



NFON

Guide utilisateur

Aide à l'utilisation par mail à [support.france@nfon.com](mailto:support.france@nfon.com) ou par téléphone au +33 1 88 45 37 60

1

**CLOUDYA**





Bienvenue chez NFON et merci de votre intérêt pour CLOUDYA!!  
Un softphone intuitif et simple d'utilisation avec des fonctionnalités avancées de téléphonie d'entreprise.

Vous êtes prêts !!?

# ACCES A LA SOLUTION

1. A l'instar de Mr Luke Skywalker, vous avez dû recevoir le courriel ci-dessous sur l'adresse mail renseignée dans le formulaire de demande (vérifiez vos spams au cas où).
2. Cliquez sur le lien qui vous permettra de définir un mot de passe.
3. Définissez-le et loggez-vous.
4. Vous voilà connecté(e)!!

<https://start.cloudya.com>



Bienvenue à la nouvelle liberté de la communication d'entreprise !

Chère Madame/Cher Monsieur Luke Skywalker,

Nous sommes heureux de vous souhaiter la bienvenue en tant qu'employé de Nfon France, au Cloudya. Votre accès personnel ([personnel-6561@opmail.com](mailto:personnel-6561@opmail.com)) vient d'être créé. Afin de pouvoir utiliser ce service, vous devez cependant définir un mot de passe personnel à l'adresse suivante : <https://start.cloudya.com/auth/password-reset/8HgEQt5ptC4H...>

[Définir un mot de passe maintenant](#)

**Avez-vous d'autres questions?**  
Consultez une introduction rapide sur notre service et ses fonctionnalités à l'adresse <https://www.mynfon.com/documentation/>.

Mentions légales   Protection des données   Conditions générales  
Copyright © Nfon AG 2019

# QUELLE INTERFACE ?

Votre accès est créé, vous pouvez à présent choisir votre interface :

1. **NAVIGATEUR WEB** : <https://start.cloudya.com> via Chrome/Firefox/Safari
2. **CLIENT LOURD** : depuis l'interface web, vous pouvez télécharger un exécutable (Windows/Mac) et utiliser la solution directement sur votre ordinateur
  - a. Connectez vous sur votre compte Cloudya depuis le navigateur
  - b. Bandeau à gauche, « *Paramètres>Téléchargement* »
  - c. Double-cliquez sur le fichier « .zip » qui s'est téléchargé afin de lancer l'installation (si une fenêtre bleue "*Windows protège votre PC*" apparaît, cliquez sur "*plus d'infos*" pour pouvoir lancer l'installation)
3. **APPLICATION MOBILE**: la suite logicielle est également disponible en application mobile pour Android et IOS via l'Apple store ou le Play Store
  - a. Installer l'application et accepter les demandes d'autorisations
  - b. Lorsque l'application mobile vous demande d'enregistrer un numéro, vous pouvez remplir un numéro de mobile en +336XXXXXXXX ou +337XXXXXXXX;
    - a. ~~Ce numéro de mobile sera utilisé en cas d'absence de réseau data (Wifi/4G/3G) pour acheminer l'appel et vous permettre d'être joint via votre numéro professionnel~~

Si vous ne souhaitez pas basculer vos appels sur votre mobile vous pouvez cliquer sur Passer

# INTRODUCTION

The screenshot shows the Cloudya Phone web interface. At the top, the browser address bar displays 'start.cloudya.com/main/telephone'. The interface features a blue header with a user profile 'Obi Wan Kenobi 7520 - Application' and a search bar 'Cherchez ou saisissez le numéro de téléphone'. A dark navigation sidebar on the left contains options: Téléphone, Journal, Contacts, Conférence, Fax, and Paramètres. A central panel shows a list of contacts: blf obiwan, Edouard NFON, Princesse Leia, Jesse Pinkman, and Padme Amidala. To the right is a numeric keypad and a call button. A call log area at the bottom right says 'Glissez le contact ici'. Annotations with yellow arrows point to the user profile, search bar, navigation sidebar, and call button.

Cloudya: Phone

start.cloudya.com/main/telephone

Obi Wan Kenobi  
7520 - Application

Cherchez ou saisissez le numéro de téléphone

Téléphone

Journal

Contacts

Conférence

Fax

Paramètres

blf obiwan

Edouard NFON

Princesse Leia

Jesse Pinkman

Padme Amidala

1 2 3  
ABC DEF

4 5 6  
GHI JKL MNO

7 8 9  
QRS TUV WXYZ

\* 0 #

Glissez le contact ici

cloudya

MODIFIER LA LISTE DE FAVORIS

NUMÉROS LÉGALES DONNÉES PERSONNELLES CGU

© NFON 2019 Tous droits réservés

Numéro d'extension et nom de l'utilisateur\*

Barre de recherche

Bandeau de navigation

\* Permet le passage en mode administrateur, voir p 15

# INITIER UN APPEL

(3 possibilités)

The screenshot shows the Cloudya Phone web interface. At the top, there's a search bar with the text "Recherchez ou saisissez le numéro de téléphone". Below it, a list of favorite contacts is displayed: blf obiwan, Edouard NFON, Princesse Leia, Jesse Pinkman, and Padme Amidala. To the right is a numeric keypad with letters associated with numbers (e.g., 2 ABC, 3 DEF). Below the keypad is a green call button and a light blue bar with the text "Glissez le contact ici".

**Rentrez le numéro/copier-coller dans la barre de recherche**

**Drag&Drop du favori dans la barre "glissez le contact ici"**

**Composez directement le numéro depuis le pad numérique**

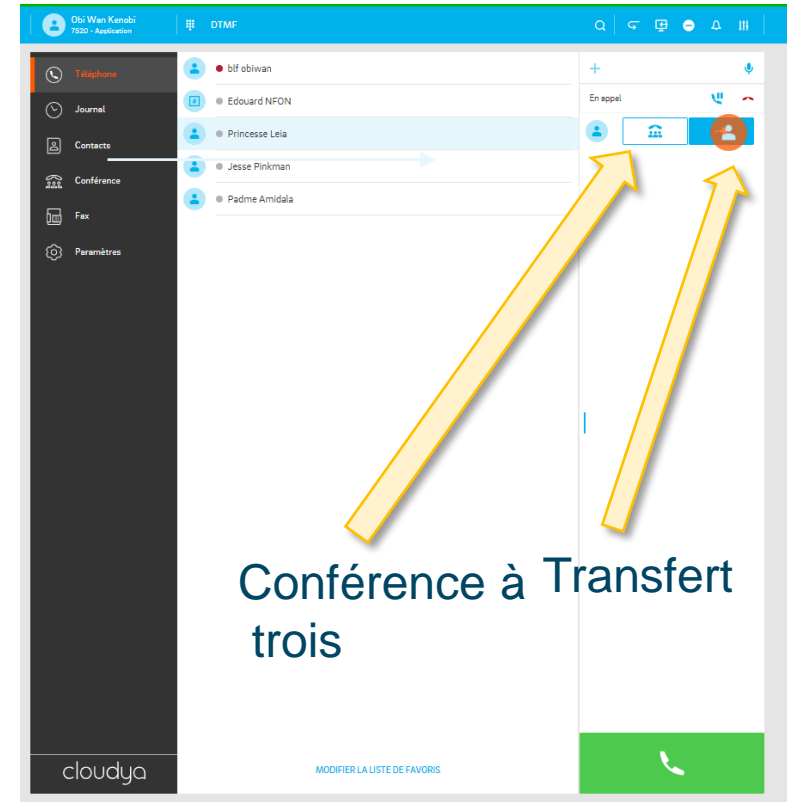
cloudya

MENTIONS LÉGALES DONNÉES PERSONNELLES CGU

© NFON 2019 Tous droits réservés

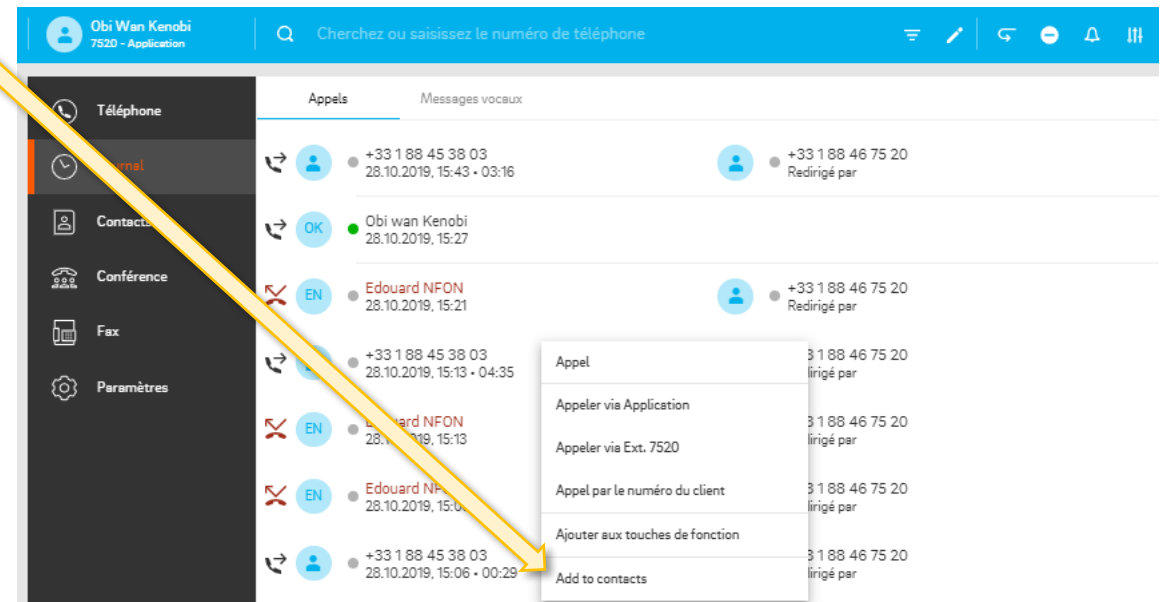
# TRANSFERER UN APPEL ou MISE EN CONFERENCE A TROIS

- Décrochez le premier appel.
- Glissez ensuite le contact dans les favoris vers l'appel en cours. Vous pourrez initier soit une conférence à trois ou transférer l'appel.
- Si la personne souhaitée pour le transfert n'est pas dans vos favoris, mettez le premier en attente, composez le numéro pour le transfert et glissez vers l'appel mis en attente



# AJOUTER UN CONTACT DEPUIS LE JOURNAL D'APPEL

- Pour ajouter un contact dans votre répertoire
  - -Allez sur « Journal » dans le bandeau de navigation
  - « Clic droit » sur le numéro de votre contact
    - Add to contacts
    - Entrez l'identité de votre correspondant



# AJOUTER UN FAVORIS sur l'ensemble des équipements

- Les favoris/raccourcis sont synchronisés sur l'ensemble des équipements connectés à Cloudya
  - Bandeau gauche => Paramètres=>Touches de fonction (1)
    - Cliquez sur le + en haut à droite (2)

Position	Nom	Type	Destination
1	● blf obiwan	MONITOR	Obi wan Kenobi
2	● Edouard NFON	SPEEDDIAL	+33 (188) 453802
3	● Princesse Leia	MONITOR	Princesse Leia
4	● Jesse Pinkman	MONITOR	Jesse Pinkman
5	● Padme Amidala	MONITOR	Padme Amidala
6	● KIM KARDASHIAN	SPEEDDIAL	+33 (656) 672756
7	● SNOOP DOGG	SPEEDDIAL	+33 (188) 453803
8	● Edouard	SPEEDDIAL	+33 (675) 337656
9	● Luke Skywalker	MONITOR	Luke Skywalker
10	● Tataoine	SPEEDDIAL	+33 (188) 467522
11	● Répondeur	FUNCTION_CODE	*791
12	● récupérer appel	FUNCTION_CODE	*8

Position 6

Position: 6

Nom: ▼ Prénom que vous souhaitez

Destination: ▼ +33123456789

Intercom: on abrégée

Numérotation abrégée

Service: [ANNULER] [SAUVEGARDER]

Code de fonction

Témoin d'occupation

**Numérotation abrégée:** n'importe quel numéro (format international)

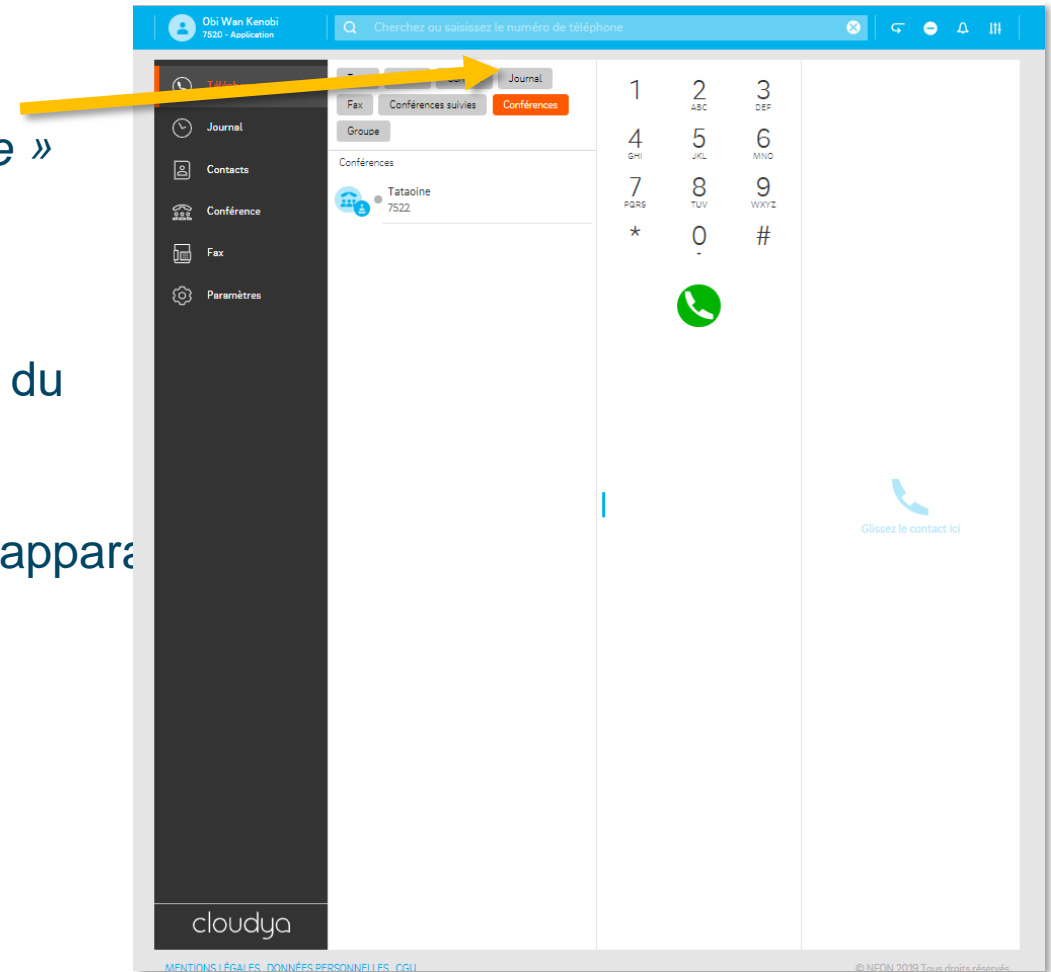
**Témoin d'occupation :** contact interne de l'entreprise pour avoir le statut de presence du collaborateur

**Service :** Lien direct vers une file d'attente/routage temporel....

# CONFERENCE TELEPHONIQUE

(jusqu'à 50 participants)

- Cliquez sur la barre de recherche et cherchez « *conférence* »
- Les conférences disponibles vont apparaître.  
En cliquant sur le +, vous pouvez souscrire à la conférence.  
Le code PIN pour la conférence est fourni par l'administrateur du Compte ou par le directeur de la conférence
- Une fois une conférence souscrite, l'onglet « conférence » apparaît dans le bandeau de navigation à gauche



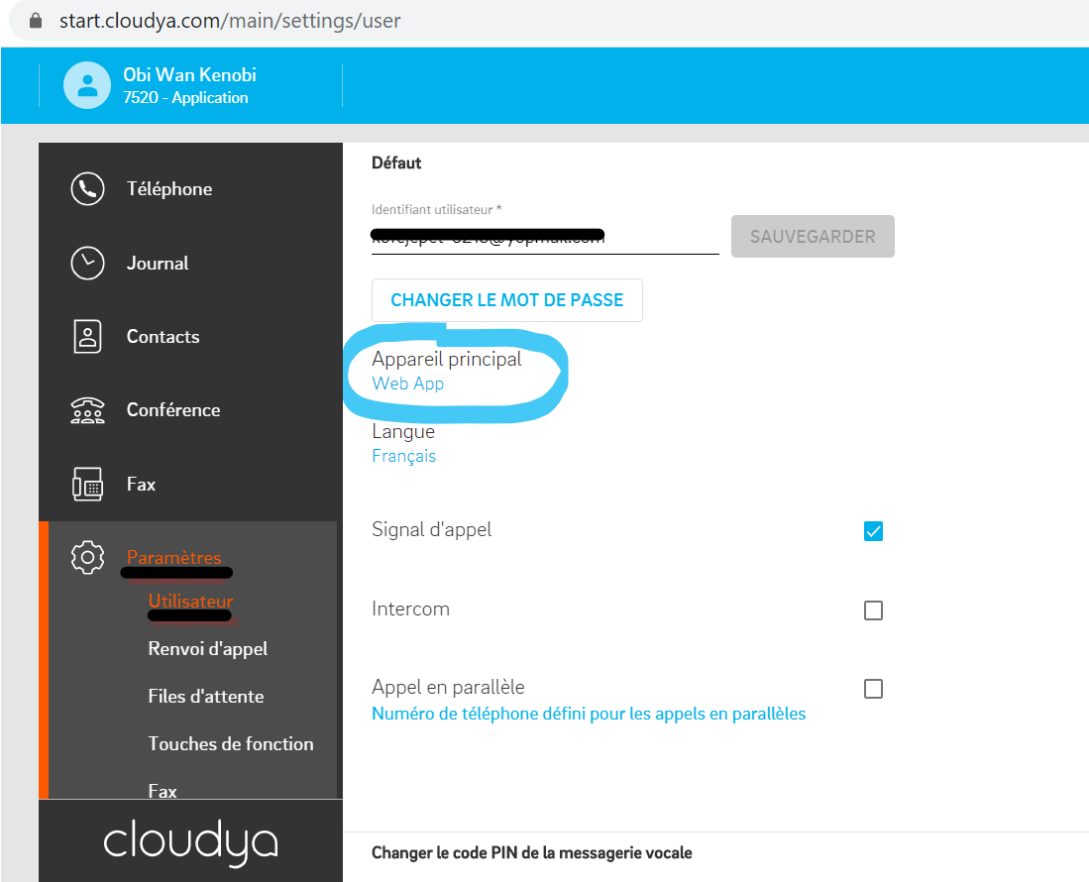
# APPAREIL PRINCIPAL

- Dans la gestion des ACD – Automated Call Distribution (Files d'attente ou Skills), seul l'appareil principal sonne.

L'appareil principal est choisit par l'utilisateur qui peut décider s'il préfère décrocher depuis son ordinateur, son mobile, son Téléphone fixe

Pour définir l'appareil principal, l'utilisateur se connecte à son Interface Cloudya > Paramètres > Utilisateur et choisit son Équipement principal

Egalement, l'utilisateur peut composer \*55 depuis l'équipement qu'il souhaite passer en équipement principal



The screenshot shows the user settings page for 'Obi Wan Kenobi' (7520 - Application) on the URL 'start.cloudya.com/main/settings/user'. The left sidebar contains navigation options: Téléphone, Journal, Contacts, Conférence, Fax, Paramètres (highlighted), Utilisateur (highlighted), Renvoi d'appel, Files d'attente, Touches de fonction, and Fax. The main content area is titled 'Défaut' and includes the following settings:

- Identifiant utilisateur \*: [redacted] (with a 'SAUVEGARDER' button)
- CHANGER LE MOT DE PASSE (button)
- Appareil principal: Web App (circled in blue)
- Langue: Français
- Signal d'appel:
- Intercom:
- Appel en parallèle:  (with a link: Numéro de téléphone défini pour les appels en parallèles)

At the bottom, there is a link: 'Changer le code PIN de la messagerie vocale'.

# BASCULER L'APPEL VERS AUTRE EQUIPEMENT

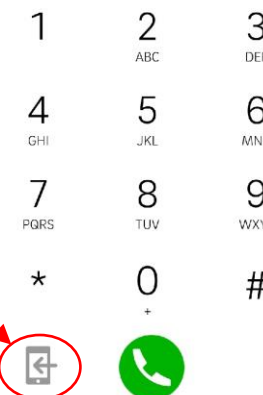
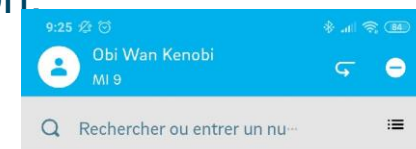
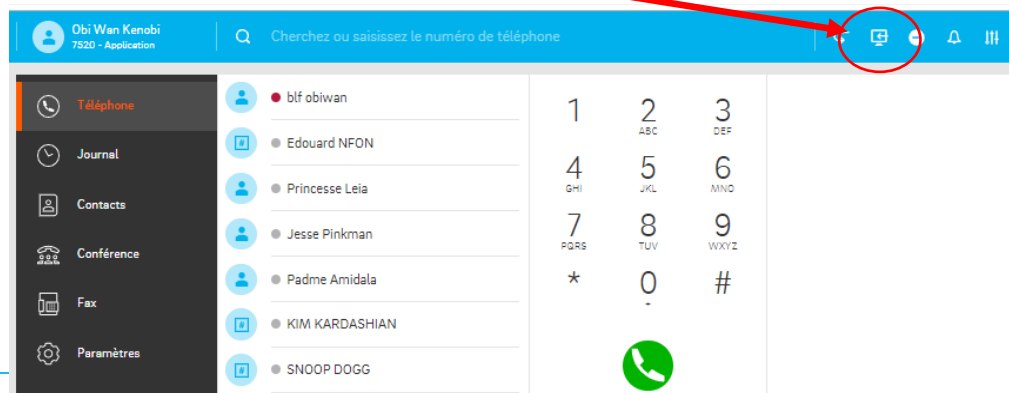
- Vous pouvez basculer un appel vers un autre équipement directement depuis l'application

- 1°) Si vous décrochez depuis le navigateur, cliquez sur le bouton

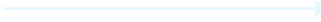
- 2°) Si vous décrochez depuis le mobile et souhaitez récupérer l'appel sur le navigateur

- Un bouton apparait dans votre interface

- 3°) Pour récupérer sur votre poste fixe, tapez : \*8



# ENREGISTREMENT/ MESSAGERIE VOCALE

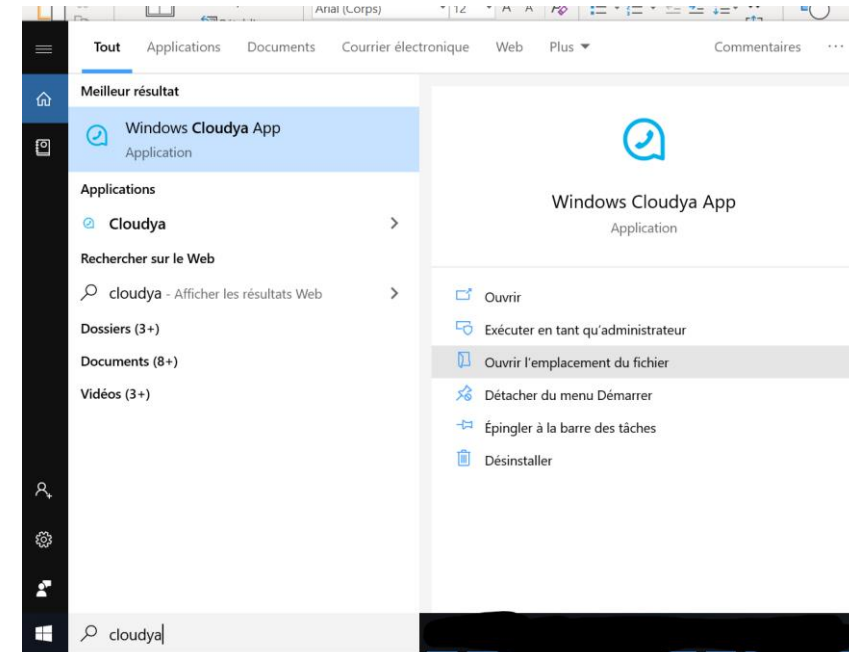
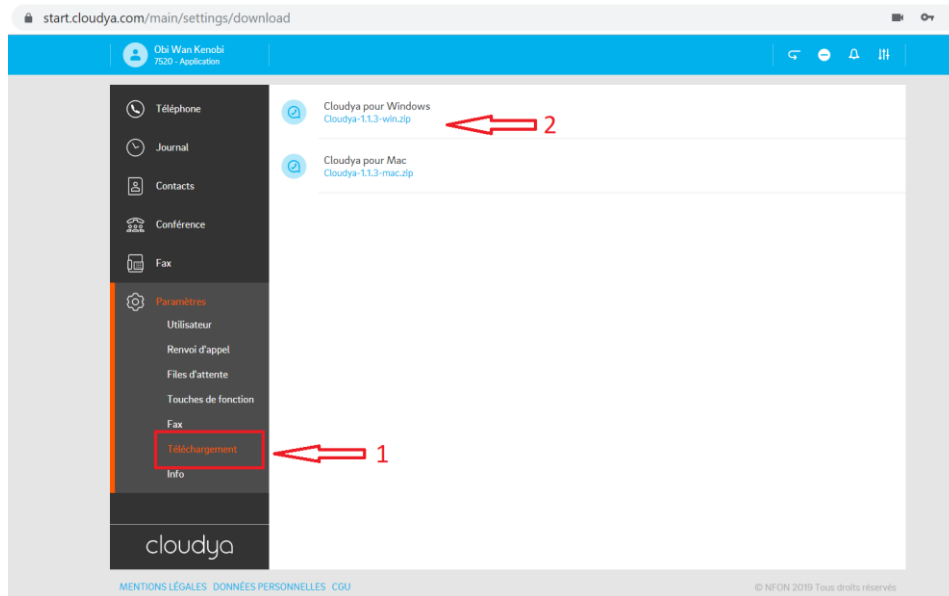
- Pour enregistrer un appel, appuyez sur \*1 en cours de conversation.  
Le fichier audio sera envoyé par mail après l'enregistrement 
- Pour modifier son annonce de messagerie vocale
  - Composez \*791
  - Renseignez votre code PIN (si non connu, rapprochez vous de votre administrateur)

Pour plus d'infos sur l'utilisation du système, une documentation est consultable sur:

<https://www.nfon.com/fr/service/documentation/manuels>

<https://www.nfon.com/fr/service/documentation/manuels>

# INSTALLER LE CLIENT WINDOWS AU DEMARRAGE



-Téléchargez et installez l'application

Sélectionnez le bouton Démarrer de Windows tapez Cloudya.

1°) Cliquez sur l'application, sélectionnez Plus, puis sélectionnez Ouvrir l'emplacement du fichier. L'emplacement où est enregistré le raccourci vers l'application s'ouvre..

2°) Avec l'emplacement du fichier ouvert, appuyez sur la touche de logo Windows + R, tapez shell:startup, puis sélectionnez OK. Le dossier Démarrage s'ouvre.

3°) Copiez et collez le raccourci de l'application à partir de l'emplacement du fichier dans le dossier Démarrage.

# GERER LES PROFILS (1/3)

Les profils permettent de gérer des renvois d'appels et des comportements selon des scénarios préétablis.

Par exemple : nous allons créer le profil "Vacances"

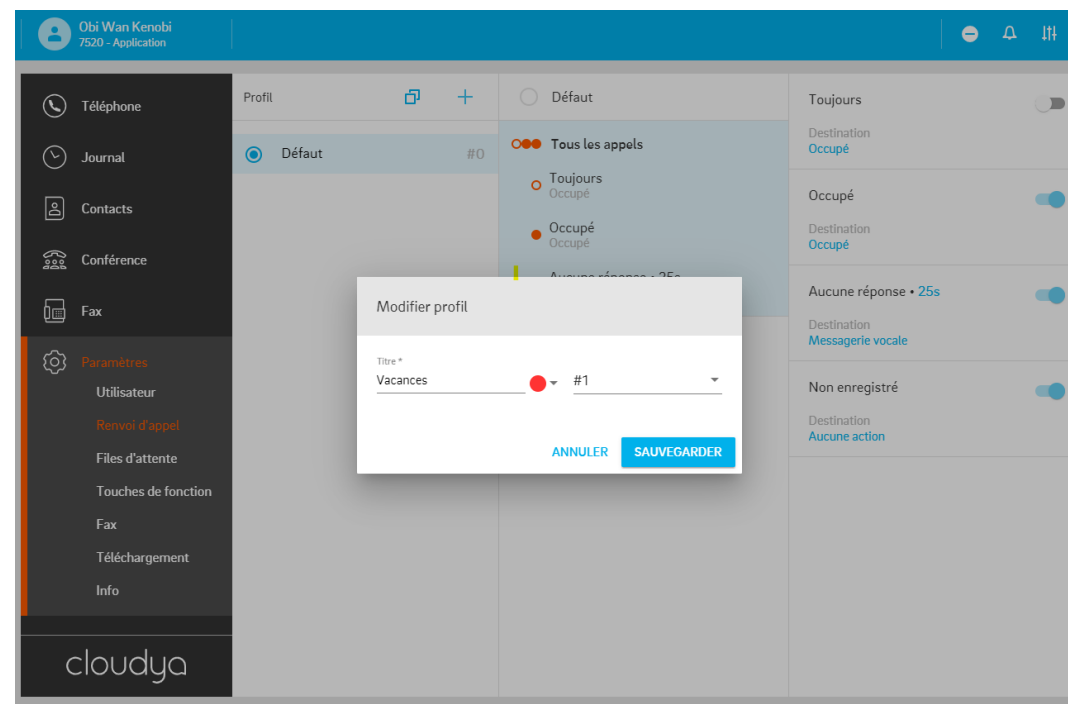
Pendant mes congés, je souhaite que tous les appels externes soient renvoyés directement sur le numéro de l'accueil et tous les numéros interne soient basculés sur mon numéro de mobile personnel

Paramètres > Profils

Jusqu'à 10 profils configurables

Définir un nom, une couleur de pastille et un numéro

En cliquant sur (+) vous pouvez ajouter des Comportements pour le profil



# GERER LES PROFILS (2/3)

Sur le panneau à droite vous pouvez choisir les comportements des appels selon les cas

- toujours
- occupé
- aucune réponse
- non enregistré

Dans notre exemple, nous souhaitons que lorsque le profil “Vacances” est actif, tous les appels internes soient transférés vers notre mobile et tous les appels externes vers l'accueil

Cliquez sur (3) et indiquez le numéro de votre mobile(format International)

Ensuite cliquez sur la colonne du milieu « tous les appels » et indiquez le Fonctionnement pour « toujours » et définissez l'action vers un numéro de téléphone (en l'occurrence le numéro de votre accueil d'entreprise)

Par défaut le comportement dessous sera prioritaire sur celui du dessus

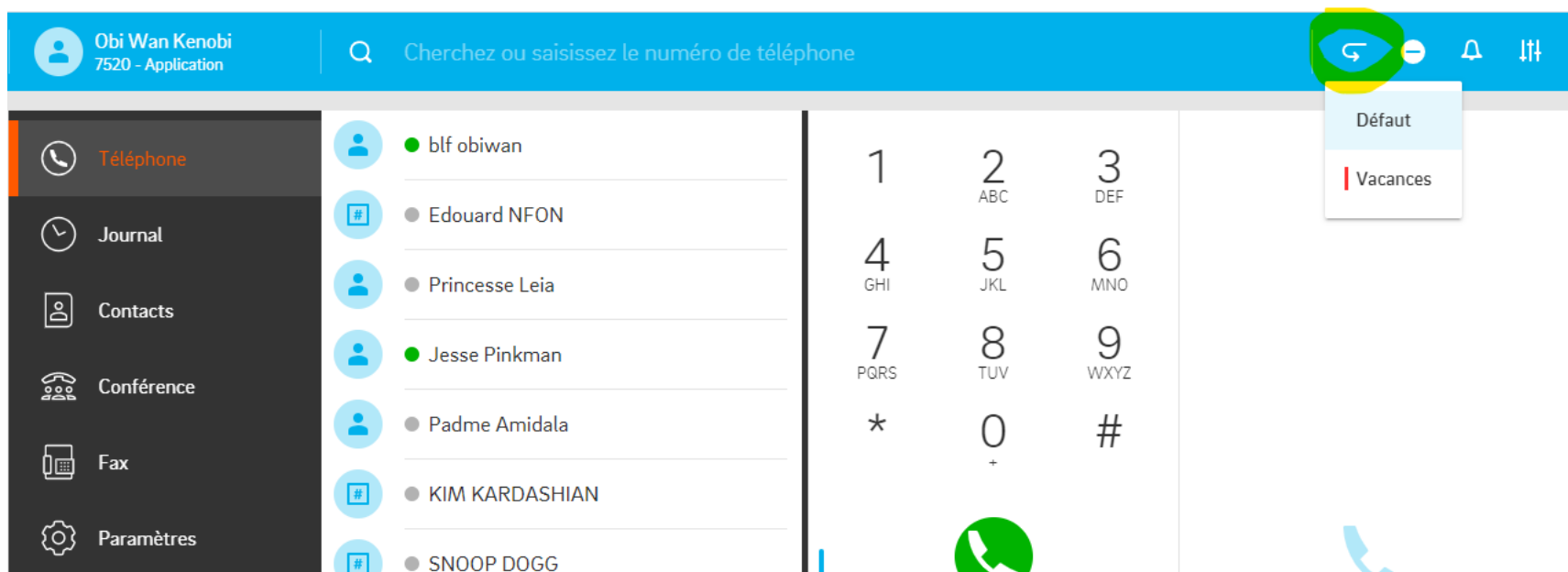
The screenshot displays the Nfon interface for configuring call profiles. On the left, a list of profiles includes 'Défaut' and 'Vacances'. The 'Vacances' profile is selected, showing its settings in the middle column. The settings include 'Tous les appels internes' with three options: 'Toujours', 'Occupé', and 'Aucune réponse • 15s'. The 'Toujours' option is selected. On the right, a detailed configuration panel for 'Tous les appels internes' is shown. It features a search bar, a 'Toujours' toggle switch (indicated by a red arrow labeled '1'), and a dropdown menu for 'Destination' (indicated by a red arrow labeled '2'). The dropdown menu is open, showing options like 'Messagerie vocale', 'Occupé', and 'Numéro de téléphone' (indicated by a red arrow labeled '3'). Other options like 'Occupé', 'Aucune réponse • 15s', and 'Non enregistré' are also visible with their respective toggle switches. At the bottom of the panel, there is a red button labeled 'SUPPRIMER L'ENSEMBLE DE RÈGLES'.

# GERER LES PROFILS (3/3)

Les profils sont activables directement depuis le bandeau de recherche une fois définis.

La puissance des profils est que ceux ci permettent une granularité fine des routages d'appels et s'appliquent automatiquement à tous les équipements Cloudya de l'utilisateur.

Si l'utilisateur a oublié d'activer son profil "Vacances", il peut le faire depuis la page sur son mobile



2

**PORTAIL  
ADMINISTRATEUR**



# PORTAIL ADMINISTRATEUR



Pour configurer le système téléphonique et ajouter des nouveaux utilisateurs/cible, le lien du portail est <https://portal.nfon.com>

Identifiant : K-XXXX (numéro à 5 caractère commençant par K et envoyé par mail)

Le mot de passe a été également envoyé par mail (possible de le récupérer en cliquant sur « mot de passe oublié »)

Depuis le portail administrateur, vous pouvez configurer des « cibles ». Ces cibles sont l'architecture du système téléphonique NFON. Elles représentent des extensions (licences utilisateurs), des services eFax, des files d'attentes, des conférences téléphoniques,...)

Pour plus d'informations sur le portail administrateur

<https://www.nfon.com/fr/service/documentation/manuels/portails>

# CREER UN NOUVEL UTILISATEUR (1/2)

Cliquez sur “créer une nouvelle extension”

The screenshot shows the Nfon portal administration interface. The browser address bar displays `portalNfon.com/fr/lp_targets`. The page title is "CIBLES". A table lists various targets with columns for "Nom", "Extension", "Numéro service", and "Type". A yellow arrow points to a dropdown menu titled "Créer nouvelle cible" which contains the following options: "une extension", "une conférence téléphonique", "une temporisation", "une file d'attente", "un Skill", "un groupe", "un SVI", and "un eFax".

Nom	Extension	Numéro service	Type
Accueil	*740000	0	Temporisation
Accueil 1 7523	*770000	0	File d'attente
Jesse Pinkman	7528		Extensions
Luke Skywalker	7524		Extensions
Obi wan Kenobi	7520		Extensions
Padme Amidala	7527		Extensions
Princesse Leia	7525		Extensions
SVI	*760000	0	SVI
Tatouine	7522	0	Conférence
eFax de dark vader	7526		eFax
support	*740001	1	Temporisation
support - FR	*720000	0	Service Skill

# CREER UN NOUVEL UTILISATEUR (2/2)

Oui wan Kenobi X | Princesse Leia X

Annuler Enregistrer

Nom \* Princesse Leia Extension (numéro interne) \* 7525

► Références par

▼ Numéros directs

Poste externe	Numéro direct
+33 (1) 8846(7520-7529)	7525

+ Ajouter nouveau poste externe entrant

▼ Terminaux

ID appareil	Site	Nom du terminal	Type du terminal	Appareil primaire
46835_webapp	Site pour utilisation mobile	Zebra	SOFTPHONE	<input checked="" type="checkbox"/>

+ Créer nouvel appareil

Abandon other softphones (HotDesking)

▼ Messagerie vocale

Mot de passe \*   Annoncer CID  Annoncer date/heure

E-mail   Envoyer copie e-mail  Supprimer après envoi  nfon Nouveautés souhaitées

Nom : Indiquez le prénom/nom de l'utilisateur à afficher

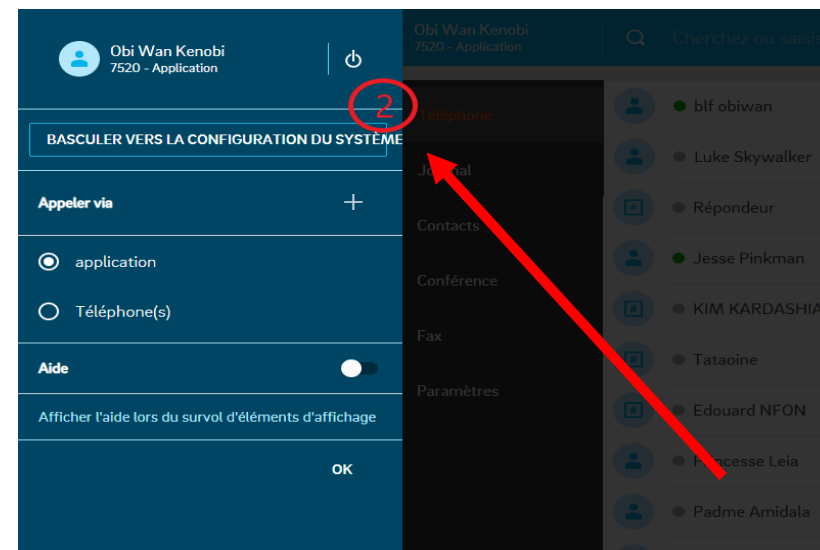
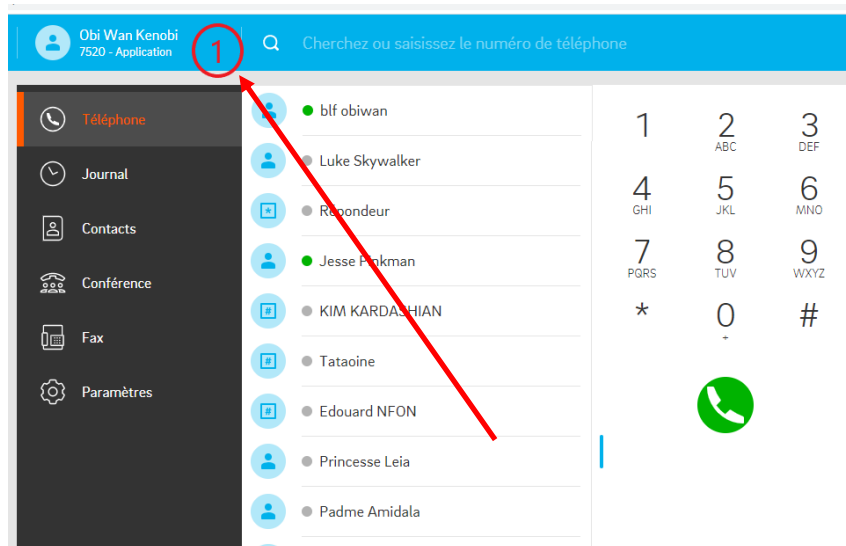
Extension : numéro interne à définir

Numéros direct : vous pouvez choisir le numéro qui sera attribué à l'extension (Ne pas oublier de valider en cliquant sur la fleche verte)

Messagerie Vocale : Indiquez un mot de passe. (permet à l'utilisateur de se connecter à sa messagerie vocale et changer ses annonces vocales)

**Indiquez l'adresse mail de contact** : Sera l'identifiant pour Cloudya (et permettra de récupérer les fichiers mevo)

# GENERER LES IDENTIFIANTS CLOUDYA (1/2)



L'administrateur du système téléphonique se connecte sur son compte cloudya : <https://start.cloudya.com>

1°) Cliquez en haut à gauche sur votre extension

2°) L'administrateur peut cliquer sur « BASCULER VERS LA CONFIGURATION DU SYSTÈME »  
rentrez votre mot de passe (le même que celui qui vous a permis de vous connecter à Cloudya)

# GENERER LES IDENTIFIANTS CLOUDYA (2/2)

The screenshot shows the Cloudya administrator interface at the URL `start.cloudya.com/admin/wizards/migration-wizard`. The user is logged in as "Obi Wan Kenobi" for the "NFON France KBQZ" organization. A sidebar on the left contains a menu with "Utilisateur", "Wizards", "Assistant de migration" (highlighted in orange), and "License". A table displays a list of users with columns for Extension, Identifiant utilisateur, Nom, Prénom, Langue, Applica, and Admini. Red circles and arrows indicate key actions: circle 1 points to the "Assistant de migration" menu item; circle 2 points to the "Applica" and "Admini" checkboxes; circle 3 points to the "+" button in the "Admini" column.

↑ Extension	↑ Identifiant utilisateur	↑ Nom	↑ Prénom	↑ Langue	↑ Applica	↑ Admini
7521	dark.vador@yopan	Vador	Dark	Français	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> +
7599	fabian.trump@yop	Thrum Test	Fabia	Français	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> +
794		VM-DIRECT		Français	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> +

Sur l'interface Administrateur, se connecter à  
1°) Assistant de migration (migration wizard)

Vous trouverez l'ensemble des comptes configurés sur le portail d'administration et qui n'ont toujours pas d'identifiants Cloudya pour la suite logicielle.

2°) Choisir les droits des utilisateurs (App : pour avoir la solution logicielle, Admin : devenir administrateur du portail administrateur Cloudya)

3°) La case passe en bleue lorsque toutes les données sont complétées. En cliquant dessus, cela va générer le mail de bienvenue auprès de l'utilisateur final (cf slide 4)

# MODIFIER UN UTILISATEUR CLOUDYA

Pour modifier l'adresse mail d'un utilisateur Cloudya :

-1°) Supprimer l'utilisateur depuis l'interface Administrateur Cloudya (les paramètres de bases sont conservés sur le portail de service) (<https://start.cloudya.com>)

-2°) Modifier l'adresse mail depuis le portail de service (<https://portal.nfon.com>) dans les paramètres de l'extension

-3°) Depuis l'interface d'administrateur Cloudya, aller dans le Wizard et activer les droits souhaités pour l'utilisateur.

-4°) Un mail de génération d'un nouveau mot de passe sera envoyé à l'utilisateur à la nouvelle adresse mail renseignée

# 3

## ANNEXES



# CODES TOUCHE

<https://www.nfon.com/fr/service/documentation/overviews/product-overviews/fonctions-avec-codes>

Code	Description	Code	Description
**##	Réinitialiser téléphone (seulement snom)	*72+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur skill service nnnn
#+n	Utilisation du poste externe n pour l'appel sur le numéro (le « n » remplace le 0 sinon nécessaire pour l'appel externe)	*73+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur eFax nnnn
*1	Début et fin d'un enregistrement vocal (si cette fonction est activée pour le poste secondaire)	*74+nnnn <sup>1</sup>	Appel avec temporisation nnnn
*10+numéro du profil	Activation du profil du renvoi d'appel	*75+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur le groupe d'appel nnnn
*11+Num.	Transfert fixe sur numéro	*76+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur le dialogue vocal nnnn
**11	Supprimer transfert fixe	*77+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur la file d'attente nnnn
*12+Num.	Transfert si non joignable au numéro	*78+nnnn <sup>1</sup>	Appel sur le service de conférence nnnn
**12	Supprimer transfert si non joignable	*792	Consultation du répondeur avec saisie du poste secondaire
*13+Num.	Transfert si occupé sur numéro	*80	Allumer Intercom
**13	Supprimer transfert si occupé	**80	Éteindre Intercom
*14+Num.	Transfert si non enregistré au numéro	*80+ poste secondaire	Intercom en tant que poste secondaire
**14	Supprimer transfert si non enregistré	*84+nnnn <sup>1</sup>	Devenir membre de la file d'attente avec le numéro de service nnn
*2+numéro court	Composition directe du poste secondaire / numéro par numéro court	**84+nnnn <sup>1</sup>	Terminer l'adhésion à la file d'attente avec le numéro de service nnnn
*3	Prise en charge du dernier appel sonnant dans la groupe pick-up	*85	Poste secondaire Echo
*3+poste secondaire	Prise en charge de l'appel sonnant sur le poste secondaire	*86	Cacher numéro (CLIR)
*490	Allumer signal d'appel	*860	Afficher le numéro de poste en tant que numéro de téléphone
**490	Éteindre signal d'appel	**86	Cacher numéro (CLIR)
*5	rappel automatique si occupé est activé	*87	Ouvrez une session skill
**5	rappel automatique si occupé est désactivé	**87	Déconnectez une session skill
*55	Réglage du dispositif primaire à une extension premium	*9+numéro spécifique d'un projet	L'installation d'un numéro de projet pour l'appel conduit
			<b>Codes de commande pour les salles de conférence lors d'une conférence en cours.</b>
*791	*791 Consultation du répondeur du poste secondaire avec demande du mot de passe *791158 Consultation du répondeur du poste secondaire 158 avec demande du mot de passe de 158 *11*791 Transférer votre appels vers votre messagerie vocale *11*791158 Transférer votre appels vers la messagerie vocale du 158	**	Aide
		*2	Presser étoile puis deux, activer ou désactiver le muet
		*3	Presser étoile puis trois, énoncer son besoin.
		*5	Presser étoile puis cinq, active ou désactiver le micro de tous les participants
		*6	Presser étoile puis six, verrouiller ou déverrouiller la conférence

1) nnnn est l'ID de service avec zéros (0) directeurs sur quatre postes. Par ex., pour un groupe d'appel, un dialogue vocal, eFax, etc. Autrement dit, si l'ID de service est « 1 », il faut saisir ce qui suit au moment de la saisie du code de commande : « 0001 ».





Contact

tél : 01.88.45.37.60

mail : [support.france@nfon.com](mailto:support.france@nfon.com)

---