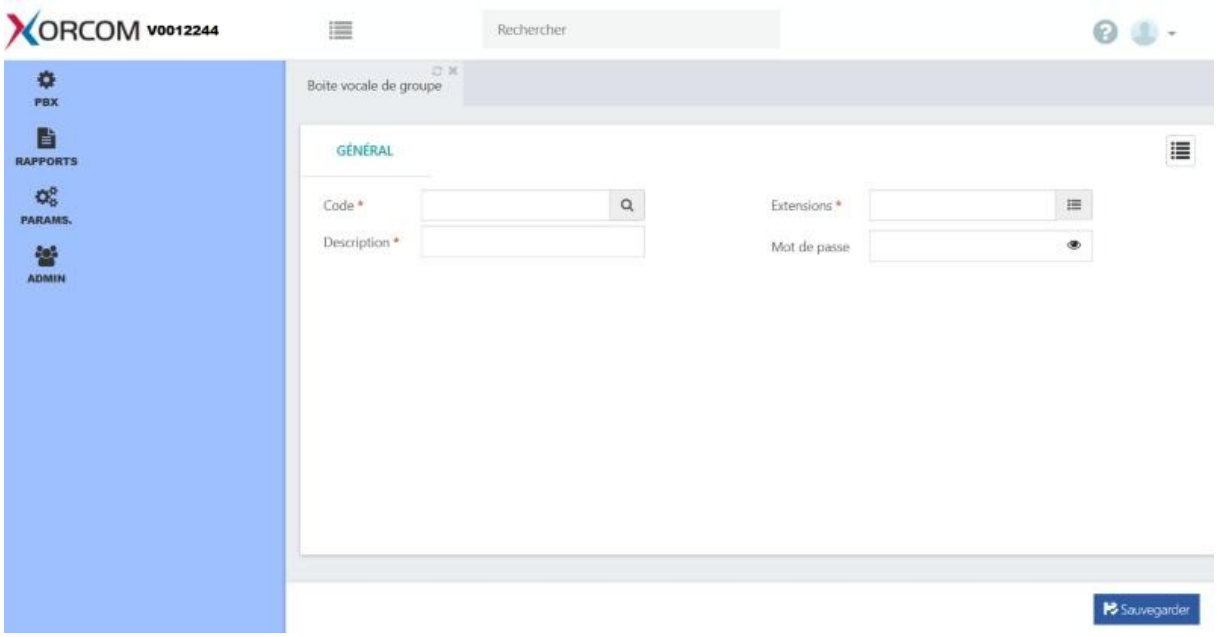


Figure 27 — Boîte vocale de groupe

Un numéro qui dépose le même message dans les boîtes vocales de plusieurs extensions. Champs : code , *description* , extensions *, mot de passe.

3.8 Rappel

Menu PBX > Applications > Rappel. **Accès :** Admin client uniquement

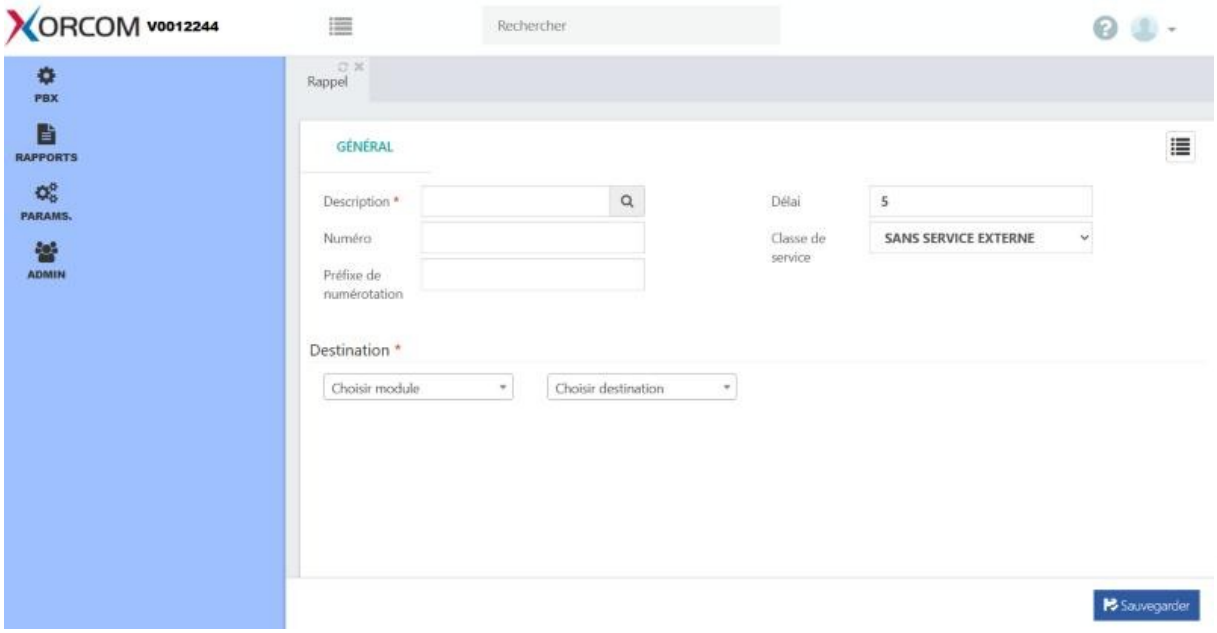


Figure 28 — Rappel

Le système raccroche puis rappelle l'appelant et le dirige vers une destination. Champs : description , *numéro, préfixe de numérotation, délai, classe de service, destination* .

3.9 DISA

Menu PBX > Applications > DISA. **Accès :** Admin client uniquement

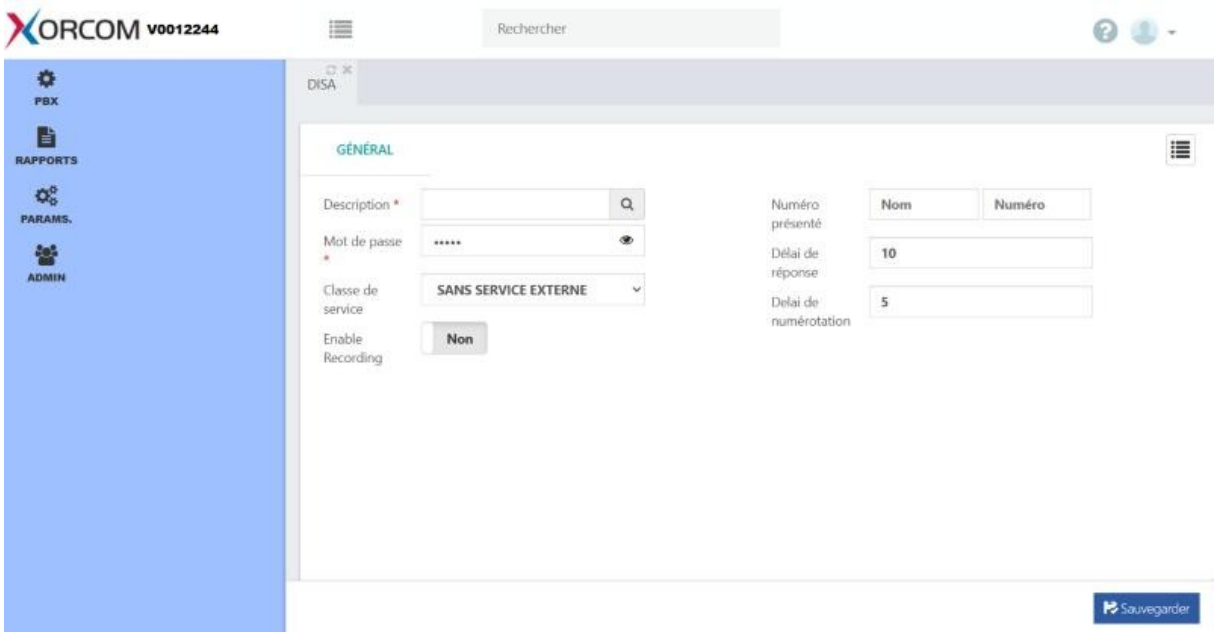


Figure 29 — DISA

Le DISA permet d'appeler le standard de l'extérieur, de saisir un mot de passe, puis d'obtenir une tonalité pour appeler comme depuis un poste interne. Champs : description , *mot de passe* , classe de service, enregistrement, numéro présenté, délai de réponse, délai de numérotation.

> Le DISA donne accès aux lignes sortantes : choisissez un mot de passe robuste et une classe de service limitée.

4. Le centre d'appel

4.1 Groupes de sonnerie

Menu PBX > Centre d'appel > Groupes de sonnerie. **Accès :** Admin client uniquement

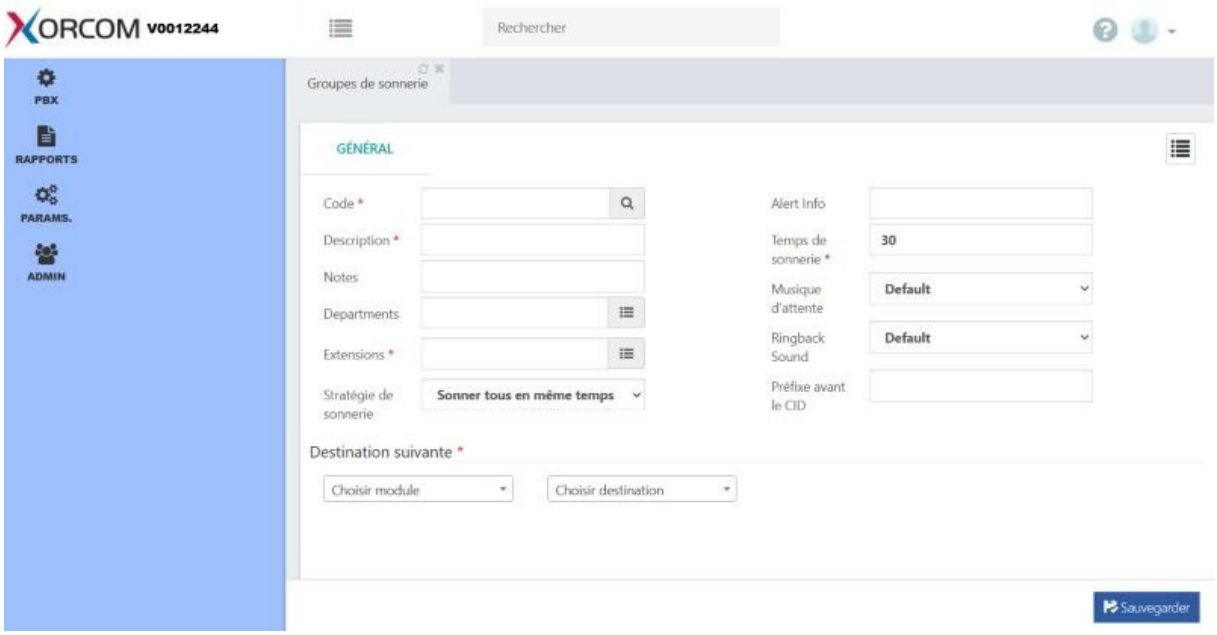


Figure 30 — Groupe de sonnerie

Fait sonner plusieurs postes pour un même numéro. Champs : code , *description* , notes, services, extensions , *stratégie (tous en même temps, ou un par un), Alert Info, temps de sonnerie* , musique d'attente, tonalité de retour d'appel (Ringback Sound), préfixe ajouté devant le nom de l'appelant, destination suivante * (si personne ne répond).

4.2 Files d'attente

Menu PBX > Centre d'appel > Files d'attentes. **Accès :** Admin client, Operateur client

Une file d'attente fait patienter les appelants jusqu'à ce qu'un agent soit libre. Il contient la file **300 « Groupe 300 »**, avec les agents 200 et 201.

Onglet GÉNÉRAL

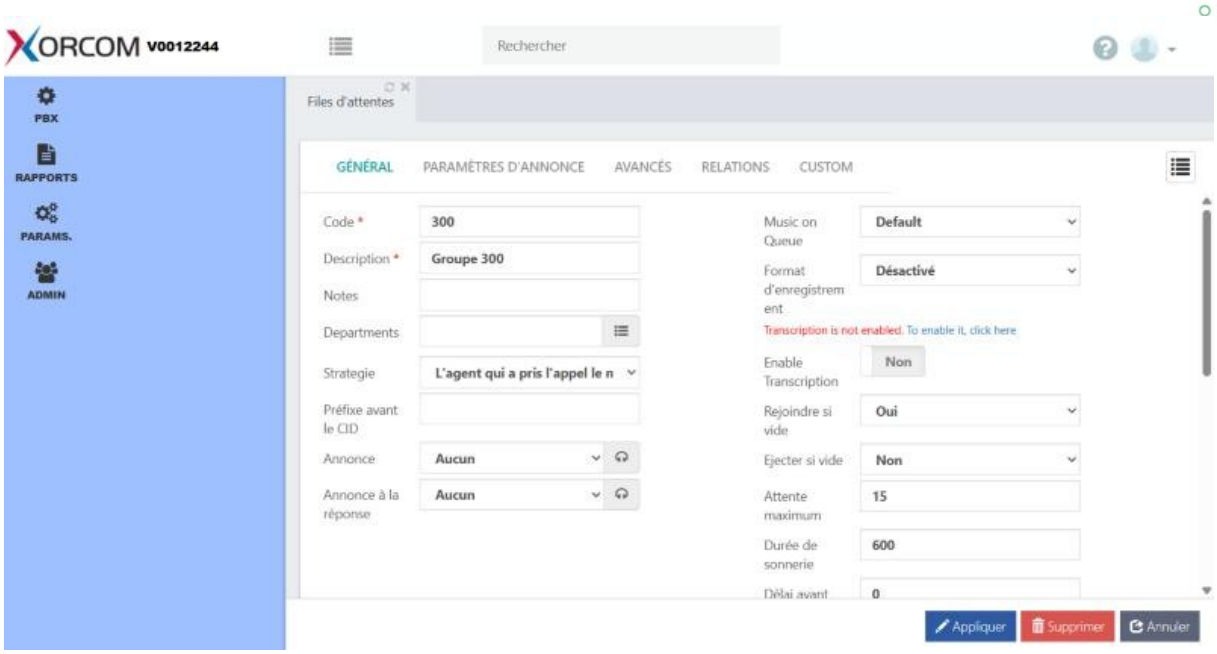


Figure 31 — File d'attente, onglet Général

Champ	Rôle
Code , *Description*	Numéro et nom de la file.
Stratégie	Ordre de distribution aux agents : tous en même temps, l'agent qui a pris un appel le moins récemment, celui qui en a eu le moins, aléatoire, linéaire (avec ou sans mémoire), aléatoire avec pénalité.
Préfixe avant le CID	Texte ajouté devant le nom de l'appelant pour que l'agent sache d'où vient l'appel.
Annonce / Annonce à la réponse	Message à l'entrée dans la file / message joué à l'agent quand il décroche.
Music on Queue	Musique d'attente.
Format d'enregistrement	Enregistrer les appels de la file (GSM, WAV, WAV49) ou non.
Rejoindre si vide / Ejecter si vide	Comportement quand aucun agent n'est connecté.
Attente maximum	Temps maximal d'attente avant la dernière destination.
Durée de sonnerie	Temps de sonnerie chez un agent.
Délai avant nouvelle tentative	Pause avant de refaire sonner un agent.
Auto Logout Timeout	Déconnexion automatique d'un agent qui ne répond pas.

Partie **Agents** : extension, pénalité (priorité), type d'agent (**Statique** : toujours membre ; **Dynamique** : se connecte et se déconnecte avec `*52`), annonce à la réponse, redirections autorisées, déconnexion automatique. Les flèches à gauche permettent de réordonner les agents.

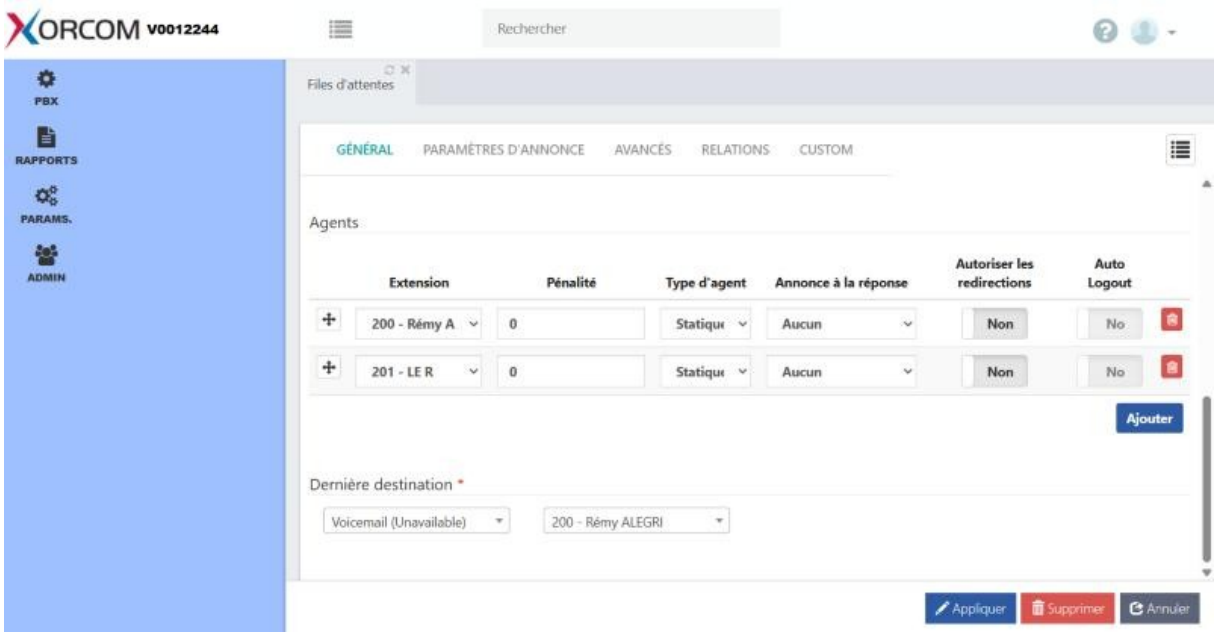


Figure 32 — File d'attente, agents et dernière destination

Dernière destination * : où va l'appel quand l'attente maximum est atteinte (sur l'exemple : la messagerie de l'extension 200).

Onglet PARAMÈTRES D'ANNONCE

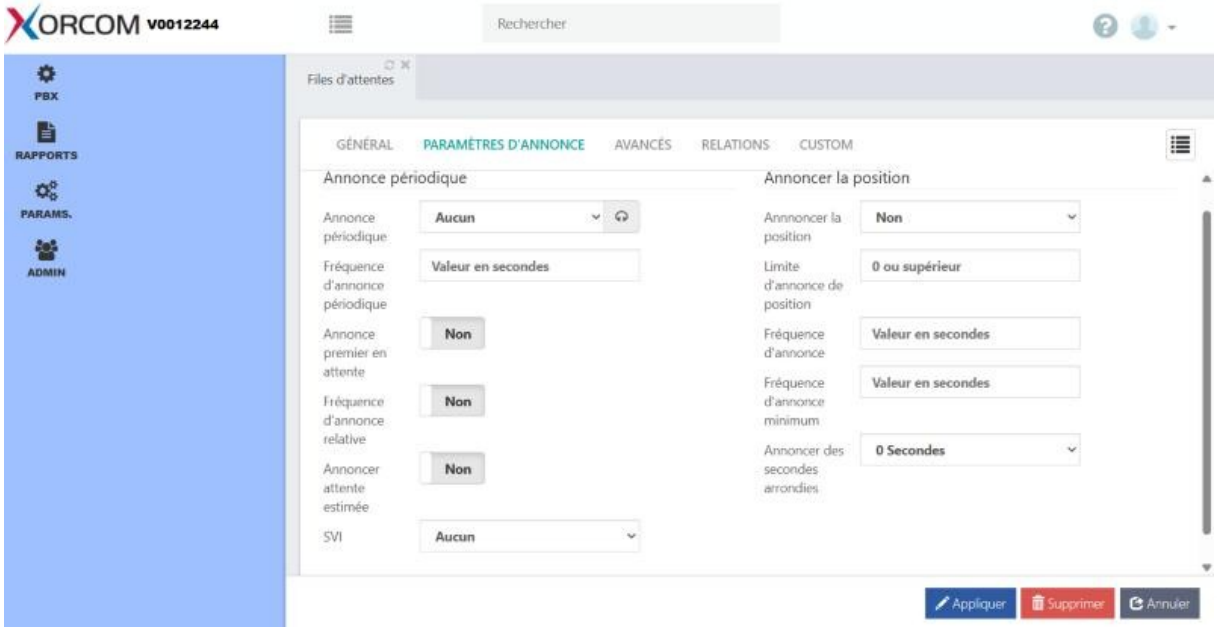


Figure 33 — File d'attente, onglet Paramètres d'annonce

Annonce périodique et sa fréquence, annonce de la position dans la file et du temps d'attente estimé, SVI proposé pendant l'attente.

Onglet AVANCÉS

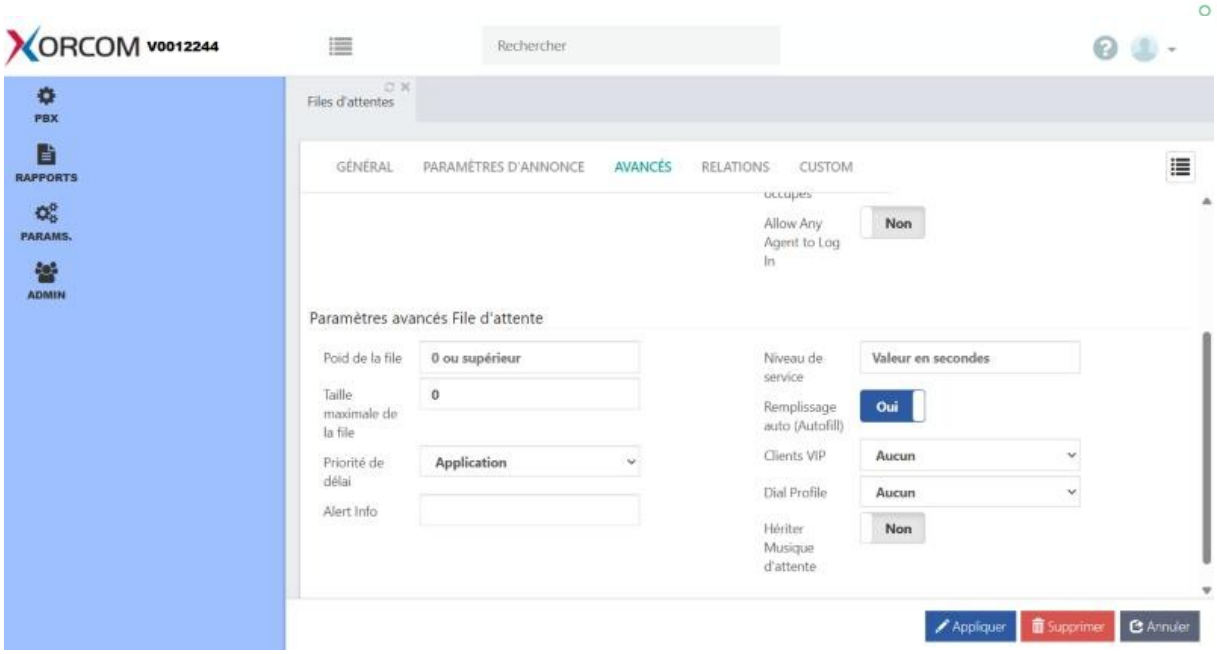


Figure 34 — File d'attente, onglet Avancés

Paramètres des agents (pause automatique, limite de pénalité, délais, faire sonner les agents occupés, autoriser n'importe quel agent à se connecter) et de la file (poids, taille maximale, niveau de service, remplissage automatique, clients VIP, profil de numérotation).

Onglets RELATIONS et CUSTOM : schéma des sources et destinations de la file ; réglages personnalisés (nom / valeur) réservés aux cas particuliers.

4.3 Priorité des files d'attente

Menu PBX > Centre d'appel > Priorité files d'attentes. **Accès :** Admin client uniquement

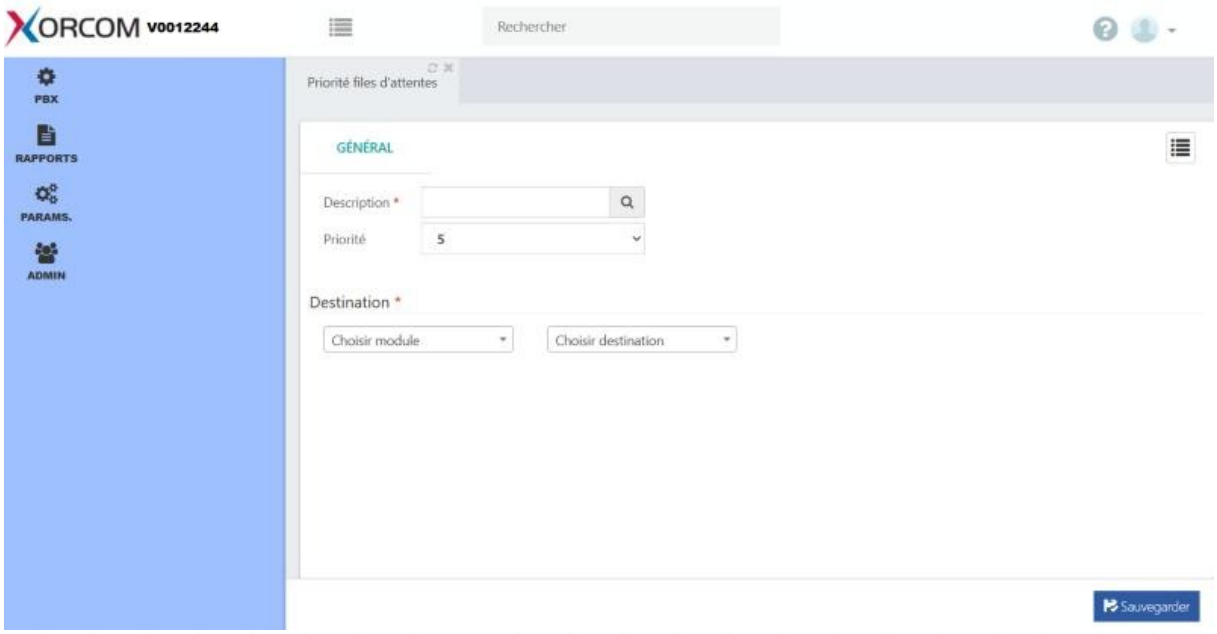


Figure 35 — Priorité des files d'attente

Crée un point d'entrée qui donne une priorité (1 à 50) aux appels avant de les envoyer vers une destination, en général une file. Un appel plus prioritaire passe devant les autres.

4.4 File d'attente VIP

Menu PBX > Centre d'appel > File d'attente VIP. **Accès :** Admin client uniquement

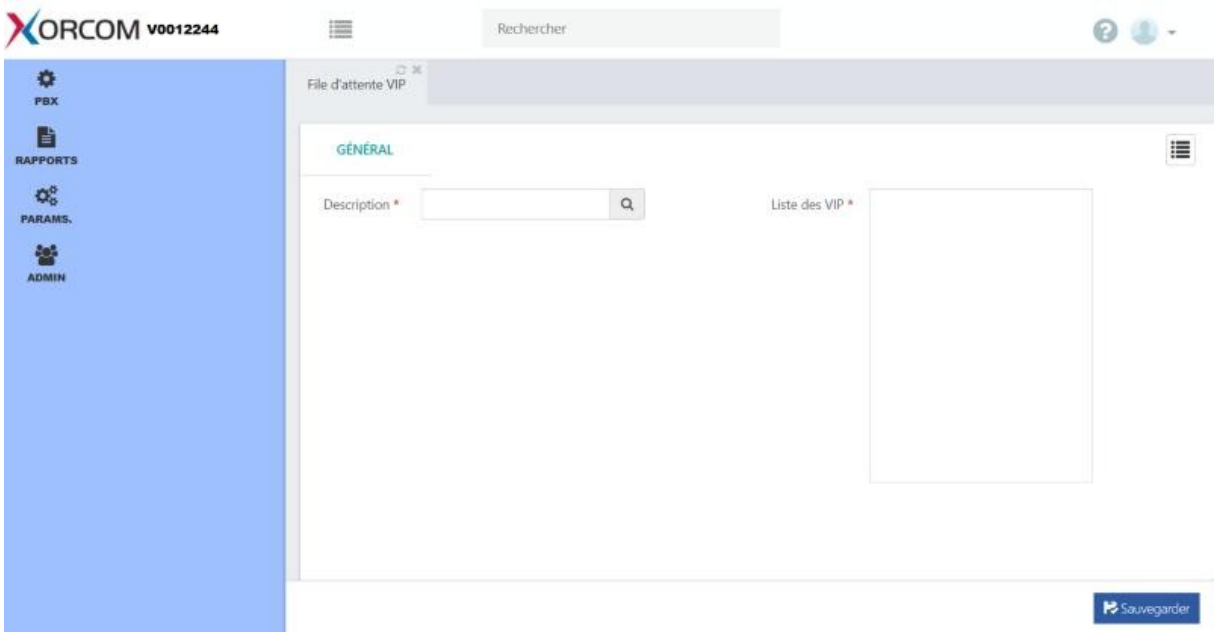


Figure 36 — File d'attente VIP

Liste de numéros d'appelants VIP. Une file d'attente qui utilise cette liste (onglet Avancés > Clients VIP) les fait passer en priorité.

5. Les appels entrants

5.1 Routes entrantes

Menu PBX > Externes > Routes entrantes. **Accès :** Admin client uniquement

Une route entrante décide où va un appel reçu sur un numéro (SDA). L'exemple en contient trois : `0420210501` vers l'extension 200, `0420210502` vers l'extension 201, `0420210500` vers le mode jour/nuit de la file 300.

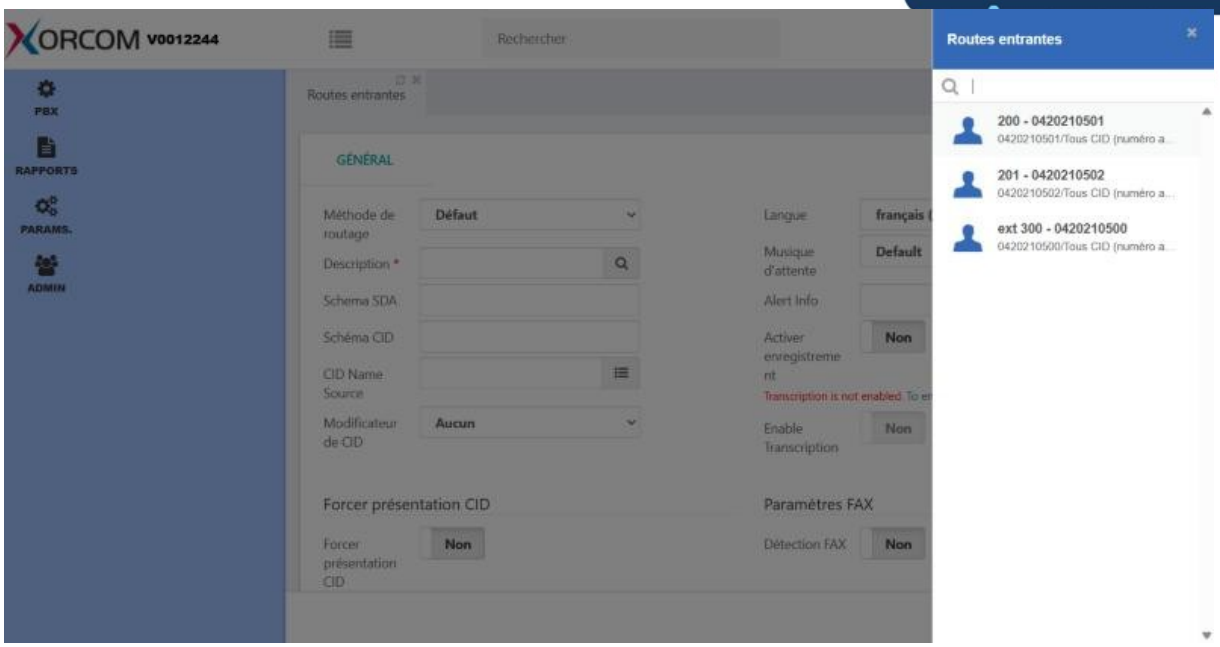


Figure 37 — Liste des routes entrantes

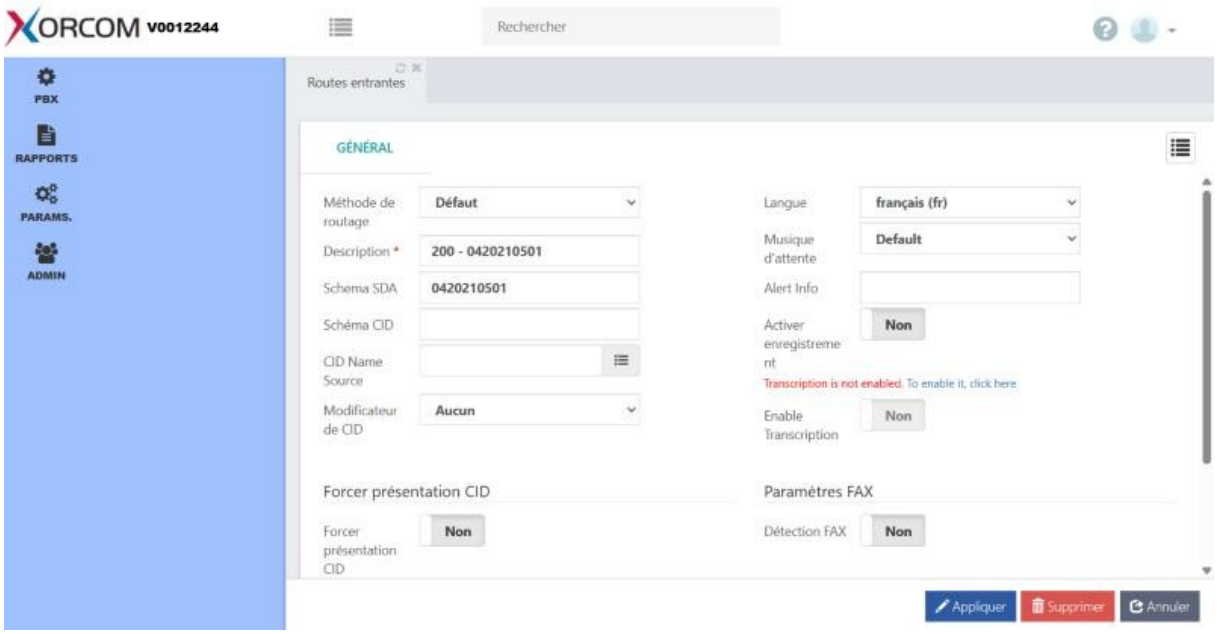


Figure 38 — Route entrante, réglages

Champ	Rôle
Méthode de routage	Défaut.
Description *	Nom de la route.
Schéma SDA	Numéro appelé concerné.
Schéma CID	Limiter la route à certains numéros appelants (vide = tous).
CID Name Source / Modificateur de CID	Ajouter ou modifier le nom présenté.

Champ	Rôle
Langue, Musique d'attente, Alert Info	Réglages appliqués à l'appel.
Activer enregistrement	Enregistrer tous les appels de cette route.
Forcer présentation CID	Toujours présenter le numéro de l'appelant.
Détection FAX	Détecter et traiter les fax.
Destination des appels entrants *	Où envoyer l'appel.

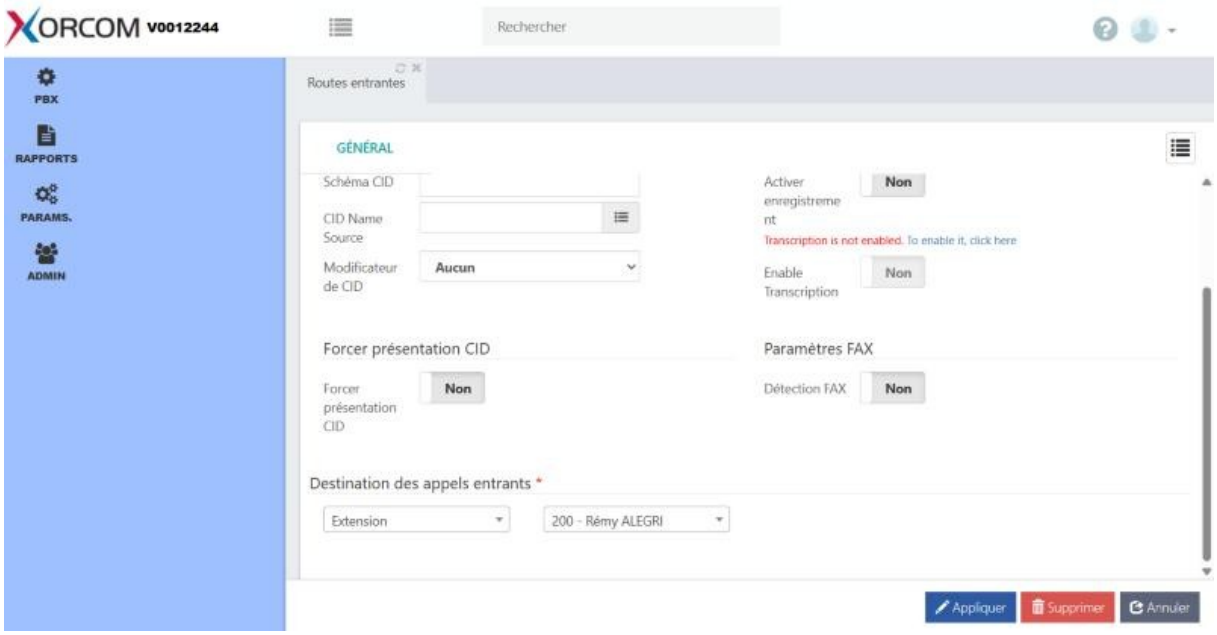


Figure 39 — Route entrante, destination

5.2 SVI (serveur vocal interactif)

Menu PBX > Appels entrants > SVI. **Accès :** Admin client uniquement

Le SVI propose un menu à l'appelant (« tapez 1 pour… »).

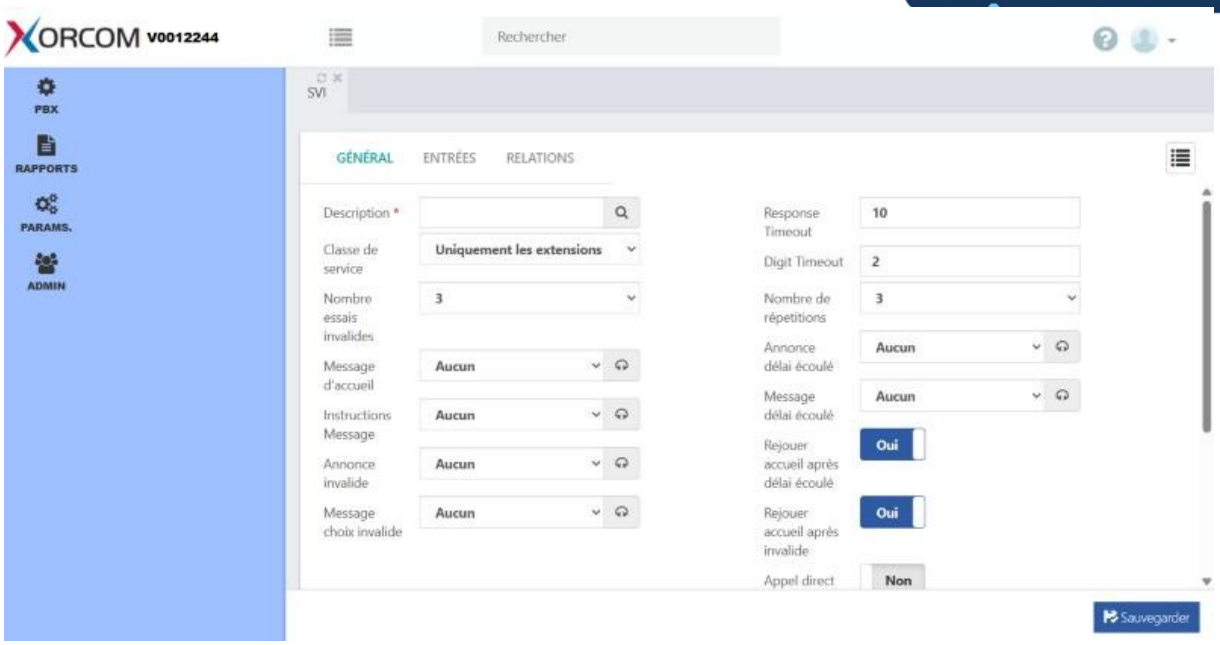


Figure 40 — SVI, onglet Général

- **Onglet GÉNÉRAL** : description *, classe de service (« Uniquement les extensions » empêche de composer un numéro externe), nombre d'essais invalides, message d'accueil, message d'instructions, messages d'erreur, délais de réponse (Response Timeout) et entre deux chiffres (Digit Timeout), nombre de répétitions, rejouer l'accueil après une erreur ou un délai écoulé, **Appel direct** (l'appelant peut composer directement un numéro de poste), destination en cas de choix invalide , *destination si le délai est écoulé* .
- **Onglet ENTRÉES** : une ligne par touche, avec le choix (chiffre), la destination et l'activation. **Ajouter** crée une nouvelle ligne.

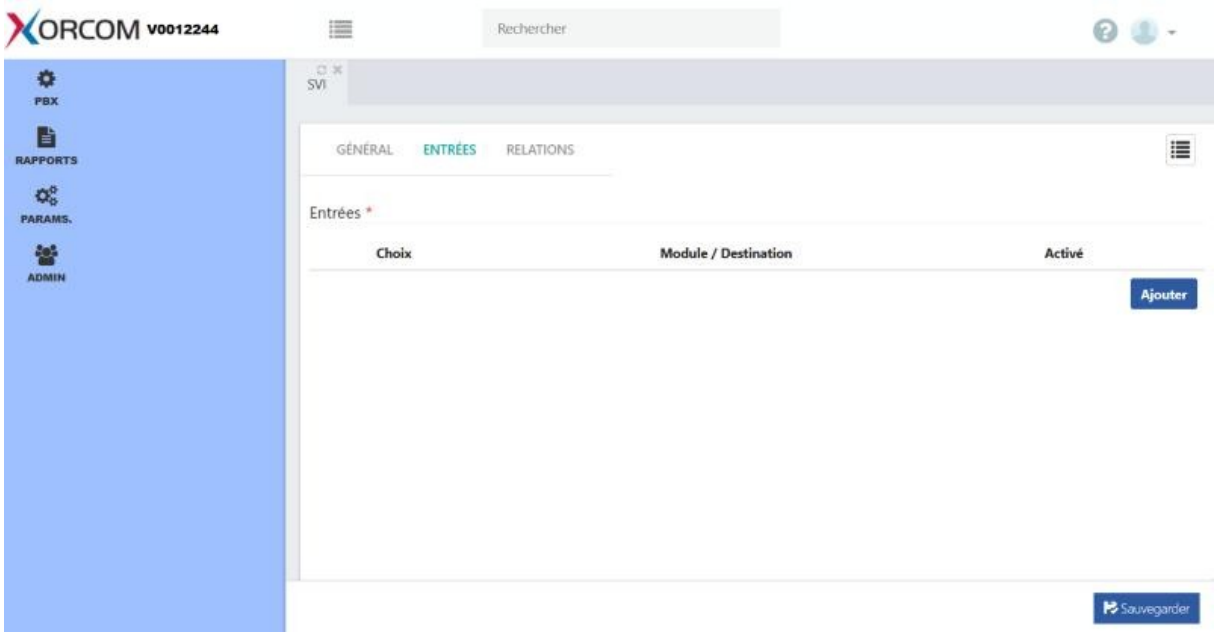


Figure 41 — SVI, onglet Entrées

5.3 Groupes horaires

Menu PBX > Appels entrants > Groupes horaires. **Accès :** Admin client uniquement

Un groupe horaire définit des plages d'ouverture. Il est ensuite utilisé par une condition horaire.

- **Type Basic** : cochez les jours et indiquez l'heure de début et de fin ; le **+** ajoute une deuxième plage le même jour (par exemple pour la pause de midi).

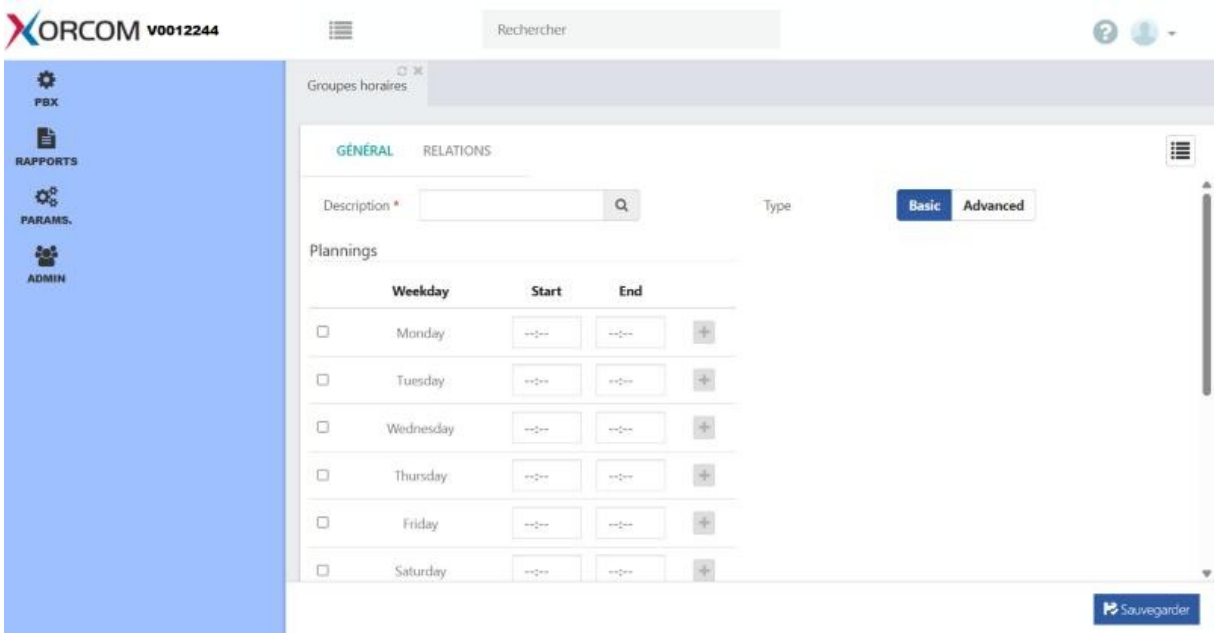


Figure 42 — Groupe horaire, type Basic

- **Type Advanced** : chaque ligne combine heures, jours de la semaine, jours du mois et mois, pour les cas complexes.

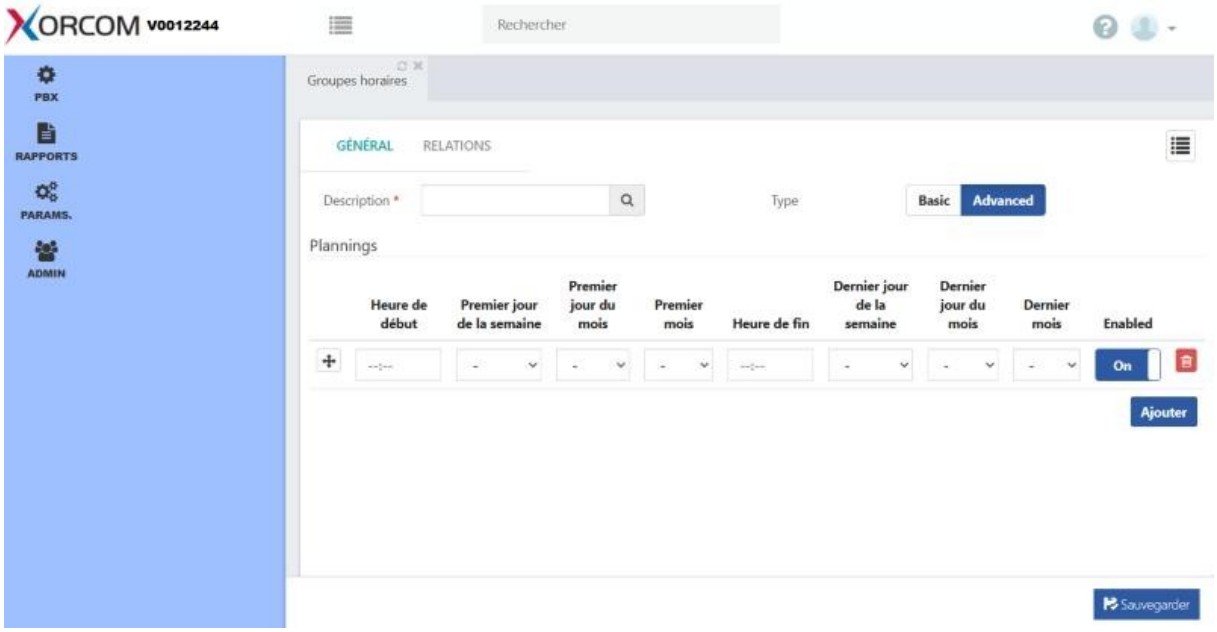


Figure 43 — Groupe horaire, type Advanced

- **Exception Dates** : jours fériés ou fermetures exceptionnelles (description, début, fin, activé).

5.4 Conditions horaires

Menu PBX > Appels entrants > Conditions horaires. **Accès :** Admin client uniquement

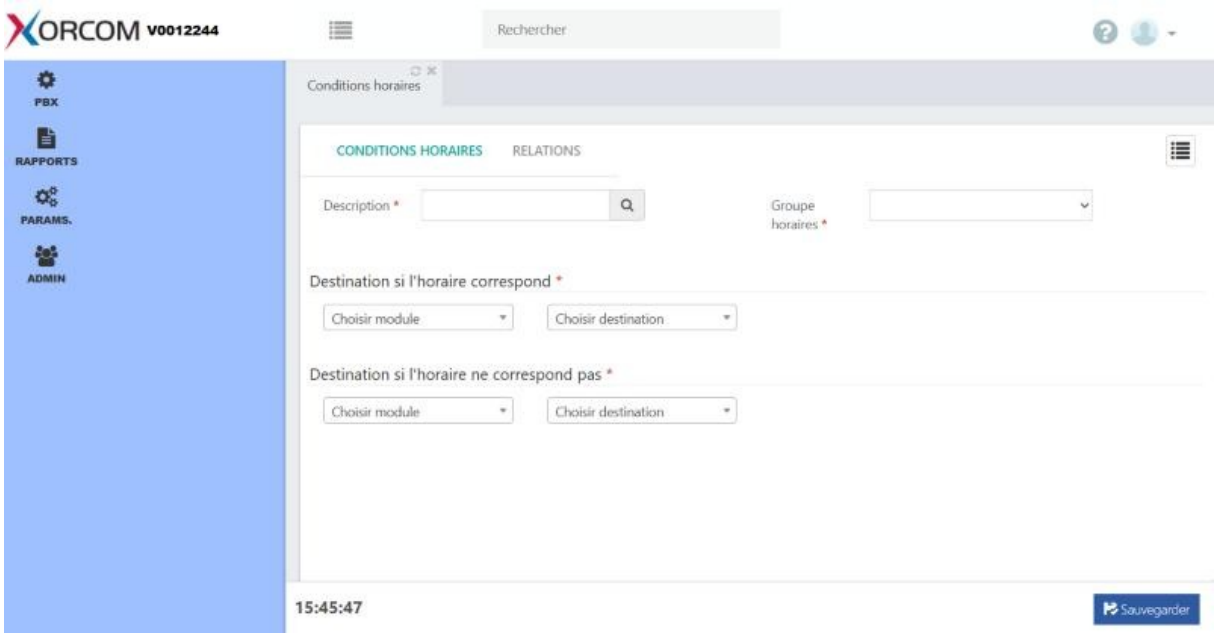


Figure 44 — Condition horaire

Envoie l'appel vers une destination si l'heure correspond au groupe horaire choisi, et vers une autre sinon. Champs : description , *groupe horaires* , destination si l'horaire correspond , *destination sinon* . L'heure du serveur est affichée en bas de page pour contrôle.

5.5 Annonces

Menu PBX > Appels entrants > Annonces. **Accès :** Admin client uniquement

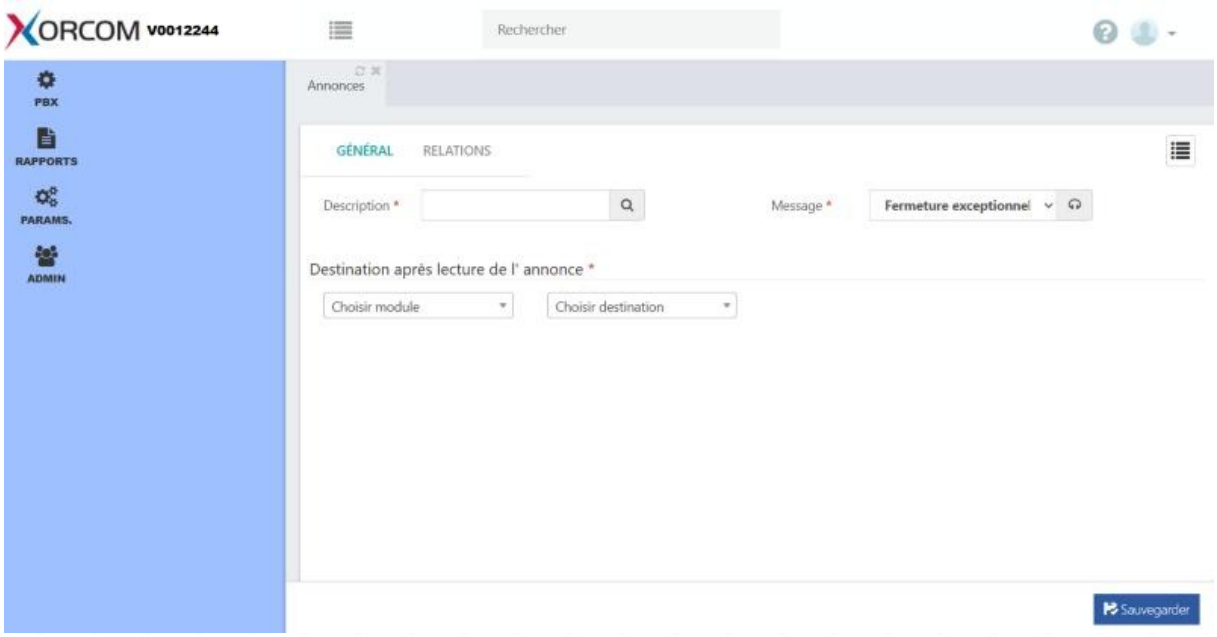


Figure 45 — Annonce

Joue un message enregistré puis envoie l'appel vers une destination. Champs : description , *message* (sur l'exemple : « Fermeture exceptionnelle », « SVI erreur de choix »), destination après lecture *.

5.6 Langues

Menu PBX > Appels entrants > Langues. **Accès :** Admin client uniquement

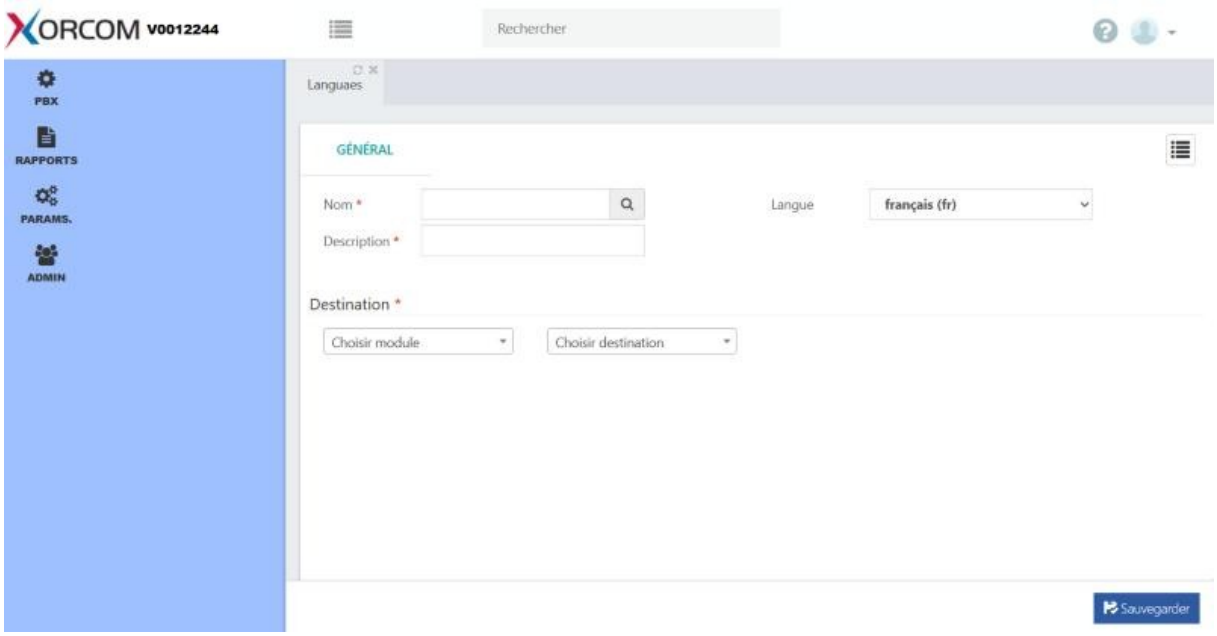


Figure 46 — Langues

Change la langue des messages pour la suite de l'appel, puis l'envoie vers une destination. Utile pour un SVI « Press 9 for English ». Champs : nom , *description* , langue, destination *.

5.7 Modes jour/nuit

Menu PBX > Appels entrants > Modes jour/nuit. **Accès :** Admin client uniquement

Un mode jour/nuit est un interrupteur manuel : on bascule de la destination « jour » à la destination « nuit » en composant un code depuis un poste. L'exemple contient le mode **« ext 300 »**, code `*280` : en jour, les appels vont à la file « Groupe 300 » ; en nuit, à l'annonce « Fermeture exceptionnelle ».

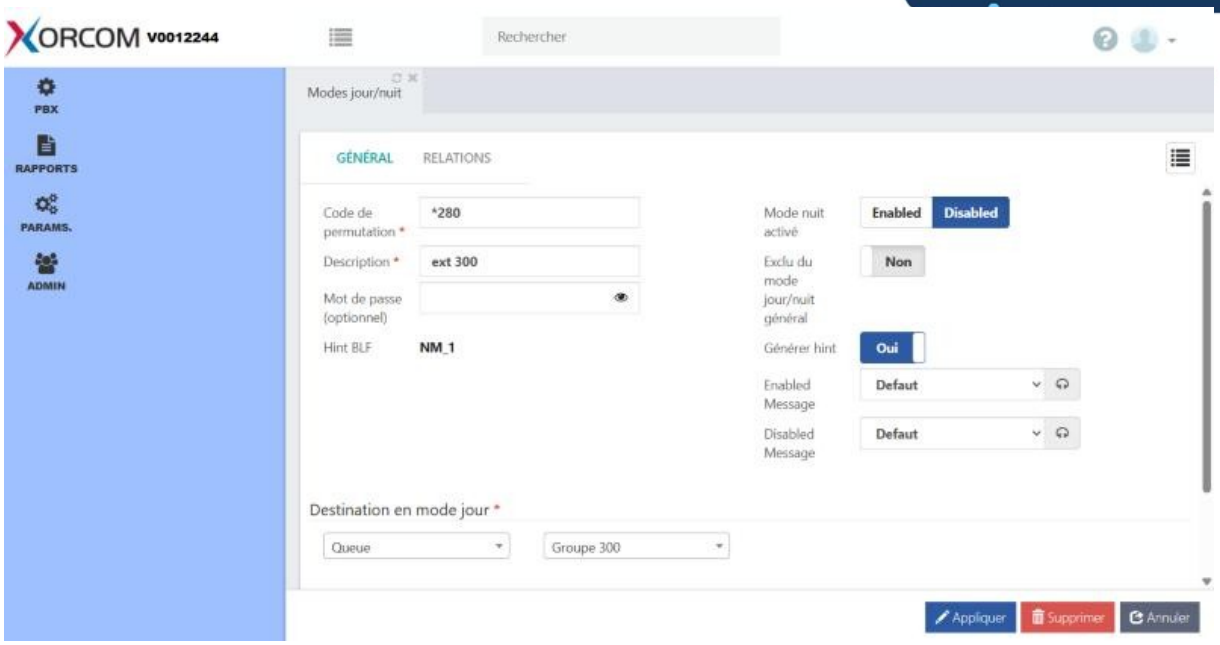


Figure 47 — Mode jour/nuit existant

Champ	Rôle
Code de permutation *	Code à composer pour basculer (ex. `*280`).
Description *	Nom du mode.
Mot de passe (optionnel)	Code demandé avant la bascule.
Mode nuit activé	État actuel : Enabled = mode nuit, Disabled = mode jour.
Exclu du mode jour/nuit général	Ne pas suivre le code général `*81`.
Générer hint / Hint BLF	Permet d'afficher l'état sur une touche de téléphone (BLF).
Enabled / Disabled Message	Message joué lors de la bascule.
Destination en mode jour * / en mode nuit *	Destinations correspondantes.



Figure 48 — Mode jour/nuit, onglet Relations

6. Les outils

6.1 Liste noire

Menu PBX > Outils > Liste noire. **Accès :** Admin client uniquement

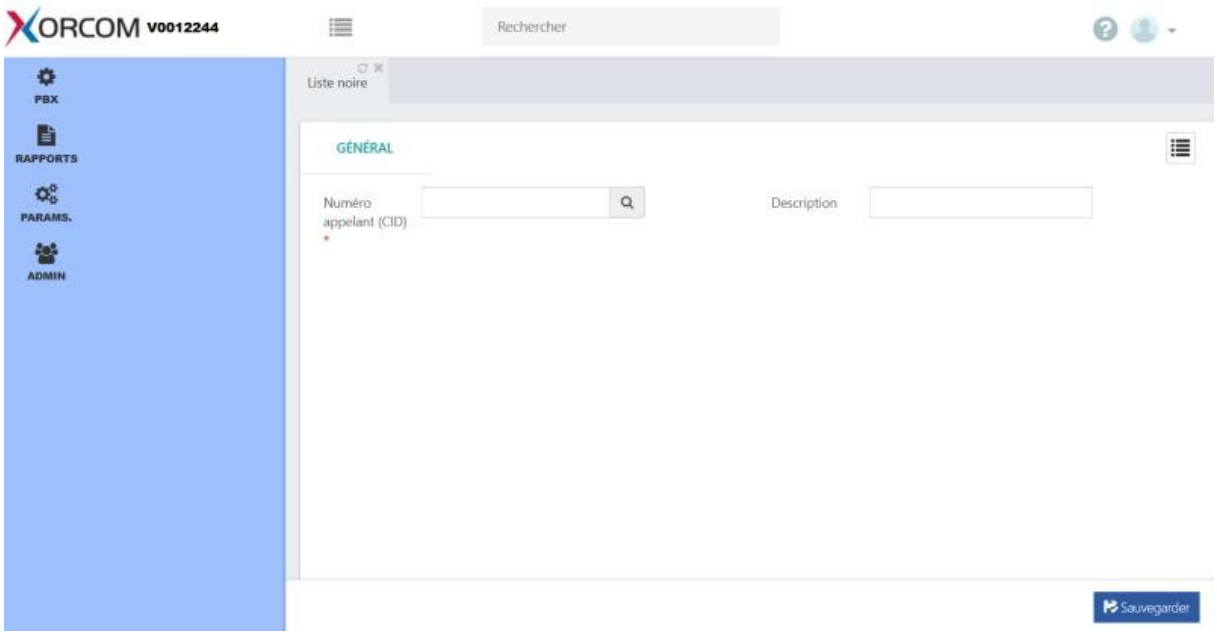


Figure 49 — Liste noire

Bloque les appels d'un numéro. Champs : numéro appelant (CID) *, description. Les utilisateurs peuvent aussi ajouter un numéro depuis leur téléphone (`*30`, ou `*32` pour le dernier appelant) et en retirer un (`*31`).

6.2 Annuaire

Menu PBX > Outils > Annuaire. **Accès :** Admin client, Operateur client

L'exemple contient trois annuaires : **Echo**, **Extensions** (automatique, généré à partir des postes) et **Externe**.

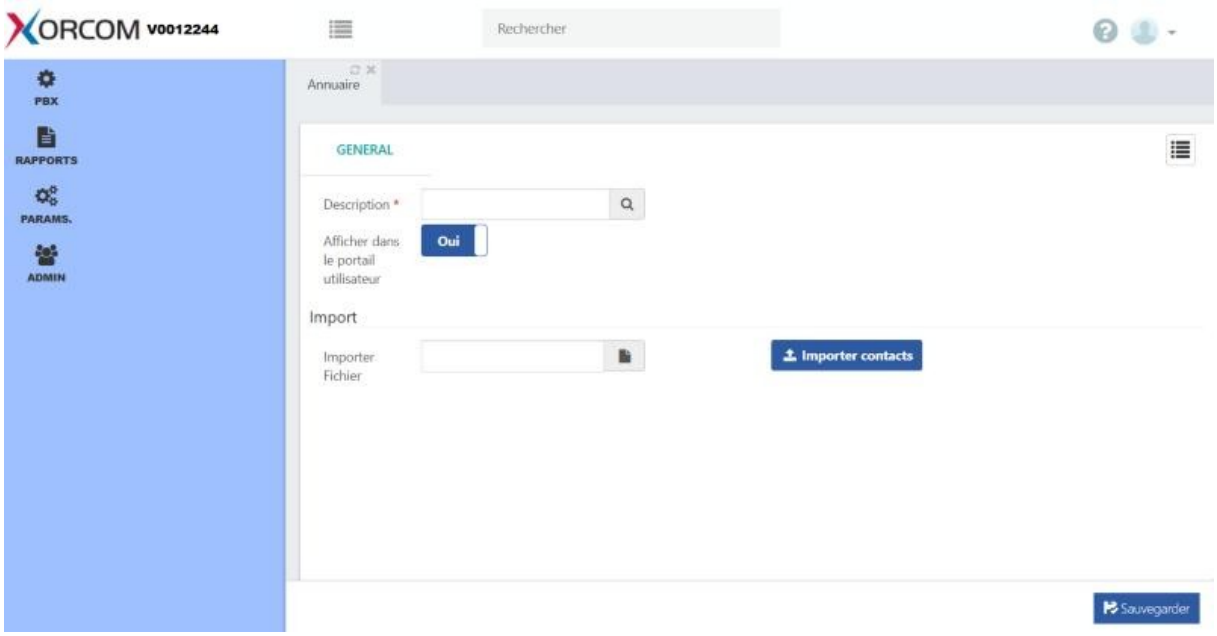


Figure 50 — Nouvel annuaire

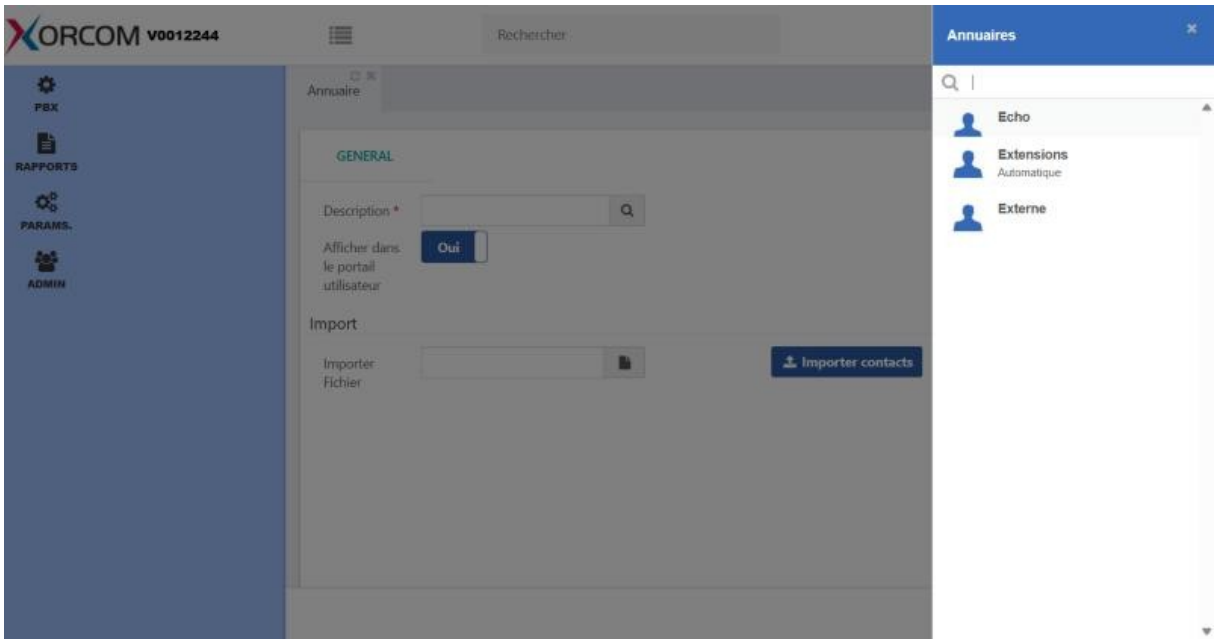


Figure 51 — Liste des annuaires

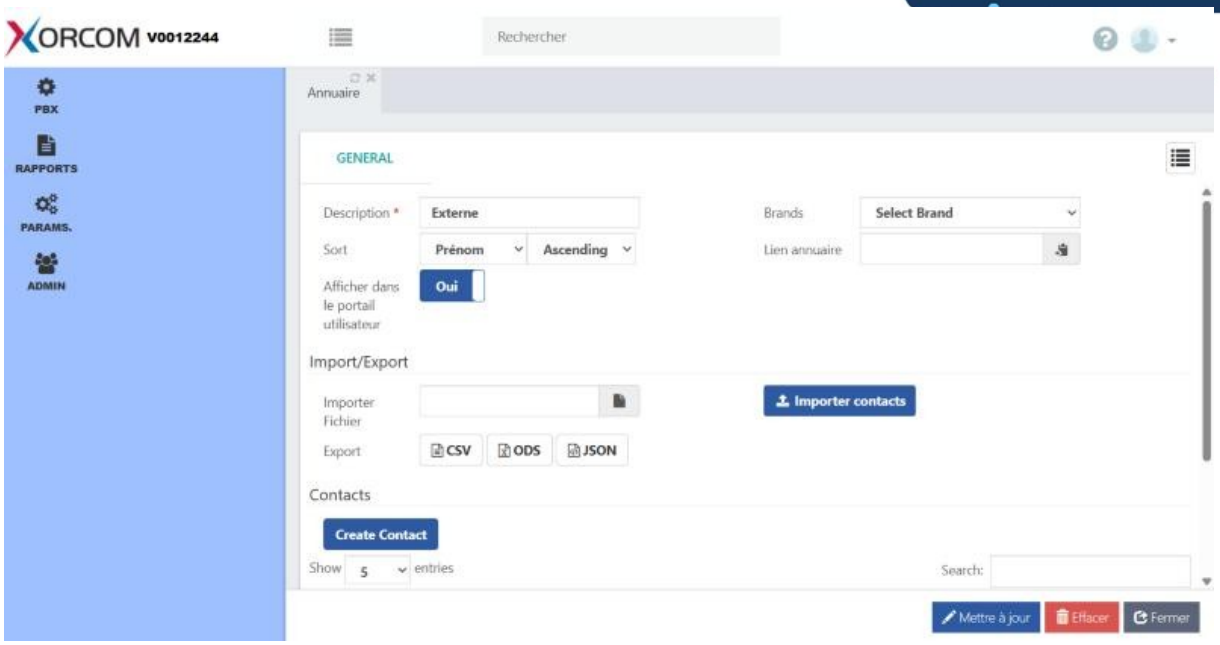


Figure 52 — Annuaire Externe

- **Description** *, **Sort** (champ et ordre de tri), **Afficher dans le portail utilisateur**.
- **Brands / Lien annuaire** : choisissez la marque de vos téléphones (Yealink, Fanvil, Snom, Gigaset, Grandstream, Poly...) pour obtenir l'adresse à saisir dans le téléphone afin qu'il affiche l'annuaire.
- **Import/Export** : importer un fichier de contacts, exporter en CSV/ODS/JSON.
- **Contacts** : **Create Contact** ajoute un contact (prénom, nom, téléphone, téléphone supplémentaire, mobile, société, service, email, fax).

7. Virtual Agents

Menu PBX > Virtual Agents > Virtual Agents / Virtual Agent Settings. **Accès :** Admin client uniquement

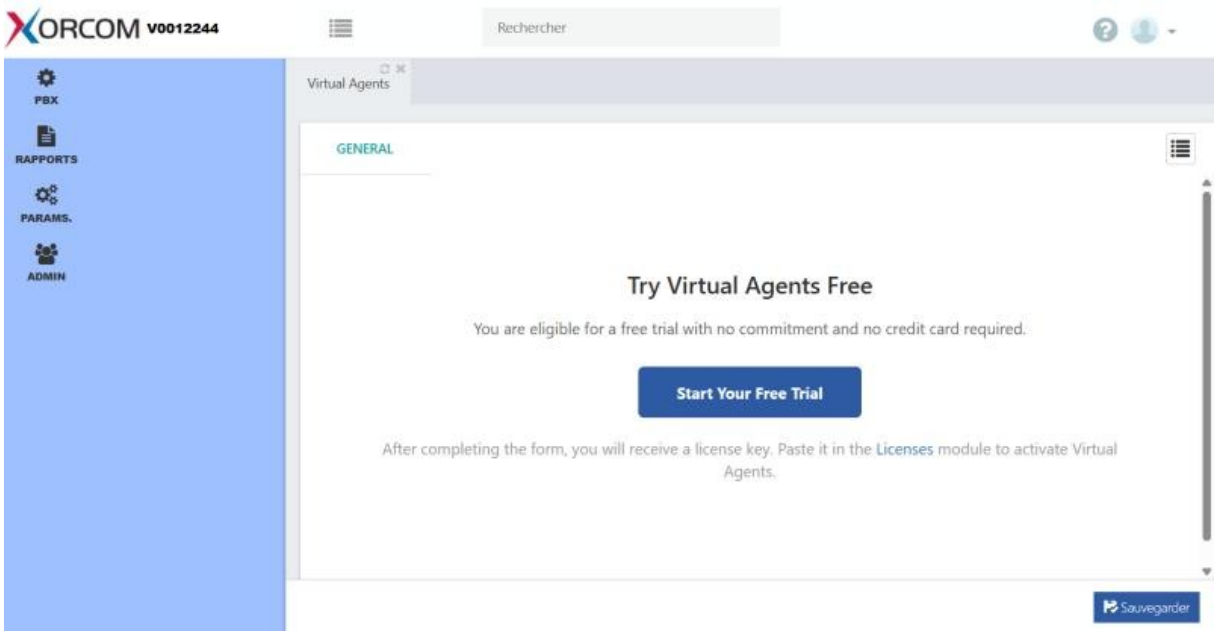


Figure 53 — Virtual Agents

Module d'agents virtuels (assistant vocal) proposé par Xorcom. Il n'est pas activé sur l'exemple : les deux pages affichent seulement une offre d'essai gratuit (« Start Your Free Trial ») et demandent une clé de licence.

8. Les rapports

8.1 Filtres CDR

Menu RAPPORTS > Rapports CDR > Filtres CDR. **Accès :** Admin client uniquement

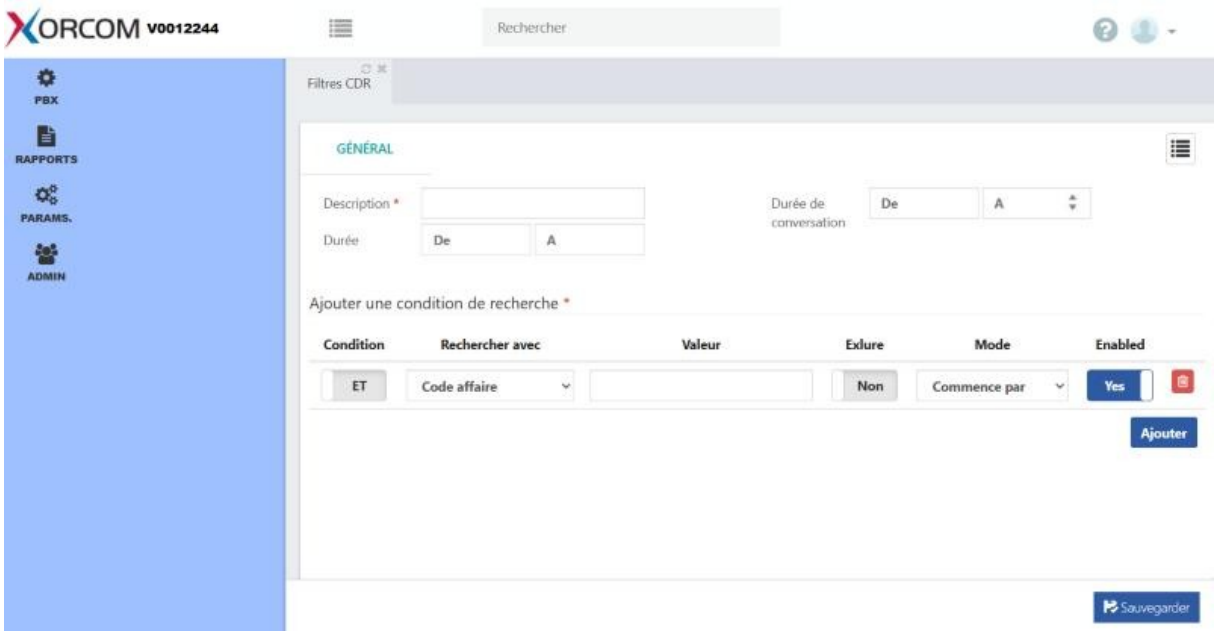


Figure 54 — Filtre CDR

Un filtre CDR est une recherche enregistrée, réutilisable dans la page CDR. Champs : description *, durée (de / à), durée de conversation (de / à), et une ou plusieurs conditions : opérateur ET/OU, critère (code affaire, code client, destination, état, de, numéro appelant, origine, code PIN, à, type d'appel), valeur, exclure, mode (commence par, contient, termine avec, exactement), activé.

8.2 CDR (historique des appels)

Menu RAPPORTS > Rapports CDR > CDR. **Accès :** Admin client uniquement

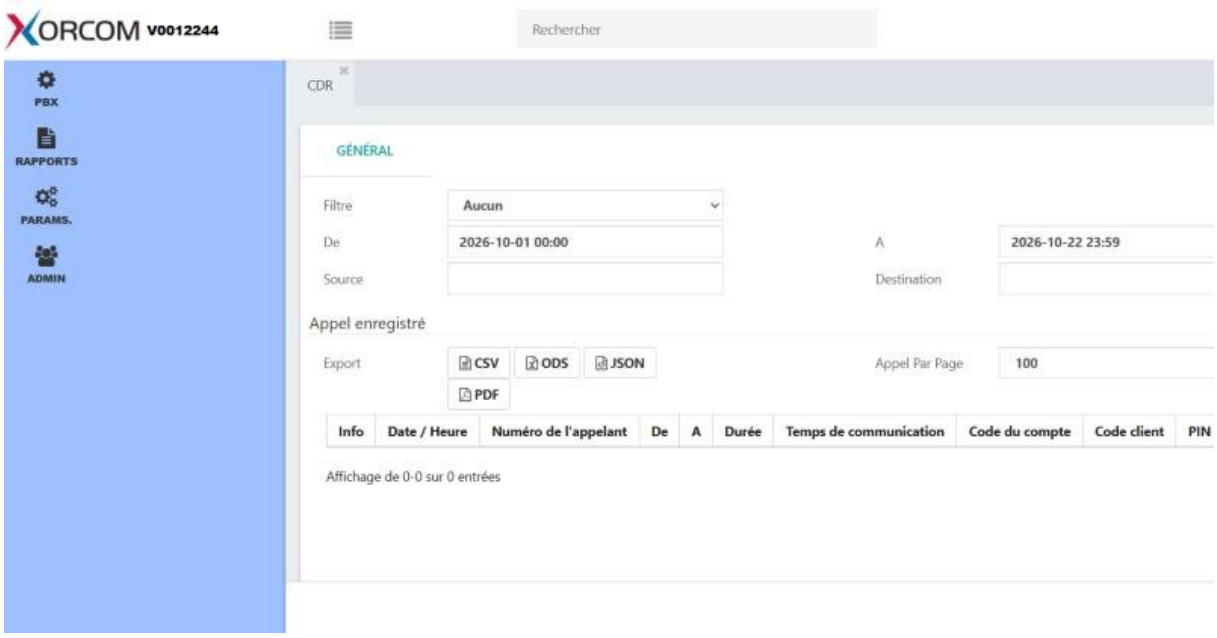


Figure 55 — CDR

1. Choisissez un **filtre** enregistré ou « Aucun ».
2. Indiquez la période (**De**, **A** ; par défaut du 1er du mois à aujourd'hui) et, si besoin, la **source** et la **destination**.
3. Cliquez sur **Rechercher** (en bas à droite).

Le tableau affiche la date et l'heure, le numéro appelant, l'origine, la destination, la durée totale, le temps de communication, les codes compte/client/PIN et le statut. Les appels enregistrés peuvent être écoutés. **Export** : CSV, ODS, JSON ou PDF.

8.3 Statut du PBX

Menu RAPPORTS > Rapports du PBX > Statut. **Accès :** Admin client uniquement

Vue en temps réel du système, en huit onglets. Le bouton **Rafraîchir** met à jour l'affichage.

Onglet	Contenu
CANAUX	Appels en cours (canal, appelant, appelé, état, durée) et nombre d'appels et de canaux actifs.
ENREGISTREMENTS SIP/IAX	État de l'enregistrement des lignes opérateur (trunks).
UTILISATEURS	Équipements SIP déclarés et leur statut (joignable ou non). Export possible.
HINTS	États utilisés par les touches de supervision (BLF) des téléphones.
MESSAGERIES VOCALES	Nombre de nouveaux messages par boîte.
FILES D'ATTENTES	Pour chaque file : appels en attente, statistiques, et état de chaque agent

Onglet	Contenu
	(disponible, en appel, en pause).
HOT DESKING	Postes en mode « hot desking » (un utilisateur se connecte sur un téléphone partagé).
DEVICES	Équipements de chaque extension, filtrables par type (CloudPhone, Echo Free, Echo Pro, Mobile, SIP…).

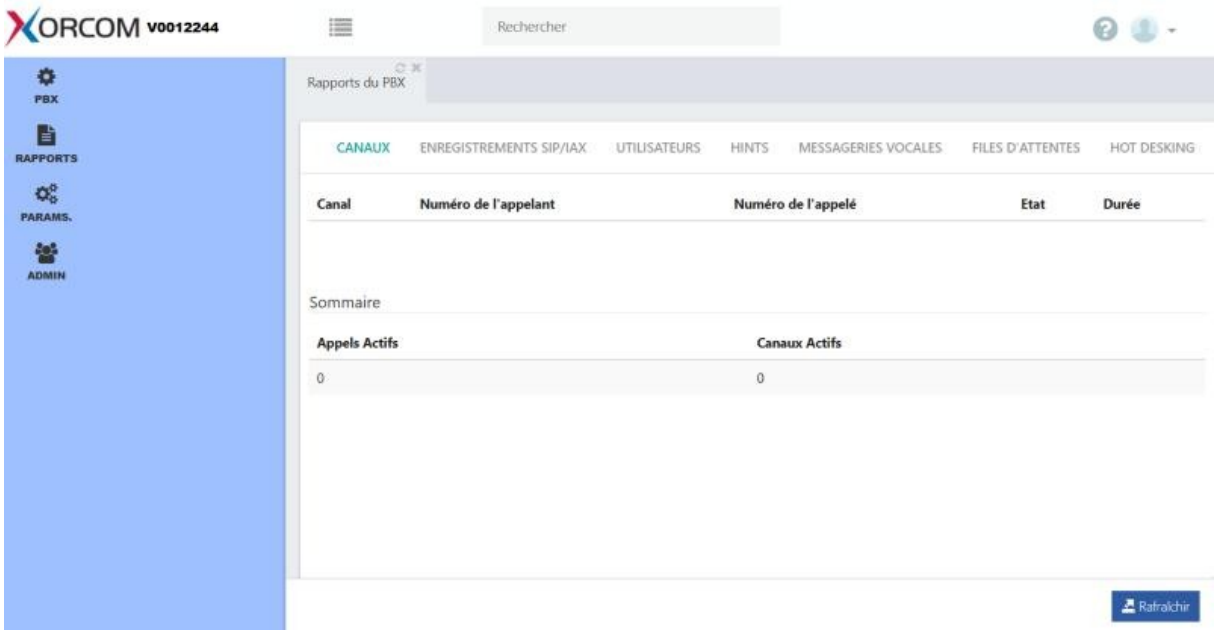


Figure 56 — Statut, canaux

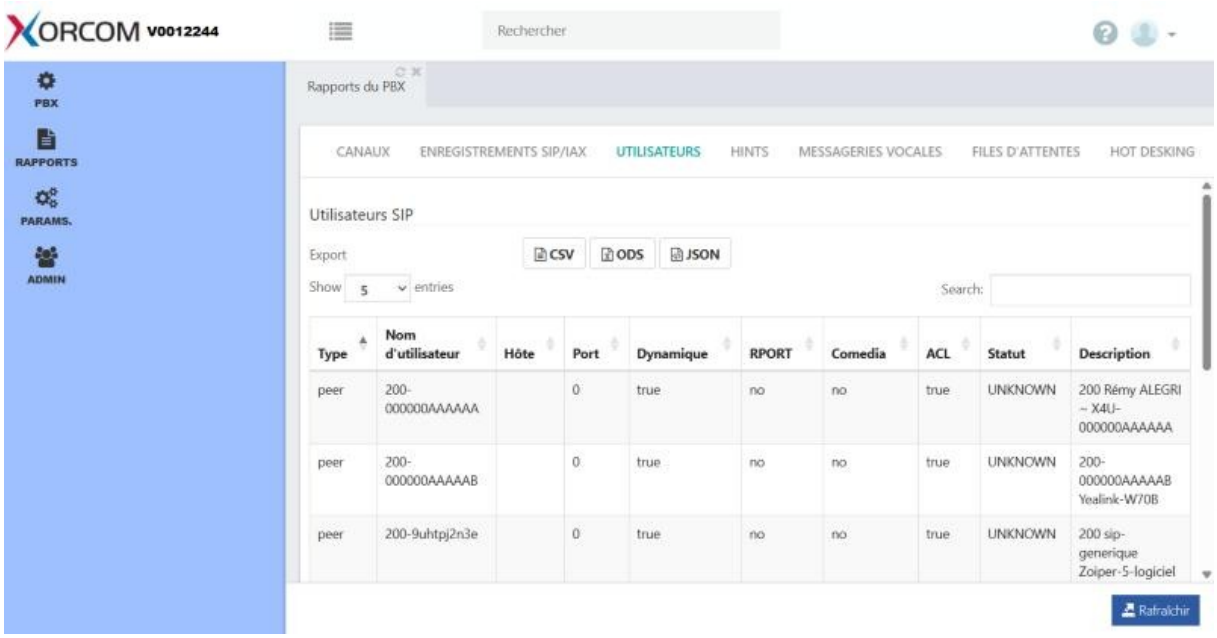


Figure 57 — Statut, utilisateurs SIP

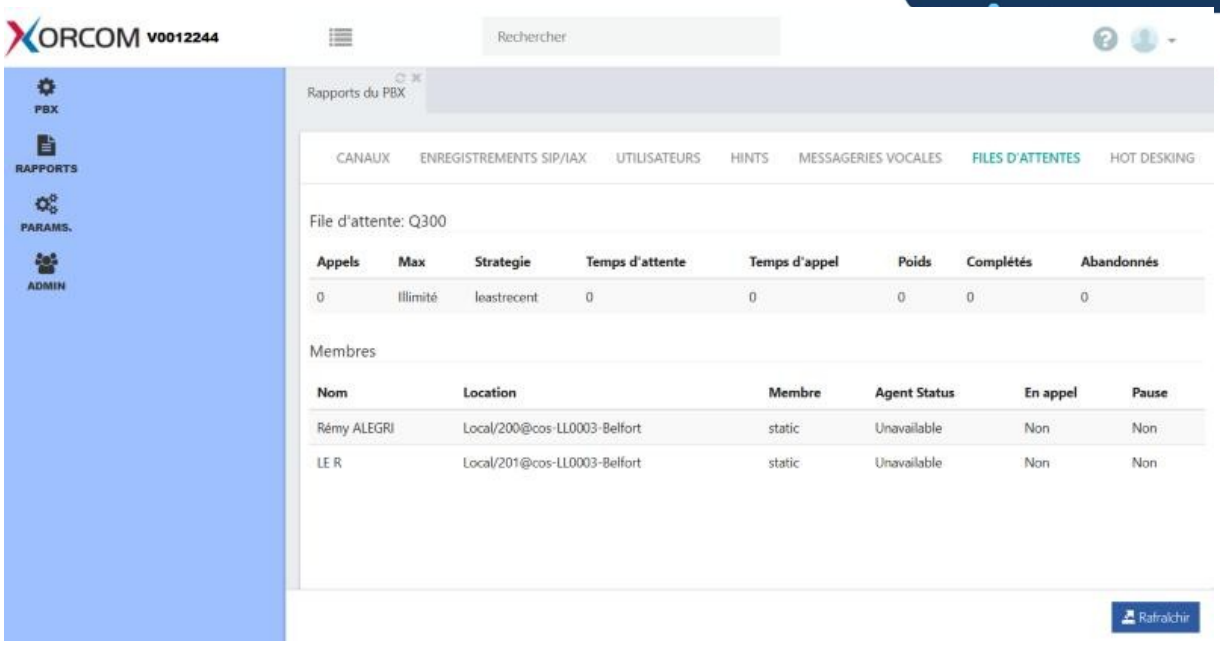


Figure 58 — Statut, files d'attente

8.4 Appels simultanés

Menu RAPPORTS > Rapports du PBX > Concurrent Calls. **Accès :** Admin client uniquement

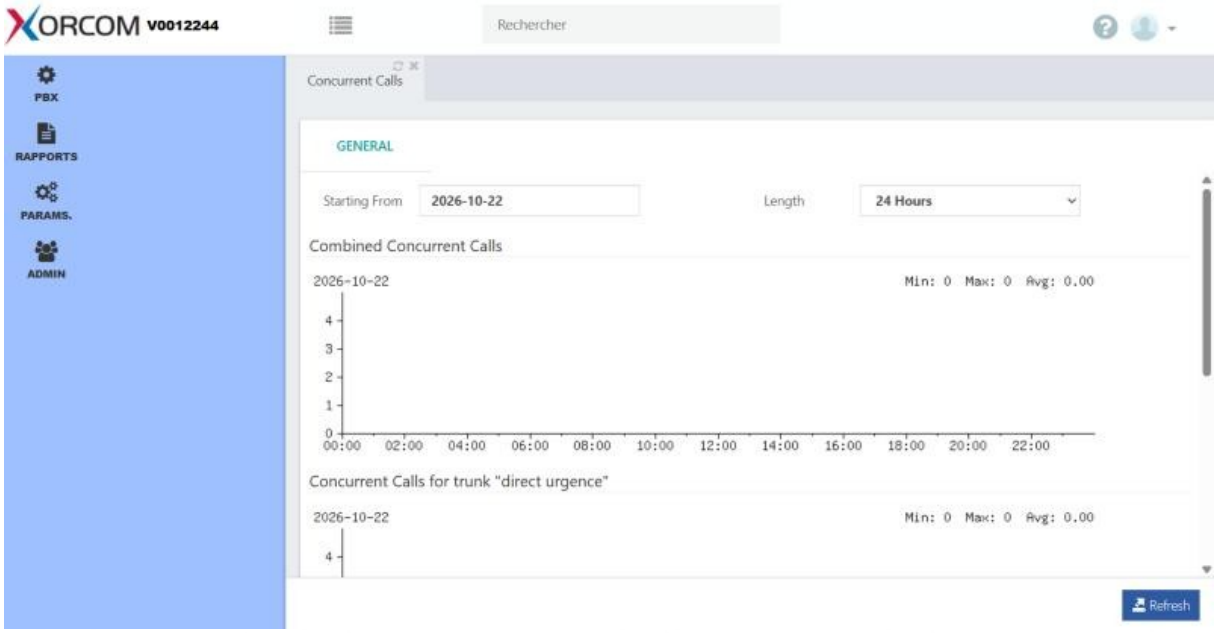


Figure 59 — Appels simultanés

Graphiques du nombre d'appels simultanés, au total et par ligne opérateur (sur l'exemple : « direct urgence » et « LL0003-Belfort »), avec minimum, maximum et moyenne. Choisissez la date de départ et la durée (24 heures, 7 jours, 30 jours), puis **Refresh**. Utile pour vérifier que le nombre de canaux souscrits est suffisant.

8.5 Plan de numérotation

Menu RAPPORTS > Rapports du PBX > Numbering Plan. **Accès :** Admin client uniquement

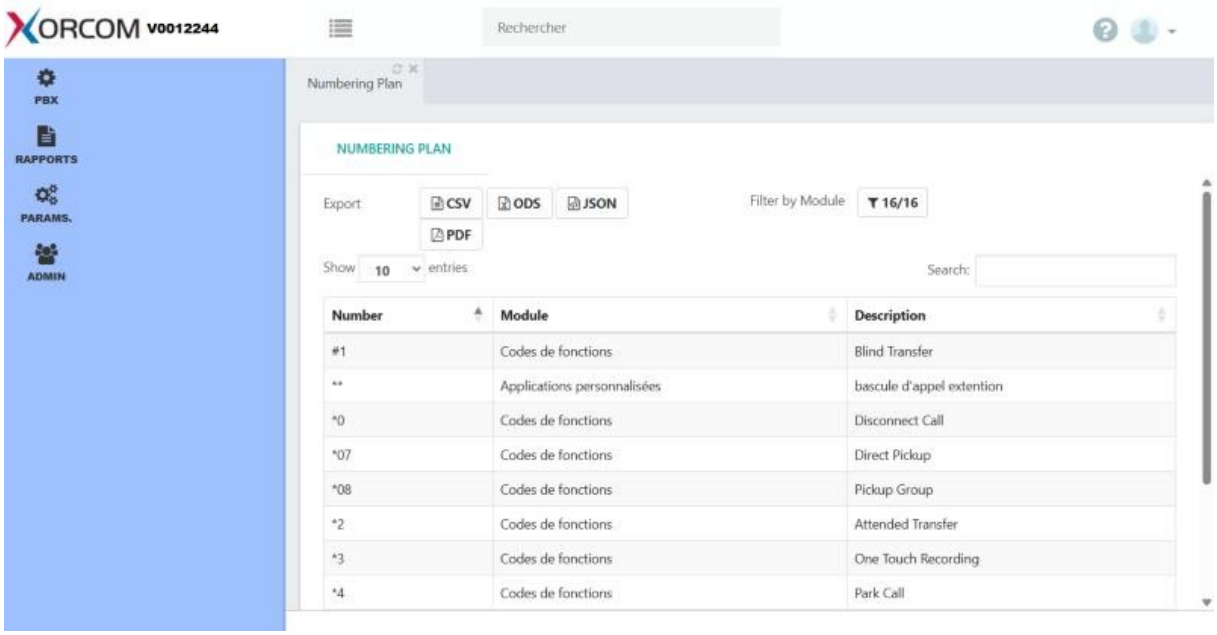


Figure 60 — Plan de numérotation

Liste de tous les numéros utilisés sur l'IPBX (extensions, files, codes de fonctions, parkings, applications…), avec le module et la description. Filtrable par module, exportable en CSV/ODS/JSON/PDF. À consulter avant de créer un nouveau numéro, pour éviter les doublons.

9. Les paramètres

9.1 Affectation d'équipement

Menu PARAMS. > Gestion d'équipement > Affectation d'équipement. **Accès :** Admin client, Operateur client

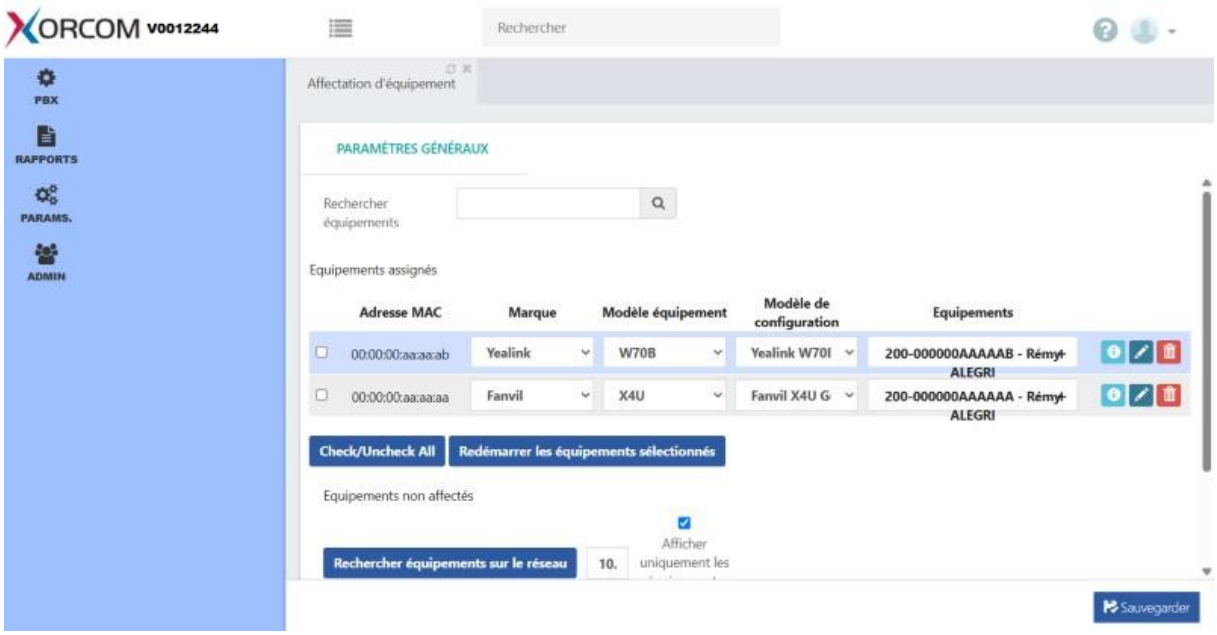


Figure 61 — Affectation d'équipement

Associe les téléphones physiques (identifiés par leur adresse MAC) aux comptes des extensions, pour la configuration automatique (provisioning).

- **Equipements assignés** : adresse MAC, marque, modèle, modèle de configuration, et pour chaque touche de ligne le compte associé. L'icône crayon ouvre la configuration du téléphone, dont ses touches (voir 9.2). Sur l'exemple : un Yealink W70B (ligne 1 = 200, ligne 2 = 201) et un Fanvil X4U (ligne 1 = 200). Icônes : informations, modifier, supprimer.
- **Redémarrer les équipements sélectionnés** : redémarre à distance les téléphones cochés (pour leur faire prendre une nouvelle configuration).
- **Equipements non affectés** : **Rechercher équipements sur le réseau** détecte les téléphones présents ; **Ajouter un équipement** en déclare un à la main.

9.2 Les touches des téléphones

Les touches programmables des téléphones de bureau (supervision d'un collègue, numéros abrégés, ne pas déranger...) se règlent téléphone par téléphone, sans passer par le support. **Accès :** Admin client, Operateur client

Pour y accéder : *Menu PARAMS. > Gestion d'équipement > Affectation d'équipement*, puis cliquez sur l'icône **crayon** (modifier) au bout de la ligne du téléphone concerné.



Figure 62 — la fenêtre de configuration du téléphone, onglet Boutons équipement

Tous les téléphones n'ont pas de touches

Deux cas où il n'y a rien à programmer :

- **les bases DECT** (combinés sans fil, type Snom M900) : le combiné n'a pas de touches programmables ;
- **les softphones** (application PC, application mobile) : ils n'ont pas d'adresse MAC et n'apparaissent pas dans l'affectation d'équipement.

La fenêtre de configuration

Onglet	Contenu
Paramètres généraux	L'adresse MAC du téléphone (son identifiant, non modifiable) et son fuseau horaire.
Boutons équipement	Le tableau des touches : c'est là que tout se passe.
Modules d'extension	Pour rattacher un bandeau de touches supplémentaires, si le modèle en accepte.
Paramètres avancés	Réglages techniques du téléphone. **N'y touchez pas** : ils sont gérés par Trinaps.

Programmer une touche

L'onglet *Boutons équipement* affiche une ligne par touche, numérotées *Button 1*, *Button 2*, etc., dans l'ordre physique sur le téléphone.

Colonne	Ce que vous y mettez
Nom affiché	Le texte qui apparaîtra à l'écran, à côté de la touche. Court : l'écran est étroit. Ex. `Accueil`, `M. Dupont`.
Type	La fonction de la touche (voir le tableau ci-dessous).
Valeur	Le numéro concerné. Ex. `220` pour superviser le poste 220, `0612345678` pour un numéro abrégé.
Ligne	Le compte téléphonique utilisé. Laissez la valeur proposée par défaut (`Auto` sur Fanvil, `Line 1` sur Yealink) sauf consigne contraire.

Pour **effacer** une touche, remettez son *Type* sur `None` (Fanvil) ou sur la valeur vide (Yealink) et videz les autres colonnes.

Les types de touche les plus utiles

La liste déroulante en propose une quarantaine, et **les intitulés diffèrent selon la marque** du téléphone. Voici ceux dont on a besoin au quotidien :

Ce que vous voulez faire	Sur un Yealink	Sur un Fanvil
Superviser un collègue : voir s'il est en ligne, l'appeler d'une touche, lui transférer l'appel en cours	`BLF`	`BLF/BXFER`
Numéro abrégé : appeler un numéro d'une touche	`Speed Dial`	`Speed Dial`
Ligne d'appel supplémentaire	`Line`	*(inutile : les lignes sont gérées d'origine)*
Ne pas déranger	`DND`	`Do-not-disturb`
Renvoi d'appel	`Forward`	`Call Forward`
Messagerie vocale	`Voice Mail`	`MWI`
Annuaire	`Directory`	`Phonebook`
Intercepter un appel qui sonne ailleurs	`Group Pickup`	`Pickup`
Mise en attente / reprise (parking)	`Call Park` / `Retrieve Park`	`Call Park`
Transfert	`Transfer`	`Call transfer`
Interphonie	`Intercom`	`Intercom`

> **Le plus courant, et de loin, c'est la supervision.** Choisissez `BLF` (Yealink) ou `BLF/BXFER` (Fanvil), mettez le **numéro de poste** du collègue dans *Valeur* et son nom dans *Nom affiché*. La touche s'allume quand il est en ligne, et un appui dessus lui transfère l'appel en cours.

Combien de touches selon le modèle

Modèle	Touches programmables
Yealink T42S	15
Yealink T57W	29, extensible avec jusqu'à 3 modules EXP50
Fanvil X4U	30
Fanvil X6U	60
Snom M900 (base DECT)	aucune

Sur plusieurs modèles, le nombre de touches configurables dépasse le nombre de touches physiques : les suivantes s'affichent sur des pages successives à l'écran du téléphone. Commencez donc par les premières, ce sont celles que l'utilisateur aura sous les yeux.

Valider

Le bouton **Rafraichir**, en bas à droite de la fenêtre, enregistre les touches et renvoie la configuration au téléphone. **Annuler** ferme la fenêtre sans rien changer.

Si l'écran du téléphone ne reflète pas la modification au bout de quelques instants, redémarrez-le : cochez-le dans *Affectation d'équipement* puis cliquez sur **Redémarrer les équipements sélectionnés**. Le redémarrage coupe l'appel en cours sur ce téléphone : prévenez la personne avant.

9.3 Administration Echo

Menu PARAMS. > App Manager > Administration Echo. **Accès :** Admin client uniquement

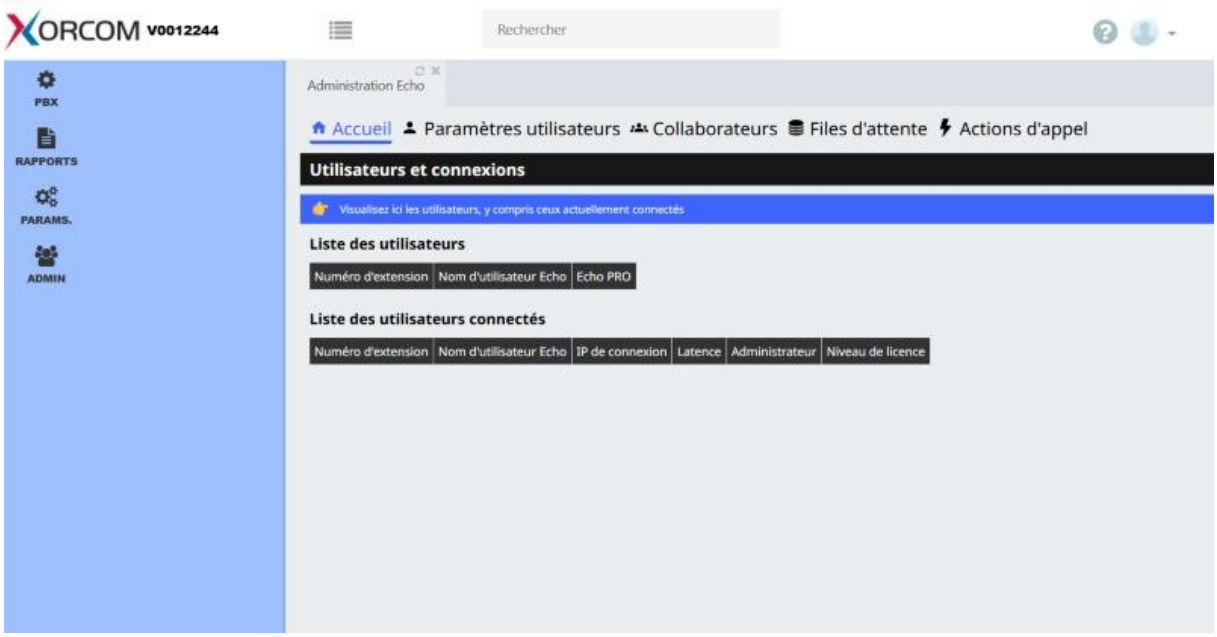


Figure 63 — Administration Echo, accueil

Paramétrage du softphone Echo pour l'ensemble des utilisateurs, en cinq onglets :

Onglet	Rôle
Accueil	Liste des utilisateurs Echo et des utilisateurs connectés (IP, latence, administrateur, niveau de licence).
Paramètres utilisateurs	Fonctions accessibles et limites, utilisateur par utilisateur.
Collaborateurs	Groupes de collègues affichés dans l'écran Collaborateurs d'Echo.
Files d'attente	Utilisateurs autorisés à voir et utiliser chaque file dans Echo.
Actions d'appel	Boutons d'action proposés pendant un appel (ouvrir un site web, une application...).

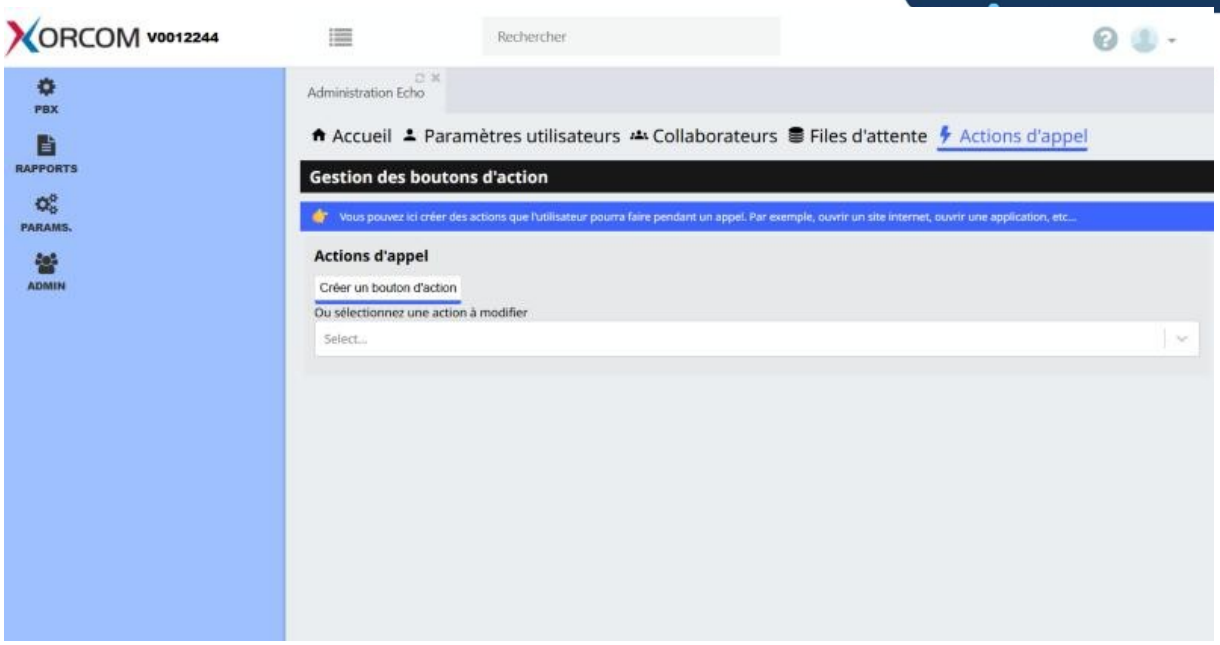


Figure 64 — Administration Echo, actions d'appel

> **Sur l'exemple, cette page ne fonctionne pas avec le compte admin client** : les listes restent vides et les onglets affichent « Chargement en cours » sans fin (le serveur répond « 403 / Unauthorized »). Voir les notes pour la reprise.

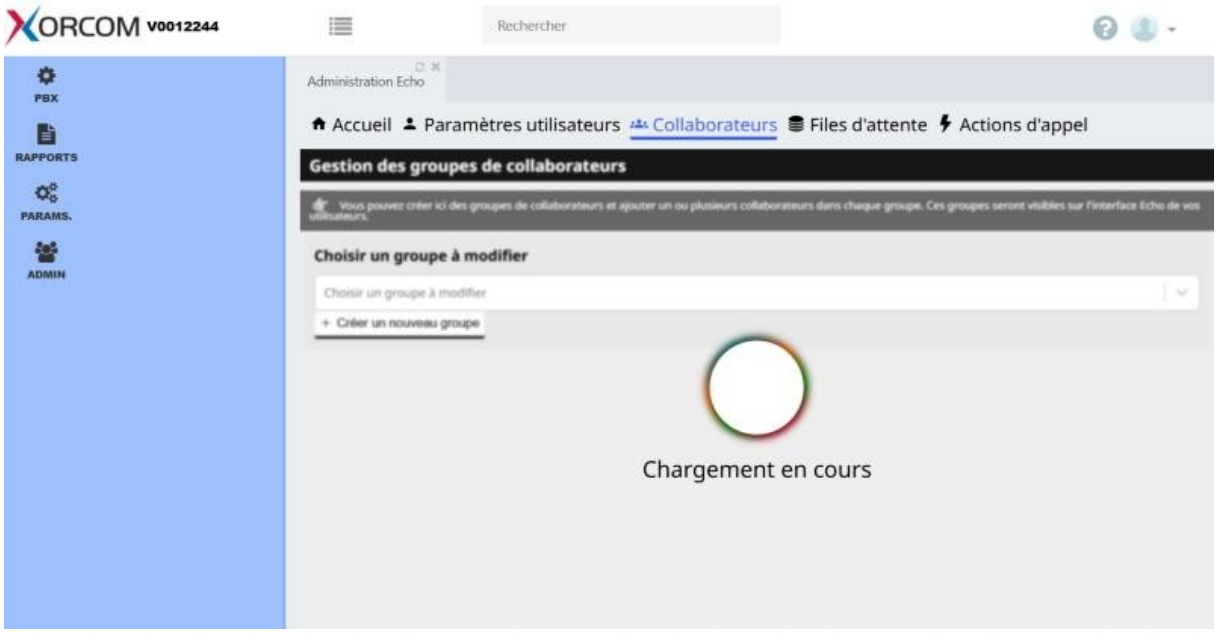


Figure 65 — Administration Echo, chargement sans fin

10. Les utilisateurs de l'interface

Menu ADMIN > Admin > Utilisateurs. **Accès :** Admin client uniquement

Cette page gère les comptes qui se connectent à l'interface web (et au portail utilisateur). Elle ne gère pas les postes téléphoniques : ceux-ci sont dans Extensions.

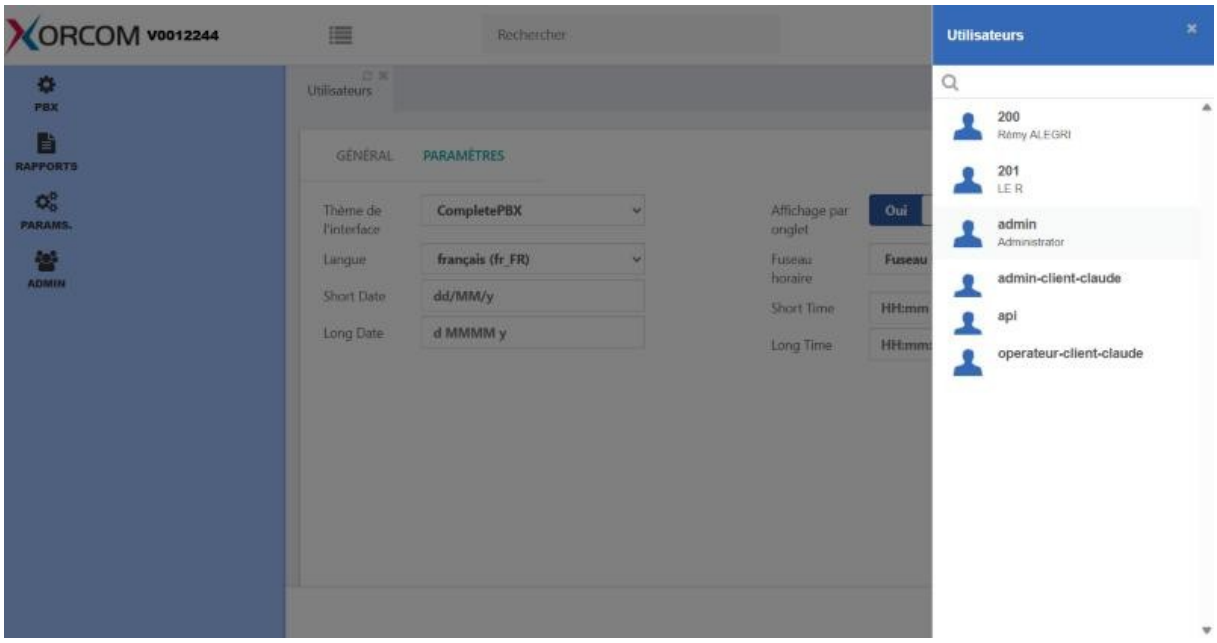


Figure 66 — Liste des utilisateurs

Onglet GÉNÉRAL

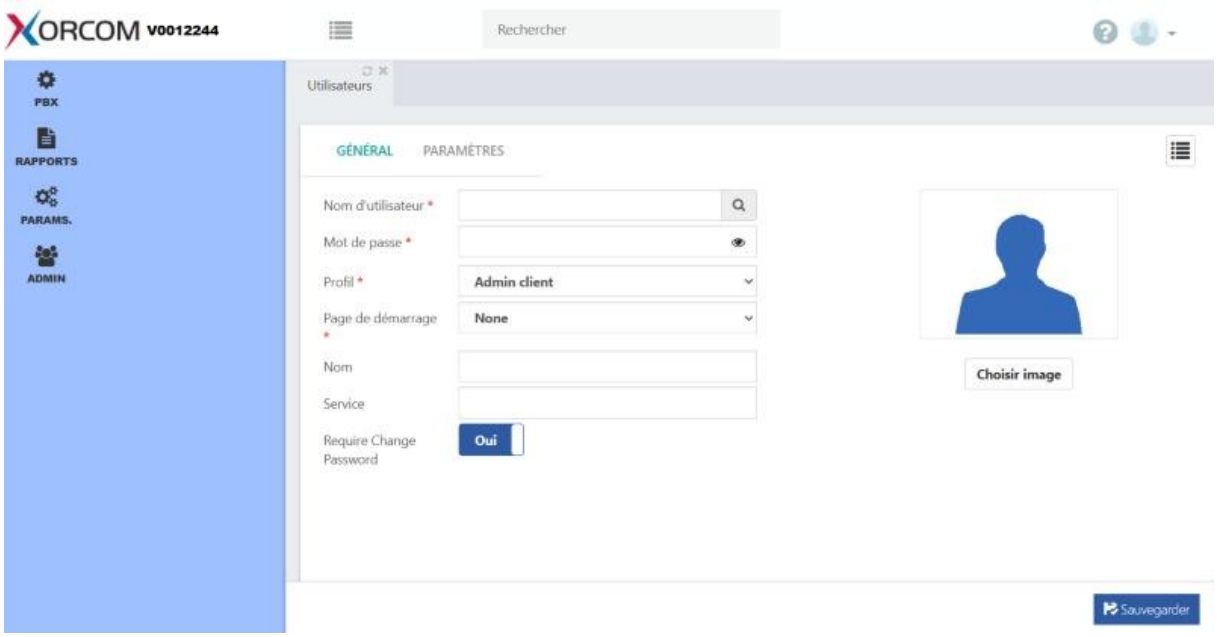


Figure 67 — Nouvel utilisateur

Champ	Rôle
Nom d'utilisateur *	Identifiant de connexion.
Mot de passe *	Mot de passe initial.
Profil *	Admin client, Operateur client, Portal (accès au seul portail utilisateur) ou Super Administrator.
Page de démarrage *	Page ouverte automatiquement après la connexion (None = aucune).
Nom, Service	Informations descriptives.
Require Change Password	Oblige l'utilisateur à changer son mot de passe à la prochaine connexion.
Image	Photo du compte.

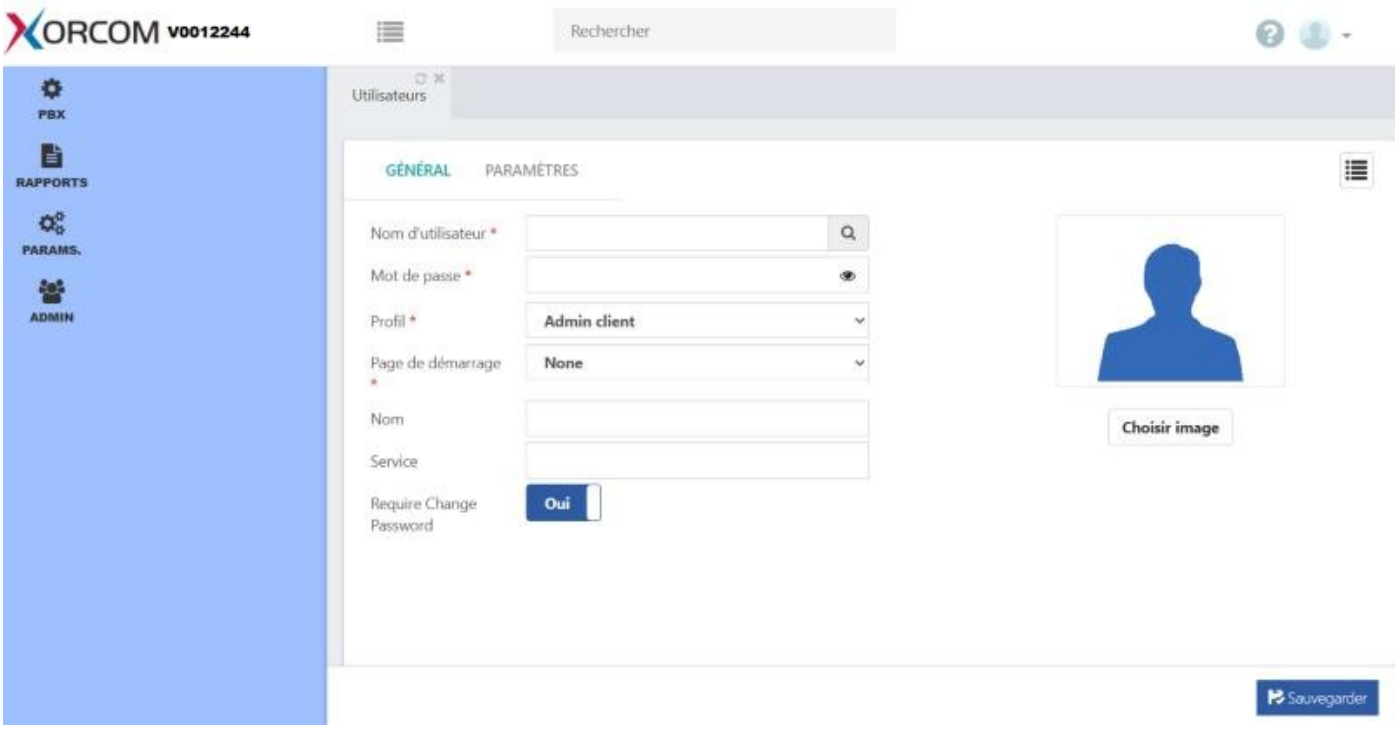


Figure 68 — Fiche du compte opérateur

Onglet PARAMÈTRES : thème, langue, formats de date et d'heure, affichage par onglets, fuseau horaire du compte.

11. Tableau des droits par profil

Le profil **Operateur client** voit deux menus seulement, **PBX** et **PARAMS.** : ni RAPPORTS, ni ADMIN.

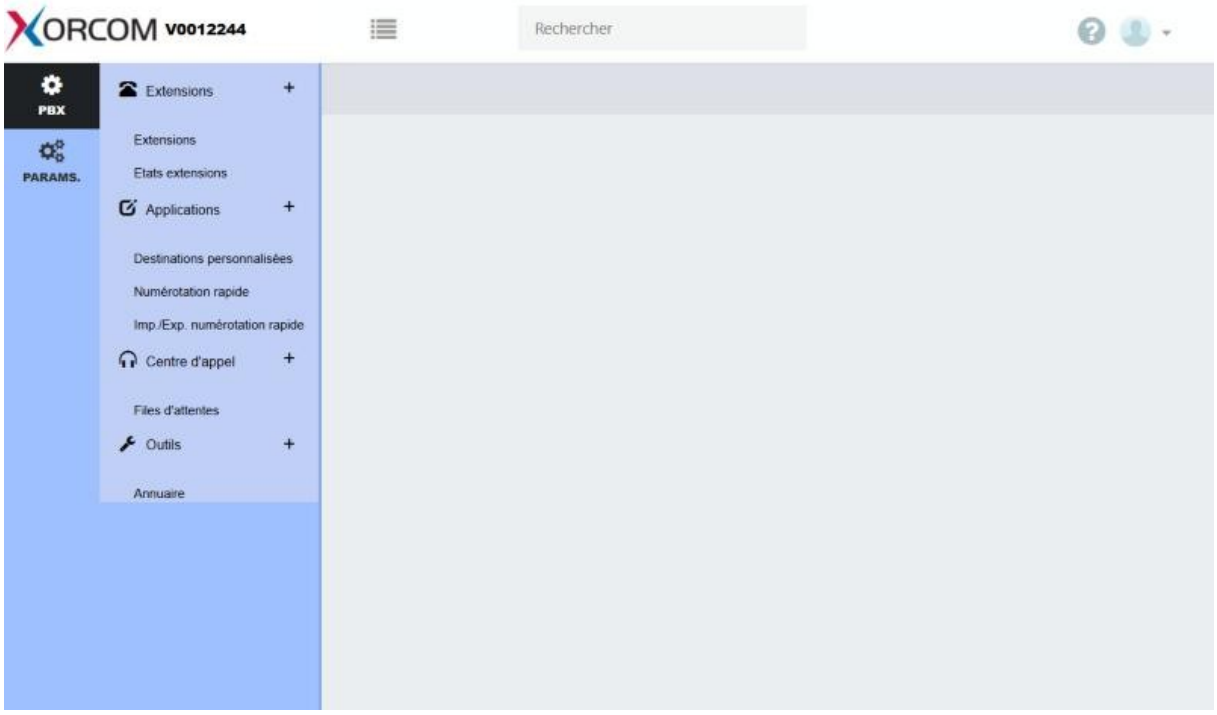


Figure 69 — Menu PBX du compte opérateur

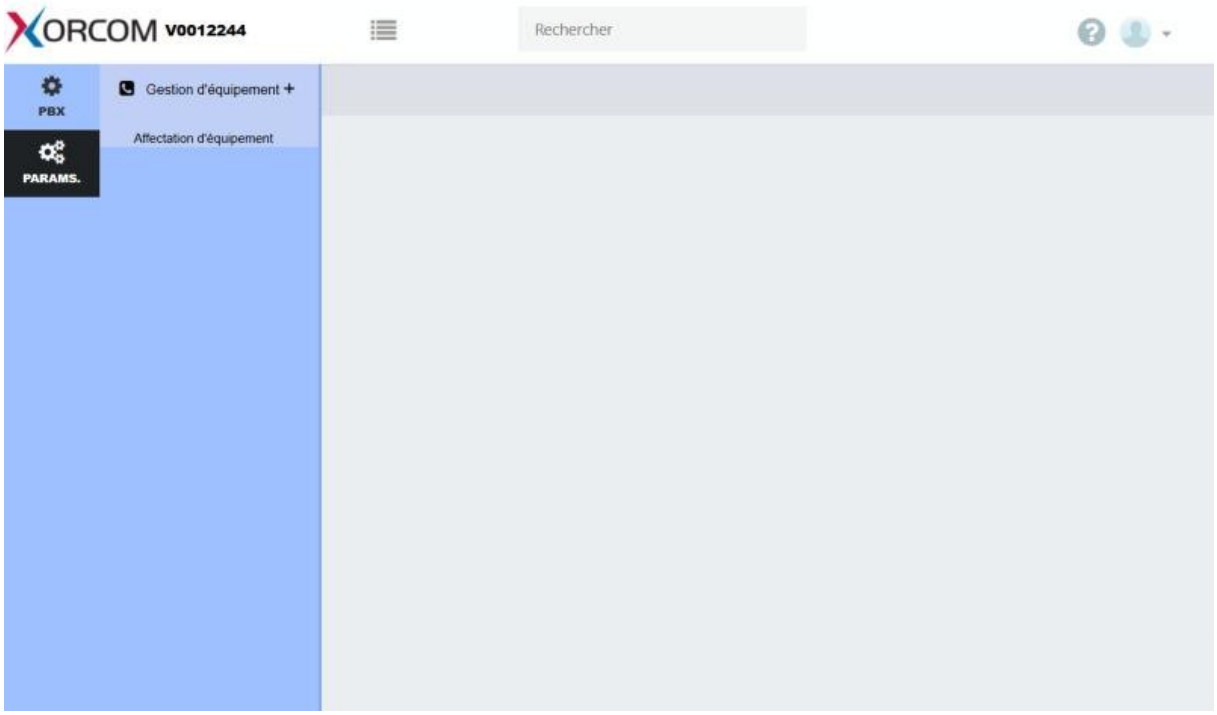


Figure 70 — Menu Paramètres du compte opérateur

Sur les pages qu'il voit, l'opérateur a **les mêmes droits que l'admin client** : il peut créer, modifier et supprimer (boutons Sauvegarder, Appliquer, Supprimer), avec les mêmes onglets et les mêmes champs. Seule différence relevée : dans *Etats extensions*, les colonnes « Extension secrétaire » et « Follow-me » ne lui sont pas affichées.

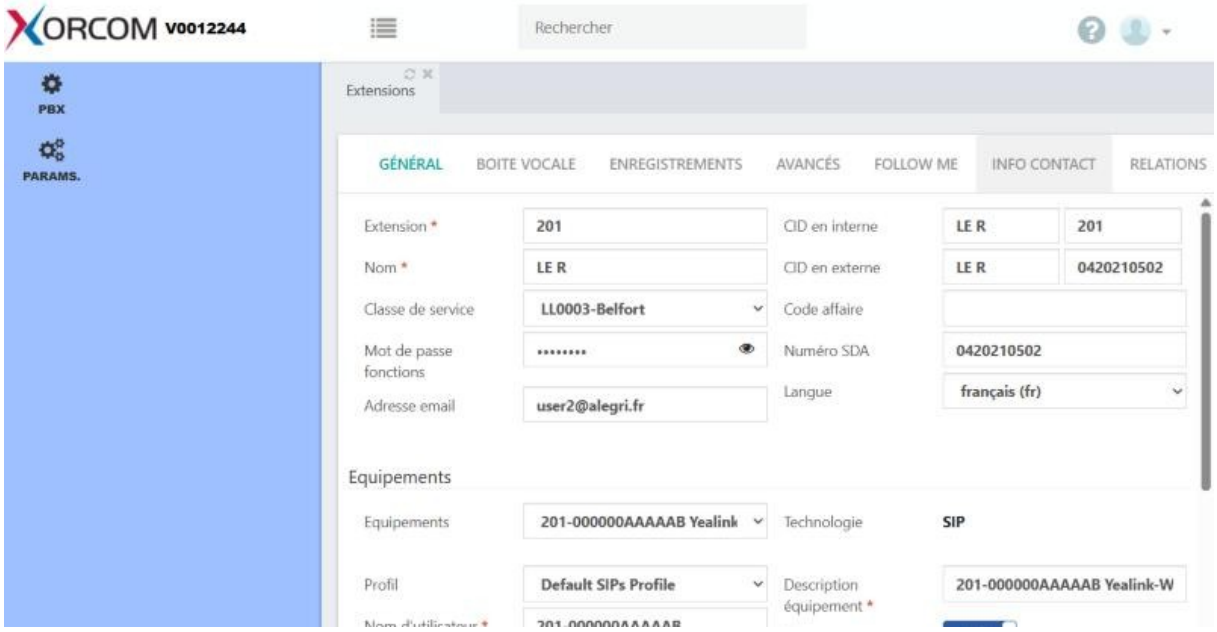


Figure 71 — Extension vue par l'opérateur

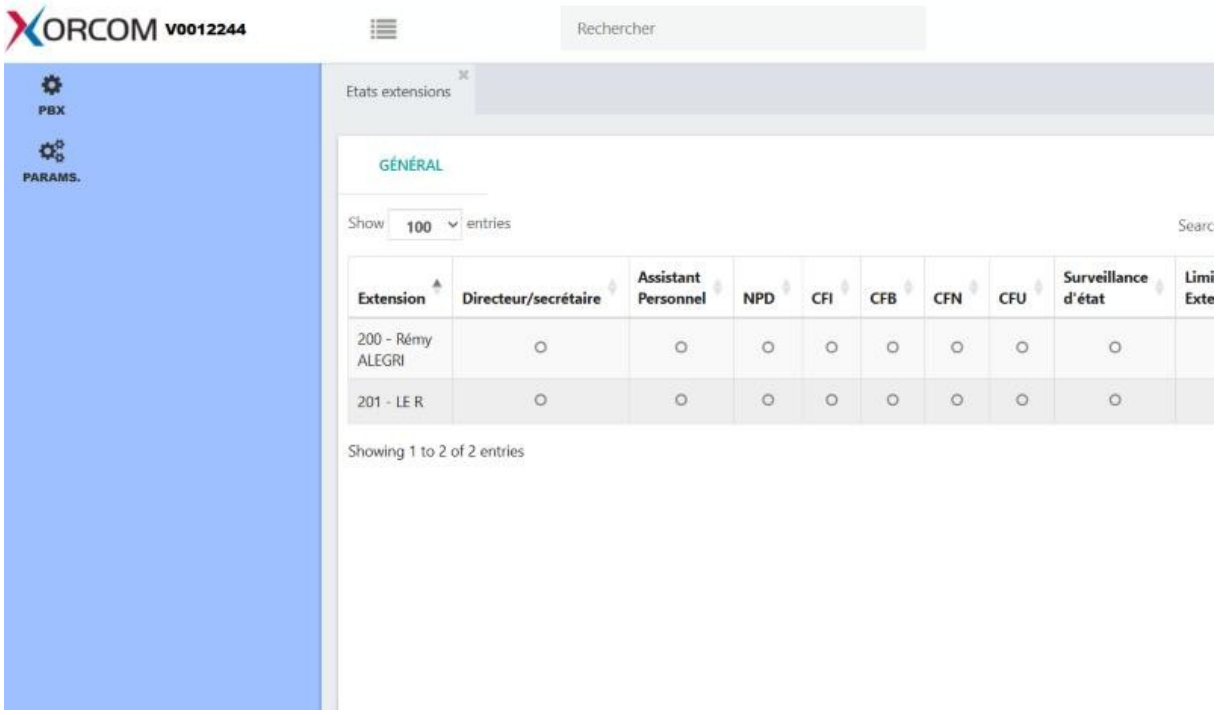


Figure 72 — État des extensions vu par l'opérateur

Les pages absentes de son menu lui restent interdites, même s'il ouvre leur adresse directement : l'interface affiche alors « Erreur – Forbidden ».

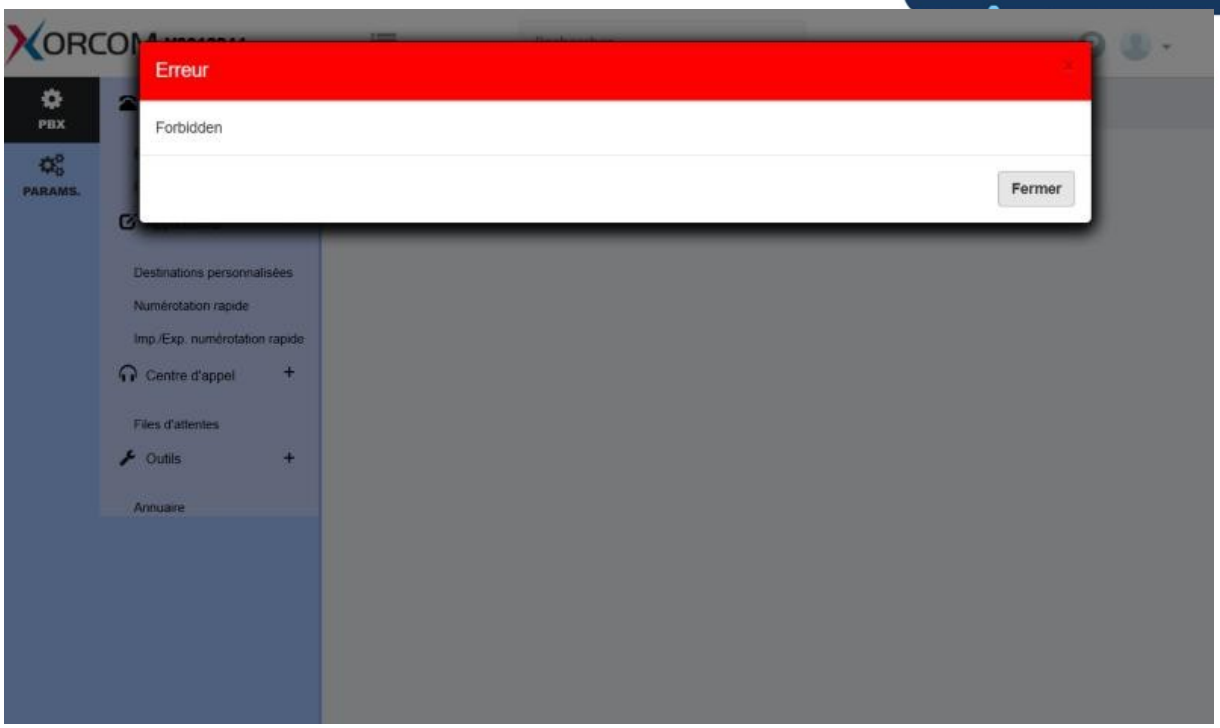


Figure 73 — Accès refusé pour l'opérateur

Menu	Page	Admin client	Operateur client
PBX > Extensions	Extensions	✔	✔
	Imp./Exp. extensions	✔	✘
	Etats extensions	✔	✔ (2 colonnes en moins)
PBX > Applications	Conférences	✔	✘
	Destinations personnalisées	✔	✔
	Codes de fonctions	✔	✘
	Groupe d'interception	✔	✘
	Parkage	✔	✘
	Numérotation rapide	✔	✔
	Imp./Exp. numérotation rapide	✔	✔
	Boite vocale de groupe	✔	✘
	Rappel	✔	✘
	DISA	✔	✘
PBX > Centre d'appel	Groupes de sonnerie	✔	✘

Menu	Page	Admin client	Operateur client
	Files d'attentes	✔	✔
	Priorité files d'attentes	✔	✘
	File d'attente VIP	✔	✘
PBX > Externes	Routes entrantes	✔	✘
PBX > Appels entrants	SVI	✔	✘
	Groupes horaires	✔	✘
	Conditions horaires	✔	✘
	Annonces	✔	✘
	Langues	✔	✘
	Modes jour/nuit	✔	✘
PBX > Outils	Liste noire	✔	✘
	Annuaire	✔	✔
PBX > Virtual Agents	Virtual Agents, Virtual Agent Settings	✔ (non licencié)	✘
RAPPORTS	Filtres CDR, CDR	✔	✘
	Statut, Concurrent Calls, Numbering Plan	✔	✘
PARAMS.	Affectation d'équipement	✔	✔
	Touches des téléphones (depuis l'affectation)	✔	✔
	Administration Echo	✔	✘
ADMIN	Utilisateurs	✔	✘
Avatar	Profile, A propos de, Déconnexion	✔	✔

En résumé, l'opérateur gère **les postes et leurs équipements (y compris les touches des téléphones), les files d'attente, les destinations personnalisées, la numérotation rapide et les annuaires**. Tout ce qui touche à l'acheminement des appels entrants (routes, SVI, horaires, annonces, jour/nuit), aux rapports et aux comptes de l'interface est réservé à l'admin client.

Annexe A. Les codes de fonctions

Codes relevés sur l'exemple (tous en valeur par défaut). Les codes marqués « désactivé » ne fonctionnent pas tant qu'ils ne sont pas activés dans Codes de fonctions.

Liste noire

Code	Fonction
*30	Mettre un numéro en liste noire
*32	Mettre le dernier appelant en liste noire
*31	Retirer un numéro de la liste noire

Services

Code	Fonction
*38	Rappel
*35	Réveil vocal distant (désactivé)
*37	Énoncer les derniers numéros
*34	Réveil vocal
*33	Conférence dynamique (désactivé)
*41	Annuler une demande de rappel
*40	Demande de rappel (activer/désactiver)

Centre d'appel

Code	Fonction
*50	Ajouter/retirer un agent d'une file
*51	Pause/reprise d'un agent
*52	Connexion/déconnexion d'une file
*53	Pause/reprise d'une file
*54	Intrusion dans l'appel (désactivé)
*55	Écouter (désactivé)
*56	Chuchoter (désactivé)

Renvois d'appel

Code	Fonction
`*36`	Directeur/secrétaire (activer/désactiver)
`*58` / `*59`	Renvoi immédiat (CFI) : activer-désactiver / définir le numéro
`*62` / `*63`	Renvoi sur occupation (CFB) : activer-désactiver / définir le numéro
`*64` / `*65`	Renvoi sur non-réponse (CFN) : activer-désactiver / définir le numéro
`*60` / `*61`	Renvoi sur indisponibilité (CFU) : activer-désactiver / définir le numéro
`*69`	Retirer tous les renvois
`*66`	Ne pas déranger (NPD)
`*67`	Follow Me (activer/désactiver)
`*96`	Assistant personnel (activer/désactiver)
`*39`	Ne pas déranger à distance (désactivé)

Pendant un appel

Code	Fonction
`*2`	Transfert avec consultation
`#1`	Transfert direct (aveugle)
`*3`	Enregistrement à la volée
`*4`	Parker l'appel
`*0`	Raccrocher l'appel
`*07`	Interception directe (d'un poste précis)
`*08`	Interception de groupe

Annuaire et tests

Code	Fonction
`411`	Appeler par le nom
`*72`	Test d'écho

Code	Fonction
`*70`	Énoncer la date et l'heure
`*73`	Simuler un appel entrant
`*71`	Énoncer son numéro d'extension

Fonctions spéciales

Code	Fonction
`*78`	Code client
`*79`	Code d'autorisation
`*76`	Changer le mot de passe fonctions
`*80`	Hot desking
`*75`	Verrouiller/déverrouiller le téléphone
`*81`	Mode jour/nuit général
`*77`	Substitution de poste
`*74`	Limiter l'extension (désactivé)
`*82`	Disponibilité de l'équipement
`*43`	Masquer son numéro

Enregistrements et messagerie

Code	Fonction
`*92`	Enregistrement personnalisé (enregistrer un message)
`*93`	Mémo vocal
`*97`	Accéder à sa boîte vocale
`*94`	Enregistrer le message de l'assistant personnel
`*98`	Boîte vocale à distance
`*95`	Déposer un message vocal
`*91`	Appel général / paging (désactivé)