



# **MIXpbx**

## **Manuel d'utilisation**

**Révision: 1.4**

**Auteurs: LD, FS**

Fonctionnalités de base.....	3
1.Lancer un appel.....	3
1.1.Relancer un appel.....	3
1.2.Téléphoner en anonyme.....	3
1.2.1.Via le préfixe de configuration + 21.....	3
1.2.2.Via l'interface WEB.....	3
1.2.3.Via la fonctionnalité de votre téléphone .....	3
1.3.Forcer l'appel via les lignes PSTN (préfixe de configuration + 4X).....	3
1.4.Forcer l'appel via les lignes voip (préfixe de configuration + 40).....	4
2.Mettre un appel en attente.....	4
3.Transférer un appel.....	4
3.1.« Blind » transfert.....	4
3.2.« Attended » transfert.....	4
4.Faire un « pick-up » d'un appel entrant.....	5
4.1.Appel non-répondu.....	5
4.2.Group-pickup.....	5
4.3.Appel répondu.....	5
5.Enregistrements et écoute d'appels.....	5
5.1.Enregistrer un appel avant de le lancer l'appel (préfixe de configuration + 35).....	5
5.2.Enregistrer un appel en cours (préfixe de configuration + 36).....	6
5.3.Écouter les appels enregistrés.....	6
5.4.Espionner un appel (préfixe de configuration + 31).....	6
6.Conférence d'appels.....	6
6.1.Conférence à trois.....	6
6.2.Conférence à plusieurs personnes (préfixe de configuration + 30).....	6
7.Configuration de son poste / téléphone via l'interface WEB.....	7
7.1.Choix de la langue.....	7
7.2.Changement du « PIN ».....	7
7.3.Configuration du carnet d'adresse du téléphone.....	7
7.4.Configuration des boutons de « pickup ».....	7
7.5.Consultation de l'historique des appels.....	7
8.Déviation d'un appel.....	8
8.1.Déviation vers un numéro externe ou interne.....	8
8.2.Déviation vers le « voicemail ».....	8
8.3.Règles de routage plus complexes.....	8
8.4.« Do not disturb » (DND).....	9
9.Attacher une alerte à un appel.....	9
10.Configuration du « voicemail ».....	9
10.1.Activation / désactivation du « voicemail ».....	9
10.2.Configuration via le téléphone.....	9
10.2.1.Changement du message d'absence.....	10
10.2.2.Changement du message d'absence temporaire.....	10

10.2.3.Changement du message d'occupation.....	10
10.2.4.Changement du « PIN ».....	10
10.3.Consultations des messages.....	10
Glossaire.....	11
1.Touches.....	11
1.1.OK.....	11
1.2.Cancel.....	11
1.3.Navigation.....	11
1.4.Redial.....	11
1.5.Settings.....	12
1.6.Transfer.....	12
1.7.Hold.....	12
1.8.Extension .....	12
1.9.Retrieve.....	12
1.10.Mute.....	13
1.11.Speaker.....	13
1.12.Headset.....	13
1.13.DND.....	13
1.14.Record.....	13
1.15.Group-pickup / Snom.....	14
1.16.Conference.....	14
1.17.Help.....	14
1.18.Directory.....	14
1.19.Function keys.....	14
2.Préfixes et numéro spéciaux.....	15
2.1.Préfixe de configuration (8989).....	15
2.2.Préfixe externe (0).....	15
3.Interface WEB.....	15
4.Structure boîte vocale « voicemail ».....	16

**Remarques:**

Les mots en *italiques* sont expliqués dans notre *glossaire* à la fin de ce document.

## Fonctionnalités de base

### 1. Lancer un appel

Il suffit d'entrer le numéro et appuyer sur la touche <OK>. Pour les appels internes, entrer le numéro de l'extension que l'on veut appeler. Pour les appels externes, il faut ajouter la *préfixe externe* devant le numéro de destination, qui est 0 par défaut.

#### 1.1. Relancer un appel

Pour relancer un appel il suffit d'appuyer sur la touche <Redial> puis sur la touche <OK>. Il est aussi possible de consulter la liste des appels effectués ou reçus, via la <touche de fonction 2>

#### 1.2. Téléphoner en anonyme

##### 1.2.1. Via le préfixe de configuration + 21

Pour cacher votre numéro sortant il suffit d'ajouter le **préfixe de configuration +21** devant le **numéro sortant**. Exemple: -**89892120333000**. Ceci fonctionne seulement pour les appels externes, sans devoir ajouter le *préfixe externe*.

##### 1.2.2. Via l'interface WEB

Dans notre *interface WEB* vous pouvez définir si vous voulez masquer le numéro pour les appels sortants.

##### 1.2.3. Via la fonctionnalité de votre téléphone

Consultez le manuel de votre téléphone si votre téléphone ne figure pas dans la liste des appareils supportés.

#### **Snom 3X0:**

<Settings>

6 Personnalisation

1 Masquer l'identité

#### 1.3. Forcer l'appel via les lignes PSTN (préfixe de configuration + 4X)

Il est possible de choisir pour l'appel sortant, via un préfixe l'opérateur; il suffit d'ajouter le **préfixe de configuration +4+opérateur** devant le **numéro sortant**. Les opérateurs PSTN (RNIS, analogue) ont des numéros de 1 à 9. Demandez à votre administrateur la liste des

opérateurs. Par défaut le -1- correspond à un opérateur téléphonique classique.

Exemple: 89894120333000. Ceci fonctionne seulement pour les appels externes et on n'a plus besoin d'ajouter la *préfixe externe*.

#### 1.4. Forcer l'appel via les lignes voip (préfixe de configuration + 40)

Pour forcer un appel via une ligne voip (internet) il suffit d'ajouter la *préfixe de configuration*+40 devant le *numéro de destination*.

Exemple: 89894020333000

#### 1.5. Router l'appel via une autre extension

Il est possible de router un appel via une autre extension de la même firme ou d'une autre firme hébergé sur le même serveur. Ceci se fait à l'aide d'un préfixe:

*Préfixe de configuration*+5+ *dial-in préfixe*+ *numéro de destination*.

Exemple: 8989512320333000

Le *dial-in préfixe* peut être modifié dans l'interface web accessible sur [www.mixvoip.com](http://www.mixvoip.com).

## 2. Mettre un appel en attente

Appuyez sur la touche <Hold> pour mettre un appel en attente. La personne en attente entendra une musique. Une autre méthode pour mettre un appel en attente est de choisir une deuxième ligne pour lancer un deuxième appel à l'aide des touches <Extension>.

Pour récupérer l'appel, appuyez sur le bouton qui clignote sur votre téléphone.

## 3. Transférer un appel

Un transfert d'appel vers une destination interne se fait de la même façon qu'un transfert vers une destination externe. Pour les transferts externes il suffit d'ajouter la *préfixe externe* devant le numéro de destination.

### 3.1. « Blind » transfert

Le « blind » transfert sert à transférer un appel sans dialogue entre les postes se transférant l'appel. Cette procédure se lance en appuyant sur la touche <Transfer>. Après, vous entrez le numéro de destination et vous validez en appuyant sur la touche <OK> ou en raccrochant.

Si votre téléphone n'a pas de touche <Transfer>, vous pouvez lancer le « blind » transfert en appuyant sur la touche <#>, suivi du numéro de destination.

### 3.2.« Attended » transfert

Dans le cas d'un « attended » transfert, l'appelant est mis en attente pendant que les deux postes dialoguent. L'appelant sort de pause lorsque le poste qui transfère l'appel raccroche. Pour lancer cette procédure il faut lancer un deuxième appel vers le destinataire. Ceci se fait selon une des façons suivantes:

- Mettez le premier appel en attente et lancez le second appel
- Appuyez sur la touche <Extension> du destinataire

Après avoir parlé au destinataire et pour clôturer la procédure de transfert il suffit de raccrocher ou d'appuyer 2 fois sur la touche <Transfer>. Si pas contre il y a plusieurs appels en attente il faut encore choisir quel appel on veut transférer. En raccrochant, le dernier appel qui a été mis en attente sera transféré. Pour choisir un appel différent il faut appuyer une fois sur la touche <Transfer>, et après une liste apparaît sur l'écran du téléphone. Les touches <Navigation> servent à faire le choix d'appel et le transfert se termine en appuyant une deuxième fois sur <Transfer> ou sur <OK>.

Si votre téléphone n'a pas de touche transfert vous pouvez lancer le <attended> transfert en appuyant sur la touche < \* > et puis vous entrez le numéro de destination. Après avoir annoncé l'appelant, il suffit de raccrocher pour terminer la procédure.

## 4. Faire un « pick-up » d'un appel entrant

### 4.1.Appel non-répondu

Pour faire un « pick-up » d'un appel entrant qui sonne sur un autre poste il suffit de lancer un appel vers \* +extension. Exemple: \*100.

Souvent, les extensions internes sont configurées sur les touches <Extension>. Dans ce cas, la lumière à côté de l'extension recevant l'appel clignote. En appuyant sur cette touche, le « pick-up » de l'appel est effectué.

### 4.2.Group-pickup

Dans le cas où l'on ignore d'où provient la sonnerie d'un téléphone, il est alors possible d'effectuer un « Group-pickup » sur le dernier appel entrant.

Si cette fonctionnalité n'est pas programmée sur une touche du téléphone, il est possible d'effectuer un « Group-pickup » en appelant le préfixe de configuration + 0.

Exemple: 89890

### 4.3.Appel répondu

Il est possible de prendre un appel en cours de conversation. Il suffit d'appeler le #+extension.

Exemple: #100

## 5. Enregistrements et écoute d'appels

### 5.1.Enregistrer un appel avant de le lancer l'appel (préfixe de configuration + 35)

Il est possible de définir quel appel doit être enregistré en utilisant le préfixe de configuration + 35 + le numéro du destinataire.

Exemple: 89893520333000

### 5.2.Enregistrer un appel en cours (préfixe de configuration + 36)

Pour enregistrer un appel en cours il suffit d' appuyer sur la touche <Record> de votre téléphone. Si votre téléphone ne dispose pas cette touche il suffit d'appeler le préfixe de configuration + 36 + le numéro de l'extension en cours d'appel.

Exemple: 898936100

### 5.3.Écouter les appels enregistrés

Dans notre *interface WEB* se trouve la liste de tous les appels effectués ou reçues. Si l'appel a été enregistré, une icône pour télécharger la conversation est montrée. Un simple « click » sur celle-ci démarrera le téléchargement.

Demander à votre administrateur, si vous désirez accéder aux fichiers enregistrés via un partage (WEBDAV) sur votre bureau de votre ordinateur.

### 5.4.Espionner un appel (préfixe de configuration + 31)

Il est possible d'écouter des appels en temps réels. Ceci se fait en appelant le préfixe de configuration+31+extension.

Exemple: 898931100

## 6. Conférence d'appels

### 6.1.Conférence à trois

La conférence à trois est activé via le bouton <Conference>. Pour que ce type de conférence fonctionne il vous faut un appel actif et un appel en attente. Pour activer la conférence il suffit d'appuyer sur cette touche.

Pour stopper la conférence, il existe deux façons:

- Appuyez sur la touche *<Conference>*: Tout les participants sont mise en attente.
- Appuyez sur la touche *<Cancel>*: L'appel qui était en attente avant la conférence, est à nouveau mis en attente. Celui qui était en ligne avec vous restera en ligne.

Une fois que la conférence n'existe plus, vous pouvez la réactiver de nouveau.

## 6.2.Conférence à plusieurs personnes (préfixe de configuration + 30)

Chaque extension possède sa propre salle de conférence qui peut être utilisé à n'importe quelle moment. Cette salle est seulement disponible de l'intérieur. Appelez le **préfixe de configuration**+30+**extension** ou transférer votre correspondant externe vers ce numéro.

Exemple: **898930100** pour accéder à la salle de conférence de l'extension 100.

Demandez à votre administrateur d'activer une ou plusieurs salles de conférence accessible de l'extérieur et sécurisé via un code « PIN ».

## 7. Configuration de son poste / téléphone via l'interface WEB

Notre *interface WEB* sert à configurer des paramètres divers de votre téléphone.

Votre téléphone se synchronise tous les 24 heures avec notre *interface WEB*. Vous pouvez accélérer les choses en sélectionnant le lien « Push configuration »

### 7.1.Choix de la langue

Dans notre interface WEB vous pouvez choisir la langue de votre téléphone.

### 7.2.Changement du « PIN »

Le « PIN » peut être changé à partir de notre *interface WEB* ou via le téléphone en passant via la configuration du « voicemail ».

### 7.3.Configuration du carnet d'adresse du téléphone

Vous pouvez ajouter vos propres contacts dans le rubrique « Contacts » de notre *interface WEB*. Demandez à votre administrateur si vous voulez que les contacts soient globalement ajouté sur tous les téléphones.

Le carnet d'adresse peut être consulté en appuyant sur la touche *<Directory>*.

### 7.4.Configuration des boutons de « pickup »

Vous pouvez définir quel contacte se trouve sur quel touche « *Extension* » de votre

téléphone via notre *interface WEB* dans le rubrique « Phone buttons / Led's ». Votre téléphone se synchronise tous les matins avec notre interface WEB. Si vous voulez accélérer ce processus il suffit de cliquer sur le lien « Push configuration » dans *l'interface WEB*.

Demandez à votre administrateur, si vous voulez définir des boutons accessibles sur tous les téléphones.

## 7.5.Consultation de l'historique des appels

L'historique de vos appels se trouve dans la rubrique CDR's.

## 8. Déviation d'un appel

### 8.1.Déviation vers un numéro externe ou interne

Vous pouvez activer une déviation simple à partir votre téléphone. L'activation consiste en deux étapes:

#### 1) Activer la déviation

- Appuyer sur le touche « *Settings* » pour accéder au menu de configuration
- « 7 » Faire suivre un appel
- « 1 » Faire suivre
- Choisissez l'option « Toujours » à l'aide de la *croix de navigation*

#### 2) Définir la destination

- Appuyer sur le touche « *Settings* » pour accéder au menu de configuration
- « 7 » Faire suivre un appel
- « 3 » Cibler toujours
- Entrez le numéro de destination (externe ou interne)

Une petite icône apparaît sur l'écran du téléphone un fois que la déviation est activé. Cette déviation affecte les appels internes et externes.

### 8.2.Déviation vers le « voicemail »

Vous pouvez joindre votre boîte vocale via des numéros internes directs. Appelez le **préfixe de configuration**+12 pour entendre votre message d'absence. Appelez le **préfixe de configuration**+13 pour entendre votre message d'occupation.

Pour router tous vos appels vers votre boîte vocale il suffit donc de suivre les consignes ci-dessus et d'entrer le numéro pour joindre votre boîte vocale. L'**extension** peut être ajouté si vous voulez router vos appels vers une autre boîte vocale que la votre.

Exemples:

898912 pour router les appels vers votre boîte vocale en jouant le message d'absence

898913100 pour router les appels vers la boîte vocale de l'extension 100 en jouant le message d'occupation.

### 8.3. Règles de routage plus complexes

Vous pouvez définir des règles de routages d'appels plus complexes via notre *interface WEB* dans la rubrique « Redirect/Routings ». Vous pouvez définir des routage multiples mais vous pouvez seulement activer un routage à la fois. Ces règles de routages affectent les appels externes et internes.

Pour activer ces règles de routages il faut appuyer sur le lien « Push configuration » dans l'interface WEB à la fin de vos changements. Cette action envoie vos paramètres à la centrale téléphonique.

### 8.4. « Do not disturb » (DND)

En activant ce mode votre téléphone rejette tous les appels entrants. Ceci ne vaut pas dire que l'appelant entant un signal d'occupation. L'appel simplement sera routé vers la prochaine étape.

Si vous avez le « voicemail » activé l'appel est routé vers votre boîte vocale. Si votre « voicemail » n'est pas actif, l'appel est routé vers vers le poste standard.

Important: Une fois que ce mode est activé, plus personne peut vous contacter, ni de l'extérieur, ni de l'intérieur.

## 9. Attacher une alerte à un appel

En appuyant sur le bouton <HELP> durant un appel, vous le marquez comme problématique. Ces alertes nous aident à générer des statistiques qui nous aident à trouver des problèmes et à améliorer notre service

## 10. Configuration du « voicemail »

### 10.1. Activation / désactivation du « voicemail »

Cette opération peut être effectué dans notre *interface WEB*.

## 10.2. Configuration via le téléphone

Appuyez sur la touche <Retrieve>. Le système « voicemail » vous demande votre « PIN ». Entrez le et suivez les instructions. Si votre téléphone ne possède pas cette touche vous pouvez lancer un appel vers **préfixe de configuration**+10. Ajouter le **numéro de l'extension** pour configurer les messages.

Exemple: **898910** ou **898910100**

Consultez la *structure boîte vocale* pour savoir comment suivre les menus pour modifier les messages ou d'autres paramètres.

Pour accéder à la configuration « voicemail » de l'extérieur du PBX, il suffit de demander votre administrateur de créer un extension et de la diriger vers le numéro **898914**.

### 10.2.1. Changement du message d'absence

Ce message est joué à l'appelant si vous ne répondez pas aux appels entrants.

### 10.2.2. Changement du message d'absence temporaire

Ce message est joué à l'appelant si vous ne répondez pas aux appels entrants. Cette fonctionnalité est utile si vous voulez temporairement changer votre message sans toucher au message par défaut.

### 10.2.3. Changement du message d'occupation

Ce message est joué à l'appelant si vous êtes au téléphone.

### 10.2.4. Changement du « PIN »

Vous pouvez changer votre « PIN » en passant via les menus du « voicemail ». Consultez la section *structure boîte vocale* pour mieux vous retrouver dans les menus interactives.

## 10.3. Consultations des messages

La lumière <Messages> clignote en rouge si vous avez des messages. Appuyez sur la touche <Retrieve> pour consulter ceux-ci.

Le système voicemail vous demande votre « PIN ». Entrez-le et suivez les instructions. Si votre téléphone ne possède pas cette touche vous pouvez lancer un appel vers **préfixe de configuration**+11. Ajouter le **numéro de l'extension** pour consulter les message d'un autre poste.

Exemple: **898911** ou **898911100**

Une copie des messages vous sera envoyé par e-mail. Vous pouvez activer ou désactiver cette fonctionnalité dans notre *interface WEB*.

# Glossaire

## 1. Touches

### 1.1.OK

Cette touche sert à confirmer certaines actions.



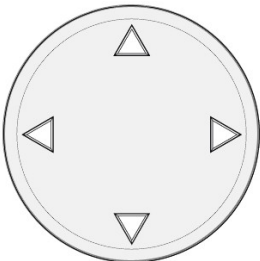
### 1.2.Cancel

Cette touche sert à annuler certaines actions.



### 1.3.Navigation

Cette croix de navigation sert à naviguer dans les menus divers.



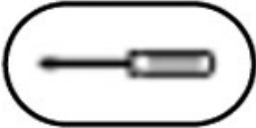
### 1.4.Redial

Cette touche sert à relancer le dernier appel effectué.



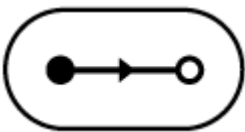
## 1.5.Settings

Cette touche sert à accéder au menu de configuration du téléphone.



## 1.6.Transfer

Cette touche sert à faire un transfert d'appels.



## 1.7.Hold

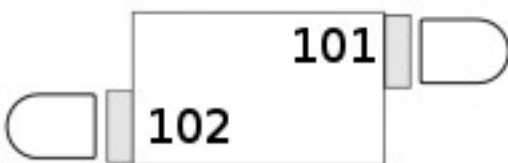
En appuyant sur cette touche, l'appel est mis en attente et une deuxième ligne est prise pour lancer un deuxième appel.



## 1.8.Extension

Ces touches servent de raccourci vers:

- Des personnes, la lumière indique si la personne est au téléphone ou non
- Des numéros externes
- Des ligne libres



## 1.9.Retrieve

Cette touche sert à consulter et a configurer le « voicemail ».



### 1.10.Mute

Cette touche désactive votre micro. Vous pouvez donc parler librement sans que votre correspondant vous entend.



### 1.11.Speaker

Ceci active ou désactive la fonction main libre.



### 1.12.Headset

Cette touche active le « headset » si vous en avez branché un.



### 1.13.DND

Cette touche met votre téléphone dans le mode « do not disturb ». Dans ce mode le téléphone rejette tous les appels entrant. Une petite icône apparaît sur l'écran du téléphone si ce mode est actif.



### 1.14.Record

Cette touche sert à enregistrer un appel ou une conférence.



### 1.15.Group-pickup / Snom

Cette touche effectue un « group-pickup ».



### 1.16.Conference

Cette touche lie l'appel en cours et l'appel en attente dans une conférence à trois.



### 1.17.Help

Cette touche marque l'appel en cours comme problématique.



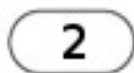
### 1.18.Directory

Le carnet d'adresse du téléphone est géré via notre *interface WEB*. Vous pouvez consulter cette liste sur le téléphone via cette touche.



### 1.19.Function keys

Ces touches sont utilisées pour accéder à des fonctions affichées sur l'écran du téléphone.



## 2. Préfixes et numéro spéciaux

### 2.1. Préfixe de configuration (8989)

Le préfixe de configuration est utilisé pour certaines fonctions comme enregistrer un appel, masquer le numéro sortant etc...

Par défaut le préfixe de configuration est **8989**. Demandez à votre administrateur ou au support MIXvoip ([support@mixvoip.com](mailto:support@mixvoip.com)), si vous ne connaissez pas le préfixe de configuration.

### 2.2. Préfixe externe (0)

Ce préfixe est utilisé pour les appels externes. Par défaut le préfixe externe est **0**. Demandez à votre administrateur ou au support MIXvoip ([support@mixvoip.com](mailto:support@mixvoip.com)), si vous ne connaissez pas le préfixe pour les appels sortants.

## 3. Interface WEB

Cette interface permet à chaque utilisateur de configurer certains paramètres. Elle est accessible via un navigateur WEB: <https://www.mixvoip.com/mypbx>. Pour se connecter vous avez besoin de votre numéro de téléphone de base en format international sans « +,0 etc..» (exemple: 35220333320), du numéro de votre extension, ainsi que votre « PIN ».

#### 4. Structure boîte vocale « voicemail »

<2> Changer de dossier

<0> Nouveau messages

<1> Ancien messages

<2> Travail messages

<3> Famille messages

<4> Amis messages

<#> Retour au menu principal

<1> Ecouter les messages

<3> Options avancées

<1> Répondre

<3> Entendre l'enveloppe du message

<\*> Retourner au menu principal

<4> Passer au message précédent

<5> Réentendre message

<6> Passer au message suivant

<7> Effacer message

<8> Transférer message à un autre utilisateur

<9> Conserver message (sauvergarde dans un autre dossier)

<\*> Aide

<#> Quitter

<0> Options boîte vocale

<1> Enregistrer message de non disponibilité

<2> Enregistrer message occupé

<3> Enregistrer votre nom

<4> Enregistrer message temporairement

<5> Changer mot de passe « PIN »

<\*> Retour au menu principal

<\*> Aide

<#> Quitter