



Routage intelligent des Numéros spéciaux

v2

Introduction



Voici un cas pratique illustrant la programmation de routage intelligent de Numéros spéciaux.

1. Un bureau a établi les horaires d'ouverture suivants :
 - Du lundi au vendredi de 9h à 12h et 14h à 18h
 - Le samedi de 9h à 12h

2. En outre, le bureau est fermé le 14 juillet.

3. Le numéro 08 d'accueil est redirigé vers les numéros suivants:
 - En heures d'ouverture : 0100000001 et 0100000002
 - En heures de fermeture : 0300000003

1. Mon Compte – Mes lignes

1^{ère} étape de la programmation : définir les profils de routage

The screenshot displays the 'Mes services' section of the Keyyo account management interface. It features three main tabs: 'Mes services' (active), 'Mon annuaire', and 'Mes infos'. Under 'Mes services', there are three sub-sections: 'Mes lignes', 'Mes équipements', and 'Mes accès'. The 'Mes lignes' section is expanded, showing three categories: 'Lignes téléphoniques', 'Lignes de fax', and 'Numéros spéciaux'. Each category has a 'Statistiques appels sortants' link. The 'Lignes téléphoniques' and 'Lignes de fax' sections show 'Aucune ligne téléphonique' and 'Aucune ligne de fax par mail' respectively. The 'Numéros spéciaux' section shows a table with columns for 'Numéro', 'Intitulé', and 'Prix appelant'. A single row is visible with the number '08', the title 'Accueil', and a price field.

Numéro	Intitulé	Prix appelant
08	Accueil	Prix ...

Cliquez sur le
numéro spécial
ou son intitulé

1. Mon Compte – Profils

Création du 1^{er} profil correspondant aux heures d'ouverture

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Créez ici vos profils de routage.

+ Créer un nouveau profil

Nom du profil	Forcer	Modifier	Dupliquer	Suppr.
🕒 Profil par défaut		✎	📄	

Cliquez sur le bouton « Créer un nouveau profil » pour créer le 1^{er} profil de routage

1. Mon Compte – Profils

Configuration du 1^{er} profil correspondant aux heures d'ouverture

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Édition du profil : Ouverture

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%. Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Routage 1 [Icon]

Partage de charge	Numéro de redirection*
100% [v]	0100000001 [Icon]

Ajouter un numéro

Ajouter un routage

Enregistrer

Nommer le profil

Saisissez le 1^{er} numéro et cliquez sur « Ajouter un numéro » pour saisir le 2^e

1. Mon Compte – Profils

Configuration du 1^{er} profil correspondant aux heures d'ouverture

The screenshot shows the 'Mes services' section of the Keyyo account management interface. It features three tabs: 'Mes services' (active), 'Mon annuaire', and 'Mes infos'. Below these are three sub-sections: 'Mes lignes', 'Mes équipements', and 'Mes accès'. The main content area is titled 'Mon numéro spécial : 08' and includes details such as 'Prix appelant : Prix d'un appel local' and 'Intitulé : Accueil'. There are three sub-tabs: 'Profils' (selected), 'Règles horaires et géo.', and 'Appels'. The 'Édition du profil' dropdown is set to 'Ouverture'. A descriptive text explains that users can add one or more redirection numbers with associated charges, totaling 100%. Below this is a table for 'Routage 1' with two rows, each showing a 50% charge share and a redirection number (0100000001 and 0100000002). At the bottom right, there are buttons for 'Ajouter un numéro', 'Ajouter un routage', and 'Enregistrer'.

Partage de charge	Numéro de redirection*
50%	0100000001
50%	0100000002

Répartissez la charge entre les 2 numéros

Enregistrez votre paramétrage

1. Mon Compte – Profils

Configuration du 2^e profil correspondant aux heures de fermeture

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08

Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Edition du profil : Ouverture

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%. Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Partage de charge	Numéro de redirection*
50%	0100000001
50%	0100000002

Ajouter un numéro

Ajouter un routage

Enregistrer

Cliquez sur l'onglet « Profils » pour créer le 2^e profil de routage

1. Mon Compte – Profils

Configuration du 2^e profil correspondant aux heures de fermeture

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Créez ici vos profils de routage.

+ Créer un nouveau profil

Nom du profil	Forcer	Modifier	Dupliquer	Suppr.
🕒 Profil par défaut		✎	📄	
Ouverture	🔒	✎	📄	🗑️

Cliquez sur l'icône « Dupliquer » du Profil par défaut

1. Mon Compte – Profils

Configuration du 2^e profil correspondant aux heures de fermeture

Mes services | Mon annuaire | Mon standard | Mes infos | Store

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08 00 00 00 00

Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Édition du profil : Fermeture

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%. Retrouvez un [cas pratique illustré](#) si nécessaire.

Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Pour le numéro de redirection:
Saisissez un numéro à 10 chiffres (pas de numéro court). Numéro français hors numéros spéciaux, mobiles et à l'international. Il peut s'agir d'un numéro de téléphone ou de fax.

Astuce : Si vous souhaitez renvoyer vos appels vers un mobile ou à l'international, utiliser la fonction renvoi inconditionnel de votre ligne téléphonique Keyyo.

Routage 1

Partage de charge	Numéro de redirection*
100% ▼	0300000003

Ajouter un numéro

Ajouter un routage

Enregistrer

Nommer le profil :
« Fermeture »

Saisissez le ou les numéros puis enregistrez

2. Mon Compte – Règles horaires & géographiques

2^e étape de la programmation : définir les règles horaires

Les profils de routage étant configurés, il s'agit maintenant de définir les plages horaires auxquelles vous associez l'un ou l'autre des profils.

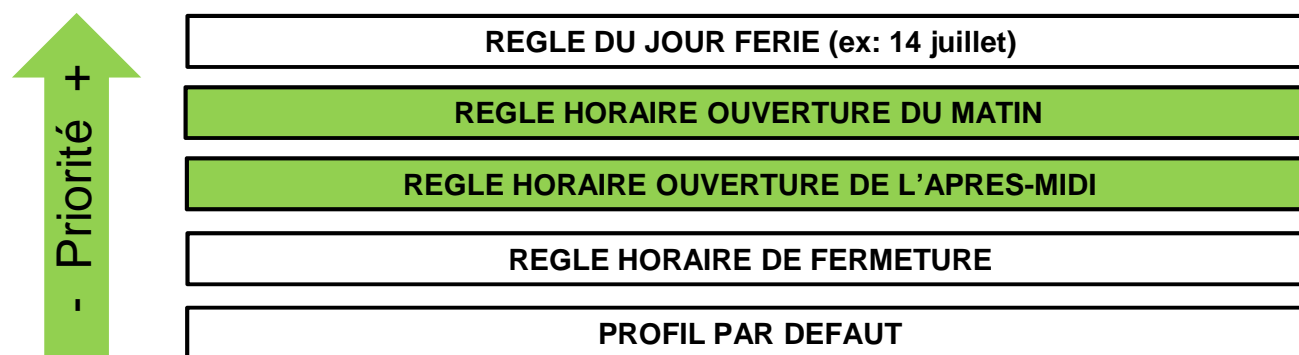
Pour ce faire, dans un premier temps il est conseillé d'envisager la semaine dans son entier pour optimiser la programmation.

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
9h	OUVERTURE				MATIN		
12h							
14h	OUVERTURE		APRES - MIDI				
18h							

2. Mon Compte – Règles horaires & géographiques

La programmation du jour férié doit s'effectuer en respectant les priorités. Les règles sont superposées. L'ordre de priorité s'applique de haut en bas.

Ici, la règle de jour férié s'applique prioritairement à toute autre.



2. Mon Compte – Règles horaires & géographiques

Configuration de la 1^{ère} règle correspondant aux heures d'ouverture Matin

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Gérez ici vos règles horaires, géographiques et leurs priorités.
Attention, veillez à l'ordre de priorité des règles : la règle prioritaire sera placée en haut de tableau.
Retrouvez un [cas pratique illustré](#).

+ Créer une règle horaire et géographique

Priorité	Routage horaire/géographique	Profil associé	Modifier	Suppr.
	Du lundi au dimanche, toute la journée Tous les appelants	Profil par défaut		

Cliquez sur l'onglet « Règles horaires et géo. »

Cliquez sur le bouton « Créer une règle horaire et géographique »

Configuration de la 1^{ère} règle correspondant aux heures d'ouverture du matin

Sélectionnez les paramètres des horaires d'ouvertures du matin:
Du lundi au samedi de 9h à 12h.
Ici pas de filtre d'appels entrants.

Associez cette règle au profil « Ouverture »

Enregistrez

Mes services Mon annuaire Mes infos

Mes lignes Mes équipements Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils Règles horaires et géo. Appels

1. Configurez le jour au choix:
- « Tous les jours de la semaine »,
- un jour ou des jours consécutifs de la semaine,
- un jour ou une période dans le mois.

Jour

Tous les jours de la semaine
 Du lundi au samedi
 Du 09/09 au 12/09

2. Configurez les heures au choix:
- « Toute la journée »
- une plage horaire (par intervalles de 10 minutes).

Heures

Toute la journée
 De 09h 00 à 12h 00

3. Laissez cochées les cases des zones concernées par le filtre:
- "01, 02, 03, 04, 05" : Numéros géographiques appelants
- "Mobile" (06, 07) : Numéros mobiles appelants
- "Autres" (08, 09, international) : Numéros non-géographiques et internationaux appelants

Géo

01 02 03 04 05 Mobile Autres

4. Associez cette règle horaire et géographique à un profil.

Profil associé

Ouverture

Enregistrer

2. Mon Compte – Règles horaires & géographiques

Configuration de la 1^{ère} règle correspondant aux heures d'ouverture A-Midi



Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | **Règles horaires et géo.** | Appels

Gérez ici vos règles horaires, géographiques et leurs priorités.
Attention, veillez à l'ordre de priorité des règles : la règle prioritaire sera placée en haut de tableau.
Retrouvez un **cas pratique illustré** si nécessaire.

+ Créer une règle horaire et géographique

Priorité	Routage horaire/géographique	Profil associé	Modifier	Suppr.
	Du lundi au samedi, de 09:00 à 12:00 Appelants en provenance du 01,02,03,04,05,Mobile,Autres	Ouverture		
	Du lundi au dimanche, toute la journée Tous les appelants	Profil par défaut		

Cliquez sur l'onglet « Règles horaires et géo. » pour configurer la règle des horaires d'ouverture de l'après-midi

Configuration de la 2^e règle correspondant aux heures d'ouverture de l'après-midi

Sélectionnez les paramètres des horaires d'ouvertures de l'après-midi: Du lundi au vendredi de 14h à 18h.
Ici pas de filtre d'appels entrants.

Associez cette règle au profil « Ouverture »

Enregistrez

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : **Accueil** [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

1. Configurez le jour au choix:
- « Tous les jours de la semaine »,
- un jour ou des jours consécutifs de la semaine,
- un jour ou une période dans le mois:

Jour

Tous les jours de la semaine
 Du **lundi** au **vendredi**
 Du 09/09 au 12/09

2. Configurez les heures au choix:
- « Toute la journée »
- une plage horaire (par intervalles de 10 minutes):

Heures

Toute la journée
 De **14h** **00** à **18h** **00**

3. Laissez cochées les cases des zones concernées par le filtre:
- "01, 02, 03, 04, 05" : Numéros géographiques appelants
- "Mobile" (06, 07): Numéros mobiles appelants
- "Autres" (08, 09, international): Numéros non-géographiques et internationaux appelants

Géo

01 02 03 04 05 Mobile Autres

4. Associez cette règle horaire et géographique à un profil:

Profil associé

Ouverture

Enregistrer

Configuration de la 3^e règle correspondant au jour férié (14 juillet)

Sélectionnez les paramètres:
Du 14/07 au 14/07, Toute la journée.
Ici pas de filtre d'appels entrants.

Associez cette règle au profil « Fermeture »

Enregistrez

Mon numéro spécial : 08 11 888888

Prix appelant : Prix d'un appel local

Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils Règles horaires et géo. Appels

- Sélectionnez le ou les jours de la semaine pour lesquels le profil doit être appliqué:
 - « Tous les jours de la semaine »,
 - un jour ou des jours consécutifs de la semaine,
 - un jour ou une période dans le mois (au format JJ/MM).

Jour

- Tous les jours de la semaine
 Du lundi au lundi
 Du 14/07 au 14/07

- Sélectionnez les heures pour lesquelles

- « Toute la journée »
- une plage horaire (par intervalles de 10

Heures

- Toute la journée
 De 00h à 00h

July						
Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

- Sélectionnez l'origine des appels pour

- "01, 02, 03, 04, 05" : Numéros géographiques appelants
- "Mobile" (06, 07): Numéros mobiles appelants
- "Autres" (08, 09, international): Numéros non-géographiques et internationaux appelants

Géo

01 02 03 04 05 Mobile Autres

- Associez cette règle horaire et géographique à un profil.

Profil associé

Fermeture

Enregistrer

2. Mon Compte – Règles horaires & géographiques

Mon numéro spécial : 08 88 888888

Prix appelant : Prix d'un appel local

Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils Règles horaires et géo. Appels

Gérez ici vos règles horaires, géographiques et leurs priorités.
Attention, veillez à l'ordre de priorité des règles : la règle prioritaire sera placée en haut de tableau.
Retrouvez un [cas pratique illustré](#) si nécessaire.

+ Créer une règle horaire et géographique

Priorité	Routage horaire/géographique	Profil associé	Modifier	Suppr.
<input type="checkbox"/>	Le 14 juillet, toute la journée Appelants en provenance du 01,02,03,04,05,Mobile,Autres	Fermeture		
<input type="checkbox"/>	Du lundi au vendredi, de 09:00 à 12:00 Appelants en provenance du 01,02,03,04,05,Mobile,Autres	Ouverture		
<input type="checkbox"/>	Du lundi au samedi, de 14:00 à 18:00 Appelants en provenance du 01,02,03,04,05,Mobile,Autres	Ouverture		
<input type="checkbox"/>	Du lundi au dimanche, toute la journée Appelants en provenance du 01,02,03,04,05,Mobile,Autres	Fermeture		
	Du lundi au dimanche, toute la journée Tous les appelants	Profil par défaut		

Faîte remonter la règle du jour férié en haut des priorité grâce aux flèches

3. Mon Compte – Programmation avancée



Voici quelques petites astuces pour une meilleure utilisation de la fonctionnalité :

- Forcer un profil
- Partage de charge et redondance

Forcer un profil

Vous pouvez créer un profil « Fermeture exceptionnelle » et l'appliquer immédiatement grâce à la fonction « Forcer ».

Mes services | Mon annuaire | Mes infos

Mes lignes | Mes équipements | Mes accès

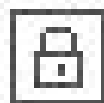
Mon numéro spécial : 0811 [redacted]
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : [redacted] [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

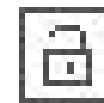
Créez ici vos profils de routage.
+ Créer un nouveau profil

Nom du profil	Forcer	Modifier	Dupliquer	Suppr.
Profil par défaut				
Profil 1				
Profil 2				

En cas de nécessité, vous avez la possibilité de « Forcer » un profil de routage. Celui-ci prendra le pas sur tous les autres profils de manière permanente.



Appliquer



Ne plus appliquer

Partage de charge & Redondance

Pour optimiser la probabilité qu'un appel entrant aboutisse sur les 2 numéros de redirection, vous pouvez programmer les mêmes numéros dans 2 routages différents comme décrit :

Routage 1

- N¹
- N²

Routage 2

- N¹
- N²

Mes services | **Mon annuaire** | **Mes infos**

Mes lignes | **Mes équipements** | **Mes accès**

Mon numéro spécial : 08
Prix appelant : Prix d'un appel local
Intitulé : Accueil [Modifier]

Profils | Règles horaires et géo. | Appels

Édition du profil : Ouverture

Ajouter un ou plusieurs numéros de redirection en précisant la charge qui lui est appliquée. Le total du partage de charge doit être égal à 100%. Ajouter si nécessaire un routage de secours (ou dit de débordement en cas d'indisponibilité du premier routage) en respectant le même principe.

Partage de charge	Numéro de redirection*
50%	0100000001
50%	0100000002

Ajouter un numéro

Partage de charge	Numéro de redirection*
50%	0100000001
50%	0100000002

Ajouter un numéro

Ajouter un routage

Enregistrer

Partage de charge & Redondance (suite)

Dans le cas décrit précédemment, un appel entrant sera dirigé vers le Numéro de redirection 1 du Routage 1.

S'il n'est pas disponible, il basculera vers le Routage 2. Le système redirigera alors vers le Numéro de redirection qu'il n'a pas tenté lors du premier essai.

Cette programmation avancée permet donc 2 tentatives (1 sur chacun des 2 numéros).