



VOTRE RÉSEAU SÉCURITÉ
COMMUNICATIE VOOR VEILIGHEID

Téléphonie 112(/1733/1722) back-up – NCU112 LIE Mode d'emploi



Document Information

Écrit par :	Gaëtan Horlin – Business Continuity Manager
Version :	1.1.
Date :	02/03/2022

Document History

Date	Auteur	Version	Commentaire
28/01/2022	Gaëtan Horlin	1.0.	Publication initiale
02/03/2022	Gaëtan Horlin	1.1.	Correction de plusieurs erreurs

Table of Contents

1.	Configuration téléphonique d’une station de travail.....	3
2.	Scénarios	3
2.1	Naca s’arrête de fonctionner subitement.....	3
2.2	Impression que moins d’appels entrants que d’habitude, voire plus du tout.....	4
3.	Fiches réflex.....	5
4.	Procédures.....	19

1. Configuration téléphonique d'une station de travail

Afin de les distinguer, les téléphones sont munis d'étiquettes indiquant leur fonction.



On distingue :

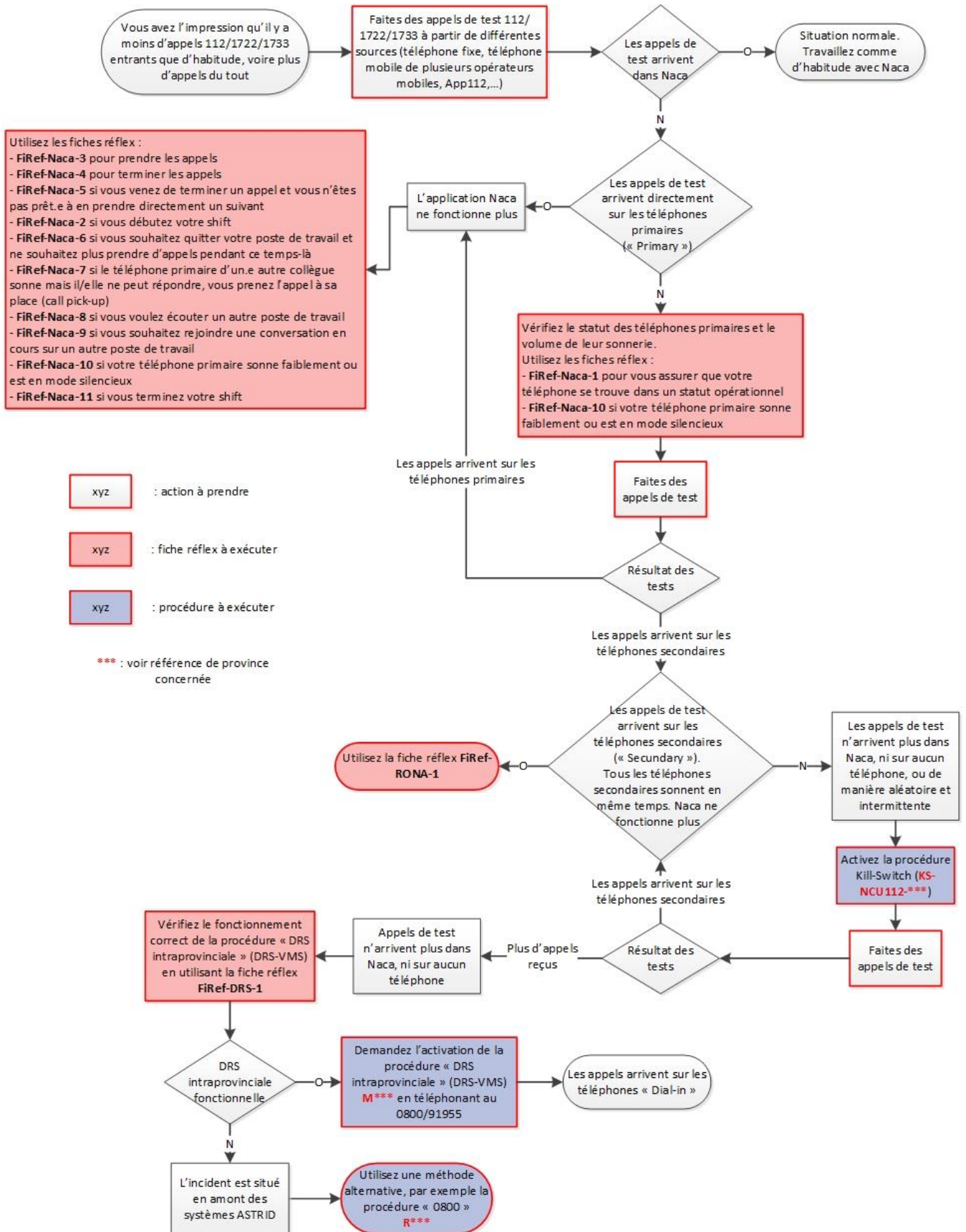
- **Téléphone primaire** (« Primary ») : appareil sur lequel les appels 112/1722/1733 arrivent en mode de fonctionnement normal (routine), en combinaison avec l'application intégrée Naca. Il s'agit d'un modèle **J169** de marque Avaya.
- **Téléphone secondaire** (« Secondary ») : appareil sur lequel les appels 112/1722/1733 arrivent en mode de fonctionnement dégradé (plus de réception des appels d'urgence via la voie habituelle). Il s'agit d'un modèle **9611G** de marque Avaya.
- **Téléphone Dial-in** : appareil sur lequel les appels 112/1722/1733 arrivent en mode de fonctionnement dégradé (plus de réception des appels d'urgence via la voie habituelle) après activation d'une procédure spécifique de reroutage des appels vers ces téléphones.
- **Téléphone Dial-out** : appareil de secours pour initier des appels sortants.

2. Scénarios

2.1 Naca s'arrête de fonctionner subitement



2.2 Impression que moins d'appels entrants que d'habitude, voire plus du tout



- xyz : action à prendre
- xyz : fiche réflex à exécuter
- xyz : procédure à exécuter

*** : voir référence de province concernée

3. Fiches réflex

	Situation	Référence	Page
Naca ne fonctionne plus	Vous voulez vous assurer que votre téléphone se trouve dans un statut opérationnel	FiRef-Naca-1	6
	Début de shift : s'enregistrer sur le système téléphonique	FiRef-Naca-2	7
	Votre téléphone primaire (« Primary ») sonne, vous prenez l'appel	FiRef-Naca-3	8
	Vous voulez terminer un appel pris directement sur votre téléphone primaire (« Primary »)	FiRef-Naca-4	9
	Vous venez de terminer un appel et vous n'êtes pas prêt.e à en prendre directement un suivant	FiRef-Naca-5	10
	Vous souhaitez quitter votre poste de travail et ne souhaitez plus prendre d'appels pendant ce temps-là	FiRef-Naca-6	11
	Le téléphone primaire d'un.e autre collègue sonne mais il/elle ne peut répondre, vous prenez l'appel à sa place (call pick-up)	FiRef-Naca-7	12
	Vous voulez écouter un autre poste de travail	FiRef-Naca-8	13
	Rejoindre une conversation en cours sur un autre poste de travail	FiRef-Naca-9	14
	Le téléphone primaire sonne faiblement ou est en mode silencieux	FiRef-Naca-10	15
	Fin de shift : quitter le système téléphonique	FiRef-Naca-11	16
	Prendre les appels sur les téléphones secondaires (« Secondary »)	FiRef-RONA-1	17
	Vérification du bon fonctionnement de la procédure DRS intraprovinciale (DRS-VMS) et exécution de celle-ci	FiRef-DRS-1	18

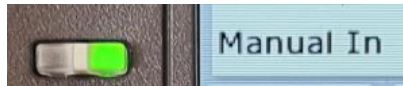
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-1

SITUATION

- ✓ Tout fonctionnait normalement puis Naca, voire toutes les applications de votre station de travail, ne fonctionnent plus subitement

REACTION

- ✓ Afin de prendre les appels directement sur les téléphones primaires, assurez-vous que celui-ci est en statut « **Manual In** »
- ✓ Si ça n'est pas le cas, appuyez sur la touche à côté de « **Manual In** »



DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

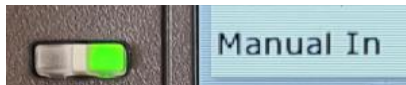
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-2

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Début de shift : s'enregistrer sur le système téléphonique

REACTION

- ✓ Cherchez votre code d'agent pour le profil sous lequel vous voulez travailler (112, 1722 ou 1733)
- ✓ Sur votre téléphone primaire, tapez ***23** puis sur le **code de l'agent** que vous venez de rechercher
- ✓ Par défaut, l'état du téléphone après s'être connecté est « **AuxWork** »
- ✓ Pour recevoir des appels vous devez toujours appuyer sur « **Manual In** »



DEGRADATION

- ✓ Pas applicable

FICHE REFLEX - FiRef-Naca-3

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Votre téléphone primaire (« Primary ») sonne

REACTION

- ✓ Dès que votre téléphone primaire sonne :
 - Vous pouvez répondre à l'aide de la touche casque (1), de sorte que l'appel entrant passe par le casque, comme d'habitude



- Ou, vous pouvez également choisir de décrocher le combiné (2), auquel cas vous pouvez travailler avec le combiné

DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

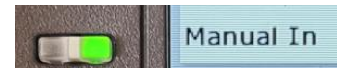
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-4

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Vous voulez terminer un appel pris directement sur votre téléphone primaire (« Primary »)

REACTION

- ✓ Appuyez à nouveau sur la touche casque (1) ou raccrochez le combiné (2)
- ✓ Après l'appel, lorsque vous êtes prêt.e à prendre de nouveaux appels, appuyez sur la touche à côté de « Manual In » (3)



DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

FICHE REFLEX - FiRef-Naca-5

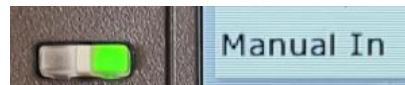
SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Vous venez de terminer un appel et vous n'êtes pas prêt.e à en prendre directement un suivant
- ✓ Si Naca était actif au préalable, la fonction « AfterCall » est activée sur votre téléphone primaire (un voyant vert est allumé à côté)



REACTION

- ✓ Lorsque vous êtes prêt.e à prendre de nouveaux appels, appuyez sur la touche à côté de « **Manual In** »



DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

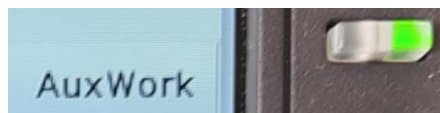
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-6

SITUATION

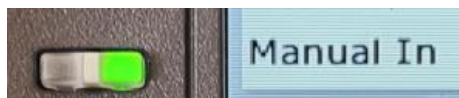
- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Vous souhaitez quitter votre poste de travail et ne pouvez donc plus prendre d'appels pendant ce temps-là

REACTION

- ✓ Lorsque vous quittez votre poste de travail, appuyez sur « **AuxWork** » de votre téléphone primaire, le voyant s'allume et vous ne recevrez pas de nouveaux appels



- ✓ Lorsque vous revenez à votre poste de travail, appuyez sur « **Manual In** » de votre téléphone primaire pour pouvoir à nouveau prendre des appels



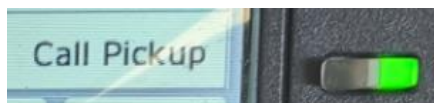
DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

FICHE REFLEX - FiRef-Naca-7

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Le téléphone primaire d'un.e autre collègue sonne mais il/elle ne peut répondre, vous prenez l'appel à sa place (call pick-up)
- ✓ Le voyant situé à côté du bouton « Call Pickup » clignote



REACTION

- ✓ Appuyez sur le bouton « **Call Pickup** » pour prendre l'appel

DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

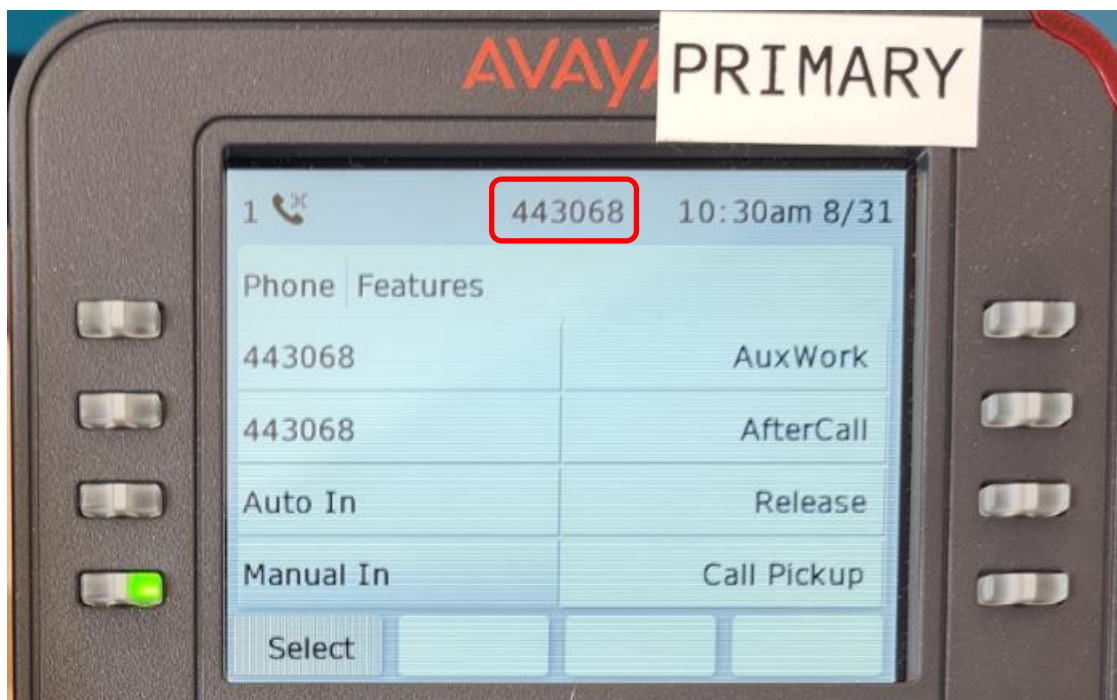
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-8

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Vous voulez écouter un autre poste de travail

REACTION

- ✓ Tapez ***25** suivi du **numéro du téléphone** du poste de travail que vous voulez écouter
- ✓ Le numéro de téléphone se trouve sur l'écran du téléphone, en haut.
Par exemple :



DEGRADATION

- ✓ Pas applicable

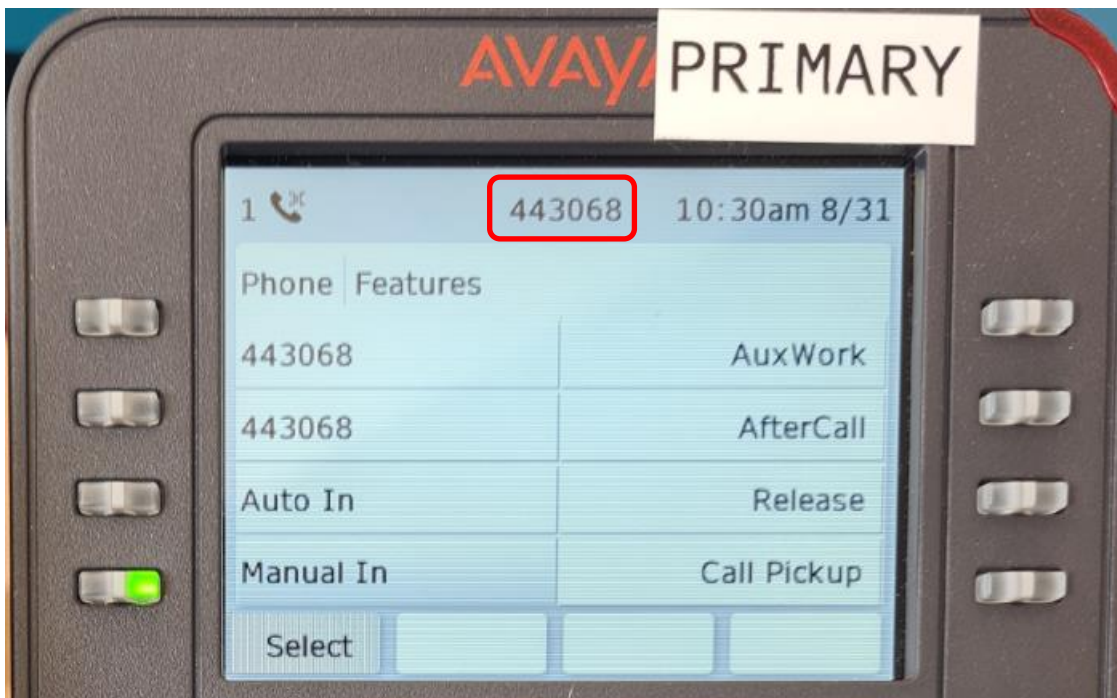
FICHE REFLEX - FiRef-Naca-9

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Rejoindre une conversation en cours sur un autre poste de travail

REACTION

- ✓ Tapez ***26** suivi du **numéro du téléphone** du poste de travail que vous voulez écouter
- ✓ Le numéro de téléphone se trouve sur l'écran du téléphone, en haut.
Par exemple :



DEGRADATION

- ✓ Pas applicable

FICHE REFLEX - FiRef-Naca-10

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Le téléphone primaire sonne faiblement ou est en mode silencieux

REACTION

- ✓ Vous pouvez augmenter le volume de la sonnerie de votre téléphone à l'aide des touches situées sous le clavier numérique
- ✓ Pour ce faire, vous ne devez pas être en communication. Autrement, vous allez augmenter le volume de la conversation en cours



DEGRADATION

- ✓ Pas applicable

FICHE REFLEX - FiRef-Naca-11

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Fin de shift : quitter le système téléphonique

REACTION

- ✓ Tapez ***24** et raccrochez

DEGRADATION

- ✓ Pas applicable

FICHE REFLEX - FiRef-RONA-1

SITUATION

- ✓ L'application Naca ne fonctionne plus
- ✓ Les appels arrivent sur les téléphones secondaires (« Secondary »)
- ✓ Tous les téléphones secondaires sonnent en même temps (mode « RONA »)

REACTION

- ✓ De la même manière qu'avec votre téléphone primaire (« Primary »), prenez les appels, mais ici, à partir de votre téléphone secondaire (« Secondary »)

DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

FICHE REFLEX - FiRef-DRS-1

SITUATION

- ✓ Avant d'en demander l'activation, vous vous assurez d'abord que la procédure DRS intraprovinciale (DRS-VMS) **M335** est fonctionnelle
- ✓ Lorsqu'elle aura été activée, cette procédure DRS intraprovinciale va router les appels 112(/1722/1733) vers les téléphones « Dial-in »

REACTION

- ✓ Enregistrez sur le système téléphonique les téléphones Dial-in qui prendront les appels. Pour ce faire, utilisez et exécutez la « Procédure de l'**Agent** » (voir pages 20 & 21) ou l'interface web VMS
- ✓ Assurez-vous que tout est fonctionnel en faisant un appel de test au **02/2048498**. Cet appel doit arriver sur un des téléphones Dial-in enregistré sur le système téléphonique
- ✓ Si l'appel de test arrive bien sur un des téléphones Dial-in, vous pouvez exécuter la procédure **M335** (voir page 23) en téléphonant au **0800/91955** et en suivant les instructions se trouvant sur cette procédure

DEGRADATION

- ✓ Plus d'information de localisation de l'appelant (AML)

PROCEDURE(S) / FICHE(S) REFLEX TIERCE(S)

Procédure « DRS intraprovinciale » M335	
Procédure de l' Agent	

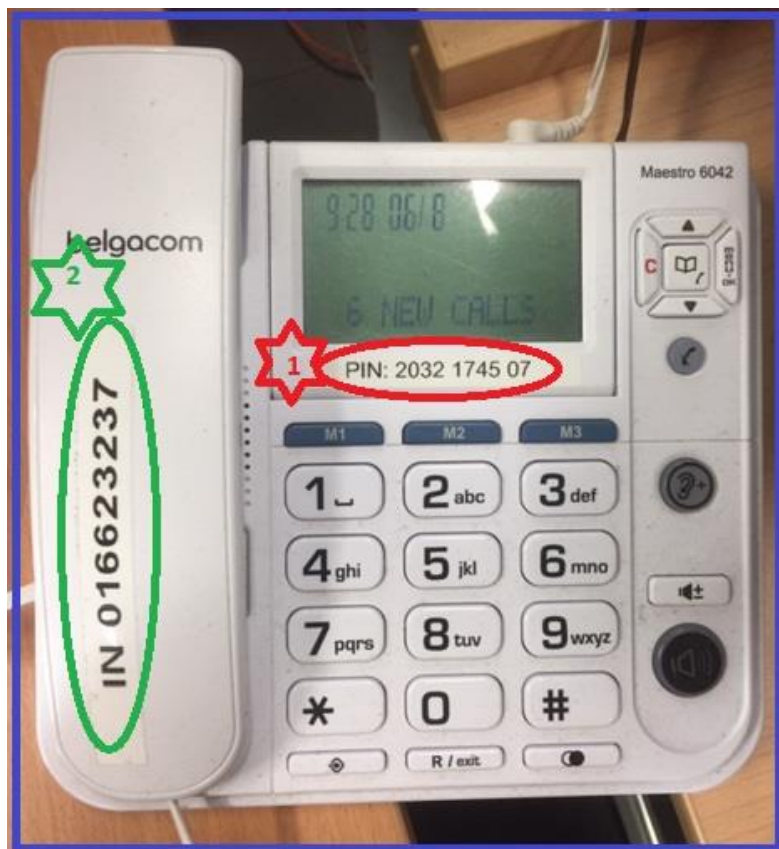
4. Procédures

Procédure	Référence	Page
Procédure de l'Agent	-	20 & 21
Procédure « Kill-Switch »	KS-NCU112-LIE	22
Procédure DRS intraprovinciale	M335	23 & 24
Procédure « 0800 »	-	-

NB : manœuvre à réaliser lorsque le Supco / chef de salle vous informe qu'il a demandé à Proximus l'exécution de la procédure DRS intra-provinciale, en vue de faire re-router les appels 101 ou 100/112 vers les appareils Dial In

Action	Choix	Remarque
<u>Démarrer la configuration</u> Appeler le numéro IVR Proximus	078/150465	
<u>Sélection de la langue:</u> Pour continuer en Français appuyez sur 2	2	
<u>Se logger:</u> Veuillez introduire votre code d'accès (code PIN).	Voir sticker téléphone (1)	(illustration ci-dessous)
<u>Activer l'agent</u> Pour vous connecter appuyez sur 1	1	
<u>Fin:</u> Vous êtes maintenant connecté.	raccrocher	
NB : numéro de ligne de votre appareil	Voir sticker téléphone (2)	(illustration ci-dessous)

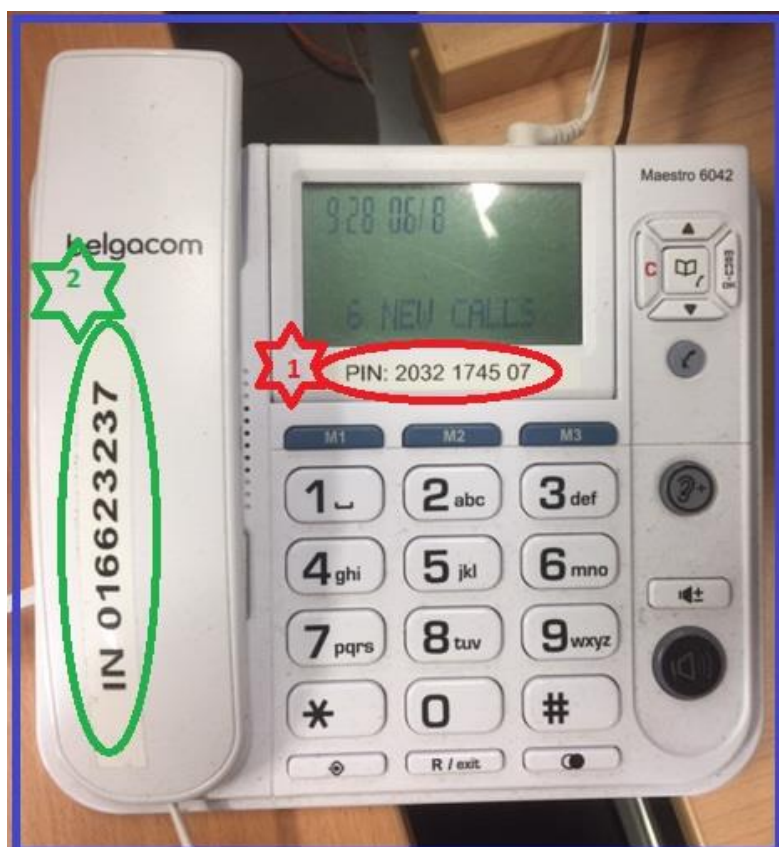
Illustration Dial In :



DESACTIVATION DU TRANSFERT DES APPELS

Action	Choix	Remarque
<u>Démarrer la configuration</u> Appeler le numéro IVR Proximus	078/150465	
<u>Sélection de la langue:</u> Pour continuer en Français appuyez sur 2	2	
<u>Se logger:</u> Veuillez introduire votre code d'accès (code PIN).	Voir sticker téléphone (1)	(illustration ci-dessous)
<u>Désactiver l'agent</u> Vous êtes connecté en tant qu'agent joignable sur le numéro XXX. Pour vous déconnecter, appuyez sur 1	1	
<u>Fin:</u> Vous n'êtes actuellement plus connecté.	raccrocher	

Illustration Dial In :



NCU112 LIE - Procédure "Kill Switch" Avaya

Information spécifique concernant ce document

Numéro de référence : **KS-NCU112-LIE**

But : activation forcée de RONA/ACD en cas de perturbation Naca

Bien entendu, la procédure ne peut jamais être effectuée à partir de Naca, mais directement à partir d'un téléphone.

ACTIVATION "KILL SWITCH" DÉSENGAGEMENT NACA

Etape 1 : appelez le **411219**, avec un téléphone **primaire** AVAYA. Vous allez entendre un message :

"Pour désactiver Naca, tapez 0, pour réactiver Naca, tapez 1"

Etape 2 : appuyez sur **0**.

Ensuite, vous entendrez le message de confirmation :

"Naca est maintenant désactivé"

Etape 3 : faites un appel test vers le 112.

Etape 4 : fermez tous les clients Naca.

Le premier appel active la cloche RONA, ainsi que les 7 autres téléphones RONA.

Le système envoie également automatiquement vers RONA/ACD tous les appels en attente qui se trouvaient auparavant dans la file d'attente Naca, afin de ne perdre aucun appel.

DESACTIVATION "KILL SWITCH" RÉENGAGEMENT NACA

Etape 1 : redémarrer tous les clients Naca.

Etape 2 : appelez le **411219**, avec un téléphone **primaire** AVAYA. Vous allez entendre un message :

"Pour désactiver Naca, tapez 0, pour réactiver Naca, tapez 1"

Etape 3 : appuyez sur **1**.

Ensuite, vous entendrez le message de confirmation :

"Naca est à nouveau activé"

Etape 4 : faites un appel test vers le 112.

Tous les appels sont à nouveau envoyés vers Naca.

QUE FAIRE si cela ne fonctionne pas ?

Appelez Astrid Service Center au **02/5006789**. Ceux-ci peuvent prendre contact avec Telenet Business (NEXTEL) pour demander qu'ils vérifient le renvoi d'appels.