

Procédure téléphonie VoIP (sur machine virtuelle)

Entreprise : CBO6

Service :

1. Objectif

Cette procédure décrit le fonctionnement du **standard téléphonique VoIP** de l'entreprise CBO6.

Elle a pour objectif d'assurer un **accueil téléphonique structuré**, de **diriger les appels** vers les services internes et de garantir la compréhension du fonctionnement du système.

2. Champ d'application

Cette procédure s'applique à toute gestion du standard téléphonique VoIP de l'entreprise CBO6, en environnement interne ou de test.

3. Environnement technique

- Type de téléphonie : **VoIP**
- Serveur téléphonique : **Asterisk**
- Système d'exploitation : Debian Linux
- Accès : Console Asterisk (CLI)
- Protocole : PJSIP

4. Principe de fonctionnement

Le standard téléphonique VoIP repose sur un **serveur Asterisk** configuré pour :

- décrocher automatiquement les appels entrants,
- diffuser un **message d'accueil**,
- proposer un **menu vocal interactif (SVI / IVR)**,
- orienter l'appel selon la touche saisie par l'appelant.

5. Gestion du menu vocal (SVI)

Le SVI est configuré de la manière suivante :

- lecture d'un message d'accueil,
- diffusion d'un menu,
- attente de la saisie d'une touche,
- routage de l'appel selon le choix effectué.

Les messages vocaux sont actuellement configurés sous forme de fichiers de test. Les messages définitifs pourront être enregistrés ultérieurement.

6. Routage des appels

Selon la touche saisie :

- l'appel est redirigé vers une **extension interne**,
- ou mis fin en l'absence de choix.

Le routage est géré via le **dialplan Asterisk**.

7. Tests et vérifications

Les tests sont réalisés via :

- l'analyse du dialplan dans la CLI Asterisk,
- la vérification de l'exécution du scénario IVR,
- l'observation des logs lors des tests.

Aucun appel réel n'est effectué à ce stade, le système étant en phase de test.

8. Sécurité et bonnes pratiques

- Accès au serveur téléphonique restreint
- Configuration réalisée en environnement contrôlé
- Modifications testées avant validation
- Documentation mise à jour en cas de changement

9. Limites actuelles

- Absence de téléphones SIP physiques ou logiciels connectés
- Messages vocaux non définitifs
- Système utilisé en environnement de test

Ces limites sont connues et documentées.