



PRESENTATION

MY ISTRRA – V9

TABLE DES MATIERES

INSTALLATION MY ISTRRA	5
Travailler avec My Istra	5
L'interface graphique	5
Configurations.....	6
Gestion des règles.....	6
UTILISATION DU MYISTRRA – APPELS ENTRANTS.....	7
Présentation d'appel.....	7
Cas d'utilisation standard	7
Présentation d'appel entrant sur votre Terminal SIP	7
Répondre à un appel entrant	7
Manager votre appel avec l'application MyIstra©	8
Manager vos terminaux avec l'application MyIstra©.....	9
Modifier le délai de sonnerie entre vos terminaux	9
2. Modifier le 'Temps d'attente en seconds avant de faire sonner le téléphone, après indication d'appel entrant'	9
Eviter la messagerie vocale de votre téléphone mobile	9
Désactiver un de vos terminaux depuis MyIstra©.....	9
Règles de redirection	10
Rediriger un appel avec votre Application MyIstra©	10
Rediriger un appel avec votre Téléphone SIP.....	10
Créer une règle de redirection de vos futurs appels entrants	10
Sélection direct à l'arrivée.....	10
Cas d'utilisation standard	11
Présentation de votre numéro PSTN	11
Ne Pas Déranger	11
Cas d'utilisation standard	11
Mise en place du service de d'Appels Rejetés	11
Double appel	12
Cas d'utilisation standard	12
Activer ou désactiver le service directement sur votre terminal.....	12
UTILISATION DU MYISTRRA – APPELS SORTANTS.....	13
Passer un appel	13
Appeler un contact à l'aide du clavier MyIstra©	13
Appeler un contact à l'aide du répertoire MyIstra©.....	13
Appeler un contact à l'aide de votre téléphone SIP	13
Appeler un contact à l'aide du répertoire de votre téléphone SIP	14
Extension privée	14
Connaître votre numéro de poste interne	14

Connaître votre numéro PSTN	14
Accéder à vos numéros (numéro court, PSTN)	14
Préfixe	15
Speed dials	15
Cas d'utilisation standard	15
Call barring	15
Call barring pour vos appels entrants	15
Call barring pour vos appels sortants	15
UTILISATION DU MYISTRA – PENDANT UN APPEL	16
Appels en attente	16
Cas d'utilisation standard	16
Mettre un appel en attente avec MyIstra@	16
Mettre un appel en attente / récupérer l'appel / alterner entre deux appels	16
Activer ou désactiver la mise en attente / récupération d'appel / l'alternance entre deux communications à l'aide de votre téléphone SIP	16
Transfert d'appel	16
Activer ou désactiver le transfert d'appel à partir de votre téléphone SIP	17
Conférence	17
Cas d'utilisation standard	18
Manager le service de conférence avec votre application MyIstra©	18
Activer ou désactiver le service de conférence à partir du clavier de votre téléphone SIP	18
UTILISATION DU MYISTRA – MES MESSAGES	19
Ma Messagerie Vocale	19
Consulter et personnaliser votre messagerie personnelle	19
UTILISATION DU MYISTRA – MANIPULATIONS AVANCEES D'APPELS ENTRANTS	21
Règles de redirection d'appels	21
Cas d'utilisation standard	21
Mise en place du service de Redirection d'appels	22
Assistant d'absence	22
Cas d'utilisation standard	23
Interception d'appel	23
Cas d'utilisation standard	23
Mise en place du service de PickUp	23
Rappel automatique sur occupé / non réponse	24
Cas d'utilisation standard	24
Vous pouvez configurer le rappel automatique actif lorsque vous êtes occupé	24
Mise en place du service de Rappel automatique	24
Dernier appelant	24
Cas d'utilisation standard	25
UTILISATION DU MYISTRA – MANIPULATIONS AVANCEES D'APPELS SORTANTS	25
Répertoires	25
Ajouter, modifier et supprimer des contacts	25



Importer vos contacts personnels Outlook	26
Comment Ajouter des Contacts Outlook	26
Importer des Contacts Partagés depuis vos contacts Outlook.....	27
Comment Ajouter des Contacts Partagés	27
DESCRIPTION DE LA SOLUTION – VERSION V9.....	28
Fonctions de numérotation	28
Services de gestion de répertoire et de contacts	29
Services de gestion d'appels.....	30
Terminal	31
Services avancés de groupe.....	31
MYISTRA : Application cliente et de collaboration	32
DESCRIPTION DES OPTIONS DE LA SOLUTION – VERSION V9	33
Services SVI.....	33
Services d'enregistrement	34

MyIstra est une interface totalement intégrée au système du client. Il permet de contrôler votre téléphone, l'émission des appels, réception des messages vocaux, redirection des appels et la gestion de vos contacts, tous cela à l'aide d'une interface simple et ergonomique.

MyIstra consiste en :

- Une interface interactive du téléphone.
- Une gestion de liste de contacts (personnel, entreprise).
- Un historique des appels.
- Une gestion de vos messages vocaux.
- Une gestion des règles de redirection

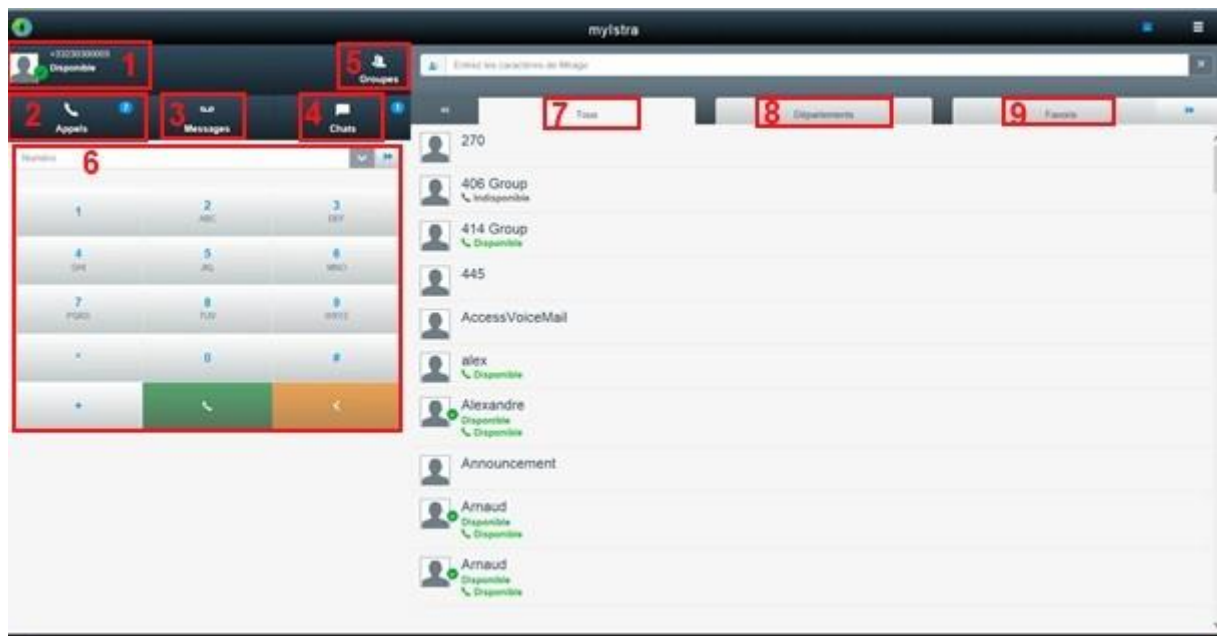
MyIstra est d'utilisation simple et compréhensive, et permet un contrôle total de vos appels et de vos messages.

- Connectez-vous à l'aide des identifiants fournis par ^{BT}BLUE.



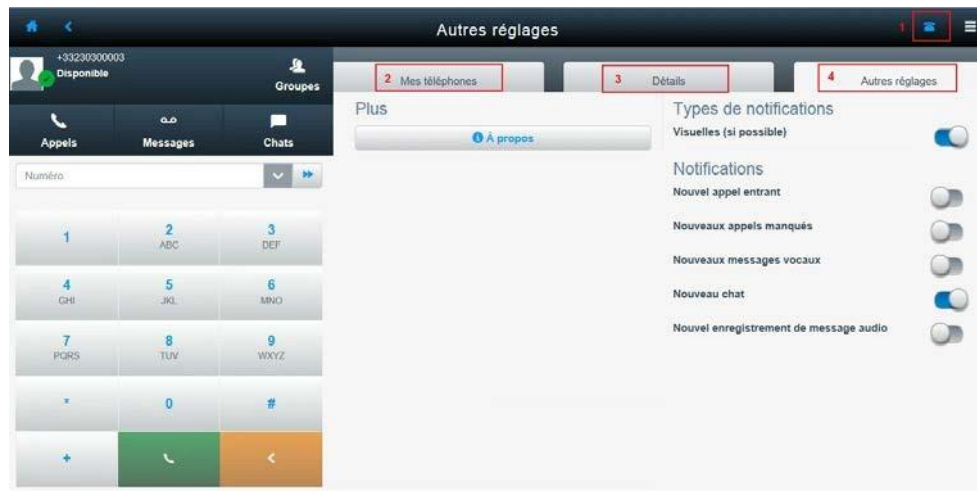
Travailler avec My Istra

L'interface graphique



1. Cliquez sur l'icône pour modifier votre statut (occupé, absent, réunion avec un client, en vacances, etc.)
2. Visualisez l'historique des appels récents
3. Consultez vos messages vocaux
4. Chattez avec vos collaborateurs
5. Visualisez les groupes d'extension
6. Composez un numéro de téléphone puis lancez l'appel
7. Consultez l'historique de vos appels (émis, manqués, reçus)
8. Visualisez le statut de vos collaborateurs
9. Ajoutez / modifiez vos contacts favoris

Configurations



1. Visualisez les paramètres
2. Configurez votre téléphone : appels simultanés, ne pas déranger, activer le double appel
3. Renseignez vos détails personnels
4. Accédez aux réglages de votre téléphone (gestion des notifications pour nouvel appel entrant, nouvel appel manqué, nouveau message vocaux, nouveau chat, nouvel enregistrement de message audio)

Gestion des règles



1. Accédez au menu des règles
2. Gérez vos règles de redirections
3. Gérez vos règles de messagerie
4. Gérez vos règles de débordements
5. Gérez vos règles de filtrages d'appels
6. Gérez vos rappels automatiques
7. Gérez vos favoris
8. Gérez vos listes noires

UTILISATION DU MYISTRA – APPELS ENTRANTS

Présentation d'appel

Pour chaque appel entrant (interne ou externe), le numéro de la personne qui tente de vous joindre vous est présenté. Ce numéro peut être affiché en claire ou en numéro masqué selon le choix de votre appelant.

Suivant le terminal que vous utilisez, l'appelant vous sera présenté différemment.

Cas d'utilisation standard

Vous utilisez votre application MyIstra© pour répondre à vos appels. Lorsqu'un appel entrant est passé, votre application vous indique le nom et le numéro de la personne qui souhaite vous joindre.



Avant de répondre à un appel, vous avez la possibilité de :

- Rediriger l'appel vers une autre extension ou extension VIP
- Quitter l'appel (raccrocher)

Dans cet exemple, l'extension # 268 (appelant interne) vous appelle.

Présentation d'un appel entrant sur votre Application MyIstra©

Accéder à l'application MyIstra© :

1. Se connecter à MyIstra©,
2. Entrer votre identifiant et mot de passe (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),

Si un appel vous est envoyé, vous en êtes informé et plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- Répondre à l'appel,
- Rediriger l'appel vers une autre extension en mode normal ou VIP,
- Raccrocher l'appel,
- Passer un nouvel appel.

Présentation d'appel entrant sur votre Terminal SIP

Si vous utilisez un téléphone de bureau SIP, l'appel vous sera présenté sur l'écran du téléphone avec le nom et le numéro de l'appelant. Vous aurez alors la possibilité de prendre l'appel en décrochant. Si votre téléphone SIP est compatible, vous aurez la possibilité de rediriger vos appels vers une autre extension.

Répondre à un appel entrant

Lors d'un appel vers votre poste, il vous suffit de décrocher votre terminal ou d'accepter la communication sur votre application MyIstra©.

Notez que répondre à un appel avec MyIstra© n'est possible que pour les terminaux qui supportent la réponse à distance.

Manager votre appel avec l'application MyIstra©



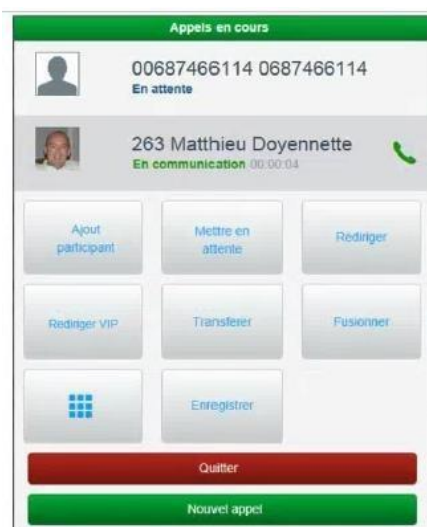
1. Sélectionner **Répondre** pour prendre l'appel.
Le statut de votre communication passe de 'sonne' à 'En communication'.
Le nom et le numéro de l'appelant vous sont affichés.
Dès que vous répondez à l'appel, la durée d'appel commence à être affichée.

Durant la conversation, vous pouvez à tout moment effectuer les actions suivantes :

1. **Ajouter un participant** à l'appel,
2. **Mettre en attente** la communication (le son de votre micro et vos haut-parleurs sont coupés),
3. **Rediriger** l'appel vers une autre extension,
4. **Rediriger VIP**, permet d'effectuer une redirection d'appels vers un contact VIP,
5. Sélectionner **Dtmfs** pour afficher le clavier téléphonique,
6. Démarrer l'**enregistrement** de votre conversation. Pour arrêter l'enregistrement, sélectionner **Arrêter l'Enregistrement** (votre enregistrement sera présent dans votre messagerie vocale de votre application MyIstra©).
7. **Quitter** pour mettre un terme à l'appel,
8. **Nouvel appel** vous permet d'effectuer un appel en simultané comme sur un téléphone multi-ligne.

Dans une conversation, vous avez la possibilité de retourner au menu principal et consulter, par exemple, un contact du répertoire. Une bannière verte indiquant "appel en cours" situé en haut de l'application vous indique que vous êtes dans une conversation. Cliquez sur la bannière pour revenir à la conversation.

Lorsque vous effectuez des **appels simultanés**, vous pouvez prendre les mesures suivantes :



- **Fusionner** permet de regrouper tous vos appels en cours et en attente en une conférence,

- **Transférer** permet de regrouper tous vos appels en cours et en attente en une conférence dont vous ne ferez pas partie.

Lors de l'exécution de MyIstra© en version Windows avec l'activation du softphone, vous pourrez configurer le volume du microphone et haut-parleurs grâce à l'outil situé dans l'angle en bas à droite de votre PC.

Manager vos terminaux avec l'application MyIstra©

Si vous avez plusieurs téléphones (un SoftPhone et un Terminal Distant) vous avez la possibilité de choisir quel téléphone sonne en premier. Pour cela vous choisirez le délai avant que votre terminal récupère l'appel.

Vous avez aussi la possibilité de faire sonner sur votre mobile et Softphone et d'empêcher la messagerie de votre mobile de prendre l'appel.

Si vous disposez d'un SoftPhone et d'un mobile (Terminal Distant), MyIstra© privilégiera votre SoftPhone avant de faire sonner votre mobile.

Modifier le délai de sonnerie entre vos terminaux

Vous disposez d'un téléphone SIP et de votre mobile défini comme terminal distant. Lorsqu'on vous appelle, vous souhaitez entendre votre téléphone SIP sonner en premier et votre mobile sonner 10 secondes après.

Configurer ce service avec MyIstra© :

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre '**Identifiant et mot de passe**' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner '**Réglages**' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application.
4. Sélectionner '**téléphonie**' et aller dans la partie '**téléphone**'. Tous les terminaux enregistrés sont listés.

Configurer le délai avant sonnerie

1. Sélectionner votre terminal
2. Modifier le '**Temps d'attente en seconds avant de faire sonner le téléphone, après indication d'appel entrant**'
 - « 0 » signifie que votre terminal sonnera directement après réception de l'appel
 - De « 1 » à « 30 » représente le temps d'attente entre l'arrivée de l'appel et le moment où votre terminal se met à sonner.

Eviter la messagerie vocale de votre téléphone mobile

Vous avez oublié votre téléphone mobile à la maison. Lors de la réception d'un appel entrant, votre téléphone de SIP et votre téléphone portable sonne. Si vous ne répondez pas, l'appelant sera redirigé vers votre boîte vocale mobile. Pour éviter cela, vous devez activer le service qui vous demandera d'entrer une touche si vous souhaitez prendre l'appel sur votre mobile.

Configurer le service :

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre '**Identifiant et mot de passe**' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner '**Réglages**' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application,
4. Sélectionner '**téléphonie**' et sélectionner votre **Terminal Distant**
5. Cliquer sur '**Eviter la boîte aux lettres de ce téléphone distant**'


Lorsque vous recevez un appel, votre téléphone SIP et votre téléphone distant sonnent. Si vous ne répondez pas à l'appel, votre appelant ne sera pas transféré sur la boîte vocale de votre mobile.

Pour que ce service fonctionne, vous devez activer le service de Call Queuing. Pour cela, activer une règle de Call Queuing sur tous vos appels lorsque vous êtes occupé.

Désactiver un de vos terminaux depuis MyIstra©

Vous avez la possibilité de désactiver l'un de vos terminaux depuis MyIstra©. Pour désactiver l'un de vos terminaux, vous

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre identifiant et mot de passe (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier la messagerie sur votre messagerie vocale),

3. Sélectionner **Réglages** dans le menu déroulant en haut à droite de l'application,
4. Positionnez-vous dans l'onglet **Téléphonie**,
5. Activer ou désactiver votre terminal dans **Téléphones** 

Règles de redirection

Lors d'un appel entrant vers votre poste, vous avez la possibilité de rediriger l'appelant vers un autre poste. Cette action peut être effectuée avant l'établissement de la communication ou durant la communication. Deux modes de redirection vous sont proposées, la redirection normale ou la redirection VIP.

Rediriger un appel avec votre Application MyIstra®

Vous acceptez l'appel entrant qui arrive sur votre application MyIstra®. L'appelant souhaite parler à Laure sur l'extension # 140. Il a besoin d'être redirigé vers le numéro interne # 140.

1. Prendre l'appel
2. Sélectionner **Rediriger** pour transférer votre appelant vers l'extension # 140,
3. Composer le numéro de l'extension
4. Valider sur **Rediriger**.

Le terminal de Laure sonne. Quand elle répond, le correspondant sera en communication avec l'extension #140.

Rediriger un appel avec votre Téléphone SIP

Quand vous utilisez un téléphone SIP, vous avez la possibilité de rediriger l'appel vers un autre poste en utilisant une combinaison de touches : *#5+xxx

(+xxx correspond au numéro d'extension du réceptionniste de l'appel)

Créer une règle de redirection de vos futurs appels entrants

Les codes de fonctionnalités sont les suivants :

Rediriger vos appels en tout temps vers xxx	*2+xxx
Annuler la règle de redirection pour tous vos appels entrants	*3
Rediriger vos appels lorsque vous êtes occupé vers xxx	*2*+xxx
Annuler la règle de redirection lorsque vous êtes occupé	*031
Rediriger vos appels lorsque vous ne répondez pas vers xxx	*2#+xxx
Annuler la règle de redirection lorsque vous ne répondez pas	*032

Sélection direct à l'arrivée

Lorsque vous effectuez un appel interne, votre numéro d'extension interne sera affiché. Si vous effectuez un appel externe, l'administrateur de votre entreprise peut vous attribuer un numéro PSTN.

Votre numéro PSTN peut être commun à toute l'entreprise ou unique à votre poste ce qui signifie que lorsqu'on souhaite vous rappeler de l'extérieur, on sera redirigé directement sur votre poste.

Seulement votre administrateur peut vous attribuer un PSTN pour vous autoriser à effectuer des appels externes ou recevoir des appels externes.

Cas d'utilisation standard

Vous souhaitez effectuer des appels et recevoir des appels directement sur votre ligne directe. On vous a attribué un numéro PSTN unique. Vous pouvez être joignable directement par vos correspondant interne ou externe qui utiliseraient votre numéro PSTN. Vous serez toujours disponible à travers votre numéro interne.

Présentation de votre numéro PSTN

Si votre terminal est attaché à un numéro PSTN, il sera affiché dans MyIstra©.

Connaître votre numéro PSTN :

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre '**Identifiant et mot de passe**' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),
3. Votre numéro PSTN est affiché en haut à gauche de votre application MyIstra©.

Si vous voulez modifier le numéro que vous présentez lors des appels externes, sélectionner votre numéro en haut à gauche de votre application MyIstra©.

Attention votre numéro PSTN vous permettra d'effectuer des appels externes uniquement si votre administrateur vous autorise.

Ne Pas Déranger


Le service **Ne Pas Déranger** (NPD ou DND) vous permet de bloquer tous les appels entrant sur votre téléphone IP ou votre Soft phone.

Cas d'utilisation standard

Vous êtes dans une réunion et que vous ne souhaitez pas être dérangé par la sonnerie de votre téléphone. Vous activez le mode DND et tous les appels entrants seront redirigés vers votre messagerie vocale.

Mise en place du service de d'Appels Rejetés

Activer le service Ne Pas Déranger depuis MyIstra© :

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre '**Identifiant et mot de passe**' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner '**Réglages**' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application
4. Sélectionner '**Téléphonie**' et aller dans la partie '**Do Not Disturb**'
5. Cliquez sur le bouton bleu pour activer le mode **Ne Pas Déranger** (DND) 

Dans le répertoire de l'entreprise, votre profil MyIstra© sera noté comme "Ne Pas Déranger".



Activer le service 'Ne Pas Déranger' sur votre terminal :

1. Composer *8 pour activer le service
2. Composer *9 pour désactiver le service.

Selon la marque de votre terminal SIP, le mode DND sera affiché différemment.

Double appel

Vous êtes déjà en communication, le service d'**Appels en attente** vous permet d'être averti qu'un deuxième correspondant essaie de vous joindre.

Vous serez averti par un "BIP" et un message s'affichera sur l'écran LCD de votre téléphone SIP.

Pour les terminaux mobiles, la mise en oeuvre du double appel est très différente ; dans ce cas, les deuxièmes appels seront envoyés à l'appareil de l'utilisateur qui émettra un signal sonore, et l'utilisateur sera en mesure de prendre l'appel.

Vous pouvez décider de prendre le deuxième appel en mettant le premier en attente. Un message d'attente ou la musique d'attente seront alors lus. A tout moment, vous pouvez débloquent le premier appel ou raccrochez.

*Afin de gérer plusieurs appels sur le même terminal, le mode **Appels en Attente doit être activé**.
Attention ! Le terminal doit être compatible avec le mode appel en attente.*

Cas d'utilisation standard

Vous êtes déjà dans une conversation mais souhaitez répondre à tous les futurs appels entrants. Vous devez activer le service «**Appels en Attente**» grâce à votre application MyIstra© pour définir le nombre d'appels simultanés autorisés.

Vous serez alors averti par un «bip» si un second appel entrant arrive. Si vous décidez de prendre l'appel, le premier appel sera envoyé au service de mise en attente. Un message d'attente ou une musique d'attente sera joué.

La musique d'attente peut être personnalisée par l'administrateur de l'entreprise en fonction de l'origine de l'appel (interne ou externe).

Mise en place du service de mise en attente depuis MyIstra©

Accéder au service de Mise en Attente depuis MyIstra© :

1. Connectez-vous à MyIstra©,
2. Entrer votre '**Identifiant et mot de passe**' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner '**Réglages**' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application
4. Sélectionner '**Téléphonie**'

Activer le service de signal d'appel :

1. Activer le service **Autoriser les appels en attente** en cliquant sur le bouton bleu pour activer le service
2. Aller dans l'onglet '**téléphones**' et Sélectionner le terminal sur lequel le service doit être actif.
3. Sélectionner '**Accepter les appels simultanés**' et définissez le nombre '**d'appels simultanés autorisés**'
4. Sélectionner '**Sauver**' situé en haut de votre application.

Désactiver le service d'appel en attente :

Sélectionner '**Réglages, Téléphonie**' et '**Téléphones**' :

1. Sélectionner le terminal pour lequel le service doit être désactivé
2. Sélectionner '**Appels simultanés**' et sélectionner « **Accepter un seul appel (pas d'appel en attente)** ».
3. Sélectionner '**Sauver**' en haut de votre application

Attention ! Votre terminal doit soutenir la mise en oeuvre du service d'appel en attente.

Activer ou désactiver le service directement sur votre terminal

Vous avez la possibilité de configurer le service sur MyIstra© ou directement en entrant une combinaison de touches sur votre terminal.

Activer l'appel simultané pour xxx	*42+xxx
Désactiver l'appel simultané pour xxx	*41+xxx
Activer l'appel simultané pour tous les appels	*44
Désactiver l'appel simultané pour tous les appels	*43

UTILISATION DU MYISTRA – APPELS SORTANTS

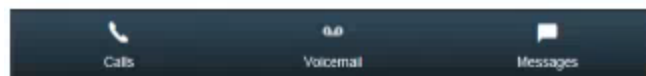
MyIstra© permet à l'utilisateur d'appeler des numéros internes, numéros PSTN, des contacts privés à partir d'un clavier ou du répertoire de l'entreprise.

Passer un appel

Un appel sortant peut être passé de votre téléphone SIP ou de votre application MyIstra©. MyIstra© Peut être utilisé avec son SoftPhone intégré ou en gérant votre téléphone SIP.

Appeler un contact à l'aide du clavier MyIstra©

Si vous connaissez le numéro de la personne à atteindre, vous pouvez composer son numéro en utilisant le clavier MyIstra©.



1. Sélectionner l'icône 'Appels'
2. Entrer le numéro de la personne à appeler et valider avec  (Si vous voulez modifier le numéro, utilisez l'icône suivant ).

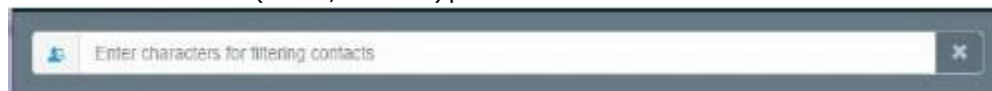
La communication commence dès que vous lancez l'appel. Une bannière apparaît en haut de votre demande en indiquant «Appel en cours».

Pour revenir au menu principal, cliquez sur la bannière indiquant «Appel en cours».

Appeler un contact à l'aide du répertoire MyIstra©

Si vous ne connaissez pas le numéro de téléphone de la personne que vous souhaitez appeler, vous avez la possibilité de rechercher le contact dans le répertoire MyIstra©.

1. Entrer les caractères (lettres, nombres) pour filtrer votre recherche.



2. Sélectionner le contact souhaité parmi la liste
 3. Sélectionner le numéro de téléphone à contacter
- Vous pouvez également rechercher le contact parmi les catégories : Tous, Départements, Favoris, Groupes, Répertoire personnel, Service, Contacts partagés, Numéro court, Employés.

Appeler un contact à l'aide de votre téléphone SIP

Vous pouvez composer directement le numéro à contacter sur votre téléphone SIP.

Appeler un contact à l'aide du répertoire de votre téléphone SIP

Votre téléphone SIP a un répertoire d'entreprise enregistré par votre administrateur. Vos contacts privés peuvent également être ajoutés manuellement.

Vous pouvez récupérer un contact à partir du répertoire et composer son numéro sur votre téléphone.

Lorsque vous êtes en communication, votre statut passe 'en appel' dans le répertoire MyIstra®.

Extension privée

A la création de votre compte, l'administrateur de l'entreprise vous attribue un numéro d'extension.

C'est un numéro court e.g. trois chiffres, qui vous permet de passer et recevoir des appels internes sans passer par le réseau RTC.

Un contact extérieur ne sera pas en mesure de vous constater en utilisant votre numéro court. Pour vous contacter, il devra composer le numéro principal de votre entreprise et demander à être transféré.

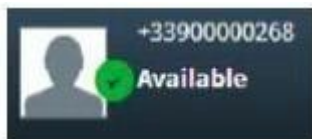
Dans la plupart des cas, votre administrateur vous a affecté plusieurs PSTN.

Connaître votre numéro de poste interne

1. Connectez-vous à MyIstra®,
2. Entrer votre 'Identifiant et mot de passe' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale)
3. Sélectionner 'Réglages' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application
4. Sélectionner 'Téléphonie' et aller dans la partie 'Téléphones'. Les trois chiffres correspondent à votre numéro interne qui sera listé dans vos 'Téléphone IP'

Connaître votre numéro PSTN

Un certain nombre de PSTN sont attribués par votre administrateur. Ils vous permettent de passer des appels sortants ou de recevoir des appels sur votre ligne directe.



1. Connectez-vous à MyIstra®,
2. Entrer votre 'Identifiant et mot de passe' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale)
3. Sélectionner le numéro PSTN à côté de votre profil

Accéder à vos numéros (numéro court, PSTN)

Vous pouvez consulter votre numéro d'extension et vos PSTN grâce à votre application MyIstra®.

1. Connectez-vous à MyIstra®,
2. Entrer votre 'Identifiant et mot de passe' (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier vos messages sur votre messagerie vocale)
3. Sélectionner 'Réglages' dans le menu déroulant en haut à droite de l'application
4. Sélectionner 'Détails'
5. Dans la section 'Identité', vous trouvez la liste de vos numéros
6. Dans 'Détails Personnels', vous trouvez la liste de vos numéros externes, numéro personnels (maison et mobile)

Préfixe

Un préfixe de numérotation est un code à composer au début d'un appel. Il est configuré par l'administrateur de l'entreprise. Un préfixe peut être demandé pour effectuer un appel externe, par exemple 0, vous devez alors composer le 0 suivi du numéro de la personne à appeler.

Le préfixe est configuré par votre administrateur.

Speed dials

Le service speed dials (numérotation rapide) permet à l'utilisateur de composer un numéro court à la place d'un numéro PSTN complet. Ce service est surtout utilisé lorsque vous effectuez des appels réguliers vers une personne extérieure.

Le service Speed Dials peut aussi être utilisé pour les numéros internes, mais n'en a pas grand intérêt.

S'il vous plaît contacter l'administrateur de l'entreprise si vous souhaitez configurer des numéros abrégés.

Cas d'utilisation standard

Vous appelez régulièrement M. Jones au +33 (0) x xx xx xx xx. Vous souhaitez composer un numéro plus simple pour contacter Mr. Jones.

Vous demandez à votre administrateur de vous configurer un numéro Speed Dial pour Mr. Jones e.g. 230.

Maintenant, au lieu de composer le numéro PSTN de Mr. Jones +33 (0) xxx xxxxxx, vous composerez le 230.

Call barring

Le service de Call Barring permet de restreindre l'accès à votre terminal pour les appels entrants ou sortants.

Seul votre administrateur peut configurer ses limitations d'appels.

Call barring pour vos appels entrants :

L'administrateur de l'entreprise crée une règle de restriction d'appel qui peut vous limiter lors de la réception d'appels spécifiques (international, mobile, anonyme ..).

Lors de la réception d'un appel entrant, le système de téléphonie vérifie si le numéro de l'appelé a été classé comme numéro restreint et donc si vous êtes autorisé à prendre l'appel ou non. Si ce n'est pas permis, l'appel ne sera pas reçu.

Call barring pour vos appels sortants :

L'administrateur de l'entreprise crée une règle d'interdiction d'appel pour certains numéros de poste afin de restreindre l'accès à des numéros spécifiques que vous souhaitez appeler (international, fixe, portable ..).

Lorsque vous passez un appel sortant, le système vérifie si le numéro de l'appelant a été classé comme numéro restreint et donc si l'utilisateur est autorisé à passer l'appel. Si ce n'est pas permis, l'appel ne sera pas passé.

L'administrateur de l'entreprise peut interdire à l'utilisateur d'appeler des numéros mobiles commençant par 06, mais peut permettre à l'utilisateur d'appeler le 06xxxxxxx.

UTILISATION DU MYISTRA – PENDANT UN APPEL

Appels en attente

Lorsque vous êtes dans une conversation, vous pouvez placer l'appel en attente afin de passer un autre appel sortant.

Une musique d'attente est jouée à l'appelant en attente.

A tout moment, vous pouvez alterner les appels et récupérer l'appel en attente. Le deuxième appelant sera alors mis en attente.

Cas d'utilisation standard

Vous êtes en communication avec M. Vidal et un second appel entrant vous est présenté. Vous souhaitez prendre l'appel sans mettre fin à l'appel avec M. Vidal. Vous passez M. Vidal en attente (une musique d'attente sera jouée) et répondez au second appel. Une fois que la conversation est terminée avec le second appelant, vous récupérez alors le premier appelant et continuez à parler.

Mettre un appel en attente avec MyIstra®.



1. Sélectionner 'Mettre en attente' pour placer l'appelant en attente.
2. Sélectionner 'Reprendre' pour récupérer l'appel et continuer la conversation.

Lorsque vous mettez votre correspondant en attente, vous pouvez uniquement ajouter une personne à la discussion ou passer un deuxième appel en simultané.

Mettre un appel en attente / récupérer l'appel / alterner entre deux appels

Selon le terminal utilisé, vous pouvez mettre un appel en attente, récupérer l'appelant et / ou alterner entre les appels. S'il vous plaît se référer au guide de votre terminal pour plus d'informations.

Activer ou désactiver la mise en attente / récupération d'appel / l'alternance entre deux communications à l'aide de votre téléphone SIP

Les combinaisons de codes sont :

Mettra l'appelant en attente	*#1
Récupérer l'appel	*1
Alterner entre deux appelants	***
Mettre en attente l'appel en cours et récupérer l'appel en attente	F6

Transfert d'appel

Le transfert d'appel vous permet de rediriger les appels entrants vers un autre poste. Ce service peut être active depuis votre application MyIstra® ou votre téléphone SIP.

Transfert d'un appel avec Mylstra®

Transfert en une étape:

Vous recevez un appel entrant et l'appelant désire parler avec le département des ventes.

Vous transférez l'appelant au service demandé sans annoncer l'appel. Si le département des ventes n'est pas disponible pour prendre l'appel et qu'une règle de transfert vers la messagerie vocale est activée, l'appelant sera transféré à la messagerie vocale.

1. Sélectionner **Rediriger** pour transférer l'appel vers une autre extension
2. Entrer le numéro d'extension vers qui votre correspondant sera transféré
3. Valider sur **Rediriger**. L'appelant sera automatiquement transféré.

Transfert VIP en une étape :

La **redirection VIP** permet à l'appelant d'être redirigé en contournant toutes les règles de transfert en place. A titre d'exemple, un appelant souhaite être redirigé vers le service des ventes. Le département des ventes a activé une règle de transfert pour que tous les appels entrants soient redirigés vers sa boîte vocale.

Lorsque vous effectuez un **transfert en une seule étape**, l'appelant sera redirigé vers la boîte vocale du service des ventes. Alors qu'avec une **redirection VIP**, l'appelant sera redirigé vers l'un des terminaux de l'équipe de vente.

1. Sélectionner **Rediriger VIP** pour transférer l'appel vers une autre extension
2. Entrer le numéro d'extension vers qui votre correspondant sera transféré
3. Valider sur **Rediriger VIP**. L'appelant sera automatiquement transféré.

Transfert en deux étapes :

Vous recevez un appel entrant et l'appelant désire parler avec le département des ventes. Avant de rediriger l'appelant au service demandé, vous voulez vous assurer que le personnel de vente est disponible pour prendre l'appel.

1. Sélectionner **Répondre** pour prendre l'appel
2. Mettre l'appelant en attente **Mettre en attente**
3. Appeler le service de vente ; **Nouvel appel**
4. Le service est disponible, annoncé le service de vente à votre appelant
5. Sélectionner **Transfert** pour mettre en relation le service de vente et votre appelant

Transfert d'appels à partir de votre SIP

Selon le terminal utilisé, vous pouvez effectuer un transfert en une étape et / ou en deux étapes. S'il vous plaît se référer au guide de votre terminal pour plus d'informations.

Activer ou désactiver le transfert d'appel à partir de votre téléphone SIP

Vous pouvez transférer les appels en utilisant un code :

Transfert en deux étapes (avec annonce)	*#4
Transfert en une étape (sans annonce)	*#5+xxx

Conférence

Le service de conférence vous permet de gagner du temps et d'être plus efficace dans l'entreprise. Il permet à plusieurs participants de faire partie de la même conversation en même temps.

Chaque participant à la conférence peut ajouter un nouveau parti.

Le créateur de la conférence sera le seul à pouvoir expulser des gens de la conversation.

Cas d'utilisation standard

Vous êtes en communication et vous souhaitez obtenir des informations d'une autre personne de la société. Vous lancez une conférence téléphonique pour que les deux parties et vous-même soyez connectés et puissiez communiquer ensemble.

Lors de l'ajout d'une partie de la conférence, les anneaux et de téléphone de l'appelant seront automatiquement à la conférence téléphonique lorsque la connexion.

Manager le service de conférence avec votre application MyIstra©

Ajouter un participant à la conférence :

1. Durant un appel, Sélectionner 'Ajoutparticipant'
2. Composer le numéro d'extension # de la personne à ajouter dans la conférence
3. Valider sur 'Ajout participant'

Lorsque l'appelant est connecté, les trois participants seront dans une conversation.

Un numéro d'extension de groupe peut être composé et donc ajouté à la conférence.

Retrait d'un participant à la conférence :

Seulement l'initiateur de la conférence peut supprimer des participants. L'initiateur peut choisir parmi la liste des participants ceux qui doivent être retirés de la conférence. Les participants retirés auront leur communication raccrochée.

1. Durant un appel en conférence, Sélectionner '**Voir les participants**'
2. Sélectionner la **corbeille** pour supprimer le participant.

Si l'initiateur de la communication quitte la conférence, tous les participants seront raccrochés en même temps.

Fusionner vos communications pour démarrer une conférence

Vous pouvez fusionner vos appels simultanés pour mettre plusieurs correspondants en une seule communication. Vous recevez un appel entrant sur MyIstra©. L'appelant voudrait parler à David du service des ventes. Avant de commencer une conférence téléphonique, vous voulez vous assurer que David est disponible pour prendre l'appel.

Vous mettez l'appel en attente et appelez David. Comme David est disponible, vous fusionnez simplement les deux appelants.

1. Placer le premier appelant '**en attente**'.
2. '**Appeler**' le deuxième appelant pour votre future conférence,
3. Sélectionner '**Fusionner**' pour amener les deux conversations en une seule conférence.

Activer ou désactiver le service de conférence à partir du clavier de votre téléphone SIP

Vous pouvez organiser des conférences téléphoniques grâce aux codes suivants :

Conférence (votre appel en cours + appelant en attente)	*#8
Ajouter un appelant à la conférence	*#7+xxx
Retirer le dernier appelant de la conférence	*#7*

UTILISATION DU MYISTRA – MES MESSAGES

Ma Messagerie Vocale

Consulter et personnaliser votre messagerie personnelle

Le service de messagerie vocale permet le renvoi des appelants vers votre boîte vocale en cas de non réponse ou d'indisponibilité de votre part. Votre messagerie vocale leur propose de laisser un message de 2 minutes maximum.

Il est possible de personnaliser votre message d'accueil de messagerie en enregistrant un message complet ou simplement en enregistrant votre nom. Vous pouvez aussi modifier votre mot de passe de messagerie.

Une notification par e-mail ou SMS peut être activée lorsque vous recevez un nouveau message.

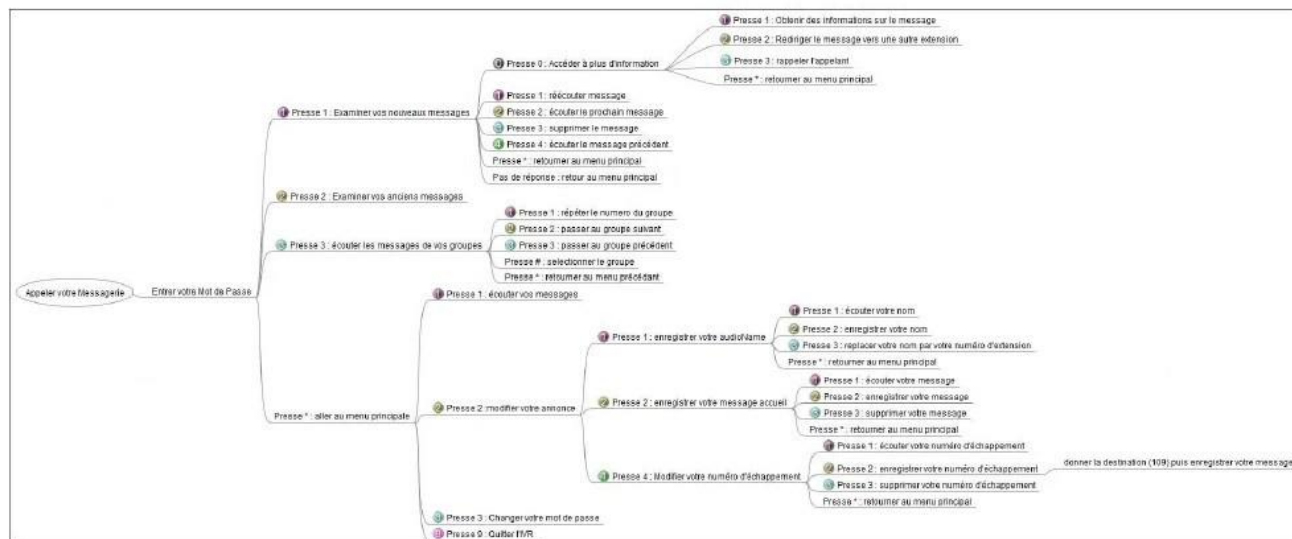
Cette boîte vocale est consultable sur votre poste personnel d'entreprise ou depuis chez vous sur votre téléphone mobile. Si vous le souhaitez, vous pouvez demander un rappel automatique de l'auteur du message.

Votre messagerie vocale vous permet de consulter à la fois vos messages personnels et messages de groupes d'extension et de groupes type Call Centrer.

L'activation et la configuration du service « Messagerie Vocale » s'effectue à l'aide du numéro d'extension du service et de votre application MyIstra@.

Arbre de navigation de votre messagerie vocale personnelle :

Schéma général représentant les différentes possibilités de redirections lorsque vous composez le numéro d'extension de votre messagerie vocale.



Personnaliser le message d'accueil de votre propre messagerie :

Votre service de messagerie vocale vous permet de personnaliser l'annonce d'accueil de votre messagerie vocale en enregistrant ou modifiant votre annonce d'accueil. Par défaut, vos correspondants sont accueillis par une annonce standard qui leurs rappellent votre numéro d'extension.

Deux possibilités s'offrent à vous :

- Enregistrer uniquement votre nom : par défaut votre nom correspond à votre numéro d'extension (eg : « Alexandre Dupond »)
- Personnaliser l'ensemble de votre annonce d'accueil (eg : « Bonjour, vous êtes sur la messagerie d'Alexandre Dupond, merci de laisser un message après le bip sonore »).

Modifier le mot de passe de votre messagerie personnelle :

Votre mot de passe vous permet de consulter vos messages depuis n'importe quel terminal. A tous moment vous avez la possibilité de le changer.

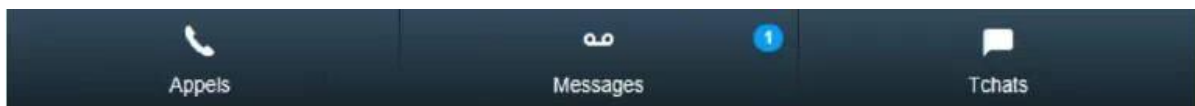
1. Appeler votre messagerie vocale et entrer votre mot de passe,
2. Aller au menu principal,
3. Appuyer sur la touche 3 pour changer votre mot de passe.

Lors de la prochaine connexion à votre messagerie vocale, votre nouveau mot de passe vous sera demandé.

Etre prévenu de la présence de nouveaux messages personnels :

Lorsqu'un nouveau message est déposé sur votre messagerie, vous pouvez être averti de plusieurs manières.

Par MyIstra© : Une notification chiffrée présente sur l'écran d'accueil vous indique le nombre de message reçu non lu.



Par votre Terminal SIP : Sur votre téléphone, un voyant allumé fixe ou clignotant vous indique la présence d'un nouveau message vocal. Vous serez aussi avertis du dépôt d'un message par une tonalité au décrochage de votre téléphone.

Par votre SoftPhone : En fonction du SoftPhone utilisé, une notification vous indique la présence d'un message non lu.

Par e-mail : Votre messagerie peut vous envoyer un e-mail vous informant qu'un message vocal a été laissé sur votre messagerie vocale. Vous pouvez aussi demander que le fichier vocal contenant le message soit attaché à l'e-mail. Cette configuration s'effectue sur votre application MyIstra©.

1. Se connecter à MyIstra©,
2. Sélectionner **Réglages** dans le menu déroulant en haut à droite de l'application,
3. Dans les réglages de **Téléphonie**,
4. Choisir votre **Notification par email** (aucun, par email, par email avec message vocal joint).

Comment écouter un message vocal personnel :

Si vous consultez votre messagerie depuis votre propre poste d'entreprise :

- En composant le numéro d'extension de votre messagerie vocale et de vous identifier à l'aide de votre mot de passe de messagerie. Consulter l'administrateur pour connaître le numéro d'extension de messagerie (eg : 555).
- En jouant le fichier audio en pièce jointe de votre e-mail.
- En d'utilisant votre application MyIstra© pour écouter et jouer vos messages.

Depuis l'extérieur :

- En composant le numéro externe de votre messagerie vocale (commun à l'entreprise) afin d'être dirigé directement sur le service vocal. On vous demandera de vous authentifier à l'aide de votre numéro d'extension personnelle et votre mot de passe.

Rappeler le correspondant qui vous a laissé un message personnel :

Vous venez d'être averti d'un nouveau message personnel et vous souhaitez rappeler ce correspondant.

Pour cela vous utilisez la fonction de rappel automatique présente dans votre messagerie :

1. Appeler votre messagerie vocale et entrer votre mot de passe,
2. Appuyer sur 1 pour sélectionner l'écoute de votre nouveau message,
3. Appuyer sur 0 pour obtenir plus d'informations sur ce message,
4. Appuyer sur 3 pour effectuer un rappel automatique.

Comment supprimer un message vocal :

Il existe plusieurs moyens pour supprimer vos messages. Vous pouvez utiliser l'application MyIstra® ou appeler votre messagerie vocale.

Supprimer vos messages vocaux en utilisant votre messagerie vocale :

1. Appeler votre messagerie vocale et entrer votre mot de passe,
2. Appuyer sur 1 pour sélectionner l'écoute de votre nouveau message,
3. Appuyer sur 3 pour effacer définitivement le message.

Supprimer vos messages vocaux en utilisant l'application MyIstra® :

1. Se connecter à MyIstra®,
2. Entrer votre identifiant et mot de passe (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier la messagerie sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner **Messages** dans le menu principal de MyIstra®,
4. Sélectionner votre message vocal,
5. Pour effacer définitivement le message, sélectionner **Supprimer**.

Comment accéder à votre messagerie depuis un autre poste de l'entreprise :

Le service Access VoiceMail répond à ce besoin en permettant de consulter sa messagerie vocale depuis n'importe quel terminal de votre entreprise.

Si vous n'êtes pas dans votre bureau et souhaitez écouter votre boîte mail, il vous suffit d'utiliser un terminal de votre entreprise et appeler le service.

1. Appeler le service,
2. Authentifier vous à l'aide de votre numéro d'extension et votre mot de passe.

UTILISATION DU MYISTRA – MANIPULATIONS AVANCEES D'APPELS ENTRANTS

Règles de redirection d'appels

La règle de redirection d'appels vous permet de filtrer vos appels entrants. Vous pouvez rediriger une partie ou l'ensemble de vos appels entrants vers votre messagerie vocale ou un autre poste.

Ce service peut être activé lorsque vous êtes absent afin de rediriger vos appels entrants vers une tierce personne.

La règle de redirection peut être active en fonction :

- De la personne qui vous appelle,
- De votre statut (si vous êtes disponible, en vacance, occupé ...),
- Des heures de travail (la règle est activée de 9h à 19h).

Les appels peuvent être traités différemment selon l'état de votre statut.

Vous avez aussi la possibilité d'activer votre règle de redirection un jour précis en modifiant votre présence state.

Cas d'utilisation standard

Vous partez en vacances et souhaitez lors de votre absence que tous vos appels entrants soient redirigés vers votre secrétaire.

Pour cela, vous activez depuis votre application MyIstra®, le service de redirection d'appels. Vous définissez votre secrétaire comme personne qui va se substituer à vous pour le traitement de vos appels.

Vous définissez la règle comme active lorsque votre statut passe en « absent ».

Pour activer la règle, vous définissez votre statut comme « absent ».

Une fois ce service activé, tous les appels qui vous sont destinés sont redirigés vers votre secrétaire. A votre retour, il vous suffit de changer votre statut en « disponible » pour désactiver la règle de redirection.

Si vous vous absentez de nouveau, il vous suffit de changer l'état de votre statut en « absent » pour réactiver la règle de redirection.

Vous avez la possibilité de modifier votre Etat de présence directement dans votre profil en créant un nouvel événement. Cela permet de définir uniquement les jours d'activation de la règle.



Mise en place du service de Redirection d'appels

Comment configurer une règle de redirection d'appel active lorsque le statut est défini comme « occupé ». Plusieurs règles de redirection d'appels peuvent être définies en même temps.

Accéder au service de Redirection depuis MyIstra® :

1. Se connecter à MyIstra®,
2. Entrer votre identifiant et mot de passe (généralement, c'est le même mot de passe que celui utilisé pour vérifier la messagerie sur votre messagerie vocale),
3. Sélectionner **Redirections** dans le menu déroulant en haut à droite de l'application.

Création et configuration d'une Règle de Redirections :

Créer une nouvelle règle dans **Redirections** :

1. Sélectionner **Ajouter**
2. Entrer le nom de la règle dans **Etiquette** (optionnel)
3. Compléter pour qui la règle s'applique dans **Filtrer par origine** (Tous les appels/Numéro masqué/Appels externes/Appels internes)
- Pour des **Appelants Spécifiques** aller dans les **Réglages Avancés** et **Filtrer par appelant** séparer les numéros par une virgule (103,109).

Configurer la condition et la destination de redirection :

1. Configurer la condition de redirection d'appels dans Conditions Téléphoniques (en tout temps/Non réponse/Je suis occupé/Je suis inaccessible).
2. Configurer la destination de redirection d'appels (Réceptionniste de l'entreprise, Domicile, Mobile, Autre)

Assistant d'absence

Le service d'Assistance d'Absence vous permet, lors de vos absences, de rediriger tous vos appels entrants vers un service vocal interactif.

Vous pouvez choisir le motif et la durée de votre absence. L'appelant en sera informé et aura le choix d'être dirigé vers sa messagerie vocale ou vers votre remplaçant.

L'activation et la configuration du service « **Assistant d'absence** » s'effectue depuis l'application MyIstra®.

Vérifier que votre entreprise a souscrit au service « **Assistant d'absence** » en vérifiant la présence dans le menu déroulant en haut à droite de l'application MyIstra®.

Si le service n'est pas listé, consulter votre administrateur.

Cas d'utilisation standard

Vous partez en vacances dans quelques heures et souhaitez qu'en votre absence tous vos appels entrants ne soient pas perdus et soient traités convenablement.

Pour cela, vous activez depuis votre application MyIstra®, le service d'Assistance d'Absence. Vous définissez votre secrétaire ou tout autre personne sensée vous remplacer) comme personne qui va se substituer à vous pour le traitement de vos appels en votre absence.

Une fois ce service activé, tous les appels qui vous sont destinés sont redirigés vers votre service vocal d'Assistance d'absence.

Les personnes qui vous appellent seront alors informées du motif et de la durée de votre absence. Ils auront ensuite le choix de :

- Laisser un message sur votre boîte vocale,
- Contacter votre remplaçant,
- Faire sonner votre poste (malgré votre absence).

Interception d'appel

L'interception d'appel (ou **PickUp**) vous permet d'autoriser les autres utilisateurs à répondre à vos appels téléphoniques.

Lorsque votre terminal sonne, un autre utilisateur peut, depuis son poste, récupérer votre appel grâce à une séquence de touches.

Cas d'utilisation standard

Vous êtes souvent en déplacement et souhaitez que les personnes de votre service puissent répondre à vos appels à votre place.

Pour cela, vous autorisez l'interception d'appel sur votre terminal pour tous les utilisateurs. Si votre terminal sonne et que vous n'êtes pas disponible pour répondre, les utilisateurs pourront récupérer l'appel.

Pour cela, il leur suffit de composer * 5 (code par défaut) suivie de votre numéro d'extension pour récupérer l'appel. L'interception d'appel est possible tant que la communication n'est pas établie. Dès lors qu'une personne a décroché, l'interception d'appel est impossible.

Mise en place du service de PickUp

Pour récupérer un appel d'une extension précise :

- Taper * 5 suivi du **Numéro de l'Extension** qui sonne (* 5 1 0 3)

Pour récupérer un appel d'une extension inconnue (présente sur le réseau) :

- Taper uniquement * 5 *
- L'appel lancé en premier sera récupéré

Rappel automatique sur occupé / non réponse

Une personne souhaite vous joindre alors que votre ligne est occupée ou que vous ne répondez pas. Le service de Rappel Automatique permet à l'appelant d'être redirigé soit vers votre messagerie soit de réclamer le rappel automatique.

Si l'appelant réclame le rappel automatique :

Dès que votre poste et celui de l'appelant sont libres, le poste de l'appelant sonne et compose automatiquement votre numéro. La communication peut alors être établie.

Cas d'utilisation standard

Lorsque vous êtes occupé ou indisponible, vous souhaitez appelants d'être informé de votre retour.

Vous pouvez configurer le rappel automatique actif lorsque vous êtes occupé :

Pour cela, vous activez le service de **rappel automatique** depuis votre application MyIstra©. Vous définissez le mode occupé (mode Ne Pas Dérangeur ou déjà en communication) comme condition d'activation. Une fois ce service activé, tous les appels qui vous sont destinés sont redirigés vers un service vocal de Rappel Automatique. L'appelant sera alors informé de votre indisponibilité.

L'appelant aura ensuite le choix de :

- Activer le service de rappel automatique (taper 1),
- Laisser un message sur votre boîte vocale (taper 2).

L'appelant active le service de rappel automatique. Lorsque l'appelant et vous serez disponibles, le téléphone de l'appelant sonne. S'il décroche, votre numéro sera automatiquement composé. **Vous définissez la règle de rappel automatique comme active lorsque vous ne répondez pas :**

Dans le cas où la condition est sur non réponse de l'appelant, à votre retour, vous devez faire savoir au service que vous êtes de nouveau disponible. Il vous suffit de taper * puis de décrocher et raccrocher son combiné.

Mise en place du service de Rappel automatique

Comment configurer une règle classique pour le **Rappel Automatique**.
Plusieurs règles peuvent être définies en même temps.

Code raccourci pour le Rappel Automatique sur non réponse :
* 0 6 2 , désactiver la règle and * 0 6 3 , Activer la règle,

Code raccourci pour le Rappel Automatique sur occupé :
* 0 6 0 , désactiver la règle and * 0 6 1 , Activer la règle.

Dernier appelant

Le service de Dernier Appelant permet de connaître le numéro de la dernière personne à vous avoir appelé.

Vous composez un numéro d'extension unique à votre entreprise et vous serez informé par un service vocal du numéro de la dernière communication reçue.

Ce service permet aussi un rappel automatique, il vous suffit de composer le numéro du service Dernier Appelant puis de composer la touche « 3 ». Le service composera automatiquement le numéro de la dernière **personne à avoir tenté de vous joindre**.

Cas d'utilisation standard

Vous venez de rater un appel et souhaitez connaître le numéro de votre appelant. Pour cela vous composez le numéro de votre service vocal Dernier Appelant.

Le service vous informera vocalement du numéro de la dernière personne à vous avoir appelé.

Vous avez aussi la possibilité de rappeler automatiquement l'appelant en composant la touche « 3 ».

UTILISATION DU MYISTRA – MANIPULATIONS AVANCEES D'APPELS SORTANTS

Répertoires

Vous avez la possibilité d'accéder à vos répertoires de contacts depuis votre compte MyIstra®.

Plusieurs répertoires de contacts sont disponibles :

- **Tous** qui regroupe tous les contacts, numéro des services et numéros degroupes,
- **Departements** qui classe les contacts en fonction de leur service,
- **Favoris** qui regroupe les numéros que vous avez mis en favoris,
- **Groupes** qui présente les numéros d'extensions communes,
- **Répertoire personnel** avec vos contacts personnels,
- **Services** pour les numéros de services (eg VoiceMail),
- **Contacts Partagés** pour les contacts que vous partagez avec l'entreprise,
- **Numéro court** : numéros d'extensions correspondant à des destinations externes ou internes (numéros communs à l'entreprise),
- **Employés** est le répertoire avec tous les employés de l'entreprise.

Les contacts de l'entreprise sont déjà pré-enregistrés et ne peuvent pas être supprimés. Alors que les contacts personnels peuvent être ajoutés, modifiés et supprimés.

Vous pouvez ajouter nos contacts (privés ou d'entreprise) dans notre liste de contacts Favoris.

<u>Les contacts d'entreprise :</u>	<u>Les contacts Personnel :</u>
<ul style="list-style-type: none">• Impossible d'en ajouter,• Impossible de les supprimer,• Possibilité de les modifier.	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité d'en ajouter,• Possibilité de les supprimer,• Possibilité de les modifier.

Ajouter, modifier et supprimer des contacts

Comment Ajouter un Contact :

Ajouter un contact dans le répertoire d'entreprise peut être effectué uniquement par votre administrateur.

Pour ajouter un contact dans votre répertoire personnel :

1. Aller dans votre **Répertoire Personnel**,
2. Sélectionner **MyIstra®** en haut de l'application puis **Ajouter**,
3. Compléter toutes les informations concernant votre contact (Surnom, Prénom, Nom, E-mail, Numéro de téléphone...).

Sauvegarde du nouveau Contact :

1. Valider en sélectionnant **Sauver** en haut à droite de l'application.

Comment Editer un Contact :

On ne peut pas éditer les contacts des répertoires **Service**, **Groupes** et **Numéro Court**.

Pour éditer un contact :

1. Aller dans votre répertoire (**Répertoire Personnel**, **Employés**, **Contacts Partagés**),
2. Sélectionner votre contact,
3. Sélectionner **Contacts** en haut de l'application puis **Edition** pour éditer le contact,
4. Compléter toutes les informations concernant votre contact (Site web, E-mail, Numéro de téléphone).

Sauvegarde du nouveau Contact :

1. Valider en sélectionnant **Sauver** en haut à droite de l'application.

Comment Supprimer un Contact :

Seulement les contacts de votre **Répertoire Personnel** et de vos **Contacts Partagés** peuvent être supprimés :

1. Aller dans votre répertoire (**Répertoire Personnel** ou **Contacts Partagés**),
2. Sélectionner votre contact,
3. Sélectionner **Contacts** en haut de l'application puis **Supprimer** pour supprimer le contact.

Comment Ajouter un Contact aux Favoris :

Seulement les contacts présents dans votre répertoire **Employés** et **Répertoire Personnel** peuvent être mis dans votre répertoire Favorites :

1. Aller dans votre répertoire (**Répertoire Personnel** ou **Employés**),
2. Sélectionner votre contact,
3. Sélectionner **Favori**.

Vérifier que votre contact a bien été ajouté à votre répertoire **Favoris** :

1. Aller dans votre répertoire **Favori**,
2. Vérifier la présence du contact.

Enlever un contact du répertoire Favoris :

1. Aller dans votre répertoire **Favori**,
2. Sélectionner votre contact,
3. Désélectionner **Favori**.

Importer vos contacts personnels Outlook

L'application MyIstra© vous permet d'importer vos contacts Outlook directement dans votre répertoire personnel MyIstra©. Pour cela vous devez disposer de la version installable de MyIstra©.

Vos contacts personnels sont visibles uniquement par vous.

Comment Ajouter des Contacts Outlook :

1. Connectez-vous sur votre application installable MyIstra©,
2. Clic droit sur le logo MyIstra© situé en bas à droite dans votre barre de tâche,
3. Sélectionner **Options**,
4. Sélectionner l'onglet **Vos Paramètres**,
5. Valider sur **Importer vos contacts Outlook**.

Vérifier le **Répertoire Personnel** :

1. Connectez-vous sur votre Application **MyIstra©**,
2. Aller dans **Répertoire Personnel**,
3. Vérifier la présence de vos contacts précédemment ajoutés.

Importer des **Contacts Partagés** depuis vos contacts **Outlook**

MyCompany

MyCompany est une application web qui vous permet de consulter et modifier vos contacts. On retrouve la liste de tous vos contacts, chaque groupe, l'adresse de votre entreprise et la liste des contacts publics de l'entreprise.

Comment Ajouter des Contacts Partagés :

Les contacts présents dans le répertoire sont visibles par l'ensemble des employés.

1. Connectez-vous et identifiez-vous sur votre compte **MyCompany**,
2. Sélectionner **Importer** dans **Contacts publics**,
3. Sélectionner **Parcourir** et **Téléverser** un fichier **.xls**.

Vous pouvez aussi ajouter un contact dans le répertoire **Contacts Partagés** :

1. Sélectionner **Ajouter** dans **Contacts Publics**,
2. Compléter le Contact
3. Valider sur **Sauver**

Vérifier le répertoire **Contacts Partagés** :

1. Connectez-vous sur votre Application **Mylstra**©,
2. Aller dans le répertoire **ContactsPartagé**,
3. Vérifier la présence de vos contacts précédemment ajouté.

DESCRIPTION DE LA SOLUTION – VERSION V9

Fonctions de numérotation

Fonctionnalités	Description
Voice VPN	Services de VPN voix comme les numéros courts
Restriction d'appel	Limite l'utilisateur à appeler certains numéros spécifiques comme les numéros internationaux, mobile.... Configurable par interface Web au niveau de l'entreprise, les restrictions d'appels peuvent être définies pour les appels sortants.
Numéro de l'appelant (Caller ID)	Services liés à la manipulation de l'identité fournie par un utilisateur quand il émet un appel.

Règles de renvoi / filtres / présence

Fonctionnalités	Description
Renvoi	Redirige les appels entrants vers une destination prédéfinie. Basé sur le statut du téléphone, le numéro de l'appelé, le numéro de l'appelant, la présence.
Réglage du filtre des règles	Toutes les règles de terminaison d'appel (incluant les règles de renvoi et autres) peuvent être limitées sous certaines conditions
Règles de présence	Possibilité d'utiliser la présence pour mettre en place les règles de terminaison d'appel

Services SVI

Fonctionnalités	Description
Services d'accueil (multi-langue)	Services automatisés avec le système.
Standard automatique de bienvenue	Le standard automatique de bienvenu de l'entreprise accueille les appelants et les aide à accéder aux services de l'entreprise et aux utilisateurs. Limité à deux niveaux, il est prédéfini et gérable depuis l'interface myTelephony. Il peut également être géré par la réceptionniste ou la messagerie vocale.
Service de file d'attente	Permet de mettre dans une file d'attente les appels entrants qui ne peuvent pas être répondu à l'instant. L'appelant est redirigé vers le service de réponse automatique et doit patienter jusqu'à ce que l'appelé réponde (utilisateur ou groupe). La musique de bienvenu et d'attente peut être personnalisée.
Service de filtrage	Permet de jouer un message d'accueil demandant à l'appelant d'enregistrer son nom avant d'être mis en relation. L'appelé a la possibilité de répondre à l'appel, le rejeter ou le rediriger vers la messagerie.
Patron-Secrétaire	Permet au patron de n'être joint que par certaines personnes (interne ou externe à l'entreprise). Tous les appels sur sa ligne directe d'autres personnes seront redirigés automatiquement vers l'assistante/secrétaire.
Service d'absence	Ce service permet d'informer les appelants que l'appelé n'est pas disponible et leur donne des alternatives pour terminer l'appel.
Service d'annonce	Permet à l'utilisateur d'enregistrer un message personnalisé qui sera joué aux appelants dans certains cas.

Messagerie vocale	Permet à l'appelant de laisser un message vocal à un utilisateur ou un groupe lorsque l'appel n'est pas pris et qu'une règle de renvoi vers la messagerie a été configurée.
Accès externe à la messagerie vocale	Permet à l'utilisateur d'accéder à sa boîte vocale depuis un autre téléphone à l'aide d'un mot de passe. Le numéro RTC doit être appelé pour accéder à la messagerie depuis l'extérieur.
Rappel sur occupation/non réponse	Permet à l'appelant d'être rappelé automatiquement lorsque l'appelé est disponible.
Liste noire / Liste blanche	Possibilité de rejeter des appelants anonymes ou spécifiques (blacklist ou whitelist)
Présentation évoluée du numéro de l'appelant (Caller ID) – accès sur le mobile	Affiche le numéro et le nom de l'appelant ainsi que des données d'appels contextuels (diversions et données supplémentaires pour contextualiser l'appel entrant. L'utilisateur peut rajouter des contacts personnels et externes (annuaire tiers).

Services de gestion de répertoire et de contacts

Fonctionnalités	Description
Répertoire d'entreprise	C'est le répertoire des utilisateurs, services, groupes, contacts partagés et des numéros abrégés de l'entreprise. Pour les utilisateurs, l'annuaire de l'entreprise comprend plusieurs données, y compris l'arbre organisationnelle (4 couches), les données utilisateur étendues, des champs relationnels, la présence et l'état du téléphone, de la gestion de la vie privée, etc ...
Contacts	Les entrées liées à des contacts externes à l'entreprise (contacts privés de l'utilisateur ou général à l'entreprise par exemple un fournisseur.).
Contacts partagés	Contacts partagés entre utilisateurs et visibles par d'autres contacts.
Contacts privés	Contacts que l'utilisateur peut créer ou importer (Outlook, etc.) au niveau personnel et pour usage privé.
Contacts favoris	Contacts et utilisateurs sélectionnés comme favoris pour un accès facile aux applications clientes.
Importation de contacts	La gestion des contacts et de l'annuaire peut être réalisée à partir de l'interface d'administration de myCompany avec l'importation de fichiers CSV.
Recherche avancée sur tous les champs	Permet de rechercher tous champs relatifs à l'utilisateur et d'afficher les résultats basés sur la pertinence.

Services de gestion de la présence

Fonctionnalités	Description
Présence	2 types d'états sont disponibles à l'utilisateur: téléphone et la présence
Etat du téléphone	L'utilisateur peut gérer l'état de son téléphone et présenter plusieurs statut aux autres utilisateurs tels que: disponible, occupé, ne pas déranger, renvoi vers une autre extension, indisponible...
Présence de l'utilisateur	L'utilisateur peut gérer sa présence en affichant par exemple: disponible, au travail, dans un meeting, en formation, en voyage d'affaire, non joignable, en vacance, en maladie...)
Règles de renvoi basées sur la présence	Possibilité d'utiliser la présence pour mettre en place les règles de terminaison d'appel.

Services de gestion d'appels

Fonctionnalités	Description
Intercom	Permet d'établir un appel unidirectionnel vers un poste donné en décrochant automatiquement ce poste. Dans ce cas, le terminal appelé répondra en mode speaker (dépendant du téléphone) (Scenario Manager/ *47Ext)
Continuité d'appel	L'utilisateur passe, de manière transparente, d'un terminal à l'autre lors d'un appel, lui permettant par exemple de commencer un appel sur son téléphone IP et de lui continuer sur son téléphone mobile, sans que le correspondant s'en aperçoive.
Interception d'appel	Permet d'intercepter un appel à destination d'un autre utilisateur ou d'un groupe (le téléphone doit être en mode sonnerie). Un cas particulier est utilisé avec les réseaux mobiles en remplaçant l'interception d'appel standard (pas possible dans certaines cas) par un événement ponctuel de redirection.
Surveillance/intrusion	Permet à l'utilisateur de surveiller et/ou d'entrer dans la conversation ou dans celle d'un autre utilisateur et d'en sortir quand il souhaite.
Conférence à 3	Conférence axée sur le téléphone.
Déclencher un appel sur le terminal de l'utilisateur	Déclencher un appel sur le terminal de l'utilisateur à partir de l'application cliente de l'utilisateur
Contrôle en cours d'appel	Actions de base de contrôle en cours d'appel
Mise en attente	Mettre un appel en cours en attente.
Transfert	Transférer un appel vers une tierce personne.
Transfert VIP	Disponible seulement avec myIstra: permet de transférer un appel sans que les règles d'appels entrants aient été appliquées. Ce service est utile pour la réceptionniste et s'active pour chaque utilisateur.
Notification d'appel en attente	Informe l'utilisateur d'un nouvel appel entrant alors qu'il est déjà en ligne. Un bip est joué et le numéro de l'appelant (caller ID) est présenté sur le téléphone, sur myIstra et sur myIstra softphone. L'utilisateur a la possibilité de répondre au deuxième appel tout en gardant le premier appel en attente. L'utilisateur peut également alterner entre les deux appels.
Ne pas déranger	Permet à l'utilisateur de désactiver son poste pour la réception d'appel. Lorsque le mode DND est activé, tous les appels entrants sont redirigés vers la règle de renvoi sur occupation ou vers la boîte mail.
Supervision (BLF)	Permet à l'utilisateur de monitorer d'autres extensions et donc de voir l'activité par l'intermédiaire de myIstra et/ou directement par le téléphone permettant à l'utilisateur d'intercepter un appel par simple pression sur la touche correspondante. myIstra permet à l'utilisateur de voir l'activité du répertoire complet d'entreprise. Depuis l'interface d'administration, l'administrateur peut déclarer les extensions à monitorer par utilisateur (cette fonctionnalité est dépendante du téléphone et du nombre d'extensions que le poste peut monitorer).
Prendre l'appel d'un collègue	Permet à un utilisateur de prendre l'appel d'un collègue depuis son propre terminal.
Parcage d'appel	Permet aux utilisateurs de placer un appel dans un « slot » en attente, pour qu'un autre utilisateur puisse le reprendre depuis un autre poste.
Activer l'enregistrement d'appel	Code de service permettant d'activer l'enregistrement de l'appel en cours. L'enregistrement audio sera envoyé dans la boîte mail de l'utilisateur.
Manipulation du DTMF	Capacité à recueillir les DTMF envoyés depuis le terminal de l'utilisateur par l'application Istra.

Terminal

Fonctionnalités	Description
Téléphones	Types de terminaux utilisés dans les déploiements de PBX hébergés.
Terminal partagé (free-seating)	Permet à l'utilisateur de se connecter à d'autres terminaux et d'émettre et recevoir des appels comme si c'était leur propre poste de bureau. Dépend du téléphone.
Terminal distant	Le terminal (RTC de la maison ...) associé à un utilisateur, mais qui appartient à un réseau différent de celui de la plateforme.
DISA automatique	Fonctionnalité permettant à l'utilisateur d'émettre des appels par le biais de la plateforme en utilisant leur téléphone distant.
Intégration Softphone mobile	Softphone mobile qui a été certifié incluant le provisioning

Services avancés de groupe

Fonctionnalités	Description
Messagerie de Groupe (Paging)	Services de messagerie de groupe: l'utilisateur appelle la messagerie de groupe, enregistre un message et le diffuse à tous les membres du groupe simultanément sans que ces derniers décrochent leur téléphone.
Groupe d'extensions	Groupe d'utilisateurs (politique d'utilisation équitable de l'entreprise, nombre de groupes < 2x nombre d'utilisateurs)

Services d'enregistrement

Fonctionnalités	Description
Enregistrement Ad-hoc	L'utilisateur peut déclencher l'enregistrement d'un appel à tout moment à partir d'applications clientes ou du terminal. L'appel enregistré est déposé dans la messagerie vocale et / ou e-mail de l'utilisateur.

Services de conférence

Fonctionnalités	Description
Conférence à N (via le serveur de mixage ou sur le téléphone)	Permet à l'utilisateur de connecter N personnes à partir d'un appel initial.
Pont de conférence	Permet de connecter N personnes ensemble à partir d'un appel initial. Nécessite un ID de conférence. Un mot de passe peut être utilisé pour plus de sécurité. Ce service peut être accédé depuis et hors de l'entreprise.

Messagerie unifiée

Fonctionnalités	Description
Messagerie instantanée (Chat)	Messagerie instantanée entre utilisateurs d'une même entreprise depuis l'application myIstra.
Notification de message par email	Une notification de message envoyée vers la boîte mail de l'utilisateur avec le message au format MP3 en pièce jointe.

MYISTRA : Application cliente et de collaboration

Fonctionnalités	Description
myIstra	Application utilisateur final multi-écran, disponible en plusieurs modes
Messagerie instantanée (Chat)	Messagerie instantanée depuis myIstra vers myIstra
Contrôle d'appels	L'application myIstra est disponible en mode autonome (softphone) ou tandem (web ou installé) avec le téléphone IP. myIstra permet à l'utilisateur de contrôler les appels et les paramètres du téléphone.
Répertoire d'entreprise	Accès au répertoire de l'entreprise - si l'utilisateur en a les droits).
Présence	Inclus dans le répertoire de l'entreprise
Accès à l'historique des appels	Trois boutons pour accès directe aux appels, messagerie vocale et chat.
Ecouter l'enregistrement d'un message en direct et faire irruption dans la conversation	Lorsqu'un appel est envoyé vers la messagerie vocale de l'utilisateur, ce dernier peut écouter en direct le message qui s'enregistre et faire irruption en prenant l'appel s'il le souhaite.
Laisser un message vocal à l'utilisateur	Depuis le répertoire de l'utilisateur, vous pouvez laisser un message sans faire sonner l'appelé.
myIstra version desktop (Windows, OS/10 & Linux à venir)	Application d'origine de myIstra (version toujours activée).
Import contacts Outlook	Import de contacts directement à partir des contacts Outlook. Les contacts seront disponibles dans le répertoire personnel de l'utilisateur de myIstra.
Fonctionnalités selfcare	Fonctionnalités spécifiquement liées à l'utilisateur
Gestion du CLI (Calling Line ID)	Le Caller ID peut également être géré depuis l'application myIstra.

Services centre d'appel entrant

Fonctionnalités	Description
ACD Manager & Superviseur	Ensemble de fonctionnalités lié à la fonction du superviseur du centre d'appel
Agent ACD	L'agent a pour mission de répondre aux appels entrants du call centre.
Statistiques ACD	Fourni des informations spécifiques/ statistiques d'appels des groupes ACD.

DESCRIPTION DES OPTIONS DE LA SOLUTION – VERSION V9

Services SVI

Fonctionnalités	Description
Editeur de SVI personnalisable	Editeur de SVI permettant la customisation avancée de calendriers et de messages vocaux.

Services de gestion de répertoire et de contacts

Fonctionnalités	Description
Intégration API pour répertoire externe	Istra peut accéder au répertoire externe pour les contacts, pages blanches externes, LDAP ou autres.

Services de gestion de la présence

Fonctionnalités	Description
Présence	2 types d'états sont disponibles à l'utilisateur: téléphone et la présence
Calendrier API	API pour intégration avec calendrier externe.

Terminal

Fonctionnalités	Description
Multi-terminaux	Permet d'assigner une extension à plusieurs postes. A chaque appel entrant, tous les postes sonneront en même temps. Lorsque l'appel a été pris par un poste, les autres resteront disponibles pour recevoir ou émettre d'autres appels.
MyIstra desktop avec Softphone	Application cliente myIstra en mode softphone. Le softphone peut être configuré uniquement lorsque l'utilisateur voyage et utilise son téléphone mobile (Istra Mobile)
Terminal Lync	Mode coexistence Le déploiement du terminal de Microsoft Lync peut également être utilisé comme terminal Istra.
	Mode RCC Le terminal Lync gère le téléphone IP
Terminal mobile	Téléphone portable dans un réseau fédéré (sans le softphone)

Services de réceptionniste

Fonctionnalités	Description
Switchboard	Interface Switchboard pour utilisateur.
Fonction de Softphone	Un softphone est intégré de façon transparente dans l'application Switchboard.
Fonctionnalités Switchboard	Un certain nombre de fonctionnalités spéciales sont disponibles depuis cette application
Tâches administratives de l'entreprise via myCompany	Interface spéciale permettant à l'utilisateur du switchboard d'administrer et de maintenir le répertoire de l'entreprise.

Services d'enregistrement

Fonctionnalités	Description
Enregistrement systématique	Permet à l'administrateur de l'entreprise de faire enregistrer systématiquement l'ensemble des appels d'un utilisateur ou d'un groupe d'appel. Ces appels génèrent des CDRs spécifiques à ces enregistrements. L'interface web myRecordings permet aux utilisateurs autorisés de rechercher, de parcourir les enregistrements déposés dans un système de fichiers configuré et d'écouter les conversations enregistrées.

Messagerie unifiée

Fonctionnalités	Description
Fax vers Email / Email vers Fax	Réception de faxes par email et envoi de faxes depuis la boîte d'envoi d'emails

MYISTRA : Application cliente et de collaboration

Fonctionnalités	Description
Fonctionnalité de Click2Call from everywhere (C2CFE)	myIstra desktop permet de choisir un numéro de téléphone depuis n'importe quelle application et faire un appel sortant (Click2Call) grâce à une touche de raccourci.
Fonctionnalités de l'agent ACD	Connexion/déconnexion/pause et statistiques basiques des groupes ACD en un clic de souris. L'agent peut visualiser les appels en file d'attente et le nombre d'agents connectés.
myIstra softphone (windows)	Capacité d'émettre et de recevoir des appels sur le PC.
Collaboration et vidéo	Conférence vidéo et partage de documents (WebRTC)
Intégration CRM Salesforce	myIstra permet à l'utilisateur d'accéder aux fonctionnalités de téléphonie directement depuis le portail du CRM Salesforce. Ce dernier peut désormais passer un appel en 1 clic et avoir une remontée de fiches clients sur appels entrants.

myTelephony : Interface d'administration de l'entreprise

Fonctionnalités	Description
Vue d'ensemble de l'entreprise	Depuis l'interface principale, l'administrateur a une vue d'ensemble de la société incluant les utilisateurs, groupes, sites et le pont de conférence assignés à l'entreprise.
Attribuer un numéro RTC	Permet l'attribution de numéro RTC aux utilisateurs et services (groupes, pont de conférence...)
Gestion des groupes	Permet la création et la gestion des groupes, l'ajout et la suppression des membres.
Gestion de la musique d'attente	Gestion de la musique d'attente externe et interne à l'entreprise) par site.
Utilisateur de l'entreprise	Modification du nom, prénom, email de chaque utilisateur de l'entreprise.