

Vos numéros de la Relation Client migrent en IP

et deviennent :

Numéros Contact IP

Pack Numéro Contact IP

Numéro Vert International

Numéro Vert Universel



**Business
Services**



Votre solution évolue vers l'IP

- sans coupure (la continuité du service sera assurée)
- sans frais de migration

avec :

- une nouvelle structure contractuelle
- de nouvelles fonctionnalités
- une nouvelle présentation de la facture



Une nouvelle structure contractuelle

Vos numéros sont regroupés sous un **contrat principal**.

Des **contrats secondaires** peuvent être rattachés à ce contrat principal afin de pouvoir déclarer des comptes de facturation différents.

Votre contrat principal porte les abonnements de vos options fonctionnelles telles que les statistiques ou le SAV 24/24, pour les numéros qui lui sont rattachés, mais aussi pour les numéros rattachés à ses contrats secondaires. Vous bénéficiez d'un tarif unique par option, quel que soit le nombre de numéros.

Les numéros et les options sont facturés au **prorata temporis** à la souscription et à la résiliation.



**Business
Services**



De nouvelles fonctionnalités

Un pilotage de votre solution en toute autonomie via l'Espace Client Entreprise

L'application **Numéros Contact IP Manager** vous permet de gérer votre parc de numéros.

Depuis l'application **Usages et performances**, vous pouvez consulter vos statistiques et suivre votre activité.

La commande de Numéros Contact IP est accessible 24h/24 depuis la rubrique **Commande**.

Des messages pour personnaliser votre accueil téléphonique

Vos Numéros Contact IP vous permettent de bénéficier de l'**Annonce Tarifaire Personnalisée (ATP)** et de **Messages personnalisés** afin d'adapter votre accueil téléphonique à vos besoins.

Des nouvelles fonctionnalités disponibles

Vous pouvez déclarer un **limiteur** sur votre Numéro Contact IP qui correspond au maximum d'appels simultanés que vous souhaitez traiter en entrée de service selon vos ressources. Quand le nombre maximal d'appels simultanés est atteint, l'appel bascule sur un message réseau.

Le Groupe de Numéros de Réception peut désormais intégrer au maximum 10 Numéros de Réception et bénéficie de règles d'acheminement avancées.

Vous pouvez différencier vos **débordements** selon la cause d'échec (occupation, non réponse), soit vers un Numéro de Réception, soit vers un message de service.





Une nouvelle présentation de la facture

La facture évolue entraînant des changements sur son format, la présentation, les libellés, l'adresse d'envoi des paiements et le compte bancaire d'Orange.

- Le format **du numéro de facture et de compte de facturation** changent
- **L'adresse de règlement et l'identifiant du compte bancaire (IBAN)** changent
- **Présentation détaillée** de la facture par sous-compte
- Si besoin, **regroupement des numéros** par sous-compte de facturation.

Vous pouvez retrouver la facture électronique sur votre Espace Client Entreprise.

Consultez ce document pour en savoir plus sur la présentation de votre facture :



Adobe Acrobat Document



Business
Services



Foire aux questions

Le programme All IP [ici](#)

Numéros Contact IP, Pack Numéro Contact IP [ici](#)

**Numéro Vert International,
Numéro Vert Universel** [ici](#)

L'Espace Client Entreprise [ici](#)

Numéros Contact IP Manager [ici](#)

La présentation de la facture [ici](#)



**Business
Services**

FAQ

Le programme All IP

- **Pourquoi un programme All IP ?**

Le réseau de téléphonie fixe RTC ferme et l'IP devient un standard mondial. La transformation digitale nécessite une modernisation du réseau pour répondre à l'évolution des usages digitaux et aux besoins croissants de connectivité de nos clients.

Orange Business Services a créé le programme All IP pour accompagner ses clients dans cette transformation.

- **Pourquoi les Numéros de la Relation Client sont concernés par ce programme All IP ?**

Ces numéros utilisent le réseau de téléphonie fixe RTC qui ferme. Pour continuer d'utiliser vos numéros de la Relation Client, ils doivent migrer vers l'IP.

- **Ma solution sera-t-elle migrée à l'identique ?**

Votre solution sera migrée à l'identique, à l'exception de certaines fonctionnalités qui pourront ne pas être reconduites (ex. Code confidentiel) ou qui seront rendues différemment.



FAQ

Numéros Contact IP Pack Numéro Contact IP

Evolution de l'offre

- **La migration a-t-elle des impacts sur la signalétique ?**
Il n'y pas d'impacts sur la signalétique.
- **Comment évolue mon offre Numéro Contact ou Pack Numéro Contact ?**
La structure des contrats et la présentation de la facture évoluent.
Vous bénéficiez également de nouvelles applications, telles que l'application **Numéros Contact IP Manager** pour gérer votre solution en temps réel et des statistiques enrichies (**Usages et performances**) pour contrôler l'efficacité du numéro.

Structure contractuelle, tarification

- **Quelles sont les principales nouveautés liées à la structure contractuelle de mon offre Numéros Contact IP ?**
Chaque contrat a un numéro de compte et de sous-compte de facturation.
Toutes les options peuvent être souscrites sur un contrat principal et certaines options (telles que le RSC, le SAV 24/24, les statistiques) sont automatiquement disponibles sur le ou les contrats secondaires s'il y en a, sans surcoût.
Les numéros et les options sont facturés au prorata temporis à la souscription et à la résiliation.
- **Comment est facturé mon offre Pack Numéro Contact IP ?**
Les Packs sont facturés sous deux formes :
 - **Packs Numéros Gratuits ou Banalisés** : forfaits mensuels de communication avec plusieurs niveaux tarifaires.
Un forfait minimum de 5h est facturé auquel s'ajoute un complément éventuel de facturation.
 - **Packs Numéro Contact Majoré** : 4 packs correspondant à 4 paliers tarifaires possibles, avec abonnement mensuel & communications.



Numéros Contact IP

Pack Numéro Contact IP

- **Comment est facturé l'appel lorsque je tombe sur un message personnalisé ?**

Les appels qui tombent sur un message personnalisé sont facturés par mois, et par tranche du nombre d'appels ayant utilisé les messages personnalisés. Il existe 6 tranches de facturation.

Accessibilité

- **Les offres Numéros Contact IP et Pack Numéro Contact IP restent-elles ouvertes sur les DOM ?**

Les offres Numéros Contact IP et Pack Numéro Contact IP sont ouvertes de manière identique en métropole et dans les DOM.

- **Les offres Numéros Contact IP et Pack Numéro Contact IP restent-elles ouvertes depuis l'international ?**

Les Numéros Contact IP Gratuits, Banalisés et Majorés sont joignables depuis l'international sous réserve de leur accessibilité pour l'appelant, en composant le + 33 (ex : +33 8xx xx xx xx).

Les numéros courts de type « 3BPQ » ne sont pas accessibles depuis l'international.

Les Numéros Contact IP Géographiques et les Numéros Contact IP Cristal sont accessibles depuis l'international en composant le préfixe +33.

FAQ

Numéro Vert International Numéro Vert Universel

Evolution de l'offre

- **Comment évolue mon offre Numéro Vert International ou Numéro Vert Universel ?**

La structure des contrats et la présentation de la facture évoluent. Les suffixes pays présents dans la facture sont modifiés.

Vous bénéficiez également de l'application **Numéros Contact IP Manager** pour gérer votre solution en temps réel et des statistiques (**Usages et performances**) pour contrôler l'efficacité du numéro.

Structure contractuelle

- **Quelles sont les principales nouveautés liées à la structure contractuelle de mon offre Numéro Vert International ou Numéro Vert Universel ?**

Toutes les options peuvent être souscrites sur un contrat principal et les statistiques sont automatiquement disponibles sur le ou les contrats secondaires s'il y en a, sans surcoût.

Les numéros et les options sont facturés au prorata temporis à la souscription et à la résiliation.

Accessibilité

- **Depuis combien de pays sont accessibles Numéro Vert International et Numéro Vert Universel ?**

Numéro Vert International est accessible depuis 72 pays et Numéro Vert Universel depuis 56 pays. Le nombre de pays peut évoluer.



FAQ

L'Espace Client Entreprise

Accès

- **Comment accéder à l'Espace Client Entreprise ?**

Si vous avez déjà un compte Espace Client Entreprise, Numéros Contact IP Manager sera automatiquement activé sur celui-ci.

Si vous n'avez pas encore de compte Espace Client Entreprise, vous recevrez un mail vous indiquant que :

- votre compte a été créé,
- vous devez initialiser le mot de passe pour l'activer.

Vous devrez cliquer sur le lien présent dans le mail pour initialiser votre mot de passe, et Numéros Contact IP Manager sera activé dans votre nouvel Espace Client.

- **Que dois-je faire en cas d'un problème d'accès ?**

En cas de non réception du mail d'activation du compte, merci de vérifier dans vos spam.

En cas de problème technique, vous pouvez joindre un conseiller au **0 800 08 43 36** (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00).

Applications

- **Quelles sont les applications accessibles via l'Espace Client Entreprise ?**

Depuis la rubrique Gestion de parc, vous pouvez accéder à l'application **Numéros Contact IP Manager** pour gérer votre parc de numéros et à l'application **Usages et performances** pour consulter vos **statistiques**.

La commande de Numéros Contact IP est accessible 24h/24 depuis la rubrique Commande.

La facture électronique est disponible depuis la rubrique Facture.

Le dépôt et suivi des incidents est accessible depuis la rubrique Incident



L'Espace Client Entreprise

Statistiques

- **Comment accéder aux statistiques de ma solution ?**

Vous trouverez vos statistiques dans **Usages et performances** dans le menu **Gestion de Parc**.

Si vous avez déjà un périmètre de statistiques, vous devrez changer le périmètre dans **Usages et performances** en sélectionnant « Voix ».

- **Garderai-je l'historique des statistiques du Webadministrateur ?**

Une fois votre dernier numéro migré en IP, vous n'accédez plus au Webadministrateur.

Nous vous invitons à enregistrer les observations de vos Numéros Contact avant votre migration si vous souhaitez les utiliser ultérieurement.



FAQ

Numéros Contact IP Manager

Accès

- **Comment accéder à Numéros Contact IP Manager ?**

Vous retrouverez cette application sur l'Espace Client Entreprise, dans le menu **Gestion de parc**.

Evolution de l'outil de gestion

- **Quelles sont les principales différences par rapport à l'outil Webadministrateur ?**

Gestion du parc simplifiée et plus fine : Vue de l'ensemble du parc de numéros du contrat, gestion complète des flux d'appels avec le limiteur d'appel en entrée de service, acheminement selon la nature des appelants, mutualisation des programmes d'acheminement entre plusieurs Numéros Contact IP, Plans de Secours.

Plus d'efficacité : Augmentation de la prise d'appels par Groupe de Numéros de Réception (GNR), possibilité de faire plusieurs tentatives au sein du GNR avant de passer en débordement.

Personnalisation de votre accueil téléphonique : Annonce Tarifaire Personnalisée et Messages personnalisés, acheminement vers un message de service ou un programme d'acheminement, différenciation des causes du débordement, personnalisation des calendriers.

Souplesse, réactivité : Gestion en temps réel de bibliothèques de programmes d'acheminement.



Numéros Contact IP Manager

Formations

- **Proposez-vous une formation personnalisée sur Numéros Contact IP Manager ?**

3 types de formations sont proposées :

- **Formation à distance** : par téléphone, avec partage de l'écran par le formateur
- **Formation sur site Ile-de-France** : en présentiel, maximum 6 participants, une demi-journée
- **Formation sur site province** : en présentiel, maximum 6 participants, une demi-journée

- **Comment puis-je bénéficier d'une séance de formation collective en ligne ?**

Une invitation avec les détails de connexion vous est envoyée par mail après la migration de votre solution.



FAQ

La présentation de la facture

- Où puis-je trouver le nouveau numéro de compte de facturation ?**

Il se trouve en haut à droite de votre facture.



- Quelle est la nouvelle adresse de règlement (virement en Euro et autres devises, sauf Dollar) ?**

Banque Européenne Crédit Mutuel
6 avenue de Provence
75009 Paris

IBAN : FR76 1189 9001 2400 0252 6434 567

BIC : CMCI FR 2A



**Business
Services**

Merci



**Business
Services**