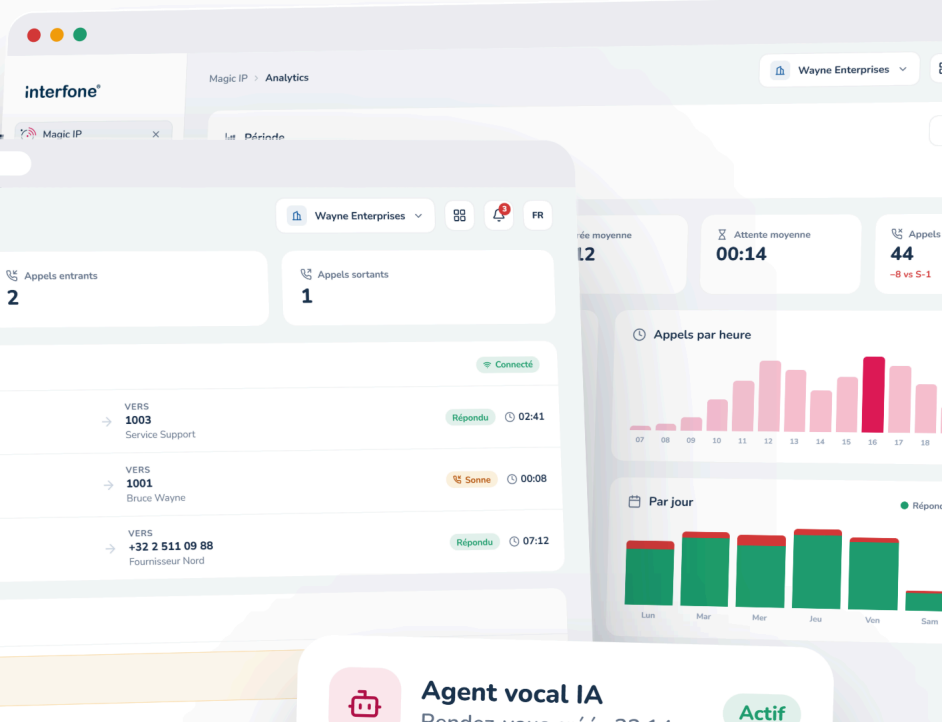


GUIDE DE DÉMARRAGE



Configurez, pilotez et suivez votre téléphonie d'entreprise depuis une seule plateforme.

3 appels actifs



Agent vocal IA

Rendez-vous créé · 22:14

Actif



Mar. 23/09 · 10:00 – 10:30



Bienvenue sur Magic IP !

Bien plus qu'un central téléphonique, Magic IP réunit téléphonie, collaboration et IA dans un seul outil pensé pour vos équipes.

Appels entrants et sortants, échanges en temps réel avec vos collègues, automatisation de vos interactions clients : Magic IP simplifie votre quotidien pour que vous puissiez vous concentrer sur l'essentiel.

Ce guide vous accompagne dans vos premiers pas : découverte de l'interface, configuration sur mesure et prise en main de toutes les fonctionnalités.

Sommaire

1	Votre première connexion	3	10	Configuration	17
2	Le menu de gauche	4		Qui peut faire quoi	17
3	Dashboard	5	10.1	Modules	18
4	LiveTrack	6	10.1.1	Horaires	19
5	Vos pages personnelles	7	10.1.2	Vacances	20
5.1	Mon compte	7	10.1.3	Numéros	21
5.2	Mes répondeurs	8	10.1.4	Utilisateurs	22
5.3	Mon agenda	9	10.1.5	Téléphones	24
6	Contacts	11	10.1.6	Menus vocaux	25
7	Analytics	12	10.1.7	Scénarios	27
8	Appels enregistrés	13	10.1.8	Groupes	30
9	Journaux	15	10.1.9	Médias	31
9.1	Journal d'appels	15	10.1.10	Répondeurs	32
9.2	Journal agents IA	16	10.1.11	Agent vocal IA	34
ANNEXES			10.1.12	SMS	37
	Sur le téléphone, ou dans One ?	51	10.2	Flux d'appels	38
	L'ordre de mise en place	52	10.3	Paramètres généraux	40
	Trouver de l'aide	53		Organisation	41
				Paramétrage du central	43
				Assistant IA (IVA)	48
				Agents vocaux IA	50

ADRESSE

one.interfone.be

IDENTIFIANT

Votre e-mail professionnel

OUVRIR MAGIC IP

Lanceur d'applications, tuile
Magic IP

1. Votre première connexion

Trois étapes, à faire une seule fois.

Ouvrez votre invitation

Nous créons votre accès et vous envoyons une invitation par e-mail. Le lien vous demande de choisir votre mot de passe : c'est celui qui ouvrira One ensuite.

Connectez-vous

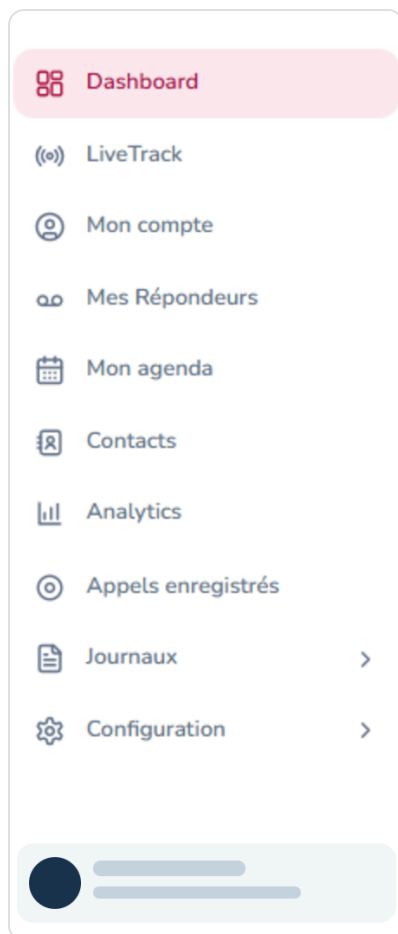
Rendez-vous sur **one.interfone.be** et saisissez votre adresse professionnelle et ce mot de passe. Rien à installer. Ajoutez la page à vos favoris : vous y reviendrez souvent. Si vous oubliez votre mot de passe, l'écran de connexion vous permet de le réinitialiser vous-même.

Choisissez Magic IP

One réunit tous vos services Interfone. La tuile Magic IP ouvre votre central téléphonique ; son nom reste affiché en haut du menu de gauche, et la croix à côté vous ramène à l'accueil.

2. Le menu de gauche

Votre carte du service. Il ne change pas d'une page à l'autre.

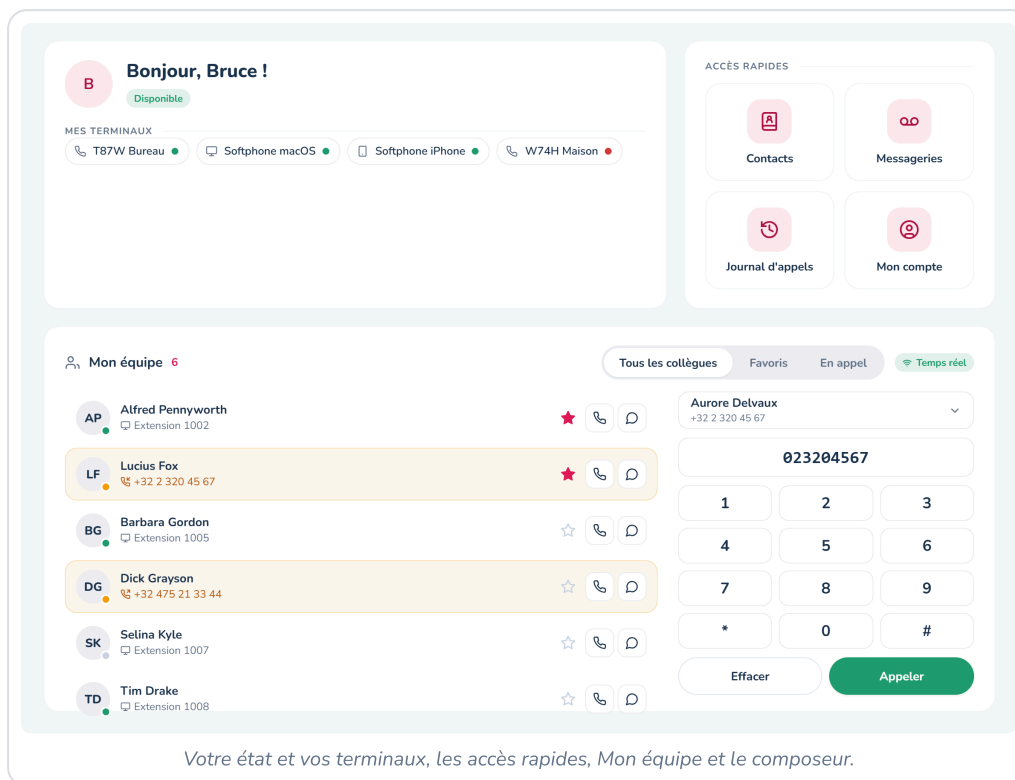


Le menu, tel qu'il apparaît à l'écran.

Dashboard	Votre état, vos terminaux, votre équipe et un clavier pour appeler.
LiveTrack	La présence de vos collègues en temps réel : qui est libre, qui est en appel, avec qui.
Mon compte	Vos renvois, votre mode ne pas déranger, vos équipements.
Mes Répondeurs	Vos messages vocaux, à écouter et à télécharger.
Mon agenda	Le lien vers votre agenda Google ou Microsoft, pour activer le ne pas déranger pendant vos réunions.
Contacts	Le répertoire partagé de l'entreprise.
Analytics	Volumes d'appels, temps de réponse, activité par personne.
Appels enregistrés	Les enregistrements conservés, si la fonction est active.
Journaux	Deux journaux : celui des appels, et celui de l'agent vocal IA.
Configuration	Réservé aux administrateurs. Modules, flux d'appels et réglages généraux.

3. Dashboard

Le tableau de bord est votre point de départ sur l'interface. Il affiche en temps réel une vue d'ensemble de votre activité téléphonique pour vous aider à gérer vos communications au quotidien, simplement et efficacement.



Votre état

Votre nom, et à côté une pastille qui dit comment vous êtes joignable : **Disponible**, **Ne pas déranger**, ou **Transfert** suivi du numéro vers lequel vos appels partent. En dessous, vos terminaux (« Mes terminaux ») : poste fixe, softphone, mobile. Un témoin vert signale ceux qui sont connectés, un témoin rouge ceux qui ne le sont pas. Votre statut s'ajuste facilement, en un clic sur la pastille.

Accès rapides

Quatre raccourcis vers les pages les plus consultées : contacts, messageries, journal d'appels et mon compte.

Mon équipe

Vos collègues, avec leur numéro court et une pastille de présence : vert s'ils sont libres, orange s'ils sont en appel, avec le numéro affiché, gris si leur poste n'est pas connecté. Trois filtres en haut : Tous les collègues, Favoris, En appel. L'étoile ajoute un collègue aux favoris ; les deux icônes à droite l'appellent ou lui écrivent.

Le composeur

Un clavier pour appeler sans décrocher. Choisissez un contact dans la liste ou tapez le numéro, puis lancez l'appel : votre poste le compose.

La présence est actualisée en direct. La pastille « Temps réel » en haut de la zone équipe indique que la connexion est établie. Si elle affiche « connexion », patientez quelques secondes : les états se mettent à jour ensuite d'eux-mêmes, sans recharger la page.

4. LiveTrack

La section LiveTrack vous permet de suivre en temps réel l'activité de votre central téléphonique. Vous voyez instantanément tous les appels en cours et l'état général de votre système.

Vous y trouvez les indicateurs clés (appels actifs, entrants et sortants) ainsi que la liste des utilisateurs avec leur statut de disponibilité. Ces informations vous aident à mieux répartir les appels et à anticiper les pics d'activité.

📞 Appels actifs
3

📞 Appels entrants
2

📞 Appels sortants
1

📞 Appels en cours **3** Connecté

>  DE
+32 2 320 45 67
Delvaux & Associés

→ À
1003
Service Support

Répondre ⌚ 02:41

>  DE
+32 475 21 33 44
Selina Kyle

→ À
1001
Bruce Wayne

Sonnerie ⌚ 00:08

>  DE
1004
Lucius Fox

→ À
+32 2 511 09 88
Fournisseur Nord

Répondre ⌚ 07:12

👤 Utilisateurs **6**

 **Bruce Wayne**
Extension 1001 · b.wayne@wayne.co Sonnerie

 **Alfred Pennyworth**
Extension 1002 · a.pennyworth@wayne.co Disponible

 **Lucius Fox**
Extension 1004 · l.fox@wayne.co En appel

 **Barbara Gordon**
Extension 1005 · b.gordon@wayne.co Disponible

LiveTrack : les indicateurs, les appels en cours et la disponibilité de chaque utilisateur.

5. Vos pages personnelles

Chacun règle son poste depuis One, sans passer par un administrateur.

5.1

PAGES PERSONNELLES

Mon compte

La section « Mon compte » vous permet de gérer facilement vos informations personnelles et vos préférences d'utilisation. Vous gardez ainsi le contrôle sur votre profil et sur votre téléphonie au quotidien.

DISPONIBILITÉ

Depuis cette page, activez ou désactivez les fonctionnalités essentielles (Ne pas déranger, Redirection d'appels, Hot-Desking), regroupées dans « Réglages d'appel » pour adapter votre disponibilité.

PROFIL

Vous pouvez modifier votre prénom, votre nom et votre nom d'affichage. L'e-mail et l'extension sont gérés par votre administrateur.

ÉQUIPEMENTS

La rubrique « Équipements » vous permet de voir et de gérer vos équipements (application, softphone, téléphone) et de vérifier qu'ils fonctionnent correctement. Vous accédez aussi à votre messagerie vocale pour consulter vos messages, l'activer ou modifier ses réglages.

BW **Bruce Wayne**

Administrateur # 1001 +32 2 320 45 71

Prénom: Bruce Nom: Wayne

Nom d'affichage: Bruce Wayne
Ce nom apparaît sur le téléphone du correspondant lors de vos appels sortants

Email: b.wayne@wayne.co

Nom d'utilisateur: bruce.wayne

RÉGLAGES D'APPEL

☒ Ne pas déranger (DND) ☐

☒ Appel anonyme ☐

☒ Redirection d'appels ☐

Numéro de renvoi: 32475881204

☒ Garder le Caller-ID

☐ Seulement appels directs

☐ Demander confirmation au destinataire

✓ Enregistrer les paramètres

Équipements 4

- T87W Bureau Téléphone SIP **Actif**
- Softphone iPhone Softphone **Actif**
- Softphone macOS Softphone **Actif**
- W74H Maison Téléphone SIP **Non enregistré**

Messageries vocales 2

- Boîte personnelle** Boîte 1001 Email **Actif**
- Accueil général** Boîte 3000 Email **Actif**

La section « Mon compte ».

Mes répondeurs

La section « Mes répondeurs » vous permet de consulter et de gérer facilement tous vos messages vocaux. Vos appels manqués y sont regroupés : vous restez informé et ne manquez rien d'important.

REPÉRER

Chaque message s'affiche avec sa date, le nom de l'appelant et sa durée, pour que vous repériez rapidement ceux à traiter en priorité.

TRAITER

Vous pouvez écouter, télécharger ou supprimer un message en un clic. Des filtres vous aident aussi à retrouver rapidement un message précis.

The screenshot displays the 'Mes répondeurs' (My Voicemail) interface. At the top, there are three summary cards: 'Boîtes vocales' (5), 'Messages non lus' (8), and 'Durée totale' (12:47). Below these, the main area is divided into two columns. The left column, titled 'Mes boîtes vocales 5', lists five voicemail boxes: 'Boîte personnelle' (Poste 1001 - Bruce Wayne, 2 nouveaux), 'Accueil général' (Poste 3000 - Partagée - 3 accès, 5 nouveaux), 'Service Support' (Poste 1003 - Groupe Support, À jour), 'Comptabilité' (Poste 1004 - Lucius Fox, 1 nouveau), and 'Hors horaires' (Poste 3001 - Partagée - 2 accès, À jour). The right column, titled 'Boîte personnelle · 1001' (2 nouveaux), shows a message from 'Selina Kyle' (+32 475 21 33 44 - hier 17:42). The message includes a play button, a progress bar (00:24 / 01:05), and a download icon. Below the message, there is a 'TRANSCRIPTION AUTOMATIQUE' section with the text: « Bonjour Bruce, c'est Selina. Je vous rappelle au sujet du contrat de maintenance pour le site de Gotham Nord. Pouvez-vous me recontacter avant vendredi ? Merci, bonne journée. ». At the bottom of the message view, there are two buttons: 'Rappeler' and 'Marquer comme lu'.

La section « Mes répondeurs ».

Mon agenda

La section « Mon agenda » regroupe votre agenda personnel, que vous pouvez synchroniser avec votre agenda Google ou Outlook. Vous pouvez connecter un seul agenda à la fois ; pour en changer, supprimez d'abord la connexion. Pendant une réunion, vos appels sont automatiquement redirigés vers votre répondeur, puis vous les recevez à nouveau normalement une fois la réunion terminée.

Vous pouvez aussi activer automatiquement le statut Ne pas déranger pendant vos réunions, et afficher tous vos événements prévus par jour, par semaine ou par mois.

Semaine du 15 au 19 septembre

Synchronisé il y a 2 min

Aujourd'hui

	LUN 15	MAR 16	MER 17	JEU 18	VEN 19
08:00					
09:00	Comité de direction 09:00 - occupé		Revue budget 09:30 - occupé	Formation Magic IP 10:00 - occupé	
10:00					
11:00		Démo produit — Del...			
12:00					
13:00					
14:00					Rétrospective 14:00 - occupé
15:00		Point support 15:00			
16:00				Entretien	
17:00					

Agendas

Google Agenda

b.wayne@wayne.co

✓

Ne pas déranger auto

Pendant mes réunions

Les appels partent en messagerie quand un événement est marqué « occupé ».

Actif jusqu'à 11:00

Démo produit — Delvaux

Cette semaine

Événements

6

Heures occupées

7 h 15

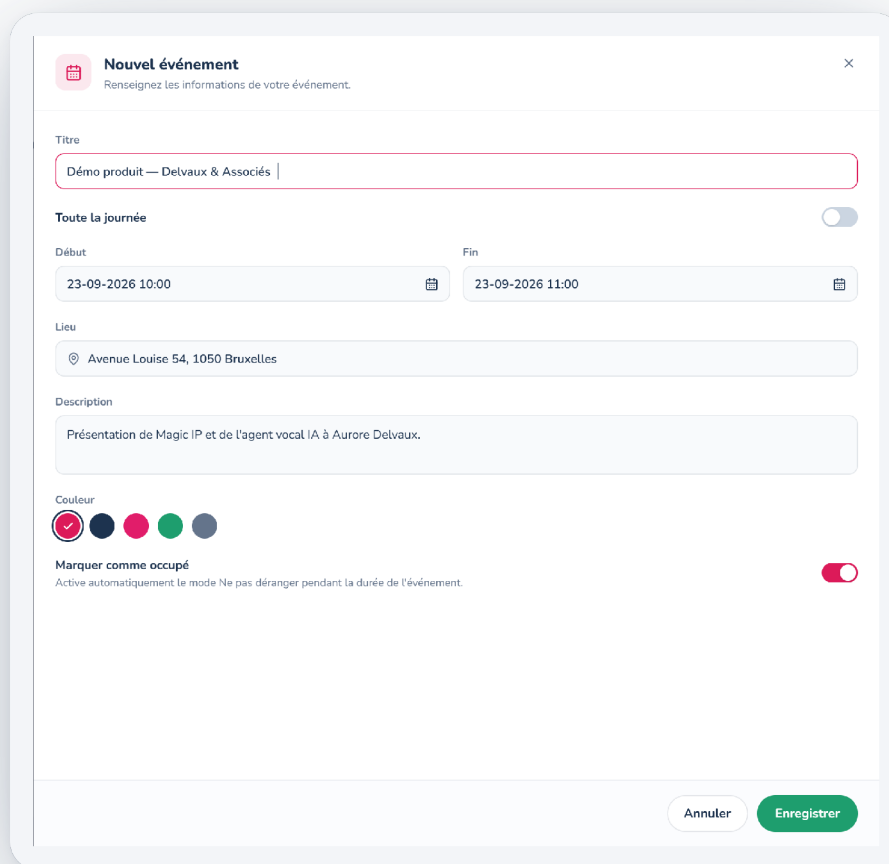
Appels déviés

4

La section « Mon agenda ».

Ajouter un événement

Pour ajouter un événement à votre agenda, cliquez sur le bouton « Nouvel événement » à droite de votre écran. Ce bouton n'apparaît que lorsque aucun agenda n'est connecté. Vous pouvez y indiquer le titre, le créneau (toute la journée ou une plage horaire précise), le lieu (sur place ou à distance), une description et la couleur de votre choix. Vous pouvez aussi indiquer si vous serez occupé pendant ce créneau.



The screenshot shows a modal window titled "Nouvel événement" with a subtitle "Renseignez les informations de votre événement." The form contains the following fields and controls:

- Titre:** A text input field containing "Démo produit — Delvaux & Associés".
- Toute la journée:** A toggle switch currently turned off.
- Début:** A date and time picker showing "23-09-2026 10:00".
- Fin:** A date and time picker showing "23-09-2026 11:00".
- Lieu:** A text input field containing "Avenue Louise 54, 1050 Bruxelles".
- Description:** A text input field containing "Présentation de Magic IP et de l'agent vocal IA à Aurore Delvaux."
- Couleur:** A row of five colored circles (red, dark blue, pink, green, grey) with the red circle selected.
- Marquer comme occupé:** A toggle switch currently turned on, with the text "Active automatiquement le mode Ne pas déranger pendant la durée de l'événement." below it.
- Buttons:** "Annuler" (white) and "Enregistrer" (green) buttons at the bottom right.

Le formulaire « Nouvel événement ».

Contacts

La section « Contacts » rassemble le répertoire de votre entreprise, partagé par toute l'équipe. Elle centralise les coordonnées de vos clients, partenaires et collègues, pour que vous puissiez les joindre rapidement au quotidien.

PARTAGÉ

Un contact ajouté ici est automatiquement visible par vos collègues, et son nom s'affiche à l'écran lorsqu'il vous appelle.

RETROUVER ET SYNCHRONISER

Chaque contact s'affiche avec ses informations principales, et une barre de recherche vous permet de trouver rapidement celui que vous cherchez. Pour ajouter des contacts, cliquez sur Ajouter, puis choisissez Nouveau contact ou Importer (CSV/Excel). Cette action est réservée aux administrateurs. Si un CRM est connecté, les contacts viennent du CRM.

Contacts

248

Clients

164

Prospects

52

Synchronisés CRM

248

Répertoire de l'entreprise

248

+ Ajouter

Nouveau contact

Importer (CSV/Excel)

Rechercher un contact

Tous

Clients

Prospects

Fournisseurs

NOM	SOCIÉTÉ	TÉLÉPHONE	MOBILE	E-MAIL	
AD Aurora Delvaux Client	Delvaux & Associés	+32 2 320 45 67	+32 475 21 33 44	a.delvaux@delvaux.be	 
MP Marc Peeters Client	Peeters Logistics	+32 3 226 14 90	+32 478 55 10 22	m.peeters@peeters.be	 
SL Sophie Lambert Prospect	Lambert Notaires	+32 4 221 77 30	—	s.lambert@notaires.be	 
JD Jean Dupont Fournisseur	Dupont & Fils	+32 2 511 09 88	+32 470 12 88 45	j.dupont@dupont.be	 
NV Nathalie Van Damme Client	VDM Consulting	+32 9 233 40 12	+32 496 70 21 09	n.vandamme@vdm.be	 
TB Thomas Bastin Prospect	Bastin Immobilier	+32 81 74 22 65	—	t.bastin@bastin.be	 
CM Camille Mertens Client	Mertens Architecture	+32 2 640 18 33	+32 479 33 71 60	c.mertens@mertens.be	 

La section « Contacts ».

Analytics

La section « Analytics » vous permet d'analyser les performances de votre téléphonie et de mieux comprendre votre activité.

INDICATEURS

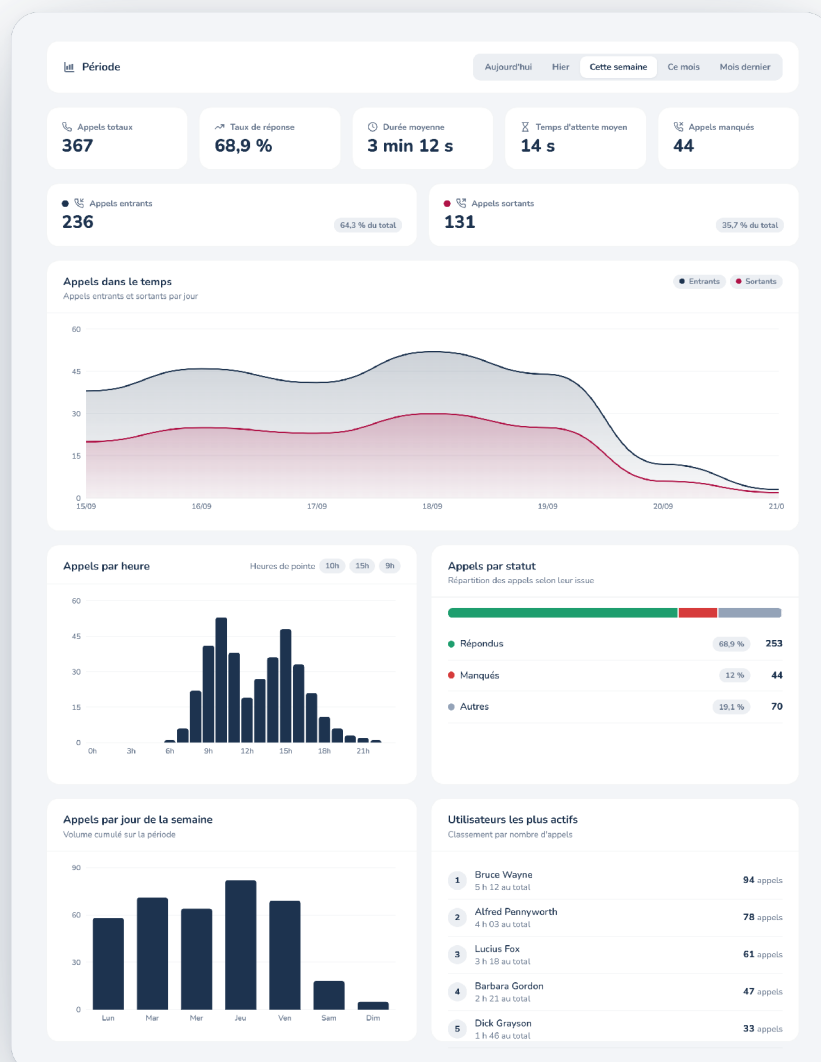
Choisissez la période à analyser et consultez les indicateurs clés : nombre d'appels, appels entrants et sortants, appels manqués, taux de réponse, durée moyenne des appels et temps d'attente moyen.

GRAPHIQUES

Des graphiques montrent l'évolution de votre activité et font ressortir les périodes les plus chargées, pour que vous puissiez adapter vos horaires ou vos effectifs. La répartition des appels par statut vous aide à évaluer la qualité de traitement et à repérer les points à améliorer.

VUES DÉTAILLÉES

Les vues par jour, par heure ou par utilisateur vous aident à mieux comprendre les tendances et la répartition du travail au sein de l'équipe.



La section « Analytics ».

Appels enregistrés

Retrouvez ici tous les appels enregistrés sur votre central : vous pouvez les écouter, les télécharger ou les analyser. C'est un outil précieux pour suivre vos échanges, améliorer votre qualité de service et mieux comprendre vos communications.

BON À SAVOIR

L'enregistrement n'est activé qu'à la demande d'un administrateur. Vos obligations légales vous imposent d'en informer vos correspondants.

RETROUVER

Chaque enregistrement s'affiche avec les numéros, la date et l'heure de l'appel. En un clic, vous pouvez l'écouter, le télécharger ou lancer l'analyse IA. Le moteur de recherche vous aide à retrouver un enregistrement en quelques secondes.

Analyse IA automatique en cours

3 / 5

🔊 Enregistrements 186

Analyse IA activée

Rechercher un appel

APPELANT	APPELÉ	DATE ET HEURE	RÉSUMÉ	IA
Aurore Delvaux Delvaux & Associés · +32 2 32...	Bruce Wayne 1001	19/09/2026 14:32 2.1 MB	Souhaite prolonger le contrat de maintenance ; devis à envoyer avant vendredi.	Traité
Bruce Wayne 1001	Marc Peeters Peeters Logistics · +32 3 226 1...	19/09/2026 11:08 3.8 MB	Confirme la livraison du 26/09 et les horaires d'accès au quai.	Traité
+32 470 12 88 45	Alfred Pennyworth 1002	19/09/2026 09:51 1.0 MB	Problème de connexion au softphone, résolu après réinitialisation.	Traité
Sophie Lambert Lambert Notaires · +32 4 221 7...	Lucius Fox 1004	18/09/2026 16:20 5.6 MB	—	En cours
Jean Dupont Dupont & Fils · +32 2 511 09 88	Bruce Wayne 1001	18/09/2026 14:05 1.8 MB	—	En file
Nathalie Van Damme VDM Consulting · +32 9 233 4...	Barbara Gordon 1005	18/09/2026 10:44 2.9 MB	—	Non traité
Bruce Wayne 1001	Camille Mertens Mertens Architecture · +32 2 6...	17/09/2026 15:12 4.1 MB	Rendez-vous de chantier fixé au 02/10 : plans à transmettre.	Traité

7 affichés sur 186

Charger plus

La section « Appels enregistrés ».

Analyse IA

L'intelligence artificielle transcrit vos appels, les résume et en fait ressortir les points clés, pour que vous alliez directement à l'essentiel.

**Lecture de l'enregistrement**✕

19/09/2026 14:32 · 2.1 MB

 Appelant

Aurore Delvaux
Delvaux & Associés · +32 2 320 45 67

 Appelé

Bruce Wayne
1001

 Durée

4:12

 1:37 4:12

ANALYSE IA

Aurore Delvaux souhaite prolonger le contrat de maintenance de Delvaux & Associés pour un an. Elle attend un devis avant vendredi.

Positif

Urgence moyenne

Actions détectées

☒ Envoyer le devis de renouvellement avant vendredi

☒ Rappeler Aurore Delvaux après envoi

Transcription

Aurore Delvaux

Bonjour, je vous appelle pour le contrat de maintenance.

Bruce Wayne

Bonjour Aurore, vous souhaitez le prolonger ?

Aurore Delvaux

Oui. pour un an. Un devis avant vendredi ?

Fermer

 Télécharger

La lecture d'un enregistrement, avec son analyse IA.

9. Journaux

Journal d'appels

Le journal d'appels garde une trace de toute votre activité : appels entrants, sortants, internes et manqués. Choisissez une période pour voir d'un coup d'œil le nombre d'appels, leur durée et le nombre d'appels répondus.

Dans l'historique détaillé, chaque appel s'affiche avec sa date, son type, le numéro, la destination, la durée et le statut. Vous pouvez filtrer les appels par type ou par statut, retrouver un appel précis grâce à la barre de recherche, et exporter votre journal quand vous le souhaitez.

Période

Aujourd'hui

Hier

Cette semaine

Ce mois

Mois dernier

Total des appels

42

Durée

2 h 18 min

Répondus

35

Historique des appels 42

Rechercher un appel

DATE	TYPE	APPELANT	VIA	DESTINATION	DURÉE	STATUT
24/09/2026 15:12:04	Entrant	+32 2 320 45 67 Aurore Delvaux	+32 2 320 45 67	1003 Service Support	4 min 12 s	Répondu
24/09/2026 14:48:31	Entrant	+32 475 21 33 44 Selina Kyle	+32 2 320 45 71	1001 Bruce Wayne	2 min 36 s	Répondu
24/09/2026 14:31:17	Sortant	Lucius Fox Poste 1004	+32 2 320 45 67	+32 2 511 09 88 Jean Dupont	7 min 45 s	Répondu
24/09/2026 13:57:52	Entrant	+32 3 226 14 90 Marc Peeters	+32 2 320 45 67	Manqué	0 s	Manqué
24/09/2026 12:20:09	Entrant	+32 470 00 18 22	+32 2 320 45 67	—	51 s	Voicemail
24/09/2026 11:42:40	Entrant	+32 4 221 77 30 Sophie Lambert	+32 2 320 45 67	1002 Alfred Pennyworth	3 min 08 s	Transféré
24/09/2026 11:08:26	Sortant	Bruce Wayne Poste 1001	+32 2 320 45 71	+32 4 221 77 30 Sophie Lambert	11 min 27 s	Répondu

Le journal d'appels.

Magic IP · guide complet

Assistance 666 interfone.be 15

Journal agents IA

Ce journal vous montre toute l'activité de vos agents vocaux intelligents. Vous voyez clairement quels appels l'IA a pris en charge et comment ils se sont déroulés.

Choisissez une période pour évaluer leurs performances : total appels, taux de succès, durée moyenne, coût total...

L'historique détaillé présente chaque échange avec sa date, l'agent concerné, l'appelant, la durée, un résumé et le résultat obtenu.

🕒 Période

Aujourd'hui Hier Cette semaine Ce mois Mois dernier

📞 Total appels

128

✅ Taux de succès

84 %

🕒 Durée moyenne

1 min 54 s

💰 Coût total

1 046 cr.

📞 Historique des appels 128

🔍 Rechercher un appel

DATE	AGENT	APPELANT	RÉSUMÉ	DURÉE	RÉSULTAT	ÉVALUATION	COÛT
24/09/2026 22:14:05	📞 Léa — Rendez-vous	+32 2 320 45 67	Rendez-vous pris mardi 10:00	2 min 41 s	Succès	🕒 Évalué	12 cr.
24/09/2026 21:02:48	📞 Léa — Accueil	+32 3 226 14 90	Demande de rappel demain matin	1 min 18 s	Succès	⚠️ À évaluer	6 cr.
24/09/2026 19:47:12	📞 Léa — Accueil	+32 470 00 18 22	Horaires d'ouverture communiqués	52 s	Succès	🕒 Évalué	4 cr.
24/09/2026 18:36:30	📞 Léa — Rendez-vous	+32 4 221 77 30	Rendez-vous pris lundi 14:30	3 min 05 s	Succès	⚠️ À évaluer	14 cr.
24/09/2026 12:24:09	📞 Max — Qualification	+32 2 511 09 88	Transfert vers le Service Support	1 min 40 s	Succès	🕒 Évalué	8 cr.
24/09/2026 12:03:55	📞 Léa — Rendez-vous	+32 81 74 22 65	Aucun créneau accepté par l'appelant	2 min 12 s	Échoué	⚠️ À évaluer	10 cr.
23/09/2026 20:11:37	📞 Léa — Accueil	+32 9 233 40 12	Message pris pour Barbara Gordon	1 min 04 s	Succès	⚠️ À évaluer	5 cr.

Le journal des agents IA.

10. La configuration

La configuration regroupe les modules qui construisent votre central, le flux d'appels et les paramètres généraux. Ces pages sont réservées aux administrateurs du compte.

Qui peut faire quoi

Deux niveaux d'accès, une seule application.

Utilisateur

Dashboard, LiveTrack, son compte, ses répondeurs, son agenda, les contacts, les statistiques, les enregistrements et les journaux. Chacun règle son propre poste.

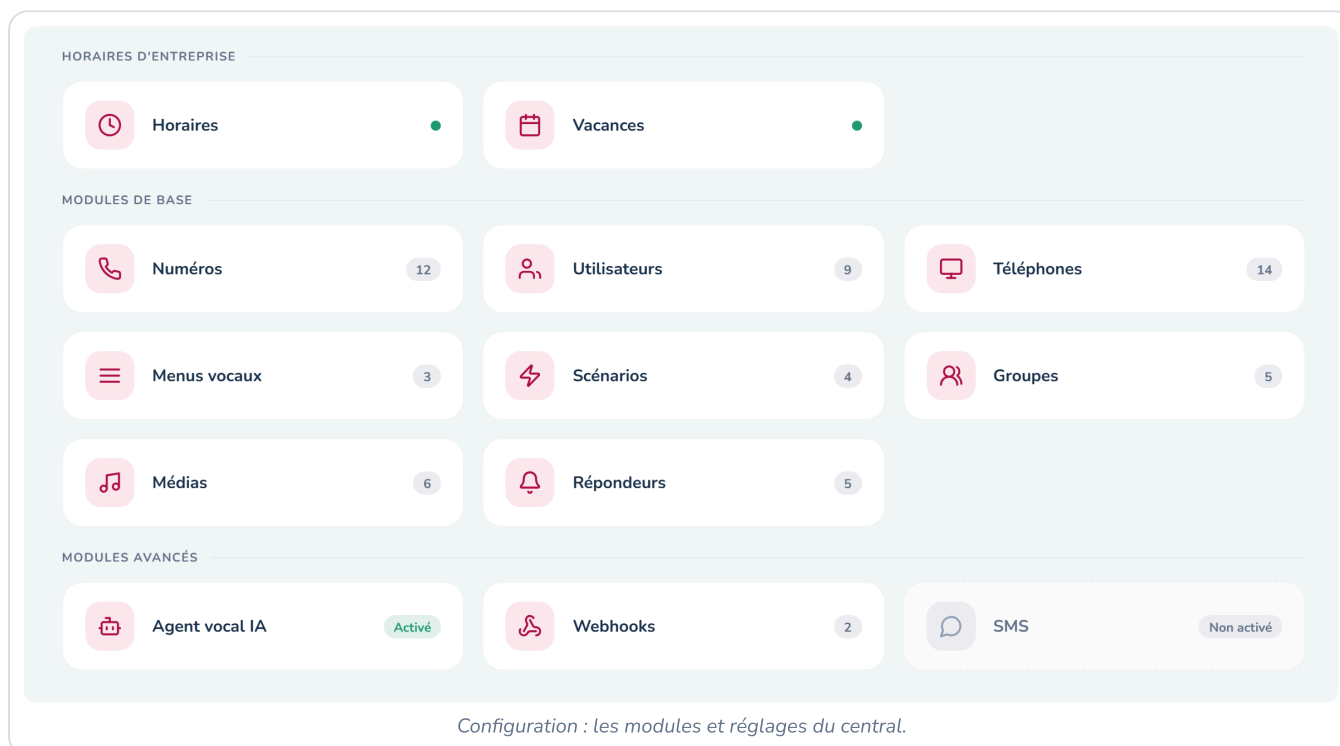
Administrateur

Tout ce qui précède, plus le menu Configuration : numéros, utilisateurs, téléphones, horaires, menu vocal, scénarios et fonctions IA. C'est le niveau qui engage toute l'entreprise.

Modules

C'est ici que vous construisez votre central. Numéros, utilisateurs, groupes d'appel, menus vocaux... Chaque module est une pièce de votre système, et c'est leur combinaison qui détermine le parcours de vos appels. Vous organisez ainsi votre téléphonie exactement comme vous le souhaitez.

Vue d'ensemble des modules



La page **Modules** rassemble tous les réglages du central sous forme de tuiles, en trois groupes : horaires et vacances, modules de base et modules avancés. Survolez une tuile : une bulle explique ce qu'on y fait.

Horaires

Indiquez ici quand votre entreprise est joignable. Vous pouvez rester ouvert en continu (« Ouvert 24/24 ») ou définir vos propres horaires, et indiquer si vous êtes fermé pendant le déjeuner (« Êtes-vous fermé pendant le déjeuner? »).

 **Horaires d'ouverture**

 **Enregistrer**

Définissez quand votre entreprise est joignable. En dehors de ces heures, les appels suivent le traitement « Fermé » de vos flux d'appels.

 **Ouvert 24/24**
Les appels sont toujours traités comme pendant les heures d'ouverture

 **Horaires personnalisés**
Une plage horaire par jour de la semaine

HEURES D'OUVERTURE Fuseau horaire **Europe/Bruxelles**

☒	Lundi	08:30	à	17:30	Ouvert
☒	Mardi	08:30	à	17:30	Ouvert
☒	Mercredi	08:30	à	17:30	Ouvert
☒	Jeudi	08:30	à	17:30	Ouvert
☒	Vendredi	08:30	à	16:00	Ouvert
☐	Samedi	Fermé			
☐	Dimanche	Fermé			

☒  **Êtes-vous fermé pendant le déjeuner?**
Les appels suivent le traitement « Fermé » pendant la pause

12:30

à

13:30

☐  **Fermeture manuelle**
Fermez immédiatement le standard, par exemple pour un imprévu

Les horaires d'ouverture.

Vacances

Prévoyez ici toutes vos fermetures, qu'il s'agisse de vacances, de jours fériés ou d'événements exceptionnels. Cliquez sur « Ajouter » et choisissez le type de fermeture qui vous convient :

JOUR UNIQUE

Pour une fermeture ponctuelle, lors d'un événement par exemple.

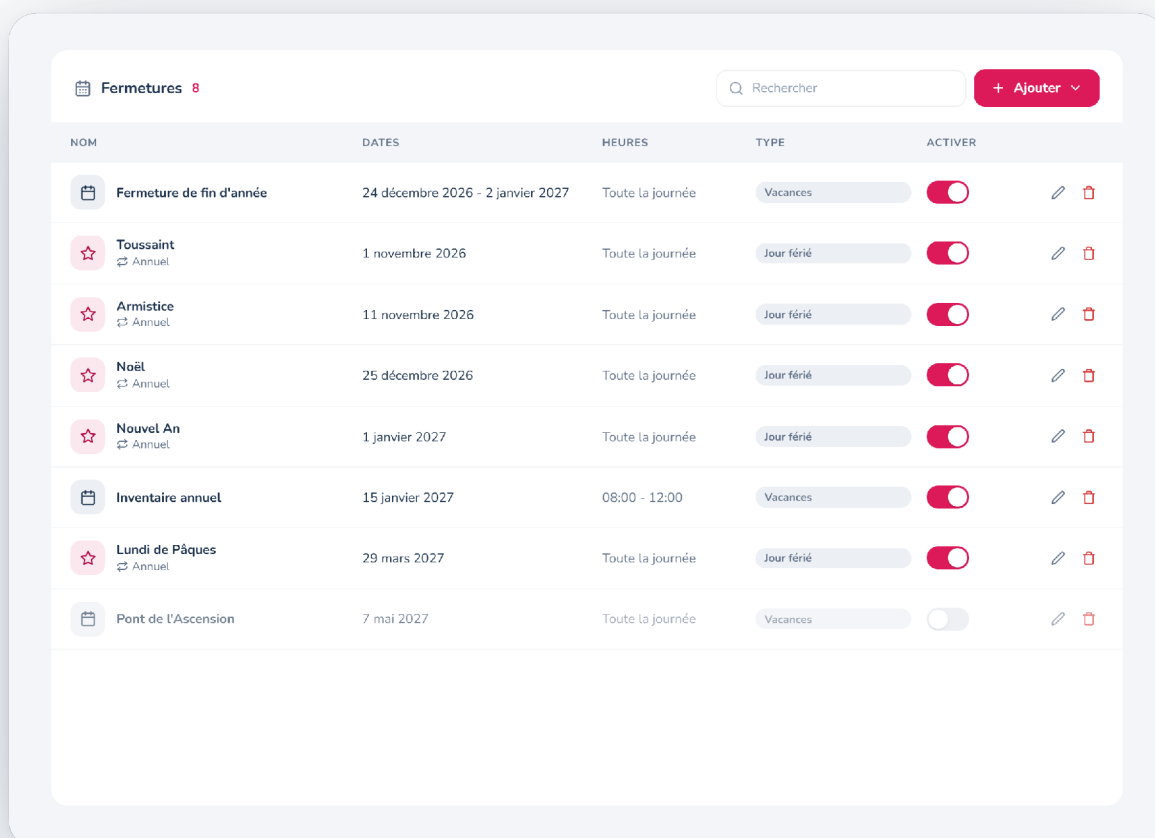
PÉRIODE

Pour une fermeture de plusieurs jours, comme des vacances.

JOURS FÉRIÉS

Pour les ajouter automatiquement et, si vous le souhaitez, les répéter chaque année.

Donnez un nom à votre fermeture et indiquez les dates. Choisissez une journée entière ou des horaires précis, activez la répétition annuelle si besoin, puis cliquez sur « Créer ». Vous pourrez ensuite modifier, activer ou désactiver chaque fermeture à tout moment.



Fermetures 8					Rechercher	+ Ajouter
NOM	DATES	HEURES	TYPE	ACTIVER		
Fermeture de fin d'année	24 décembre 2026 - 2 janvier 2027	Toute la journée	Vacances	☒		
Toussaint ↻ Annuel	1 novembre 2026	Toute la journée	Jour férié	☒		
Armistice ↻ Annuel	11 novembre 2026	Toute la journée	Jour férié	☒		
Noël ↻ Annuel	25 décembre 2026	Toute la journée	Jour férié	☒		
Nouvel An ↻ Annuel	1 janvier 2027	Toute la journée	Jour férié	☒		
Inventaire annuel	15 janvier 2027	08:00 - 12:00	Vacances	☒		
Lundi de Pâques ↻ Annuel	29 mars 2027	Toute la journée	Jour férié	☒		
Pont de l'Ascension	7 mai 2027	Toute la journée	Vacances	☐		

Les fermetures programmées.

Numéros

Tous les numéros de votre central sont réunis sur cette page. Pour en ajouter un, cliquez sur « Ajouter », choisissez le type (Principal, Utilisateur, Groupe ou Flux), puis « Envoyer la demande ». Suivez-la dans « Demandes en cours ». Vous pouvez aussi garder votre numéro actuel en le transférant depuis votre autre opérateur (portage).

CONFIGURER

Chaque numéro se configure en quelques clics : associez-le à un flux d'appels, donnez-lui un nom d'affichage ou supprimez-le si vous n'en avez plus besoin. Le préfixe d'appel (Prepend) ajoute un texte devant le nom de l'appelant sur vos téléphones : vous voyez ainsi tout de suite sur quel numéro on vous appelle.

SÉCURISER

Pour ne jamais manquer un appel, définissez un numéro de secours (failover). Si votre central est en panne ou injoignable, les appels sont automatiquement renvoyés vers ce numéro. L'action finale vous permet de choisir ce qui se passe à la fin de chaque appel reçu.

Un indicateur vous signale votre numéro principal pour les appels entrants, et la barre de recherche vous permet de retrouver n'importe quel numéro en un instant.

Numéros 12

Utilisés (9) Disponibles (3)

Rechercher un numéro

+ Ajouter

NUMÉRO	UTILISATION	TYPE
+32 2 320 45 67 Principal	Flux d'appels · Accueil général	Principal ☆ ↻ ⚙
+32 2 320 45 71	Numéro direct · Bruce Wayne	Utilisateur ☆ ↻ ⚙
+32 2 320 45 80	Flux d'appels · Service Support	Groupe ☆ ↻ ⚙
+32 3 201 55 10	Flux d'appels · Ligne Anvers	Flux ☆ ↻ ⚙
+32 4 221 90 33	Flux d'appels · Accueil général	Utilisateur ☆ ↻ ⚙
+32 78 48 12 00	Flux d'appels · Campagne automne	Flux ☆ ↻ ⚙
+32 800 12 345	Flux d'appels · Service client	Utilisateur ☆ ↻ ⚙
+33 1 84 88 20 14	Flux d'appels · Accueil général	Groupe ☆ ↻ ⚙

🕒 Demandes en cours 2

+32 2 320 45 90

Bruxelles · Portabilité

En cours

+32 3 201 55 20

Anvers · Nouveau numéro

En validation

La liste des numéros.

Utilisateurs

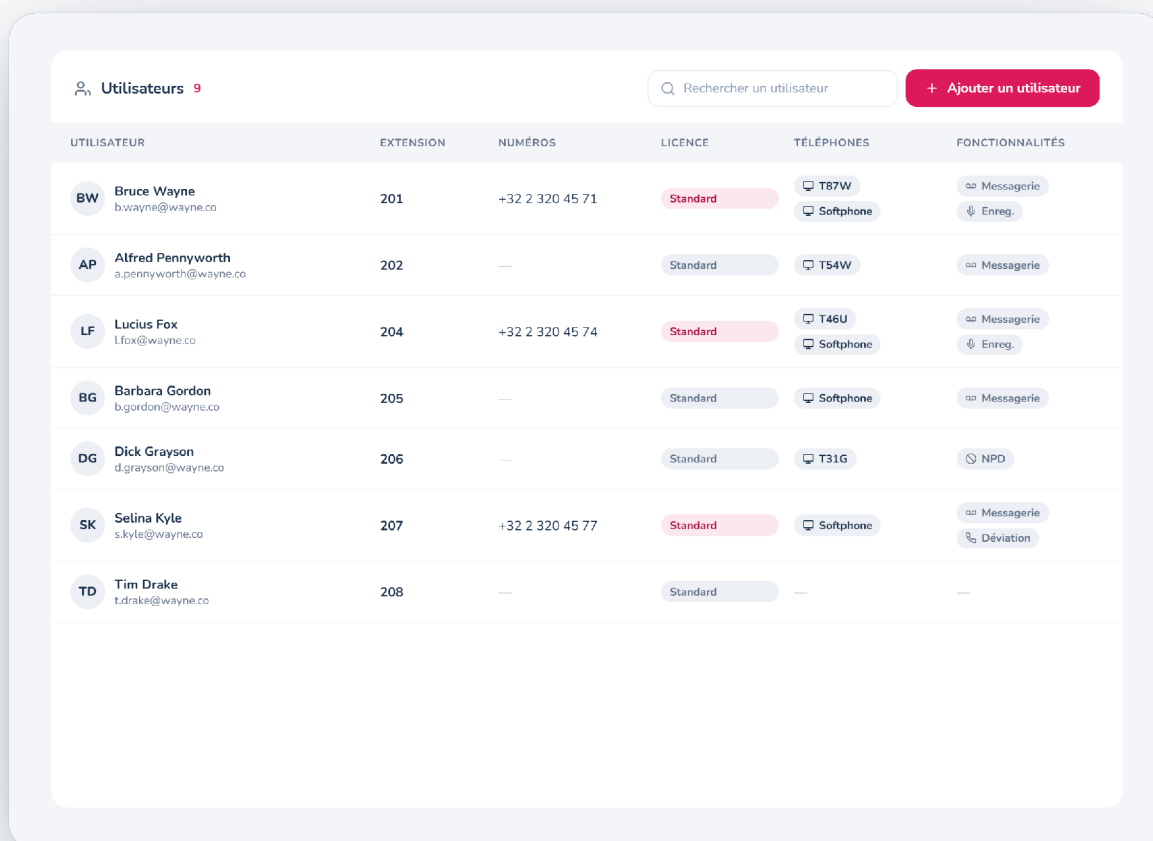
Retrouvez ici toutes les personnes et tous les postes de votre central. Pour ajouter un utilisateur, cliquez sur « Ajouter un utilisateur », puis remplissez le formulaire étape par étape.

TYPE D'UTILISATEUR

Choisissez d'abord le type d'utilisateur. Un « utilisateur » est une personne de votre équipe : il a accès à Interfone One et dispose de son propre poste. Un « utilisateur light » est un poste qui n'est attribué à personne en particulier, comme le téléphone d'une chambre, un parlophone ou un poste installé dans une cuisine ou un couloir.

IDENTITÉ

Indiquez ensuite son prénom, son nom et son adresse e-mail. Il recevra une invitation à rejoindre Interfone One et se connectera avec cette adresse. Vous n'avez pas encore son adresse ? Cochez « Sans e-mail » : aucune invitation n'est envoyée, et vous pourrez ajouter l'adresse plus tard depuis « Équipe ».



UTILISATEUR		EXTENSION	NUMÉROS	LICENCE	TÉLÉPHONES	FONCTIONNALITÉS
BW	Bruce Wayne b.wayne@wayne.co	201	+32 2 320 45 71	Standard	T87W Softphone	Messagerie Enreg.
AP	Alfred Pennyworth a.pennyworth@wayne.co	202	—	Standard	T54W	Messagerie
LF	Lucius Fox l.fox@wayne.co	204	+32 2 320 45 74	Standard	T46U Softphone	Messagerie Enreg.
BG	Barbara Gordon b.gordon@wayne.co	205	—	Standard	Softphone	Messagerie
DG	Dick Grayson d.grayson@wayne.co	206	—	Standard	T31G	NPD
SK	Selina Kyle s.kyle@wayne.co	207	+32 2 320 45 77	Standard	Softphone	Messagerie Déviation
TD	Tim Drake t.drake@wayne.co	208	—	Standard	—	—

La liste des utilisateurs.

Finaliser la création

EXTENSION

Attribuez-lui un numéro d'extension, qui permet de le joindre en interne. Plage recommandée : 201-299 (301-399 pour un utilisateur light). Si ce numéro est en dehors de la plage prévue, cochez « Autoriser une extension hors plage ».

LICENCE ET OPTIONS

Pour terminer, choisissez sa licence (Standard ou Gratuite, Light pour un utilisateur light) et activez les options utiles : une boîte vocale, les notifications par e-mail, ou les deux. Dans « Caller ID », définissez le nom et le numéro que ses correspondants verront lorsqu'il appelle. Cliquez ensuite sur « Créer l'utilisateur » : c'est prêt !

IDENTIFIANTS SIP

Les identifiants SIP (nom d'utilisateur et mot de passe) lui servent à connecter son téléphone ou son softphone.

TÉLÉPHONES

Dans la liste, la colonne « Téléphones » vous montre en temps réel l'état de chaque poste : vert si l'utilisateur est disponible, rouge s'il est occupé ou déjà en ligne.



Ajouter un utilisateur
Créez un nouvel utilisateur PBX avec son extension, ses identifiants et sa boîte vocale.



TYPE D'UTILISATEUR

☒ **Utilisateur**
Une personne - accès Interfone One et poste sur le central

☐ **Utilisateur light**
Un poste sans personne - chambre, parlophone, cuisine, couloir

IDENTITÉ

Prénom *

Nom *

E-mail *

La personne reçoit une invitation à Interfone One.

☐ **Sans e-mail**
Aucune invitation ne sera envoyée - vous pourrez ajouter une adresse plus tard depuis Équipe.

EXTENSION

Numéro d'extension *



Plage recommandée : 201-299

Autoriser une extension hors plage☐

IDENTIFIANTS SIP

Mot de passe



Annuler

Créer l'utilisateur

Le formulaire « Ajouter un utilisateur ».

Téléphones

Retrouvez ici tous les téléphones et appareils connectés à votre central. Pour chacun, vous voyez le type d'appareil, l'utilisateur associé et son statut.

AJOUTER UN TÉLÉPHONE

Pour ajouter un téléphone, cliquez sur « Ajouter », puis choisissez le type d'appareil et le modèle. Associez-le ensuite à un utilisateur pour qu'il puisse passer et recevoir des appels. Cliquez sur « Créer » : votre téléphone est prêt à l'emploi !

Appareils 10 8 enregistrés 1 non enregistré 1 désactivé					
Rechercher un appareil + Ajouter					
NOM	MODÈLE ▾	UTILISATEUR ▾	ÉTAT ▾	ACTIF	
 T87W 805ec0112233 ✓ Téléphone SIP	Yealink T87W	Bruce Wayne	Enregistré	☒	10
 T54W 805ec0445566 ✓ Téléphone SIP	Yealink T54W	Alfred Pennyworth	Enregistré	☒	10
 W70B Entrepôt 805ec0778899	Yealink W70B	2/3 enregistrés	Base DECT	—	10
 W56H Combiné 1 IPUI 0328D7A1F2	Yealink W56H	Dick Grayson	Enregistré	☒	10
 W56H Combiné 2 IPUI 0328D7A1F3	Yealink W56H	Tim Drake	Enregistré	☒	10
 W56H Combiné 3 IPUI 0328D7A1F4	Yealink W56H	Non assigné	Non enregistré	☒	10
 Softphone Bruce Wayne iOS		Bruce Wayne	Enregistré	☒	10
 Softphone Lucius Fox macOS		Lucius Fox	Enregistré	☒	10
 Parlophone entrée ⚠ Parlophone	Fanvil i20S		Enregistré	☒	10
 T46U 805ec0aabbcc Téléphone SIP	Yealink T46U	Selina Kyle	Désactivé	☐	10

La liste des téléphones et appareils.

Menus vocaux

Créer un menu vocal

Un menu vocal accueille vos appelants avec un message du type « Tapez 1 pour l'accueil, 2 pour le support... ».

1. Allez dans Configuration → Modules → Menus vocaux.
2. Cliquez sur Ajouter. Le panneau « Nouveau menu vocal » s'ouvre sur l'onglet Général.
3. Donnez un nom à votre menu, par exemple « Accueil général ». Ce nom ne sert qu'à le retrouver, vos appelants ne l'entendent pas.
4. Choisissez le message d'accueil, c'est-à-dire ce que l'appelant entend en premier. Vous avez quatre possibilités :
 - **Sélectionner un média** : réutiliser un message déjà présent dans vos médias.
 - **Uploader un fichier** : importer un fichier audio (MP3 ou WAV), par exemple enregistré en studio.
 - **Générer avec TTS** : taper votre texte, une voix de synthèse le lit.
 - **Enregistrer** : enregistrer le message vous-même avec votre micro.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Le panneau « Nouveau menu vocal ».

Important : ce panneau ne définit pas ce qui se passe quand l'appelant tape 1, 2 ou 3. Les touches se configurent dans Configuration → Flux d'appels : ajoutez-y le module « Menu vocal », puis reliez chaque touche à un utilisateur, un groupe ou un répondeur.

Onglet Avancé

Ces réglages sont facultatifs : les valeurs par défaut conviennent dans la plupart des cas.

RÉGLAGES

Nombre de tentatives

Combien de fois le menu est rejoué si l'appelant ne tape rien ou tape une touche non prévue. Par défaut : 3.

Timeout (secondes)

Le temps laissé à l'appelant pour choisir après la fin du message. Par défaut : 10 secondes.

Délai entre chiffres (ms)

Le temps d'attente entre deux chiffres, quand l'appelant tape un numéro de poste. Par défaut : 2 000 ms (2 secondes).

Longueur max. extension

Le nombre de chiffres de vos numéros de poste, par exemple 3 pour « 201 ».

Autoriser les extensions directes

Si c'est activé, l'appelant peut taper directement le numéro de poste de son interlocuteur, sans passer par les choix du menu.

Supprimer les messages

Aucun message d'erreur, de transfert ou de sortie n'est joué : une touche non prévue rejoue le menu. Le message d'accueil n'est pas concerné.

The screenshot shows a mobile application interface for editing a general welcome menu. At the top, there's a title bar with a hamburger menu icon, the title 'Modifier le menu Accueil général', and a close icon. Below the title bar, there's a subtitle: 'Configurez le nom, le message d'accueil et les réglages du menu vocal.' There are two tabs: 'Général' and 'Avancé', with 'Avancé' being the active tab. The 'Avancé' tab contains a section titled 'PARAMÈTRES' with four input fields: 'Nombre de tentatives' (set to 3), 'Timeout (secondes)' (set to 10), 'Délai entre chiffres (ms)' (set to 2000), and 'Longueur max. extension' (set to 4). Below these fields are two toggle switches: 'Autoriser les extensions directes' (which is turned on) and 'Supprimer les messages' (which is turned off). At the bottom of the screen, there are two buttons: 'Annuler' and 'Enregistrer'.

L'onglet Avancé.

Scénarios

Un scénario est une configuration prête à l'emploi que vous appliquez à une période de votre flux d'appels. Réunion d'équipe, inventaire, jour de neige, coupure internet : vous préparez le comportement une fois, à froid, et vous l'appliquez le jour venu. Préparez-en deux dès maintenant, une réunion d'équipe et une fermeture imprévue : cela prend dix minutes et couvre la plupart des cas.

Scénarios **5**

+ Ajouter

Rechercher un scénario

 Jour (normal)
Modifié le 02/09/2026

 Tous en réunion
Modifié le 28/08/2026

 Vacances annuelles
Modifié le 21/08/2026

 Fermeture exceptionnelle
Modifié le 14/08/2026

 Travaux dans les locaux
Jamais modifié

La liste des scénarios.

Créer le scénario

La création d'un scénario.

- 1 Le nom du scénario, par exemple « Tous en réunion ».
- 2 Les étapes, qu'on compose comme dans un flux d'appels : Média (annonce) puis Répondeur, avec le bouton « Ajouter une étape ».
- 3 Le bouton Enregistrer. Il ne s'active que quand le nom est saisi et que chaque étape a son type et son élément.

L'utiliser

The screenshot shows the 'Accueil général' (General Welcome) interface. At the top, there's a header with a red icon, the text 'Accueil général' (Active), and a button 'Enregistrer le flux'. Below this is a section for 'Numéros' with phone numbers and an 'Ajouter' button. The main area displays a flow configuration with modules like 'Horaires', 'Menu vocal', 'Groupe', and 'Répondeur'. A modal dialog 'Appliquer un scénario' is open, showing a list of scenarios. A red circle '1' points to the dialog, and a red circle '2' points to the 'Tous en réunion' scenario in the list.

Appliquer un scénario dans le flux d'appels.

- 1 Ouvrez un flux et choisissez Scénario dans « Choisir un module... » : la fenêtre « Appliquer un scénario » s'ouvre.
- 2 Choisissez le scénario dans la liste. Ses étapes sont copiées dans le flux. Pour revenir en arrière, cliquez sur « Détacher du scénario ».

This screenshot shows the same interface as before, but with a new status bar at the top indicating 'Scénario appliqué : Tous en réunion'. A button 'Détacher du scénario' is visible in the top right corner of this bar. The rest of the interface remains the same.

Le flux indique le scénario appliqué. « Détacher du scénario » le retire.

DEUX RÈGLES À RETENIR

- Un scénario remplit toujours une période de vos horaires.
- Le modifier plus tard ne change pas les flux où il est déjà appliqué.

Groupes

Un groupe fait sonner plusieurs postes pour un même appel. Il n'y a pas de salle d'attente : si personne ne décroche, l'appel passe à l'étape suivante du flux.

Groupes : la stratégie de sonnerie, le délai et l'ordre des membres.

Sonnerie simultanée



Les trois postes sonnent ensemble.
Le premier qui décroche prend l'appel.

Sonnerie séquentielle



Les postes sonnent l'un après l'autre,
dans l'ordre de la liste.

Deux façons de faire sonner un groupe.

1. Cliquez **Ajouter** et nommez le groupe : « Accueil », « Technique ».
2. Désignez les postes membres.
3. Choisissez la sonnerie : **simultanée**, tous les postes en même temps, ou **séquentielle**, l'un après l'autre dans l'ordre de la liste.
4. Réglez la **durée de sonnerie** avant de passer à l'étape suivante. Vingt à trente secondes conviennent dans la plupart des cas.
5. Placez le groupe comme étape dans votre **flux d'appels**.

Médias

Tous les messages que vos appelants entendent : l'accueil, l'annonce de fermeture, le texte du menu vocal, la musique d'attente. Ces médias pourront ensuite être utilisés dans vos menus vocaux ou vos flux d'appels.

Médias

7

Afficher les médias système (3)

Rechercher

Ajouter

NOM

SOURCE

Accueil général — FR/NL Annonce principale, jouée à chaque appel entrant Import
Menu principal Tapez 1 pour l'accueil, 2 pour le support, 3 pour la comptabilité Text-to-Speech
Hors horaires Nos bureaux sont fermés, merci de rappeler Text-to-Speech
Congés annuels — FR/NL Fermeture du 24/12 au 02/01 Import
Travaux dans les locaux Message temporaire Enregistrement
Transfert vers le support Veuillez patienter, nous vous mettons en relation Text-to-Speech
Annonce promotion automne Import

Vos médias, avec leur source : import, Text-to-Speech ou enregistrement.

1. Cliquez **Ajouter** et nommez le média de façon parlante : « Accueil journée », « Fermeture Noël ».
2. Choisissez la source de votre message :
 - **Déposer un fichier audio.**
 - **TTS** : saisissez votre texte, choisissez la langue et la voix, féminine ou masculine, qui le lira, puis cliquez sur **Générer l'audio.**
 - **Enregistrer** : enregistrez directement votre message en temps réel avec votre micro.
3. Écoutez le résultat avant d'enregistrer : c'est la première chose que vos clients entendront.

Répondeurs

Chaque ligne est une boîte vocale. On y voit :

Répondeurs 7					Rechercher	+ Ajouter
NUMÉRO	NOM	UTILISATEUR	MESSAGES	IA		
201	Boîte personnelle Bruce	Bruce Wayne	3	IA activée		
202	Boîte Alfred	Alfred Pennyworth	0	IA activée		
5000	Service Support	Non assigné	7	IA activée		
203	Comptabilité	Lucius Fox	1	IA désactivée		
204	Boîte Barbara	Barbara Gordon	0	IA désactivée		
5001	Accueil général	Non assigné	5	IA activée		
5002	Hors horaires	Non assigné	2	IA activée		

La liste des répondeurs.

Numéro	Le numéro de la boîte. Une boîte liée à un utilisateur reprend son extension (ex. 201). Une boîte créée à part, comme une boîte partagée « Accueil », reçoit un numéro de la plage 5000-5099.
Nom	Ex. « Service Support ».
Utilisateur	La personne à qui elle appartient, ou « Non assigné » si c'est une boîte partagée par un service.
Messages	Le nombre de messages reçus.
IA	L'icône robot est verte si la transcription automatique est activée, grise sinon.

L'icône de réglages en bout de ligne ouvre la boîte pour la modifier. Le bouton **Ajouter** en haut à droite sert à en créer une.

Créer un répondeur

Cliquez sur **Ajouter**. Le panneau « Ajouter un répondeur » s'ouvre.

1 Identité

Donnez un nom et un numéro de boîte. Choisissez l'utilisateur propriétaire, ou laissez « Non assigné » pour une boîte de service. Le code PIN protège l'écoute des messages depuis un téléphone.

2 Messages d'absence

Choisissez l'annonce jouée quand personne ne répond (« Message par défaut ») et celle d'une absence courte (« Message temporaire »). Ces annonces viennent de la page Médias.

3 Notifications

Ajoutez une ou plusieurs adresses e-mail. Chaque nouveau message y est envoyé avec le fichier audio.

4 Intelligence artificielle

Activez la transcription et le résumé. Le texte du message est alors joint à l'e-mail. Ajoutez aussi les utilisateurs autorisés à consulter la boîte.

Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter un répondeur IA activée X

1 Identité

Nom: Service Commercial Numéro: 1010

Utilisateur: Non assigné — boîte partagée Code PIN:

2 Messages d'absence

Message par défaut: Commercial — absence Message temporaire: Commercial — occupé

3 Notifications

Adresses e-mail: commercial@wayne.co X b.wayne@wayne.co X Ajouter...

4 Intelligence artificielle

Transcription et résumé IA: Joints à chaque notification e-mail [toggle checked]

Utilisateurs autorisés: BW DG TD

Annuler Enregistrer

Le panneau « Ajouter un répondeur ».

Agent vocal IA

Un agent vocal IA décroche à votre place, comprend ce que veut l'appelant et agit : il répond, prend un rendez-vous ou transfère l'appel vers la bonne personne. Sa fiche se règle en six onglets.

Total Agents IA 4 + Ajouter		Rechercher...			
Nom	Destinations	Statut	Améliorer	Modifier	Supprimer
 Agent Rendez-vous Prise de rendez-vous · agenda Bruce Wayne	-				
 Réceptionniste IA Accueil et orientation des appels	Service commercial +1 Support Comptabilité				
 Support Client IA Questions fréquentes et escalade	Support				
 Accueil NL Agent néerlandophone · Ligne Anvers	Verkoop Klantendienst				

La liste de vos agents vocaux IA.

Créer un agent

- 1 Pour créer un agent, cliquez sur « Ajouter ».
- 2 Choisissez ensuite le modèle adapté à votre besoin (partir de zéro ou prendre un modèle déjà prêt à l'emploi : Réceptionniste IA, Prise de rendez-vous, Support client).
- 3 Une fois le modèle sélectionné, vous pourrez personnaliser le comportement de votre agent.

Les modèles vous permettent de démarrer rapidement avec une configuration préétablie.

Pour modifier un agent existant, cliquez sur l'icône clé (Modifier) sur sa ligne.


Nouvel agent vocal IA
×

Vos clients méritent une réponse, à toute heure. Choisissez un modèle ou démarrez de zéro.

🕒 Disponible 24/7
⚡ Réponse instantanée
📞 Zéro appel manqué


Partir de zéro

Construisez un agent entièrement personnalisé avec vos propres instructions et destinations.

MODÈLES


Réceptionniste IA
POPULAIRE

Ne ratez plus jamais un appel

Accueille, qualifie et transfère vos appels 24/7 vers le bon service.


Prise de rendez-vous
NOUVEAU

Votre agenda se remplit tout seul

Propose des créneaux libres et confirme le rendez-vous directement dans votre agenda.

3 intégrations


Support client

Des réponses immédiates, 24/7

Répond aux questions fréquentes et escalade vers un conseiller si nécessaire.

De nouveaux modèles arrivent régulièrement.

Le panneau « Nouvel agent vocal IA ».

Les six onglets de la fiche

1 Général · l'identité de l'agent

- **Nom** : il sert à retrouver l'agent dans vos listes et vos flux (ex. « Agent Rendez-vous »).
- **Description** : une phrase courte, pour votre équipe.
- **Voix et langue** : la voix que les appelants entendent et la langue de la conversation.

2 Configuration · ce que l'agent dit et comment il se comporte

- **Message d'accueil** : la première phrase prononcée.
Exemple : « Bonjour, vous êtes chez Wayne Enterprises. Je suis Léa, l'assistante virtuelle. Comment puis-je vous aider ? »
- **Prompt système** : les instructions de l'IA. Décrivez son rôle, son ton et ce qu'elle doit faire ou éviter.
Exemple : « Tu es la réceptionniste de Wayne Enterprises. Vouvoie toujours l'appelant. Demande son nom et l'objet de l'appel avant de le transférer. Ne donne jamais de prix par téléphone. »

Conseil : plus les instructions sont précises, plus l'agent est fiable. Écrivez-les comme vous briefez un nouvel employé.

3 Destinations · où l'agent peut envoyer l'appelant

Ajoutez les endroits vers lesquels l'IA a le droit de transférer : un utilisateur, un groupe, un répondeur, un numéro externe ou un autre agent IA.

Pour chaque destination, écrivez une **description** : c'est elle qui aide l'IA à choisir.

Exemple : « Service commercial : pour toute demande de devis, de prix ou de nouveau contrat. »

Un agent de prise de rendez-vous peut n'avoir aucune destination : il ne transfère pas, il réserve.

4 RDV · la prise de rendez-vous

- **Agenda** : l'agenda du collaborateur dans lequel les rendez-vous sont créés.
- **Durée du rendez-vous et délai minimum** avant un rendez-vous (pour éviter les réservations de dernière minute).
- **Jours ouverts et plage horaire** (de... à...).
- **Réservation jusqu'à** : combien de jours à l'avance on peut réserver.
- **Confirmation SMS à l'appelant** : un récapitulatif est envoyé après la réservation.

Les créneaux déjà occupés sont exclus automatiquement, y compris ceux de Google Agenda, Outlook ou Apple si l'agenda est synchronisé dans *Mon agenda*.

5 Connaissances · ce que l'agent sait

Importez vos documents (PDF, TXT, DOCX, HTML, CSV, EPUB, 10 Mo maximum par fichier) ou ajoutez des adresses de pages web. L'agent s'en sert pour répondre : horaires, tarifs, procédures, questions fréquentes...

6 Avancé · les cas difficiles

- **Seuil de confiance** : en dessous, l'agent considère qu'il n'a pas compris.
- **Message de clarification** : ce qu'il dit pour faire répéter l'appelant.
Exemple : « Excusez-moi, pourriez-vous reformuler votre demande ? »
- **Destination de secours** : où l'appel part si l'IA ne comprend toujours pas (souvent l'accueil ou un répondeur).

Mettre l'agent en service

- 1 Cliquez sur **Enregistrer**. Dans la liste, une **coche verte** dans la colonne Statut indique que l'agent est prêt.
- 2 Ajoutez l'agent dans un **flux d'appels** (Configuration › Flux d'appels), par exemple dans la branche « Hors horaires » pour répondre en dehors des heures d'ouverture.
- 3 Passez un appel de test pour écouter le résultat.

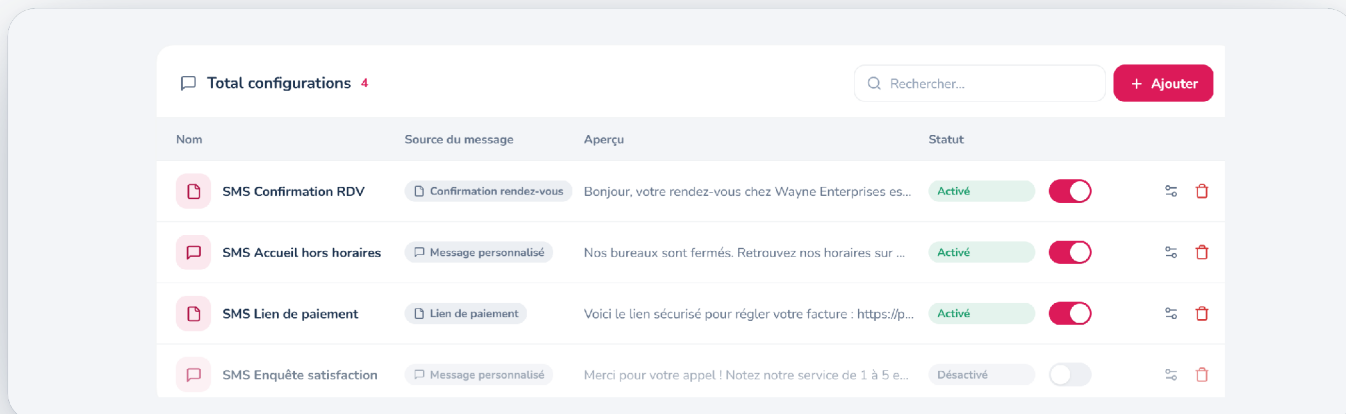
Améliorer l'agent au fil du temps

Dans la liste des agents, la colonne **Améliorer** compte les appels jugés ratés par votre équipe. Quand le chiffre atteint le seuil, l'icône s'active et propose de nouvelles instructions à partir de ces appels. Vous les relisez et les acceptez ou non.

Les conversations passées se consultent dans **Journaux › Journal agents IA**.

SMS

La page « SMS automatiques » (Configuration › Modules › Avancé › SMS) réunit les SMS que votre central envoie automatiquement à vos appelants, par exemple après un appel manqué ou pour confirmer un rendez-vous.



The screenshot shows a table titled 'Total configurations 4'. It has columns for 'Nom', 'Source du message', 'Aperçu', and 'Statut'. There are four rows of configurations, each with an icon, a name, a source, a preview, a status indicator (green for 'Activé', grey for 'Désactivé'), a toggle switch, a character count, and a delete icon.

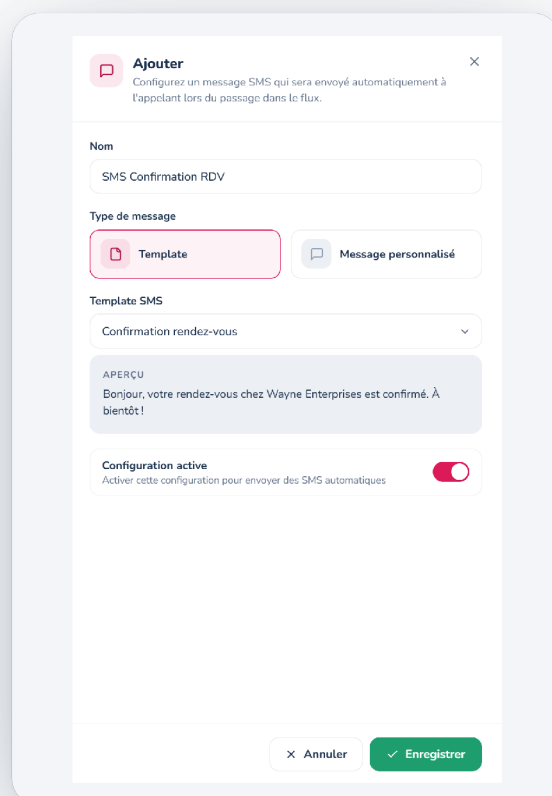
Nom	Source du message	Aperçu	Statut
SMS Confirmation RDV	Confirmation rendez-vous	Bonjour, votre rendez-vous chez Wayne Enterprises es...	Activé
SMS Accueil hors horaires	Message personnalisé	Nos bureaux sont fermés. Retrouvez nos horaires sur ...	Activé
SMS Lien de paiement	Lien de paiement	Voici le lien sécurisé pour régler votre facture : https://p...	Activé
SMS Enquête satisfaction	Message personnalisé	Merci pour votre appel ! Notez notre service de 1 à 5 e...	Désactivé

La liste des configurations SMS.

Chaque ligne affiche le nom de la configuration, la source du message (template ou message personnalisé), un aperçu du texte et son statut, que l'interrupteur change en un clic.

Ajouter une configuration

- 1 Cliquez sur **Ajouter**.
- 2 **Nom** : par exemple « SMS Confirmation RDV ».
- 3 **Type de message** :
 - **Template** : choisissez un template SMS. Son aperçu s'affiche en dessous.
 - **Message personnalisé** : écrivez le texte. Le nombre de caractères est indiqué.
- 4 **Configuration active** : laissez l'interrupteur activé pour que le SMS parte.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.



The screenshot shows a modal form titled 'Ajouter'. It contains fields for 'Nom' (SMS Confirmation RDV), 'Type de message' (Template selected), 'Template SMS' (Confirmation rendez-vous), an 'APERÇU' section showing a preview of the message, and a 'Configuration active' section with a toggle switch. At the bottom are 'Annuler' and 'Enregistrer' buttons.

Le panneau « Ajouter ».

Flux d'appels

Un flux d'appels décide du parcours d'un appel entrant : qui sonne, dans quel ordre, et ce qui se passe si personne ne répond.

Flux actifs
5

Numéros routés
9

Modules utilisés
23

Flux d'appels **6**

+ Nouveau flux

Rechercher un flux

NOM	NUMÉROS	PARCOURS	STATUT	ACTIONS
 Accueil général	 +32 2 320 45 67  3000	Horaires → Menu vocal	Actif	 
 Numéro direct Bruce Wayne	 +32 2 320 45 71  1001	Utilisateur → Répondeur	Actif	 
 Service Support	 +32 2 320 45 80  1003	Groupe → File d'attente	Actif	 
 Hors horaires	 3001	Agent vocal IA	Actif	 
 Ligne Anvers	 +32 3 201 55 10	Menu vocal NL	Actif	 
 Campagne automne	 +32 78 48 12 00	Scénario → Groupe	Brouillon	 

La liste de vos flux d'appels.

Chaque ligne est un flux : son nom, les numéros qui y arrivent, et un résumé du parcours. « Ajouter » en crée un nouveau.

Mettre un flux en place

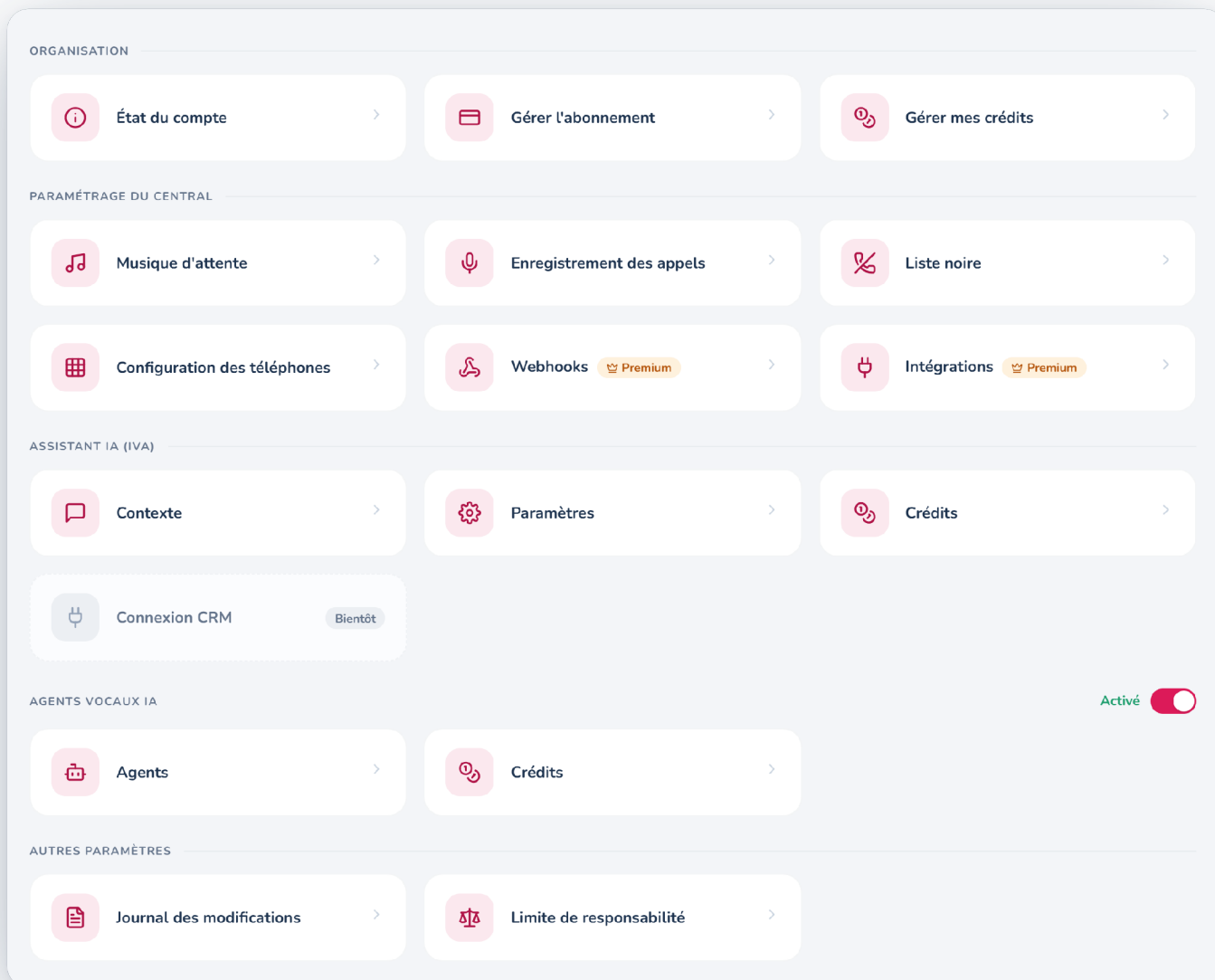
L'éditeur du flux « Accueil général ».

Le flux se lit de haut en bas, un module par carte :

- 1 **Numéros** : ajoutez les numéros qui déclenchent ce flux (numéro public, extension interne).
- 2 **Horaires** : le module sépare l'appel en deux branches, **Pendant horaires** et **Hors horaires**, selon vos heures d'ouverture.
- 3 **Branche Pendant horaires** : un **Menu vocal** propose des touches (1 Accueil, 2 Support, 3 Comptabilité, Défaut). Chaque touche mène à sa propre suite. Ici, la touche 2 fait sonner le **Groupe** Service Support, puis bascule sur son **Répondeur** si personne ne décroche.
- 4 **Branche Hors horaires** : l'**Agent vocal IA** répond et prend rendez-vous ; s'il ne peut pas aider, l'appel part sur le répondeur « Hors horaires ».
- 5 Pour chaque module, choisissez le **type** (Utilisateur, Groupe, Menu vocal, Répondeur, Agent IA, Média, Scénario...) puis l'**élément** précis. Pour ajouter une étape, décochez « Fin du flux » ; la croix supprime une étape.
- 6 Cliquez sur **Enregistrer le flux**.

Paramètres généraux

Pages réservées aux administrateurs. Chaque page a un bouton **Retour** en haut à gauche pour revenir au hub.



Le hub est organisé en cinq blocs : Organisation, Paramétrage du central, Assistant IA (IVA), Agents vocaux IA et Autres paramètres.

RUBRIQUE Organisation

10.3.1 État du compte

Une page d'information, sans réglage. Elle résume en trois blocs l'état technique de votre compte :

The screenshot displays the 'État du compte' page with three main sections:

- Central téléphonique** (Statut: Actif):
 - Référence: WAYNE-ENT-01
 - Domaine: wayne.magicip.be
 - Utilisateurs: 9
 - Numéros: 12
- Compte de communications** (Statut: Actif):
 - Référence: CC-204871
 - Mode de facturation: Facture mensuelle (postpaid)
 - Solde en cours / plafond: 42,18 € / 250,00 €
- Abonnement** (Statut: Actif):
 - Référence: SUB-IP-S-0932
 - Formule: Magic IP Standard
 - Depuis le: 02/03/2025
 - Bouton: → Gérer l'abonnement

- **Central téléphonique** : le statut du central (Actif, En préparation, Résilié) et sa référence. Le bouton à côté de la référence la copie : pratique quand le support vous la demande.
- **Compte de communications** : le compte qui porte vos consommations d'appels. On y voit le mode de facturation (par exemple *Facture mensuelle (postpaid)*) et le **solde en cours par rapport au plafond** du mois, avec une barre de progression.
- **Abonnement** : le statut, la référence et la date de début de votre abonnement Magic IP. Le bouton **Gérer l'abonnement** ouvre la page suivante.

Si aucun central n'est rattaché, la page l'indique : contactez Interfone.

10.3.2 Gérer mes crédits

La consommation du mois en cours, par service. Chaque carte montre les crédits utilisés sur le total, une barre de progression et ce qu'il reste jusqu'à la fin du mois.

The screenshot displays the 'Consommation de septembre 2026' page with three main sections:

- Assistant IA** (Statut: Bienôt épuisé):
 - 9 utilisateurs x 100 crédits
 - 738 sur 900 ce mois-ci
 - 162 crédits disponibles jusqu'à la fin du mois
 - Boutons: 10x plus en Premium, Voir Premium, → Détail et alertes
- Agents Vocaux IA** (Statut: Actif):
 - 2 pack(s) x 500 crédits
 - 380 sur 1 000 ce mois-ci
 - 620 crédits disponibles jusqu'à la fin du mois
 - Boutons: Gérer les packs, → Détail
- SMS** (Statut: Actif):
 - Plan Start 500
 - 212 sur 500 ce mois-ci
 - 288 crédits disponibles jusqu'à la fin du mois
 - Bouton: Gérer

At the bottom, there is a section: **Vos utilisateurs manquent de crédits ?** En Premium, votre assistant IA dispose de 1 000 crédits par mois et par utilisateur. Bouton: Voir Premium

- **Assistant IA** : nombre d'utilisateurs x crédits par utilisateur. Un badge prévient quand le quota est **Bientôt épuisé** ou **Épuisé**. **Détail et alertes** ouvre la page Crédits de l'assistant IA.
- **Agents Vocaux IA** : nombre de packs x crédits par pack. **Gérer les packs** et **Détail**. Si l'option n'est pas activée, la carte propose de l'activer.
- **SMS** : le plan SMS en cours et sa consommation, avec **Gérer**.

En bas, un encart rappelle qu'en Premium l'assistant IA dispose de dix fois plus de crédits.

10.3.3 Gérer l'abonnement

Tout ce que vous payez, et ce que vous pouvez ajuster vous-même.

Ligne Magic IP Standard Actif
active depuis le 02/03/2025 - tranche 6 à 10 licences

TOTAL MENSUEL
219,00 €
par mois HTVA

Par licence **24,90 €** Licences **9 licences** Remise **1 offerte**

Vous économisez 24,90 € par mois

Licences Toutes occupées

9 sur 9 licences

Chaque licence est occupée : le prochain utilisateur demandera une licence de plus.

Ajuster mes licences - 10 +

9 → 10 licences - 243,90 € / mois Annuler **✓ Appliquer**

Numéros 3 hors forfait

12 sur 9 inclus

Chaque licence utilisateur inclut un numéro national. 3 numéros au-delà des licences, facturés 2,50 € par mois chacun.

Mes numéros Numéros internationaux Numéros spéciaux

Passez à Premium

Sur la même tranche, sans changer votre installation.

29,90 € par licence
soit +45,00 € par mois pour vos 9 licences

- ✓ Webhooks et intégrations CRM
- ✓ 1 000 crédits IA par utilisateur
- ✓ Numéros internationaux inclus

Passer à Premium

Votre formule

- ✓ Standard virtuel complet
- ✓ Softphone Magic IP (mobile et ordinateur)
- ✓ Menus vocaux, groupes et horaires
- ✓ Enregistrement des appels
- ✓ Assistant IA : 100 crédits par utilisateur

- **Votre ligne** : la formule (Standard, Premium...), la date d'activation et la tranche de prix. À droite, le **total mensuel HTVA**. Dessous : le prix par licence, le nombre de licences et les éventuelles licences offertes. Si une promotion s'applique, l'économie mensuelle est affichée.
- **Licences** : combien de licences sont occupées sur le total. Quand toutes sont prises, le prochain utilisateur créé demandera une licence de plus. Avec **Ajuster mes licences** (boutons – et +), vous voyez tout de suite le nouveau prix mensuel ; cliquez sur **Appliquer** pour valider. On ne peut pas retirer une licence occupée par un utilisateur actif : désactivez d'abord l'utilisateur.
- **Numéros** : chaque licence inclut un numéro national. Les numéros au-delà sont facturés en supplément par mois ; la page indique combien sont « hors forfait ». Raccourcis vers **Mes numéros**, **Numéros internationaux** et **Numéros spéciaux**.
- **Passez à Premium** : le prix par licence de la formule supérieure, sur la même tranche et sans changer votre installation, avec le surcoût mensuel pour vos licences actuelles.
- **Votre formule** : ce que comprend votre abonnement.

RUBRIQUE Paramétrage du central

10.3.4 Musique d'attente

La musique entendue par vos correspondants quand vous les mettez en attente ou pendant l'attente.

Personnalisez la musique diffusée pendant les mises en attente

ACTUELLEMENT ACTIF
 **Wayne — ambiance corporate**
Musique personnalisée

☐ **Musique d'attente standard**
Utiliser la musique d'attente par défaut fournie par Interfone.

☒ **Personnaliser**
Choisissez dans la bibliothèque ou uploadez votre propre musique.

 **Ajouter ma musique**



Choisir un fichier audio
MP3, WAV, OGG (max 10 Mo)

 **Droits d'auteur** — En uploadant une musique, vous certifiez détenir les droits nécessaires (SABAM, SACEM, etc.).

☒ Je certifie détenir les droits d'utilisation

Bibliothèque ✓ Enregistrer

☒	 Wayne — ambiance corporate Perso Actif Pause 
☐	 Annonce promotion automne Perso Écouter 
☐	 Musique d'attente standard Interfone Écouter
☐	 Piano doux Écouter
☐	 Jazz lounge Écouter
☐	 Acoustique légère Écouter

- 1 En haut, **Actuellement actif** rappelle la musique diffusée en ce moment.
- 2 Choisissez entre **Musique d'attente standard** (celle fournie par Interfone) et **Personnaliser**.
- 3 En mode Personnaliser, sélectionnez une musique dans la **Bibliothèque** : les titres Interfone et vos propres fichiers (badge Perso). **Écouter** permet de l'essayer avant de la choisir.
- 4 Pour ajouter la vôtre : **Ajouter ma musique**, puis choisissez un fichier MP3, WAV ou OGG (10 Mo maximum). Cochez **Je certifie détenir les droits d'utilisation** : diffuser de la musique en attente impose d'en avoir les droits (SABAM, SACEM...).
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**.

On ne peut pas supprimer la musique en cours de diffusion : choisissez-en d'abord une autre.

10.3.5 Enregistrement des appels

The screenshot shows two main configuration panels. The left panel, 'Configuration du serveur', has a subtitle 'Sélectionnez le serveur où seront stockés les enregistrements d'appels'. It contains two options: 'Serveur Interfone (par défaut)' which is selected with a red radio button and described as storing recordings on a secured infrastructure, and 'Serveur personnalisé' which is unselected and requires a publicly accessible URL. Below this is a text input field with 'https://records.wayne.co/upload' and a 'Tester' button. The right panel, 'Traitement par l'IA', has a subtitle 'Activer le traitement IA' and a toggle switch that is turned on. Below this, it lists included functionalities: 'Transcription complète de la conversation', 'Résumé automatique', 'Analyse du sentiment et de l'urgence', and 'Détection des actions à mener'. At the bottom of this panel, a note states that each recording after activation will be analyzed automatically, consuming IA credits. At the very bottom of the interface are two buttons: 'Annuler' and 'Enregistrer'.

- **Configuration du serveur** : où sont stockés les fichiers audio :
 - **Serveur Interfone (par défaut)** : sur notre infrastructure sécurisée. C'est le bon choix dans la plupart des cas.
 - **Serveur personnalisé** : votre propre serveur reçoit les fichiers. Indiquez son URL (il doit être accessible publiquement), puis cliquez sur **Tester** pour vérifier la connexion.
- **Traitement par l'IA** : activez **Activer le traitement IA** pour que chaque enregistrement soit analysé automatiquement après l'appel : transcription, résumé, sentiment et actions à mener. Les résultats apparaissent dans *Appels enregistrés*.

Attention : une fois activé, chaque nouvel enregistrement est analysé, et chaque analyse consomme des crédits IA.

10.3.6 Liste noire

Pour bloquer les numéros indésirables (démarchage, appels abusifs).

The screenshot shows the 'Liste noire' configuration panel. On the left, under the 'Réglages' (Settings) section, there are two toggle switches: 'Activer blacklist' (activated) and 'Bloquer les appels anonymes' (activated). On the right, under 'Numéros bloqués' (Blocked numbers), there is a list of blocked numbers. At the top, there is an input field with '+32488123456' and an 'Ajouter' button. The list contains five entries, each with a red 'X' icon, the number, the date it was added, and a trash icon for removal. The numbers are: +32 2 900 11 22, +32 470 00 00 00, +33 9 70 12 34 56, +32 78 15 90 00, and +32 488 12 34 56.

- **Activer blacklist** : active le blocage des numéros de la liste.
- **Bloquer les appels anonymes** : refuse aussi les appels en numéro masqué.
- **Numéros bloqués** : saisissez le numéro au format international (par exemple +32488123456), puis cliquez sur **Ajouter**. La corbeille retire un numéro de la liste.

10.3.7 Configuration des téléphones

Les réglages de vos téléphones de bureau, en deux onglets.

← Retour

Paramètres communs Paramètres par téléphone

Paramètres communs ✓ Enregistrer

Hérités par défaut par tous les téléphones du compte.

Fuseau horaire Langue

Hériter du global : Europe/Bruxelles Hériter : Français

Langue du compte client : Français

Nom du carnet d'adresses partagé Touches Ligne

Wayne Entreprises Automatique (tous les utilisateurs)

Signaler les appels manqués sur les téléphones

Redémarrer les téléphones ?
Configuration poussée sur 14 téléphone(s). Un redémarrage est nécessaire pour appliquer immédiatement les changements.

Plus tard Redémarrer maintenant

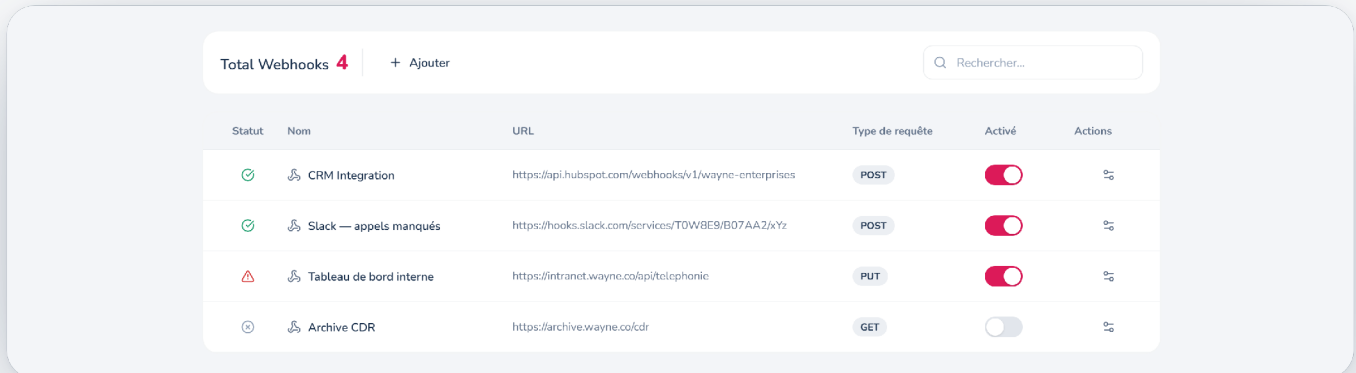
- **Paramètres communs** : appliqués par défaut à tous les téléphones du compte :
 - **Fuseau horaire** et **Langue** : par défaut, ceux du compte (« Hériter »).
 - **Nom du carnet d'adresses partagé** : le nom de l'annuaire affiché sur les téléphones.
 - **Signaler les appels manqués** : affiche un voyant et un compteur à l'écran.
 - **Touches Ligne** : *Automatique* crée une touche par utilisateur.
- **Paramètres par téléphone** : pour un appareil qui doit faire exception. Choisissez **Personnaliser pour ce téléphone** ; **Revenir à la configuration commune** annule l'exception. **Re-provisionner** renvoie la configuration à l'appareil.

Après **Enregistrer**, la configuration est envoyée aux téléphones. Une fenêtre propose de les **redémarrer maintenant** pour appliquer les changements tout de suite, ou **plus tard**. Un téléphone injoignable recevra la mise à jour à sa prochaine vérification.

10.3.8 Webhooks

Un webhook envoie automatiquement les événements de votre téléphonie vers un autre outil : CRM, Slack, intranet... Réservé aux offres Premium et Pro+.

PREMIUM ET PRO+



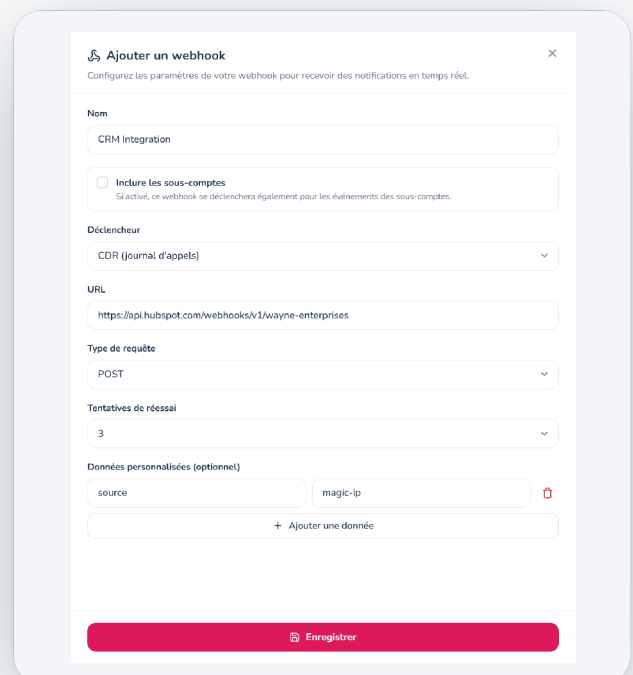
Total Webhooks 4		+ Ajouter		Rechercher...	
Statut	Nom	URL	Type de requête	Activé	Actions
✓	CRM Integration	https://api.hubspot.com/webhooks/v1/wayne-enterprises	POST	☒	
✓	Slack — appels manqués	https://hooks.slack.com/services/T0W8E9/B07AA2kYz	POST	☒	
⚠	Tableau de bord interne	https://intranet.wayne.co/api/telephonie	PUT	☒	
⊘	Archive CDR	https://archive.wayne.co/cdr	GET	☐	

La liste des webhooks.

Chaque ligne affiche le statut (coche verte : actif, triangle rouge : en erreur, croix grise : désactivé), le nom, l'URL et le type de requête. L'interrupteur coupe ou relance le webhook sans le supprimer.

Ajouter un webhook

- 1 Cliquez sur **Ajouter**. Le panneau **Ajouter un webhook** s'ouvre.
- 2 **Nom** : par exemple « CRM Integration ».
- 3 **Inclure les sous-comptes** : cochez cette case pour recevoir aussi les événements des sous-comptes.
- 4 **Déclencheur** : choisissez l'événement à envoyer.
 Objet (création / modification / suppression)
 Création d'appel Réponse à l'appel Fin d'appel
 Pont d'appel CDR (journal d'appels) Parking
 Notifications Fax entrant Fax sortant
- 5 **URL** : collez l'adresse fournie par l'outil qui reçoit les données.
- 6 **Type de requête** : POST dans la plupart des cas.
- 7 **Tentatives de réessai** : de 1 à 5, en cas d'échec.
- 8 **Données personnalisées (optionnel)** : ajoutez des paires clé / valeur envoyées avec chaque événement, par exemple source = magic-ip.
- 9 Cliquez sur **Enregistrer**.



Ajouter un webhook

Configurez les paramètres de votre webhook pour recevoir des notifications en temps réel.

Nom
CRM Integration

☐ Inclure les sous-comptes
Si activé, ce webhook se déclenchera également pour les événements des sous-comptes.

Déclencheur
CDR (journal d'appels)

URL
https://api.hubspot.com/webhooks/v1/wayne-enterprises

Type de requête
POST

Tentatives de réessai
3

Données personnalisées (optionnel)

source magic-ip

+ Ajouter une donnée

Enregistrer

Le panneau « Ajouter un webhook ».

10.3.9 Intégrations

PREMIUM ET PRO+

Pour connecter votre central à votre CRM et synchroniser contacts, appels et activités. Zoho CRM et HubSpot se connectent directement. Odoo se connecte via l'application Interfone Connect. Salesforce, Pipedrive, Front et Teamleader arrivent bientôt. Réservé aux offres Premium et Pro+.

Connectez votre central téléphonique Magic IP à votre CRM pour synchroniser contacts, appels et activités.

INTÉGRATION ACTIVE

 **HubSpot** Connecté
Dernière synchronisation : 28/09/2026 12:10 - 248 contacts
Synchroniser Déconnecter

Configuration de la synchronisation

☒ **Contacts**
CRM → Magic IP

☒ **Appels**
Magic IP → CRM

☒ **Enregistrements**
Lien vers l'audio

AUTRES INTÉGRATIONS NATIVES

 **Zoho CRM**
Contacts et historique
Connecter

 **Salesforce**
Appels liés aux comptes
Bientôt

 **Pipedrive**
Contacts et affaires
Bientôt

 **Front**
Boîte de réception partagée
Bientôt

 **Teamleader**
Contacts et devis
Bientôt

APPLICATIONS TIERCES

 **Odoo - Interfone Connect**
Contacts et journal d'appels
Gérer

 **Make**
Disponible pour : Pipedrive, Teamleader, monday.com et plus de 1 000 applications
Gérer

- **Intégration active** : le CRM connecté, la date de la dernière synchronisation et le nombre de contacts. **Synchroniser** force une mise à jour ; **Déconnecter** coupe le lien. **Configuration de la synchronisation** permet de choisir ce qui est échangé (contacts, appels, enregistrements).
- **Autres intégrations natives** : les autres CRM disponibles, avec un bouton **Connecter**. Ceux marqués *Bientôt* arrivent prochainement.
- **Applications tierces** : Odoo via l'application Interfone Connect, et Make pour relier Magic IP à des centaines d'autres outils.

RUBRIQUE Assistant IA (IVA)

L'assistant IA transcrit, résume et analyse vos appels enregistrés et vos messages vocaux.

10.3.10 Contexte

Plus l'IA connaît votre entreprise, meilleures sont ses transcriptions. Renseignez :

Contexte IA ✓ Enregistrer

Nom de l'entreprise : Wayne Enterprises SA

Domaine d'activité : Services industriels B2B

Description de l'entreprise : Groupe industriel basé à Bruxelles. Nous installons et entretenons des équipements techniques pour des entreprises et des administrations en Belgique, avec un service de maintenance et un support client en français et en néerlandais.

Décrivez en quelques phrases les activités principales de votre entreprise.

Contexte supplémentaire (optionnel) : Produits : WayneLink, WayneCare, Acronymes : SAV (service après-vente), BDC (bon de commande), Clients fréquents : Delvaux & Associés, Peeters Logistics.

Ajoutez des termes techniques, acronymes ou informations spécifiques que l'IA devrait connaître pour mieux transcrire vos communications.

Comment l'IA utilise ces informations ?
Ces informations aident l'IA à mieux comprendre le contexte de votre entreprise lors de la transcription des messages vocaux et des enregistrements d'appels : noms propres, produits et vocabulaire métier sont reconnus correctement.

- **Nom de l'entreprise et Domaine d'activité.**
- **Description de l'entreprise :** quelques phrases sur vos activités principales.
- **Contexte supplémentaire (optionnel) :** termes techniques, acronymes, noms de produits ou de clients fréquents. Exemple : « SAV = service après-vente ».

Puis cliquez sur **Enregistrer**. L'encart à droite explique comment l'IA utilise ces informations.

10.3.11 Paramètres

Activation au niveau du compte
Activez ou désactivez l'assistant IA IVA pour l'ensemble du compte.

Activer IVA pour ce compte
L'assistant IA sera disponible pour les transcriptions et analyses. ✓

Alertes de quota
Soyez prévenu lorsque la consommation des crédits IA atteint un certain seuil.

Activer les alertes
Une notification s'affichera dans la page Crédits dès que le seuil est atteint. ✓

Afficher une alerte à : 80 % d'utilisation

Activation par utilisateur Bientôt
Contrôlez l'accès à IVA individuellement pour chaque utilisateur.

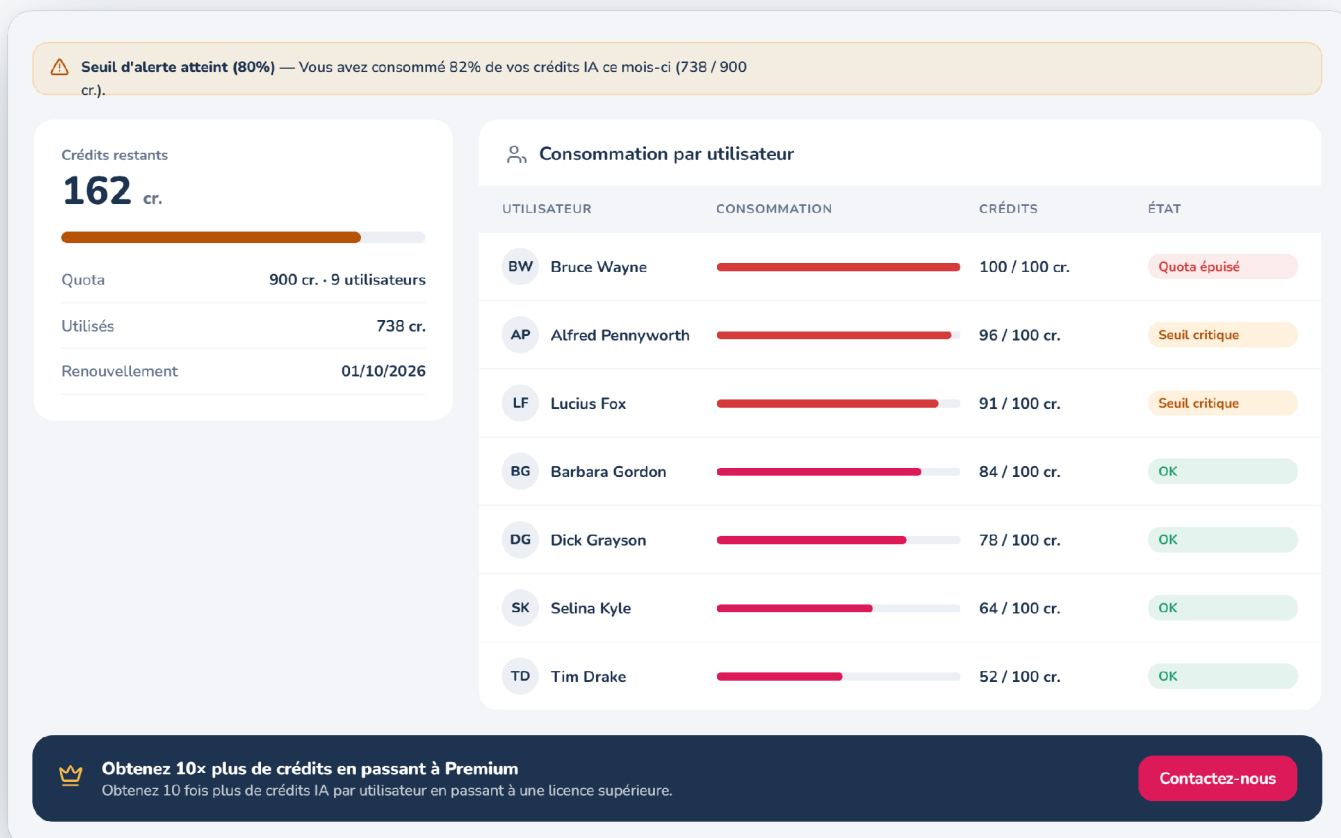
Utilisateur	Statut
BW - Bruce Wayne	✓
AP - Alfred Pennyworth	✓
LF - Lucius Fox	✓
BG - Barbara Gordon	✓

✓ Enregistrer

- **Activation au niveau du compte :** **Activer IVA pour ce compte** rend l'assistant disponible pour les transcriptions et analyses.
- **Alertes de quota :** activez les alertes et choisissez le seuil (par exemple 80 % d'utilisation). Une notification s'affiche dans la page Crédits dès qu'il est atteint.
- **Activation par utilisateur :** *Bientôt* : vous pourrez activer ou couper l'assistant utilisateur par utilisateur.

Cliquez sur **Enregistrer** pour valider.

10.3.12 Crédits



- Un bandeau prévient quand le **seuil d'alerte** est atteint.
- À gauche : les **crédits restants**, le quota du mois et les crédits utilisés.
- À droite : la **consommation par utilisateur**, avec un badge *Seuil critique* ou *Quota épuisé* quand un utilisateur approche ou dépasse sa limite.
- En bas : la possibilité d'obtenir dix fois plus de crédits avec une licence supérieure (**Contactez-nous**).

RUBRIQUE Agents vocaux IA

L'interrupteur du bloc, sur le hub des Paramètres généraux, doit être sur **Activé** pour accéder à ces deux pages.

10.3.13 Agents

Cliquez sur **Ajouter** pour créer un agent, de zéro ou à partir d'un modèle. La liste affiche l'état de chaque agent et les actions **Améliorer**, **Modifier** et **Supprimer**.

Nom	Destinations	Statut	Améliorer	Modifier	Supprimer
Agent Rendez-vous Prise de rendez-vous - agenda Bruce Wayne	-				
Réceptionniste IA Accueil et orientation des appels	Service commercial Support Comptabilité +1				
Support Client IA Questions fréquentes et escalade	Support				

Le détail de la configuration se trouve en 10.1 Modules, à la fiche Agent vocal IA.

10.3.14 Crédits des agents

Consommés

380

Quota

1 000

✓ Restant

620

Coût hors-forfait

0,00 €

Ce mois-ci

Pack

2 x 500 crédits

Appels ce mois

47

Durée totale

1 h 34

Gérer les packs

Détail des appels

DATE	RÉSUMÉ	DURÉE	CRÉDITS
28/09 22:14	Rendez-vous créé mar. 30/09 10:00 — Aurore Delvaux	2:41	3
28/09 21:02	Rappel demandé demain matin — Marc Peeters	1:18	2
27/09 19:47	Informations horaires données	0:52	1
27/09 18:36	Rendez-vous créé lun. 29/09 14:30 — Sophie Lambert	3:05	4
26/09 12:24	Transféré au Service Support — Jean Dupont	1:40	2
26/09 09:03	Aucun créneau accepté — Thomas Bastin	2:12	3

- En haut, quatre chiffres : crédits **consommés**, **quota**, **restant** et **coût hors-forfait** si le quota est dépassé.
- **Ce mois-ci** : le pack souscrit, le nombre d'appels et leur durée totale. **Gérer les packs** pour en ajouter.
- **Détail des appels** : chaque appel traité par un agent, avec sa date, son résumé, sa durée et les crédits consommés.

Sur le téléphone, ou dans One ?

Beaucoup de gestes existent des deux côtés. Voici lequel choisir.

Ce que vous voulez faire	Sur le téléphone	Dans votre espace en ligne
Renvoyer vos appels	*72 / *73 , ou *74 pour basculer	Mon compte, avec un rappel visible en haut de page
Écouter vos messages	Touche message, *97 votre boîte · *98 une autre boîte	Mes Répondeurs : écoute, téléchargement, notification par e-mail
Voir qui est libre	Voyants des touches	LiveTrack, toute la société sur un écran
Trouver un numéro	Répertoire local et répertoire distant	Contacts, qui alimente le répertoire distant
Ne pas être dérangé	Touche Ne pas déranger	Mon compte, ou automatiquement via votre agenda
Changer les horaires	Impossible	Configuration → Modules → Horaires
Voir l'historique	Appels placés et reçus du poste	Journal d'appels complet et statistiques
Changer le numéro de renvoi	*56	Mon compte, Redirection d'appels
Envoyer un appel sur la messagerie d'un collègue	*99 + extension	<i>Uniquement sur le téléphone</i>
Intercepter un appel qui sonne chez un collègue	*87 + extension	<i>Uniquement sur le téléphone</i>
Appeler en masquant votre numéro	*67 + numéro	<i>Uniquement sur le téléphone</i>
Parler dans le haut-parleur d'un collègue	*0 + extension	<i>Uniquement sur le téléphone</i>
Parquer un appel / le reprendre	*3 + place / *5 + place · *4 place libre automatique	<i>Uniquement sur le téléphone</i>
Se connecter / se déconnecter d'un poste partagé	*11 / *12 , ou *13 pour basculer	Mon compte, Hot-Desking
Basculer un appel en cours vers un autre de vos appareils	6683	<i>Uniquement sur le téléphone</i>

TIPS L'ordre de mise en place

Chaque étape s'appuie sur la précédente. Suivi dans cet ordre, rien ne bloque.

1. Les **horaires d'entreprise**, puis les **vacances** de l'année.
2. Les **médias** : accueil, message de fermeture, annonce de menu vocal.
3. Les **contacts**, pour voir des noms plutôt que des numéros.
4. Votre **agenda** et le Ne pas déranger automatique.
5. Les **SMS automatiques**, par exemple après un appel manqué.
6. Deux **scénarios** : réunion d'équipe et fermeture imprévue.
7. L'**intégration CRM**, puis l'**agent vocal IA** une fois le reste stabilisé.
8. Un mois plus tard, relisez vos **statistiques** et ajustez.

Besoin d'aide pour la mise en place ? Appelez le **666** depuis un poste Interfone, ou le **02 880 16 66**.

Trouver de l'aide

Le centre d'aide

Articles, guides d'installation et notes de version, accessibles depuis One. C'est là que se trouvent les procédures détaillées par sujet.

Le service technique

Composez le **666** depuis votre poste Interfone : l'appel est gratuit et arrive directement chez nos techniciens. Depuis un autre téléphone, appelez le **02 880 16 66**.

Contactez-nous

Si vous avez d'autres questions, nous sommes là pour vous. Notre équipe d'experts s'assure que votre installation et votre service Interfone soient toujours au top.

PAR TÉLÉPHONE

666

gratuit depuis un poste Interfone

02 880 16 66

PAR E-MAIL

helpdesk@interfone.be

HORAIRES

Lundi à jeudi : 9h00-12h30 et
13h30-17h00

Vendredi : 9h00-12h30 et 13h30-
15h00

Suivez-nous sur [interfone.be](https://www.interfone.be), LinkedIn et Facebook

Merci de votre confiance.

L'équipe Interfone