

Guide d'utilisation
&
Questions Fréquentes

« Téléphonie VoIP »

West-Telecom

Janvier 2009

INTRODUCTION

Le présent document présente les fonctionnalités proposées aux utilisateurs de West-Telecom ainsi que les principales questions liées au service de téléphonie.

TABLE DES MATIERES

Introduction.....	2
Table des matières	2
Messagerie Vocale	3
1. Le fonctionnement du service.....	3
2. Comment appeler votre messagerie ?	3
3. Récapitulatif des commandes	3
Paramétrage des Services	5
1. Présentation du numéro de l'appelant	5
2. Le signal d'appel et l'appel en attente	5
3. La conférence à trois.....	5
4. Le transfert d'appel.....	5
5. Paramétrage du nombre de sonnerie de votre téléphone	6
6. Renvoi sur votre messagerie vocale	7
7. Masquage du numéro.....	7
8. Désactiver tous les services (renvois d'appels et masquage du numéro).....	7
9. La consultation de votre journal d'appels et de vos archives.....	8
Portabilité.....	9
1. Qu'est-ce que la portabilité ?	9
2. Qui fait la demande de portabilité ?	9
3. Que se passe-t-il une fois que vous avez demandé la portabilité à West-Telecom ?	9
4. Comment savez-vous que votre demande de portabilité est acceptée ?.....	10
FAQ	11

Menu Principal :

1 Pour les options principales

***** Pour quitter

Options principales :

1 Enregistrer l'annonce d'accueil

2 Modifier le mot de passe

***** Revenir au menu principal

PARAMETRAGE DES SERVICES

1. Présentation du numéro de l'appelant

Ce service est toujours actif. Il permet d'afficher le numéro de l'appelant sur votre téléphone. L'affichage du numéro de l'appelant peut ne pas être effectif si l'appelant a masqué son numéro ou si votre téléphone ne permet pas cette option.

2. Le signal d'appel et l'appel en attente

1. Le fonctionnement du service

Le signal d'appel vous indique si vous êtes déjà en ligne par un bip, qu'un deuxième correspondant essaie de vous joindre. Vous pouvez mettre en attente le premier ou le deuxième correspondant.

2. Comment faire lorsque vous entendez ce bip ?

Pour prendre l'appel tapez **R puis 2**, vous êtes alors en ligne avec le deuxième appelant. Pour revenir au premier appel et terminer le deuxième tapez **R puis 1**.

Pour ne pas interrompre votre communication avec le premier appelant et ne pas prendre ce nouvel appel, ne faites rien ! Au bout de 20 secondes, il est envoyé automatiquement vers votre messagerie vocale.

3. La conférence à trois

Le service de conférence à 3 vous permet de converser avec deux autres correspondants. Vous êtes déjà en ligne et vous souhaitez intégrer un nouvel interlocuteur à votre conversation :

- Tapez R. Composez le numéro pour appeler votre deuxième correspondant.
- Quand le deuxième correspondant décroche, tapez R puis 3 pour établir la conversation à 3.
- Si le deuxième correspondant ne décroche pas ou si vous avez commis une erreur de numérotation tapez R puis 1 pour reprendre votre premier correspondant.

4. Le transfert d'appel

1. Le fonctionnement du service

Le service de transfert d'appel vous permet de paramétrer votre téléphone de façon à ce que tout appel vers votre fixe soit routé vers un autre fixe ou vers un mobile en cas de non réponse, d'occupation ou en permanence. Votre correspondant paye la communication de son fixe vers votre ligne fixe et vous de votre ligne fixe jusqu'au numéro activé pour le transfert.

Transfert permanent : lorsqu'un correspondant cherche à vous joindre, votre correspondant est systématiquement et instantanément renvoyé vers le numéro que vous avez saisi sur votre espace personnel sur <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, onglet « **Mes services** ». Une fois le transfert permanent activé, il reste opérationnel même si votre modem est éteint.

Transfert sur non réponse : lorsqu'un correspondant cherche à vous joindre et que vous ne répondez pas au bout de 20 secondes votre correspondant est automatiquement renvoyé vers le

numéro que vous avez saisi dans votre espace personnel sur <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, onglet « **Mes services** ».

2. Comment configurer le service depuis le portail ?

Connectez vous sur votre espace personnel sur le portail <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, puis cliquez sur l'onglet "**Mes services**".

Dans la rubrique "**Transfert d'appel**" :

Pour activer le transfert :

- cochez soit permanent, soit non réponse
- saisissez le numéro de téléphone vers lequel vous souhaitez rediriger vos appels
- cliquez sur "**VALIDER**"

Pour désactiver le transfert :

- décochez la case et effacez le numéro de téléphone saisi pour le transfert.
- cliquez sur "**VALIDER**"

5. Paramétrage du nombre de sonnerie de votre téléphone

1. Le fonctionnement du service

Vous pouvez paramétrer le nombre de sonnerie de votre téléphone avant que vos appels ne soient redirigés sur votre messagerie, ou vers un autre numéro dans le cas où vous auriez activé le transfert d'appel.

2. Comment configurer le service ?

Connectez-vous sur votre espace personnel sur le portail <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, puis cliquez sur l'onglet "**Mes services**".

Dans la rubrique "**Nombre de sonneries de votre téléphone**", modifiez le nombre de secondes, entre 20 et 60 (ex: 40 secondes correspondent à 8 sonneries), puis cliquez sur "**VALIDER**".

6. Renvoi sur votre messagerie vocale

1. Le fonctionnement du service

Ce service vous permet de transférer vos appels directement vers votre messagerie sans que votre téléphone ne sonne.

2. Comment configurer le service depuis le portail ?

Connectez-vous sur votre espace personnel sur le portail <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, puis cliquez sur l'onglet "**Mes services**".

Dans la rubrique "**Renvoi sur votre messagerie vocale**", cochez la case "**renvoi permanent sur la messagerie vocale**" puis cliquez sur "**VALIDER**".

7. Masquage du numéro

3. Le fonctionnement du service

Vous pouvez masquer l'affichage de votre numéro de téléphone sur le poste de votre correspondant.

4. Comment configurer le service depuis le portail ?

Connectez vous sur votre espace personnel sur le portail <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, puis cliquez sur l'onglet "**Mes services**".

Dans la rubrique "**Masquage de votre numéro de téléphone**" :

Pour activer le masquage :

- cochez l'activation du masquage permanent de votre numéro de téléphone
- cliquez sur "**VALIDER**"

Pour désactiver le masquage :

- décochez l'activation du masquage permanent de votre numéro de téléphone
- cliquez sur "**VALIDER**"

8. Désactiver tous les services (renvois d'appels et masquage du numéro)

1. Comment configurer le service depuis le portail ?

Connectez vous sur votre espace personnel sur le portail <http://telephonie.west-telecom.com/user/>, puis cliquez sur l'onglet "**Mes services**".

Cliquez sur « **Retour à l'état initial des services** »

9. La consultation de votre journal d'appels et de vos archives

Pour consulter vos appels passés depuis votre ligne West-Telecom sur le mois en cours, cliquez dans l'onglet « **Mon journal d'appels** ».

Pour accéder à vos appels des mois précédents, cliquez sur « **Mes archives** » puis sélectionner le mois que vous souhaitez consulter.

PORTABILITE

1. Qu'est-ce que la portabilité ?

La portabilité est la possibilité de conserver votre numéro de téléphone France Telecom lors d'un changement d'opérateur. Vous pouvez ainsi souscrire à une offre de Téléphonie auprès de West-Telecom et conserver votre n° de téléphone, sous réserve de faisabilité technique.

Au cas où votre logement est sous alarme ou si vous disposez d'un fax, **West-Telecom ne garantit pas le fonctionnement de votre alarme ou de votre fax.** Par conséquent, il est préférable de conserver votre abonnement France Telecom. Selon le montant de vos factures France Telecom, il reste intéressant de souscrire à une offre de Téléphonie auprès de West-Telecom.

Pour tout renseignement, nous vous invitons à contacter le Service Commercial :

Par téléphone : 0811 023 023 (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9 :00 à 12 :00 et de 13 :30 à 17 :30)

Par Email : info@west-telecom.com

2. Qui fait la demande de portabilité ?

West-Telecom prend en charge votre demande. Ainsi, lors de la souscription de votre contrat Téléphonie, vous devez préciser que vous faites le choix de la portabilité. Vous ne devez absolument pas résilier votre abonnement auprès de France Telecom sinon la portabilité ne serait plus possible.

La demande de portabilité entraîne la résiliation de votre abonnement téléphone auprès de France Telecom.

La demande de portabilité doit se faire d'après les coordonnées « Nom-Prénom-Adresse de localisation de votre abonnement téléphone » figurant sur votre facture France Telecom. Il est très important de nous fournir une photocopie d'une de vos factures lors de la souscription de la portabilité.

3. Que se passe-t-il une fois que vous avez demandé la portabilité à West-Telecom ?

- Pour West-Telecom :

West-Telecom fait la demande de portabilité.

Le délai de validation de votre demande varie en fonction de votre cas :

- si vous êtes déjà client Internet auprès de West-Telecom : la portabilité sera effective environ 3 semaines après la date de signature de votre contrat pour la portabilité ;
- si West-Telecom doit vous raccorder au réseau : la portabilité sera effective environ 6 semaines après la date de signature de votre contrat pour la portabilité.

Au cas où une deuxième demande s'avérerait nécessaire, le nouveau délai quel que soit votre cas initial serait d'environ 3 semaines à partir de cette nouvelle demande. **Il n'est pas nécessaire de prendre contact avec West-Telecom pour savoir où en est votre demande.** En effet, si nous ne prenons pas contact, alors votre demande aura été accordée.

NB : Le jour où la portabilité est effective, une coupure peut se produire et cela jusqu'à environ 12 heures. Par conséquent, vous ne recevez pas d'appels entrants ni sur votre ligne West-Telecom ni sur votre ligne France Telecom pendant ce laps de temps.

- Pour vous :

Dès remise de votre modem Téléphonie par West-Telecom et connexion de votre téléphone sur la ligne de ce modem, vous pouvez passer des appels. Ces derniers seront facturés conformément au type d'abonnement souscrit.

Il est nécessaire pour recevoir des appels entrants (appels que vous recevez) de laisser un téléphone relié à une prise téléphonique France Telecom. Et cela tant que la portabilité de votre numéro de téléphone est en cours. Cf schémas ci-après.

4. Comment savez-vous que votre demande de portabilité est acceptée ?

Votre demande de portabilité est acceptée le jour où :

- vous n'avez plus de tonalité sur votre téléphone relié à une prise téléphonique France Telecom ;
- vous ne recevez plus d'appels entrants sur votre téléphone resté relié à une prise téléphonique ;
- vos appels entrants arrivent sur votre téléphone connecté à votre modem Internet-Téléphonie.

FAQ

Sommaire :

1. Mon boîtier téléphonie / modem Internet ne s'allument pas
2. Les voyants du boîtier de téléphonie sont éteints
3. Je peux utiliser Internet mais mon téléphone n'a pas de tonalité.
4. Vous entendez une tonalité rapide lorsque vous décrochez.
5. J'ai demandé la portabilité mais je ne reçois pas mes appels sur ma ligne West-Telecom.
6. Quel est l'intérêt pour moi de souscrire à l'offre de Téléphonie West-Telecom ?
7. La ligne téléphonique West-Telecom fonctionne-t-elle en permanence ?
8. Que se passe-t-il en cas de coupure électrique ?
9. Puis-je conserver mon numéro de téléphone actuel ?
10. Si je choisis de ne pas faire porter mon numéro de téléphone par West-Telecom, quel sera mon numéro de téléphone ?
11. Les systèmes d'alarme et les fax fonctionnent-ils ?
12. Comment dois-je passer mes appels ?
13. Puis-je avoir plusieurs téléphones ?
14. Faut-il utiliser un téléphone spécifique ?
15. Quels sont les services inclus dans mon abonnement ?
16. Je souhaite pouvoir consulter mes appels, comment faire ?
17. Puis-je joindre les numéros d'urgence ?
18. Puis-je brancher un minitel sur ma ligne West-Telecom ?
19. Quel est le tarif des communications vers les mobiles, vers l'international, vers les numéros spéciaux ?
20. Si j'ai d'autres questions, à qui m'adresser ?
21. Je suis déjà client West-Telecom, mon téléphone ne marche pas, je n'ai plus de tonalité, je n'arrive pas à accéder à mon répondeur..... que faire ?

1. Mon boîtier téléphonie / modem Internet ne s'allument pas.

Vérifiez que votre boîtier téléphonie et votre modem Internet sont correctement branchés à la prise de courant et assurez-vous qu'il y ait du courant dans la prise.

2. Les voyants du boîtier de téléphonie sont éteints.

Redémarrez électriquement votre boîtier téléphonie et votre modem Internet, si le problème persiste contactez la Hotline.

3. Je peux utiliser Internet mais mon téléphone n'a pas de tonalité.

Redémarrez électriquement votre boîtier téléphonie et votre modem Internet. Vérifiez que le câble entre le modem et le téléphone est bien branché. Essayez de brancher un autre combiné à la place de votre appareil actuel. Si vous retrouvez la tonalité le problème vient de votre téléphone d'origine ou du câble entre le téléphone et le modem, sinon contactez la Hotline.

4. Vous entendez une tonalité rapide lorsque vous décrochez.

Elle vous indique que vous avez des messages sur votre messagerie vocale. Vous pouvez les consulter immédiatement ou ultérieurement, cela ne vous empêche pas de composer un numéro.

5. J'ai demandé la portabilité mais je ne reçois pas mes appels sur ma ligne West-Telecom.

Il y a un délai d'environ 2 à 3 semaines, délai durant lequel West-Telecom demande à l'opérateur historique de "porter" votre numéro sous réserve de faisabilité. Pendant ce délai vous pourrez téléphoner avec votre ligne West-Telecom et recevoir vos appels sur la ligne historique. Une fois votre numéro porté, vous recevrez vos appels sur votre ligne West-Telecom et votre contrat avec l'opérateur historique sera résilié de ce fait.

6. Quel est l'intérêt pour moi de souscrire à l'offre de Téléphonie West-Telecom ?

Cela vous permet de pouvoir bénéficier de la Téléphonie sans avoir à payer l'abonnement téléphonique à l'opérateur historique. Concrètement, West-Telecom prend en charge l'intégralité de votre ligne téléphonique et vous n'avez plus aucun lien avec un autre opérateur de téléphonie.

7. La ligne téléphonique West-Telecom fonctionne-t-elle en permanence ?

La ligne téléphonique West-Telecom fonctionne même quand votre ordinateur est éteint. En revanche, elle ne fonctionne pas quand le modem est éteint, y compris pour les numéros d'urgence. Nous vous recommandons donc de laisser votre modem toujours allumé.

8. Que se passe-t-il en cas de coupure électrique ?

En cas de coupure électrique dans votre logement, le modem cesse de fonctionner comme tous vos appareils électriques, et donc vous ne pouvez plus surfer sur Internet ni téléphoner. Si vous recevez un appel, ce dernier est cependant transféré sur votre répondeur. Vous pourrez donc écouter tous vos messages ultérieurement.

9. Puis-je conserver mon numéro de téléphone actuel ?

Oui, West-Telecom demande à l'opérateur historique de «porter» votre numéro, vous permettant ainsi de le conserver sous réserve de faisabilité technique. Pendant le délai de cette procédure, vous pourrez téléphoner avec votre ligne West-Telecom et recevoir vos appels sur votre ligne historique. Une fois votre numéro «porté», vous recevrez vos appels sur votre ligne West-Telecom et votre contrat avec l'opérateur historique sera résilié de fait.

10. Si je choisis de ne pas faire porter mon numéro de téléphone par West-Telecom, quel sera mon numéro de téléphone ?

Un nouveau numéro de téléphone local à 10 chiffres commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05 vous sera attribué suivant votre adresse d'habitation. Vous pourrez téléphoner et recevoir tous vos appels sur cette ligne et bénéficier des services inclus dans les offres de West-Telecom.

11. Les systèmes d'alarme et les fax fonctionnent-ils ?

Oui. Cependant West-Telecom ne garantit pas le fonctionnement avec la totalité des systèmes d'alarme et des fax avec la ligne téléphonique West-Telecom.

12. Comment dois-je passer mes appels ?

Exactement comme avant. Vous décrochez votre téléphone, vous entendez une tonalité normale et vous composez votre numéro.

13. Puis-je avoir plusieurs téléphones ?

La ligne téléphonique West-Telecom passe par le modem Internet : des prises téléphoniques supplémentaires dans votre logement ne sont donc plus utiles sauf si vous souhaitez conserver un abonnement chez un autre opérateur téléphonique. Si vous avez besoin de plusieurs postes téléphoniques, nous vous recommandons l'utilisation d'un téléphone sans fil DECT (norme de téléphonie sans fil numérique destinée aux particuliers principalement utilisée pour des communications vocales) et doté de plusieurs combinés. Il vous suffit simplement de connecter la base à la prise téléphonique du modem West-Telecom et de connecter les autres téléphones à une prise électrique où vous le souhaitez dans votre logement.

14. Faut-il utiliser un téléphone spécifique ?

Tous les téléphones actuels agréés CE sont compatibles avec votre ligne téléphonique West-Telecom. Seuls les anciens téléphones par impulsion (typiquement ceux où l'on utilise un clavier rond en plastique transparent à trous) ne sont pas compatibles.

15. Quels sont les services inclus dans mon abonnement ?

L'ensemble des services inclus et disponibles dans votre abonnement : messages en instance, messagerie vocale, présentation du numéro de l'appelant, signal d'appel, double appel, transfert d'appel, suivi de consommations en ligne...

16. Je souhaite pouvoir consulter mes appels, comment faire ?

West-Telecom vous propose l'accès à un portail www.West-Telecom.fr inclus dans votre abonnement, qui vous permet de consulter un an d'historique de tous vos appels passés depuis votre ligne West-Telecom.

17. Puis-je joindre les numéros d'urgence ?

Tous les numéros d'urgence sont joignables depuis la ligne West-Telecom.

18. Puis-je brancher un minitel sur ma ligne West-Telecom ?

Oui, mais West-Telecom ne garantit pas durablement son fonctionnement.

19. Quel est le tarif des communications vers les mobiles, vers l'international, vers les numéros spéciaux ?

Consultez nos tarifs sur www.West-Telecom.fr

20. Si j'ai d'autres questions, à qui m'adresser ?

West-Telecom est à votre disposition au **0811 03 14 14** (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9 :00 à 19 :00 (hors jours fériés). Vous pouvez aussi nous envoyer un mail à : **support@west-telecom.com**

21. Je suis déjà client West-Telecom, mon téléphone ne marche pas, je n'ai plus de tonalité, je n'arrive pas à accéder à mon répondeur..... que faire ?

La Hotline de West-Telecom est disponible au **0811 03 14 14** (coût d'un appel local) du lundi au vendredi de 9 :00 à 19 :00. (hors jours fériés).
