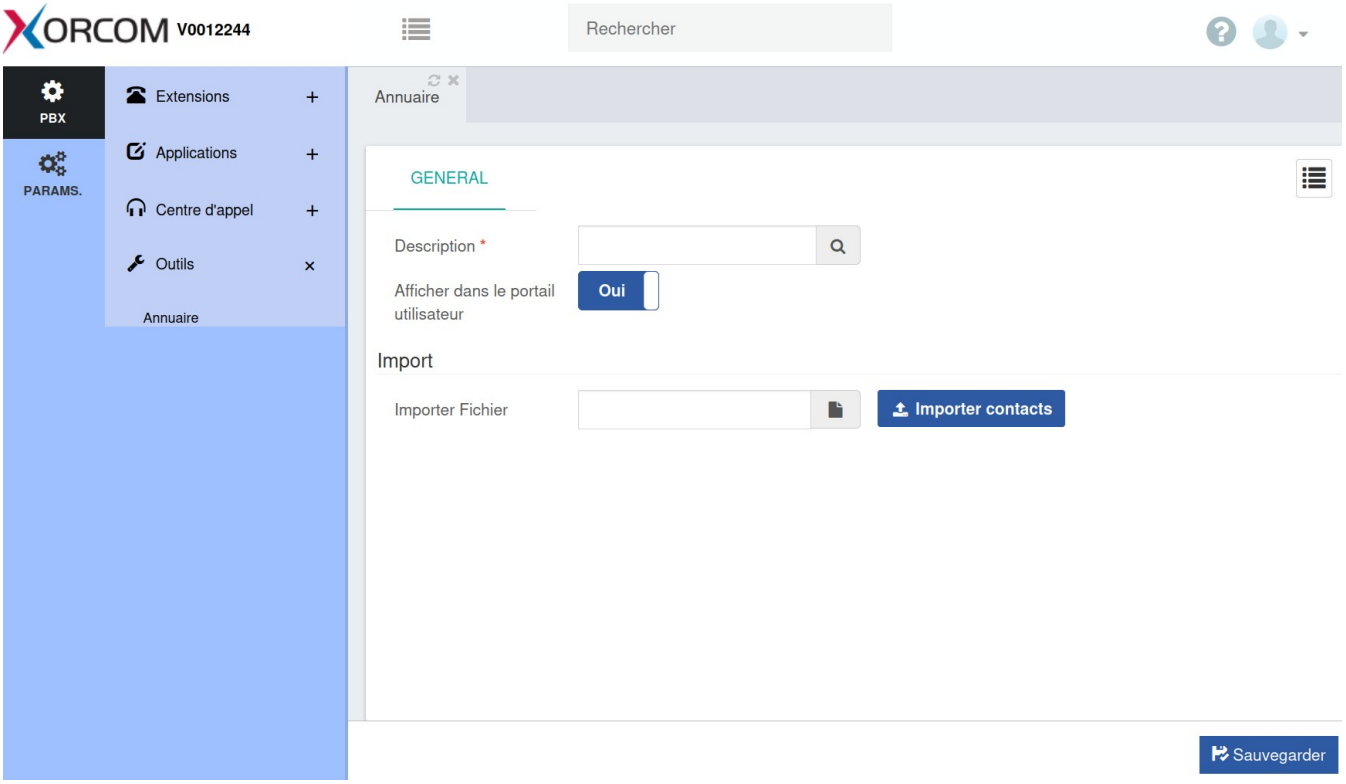
Trinaps
11 rue Sophie Germain
90000 Belfort
support@trinaps.com
03 39 03 40 45

GUIDE OPÉRATEUR

IPBX — Guide de l'opérateur



N° document	Code document	Type		Version	Date d'émission	Rédacteur	Autorité d'approbation
Notice_PORTAIL-OP	NO-PORTAIL-OP	Guide opérateur	IPBX — gestion courante (profil Opérateur client)	V1	22/10/2026	Rémy ALEGRI	--

Sommaire

1. Votre espace en bref 3
2. Se connecter et se repérer 3
   2.1 Se connecter 3
   2.2 Les deux menus 3
   2.3 Retrouver un élément existant 4
   2.4 Enregistrer 5
   2.5 Changer votre mot de passe 5
3. Les postes 6
   3.1 Modifier les informations d'une personne 6
   3.2 Créer un nouveau poste 7
   3.3 Régler la messagerie vocale 7
   3.4 Faire sonner un mobile quand le poste ne répond pas 8
   3.5 Importer ou exporter une liste de postes 8
4. Voir l'état des postes 8
5. Les files d'attente 9
   5.1 Ajouter ou retirer une personne 9
   5.2 Les autres réglages 10
6. Les numéros abrégés 11
7. Renvoyer vers un numéro extérieur 12
8. L'annuaire 13
   8.1 Ajouter un contact 14
   8.2 Importer une liste de contacts 14
9. Les téléphones 14
   9.1 Rattacher et redémarrer un téléphone 14
   9.2 Programmer les touches d'un téléphone 15
10. En cas de difficulté 18
   10.1 Message « Erreur – Forbidden » 18
   10.2 Les codes utiles à transmettre à vos collègues 18
   10.3 Contacter le support Trinaps 19

1. Votre espace en bref

Votre compte **Operateur client** vous permet de gérer au quotidien la téléphonie de votre entreprise, depuis un navigateur, sans passer par le support.

Ce que vous pouvez faire :

- modifier ou créer un **poste** (nom, e-mail, messagerie vocale, renvoi vers un mobile) ;
- voir d'un coup d'œil **qui a activé un renvoi ou le « ne pas déranger »** ;
- ajouter ou retirer une personne d'une **file d'attente** ;
- gérer les **numéros abrégés** et les **contacts de l'annuaire** ;
- renvoyer des appels vers un **numéro extérieur** ;
- rattacher un **téléphone** à un poste, **programmer ses touches** et le redémarrer à distance.

Ce qui est réservé à votre administrateur : l'accueil des appels entrants (horaires, messages, menus vocaux), l'historique des appels, les statistiques et la gestion des comptes. Pour ces sujets, adressez-vous à l'administrateur téléphonie de votre entreprise ou au support Trinaps.

> **Une règle d'or.** Rien n'est modifié tant que vous n'avez pas cliqué sur **Sauvegarder** ou **Appliquer**. En cas de doute, cliquez sur **Annuler** : vous pouvez explorer sans risque.

2. Se connecter et se repérer

2.1 Se connecter

1. Ouvrez l'adresse de votre standard dans un navigateur. Elle vous a été communiquée par Trinaps et ressemble à `https://client-xxxxx.telx.trinaps.com`.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. À la première connexion, l'interface peut vous demander de choisir un nouveau mot de passe.

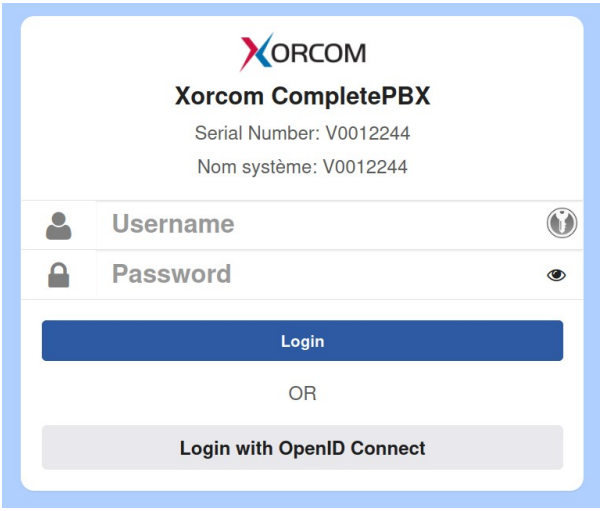


Figure 1 — la page de connexion

2.2 Les deux menus

À gauche de l'écran, vous disposez de deux menus :

- **PBX** : vos postes, files d'attente, numéros abrégés et annuaire ;
- **PARAMS.** : vos téléphones.

Cliquez sur un menu pour l'ouvrir, puis sur le **+** d'une rubrique pour voir ses pages.

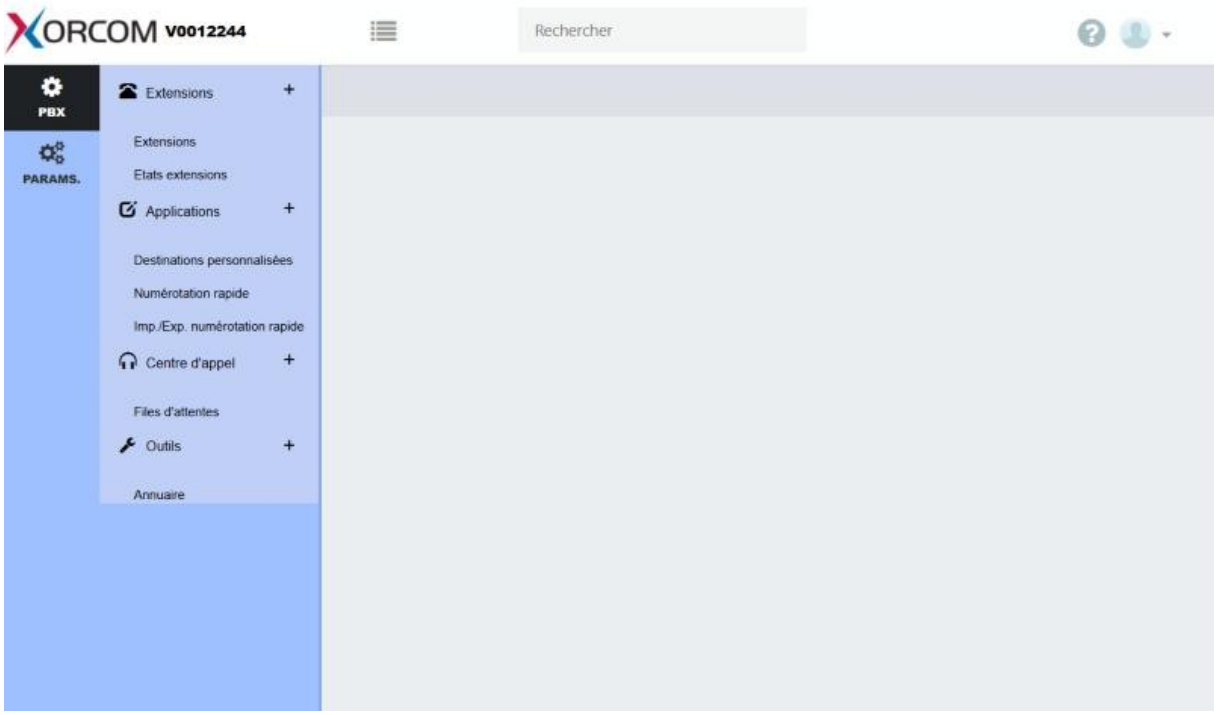


Figure 2 — Le menu PBX

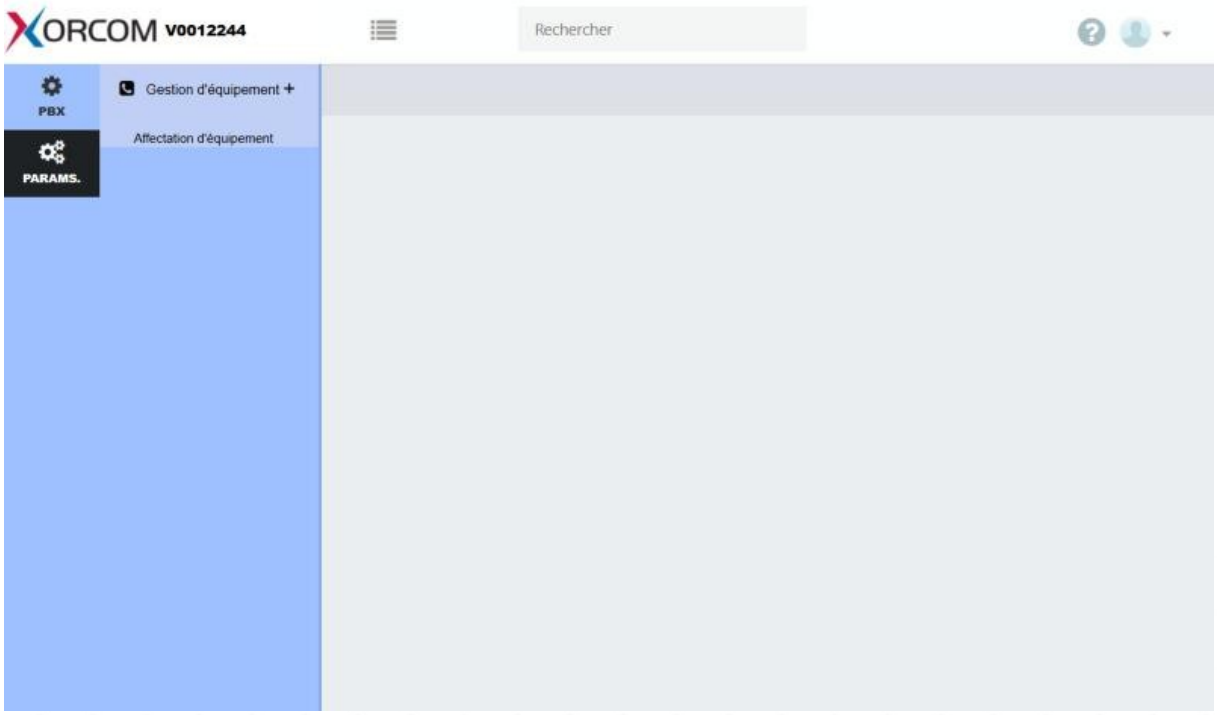


Figure 3 — Le menu PARAMS.

Chaque page s'ouvre dans un **onglet**. Vous pouvez en garder plusieurs ouverts ; la croix d'un onglet le ferme.

2.3 Retrouver un élément existant

Une page s'ouvre toujours sur un **formulaire vide**, prêt pour une création. Pour modifier un élément qui existe déjà :

1. cliquez sur l'icône **liste** (☰) en haut à droite du formulaire ;
2. dans le panneau qui s'ouvre, tapez quelques lettres dans le champ de recherche ;
3. cliquez sur l'élément voulu : le formulaire se remplit.

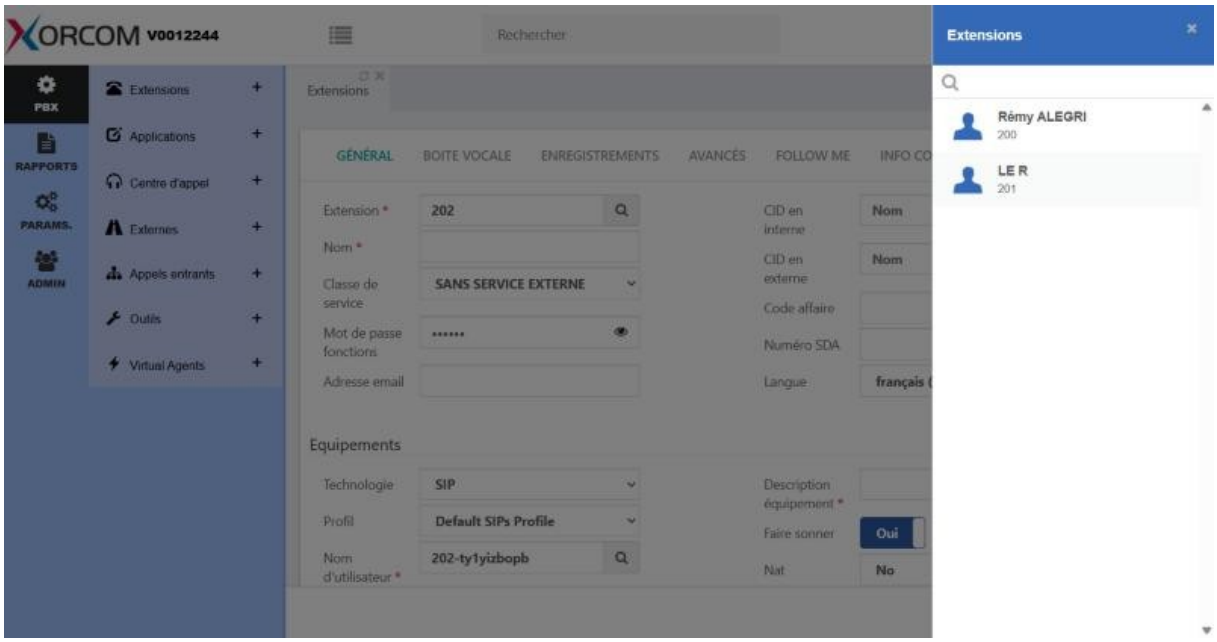


Figure 4 — Le panneau de liste, ici sur les postes

2.4 Enregistrer

- Pour un **nouvel** élément : bouton **Sauvegarder**.
- Pour un élément **existant** : bouton **Appliquer** (parfois libellé **Raffraichir**).
- Les champs marqués d'un astérisque rouge (*) sont obligatoires.

> **Attention au bouton Supprimer.** Il efface définitivement l'élément, sans possibilité de retour. Avant de supprimer un poste ou une file, ouvrez son onglet **RELATIONS** : il indique d'où arrivent les appels vers cet élément. S'il est utilisé ailleurs, demandez conseil à votre administrateur.

2.5 Changer votre mot de passe

Cliquez sur votre avatar en haut à droite, puis sur **Profile**. Saisissez votre mot de passe actuel, le nouveau deux fois, puis cliquez sur **Apply**. Le même menu propose la **Déconnexion**.

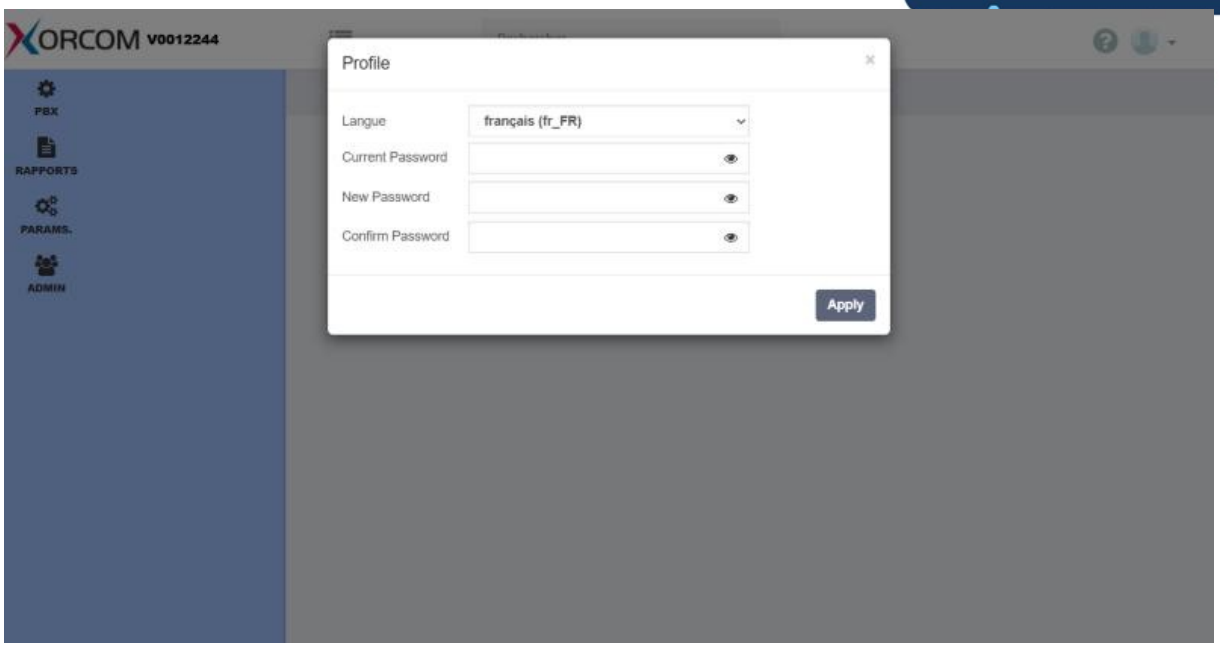


Figure 5 — La fenêtre Profile

3. Les postes

Menu PBX > Extensions > Extensions.

Un poste (appelé **extension** dans l'interface) correspond à une personne et à son numéro interne. Il regroupe ses appareils (téléphone de bureau, application sur PC ou mobile), sa messagerie vocale et ses renvois.

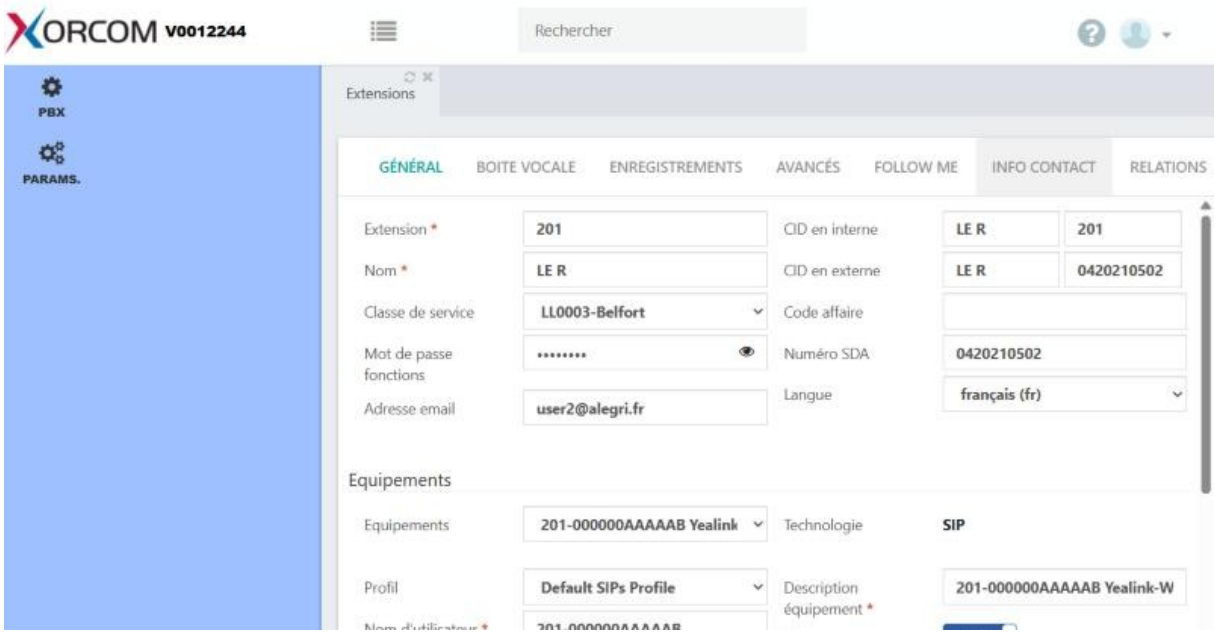


Figure 6 — Une fiche de poste

3.1 Modifier les informations d'une personne

1. Ouvrez le poste avec l'icône liste (☰).
2. Dans l'onglet **GÉNÉRAL**, modifiez si besoin le **Nom** (affiché sur les téléphones et dans l'annuaire) et l'**Adresse email** (qui reçoit les messages vocaux).
3. Cliquez sur **Appliquer**.

Les autres champs de l'onglet (classe de service, CID, SDA, partie **Equipements**) sont des réglages techniques. Ne les modifiez pas sans l'accord de votre administrateur ou du support.

3.2 Créer un nouveau poste

1. Ouvrez la page : le formulaire est vide.
2. Renseignez le numéro de **Extension** (par exemple `215`) et cliquez sur la loupe pour vérifier qu'il est libre.
3. Renseignez le **Nom** et l'**Adresse email**.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

> Pour que le nouveau poste puisse appeler l'extérieur et dispose d'un numéro direct, le plus simple est de demander au support de finaliser sa configuration.

3.3 Régler la messagerie vocale

Onglet **BOITE VOCALE** :

- **Activé** : met en service la messagerie ;
- **Mot de passe** : le code que la personne compose pour écouter ses messages (`*97` depuis son poste) ;
- **Email Notifications** : un e-mail est envoyé à chaque nouveau message ;
- **Envoyer par email** : le message vocal est joint à l'e-mail.

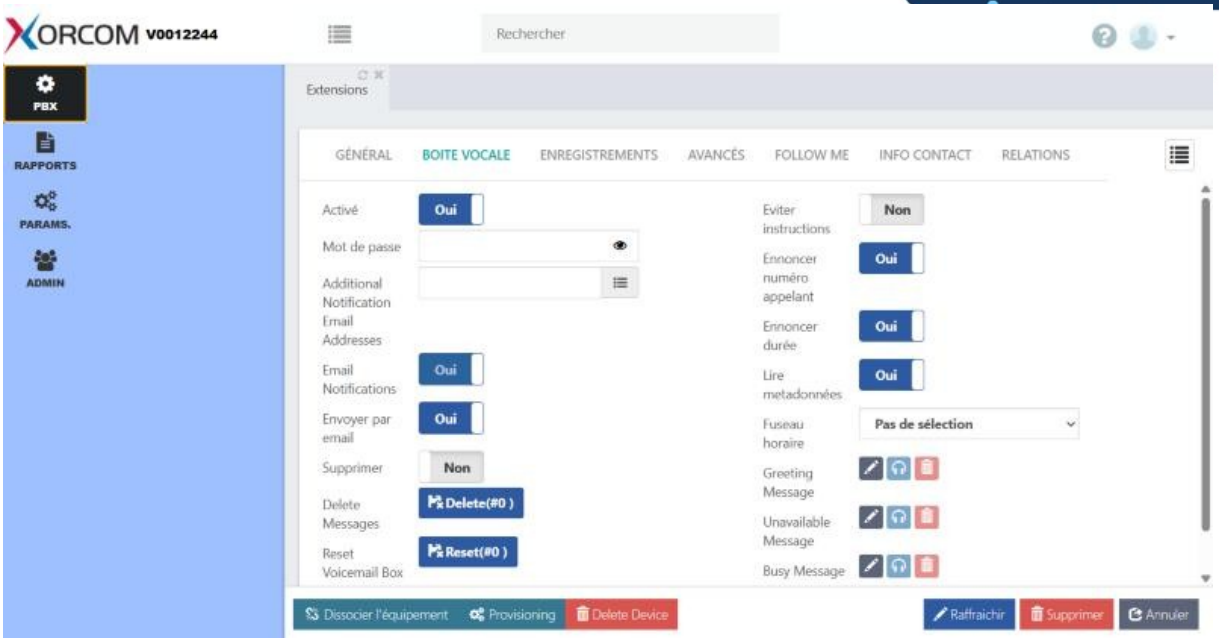


Figure 7 — L'onglet Boîte vocale

> Si vous cochez **Supprimer** (effacer le message du serveur après l'envoi), cochez aussi **Envoyer par email** : sinon le message est perdu.

3.4 Faire sonner un mobile quand le poste ne répond pas

C'est le rôle du **Follow Me**, onglet **FOLLOW ME** :

1. dans **Liste Follow Me**, saisissez le numéro du mobile ;
2. choisissez la **Stratégie de sonnerie** : l'un après l'autre ou tous ensemble ;
3. cliquez sur **Appliquer**.

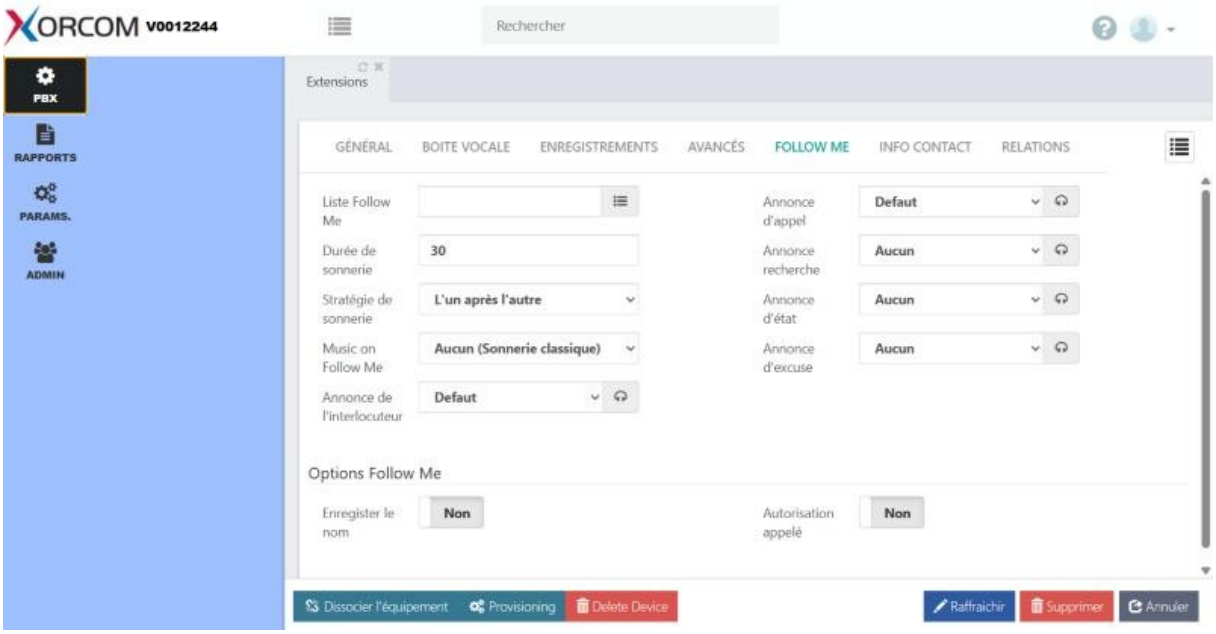


Figure 8 — L'onglet Follow Me

La personne active ou désactive ensuite son Follow Me depuis son poste avec le code `*67`.

3.5 Importer ou exporter une liste de postes

Cette fonction est réservée à votre administrateur.

4. Voir l'état des postes

Menu PBX > Extensions > Etats extensions.

Un tableau récapitule, pour chaque poste, les fonctions activées. C'est la page à consulter quand quelqu'un ne reçoit plus ses appels.

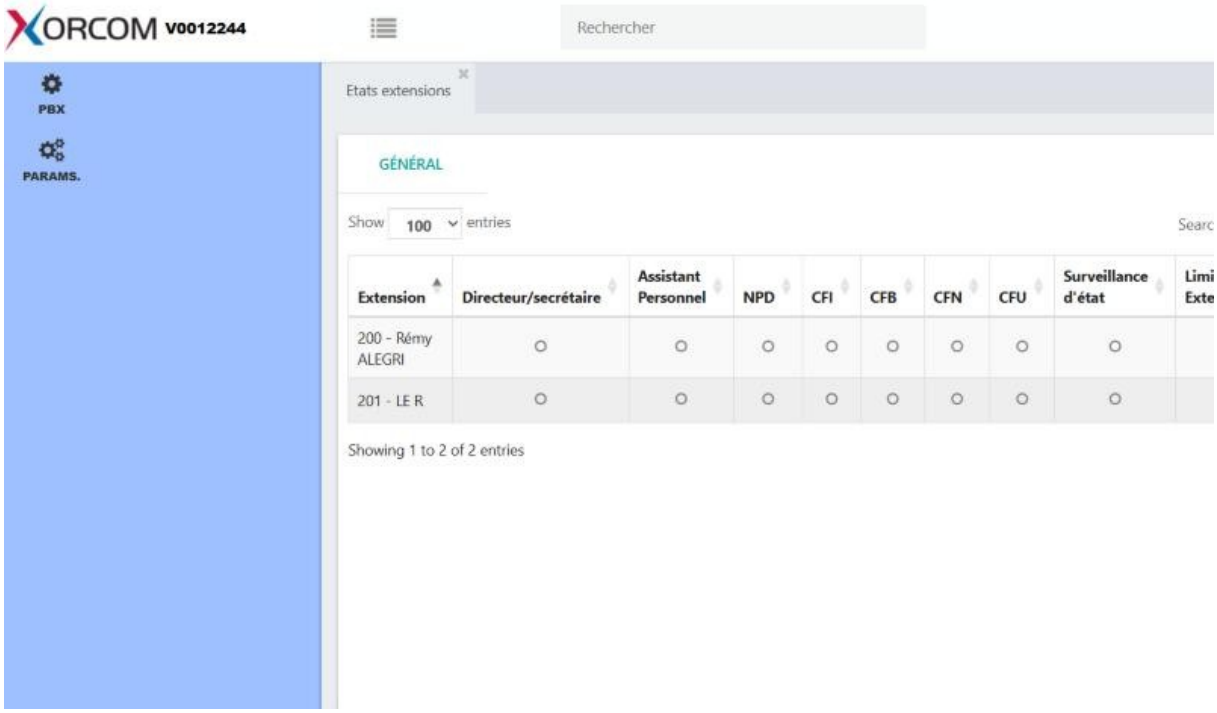


Figure 9 — L'état des postes

Colonne	Signification
NPD	**Ne pas déranger** : le poste refuse tous les appels.
CFI	Renvoi **immédiat** : le poste ne sonne pas, l'appel part ailleurs.
CFB	Renvoi quand le poste est **déjà en ligne**.
CFN	Renvoi quand personne **ne décroche**.
CFU	Renvoi quand le poste est **éteint ou débranché**.

> **Un collègue ne reçoit plus d'appels ?** Regardez sa ligne : un NPD ou un CFI actif est presque toujours la cause. Il peut tout désactiver depuis son téléphone : `*66` pour le ne pas déranger, `*69` pour retirer tous ses renvois.

5. Les files d'attente

Menu PBX > Centre d'appel > Files d'attentes.

Une file d'attente fait patienter les appelants, en musique, jusqu'à ce qu'une personne de l'équipe (un **agent**) soit libre.

5.1 Ajouter ou retirer une personne

1. Ouvrez la file avec l'icône liste (☰).
2. Dans la partie **Agents** :
   - pour **ajouter** une personne, cliquez sur **Ajouter** puis choisissez son poste dans la nouvelle ligne ;
   - pour la **retirer**, cliquez sur la corbeille rouge au bout de sa ligne.
3. Cliquez sur **Appliquer**.

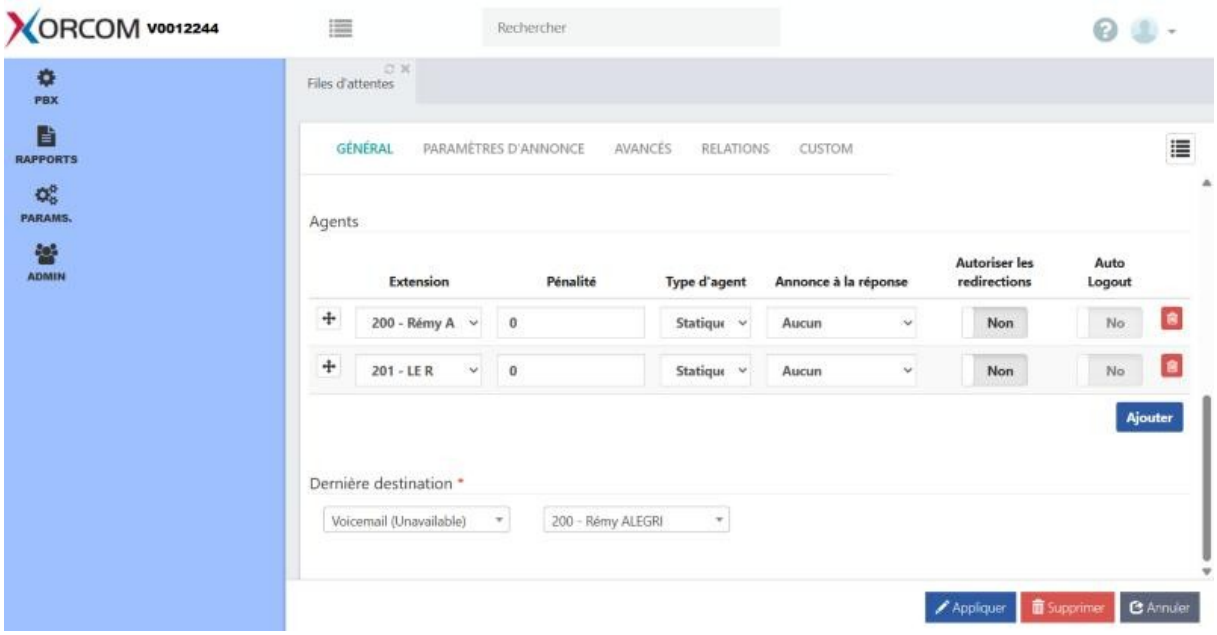


Figure 10 — Les agents d'une file d'attente

Le **type d'agent** indique comment la personne participe :

Type	Fonctionnement
Statique	La personne reçoit toujours les appels de la file.
Dynamique	La personne se connecte et se déconnecte elle-même depuis son poste avec le code `*52`.

Un agent peut aussi se mettre en **pause** quelques minutes avec le code `*51`, puis reprendre avec le même code.

5.2 Les autres réglages

L'onglet **GÉNÉRAL** contient notamment :

- **Durée de sonnerie** : combien de temps le téléphone d'un agent sonne avant de passer au suivant ;
- **Attente maximum** : au-delà, l'appel part vers la **Dernière destination** (souvent une messagerie vocale).

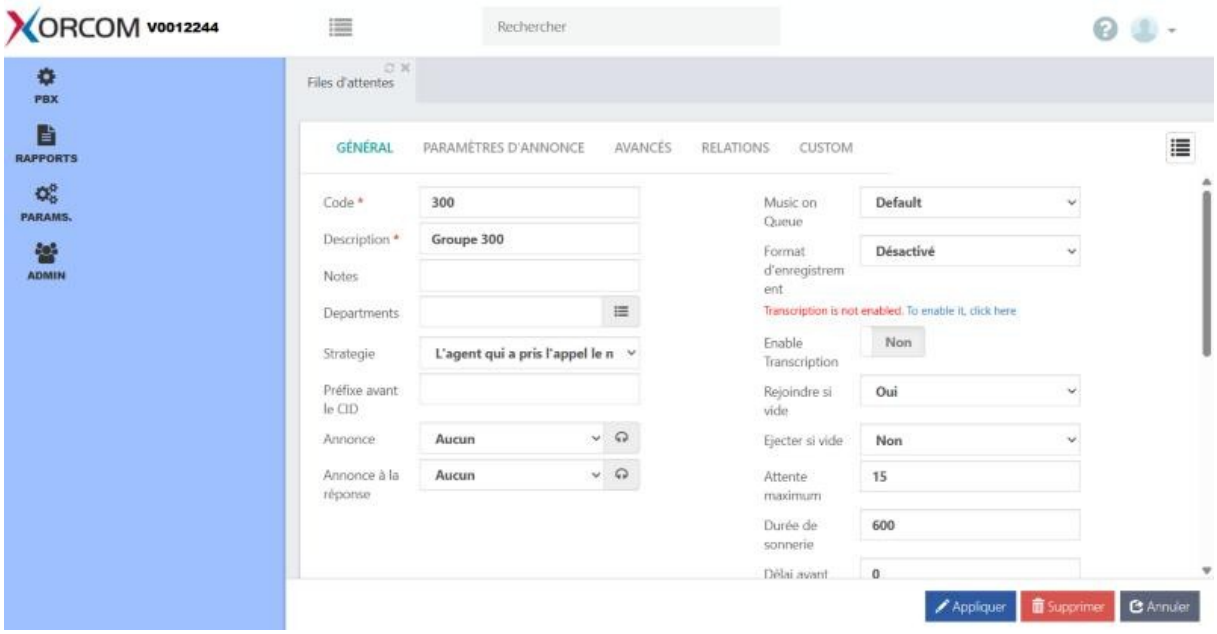


Figure 11 — L'onglet Général d'une file

Les annonces, la stratégie de distribution et les onglets **AVANCÉS** et **CUSTOM** demandent plus de précautions : faites-vous accompagner par votre administrateur ou le support avant de les modifier.

6. Les numéros abrégés

Menu PBX > Applications > Numérotation rapide.

Un numéro abrégé associe un **code court** à un numéro complet : par exemple `8420` pour appeler un fournisseur.

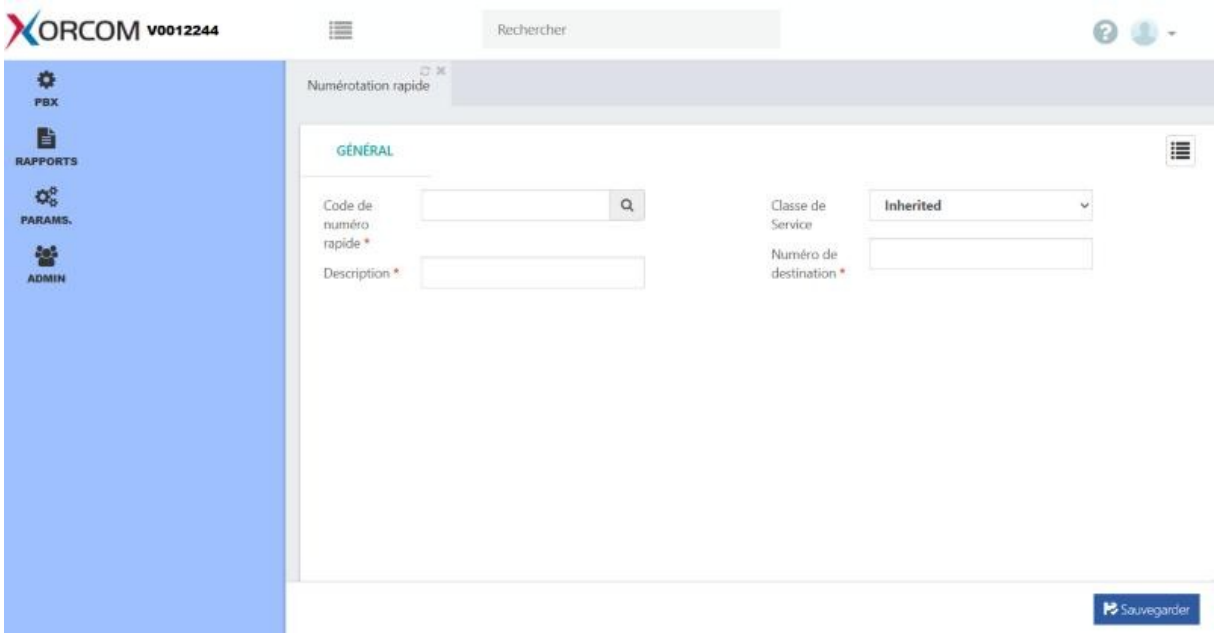


Figure 12 — Un numéro abrégé

1. **Code de numéro rapide** : le code court à composer.
2. **Description** : le nom du correspondant.
3. **Classe de service** : laissez **Inherited** (le poste qui appelle garde ses propres droits).
4. **Numéro de destination** : le numéro complet.
5. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Pour créer de nombreux numéros abrégés d'un coup, utilisez *Menu PBX* > *Applications* > *Imp./Exp. numérotation rapide* : **exportez** d'abord la liste pour obtenir un fichier modèle, complétez-le dans un tableur, puis **importez-le**.

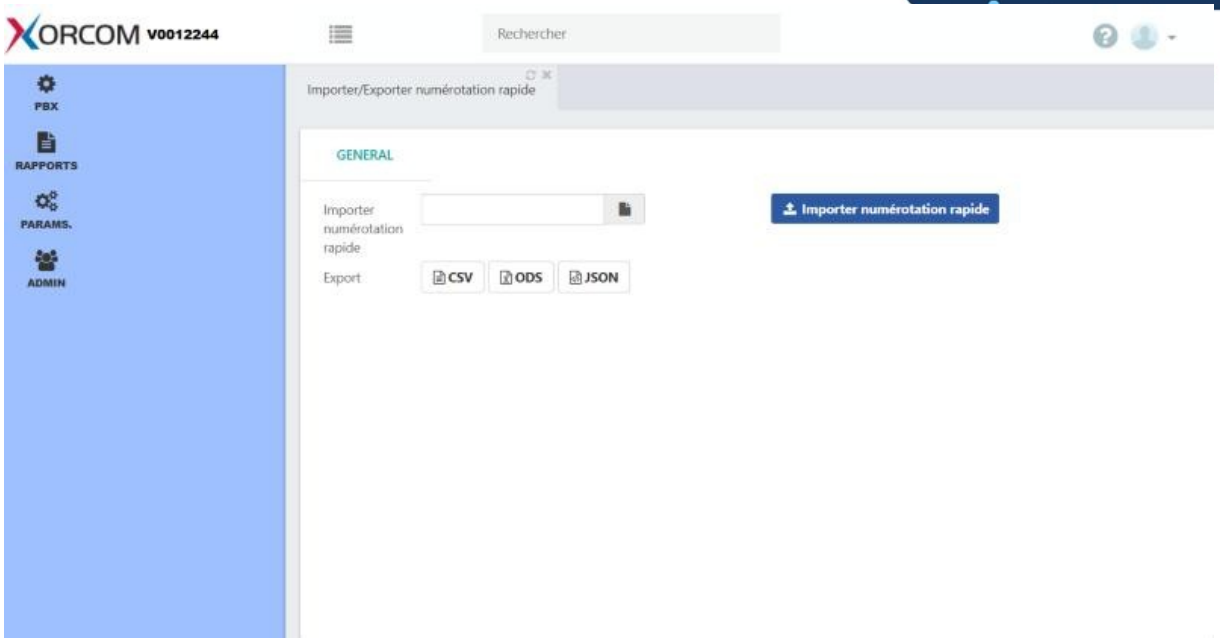


Figure 13 — Import et export des numéros abrégés

7. Renvoyer vers un numéro extérieur

Menu PBX > Applications > Destinations personnalisées.

Une **destination personnalisée** enregistre un numéro extérieur (un mobile, une astreinte, un prestataire) pour que votre administrateur puisse ensuite y diriger des appels, par exemple en dehors des heures d'ouverture.

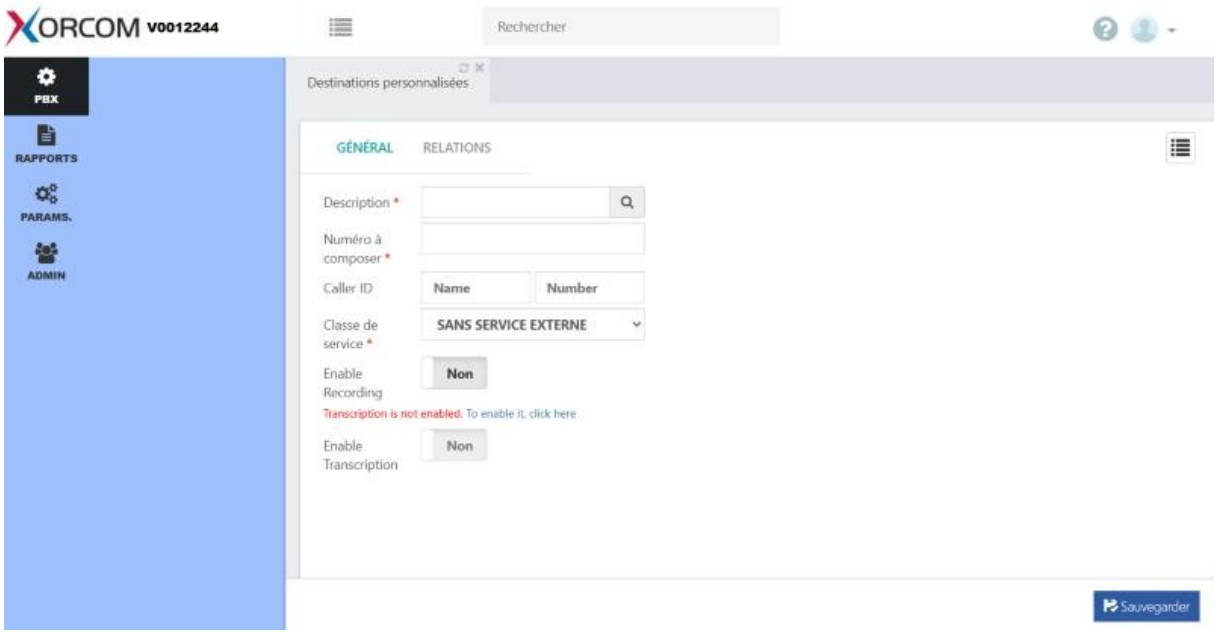


Figure 14 — Une destination personnalisée

Renseignez une **Description** claire (ex. « Astreinte week-end »), le **Numéro à composer**, choisissez la **Classe de service** proposée par défaut, puis **Sauvegarder**.

> Si vous modifiez le numéro d'une destination existante, tous les appels qui l'utilisent partiront vers le nouveau numéro. Vérifiez l'onglet **RELATIONS** avant de valider.

8. L'annuaire

Menu PBX > Outils > Annuaire.

Les annuaires s'affichent sur les téléphones et dans le softphone. L'annuaire des postes internes se met à jour tout seul ; vous gérez les annuaires de **contacts extérieurs**.

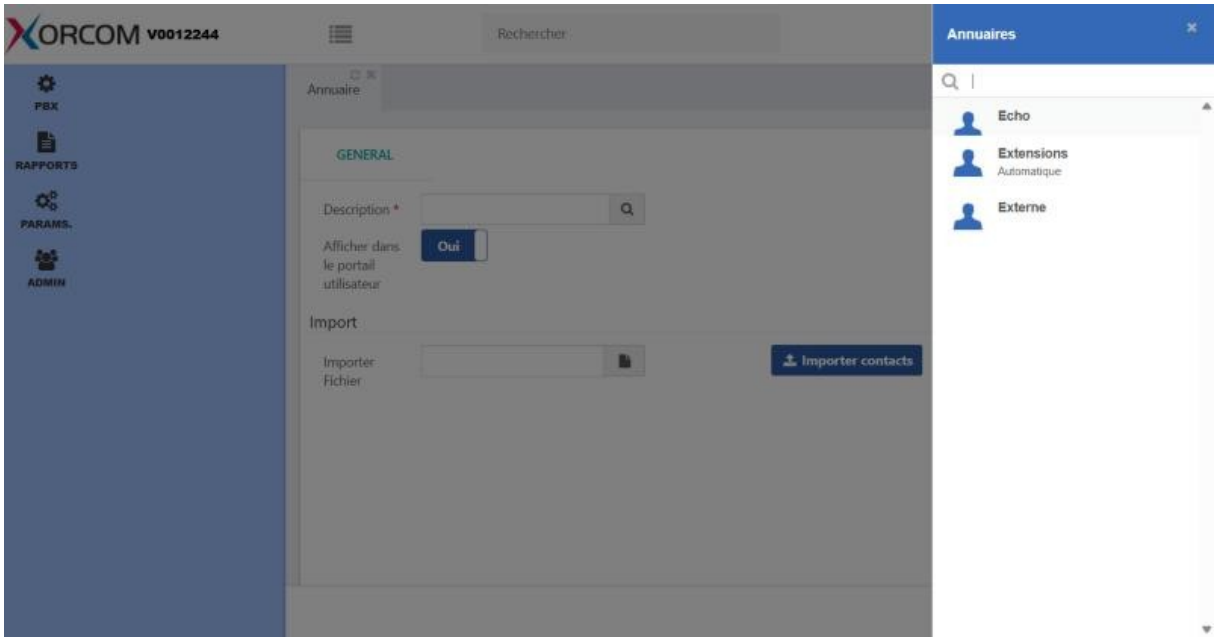


Figure 15 — La liste des annuaires

8.1 Ajouter un contact

1. Ouvrez l'annuaire voulu avec l'icône liste (☰).
2. Dans la partie **Contacts**, cliquez sur **Create Contact**.
3. Renseignez au moins le nom et un numéro, puis validez.

Sur cette page, le bouton d'enregistrement s'appelle **Mettre à jour**. Le bouton **Effacer** supprime l'annuaire entier : ne l'utilisez pas pour retirer un contact.

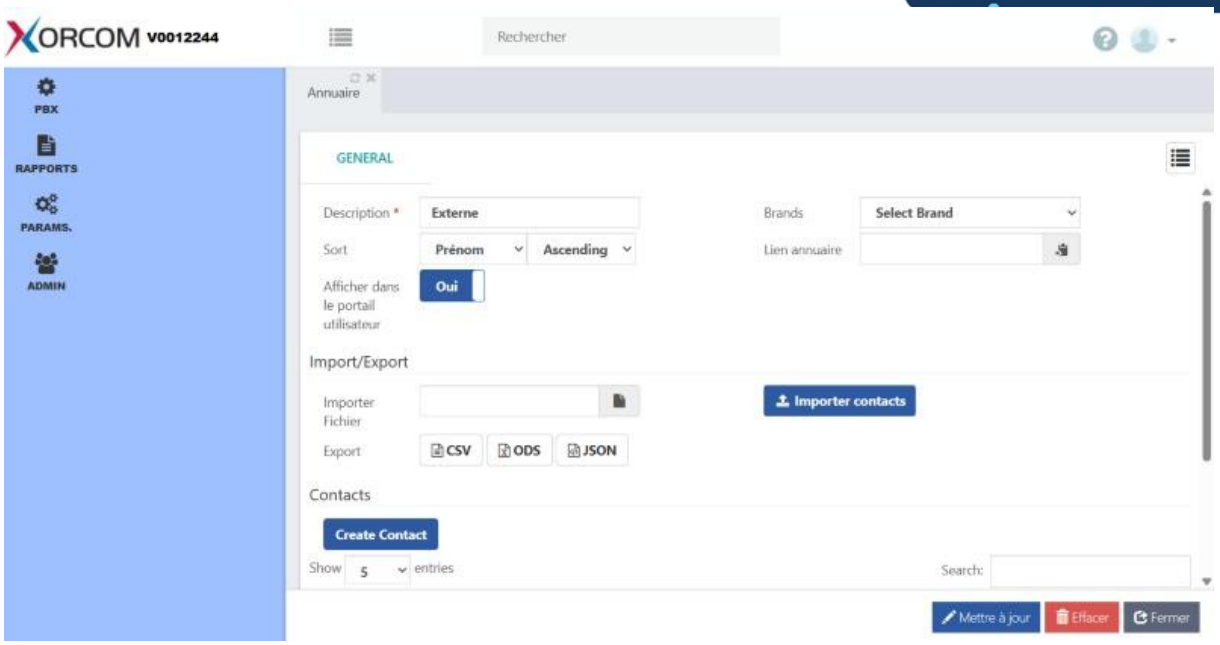


Figure 16 — Les contacts d'un annuaire

8.2 Importer une liste de contacts

Dans la partie **Import/Export** de l'annuaire, **exportez** d'abord les contacts (CSV, ODS ou JSON) pour obtenir le format attendu, complétez le fichier, choisissez-le dans **Importer Fichier**, puis cliquez sur **Importer contacts**.

9. Les téléphones

Menu PARAMS. > Gestion d'équipement > Affectation d'équipement.

9.1 Rattacher et redémarrer un téléphone

Cette page relie chaque téléphone de bureau, reconnu par son **adresse MAC** (inscrite sous l'appareil), au poste de la personne qui l'utilise. Le téléphone récupère alors sa configuration tout seul.

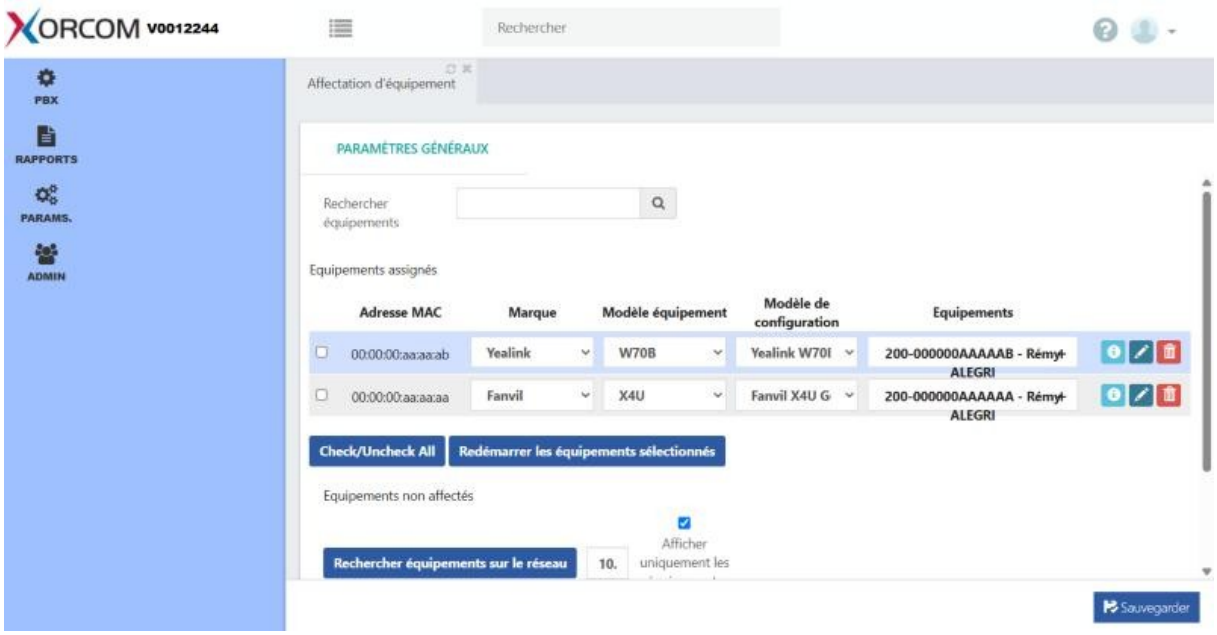


Figure 17 — L'affectation des téléphones

- **Equipements assignés** : les téléphones déjà rattachés, avec pour chaque touche de ligne le poste associé. L'icône crayon ouvre la configuration du téléphone, dont ses touches (voir 9.2).
- **Redémarrer les équipements sélectionnés** : cochez un ou plusieurs téléphones puis cliquez sur ce bouton. Utile après une modification, ou quand un téléphone ne fonctionne plus correctement.
- **Equipements non affectés** : **Rechercher équipements sur le réseau** détecte les téléphones branchés mais pas encore rattachés.

> Redémarrer un téléphone coupe l'appel en cours sur cet appareil. Prévenez la personne avant.

9.2 Programmer les touches d'un téléphone

Vous pouvez programmer vous-même les touches des téléphones de bureau de vos collègues : supervision d'un collègue, numéro abrégé, ne pas déranger...

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 18 — 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.

10. En cas de difficulté

10.1 Message « Erreur – Forbidden »

Ce message s'affiche si vous tentez d'ouvrir une page réservée à l'administrateur. Ce n'est pas une panne : fermez la fenêtre et adressez-vous à votre administrateur.

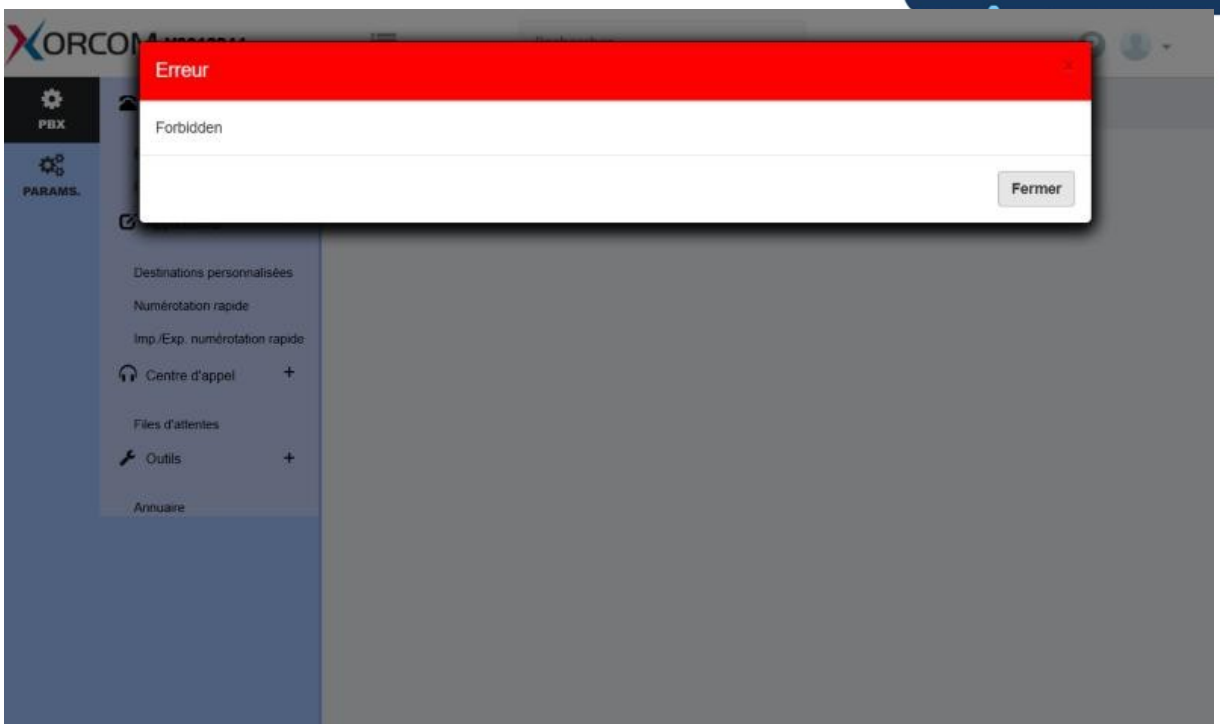


Figure 19 — Accès refusé

10.2 Les codes utiles à transmettre à vos collègues

Code	À composer sur le téléphone pour…
`*97`	écouter sa messagerie vocale
`*66`	activer / désactiver le ne pas déranger
`*69`	retirer tous ses renvois
`*58` / `*59`	activer le renvoi immédiat / choisir son numéro
`*67`	activer / désactiver le Follow Me
`*52`	se connecter / se déconnecter d'une file d'attente
`*51`	se mettre en pause dans une file / reprendre
`*08`	prendre un appel qui sonne chez un collègue du groupe

10.3 Contacter le support Trinaps

Pour toute question ou anomalie, précisez votre code client et, si possible, le numéro du poste concerné :

- par e-mail : support@trinaps.com
- par téléphone : 03 39 03 40 45
- documentation en ligne : https://doc.tel.trinaps.com