

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 **MOBiiS**.



Section de navigation principale

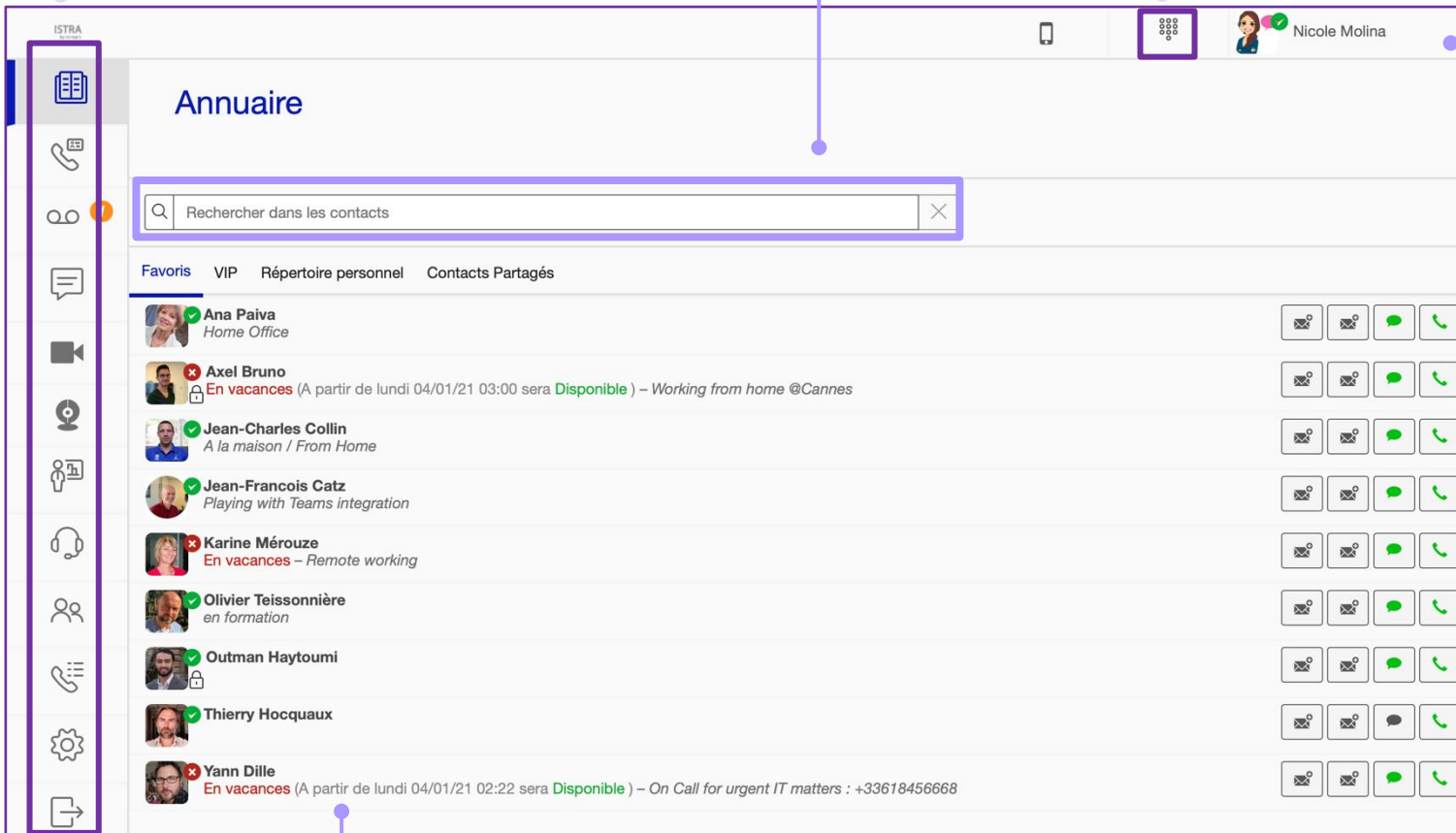
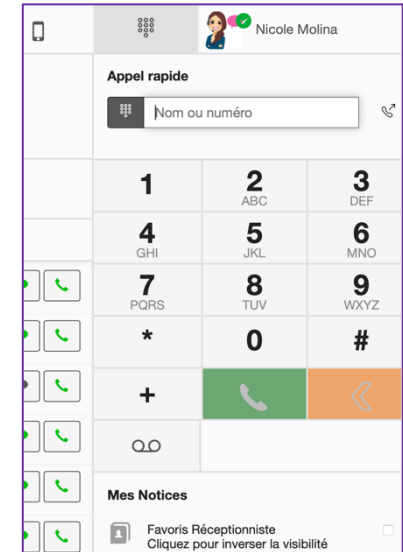
Accès immédiat aux fonctionnalités courantes.

Barre supérieure

Recherchez vos contacts en enregistrant leur numéro ou leur nom.

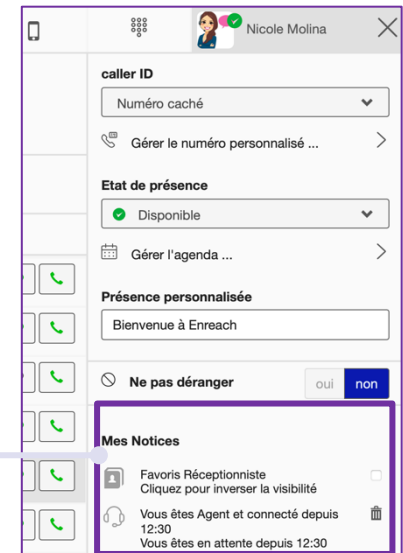
Clavier numérique

Afficher/masquer le clavier téléphonique en cliquant sur son icône. Composez tout un numéro comme si vous utilisiez un appareil téléphonique.

Panel d'utilisateur

Un accès rapide aux paramètres avancés en cliquant sur votre nom en haut de la page (Caller ID, Présence Agenda et DND).



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**.

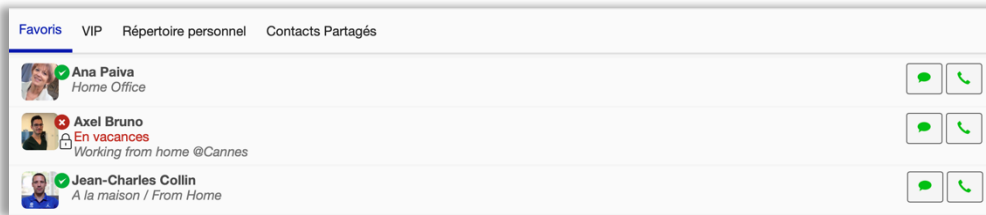


Figure 2 Mode en ligne

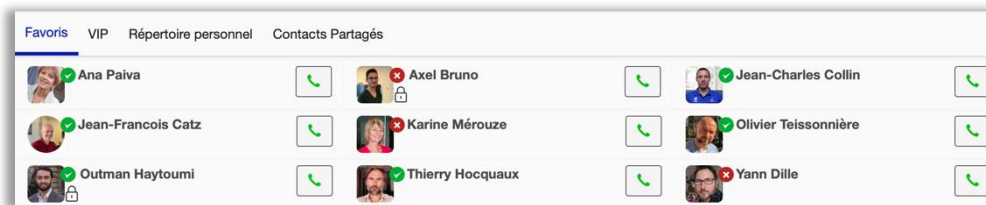


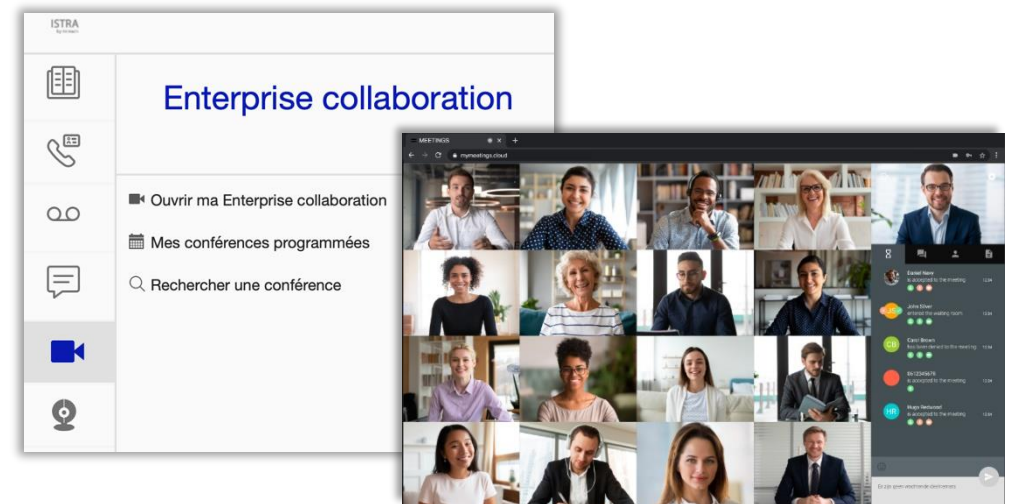
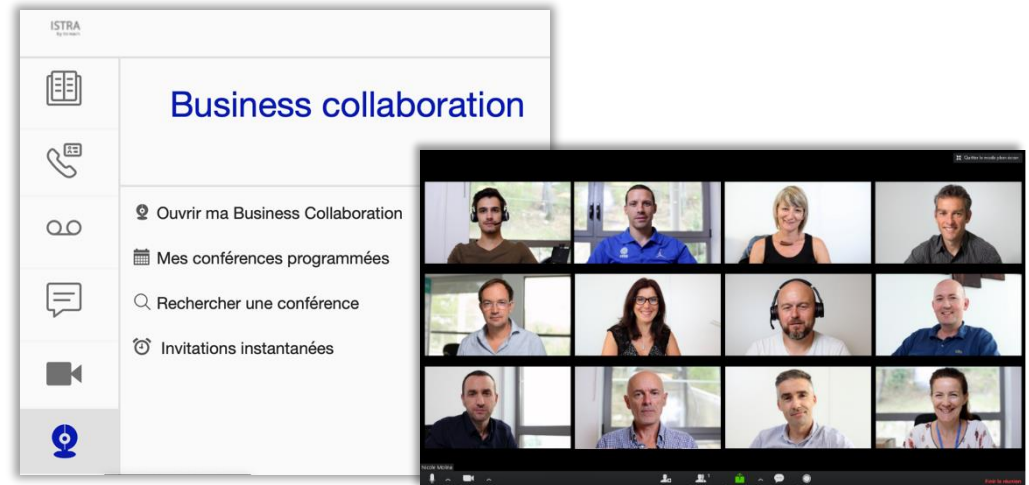
Figure 1 Mode en grille

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 :

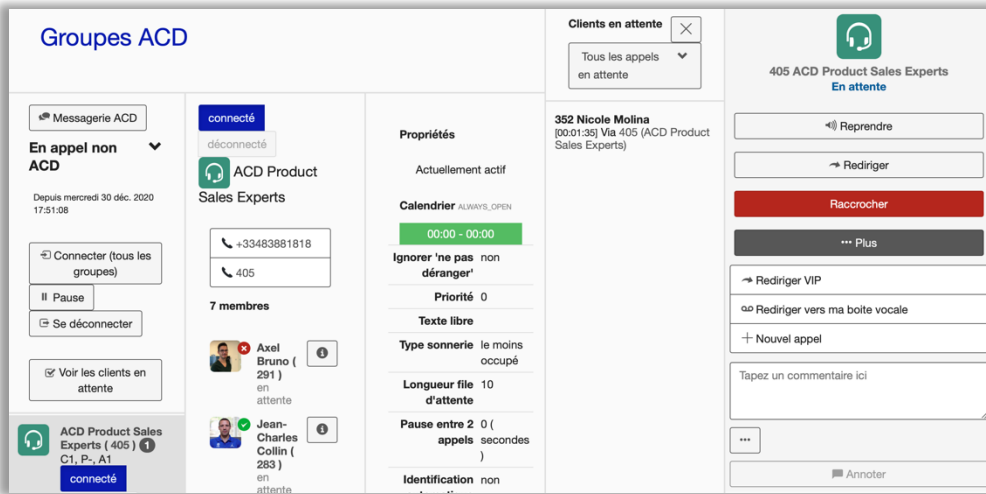
Istra Collab Business (Powered by Coligo).

Istra Collab Enterprise (Powered by Zoom).



File d'attente visuelle ACD

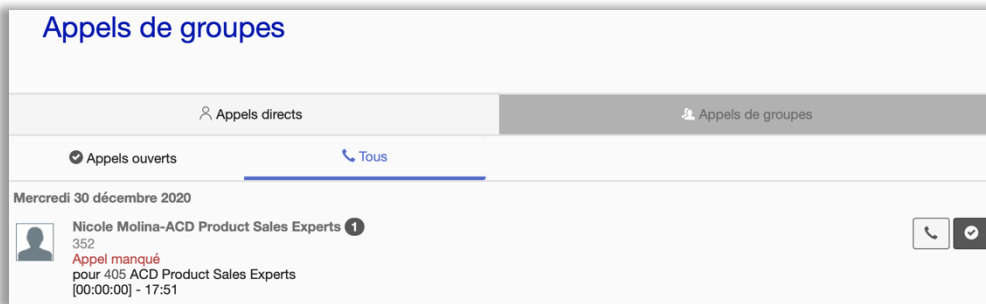
La fonction de File d'attente visuelle ACD vous permet d'utiliser une nouvelle façon de distribuer les appels aux agents ACD. Grâce à la nouvelle politique de distribution "Pick-Up", combinée à la file d'attente visuelle, vous pouvez décider quand prendre le prochain appel dans la file d'attente.



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**.

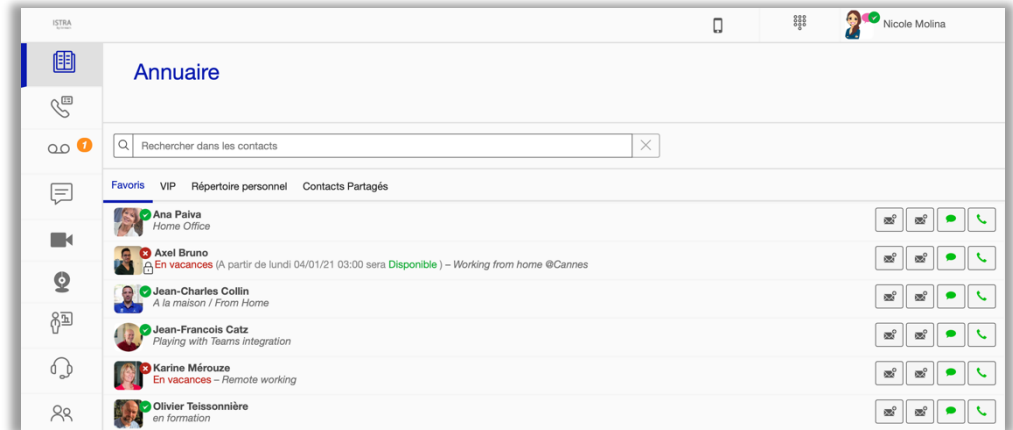


Figure 3 Mode étendu

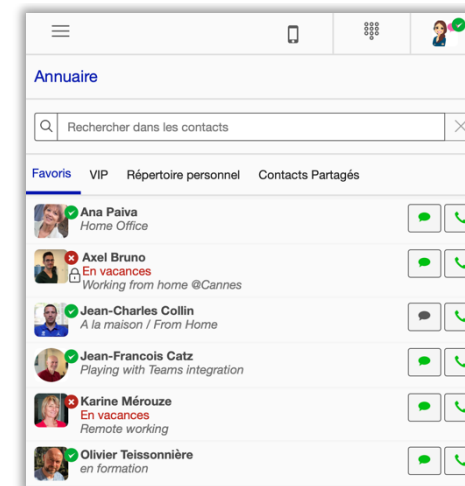


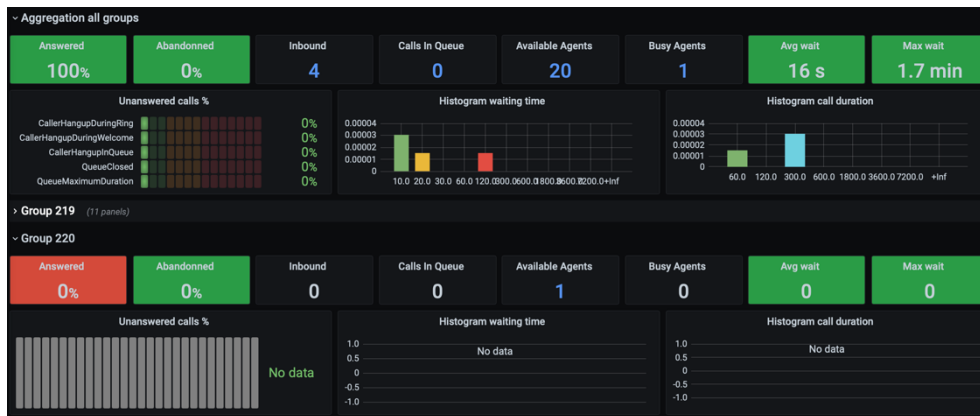
Figure 4 Mode compact

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.

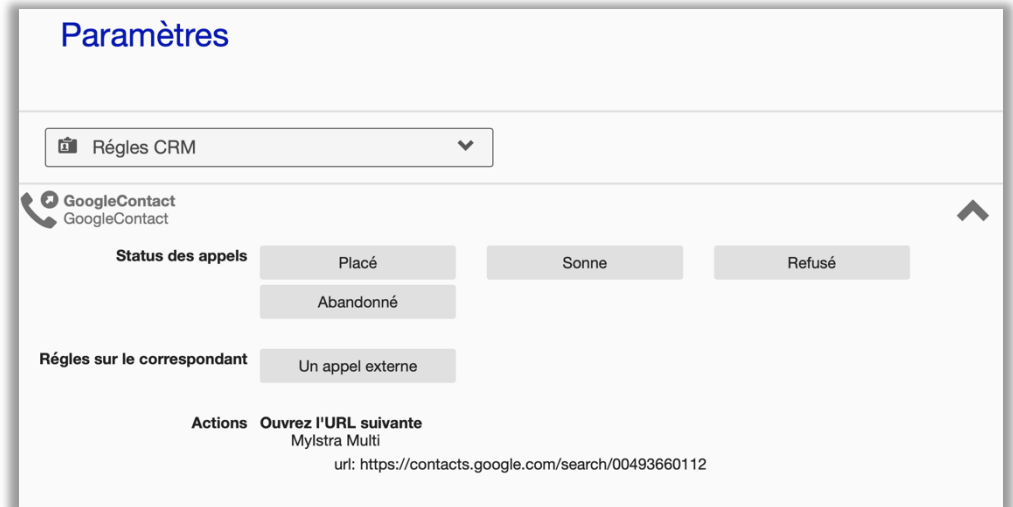
Vous pourrez regarder les métriques des appels répondus, abandonnés, en file d'attente ...



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.

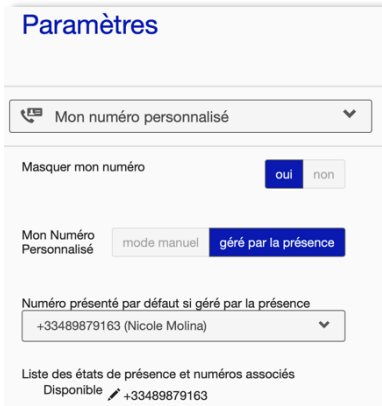
Dans **mylstra**, les règles peuvent être appliquées directement à votre numéro d'extension, à une extension de groupe ou à une extension de groupe ACD.



The 'Paramètres' interface shows a dropdown menu for 'Règles CRM'. Below it, the 'GoogleContact' integration is configured. The 'Status des appels' section includes buttons for 'Placé', 'Abandonné', 'Sonne', and 'Refusé'. The 'Règles sur le correspondant' section includes a button for 'Un appel externe'. The 'Actions' section includes '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)

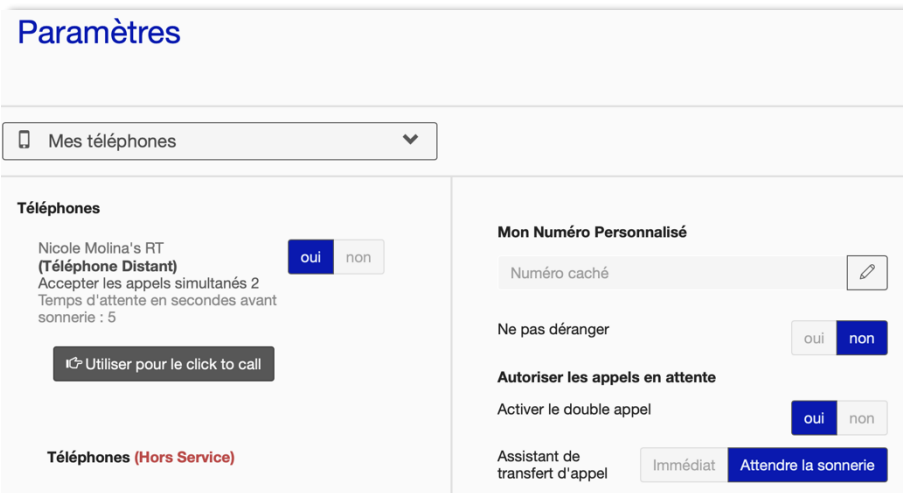
Liste des états de présence et numéros associés
Disponible ✎ +33489879163

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) oui non
Accepter les appels simultanés 2
Temps d'attente en secondes avant sonnerie : 5

Téléphones (Hors Service)

Mon Numéro Personnalisé

Numéro caché ✎

Ne pas déranger oui non

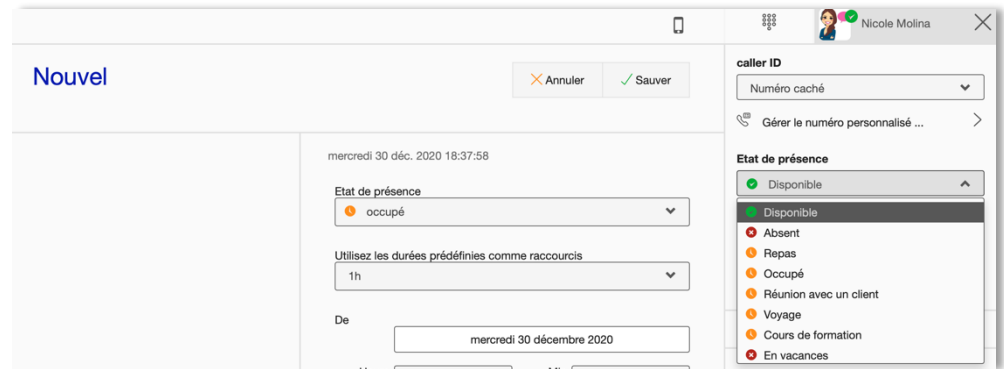
Autoriser les appels en attente

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

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

mercredi 30 déc. 2020 18:37:58

Etat de présence
 occupé

Utilisez les durées prédéfinies comme raccourcis
1h

De
mercredi 30 décembre 2020

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

Gérer les annonces d'accueil

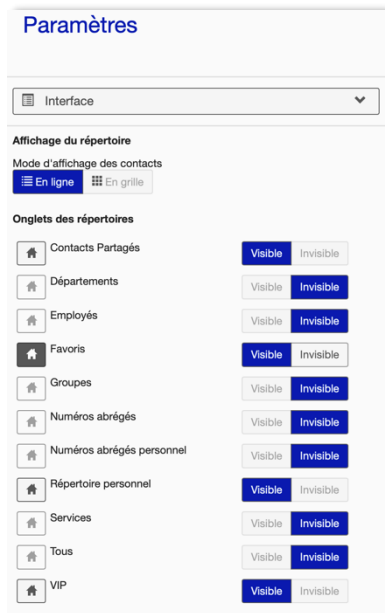
Notification par courriel

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**.

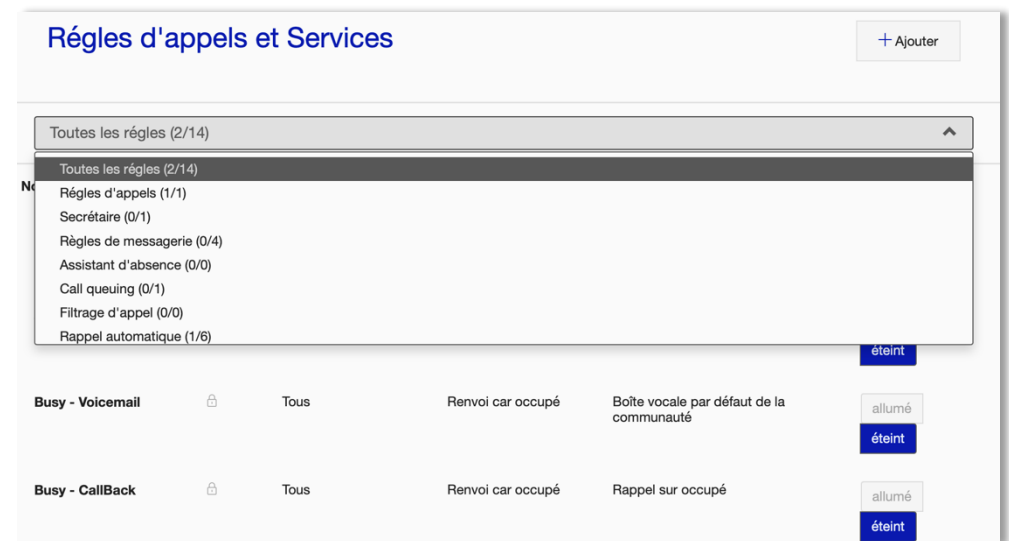
En revanche, les contacts personnels peuvent être ajoutés, supprimés ou modifiés.

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 :

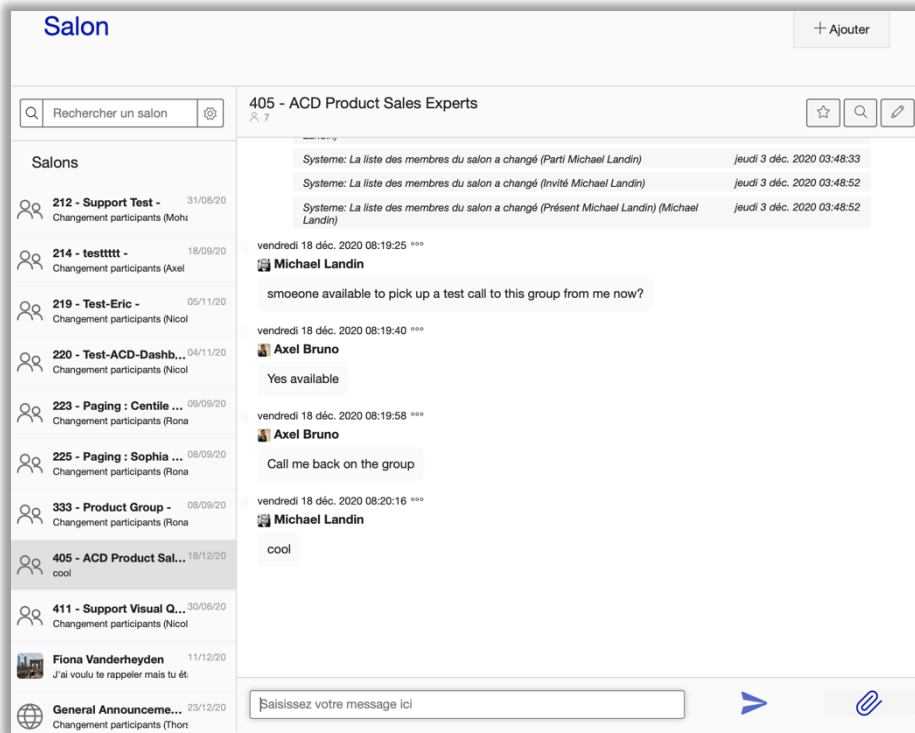
- **Règles d'appels** : les appels sont redirigés vers une autre extension.
- **Secrétaire** : les appels sont transférés à la secrétaire du destinataire de l'appel.
- **Règles de messagerie** : définit les conditions d'envoi d'un appel sur la messagerie vocale.
- **Assistance d'absence** : les appels 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.



PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS

Messagerie instantanée et chat en groupe

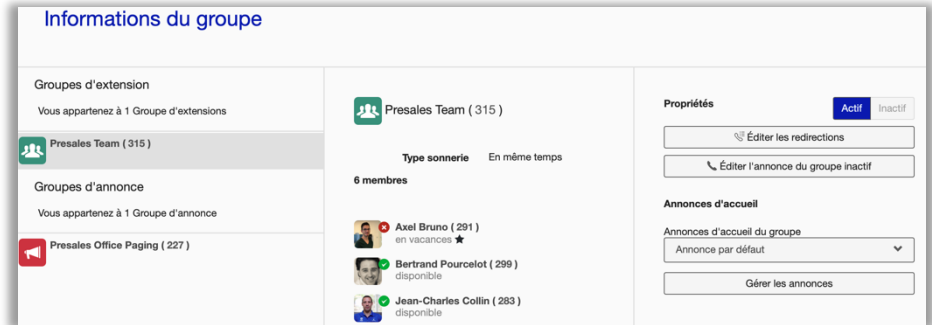
Vous pouvez envoyer des messages instantanés, des messages audio et des fichiers à un collègue donné ou à un ou plusieurs groupe(s).



The screenshot shows a group chat interface with a sidebar on the left listing various groups. The main area displays a chat conversation for the group '405 - ACD Product Sales Experts'. The chat history includes system messages about member changes and a message from Michael Landin asking if anyone is available for a test call. A response from Axel Bruno says 'Yes available'. Another message from Axel Bruno says 'Call me back on the group'. A final message from Michael Landin says 'cool'. At the bottom, there is a text input field with the placeholder 'Saisissez votre message ici' and a send button.

Gestion des groupes

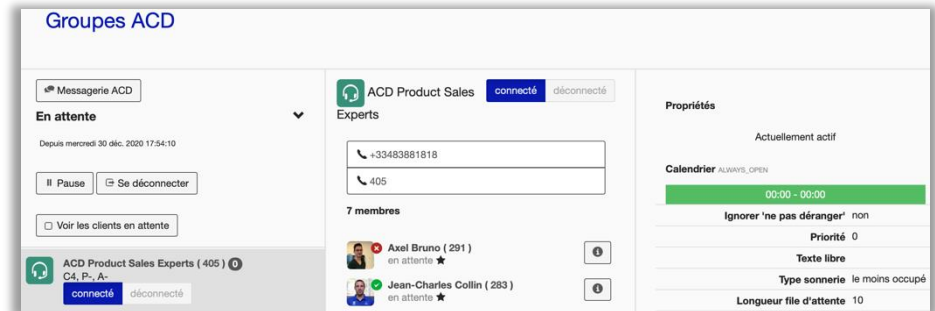
Vos collègues sont regroupés par départements/groupes et vous pouvez communiquer avec eux à partir des listes de contacts de chacun de ces départements/groupes.



The screenshot shows the 'Informations du groupe' panel for the 'Presales Team (315)'. It displays group details such as 'Type sonnerie' (En même temps) and '6 membres'. A list of members is shown, including Axel Bruno (291) on vacation, Bertrand Pourcelot (299) available, and Jean-Charles Collin (283) available. On the right, there are controls for 'Propriétés' (Actif/Inactif), 'Éditer les redirections', 'Éditer l'annonce du groupe inactif', and 'Gérer les annonces'.

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.



The screenshot shows the 'Groupes ACD' interface. It features a 'Messagerie ACD' dropdown menu, a 'Pause' button, and a 'Se déconnecter' button. A list of groups is shown, including 'ACD Product Sales Experts (405)' which is currently 'connecté'. On the right, there are 'Propriétés' for the selected group, including 'Actuellement actif', 'Calendrier' (00:00 - 00:00), 'Ignorer 'ne pas déranger'' (non), 'Priorité 0', 'Type sonnerie' (le moins occupé), and 'Longueur file d'attente' (10).

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

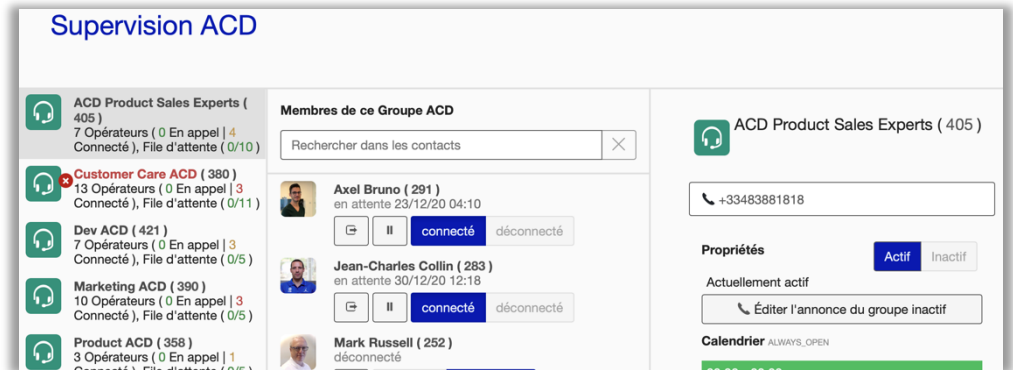
Vous pouvez connecter plus de 20 solutions CRM (Salesforce, Microsoft Dynamics, Sugar CRM, Zoho CRM, etc.).

- 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.

