

Application smartphone — Manuel

Guide complet de l'application mobile : appels, contacts, paramètres et référence.

Application smartphone

L'application transforme votre téléphone en un softphone complet connecté au PBX de votre entreprise. Passez et recevez des appels professionnels via internet (VoIP/SIP), gérez vos contacts et votre historique d'appels, et contrôlez votre disponibilité, le routage de vos appels et les paramètres du PBX — le tout depuis une seule application.

Appels

Composez, recevez, mettez en attente, transférez et organisez des conférences avec un son HD via le WiFi ou les données mobiles.

Personnes

Contacts personnels et professionnels, favoris et historique complet des appels.

Contrôle

Présence, Ne pas déranger, Follow Me, flux d'appels, files d'attente et identification de l'appelant.

Connexion

- 1 Ouvrez l'application. L'**écran de démarrage** apparaît pendant l'enregistrement de votre compte.
- 2 Saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**, ou connectez-vous avec [Google](#) [Microsoft](#) .
- 3 Si l'authentification à deux facteurs est activée, saisissez le **code PIN / code d'activation** qui vous a été envoyé.
- 4 Si votre identifiant est associé à plusieurs comptes SIP, choisissez un compte par défaut dans le **Sélecteur de compte**.

Appuyez sur l'icône en forme d'œil pour afficher ou masquer le mot de passe. Mot de passe oublié ? Utilisez le lien de réinitialisation pour le récupérer sur le web.

Navigation

L'application comporte cinq onglets en bas de l'écran :

ONGLET	OBJECTIF
Favoris	Numéros épinglés pour une composition rapide
Récents	Historique des appels (entrants, sortants, manqués)
Clavier	Composeur — l'écran d'accueil par défaut
Contacts	Contacts personnels & professionnels
Paramètres	Compte, disponibilité & paramètres du PBX

Clavier / Compositeur

Composez n'importe quel numéro à l'aide du pavé numérique (0–9, *, #), puis appuyez sur le bouton d'appel.

- Le numéro que vous saisissez s'affiche en haut ; s'il correspond à un contact, son **nom** apparaît.
- Appuyez sur **retour arrière** pour supprimer un chiffre ; appui long pour tout effacer.
- Enregistrez un numéro inconnu avec **Ajouter aux contacts** ou **Ajouter à un contact existant**.

Compte & présence

- La barre supérieure affiche votre **compte SIP actif** et son statut d'enregistrement.
- Votre indicateur de **présence** affiche Disponible / Indisponible / Hors ligne.
- Appuyez sur la zone du compte pour changer de compte.

Pendant un appel

L'écran d'appel en cours affiche le nom/numéro de l'appelant, l'avatar, la durée de l'appel et l'état.

Muet

Activez/désactivez votre microphone.

Haut-parleur

Changez la sortie audio (voir Routage audio).

En attente

Mettez l'appel en pause ; appuyez à nouveau pour reprendre.

Clavier

Envoyez des tonalités DTMF (par ex. menus IVR).

Ajouter un appel

Démarrez un deuxième appel tout en conservant le premier.

Transférer

Transfert aveugle ou supervisé.

Assistant IA

Démarrez l'Assistant d'appel IA (si activé).

Terminer

Raccrochez l'appel.

Appels entrants

- **Accepter** pour répondre.
- **Refuser** pour décliner.

Vous ne pouvez pas utiliser le clavier lorsqu'un appel est en attente — reprenez-le d'abord. Une bannière vous indique lorsque votre interlocuteur vous met en attente.

Transférer un appel

TYPE	FONCTIONNEMENT
Aveugle	Envoyez l'appel directement à un autre contact — sans consultation.
Supervisé	Appelez d'abord le destinataire, parlez, puis finalisez le transfert. L'appel initial est mis en attente ; annulez pour y revenir.

Conférences téléphoniques

- Avec deux appels actifs, **fusionnez**-les en une conférence.
- **Ajoutez un appel** pour intégrer davantage de participants (dans la limite maximale).
- **Séparez** un participant de la conférence.
- L'écran affiche le **nombre de participants** actuel.

Si le nombre maximal d'appels est atteint, raccrochez un appel avant d'en ajouter un autre. Certains appels ne peuvent pas être fusionnés dans une conférence existante.

Routage audio

Appuyez sur le bouton du haut-parleur pour basculer entre :

Écouteur

Haut-parleur

Casque

Bluetooth

Surveillance d'appel (Info)

Appuyez sur le bouton **Info** pendant un appel pour voir les statistiques de qualité en direct :

- Indicateur de puissance du signal & état de l'appel
- Type de réseau & codec audio
- Gigue, perte de paquets et latence (ms)

Contacts

- Basculez entre les contacts **Personnels** (appareil) et **Professionnels** (collègues du PBX).
- Recherchez par nom ou numéro ; tirez pour actualiser.
- Les contacts professionnels affichent un indicateur de **présence**.

Détail du contact

- Consultez l'avatar, le nom, tous les numéros (avec libellés) et les groupes.
- Appuyez sur un numéro pour l'appeler ; ajoutez-le en favori avec l'étoile.
- Pour les collègues, vous pouvez effectuer une **interception d'appel** vers leur extension.
- Appui long sur un numéro pour le copier.

L'application a besoin de l'autorisation d'accéder aux contacts de votre appareil. Les données de contact restent locales sur votre téléphone et ne sont pas partagées.

Favoris

- Épinglez les numéros fréquemment appelés pour une composition en un seul geste.
- Ajouter : choisissez un contact et un numéro. Supprimer : retirez l'étoile.
- Recherchez et actualisez ; un message d'état vide s'affiche lorsqu'aucun favori n'est défini.

Récents / Historique des appels

- Consultez tous les appels regroupés par date (Aujourd'hui, Hier, jour de la semaine).
- Les appels entrants, sortants et **manqués** ont chacun un indicateur.
- Le badge d'appels manqués s'affiche sur l'onglet et l'icône de l'application ; il disparaît une fois consulté.
- Recherchez, actualisez ou effacez tout l'historique.

Détail de l'historique

- Consultez la date, l'heure, le type d'appel et la durée.
- Rappelez, ou ajoutez le numéro aux contacts.

Compte

- Consultez votre/vos compte(s) SIP enregistré(s) et leur statut (Enregistré / Enregistrement en cours / Non enregistré / Erreur).
- Vérifiez si vous êtes connecté à distance sur d'autres appareils, et forcez une déconnexion à distance si nécessaire.
- Tirez pour actualiser le dernier statut.
- **Se déconnecter** (confirmation requise) efface votre session et vous ramène à l'écran de connexion.

Vous pouvez être déconnecté automatiquement en cas de requête non autorisée, ou lorsque vous vous connectez ailleurs.

Mode d'appel

MODE	DESCRIPTION
Softphone	Expérience VoIP complète via internet. Nécessite un compte SIP actif.
Rappel / Legacy	Basculement via le réseau GSM lorsque les données ne sont pas disponibles.

Lorsque le WiFi / la 4G/5G n'est pas disponible, l'application propose de basculer en mode Legacy. Vous pouvez ignorer l'invite définitivement.

Ne pas déranger

- **Disponible** — recevez tous les appels.
- **Occupé** — les appelants peuvent obtenir un signal occupé.
- **Activé** — arrêtez de recevoir la sonnerie sur l'application (tous les appareils, ou cet appareil uniquement). Vous restez visible comme disponible dans les contacts.

Tirez pour actualiser afin de synchroniser le dernier état sur tous les appareils.

Follow Me

- **Activé** — transférez les appels entrants vers un numéro de téléphone que vous définissez.
- **Désactivé** — aucun transfert.
- Modifiez le numéro de transfert et enregistrez ; tirez pour actualiser afin de synchroniser.

Numéro sortant (Identification de l'appelant)

- Choisissez lequel de vos numéros PBX s'affiche comme identification de l'appelant sur les appels sortants.
- Sélectionnez et enregistrez ; une notification confirme le changement. Tirez pour actualiser la dernière liste.

Flux d'appels

Contrôlez la façon dont les appels entrants vers chacun de vos numéros sont routés.

- Sélectionnez / activez un flux d'appels par numéro ; modifiez le numéro de transfert en ligne.
- Choisissez quand un changement prend effet :
 - Activer lorsqu'il n'y a aucun appel actif
 - Forcer après une attente d'1 heure
 - Activer immédiatement
- Recherchez et tirez pour actualiser.

État et emplacement du PBX

- Consultez les **emplacements** de veille de votre PBX et sélectionnez celui qui est actif.
- Définissez le numéro **entrant** / **de veille** par emplacement.
- Configurez le **transfert d'appels** (« Transférer les appels vers [numéro] »).
- Modifiez l'état du PBX ; tirez pour actualiser afin de synchroniser.

Files d'attente d'appels

- Consultez les files d'attente auxquelles vous appartenez et votre statut de connexion dans chacune.
- **Connectez-vous** pour commencer à prendre les appels de la file ; **déconnectez-vous** pour arrêter.
- Tirez pour actualiser ; une confirmation s'affiche lors du changement de statut.

Langue

Choisissez la langue de votre interface — les changements s'appliquent immédiatement :

English

Français

Nederlands

Son

- Choisissez une **sonnerie** personnalisée pour les appels entrants, ou utilisez celle par défaut du système.
- Écoutez un aperçu d'une sonnerie avant de l'enregistrer.
- Activez / désactivez le son des appels entrants.

À propos et assistance

- Consultez la **version** de l'application (et le numéro de build dans les versions de débogage).
- Ouvrez les liens vers les réseaux sociaux : Twitter/X, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Dépannage et assistance

- **Journaux SIP** — générez et partagez les journaux d'appels avec l'équipe d'assistance.
- **Données du helpdesk** — envoyez des données de diagnostic à l'assistance.

Autorisations requises : Contacts, Microphone, Notifications et Réseau local (pour la détection des notifications push). En cas de refus, l'application vous redirige vers les Paramètres pour les accorder.

Référence — États d'appel

ÉTAT	SIGNIFICATION
Tentative	Démarrage de la tentative d'appel
Sonnerie	Sonnerie chez l'interlocuteur
Connecté	Appel en cours
En attente	Appel en pause (par vous ou par l'interlocuteur)
Occupé	Interlocuteur distant occupé
Terminé / Manqué	Appel terminé ou manqué

Référence — Messages courants

MESSAGE	SIGNIFICATION
Internet semble être hors ligne...	Vérifiez votre connexion et réessayez.
Le transfert a échoué.	Le transfert n'a pas pu aboutir ; vous conservez l'appel initial.
Le nombre maximal d'appels a été atteint...	Raccrochez un appel avant d'en ajouter un autre.
Impossible d'inclure cet appel dans la conférence existante.	Cet appel ne peut pas être fusionné.
Le compte n'a pas encore été enregistré...	Attendez l'enregistrement, puis réessayez.
Veuillez saisir un numéro à composer.	Le champ de composition est vide.