

Programmer des règles d'appels permet de rediriger les appels entrants en fonction de critères. Certaines sont déjà existantes et verrouillées contre la modification. Il est déconseillé de les désactiver. Vous pouvez en créer de nouvelles. Exemple : *Je pars en déplacement, je redirige tous les appels vers mon mobile professionnel.*

Créer une redirection d'appel



1. Cliquer sur le bouton **Règles d'appels et services** dans le menu à gauche. Vous accédez au règles d'appels existantes qui sont activées ou non.
2. Pour en créer une nouvelle, cliquer sur le bouton **+ Ajouter** en haut à droite.
3. Saisissez l'**étiquette** pour donner un nom explicite à votre redirection. Ex : *Mon mobile*
4. **Filtrer par origine** : Indiquer quels appels rediriger.
5. **Filtrer par conditions téléphoniques** : Indiquer quand rediriger ces appels.
6. **Destination** : Vers quoi ou qui rediriger ces appels. Cliquer sur **Autre** et utiliser le champs de saisie **Destination** pour saisir un numéro ou les premiers caractères d'une personne ou d'un groupe pour recevoir ces appels.
7. Les **Réglages avancés** permettent d'avoir plus de précisions dans la configuration de votre redirection.
8. Cliquer sur le bouton **Sauver** en haut à droite.
9. La redirection est activée par défaut mais vous pouvez l'activer/désactiver manuellement selon vos besoins.

Pour aller plus loin

EXPLORER LES PARAMÈTRES

Mes téléphones : Permet d'activer le terminal souhaité lorsqu'on en a plusieurs (poste de bureau, softphone, téléphone mobile...) pour recevoir et passer les appels.

Compte : C'est ici que vous pouvez modifier votre mot de passe, votre photo de profil, la langue de l'interface, ajouter un numéro de mobile (attention, il sera vu par vos collaborateurs)...

Mon numéro personnalisé : C'est ici que vous pouvez choisir de masquer votre numéro et définir le numéro affiché, notamment en fonction de votre état de présence.

Interface : Tous les paramètres qui permettent de personnaliser l'affichage de l'interface (onglets visibles de l'annuaire, taille des textes, affichage des notifications...)

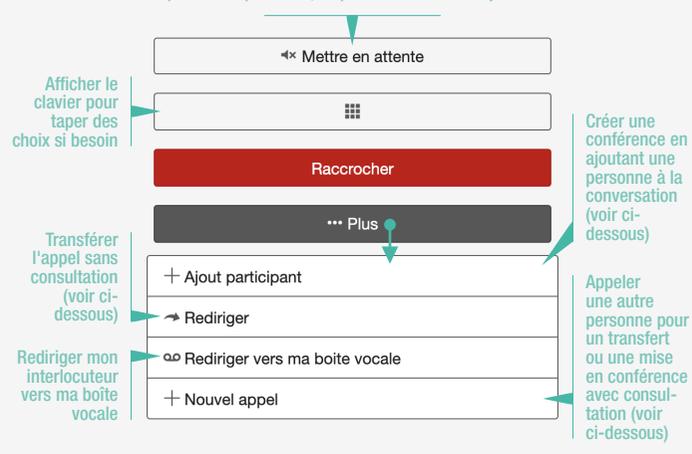
Messages vocaux : Vous pouvez passer par ici pour personnaliser l'annonce d'accueil de votre messagerie vocale et choisir la manière de recevoir les nouveaux messages vocaux (email avec ou sans pièce jointe...)

Les menus **Règles CRM** et **Services d'accueil** sont des fonctionnalités avancées et optionnelles qui ne peuvent être décrites dans ce mini-guide.

LES RACCOURCIS CLAVIER

Les principaux raccourcis sont accessibles et modifiables dans le menu **Configuration** accessible tout en haut à gauche de la fenêtre de l'application puis **Préférences** et **Raccourcis claviers**. Une liste d'autres raccourcis peut également être affichée en tapant la lettre K quel que soit l'écran de l'application sur lequel vous êtes.

Mise en attente de votre interlocuteur. Le statut de la communication indique **En attente** et une musique d'attente lui est diffusée. Pour reprendre la personne, cliquer sur le bouton **Reprendre**.



Transférer l'appel

avec consultation

sans consultation

Sans prévenir la personne que vous lui transférez votre interlocuteur.

1. Cliquez sur **Rediriger** ou **...Plus** puis **Rediriger** → Apparition du clavier
2. Recherchez le destinataire du transfert en saisissant son nom ou son numéro.
3. La personne est disponible (picto téléphone vert) et vous validez le transfert en cliquant sur **Rediriger**.
4. La personne n'est pas disponible (téléphone rouge ou noir) et vous pouvez revenir à l'écran précédant en cliquant sur **Retourner à la liste d'appels** puis sur **Reprendre**.

En informant la personne que vous avez quelqu'un à lui transférer.

1. Cliquer **...Plus** puis **Nouvel appel** → Apparition du clavier
2. Rechercher et appeler le destinataire du transfert en tapant son nom ou son numéro. L'interlocuteur initial est mis en attente.
3. La personne accepte l'appel : cliquez sur **Retourner à la liste d'appels** puis sur **...Plus** et **Transférer**.
4. La personne refuse l'appel : cliquez sur **Retourner à la liste d'appels** puis sur **Raccrocher** puis sur **Reprendre**.

Mise en conférence

avec consultation

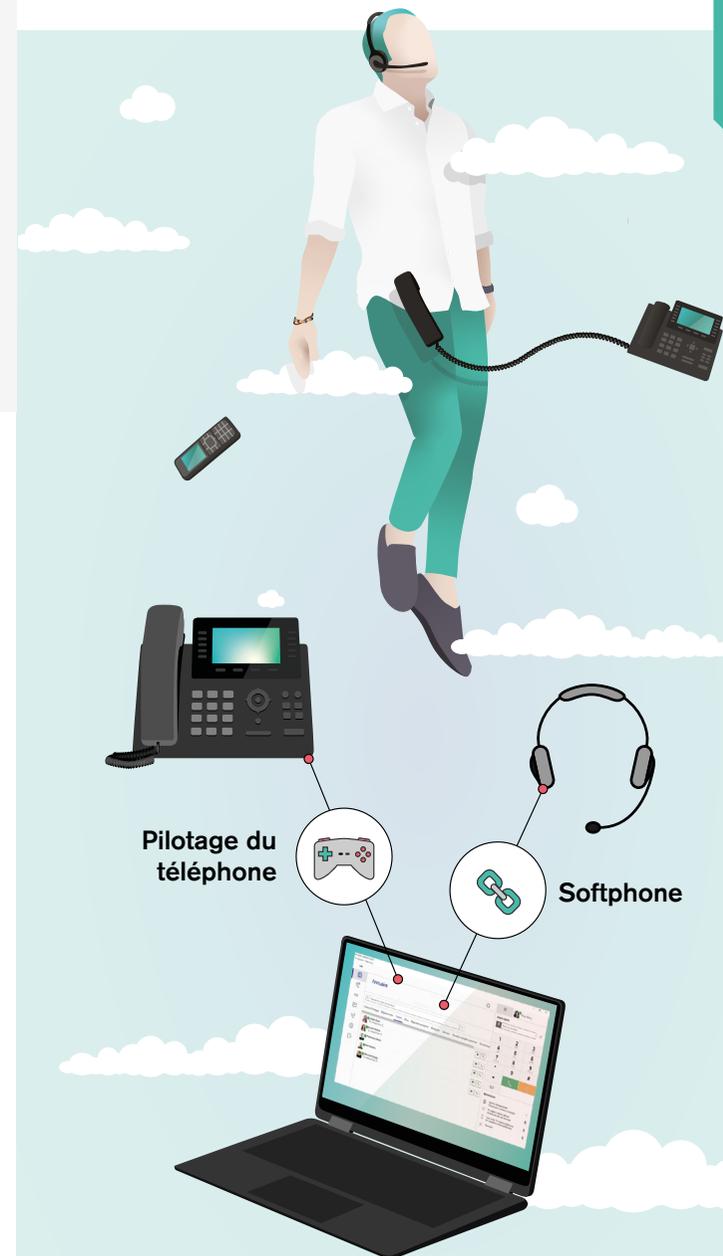
sans consultation

Sans prévenir la personne que vous la mettez en conférence.

1. Cliquez sur **...Plus** puis **+ Ajout participant** → Apparition du clavier
2. Recherchez et appelez la personne à ajouter en saisissant son nom ou son numéro.
3. La personne décroche et la conférence démarre.

En informant la personne que vous la mettez en conférence.

1. Cliquer **...Plus** puis **Nouvel appel** → Apparition du clavier
2. Rechercher et appeler la personne en tapant son nom ou son numéro. L'interlocuteur initial est mis en attente.
3. La personne accepte : cliquez sur **Retourner à la liste d'appels** puis sur **Fusionner**.
4. La personne refuse : cliquez sur **Retourner à la liste d'appels** puis sur **Raccrocher** puis sur **Reprendre**.



Pilotage du téléphone



Softphone



Journal des appels

...classés selon leur statut (Manqués, Reçus, Émis, Redirigés). Bulle orange = Nombre d'appels manqués. Actions possibles :

- Rappeler
- Ouvrir sa fiche
- Tchater
- Créer une fiche contact
- Ajouter à la liste noire
- Supprimer du journal d'appels
- Copier le numéro

Messagerie vocale

La bulle orange indique le nombre de messages non écoutés. Vous avez la possibilité de recevoir le fichier audio de vos messages par email et de les écouter directement depuis l'interface.

Tchat

La bulle orange indique le nombre de messages non lus. Pour démarrer une nouvelle conversation, cliquer sur **+ Ajouter** puis saisir les premiers caractères de la personne souhaitée dans le champ **Pour** puis saisir le message dans le champ **Texte**.
 Ⓛ Vous ne pouvez tchater qu'avec vos collaborateurs.

Redirections / Règles d'appels

Règles permettant de rediriger les appels entrants en fonction de critères. Certaines sont déjà existantes et verrouillées contre la modification. Il est déconseillé de les désactiver. Vous pouvez en revanche en créer de nouvelles (voir au verso).

Paramètres

Accès à des options de configuration permettant notamment de personnaliser son profil (photo par exemple), l'affichage de l'interface, sa messagerie vocale...

L'annuaire

Sert également de bouton de retour à l'accueil comme l'annuaire est affiché par défaut à l'ouverture de l'application.

Les différents répertoires

Vous pouvez alimenter uniquement les onglets **Répertoire personnel & Favoris**. Voir plus bas pour en savoir +

Retrouver un contact

...rapidement en tapant les premiers caractères d'un nom, prénom, numéro... Vous pouvez alors l'appeler, tchater, accéder à sa fiche.

Terminal actif

Ce pictogramme vous indique quel terminal est utilisé actuellement pour recevoir et passer les appels. Cliquez dessus pour accéder à l'écran de paramétrage.

- Poste fixe
- Softphone
- Mobile

Numérotier

Le clic sur ce bouton fait apparaître/disparaître le panneau permettant de numérotier. 2 possibilités :

- Le pavé numérique
- Le champ de saisie dans lequel il est possible de coller un numéro que vous avez copié.

Profil

Le clic sur cette zone fait apparaître/disparaître le panneau "Profil".

Numéro présenté...

...à votre interlocuteur lorsque vous appelez. Vous pouvez par exemple choisir d'afficher votre ligne directe ou le numéro de l'accueil. Le lien **Gérer le numéro présenté** permet d'accéder à des paramètres supplémentaires.

Modifier mon état pour indiquer ma disponibilité...

...à mes collaborateurs (ils sont les seuls à voir votre état). Un état synonyme d'indisponibilité n'empêche pas la réception d'appels par défaut. Vous pouvez cependant le paramétrer au niveau des redirections / Règles d'appels.

Gérer l'agenda = Programmer des plages d'indisponibilité...

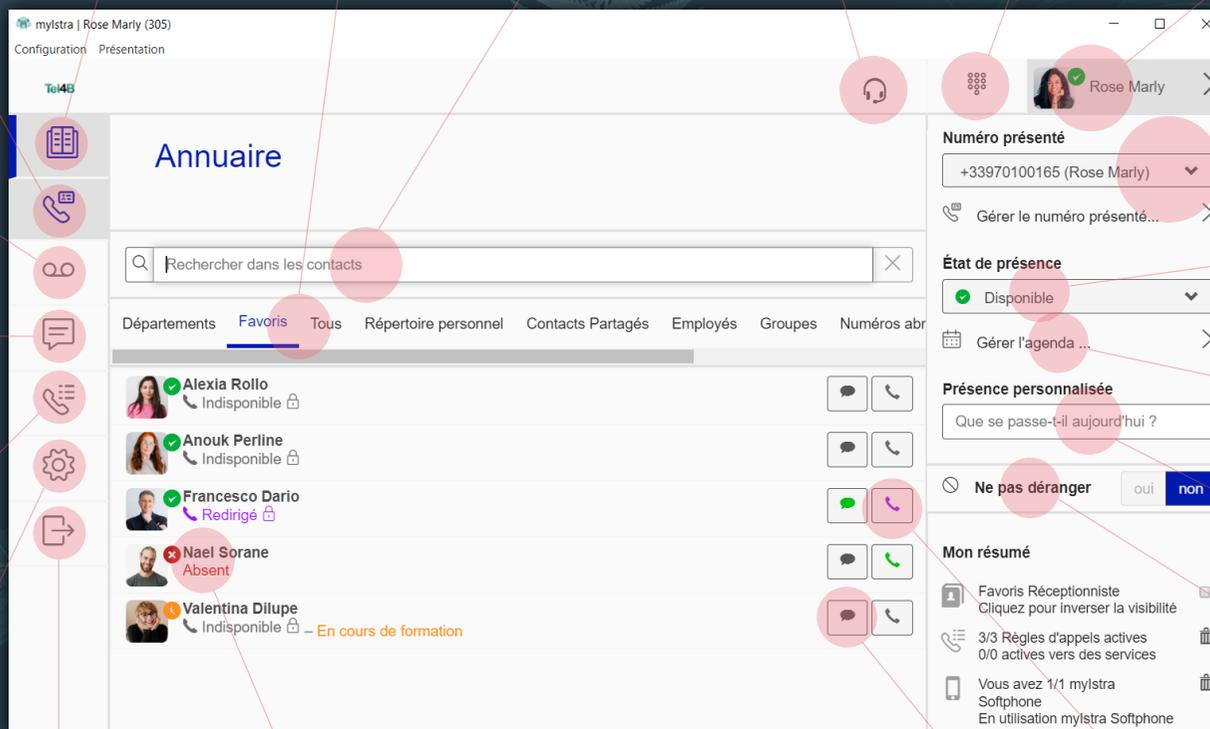
...pour informer vos collaborateurs de la durée de votre indisponibilité.

Message personnalisé...

...visibles uniquement par vos collaborateurs. Taper sur Entrée pour valider le message.

Ne pas déranger

Empêche le téléphone de sonner. Votre correspondant entend une tonalité d'occupation et ne peut vous laisser de message. Il peut être préférable de mettre en place une redirection pour ne pas perdre d'appel.



Se déconnecter

Connaître la disponibilité de ses collaborateurs

Vous voyez leur disponibilité partout dans l'application avec la couleur du bouton "appeler" et le type de bulle affiché (correspond aux états de présence) :

- Vert : Disponible
- Rouge : En appel
- Violet : Redirigé sur un autre n°
- Gris : Indisponible
- Etat de présence non modifié
- Occupé
- Absent

Tchater avec cette personne

Appeler cette personne

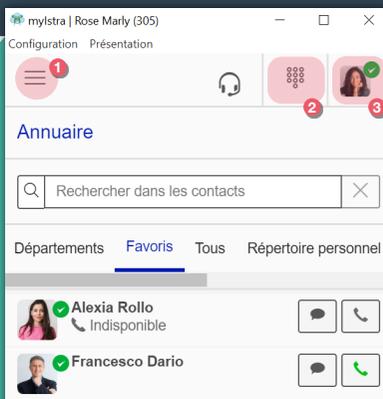
Lancement de l'appel sur le numéro principal du contact. Cliquer sur la fiche pour l'ouvrir et choisir un autre numéro si besoin (mobile, domicile...).

Affichage compact

La fenêtre de mylstra peut être redimensionnée et positionnée dans un coin de l'écran.

Certains panneaux sont alors masqués et il faut cliquer sur ces boutons pour les afficher :

- Menu de gauche avec journal d'appels, messagerie vocale, tchat...
- Le panneau "numérotation"
- Le panneau "profil"



Gérer l'affichage des différents répertoires

Dans **Paramètres / Interface** vous pouvez sélectionner les onglets à afficher et sélectionner celui à afficher par défaut.

Vous pouvez aussi choisir d'afficher les contacts en grille plutôt qu'en ligne.

Ajouter un contact

- Sélectionnez l'onglet **Répertoire personnel**
- Cliquer sur le bouton **+ Ajouter** en haut
- Remplir les informations. Déterminez le numéro principal en cliquant sur **l'étoile** sur la ligne du numéro.
- ✓ **Sauver**. Le contact apparaît dans les répertoires **Tous** et **Répertoire personnel**.

Modifier un contact

Seuls les contacts du répertoire personnel et les fiches de vos collègues sont modifiables. Pour ces derniers, il s'agit d'enrichissement d'informations visibles que par vous.

- Rechercher et cliquer sur la fiche à modifier.
- Cliquer sur le bouton **Édition**.
- Saisir ou modifier les informations et ✓ **Sauver**.

Mettre un contact en favori

- Rechercher et cliquer sur sa fiche.
- Cliquer sur le bouton **Favori**.
- Le contact apparaît dans l'onglet **Favoris**