



FAQ pour la migration

# Enterprise Telephony

## Sommaire

1	Introduction	3
2	Pourquoi passer à la nouvelle application Enterprise Telephony ?	3
3	Quelles sont les fonctions de la nouvelle Enterprise Telephony ?	3
4	Ce qui change par rapport à l'ancienne Business Communication App	4
5	Quand et comment migrer ?	4
6	Quels sont les points à suivre avant la migration ?	5
7	Quand installer ou désinstaller les applications ?	6
8	Bon à savoir – autres informations sur l'appli	8
9	Où obtenir de l'aide en cas de problèmes avec la migration ou l'installation ?	10

## 1 Introduction










La nouvelle application Enterprise Telephony est disponible pour la phase pilote. Le contexte et la transition de l'ancienne Business Communication App vers la nouvelle Enterprise Telephony sont décrits ci-dessous. Merci de prendre connaissance de toutes ces informations. Ce document s'adresse aux Partners Swisscom et aux responsables IT des entreprises concernées pour les aider lors de la migration.

## 2 Pourquoi passer à la nouvelle application Enterprise Telephony ?

La Business Communication App actuelle ne sera plus optimisée. La nouvelle Enterprise Telephony se concentre sur la téléphonie (sans UCC) et apporte une nette amélioration en termes de stabilité et de qualité de communication.

Important : la téléphonie passe également par le canal de données avec la nouvelle Enterprise Telephony et nécessite une connexion Internet stable.

## 3 Quelles sont les fonctions de la nouvelle Enterprise Telephony ?

	Nouvelle interface utilisateur
	Fonctions étendues pour les utilisateurs du paquet de communication « Licence Basic ». Il est désormais également possible de commander le téléphone de bureau, ainsi que de faire des appels téléphoniques.
	Gestion complète des contacts, avec possibilité d'intégrer le carnet d'adresses Swisscom (LDAP), les contacts locaux, Outlook (Windows), iCloud (Mac-OS), ainsi que les contacts d'entreprise internes et externes.
	Connexion optimisée avec des possibilités de connexion biométrique (p. ex. Face ID)
	Intégration des casques Jabra sur toutes les versions d'OS, sans installation logicielle supplémentaire
	Contrôle de différents paramètres d'appel dans l'application.
	Utilisation de Enterprise Telephony comme logiciel standard pour les appels
	Conservation des données et assistance en Suisse chez Swisscom
	Utilisation de Enterprise Telephony dans des installations VDI/RDS (sans assistance Swisscom)

## 4 Ce qui change par rapport à l'ancienne Business Communication App

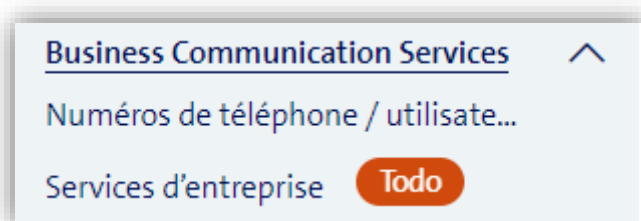
- Le paquet de communication « Licence Advanced » n'est plus proposé, les fonctions UCC (chat, partage d'écran, statut de disponibilité) ne sont donc plus disponibles sur la nouvelle Enterprise Telephony.
- > Alternative: [MS Teams Trunk Smart Business Connect](#) avec connexion à la téléphonie Microsoft Teams ou [Téléphonie MS Teams Smart Business Connect](#)
- L'installation ou mise à jour nécessite les droits administrateurs sur PC et Mac-OS. Nous conseillons d'utiliser les fonctions d'installation/mise à jour à distance.
- Windows 7 et Windows 8 ne sont pas supportés.
- La fonction de supervision BLF n'est pas disponible.
- Les fonctions suivantes ne sont plus configurables dans Enterprise Telephony, mais restent disponibles sur le portail Business Communication :
  - « Déviation en cas d'inatteignable » code \*62 activer / #62 désactiver
  - « Signal d'annonce » code \*26 activer / #26 désactiver
  - « Masquer son numéro (CLIR) » code \*30 activer / #30 désactiver
  - « Refus des appels anonymes » code \*99 activer / #99 désactiverPeut-être configurer depuis le menu : « Actions »
- Nouveaux ports : pour le bon fonctionnement de Enterprise Telephony sur le réseau d'entreprise, les éventuelles autorisations de port ([liste des ports](#)) doivent être ajustées.

## 5 Quand et comment migrer ?

Le processus de migration vers la nouvelle Enterprise Telephony s'active depuis l'Espace clients Swisscom. Pour vous connecter, utilisez l'accès direct sur [www.swisscom.ch/login](http://www.swisscom.ch/login) ou via PEX.

La date de migration peut être définie individuellement par client. Une fois activée dans l'Espace clients Swisscom, la migration aura lieu automatiquement durant la nuit (début à partir de 23h00).

Sur l'Espace clients Swisscom, menu de gauche et sélectionnez « Smart Business Connect / Business Communication Services / Services d'entreprise »



#### Remarques importantes:

- Suivez toutes les autres étapes du processus de migration directement dans l'Espace clients.
- Conditions : pour effectuer la migration, tous les paquets de communication « Licence Advanced » du client doivent être résiliés commercialement, il ne suffit pas de supprimer l'attribution.  
Important : Tant que des paquets de communication « Licence Advanced » restent activés, aucune notification de migration ne s'affiche dans l'Espace clients.
- Remarques pour passer de licence "Advanced" à "Standard" afin de préparer la migration :
  - 1) Commander le nombre de licences "standard" nécessaires
  - 2) Demander la conversion pour tous les utilisateurs concernés dans l'espace client (sous "Editer l'utilisateur hosted")
  - 3) Tous les utilisateurs recevront un nouveau nom d'utilisateur et un nouveau mot de passe avec le changement de licence.
  - 4) Après le changement, vous pouvez supprimer les licences "Advanced" de l'inventaire du client. Après cette étape, l'avis de migration devrait maintenant être affiché dans l'espace client.
- Le lendemain matin de la migration, vérifiez le statut pour voir si la notification a disparu et si de nouvelles applications apparaissent sur la page de terminal (type de terminal « Softclient Bria »).
- En cas d'échec de la migration, contactez la hotline partenaires Swisscom.

## 6 Quels sont les points à suivre avant la migration ?

- Toutes les anciennes App et utilisateurs sont migrées en une seule fois.
- Les données de connexion restent inchangées : le nom d'utilisateur et le mot de passe jusqu'alors utilisés sur Business Communication App restent valables.
  - Si le client ne dispose plus des identifiants, il est possible de les télécharger directement durant le processus de migration dans l'Espace clients Swisscom. Le client est entièrement responsable de l'utilisation des mots de passe. Faites preuve de la plus grande prudence avec ces données.
  - Important: si un alias a été défini, alors l'alias doit être utilisé comme nom d'utilisateur lors de la connexion.
- Vous pouvez installer les nouvelles Enterprise Telephony en amont de la migration.  
Téléchargement sur [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- Durant la migration, pendant la nuit (à partir de 23h00), aucune modification ne peut être apportée aux soft clients dans l'Espace clients. Il n'est possible de supprimer ou d'ajouter des soft clients qu'avant ou après la migration.
- Après avoir migré vers Enterprise Telephony, aucune connexion avec l'ancienne Business Communication App n'est possible.
  - Important : Les utilisateurs ne sont pas automatiquement déconnectés de l'ancienne "Business Communication App"

- Après la migration, vous pouvez continuer à téléphoner avec d'autres interlocuteurs utilisant encore Business Communication App.
- Aucune notification n'est envoyée aux utilisateurs ou à l'administrateur à la fin de la migration. Le lendemain de la migration, vérifiez le statut dans l'Espace clients.
- Pour les utilisateurs du carnet d'adresses LDAP Swisscom (contacts externes) : si cette fonction est aujourd'hui activée, la fonction LDAP pour le répertoire LDAP d'entreprise interne le sera également dans le cadre de la migration vers l'appli Enterprise Telephony. Ainsi, une fois la migration effectuée, l'utilisateur disposera de tous les contacts d'entreprise.

## 7 Quand installer ou désinstaller les applications ?

La nouvelle Enterprise Telephony peut être installée sur les appareils des utilisateurs avant le début de la migration. La connexion n'est toutefois possible qu'après la migration.

Les données de connexion des utilisateurs peuvent préalablement être exportées depuis l'espace client, sous le menu « Business Communication Services/Sites : Exporter les données utilisateur » du site concerné. Le client est entièrement responsable de l'utilisation des mots de passe. Faites preuve de la plus grande prudence avec ces données.

L'installation de la nouvelle Enterprise Telephony peut se faire comme d'habitude via l'App-Store ou le Google Play Store du smartphone, ou via la page d'aide Swisscom [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app).

### Installation sur Windows et Mac-OS :

- Veuillez tenir compte des exigences minimales pour l'installation et l'utilisation de l'appli : [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app)
- L'installation (et la mise à niveau vers une nouvelle version) requiert des droits d'administrateur.

### Installation des nouvelles applications sur Android et iOS:

- Enterprise Telephony peut être téléchargée et installée depuis l'App-Store du smartphone ou de la tablette concernée. Aucun droit d'administrateur n'est nécessaire pour l'installation.
- Enterprise Telephony n'est disponible que dans le Play-Store/App-Store suisse. Un compte suisse dans le Store concerné est nécessaire pour télécharger l'application.

Pour les clients Smart ICT, la procédure pour les partenaires Swisscom est la suivante :

La migration des Sofphone Client pour les clients avec un contrat Smart ICT est effectuée par le partenaire.

Smart ICT est disponible sous 2 formes :

- Mode direct (installation du logiciel directement sur le PC)
- Mode Bureau à distance (installation du logiciel sur le serveur hôte)

Dans le cadre de Smart ICT, le PC et le serveur sont verrouillés et nécessitent l'activation d'un compte partner avec un mot de passe. Le partenaire Swisscom peut être activé pour cette migration :

Mode direct :

Le partenaire Swisscom dispose d'un compte partenaire. Il peut être utilisé pour accéder aux PC des clients.

Si ce compte n'a pas été utilisé pendant une longue période, le mot de passe a expiré. Dans ce cas, le mot de passe peut être activé à tout moment via le Service Desk via un cas dans SNOW.

Mode bureau à distant :

Le partenaire Swisscom peut demander l'accès au serveur hôte via le Service Desk. Cet accès n'est accordé que pour une durée limitée. Pour ce faire, le partenaire place une demande de changement avec les informations suivantes dans le service de ticketing Service Now:

- Concerne : Activer l'accès au serveur hôte pour migration softphone client.
- Nom du client
- Date de début d'activation (l'accès pour les employés nommés sera accordé et déverrouillé ce jour-là)
- Date de fin d'activation (l'accès sera à nouveau désactivé ce jour-là. Pour des raisons de sécurité et légales, max. 4 jours)
- Nom et numéro de mobile du technicien du partenaire pour qui il faut activer l'accès

## 8 Bon à savoir – autres informations sur l’appli

Sujet	Description
Connexion avec un alias	<ul style="list-style-type: none"><li>• Si un alias a été défini, alors c'est l'alias qui doit être utilisé comme nom d'utilisateur lors de la connexion.</li><li>• Le nom d'utilisateur par défaut ne permet pas de se connecter dans ce cas</li></ul>
Utilisation de clients sur 2 appareils	<ul style="list-style-type: none"><li>• Enterprise Telephony peut s'utiliser sur 2 appareils en même temps (PC ou Mac ou smartphone)</li><li>• Pour annoncer un nouvel appareil attendre qu'un des deux premiers appareils soit déconnecté depuis au moins 24 heures.</li></ul>
Utilisation de Enterprise Telephony avec plusieurs numéros	Ne peut être utilisée qu'avec un seul numéro.
Appels avec plusieurs participants : Conférence	<ul style="list-style-type: none"><li>• Applications mobiles : il est possible de communiquer avec max. 3 participants.</li><li>• Applications PC ou Mac : il est possible de communiquer avec max. 7 participants.</li></ul>
Groupe d'appel	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans l'historique, les appels de groupe répondus ne sont pas indiqués comme « Répondu ailleurs », mais comme répondus.</li></ul>
Paramètres Broadworks	<p>Les paramètres suivants pour les appels entrants doivent être configurés sur le portail Business Communication:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• « Déviation en cas d'inatteignable »</li><li>• « Signal d'annonce »</li></ul> <p>Les paramètres suivants se trouvent dans d'autres menus de l'application :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• « Rejet des appels anonymes » menu : « Actions » ou composer : *99 (activer) ou #99 (désactiver)</li><li>• « Masquer son numéro (CLIR) » ou composer le code *30 activer / #30 désactiver</li><li>• *31 suivi du numéro pour le prochain appel uniquement</li></ul>



---

Contacts locaux sur applis de bureau

- Les contacts locaux dans les applis de bureau sont enregistrés localement sur l'appareil.
- En cas de changement d'appareil ou de modification du nom d'utilisateur, ils ne sont pas automatiquement repris.

Utilisez la fonction d'exportation/importation des contacts pour transférer les contacts locaux enregistrés.

---

iOS - ajouter un contact du répertoire externe d'entreprise au carnet d'adresses local

Fonctionne uniquement si les contacts iCloud sont activés.

---

Utilisation du carnet d'adresses LDAP externe de Swisscom avant la migration

- Si le carnet d'adresses LDAP externe de Swisscom est utilisé avant la migration vers les nouveaux softphones, le répertoire interne de l'entreprise est automatiquement activé via Swisscom LDAP d'entreprise dans le cadre de la migration
  - La fonction peut si nécessaire être désactivée une fois la migration terminée
  - IMPORTANT : Enterprise Telephony ne permet pas d'utiliser en parallèle le répertoire externe d'entreprise et le carnet d'adresses LDAP Swisscom
- 

Répertoire externe d'entreprise

- Application mobile : l'affichage du nom (appels entrants, appels en cours, historique des appels) pour les contacts du Répertoire externe d'entreprise n'est disponible que si le contact est enregistré localement.
  - Application PC ou Mac : l'affichage du nom pour les appels entrants et les appels en cours pour les contacts du Répertoire externe d'entreprise n'est disponible que si le contact en est enregistré localement. L'affichage du nom pour l'historique des appels n'est pas disponible, même si le contact est enregistré localement
- 

Rejet d'appel

Sur iOS il peut être nécessaire de devoir faire deux fois "Rejeter l'appel" pour que l'appel soit rejeté.

---

Sur PC/MAC, langue de l'application .

Si l'application est installée en anglais et non dans la langue du système d'exploitation, vous pouvez l'ajuster après vous être connecté dans le menu "Paramètres".

---

## 9 Où obtenir de l'aide en cas de problèmes avec la migration ou l'installation ?

Pour les contacts en cas de feedback ou questions :

- Pour les clients : contactez votre partenaire Swisscom
- Pour les partenaires Swisscom: contacter le support partenaire Swisscom
- Pour les problèmes de portail : bouton rouge «Feedback» tout à droite puis "Signaler un problème"

Des documents d'aide actualisés pour le pilote sont disponibles sur la page d'aide [www.swisscom.ch/et-app](http://www.swisscom.ch/et-app) (mettre en lien «Utiliser Enterprise Telephony/Documents importants»):

- Fiche Appli Enterprise Telephony (mobile)
- Fiche Appli Enterprise Telephony (bureau)
- Liste des casques
- Liste des ports

Vous trouverez également ci-dessous plus d'informations utiles concernant la migration, la mise en service et l'utilisation pour les nouveaux clients.

Swisscom Business Communication Team