

06/2021

# Bflex

## Web Standardiste

GUIDE DE PRISE EN MAIN



# Sommaire

- 1 QU'EST-CE QUE C'EST ?
- 2 ACCÉDER À L'INTERFACE
- 3 GUIDE D'UTILISATION
- 4 GESTION DES FAVORIS ET DES CONTACTS





# Qu'est-ce que c'est ?

WEB STANDARDISTE

1

2

3

4



# Le Web Standardiste

## Web Standardiste est :

- une **application Web** (accessible depuis votre navigateur internet)
- une application pour **gérer ses appels** d'un seul clic (appels, transfert...)
- une utilisée pour **superviser** les lignes de l'entreprise depuis son **PC/Mac**
- une utilisée un accès à **l'annuaire d'entreprise**

Cette application ne remplace pas votre poste téléphonique. Il s'agit d'une **extension de votre téléphone** : il n'est donc pas possible de passer des appels directement depuis l'interface mais simplement d'établir une communication.

Si la ligne utilisant **Web Standardiste** est déclarée comme agent d'un ou plusieurs groupements d'appels, elle sera alors affichée dans les **files d'attente associées**.

1

# Interface

2

3

## 3 fenêtres disponibles

4

### 1 Communications

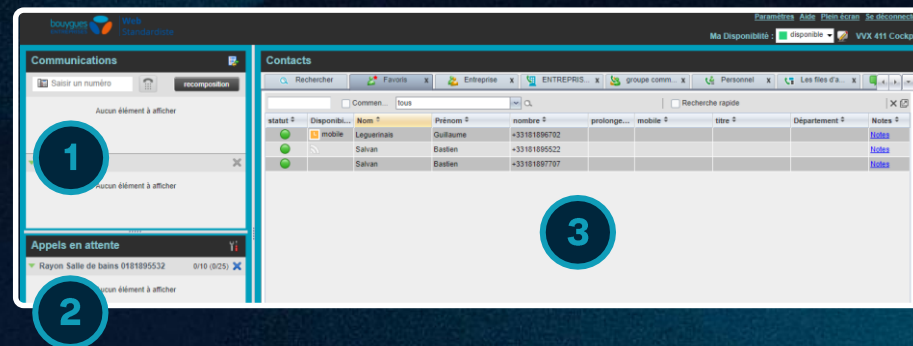
Affichage de vos **appels** : il s'agit de toutes les actions en cours sur votre **poste**. Il comporte une partie dédiée aux conférences.

### 2 Appels en attente

Si votre ligne appartient à un **Groupement d'appels**, vous pouvez afficher les appels en file d'attente.

### 3 Contacts

Vos listes **d'utilisateurs**. Accédez à vos différents **annuaires** et **recherchez** les contacts souhaités.



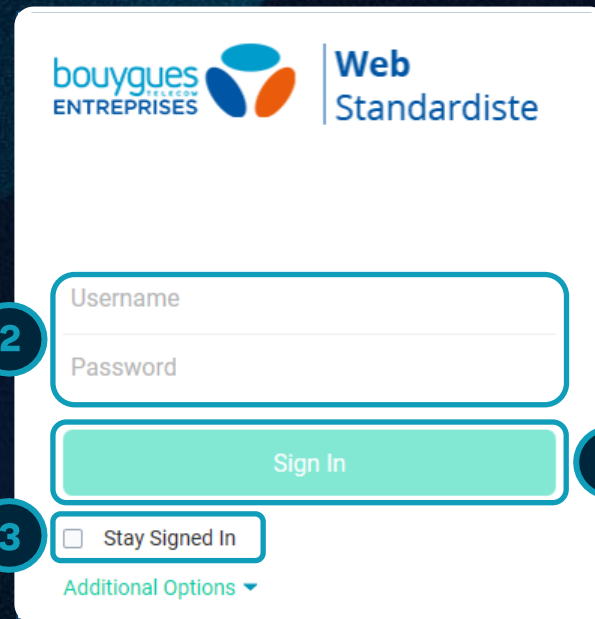
# Accéder à l'interface

WEB STANDARDISTE

# Interface Web Standardiste

- 1 Depuis votre **navigateur internet**, rendez vous sur <https://receptionist.hosted-pbx.bouyguetelecom.com/receptionist/>
- 2 Entrez votre **identifiant** et **mot de passe** de connexion. Ils sont communs avec votre **accès utilisateur** au portail de Gestion.
- 3 Vous pouvez cocher cette case pour **rester identifié** lors de votre prochaine **connexion** depuis votre appareil.
- 4 Cliquez sur « **Sign In** » pour vous connecter.

 Note : Vous ne savez plus comment retrouver vos identifiants de connexion ? Vous pouvez consulter le guide de prise en main rapide Administrateur ou Utilisateur sur la [Rubrique Assistance Bouygues Telecom Entreprises](#)

A screenshot of the 'Web Standardiste' login page. The page has a white background with the Bouygues Telecom Entreprises logo and the title 'Web Standardiste' in the top left. Below the header are two input fields: 'Username' and 'Password'. A large green 'Sign In' button is centered below the fields. Underneath the button is a checkbox labeled 'Stay Signed In'. At the bottom, there is a link for 'Additional Options' with a dropdown arrow. Red circular callouts with numbers 1 through 4 are overlaid on the image to correspond with the steps in the text: 1 points to the URL, 2 points to the input fields, 3 points to the 'Stay Signed In' checkbox, and 4 points to the 'Sign In' button.

# Guide d'utilisation

WEB STANDARDISTE




# Lancer un appel depuis Communications

## 1 Depuis Communications

Composez le numéro, puis cliquez sur 

## 2 Depuis le journal d'appels

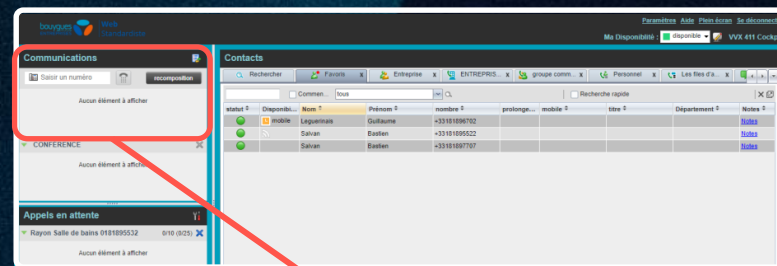
Ouvrez votre Historique des appels en cliquant sur . Cliquez sur un contact ou un numéro et cliquez sur **Appel**.

## 3 Depuis l'onglet recomposition rapide

Cliquez sur **recomposition** pour retrouver des numéros appelés récemment. Cliquez sur un numéro pour déclencher l'appel.



Note : Les appels peuvent se déclencher à partir de l'application mais ils s'effectuent depuis votre téléphone.



# Lancer un appel depuis Contacts

1

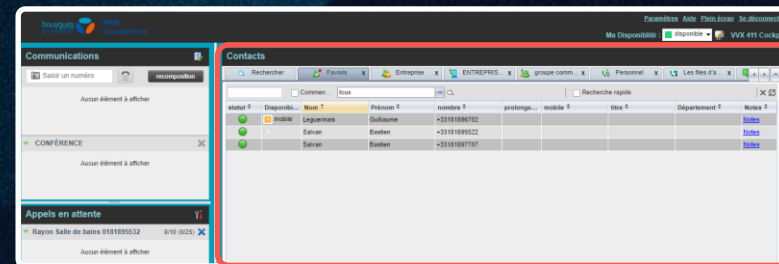
2

3

4

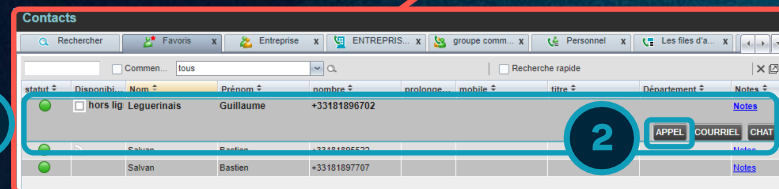
1 Sélectionnez un correspondant parmi vos contacts

2 Cliquez sur **Appel** pour déclencher un appel



1

2



# Envoyer un message depuis Contacts

1

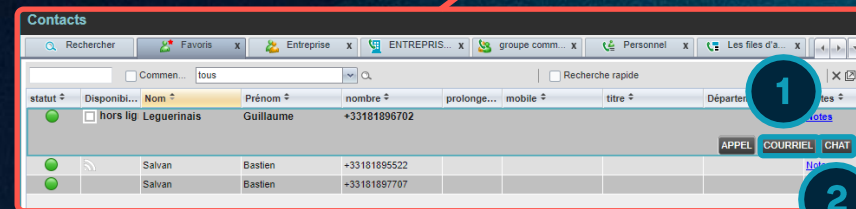
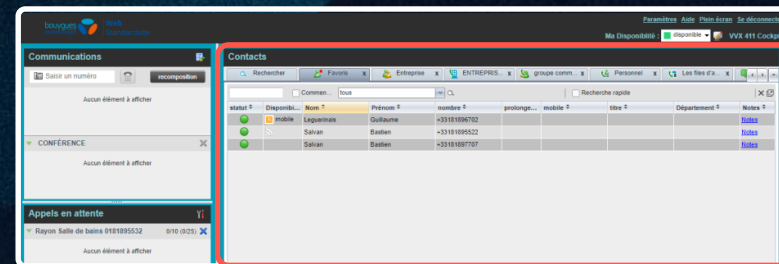
2

3

4

1 Cliquez sur **Courriel** pour ouvrir une boîte de dialogue dans l'application mail rattaché à votre ordinateur.

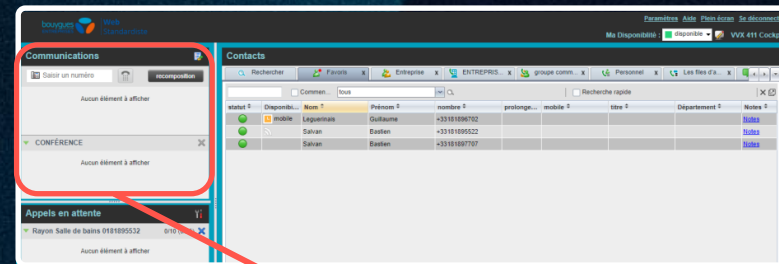
2 Cliquez sur **Chat** pour envoyer un message de discussion instantanée dans l'application BPhone.



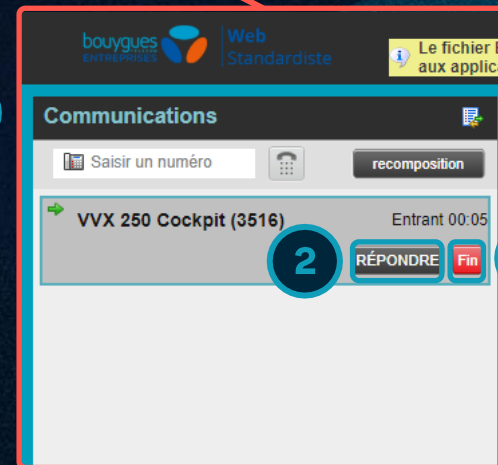
Note : Le chat ne s'applique qu'aux utilisateurs disposant de l'option Collaboration.

# Répondre à un appel avec une ligne fixe IP

- 1 Les appels reçus arrivent systématiquement dans **Communications**.
- 2 Cliquez sur **Répondre** pour décrocher l'appel sur votre poste.
- 3 Cliquez sur **Fin** pour refuser l'appel.



1



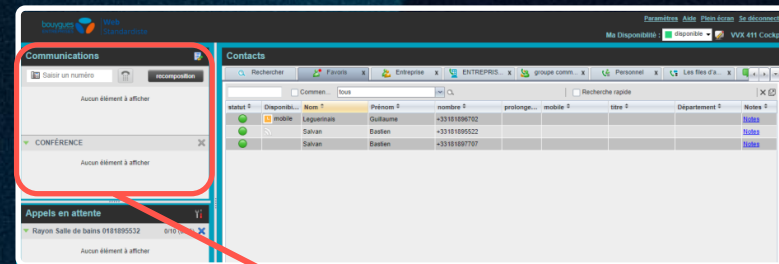
3

# Répondre à un appel avec une ligne GSM

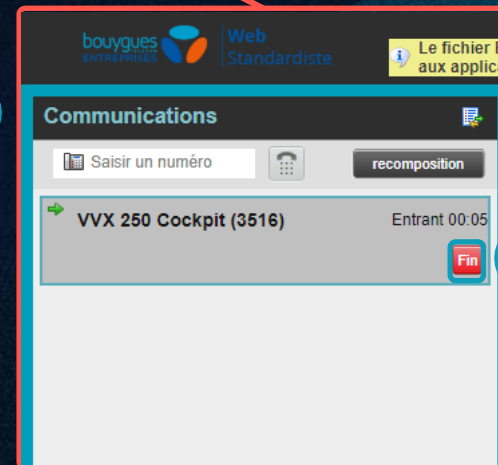
1 Les appels reçus arrivent systématiquement dans **Communications**.

2 La touche **Répondre** est uniquement disponible avec les lignes fixes IP. Pour répondre à l'appel, vous pouvez décrocher depuis votre terminal GSM.

3 Cliquez sur **Fin** pour refuser l'appel ou déclinez l'appel depuis votre terminal GSM.



1



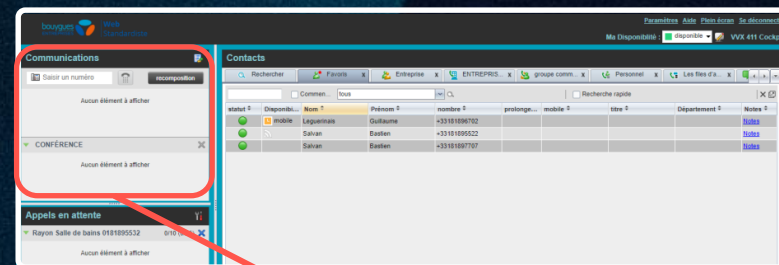
3

# Répondre à un appel avec une ligne Softphone

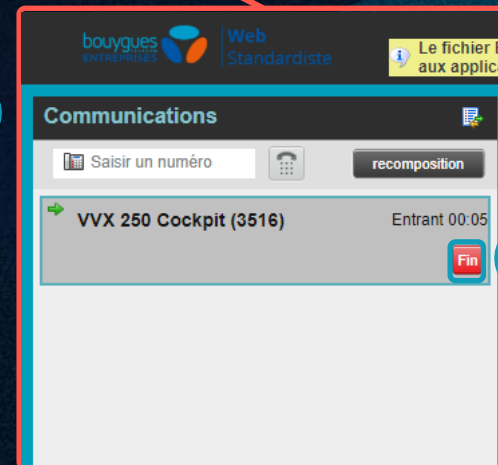
1 Les appels reçus arrivent systématiquement dans **Communications**.

2 La touche **Répondre** est uniquement disponible avec les lignes fixes IP. Pour répondre à l'appel, vous pouvez décrocher depuis l'application.

3 Cliquez sur **Fin** pour refuser l'appel ou déclinez l'appel depuis l'application.



1



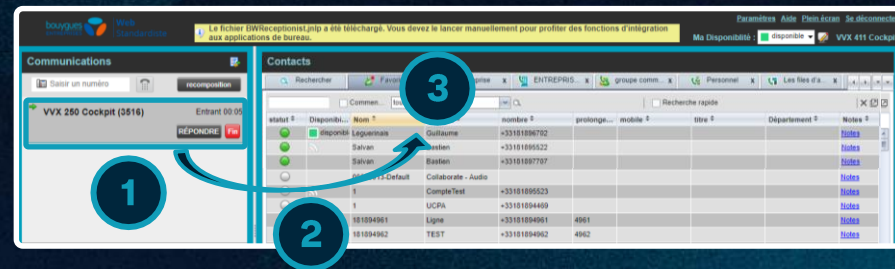
3

# Transférer un appel à l'aveugle

## Transfert à l'aveugle

- 1 Sélectionnez l'appel à transférer.
- 2 Maintenez le clic enfoncé et faites glisser l'appel vers le correspondant souhaité.
- 3 Lâchez une fois au dessus du contact.

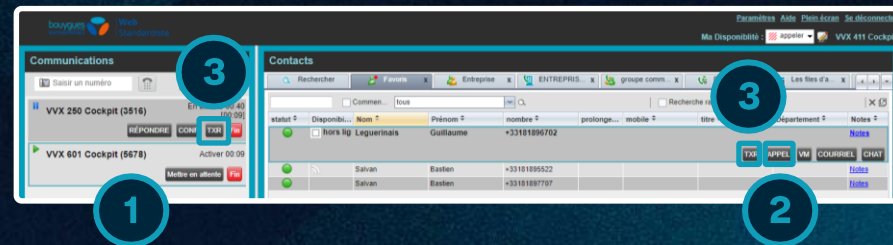
**i** Note : Vous pouvez répondre avant ou transférer l'appel directement.



# Transférer un appel en mode dirigé

## Transfert en mode dirigé

- 1 Sélectionnez l'appel à transférer.
- 2 Appelez le destinataire du transfert (action de click-to-call). Un nouvel appel se présente dans **Communications**. Votre premier correspondant est mis automatiquement en attente.
- 3 Transférez l'appel en cliquant **TXR** dans la fenêtre **Communications** ou **TXR** de la fenêtre **Contacts**.





# Faire une conférence

## 3 Créer une conférence

1 Mettez un premier interlocuteur en attente en cliquant sur **Mise en attente**.

2 Appelez ou répondez à un second interlocuteur.

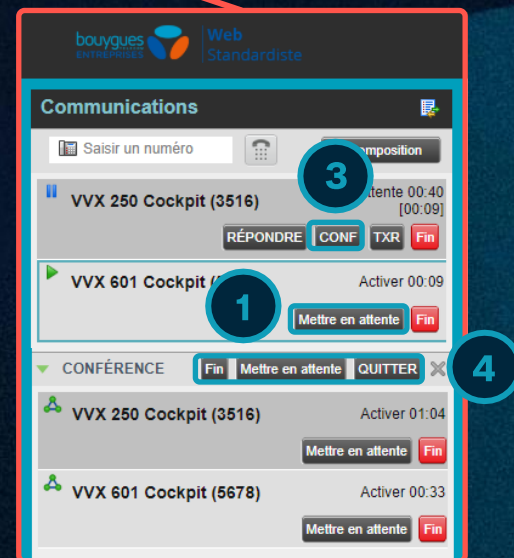
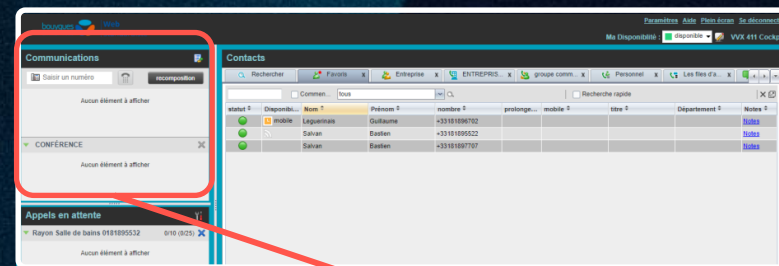
3 Cliquez sur **CONF** pour créer la conférence.

## Gérez votre conférence

4 Mettez l'ensemble de la conférence en attente en cliquant sur **Mettre en attente**.

Cliquez sur **QUITTER** pour vous retirer sans interrompre la conférence.

Cliquez sur **Fin** pour terminer la conférence.



# Appels en attente

Votre ligne disposant de l'option Web Standardiste doit être déclarée comme agent d'un groupement d'appels (GDA).

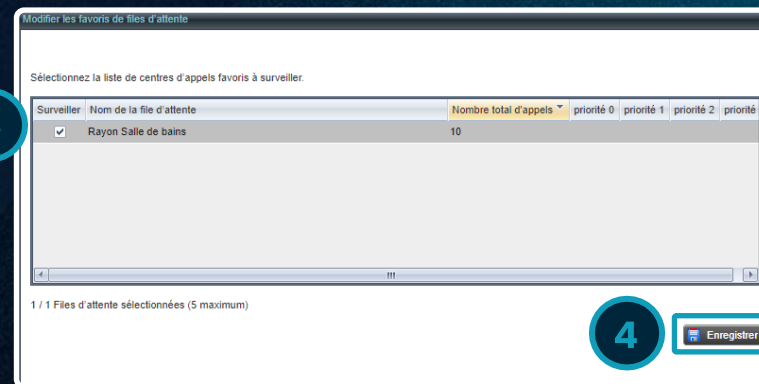
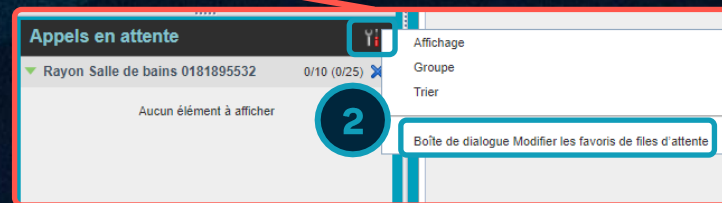
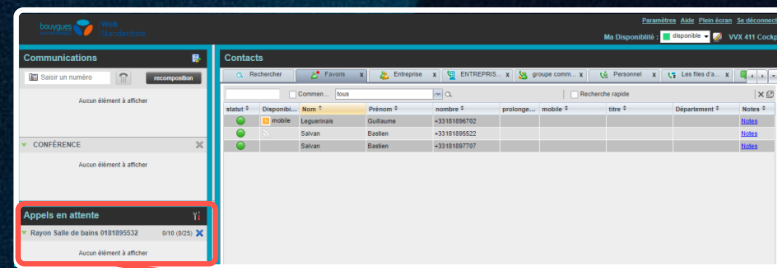
## Afficher la file d'attente de vos GDA

1 Vérifiez que votre ligne soit déclarée dans un GDA.

2 Cliquez  / **Boîte de dialogue Modifier les favoris de files d'attente.**

3 Sélectionnez la file d'attente du GDA à afficher.

4 Cliquez sur **Enregistrer**.



# Appels en attente

## Groupements d'appels

### 1 Appels Entrants du GDA

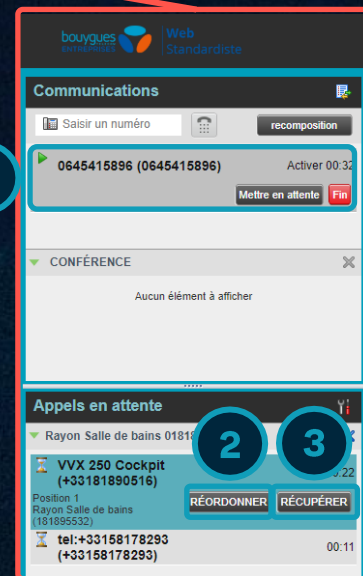
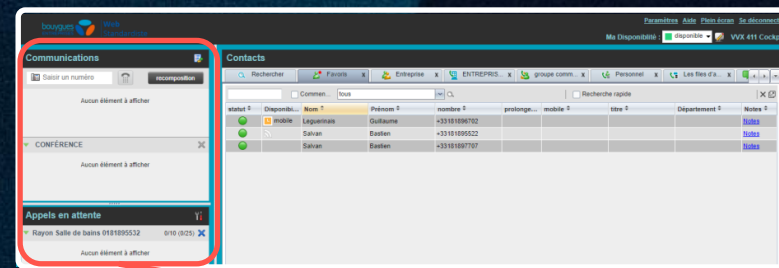
Les appels entrants du GDA arrivent dans **Communications** en fonction de leur position dans la file d'attente et de votre disponibilité.

### Appels dans la file d'attente

2 Cliquez sur **Réordonner** pour modifier l'ordre des appels de la file d'attente.

3 Cliquez sur **Récupérer** pour intercepter un appel. L'appel se présente simultanément sur votre poste et dans **Communications**. Cliquez sur **Répondre** dans **Communications** pour prendre l'appel.

**i** Note : Vous pouvez mettre en place différentes annonces vocales ou sonores jouées pendant la file d'attente ([voir guide GDA](#))



# Transférer un appel issu d'un GDA

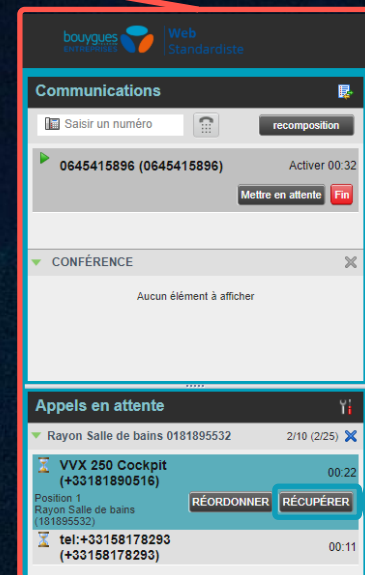
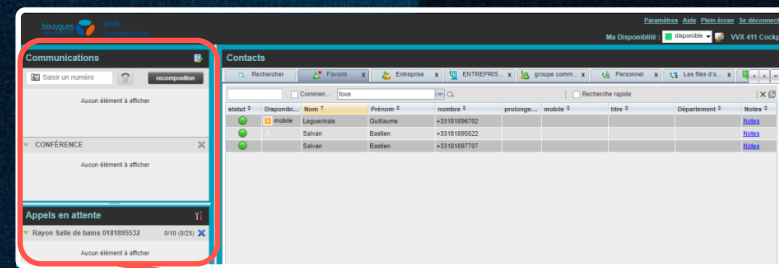
## Groupements d'appels

### Transférer un appel en attente

1 Faites remonter l'appel dans **Communications** en cliquant sur **Récupérer**.

2 Opérez un **Transfert à l'aveugle** ([voir ici](#)) ou un **Transfert en mode dirigé** ([voir ici](#)).

 Note : Vous ne pouvez pas transférer un appel directement depuis la file d'attente (obligation de passer par **Communications**)



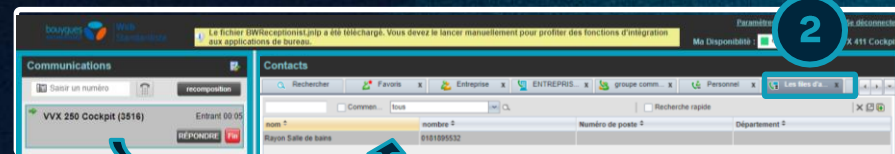
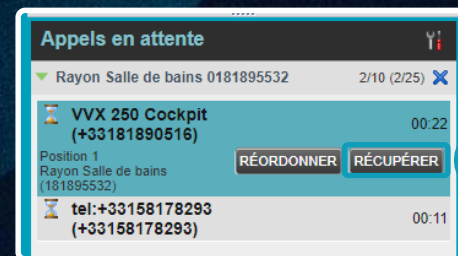
# Renvoyer un appel vers la file d'attente du GDA

**1** Faites remonter l'appel dans **Communications** en cliquant sur **Récupérer**.

**2** Dans la partie **Contacts**, ouvrez l'onglet **Les files d'attentes**.

**3** Transférez l'appel vers la file d'attente de votre groupement.

**i** Note : Attention dans **Communications** vous ne pouvez pas cliquer directement sur **Mettre en attente** pour un appel entrant vers le GDA : il faut renvoyer l'appel dans la file d'attente.

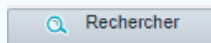


# Gestion des Favoris et Contacts

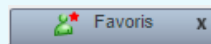
WEB STANDARDISTE

# Renvoyer un appel vers la file d'attente du GDA

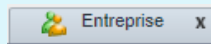
4



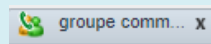
Recherchez un contact sur l'ensemble des annuaires.



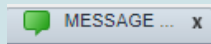
Afficher les lignes ajoutées en favoris puis le portail FlexCare.



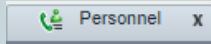
Afficher l'ensemble des lignes de l'annuaire d'entreprise où sont regroupés tous vos collaborateurs. Vous pourrez superviser toutes les lignes Fixe, Fixe GSM ou mobile avec l'option Mobile Business.



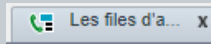
Afficher l'ensemble des numéros externes à votre entreprises ajoutés depuis le FlexCare via importation unitaire ou en masse (.csv ou .dos). Pas de supervision possible pour ces numéros.



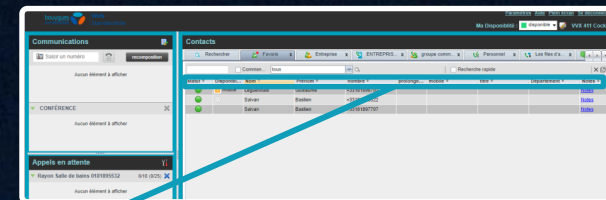
Envoyez des messages instantanés vers les collaborateurs disposant de l'option Collaboration. Ils reçoivent les messages dans l'onglet Discussion de leur application Bphone.



Créez des contacts Personnels directement depuis Web Standardiste.




Afficher la liste des files d'attente des groupements d'appels dont votre ligne fait partie. Vous pourrez rediriger les appels dans cette file.

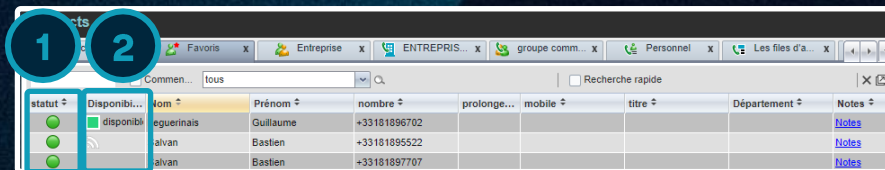





# Statut des utilisateurs






Grâce au **statut de présence** et au statut de **disponibilité** vous pouvez **contacter** ou **transférer** des appels à vos contacts en fonction de leur occupation.

1 Le **statut de présence** est disponible pour tous les contacts de l'annuaire d'entreprise. Il ne concerne pas les contacts personnels ou les groupes communs.

2 La **disponibilité** ne concerne que les lignes avec l'option collaboration. Cliquez sur  en face de l'utilisateur de votre choix, il recevra une demande d'abonnement sur son application Bphone. Son acceptation vous permettra de voir ses 5 états de disponibilité.



1  Disponible	La ligne est disponible
 Sonnerie	Reçoit actuellement un appel
 Appel	En communication

 Disponible	En ligne et prêt pour la communication.
 Absent	En ligne, mais collaborateur loin de son ordinateur depuis plus de 10 mins.
 Hors-ligne	Hors-ligne. Vous pouvez seulement appeler ou laisser un message.
 Appel	Hors-ligne et en appel. Vous pouvez seulement appeler ou laisser un message.
 Occupé	Occupé et ne veut pas être dérangé.



# Ajouter les lignes en Favoris

Rendez-vous sur votre **Portail de Gestion FlexCare** ([ici](#)).  
L'option Web Standardiste est une option de ligne : sélectionnez **l'utilisateur** concerné pour paramétrer ses **supervisions**.

4

1 Accédez aux **fonctions d'appel** de l'utilisateur Web Standardiste.

2 Modifiez vos listes d'utilisateurs depuis l'onglet « **Web Standardiste** ».

3 Sélectionnez l'utilisateur à superviser.

4 Cliquez sur **Ajouter** et **Supprimer** pour gérer votre liste des **Favoris**.

5 Cliquez sur **Sauvegarder**.



**Pensez à enregistrer vos modifications.**

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](#)



The screenshot shows the 'Web Standardiste' interface. On the left, a navigation menu includes 'Paramétrage', 'Fonctions d'appel' (highlighted with a red circle 1), 'Utilitaires', 'Portail Administrateur', and 'Répertoire d'annonces'. The main area is titled 'Web Standardiste' and contains a 'MODIFIER' button (circled 2). Below this, there are two columns: 'Utilisateurs disponibles' and 'Utilisateurs surveillés'. The 'Utilisateurs disponibles' column lists several users with their details. A red circle 3 highlights a user in this list. To the right of the lists are buttons for 'AJOUTER >', '< SUPPRIMER', 'AJOUTER TOUT >>', and '<< SUPPRIMER TOUT' (circled 4). At the bottom right, there are 'ANNULER' and 'SAUVEgardER' buttons (circled 5).

# Importer des contacts externes

Vous pouvez importer des listes de contacts externes en supplément de votre annuaire d'entreprise depuis votre portail de configuration **FlexCare** (ici). Ces contacts sont ensuite disponibles dans l'onglet **groupe commun** de votre application Web Standardiste.

- 1 Sélectionnez le site où se trouve votre ligne Web Standardiste (ne pas sélectionner d'utilisateur).
- 2 Cliquez sur **Annuaire**.
- 3 Cliquez sur **Contacts externes**.
- 4 Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des contacts un par un.
- 5 Ajouter en masse des contacts externes en important un fichier au format .CSV ou .DOS.



Mon entreprise  
Bytelpicob (00000003)

Site  
NW\_TESTS MARKETING (Gl)

Utilisateur  
Tous les utilisateurs

Portail Administrateur

Mes lignes

Profil du site

Départements

Services du site

Annuaire

Renvois sur injoignabilité

## Annuaire

MAIRIE ENTREPRISE CONTACTS EXTERNES

Importation de contacts externes à l'entreprise

AJOUTER

NOM	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	MODIFIER	SUPPRIMER
Bastien Salvan	0674169969	MODIFIER	SUPPRIMER
GARENNE Lionel	0669552437	MODIFIER	SUPPRIMER

AJOUTER EN MASSE

Sélectionnez un fichier au format .CSV ou .DOS. Exemple : « Prénom Nom », « Numéro de téléphone » :

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

IMPORTER

**on est fait pour  
être ensemble**



**bouygues**  
TELECOM  
**ENTREPRISES**