



# Services supplémentaires



En plus des **services** de base comme la transmission de la parole, données ou vidéo, il existe toute une série de **services supplémentaires** qui augmentent le confort des abonnés. Ces services sont dépendants du raccordement et des terminaux.

La sélection des services supplémentaires se fait par le menu de l'appareil ou via un PC avec navigateur sur le routeur ou l'autocommutateur d'utilisateurs.

Sur certains terminaux, par exemple les téléphones analogiques ou mobiles, la sélection se fait également par un code à l'aide des touches : ✖ Touches étoile et # dièse

## Attribution des numéros (Multiple Subscriber Number, MSN)

Si l'opérateur réseau attribue plusieurs numéros, les terminaux peuvent être configurés individuellement avec plusieurs numéros de téléphone. Ces numéros ne sont pas nécessairement consécutifs.

**All IP** : avec l'« option MULTILINE », Swisscom fournit jusqu'à 3 numéros d'appel qui peuvent aussi être utilisés simultanément.

## Ligne directe (Direct Dialing In, DDI)

L'opérateur met à disposition une plage de numéros consécutifs plus grande que le nombre de lignes. Ce service permet à un appelant de composer directement le numéro d'un abonné raccordé derrière un PBX.

**All IP** : avec « SIP-Trunking », un bloc de numéros est réalisé à partir du numéro de base et des numéros de ligne directe correspondants au moyen d'un compte. La condition préalable est une installation téléphonique IP et un accès à Internet avec suffisamment de largeur de bande.

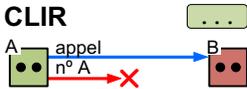
## Identifications

Complétez avec des flèches bleue A et B. Appel → Identification du n° → Suppression du n° → ✖



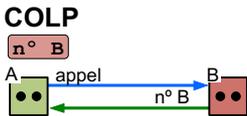
### Identification de l'appelant (Calling Line Identification Presentation)

Le numéro de l'abonné appelant est présenté à l'appelé. Si l'appelé dispose d'un terminal compatible CLIP, le numéro est affiché. Si un carnet d'adresses est disponible, le nom est également affiché.



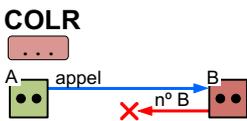
### Suppression du numéro de téléphone (Calling Line Identification Restriction)

Suppression du numéro de téléphone pour les appels sortants. Selon la configuration du système, pour une seule fois ou en permanence.



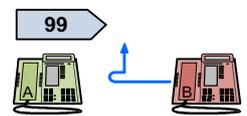
### Identification de l'appelé (Connected Line Identification Presentation)

Le numéro de téléphone de l'abonné B appelé est demandé par l'abonné A appelant et lui est envoyé en retour. Sur All IP, le COLP cesse de fonctionner lors des déviations ou des transferts d'appels.



### Suppression de l'identification de l'appelé (Connected Line Identification Restriction)

Le numéro de téléphone de l'abonné B appelé est demandé par l'abonné A appelant, mais n'est pas renvoyé par B. Sur All IP, le COLP cesse également de fonctionner lors des déviations ou des transferts d'appels.



## Refuser les appels anonymes (ACR)

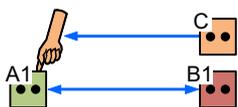
Les appels avec numéro d'appel masqué peuvent être refusés automatiquement. Lorsque le service est activé, l'appelant entend le message suivant : « Le client Swisscom ne souhaite aucun appel avec numéro masqué ». Le service supplémentaire est gratuit.

- Activation : ✖ 9 9 # 😊 Le service est activé
- Désactivation : # 9 9 # 😞 Le service est désactivé
- Interrogation du statut : ✖ # 9 9 # 🤔 Le service est ...

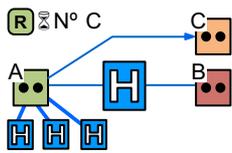
## Appel en instance (Call Waiting, CW)

Lors d'une connexion en cours, un appel entrant est signalé à l'abonné par une tonalité d'appel en attente. L'abonné ainsi informé a alors la possibilité de prendre, d'ignorer ou de rejeter ce deuxième appel.

Rentrez les connexions.



- Activer appel en instance : ✖ 4 3 # 😊 Le service est activé
- Désactiver appel en instance : # 4 3 # 😞 Le service est désactivé
- Refus d'appel : ✖ Tonalité ... 0
- Interrogation du statut : ✖ # 4 3 # 🤔 Le service est ...

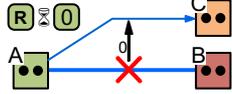


### Consultation (va-et-vient) / mise en attente (Call Hold, CH)

Les fonctions d'attente, de va et vient et de consultation sont proposées par un central ou un système téléphonique. L'abonné actuel (B) est mis en attente, par exemple pour ...

- effectuer une consultation avec un autre abonné (C) ou
- répondre à un appel en instance d'un autre abonné (C).

Ensuite il est possible de passer d'un abonné à l'autre librement (va et vient) ou alors de communiquer ensemble (conférence à trois).



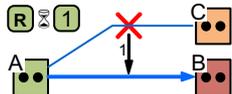
Il existe une communication entre A et B

**Consultation** (va-et-vient) A avec C

**[R] [0]** Appeler C, et parler à C ...

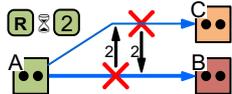
**Terminer** la communication avec B

**[R] [0]** poursuivre avec C



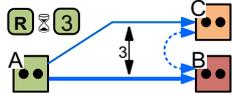
**Terminer** la communication avec C

**[R] [1]** poursuivre avec B



**Faire** le courtage entre B et C

**[R] [2] [R] [1]** etc.



**Conférence** à trois A appelle C

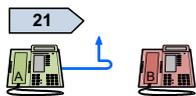
**[R] [0]** Appeler C, parler, faire le courtage ... ou ...

**Conférence** à trois appel en instance de C

**[R] [3]** puis faire le courtage **[R] [1] [R] [3]** etc.

**[R]** Selon le fournisseur et l'appareil, appuyer également sur la touche \* ou sur l'option de menu « courtage »

Rentrez les connexions :



### Déviation directe (Call Forwarding Unconditional, CFU)

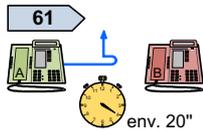
Tous les appels entrants sont déviés directement vers un numéro national ou international. L'appelant paie seulement la communication jusqu'au numéro appelé. Les frais du tronçon dévié sont à la charge de l'abonné qui a activé le service.

Activation : **[\*] [2] [1] [N° cible] [#]** 😊 Le service est activé

Désactivation : **[#] [2] [1] [#]** 😞 Le service est désactivé

Interrogation : **[\*] [#] [2] [1] [#]** 🤔 Le service est ...

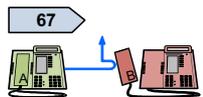
Réactivation : **[\*] [2] [1] [#]** 😊 Le service est activé



### Déviation des appels sans réponse (Call Forwarding No Reply, CFNR)

L'appel entrant est dévié vers un autre numéro de téléphone, s'il n'est pas répondu dans un certain délai (5 sonneries par défaut).

Programmation comme ci-dessus, mais avec le chiffre **Chiffre 61** au lieu de **21**.



### Déviation quand la ligne est occupée (Call Forwarding Busy, CFB)

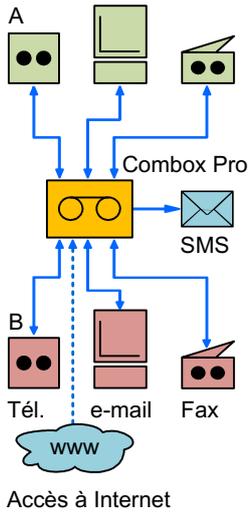
L'appel est dévié vers un autre numéro de téléphone si la ligne est occupée.

Programmation comme ci-dessus, mais avec le chiffre **Chiffre 67** au lieu de **21**.

### Déviation si hors connexion

L'appel est dévié vers un autre numéro de téléphone si le combiné n'est pas branché ou hors réseau. Fonctionne uniquement sur des appareils numérique ou IP.

Programmation sur le portail client de l'opérateur.



### Répondeur

Swisscom : Combox Basic / Pro, Sunrise : Inbox, Salt : Mailbox, Voicemail

#### Caractéristiques :

- messages vocaux : enregistrement, écoute, annonce, rappel
- fax : enregistrement, visualisation, annonce, transmettre
- e-mails : mémorisation, transmettre
- annonce : par SMS sur portable ou pager ou par e-mail sur PC
- Internet : tous les enregistrements peuvent être visualisés et traités sur le PC

**Activation** : déviation d'appel vers numéro de téléphone propre :

\* 6 1 0 8 6 N° personnel #

0 8 6 N° personnel #

#### Interrogation

- depuis le propre téléphone :

- depuis n'importe quel appareil :

0 8 6 N° personnel \* Code NIP #

Abréviation pour l'interrogation de la Combox : appui long sur la touche 9.

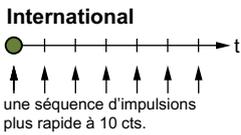
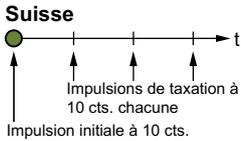
Autres réglages dans l'Espace clients Swisscom ou sur Smart Business Connect.

## Imputation des coûts

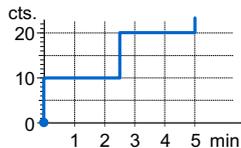


La concurrence entre les différents fournisseurs et opérateurs de réseau, qui s'exerce par le biais des redevances et des services, est souvent à l'avantage du client, qui peut passer des appels moins chers s'il prend la peine de choisir l'offre la moins coûteuse. Pour une comparaison réelle, il est nécessaire de comprendre certains termes techniques, qui sont expliqués ci-dessous :

## Impulsion de taxation par pas de 10 centimes



Taxation par impulsions, impulsion initiale + 4 cts./min.



Le terme d'impulsion de taxation vient de l'époque où des impulsions de 12 kHz étaient envoyées sur la ligne analogique pour la tarification. Avec l'abonnement Swisscom *Line basic*, en plus du forfait mensuel de base de CHF 25,25, la tarification est calculée par pas de 10 centimes, en commençant avec 10 centimes. Ensuite, les impulsions de taxation varient en fonction de la distance et de l'heure.

Complétez le tableau avec les tarifs actuels en centimes par minute.

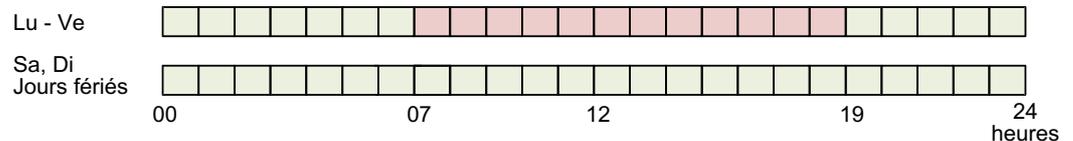
Swisscom (cts./min) ...

1.2.2018

1. Tarif normal national
2. Tarif réduit national
3. Tarif international (24 h)
4. Réseau mobile international (24 h)

	au réseau fixe suisse	Réseau mobile suisse		SMS 160 caractères	Tarifs internationaux par groupes de pays				
		Swisscom	autres		①	②	③	④	⑤
1.	8	32	35	15	12	25	50	100	150
2.	4	27	30	15	42	55	80	100	150

Coloriez les zones de la barre en fonction des divers tarifs du réseau fixe !

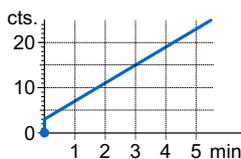


## Taxation à la seconde

En plus de la taxation par impulsions, on utilise aussi la taxation à la seconde (par ex. Sunrise). Cette méthode est plus avantageuse pour les abonnés qui établissent fréquemment des communications de courte durée. Toutefois, s'il y a une taxation initiale, cette méthode peut également s'avérer plus onéreuse.

Calculez les coûts de connexion pour 2 modèles de tarifs avec 4 cents/minute.

Taxation exacte par seconde  
Initiale à 3 cts. + 4 cts./min



Calculez les coûts de connexion pour 2 modèles de tarifs avec 4 centimes/minute.

Durée de la communication :	1 min	2 min	3 min	4,9 min	50 min
<b>impulsion de taxation : 1<sup>re</sup> impulsion initiale à 10 cts., 2<sup>e</sup> impulsion après épuisement des 10 cts., etc.</b>	10	10	20	20	200
<b>exacte : taxation initiale de 3 cts., puis 4 cts. par minute progressivement (arrondi au centime).</b>	7	11	15	23	203

## Flatrate (forfait)



Le terme anglais « flat rate » (tarif plat) désigne un tarif forfaitaire pour les services de télécommunication tels que la téléphonie, la connexion Internet, la télévision, la rediffusion, le téléchargement de films, etc. Dans ce cas, l'abonné paie un tarif fixe indépendant de la quantité de données transmises et des services souscrits.

### Prepaid-Card



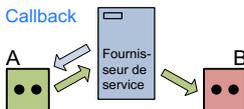
Carte de paiement avec laquelle un certain solde créditeur est chargé sur un téléphone mobile. La carte SIM intégrée doit être insérée dans le portable. Un enregistrement personnel avec passeport ou carte d'identité est nécessaire.

Le code d'accès et le code NIP déverrouillent les appels téléphoniques et l'accès à Internet.

Il est possible d'interroger à tout moment le crédit et de le charger sur le smartphone ou à la poste, dans un kiosque, par SMS, sur le distributeur de billets CFF, au Bancomat, etc.

Swisscom : Cockpit ou **\* 1 3 0 #**, Sunrise : **\* 1 2 1 #**

### Callback



Après avoir appelé un fournisseur callback (services de rappel) et spécifié le numéro de destination souhaité, l'opérateur établit la liaison et rappelle ensuite l'appelant. Celui bénéficie ainsi d'un tarif préférentiel. Convient aux appels mobiles bon marché à l'étranger.

## Numéros spéciaux

Ci-dessous se trouve une série de numéros spéciaux avec différents services et tarifs. Il est facile de reconnaître ces numéros par leurs premiers chiffres.



1xx

#### Numéros d'urgence

Appel d'urgence général	112	gratuit
Police	117	gratuit
Pompiers	118	gratuit
Appel d'urgence sanitaire	144	gratuit
Aide aux enfants et aux jeunes	147	gratuit

#### Numéros courts

	centimes
Horloge parlante	161 50
Prévision météorologique	162 50 + 50/min.
Infotrafic	163 90 + 90/min.
Rega	1414 20
Alarme Air-Glacières	1415 20

### Renseignements

Numéros de téléphone et adresses d'abonnés suisses et étrangers. Les services suivants sont disponibles par reconnaissance vocale ou par pression de touche :



18xx

Swisscom 1811  
Auskunft AG 1818  
Salt 1880  
Sunrise 1899



Après le texte d'information, la numérotation directe est automatique.



Le numéro et l'adresse sont envoyés par SMS.

Tarif Swisscom : taxe de base pour 2 renseignements **CHF 1,90** et pour la première minute **CHF 1,90**, puis **CHF 0,22/min**. Les téléphones portables prépayés, publiphones et autres sont plus cher.

### Numéros de services à valeur ajoutée

0800 ...

Les numéros qui commencent par 0800 sont **gratuits** pour l'appelant, sauf depuis un publiphone ou pour les appels depuis l'étranger. Applications : hotline de l'opérateur, hôtels, banques, etc.

084x ...

Les numéros de partage de frais coûtent au max. **8 centimes/min** pour l'appelant. La différence avec les coûts effectifs est prise en charge par le détenteur du numéro (par ex. appel à l'étranger, prestation de service).

058 ...

Les numéros corporatifs sont renvoyés individuellement selon l'origine (région ou horaire). Ils sont payants, même si le client s'est abonné avec un forfait.

090x ...

Les numéros de services à valeur ajoutée pour les services ou contenus payants débités de la facture de téléphone. Les tarifs sont identiques pour le réseau fixe et mobile.

0900 ...

Business : centre d'assistance PC, achat de billets, horaires de vols

0901 ...

Divertissement : jeux, concours, conseil de vie

0906 ...

Divertissement pour adultes au contenu érotique

max. 10 CHF/min  
Set-Up max. 20 CHF  
max. 620 CHF par appel



### Services à valeur ajoutée SMS / MMS

Services payants d'information et de divertissement, comme par ex. la météo, des actualités, des sonneries ou des jeux qui sont commandés via SMS / MMS ou par Internet. Dans différentes boutiques en ligne (films, musique, places de cinéma, etc.), les produits peuvent être réglés avec la facture NATEL®. Ce service à valeur ajoutée peut être bloqué. Des numéros courts de trois à cinq chiffres permettent d'accéder à des services de contenus généralement payants par SMS / MMS ou par le réseau mobile ou fixe. Avec les mots-clés START et STOP, il est possible d'activer et désactiver ces services.



### Blocage des appels sortants (Outgoing Call Barring, OCB)

Il est possible de bloquer certains appels sortants depuis un raccordement :

- blocage des services 0900, 0901, 0906 ;
- blocage de toute communication internationale ;
- blocage de toute communication ;
- blocage de la sélection de l'opérateur (Call-by-call).

Selon la combinaison (set de blocage), le service est payant ou gratuit.

### Appels indésirables

Possibilités sur la manière de contourner les appels indésirables ou anonymes :

- blocage d'appel (le dernier appelant est bloqué) ; régler le filtrage dans l'Espace clients ;
- ne pas déranger (tous les appelants entendent la tonalité « occupé ») ;
- bloquer les anonymes (les appelants avec un numéro de téléphone anonyme entendent un message standard) ;
- dévier les appels (sur la Combox) ;
- appeler anonymement (rappeler).

