

Département	Business Customers
Produit	Business voice direct
Nom du document	Manuel de l'utilisateur pour configuration Business voice direct via Sunrise Business Portal

Version 1.3

Date juillet 2019

Table des matières

1	Généralités	3
2	Login via Sunrise Business Portal	4
3	Configuration de votre raccordement Business voice direct	6
3.1	Transferts d'appels	6
3.1.1	Paramétrer les transferts d'appels	6
3.1.2	Transfert d'appels en cas de raccordement hors service	8
3.2	Fonctions supplémentaires	8
3.3	Verrouiller (Barring)	9
3.4	Protocole d'appel (Call log)	11
3.5	Traitement des données d'urgence (Widget: Manage Emergency Data)	12

1 Généralités

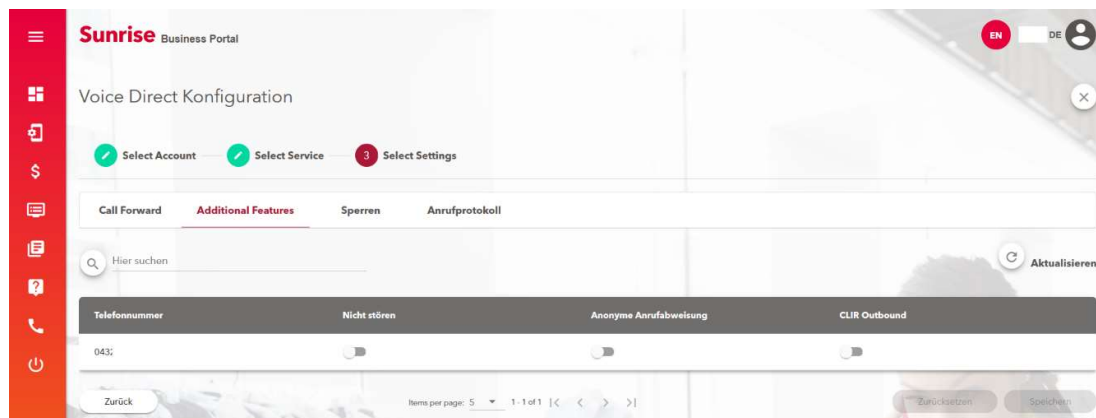
Vous pouvez paramétrer ou modifier vous-même de nombreuses fonctions sur votre raccordement Business voice direct*¹, sans devoir faire appel à notre Business Support.

Des fonctions comme:

- Transferts d'appels
- Ne pas déranger
- Blocage d'appels anonymes
- Masquage des numéros de téléphone pour les appels sortants
- Sets de blocage
- Gestion des adresses d'urgence

peuvent être paramétrées individuellement pour chaque numéro/poste supplémentaire.

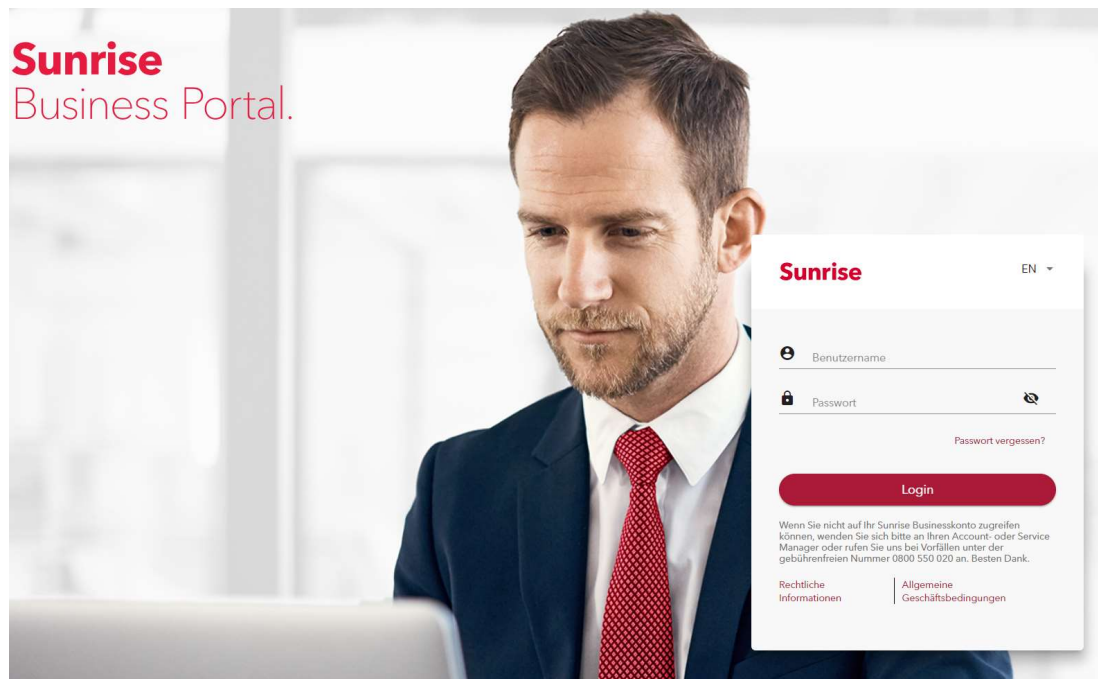
Grâce à la fonction «Protocole d'appel», vous pouvez à tout moment retrouver l'historique de vos connexions actuelles.



*¹ Le portail en ligne est uniquement disponible pour les raccordements Business voice direct connectés via IP. Vous pouvez identifier un tel raccordement soit par les deux CPE (1x routeur Cisco et 1x Patton-Inalp/Audiocodes Session Border Controller (SBC) de votre installation téléphonique), soit en cas d'utilisation d'un raccordement à Internet (Sunrise ou autre).

2 Login via Sunrise Business Portal

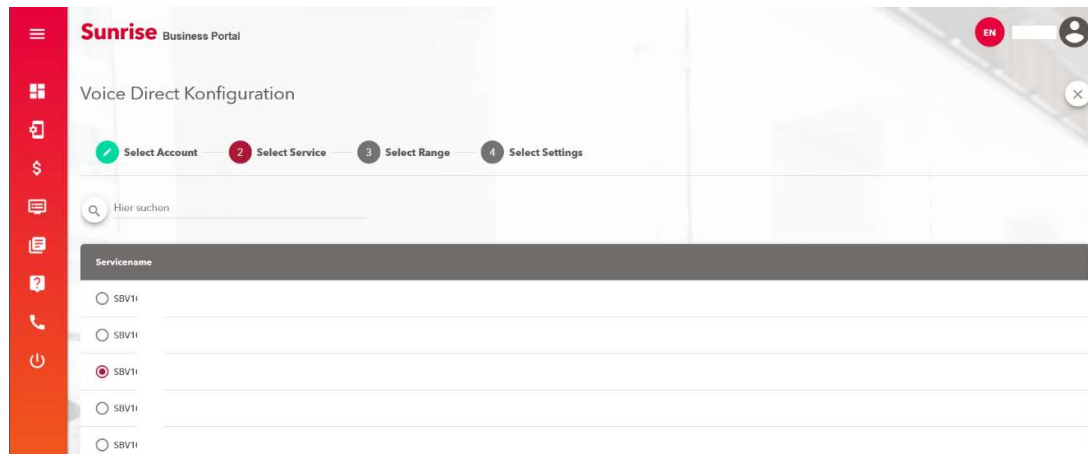
Pour accéder au portail en ligne, commencez par vous connecter à Sunrise Business Portal (SBP) avec vos données de connexion. Vous trouverez votre Sunrise Business Account sur notre page Web <https://www.sunrise.ch/fr/business-clients/> sous la rubrique «[Sunrise Business Portal](#)».



Une fois connecté(e), veuillez sélectionner le site ID sur lequel vous souhaitez configurer un raccordement. Si vous ne connaissez pas le Site ID, vous le trouverez sur votre facture Sunrise, sous «Numéro du client».

Objet Manuel de l'utilisateur pour la configuration de Business voice direct via Sunrise Business Portal
Version
Page 5/18

Après avoir cliqué sur la rubrique «Business voice direct» du menu, vous pouvez sélectionner le Service ID de votre raccordement Business voice direct (SBV).



En cas de raccordement non connecté via IP, vous recevez le message d'erreur «The selected service is not available».

3 Configuration de votre raccordement Business voice direct

3.1 Transferts d'appels

Les transferts d'appels (Call forwardings) peuvent être paramétrés selon des critères différents pour chaque poste/numéro de téléphone connecté à votre installation téléphonique. Sont possibles:

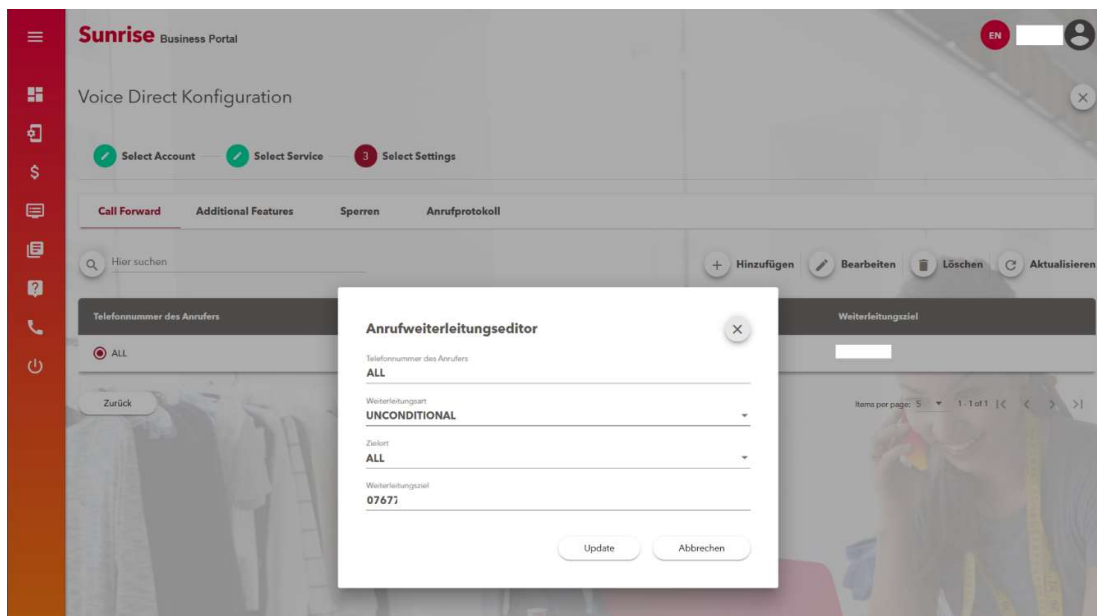
- les transferts d'appels en général (unconditional);
- les transferts d'appels en cas de ligne occupée (on busy);
- les transferts d'appels si le numéro ne répond pas (on no reply);
- les appels en parallèle sur un deuxième poste (parallel ringing);
- les transferts d'appels en cas de raccordement hors service (fallback).

Les appels peuvent être transférés vers des numéros différents en fonction du numéro de téléphone de l'appelant. C'est-à-dire que vous pouvez, par exemple, enregistrer un certain numéro de téléphone vers lequel transférer les appels d'un client particulièrement important, et un autre pour les autres appelants.

3.1.1 Paramétrer les transferts d'appels

Commencez par sélectionner le compte et le raccordement (Select Account/Select Service/Select Range) pour lesquels vous souhaitez paramétrer des transferts d'appels.

Sélectionnez ensuite l'onglet «Call Forward/renvoi d'appels» pour paramétrer les transferts d'appels souhaités. Choisissez «Ajouter» pour enregistrer un nouveau transfert d'appels et «Enregistrer» pour confirmer.



Vous pouvez à présent enregistrer dans l'«éditeur de transferts d'appels» les données souhaitées pour le transfert d'appels.

Caller phone number: enregistrez ici le numéro de téléphone de l'appelant (numéro A) qui doit déclencher le transfert d'appels. Par défaut, ce champ indique «All», c'est-à-dire que tous les appels entrants seront transférés. Vous pouvez par ailleurs enregistrer dans ce champ des transferts d'appels spécifiques pour certains numéros A sélectionnés. Ces règles supplémentaires ont la priorité sur les règles de transfert pour tous les appels.

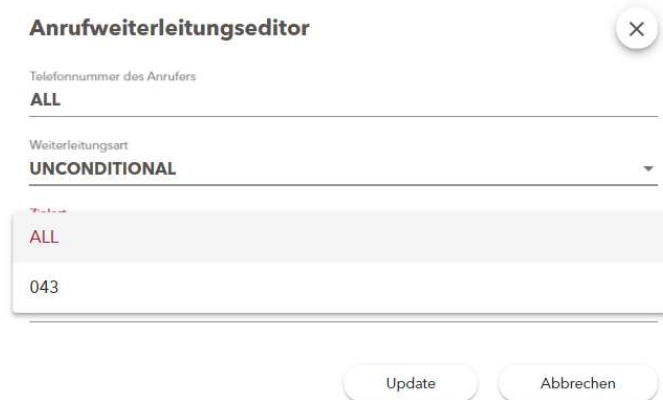
Forwarding type: sélectionnez le genre de transfert d'appels dans le champ «Genre de transfert d'appels/Forwarding type». Vous avez le choix entre les transferts d'appels en général (Unconditional), les transferts d'appels en cas de ligne occupée (On busy), les transferts d'appels si le numéro ne répond pas (On no reply), les appels en parallèle sur un deuxième poste (Parallel ringing) et les transferts d'appels en cas de raccordement hors service (Fallback).

UNCONDITIONAL
ON_BUSY
ON_NO_REPLY
PARALLEL_RINGING
FALLBACK

Les noms des options diffèrent d'une variante Business voice direct à l'autre.

BUSY
NO_REPLY
NOT_REACHABLE
UNCONDITIONAL

Cible/destination: enregistrez ici le numéro de téléphone du poste supplémentaire de votre installation téléphonique (numéro B) devant être transféré. Par défaut, ce champ indique «All», c'est-à-dire que tous les postes supplémentaires font l'objet d'un transfert. Dans ce champ, vous pouvez paramétrer des transferts d'appels individuels pour chaque poste supplémentaire et prévoir ainsi un Disaster-Recovery complet pour votre installation téléphonique. Pour vous simplifier la tâche, le bloc complet des numéros de téléphone de votre raccordement est déjà enregistré dans le système.



Anrufweiterleitungsektor

Telefonnummer des Anrufers
ALL

Weiterleitungsart
UNCONDITIONAL

Telefonnummer
ALL

043

Update Abbrechen

Forwarding destination: dans le champ «Cible du transfert d'appels», enregistrez le numéro vers lequel doit être transféré l'appel (numéro C), par exemple votre numéro de téléphone mobile. Tous les appels seront ainsi transférés automatiquement vers ce numéro de téléphone.

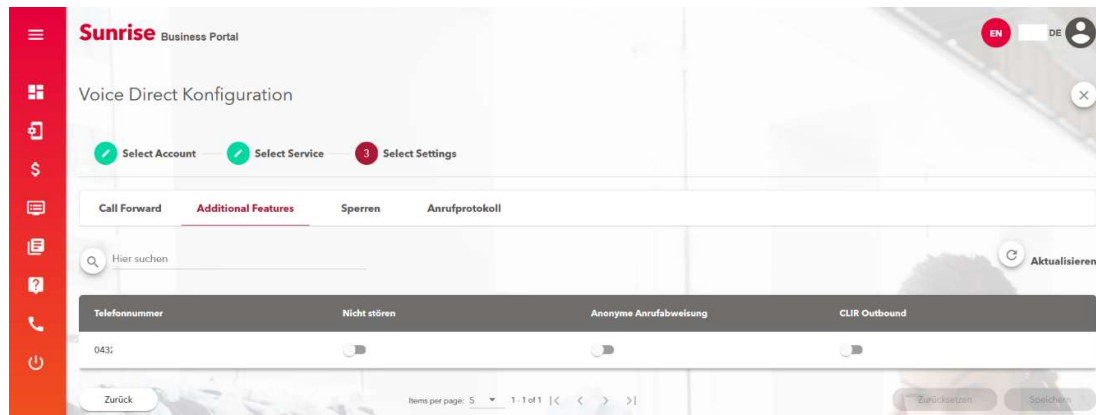
3.1.2 Transfert d'appels en cas de raccordement hors service

Si votre raccordement téléphonique est hors service, alors votre installation téléphonique n'est plus joignable. Si un transfert d'appels est enregistré, vous réduisez le temps d'injoignabilité à 5 minutes maximum en cas de panne du raccordement (Fallback). Qu'est-ce que cela signifie? Notre système contrôle toutes les 5 minutes la connexion avec votre installation téléphonique. Si notre système reconnaît votre installation téléphonique, un nouveau contrôle a lieu automatiquement 5 minutes plus tard. En revanche, si notre système ne reconnaît plus votre installation téléphonique, alors l'activation du transfert d'appels enregistré se fait automatiquement en cas de panne du raccordement (Fallback). Notre système continue d'ailleurs de contrôler le raccordement à intervalles de 5 minutes. Dès que le système reconnaît à nouveau votre installation téléphonique, le transfert d'appels est automatiquement suspendu.

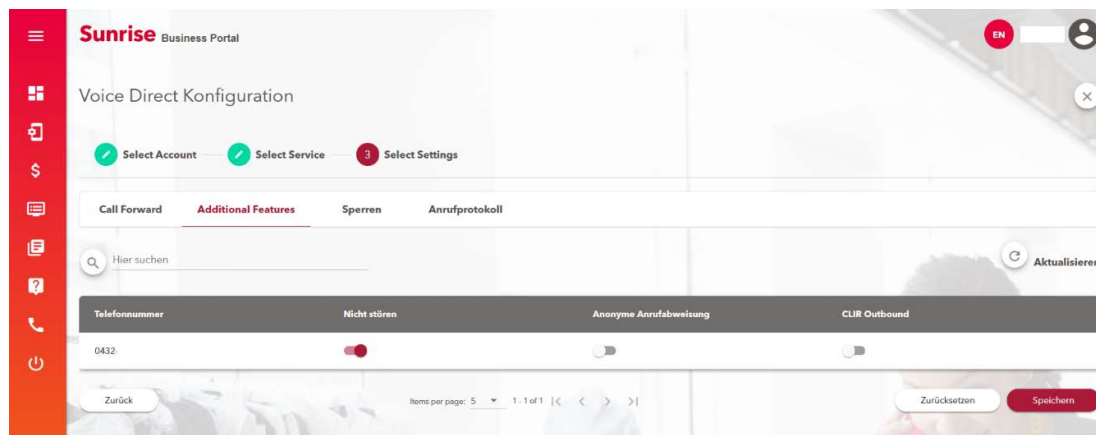
Quel que soit le genre de transfert d'appels, les transferts déjà enregistrés peuvent être modifiés avec «Modifier» ou supprimés avec «Supprimer».

3.2 Fonctions supplémentaires

Sous l'onglet «Fonctions supplémentaires/Additional features», vous pouvez paramétrer des fonctions supplémentaires sur votre raccordement téléphonique comme Ne pas déranger (Do not disturb), Blocage des appels anonymes (Anonymous call rejection) et Masquage des numéros de téléphone pour les appels sortants (CLIR outbound).



Sous «Numéro de téléphone», vous trouverez tous les numéros de téléphone de votre bloc de numéros (bloc d'extensions) déjà répertoriés. Les fonctions correspondantes peuvent être activées ou désactivées simplement en déplaçant le bouton correspondant.



D'une manière générale, les fonctions Blocage des appels anonymes (Anonymous call rejection) et Masquage des numéros de téléphone pour les appels sortants (CLIR outbound) peuvent également être activées pour tous les postes supplémentaires de votre installation téléphonique. Il vous suffit pour cela de cocher la case située juste à côté du nom de la fonction.

Une fois tous les paramétrages terminés, appuyez sur «Enregistrer» à la fin de la page.

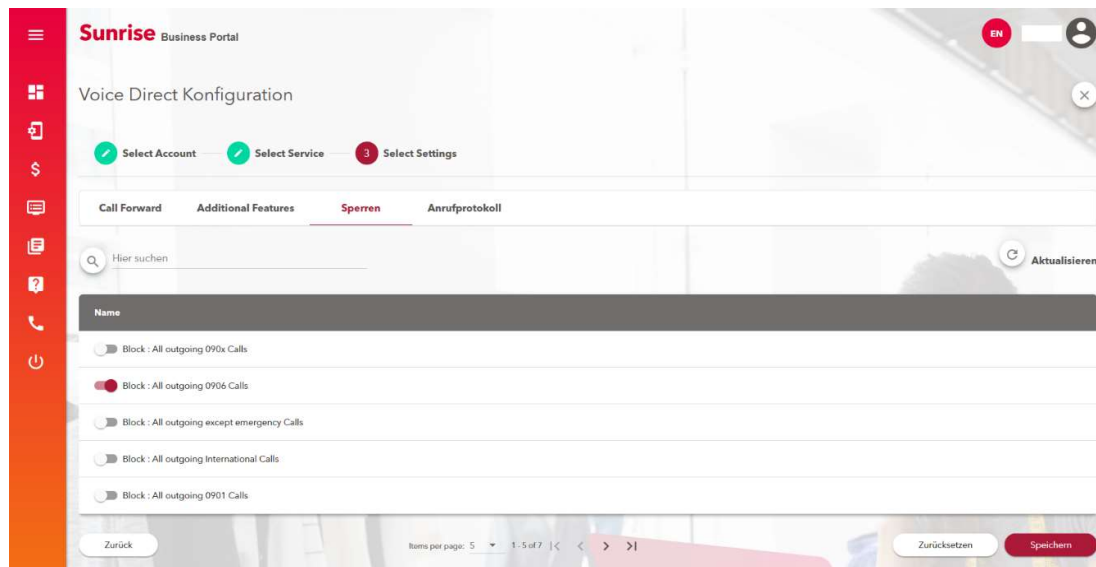
3.3 Verrouiller (Barring)

La fonction «Barring» vous permet d'enregistrer des autorisations sur votre raccordement (sets de blocage). Les sets de blocage enregistrés permettent de bloquer tous les appels sortants vers les numéros correspondants et ils sont valables aussi pour tous les postes supplémentaires de votre

raccordement. Les autorisations enregistrées doivent être confirmées avec le bouton «Enregistrer».

Les sets de blocage suivants peuvent être enregistrés pour votre raccordement:

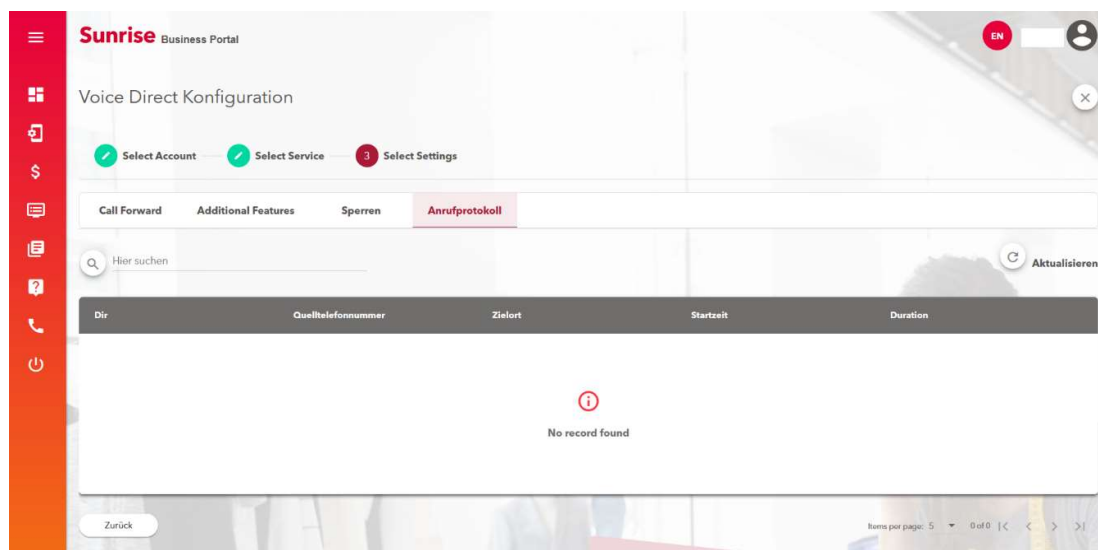
- All outgoing 0901 Calls:** tous les appels vers un numéro commençant par 0901 seront bloqués par le système. L'appelant qui a composé un numéro de téléphone bloqué entend la tonalité «occupé» et voit un message apparaître à l'écran de son téléphone.
- All outgoing 0906 Calls:** tous les appels vers un numéro commençant par 0906 seront bloqués par le système. L'appelant qui a composé un numéro de téléphone bloqué entend la tonalité «occupé» et voit un message apparaître à l'écran de son téléphone.
- All outgoing 090x Calls:** tous les appels vers un numéro commençant par 0900, 0901 et 0906 seront bloqués par le système. L'appelant qui a composé un numéro de téléphone bloqué entend la tonalité «occupé» et voit un message apparaître à l'écran de son téléphone.
- All outgoing international Calls:** tous les appels vers des numéros internationaux seront bloqués par le système. Les appels en Suisse restent possibles à tout moment. L'appelant qui a composé un numéro de téléphone bloqué entend la tonalité «occupé» et voit un message apparaître à l'écran de son téléphone.
- All outgoing except emergency Calls:** tous les appels sortants seront bloqués par le système. Seuls sont possibles les appels vers des numéros d'urgence nationaux (p. ex. 112, 117, 118, 144, etc.). L'appelant qui a composé un numéro de téléphone bloqué entend la tonalité «occupé» et voit un message apparaître à l'écran de son téléphone.



3.4 Protocole d'appel (Call log)

La fonction «Protocole d'appel (Call log)» vous permet de consulter toutes les communications du mois en cours et du mois précédent. Les informations des mois antérieurs sont visibles uniquement dans le cost manager.

Pour des raisons techniques, il est possible que ces informations s'affichent avec un décalage pouvant aller jusqu'à 2 heures.

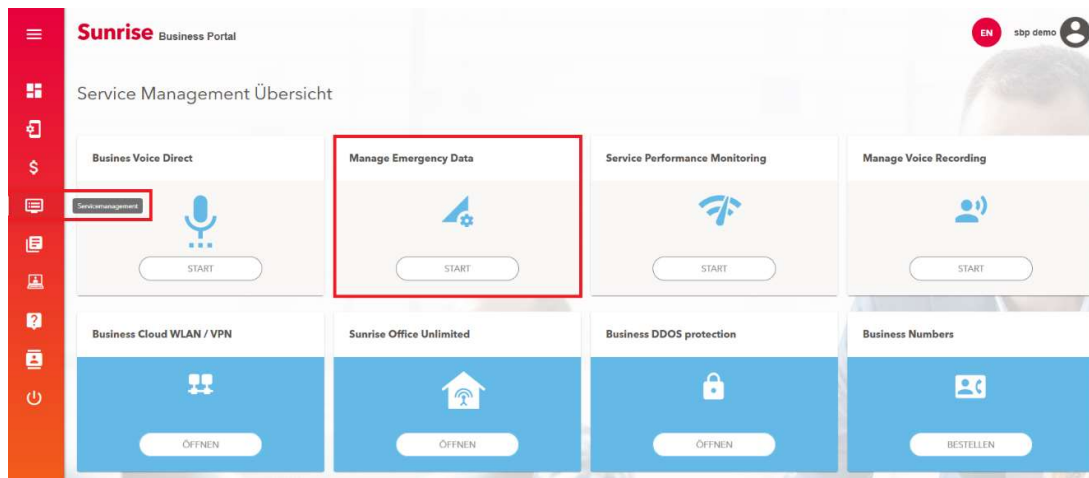


3.5 Traitement des données d'urgence (Widget: Manage Emergency Data)

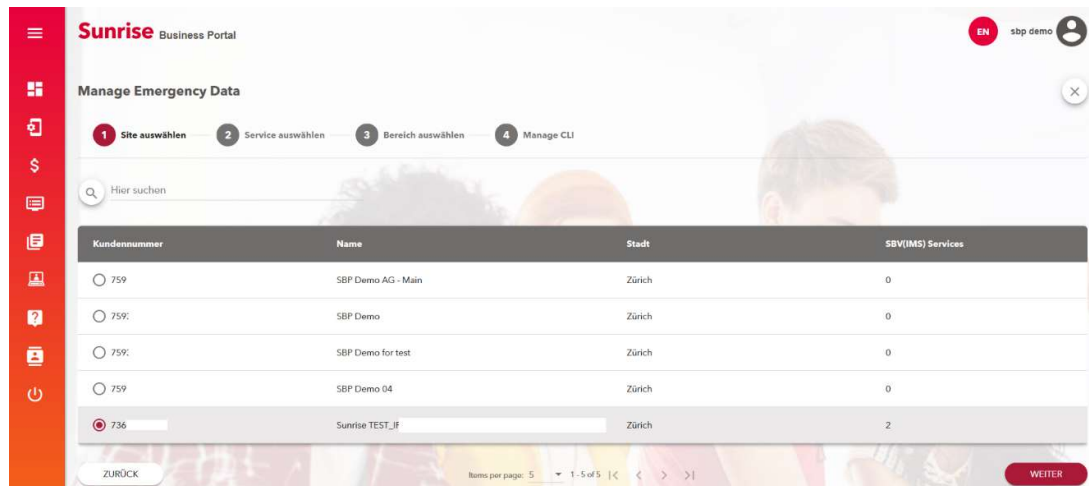
Ce domaine permet aux grands clients Sunrise avec trunk SIP et aux utilisateurs de Business voice direct cloud connect d'assigner une adresse individuelle à chacun de leurs numéros de téléphone. Ainsi, les appels aux numéros d'urgence sont immédiatement déviés vers les unités d'intervention régionales responsables. Il est également possible de télécharger un fichier selon un modèle donné.

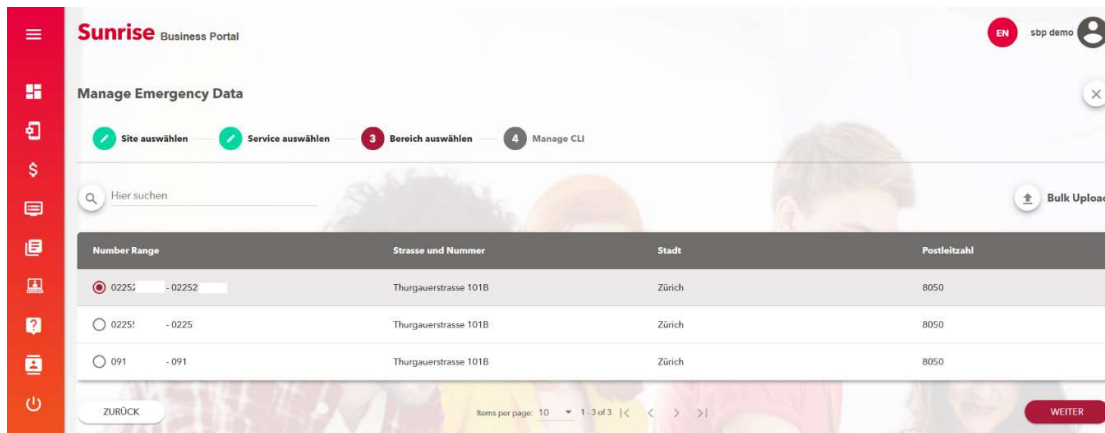
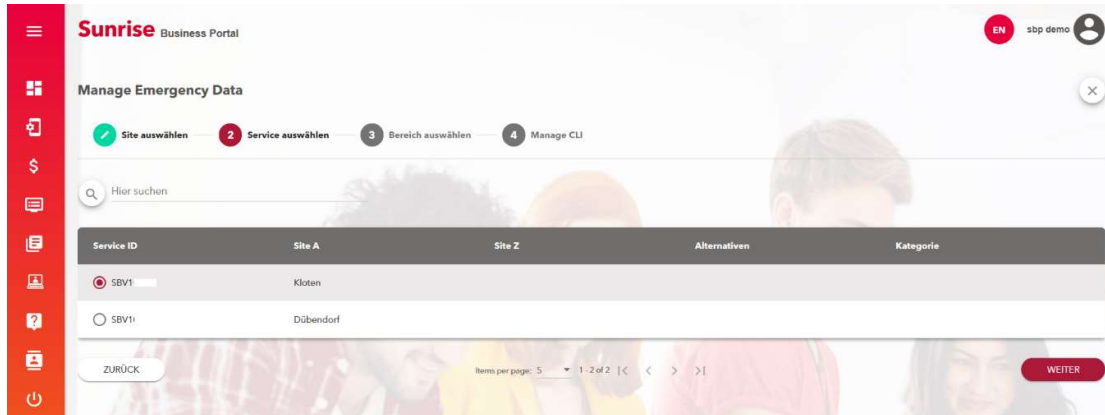
Pour les prochaines installations Business voice direct, la fonction est disponible comme rubrique individuelle du menu (Widget) «Manage Emergency Data» en parallèle à la fonction «Business voice direct».

Dans le domaine Service Management, sélectionnez le Widget Manage Emergency Data:



Choisissez ensuite le Site/le service/la série de numéros de téléphone dans la sélection présentée:





Les numéros assignés au service indiqué s'affichent. L'adresse correspond à la région d'appel d'urgence que vous avez indiquée lors de votre commande d'un bloc de numéros de téléphone. Cela signifie que si vous n'avez pas défini d'exceptions, les appels d'urgence seront redirigés conformément à l'information.

Sunrise Business Portal EN sbp demo

Manage Emergency Data

Site auswählen Service auswählen Bereich auswählen **4 Manage CLI**

Verarbeitete Ausnahmen Ausnahmen in Bearbeitung

Hier suchen Ausnahme hinzufügen Aktualisieren

CLI	Strasse und Nr.	Postleitzahl	Stadt	Stadtbezirk	Nomadic Mode		
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false		
022	Florastrasse 53	6014	Luzern	Rest der Gemeinde Luzern	false		
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false		
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false		
022	Bahnhofstrasse 11	9000	St. Gallen	St. Gallen	false		

ZURÜCK Items per page: 5 1-5 of 8 < > >>

Définition d'exceptions:

Sélectionnez une série de numéros. Vous arrivez ainsi à l'affichage des exceptions de lieu définies.

Manage Emergency Data

Site auswählen Service auswählen **Bereich auswählen** Manage CLI

Hier suchen Bulk Upload

Number Range	Strasse und Nummer	Stadt	Postleitzahl
<input checked="" type="radio"/> 0225: - 02252	Thurgauerstrasse 101B	Zürich	8050
<input type="radio"/> 0225: - 0225	Thurgauerstrasse 101B	Zürich	8050
<input type="radio"/> 091 - 091	Thurgauerstrasse 101B	Zürich	8050

ZURÜCK Items per page: 10 1-3 of 3 WETER

Sélectionnez d'abord un numéro pour lequel un autre lieu doit être défini, puis cliquez sur «Ajouter l'exception».

Manage Emergency Data

Site auswählen Service auswählen Bereich auswählen **Manage CLI**

Verarbeitete Ausnahmen Ausnahmen in Bearbeitung

Hier suchen Ausnahme hinzufügen Aktualisieren

CLI	Strasse und Nr.	Postleitzahl	Stadt	Stadtbezirk	Nomadic Mode
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false
022	Florastrasse 53	6014	Luzern	Rest der Gemeinde Luzern	false
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false
022	Thurgauerstrasse 101B	8050	Zürich	Zürich	false
022	Bahnhofstrasse 11	9000	St. Gallen	St. Gallen	false

ZURÜCK Items per page: 5 1-5 of 8

Objet Manuel de l'utilisateur pour la configuration de Business voice direct via Sunrise Business Portal
Version
Page 16/18

Add Exception X

CU
02252

Postleitzahl * Stadt Strasse

Haus Nr. oder Keine Haus Nr. Gemeinde

Nomadic Mode

Hiermit erkläre ich, dass die Angaben korrekt sind.

Complétez votre saisie en indiquant l'adresse souhaitée. L'application vous y aide. Si les maisons de la rue indiquée n'ont pas de numéro, désactivez le champ au moyen de la case correspondante.

La zone spéciale est remplie à l'aide des données de base de l'OFCOM. Si la rue ou l'adresse utilisée a été raccordée depuis peu, un message proposant de choisir s'affiche. Les zones spéciales disponibles pour la commune vous sont alors proposées, au choix. Pour les compétences respectives, informez-vous auprès de votre commune. Puis continuez.

Si votre collaborateur est souvent en déplacement et ne se trouve que rarement à l'adresse donnée, activez «Nomadic Mode» pour une utilisation nomade. Les appels d'urgence sont dirigés au moyen de l'adresse saisie, mais les unités d'urgence sont informées que vous devez confirmer l'emplacement avec l'appelant.

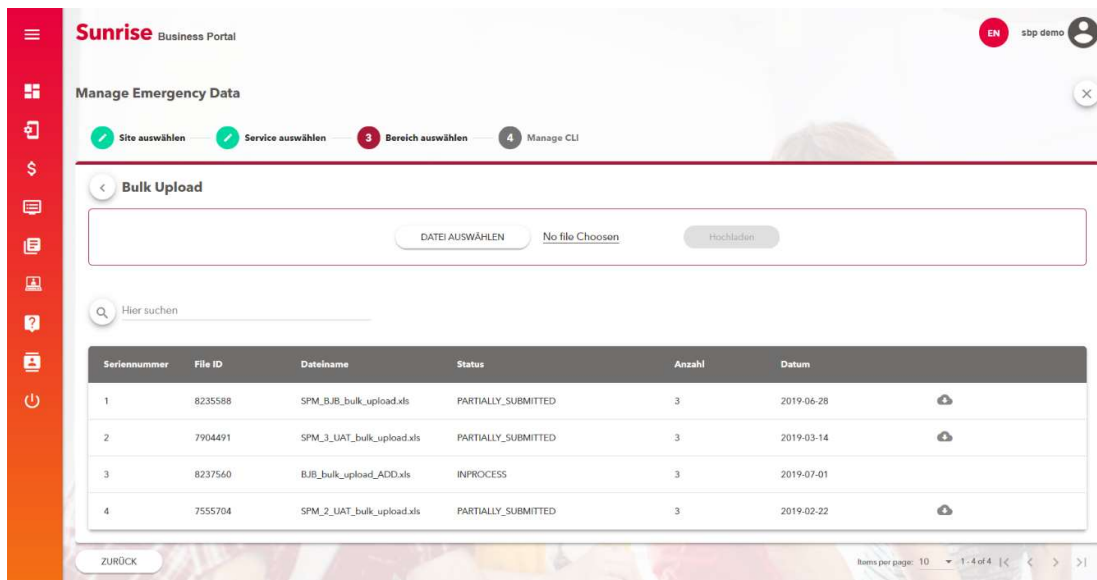
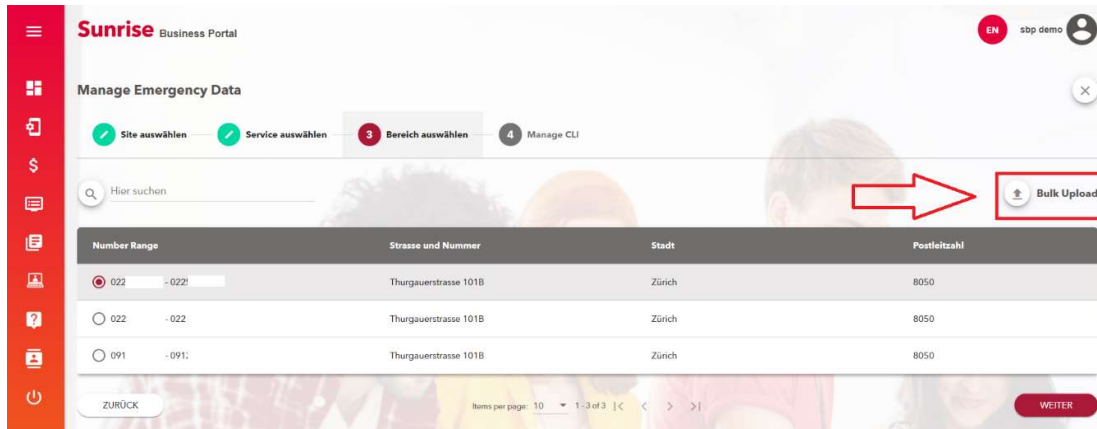
Confirmez l'exactitude de vos données et renvoyez la configuration.

L'ordre est ensuite transmis pour traitement ou apparaît dans la rubrique «Exceptions en traitement». Après quelques minutes, la saisie s'affiche dans la catégorie des exceptions traitées.

Vous pouvez modifier, supprimer ou exporter dans un fichier Excel les exceptions que vous avez définies.

Le téléchargement de fichiers ou du Bulk Order inclut les mêmes fonctions:

Les saisies peuvent être configurées isolément ou pour plusieurs numéros, au moyen du téléchargement d'un fichier csv sous «Bulk Upload».



Ajouter une nouvelle exception – ADD
 Modifier une exception existante – UPDATE
 Effacer une exception existante – DELETE

CLI	Action	Rue	Bâtiment	NPA	Ville	Commune	Utilisation nom.
0445010xy z	MISE À JOUR	Schaffhauserstrasse	298	8050	Zurich	Zurich	NON
0445011xy z	SUPPRIMER	Schaffhauserstrasse	298	8050	Zurich	Zurich	NON
0445012xy z	AJOUTER	Schaffhauserstrasse	298	8050	Zurich	Zurich	OUI

Objet Manuel de l'utilisateur pour la configuration de Business voice direct via Sunrise Business Portal
Version
Page 18/18

Le matériel contenu dans cette documentation est la propriété légale de Sunrise Communications AG et ne peut être copié, dupliqué ou diffusé sans son autorisation écrite.