



CloudEcho Phone

Manuel d'utilisation — Fonctions pendant l'appel, clavier, contacts & reprise d'appel

Table des matières

1. Introduction
2. Le clavier
3. Passer un appel
4. Répondre aux appels entrants
5. Commandes pendant l'appel
6. Envoyer des tonalités DTMF
7. Muet
8. Mise en attente
9. Périphériques audio (haut-parleur & microphone)
10. Raccrocher
11. Transférer un appel
12. Transfert aveugle
13. Transfert assisté (transfert chaud)
14. Conférences (à 3)
15. Page Contacts
16. Cliquer sur un contact pendant un appel
17. Historique des appels
18. Reprise d'appel (groupe de pickup)
19. Gérer plusieurs appels

20. Votre statut & message de statut

21. Indicateurs de présence

22. Étiquettes de statut d'appel

Manuel d'utilisation pendant l'appel

Guide complet des fonctions pendant l'appel, du clavier, des contacts, des transferts, des conférences et de la reprise d'appel.

Introduction

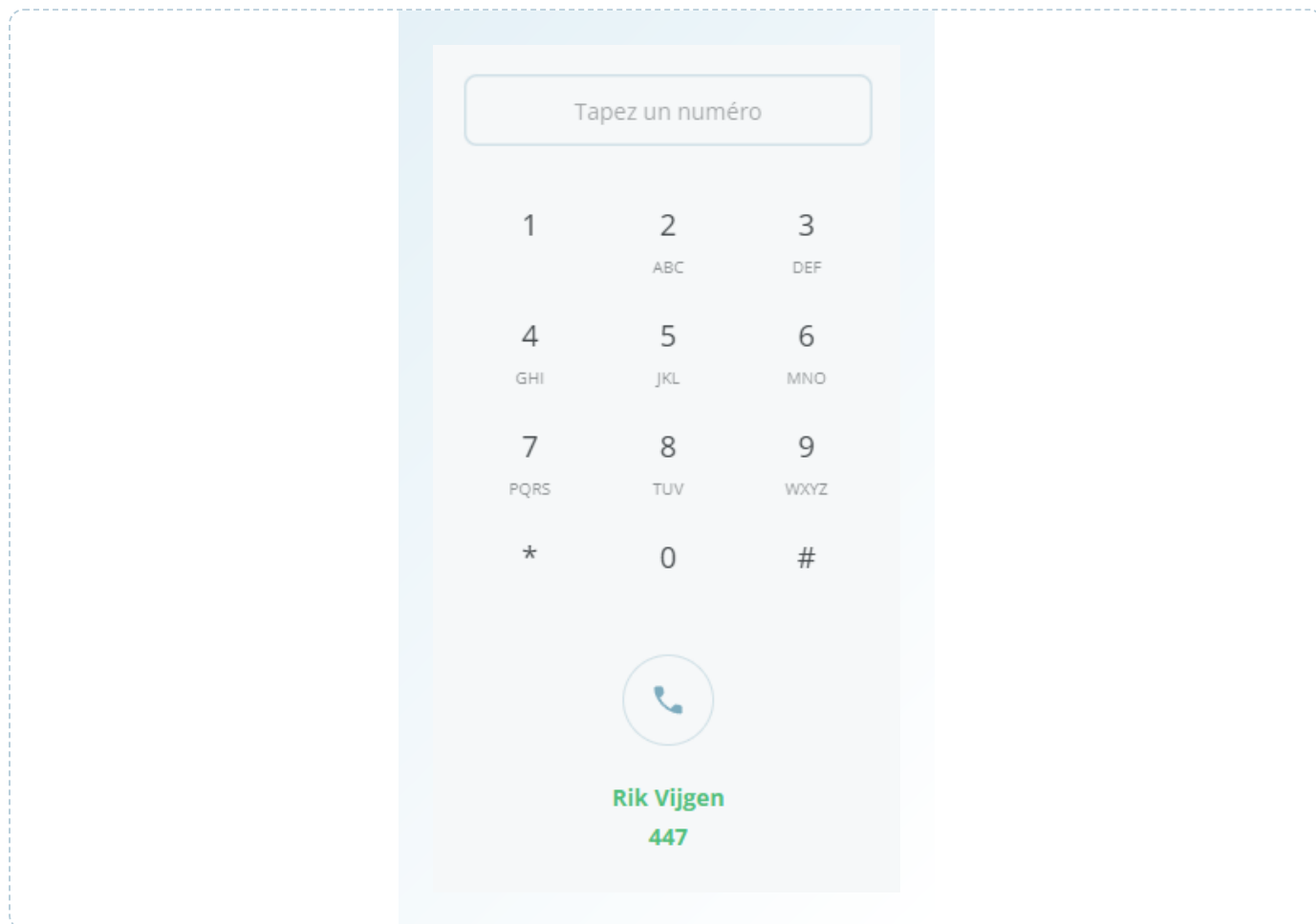
CloudEcho Phone est un softphone SIP basé sur le navigateur. Toute la téléphonie — passer des appels, répondre, transférer, organiser des conférences — se déroule directement dans votre navigateur. Ce manuel couvre tout ce que vous pouvez faire pendant un appel et comment utiliser le clavier et les contacts pour effectuer ces actions.

Orientation rapide

L'interface principale est divisée entre un *panneau de clavier* (où les appels sont passés et contrôlés) et les pages *Contacts*, *Historique des appels* et *Paramètres*. Pendant un appel actif, le panneau de clavier se transforme en surface de contrôle avec des boutons pour muet, mise en attente, transfert, conférence et plus encore.

Le clavier

Le clavier est le pavé numérique utilisé pour saisir des numéros de téléphone et envoyer des tonalités DTMF (les "bips" pour naviguer dans les menus IVR pendant un appel).



COMPORTEMENT SPÉCIAL DES TOUCHES

- **Appui long sur 0** — Insère un signe **+** pour les appels internationaux (par ex. **+32...**).
- **Champ de saisie** — Tapez ou collez jusqu'à 28 caractères. Seuls les chiffres, *****, **#** et **+** sont acceptés ; tout le reste est automatiquement supprimé.
- **Entrée** — Lorsqu'un numéro est saisi et que vous êtes inactif, appuyer sur Entrée passe l'appel.

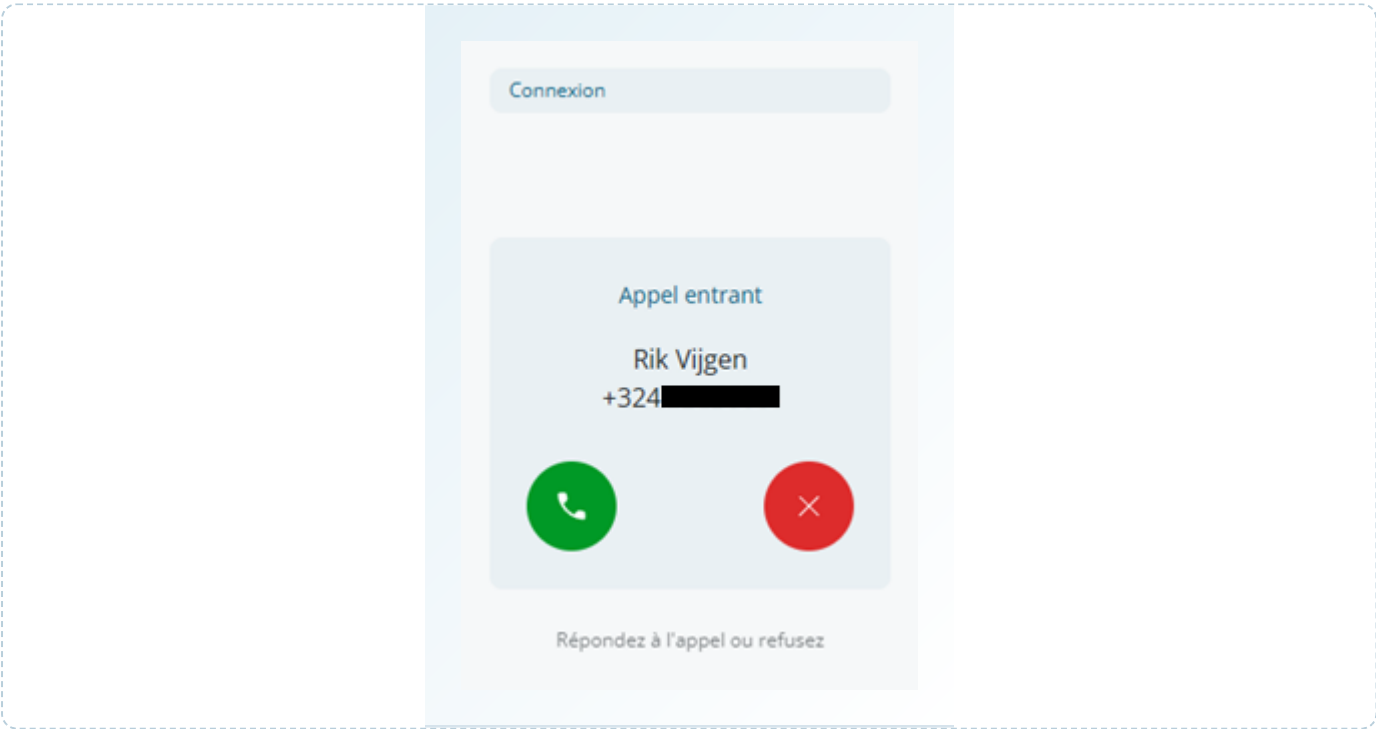
Passer un appel

- 1 Tapez ou collez un numéro dans le champ du clavier, **ou** cliquez sur un numéro dans la page Contacts ou l'Histoire des appels.
- 2 Cliquez sur le bouton vert **Appeler** en bas du clavier (ou appuyez sur Entrée).
- 3 Le clavier bascule vers la **vue en cours d'appel**. Le statut affiche *Connexion* avec des points animés, puis *Appel en cours* dès que l'autre partie répond.

Répondre aux appels entrants

Lorsque quelqu'un vous appelle, le clavier affiche un panneau **Appel entrant** avec le nom de l'appelant (si connu dans les contacts) et le numéro.

BOUTON	COULEUR	ACTION
Répondre	Vert	Décroche l'appel et bascule vers la vue en cours d'appel.
Refuser	Rouge	Rejette l'appel. L'appelant est déconnecté (ou redirigé par le PBX, par ex. vers la messagerie vocale).



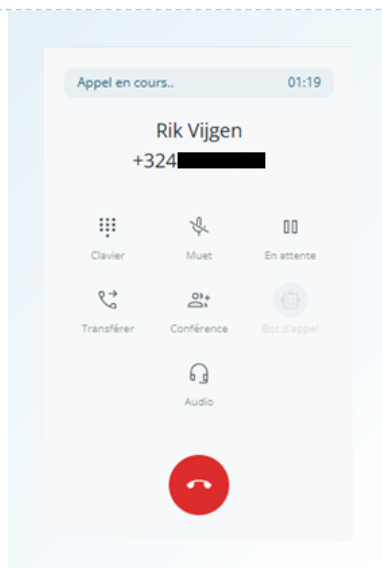
Déjà en appel ?

Si un second appel arrive pendant que vous parlez, une *barre d'appel* compacte apparaît avec les mêmes boutons vert Répondre / rouge Refuser. Répondre au second appel met automatiquement le premier en attente.

Commandes pendant l'appel

Une fois l'appel établi, le clavier affiche une grille de boutons d'action. Chaque bouton ci-dessous décrit ce qu'il fait, quand il est disponible et quel état visuel il prend.

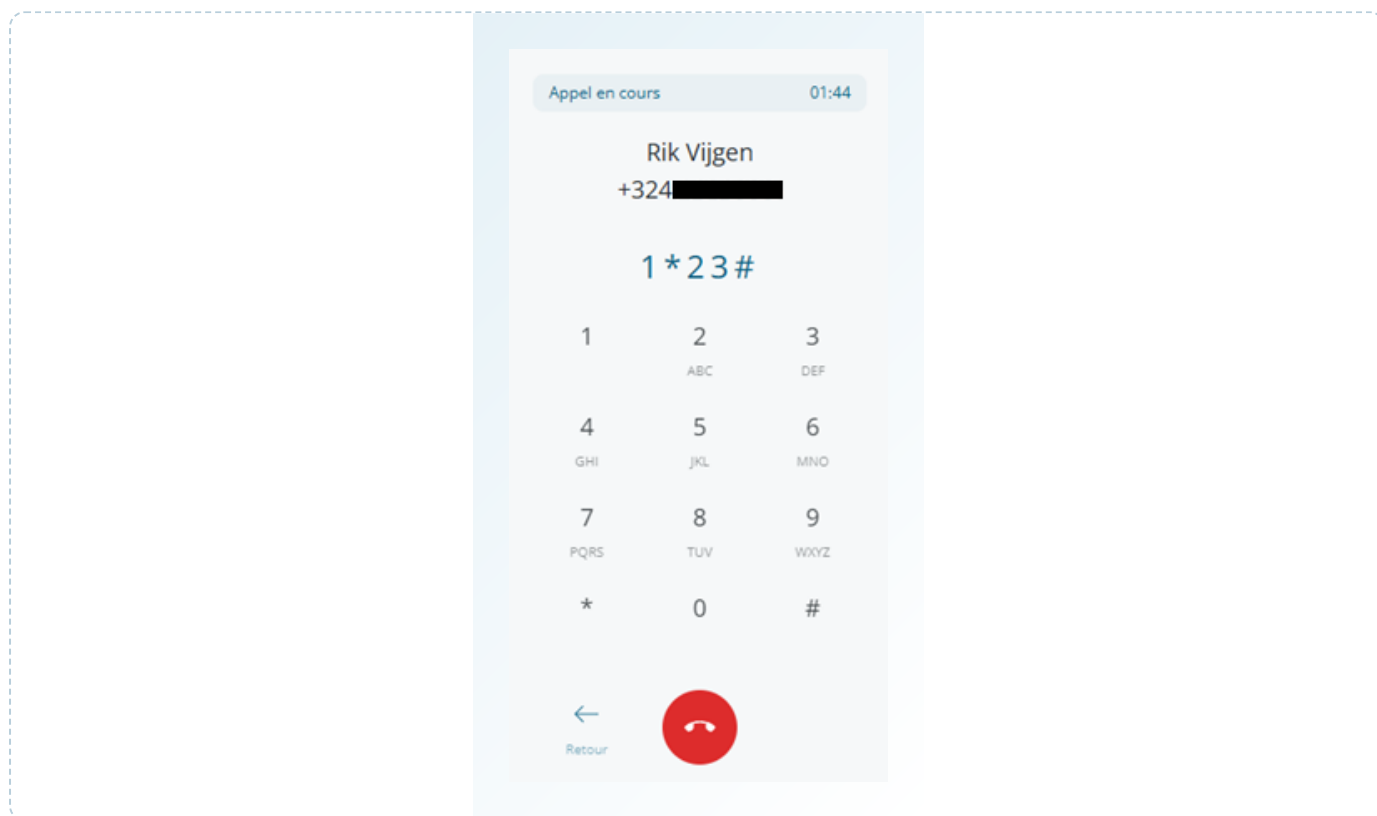
BOUTON	ACTION
Clavier	Ouvre le pavé numérique pour envoyer des tonalités DTMF pendant l'appel (voir DTMF).
Muet	Coupe votre microphone. Mis en évidence lorsque actif. L'autre partie ne vous entend plus ; vous les entendez toujours.
En attente	Met l'appel en cours en attente. L'autre partie entend la musique d'attente (ou le silence, selon le PBX). Indisponible pendant un transfert assisté en cours.
Transférer	Démarre un flux de transfert assisté : l'appel est mis en attente et un annuaire apparaît pour choisir une destination (voir Transférer un appel).
Conférence	Démarre la configuration de la conférence : vous pouvez composer un second participant et les rejoindre (voir Conférences).
Bot d'appel	Active/désactive l'assistant IA d'appel, si activé pour votre compte. Indisponible pendant que le bot se connecte.
Audio	Ouvre le panneau des paramètres pour changer le microphone ou le haut-parleur pendant l'appel (voir Périphériques audio).
Raccrocher	Bouton rouge dans le pied de page. Termine immédiatement l'appel actif.



Envoyer des tonalités DTMF

Pour naviguer dans les menus téléphoniques ("Appuyez sur 1 pour les ventes..."), appuyez sur **Clavier** pendant un appel. Le pavé numérique remplace la grille d'actions. Chaque chiffre pressé envoie immédiatement une tonalité DTMF à l'autre côté et est ajouté à la zone d'affichage en haut.

Appuyez sur **Retour** dans le pied de page pour revenir à la grille d'actions. Les chiffres envoyés sont effacés de l'affichage.



Muet

Appuyez sur **Muet** dans la grille d'actions. Le bouton s'éclaire pour indiquer que vous êtes en sourdine. Appuyez à nouveau pour réactiver. La barre de statut en haut reflète l'état en sourdine.

Mise en attente

Appuyez sur **En attente** pour mettre l'appel en pause. Le statut devient *Appel en attente* et le bouton s'allume. Appuyez à nouveau pour reprendre.

Avec plusieurs appels, chaque appel en attente apparaît comme une **barre d'appel en attente** sous l'appel principal. Chaque barre a :

- **Reprendre** (à gauche, flèche circulaire) — réactive cet appel.
- **Raccrocher** (à droite, téléphone rouge) — termine l'appel en attente.

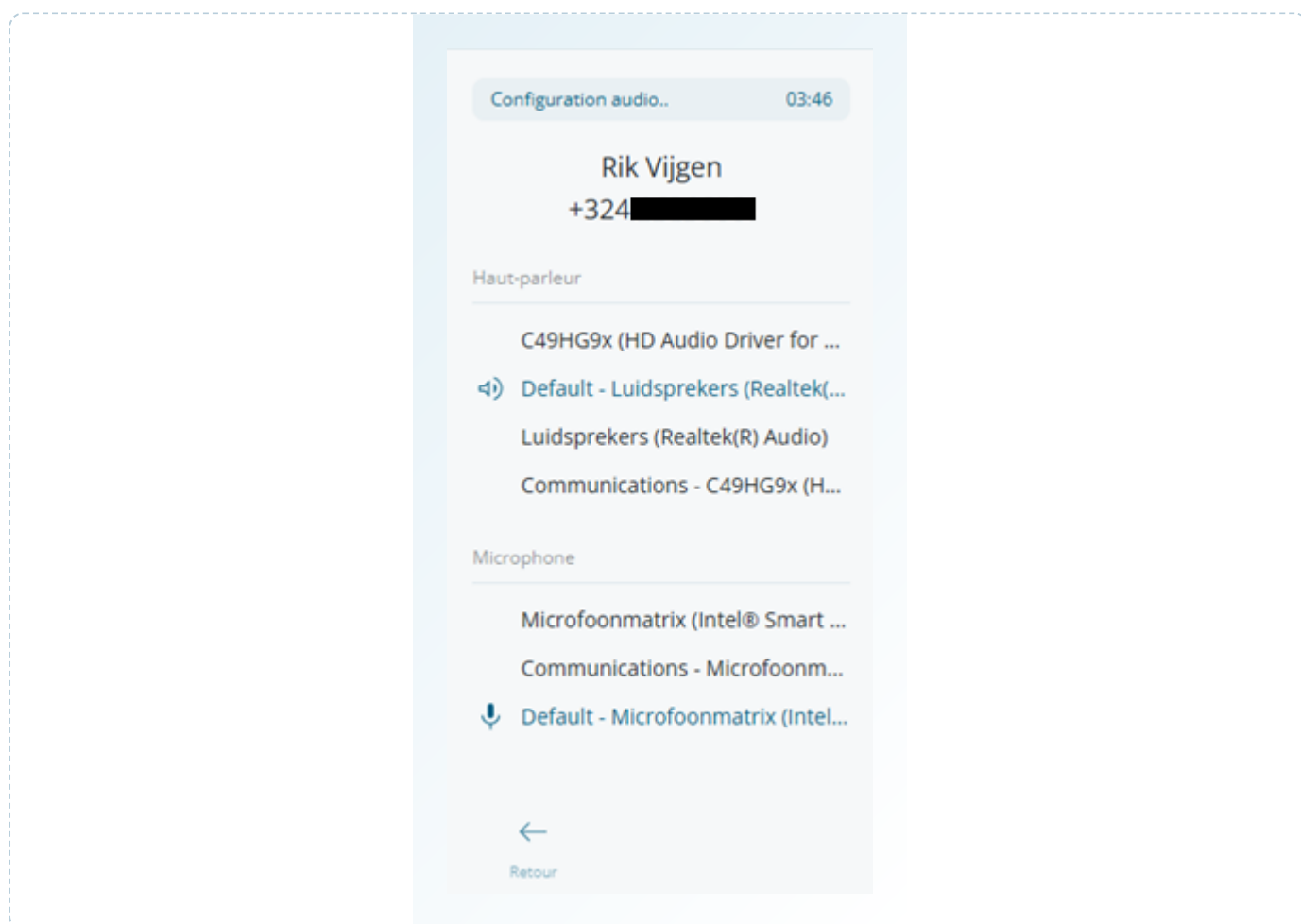
Périphériques audio (haut-parleur & microphone)

Appuyez sur **Audio** pendant un appel pour ouvrir le panneau des paramètres de périphériques. Vous verrez deux sections :

- **Haut-parleur** — Une liste de tous les périphériques de sortie détectés par votre navigateur. Cliquez sur l'un pour rediriger immédiatement l'audio de l'appel.
- **Microphone** — Une liste de tous les périphériques d'entrée. Cliquez sur l'un pour changer le micro utilisé pour l'appel.

Si aucun périphérique n'est listé, le manuel affichera "Aucun haut-parleur trouvé" ou "Aucun microphone trouvé" ; vérifiez les permissions du système d'exploitation pour le navigateur.

Appuyez sur **Retour** dans le pied de page pour revenir à l'appel. Votre état de sourdine est préservé.



Raccrocher

Le bouton rouge **Raccrocher** se trouve dans le pied de page et est toujours visible pendant un appel. Il termine immédiatement l'appel actif. Si vous avez des appels en attente, raccrocher l'appel actif ne touche pas aux appels en attente — choisissez-en un et appuyez sur *Reprendre* pour continuer.

Transférer un appel

CloudEcho Phone prend en charge deux types de transfert :

- **Transfert aveugle** — passez immédiatement l'appel à une autre extension sans parler d'abord.
- **Transfert assisté** — appelez d'abord la destination, annoncez l'appelant, puis terminez le transfert.

Transfert aveugle

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Transférer**. L'appelant d'origine est mis en attente et un annuaire/champ de recherche apparaît.
- 2 Recherchez un collègue ou tapez un numéro. Choisissez la destination.
- 3 Appuyez sur **Aveugle** dans le pied de page. L'appel est transféré immédiatement et vous retournez à l'état inactif.

Attention

Les transferts aveugles n'attendent pas que la destination réponde. Si la destination est occupée ou ne répond pas, votre appelant peut être renvoyé vers la messagerie vocale de cette extension ou déconnecté, selon la configuration du PBX.

Transfert assisté (transfert chaud)

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Transférer**. L'appelant d'origine est mis en attente.
- 2 Recherchez et choisissez une destination de transfert dans l'annuaire (ou tapez un numéro).
- 3 Appuyez sur **Assisté** dans le pied de page. Le système compose la destination. Le statut affiche "*Annonce de l'appel chez ...*" pendant la sonnerie, puis "*Transfert en cours*" une fois que la destination répond.
- 4 Parlez à la destination pour annoncer l'appelant.
- 5 Lorsque vous êtes prêt, appuyez sur **Transférer** pour terminer le transfert. L'appelant et la destination sont reliés et vous sortez de l'appel. Ou appuyez sur **Annuler le transfert** pour revenir à l'appelant d'origine et annuler.

Flèche retour pendant un transfert assisté

Appuyer sur la flèche retour vous ramène à la vue clavier (par ex. pour envoyer des tonalités DTMF). Cela ne *termine pas* la connexion avec la destination de transfert — les deux appels restent connectés. Pour annuler complètement le transfert, utilisez **Annuler le transfert**.

Appel en attente...

06:41

Rik Vijgen
+324 [REDACTED]



Transfert en cours

Frédéric Van Aken
448



Transférez l'appel ou revenez à l'appel précédent.

Conférences (à 3)

Une conférence vous connecte avec deux autres parties afin que les trois puissent s'entendre mutuellement.

- 1 Pendant un appel, appuyez sur **Conférence**. Un panneau de recherche apparaît.
- 2 Recherchez ou tapez le numéro du second participant, puis appuyez sur **Appeler**. Votre appel d'origine reste connecté — il n'est pas mis en attente automatiquement.
- 3 Le système compose le second participant. Le statut passe par "Configuration de la conférence" → "Sonnerie de la destination de conférence" → "Destination de conférence connectée".
- 4 Une fois le second participant connecté, appuyez sur **Rejoindre la conférence**. Vous êtes maintenant tous les trois reliés.

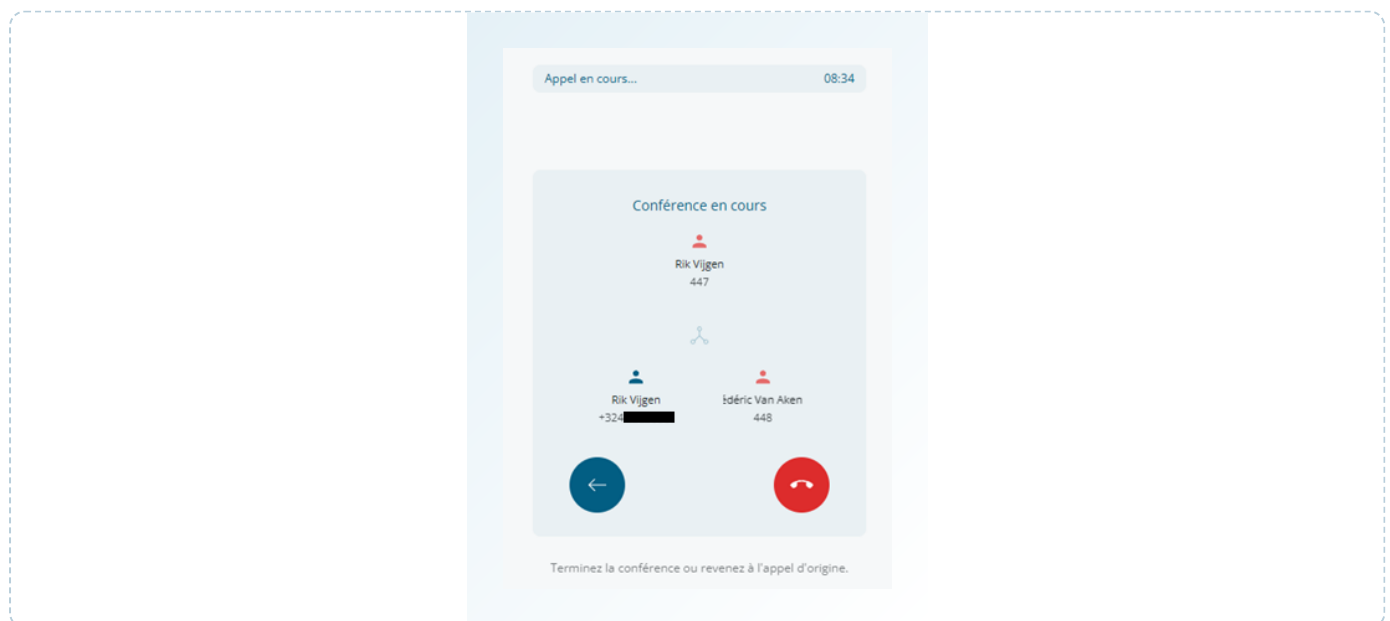
PENDANT QUE LA CONFÉRENCE EST ACTIVE

La vue de conférence affiche un triangle de trois nœuds : vous en haut, les deux participants en bas. Les noms et numéros sont affichés avec les couleurs de présence lorsque disponibles. Boutons :

- Retour à l'appel d'origine** — Termine la connexion avec le second participant et revient à l'appel à 2 d'origine.
- Raccrocher** — Termine toute la conférence (déconnecte les deux participants).

Annuler pendant la configuration

Si le second participant ne répond pas ou que vous changez d'avis, appuyez sur **Annuler** dans le pied de page. Vous reviendrez à votre appel d'origine.



Page Contacts

La page Contacts comporte trois onglets :

- **Personnel** — Contacts que vous avez ajoutés vous-même.
- **Société** — Annuaire de l'entreprise en lecture seule avec présence en direct.
- **Favoris** — Réorganisez via la poignée de glisser. L'icône étoile ajoute/retire un contact des favoris.

FILTRAGE ET RECHERCHE

Filtrez par **statut** (Disponible, Sonne, Occupé, Absent, Pause déjeuner, NPD, Hors du bureau, Renvoyé, Indisponible, Contact externe), par **département**, ou avec une recherche en texte libre dans le nom, le numéro et le département.

Cliquer sur un contact lorsque vous êtes inactif

Cliquez sur le numéro de téléphone d'un contact. Un appel est passé immédiatement vers ce numéro. Le nom et le département du contact sont transmis au clavier afin qu'ils apparaissent dans l'en-tête d'appel.

Cliquer sur un contact pendant un appel

Lorsqu'un appel est établi et que vous cliquez sur un numéro de contact, un petit menu déroulant apparaît avec trois options :

OPTION	CE QUI SE PASSE
Transfert aveugle	Transfère immédiatement votre appel en cours vers ce contact. Vous sortez de l'appel.
Transfert assisté	Démarre le flux de transfert assisté avec ce contact présélectionné comme destination.
Conférence	Ajoute ce contact à une conférence avec votre appel en cours.

Raccourci

Vous n'avez pas besoin d'ouvrir d'abord le panneau **Transférer** ou **Conférence** pendant l'appel — passer directement depuis la page Contacts est plus rapide lorsque vous savez qui contacter.

Historique des appels

L'onglet Historique des appels affiche les appels passés avec ces icônes :

- **Sortant** — appel sortant que vous avez passé.
- **Entrant** — appel entrant auquel vous avez répondu.
- **Manqué** (rouge) — appel entrant auquel vous n'avez pas répondu.
- **Déjà répondu** (gris) — appel entrant qu'un collègue a pris avant vous.

Développez une entrée pour voir l'enregistrement détaillé de l'appel : SIP Call ID, direction, date/heure, temps de sonnerie, temps de conversation, durée totale, statut de marquage, chronologie d'activité et tout enregistrement.

Cliquez sur un numéro lorsque vous êtes inactif pour rappeler. **Cliquez sur un numéro pendant un appel** pour obtenir le même menu déroulant Transfert aveugle / Transfert assisté / Conférence que sur la page Contacts.

Reprise d'appel (groupe de pickup)

Si le téléphone d'un collègue sonne et qu'il fait partie de votre **groupe de pickup**, vous pouvez répondre à l'appel depuis votre propre webphone sans quitter votre bureau.

COMMENT L'UTILISER

- 1 Ouvrez la page **Contacts** (onglet Société).
- 2 Cherchez un collègue dont le statut est  **Sonne**. S'il appartient à votre groupe de pickup, une petite icône **Pickup** apparaît à côté de son statut.
- 3 Cliquez sur **Pickup**. Le webphone compose un code de fonction de pickup (****<extension>**) qui redirige l'appel en sonnerie vers votre téléphone.
- 4 Vous êtes maintenant connecté à l'appelant d'origine. Le téléphone du collègue cesse de sonner.

Qu'est-ce qu'un groupe de pickup ?

Les groupes de pickup sont configurés par votre administrateur sur le PBX. Chaque membre d'un groupe peut répondre aux appels en sonnerie de tout autre membre. CloudEcho Phone n'affiche le bouton Pickup que si l'extension du collègue se trouve dans votre groupe *et* que son téléphone sonne actuellement.

Uniquement lorsque inactif

Le pickup est disponible lorsque vous n'êtes pas en appel. Si vous êtes déjà en appel, terminez-le ou mettez-le en attente d'abord.

Cliquez sur « Sonne » pour reprendre l'appel

Personnel

Entreprise

Favoris

Statut: Sonnerie

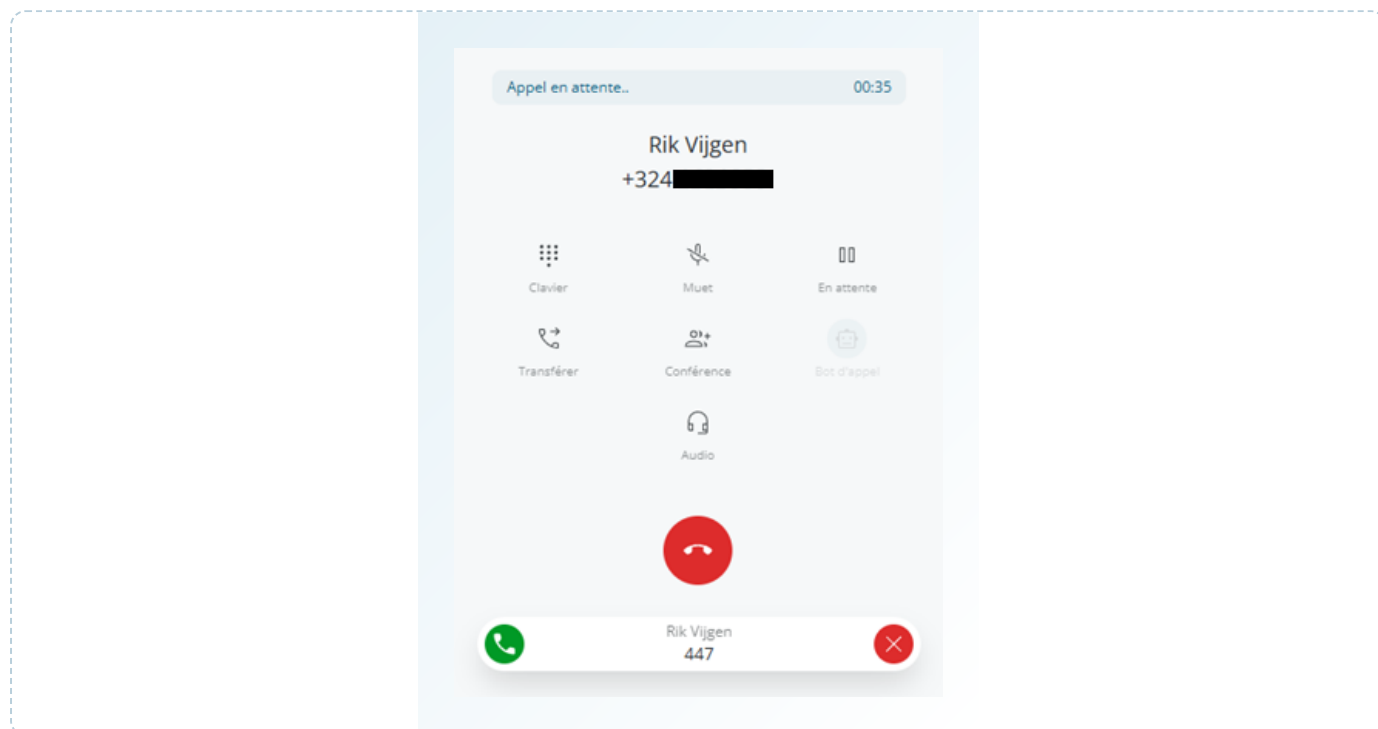
+ Département

Rechercher...

Nom	Statut	Département	Numéro 1	Numéro 2	Extra 1	Extra 2	Actions
Yorick Hendrixx	Sonnerie	Support	440	+324	+323		

Gérer plusieurs appels

Vous pouvez avoir plus d'un appel en même temps. Un seul appel est "actif" (celui que vous pouvez entendre et auquel vous pouvez parler) ; les autres sont en attente.



- Mettez l'appel en cours en **En attente**, puis passez ou répondez à un autre appel. Le premier appel apparaît comme une *barre d'appel en attente*.
- Appuyez sur le bouton **Reprendre** de la barre d'appel en attente pour y basculer ; l'appel précédemment actif est automatiquement mis en attente.
- Appuyez sur l'icône téléphone rouge d'une barre en attente pour raccrocher uniquement cet appel.
- Pour réunir plusieurs participants dans une seule conversation, utilisez la [Conférence](#).

Votre statut & message de statut

La barre supérieure affiche votre avatar et votre nom avec un point coloré indiquant votre présence actuelle. Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre nom pour ouvrir le menu de présence, où vous pouvez changer votre statut et définir un message personnalisé que vos collègues verront.

Changer votre statut

1 Cliquez sur la flèche déroulante à côté de votre nom dans la barre supérieure.

2 Choisissez un statut dans la liste :

-  **Disponible**
-  **Absent** ou **Pause déjeuner**
-  **Ne pas déranger**
-  **Hors du bureau**
-  **Apparaître hors ligne**
- Tout **statut personnalisé** configuré par votre administrateur

3 Le nouveau statut est diffusé immédiatement à tous vos collègues.

Statut automatique pendant les appels

Les changements de statut sont désactivés pendant un appel actif. Le webphone vous affiche automatiquement comme  *En appel* (ou  *Sonne* pendant qu'un appel arrive). Votre statut précédent est restauré automatiquement à la fin de l'appel.

Définir un message de statut

Sous la liste de statuts dans le même menu déroulant se trouve une zone de texte **Message de statut**.

1 Tapez votre message (par ex. « *De retour à 14:00* », « *En réunion jusqu'à 16:00* », « *Télétravail* »).

2 Appuyez sur **Entrée** ou cliquez sur le bouton **coche** pour enregistrer.

3 Cliquez sur le bouton **X** pour effacer le message lorsque vous n'en avez plus besoin.

Pas d'expiration automatique

Les messages de statut restent jusqu'à ce que vous les effaciez manuellement. Pensez à supprimer le message lorsqu'il n'est plus exact.

Où vos collègues voient votre message

Sur la page **Contacts**, une petite icône de bulle de dialogue apparaît à côté de votre statut. La survoler affiche votre message de statut complet. Le message est visible dans les onglets Personnel, Société et Favoris.

Statut Renvoyé & renvoi d'appel

Le statut  **Renvoyé** est lié à la fonction Renvoi d'appel dans les Préférences. Il ne peut pas être défini directement depuis le menu déroulant de la barre supérieure.

- 1 Choisir **Renvoyé** dans le menu déroulant vous amène à la page **Préférences**.
- 2 Saisissez le **numéro de renvoi** (la destination vers laquelle les appels doivent aller).
- 3 Activez l'interrupteur de Renvoi d'appel. Ce n'est qu'après ces deux étapes que votre statut passe à  *Renvoyé*.

Désactiver Renvoyé

- Désactiver le Renvoi d'appel dans les Préférences réinitialise votre statut à  *Disponible*.
- Choisir un autre statut depuis le menu déroulant (par ex. Disponible, Absent) désactive également le Renvoi d'appel automatiquement — les deux s'éteignent ensemble.

Autres paramètres liés

- **Soft DND** — coupe la sonnerie de l'app uniquement ; ne change *pas* le statut vu par les collègues.
- **Follow-Me** — fonctionnalité indépendante des Préférences (fait sonner un numéro de renvoi après un délai) ; n'affecte pas la présence.

Indicateurs de présence

Les collègues sont affichés avec un point coloré indiquant leur statut actuel :

POINT	STATUT	REÇOIT L'APPEL	SIGNIFICATION
	Disponible	✓	Libre et en mesure de prendre des appels.
	Sonne	✓	Le téléphone sonne actuellement — éligible à la reprise si vous êtes dans son groupe.
	Absent / Déjeuner	✓	S'est éloigné du bureau.
	Occupé / En appel / NPD	✗	En appel ou a activé Ne pas déranger.
	Hors bureau / Renvoyé	✗	Appels renvoyés ou absent.
	Apparaître hors ligne	✓	Affiché comme indisponible, mais reçoit toujours les appels.
	Indisponible / Externe	✗	Statut inconnu ou contact externe.
	Statuts personnalisés	✓	Statuts personnalisés configurés par votre administrateur.

Étiquettes de statut d'appel

L'étiquette en haut du clavier reflète toujours ce qui se passe. Les valeurs les plus courantes :

- **Connexion** — L'appel est en cours d'établissement ; des points animés sont affichés.
- **Appel entrant** — Quelqu'un vous appelle.
- **Appel en cours** — L'audio circule dans les deux sens.
- **Appel en attente** — L'appel actif est en attente.
- **Conférence démarrée** — Configuration ou conférence active.
- **Configuration audio** — Les paramètres des périphériques sont en cours de changement.

Un minuteur d'appel (MM:SS, ou H:MM:SS pour les appels plus longs) est affiché sous le statut pendant les appels actifs.

CloudEcho Phone — Manuel d'utilisation pendant l'appel
cloudgroup.be/support