



breakfree
with a software based PBX for Windows



Manuel d'extension

**Assistant 3CX, Portail utilisateur
MyPhone, Codes abrégés &
Messagerie vocale pour système
téléphonique 3CX**

Version 8.0

Copyright 2006-2009, 3CX Ltd.

<http://www.3cx.com>

E-mail : info@3cx.com

Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les noms d'entreprises et les données utilisées dans les exemples de ce manuel sont fictifs, sauf indication contraire. Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme que ce soit ni par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, et pour quelque raison que ce soit sans l'autorisation expresse et écrite de 3CX Ltd.

Le système téléphonique 3CX pour Windows est sous propriété copyright de 3CX Ltd.

3CX est une marque déposée, et le système téléphonique 3CX pour Windows ainsi que le logo 3CX sont des marques de commerce de 3CX Ltd. en Europe, aux États-Unis et dans d'autres pays.

Version 8.0 – Dernière mise à jour le 21 septembre 2009

Table des matières

Présentation du système téléphonique 3CX.....	7
Qu'est-ce que le système téléphonique 3CX pour Windows ?.....	7
Avantages pour un utilisateur d'extension	7
Assistant 3CX	9
Introduction	9
Installation de l'Assistant 3CX	10
Configuration système requise	10
Lancement de l'installation	10
Configuration de l'Assistant 3CX	11
Utilisation de l'Assistant 3CX.....	11
Appels	12
Extensions.....	13
Files d'attente.....	13
Historique des appels	14
Fonction messagerie instantanée	14
Connexion à une file d'attente.....	14
Réglage du statut Absent/Disponible	15
Accès à MyPhone depuis l'Assistant 3CX	15
Options de l'Assistant 3CX.....	17
Introduction	17
Options.....	17
Notifications.....	17
Affichage	18
Filtrage des appels	18
Numérotation	19
Chat.....	20
Avancé	20
Messagerie vocale.....	23
Introduction	23
Récupération des messages vocaux par téléphone.....	23
Réception des messages vocaux dans votre messagerie électronique.....	24

Portail utilisateur MyPhone	25
Introduction	25
Connexion à MyPhone	25
Paramètres de l'extension	26
Paramètres de la messagerie vocale	26
Réglage de votre statut.....	27
Règles de transfert	27
Que sont les règles de transfert d'un appel ?	27
Interface simple des règles de transfert d'appel	28
Configuration du fonctionnement de l'extension en cas d'absence de réponse	28
Dans la section « Pas de réponse » :	28
Configuration du fonctionnement lorsque l'utilisateur est occupé ou si le statut est réglé sur « Absent »	29
Configuration de l'option « Transférer TOUS les appels »	29
Interface avancée des règles de transfert d'appel.....	30
Messagerie vocale.....	33
Appels sortants, entrants et manqués.....	33
Annuaire.....	33
Importer les contacts d'un annuaire	34
Liste noire	34
Statut de l'extension/du port.....	34
3CXPhone – Téléphone logiciel pour Windows.....	37
Introduction	37
Téléchargement et documentation.....	37
Intégration CRM.....	39
Introduction	39
Installation de l'Intégration CRM 3CX	39
Exécution de l'Assistant de configuration CRM	39
Émission d'appels à partir de Microsoft Outlook.....	40
Fenêtre contextuelle	41
Intégration CRM Salesforce.com	41
Page Wiki sur l'intégration CRM.....	42
Codes abrégés.....	43

Introduction	43
Reprise d'appel	43
Parcage d'appel	43
Messagerie vocale	44
Réglage du statut Absent / Disponible	44
Connexion aux files d'attente.....	44
Interphone	45
Conférence	47
Introduction	47
Création d'une conférence téléphonique	47

Présentation du système téléphonique 3CX

Qu'est-ce que le système téléphonique 3CX pour Windows ?

Le système téléphonique 3CX est un logiciel à architecture PBX-IP qui remplace un système téléphonique classique. Le système téléphonique 3CX achemine les appels sous la forme de paquets de données via le réseau informatique plutôt que via le réseau téléphonique traditionnel. Les téléphones partagent le même réseau que les ordinateurs et il est donc inutile d'utiliser un système de câblage distinct.

Grâce à une passerelle VoIP, vous pouvez relier les lignes téléphoniques existantes au PBX-IP et ainsi passer et recevoir des appels via une ligne RTC classique.

Avantages pour un utilisateur d'extension

Le système téléphonique 3CX offre de nombreux avantages aux utilisateurs du système :

- Possibilité de recevoir et de passer des appels depuis n'importe quel endroit, même hors du bureau
- Gestion aisée de l'extension via un navigateur
- Consultation rapide de la présence (statut de l'extension) des autres utilisateurs
- Possibilité d'afficher le statut des lignes entrantes
- Possibilité d'afficher le nombre d'appelants en file d'attente
- Possibilité de recevoir vos messages vocaux et vos télécopies directement dans votre messagerie électronique
- Transfert des appels en fonction de l'identifiant de l'appelant, de l'heure et du type d'appel
- Lancement rapide des appels manqués
- Affichage d'une liste des numéros d'extension automatiquement mise à jour
- Possibilité de transférer les appels à n'importe quel utilisateur en quelques clics de souris
- Un simple clic pour composer un numéro depuis Microsoft Outlook, Salesforce.com et autres applications similaires

Assistant 3CX

Introduction

L'Assistant 3CX est un utilitaire compact qui permet aux utilisateurs de gérer facilement leur extension en quelques clics de souris, plutôt que par le biais d'une interface téléphonique obscure et cryptique, aux fonctions limitées.

L'Assistant 3CX n'est pas un téléphone ; il fonctionne de pair avec un téléphone IP matériel, logiciel ou même analogique déjà en place. Les appels sont passés et reçus à l'aide de votre téléphone existant. L'Assistant 3CX propose les fonctions suivantes :

1. **Fenêtre d'appel** : Dès l'arrivée d'un appel, une petite fenêtre contextuelle s'affiche pour vous permettre de refuser l'appel ou de le transférer à une autre personne ou vers une messagerie vocale, le tout grâce à un simple clic de souris ou via la fonction « glisser-déposer ».
2. **Transfert/Parcage d'appel aisé** : En cours de communication, vous pouvez transférer ou parquer un appel en quelques clics de souris – inutile de mémoriser des indicatifs d'accès ou des procédures de transfert téléphoniques.
3. **Présence** : Le statut des autres extensions s'affiche, vous évitant d'appeler inutilement vos collègues ou de leur transférer des appels s'ils ne sont pas disponibles.
4. **Appels en un clic** : Passez vos appels d'un simple clic de souris : double-cliquez sur une extension pour appeler cette personne, ou composez un numéro sur votre pavé numérique. L'appel est émis et votre téléphone se met à sonner.
5. **Surveillance des files d'attente** : Consultez le statut des files d'attente dont vous êtes membre. Vous verrez s'afficher les appelants en attente et pourrez sélectionner un appel dans la file.
6. **Messagerie instantanée** : Dialoguez avec les autres utilisateurs grâce à l'option de messagerie instantanée intégrée.
7. **Enregistrement des appels** : Vous pouvez déclencher l'enregistrement d'un appel en appuyant simplement sur le bouton enregistrement.
8. **Ouverture de MyPhone** : L'ouverture de la page MyPhone se fait en un clin d'œil depuis l'Assistant 3CX. L'authentification s'effectue automatiquement via les justificatifs d'identité de l'Assistant 3CX, et les utilisateurs peuvent alors configurer leur transfert d'appel ou consulter l'historique de leurs appels, y compris les appels manqués.
9. **Annuaire** : L'Assistant 3CX offre un accès aisé et immédiat tant à l'annuaire de l'entreprise qu'à l'annuaire privé. Les utilisateurs peuvent passer un appel en saisissant simplement un nom ; le numéro correspondant est ensuite automatiquement détecté et composé par le système.

L'Assistant 3CX affiche différentes informations en fonction de votre statut : utilisateur classique, chef de service ou manager. En mode Chef de service, vous verrez s'afficher tous les appels des personnes de votre service. En mode Manager, vous verrez s'afficher les informations pour l'intégralité de l'entreprise. Ces différents statuts sont configurés par l'Administrateur du système téléphonique.

Installation de l'Assistant 3CX

Configuration système requise

- Windows XP, Vista ou supérieur
- .NET 2.0 framework ou supérieur. Cet outil est préinstallé sur la plupart des systèmes Windows. Vous pouvez vous en assurer en cliquant sur Panneau de configuration > Ajout/Suppression de programmes. Si la version la plus récente de .NET framework n'est pas installée sur votre système, vous pouvez la télécharger depuis le site de Microsoft à l'adresse <http://msdn.microsoft.com/en-us/netframework/>

Lancement de l'installation

1. Téléchargez l'Assistant 3CX depuis cette adresse :

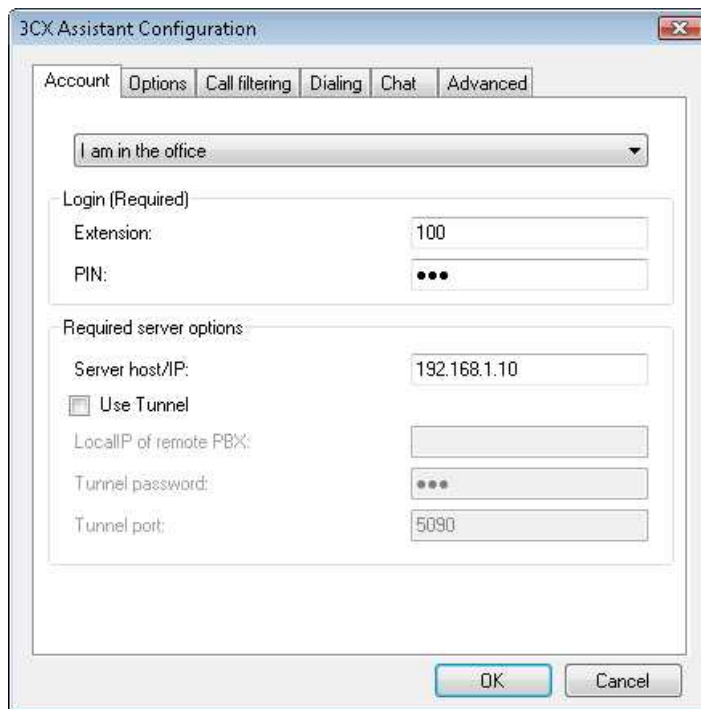
<http://www.3cx.com/downloads/3CXAssistantSetup8.exe>

2. Exécutez le fichier et suivez les instructions de l'assistant d'installation.

3. Un message s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer l'intégration CRM. L'intégration CRM permet de passer des appels depuis Microsoft Outlook et Salesforce.com, mais aussi de faire apparaître le dossier d'un client sur réception d'un appel entrant et en fonction de l'identité de l'appelant. De plus amples informations sur l'intégration CRM sont disponibles dans le chapitre « Intégration CRM ».

4. Un message s'affiche vous demandant si vous souhaitez installer 3CXPhone. 3CXPhone est un téléphone logiciel qui vous permet de passer et de recevoir des appels depuis votre ordinateur. Si vous installez 3CXPhone, vous pouvez configurer l'Assistant 3CX pour qu'il l'intègre et lance automatiquement l'application 3CXPhone pour les appels sortants et entrants.

Configuration de l'Assistant 3CX



Capture d'écran 1 – Configuration de l'Assistant 3CX

Lorsque vous lancez l'Assistant 3CX pour la première fois, vous devez saisir les détails de votre extension :

1. Dans la section Connexion, saisissez le numéro de votre extension ainsi que le code PIN de votre messagerie vocale (par défaut, le code PIN est identique à votre numéro d'extension). Vous pouvez modifier ce paramètre depuis votre menu de messagerie vocale ou directement depuis le portail utilisateur MyPhone.
2. Dans la section Emplacement, indiquez si vous êtes au bureau ou à l'extérieur.
3. Dans la section Options du serveur, saisissez l'adresse IP locale ou le nom de domaine de l'appareil du système téléphonique 3CX.
4. Si vous envisagez d'utiliser l'Assistant 3CX à l'extérieur de votre bureau, il vous faut également entrer :
 - a. L'adresse IP publique ou le nom de domaine de l'appareil du système téléphonique 3CX
 - b. Le mot de passe tunnel
 - c. Le port tunnel
5. Cliquez sur OK.

Utilisation de l'Assistant 3CX

La fenêtre de l'Assistant 3CX se compose de 4 sections : Appels en cours, Extensions, Files d'attente et Historique des appels.

Appels



La section Appels affiche les appels en cours, répartis comme suit :

- Mes appels : tous vos appels en cours
- Appels externes : tous les appels externes en cours dans le système (nécessite l'accès au mode Manager)
- Appels en attente : tous les appels dans les files d'attente
- Appels parqués : les appels parqués

Vous pouvez effectuer un clic-droit sur n'importe quel appel en cours pour effectuer l'une des actions suivantes :

- Refuser : pour refuser un appel
- Rediriger : pour diriger l'appel vers un autre numéro. L'option de redirection est disponible lorsque la sonnerie de l'appel retentit.
- Transférer : pour transférer l'appel vers une autre extension. Cette option est disponible une fois que la communication est établie. Le numéro de l'extension vous sera alors demandé.
- Parquer : pour parquer un appel afin qu'un autre utilisateur puisse le prendre.
- Messagerie vocale : pour transférer l'appel vers votre messagerie vocale, où l'appelant pourra laisser un message.
- Enregistrer l'appel : pour enregistrer la conversation. Cette fonction permet d'enregistrer l'appel au format .wav et de le stocker comme fichier sur le serveur.
- Intervenir (si vous disposez de ce droit) : pour prendre part à une conversation en cours et écouter ce qui est dit.

Vous pouvez également « glisser-déposer » un appel qui sonne ou qui est déjà en cours vers :

- D'autres extensions
- Des files d'attente
- Des orbites d'attente (appels en communication uniquement)
- Mes appels (pour prendre l'appel)

L'icône d'appel affichée change en fonction de l'endroit où vous déposez l'appel. L'action est exécutée lorsque le bouton de la souris est relâché.

Par exemple, si vous vous déplacez au-dessus d'un appel figurant dans la section des appels parqués, le curseur de la souris prend la forme d'un P pour indiquer le parpage. Si vous tentez de transférer un appel vers un emplacement non autorisé (comme par exemple votre propre extension), le curseur de la souris prend la forme du symbole « interdit ».

Extensions

Extensions		
Management		
100	Lee Parker	Available
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available

La section Extension de l'Assistant 3CX affiche toutes les extensions et indique leur statut. Vous pouvez appeler une extension en double-cliquant dessus. Les statuts d'extension possibles sont les suivants :

- Disponible (vert) : l'utilisateur n'est pas occupé et est disponible.
- Absent (rouge) : l'utilisateur ne peut pas prendre d'appel.
- En communication interne (bleu pâle) : l'utilisateur passe un appel interne.
- En communication externe (orange) : l'utilisateur passe un appel externe.
- Sonnerie (jaune) : le téléphone de l'utilisateur est en train de sonner.
- Non enregistré (gris) : l'utilisateur ne dispose pas d'un téléphone enregistré pour recevoir des appels.

Files d'attente

Queues		
804 (804) Hunt Queues		
100	100	00:00:05
101	Richardson Bailey	Available
102	Taylor Smith	Available
103	Miller Cox	Available
104	Bell Shaw	Available
105	Thomas White	Available
107	Adam Simpson	Ringing

La section Files d'attente affiche toutes les files d'attente ainsi que les agents connectés pour traiter ces appels. Les appels en attente apparaissent en haut de la file. La durée d'attente de l'appelant est indiquée après son identifiant.

Pour prendre un appel en attente dans une file, cliquez sur cet appel et sélectionnez l'option « Accepter » dans le menu. Vous pouvez également effectuer un clic droit sur l'appel et sélectionnez l'option « Accepter ».

Historique des appels

Call History	
Missed calls	
101	18/09/2009 15:52:35
Received calls	
101	18/09/2009 15:52:48
Outbound calls	
105	18/09/2009 15:43:19

L'historique des appels affiche tous les appels entrants, sortants et manqués. Double-cliquez sur un élément pour établir la communication. Pour afficher l'intégralité de l'historique, faites un clic droit sur un élément et sélectionnez l'option « Afficher tout ». Ceci lancera l'historique des appels sur votre page MyPhone depuis le serveur.

Fonction messagerie instantanée



Capture d'écran 2 – Fonction Messagerie instantanée

Vous pouvez envoyer un message instantané à d'autres utilisateurs de l'Assistant 3CX en cliquant tout simplement sur l'utilisateur de votre choix, puis en faisant un clic droit et en sélectionnant « Chat », ou en cliquant sur l'icône de dialogue dans la barre d'outils. Vous pouvez également sélectionner l'option dialogue directement depuis le menu Action. L'envoi de messages instantanés à d'autres utilisateurs n'est possible que si leur Assistant 3CX est actif.

Connexion à une file d'attente

Le système téléphonique 3CX dispose d'une fonction puissante appelée « Files d'attente des appels » qui permet de placer les appelants dans une file jusqu'à ce qu'un agent soit disponible pour prendre leur appel. L'attribution du statut d'agent se fait depuis la console d'administration 3CX. Si vous êtes l'agent en charge d'une file, vous devez vous connecter aux files d'attente pour informer le système de votre disponibilité. Ceci évite que des appels soient dirigés vers votre extension lorsque vous n'êtes pas disponible.

Pour vous connecter à toutes les files d'attente dont vous êtes membre :

- Cliquez sur le bouton « Connexion à la file » dans la barre d'outils.
- Vous pouvez également sélectionner Action > Connexion à toutes les files depuis le menu.

Pour vous déconnecter, sélectionnez Action > Déconnexion de toutes les files, ou cliquez sur la même icône.

Réglage du statut Absent/Disponible

S'il vous est temporairement impossible de répondre aux appels, vous pouvez régler votre statut sur « Absent ». Ceci indiquera à vos collègues que vous n'êtes pas en mesure de prendre des appels. Tous les appels dirigés vers votre extension seront traités selon le paramètre « Téléphone occupé » configuré pour votre extension.

Pour régler le statut de votre extension, sélectionnez l'option « Disponible » ou « Absent » dans la barre d'outils. Veuillez noter que ce paramètre est conservé même après la fermeture de l'Assistant 3CX !

Pour configurer la réponse de votre extension lorsque le téléphone est occupé, rendez-vous sur la page « Règles de transfert » de MyPhone.

Accès à MyPhone depuis l'Assistant 3CX

Le menu MyPhone vous permet d'accéder rapidement et simplement aux principales pages MyPhone sans avoir à ouvrir un navigateur et à vous connecter. Vous pouvez en un seul clic accéder à :

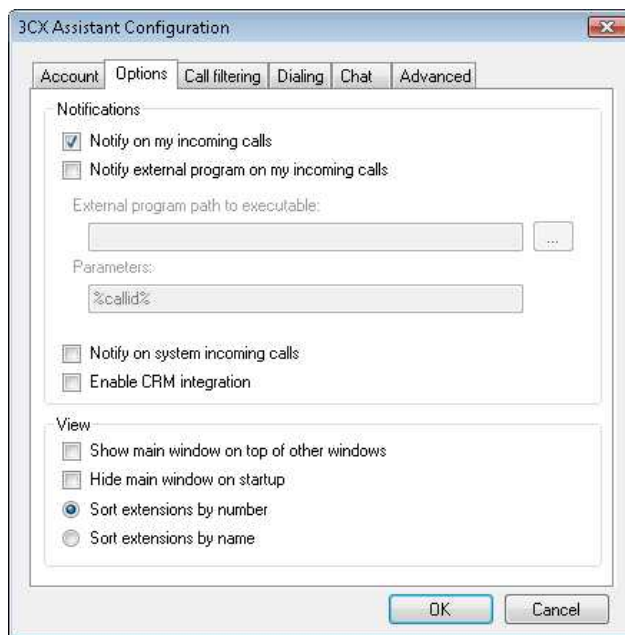
- La configuration des paramètres de transfert d'appel
- La liste des appels sortants
- La liste des appels entrants
- La liste des appels manqués
- L'annuaire
- La liste noire

Options de l'Assistant 3CX

Introduction

Vous pouvez personnaliser l'Assistant 3CX depuis la fenêtre de configuration. Vous pouvez y accéder depuis le menu Fichier > Configuration. Les fonctions suivantes peuvent être personnalisées :

Options



Capture d'écran 3 – Options de l'Assistant 3CX

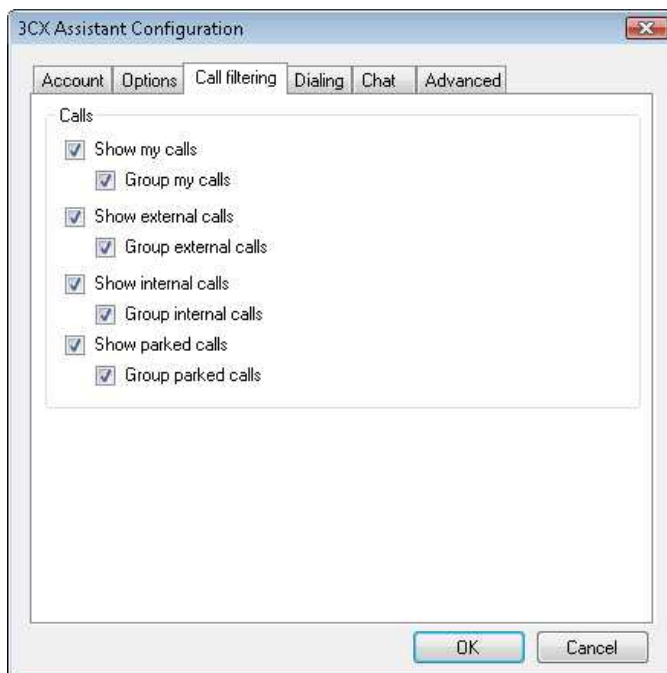
Notifications

- M'informer des appels entrants : cette option fera s'afficher une fenêtre sur votre bureau pour vous avertir d'un appel et pour vous permettre de le refuser ou de le transférer.
- M'informer d'un programme externe : cette option permet d'exécuter un programme externe pour lancer une action spécifique lors d'un appel entrant, comme, par exemple, afficher le dossier d'un client. Sélectionnez le programme à exécuter ainsi que tous les paramètres requis pour activer cette fonction.
- M'informer des appels entrants sur le système : cette option vous avertira de TOUS les appels qui arrivent dans le système téléphonique.
- Activer l'intégration CRM : cette option permet à l'Assistant 3CX d'intégrer un logiciel de gestion de la relation client, tel que Microsoft Outlook ou Salesforce.com. Cette option ne sera disponible que si vous l'avez sélectionnée au moment de l'installation de l'Assistant 3CX.

Affichage

- Afficher la fenêtre principale : la fenêtre reste au premier plan.
- Masquer la fenêtre principale : réduit automatiquement la fenêtre au démarrage.
- Classer les extensions par nom ou numéro.

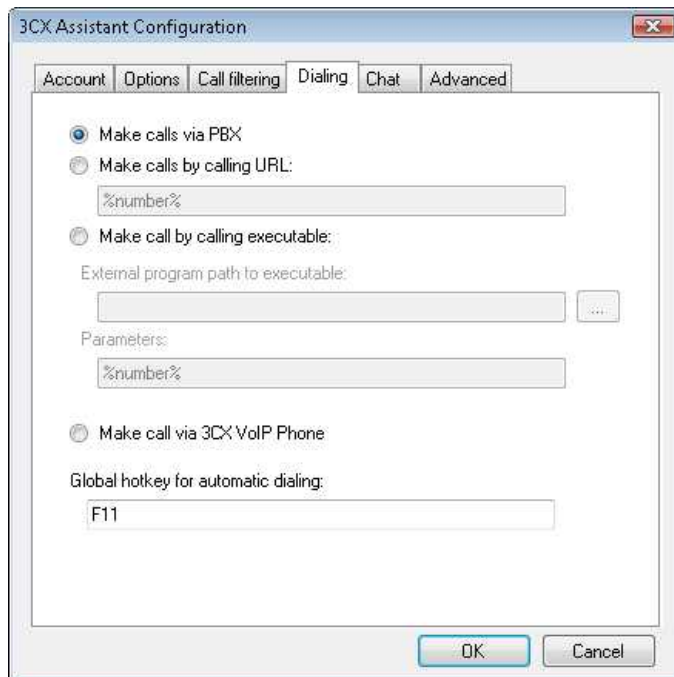
Filtrage des appels



Capture d'écran 4 – Options de filtrage des appels

La fenêtre de filtrage des appels vous permet de configurer les appels à afficher dans la section « Mes Appels » de l'Assistant 3CX. Vous pouvez afficher/masquer le groupe en entier (option « Afficher ») ainsi que les appels correspondants, et afficher/masquer l'intitulé du groupe (option « Groupe ») tout en conservant l'affichage des appels correspondants.

Numérotation



Capture d'écran 5 – Options de numérotation

Les options de numérotation permettent de configurer l'émission des appels sortants. Par défaut, le PABX appellera le numéro lié à votre extension.

Il est également possible, et plus rapide, d'émettre l'appel directement depuis le téléphone. Ce cas de figure requiert que le téléphone prenne en charge le lancement des appels via une URL ou via un exécutable.

Si vous utilisez un téléphone logiciel, vous pouvez choisir de passer l'appel via 3CXPhone, qui est bien évidemment entièrement intégré à l'Assistant 3CX.

L'URL à saisir dépend du modèle de téléphone utilisé. Par exemple, pour utiliser cette fonction avec un téléphone SNOM, vous devrez saisir l'URL suivante :

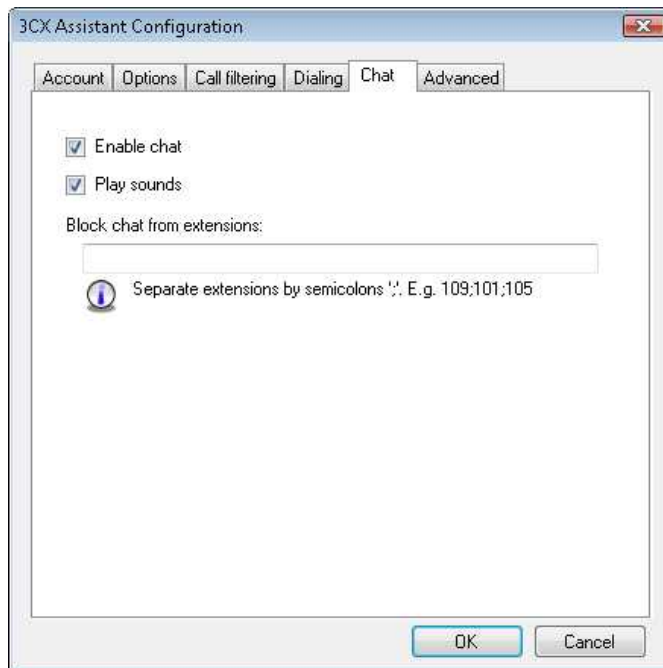
```
http://10.172.0.116/command.htm?number=%number%
```

dans laquelle 10.172.0.116 représente l'adresse IP de votre téléphone. Les appels seront alors déclenchés comme si le numéro était composé sur le téléphone.

Pour les autres types de téléphones, veuillez consulter leur documentation respective pour configurer cette fonction, ou reportez-vous à la page Wiki 3CX.

L'option Touche d'accès rapide vous permet de sélectionner un numéro dans une page Web ou dans un document et de lancer l'appel en appuyant sur ce raccourci.

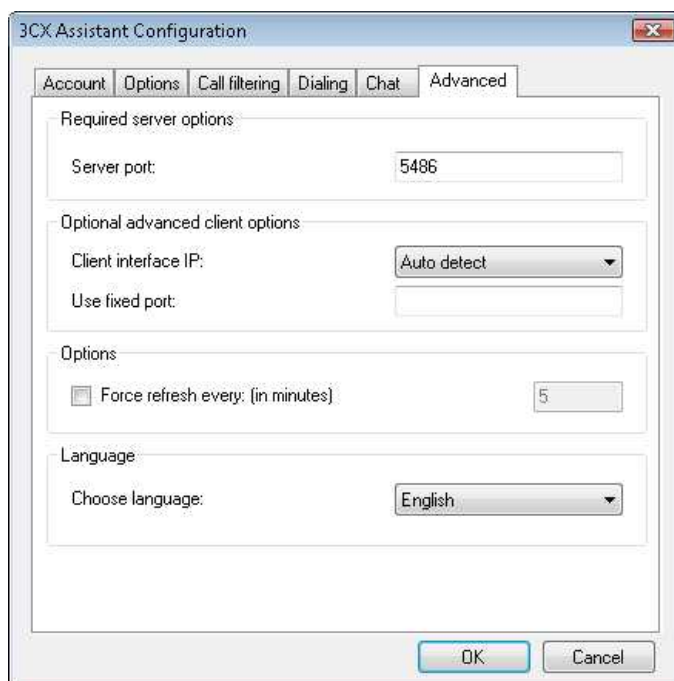
Chat



Capture d'écran 6 – Options de messagerie instantanée

L'onglet Chat vous permet de configurer vos préférences pour la messagerie instantanée. Vous pouvez y désactiver la messagerie instantanée de votre extension, ainsi que les sons déclenchés par l'arrivée d'un nouveau message. Vous pouvez également bloquer les messages instantanés provenant d'une extension spécifique.

Avancé



Capture d'écran 7 – Configuration avancée

L'onglet Avancé donne accès à diverses options de configuration avancée pouvant être utilisées par l'administrateur pour contrôler sur quel port et sur quelle interface réseau l'Assistant 3CX devrait communiquer.

L'option la plus importante est celle de la langue qui vous permet de modifier la langue utilisée par l'Assistant 3CX.

Messagerie vocale

Introduction

Si vous n'êtes pas disponible pour prendre un appel, le système téléphonique 3CX peut enregistrer le message laissé par l'appelant. Les options suivantes sont disponibles pour écouter vos messages :

- Le message vocal peut vous être envoyé par e-mail sous la forme d'un fichier au format WAV, compatible avec le lecteur Windows Media.
- Une notification de nouveau message peut vous être envoyée par e-mail pour que vous puissiez consulter votre messagerie vocale par téléphone.
- Vous pouvez écouter vos messages en composant le 999 (extension de messagerie vocale par défaut).

Le système téléphonique 3CX donne vie au concept d'un système de messagerie unifié permettant à l'utilisateur d'avoir uniquement à vérifier sa messagerie électronique pour consulter ses e-mails, ses télécopies et ses messages vocaux.

Récupération des messages vocaux par téléphone

Pour récupérer vos messages vocaux par téléphone :

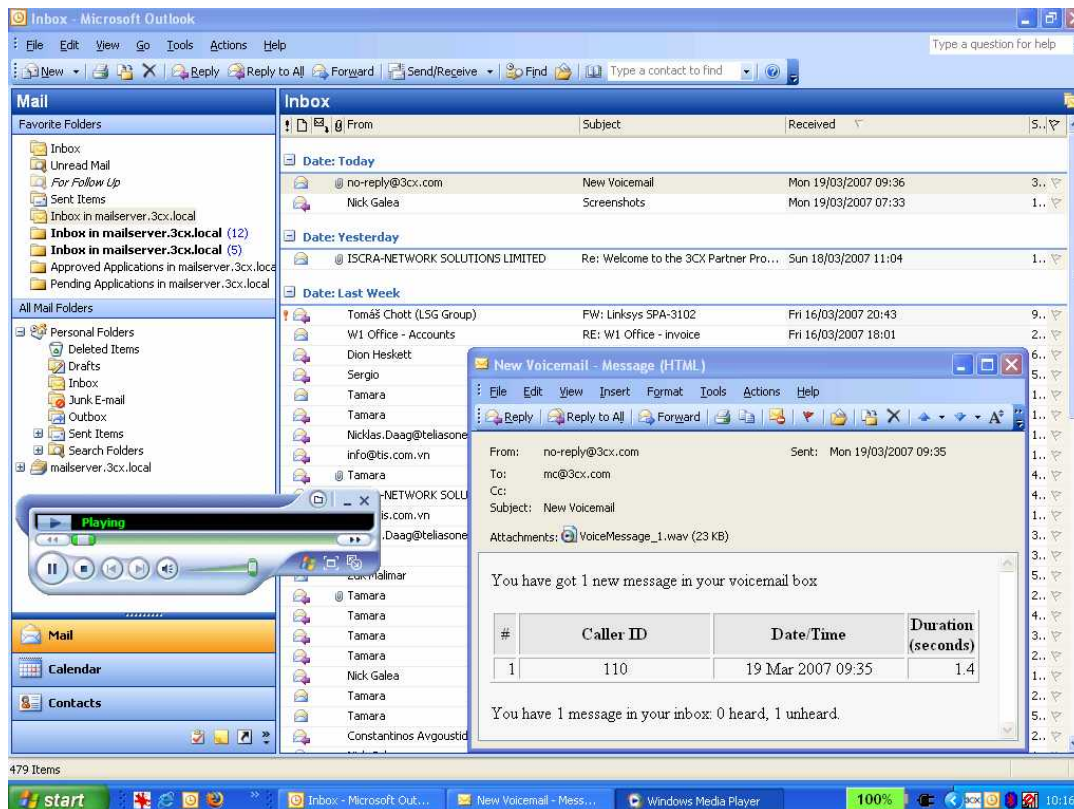
1. Composez l'extension du système de messagerie vocale : 999. Si vous êtes en déplacement, vous pouvez composer ce numéro depuis le menu de n'importe quel réceptionniste numérique.
2. Composez le numéro de votre extension, puis votre code PIN lorsque vous y êtes invité(e). Appuyez ensuite sur la touche dièse (#).
3. Vous entendrez alors un enregistrement vous informant du nombre de messages lus et non lus présents dans votre boîte.
4. Appuyez sur la touche étoile (*) pour écouter vos messages non lus.
5. Lors de la lecture de vos messages vocaux, les options suivantes sont disponibles :
 - 0 – Pour passer au message suivant
 - 1 – Pour revenir au message précédent
 - 2 – Pour réécouter le message en cours
 - 3 – Pour supprimer le message en cours et passer au message suivant
 - 4 – Pour rappeler le numéro de la personne ayant laissé le message
 - 5 – Pour transférer le message vers une autre extension
 - 9 – Pour accéder au menu des options de la messagerie vocale
 - # - Pour mettre fin à la communication

6. Menu des options de la messagerie vocale

Le menu des options de la messagerie vocale vous permet de configurer votre code PIN et de supprimer tous les messages déjà lus. Vous pouvez accéder à ce menu en appuyant sur la touche 9 lors de la lecture d'un message. Les options suivantes sont disponibles :

- 3 – Pour composer un numéro externe ou une extension interne
- 4 – Pour supprimer tous les messages
- 5 – Pour enregistrer votre nom (pour les appels déclenchés par nom)
- 6 – Pour écouter les informations de la messagerie vocale
- 7 – Pour modifier le code PIN
- 8 – Pour modifier votre annonce d'accueil
- 9 – Pour répéter l'invitation
- # - Pour mettre fin à la communication

Réception des messages vocaux dans votre messagerie électronique



Capture d'écran 8 – Réception des messages vocaux dans la messagerie électronique

Si votre système est configuré pour transférer les messages vocaux dans votre messagerie électronique, ouvrez simplement l'e-mail et double-cliquez sur la pièce jointe. Le message vocal aura été converti au format .wav et sera donc automatiquement ouvert et lu par le lecteur multimédia.

Portail utilisateur MyPhone

Introduction

Le portail utilisateur vous permet de gérer les paramètres de votre extension sur Internet. Grâce au portail utilisateur MyPhone, vous pouvez :

- Modifier votre code PIN
- Consulter les appels manqués
- Afficher tous les appels sortants et entrants
- Modifier votre annuaire personnel
- Placer des appelants sur liste noire
- Écouter vos messages vocaux
- Configurer la fonction de transfert d'appel lorsque vous êtes indisponible, hors du bureau ou déjà en ligne

Connexion à MyPhone

Pour vous connecter au portail utilisateur MyPhone, procédez comme suit :

1. Sélectionnez l'accueil de MyPhone dans le menu MyPhone de l'Assistant 3CX. La connexion s'établira automatiquement grâce aux identifiants précédemment saisis dans l'Assistant 3CX.

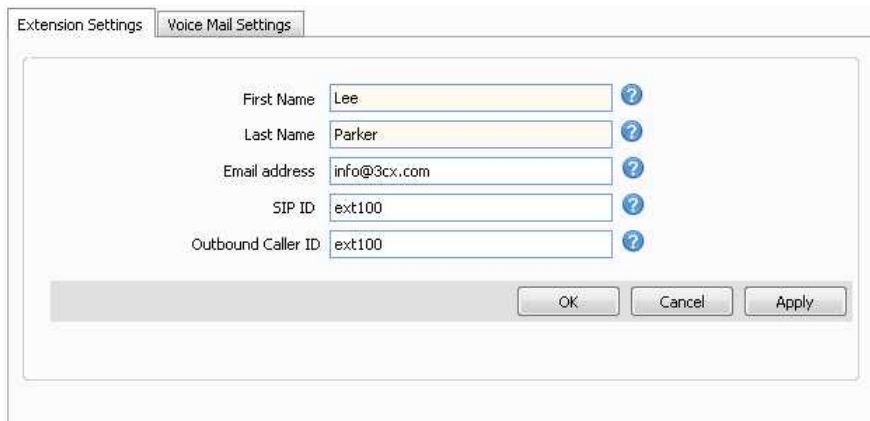
2. Si vous n'avez pas installé l'Assistant 3CX, vous pouvez également ouvrir votre navigateur et vous rendre à l'adresse suivante :

<http://<phone-system>/Myphone/> (si vous utilisez IIS) ou

<http://<phone-system>:5000> (si vous utilisez Cassini)

où <phone-system> représente le nom ou l'adresse IP du serveur du système téléphonique. Ensuite, saisissez votre numéro d'extension et votre code PIN, puis cliquez sur « Connexion ». Une fois connecté(e), vos paramètres actuels s'affichent.

Paramètres de l'extension



Extension Settings | Voice Mail Settings

First Name: Lee

Last Name: Parker

Email address: info@3cx.com

SIP ID: ext100

Outbound Caller ID: ext100

OK Cancel Apply

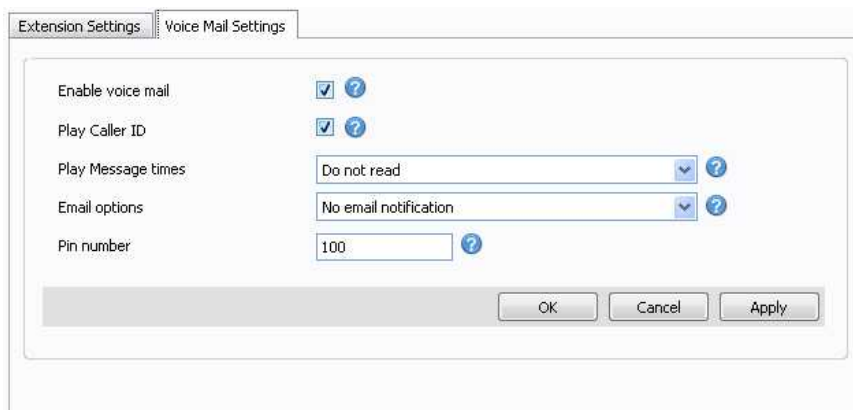
Capture d'écran 9 – Paramètres de l'extension

Sous l'onglet « Paramètres de l'extension », vous pouvez configurer les paramètres de votre extension et de votre messagerie vocale.

Vous pouvez configurer votre nom, adresse e-mail, code PIN et ID d'appelant sortant. Le code PIN sera utilisé pour l'authentification du système de messagerie vocale et du portail utilisateur. L'ID d'appelant sortant s'affichera sur vos appels sortants. Notez que ce paramètre peut être annulé par le fournisseur Telco.

Paramètres de la messagerie vocale

L'onglet « Paramètres de la messagerie vocale » vous permet de configurer les options de votre messagerie vocale.



Extension Settings | Voice Mail Settings

Enable voice mail

Play Caller ID

Play Message times: Do not read

Email options: No email notification

Pin number: 100

OK Cancel Apply

Capture d'écran 10 – Réglages de la messagerie vocale

Vous pouvez configurer les options suivantes :

- Activation ou désactivation de la messagerie vocale
- Affichage de l'ID de l'appelant ayant laissé un message vocal
- Activation ou désactivation de la lecture de l'heure d'arrivée des messages
- Réception ou non de vos messages vocaux par e-mail

- Modification de votre code PIN, le cas échéant (Ce code PIN sert également à se connecter au portail.)

Réglage de votre statut

► **Set your status**
Configure whether you will accept calls to your extension and whether you are able to take calls from Queues you are member of.

Extension Number

Set Your Status	Available	?
Set Queue Status	Logged Out	?

OK Cancel Apply

Capture d'écran 11 - Statut

Depuis la page Statut, vous pouvez vous connecter aux files d'attente afin de répondre aux appels, mais également indiquer si vous êtes « Absent(e) » ou « Disponible ».

- Réglage de votre statut : Cette option vous permet d'indiquer si vous êtes ou non disponible pour prendre des appels. Lorsque votre statut est défini sur « Absent », le PABX traitera vos appels comme si votre extension était occupée.
- Réglage du statut de votre file d'attente : Cette option vous permet de vous connecter et de vous déconnecter des files d'attente. Pour recevoir des appels de n'importe quelle file d'attente, vous devez impérativement être connecté(e) aux files.

Règles de transfert

Que sont les règles de transfert d'un appel ?

Grâce à la fonction de transfert, vous pouvez définir comment traiter les appels qui arrivent sur votre extension lorsque celle-ci est occupée, qu'un appel reste sans réponse ou qu'une extension n'est pas enregistrée. Il est possible de configurer cette fonction selon les heures de bureau, l'identifiant de l'appelant ou le type d'appel.

Le système téléphonique 3CX est doté d'une puissante fonctionnalité de transfert des appels pouvant paraître assez complexe. Aussi, nous avons créé deux interfaces pour plus de simplicité : une interface de transfert simple et une interface avancée.

Interface simple des règles de transfert d'appel

Forwarding Rules
Forward calls based on caller ID, time the call is received and whether they are internal or external

Simple Advanced

Simple

No Answer

If call is not answered within seconds, then:

Send call to my voice mail
 Send call to extension
 Disconnect

Phone is busy or status set to away

If my phone is busy, or my status is set to away, then:

Send call to my voice mail
 Send call to extension
 Give busy tone
 I want to be able to accept more than 1 call at the same time - uses Phone Status

Forward ALL calls/ Out of Office

Forward ALL calls to:

My Voice Mail
 Send call to extension
 An external number or Skype ID
 Offer option to reject call and divert to voice mail
 Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)
 Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)

Capture d'écran 12 – L'interface simple des règles de transfert d'appel

L'interface simple des règles de transfert d'appel permet de configurer les options adaptées aux besoins de la plupart des utilisateurs. Vous pouvez y préciser où rediriger un appel lorsque vous ne pouvez pas y répondre, êtes déjà en ligne ou lorsque votre statut est défini sur « Absent ». En outre, lorsque vous n'êtes pas au bureau, la section « Transférer TOUT » peut également être configurée. Cette interface de transfert simple saura paramétrer toutes les règles de transfert d'appel. Ces règles peuvent être consultées en accédant à l'interface avancée.

Configuration du fonctionnement de l'extension en cas d'absence de réponse

Dans la section « Pas de réponse » :

1. Indiquez la durée en secondes que vous souhaitez accorder au système avant qu'il ne considère un appel comme sans réponse.
2. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes :
 - Basculer l'appel sur la messagerie vocale (de cette extension)
 - Transférer l'appel vers une autre extension
 - Déconnecter

Configuration du fonctionnement lorsque l'utilisateur est occupé ou si le statut est réglé sur « Absent »

Dans la section « Téléphone occupé » :

1. Sélectionnez l'une des options suivantes :

- Basculer l'appel sur la messagerie vocale (de cette extension)
- Transférer l'appel vers une autre extension
- Déclencher la sonnerie occupée pour l'appelant

2. Spécifiez ensuite si vous souhaitez pouvoir recevoir un deuxième appel. Par défaut, la plupart des téléphones SIP acceptent un deuxième appel entrant. Si vous souhaitez pouvoir prendre un deuxième appel lorsque vous êtes déjà en ligne, vous devez cocher l'option « Je souhaite pouvoir accepter plus d'un appel simultanément ».

3. Cliquez ensuite sur OK pour sauvegarder votre configuration !

Configuration de l'option « Transférer TOUS les appels »

The screenshot shows the configuration window for 'Forward ALL calls/ Out of Office'. At the top, there is a checked checkbox for 'Forward ALL calls/ Out of Office'. Below this, the 'Forward ALL calls to:' section contains several options: 'My Voice Mail' (radio button), 'Send call to extension' (radio button), 'An external number or Skype ID' (radio button, selected), 'Offer option to reject call and divert to voice mail' (checkbox), 'Don't forward calls outside office hours (Send these to my voice mail)' (checkbox), and 'Forward only external calls (Internal calls will be sent to my voice mail)' (checkbox). The 'An external number or Skype ID' option is active, showing a dropdown menu with '100 Lee Parker' and a text input field containing 'threecx|'. There are also two help icons (question marks) next to the dropdown and input fields.

Capture d'écran 13 – Transfert de tous les appels

L'option de transfert de tous les appels est généralement utilisée lorsque vous n'êtes pas au bureau. Cette option désactive et remplace tous les autres paramètres et transfère la **TOTALITÉ** des appels vers la destination spécifiée. Pour configurer cette fonction :

1. Cochez l'option « Transférer TOUS les appels/Absent du bureau ».

2. Sélectionnez ensuite l'une des options suivantes :

- Basculer l'appel sur la messagerie vocale (de cette extension)
- Transférer l'appel vers une autre extension
- Transférer vers un numéro ou ID Skype externe

3. Si vous choisissez de transférer l'appel vers un numéro externe, vous pouvez également spécifier si vous souhaitez utiliser la fonction « Avoir la possibilité de refuser l'appel et de le transférer vers la messagerie vocale ». Cette fonction permet au destinataire de l'appel (l'utilisateur de l'extension) de refuser l'appel et de le transférer vers le système de messagerie vocale de l'entreprise. Ceci évite que l'appel soit redirigé vers la messagerie vocale mobile de l'utilisateur. Fonctionnement :

- Le système téléphonique 3CX informe l'appelant « Veuillez patienter, nous tentons de localiser » « John » (message ID de l'utilisateur) et place l'appelant en attente (musique d'attente).

- 3CX compose ensuite le numéro externe spécifié par l'utilisateur et annonce au récepteur de l'appel : « Vous avez un appel de la part du "0123456789". Appuyez sur 1 pour prendre l'appel, appuyez sur 2 ou raccrochez pour le transférer vers la messagerie vocale ». Si vous ne décrochez pas dans les 30 secondes, l'appel est automatiquement transféré vers la messagerie vocale.

4. Indiquez si vous souhaitez également transférer les appels reçus en-dehors des heures de bureau de l'entreprise. Si vous ne sélectionnez pas cette option, ces appels seront transférés vers la messagerie vocale.

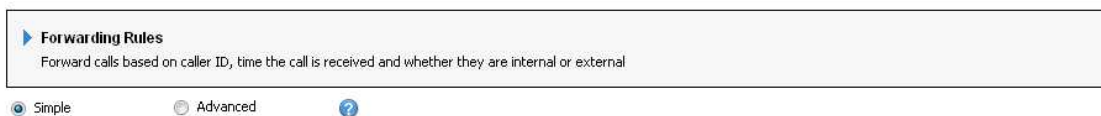
5. Indiquez si vous souhaitez uniquement transférer les appels externes. Sélectionnez cette option pour transférer tous les appels internes vers la messagerie vocale.

6. Cliquez ensuite sur OK pour sauvegarder votre configuration.

Remarque : pour transférer les appels vers une ID Skype, la passerelle Skype doit être installée et active.

Interface avancée des règles de transfert d'appel

Si vos besoins de transfert d'appel sont plus complexes, vous pouvez utiliser l'interface de transfert avancée. Depuis cette interface, vous pouvez configurer les paramètres de transfert selon les heures de bureau, l'identifiant de l'appelant, le type d'appel (interne ou externe) et ainsi de suite.



Capture d'écran 14 – Sélection de l'interface simple ou avancée

Pour accéder à l'interface avancée, cochez simplement la case « Avancée ». Vous pouvez à tout moment revenir à l'interface simple. Les règles de transfert simples définies actuellement s'afficheront automatiquement. Veuillez cependant noter qu'en retournant à l'interface simple, vos règles de transfert avancées seront supprimées et qu'il vous faudra reconfigurer les paramètres de transfert simples.

Simple | Advanced

Forward Rules Settings:

Rule Type: No Answer ?

Hours: All Hours ?

Call Type: All Calls ?

Action: Forward to Voice mail ? Destination: 100 ?

Add Rule Update Delete Move Up Move Down Clear

Rule Type	Hours	Call Type	Caller ID/DID	Action
No Answer	All Hours	All Calls		Forward to Voice mail 100

General Forwarding Options

Busy detection mechanism: Use phone status ? Use PBX status ?

Trigger "no answer" after: 60 seconds ?

OK Cancel Apply

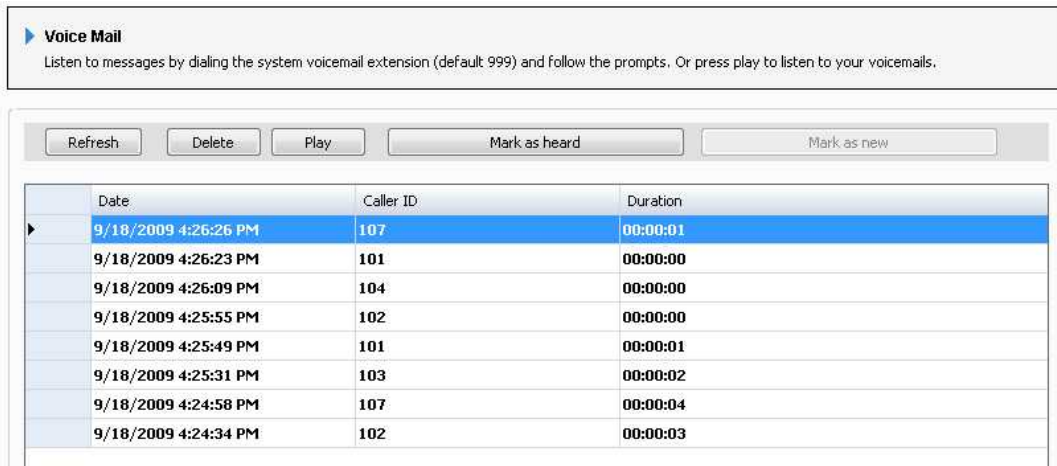
Capture d'écran 15 – Configuration de l'option « Destinataire injoignable »

Pour créer une règle de transfert depuis l'interface avancée, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'onglet « Règles de transfert ». Renseignez ensuite les paramètres suivants :
2. Type de règle : Précisez les appels auxquels cette règle s'applique :
 - Pas de réponse : Indiquez la durée en secondes que vous souhaitez accorder au système avant qu'il ne considère un appel comme sans réponse. Cette option peut être configurée dans le champ « Sonnerie continue », situé au bas de l'écran. Ce paramètre s'appliquera à toutes les règles « Pas de réponse ».
 - Téléphone occupé : Indiquez si vous souhaitez que le téléphone ou le PABX émette la tonalité occupée. Par défaut, la plupart des téléphones SIP ne le font pas, mais acceptent un deuxième appel entrant. Si vous souhaitez transférer un appel lorsqu'une extension est occupée, il vous faudra choisir l'option « Utiliser le statut PABX » dans la liste déroulante de l'option « Détection de ligne occupée ».
 - Téléphone non enregistré : Si le téléphone SIP n'est pas détecté par le système téléphonique 3CX (c'est-à-dire, s'il est éteint), ce téléphone sera considéré comme non enregistré et la règle s'appliquera.
 - Transfert total des appels : Cette règle active le transfert de TOUS LES APPELS.
 - Selon l'identifiant de l'appelant : Vous pouvez gérer les appels d'appelants spécifiques en saisissant leur identifiant.

3. Vous pouvez ensuite indiquer l'intervalle horaire durant lequel cette règle s'applique. Vous pouvez configurer la règle pour qu'elle soit active en permanence (toutes les heures), pendant ou en-dehors des heures de bureau (selon le réglage global des heures de bureau du système), ou durant une période précise (vous pouvez paramétrer ce réglage à l'aide du bouton « Heures spécifiques »).
4. Précisez le type d'appel : Indiquez si cette règle s'applique à tous les appels ou seulement aux appels internes ou externes.
5. Indiquez l'action que la règle doit déclencher :
 - Terminer l'appel
 - Transférer vers la messagerie vocale
 - Transférer vers une extension : Précisez l'extension vers laquelle transférer l'appel dans la liste déroulante.
 - Transférer vers un numéro externe : En sélectionnant cette option, le système redirige l'appel vers un numéro externe. Veillez à saisir l'intégralité de la chaîne de numérotation, y compris le préfixe.
 - Offrir la possibilité de rediriger vers la MV : Cette option transfère également les appels vers un numéro externe, mais permet en plus de refuser l'appel ou de le transférer vers le système de messagerie vocale de l'entreprise. Fonctionnement :
 - Le système téléphonique 3CX informe l'appelant « Veuillez patienter, nous tentons de localiser » « John » (message ID de l'utilisateur) et place l'appelant en attente (musique d'attente).
 - 3CX compose ensuite le numéro externe spécifié par l'utilisateur et annonce au récepteur de l'appel : « Vous avez un appel de la part du "0123456789". Appuyez sur 1 pour prendre l'appel, appuyez sur 2 ou raccrochez pour le transférer vers la messagerie vocale ». Si vous ne décrochez pas dans les 30 secondes, l'appel est automatiquement transféré vers la messagerie vocale.
 - Transférer vers la file/le groupe de sonnerie : Précisez le numéro d'extension virtuel du groupe de sonnerie ou de la file d'attente dans la liste déroulante.
 - Transférer vers le réceptionniste numérique : Précisez le numéro d'extension virtuel du réceptionniste numérique dans la liste déroulante.
5. Une fois que vous avez rempli tous les champs requis, cliquez sur le bouton « Ajouter » pour créer la nouvelle règle. Vous pouvez modifier l'ordre de priorité des règles en les déplaçant vers le haut ou vers le bas. La première règle à remplir toutes les conditions sera automatiquement appliquée !

Messagerie vocale



Voice Mail
Listen to messages by dialing the system voicemail extension (default 999) and follow the prompts. Or press play to listen to your voicemails.

Refresh Delete Play Mark as heard Mark as new

Date	Caller ID	Duration
9/18/2009 4:26:26 PM	107	00:00:01
9/18/2009 4:26:23 PM	101	00:00:00
9/18/2009 4:26:09 PM	104	00:00:00
9/18/2009 4:25:55 PM	102	00:00:00
9/18/2009 4:25:49 PM	101	00:00:01
9/18/2009 4:25:31 PM	103	00:00:02
9/18/2009 4:24:58 PM	107	00:00:04
9/18/2009 4:24:34 PM	102	00:00:03

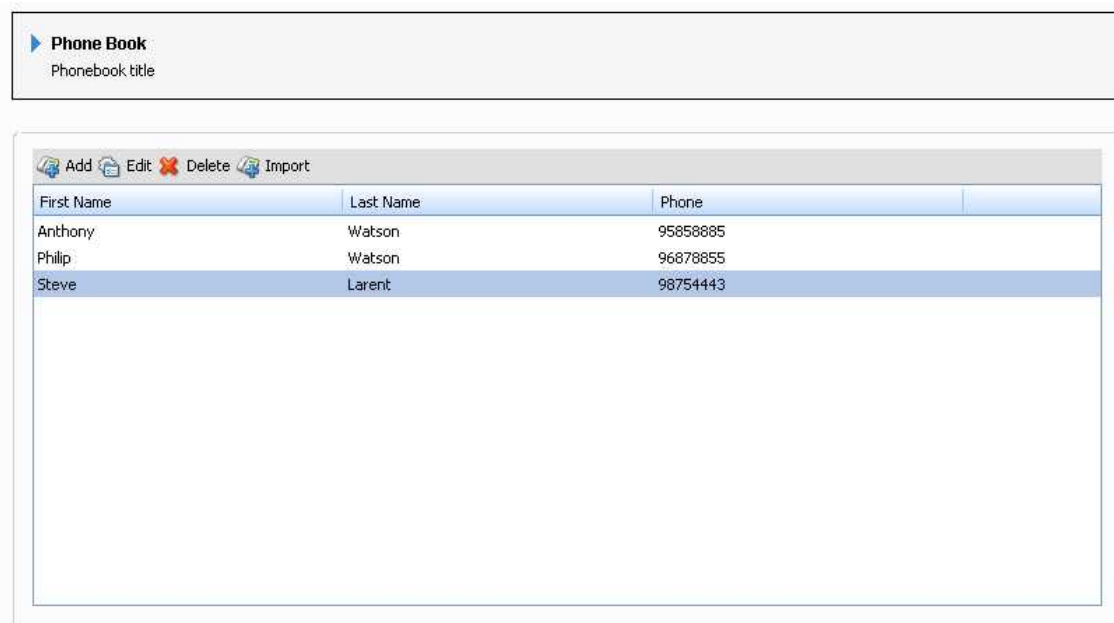
Capture d'écran 16 – Consultation des messages vocaux

L'onglet « Messagerie vocale » vous permet de lire et de gérer vos messages vocaux à partir d'un navigateur plutôt que via le téléphone.

Appels sortants, entrants et manqués

Vous pouvez afficher un journal de tous vos appels en cliquant sur les onglets des appels sortants, entrants et manqués. Cliquez sur le bouton d'appel situé sur le côté droit pour passer l'appel.

Annuaire



Phone Book
Phonebook title

Add Edit Delete Import

First Name	Last Name	Phone
Anthony	Watson	95858885
Philip	Watson	96878855
Steve	Larent	98754443

Capture d'écran 17 – Gestion de l'annuaire personnel

L'annuaire vous permet de créer une liste de numéros privés que vous pourrez ensuite utiliser comme numéros abrégés depuis l'interface de l'Assistant 3CX. Pour gérer vos contacts téléphoniques, cliquez sur l'onglet « Annuaire ». Vous pouvez Ajouter, Modifier ou Supprimer un contact en cliquant sur le bouton correspondant de la barre d'outils.

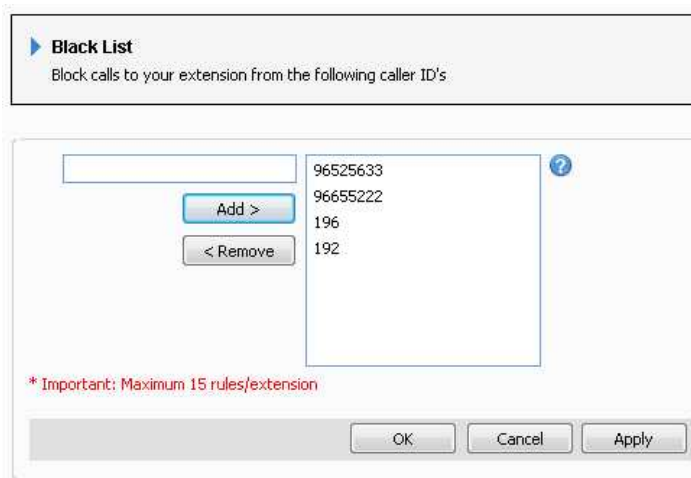
Importer les contacts d'un annuaire

Vous pouvez importer une liste de contacts depuis un fichier CSV. Le format doit être le suivant :

Prénom, Nom, Numéro de téléphone

Chaque contact téléphonique doit se trouver sur une nouvelle ligne.

Liste noire



Capture d'écran 18 – Enregistrement d'un appelant sur liste noire

Il vous est possible de placer un appelant sur liste noire. Les appels provenant des appelants sur liste noire seront automatiquement rejetés. Pour placer un numéro sur liste noire, procédez comme suit :

1. Cliquez sur l'onglet « Liste noire ».
2. Saisissez l'identifiant de l'appelant tel qu'il s'est affiché sur votre téléphone.
3. Cliquez sur OK.

Remarque : Actuellement, la liste noire peut comporter au maximum 15 numéros.

Statut de l'extension/du port

Sur cette page, il est possible de consulter le statut des autres extensions du système téléphonique ; vous pouvez ainsi éviter d'appeler cette extension ou d'y transférer un appel si la personne est déjà en ligne.

Home > Extension/Port Status Extension - 100 Lee Parker [Logout](#)

Home | Extension Settings | SIP Authentication | Forwarding Rules | Voice Mail | Set your status | Missed Calls | Outbound Calls | Received Calls | Phone Book | Black List | Extension/Port Status

Show Only Registered Entities Change View

Status	Number	Description	Status	Number	Description
Registered (idle)	100	Lee Parker	Registered (idle)	104	Bell Shaw
Registered (idle)	101	Richardson Bailey	Registered (idle)	105	Thomas White
Registered (idle)	102	Taylor Smith	Registered (idle)	107	Adam Simpson
Registered (idle)	103	Miller Cox	Registered (idle)	10002	10002

Extensions/Ports

- Extensions
- MANAGEMENT
- Secretary
- Testing Department
- Ports

Capture d'écran 19 – Statut des extensions

Si vous appartenez au groupe de gestion, vous pourrez également consulter le statut des lignes téléphoniques entrantes de l'entreprise (Ports).

3CXPhone – Téléphone logiciel pour Windows

Introduction



Capture d'écran 20 – Le téléphone VoIP 3CX

3CXPhone est une petite application Windows qui vous permet de passer et de recevoir des appels via un casque directement branché sur votre ordinateur. 3CXPhone est simple à installer et à utiliser, et peut être directement relié au système téléphonique 3CX grâce au Tunnel 3CX. Vous pouvez l'utiliser simultanément avec le téléphone de bureau (c'est-à-dire que le téléphone logiciel et le téléphone classique peuvent tous deux être enregistrés sous le même numéro d'extension). 3CXPhone peut être installé comme composant au moment de l'installation de l'Assistant 3CX, ou bien être téléchargé séparément.

Téléchargement et documentation

Vous pouvez télécharger le téléphone VoIP à l'adresse suivante :

<http://www.3cx.com/downloads/3CXPhone4.msi>

Le manuel peut, quant à lui, être téléchargé depuis l'adresse suivante :

<http://www.3cx.com/manual/3CXPhonemanual4.pdf>

Intégration CRM

Introduction

L'Intégration CRM de l'Assistant 3CX est un module qui vous permet d'émettre des appels directement depuis votre application CRM telle que Microsoft Outlook ou Salesforce.com. En plus du passage d'appels, ce module vous permet de tenir un journal des appels que vous avez passés ou reçus pour un contact spécifique. L'intégration CRM affiche, en outre, les coordonnées du client dès réception d'un appel.

Installation de l'Intégration CRM 3CX

Le module d'intégration CRM 3CX fait partie de l'installation de l'Assistant 3CX. Lors de l'installation de l'Assistant 3CX, vous devez indiquer si vous souhaitez installer l'intégration CRM. Une fois l'installation terminée, vous devez exécuter l'assistant de configuration CRM pour paramétrer l'intégration.

Exécution de l'Assistant de configuration CRM

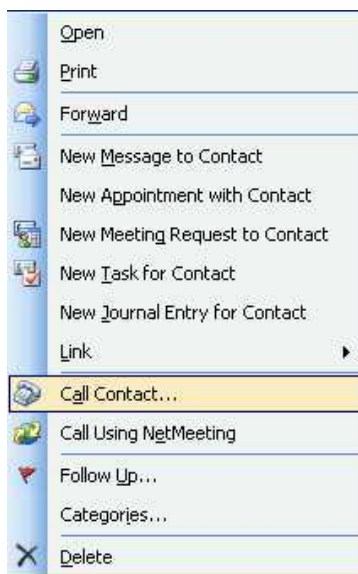
1. L'assistant de configuration du système d'intégration CRM de l'Assistant 3CX vous guide à travers diverses étapes essentielles et indispensables pour garantir la réussite et le parfait fonctionnement de l'intégration. Une fois lancé, l'assistant vous demande si vous souhaitez activer l'intégration avec Microsoft Outlook. Vous pouvez également indiquer si vous souhaitez sauvegarder les détails des appels dans le Journal du contact.
2. L'assistant vous demande ensuite si vous souhaitez activer l'intégration avec Salesforce. Vous pouvez alors indiquer si vous souhaitez sauvegarder les détails des appels dans l'historique du contact. Il vous est ensuite demandé de saisir les informations de connexion (nom d'utilisateur, mot de passe et jeton de sécurité).
3. Si vous avez activé l'intégration avec Microsoft Outlook et Salesforce, il vous faut déterminer l'ordre de requête. Si l'identifiant de l'appelant se retrouve dans la liste des contacts de Microsoft Outlook et de Salesforce, ce paramètre permettra de déterminer laquelle des applications sera utilisées. L'assistant d'installation vous demandera le Plug-in à utiliser en priorité.
4. L'assistant d'installation vous demandera de spécifier le mode de fonctionnement des fenêtres contextuelles.
5. L'assistant vous demandera ensuite de saisir le préfixe à utiliser pour émettre les appels sortants.
6. L'assistant vous demandera enfin de cliquer sur « Suivant » pour sauvegarder vos paramètres.
7. Cliquez sur Terminer pour mettre fin au processus d'installation.

Une fois l'installation terminée, vous pourrez ouvrir l'Intégration CRM de l'Assistant 3CX directement depuis l'Assistant 3CX. Vous pourrez alors modifier la configuration et effectuer d'autres tâches, comme afficher les appels manqués ou consulter le statut du système.

Émission d'appels à partir de Microsoft Outlook

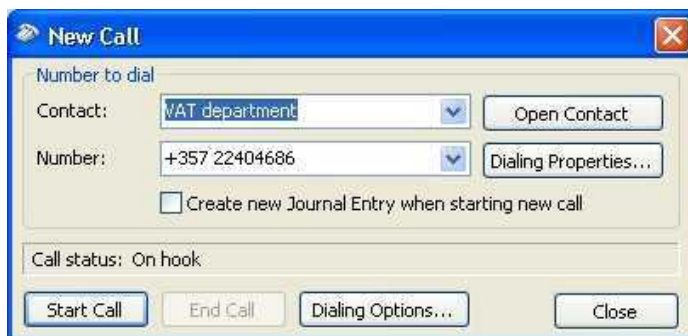
Si vous utilisez Microsoft Outlook ou une quelconque application compatible TAPI, et si vous sauvegardez tous vos numéros de téléphone dans les contacts d'Outlook, vous pouvez très aisément lancer vos appels directement à partir d'Outlook. Pour cela, procédez comme suit :

1. Faites un clic droit sur un contact dans Microsoft Outlook et sélectionnez l'option « Appeler le contact ».



Capture d'écran 10 – Clic droit sur un contact

2. La fenêtre Nouvel appel de Microsoft Outlook s'affiche. Lors de la première utilisation de l'intégration Microsoft Outlook, cliquez sur « Propriétés de numérotation ».



Capture d'écran 11 - Fenêtre Nouvel appel de Microsoft Outlook

3. Dans la section « Se connecter à l'aide de la ligne », sélectionnez le système téléphonique 3CX. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.



Capture d'écran 12 – Fenêtre Propriétés de numérotation

4. Vous pouvez maintenant cliquer sur le bouton Débuter l'appel. L'appel est alors émis via votre téléphone.

Fenêtre contextuelle

Lorsqu'un appel entrant arrive sur votre extension, une fenêtre contextuelle s'affiche avec les coordonnées du client. Vous pouvez choisir de la fermer immédiatement ou attendre que l'application le fasse automatiquement.



Capture d'écran 8 - Fenêtre contextuelle

Pour ouvrir les coordonnées d'un contact dans Microsoft Outlook ou Salesforce, cliquez sur le lien « Cliquez pour ouvrir les coordonnées du contact ». Si aucun contact n'est trouvé dans Microsoft Outlook ou Salesforce, vous pouvez automatiquement le créer en cliquant sur le lien « Cliquez pour créer un nouveau contact ».

Intégration CRM Salesforce.com

Pour plus de détails sur la configuration de l'intégration CRM avec Salesforce.com, veuillez visiter le lien suivant :

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM/salesforce-integration>

Page Wiki sur l'intégration CRM

De plus amples informations sur le module d'intégration CRM sont disponibles sur la page 3CX Wiki :

<http://wiki.3cx.com/documentation/general/CRM>

Codes abrégés

Introduction

Les codes abrégés sont des combinaisons spécifiques de touches/numéros qui permettent d'accéder à des fonctions précises au sein du système téléphonique directement depuis le téléphone.

Reprise d'appel

Si vous entendez la sonnerie d'une extension donnée et si vous savez que la personne en charge de cette extension n'est pas disponible, vous pouvez prendre cet appel grâce à la fonction « Reprise d'appel ». Pour cela, composez :

***20* <numéro de l'extension>**

L'appel actif est alors redirigé de l'extension spécifiée vers la vôtre.

Vous pouvez également reprendre un appel actif sans préciser le numéro de l'extension concernée. Pour cela, composez *20* suivi de la touche Envoi. Le premier appel actif disponible est alors renvoyé sur votre extension.

Parcage d'appel

Si vous souhaitez « parquer » un appel avant de le prendre depuis une autre extension, vous pouvez le placer en « Orbite de parcage » avant de décrocher sur une autre extension.

Pour parquer un appel :

BOUTON TRANSFERT EN AVEUGLE suivi de *00 à 09 pour spécifier l'orbite de parcage.

Par exemple, *01 placera l'appel dans l'orbite de parcage 1.

Pour prendre un appel :

***10 à 19, 0 – 9** représentant le numéro de l'orbite de parcage.

Par exemple, *11 prendra tous les appels placés dans l'orbite de parcage 1.

Appels multiples dans des zones de parcage

Les zones de parcage permettent de parquer de multiples appels. Pour cette raison, lorsque vous « déparquez » un appel, vous pouvez ajouter le numéro de l'extension depuis lequel l'appel avait été parqué pour vous assurer que cet appel précis est bien déparqué.

Par exemple : Si l'extension 100 parque un appel dans le parc 0, cet appel peut être pris en charge par l'extension 101 en composant *10100.

Exemples avec quelques téléphones IP connus

Voici quelques exemples de parage d'appels effectués avec des téléphones bien connus :

- Avec un téléphone Grandstream, appuyez sur le bouton TRNF et composez *00.
- Avec un téléphone Snom, appuyez sur le bouton TRANSFERT et composez *00.
- Avec un téléphone Polycom, appuyez sur le bouton TRANSFERT, depuis l'écran, puis sélectionnez l'option AVEUGLE et composez *00.
- Avec un téléphone Cisco, sélectionnez l'option « Plus » sur l'écran, puis BlndXfr et composez *00.
- Avec un téléphone Linksys, appuyez sur le bouton illustré d'une flèche vers la droite sur la touche de navigation pour accéder à d'autres options, puis sélectionnez bxfer et composez *00.

Remarque : Les fonctions « Reprise d'appel » et « Parage d'appel » sont uniquement disponibles dans les éditions commerciales du système téléphonique 3CX.

Messagerie vocale

Pour laisser un message sur la messagerie d'une extension spécifique :

Composez *4{ext}

Par exemple, taper *4100 permettra de laisser un message vocal dans la messagerie de l'extension 100.

Réglage du statut Absent / Disponible

Pour définir le statut « Absent » ou « Disponible » sur une extension spécifique :

Composez *60 pour indiquer que l'utilisateur de l'extension est **disponible**.

Composez *61 pour indiquer que l'utilisateur de l'extension est **absent**.

Remarque : Les statuts « Absent » et « Disponible » sont uniquement disponibles dans les éditions commerciales du système téléphonique 3CX.

Connexion aux files d'attente

Pour vous connecter à une file d'attente :

Composez *62 pour **connecter** l'extension à toutes les files d'attente dont elle est membre.

Composez *63 pour **déconnecter** l'extension de toutes les files d'attente auxquelles elle est connectée.

Remarque : Les files d'attente sont uniquement disponibles dans les éditions commerciales du système téléphonique 3CX.

Interphone

La fonction Interphone permet à l'utilisateur du système téléphonique de transmettre un message à une autre extension sans que l'utilisateur de celle-ci ait besoin de décrocher le combiné. Le message sera transmis via le haut-parleur du téléphone. L'audio étant bi-canal, le destinataire du message peut immédiatement y répondre sans décrocher le combiné. Pour communiquer avec un utilisateur via la fonction interphone :

Tapez le préfixe ***9**, suivi du numéro de l'extension à contacter. Par exemple, pour contacter l'extension 100 via l'interphone, vous devez composer :

***9100**

Remarque : La fonction Interphone requiert un téléphone compatible avec cette fonction et configuré pour l'accepter. En cas de doute, vérifiez auprès de votre administrateur.

Conférence

Introduction

La conférence téléphonique vous permet de créer, en toute simplicité, une conférence pouvant compter jusqu'à 32 intervenants (en fonction de la licence). Bien que de nombreux services de conférence téléphonique existent déjà, il est souvent plus facile et moins onéreux d'organiser vos propres conférences audio.

Les conférences peuvent être organisées selon vos besoins, sans avoir à réserver une salle au préalable. Cela simplifie grandement la mise en place des conférences téléphoniques.

Création d'une conférence téléphonique

Pour créer une conférence téléphonique :

1. Composez le numéro de l'extension de conférence ; par défaut il s'agit de 700.
2. Il vous sera alors demandé de saisir un ID de conférence. Il peut s'agir d'un nombre, par exemple : 100. Tous les appelants qui souhaitent participer à la conférence doivent impérativement utiliser le même ID de conférence !
3. Si vous êtes le premier participant, le système de conférence vous demandera de confirmer la création de la conférence. Appuyez sur * pour confirmer, ou sur # pour annuler.
4. Il vous sera également demandé de prononcer votre nom après le bip sonore et d'appuyer sur un bouton pour continuer.
5. Vous pouvez maintenant accéder à la conférence. Si vous êtes le premier appelant, une musique d'attente sera diffusée en attendant que les autres participants se joignent à la conférence. Dès qu'un nouvel appelant arrive, son nom est annoncé.