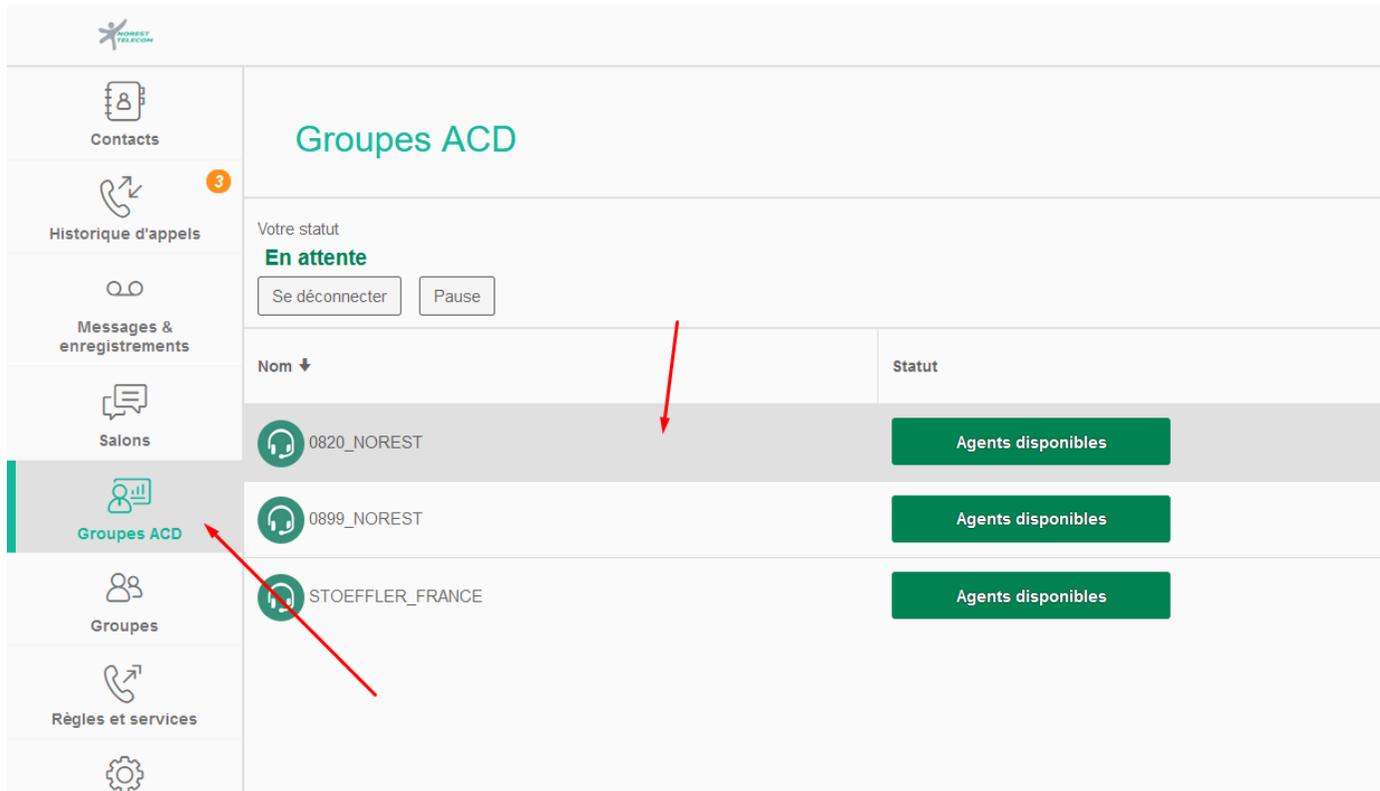




# **TUTORIEL REPONDEUR EXCEPTIONNEL – CENTREX**

## ENREGISTRER LE MESSAGE CONGE

Sur la page WEB Centrex, allez dans **Groupes ACD** -> Cliquer sur votre société



Contacts

Historique d'appels

Messages & enregistrements

Salons

Groupes ACD

Groupes

Règles et services

### Groupes ACD

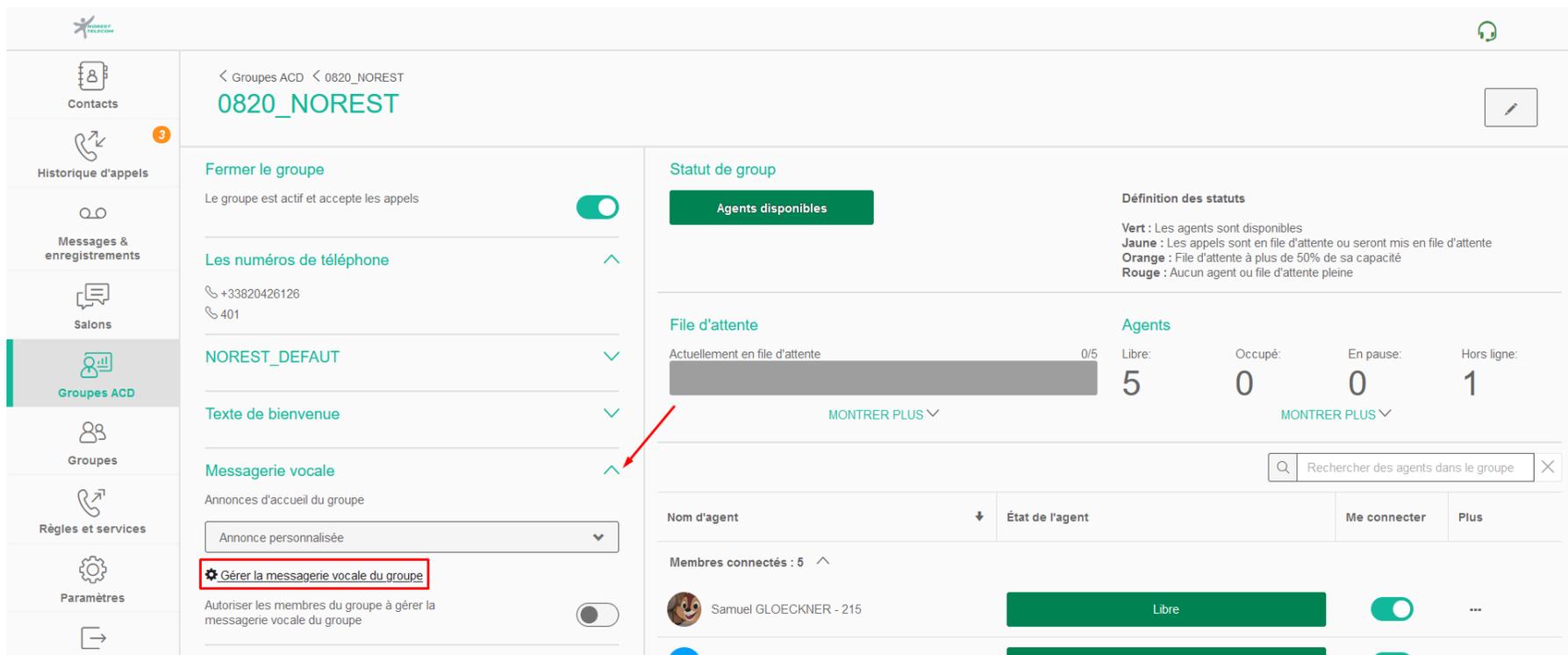
Statut

Votre statut  
**En attente**

Se déconnecter Pause

Nom ↓	Statut
0820_NOREST	Agents disponibles
0899_NOREST	Agents disponibles
STOEFFLER_FRANCE	Agents disponibles

Dans la catégorie **Messagerie vocale** -> Cliquer sur **Gérer la messagerie vocale du groupe**.

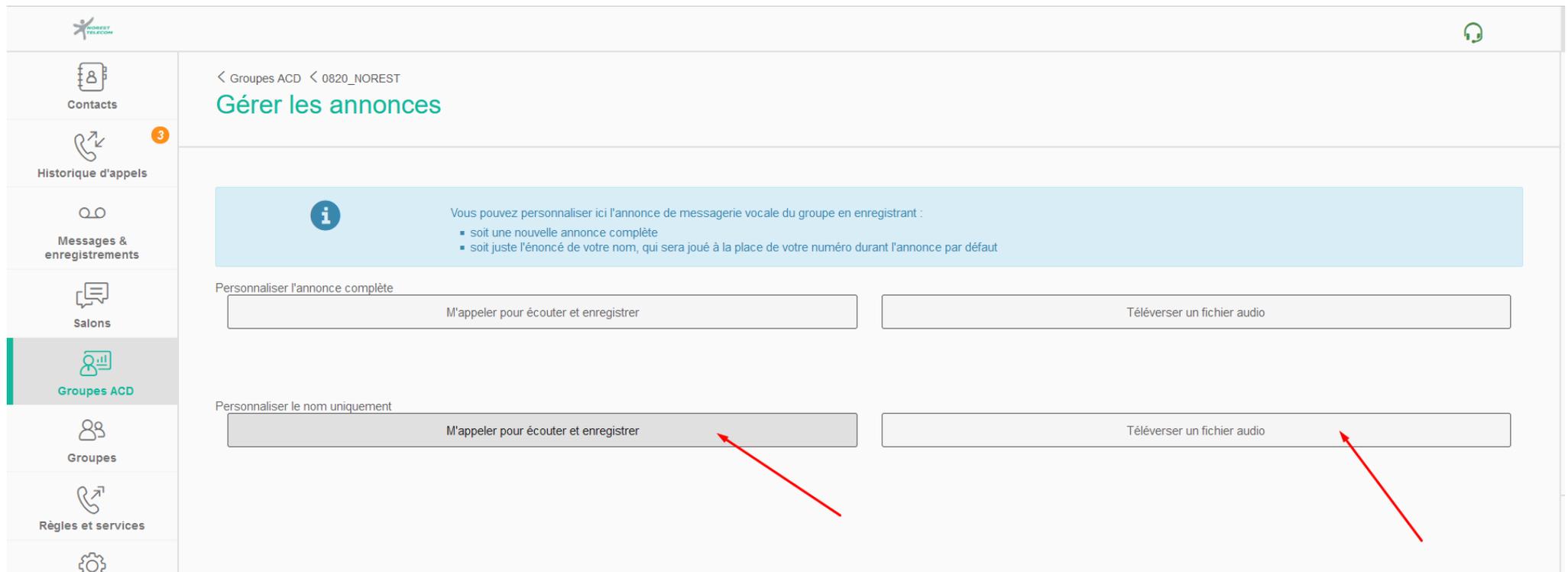


The screenshot displays the NOREST TELECOM interface for managing a group. The left sidebar contains navigation options: Contacts, Historique d'appels, Messages & enregistrements, Salons, **Groupes ACD**, Groupes, Règles et services, Paramètres, and a home icon. The main content area shows the group '0820\_NOREST' with various settings:

- Fermer le groupe**: Le groupe est actif et accepte les appels (toggle on).
- Les numéros de téléphone**: +33820426126, 401.
- NOREST\_DEFAULT**: Expandable section.
- Texte de bienvenue**: Expandable section.
- Messagerie vocale**: Annonces d'accueil du groupe (Annonce personnalisée). The option **Gérer la messagerie vocale du groupe** is highlighted with a red box and a red arrow points to it.
- Statut de groupe**: Agents disponibles (5 agents).
- Définition des statuts**: Vert: Les agents sont disponibles; Jaune: Les appels sont en file d'attente ou seront mis en file d'attente; Orange: File d'attente à plus de 50% de sa capacité; Rouge: Aucun agent ou file d'attente pleine.
- File d'attente**: Actuellement en file d'attente 0/5.
- Agents**: Libre: 5, Occupé: 0, En pause: 0, Hors ligne: 1.
- Recherche**: Rechercher des agents dans le groupe.
- Membres connectés**: 5. One member is visible: Samuel GLOECKNER - 215 (Libre).

Pour enregistrer le message : **M'appeler pour écouter et enregistrer**

Si vous souhaitez importer votre fichier MP3 ou WAV : **Téléverser un fichier audio**



The screenshot shows the 'Gérer les annonces' (Manage announcements) page in the NOREST TELECOM interface. The left sidebar contains navigation options: Contacts, Historique d'appels (3), Messages & enregistrements, Salons, **Groupes ACD** (highlighted), Groupes, Règles et services, and a settings icon. The main content area is titled 'Groupes ACD < 0820\_NOREST' and 'Gérer les annonces'. A blue information box states: 'Vous pouvez personnaliser ici l'annonce de messagerie vocale du groupe en enregistrant : soit une nouvelle annonce complète, soit juste l'énoncé de votre nom, qui sera joué à la place de votre numéro durant l'annonce par défaut'. Below this, there are two sections for personalization. The first section, 'Personnaliser l'annonce complète', has two buttons: 'M'appeler pour écouter et enregistrer' and 'Téléverser un fichier audio'. The second section, 'Personnaliser le nom uniquement', also has two buttons: 'M'appeler pour écouter et enregistrer' and 'Téléverser un fichier audio'. Red arrows point to the 'M'appeler pour écouter et enregistrer' button in both sections.

Dans le cas où vous avez un fichier audio disponible, vous pouvez utiliser la seconde option pour téléverser votre fichier. (Format accepter : **WAV, MP3**)

Sinon, vous avez juste à écouter les indications du répondeur :

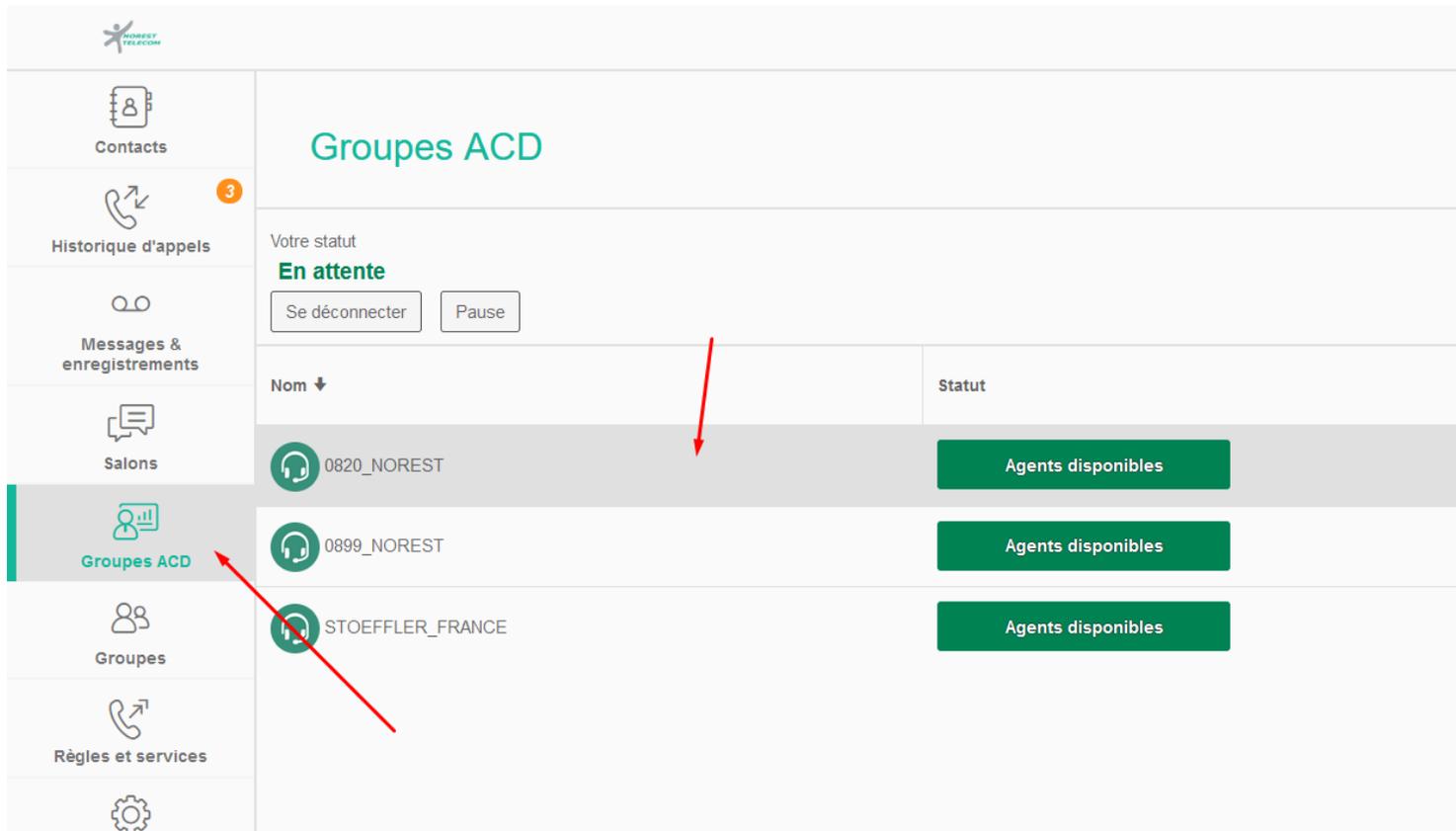
***Tapier 1***

***Enregistrer après le bip***

***Valider en tapant #***

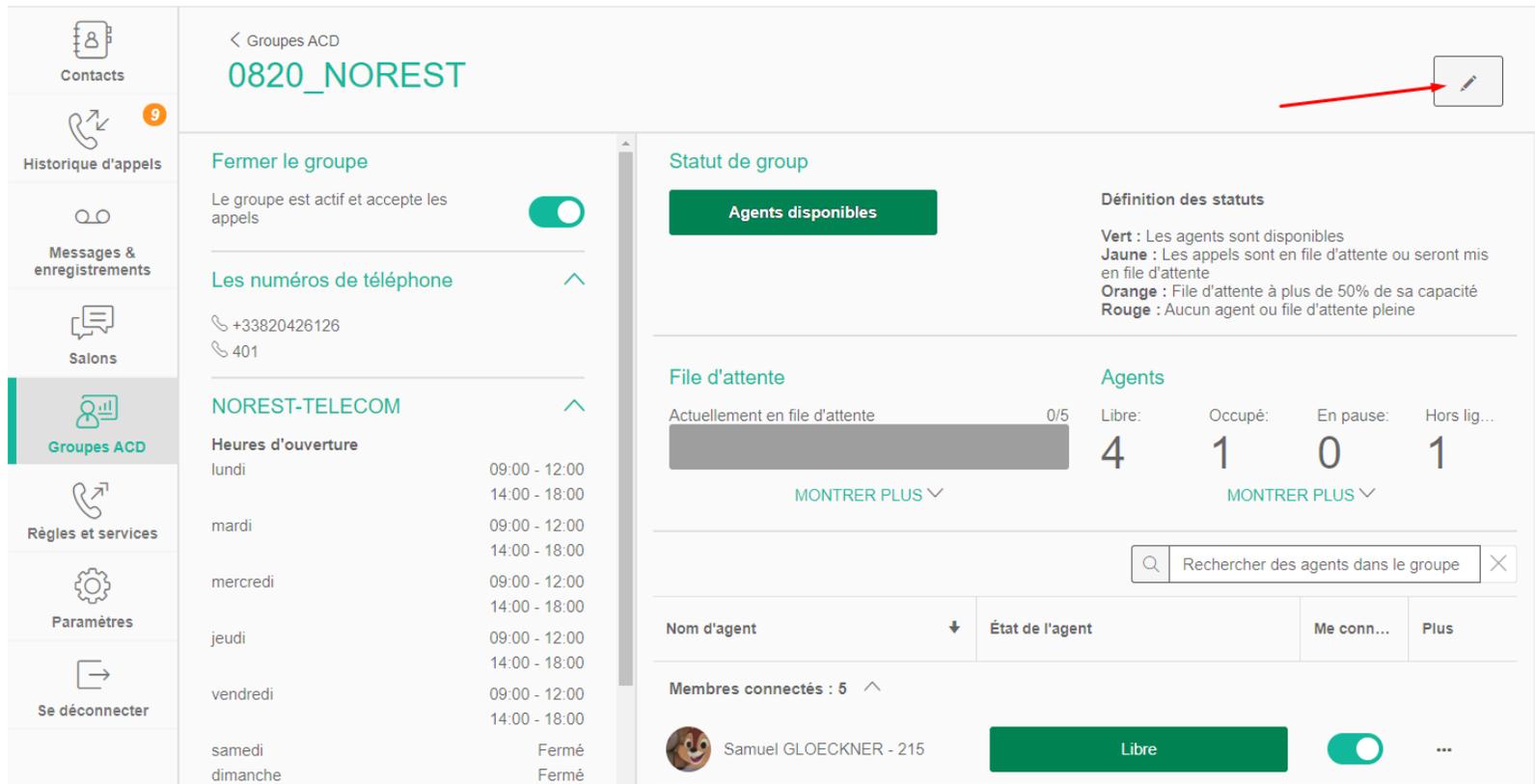
On va ensuite programmer les jours de fermetures, dans la partie précédente « **Groupes ACD** ».

On clique sur notre groupe :



Nom ↓	Statut
0820_NOREST	Agents disponibles
0899_NOREST	Agents disponibles
STOEFFLER_FRANCE	Agents disponibles

Cette fois-ci, on clique sur l'icone crayon situé en haut à droite :



< Groupes ACD  
**0820\_NOREST**

**Statut de group**  
**Agents disponibles**

**Définition des statuts**  
**Vert** : Les agents sont disponibles  
**Jaune** : Les appels sont en file d'attente ou seront mis en file d'attente  
**Orange** : File d'attente à plus de 50% de sa capacité  
**Rouge** : Aucun agent ou file d'attente pleine

**File d'attente** Actuellement en file d'attente 0/5  
 MONTREZ PLUS

**Agents**  
 Libre: 4 Occupé: 1 En pause: 0 Hors lig... 1  
 MONTREZ PLUS

Rechercher des agents dans le groupe

Nom d'agent	État de l'agent	Me conn...	Plus
Membres connectés : 5			
 Samuel GLOECKNER - 215	Libre	<input checked="" type="checkbox"/>	...

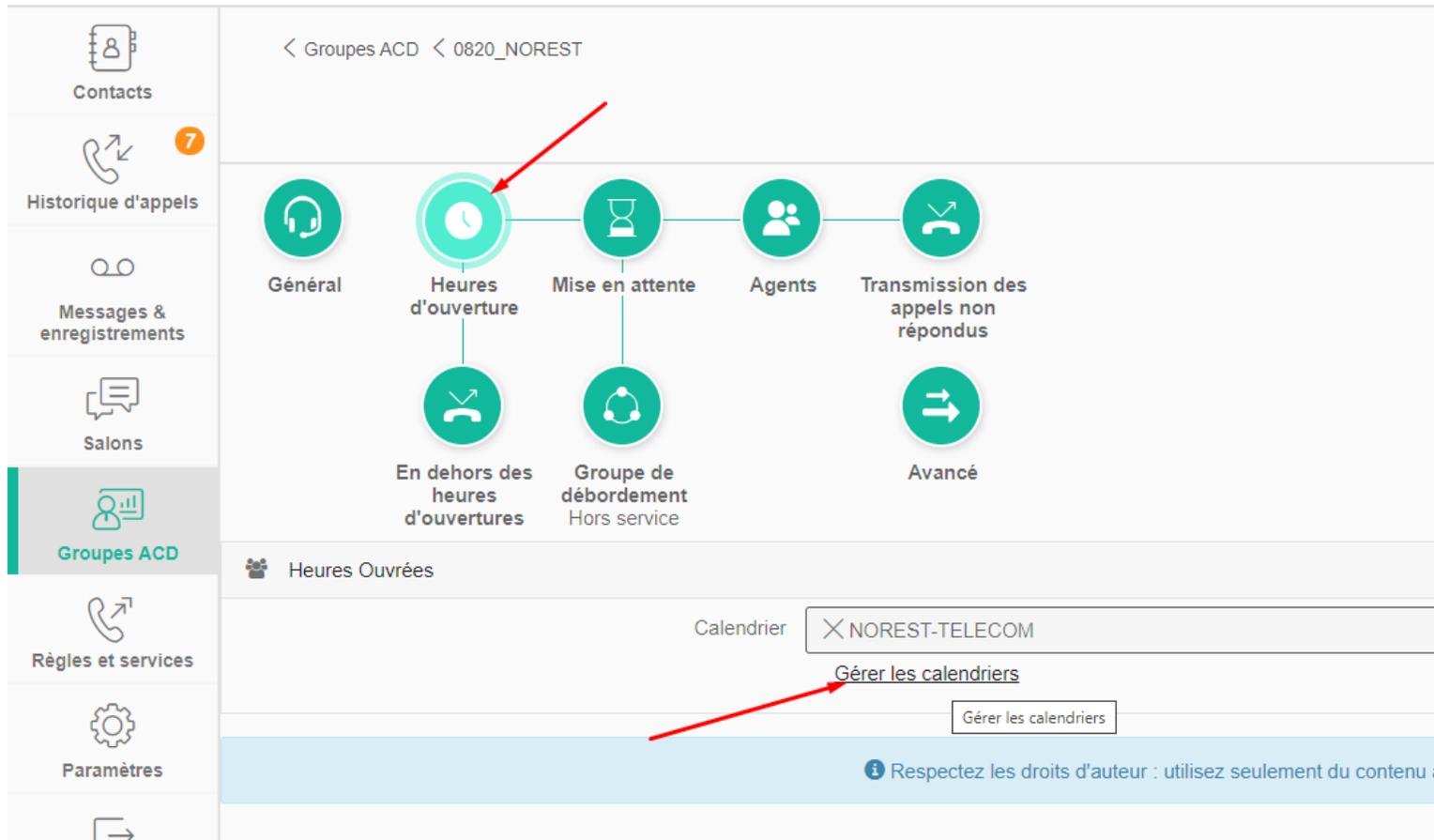
**Groupes ACD**  
**0820\_NOREST**

**Fermer le groupe**  
 Le groupe est actif et accepte les appels

**Les numéros de téléphone**  
 +33820426126  
 401

**Heures d'ouverture**  
 lundi 09:00 - 12:00  
 14:00 - 18:00  
 mardi 09:00 - 12:00  
 14:00 - 18:00  
 mercredi 09:00 - 12:00  
 14:00 - 18:00  
 jeudi 09:00 - 12:00  
 14:00 - 18:00  
 vendredi 09:00 - 12:00  
 14:00 - 18:00  
 samedi Fermé  
 dimanche Fermé

On va gérer les jours de fermeture dans « Heures d'ouverture » puis « Gérer les calendriers » :



The screenshot displays the NOREST TELECOM interface for managing ACD groups. The left sidebar contains navigation options: Contacts, Historique d'appels (7), Messages & enregistrements, Salons, **Groupes ACD**, Règles et services, Paramètres, and a home icon. The main content area shows the breadcrumb path < Groupes ACD < 0820\_NOREST. Below this, a grid of icons represents various settings: Général, Heures d'ouverture (highlighted with a red arrow), Mise en attente, Agents, Transmission des appels non répondus, En dehors des heures d'ouvertures, Groupe de débordement Hors service, and Avancé. Under the 'Heures Ouvrées' section, a calendar dropdown is visible with the text 'Calendrier' and 'X NOREST-TELECOM'. Below the dropdown, the option 'Gérer les calendriers' is highlighted with a red arrow, and a button labeled 'Gérer les calendriers' is positioned below it. At the bottom of the interface, a blue banner contains the text: 'Respectez les droits d'auteur : utilisez seulement du contenu'.

Dans la section calendrier, on choisit le calendrier de l'entreprise :

**Calendrier**

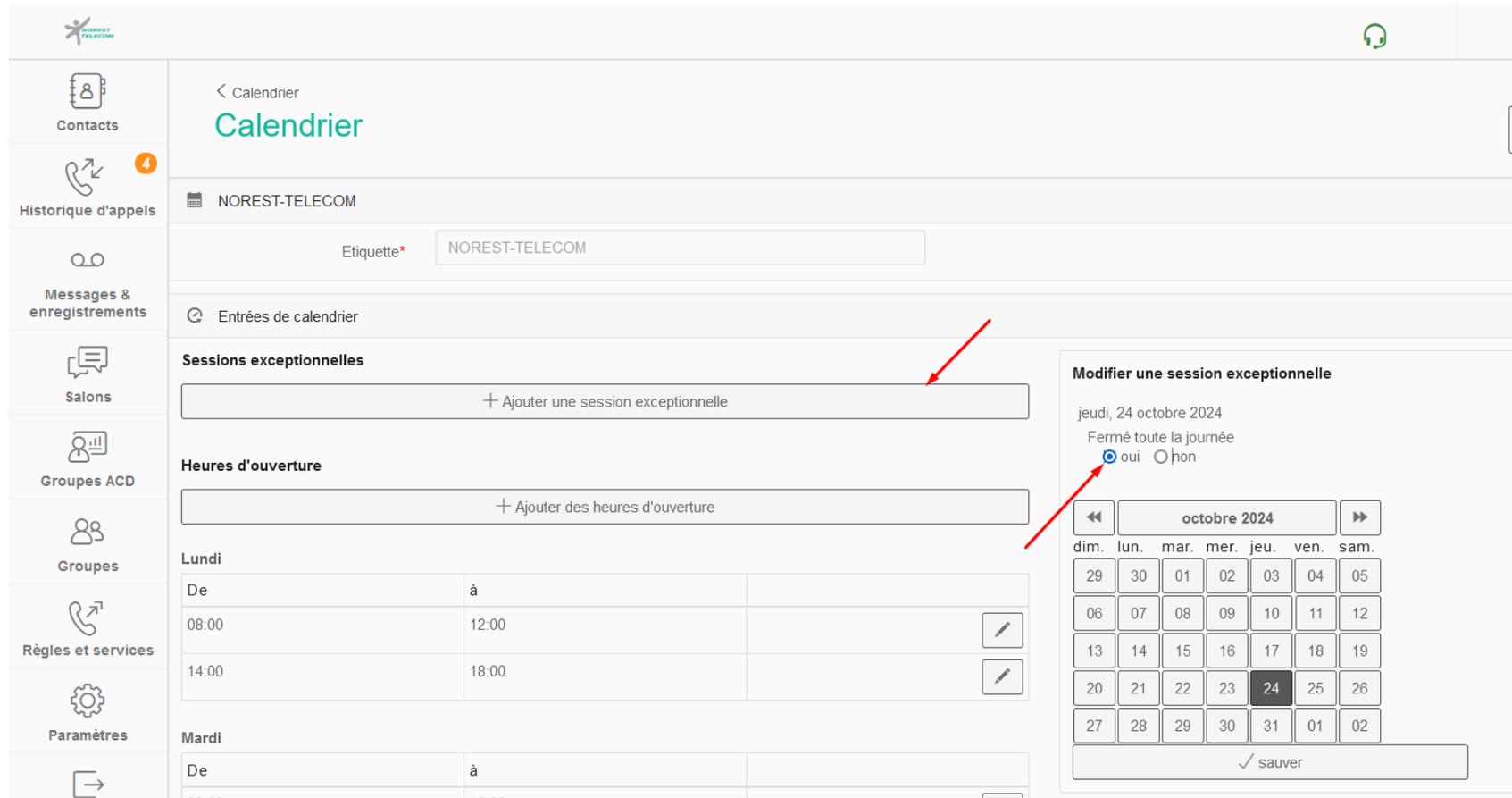
Calendrier (4)

Label 

ACD_DEFAULT_CAL	Haut niveau
FERMER	Entreprise: NOREST-TELECOM
<b>NOREST-TELECOM</b>	Entreprise: NOREST-TELECOM
NOREST-TELECOM-0899	Entreprise: NOREST-TELECOM

Ajouter un calendrier

On clique sur **Ajouter une session exceptionnelle** et on coche **Fermé toute la journée**.



The screenshot displays the NOREST-TELECOM calendar interface. On the left, a sidebar contains navigation icons for Contacts, Historique d'appels (with a '4' notification), Messages & enregistrements, Salons, Groupes ACD, Groupes, Règles et services, and Paramètres. The main area is titled 'Calendrier' and shows the 'NOREST-TELECOM' label and 'Entrées de calendrier'. Under 'Sessions exceptionnelles', there is a button '+ Ajouter une session exceptionnelle' highlighted with a red arrow. Below this, 'Heures d'ouverture' has a button '+ Ajouter des heures d'ouverture'. The calendar grid shows 'Lundi' with two time slots: 08:00-12:00 and 14:00-18:00. A modal dialog 'Modifier une session exceptionnelle' is open, showing 'jeudi, 24 octobre 2024' and 'Fermé toute la journée' with the 'oui' radio button selected (indicated by a red arrow). The dialog also features a calendar for 'octobre 2024' with the 24th highlighted and a 'sauver' button at the bottom.

Puis on sélectionne le jour de fermeture et on sauvegarde.

Il faudra faire cela pour chaque jour fermer.

exceptionnelle

**Modifier une session exceptionnelle**

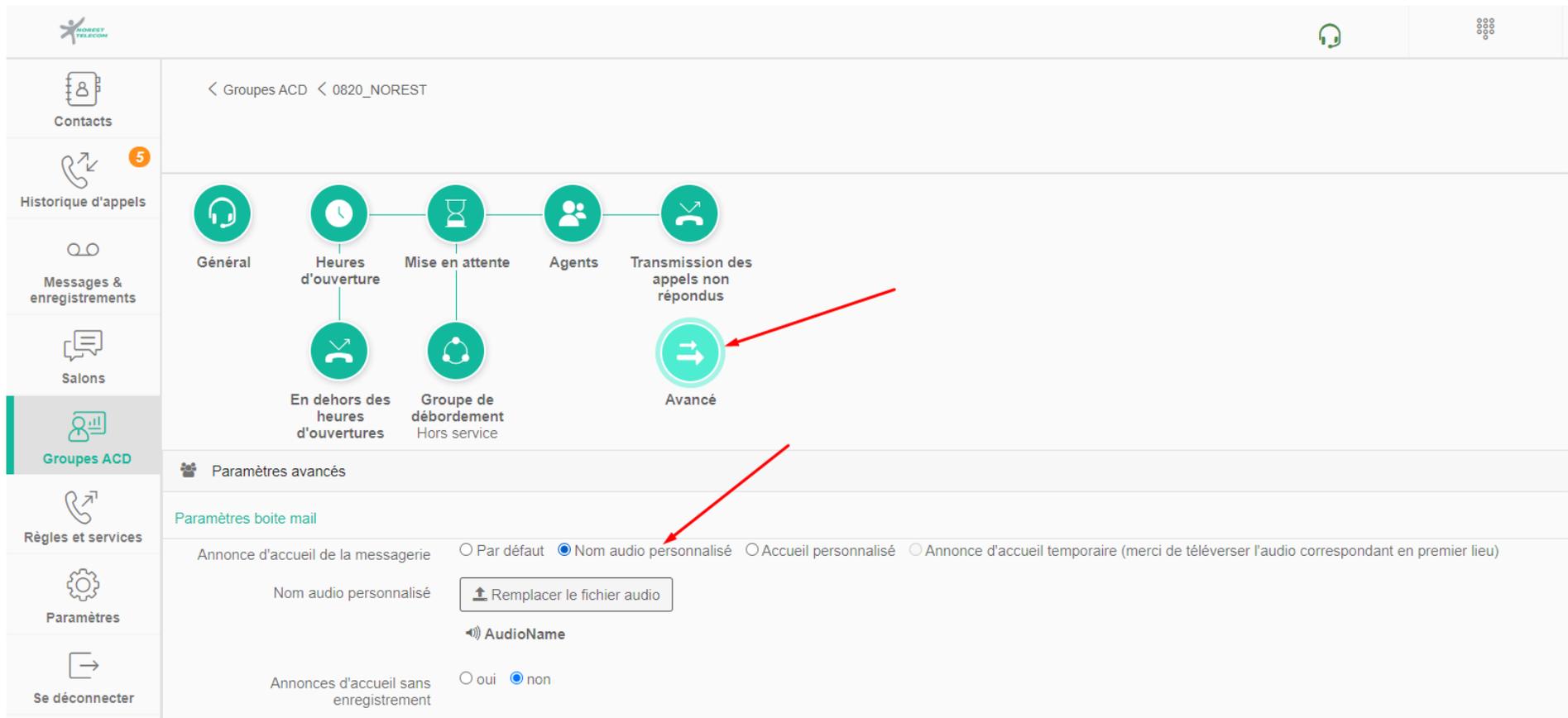
jeudi, 16 janvier 2025  
Fermé toute la journée  
 oui  non

janvier 2025						
dim.	lun.	mar.	mer.	jeu.	ven.	sam.
29	30	31	01	02	03	04
05	06	07	08	09	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	01

✓ sauver

Une fois cela fait, on retourne dans la partie **Groupes ACD** de notre société.

Puis, on change le message avec celui que l'on a enregistré dans **Nom audio personnalisé**.



Contacts

Historique d'appels

Messages & enregistrements

Salons

**Groupes ACD**

Règles et services

Paramètres

Se déconnecter

< Groupes ACD < 0820\_NOREST

Général

Heures d'ouverture

Mise en attente

Agents

Transmission des appels non répondus

En dehors des heures d'ouvertures

Groupe de débordement Hors service

Avancé

Paramètres avancés

Paramètres boîte mail

Annonce d'accueil de la messagerie  Par défaut  Nom audio personnalisé  Accueil personnalisé  Annonce d'accueil temporaire (merci de téléverser l'audio correspondant en premier lieu)

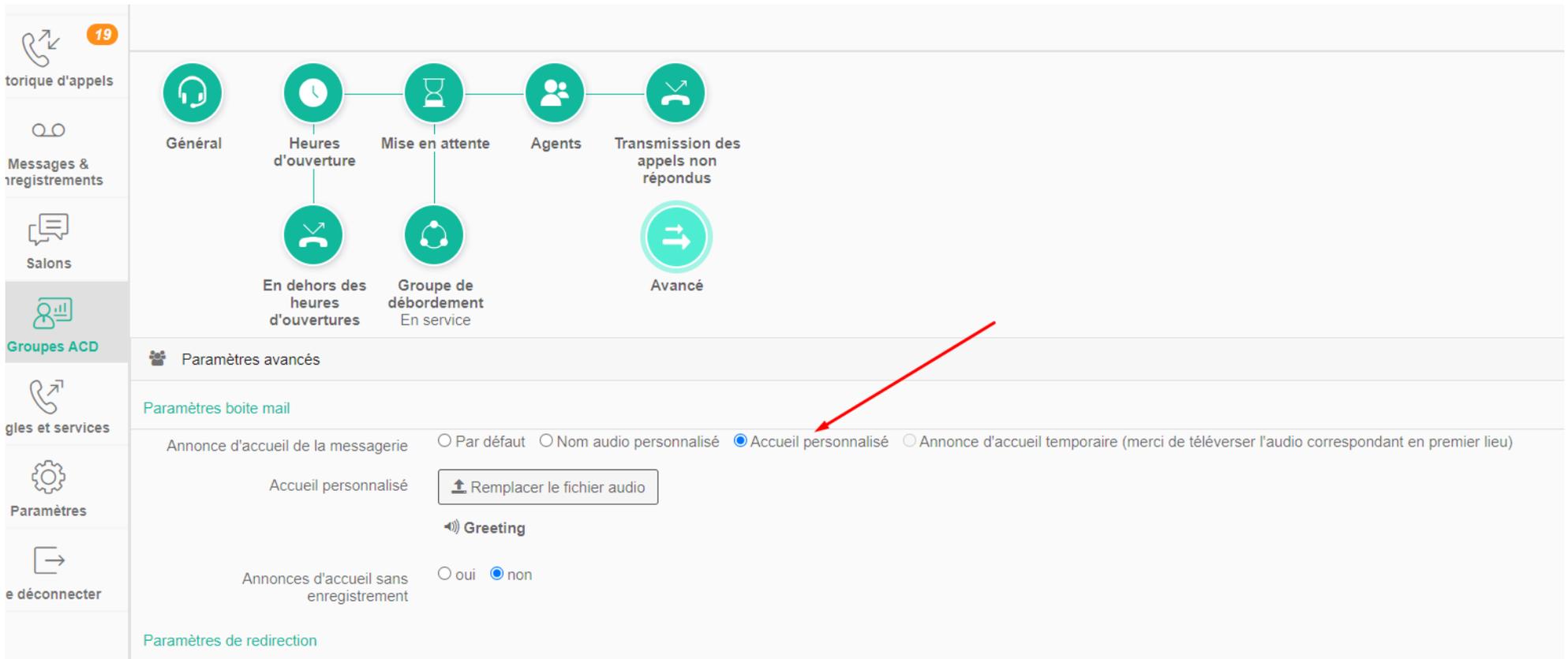
Nom audio personnalisé

AudioName

Annonces d'accueil sans enregistrement  oui  non

Lors de votre retour de fermeture, il ne faudra pas oublié de remettre en place le message enregistrer par défaut.

Pour cela cocher **Annnonce d'accueil personnalisé.**



The screenshot displays the Norest Telecom management interface. On the left is a vertical navigation menu with icons and labels: 'Historique d'appels' (with a '19' notification badge), 'Messages & enregistrements', 'Salons', 'Groupes ACD' (highlighted in green), 'Appels et services', 'Paramètres', and 'Se déconnecter'. The main content area shows a dashboard with icons for 'Général', 'Heures d'ouverture', 'Mise en attente', 'Agents', 'Transmission des appels non répondus', 'En dehors des heures d'ouvertures', 'Groupe de débordement En service', and 'Avancé'. Below this is a 'Paramètres avancés' section, followed by 'Paramètres boîte mail'. In this section, the 'Annnonce d'accueil de la messagerie' is set to 'Accueil personnalisé', which is selected with a blue radio button. A red arrow points to this radio button. Other options include 'Par défaut', 'Nom audio personnalisé', and 'Annnonce d'accueil temporaire (merci de téléverser l'audio correspondant en premier lieu)'. Below this, there is a 'Remplacer le fichier audio' button and a 'Greeting' volume icon. The 'Annonces d'accueil sans enregistrement' are set to 'non'.



La hotline de Norest Telecom reste disponible entre 09H00 et 12H00 et de 14H00 à 18H00, du Lundi au Vendredi.

Par mail : [hotline@norest-telecom.fr](mailto:hotline@norest-telecom.fr)

Par téléphone : 0899.799.300 ou 0820.426.126