

Formation – Portail de service

<https://portal.nfon.com>

Difficulté : ★★☆



Agenda

- 01** Le portail de service
- 02** Mise en place du contexte
- 03** La configuration
- 04** Vérification des configurations
- 05** Administration Cloudya



Agenda

01 Le portail de service



1) Le portail de service

Le portail de service est disponible à l'url : <https://portal.nfon.com>

Identifiant : KXXXX (Les comptes commençant par K sont les comptes des clients finaux)

Mot de passe : A définir à la première connexion ou cliquez sur (mot de passe oublié).

Depuis le portail de service, vous pouvez configurer l'ensemble du système téléphonique.

- Utilisateurs
- Horaires d'ouverture
- Groupements d'appels / Files d'attentes
- Personnalisation des annonces et bien plus encore!!



Chaque composant est une cible que l'on peut lier entre eux afin de construire le système téléphonique. C'est comme un jeu de Lego ! Il n'y a plus qu'à imbriquer les services et laisser son imagination décider ce que l'on veut mettre en place !

Pour découvrir les composants dans leur détail, vous pouvez consulter la base de connaissance NFON : <https://bdc-nfon.com>

1) Le portail de service

Accueil

Page d'accueil avec liens vers les cibles, Éléments, Administration, Numéros directs et pages d'aide

Cibles

Extensions, conférences téléphoniques, routage temporels, files d'attente, Compétences, groupements d'appels, dialogues vocaux, eFax

Éléments

Terminaux – Ajout d'appareils finaux

Annonces – Annonce générale, musique, musique (file d'attente)

Administration

Sites – Pour modifications uniquement

Importation/exportation de fichiers – Entrées de l'annuaire, Extensions, numéros courts, eFax

Clients – Modifier les paramètres généraux

Annuaire – nouvelles entrées, exportation



Numéros directs

Postes externes, vue d'ensemble des numéros directs attribués,



1) Le portail de service

Exemple de menu et filtre de recherche

The screenshot shows a service portal interface titled "CIBLES". The main area is a table listing various service objects. The columns are "Nom", "Extension", "Numéro service", and "Type". A search bar at the top is highlighted with a red box. The table data is as follows:

Nom	Extension	Numéro service	Type
Accueil	*740000	0	Temporisation
Accueil 1 7523	*770000	0	File d'attente
A [REDACTED]	7527		Extensions
F [REDACTED].net	7521		Extensions
Obi wan Kenobi	7520		Extensions
F [REDACTED]	7525		Extensions
Tatooine	7522	0	Conférence
[REDACTED]	7528		Extensions
eFAX de dark vador	7526		eFax
support	*740001	1	Temporisation
support - FR	*720000	0	Service Skill

A sidebar on the left contains a menu with the following items, also highlighted with a red box:

- une extension
- une conférence téléphonique
- une temporisation
- une file d'attente
- un Skill
- un groupe
- un dialogue vocal
- un eFax

At the bottom right of the table area, it says "Objets : 11". At the very bottom of the page, there is a footer with links: "Conditions Générales et Informations Légales", "Mentions Légales", "Protection des données", and "Manuels et Téléchargements".

Agenda

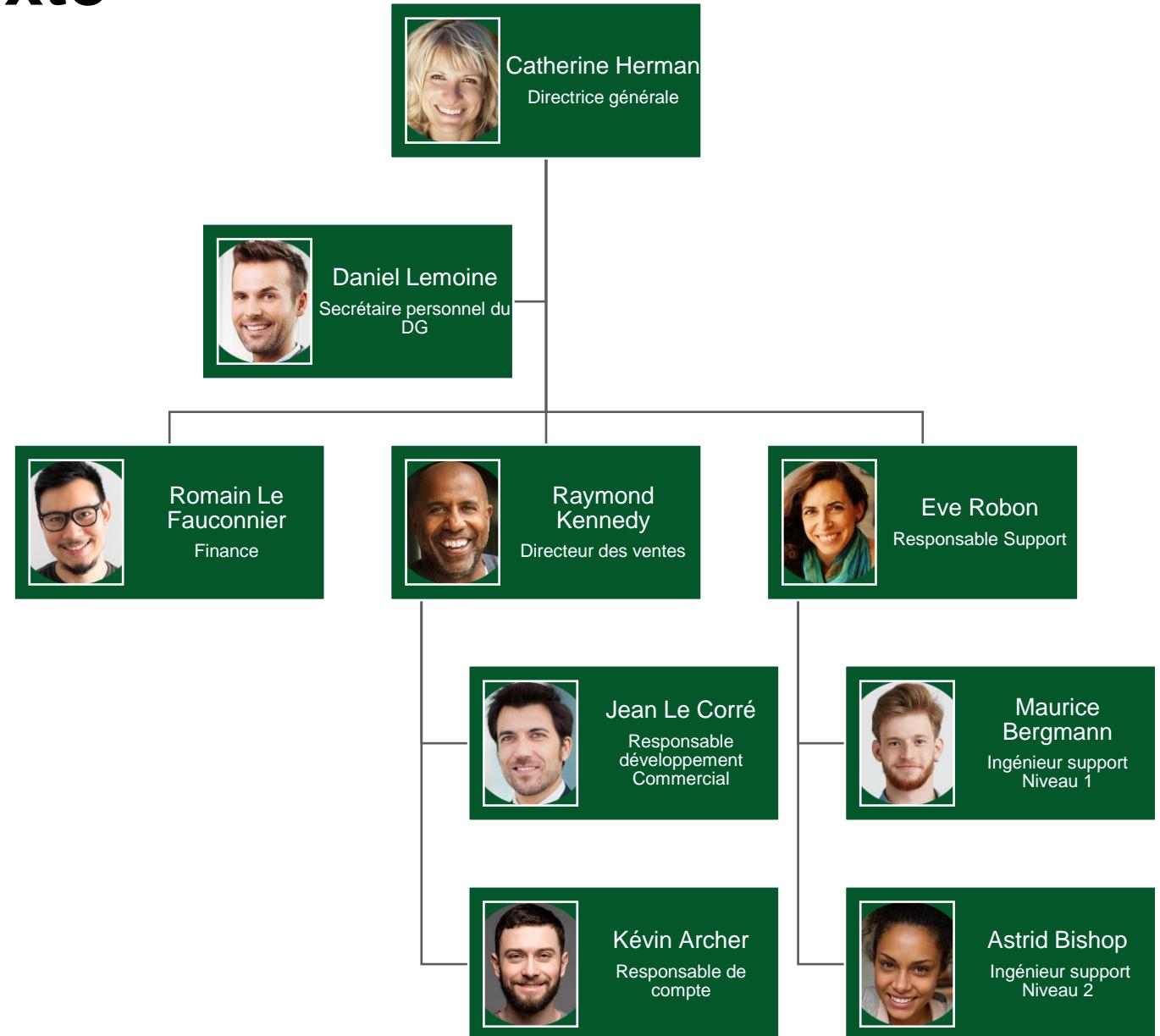
02 Mise en place du contexte



2) Mise en place du contexte



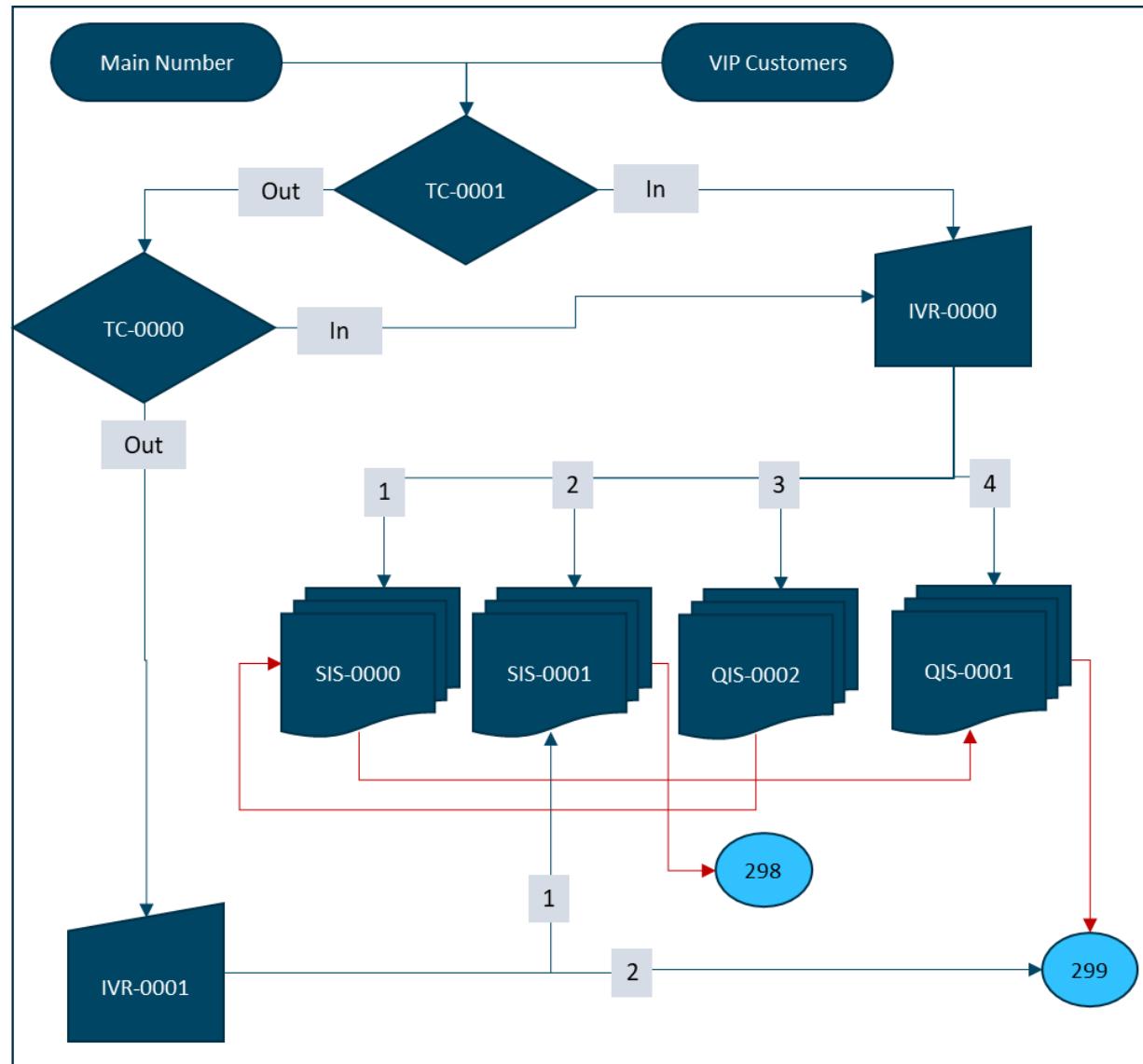
Client	Universal Telecom
Que font-ils	PME dans les Télécoms avec un site à Nantes et un site à Marseille
Staff	9 (permanent)
Bureaux	<ul style="list-style-type: none">• Nantes• Marseille
Horaires d'ouvertures	<ul style="list-style-type: none">• Lundi au Vendredi 08:00 – 18:00• Samedi 08:00 – 12:00• Fermé les jours fériés



2) Mise en place du contexte

- Le client (“Universal Telecoms SaS”) est ouvert du Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00 et le Samedi matin de 8h00 à 12h00
- Ils ont deux SDA vers le SVI de l'accueil:
 - Numéro principal
 - Numéro pour les clients VIP
- Le SVI offre 4 choix aux appelants:
 - 1 → Commerce
 - 2 → Support
 - 3 → Finance
 - 4 et sur non réponse → Toutes autres demandes (réception)
- Le client a besoin de 4 files d'attentes pour router les appels entrants:

File	Délai de la file	Débordement	Distribution	ID
Commerce	90 seconds	File d'attente Reception	Pause la plus longue	SIS-0000
Support	6 minutes	Vers un mobile	Pause la plus longue	SIS-0001
Finance	3 minutes	File d'attente Commerce	Round Robin	QIS-0002
Reception	45 seconds	Messagerie (299)	Round Robin	QIS-0001



2) Mise en place du contexte

La file d'attente Commerce

Nom de la file	Commerce
But et direction (entrant/sortant)	Tous les appels entrants pour les commerciaux (Standard et VIP)
Combien de temps doit attendre l'appellant et où doit aller l'appel après	90 seconds → Reception
Quel est le niveau de service pour répondre à l'appel dans la file ?	5 sonneries (~15 secondes)
Est ce que les appellants peuvent rentrer dans la file d'attente si personne n'est connecté	No → Envoyer les appels à la réception
D'où proviennent les appels ? (SVI, Routage Temporel, Autre file d'attente)?	Numéro principal ou numéro VIP -> SVI-> Cette file d'attente
Est ce que les members de cette file d'attente sont censés se connecter à plus de 2 services	Non
Combien de temps doit durer un appel sur un member avant de faire sonner un autre membre ?	15 secondes
Est ce qu'un temps de wrap up est nécessaire ? Si oui combien de secondes ?	Non
Que doit attendre l'appellant pendant la mise en attente dans la file ? (Sonnerie/Musique)? Si musique, la musique d'attente standard ou une spécifique	Musique d'attente par défaut
Quelle est la stratégie de distribution des appels	Pause la plus longue
File d'attente ou Skills	Skills
Priorité de service	Normal
Est ce que cette file d'attente a besoin d'un numéro court pour être appellé en interne?	Oui -> 291

Nom * SIS-0000 Commerce Extension (numéro interne) 291 Fondation * 0

Référencé par

Numéros directs

Options Skill

Nom	Niveau Skill
Kevin Archer (302)	10
Jean Le Corré (301)	8
Add new Skill Service member	

Timeout (en secondes) 90 Redirection en cas de timeout * QIS-0001 Réception Redirection si rejet * QIS-0001 Réception Entrée dans Skill sans adhésion

Réglages pour direction

Paramètres pour les clients

Annonce pré-déroulé	Temporisation de l'annonce de position (en secondes)	Musique d'attente / sonneries
0	0	Standard
Annonce périodique	Temporisation de l'annonce périodique (en secondes)	Musique d'attente (lorsque sonnerie non activée)
0	0	Standard

Paramètres des membres

Distribution des appels	Essayer à nouveau après... (secondes)	Signaler temps d'attente
Pause la plus longue pour commencer	1	
Timeout (en secondes)	Post-traitement (secondes)	Message aux membres
15	0	

2) Mise en place du contexte

La file d'attente Support

Nom de la file	Commerce
But et direction (entrant/sortant)	Tous les appels entrants pour le support (Standard et VIP)
Combien de temps doit attendre l'appellant et où doit aller l'appel après	6 minutes → Vers mobile
Quel est le niveau de service pour répondre à l'appel dans la file ?	30 secondes
Est ce que les appellants peuvent rentrer dans la file d'attente si personne n'est connecté	No → Envoyer vers un mobile
D'où proviennent les appels ? (SVI, Routage Temporel, Autre file d'attente)?	Numéro principal ou numéro VIP -> SVI-> Cette file d'attente
Est ce que les members de cette file d'attente sont censés se connecter à plus de 2 services	Non
Combien de temps doit durer un appel sur un member avant de faire sonner un autre membre ?	12 secondes
Est ce qu'un temps de wrap up est nécessaire ? Si oui combien de secondes ?	Oui -> 30 Secondes
Que doit attendre l'appellant pendant la mise en attente dans la file ? (Sonnerie/Musique)? Si musique, la musique d'attente standard ou une spécifique	Musique d'attente par défaut
Quelle est la stratégie de distribution des appels	Pause la plus longue
File d'attente ou Skills	Skills
Priorité de service	Normal
Est ce que cette file d'attente a besoin d'un numéro court pour être appelé en interne?	Oui -> 292

The screenshot shows the configuration of a queue named 'SIS-001 Support' with the following settings:

- Queue Parameters:**
 - Extension (internal number): 292
 - Priority: 0
 - Number of skills: 2 (Maurice Bergmann (400) and Astrid Bishop (401))
 - Timeout (in seconds): 300
 - Redirection in case of timeout: 00-Vers mobile Support (99999)
 - Redirection if rejected: 00-Vers mobile Support (99999)
 - Checkboxes: Entrée dans Skill sans adhésion (unchecked)
- Skills:**
 - Skills: Maurice Bergmann (400) and Astrid Bishop (401)
 - Level: 9 and 8 respectively
- Member Settings:**
 - Pre-annunciation: 0 seconds
 - Temporary position announcement: 0 seconds
 - Standard music for waiting (unchecked)
 - Periodic announcement: 0 seconds
 - Temporary periodic announcement: 0 seconds
 - Music for waiting when no answer (unchecked)
 - Call distribution settings:
 - Call distribution: Try again after... (seconds): 0
 - Post-processing (seconds): 30
 - Checkboxes: Signal time waiting (unchecked), Message to members (unchecked)

Agenda

03 La configuration



3) La configuration

Pour configurer les paramètres Globaux de l'instance du système téléphonique

Administration > Profil

Autres réglages

- Définir le nom de l'instance
- Nombre de postes Externes (Nombres de tranches de numéros possibles sur le compte)
- Longueur numéro court => Configuration pour mettre en place des touches de raccourcis vers extérieur
- Protocole de transport SIP : UDP ou TLS => On recommande TLS pour sécurisation de bout en bout

Paramètres géographiques

- Ajoutez les numéros d'urgence souhaités pour ne pas avoir de préfixe spécifique pour les appels sortants vers numéros d'urgence
- Définir la Zone horaire du système téléphonique

Réglages concernant l'opérateur

- Définir l'adresse de récupération du mot de passe oublié pour l'identifiant du compte K
- Code PIN support : Sera demandé par le support pour faire des modifications sur le compte (RGPD)

Réglages pour enregistrement vocal

- Activer l'enregistrement ad-hoc pour le compte K (il faudra ensuite autoriser par utilisateur)

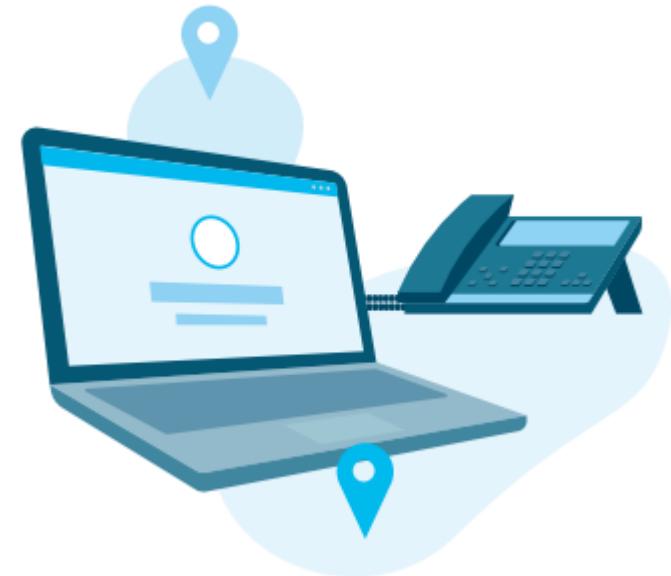


3) La configuration

Pour configurer les composants du système téléphonique

Cibles

- Extension : Utilisateur téléphonique
- Conférence téléphonique : Pont de conférence téléphonique Permanent
- Temporisation : Définition des horaires d'ouverture
- File d'attente : Mécanisme de distribution des appels
- Skills : Mécanisme de distribution des appels
- Groupe : Groupement d'appel
- SVI : Serveur Vocal Interactif (Choix 1, Choix 2 etc etc)
- eFax : Cloudya to Fax et Fax to Mail



3) La configuration

Pour configurer un utilisateur

Extension

Nouvelle extension

- **Nom d'affichage (obligatoire)**
- **Numéro court (obligatoire)** : numéro utilisé en interne

Numéros directs

- **Numéros directs (optionnel)** SDA pour appeler l'extension depuis l'extérieur
- **Terminaux** : Choisir le poste (@MAC qui sera utilisée par l'extension)

Messagerie Vocale

- **Messagerie Vocale** : Code PIN pour accéder à sa messagerie (ainsi que le Hotdesking)
- **Email** : Adresse mail pour envoyer les fichiers audio de la messagerie sur adresse mail
- **Annonces de messageries**

Renvoi d'appels : Définition des profils d'appels

Paramètres géographiques : Langue de l'interface

Configuration

- **Poste externe** : Limitation des appels
- **Poste externe préféré** : sera le numéro / tranche de numéro affiché lors de l'appel sortant
- **Signal d'appel** : Double appel

3) La configuration

Pour configurer un utilisateur

A noter : Il est possible de faire afficher le numéro de l'utilisateur en sortant, ou le numéro de l'accueil ou tout autre numéro fixe (CLIP NO Screening – Facturable et sous condition)

Un utilisateur peut enregistrer les appels en direct en composant *1 lors de l'appel (on peut définir une musique qui va être jouée avant l'enregistrement)

On peut configurer énormément de choses en option! N'hésitez pas à demander à votre interlocuteur technique si besoin de plus d'infos

3) La configuration

Pour ajouter des postes téléphoniques

Pour voir la liste des postes téléphonique => Dans « Eléments » \ »Terminaux »

Retrouvez tous les postes disponibles sur la plateforme.

Vous pouvez exporter et voir leur statut depuis Administration > Import/Export

A noter que les postes bénéficiait de 2FA, il est nécessaire d'indiquer un code PIN d'authentification

-A retrouver quand on édite le poste téléphonique

-On peut whitelister pendant 30 mn (ie pas de demande de code PIN pendant 30 minute)

-On peut whitelister l'adresse IP publique afin que le code PIN ne soit pas demandé (Administration > IP Whitelisting)

3) La configuration

L'annuaire téléphonique

Le PBX NFON dispose des contacts de l'entreprise.

L'administrateur peut ajouter des contacts qui vont être disponibles pour

- Public (tout le monde)
- Un groupe d'utilisateur
- Un utilisateur spécifique

Si un utilisateur ajoute un contact personnel depuis Cloudfa, celui-ci ne sera disponible que pour l'utilisateur.

Seul l'administrateur peut rendre ce contact public, en sélectionnant la visibilité depuis Administration > Annuaire

3) La configuration

Les annonces

L'administrateur peut personnaliser l'identité sonore de son système téléphonique

Eléments > Annonces

- Annonce générale** : pourra être intégrée dans les SVI
- Musique d'attente (File d'attente)** : pourra être sélectionnée comme musique d'attente pour les files d'attente
- Musique d'attente (Skills)** : pourra être sélectionnée comme musique d'attente pour les Skills
- Musique d'attente** : Music on Hold : 1 seule annonce pour tout le système téléphonique

Agenda

04 Vérification des configurations



4) Vérification des configurations

Pour vérifier les utilisateurs

Dans onglet « Numéros Directs » : Retrouvez les numéros de téléphones associés aux utilisateurs

Dans onglet Administration > Import/Export, faites un export en masse des utilisateurs (vous pouvez faire une mise à jour en réimportant le fichier modifié)

Dans chaque cible, le premier paragraphe s'appelle « Référencé par » et liste tous les services dépendant du service sélectionné. On peut ainsi facilement retrouver l'arborescence et les dépendances de tous les services

Agenda

05 Administration Cloudya



5) Les utilisateurs Cloudya

Portail d'administration Cloudya

Le portail d'administration permet de configurer les utilisateurs et les services.

Ces utilisateurs peuvent utiliser des interfaces comme des postes fixes ou Cloudya (softphonie)

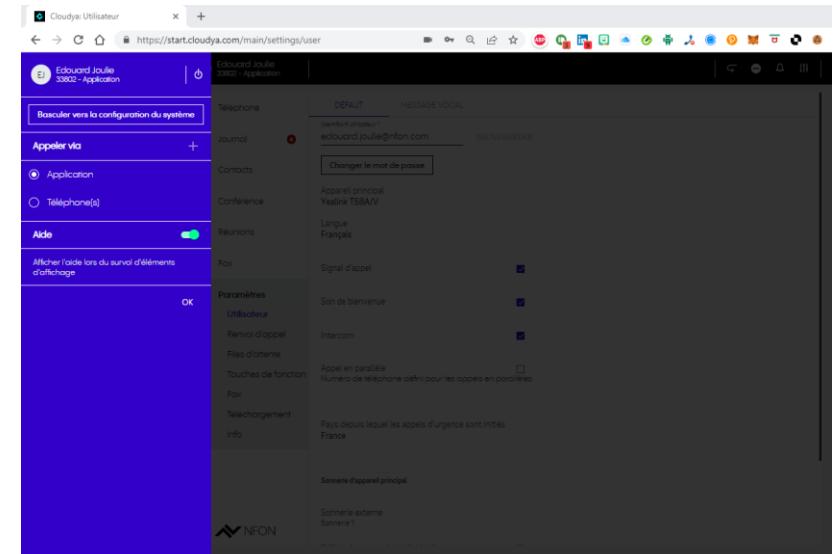
Afin de gérer les accès Cloudya et les options rattachées à Cloudya => Connectez vous à

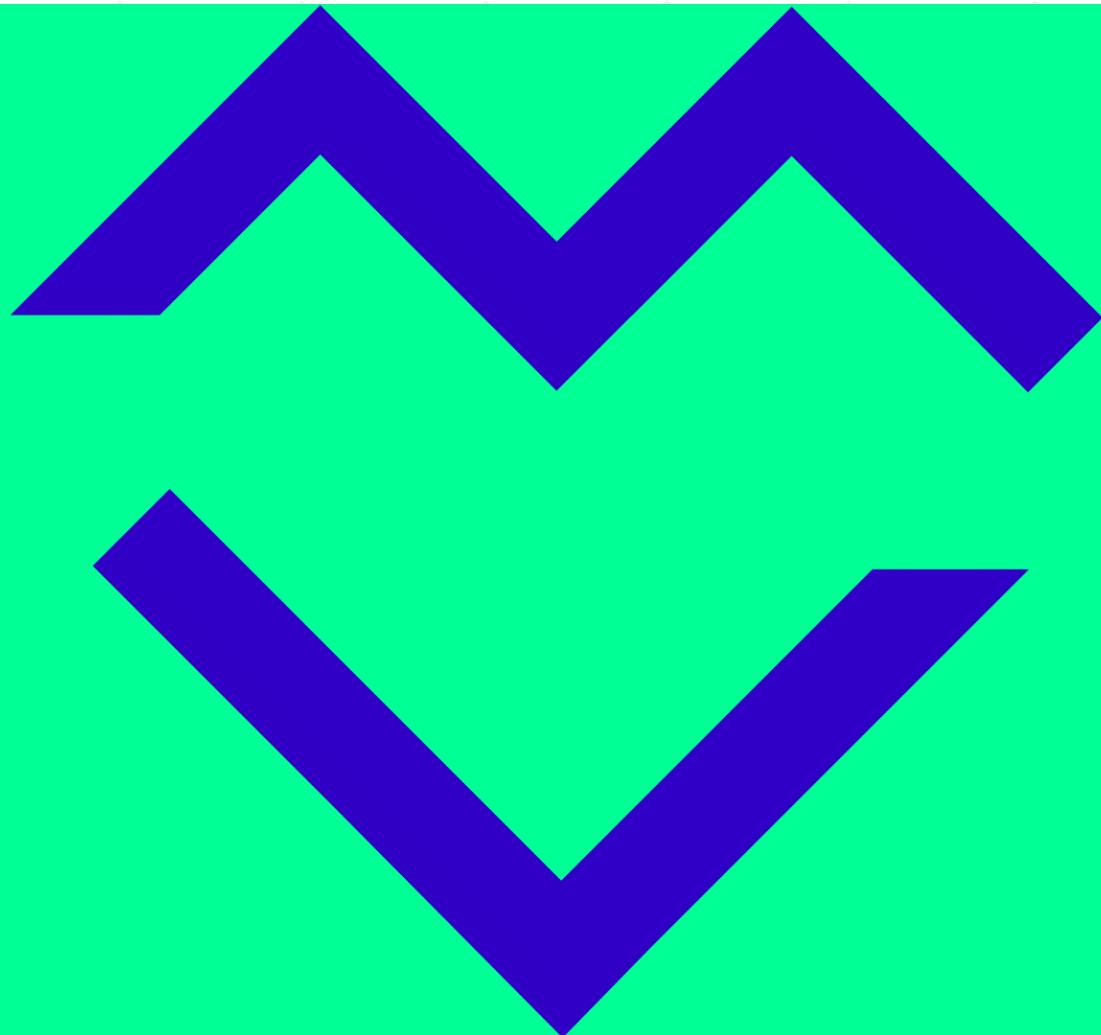
<https://start.cloudya.com> sur votre interface utilisateur Cloudya

Basculez vers l'interface administrateur en cliquant sur votre icône et « Basculez vers la configuration du système »

Depuis l'interface Administrateur Cloudya :

- Gérez les utilisateurs Cloudya
- Donnez les accès à Cloudya
- Attribuez les licences par utilisateur pour CRM Connect Plus et Meet&Share Plus





Merci !