



GUIDE RAPIDE DE CENTREX

SOMMAIRE

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

- Affichage des contacts
- Outils de collaboration
- App. Mode étendu et mode compact
- File d'attente visuelle ACD
- Historique des appels des groupes (ACD)
- Tableau de bord ACD
- myIstraCRM

PARAMÈTRES

- ID de l'appelant
- Gestion du téléphone IP
- État de présence
- Gestion de la messagerie vocale
- Répertoire de contacts
- Règles d'appels et Services

PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

- Messagerie instantanée et chat en groupe
- Gestion des groupes
- Distribution d'appels à des groupes (ACD)
- Contrôle des appels

FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

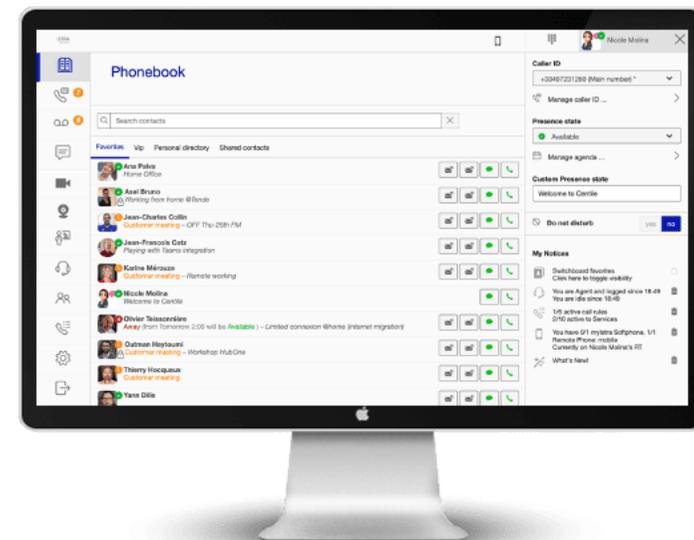
- Intégration CRM
- Superviseur ACD
- Switchboard

Découvrez la nouvelle interface utilisateur **Centrex** avec ses nouvelles fonctionnalités. L'application est plus légère, avec plusieurs améliorations de la navigation et le déplacement de certaines fonctionnalités pour les rendre plus faciles à utiliser.

Centrex est un portail destiné aux entreprises, qui permet aux utilisateurs une gestion simple et intuitive des paramètres des communications unifiées, depuis un mobile ou un ordinateur de bureau.

En mode installé, le softphone **Centrex** transforme un terminal en téléphone IP multifonction. En un seul clic, il vous permet de donner et recevoir des appels, et de gérer vos communications.

Centrex est disponible pour Windows et Linux, ainsi que pour iOS et Android, via notre appli mobile **Mobiis**.



Section de navigation principale

Accès immédiat aux fonctionnalités courantes.

Barre supérieure

Recherchez vos contacts en enregistrant leur numéro ou leur nom.

Clavier numérique

Afficher/masquer le clavier téléphonique en cliquant sur son icône. Composez tout numéro comme si vous utilisiez un appareil téléphonique.

Panel d'utilisateur

Un accès rapide aux paramètres avancés en cliquant sur votre nom en haut de la page (Caller ID, Presence Agenda et DND).

Affichage de la page

Page sélectionnée dans le menu de navigation principale.

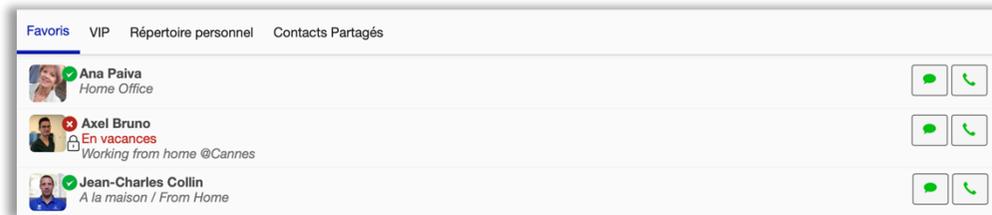
Notifications

Indique les derniers textos, messages vocaux, appels... et votre statut actuel.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

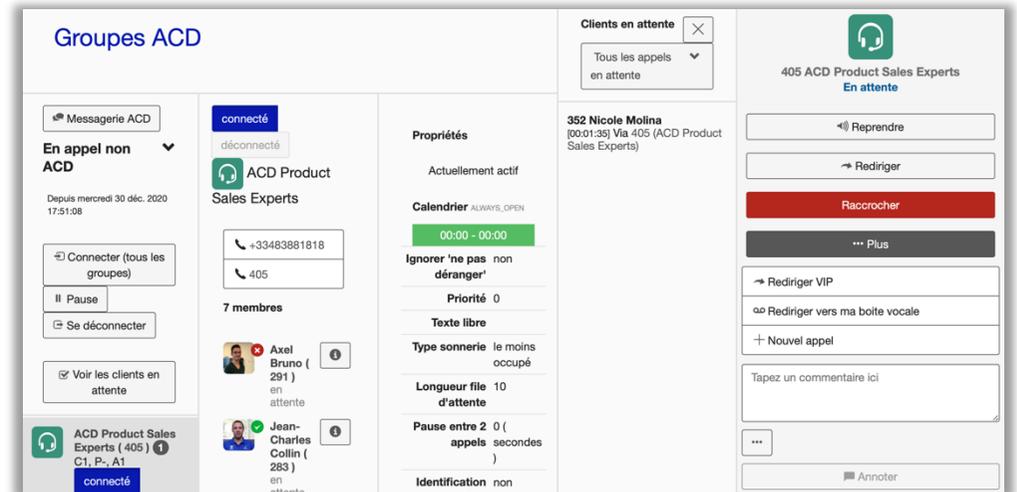
Affichage des contacts

Maintenant, vous pouvez choisir comment afficher votre répertoire de contacts dans **Centrex**, soit mode en ligne, soit mode en grille.



File d'attente visuelle ACD

La fonction de File d'attente visuelle ACD vous permet d'utiliser une nouvelle façon de distribuer les appels aux agents ACD. Grâce à la nouvelle politique de distribution "Pick-Up", combinée à la file d'attente visuelle, vous pouvez décider quand prendre le prochain appel dans la file d'attente.



Historique des appels de groupes (ACD)

Dans la page de l'historique des appels, voyez tous vos appels et filtrez sur un type spécifique d'appels tels que les appels entrants, sortants et manqués.

En tant qu'agent ACD ou membre d'un ou plusieurs groupes, vous pouvez consulter et gérer votre historique d'appels de groupe ainsi que vos appels directs.



Mode étendu et mode compact

Dans le mode étendu, vous pouvez voir le menu principal de la section de navigation pour avoir un accès immédiat aux fonctionnalités à tout moment ainsi que plus d'options à côté de chaque contact.

En mode compact, l'interface utilisateur s'adapte lorsque vous réduisez la taille de l'application **Centrex**.

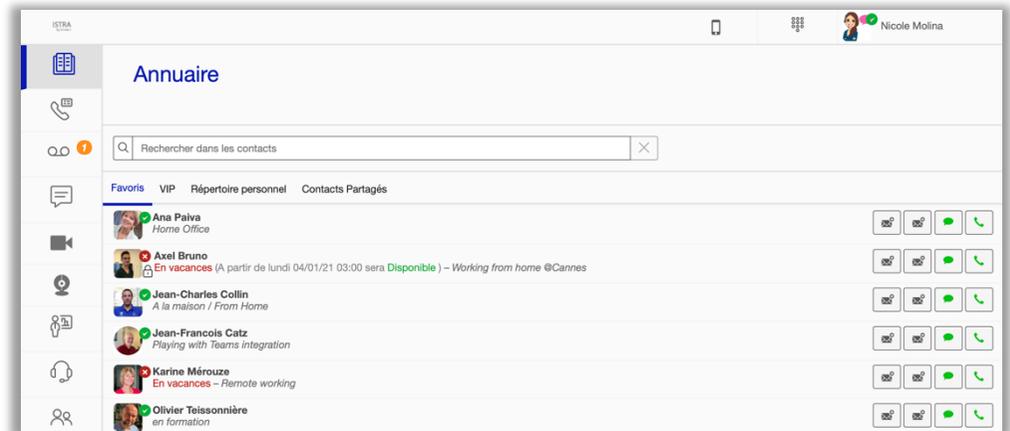


Figure 3 Mode étendu

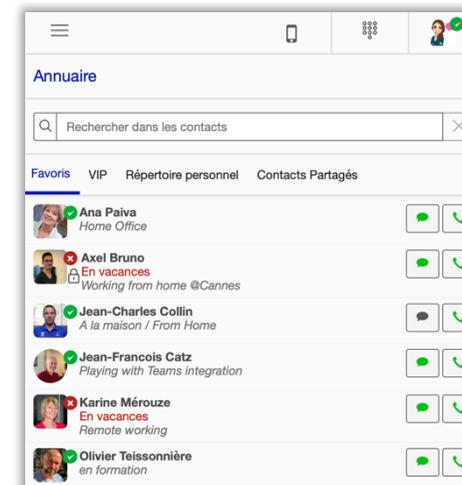


Figure 4 Mode compact

PARAMÈTRES

ID de l'appelant



Paramètres

Mon numéro personnalisé

Masquer mon numéro oui non

Mon Numéro Personnalisé mode manuel géré par la présence

Numéro présenté par défaut si géré par la présence
+33489879163 (Nicole Molina)

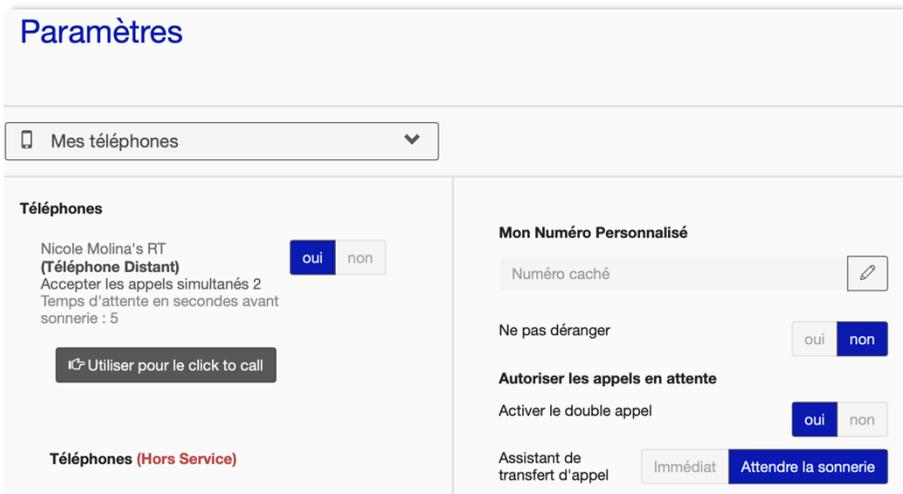
Liste des états de présence et numéros associés
Disponible / +33489879163

Votre numéro peut être masqué ou modifié pour la fonction ID de l'appelant.

Vous pouvez aussi associer un état de présence à un numéro : ce numéro sera alors dépendant de l'état de présence associé.

Gestion du téléphone IP

Centrex peut être utilisé pour gérer le téléphone IP associé. Vous pouvez choisir quel terminal vous souhaitez utiliser pour effectuer un appel. Vous pouvez également gérer la configuration des touches programmables de votre téléphone.



Paramètres

Mes téléphones

Téléphones

Nicole Molina's RT (Téléphone Distant)
Accepter les appels simultanés 2
Temps d'attente en secondes avant sonnerie : 5

Utiliser pour le click to call

Téléphones (Hors Service)

Mon Numéro Personnalisé

Numéro caché

Ne pas déranger oui non

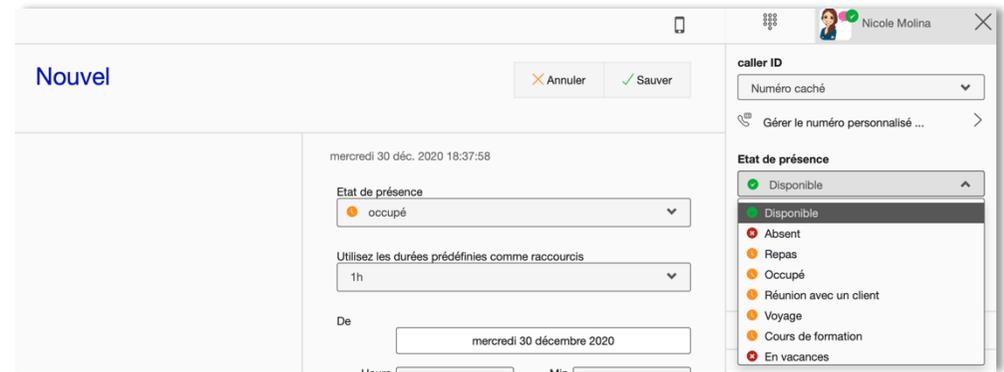
Autoriser les appels en attente

Activer le double appel oui non

Assistant de transfert d'appel Immédiat Attendre la sonnerie

État de présence

Vous pouvez gérer votre état de présence pour plusieurs profils. Par défaut, votre état de présence est « Disponible ». Vous pouvez définir votre état de présence en fonction d'horaires spécifiques. Votre état de présence est visible pour tous, de même que votre message de présence personnalisé.



Nouvel

Annuler Sauver

caller ID
Numéro caché

Gérer le numéro personnalisé ...

Etat de présence
occupé

Utilisez les durées prédéfinies comme raccourcis
1h

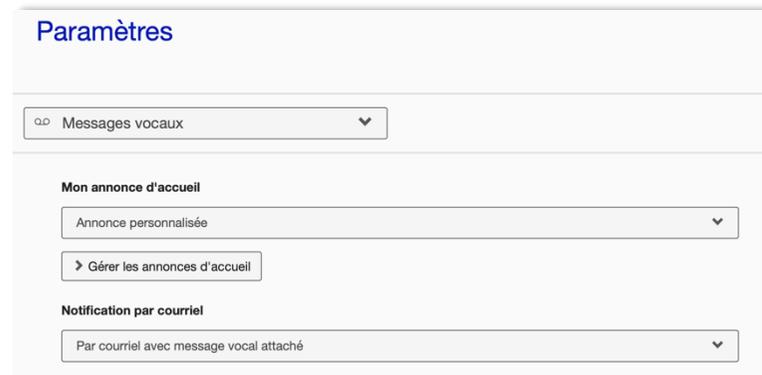
De
mercredi 30 décembre 2020

Etat de présence

- Disponible
- Disponible
- Absent
- Repas
- Occupé
- Réunion avec un client
- Voyage
- Cours de formation
- En vacances

Gestion de la messagerie vocale

Vous pouvez gérer votre messagerie vocale et personnaliser votre message d'accueil en enregistrant un message ou en utilisant un fichier audio personnalisé.



Paramètres

Messages vocaux

Mon annonce d'accueil

Annonce personnalisée

Gérer les annonces d'accueil

Notification par courriel

Par courriel avec message vocal attaché

Répertoire de contacts

Plusieurs répertoires de contacts sont disponibles dans **Centrex**, vous pouvez les rendre visibles ou invisibles sur la page d'accueil :

- « **Tout** » : contient tous les numéros de tous les contacts, services et groupes.
- « **Départements** » : contacts des départements.
- « **Favoris** » : numéros favoris.
- « **Groupes** » : extensions des groupes.
- « **Répertoire personnel** » : contacts personnels de l'utilisateur.
- « **Services** » : numéros des services (messagerie vocale, répondeur à choix multiples, etc.).
- « **Contacts partagés** » : contacts partagés avec la société.
- « **Numéros abrégés** » : permettent de composer un numéro court à la place d'un numéro complet, pour des interlocuteurs externes ou internes.
- « **Employés** » : tous les employés de la société.
- « **Vip** » : contacts VIP (c'est-à-dire pour lesquels vous êtes toujours disponible).



Les contacts dans l'entreprise ne peuvent être ajoutés ou supprimés via **Centrex**.

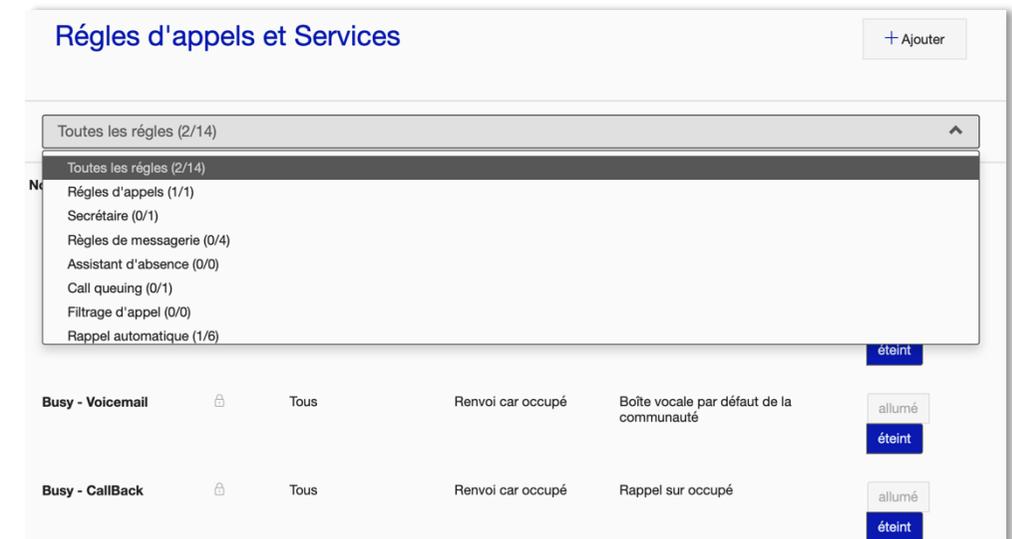
En revanche, les contacts personnels peuvent être ajoutés, supprimés ou modifiés.

Règles d'appels et Services

Vous pouvez gérer différentes règles de gestion des appels. Certaines règles sont définies par votre administrateur et peuvent uniquement être activées ou désactivées.

Les règles de gestion des appels sont de plusieurs types :

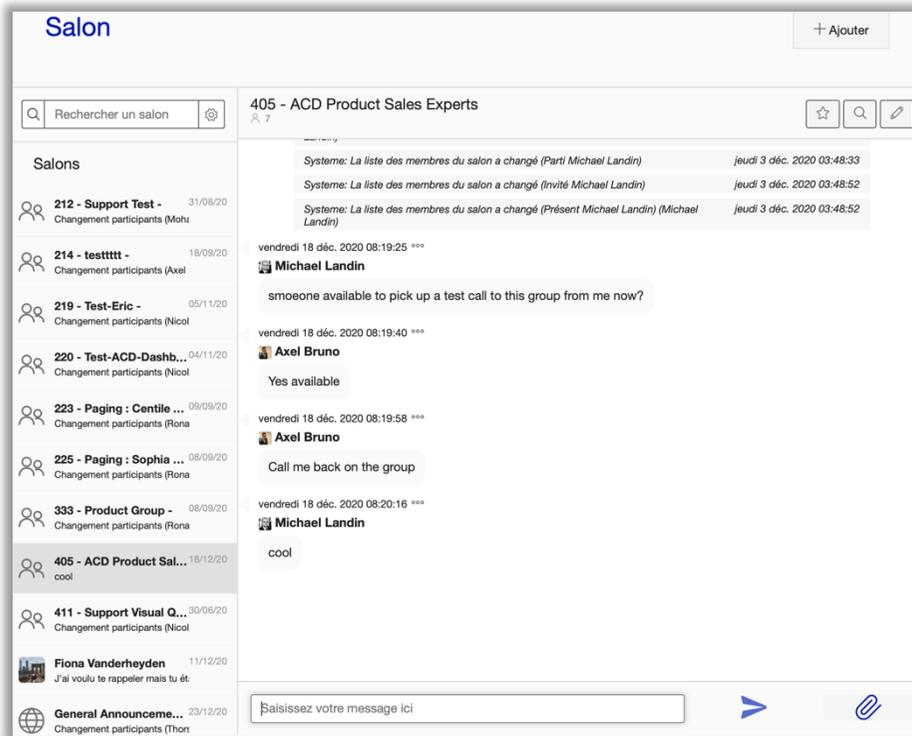
- **Règles d'appels** : les appels sont redirigés vers une autre extension.
- **Secrétaire** : les appels sont transférés à la secrétaire du destinataire de l'appel.
- **Règles de messagerie** : définit les conditions d'envoi d'un appel sur la messagerie vocale.
- **Assistance d'absence** : les appels sont transférés vers un menu audio interactif.
- **Call queuing** : mise en attente des appels avec musique d'attente.
- **Filtrage d'appels** : l'appelant est invité à s'identifier (« Je suis... ») et est mis en attente.
- **Rappel automatique** : lorsque la personne à contacter est occupée, permet à l'appelant d'être rappelé.
- **Liste noire** : enregistre un numéro donné dans la liste noire.



PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

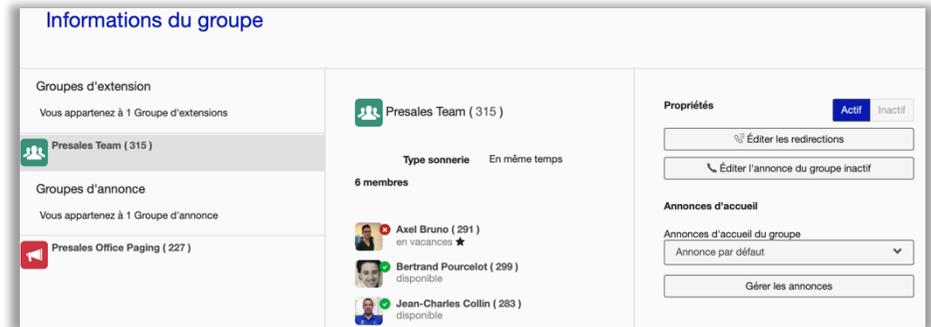
Messagerie instantanée et chat en groupe

Vous pouvez envoyer des messages instantanés, des messages audio et des fichiers à un collègue donné ou à un ou plusieurs groupe(s).



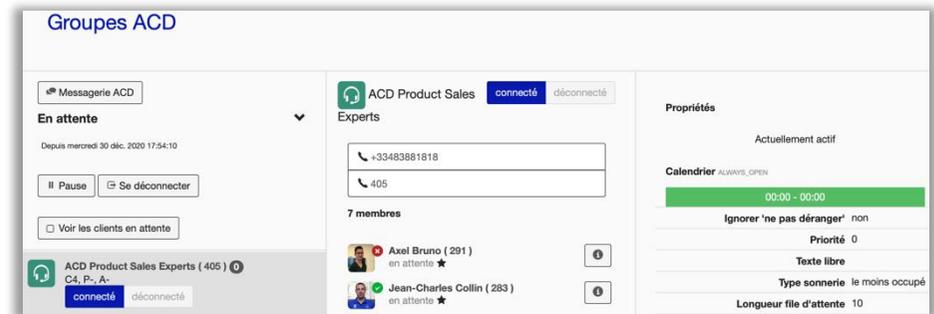
Gestion des groupes

Vos collègues sont regroupés par départements/groupes et vous pouvez communiquer avec eux à partir des listes de contacts de chacun de ces départements/groupes.



Distribution des appels aux groupes (ACD)

Les membres des groupes ACD peuvent se connecter et se déconnecter des groupes, ils peuvent également arrêter de recevoir des appels avec la touche pause pour le déjeuner ou la pause café.



Contrôle des appels

Centrex peut fonctionner comme un softphone ou accompagner un téléphone IP existant. Avec **Centrex**, vous disposez d'un contrôle total des appels : vous pouvez décrocher, ajouter un interlocuteur, enregistrer l'appel, le rediriger, appeler en un seul clic, mettre en attente, parquer des appels et bien plus encore.



FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

Superviseur ACD

ACD Supervisor permet au superviseur de surveiller et de gérer les interactions des agents, les groupes ACD, les flux d'appels et l'accès aux statistiques en temps réel et aux activités de reporting.

