

Smartphone App User Manual

Complete guide to the SmartEcho mobile app: calling, contacts, settings and reference.

Application pour smartphone

L'application SmartEcho transforme votre téléphone en un softphone complet connecté au PBX de votre entreprise. Passez et recevez des appels professionnels par internet (VoIP/SIP), gérez les contacts et l'historique des appels, et contrôlez votre disponibilité, le routage des appels et les paramètres du PBX — le tout depuis une seule application.

Appels

Composez, recevez, mettez en attente, transférez et organisez des conférences téléphoniques en audio HD via le WiFi ou les données mobiles.

Personnes

Contacts personnels et de l'entreprise, favoris et historique complet des appels.

Contrôle

Présence, Ne pas déranger, Follow Me, flux d'appels, files d'attente et identifiant de l'appelant.

Connexion

- 1 Ouvrez l'application. L' **écran de démarrage** apparaît pendant l'enregistrement de votre compte.
- 2 Saisissez votre **nom d'utilisateur** et **mot de passe SmartEcho**, ou connectez-vous avec   .
- 3 Si l'authentification à deux facteurs est activée, saisissez le **code PIN / d'activation** qui vous a été envoyé.
- 4 Si votre identifiant comporte plusieurs comptes SIP, choisissez-en un par défaut dans le **Sélecteur de compte**.

Appuyez sur l'icône en forme d'œil pour afficher ou masquer le mot de passe. Mot de passe oublié ? Utilisez le lien de réinitialisation pour le récupérer sur le web.

Navigation

L'application comporte cinq onglets en bas :

ONGLET	RÔLE
Favoris	Numéros épinglés en numérotation rapide
Récents	Historique des appels (entrants, sortants, manqués)
Clavier	Composeur — l'écran d'accueil par défaut
Contacts	Contacts personnels et de l'entreprise
Paramètres	Compte, disponibilité et paramètres PBX

Clavier / Compositeur

Composez n'importe quel numéro à l'aide du pavé numérique (0–9, *, #), puis appuyez sur le bouton d'appel.

- Le numéro que vous tapez s'affiche en haut ; s'il correspond à un contact, son **nom** apparaît.
- Appuyez sur **retour arrière** pour supprimer un chiffre ; appui long pour tout effacer.
- Enregistrez un numéro inconnu avec **Ajouter aux contacts** ou **Ajouter à un contact existant**.

Compte et présence

- La barre supérieure affiche votre **compte SIP actif** et son état d'enregistrement.
- Votre **indicateur de présence** affiche Disponible / Indisponible / Hors ligne.
- Appuyez sur la zone du compte pour changer de compte.

Pendant un appel

L'écran d'appel affiche le nom/numéro de l'appelant, l'avatar, la durée de l'appel et l'état.

Muet

Activez/désactivez votre microphone.

Haut-parleur

Changez la sortie audio (voir Routage audio).

Mise en attente

Mettez l'appel en pause ; appuyez à nouveau pour reprendre.

Clavier

Envoyez des tonalités DTMF (par ex. menus SVI).

Ajouter un appel

Démarrez un deuxième appel tout en conservant le premier.

Transfert

Transfert aveugle ou supervisé.

Assistant IA

Démarrez l'assistant d'appel IA (si activé).

Raccrocher

Raccrochez l'appel.

Appels entrants

- **Accepter** pour répondre.
- **Refuser** pour refuser.

Vous ne pouvez pas utiliser le clavier lorsqu'un appel est en attente — reprenez d'abord. Une bannière vous indique quand l'autre partie vous met en attente.

Transférer un appel

TYPE	FONCTIONNEMENT
Aveugle	Envoyez l'appel directement à un autre contact — sans consultation.
Supervisé	Appelez d'abord le destinataire, parlez, puis terminez le transfert. L'appel d'origine est mis en attente ; annulez pour y revenir.

Conférences téléphoniques

- Avec deux appels actifs, **fusionnez-les** en une conférence.
- **Ajouter un appel** pour ajouter d'autres participants (jusqu'à la limite maximale).
- **Séparer** pour retirer un participant de la conférence.
- L'écran affiche le nombre actuel de **participants**.

Si le nombre maximal d'appels est atteint, raccrochez un appel avant d'en ajouter un autre. Certains appels ne peuvent pas être fusionnés dans une conférence existante.

Routage audio

Appuyez sur le bouton du haut-parleur pour basculer entre :

Écouteur

Haut-parleur

Casque

Bluetooth

Surveillance d'appel (Info)

Appuyez sur le bouton **Info** Info pendant l'appel pour voir les statistiques de qualité en direct :

- Indicateur de puissance du signal et état de l'appel
- Type de réseau et codec audio
- Gigue, perte de paquets et latence (ms)

Contacts

- Basculez entre **Personnels** (appareil) et **Entreprise** contacts (collègues du PBX).
- Recherchez par nom ou numéro ; tirez pour actualiser.
- Les contacts de l'entreprise affichent un **indicateur de présence** indicateur de présence.

Détail du contact

- Voyez l'avatar, le nom, tous les numéros (avec libellés) et les groupes.
- Appuyez sur un numéro pour le composer ; ajoutez-le aux favoris avec l'étoile.
- Pour les collègues, vous pouvez effectuer une **interception d'appel** vers leur poste.
- Appui long sur un numéro pour le copier.

L'application a besoin d'une autorisation pour accéder aux contacts de votre appareil. Les données de contact restent locales sur votre téléphone et ne sont pas partagées.

Favoris

- Épinglez les numéros fréquemment appelés pour composer en un seul appui.
- Ajouter : choisissez un contact et un numéro. Supprimer : retirez l'étoile.
- Recherchez et actualisez ; un message s'affiche lorsqu'aucun n'est défini.

Récents / Historique des appels

- Affichez tous les appels groupés par date (Aujourd'hui, Hier, jour de la semaine).
- Entrants, sortants et **manqués** appels ont chacun un indicateur.
- Le badge d'appel manqué s'affiche sur l'onglet et l'icône de l'application ; disparaît une fois consulté.
- Recherchez, actualisez ou effacez tout l'historique.

Détail de l'historique

- Voyez la date, l'heure, le type d'appel et la durée.
- Rappelez, ou ajoutez le numéro aux contacts.

Compte

- Affichez votre/vos compte(s) SIP enregistré(s) et leur état (Enregistré / En cours d'enregistrement / Non enregistré / Erreur).
- Voyez si vous êtes connecté à distance sur d'autres appareils, et forcez une déconnexion à distance si nécessaire.
- Tirez pour actualiser le dernier état.
- **Se déconnecter** (confirmation requise) efface votre session et revient à l'écran de connexion.

Vous pouvez être déconnecté automatiquement lors d'une requête non autorisée, ou lorsque vous vous connectez ailleurs.

Mode d'appel

MODE	DESCRIPTION
Softphone	Expérience VoIP complète sur internet. Nécessite un compte SIP actif.
Rappel / Hérité	Bascule via le réseau GSM lorsque les données ne sont pas disponibles.

Lorsque le WiFi / 4G / 5G n'est pas disponible, l'application propose de passer en mode Hérité. Vous pouvez masquer l'invite définitivement.

Ne pas déranger

- **Disponible** — recevez tous les appels.
- **Occupé** — les appelants peuvent obtenir une tonalité d'occupation.
- **Activé** — arrête la sonnerie dans l'application (tous les appareils, ou cet appareil uniquement). Vous restez visible comme disponible dans les contacts.

Tirez pour actualiser et synchroniser le dernier état sur tous les appareils.

Follow Me

- **Activé** — transférez les appels entrants vers un numéro de téléphone que vous définissez.
- **Désactivé** — aucun transfert.
- Modifiez le numéro de transfert et enregistrez ; tirez pour actualiser et synchroniser.

Numéro sortant (identifiant de l'appelant)

- Choisissez lequel de vos numéros PBX s'affiche comme identifiant de l'appelant lors des appels sortants.
- Sélectionnez et enregistrez ; une notification confirme le changement. Tirez pour actualiser la dernière liste.

Flux d'appels

Contrôlez la façon dont les appels entrants vers chacun de vos numéros sont routés.

- Sélectionnez/activez un flux d'appels par numéro ; modifiez le numéro de transfert directement.
- Choisissez quand un changement prend effet :
 - Activer lorsqu'il n'y a aucun appel actif
 - Forcer après 1 heure d'attente
 - Activer immédiatement
- Recherchez et tirez pour actualiser.

État et emplacement du PBX

- Affichez vos **emplacements de secours PBX** et sélectionnez votre emplacement actif.
- Définissez le numéro **entrant / de secours** par emplacement.
- Configurez le **transfert d'appel** (« Transférer les appels vers [numéro] »).
- Modifiez l'état du PBX ; tirez pour actualiser et synchroniser.

Files d'attente d'appels

- Voyez les files d'attente auxquelles vous appartenez et votre statut de connexion dans chacune.
- **Se connecter** pour commencer à prendre les appels de la file ; **se déconnecter** pour arrêter.
- Tirez pour actualiser ; une confirmation s'affiche lorsque le statut change.

Langue

Choisissez la langue de votre interface — les modifications s'appliquent immédiatement :

English

Français

Nederlands

Son

- Choisissez une **sonnerie personnalisée pour les appels entrants**, ou utilisez celle du système par défaut.
- Écoutez un aperçu de la sonnerie avant d'enregistrer.
- Activez / désactivez le son des appels entrants.

À propos et assistance

- Affichez la **version de l'application** (et le numéro de build dans les versions de débogage).
- Ouvrez les liens vers les réseaux sociaux : Twitter/X, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Dépannage et assistance

- **Journaux SIP** — générez et partagez les journaux d'appels avec l'équipe d'assistance.
- **Données du helpdesk** — envoyez des données de diagnostic à l'assistance.

Autorisations requises : Contacts, Microphone, Notifications et Réseau local (pour la détection push). En cas de refus, l'application vous renvoie vers les Réglages pour les accorder.

Référence — États d'appel

ÉTAT	SIGNIFICATION
Tentative	Début de la tentative d'appel
Sonnerie	Sonne à l'autre extrémité
Connecté	Appel en cours
En attente	Appel en pause (par vous ou l'autre partie)
Occupé	Correspondant occupé
Terminé / Manqué	Appel terminé ou manqué

Référence — Messages courants

MESSAGE	SIGNIFICATION
Internet semble hors ligne...	Vérifiez votre connexion et réessayez.
Le transfert a échoué.	Le transfert n'a pas pu aboutir ; vous conservez l'appel d'origine.
Le nombre maximal d'appels a été atteint...	Raccrochez un appel avant d'en ajouter un autre.
Impossible d'inclure cet appel dans la conférence existante.	Cet appel ne peut pas être fusionné.
Le compte n'a pas encore été enregistré...	Attendez l'enregistrement, puis réessayez.
Veuillez saisir un numéro à composer.	Le champ de numérotation est vide.