

Guide de prise en main

Groupements d'appels (GDA)

Sommaire

1. Qu'est-ce qu'un Groupement d'appels ?
2. Paramétrage
3. Entrée/Sortie d'un groupement d'appels
4. Cas d'appels

1. Qu'est ce que c'est ?

Groupement d'appels (GDA)

Un **groupement d'appel** est un type de ligne particulier, destiné à la **réception d'appels**. Cette ligne est **virtuelle**, elle ne peut pas être associée à un poste physique, et ne peut donc **pas émettre d'appels**.

Le groupement **distribue les appels** aux différents **agents connectés** qui le constituent selon des **règles prédéfinies**.

Les **agents** du groupement sont les lignes déclarées dans le groupe par l'administrateur. Ils peuvent être des utilisateurs **Fixes, Fixes GSM** ou mobile avec option **Mobile Business**.

2. Paramétrage

2.1 Paramètres rapides

Paramètres rapides – Où aller ?

- 1 Connectez-vous à votre [Portail de Gestion](#).
- 2 Sélectionnez le **site*** où se trouve le groupement d'appels.
* Tous les GDA sont regroupés dans un même site commençant par « Services d'Entreprise [nom de l'entreprise] »
- 3 Allez dans l'onglet « **Mes Lignes** ».
- 4 Sélectionnez **PARAMÈTRES** du groupement souhaité pour personnaliser le fonctionnement du GDA.

Bienvenue KBOUCHAN
Mon entreprise
Bytelpicob (00000003)
Site
BT TECHNOPOLE - MAQUE
Utilisateur
Tous les utilisateurs

Portail Administrateur
Mes lignes
Profil du site
Départements
Services du site
Annuaire
Renvois sur injoignabilité

Mes lignes

Mes lignes

Utilisateurs Recherche Num

NOM	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	APPELS	PARAMÈTRES
AGENCE SUD, WX201	+33-181898915	Pas d'appel	⚙️
AGENCE SUD, WX411	+33-181898916 (x8916)	Pas d'appel	⚙️
AGENCE SUD, WX601	+33-181898914 (x8914)	Pas d'appel	⚙️
Cockpit, IP6000	+33-181898917	Pas d'appel	⚙️
Showroom Market, Market 1	+33-181898910	Pas d'appel	⚙️

i Note : Vous ne savez pas comment accéder à votre Portail de Gestion ? Vous pouvez consulter le guide de prise en main rapide Administrateur ou le Guide complet Administrateur sur la [Rubrique Assistance Bouygues Telecom Entreprises](#).

Choisir sa distribution d'appels entrants

1 Sélectionnez la **règle de distribution** des appels lors d'un appel sur le groupement, parmi les choix proposés :

- **Circulaire** : Les appels sont distribués selon l'ordre des agents ajoutés, en commençant par l'agent suivant le dernier à avoir répondu à un appel.
- **Régulière** : Les appels sont distribués selon l'ordre des agents renseignés, en commençant toujours par le 1^{er} agent
- **Simultanée** : Les postes de tous les agents sonnent simultanément
- **Uniforme** : Les appels sont dirigés vers l'agent inoccupé depuis le plus de temps.
- **Pondérée** : Répartition manuelle des appels en pourcentage par agent.

1 Règles de distribution

- Circulaire
- Régulière
- Simultanée
- Uniforme
- Distribution pondérée des appels [Modifier]

Choisir les règles de la file d'attente

- 1 Cochez pour activer/désactiver le **renvoi des appels** en cas de surcharge (aucun agent disponible, file d'attente pleine ou délai dépassé).
- 2 Renseignez le **délai de non-réponse** des agents connectés avant de renvoyer l'appel en fonction du choix de renvoi sélectionné dans l'étape suivante.
- 3 Sélectionnez le **type de renvoi à appliquer** en cas de surcharge :
 - **File d'attente** : renvoie les appels vers la file d'attente
 - **Renvoi vers un autre numéro** : renvoie l'appel vers un numéro à renseigner
 - **Sonner jusqu'à ce que l'appelant raccroche** : laisse l'appel chercher un agent disponible jusqu'à ce que le correspondant raccroche ou qu'un agent prenne l'appel.

Règles de la file d'attente

1 Renvoyer les appels après: 20 secondes

2

3 Renvoyer vers la file d'attente

Renvoyer vers un autre numéro

0181896702

Sonner jusqu'à ce que l'appelant raccroche

Gérez les agents des groupements d'appels

- 1 **Ajouter des agents**
Sélectionnez les agents à ajouter au groupement d'appels.
- 2 Cliquez pour ajouter à l'unité ou en masse vos utilisateurs.
- 3 **Supprimer des agents**
Sélectionner les agents à supprimer du groupement d'appels.
- 4 Cliquez pour supprimer à l'unité ou en masse vos utilisateurs.
- 5 **Ordonnez les agents**
Sélectionnez un agent, puis cliquez sur « Déplacer vers le haut ». L'agent du haut de la liste correspond au 1er agent du groupement appelé.
- 6 **Enregistrez.**

- i** Notes :
- Tout utilisateur de l'entreprise peut devenir un agent.
 - Un utilisateur peut appartenir à plusieurs groupements.
 - Assignez jusqu'à 100 agents à chaque groupement.

The screenshot shows the 'Agents' management interface. It is divided into two main columns: 'Utilisateurs disponibles' (Available Users) on the left and 'Utilisateurs affectés' (Assigned Users) on the right. The interface includes several buttons for adding and removing users, as well as buttons for ordering and registering the group.

1 Agents

2 Utilisateurs disponibles

AMSTRONG, Prenom0181895374 (FIXEUSR00003904GF)
FIGNON, Prenom0181895375 (DECTU)
HINAULT, Prenom0181895372 (FIXEU)
LEMOND, Prenom0181895376 (DECTU)
Ligne, Standard (FIXEUSR00003904GF)
Ligne, Utilisateur 1 (FIXEUSR00003905)
Ligne, Utilisateur2 (FIXEUSR00003908)
Ligne, Pieuvre (FIXEUSR00003907GRF)
Nom0181895371, Prenom0181895371
Nom0181935772, Prenom0181935772
Nom0181935776, Prenom0181935776
Nom0181935777, Prenom0181935777
PANTANI, Prenom0181895373 (FIXEU)

3 Utilisateurs affectés

Michael, 5771 (FIXEUSR00003322GRF)
Yannick, 5775 (FIXEUSR00003325GRF)

4 AJOUTER >
< SUPPRIMER
AJOUTER TOUT >>
<< SUPPRIMER TOUT

5 DÉPLACER VERS LE HAUT DÉPLACER VERS LE BAS

6 ENREGISTRER ANNULER PARAMÈTRES DÉTAILLÉS

2.2 Paramètres détaillés

Paramètres détaillés – Où aller ?

- 1 Depuis votre **Portail de Gestion**, sélectionnez le **site** où se trouve le groupement d'appels.
- 2 Allez dans l'onglet « **Mes Lignes** ».
- 3 Cliquez sur **PARAMÈTRES** du groupement souhaité.
- 4 Descendez la page jusqu'aux **Paramètres détaillés**.

Bienvenue KBOUCHAN
Mon entreprise
Bytelpicob (00000003)
Site
BT TECHNOPOLE - MAQUE
Utilisateur
Tous les utilisateurs

Portail Administrateur
Mes lignes
Profil du site
Départements
Services du site
Annuaire
Renvois sur injoignabilité

Mes lignes

Mes lignes

Utilisateurs Recherche Numér

NOM	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	APPELS	PARAMÈTRES
AGENCE SUD, WX201	+33-181898915	Pas d'appel	⚙️
AGENCE SUD, WX411	+33-181898916 (x8916)	Pas d'appel	⚙️
AGENCE SUD, WX601	+33-181898914 (x8914)	Pas d'appel	⚙️
Cockpit, IP6000	+33-181898917	Pas d'appel	⚙️
Showroom Market, Market 1	+33-181898910	Pas d'appel	⚙️

ENREGISTRER ANNULER PARAMÈTRES DÉTAILLÉS

i Note : Vous ne savez pas comment accéder à votre Portail de Gestion ? Vous pouvez consulter le guide de prise en main rapide Administrateur ou le Guide complet Administrateur sur la [Rubrique Assistance Bouygues Telecom Entreprises](#).

Gérer le nom du groupement, ses annonces et sa file d'attente

- 1 Depuis l'onglet « **Paramètres détaillés** »
- 2 Dans Paramètres **Gérez le Nom** du groupement d'appels affiché dans l'application Bphone et le FlexCare dédié aux utilisateurs finaux
- 3 Dans Informations **Gérez l'identité** du groupement d'appels affiché sur l'écran du téléphone de l'agent lors de la réception d'un appel provenant du groupement.
- 4 Dans Autres paramètres :
 - **Gérez la taille de la file d'attente** (1-25 appels simultanés)
Note : les appels au delà de la limite passeront en « **Surcharge** »
 - **Gérer le prédécroché interruptif** des annonces de **début** et de **confort**
Case cochée = l'annonce est jouée à l'appelant, puis le poste de l'agent sonne
Case décochée = l'annonce est jouée à l'appelant et le poste de l'agent sonne

ENREGISTRER ANNULER 1 PARAMÈTRES DÉTAILLÉS

Paramètres

CHANGER LE MOT DE PASSE

Identifiant: GDAUSR00003332Bblay-CEN Numéro de téléphone: 0181935774

Poste:

* Nom: GDA 0181935774

Informations

* Nom: GDA 0181935774 * Prénom: GDA 0181935774

Autres paramètres

Nombre d'appels simultanés possibles: 25

Jouer la sonnerie lorsque l'appel cherche un agent

Paramétrer les droits des agents

1 Depuis les « **Paramètres détaillés** », une nouvelle page s'ouvre.

Dans Paramètres des agents :

2 Cochez pour autoriser vos agents à entrer et sortir du groupement d'appels.

Note : cette fonction est disponible depuis l'app **BPhone** ou depuis le portail utilisateur,

3 Laissez décochée cette case pour disposer du service de file d'attente du GDA.

i Note : Vous pouvez autoriser les agents à mettre les appels en attente manuellement mais cela supprime automatiquement l'accès à la file d'attente, les appels seront présentés directement sur les postes des agents.

The screenshot shows the 'Paramètres détaillés' page. At the top, there are three buttons: 'ENREGISTRER' (red), 'ANNULER' (blue), and 'PARAMÈTRES DÉTAILLÉS' (blue), with a circled '1' next to the last one. Below this is the 'Paramètres' section, which includes a red 'CHANGER LE MOT DE PASSE' button. Underneath, there are two fields: 'Identifiant' with the value 'GDAUSR00003332Bblay-CEN' and 'Numéro de téléphone' with the value '0181935774'. The 'Autres paramètres' section contains a text input for 'Nombre d'appels simultanés possibles' set to '25' and a checked checkbox for 'Jouer la sonnerie lorsque l'appel cherche un agent'. The 'Paramètres des agents' section at the bottom has a circled '2' next to a checked checkbox for 'Autoriser les agents à rejoindre le groupement' and a circled '3' next to an unchecked checkbox for 'Autoriser les agents à mettre les appels en attente'.

Ajouter une annonce au groupement

- 1 Accédez à **Paramétrage**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Annonces**.
- 3 Choisissez le type d'annonce à ajouter (Début, Période d'attente estimée, Confort ou Annonces d'attente)
- 4 Activez / désactivez l'annonce
- 5 Sélectionnez le fichier souhaité. (Il doit au préalable avoir été déposé sur le répertoire d'annonces).
- 6 Cliquez sur **Enregistrer**.

i Note : Vous pouvez activer tous les types d'annonces simultanément

Bienvenue Igarenne

Mon entreprise
Bytelpicob (00000003)

Site
Services d'Entreprise Bytelp

Centre d'appel
Showroom Cockpit4 (GDAU)

Utilisateur
All users

1 Paramétrage

Fonctions d'appel

File d'attente

Utilitaires

Portail Administrateur

Répertoire d'annonces

Paramétrage

ANNONCES 2

ANNONCES

Paramétrage

ANNONCES

Début

Début

Période d'attente estimée

Confort

Annonces d'attente

message de debut est obligatoire lors de la lecture

Fichier audio:

Fichier 1: AnnonceDébut.wav

Fichier 2: Aucun

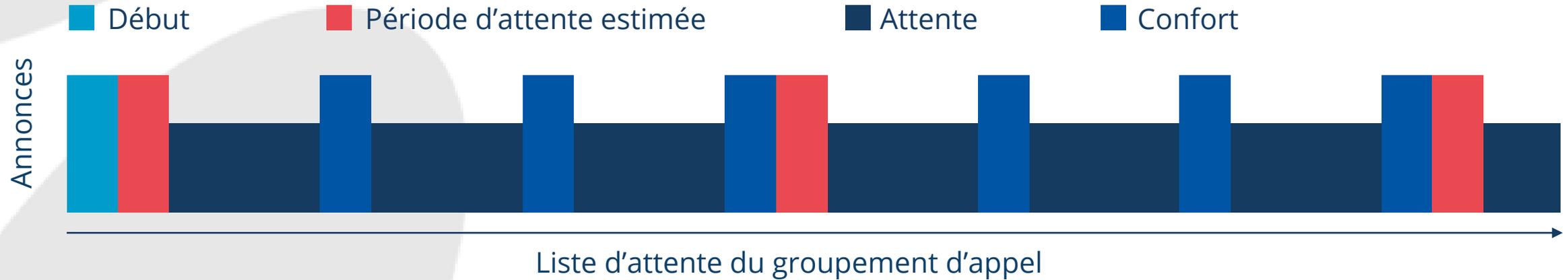
5 Personnalisé

Fichier 3: Aucun

Fichier 4: Aucun

6 ENREGISTRER

Répartition des annonces d'attente du GDA



Début (jouée au lancement de l'appel ou de l'accès à la file d'attente) → **Présentation de l'entreprise**

- Fichier 1 : *Bonjour, bienvenue chez notre entreprise...*
- Fichier 2 : *Vous allez être mis en relation avec l'agence de...*

Annnonce de période d'attente estimée → **Faire patienter en diffusant de l'information temps réel**
(temps d'attente ou position dans la file d'attente)

Attente (jouée en boucle pendant toute l'attente) → **Musique d'attente**

Confort (jouée à intervalle régulier pendant l'attente) → **Message d'attente ou informatif**

- Fichier 1 : *Nous vous remercions d'avoir choisi notre entreprise...*
- Fichier 2 : *Vous allez être mis en relation avec l'agence de [...] merci de bien vouloir patienter*

Note : Les annonces ne sont configurables que sur des GDA

Ajouter une annonce de début au groupement

L'annonce de début est jouée en totalité avant de distribuer les appels du groupement.

① Cochez **Lecture du message de début** pour jouer l'annonce de **Début**. L'annonce est jouée uniquement pour les appels de la file d'attente. Si un agent est disponible, l'annonce n'est pas jouée. Pour jouer l'annonce de **début** systématiquement pendant que le poste de l'agent sonne, allez dans **Paramétrage/Autres Paramètres** du groupement et décocher la case **Jouer la sonnerie lorsque l'appel cherche un agent**

② Cochez **Message de début est obligatoire lors de la lecture** pour jouer l'annonce de **Début en totalité** avant de faire sonner le poste de l'agent disponible.
Note : la case Lecture du message de début doit être sélectionné

③ Sélectionnez le ou les fichiers souhaités. (Il doivent au préalable avoir été [déposé sur le répertoire d'annonces](#)).

④ Cliquez sur **Enregistrer**.

ⓘ Note : La case « Message de début est obligatoire lors de la lecture » ne peut être cochée seule sinon l'annonce de début n'est pas jouée
Les fichiers sont lus à tour de rôle dans l'ordre défini.

ANNONCES SONNERIE DISTINCTE

Annonces

Annonces

Début

① Lecture du message de début

② Message de début est obligatoire lors de la lecture

Fichier audio:

Fichier 1: AnnonceDébut.wav

Fichier 2: Aucun

③ Personnalisé

Fichier 3: Aucun

Fichier 4: Aucun

④ ENREGISTRER

Ajouter une annonce de période d'attente estimée au groupement

L'annonce de période d'attente estimée est jouée lors du passage en file d'attente et peut être répétée.

- 1 Cochez la case pour activer / désactiver l'annonce de période d'attente estimée.
- 2 Cochez la case pour répéter l'annonce mise à jour toutes les X secondes pendant l'attente.
- 3 Choisissez entre **Annoncer la position dans la file d'attente** ou **Annoncer le temps d'attente**.
- 4 Définissez à partir de quel seuil l'annonce doit se déclencher.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

i Note : Le temps d'attente est calculé à partir du temps de traitement par défaut que vous estimez par appel

The screenshot shows the 'Annonces' configuration page. At the top, there are tabs for 'ANNONCES' and 'SONNERIE DISTINCTE'. Below the title 'Annonces', there is a dropdown menu for 'Période d'attente estimée'. The main configuration area includes several options with checkboxes and radio buttons, and numerical input fields. A red 'ENREGISTRER' button is at the bottom.

- 1: Checkmark for 'Activer le message d'attente estimée pour les appels en attente'.
- 2: Checkmark for 'Émettre le message d'attente mis à jour toutes les 10 secondes'.
- 3: Radio button selected for 'Annoncer la position dans la file d'attente'.
- 4: Input field '2' for '* Lecture du message pour les appelants en file d'attente: 2 ou moins'.
- 5: Red 'ENREGISTRER' button.

Ajouter un message de confort au groupement

Le message de confort est joué pendant la file d'attente et se répète à intervalle régulier selon le délai voulu.

- 1 Cochez la case pour activer / désactiver le message de confort
- 2 Définissez la fréquence de répétition du message
- 3 Sélectionnez le ou les fichiers souhaités. (Il doivent au préalable avoir été [déposé sur le répertoire d'annonces](#)).
- 4 Cliquez sur **Enregistrer**.

i Note : Les fichiers sont lus à tour de rôle dans l'ordre défini à chaque répétition du message

Annonces

Confort ▼

Jouer le message de confort

Délai entre les messages: 10 secondes

Fichier audio:

Fichier 1: AnnonceConfort.wav ▼

Fichier 2: Aucun ▼

Personnalisé

Fichier 3: Aucun ▼

Fichier 4: Aucun ▼

ENREGISTRER

Ajouter une musique d'attente au groupement

L'annonce d'attente se répète sans interruption pour les appels qui arrive dans la file d'attente du GDA. L'annonce n'est pas jouée lorsque les agents sont sonnés.

Pour jouer l'annonce de **Annnonce d'attente** systématiquement pendant que le poste de l'agent sonne, allez dans **Paramétrage/Autres Paramètres** du groupement et décochez la case **Jouer la sonnerie lorsque l'appel cherche un agent**

- 1 Cochez la case pour activer / désactiver l'annonce d'attente.
- 2 Sélectionnez le ou les fichiers souhaités. (Il doivent au préalable avoir été [déposé sur le répertoire d'annonces](#)).
- 3 Cochez la case pour utiliser une annonce d'attente différente pour les appels internes
- 4 Sélectionnez le ou les fichiers souhaités. (Il doivent au préalable avoir été [déposé sur le répertoire d'annonces](#)).
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

Note : Les fichiers sont lus à tour de rôle dans l'ordre défini

En cas d'activation simultanée, les annonces de période d'attente estimée et de confort prennent le pas sur l'annonce d'attente

Annonces

Annonces d'attente

Activer la musique d'attente pour les appels en file d'attente

Fichier audio:

Fichier 1: AnnonceAttente.wav

Fichier 2: Aucun

Fichier 3: Aucun

Fichier 4: Aucun

Personnalisé

Utiliser une source alternative pour les appels internes

Fichier audio interne:

Fichier 1: AnnonceAttente.wav

Fichier 2: Aucun

Fichier 3: Aucun

Fichier 4: Aucun

Source externe

ENREGISTRER

Activer le prédécroché interruptif

Le **prédécroché interruptif** permet à une annonce paramétrable être jouée pendant que le système recherche le premier agent disponible. Le poste de l'agent sonne en même temps que l'annonce est jouée à l'appelant.

- 1 Ajouter une annonce de **début** ou de **Confort** au groupement (tel que décrit dans ce document)
- 2 **Décocher la case** dans **Autres Paramètres** du Groupement d'appels
- 3 Cliquez sur **Enregistrer**

Paramètres

[CHANGER LE MOT DE PASSE](#)

Identifiant: GDAUSR00003332Bblay-CEN Numéro de téléphone: 0181935774

Poste:

* Nom: GDA 0181935774

Informations

* Nom: GDA 0181935774 * Prénom: GDA 0181935774

Autres paramètres

Nombre d'appels simultanés possibles: 25

Jouer la sonnerie lorsque l'appel cherche un agent

1

Activer un prédécroché non interruptif

Le prédécroché non interruptif est une annonce paramétrable jouée en totalité avant de distribuer les appels du groupement.

- 1 Accédez aux **Fonctions d'appel** du groupement.
- 2 Dans **Appels entrants** cliquez sur **Consulter**.
- 3 Sélectionnez les règles d'apparition
- 4 Cliquez sur **ON**
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**

i Note : Vous ne pouvez pas activer de prédécroché non interruptif sans ajouter de règle (voir [ici](#))

Le prédécroché non interruptif intervient avant tous les différents types d'annonce

Fonctions d'appel

Consulter et mettre à jour vos paramètres des services d'appel

Type de service: Appels entrants

ENREGISTRER

Enregistré

Prédécroché non interruptif On Off **CONSULTER** MODIFIER

ENREGISTRER

Type de service: Appels entrants

ENREGISTRER

Enregistré

On Off **MASQUER** MODIFIER

ACTIVE	DESCRIPTION	JOUER L'ANNONCE	APPELS EN PROVENANCE DE	APPELS VERS
<input checked="" type="checkbox"/>	Règle 1	Oui	All calls	N'importe quel numéro
<input type="checkbox"/>	Règle 2	Oui	All calls	N'importe quel numéro
<input type="checkbox"/>	Règle 3	Oui	Any private number, Any unavailable number	N'importe quel numéro

ENREGISTRER

Paramétrer l'apparition du prédécroché non interruptif

- 1 Accédez aux **Fonctions d'appel** du groupement.
 - 2 Dans **Appels entrants** cliquez sur **Modifier**.
 - 3 Cliquez sur **ON**
 - 4 Cliquez sur **Personnalisé** et ajoutez votre fichier (qui doit au préalable avoir été déposé dans le répertoire d'annonce).
 - 5 Cliquez sur **Ajouter une règle**
 - 6 Nommez votre règle
 - 7 Paramétrez l'apparition du prédécroché en fonction de votre calendrier, calendrier des vacances ou du numéro d'appel entrant.
 - 8 Cliquez sur **Sauvegarder**
- i** Note : Vous devez ensuite activer le prédécroché non interruptif (voir [ici](#))

Type de service: Appels entrants

ENREGISTRER

Enregistré

Prédécroché non interruptif On Off CONSULTER MODIFIER

ENREGISTRER

3 Prédécroché non interruptif

Prédécroché non interruptif On Off

Annonce audio

Aucun Personnalisé: AnnonceConfort.wav

Annonce vidéo

Aucun Personnalisé: Aucun

5 ACTIVE DESCRIPTION JOUER L'ANNONCE APPELS EN PROVENANCE DE APPELS VERS

AJOUTER UNE RÈGLE...

Ajouter une nouvelle règle: SUPPRIMER

Règle 1|

* Description: Jouer l'annonce d'accueil Ne pas jouer l'annonce d'accueil

Calendrier: Chaque jour toute la journée

Calendrier des vacances: Aucun

Tous numéros de téléphone Tous numéros de téléphone suivants: Tous numéros privés Tous numéros indisponibles

Le numéro de telephone peut contenir des caractères spéciaux (?) Numéros de téléphone Spécifiques:

8 SAUVEGARDER

Ajouter un fichier audio personnel

- 1 Allez dans **Répertoire d'annonce**.
- 2 Cliquez sur **Ajouter**.
- 3 Nommez votre fichier.
- 4 Chargez le fichier.
- 5 Sauvegardez.

The screenshot displays the Bblay user interface. On the left is a dark blue sidebar with the following menu items: 'Mon entreprise Bblay (Bblay-CEN)', 'Site Services d'Entreprise Bblay', 'Centre d'appel GDA 0181935774 (GDAUS)', 'Utilisateur All users', 'Paramétrage', 'Fonctions d'appel', 'File d'attente', 'Utilitaires', 'Portail Administrateur', and 'Répertoire d'annonces' (highlighted with a circled '1'). The main content area is titled 'Répertoire d'annonces' and shows a status bar with 'Taille totale des fichiers 0KB sur 1GB utilisé.' and an 'AJOUTER' button (circled '2'). Below this is a modal window titled 'Ajouter une nouvelle annonce'. It contains a red asterisk note '* indique un champ obligatoire.', a text input field for '* Nom' (circled '3'), and a file upload section for '* Fichier (?)' with a 'Parcourir...' button and a red 'CHARGER' button (circled '4'). At the bottom of the modal are 'SAUVEGARDER' and 'ANNULER' buttons (circled '5').

Note : Limite du fichier audio : 2Mo/ 2 minutes / .mp3/ .wav / 16 bits

Gérer les restrictions d'appels du groupement

- 1 Allez dans **Fonctions d'appels**.
- 2 Cliquez sur **Modifier**.
- 3 Cliquez sur **Paramètres personnalisés**.
- 4 Décochez les destinations dont vous refuser les appels.
- 5 Sauvegardez.

The screenshot displays the Bouygues Telecom Enterprise user interface. On the left, a dark blue sidebar contains navigation options: 'Paramétrage', 'Fonctions d'appel' (1), 'File d'attente', 'Utilitaires', and 'Portail Administrateur'. The main content area is titled 'Fonctions d'appel' and shows 'Restrictions d'appels' (2) with an 'ENREGISTRER' button. A modal window titled 'Restrictions d'appels' (3) is open, showing a 'Plan d'appels entrants' section with a checked 'Paramètres personnalisés' option. Below this, there are sections for 'Appels provenant du groupe:', 'Appels provenant de l'extérieur du groupe: Autoriser', and 'Appels en PCV:'. A list of countries with checkboxes is shown (4), including Georgie, Cuba, Mali, Bolivie+, Afghanistan, Burundi+, Cuba+, Turquie+, Guinée-Bissau+, Haïti, Guyana+, Senegal, Macédoine, Zimbabwe+, Equateur+, Bénin, Erythree+, and Papouasie Nouvelle Guinée+. At the bottom of the modal are 'ANNULER' and 'SAUVEGARDER' (5) buttons.

3. Entrée/Sortie d'un groupement d'appel

Agent: Entrer ou sortir d'un groupement d'appel (1/2)

Pour utiliser les fonctionnalités du groupement d'appel l'agent doit impérativement le rejoindre.

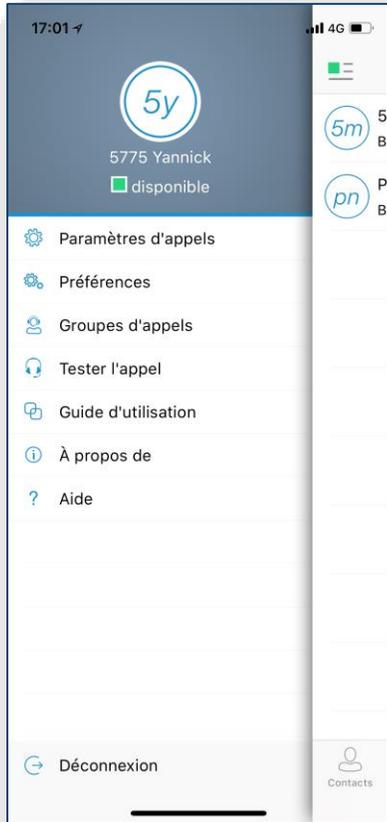
- 1 Rendez vous sur votre portail administrateur ou utilisateur
- 2 Sélectionnez le menu « Groupement d'appels »
- 3 Cochez/Décochez le ou les groupements auxquels que vous souhaitez rejoindre ou quitter



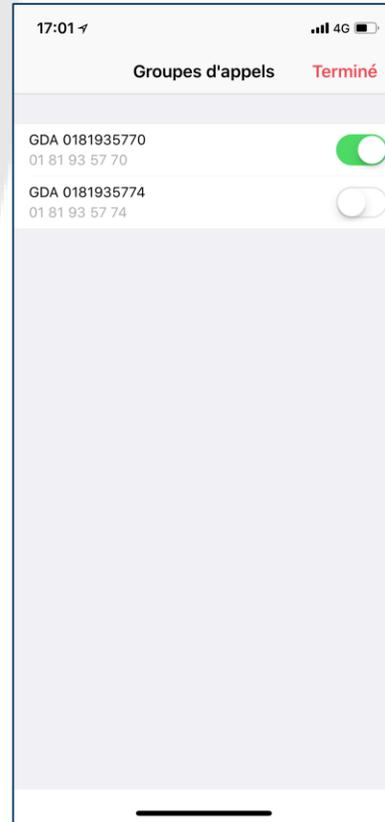
REJOINDRE	IDENTIFIANT	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	POSTE
<input checked="" type="checkbox"/>	GDAUSR0000693900000003	0181890514	

Agent: Entrer ou sortir d'un groupement d'appel (2/2)

Vos utilisateurs bénéficiant de **l'option collaboration** (application **BPhone**) peuvent **depuis tout écran** où **l'application** est installée, **entrer ou sortir d'un groupement** auquel il a été déclaré.



3



1

Accédez au volet de navigation de l'application

2

Sélectionnez le menu « Groupes d'appels »

3

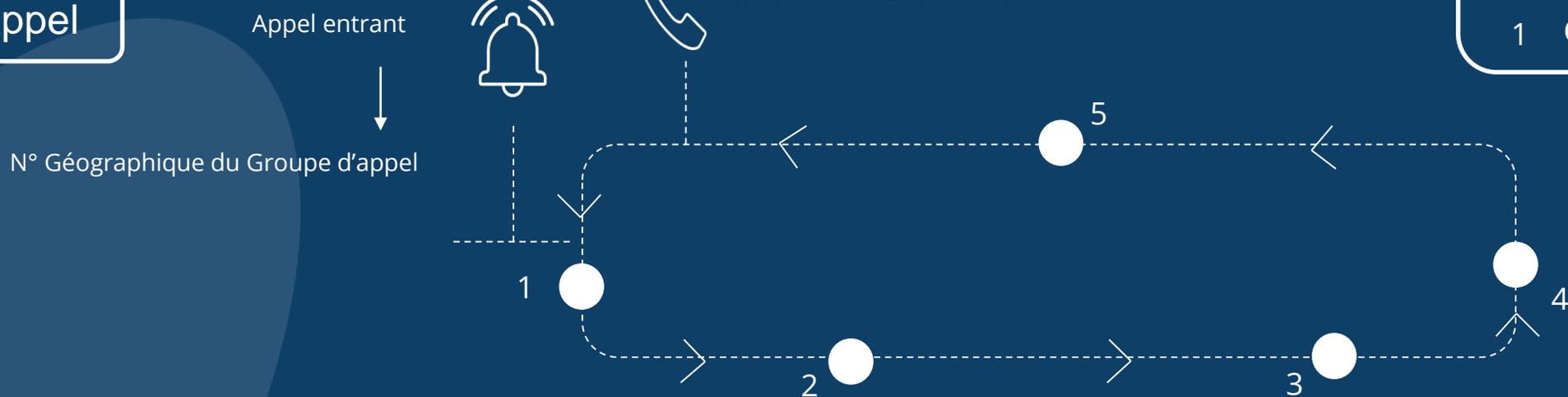
Activez / Désactivez le ou les groupements auxquels que vous souhaitez rejoindre ou quitter

i Note: Retrouvez le guide d'utilisation de l'application Bphone sur la [Rubrique Assistance Bouygues Telecom Entreprises](#)

4. Cas d'appels

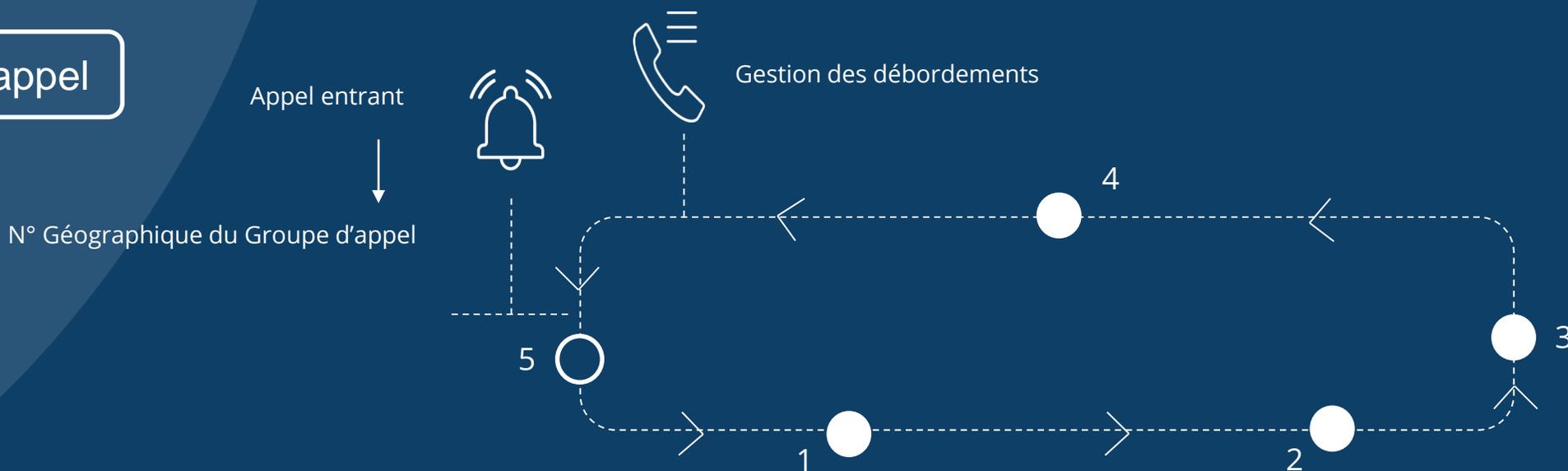
Cas d'appels: distribution circulaire

1^{er} appel



- Agents du groupement
- Dernier agent appelé
- 1 Ordre de sollicitation

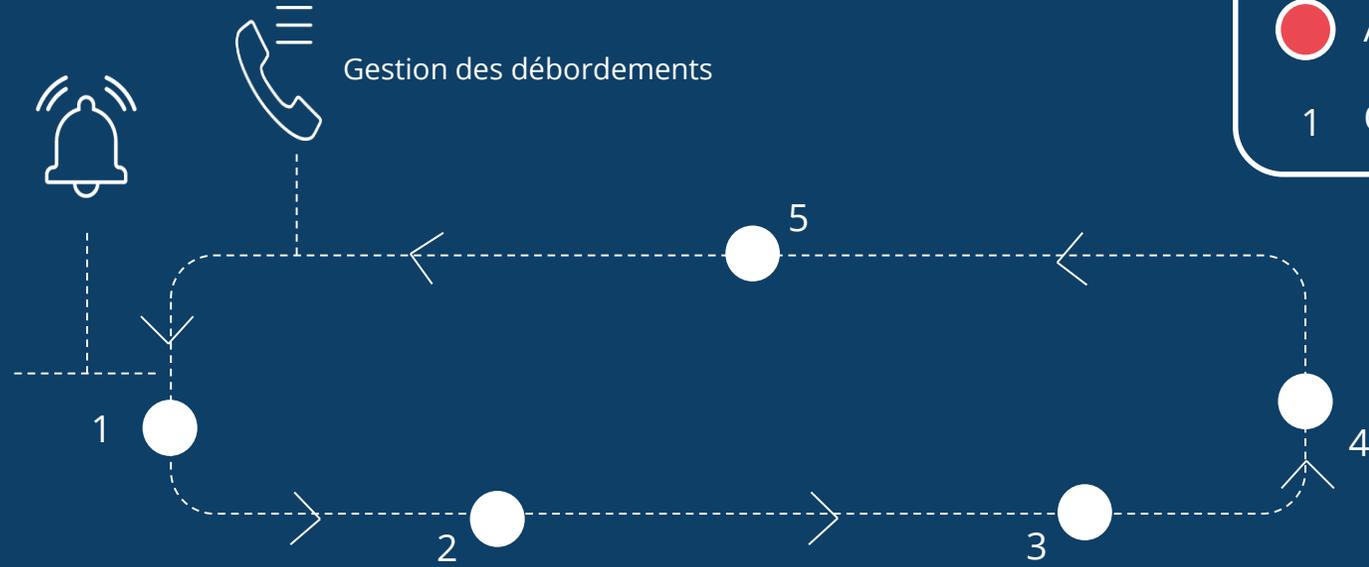
2nd appel



Cas d'appels: distribution régulière

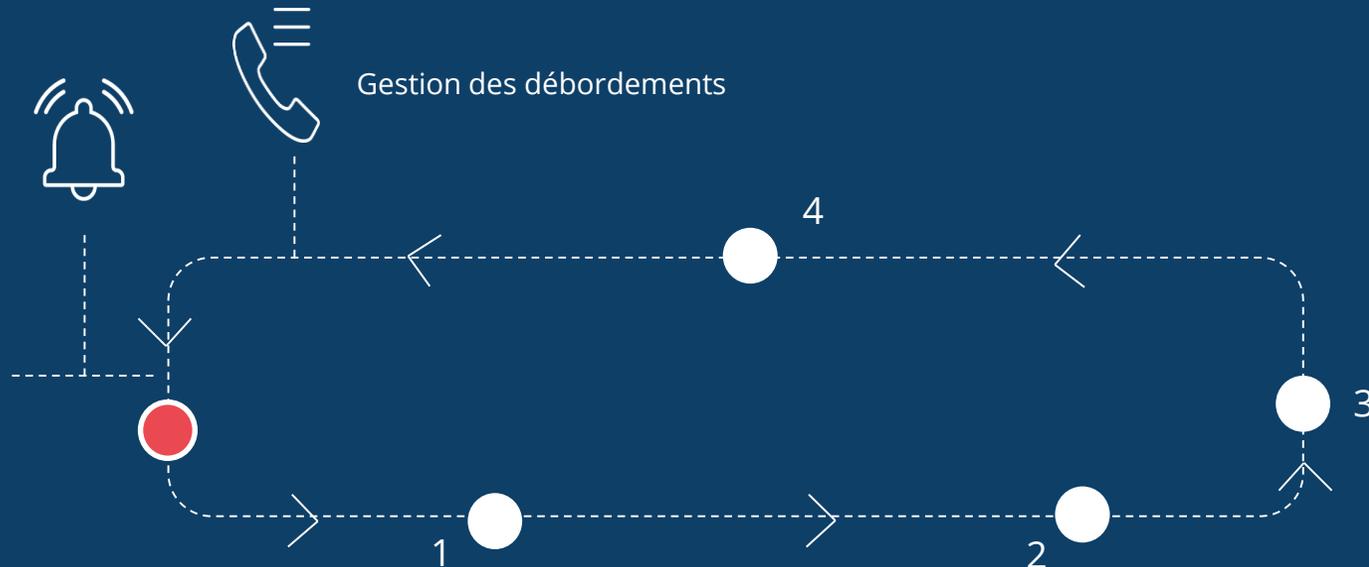
1^{er} appel

Appel entrant
↓
N° Géographique du Groupe d'appel



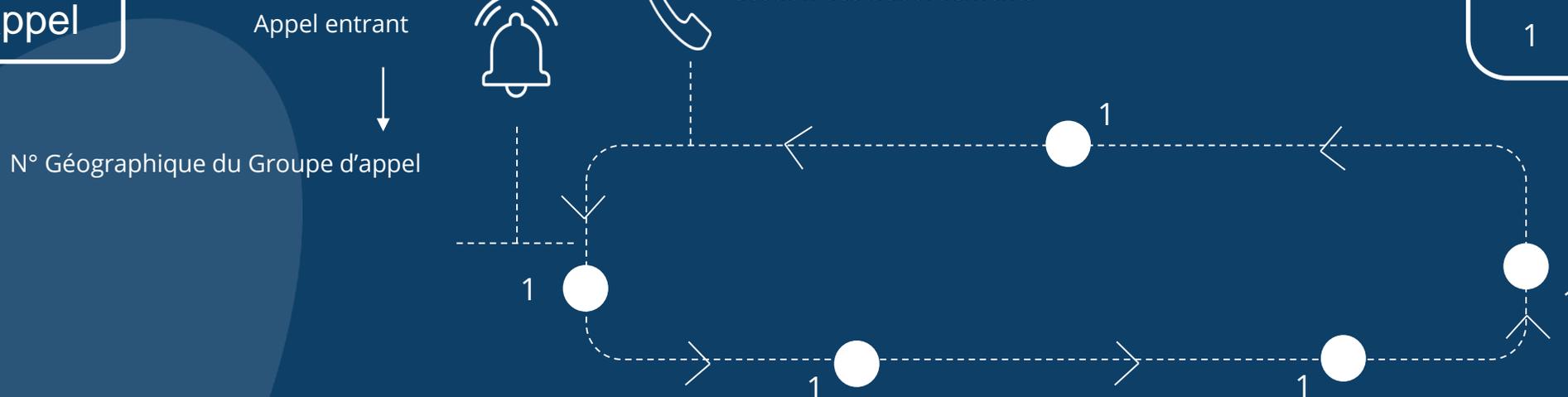
2nd appel

Appel entrant
↓
N° Géographique du Groupe d'appel



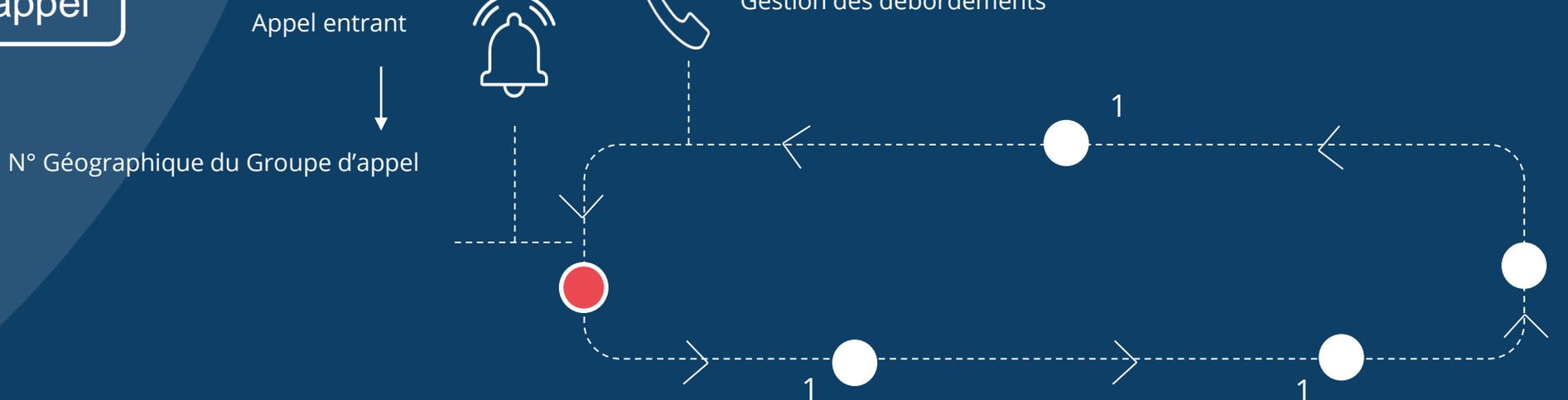
Cas d'appels: distribution simultanée

1^{er} appel



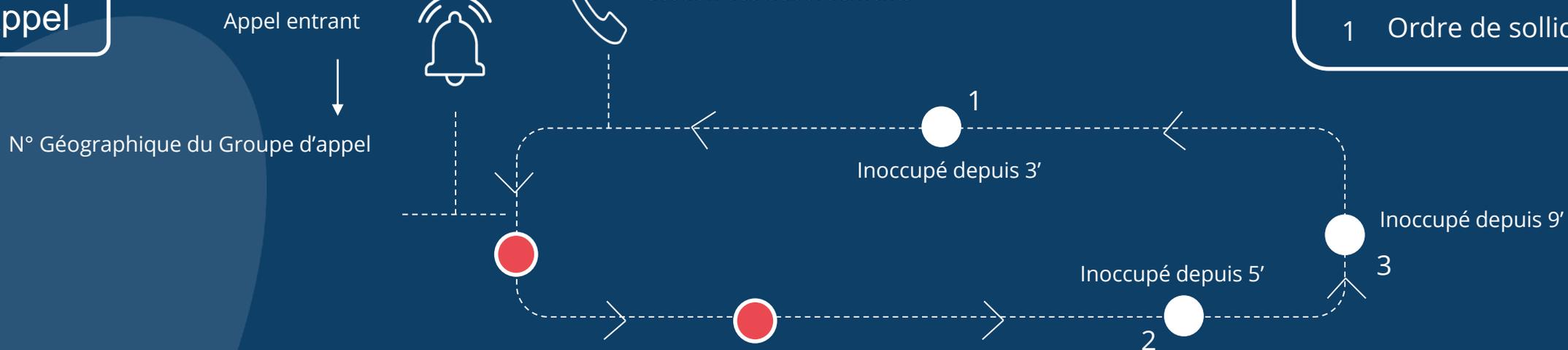
- Agents du groupement
- Agent occupé
- 1 Ordre de sollicitation

2nd appel

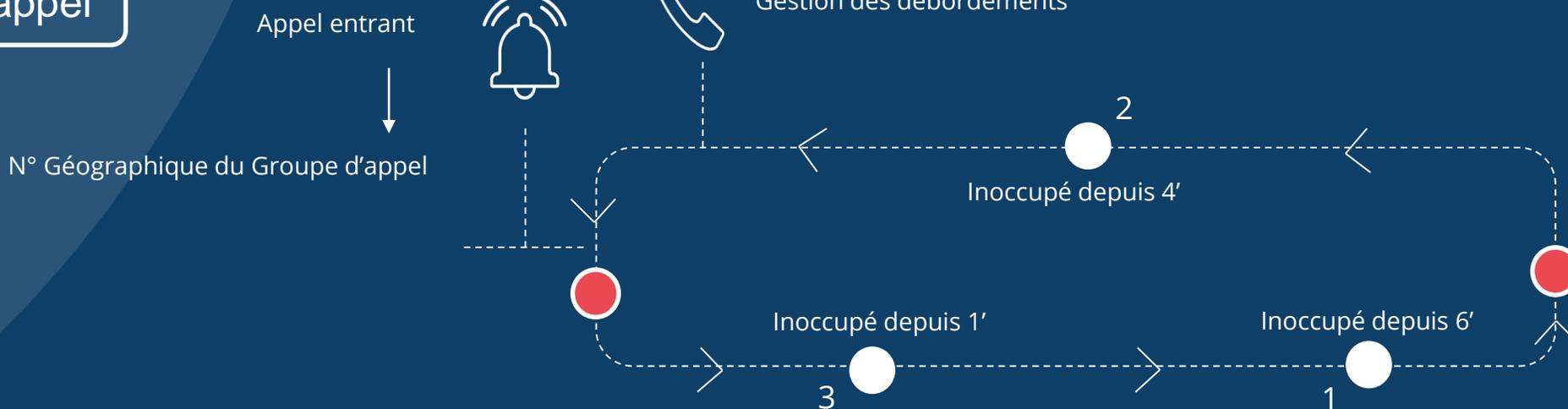


Cas d'appels: distribution uniforme

1^{er} appel



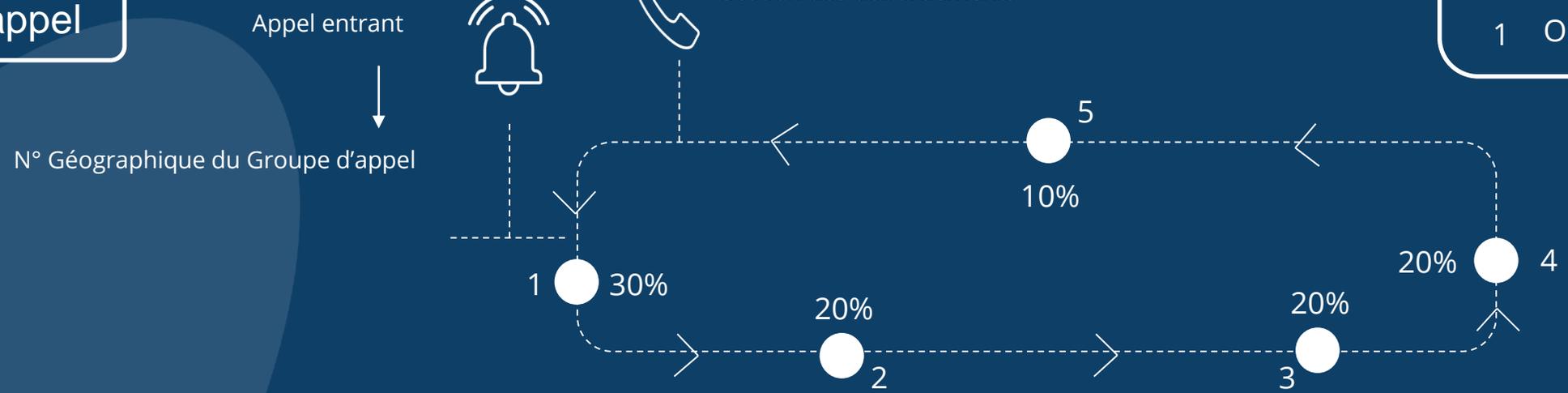
2nd appel



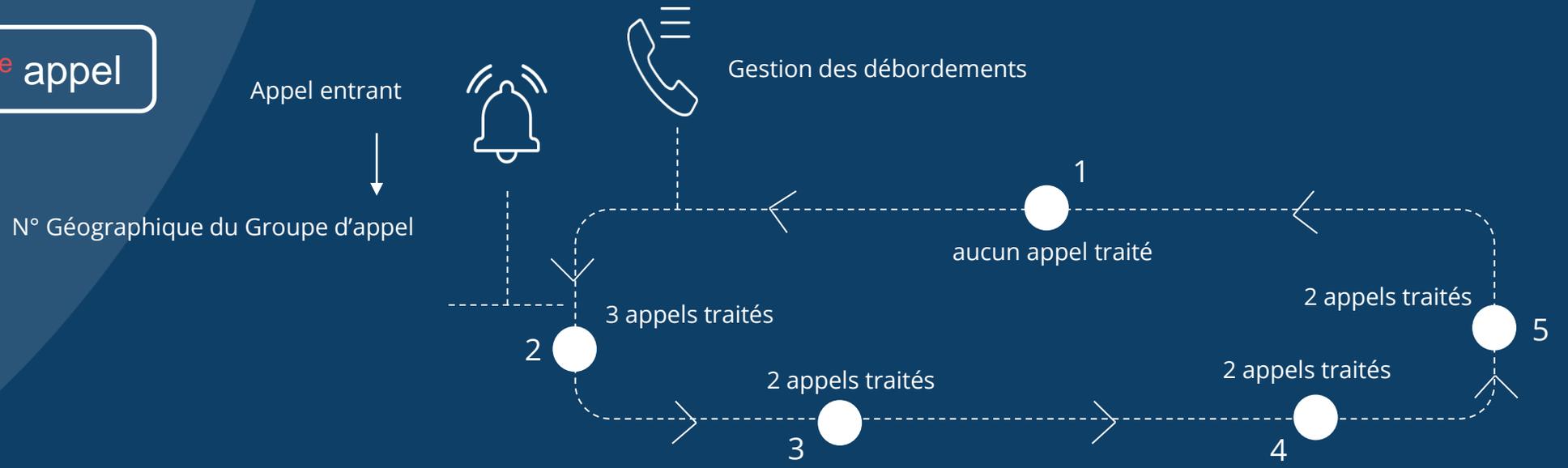
Cas d'appels: distribution pondérée

- Agents du groupement
- Agent occupé
- 1 Ordre de sollicitation

1^{er} appel

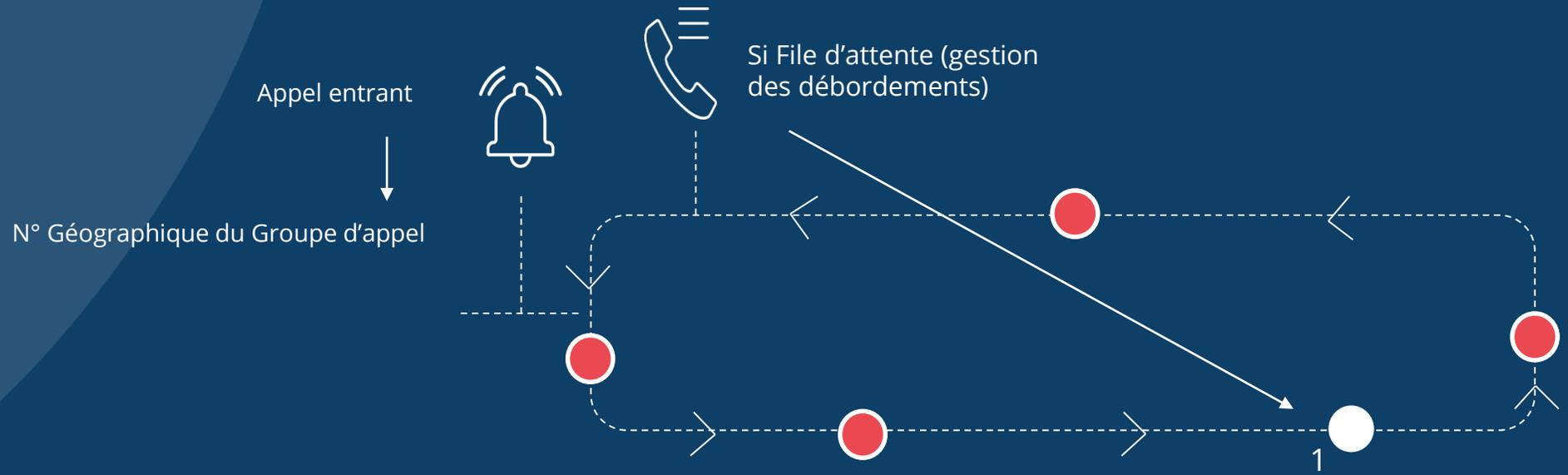


10^{ème} appel



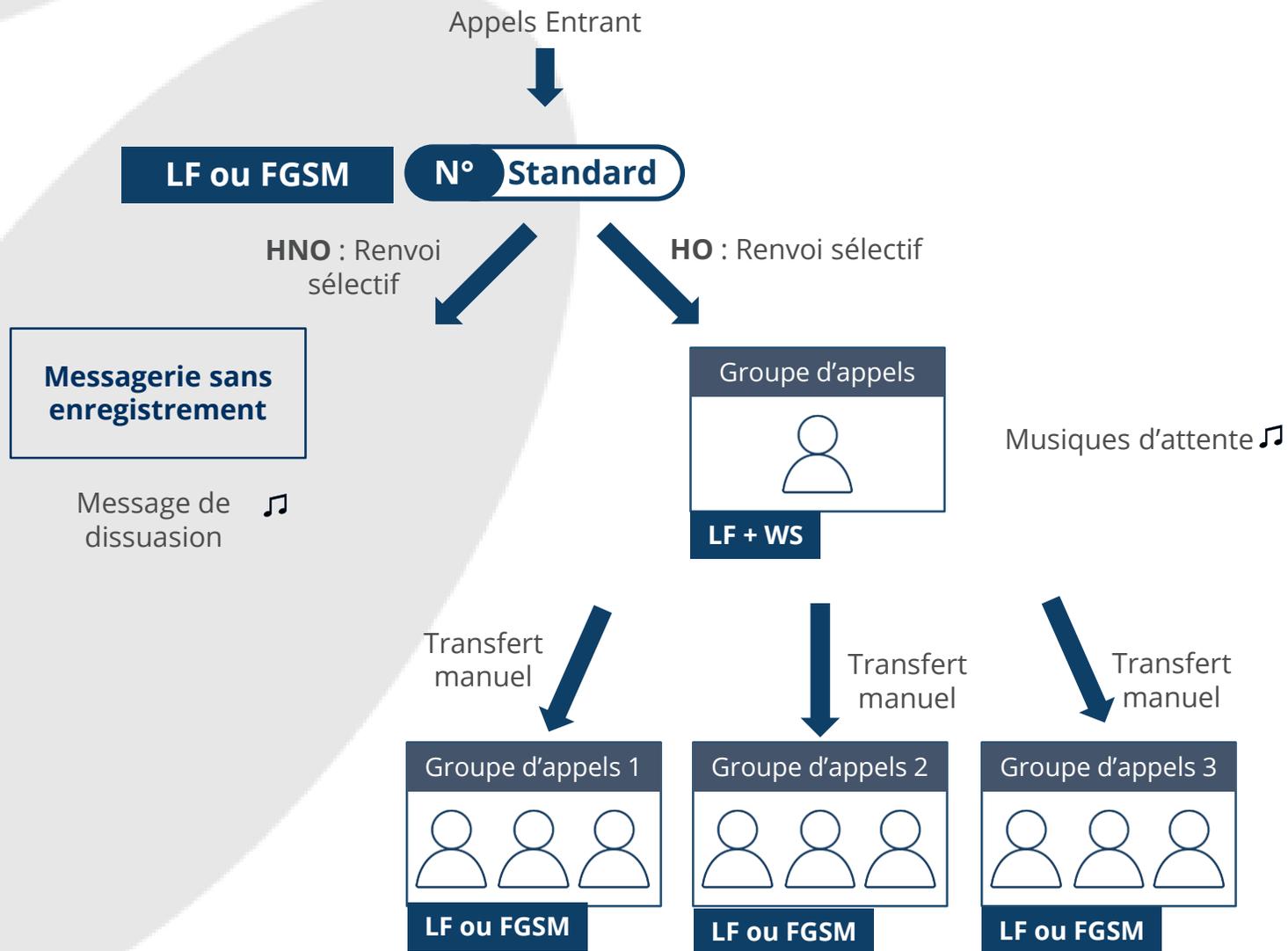
Cas d'appels: aucun agent disponible et file d'attente

- Agents du groupement
- Agent occupé
- 1 Ordre de sollicitation



5. Cas d'usage

Accueil multi-site : Message de dissuasion sur fermeture



Configuration

Création de 2 calendriers pour les règles des renvois sélectifs **HO** et **HNO**

Message de dissuasion à partir de la messagerie vocale de la ligne fixe du standard dans les options d'enregistrement

Inclure la ligne fixe avec option Web Standardiste dans le GDA

Composition

- 1 ligne Fixe ou Fixe GSM pour le n° du Standard avec Option Collaboration et Messagerie sans enregistrement
- 1 GDA pour la file d'attente du Standard
- 1 ligne Fixe avec option Web Standardiste agent du GDA pour le standardiste
- 1 ligne GDA par agence / société
- + Lignes Fixe ou FixeGSM pour les agents des GDA des agence/société

Annonces HO : portées par les annonces du GDA
Annonce HNO (Message de dissuasion) : portée par la messagerie sans enregistrement
Annonce d'entreprise : portée par les annonces des GDA