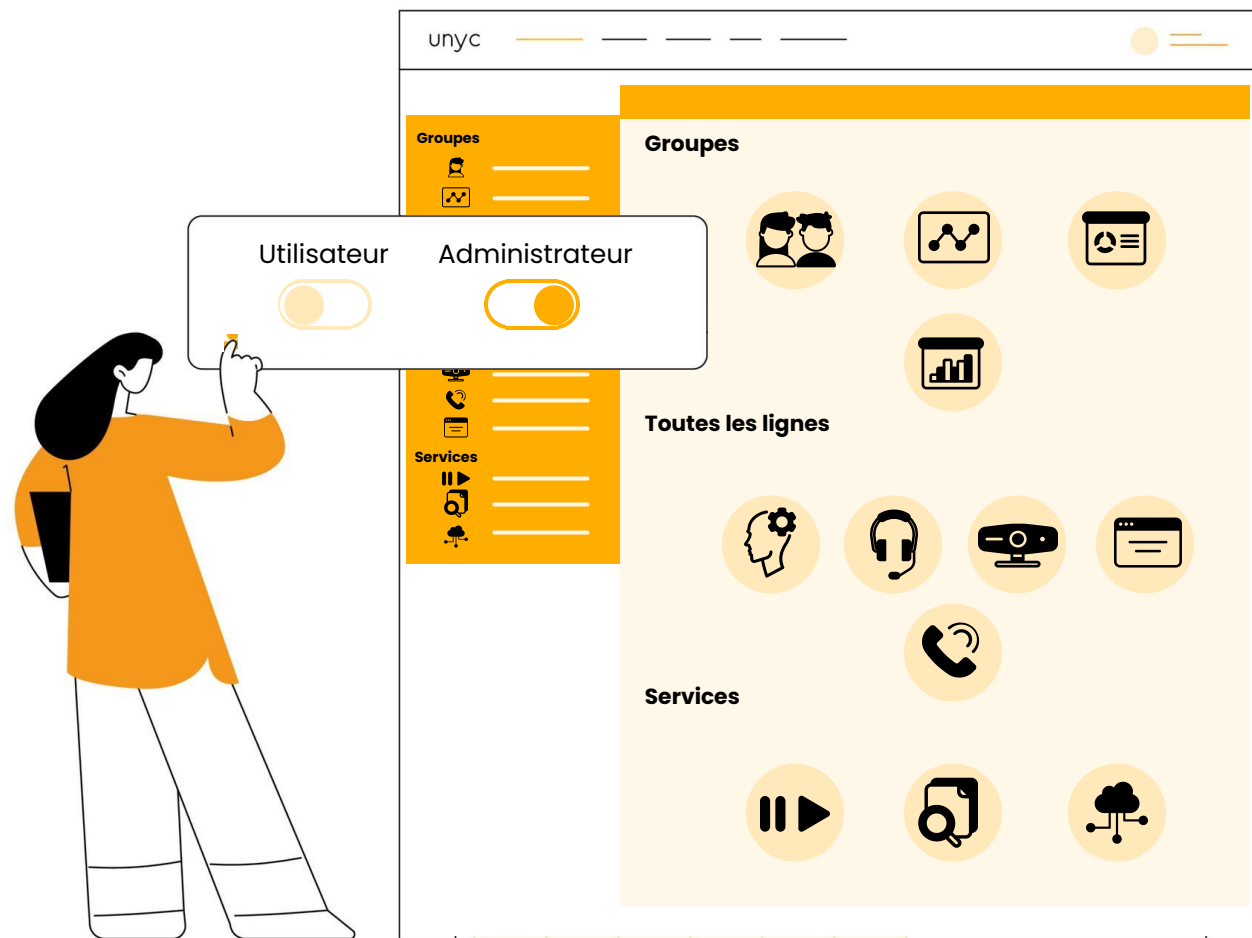


Module

Cockpit :

L'interface administrateur



Sommaire d'une licence admin



Voici une **liste des usages post configuration** mais retrouvez dans la suite des modules, une vue complète de commande et configuration des offres de téléphonie



- Vidéo de présentation
- Administrez une licence utilisateur
- Administrez un équipement
- Administrez un groupe d'appel
- Administrez une musique d'attente
- Administrez un SVI avancé
- Administrez des rapports



Vidéo de présentation – Cockpit administrateur

Cockpit est l'interface qui vous permet de piloter l'ensemble votre solution de voix sur IP.

Pour un administrateur, Cockpit permet de paramétrer chacune des licences utilisateurs de son parc. L'interface permet aussi de configurer les fonctionnalités plus avancées comme les groupement d'appels, le SVI, les paramètres réseaux des équipements...

L'URL de connexion : telephonie.cockpit.io/bg/

We couldn't verify the security of your connection.

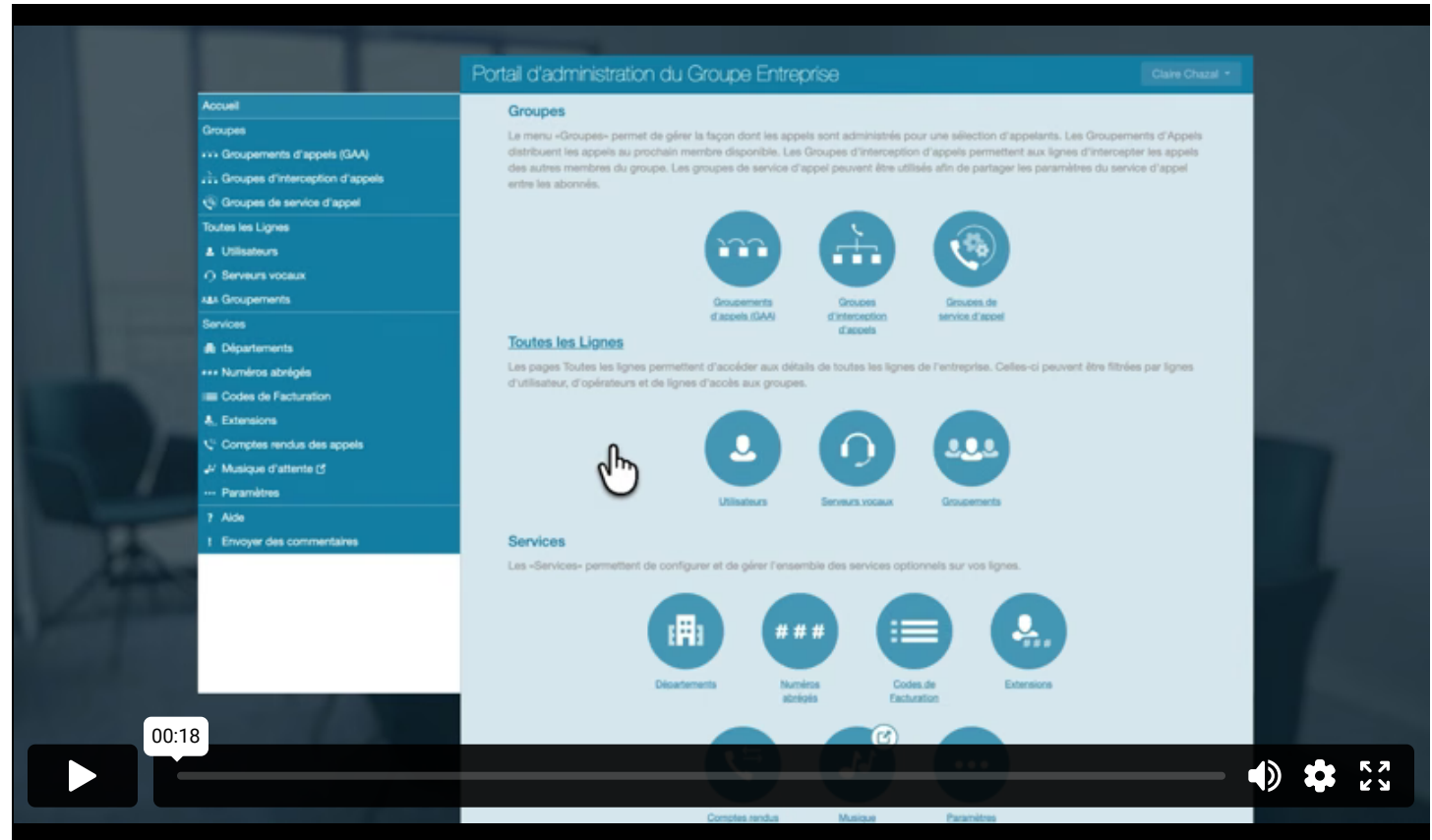
Access to this content has been restricted. Contact your internet service provider for help.

Administrez une licence utilisateur

Gérez les profils et les scénarios d'appel de vos collaborateurs.

- 1 Cliquez sur le menu **"Utilisateurs"**
- 2 Modifier les informations (nom, prénom) via les 3 petits points sur la droite
- 3 Cliquer sur le numéro de téléphone
- 4 Vous accédez à l'affichage du scénario d'appel de vos collaborateurs. C'est la même vu utilisateur.

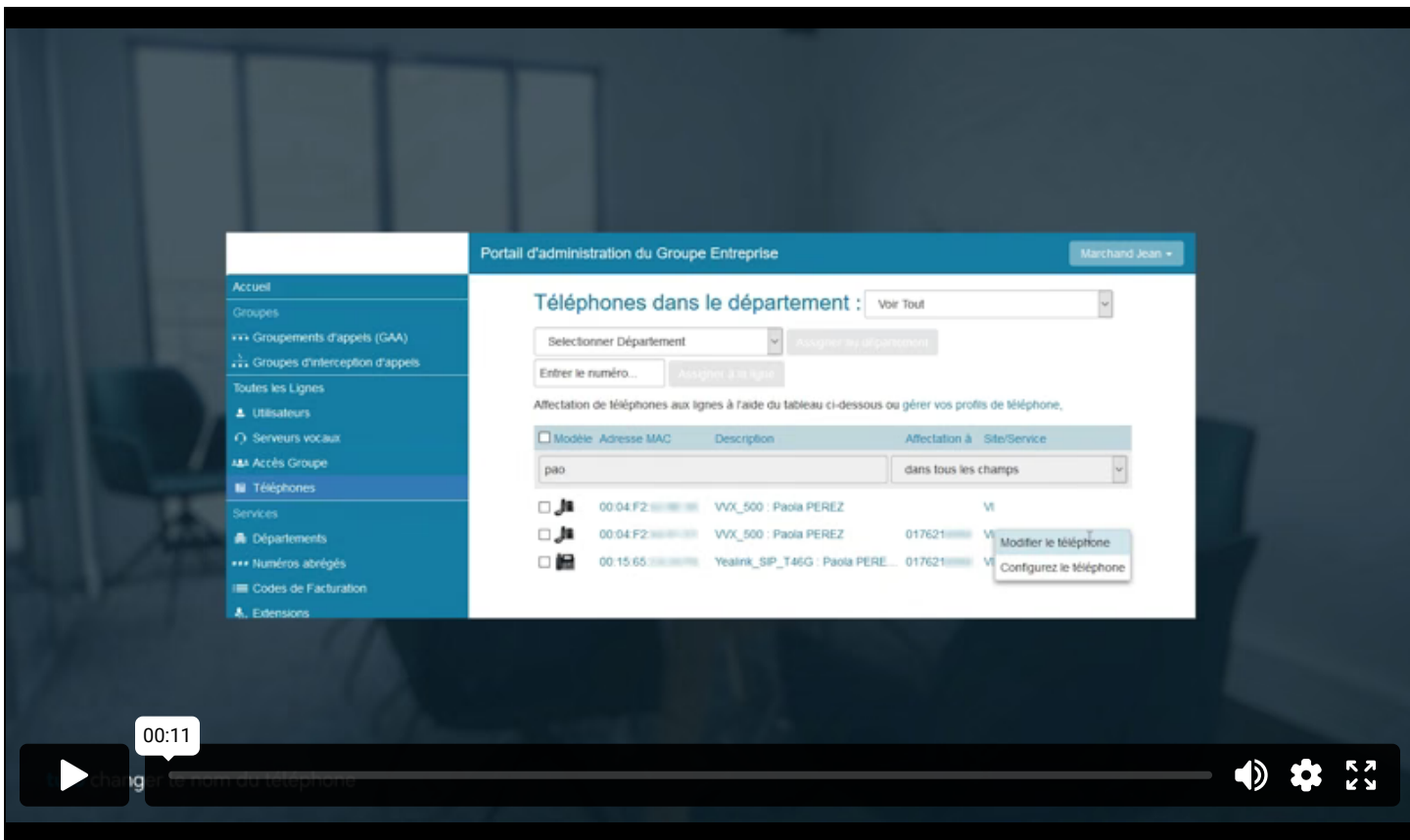
Attention : en tant qu'administrateur, la seule action que vous ne pouvez pas effectuer est de modifier les messages vocaux. S'il faut modifier des mots de passe ou code PIN, il faudra dans un premier temps renseigner le code actuel avant d'ajouter un nouveau



Administrez un équipement

Configurez les équipements et les touches des utilisateurs.

- 1 Cliquer sur le menu **"Téléphones"**
- 2 Dans **"Gérer vos profils de téléphone"**, créez un template de configuration pour un type d'équipement et appliquez-le en masse à tous les téléphones similaires
- 3 Depuis l'équipement d'un collaborateur, cliquez sur les trois petits points puis sur **"Configurer le téléphone"**. Sélectionnez l'équipement concerné
- 4 Modifiez les touches (raccourcis, supervision, lignes...)
- 5 Vous pouvez également bloquer certaines touches afin d'empêcher leur modification par l'utilisateur

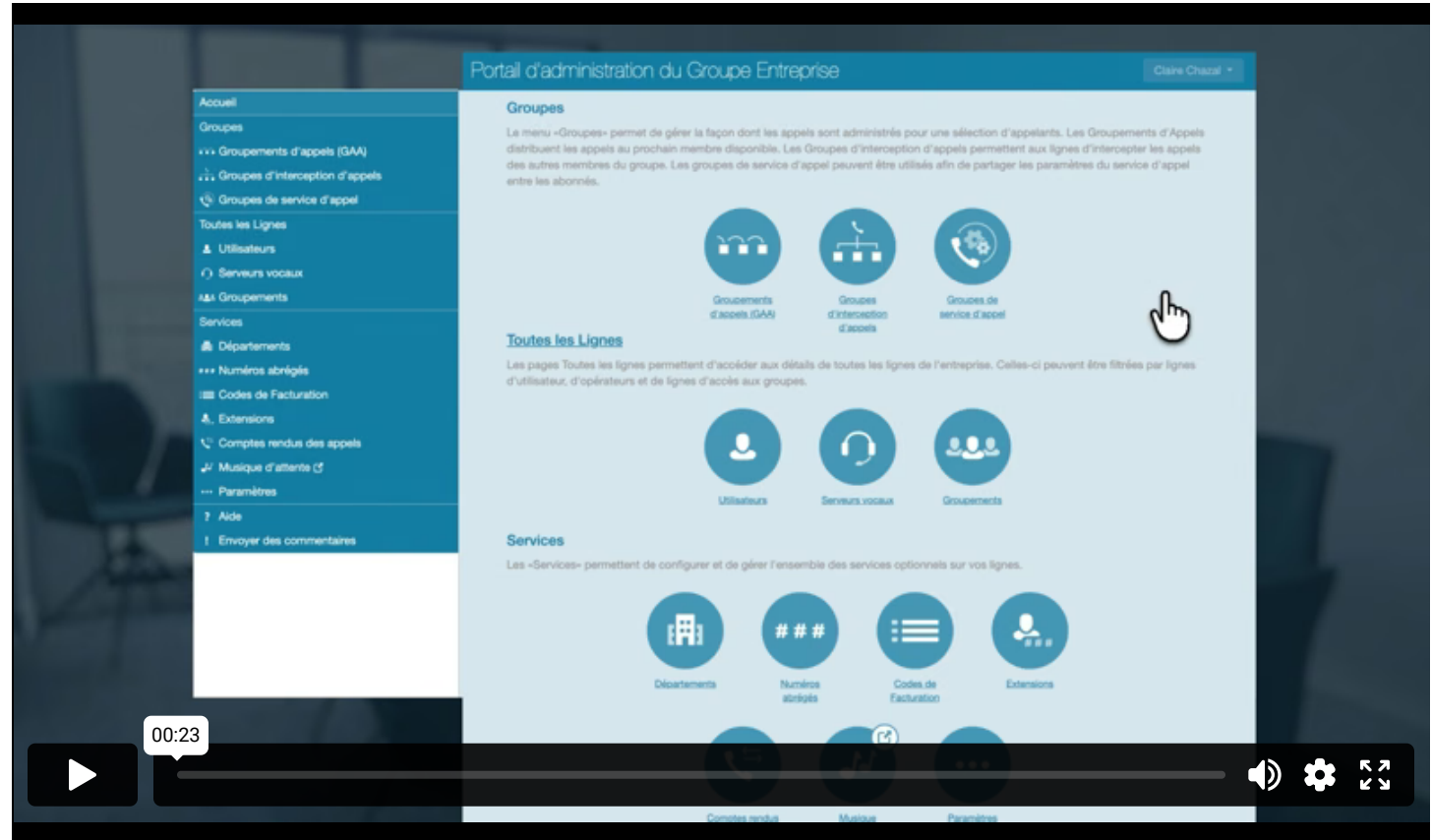


Administrez groupe d'appel

Administrez la répartition des appels au sein de vos équipes.

- 1 Cliquer sur le menu "**Groupement d'appels GAA**)" puis cliquez sur le nom du groupe souhaité
- 2 Dans l'onglet "**Membres du groupement d'appels**", vous pouvez voir le statut de connexion des membres mais aussi ajouter, supprimer ou déplacer des collaborateurs
- 3 Dans l'onglet "**Paramètres**", "**Préférences**", vous pouvez changer le nom du groupe.
- 4 Dans "**Paramètre de recherche**", changer l'algorithme de distribution d'appels (simultané, circulaire...) et même configurer la file d'attente, s'il y a en a une, en termes de durée de sonnerie...

Pour plus d'informations



1 Sélectionnez l'algorithme de distribution d'appels

- Linéaire : $1 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow \text{stop}$
- Circulaire : $1 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 1 \rightarrow 2 \rightarrow 3$
- Unif. (Round robin) : $1 \rightarrow 2 \rightarrow 3 / 2 \rightarrow 3 \rightarrow 1 / 3 \rightarrow 1 \rightarrow 2$
- Unif. (-active) : vers celui qui a le moins de temps de communication
- Faire sonner tout le monde en même temps
- Aléatoire pondéré : priorité selon un rang affecté dans l'onglet membre

2 Nombre d'appels en attente (max 256)

3 Temps avant abandon (max 3600 sec)

4 Si un appel direct vers un membre échoue (lignes occupées), l'appel est renvoyé vers le groupe selon l'algorithme configuré.

5 Affiche le numéro du groupe au lieu de l'appelant

6 Temps pendant lequel un membre sonne

7 Temps avant de rappeler un membre indisponible

Paramètres	Valeur
Algorithme de distribution des appels	1 Sonner toutes les lignes
Longueur maximale de file d'attente	16 2
Durée maximale en secondes de la file d'attente des appels	3600 3
La recherche de ligne est-elle appliquée par défaut aux appels directs ?	☐ 4
L'information du pilote est délivrée comme l'identification de l'Appelant?	☐ 5
Faire sonner chaque membre pendant (secondes)	30 6
Si un membre ne répond pas, ne pas rappeler pendant (secondes)	1 7

Linéaire

Circulaire

Uniforme (Round Robin)

Uniforme (La moins active)

✓ Sonner toutes les lignes

Aléatoire pondéré

Administrez une musique d'attente

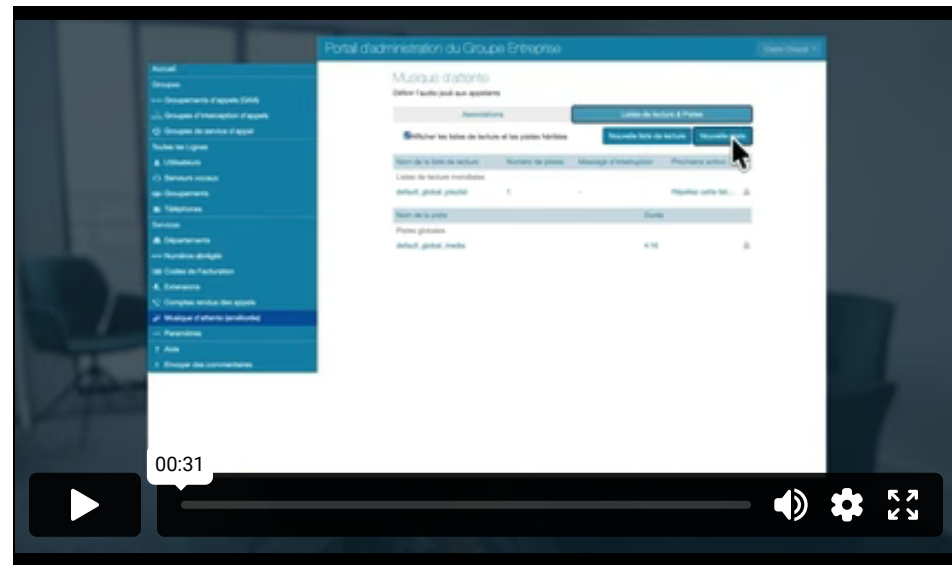
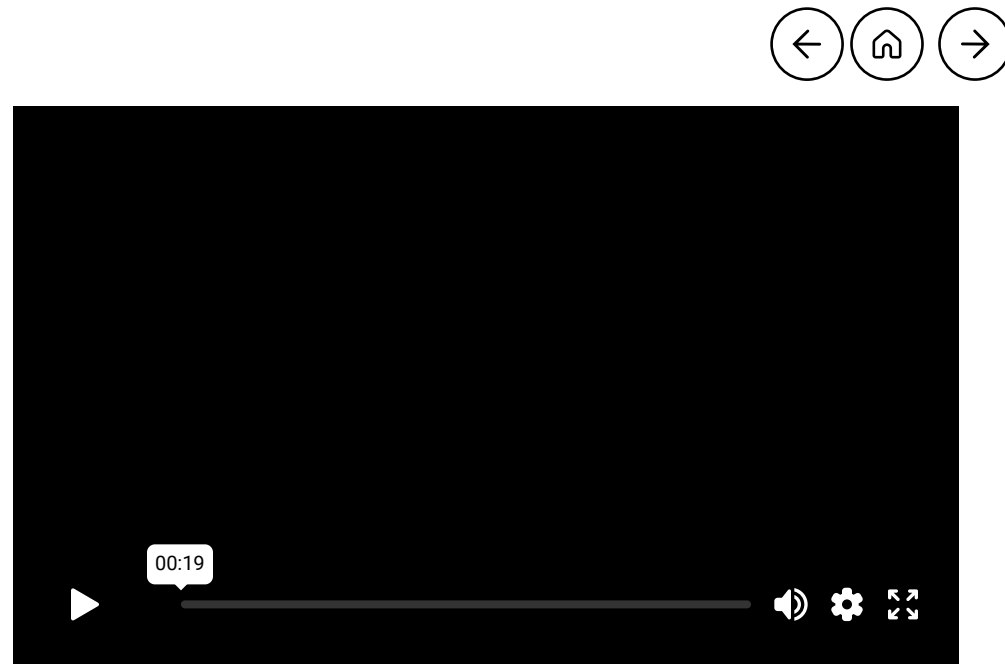
La musique d'attente concerne deux choses :

- Lorsque vous mettez l'appel en attente
- Dans une file d'attente d'un groupement d'appel

Il existe deux types d'affichage, selon que vous disposiez de l'ancienne ou de la nouvelle configuration, appliquée à tous les nouveaux comptes depuis janvier 2026. Agrandissez la vidéo si nécessaire.

- 1 Cliquer sur le menu "**Musique d'attente**"
- 2 Dans l'onglet "**Ressources**", ajoutez une nouvelle musique
- 3 Dans l'onglet "**Association**", associez la musique à un numéro spécifique ou en masse à tous les numéros du parc

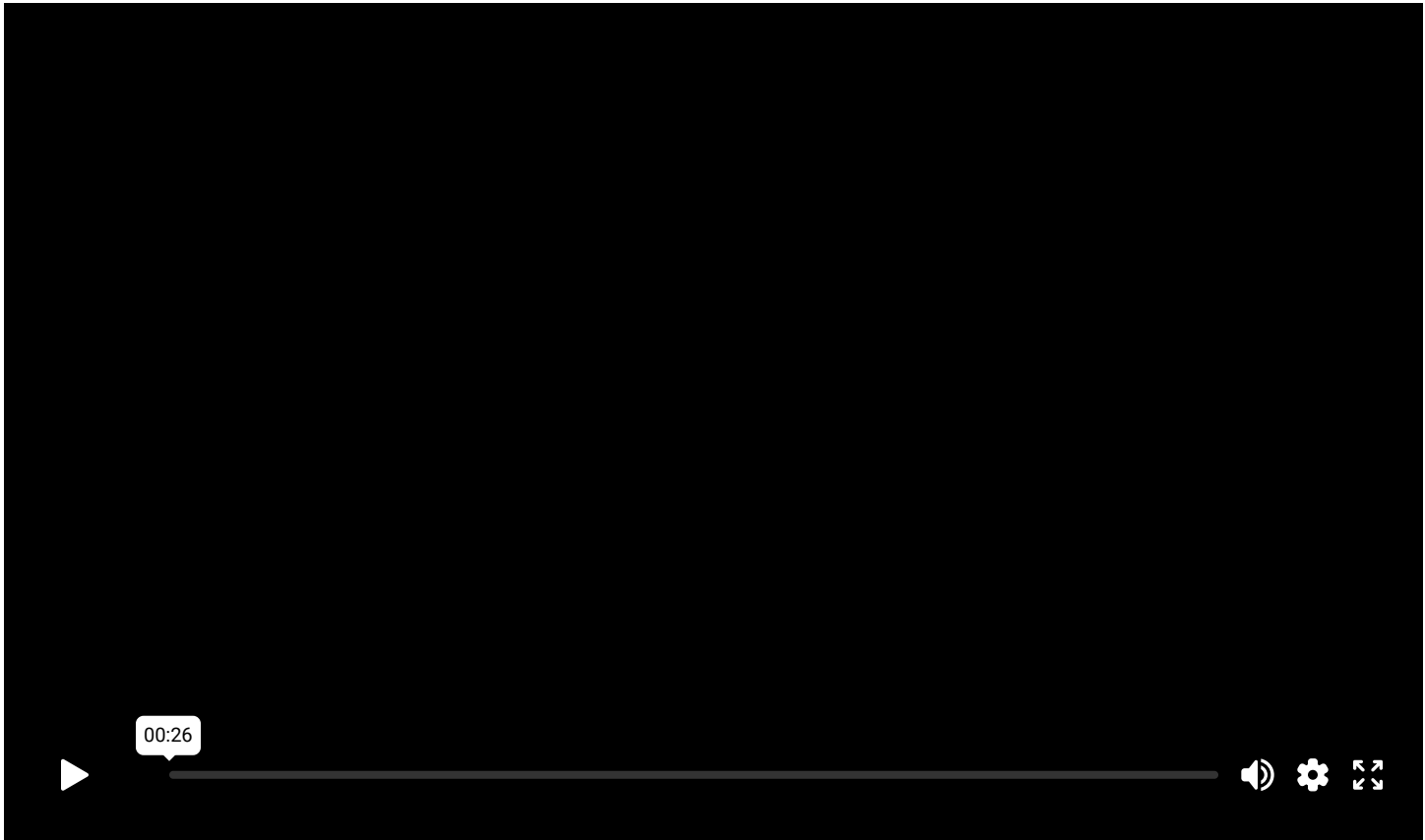
- 1 Cliquer sur le menu "**Musique d'attente améliorée**"
- 2 Dans l'onglet « Listes de lecture et pistes », vous pouvez :
 - Ajouter une nouvelle piste audio
 - Créer une liste de lecture regroupant une ou plusieurs pistes audio, avec la possibilité de définir des règles de répétition ou d'enchaîner d'autres listes de lecture.
- 3 Dans l'onglet "**Association**", associez la liste de lecture à un numéro spécifique ou en masse à tous les numéros du parc



Administrez un SVI avancé

Personnalisez l'accueil téléphonique et les parcours d'appel.

- 1 Le menu **"Planifier une réunion"** permet enfin de définir des périodes dans un calendrier hebdomadaire et d'y associer des menus et leurs musiques.
- 2 Dans le menu **"Menus"**, vous personnalisez le comportement des touches de chaque menu, la temporisation (que se passe-t-il si aucun choix n'est fait) ainsi que la musique diffusée.
- 3 Le menu **"Annonces"** est dédié à la gestion des musiques: vous pouvez les ajouter, les remplacer ou les supprimer.
- 4 Le menu **"Avancés"** sert à définir les paramètres globaux, comme les touches par défaut utilisées dans tous les menus.



Administrez des rapports

Analysez l'activité téléphonique en créant des rapports d'analyse de vos appels (ou d'un numéro interne ou externe en particulier) et ce jusqu'à 3 mois en arrière.

1 Cliquer sur le menu "**Compte rendu des appels**"

2 Puis sur l'onglet "**Rapport**" et cliquez sur "**Nouveau rapport**"

3 Sélectionnez une période (jour, semaine, heures).

4 Puis, choisissez une vue. Par exemple :

- "**Liste des appels**" qui vous donne l'horodatage de chaque appel (entrant, sortant, interne)
- "**Trafic par heure**" qui vous donne un graphique ainsi que des pourcentage de taux de décroché

5 Vous pouvez ensuite renseigner un mail pour recevoir vos rapports de manière journalière ou hebdomadaire, mensuelle

