

# Starface Cloud...

...Tout ce que vous devez connaître !

<https://www.starface.com/fr/cloud/>

## Sommaire:

1) Starface Cloud .....	1
2) Créer un client.....	3
3) Créer un pbx Cloud .....	5
4) Ajouter des licences / modules.....	6
5) Valider le pbx .....	11
6) Ajouter des téléphones.....	13
7) Mettre le pbx en français.....	14
8) FAQ .....	15

### 1) Starface Cloud

Les services de Cloud STARFACE combinent les avantages des systèmes exploités au niveau local et des « services gérés » hébergés à l'extérieur. Vous aurez un accès exclusif à une instance configurée individuellement et hébergée dans un centre de données haute sécurité en Allemagne. Les services de Cloud STARFACE sont disponibles exclusivement par l'intermédiaire de nos partenaires STARFACE qualifiés.



Arguments en faveur du Cloud.

Une architecture Cloud moderne vous permet d'étendre la communication de votre entreprise quasiment sans limites – à travers les sites, pays et même continents. Raisons principales d'utiliser le Cloud :

- Hébergement sûr
- Haute sécurité en cas de défaillance
- Protection des données selon les standards allemands
- Évolutivité progressive

- Administration via une interface Web
- Durées de contrat flexibles
- Mise en service rapide – sans travaux d’installation
- Facturation précise par utilisateur individuel
- Aucun composant matériel nécessaire

Hébergé en Allemagne.

Étant donné que votre Cloud STARFACE se trouve dans notre centre de données, vous n’avez à vous soucier ni de l’hébergement ni de l’entretien. Le logiciel évolue continuellement et vous pouvez choisir le meilleur moment pour effectuer les mises à jour.



« Fabriqué en Allemagne »

L’hébergement dans des centres de données allemands vous apporte une sécurité supplémentaire : La gestion contractuelle, la protection des données, la loi applicable et la juridiction compétente sont soumises à la loi allemande.

Il s’agit ici, depuis 2013, de la société Netcup. C’est une filiale du groupe Anexia.

Il est prévu d’ouvrir un centre d’hébergement en Autriche et en Suisse courant Avril. Il n’y a revanche pas de date pour la France.

« Zero Touch » – aucune intervention manuelle.

Pour les systèmes téléphoniques également hébergés, les appareils terminaux de nos fabricants partenaires Gigaset, Yealink et Snom peuvent être provisionnés automatiquement avec une configuration standard ainsi qu’avec les mises à jour firmware les plus récentes.

Aucun matériel nécessaire.

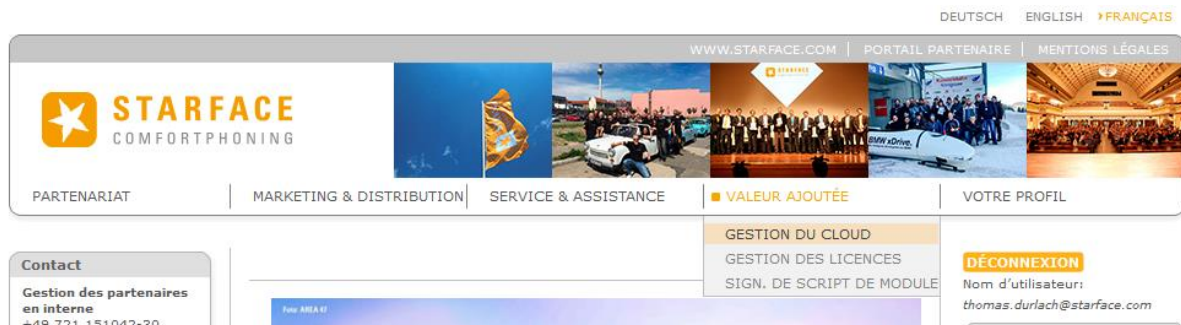
La version Premium du Client UCC vous offre un softphone complet avec gestionnaire d’appels utilisable également avec le Cloud. Complétée par un casque audio, cette version constitue une vraie alternative à votre téléphone de bureau vous permettant même de téléphoner via le microphone de votre ordinateur portable.

## 2) Créer un client

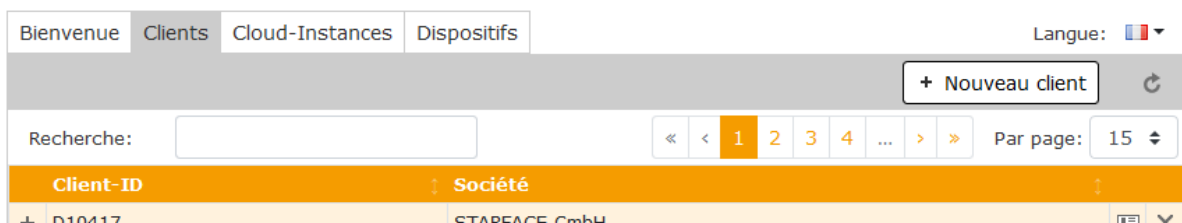
Rendez-vous sur <https://www.starface.com/fr/>



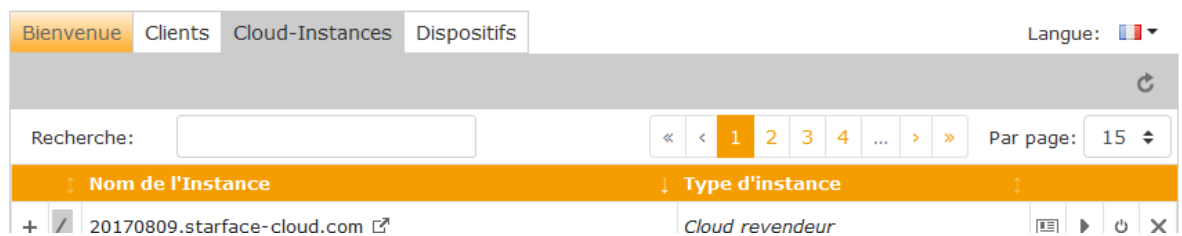
Cliquez sur FR si besoin puis sur Login.



Cliquez sur « gestion du cloud ».



Retrouvez tous vos clients Cloud dans l'onglet clients.



Retrouvez toutes vos instances Cloud dans cet onglet.

Adresse MAC	Manufacturer	Instance Cloud	
0004137447D0	Snom	ipademo1.starface-cloud.com	X
000413710AD0	Snom	ipademo1.starface-cloud.com	X
7C2E802076BC	GC	sales.starface-cloud.com	X

Retrouvez tous vos dispositifs dans cet onglet.

### Modifier les données client X

Veuillez entrer les données correctes pour chaque client, comme il est utilisé pour le cloud permis la création.

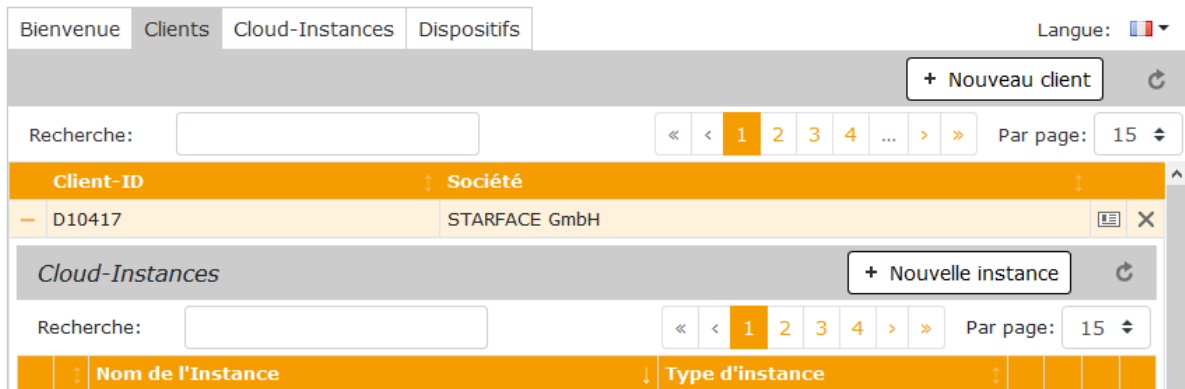
<b>Client-ID *</b>	D10417 <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Société *</b>	STARFACE GmbH <span style="float: right; color: green;">✓</span>
Salutation:	M. <span style="float: right; color: green;">✓ ▾</span>
<b>Prénom *</b>	Donald <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Nom de famille *</b>	Duck <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Adresse *</b>	Stephanienstr. 102 <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Code postal *</b>	76133 <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Ville *</b>	Karlsruhe <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>Pays *</b>	Allemagne <span style="float: right; color: green;">✓ ▾</span>
<b>Téléphone *</b>	+49 721 15104220 <span style="float: right; color: green;">✓</span>
<b>E-mail *</b>	info@starface.de <span style="float: right; color: green;">✓</span>

\* requis

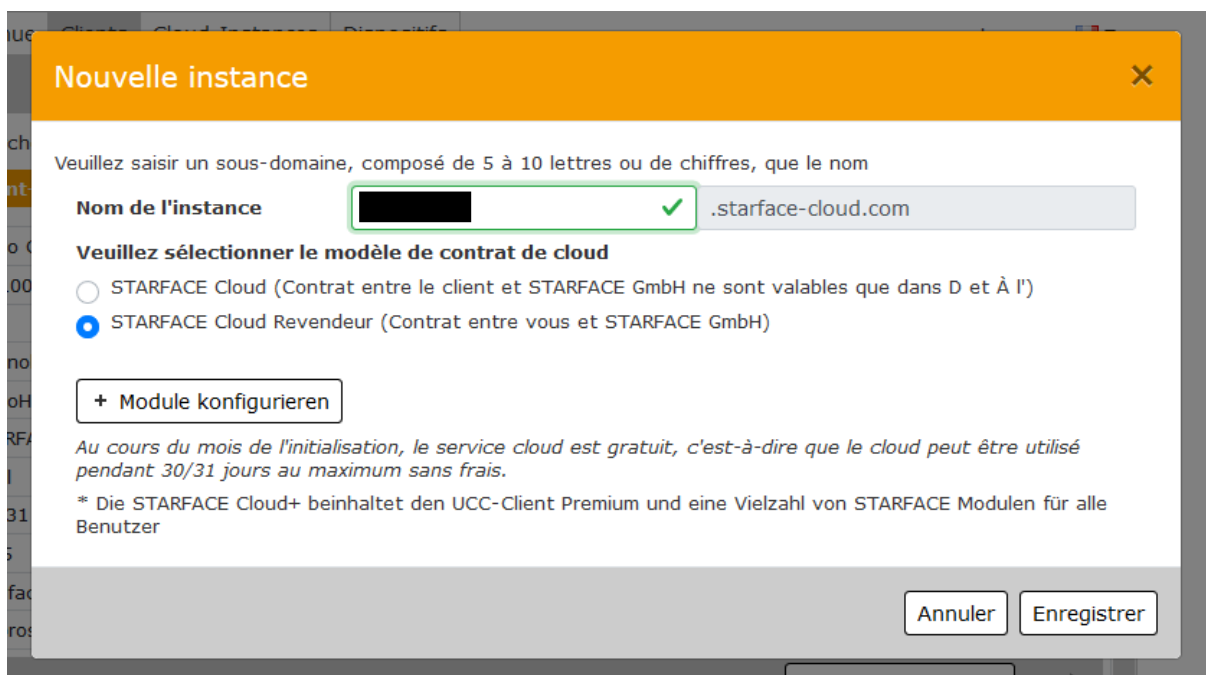
Annuler
Enregistrer

Allez dans l'onglet Client puis cliquer sur nouveau client.  
Attention : Il faut renseigner votre D-Number partenaire.

## 3) Créer un pbx Cloud



Une fois que le client est créé, vous pouvez cliquer sur Nouvelle instance.



Pour le nom de l'instance soit valide, il doit être disponible.

Il y a deux types de contrat :

- Le premier est entre le client final et Starface. Il n'est actuellement disponible qu'en Allemagne. Il devrait être disponible en Autriche et en Suisse pour fin Avril (traduction du contrat en cours)
- Le deuxième entre le partenaire et Starface.

Vous pouvez ensuite ajouter des modules.

## 4) Ajouter des licences / modules

## Nouvelle instance ✕

— Module konfigurieren

STARFACE Cloud+ \*

UCC Softphone	<input type="checkbox"/>
TSP für Terminal Server	<input type="checkbox"/>
iQueue (1 Gruppe)	<input type="checkbox"/>
iQueue (Unbegrenzt)	<input type="checkbox"/>
iQueue Priority-based Routing	<input type="checkbox"/>
iQueue Skill-based Routing	<input type="checkbox"/>
Benutzerbezogene Rufsperr	<input type="checkbox"/>
Blacklist für PBX	<input type="checkbox"/>
Call-Hunting-Hotline	<input type="checkbox"/>
Call-In-Conference	<input type="checkbox"/>
Gesprächsmitschnitt Einstellungen	<input type="checkbox"/>
Gruppenbezogener Mitschnitt	<input type="checkbox"/>
Gruppenbezogene Rufsperr	<input type="checkbox"/>
Gruppenspezifische Klingeltöne	<input type="checkbox"/>
IVR einstufig	<input type="checkbox"/>
IVR mehrstufig	<input type="checkbox"/>
Klingeltöne	<input type="checkbox"/>
Mail2Fax	<input type="checkbox"/>
ModCall	<input type="checkbox"/>
Rückrufbitte per Email	<input type="checkbox"/>
Umleitungsausnahme	<input type="checkbox"/>

*Au cours du mois de l'initialisation, le service cloud est gratuit, c'est-à-dire que le cloud peut être utilisé pendant 30/31 jours au maximum sans frais.*

\* Die STARFACE Cloud+ beinhaltet den UCC-Client Premium und eine Vielzahl von STARFACE Modulen für alle Benutzer

Comment fonctionne le système de licence ?

- La Facturation est automatique.
- Les licences BASIC n'apparaissent pas sur le portail. Elles sont détectées automatiquement. Il est possible d'avoir 200 licences basic max (voir le nombre détecté de licences dans le pbx > état du système > résumer système)
- Vous pouvez à modifier à n'importe quel moment et de manière autonome les licences /modules
- S'il y a une modification à la baisse pendant le mois, nous retenons le nombre de licence le plus élevé pour la facturation. Le report se fait donc sur le mois suivant.

### Option pbx cloud :

- UCC Softphone (premium) €
- TSP für Terminal Server / TSP pour Terminal Server : Les utilisateurs peuvent utiliser le client STARFACE UCC sur un serveur Windows Terminal Server €
- iQueue (1 Gruppe) / iQueue (1 groupe).
- iQueue (Unbegrenzt) / iQueue (illimitée).  
Les appels entrants sont maintenus dans une file d'attente jusqu'à ce qu'ils puissent être attribués à un utilisateur du groupe.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pageId=38602403> FR €
- iQueue Priority-based Routing / iQueue Routage basé sur les priorités : Il permet la hiérarchisation des appelants entrant par priorités  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pageId=38602654> FR €
- iQueue Skill-based Routing / iQueue routage basé sur les compétences : Le routage basé sur les compétences est utilisé pour assigner les appels entrants en fonction des compétences individuelles des agents. Pour ce faire, les compétences doivent être attribuées à l'avance aux utilisateurs correspondants du groupe iQueue. L'appel est alors redirigé vers les agents du groupe iQueue, qui possèdent la bonne combinaison de compétences en fonction de l'appel.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pageId=38602184> FR €
- Benutzerbezogene Rufsperr / Interdiction des appels liés à l'utilisateur : Ce module permet de mettre en place pour un utilisateur un blocage d'appel protégé par un code PIN. Cela signifie que l'utilisateur ne peut atteindre que les autres utilisateurs et groupes internes.

<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784773> DE €

- **Blacklist für PBX / Liste noire pour les PBX** : Avec ce module, les appels entrants de certains numéros de téléphone ou de plages de numéros entières peuvent être bloqués. L'appel entrant est rejeté par un signal occupé.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=38602232> FR €
- **Call-Hunting-Hotline / Groupement d'appel** : L'appel entrant n'est renvoyé qu'à un seul membre du groupe à la fois. Si cet utilisateur ne répond pas à l'appel dans les 15 secondes, l'appel est transféré au membre actif suivant du groupe, et ainsi de suite jusqu'au timeout. L'ordre du Call-Hunting correspond à la liste des membres dans l'onglet **Affectation de personne** d'un groupe et peut également y être modifié (voir aussi « [Configurer le groupe existant](#) »).  
<https://knowledge.starface.de/display/SWF/Configurer+un+nouveau+groupe+sur+STARFACE> FR €
- **Call-In-Conference / Conférence téléphonique** : Ce module offre la possibilité d'entrer dynamiquement dans une salle de conférence en appelant un numéro spécifique.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784832> DE €
- **Gesprächsmitschnitt Einstellungen / Paramètres d'enregistrement des appels** : Ce module permet de configurer si une annonce sonore est émise ou non lors du lancement d'un enregistrement d'appel sur le pbx (voir aussi par exemple les touches de raccourci du téléphone). Il est aussi possible de configurer si le message d'enregistrement fait déjà partie de l'enregistrement ou non.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784802> DE €
- **Gruppenbezogener Mitschnitt / Enregistrement lié au groupe** : Ce module, permet d'enregistrer de manière entièrement automatique les appels entrants et sortants d'un groupe d'utilisateurs. Il est également possible d'exporter les listes d'appels d'un groupe d'utilisateurs vers des fichiers journaux.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784871> DE €
- **Gruppenbezogene Rufsperr / Interdiction des appels de groupe** : Ce module permet de configurer un blocage d'appel protégé par un code PIN pour un groupe. Cela signifie que seuls les autres utilisateurs et groupes internes peuvent être joints par les utilisateurs du groupe. Il est possible de configurer des exceptions individuelles en mode liste blanche / liste noire.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784841> DE €
- **Gruppenspezifische Klingeltöne / Sonneries spécifiques à un groupe** : **ATTENTION : fonctionne seulement avec TIPLETEL et quelques SNOM, le module « Klingelton » simple reprend toutes les fonctionnalités de ce module tout en étant compatible avec plus de téléphone - OUTDATED** Ce module de sonnerie peut être utilisé pour afficher différentes sonneries pour les scénarios d'appel suivants :
  - o Appel interne (standard).
  - o Appel externe (standard).



- Appel de groupe (standard).
  - Sonneries spécifiques à un groupe.
- <https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784767> DE **Gratuit\***
- **IVR einstufig / SVI en une seule étape** : Ce module offre la possibilité de configurer un menu vocal interactif à un seul niveau.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784815> DE **Gratuit\***
- **IVR mehrstufig / SVI en plusieurs étapes** : Ce module offre la possibilité de configurer un menu vocal interactif à plusieurs niveaux.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784791> DE €
- **Klingeltöne / Sonneries** : Ce module de sonnerie peut être utilisé pour afficher différentes sonneries pour les scénarios d'appel suivants :
  - Appel interne (standard).
  - Appel externe (standard).
  - Appel de groupe (standard).
  - Sonneries spécifiques à un groupe.
- <https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784767> DE **Gratuit\***
- **Mail2Fax / Mail2Fax** : Ce module permet de transférer par fax des pièces jointes provenant d'un compte email. Il est recommandé d'utiliser un compte email dédié.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784630> DE €
- **ModCall / ModCall** : Avec ce module, les conversations d'un certain groupe d'utilisateurs peuvent être écoutées par des modérateurs et également enregistrées. Pour écouter un appel actif d'un utilisateur du groupe, un des modérateurs doit composer le numéro d'appel de configuration du module et entrer le numéro d'appel interne de l'utilisateur cible (voir aussi Configuration des numéros d'appel pour un utilisateur). La saisie du numéro d'appel de l'utilisateur de destination est confirmée par la touche dièse (#).  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784172> DE €
- **Rückrufbitte per Email / Demande de rappel par courrier électronique** : Avec ce module, il est possible de configurer une demande de rappel par e-mail pour un appel entrant aussi bien sur des numéros internes et qu'externes.  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=38601269> DE €
- **Umleitungsausnahme / Exception de détournement** : Avec ce module, le renvoi d'appel actif d'un utilisateur peut être contourné par un autre utilisateur. Cette exception de renvoi s'applique aux appels directs ainsi qu'aux appels renvoyés par "Transfert avec consultation".  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33785006> DE €

**\*Gratuit**

ATTENTION : tous les modules dessus sont payant (se référer à la liste de prix) à l'exception des modules :

- IVR einstufig.
- Klingelton.

Ces modules sont gratuits seulement pour le marché francophone. Si vous validez ces modules depuis l'interface du cloud manager, ils vous seront facturés automatiquement.

Pour les obtenir gratuitement, merci d'ouvrir un ticket auprès du support :

<https://www.starface.de/fr/support/ticket.php?btn=1>

A noter qu'il est également possible de rajouter des modules extérieurs à Starface. Librairie modules partenaires :

[Fluxpunkt Modules pour STARFACE - Fluxpunkt Knowledge Base - Fluxpunkt GmbH](#)

[Nucom AG - Unsere Starface Module](#)

[Über uns | o-byte.com GmbH & Co. KG](#)

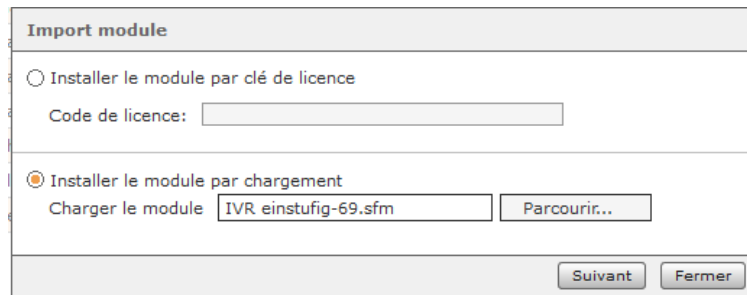
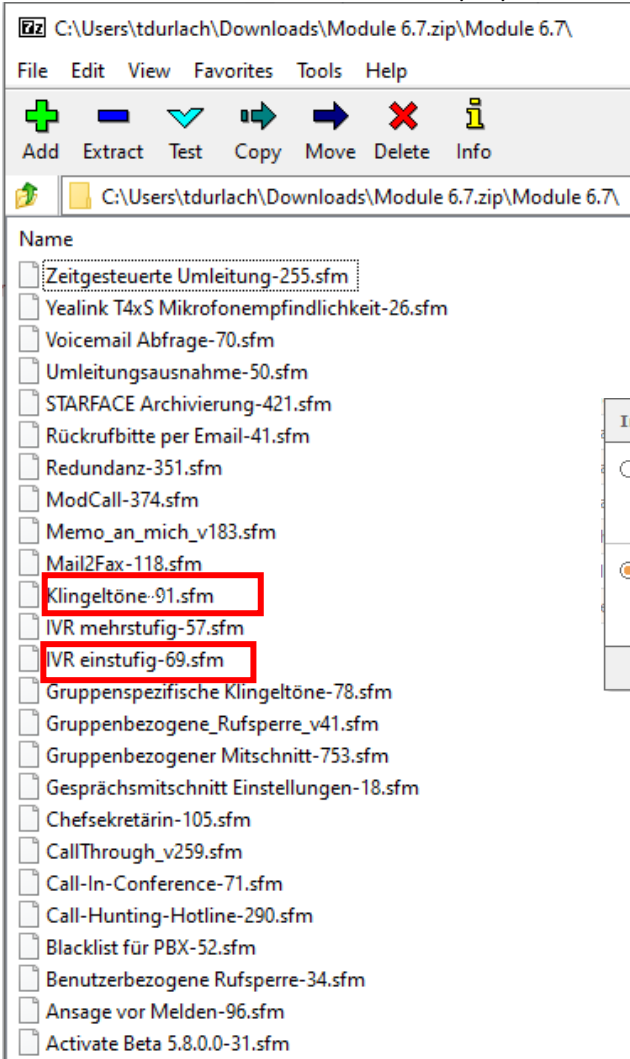
[Hersteller im STAR.place – Ihr Software-Marktplatz für STARFACE-Telefonanlagen](#)

Code de licence	Nom du produit	Valide jusqu'à	Version sous licen...	Nombre m...
6AV89-A3T3J-R6RWW-3MMWW	Umleitungsausnahme - ...	---	6.7	100
7JT7P-59V3K-946EQ-G1GTK	Rückrufbitte per Email - ...	---	6.7	100
WNJ8G-XI1777-6NH8F-YB6N4	Mail2Fax - CLOUD	---	6.7	100
XSP9R-25KU8-ACC7J-D4PWF	Klingeltöne - CLOUD	---	6.7	100
NXNS1-ISYDW-ANMU2-FVD1B	IVR mehrstufig - CLOUD	---	6.7	100
EGYF4-HL6PR-C9CRD-MNY4X	IVR einstufig - CLOUD	---	6.7	100

Toutes les clés d'activation sont présentes automatiquement sur le pbx (voir serveur > licences)

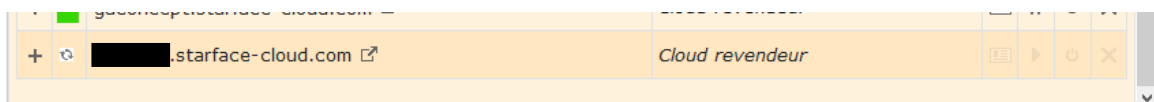
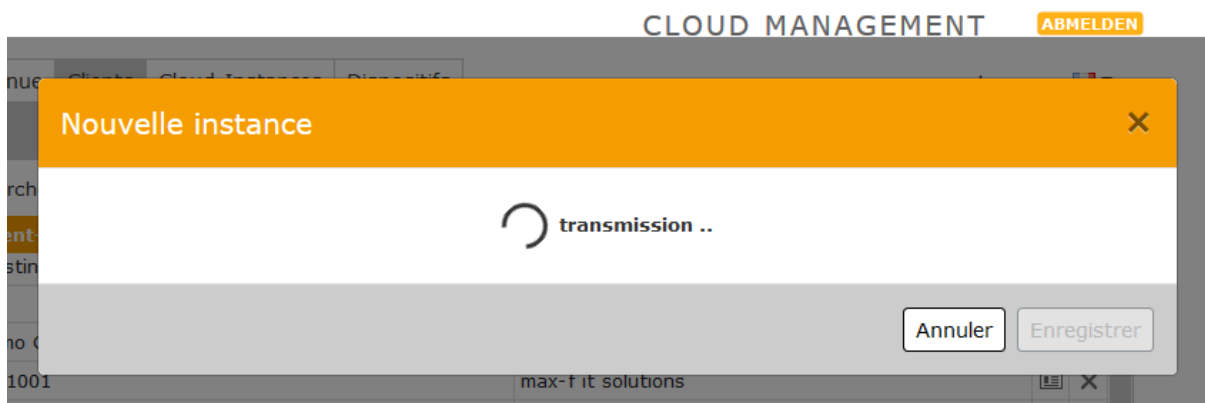
Pour télécharger, par exemple, les modules IVR et KLINGELTON :

- Page de téléchargement (dont les modules Starface)  
<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pageId=33785121#id-%C3%9CbersichtderSTARFACEDownloads-Modulef%C3%BCdieSTARFACE>
- Lien de téléchargement pour les modules version 6.7.0.X :  
<https://knowledge.starface.de/download/attachments/33785121/Module%206.7.zip?version=1&modificationDate=1563869653954&api=v2>



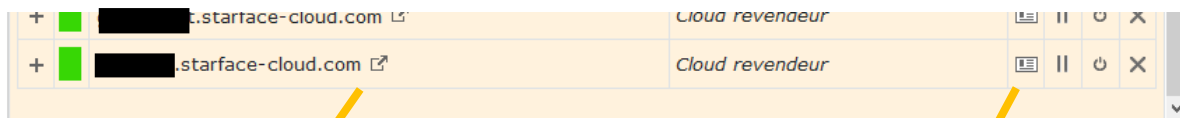
Importez les modules dans Modules > Bibliothèques de modules > Import de modules

5) Valider le pbx



Il peut être utile de rafraichir la page. Génération du pbx cloud jusqu'à entre 5 et 10min.

L'instance doit être affiché avec un voyant vert.



**STARFACE**  
COMFORTPHONING

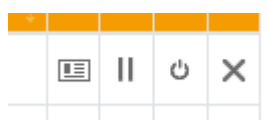
Die Zugangsdaten für [redacted]@starface-cloud.com lauten:  
 Login-ID: 0001  
 Passwort: Cazuuv8f

**Sie werden in wenigen Sekunden weitergeleitet!**

**Détails De L'Instance**

Les utilisateurs sous licence: 45.143.1 [redacted]  
 Adresse IP: [redacted]  
 Créé: 19/03/2020 à 10:20:23  
 Mot de passe fow 0001: P\_@bDuC

Générer de nouvelles



Vous pouvez ainsi, changer le mot de passe admin, mettre en pause, redémarrer ou encore demander la suppression de l'instance (un email vous sera alors envoyé pour confirmer la suppression).

Navigation: Bienvenue | Clients | **Cloud-Instances** | Dispositifs

Recherche: svphone

Nom de l'Instance	Type d'instance	Module	Anzahl	Action
[redacted]@phone.starface-cloud.com	Cloud revendeur	UCC Softphone	5	Enregistrer
		TSP für Terminal Server		+ Hinzufügen
		iQueue (1 Gruppe)	0	Enregistrer
		iQueue (Unbegrenzt)		+ Hinzufügen
		iQueue Priority-based Routing	0	Enregistrer
		iQueue Skill-based Routing	0	Enregistrer
		Benutzerbezogene Rufsperr		+ Hinzufügen
		Blacklist für PBX		+ Hinzufügen
		Call-Hunting-Hotline		+ Hinzufügen
		Call-In-Conference		+ Hinzufügen

RAPPEL :

- La Facturation est automatique.
- Les licences BASIC n'apparaissent pas sur le portail.
- Vous pouvez à modifier à n'importe quel moment et de manière autonome les licences /modules.
- S'il y a une modification à la baisse pendant le mois, nous retenons le nombre de licence le plus élevé pour la facturation. Le report se fait donc sur le mois suivant.

## 6) Ajouter des téléphones

Dispositifs			+ Nouveau Téléphone
Recherche: <input type="text"/>			
Adresse MAC	Manufactor	Instance Cloud	
805EC017DE13	Yealink	████████.starface-cloud.com	X
001565594395	Yealink	████████.starface-cloud.com	X

Allez dans l'onglet Dispositifs puis cliquez sur nouveau téléphone.

### Nouveau Téléphone

Entrez la MAC adresse1 de l'appareil, composé de chiffres et de lettres de A à F.

**Adresse MAC \***  ✓

1: Pour Gigaset les plus ID à 4 chiffres

Ajoutez une adresse mac. Si la case est en vert, alors l'adresse MAC est valide.

Les appareils doivent être compatibles avec l'autoprovisionnement. Il s'agit du Zero-Touch provisioning.

Pour vérifier la liste des téléphones compatibles :

Configuration	
État du système	Modifier
Utilisateurs	Données détaillées Paramètres étendus
Groupes	Type de terminal: yealink-t46s
<b>Téléphones</b>	Nom du téléphone: <input type="text"/>
Modules	

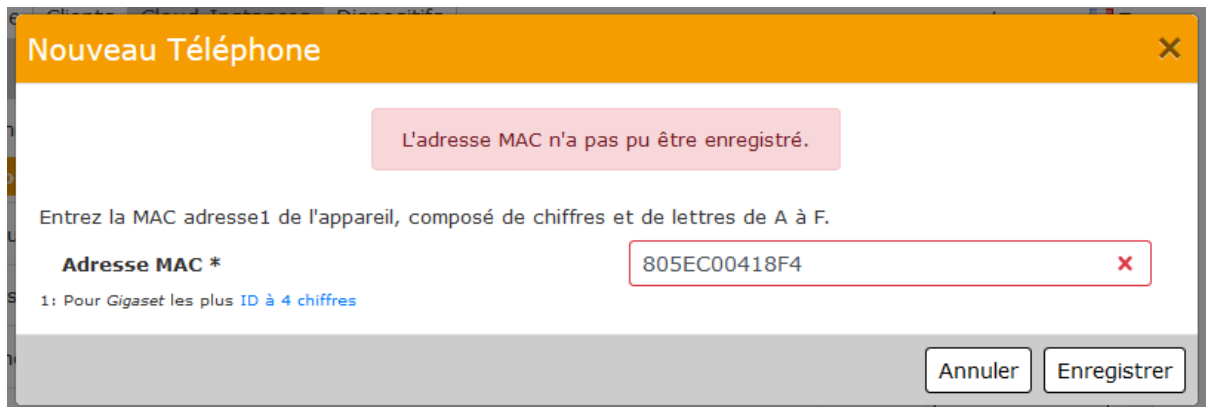
- Sur le pbx dans téléphone > téléphones configurés > + > données détaillées > type de terminal)
- <https://www.topphone24.com> > T46S > Cloud Ready: Unterstützt

Si l'appareil n'est pas présent dans la liste ou non cloud ready, un provisioning manuel sera alors nécessaire.

Il est recommandé de RESET les téléphones pour forcer la requête d'autoprovisionnement.

<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784761> DE

<https://knowledge.starface.de/pages/viewpage.action?pagelId=33784808> DE



Nouveau Téléphone

L'adresse MAC n'a pas pu être enregistré.

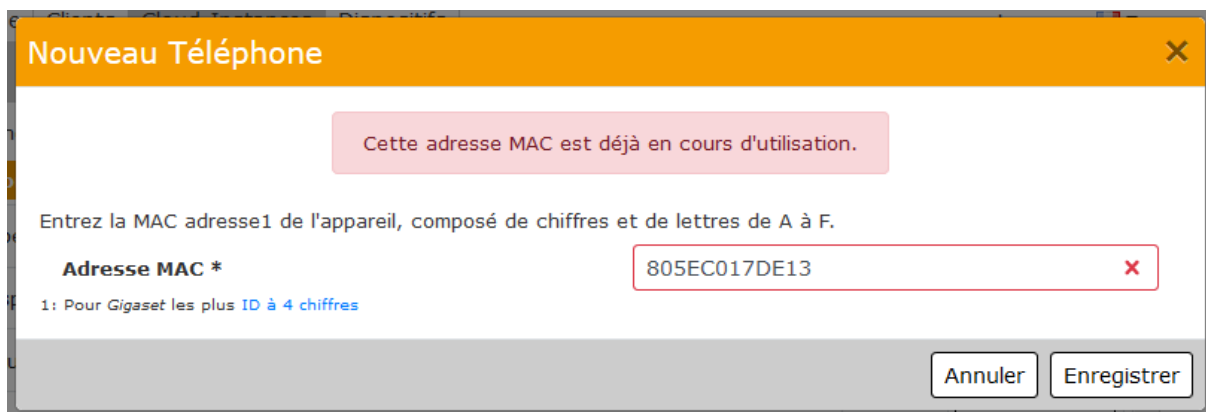
Entrez la MAC adresse1 de l'appareil, composé de chiffres et de lettres de A à F.

**Adresse MAC \***

1: Pour Gigaset les plus ID à 4 chiffres

Annuler Enregistrer

Dans ce cas, le téléphone est non compatible ou déjà provisionné sur un autre centrex.



Nouveau Téléphone

Cette adresse MAC est déjà en cours d'utilisation.

Entrez la MAC adresse1 de l'appareil, composé de chiffres et de lettres de A à F.

**Adresse MAC \***

1: Pour Gigaset les plus ID à 4 chiffres

Annuler Enregistrer

Dans ce cas, le téléphone est déjà provisionné sur un pbx Starface Cloud.

## 7) Mettre le pbx en français

Vous pouvez à présent vous connecter à votre pbx.

The screenshot shows the 'Einstellungen' (Settings) page for a user named 'System, Cloud'. The 'Daten' tab is selected. The 'Sprache' (Language) dropdown menu is open, showing options: 'Voreinstellung', 'English', 'Deutsch', 'Español', 'Français', 'Nederlands', 'Polski', and 'Svenska'. The 'Français' option is highlighted. Other fields include 'Nachname: System', 'Vorname: Cloud', 'Login-ID: 0001', 'E-Mail: no-reply@starface.com', and 'Bild: Bearbeiten'. There are also 'Fax-Einstellungen' for 'Absender-Name' and 'Absender-Nummer'.

Il est possible que le pbx soit par défaut en Allemand. Veuillez-vous rendre dans « einstellungen (préférences) » > « Sprache (langue) » > FR > « Speichern (enregistrer) ».

Félicitation, vous avez un pbx opérationnelle en moins de 10min !

## 8) FAQ

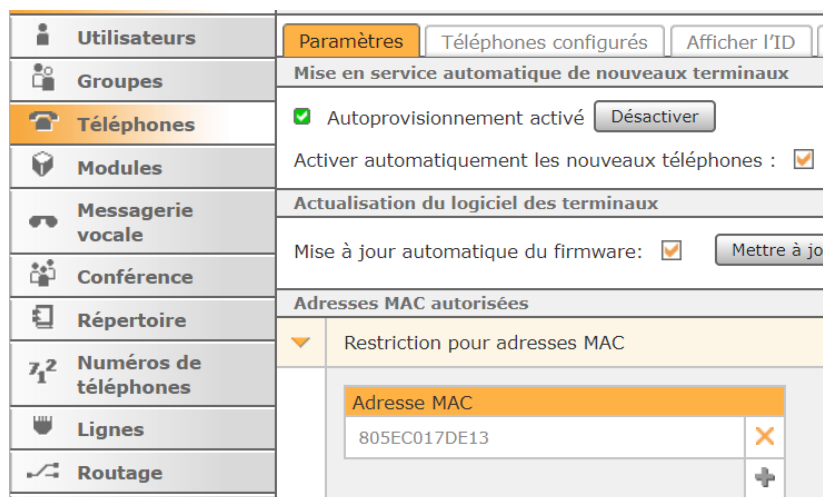
FAQ post Webinar (26/03/2020)

Est-ce l'hébergement des pbx cloud est prévu en France ? Non pas encore.

Puis je avoir de la documentation sur en français sur l'UCC et globalement Starface ?

<https://knowledge.starface.de/spacedirectory/view.action> > puis STARFACE Wiki Français

Comment est géré la sécurité entre les postes et le Cloud ?



L'autoprovisionnement ajoute automatiquement l'adresse MAC de l'appareil dans la liste des adresses MAC autorisées. Ainsi seul les adresses MAC autorisées pourront se connecter au pbx.

Si dans les modules présentés, il manque une option, peut-on voir avec le développeur ?

Modules internes :

- Avec le support Starface. L'option est peut-être déjà disponible ou en cours de dev.
- Sur le site USERESPONSE  
[https://starface.useresponse.com/topics/idea/status/all/category/all/sort/new\\_updated/page/1](https://starface.useresponse.com/topics/idea/status/all/category/all/sort/new_updated/page/1) DE

Modules externes :

- Partenaire extérieur [Fluxpunkt Modules pour STARFACE - Fluxpunkt Knowledge Base - Fluxpunkt GmbH](#)
- Partenaire extérieur [Nucom AG - Unsere Starface Module](#)
- Partenaire extérieur [Über uns | o-byte.com GmbH & Co. KG](#)
- Partenaire extérieur [Hersteller im STAR.place – Ihr Software-Marktplatz für STARFACE-Telefonanlagen](#)

Peut-on faire une discrimination d'appels sortants sans avoir recours au module ? Non il est nécessaire de passer par un module.