

## **GUIDE RAPIDE DE MYISTRA**



# 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
- mylstraCRM

## 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

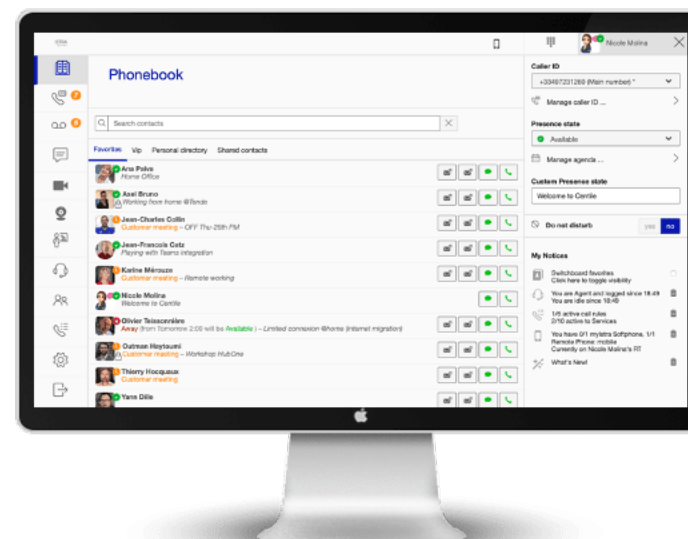
- Intégration CRM
- Superviseur ACD
- Switchboard

Découvrez la nouvelle interface utilisateur **mylstra** 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.

**mylstra** 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 **mylstra** 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.

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





## 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.

**Annuaire**

Rechercher dans les contacts

Favoris VIP Répertoire personnel Contacts Partagés

- Ana Paiva Home Office
- Axel Bruno En vacances (A partir de lundi 04/01/21 03:00 sera Disponible) – Working from home @Cannes
- Jean-Charles Collin A la maison / From Home
- Jean-Francois Catz Playing with Teams integration
- Karine Mérrouze En vacances – Remote working
- Olivier Teissonnière en formation
- Outman Haytoui
- Thierry Hocquaux
- Yann Dille En vacances (A partir de lundi 04/01/21 02:22 sera Disponible) – On Call for urgent IT matters : +33618456668

**Appel rapide**

Nom ou numéro

|                |        |        |
|----------------|--------|--------|
| 1              | 2 ABC  | 3 DEF  |
| 4 GHI          | 5 JKL  | 6 MNO  |
| 7 PQRS         | 8 TUV  | 9 WXYZ |
| *              | 0      | #      |
| +              | [Call] | [Back] |
| [Voice Search] |        |        |

**Mes Notices**

Favoris Réceptionniste Cliquez pour inverser la visibilité

## 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).

**caller ID**

Numéro caché

Gérer le numéro personnalisé ...

**Etat de présence**

Disponible

Gérer l'agenda ...

**Présence personnalisée**

Bienvenue à Enreach

Ne pas déranger oui non

**Mes Notices**

- Favoris Réceptionniste Cliquez pour inverser la visibilité
- Vous êtes Agent et connecté depuis 12:30
- Vous êtes en attente depuis 12:30

## 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 **mylstra**, soit mode en ligne, soit mode en grille.

Avec le mode en grille, vous verrez plus d'un contact par ligne en facilitant le rôle du **mylstra Switchboard**.

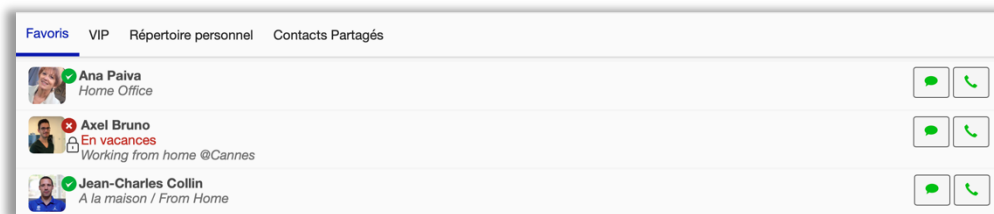


Figure 2 Mode en ligne

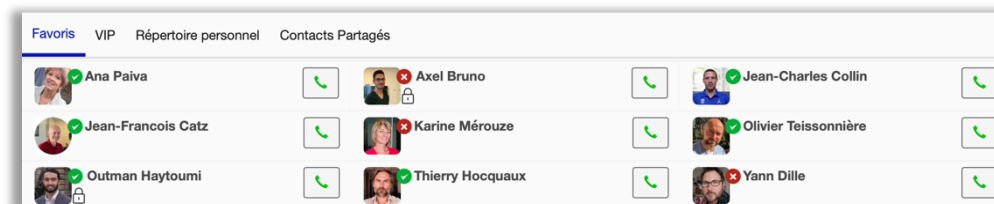


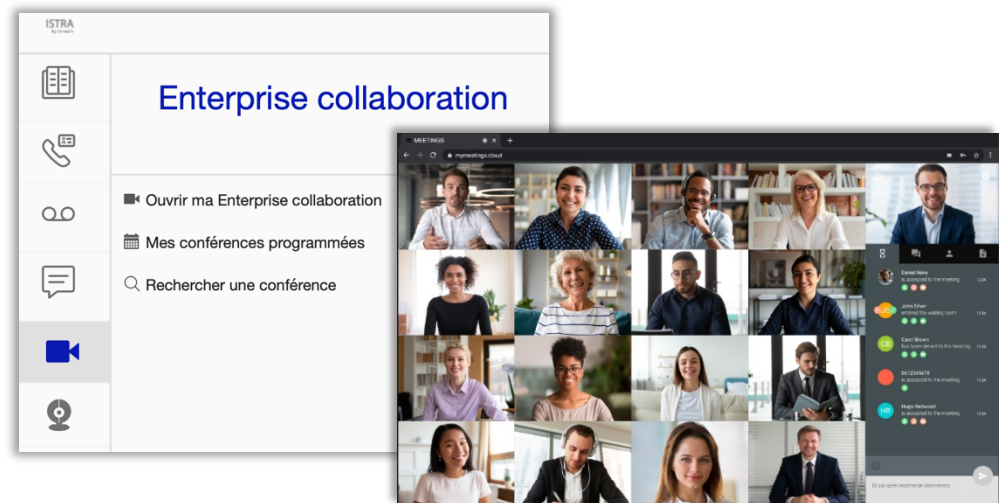
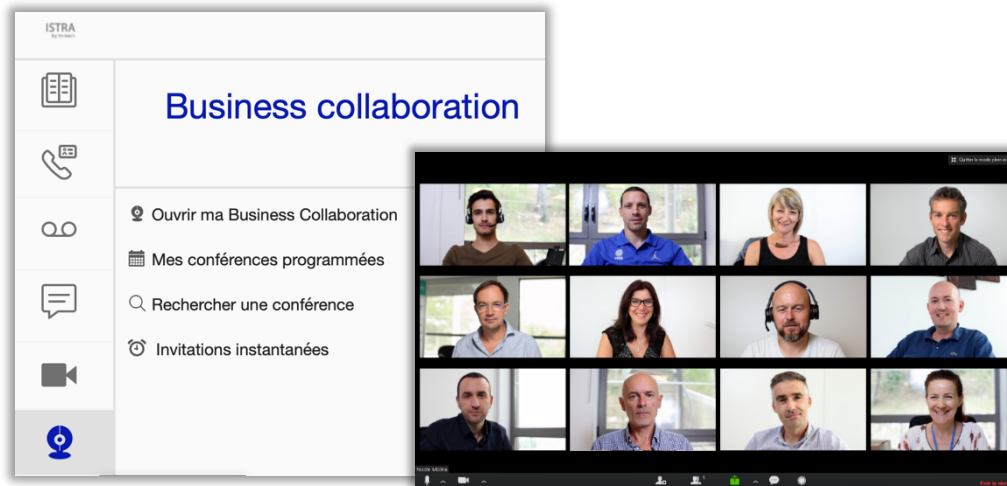
Figure 1 Mode en grille

## Outils de collaboration

**mylstra** est également un outil de collaboration. Les utilisateurs peuvent profiter de la vidéoconférence et du partage d'écran avec d'autres collaborateurs pour gagner du temps et être plus efficaces au sein de l'entreprise. Le service mylstra Collab vous offre :

**Istra Collab Business (Powered by Coligo).**

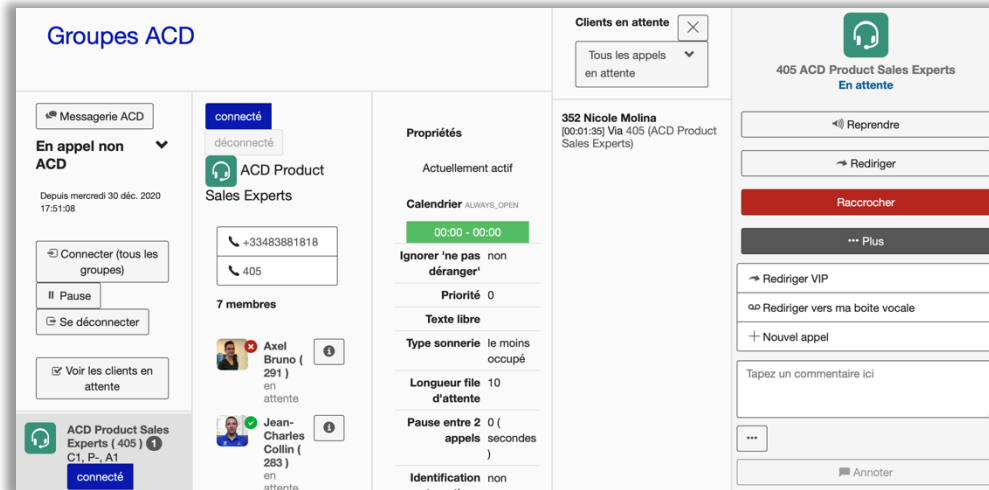
**Istra Collab Enterprise (Powered by Zoom).**





## File d'attente visuelle ACD

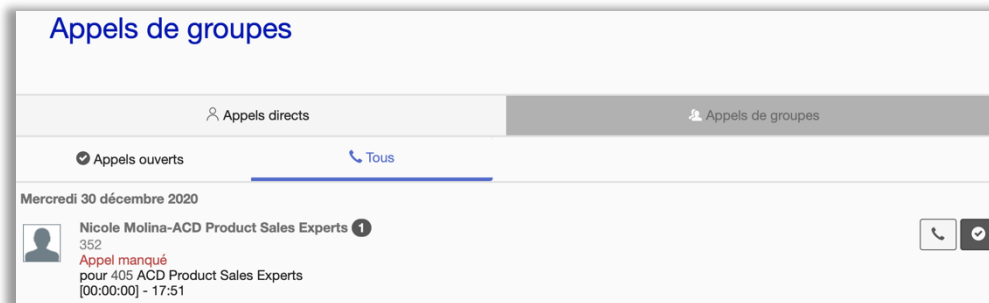
La fonction de File d'attente visuelle ACD vous permet d'utiliser une nouvelle façon de distribuer les appels aux agents ACD. Grâce à la nouvelle politique de distribution "Pick-Up", combinée à la file d'attente visuelle, vous pouvez décider quand prendre le prochain appel dans la file d'attente.



## 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 **mylstra**.

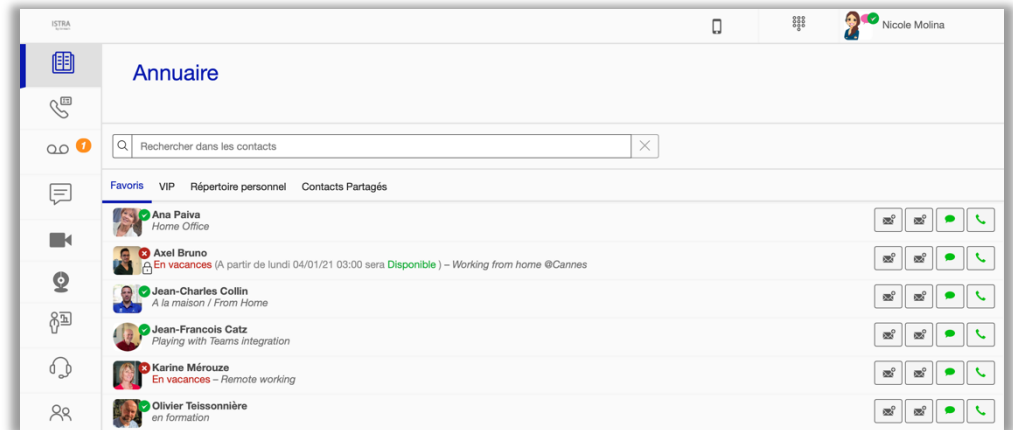


Figure 3 Mode étendu

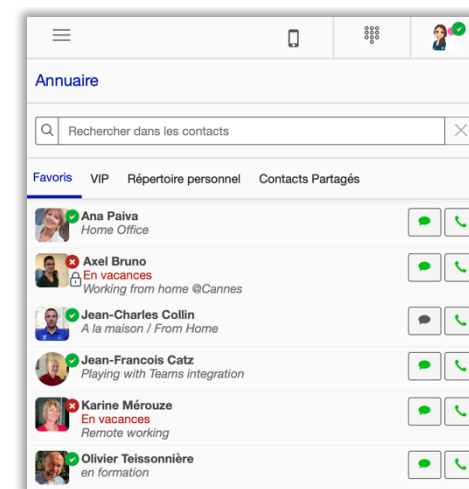


Figure 4 Mode compact

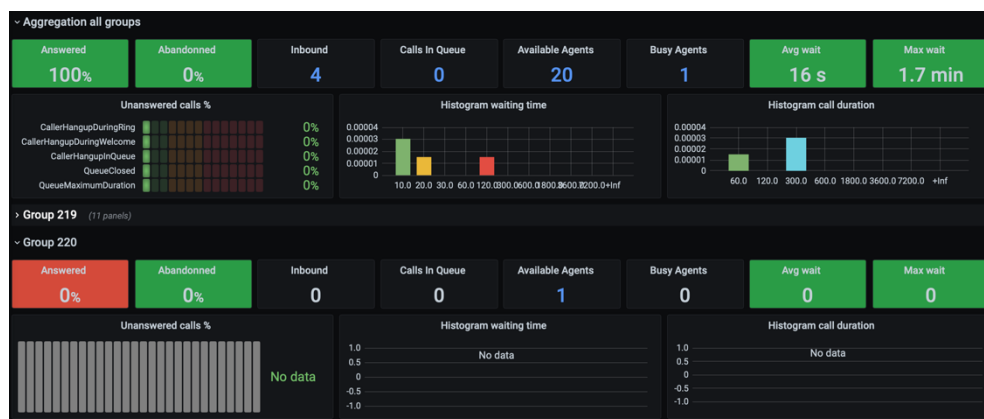


## Tableau de bord ACD

Le Tableau de bord ACD basé sur Prometheus/Grafana exploite les métriques générées par le système pour la surveillance en temps réel, mais aussi pour les besoins des centres d'appel.

En tant que Superviseur ACD, vous pourrez voir les métriques de tous les groupes ACD ou d'un groupe ACD en particulier.

Vous pourrez regarder les métriques des appels répondus, abandonnés, en file d'attente ...



## mylstraCRM

**mylstraCRM** vous permet de créer des règles CRM en récupérant les données d'une Partie, les conditions des règles seront appliquées aux appels entrants et aux appels sortants.

Dans **mylstra**, les règles peuvent être appliquées directement à votre numéro d'extension, à une extension de groupe ou à une extension de groupe ACD.

The 'Paramètres' page shows a dropdown menu for 'Règles CRM'. Below it, there are two sections: 'GoogleContact' and 'GoogleContact'. The 'Status des appels' section has buttons for 'Placé', 'Sonne', 'Refusé', and 'Abandonné'. The 'Règles sur le correspondant' section has a button for 'Un appel externe'. The 'Actions' section has a button for 'Ouvrez l'URL suivante' with the URL 'https://contacts.google.com/search/00493660112'.



# PARAMÈTRES

## ID de l'appelant

**Paramètres**

Mon numéro personnalisé

Masquer mon numéro ☒ oui ☐ non

Mon Numéro Personnalisé

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

**mylstra** 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

## 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**

mercredi 30 déc. 2020 18:37:58

Etat de présence  
☒ occupé

Utilisez les durées prédéfinies comme raccourcis  
1h

De

**caller ID**  
Numéro caché  
Gérer le numéro personnalisé ...

**Etat de présence**

- ☒ 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

**Notification par courriel**

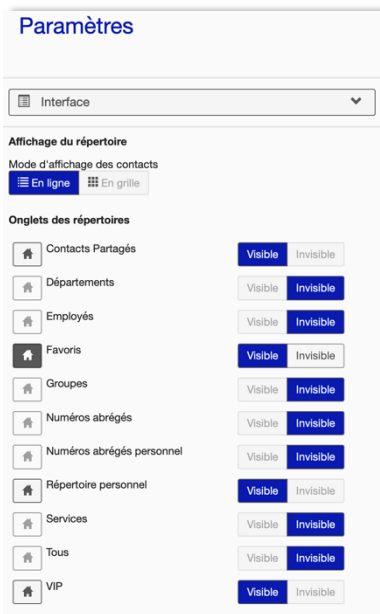
Par courriel avec message vocal attaché



## Répertoire de contacts

Plusieurs répertoires de contacts sont disponibles dans **mylstra**, 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 **mylstra**.

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

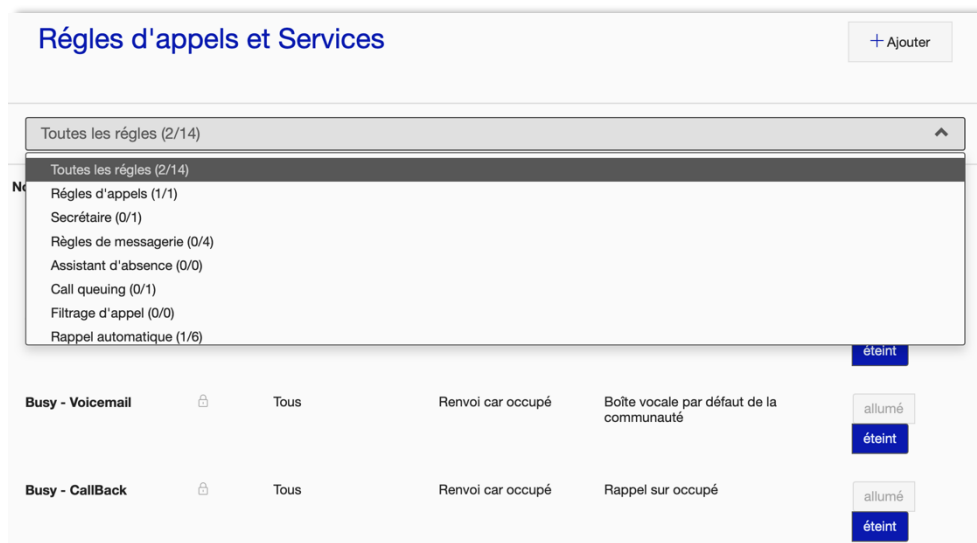
## Règles d'appels et Services

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.

### Règles d'appels et Services



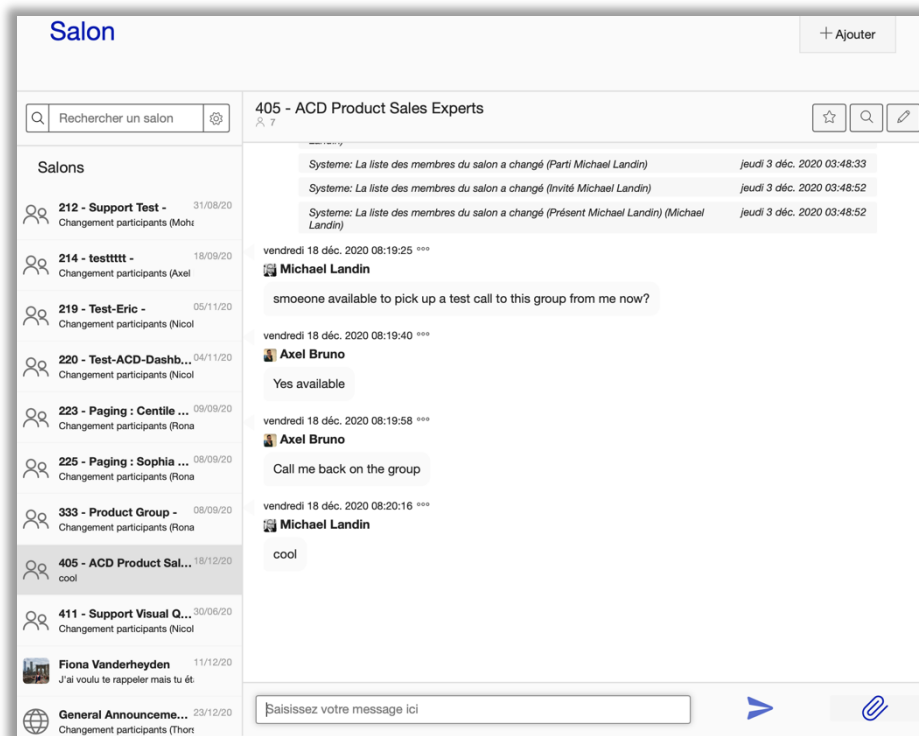




# PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

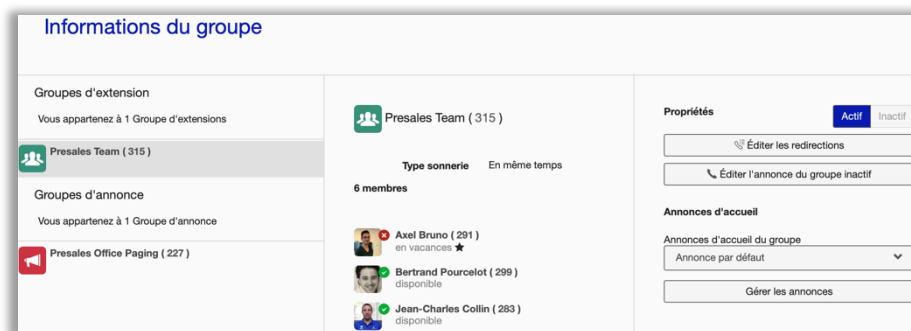
## Messagerie instantanée et chat en groupe

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



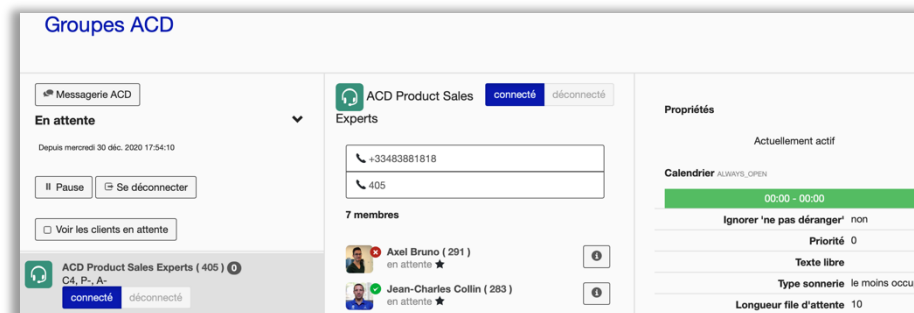
## Gestion des groupes

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

**mylstra** peut fonctionner comme un softphone ou accompagner un téléphone IP existant. Avec **mylstra**, 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

## Intégration CRM

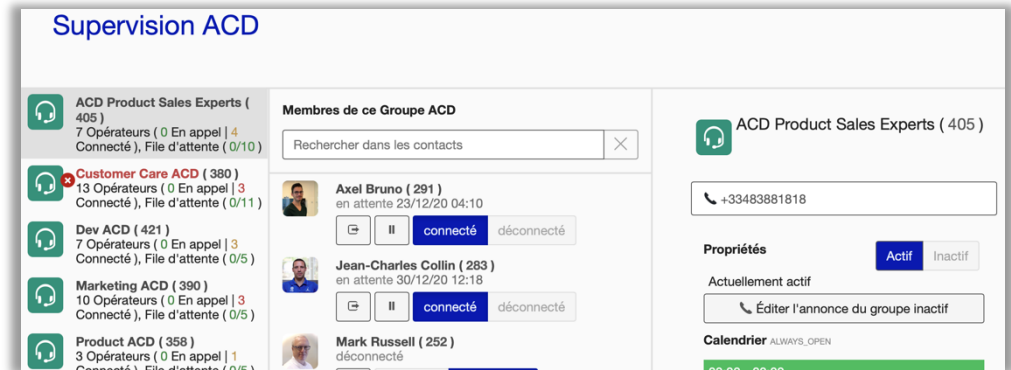
Vous pouvez connecter plus de 20 solutions CRM (Salesforce, Microsoft Dynamics, Sugar CRM, Zoho CRM, etc.).

- Cette intégration permet différentes fonctionnalités :
- Appel en un seul click à partir de **mylstra**, de plus de 20 solutions CRM et de n'importe quelle page web où figure un numéro de téléphone
- Affichage des coordonnées de contact pour les appels entrants
- Recherche de contacts dans votre solution CRM connectée à partir de **mylstra**



## 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.



## Switchboard

**mylstra** SwitchBoard gère vos communications professionnelles de manière simple et efficace. La réceptionniste SwitchBoard gère : les règles d'appels et Services, l'extension des utilisateurs et des groupes, la présence et l'agenda des utilisateurs, le répertoire de l'entreprise, etc.

