



GUIDE RAPIDE DE MYISTRA SWITCHBOARD

PARAMÈTRES

Gestion du repertoire de l'entreprise
Gestion des utilisateurs
Contrôle des appels

FONCTIONNALITÉS CLÉS

Raccourcis clavier
Redirection VIP
Supervision

FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

myCompany

mylstra SwitchBoard permet aux fournisseurs de services de proposer des services de standardiste Switchboard ou de réceptionniste pour gérer les appels et les communications professionnelles de l'entreprise, de manière simple et efficace.

Disponible en mode web et autonome, l'interface est intuitive au design ergonomique qui permet aux réceptionnistes de gérer les règles de redirection des utilisateurs et des groupes, leurs états de présence, leurs messages personnalisés, la supervision et le suivi des appels etc.

L'utilisateur mylstra Switchboard doit être désigné par l'administrateur de l'entreprise.



Gestion du répertoire de l'entreprise

En tant qu'utilisateur mylstra Switchboard, vous pouvez gérer les contacts partagés et les paramètres privés publiés dans le répertoire d'entreprise.

Vous pourrez ajouter, modifier ou supprimer un contact partagé, cloner un contact privé pour en faire un contact partagé etc.

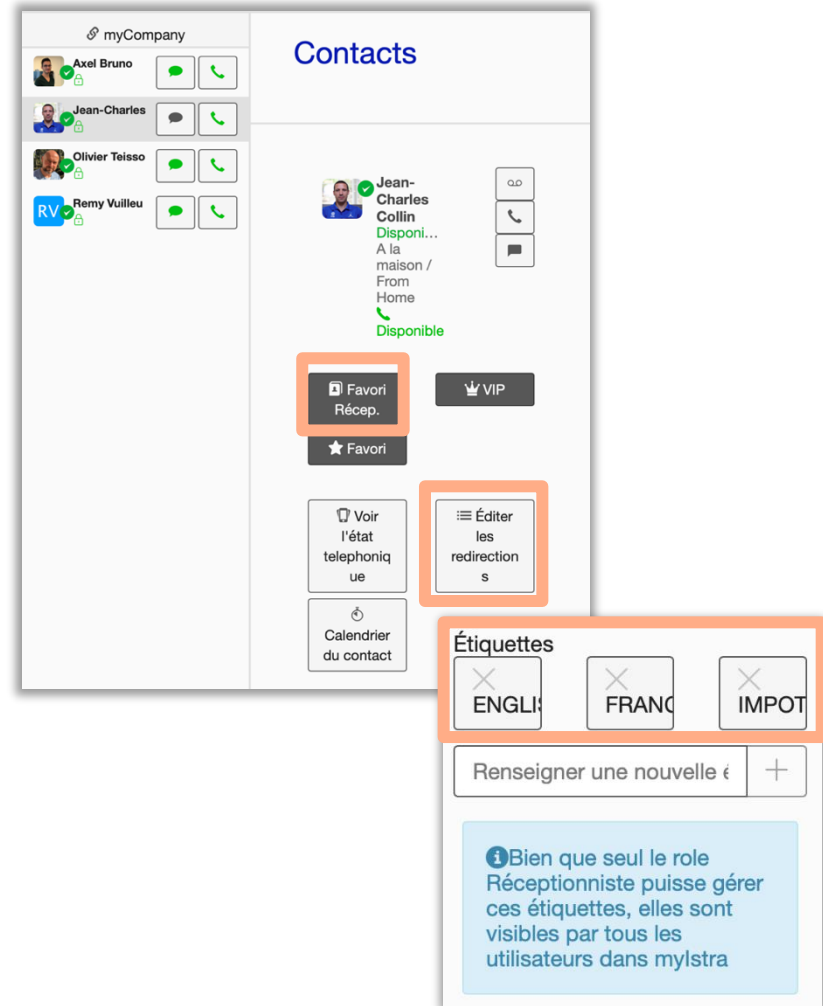
L'utilisateur mylstra Switchboard peut également sélectionner des contacts pour établir une liste de ses contacts favoris Switchboard.



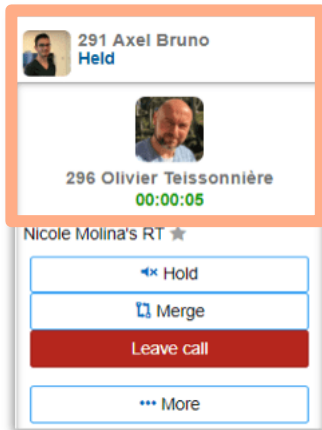
Gestion des utilisateurs

Un utilisateur Switchboard peut gérer les profils, ainsi que créer, modifier et supprimer les règles de redirection de tous les employés.

Dans la page de chaque contact, un utilisateur Switchboard peut ajouter, supprimer ou modifier les étiquettes des contacts que tout le monde pourra voir et consulter dans le répertoire de l'entreprise.



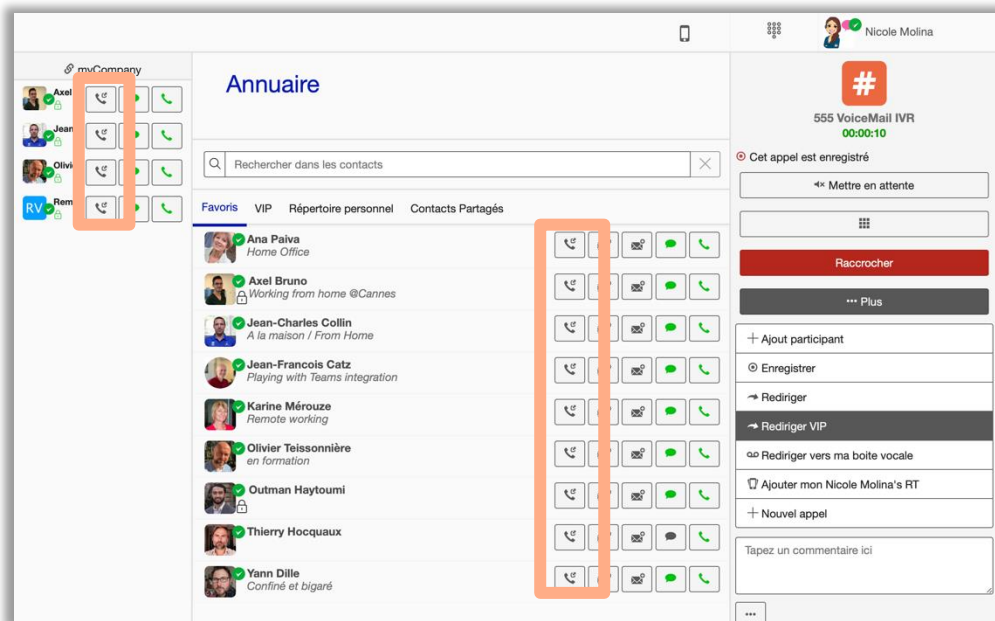
Contrôle des appels



Lorsque vous recevez un appel, un utilisateur Switchboard peut le transférer et voir l'état des appels multiples tels que :

- Son appel en cours
- L'état de tous les appels
- L'appel actuellement sélectionné

Il pourra répondre et distribuer les appels entrants avec le bouton de transfert 1-touch.



Raccourcis clavier

Les raccourcis clavier sont utilisés pour réaliser les opérations les plus courantes sans utiliser la souris tels que : la gestion des appels (mise en attente, transfert, raccrochage), l'envoi de courriels, de SMS ou de la messagerie instantanée.

Par exemple, les raccourcis suivants sont prédéfinis par défaut :

Passer un appel

Appuyez sur Ctrl-F1 pour obtenir le raccourci "Passer un appel".

Recherche de numéroteur

Appuyez sur la touche Ctrl-F2 afin de faire apparaître la page de recherche des contacts de mylstra depuis n'importe quel endroit. Cet outil permet une recherche rapide des contacts.

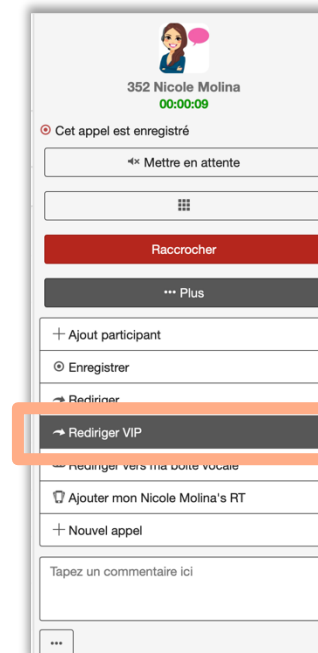
Vous trouverez la liste prédéfinie en tapant la lettre K.

Raccourcis clavier	
* : Les raccourcis marqués * nécessitent la fenêtre de mylstra en grande largeur / mode paysage. Certains raccourcis dépendent du contexte.	
Recherche	Démarrer une communication
S Rechercher un contact	D Compose un numéro
Navigation des contacts	
↑ Sélectionne l'élément précédent	C Appelle le contact ouvert / sélectionné
↓ Sélectionne l'élément suivant	E Envoie un courriel au contact ouvert / sélectionné
→ Ouvre l'élément sélectionné	I Envoie un chat (message instantané) au contact ouvert / sélectionné
Entrée	Alt. + C Appelle le contact Switchboard favori sélectionné
Alt + s Afficher/Masquer les contacts favoris du Switchboard	Ctrl + Maj. + U Distribue l'appel du groupe ACD 'décroché sélectif' affiché
← Retour à l'écran précédent	
Échap Retour arrière	Sélectionner un appel, Répondre, Raccrocher et Mettre en attente
Alt + Presser Alt naviguera parmi les contacts Switchboard favoris	Maj. + ↑ Sélectionner l'appel précédent
Ctrl + Presser Ctrl naviguera parmi les Chat/SMS ACD	Maj. + ↓ Sélectionner l'appel suivant
Shift + Ctrl + Presser Ctrl + shift naviguera parmi les clients ACD	Maj. + A Décroche l'appel sélectionné
	Maj. + D Raccroche l'appel sélectionné
	Maj. + H Mettre en attente / Reprendre l'appel sélectionné

Ces raccourcis fonctionnent aussi dans toutes listes d'éléments (groupes, chats, renvois d'appels...)

Redirection VIP

En tant qu'utilisateur Switchboard, vous avez la possibilité de joindre d'autre utilisateur en passant son ensemble de règles de redirection, grâce à l'option **Rediriger VIP** lorsque vous êtes en appel.



Supervision

Supervision / interception

Permet à l'utilisateur Switchboard d'intercepter tous les appels à destination d'un autre poste et à surveiller les utilisateurs de l'entreprise ou des utilisateurs spécifiques.

Barge in/ Barge out

Permet à un utilisateur Switchboard d'entrer dans la conversation d'un autre utilisateur et de sortir quand il souhaite.

FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

Portail Company

myCompany est une application web destinée aux standardistes Switchboard et/ou aux réceptionnistes pour gérer le répertoire des entreprises, disponible à partir de myIstra Switchboard.

Dans cette application, l'utilisateur Switchboard peut gérer les groupes, les départements, les profils des employés, leurs adresses et importer/exporter le répertoire complet des entreprises.

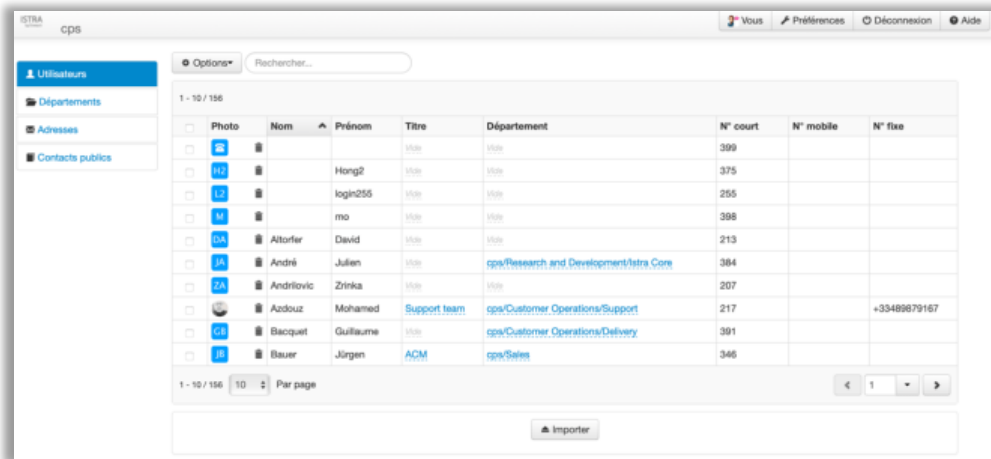


Photo	Nom	Prénom	Titre	Département	N° court	N° mobile	N° fixe
		Hong2			399		
		login255			375		
		mo			255		
					398		
	Altorfer	David			213		
	André	Julien		cpe/Research and Development/Istra Core	384		
	Andriovic	Zrinka			207		
	Azouz	Mohamed	Support team	cpe/Customer Operations/Support	217		+33489879167
	Bacquet	Guillaume		cpe/Customer Operations/Delivery	391		
	Bauer	Jürgen	ACM	cpe/Sales	346		

Ajouter un contact partagé

Identifiant externe

Prénom

Nom

Surnom

Courriel