

Préambule : Ce document a pour objectif de vous accompagner à l'utilisation de l'outil MyConnector

INSTALLATION

Téléchargement

MyConnector est disponible sur PC et Mac.

Pour télécharger les applications : <https://myconnector-crm.com/>

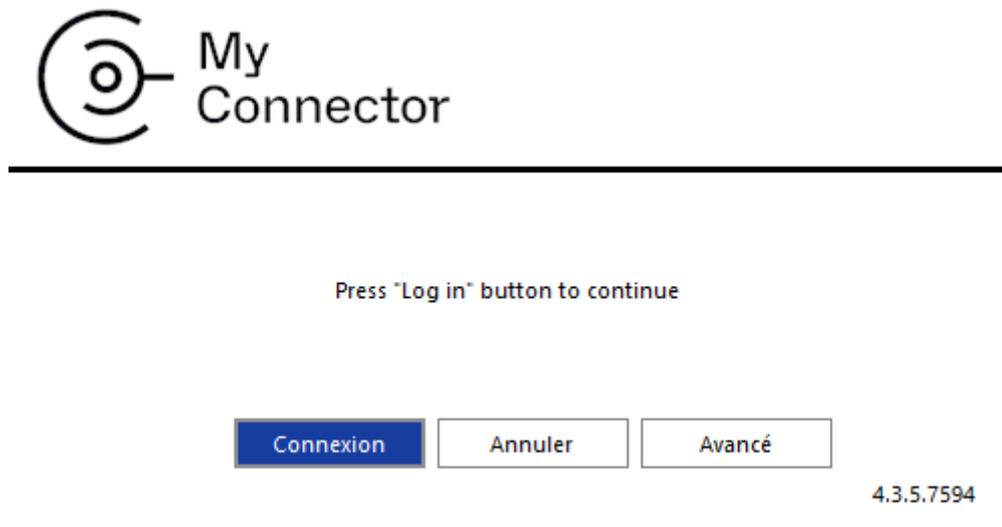
Prérequis

<i>MyConnector Windows</i>	<i>MyConnector MacOs</i>
<p>Systèmes d'exploitation supportés</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2022 Desktop Experience Edition Windows Server 2019 Desktop Experience Edition Windows 11 Windows 10 (version 1809 ou supérieure) <p>Configuration système</p> <ul style="list-style-type: none"> 64 bit Intel ou AMD Processor Affichage SVGA (Attention ! Ecrans ultra-larges non pris en charge) 2Go de mémoire 1Go d'espace sur disque dur Adaptateur réseau connecté à un réseau TCP/IP A noter: <p>Limite recommandée pour les BLF (i.e. touches de supervision)</p> <ul style="list-style-type: none"> Busy lamp field (BLF) : 250 BLF et Microsoft Teams : 50 <p>La mise à jour des modifications de la présence des utilisateurs dans le client Microsoft Teams peut parfois prendre quelques minutes, car le client Teams utilise le mode sondage pour actualiser l'état de disponibilité à partir d'autres sources.</p>	<p>Systèmes d'exploitation supportés</p> <ul style="list-style-type: none"> MacOs Version 13 : Ventura et supérieur <p>Configuration système</p> <ul style="list-style-type: none"> Mac avec processeur Intel ou Apple Silicon M Affichage SVGA 2 Go de mémoire 1 Go d'espace disque dure Adaptateur réseau connecté à un réseau TCP/IP <p>Limite recommandée pour les BLF</p> <ul style="list-style-type: none"> 50
<i>Citrix et Terminal Services</i>	<i>Citrix–Application virtualization</i>
<p>Systèmes d'exploitation supportés</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2022 Desktop Experience Edition Windows Server 2019 Desktop Experience Edition 	<p>Systèmes d'exploitation supportés</p> <ul style="list-style-type: none"> Windows Server 2022 Desktop Experience Edition Windows Server 2019 Desktop Experience Edition

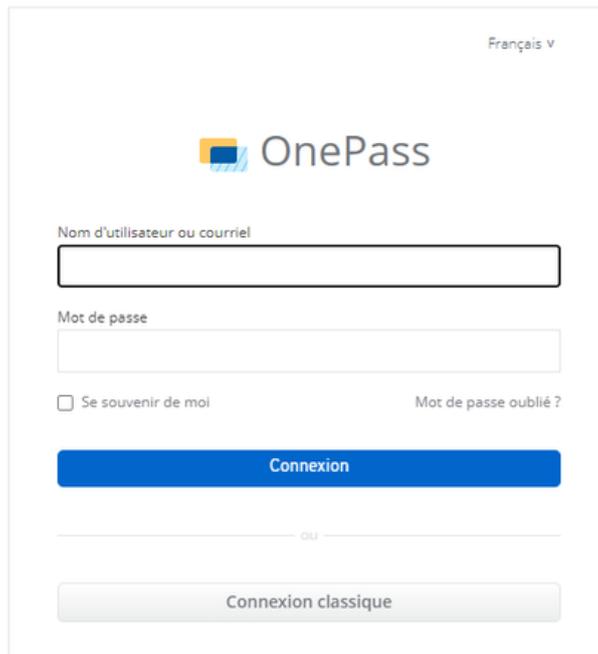
<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 • Windows 10 (1809 et supérieur) <p>Les variantes 32 bits et 64 bits sont prises en charge, sauf indication contraire. Ces informations sont pertinentes pour Windows Terminal-App-V et Windows Terminal-Remote Application.</p> <p>Remarque : Les API ne sont pas pris en charge dans les environnements de clients légers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 11 • Windows 10 (1809 et supérieur)
<p>Citrix–Session virtualization / Standard Terminal Services</p>	
<p>Systèmes d’exploitation supportés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows Server 2022 Desktop Experience Edition • Windows Server 2019 Desktop Experience Edition • Windows 11 • Windows 10 (1809 et supérieur) 	

CONNEXION

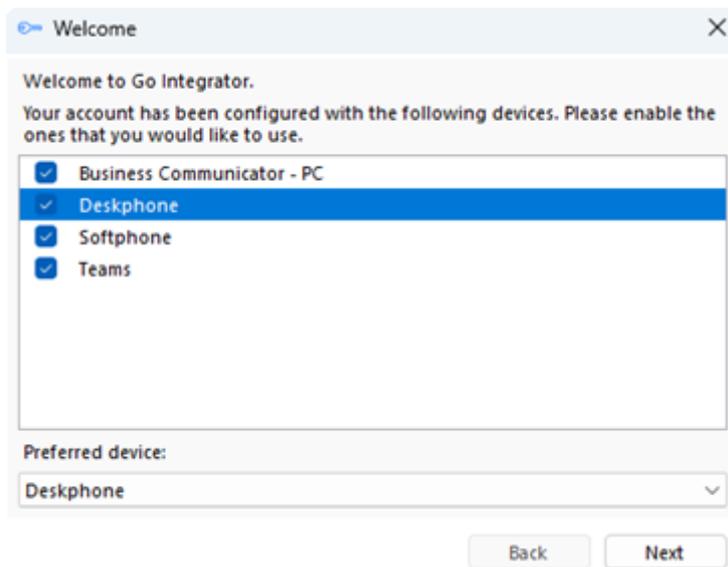
MyConnector est intégré avec la solution de connexion OnePass, pour vous connecter, cliquez sur le bouton “Connexion” :



Vous êtes ensuite redirigé sur un écran de login OnePass :



Une fois connecté et au pre, l'application va vous demander de sélectionner des équipements puis de choisir celui à utiliser de préférence :



Pour plus de détail sur cette partie rendez-vous à la rubrique Appareil préféré.

BIENVENUE

MyConnector peut fonctionner dans l'un des deux modes suivants : le mode menu de barre des tâches ou le mode Barre d'applics. Les caractéristiques et les fonctions sont presque identiques, il y a seulement de légères différences entre les deux modes.

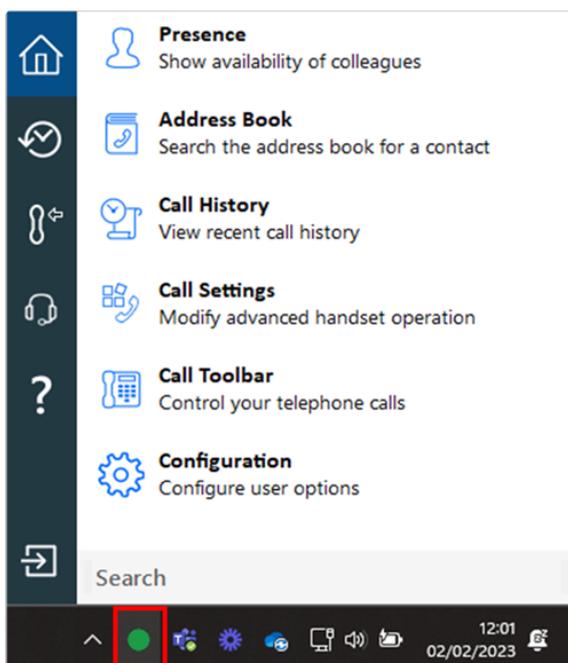
Le mode est configurable par l'utilisateur en passant par Configuration > Interface > Barre d'applics après la connexion.

Le mode par défaut est le mode menu de barre des tâches (Barre d'applics position définie sur « aucun »).

Menu de barre des tâches

Dans le mode de menu de la barre des tâches par défaut, MyConnector s'exécute en tant que programme de la barre des tâches système, affiché sous la forme d'une icône en cercle coloré.

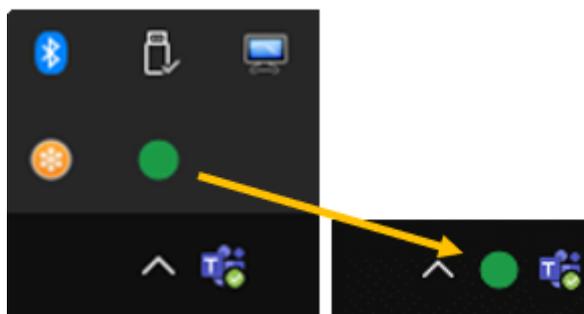
La couleur de l'icône représente le statut actuel de l'utilisateur : par exemple, vert pour le statut prêt ou disponible (ce statut peut être synchronisé avec votre compte Teams, voir guide dédié Teams) Pour ouvrir le menu de la barre des tâches pour accéder aux outils et aux paramètres, cliquez avec le bouton droit sur l'icône MyConnector dans la barre des tâches système.



Définitions des icônes :

-  **Accueil** : Retour au menu principal du mode de la barre de tâches avec toutes les rubriques détaillées dans ce guide
-  **Appels récents** : Résumé de l'historique des appels
-  **Appareil préféré** : Sélectionnez le périphérique préféré utilisé pour passer et recevoir des appels
-  **Fermer** : Modifier le mot de passe, se déconnecter ou quitter MyConnector

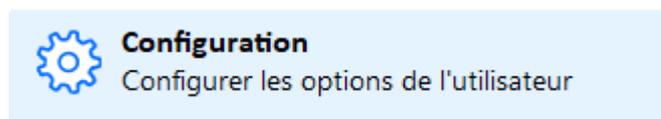
Pour que l'icône de barre des tâches MyConnector reste visible, faites glisser et déposez l'icône dans la barre des tâches Windows :



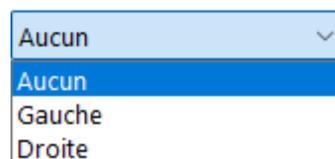
Barre d'applis

Si vous préférez, MyConnector peut fonctionner comme une barre d'outils Windows native et ancrée qu'on appelle le mode « Barre d'applis».

Pour activer le mode Barre d'applications, cliquez avec le bouton droit sur l'icône MyConnector de la barre des tâches système et sélectionnez Configuration.



Sous la page de configuration « Interface », sélectionnez la position souhaitée de la barre d'applis dans la liste déroulante, à gauche ou à droite de l'écran, puis « Enregistrer » les paramètres ». La sélection de « Aucun » renverra l'affichage en mode barre des tâches.



La barre d'applis s'affiche, ancrée sur le côté du bureau Windows.

Les caractéristiques et les fonctions du mode Barre d'applis sont similaires, mais pas identiques, au mode menu de la barre des tâches :

	Indicateur de statut : représente le statut actuel de l'utilisateur : par exemple vert pour prêt/disponible
	Recherche : Recherche dans le carnet d'adresses - entrez des caractères pour une recherche par nom
	Présence : Liste des collègues de travail générée à partir du système de téléphonie
	Appels : historique des appels, barre de saisie de numérotation libre et sélection du périphérique préféré
	Paramètres d'appel : Paramètres de téléphonie de l'utilisateur du système de téléphonie - Ne pas déranger, renvoyer, etc.
	Barre d'outils d'appel : Barre d'outils de contrôle d'appel ancrable avec fonctions de centre d'appels en option
	Configuration : Paramètres de configuration du client MyConnector
	Fermer : Modifier le mot de passe, se déconnecter ou quitter MyConnector

Icône indiquant le statut

En mode menu de la barre des tâches ou en mode barre d'applis, la couleur de l'icône affichée représente l'état de votre extension utilisateur combiné à votre Microsoft Teams disponibilité, si l'intégration Microsoft Teams est activée et ouverte :

	Vert : L'utilisateur est prêt/disponible
	Rouge : L'utilisateur est occupé (le clignotement indique une sonnerie)
	Orange : L'utilisateur est absent (le clignotement indique que l'appel en cours est en attente)
	Sens interdit : L'utilisateur est défini sur Ne pas déranger

PRESENCE

La fenêtre Présence permet de vérifier rapidement la disponibilité de vos collègues. C'est l'état de l'extension du système de téléphonie (BLF (abréviation de *Busy Lamp Field*, i.e. panneau de lampes d'occupation) qui l'effectue, ou, si cette option est activée, c'est une combinaison mixte de l'état de l'extension du système de téléphonie et de l'état de disponibilité Microsoft Teams qui l'effectue.

Vous pouvez mettre en favoris les contacts de votre entreprise en les recherchant la barre de recherche et en cliquant sur la petite étoile. Vous pouvez ainsi ajouter jusqu'à **250 contacts**.

Différents états sont disponibles :

-  **Marius Braat** Utilisateur disponible
-  **Marius Braat** Utilisateur en train de sonner (état clignotant)
-  **Marius Braat** Utilisateur en cours d'appel
-  **Marius Braat** Utilisateur en attente (état clignotant)



⚠ Le pictogramme d'interception affiché sur les contacts recevant un appel (en train de sonner) n'est pas utilisable. L'interception ne peut être réalisée qu'à partir d'un téléphone ou d'une application de téléphonie associée à la licence de l'utilisateur :



HISTORIQUE DES APPELS

L'historique des appels permet de retrouver rapidement les 20 derniers appels dans chacune des catégories : appels entrants, appels sortants et appels manqués. Vous pouvez appeler tout numéro répertorié en un seul clic sur le numéro affiché.

Un pictogramme différencie le type d'appel :

-  Appel sortant
-  Appel entrant (répondu)
-  Appel entrant (manqué)



Appels récents		
	M (Portable) (07) 50 54 86 58	Aujourd'hui
	JB Julien BRETON (01) 85 74 68 58	Aujourd'hui
	MM Marie Marie 0970249649	Aujourd'hui
	M (Portable) (06) 20 84 05 26	Aujourd'hui

Barre d'outils coulissante

En passant le curseur sur une entrée, la barre d'outils coulissante s'affiche et propose diverses actions en fonction de l'état actuel de l'appel et des informations récupérées dans le carnet d'adresses :

	Appel/Renvoi
	Afficher le contact (l'icône reflète la source CRM)
	Logger l'appel dans le CRM (si disponible)
	Ajouter un contact (si disponible)

Ajouter un contact

 Lorsque l'appel répertorié ne se trouve encore dans aucun carnet d'adresse intégré (ou seulement dans certains carnets d'adresses intégrés, mais pas tous), l'icône Ajouter un contact s'affiche et propose une méthode rapide pour insérer les coordonnées à plusieurs endroits.

 Ajouter un contact ✕

Numéro de

Type

Nom
Microsoft Dynamics 365 CRM: Compte
Microsoft Dynamics 365 CRM: Contact
Microsoft Dynamics 365 CRM: Lead

Entreprise

Type de numéro

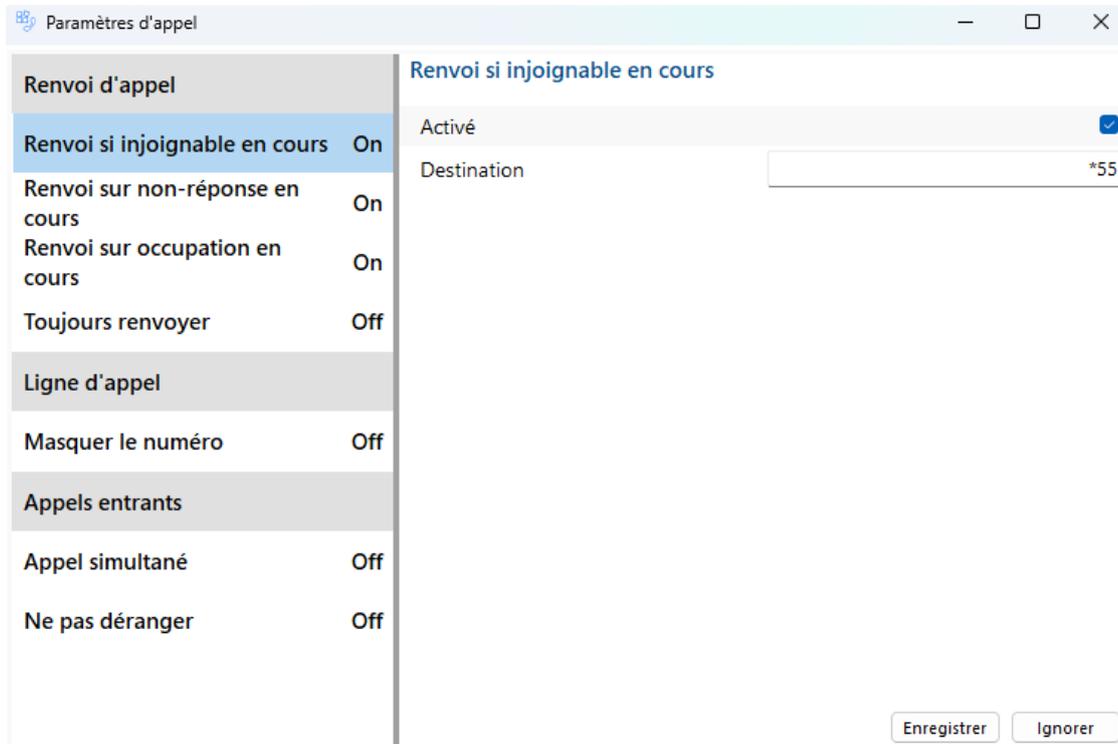
E-mail

Notes

PARAMETRES D'APPELS

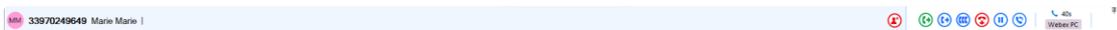
i Vous pouvez gérer dans MyConnector les paramètres d'appels avec notamment la gestion des renvois et du « Ne Pas Dé ranger ».

Les fonctionnalités disponibles sont moins complètes que les paramètres accessibles via l'administration Sophia ou Montableau de bord avec notamment la gestion horaire, calendrier...



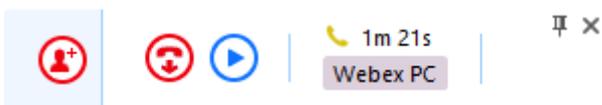
BARRE D'OUTILS D'APPEL

La barre d'outils d'appel est une interface utilisateur qui peut être ancrée en haut ou en bas de l'écran du bureau et offre un accès rapide à de nombreuses fonctionnalités de base, notamment la gestion des appels, les informations d'aperçu des appels et les outils de centre d'appels.



Raccrocher l'appel.

Mettre l'appel en attente :



Faire un transfert aveugle (le numéro doit être saisi au format international avec l'indicatif) :



Faire un transfert supervisé ou une **mise en conférence** (le numéro doit être saisi au format international avec l'indicatif) :



Une fois le deuxième appel connecté vous pouvez soit :



Cliquer sur le pictogramme bleu avec les 3 téléphones pour faire une mise en conférence, l'appel apparaîtra ainsi :



Cliquer sur le pictogramme Vert pour finaliser le transfert.



Si le contact fait partie d'une base contact d'un des CRM connectés vous pouvez ouvrir sa fiche en cliquant sur le pictogramme contact bleu :



Lors d'un appel, le pictogramme ci-contre permet d'envoyer les informations de l'appel par email.

Time: 15:27
Date: 16/01/2024

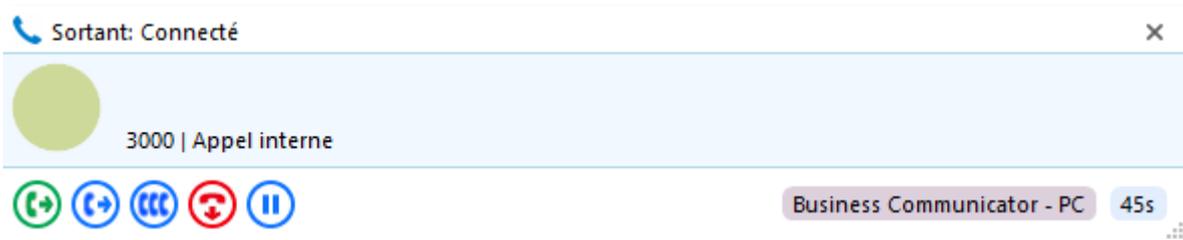
Exemple d'informations transmissibles :

Caller's details:

Name: Marie Marie
Company:
Phone number: 33970249649

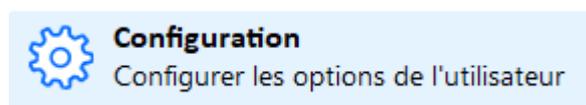


En complément ou à la place de cette barre d'outil d'appel vous avez également une fenêtre d'appel qui pop à chaque appel émis ou reçu et qui intègre les mêmes fonctionnalités :



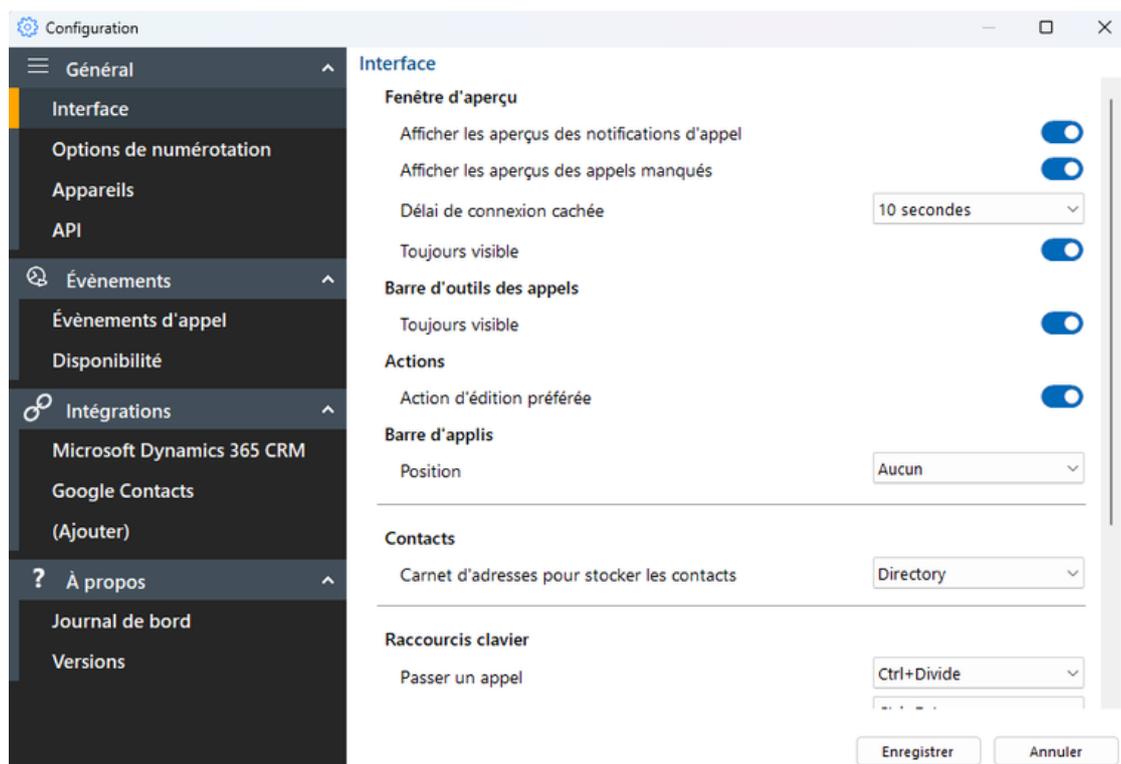
CONFIGURATION

La rubrique configuration est accessible en cliquant sur la roue crantée



Général

Interface

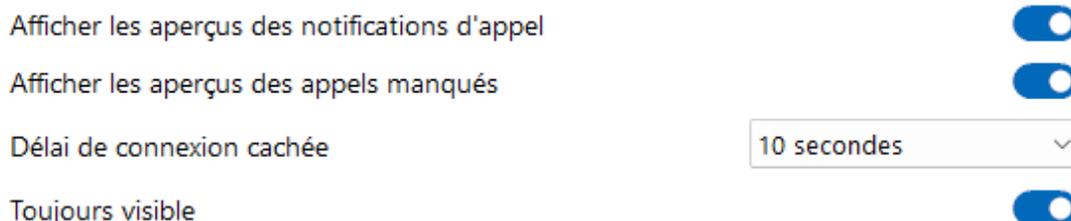


Les paramètres les plus courants se trouvent dans la section « Interface ».

Fenêtre d'Aperçu

Contrôle le comportement de la fenêtre d'aperçu.

Fenêtre d'aperçu



Par défaut, c'est la fenêtre d'aperçu qui présente les informations et les contrôles des appels entrants et sortants. Si vous préférez la barre d'outils d'appel, la fenêtre d'aperçu peut être désactivée (décochez la case).

Toutefois, la barre d'outils d'appel n'affiche aucune information d'appel manqué. La fenêtre d'aperçu de notification d'appel manqué peut donc être activée séparément de la fenêtre d'aperçu principale.

La fenêtre d’aperçu principale est conçue pour être aussi discrète que possible, elle se masquera donc automatiquement lorsqu’on répond à un appel et qu’il est en cours. En passant la souris sur l’icône de la barre des tâches ou sur l’icône de l’état d’AppBar, la fenêtre d’aperçu sera de nouveau visible pendant un appel.

Le délai de masquage par défaut est de 10 secondes, mais peut être augmenté ou désactivé (défini sur « infini ») pour que la fenêtre d’aperçu reste visible pendant toute la durée de l’appel.

La fenêtre d’aperçu s’affiche devant d’autres fenêtres, mais sans être mise en avant par rapport à l’application en cours d’utilisation. Lorsque « Toujours en haut » est activé, la fenêtre d’aperçu reste visible quand vous continuez à travailler sur l’application en cours.

Barre d’outils d’appel

Lorsque la barre d’outils d’appel est ancrée en haut ou en bas de l’écran, elle est affichée en permanence.

Toutefois, si la barre d’outils d’appel n’est pas ancrée, elle peut soit rester visible devant l’application en cours d’utilisation (par défaut - « Toujours devant »), soit être traitée comme n’importe quelle autre application et rester hors de vue jusqu’à ce qu’elle soit sélectionnée.

Actions

Selon l’emplacement du carnet d’adresses, les contacts correspondants sont affichés en mode « standard » s’ils sont ouverts en cliquant sur l’icône de contact. Lorsque « Afficher le contact en mode Édition » est activé, le contact est ouvert en mode « Édition », si c’est possible.

>> Cela va dépendre des options des différents CRM

AppBar

Sélectionnez le côté de l’écran où ancrer l’AppBar, ou désactivez l’AppBar pour utiliser le mode Menu de barre des tâches (par défaut).

Touches de raccourci

Attribuez des combinaisons de frappes pour passer un appel, répondre et raccrocher :

Remarque: Toutes les combinaisons de raccourcis clavier nécessitent l’inclusion de CTRL, MAJ ou CTRL+MAJ

Raccourcis clavier

Passer un appel

Ctrl+Escape

Répondre

Ctrl+Enter

Raccrocher

Ctrl+Effacer

L’appel sera passé / répondu sur l’appareil préféré sélectionné (voir partie dédiée)

Chargement de l’application

Activer le démarrage automatique avec Windows.

Localisation

Définissez les options de langue et de mise en forme sur les paramètres régionaux appropriés :

Remarque: Par défaut, le logiciel sélectionne automatiquement la localisation du PC.

Option de numérotation

The screenshot shows the 'Options de numérotation' configuration window. On the left is a navigation menu with categories: Général, Interface, Options de numérotation (selected), Appareils, API, Évènements, Évènements d'appel, Disponibilité, Intégrations, Microsoft Dynamics 365 CRM, Google Contacts, (Ajouter), À propos, Journal de bord, and Versions.

The main content area is titled 'Options de numérotation' and contains the following sections:

- Méthodes de numérotation:** Four toggle switches are shown, all turned on: 'Numérotation à partir du presse-papiers', 'Numérotation focus', 'Numérotation à partir d'applications', and 'Numérotation ScreenRead'.
- Applications avec lesquelles utiliser la numérotation:** A table with columns 'Application', 'Formulaire', and 'Zone de texte'. Below the table are buttons for 'Ajouter', 'Éditer', and 'Supprimer'.
- Présentation du numéro automatique:** A toggle switch for 'Activé' is turned off. Below it, 'Correspondant:' is set to 'Code téléphonique le', with 'Même code de zone' selected. A dropdown menu shows '(Mon numéro)'. A note states: 'S'il n'y a aucune correspondance, utilisez'.
- Offhook dialing:** A toggle switch for 'Enable automatic offhook dialing' is turned on.
- Assistants de numérotation:** Four rows of settings: 'Extension de navigateur' (Télécharger), 'Pilote TAPI (numérotation uniquement)' (Désactiver), 'Gestionnaire de protocole CallTo' (Activer), and 'Gestionnaire de demande TAPI' (Désactiver).

At the bottom right, there are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

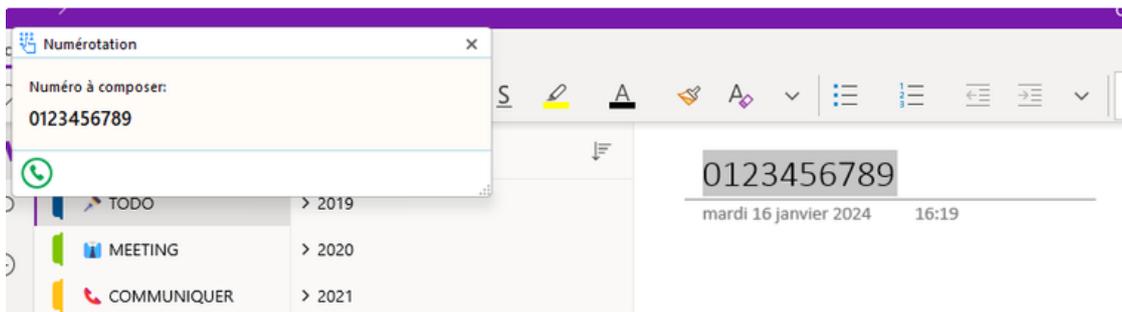
Numérotation

Sélectionnez la ou les méthodes préférées pour effectuer des appels sortants :

Remarque: Différentes méthodes de numérotation sont proposées pour différents types d'applications. Toutes les applications ne prennent pas en charge tous les types de numérotation.

Numérotation via presse-papier

Permet la numérotation rapide en sélectionnant les numéros de téléphone et en les copiant, soit par séquence de touches, soit en cliquant avec la souris. Une fois le numéro copié dans le Presse-papiers, une notification d'invite de numérotation apparaît dans le coin de l'écran.



Cliquez sur le bouton d'appel pour lancer l'appel sortant :



Focus numérotation

Présente une icône de numérotation dans les applications compatibles pour n'importe quel champ actif contenant un numéro de téléphone

Application de numérotation

Présente une icône de numérotation dans les applications compatibles en passant le curseur sur un numéro de téléphone valide.

La numérotation d'application nécessite une configuration à l'aide de l'Assistant numérotation d'application, comme indiqué ci-après. Sélectionnez « Ajouter » pour ouvrir l'Assistant de numérotation des applications :

Applications avec lesquelles utiliser la numérotation:

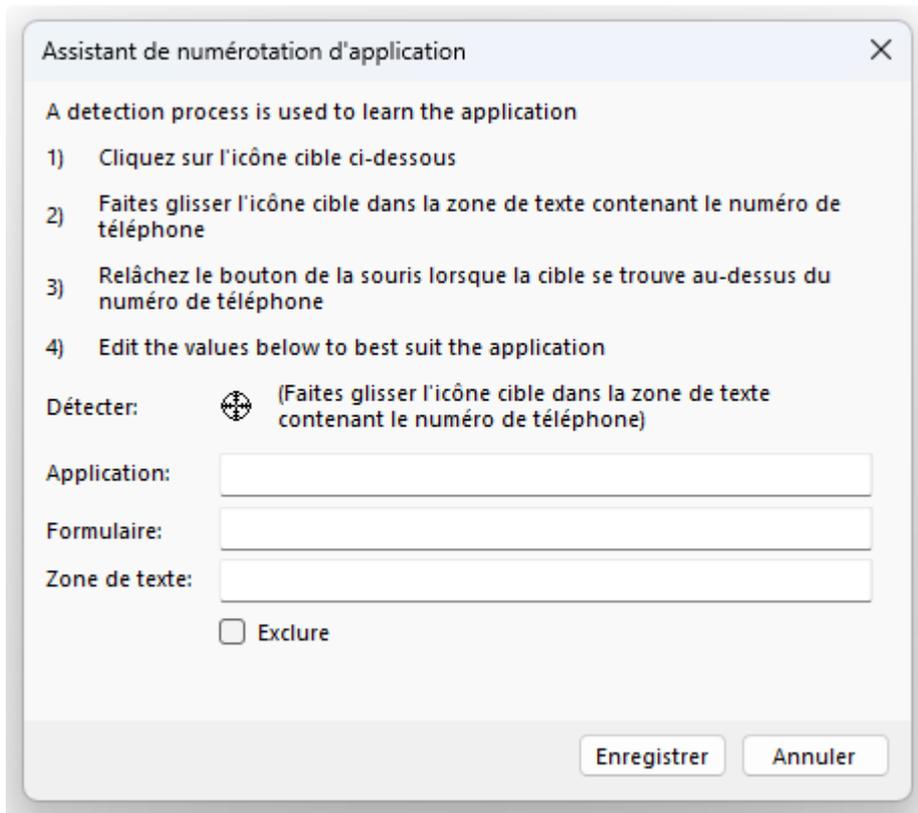
Application	Formulaire	Zone de texte

Ajouter

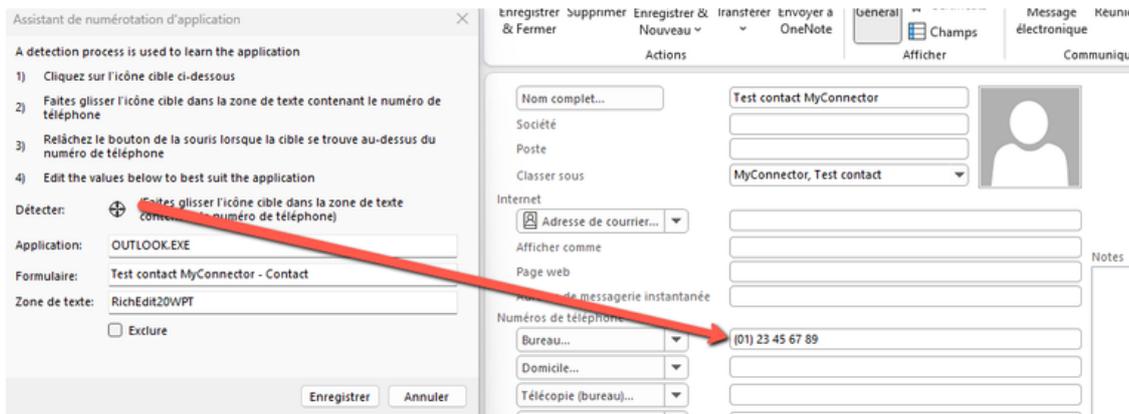
Éditer

Supprimer

Une fois l'application souhaitée ouverte, faites glisser la cible vers le champ approprié :



Avec la cible dans le champ du numéro de téléphone, les renseignements de l'application et la coche verte apparaîtront :



Sélectionnez « Suivant », puis « Enregistrer »

Les applications configurées à l'aide de l'assistant de numérotation sont affichées dans le menu de numérotation :

Applications avec lesquelles utiliser la numérotation:

Application	Formulaire	Zone de texte
<input checked="" type="checkbox"/> OUTLOOK.EXE	Test contact MyConnect...	RichEdit20WPT

Ajouter Éditer Supprimer

Les numéros seront ainsi surlignés avec action possible dans l'application cible :



Numérotation ScreenRead

Permet de composer n'importe quel numéro de téléphone valide, détecté par l'analyse d'images :

Passez le curseur de la souris sur le numéro de téléphone que vous souhaitez composer et maintenez les touches **CTRL-MAJ** enfoncée. La boîte de détection orange s'affiche et tente de détecter un numéro de téléphone valide. Si le numéro est détecté avec succès, le numéro de téléphone sera converti en un champ Click-to-dial - cliquez simplement pour lancer l'appel sortant.

Remarque: Les numéros de téléphone ne sont pas toujours détectables dans les images en raison du style de police, de l'alignement ou de la clarté de l'image.

Appareils

Microsoft Teams

Appareils

Microsoft Teams

Utiliser pour la présence

Autoriser les appels

Publier l'état « appel en cours »

Présence

Permettre le chat par le biais Microsoft Teams

Utiliser pour la présence

Pour afficher le statut de Disponibilité Microsoft Teams des collègues dans la fenêtre Présence, activez « Utiliser pour la présence ».

Autoriser les appels

Permet de passer des appels via Microsoft Teams, à condition qu'une fonctionnalité de routage direct soit activée dans le compte d'utilisateur Teams (Téléphonie Teams) Publier l'état "appel en cours"

Permet de synchroniser votre état teams avec MyConnector (Appel en cours , calendrier, en présentation ...)

Permettre le chat Microsoft Teams

Sélectionnez cette option pour l'activer. Elle permet d'ouvrir les conversations de chat Teams directement à partir de la fenêtre de présence MyConnector



Pour plus de détails sur l'intégration avec Microsoft Teams, rendez-vous sur le guide utilisateur dédié.

Points de terminaison du système

	Nom
<input checked="" type="checkbox"/>	Webex PC
<input checked="" type="checkbox"/>	Webex Mobil
<input type="checkbox"/>	Connect - Tablet
<input checked="" type="checkbox"/>	Polycom_VVX300
<input checked="" type="checkbox"/>	Doko PC
<input type="checkbox"/>	Generic SIP Phone
<input type="checkbox"/>	Generic SIP Phone

Affiche tous les périphériques disponibles associés au profil utilisateur, qui peuvent être renommés, activés ou désactivés selon les besoins.

L'appareil préféré est l'équipement que vous sélectionnez pour générer ou recevoir les appels via MyConnector (Raccourci clavier ou barre d'outil d'appel) A la première connexion vous allez voir un certain nombre d'appareils (*devices*) :



Cette multitude d'équipements correspond au SCA (Shared Call Appearances) pour les softphones.

Il est conseillé de les renommer afin que l'usage au quotidien soit simplifié, vous pouvez le faire dans le menu "Appareils". Pour Webex il est relativement simple de les distinguer, en revanche pour Doko-phone ils sont tous identiques.

Il faut donc les tester pour identifier lesquels correspondent au PC et au mobile. Vous pourrez ainsi renommer comme ci-dessous :



Appareil préféré

Sélectionner l'appareil principal pour passer et recevoir des appels

Webex PC

Webex PC

Webex Mobile

Polycom_VVX300

Doko PC

Doko Mobile

Yealink-T46G

API

API

Auditeur HTTP(S) local

Activé



Connecteurs sécurisés

Désactiver

Applications enregistrées

Nom
<input checked="" type="checkbox"/> Go Integrator Search and Call (Teams Application)

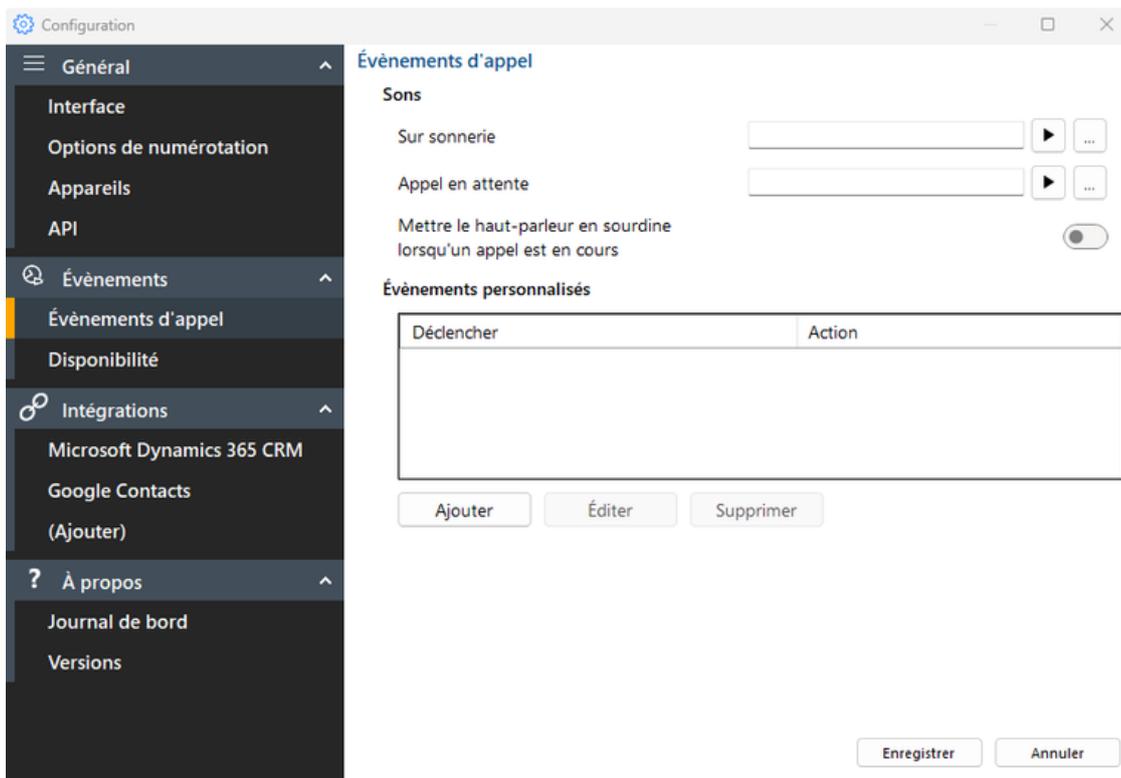
Écouteur(s) Http(s) local/locaux pour les connexions API à partir d'autres applications logicielles, activé(s) par défaut. Basculez 'Secure sockets' sur activé ou désactivé.

Les applications enregistrées apparaissent (Exemple teams)

Evènements

Evènements d'appel

Les événements d'appel permettent la configuration relative aux actions effectuées lorsque l'état d'un appel ou d'un périphérique change, par exemple lorsqu'un nouvel appel entrant est présenté à l'extension de l'utilisateur MyConnector



Sons

La sonnerie d'appel entrant ou l'appel en attente peut être notifiée par des fichiers audio diffusés par les haut-parleurs de l'ordinateur. Cela peut aider à identifier de manière unique dans un environnement de bureau quel utilisateur reçoit un appel, pour la surveillance du superviseur ou pour les utilisateurs qui ne sont pas liés au bureau.

Sons

Sur sonnerie

Appel en attente

Remarque: Seuls les fichiers audio au format WAV sont pris en charge. Un fichier audio pour chaque statut est inclus dans le client MyConnector par défaut et peut être sélectionné par l'utilisateur :

« sonnerie.wav » et « attente.wav ».

Le son de l'ordinateur peut être coupé automatiquement chaque fois qu'un appel est en cours - utile pour les utilisateurs qui travaillent avec de la musique de fond, la radio Internet, etc. pour répondre avec plus de professionnalisme aux appels entrants.

Mettre le haut-parleur en sourdine
lorsqu'un appel est en cours

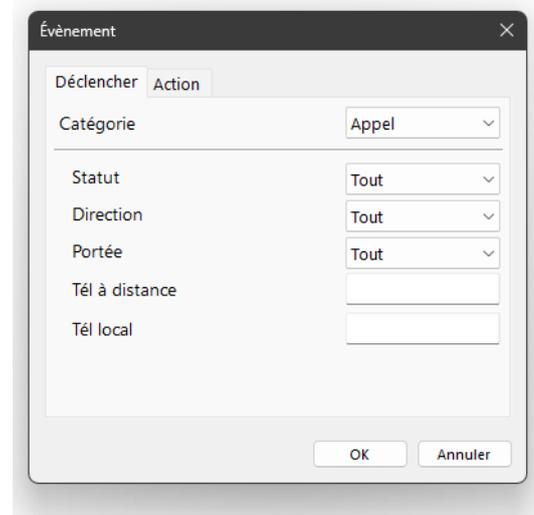


Événements personnalisés

Événements clients permet une configuration plus détaillée des actions à effectuer lorsqu'un appel ou un périphérique change d'état. Les actions disponibles incluent l'ouverture d'un programme ou d'une page Web, par exemple lorsqu'un nouvel appel entrant est reçu.

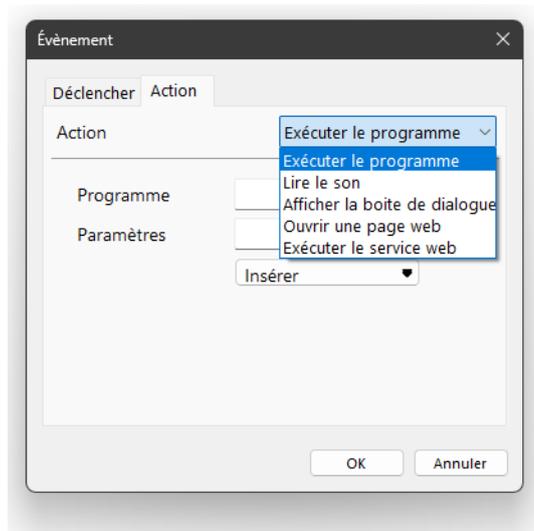
Déclencheurs disponibles :

- Catégorie : Appel ou périphérique
- Statut : Sonnerie, Connecté, Terminé, Manqué ou Tout • Direction: Entrant, sortant ou les deux
- Portée : Appels internes, appels externes ou les deux
- Tél à distance : Un numéro de téléphone externe ou un code de préfixe qui déclenchera cet événement
- Tél local : Un numéro de téléphone interne ou un code de préfixe qui déclenchera cet événement



Actions disponibles :

- Exécuter le programme : Spécifier un programme à exécuter et insérer les paramètres pertinents • Jouer le son: Indiquer un son unique à jouer lorsque cette action est déclenchée
- Afficher la boîte de message : Présenter la boîte de message, y compris les paramètres pertinents • Ouvrir la page Web: Ouvrez l'URL spécifiée et insérez les paramètres appropriés
- Exécuter le service Web : Exécutez le point de terminaison spécifié et insérez les paramètres appropriés



Pour l'action « Lire le son », seul un fichier audio Wave (extension « .wav ») valide peut être sélectionné.

Pour toutes les autres actions, des paramètres d'appel ou de périphérique peuvent être insérés pour transmettre les informations d'événement au « Programme », à la « Page Web » ou au « Service Web » sélectionnés.

<p>Pour les échantillons de test, l'action « Afficher la boîte de message » peut être sélectionnée et la sortie du paramètre peut être affichée pour vérifier les valeurs qui seront présentées pour l'action. Les paramètres d'information « Appel » disponibles sont les suivants :</p>	<ul style="list-style-type: none"> ID Démarrer Statut Durée Direction Tél à distance Remote tel (E164) Nom à distance Tél local Nom local
<p>Les paramètres d'événement « Périphérique » disponibles sont les suivants :</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nom Tél interne Tél externe Statut Accroché Statut Npd

Pour l'action « Programme », la zone Paramètres permet également d'insérer des « arguments de ligne de commande » pour le programme avant que les informations sur l'événement ne soient incluses depuis les listes déroulantes de paramètres.

Pour l'action « Page Web », incluez toujours le schéma d'URI (c'est-à-dire http://). Tous les arguments de ligne de commande peuvent être insérés avant que les informations d'événement ne soient incluses dans les listes déroulantes de paramètres.

Pour l'action « Service Web », entrez l'URL de point de terminaison requise pour recevoir les données d'événement d'appel.

Cliquez sur le bouton Enregistrer pour stocker toute nouvelle information ou information modifiée ou cliquez sur le bouton Annuler pour les supprimer.

Guide d'installation des Évènements personnalisés

Les événements personnalisés peuvent servir à transmettre des informations d'appel du client MyConnector vers d'autres logiciels à l'aide de paramètres de ligne de commande dans des conditions spécifiées par le client. Par exemple, un événement personnalisé peut créer un nouvel enregistrement d'appel dans une base de données qui inclut automatiquement le numéro de téléphone de l'appelant entrant lorsque l'appel est pris/la liaison est établie

Paramètres de ligne de commande

« Ligne de commande » se réfère à l' « Interface en ligne de commande » (CLI) qui est une méthode pour donner des instructions à votre ordinateur en tapant des commandes de ligne une par une pour effectuer des tâches spécifiques comme le démarrage d'une application. En termes très basiques, un « paramètre » est simplement une définition de quelque chose, par exemple nom = Joe ou téléphone = 6329603210.

Un « paramètre de ligne de commande » est un paramètre de contrôle utilisé par un programme pour lui donner des instructions spécifiques au démarrage.

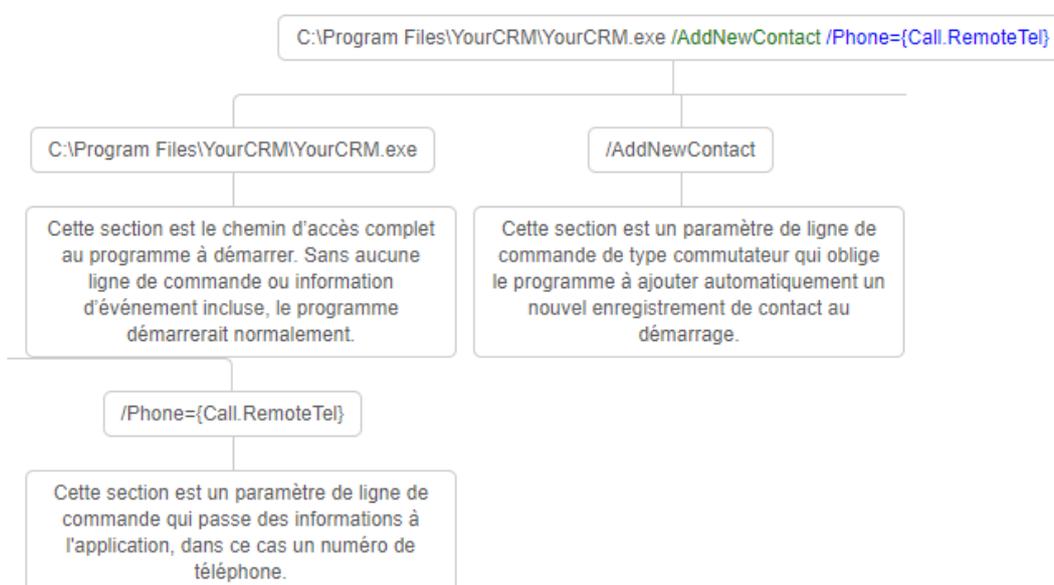
Un autre type de paramètre de ligne de commande, appelé un « switch », peut être utilisé pour lancer le programme associé dans un certain mode ou l'affecter d'une autre manière, par exemple « -editmode » ou « /AddNewContact ».

Notez que la structure des contrôles de ligne de commande peut varier d'un programme à l'autre. Par exemple, les paramètres de certaines applications commencent par un tiret (-) comme "-Phone", mais d'autres applications utilisent une barre oblique (/) à la place comme "/Phone". Quelle que soit la syntaxe du programme, le principe est généralement le même.

En plus du paramètre de ligne de commande, les informations d'événement d'appel peuvent être incluses et suivies par le programme externe, la page Web ou le service Web.

Pour utiliser le numéro de téléphone de la partie distante, par opposition à une autre extension transférant l'appel, insérez l'entrée « Appel > Tel distant » dans la liste déroulante : la syntaxe de l'élément est {Call.RemoteTel}

Voici un exemple d'instruction de ligne de commande typique qui pourrait être saisie manuellement :



Avec l'exemple ci-dessus, MyConnector ouvrira « YourCRM.exe » qui créera ensuite un nouvel enregistrement de contact et insérera le numéro de téléphone externe dans le champ « Téléphone ». Vous pouvez trouver les noms et descriptions des informations d'appel dans la section « Informations d'appel transmissibles » ci-dessous.

Informations d'appel transmissibles

Les informations d'appel qui peuvent être transmises à des programmes externes ou à des pages Web sont répertoriées ci-dessous

Description	Variable de paramètre
Événements d'appel	
Numéro de téléphone externe de l'appelant/appelé	{Call.RemoteTel}
Date et heure de début de l'appel	{Call.Start}
État actuel de l'appel : Dialback, Numérotation, Sonnerie, Connecté, En attente, Terminé, etc.	{Call.State}
Durée du dernier appel au format hh:mm:ss.ns (ne peut être utilisé que pour les événements à la fin d'un appel - état déclencheur « Terminé »)	{Call.Duration}
Rapports « Entrant » ou « Sortant »	{Call.Direction}

Type d'appel: « Services mobiles », etc.

{Call.RemoteName}

Numéro d'extension interne

{Call.LocalTel}

Nom de l'extension interne

{Call.LocalName}

L'ID unique de l'appel

{Call.Id}

Événements du périphérique

Nom d'utilisateur complet de l'appareil

{Device.OwnerContact.Name}

Numéro d'extension du périphérique interne de l'utilisateur

{Device.OwnerContact.InternalTel}

Numéro SDA externe de l'utilisateur

{Device.OwnerContact.ExternalTel}

Décroché, En attente, etc.

{Device.Hookstate}

Statut du NPD au moment actuel de l'appel : ON / OFF

{Device.DndState}

Les informations sur l'événement d'appel doivent toujours être incluses dans des signes « { } » pour identifier correctement la variable, sinon les informations ne seront pas transmises correctement. Lorsque MyConnector exécute l'évènement personnalisé, les informations d'appel sont insérées dans le paramètre à la place de la variable de paramètre. Par exemple, si le numéro de téléphone de l'appelant externe est 06329603210 alors téléphone = {Call.RemoteCall} devient téléphone = 06329603210.

Apporter des modifications

Si des modifications sont nécessaires sur un événement personnalisé configuré, mettez en surbrillance l'entrée dans la liste Événements personnalisés et cliquez sur « Modifier » pour afficher la configuration de l'évènement.

Si l'action doit être modifiée, l'évènement personnalisé doit être supprimé et créé à nouveau. Pour supprimer un évènement personnalisé, sélectionnez-le dans la liste, cliquez sur le bouton

« Supprimer » puis cliquez sur le bouton « Enregistrer ».

Disponibilité

The screenshot shows the 'Configuration' window with the 'Disponibilité' section selected in the left-hand menu. The main area displays settings for 'Disponibilité' with the following options:

- BusyLight**
 - Statut: Pas connecté
- SmartBusy for Zoom**
 - Pendant une réunion:
 - Destination:
- SmartBusy pour Teams**
 - Lorsque l'utilisateur est en cours d'appel:
 - Plus tard si le mode occupé ou ne pas:
 - Destination:

At the bottom right, there are two buttons: 'Enregistrer' and 'Annuler'.

Busylight

Compatibilité prêt à l'emploi avec Kuando Busylight (<https://busylight.com/>). Tableau des indicateurs de couleur :

MyConnector	Couleur de LED externe	
Disponible (pas en cours d'appel)	Vert	
En attente	Clignotement rapide jaune (250ms)	
Occupé (en cours d'appel/rendez-vous)	Rouge	
Sonnerie	Clignotement rouge (500 ms)	
Ne pas déranger / Transférer	Bleu	
Messagerie vocale	Clignotement lent magenta (1000 ms)	

Smart Busy

MyConnector peut modifier les paramètres de renvoi d'appel de l'extension du système de téléphonie de façon dynamique en fonction du statut relatif à une réunion en ligne ou du statut Microsoft Teams Occupé/Ne pas déranger.

Zoom et GoToMeeting

Lorsque l'utilisateur MyConnector participe à une réunion Zoom ou GoToMeeting le paramètre « Renvoyer tous les appels » du système de téléphonie est activé pour rediriger les appels entrants vers le numéro de téléphone configuré, par exemple un groupe ou une messagerie vocale.

Microsoft Teams

Quand l'utilisateur MyConnector est en réunion Microsoft Teams ou quand il est occupé ou quand son statut est « Ne pas déranger », le paramètre « Renvoyer tous les appels » de l'extension du système de téléphonie est activé pour rediriger les appels entrants vers le numéro de téléphone configuré.

Intégrations CRM

Les intégrations connectent un CRM ou une application au système de téléphonie. Les numéros de téléphone des appels entrants ou sortants sont mis en correspondance avec tous les contacts enregistrés dans un CRM, pour présenter les informations de contact, dont le nom du contact, de l'entreprise ou du compte et des notes supplémentaires.

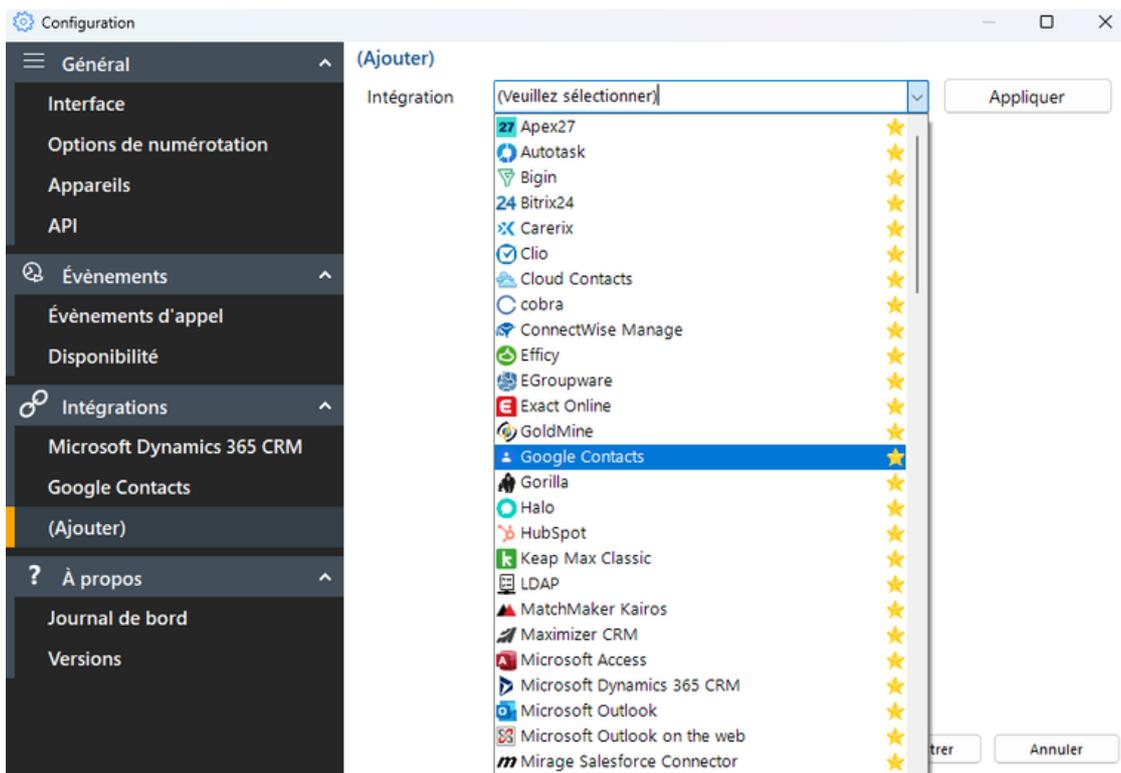
Les utilisateurs MyConnector peuvent s'intégrer à un grand nombre d'applications CRM d'entreprise et de carnets d'adresses variés.

L'intégration assure la recherche dans le carnet d'adresses, les informations d'aperçu des appels entrants, l'affichage manuel et automatique des contacts et, dans de nombreux cas, la journalisation des activités.

Configurer l'intégration CRM

Sélectionnez « (Ajouter un nouveau) » pour l'intégrer à une application CRM d'entreprise ou à un carnet d'adresses.

Les intégrations premium sont marquées d'une icône en forme d'étoile et peuvent inclure des fonctionnalités supplémentaires telles que l'option « Ajouter des coordonnées » directement dans le carnet d'adresses à partir de la fenêtre d'aperçu, de la barre d'outils d'appel ou de l'historique des appels (dont la liste des appels récents).



Remarque : Seules les intégrations « Standard » sont affichées dans la liste.

D'autres applications ou intégrations « contrôlées » nécessitent un code de déverrouillage. Veuillez contacter l'assistance pour obtenir de l'aide.

Dans la liste, choisissez l'application souhaitée pour afficher les fonctionnalités que l'intégration sélectionnée peut prendre en charge (exemple illustré pour Dynamics CRM) :

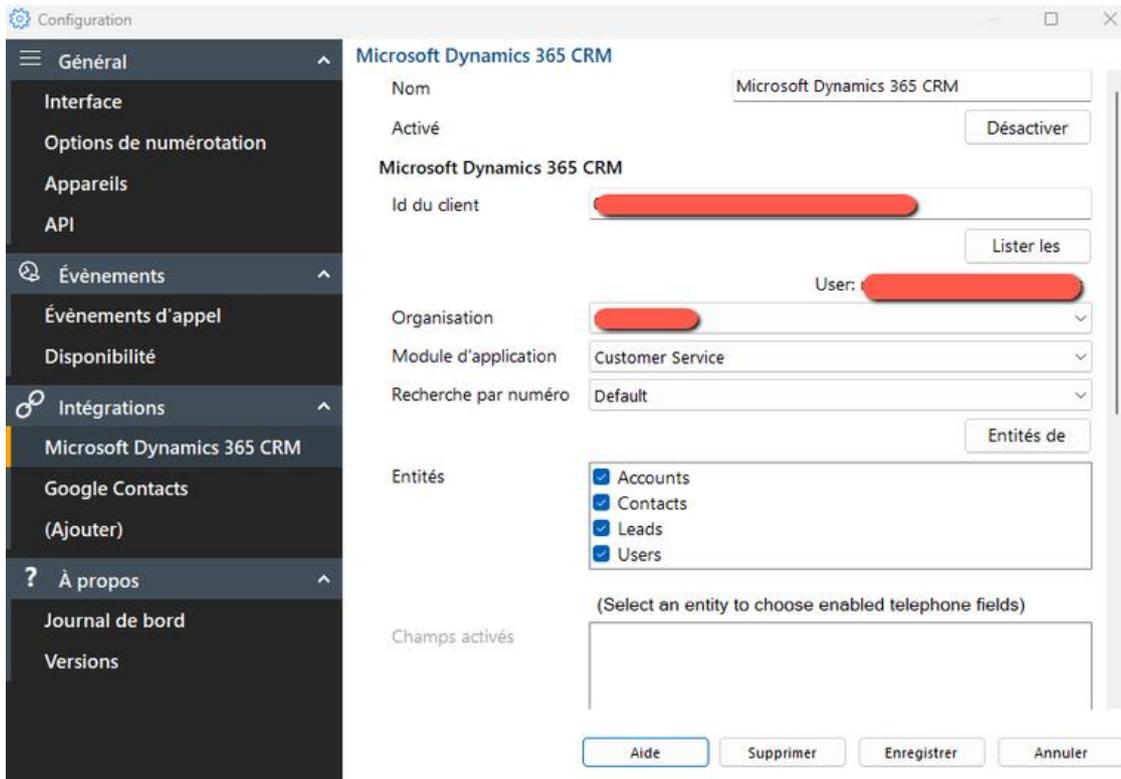
(Ajouter)

Intégration

Fonctionnalités:

- Recherche de Carnet d'adresses
- Aperçu des coordonnées de l'appelant
- Remontée de fiche
- Journal des activités d'appels
- Ajouter un contact
- Mode en direct
- Mode mis en cache

Cliquez sur « Appliquer » pour passer à l'écran de configuration de l'intégration sélectionnée. Le formulaire de configuration varie en fonction de l'intégration sélectionnée (exemple illustré pour Dynamics CRM) :



Aide

Des conseils détaillés étape par étape sont accessibles en ligne pour chaque intégration « Standard » - cliquez sur « Aide » pour ouvrir le guide d'intégration (exemple illustré pour Dynamics CRM):

INTEGRATION GUIDE

Guide des add-ins < 1 >

Ce Guide Add-in contient des informations confidentielles et ne doit pas être utilisé, divulgué, reproduit ou partagé, dans son intégralité ou en partie, sans le consentement préalable écrit du développeur de l'application.

[Pour plus d'informations sur la configuration de la numérotation avec Microsoft Dynamics 365 CRM, veuillez cliquer ici](#)

[Pour une vidéo faisant une démonstration de l'intégration, veuillez cliquer ici.](#)

Microsoft Dynamics et / ou la base de données utilisée pour stocker vos données de contact doivent déjà être configurées et fonctionner correctement avant de procéder à cette intégration.

Software Suite doit également déjà être installé avec la configuration initiale terminée. Si ce n'est pas le cas, veuillez-vous référer au 'Guide d'installation technique' ou consultez votre administrateur système.

Informations dont vous aurez besoin

- Microsoft Dynamics 365 CRM Informations sur le profil

Configuration

1. Ajout de l'intégration

INTEGRATION
↑

(Add new)

Cliquez avec le bouton droit sur l'icône Software Suite dans le menu de la barre d'état de votre PC, puis cliquez avec le bouton gauche sur l'option « Configuration » dans le menu qui apparaît. Cela ouvrira l'écran « Configuration ». Sous la rubrique « Intégrations », cliquez sur le bouton « Ajouter nouveau ».

Integration: Microsoft Dynamics 365 CRM Set

Features:

- ✔ Address Book search
- ✔ Caller details preview
- ✔ Screen pop
- ✔ Call activity logging
- ✔ Add contact
- ✔ Live mode
- ✔ Cached mode

Dans la liste déroulante qui s'affiche, choisissez « Microsoft Dynamics 365 CRM », puis cliquez sur le bouton « Définir ».

2. Configuration de l'intégration

Vérifier

Une fois la configuration de l'intégration terminée, vérifiez l'état de la connexion de l'intégration pour vérifier qu'une connexion peut être établie

Test

Testez la recherche en sélectionnant 'Test', entrez le numéro de contact, puis sélectionnez Rechercher Remarque: Le test de recherche est parfois indisponible avec certains CRM ou applications.

Une fois la configuration terminée, sélectionnez « Enregistrer » pour finaliser l'intégration. Sélectionnez « Désactiver » pour désactiver temporairement l'intégration.

Sélectionnez « Supprimer » pour supprimer complètement l'intégration, si nécessaire.

Options

Des options supplémentaires sont disponibles, selon l'intégration spécifique sélectionnée :

Mise en cache

Si l'application le permet, la base de données de contacts peut être téléchargée et mise en cache pour accélérer les recherches de contacts pour les numéros de téléphone correspondants. La fréquence de téléchargement des données peut être configurée entre 1 et 100 minutes.

Mise en cache

Cache



Fréquence du cache, minutes



L'état indique quand le dernier téléchargement a eu lieu et combien d'enregistrements ont été téléchargés. Activités

Des actions supplémentaires peuvent être appliquées à l'intégration.

Activités

Afficher automatiquement lors d'un appel entrant

En train de sonner ▼

Créer une activité à la fin d'un appel

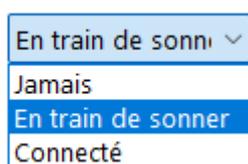


Afficher les activités lors d'un appel



Ouverture automatique

Toute intégration peut être configurée individuellement pour afficher automatiquement les entrées de contact correspondantes lors des appels entrants, soit pendant la sonnerie (dès que l'appel est présenté), soit lorsque l'appel est connecté (après avoir répondu à l'appel).



L'activation manuelle des contacts est toujours disponible pour d'autres intégrations. Par exemple, si seulement 1 intégration configurée sur 4 est réglée pour apparaître automatiquement, les contacts qui se trouvent dans l'une des 3 autres intégrations peuvent être ouverts manuellement à l'aide de l'icône associée.

Journalisation de l'activité des appels

Pour les intégrations compatibles, les événements d'activité d'appel peuvent être écrits directement dans les journaux de transactions de l'application CRM d'entreprise, manuellement en appuyant sur un bouton ou automatiquement à la fin de l'appel.

Créer une activité à la fin d'un appel



Afficher les activités lors d'un appel



Dans la fenêtre d'appel des actions sont également possible, ouverture de l'affiche création d'activité...

Si le même numéro de téléphone est enregistré plusieurs fois au sein de la même intégration, l'écran ci-dessous apparaîtra. Ce sera à la fin de l'appel si la journalisation de l'activité des appels est définie sur automatique, ou si le bouton CRM de la fenêtre d'aperçu est enfoncé lorsque la journalisation de l'activité des appels est définie sur manuel. (Le bouton Enregistrement de l'activité des appels apparaîtra dans la fenêtre d'aperçu une fois le contact sélectionné).