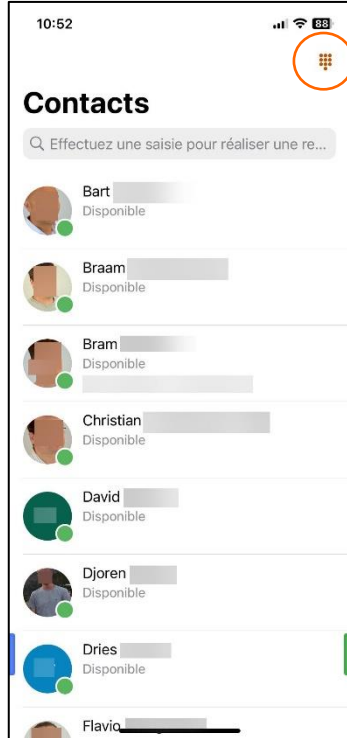


# Orange Cloud Telephony

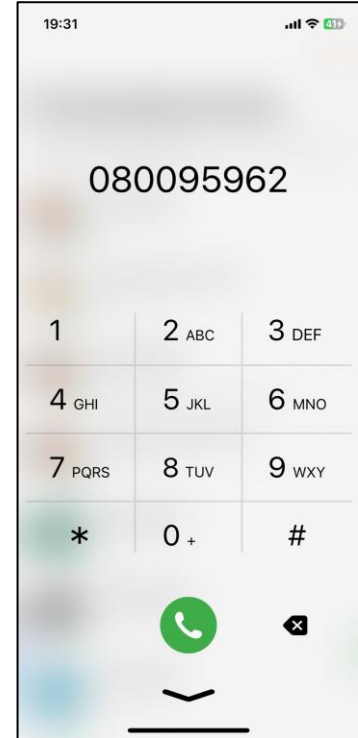
Manuel de l'application mobile



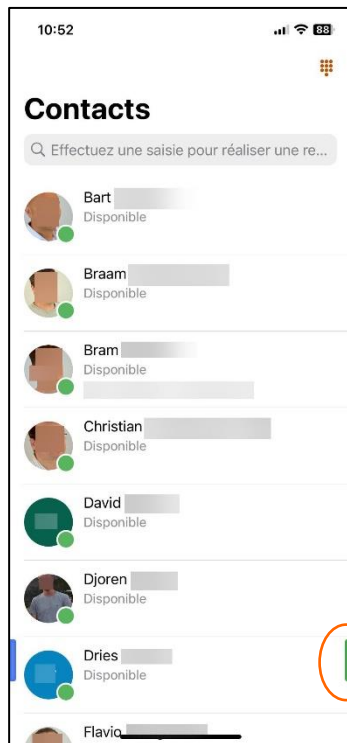
# Pavé numérique sur l'écran d'accueil



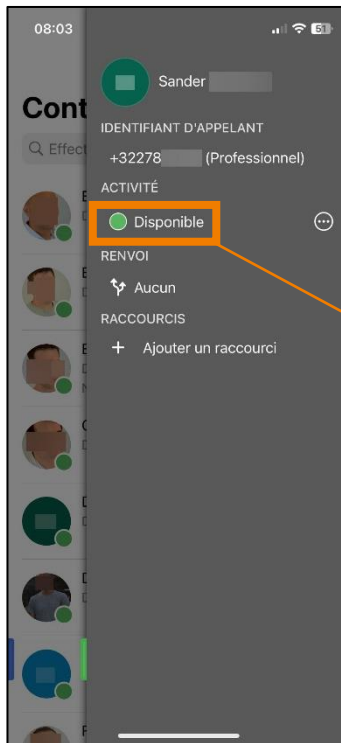
Cliquez ici pour composer directement un numéro à partir de la page principale de l'application et passer un appel via votre système Cloud Telephony.



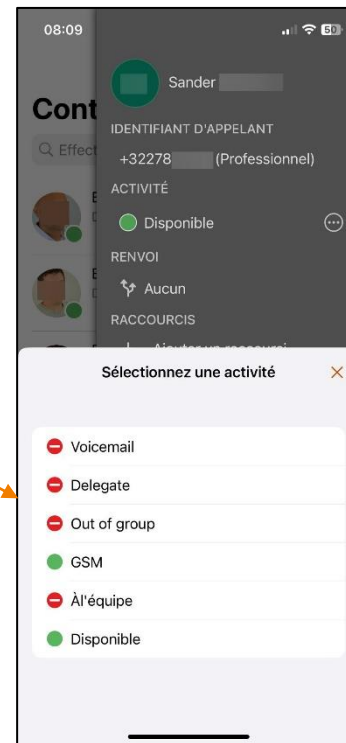
# Menu de gestion du statut



Faites glisser la barre verte vers la gauche pour accéder au menu "Statut".



Cliquez sur le statut actuel (« Disponible ») pour voir les autres activités. Sélectionnez-en une dans la liste pour l'activer.

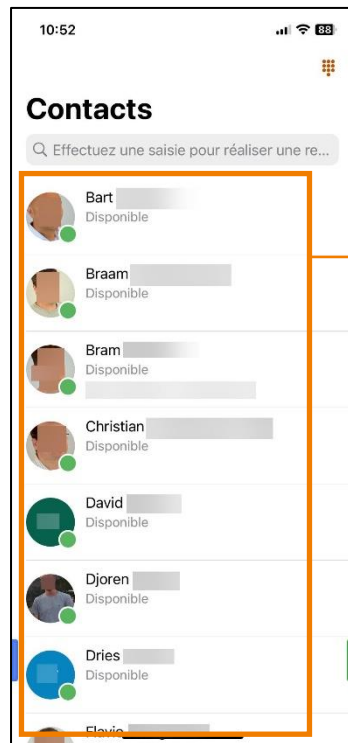


# Info supplémentaire sur les statuts



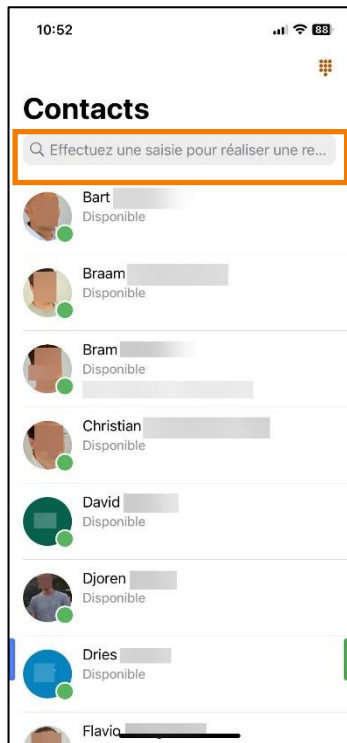
- Derrière un statut, une configuration peut être programmée qui modifie le comportement de vos appels.
- Les statuts sont déterminés et implémentés pendant le processus d'installation de votre contrat Cloud Telephony par l'ingénieur de Cloud Telephony.

# Ajouter des favoris sur l'écran d'accueil

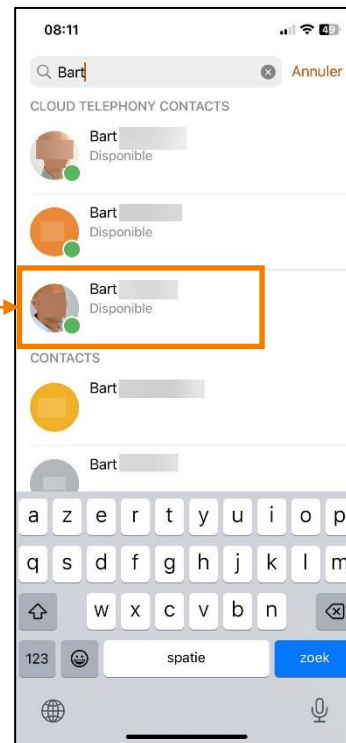


L'écran d'accueil affiche vos contacts favoris. Vous pouvez y ajouter vos collègues pour voir immédiatement leur statut.

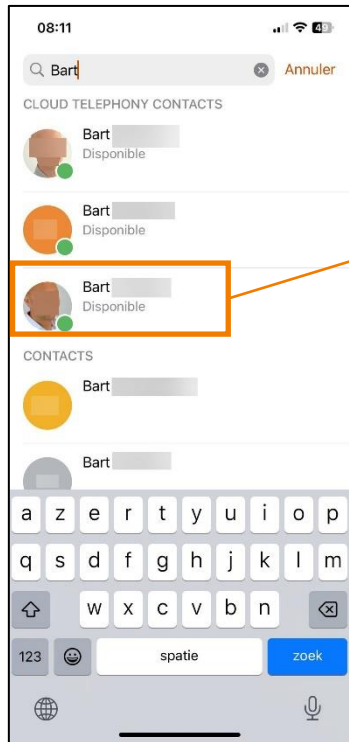
# Ajouter un collègue comme favori (1/2)



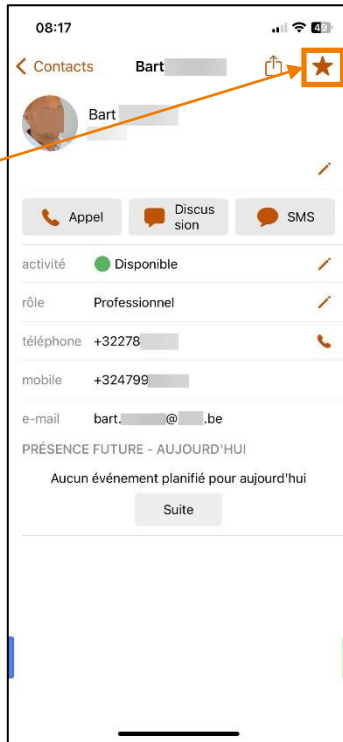
Saisissez le nom du collègue que vous souhaitez ajouter à vos favoris dans le champ de recherche. Cliquez sur le bon contact.



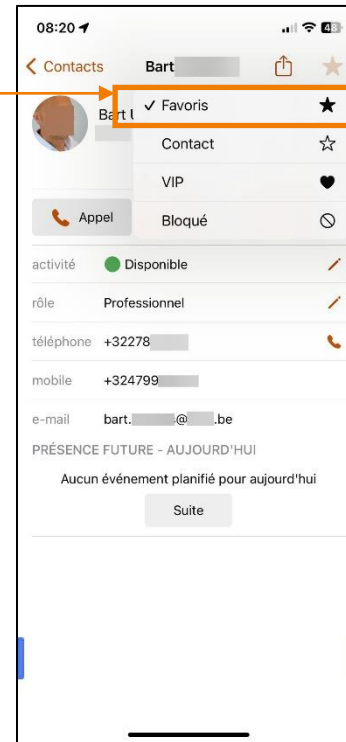
# Ajouter un collègue comme favori (2/2)



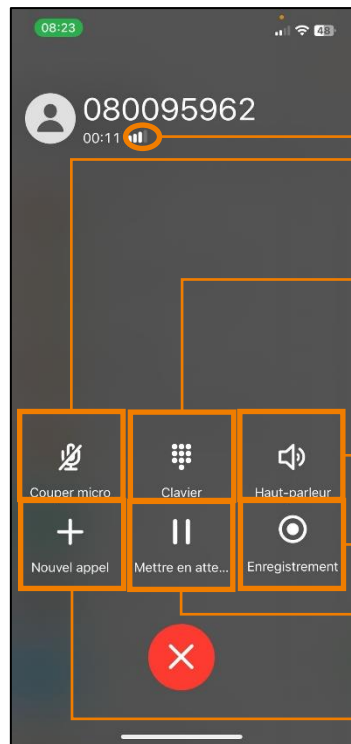
Si vous cliquez sur votre collègue, vous verrez sa fiche de contact. Vous pouvez cliquer sur l'étoile en haut à droite.



Cliquez ensuite sur "Favoris".  
Le collègue choisi sera ajouté à vos favoris et donc à l'écran d'accueil.



# Actions pendant un appel en cours



Le symbole ici indique la qualité de l'appel, qui dépend de la qualité de la connexion internet que vous utilisez actuellement. Il est donc tout à fait possible que vous ayez une réception maximale sur le Wi-Fi ou les données mobiles (4G ou 5G), mais que la qualité de l'appel soit faible si la bande passante est limitée, par exemple.

Cliquez sur ce bouton pendant un appel actif pour couper le microphone de votre GSM. Ainsi, votre interlocuteur ne vous entendra plus jusqu'à ce que vous réactiviez le microphone.

Ceci vous montre un clavier numérique que vous pouvez utiliser lorsque vous êtes dans un menu de sélection. Par exemple : appuyez sur 1 pour EN, appuyez sur 2 pour FR.

Ceci vous permet de choisir l'endroit où vous diffuserez le son de l'appel actif, par exemple : via le haut-parleur, le casque connecté au GSM,...

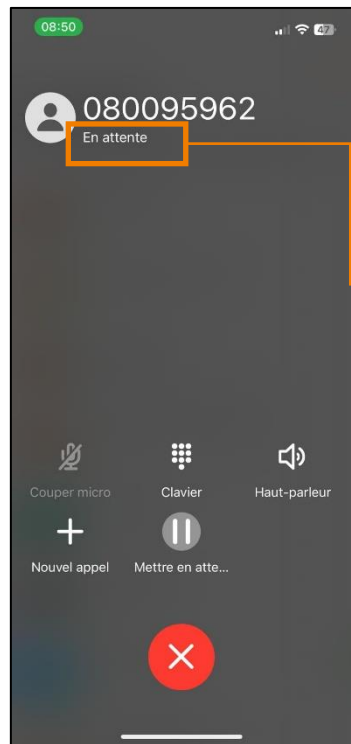
Cette touche permet de lancer l'enregistrement de l'appel. Attention ! Si vous souhaitez utiliser l'enregistrement à des fins juridiques, vous devez informer tous les participants de l'appel téléphonique pendant l'enregistrement. La durée maximale de l'enregistrement est de 5 minutes.

En appuyant sur la touche "Mettre en attente", vous mettez un appel actif en attente et votre correspondant entend une musique d'attente. Appuyez à nouveau sur la touche "Mettre en attente" pour mettre fin à l'appel. Pour plus d'informations sur la mise en attente d'une personne, voir la page 9 de ce manuel.

Ce bouton vous permet de lancer un nouvel appel pour transférer un appel, par exemple, ou pour démarrer une conférence. Vous trouverez plus d'informations sur le transfert d'appel à la page 10 de ce manuel.

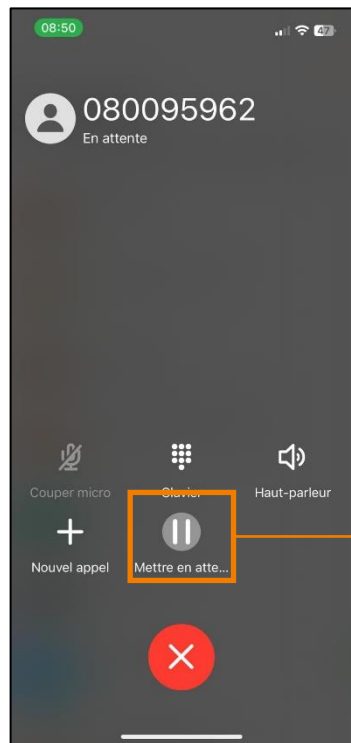


# Mettre un appel en attente

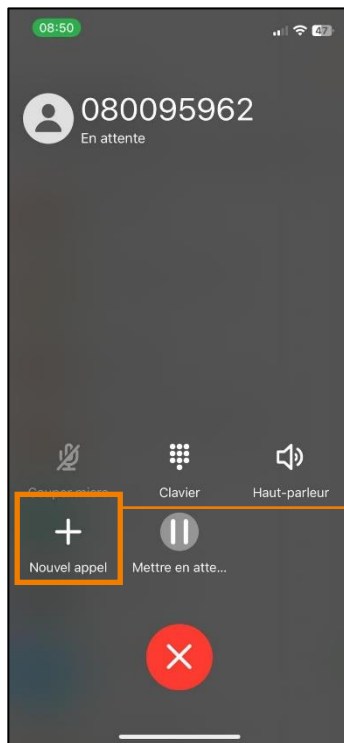


Si vous avez mis un appel en attente, vous verrez "en attente" dans l'appel actif sous le numéro (voir image). Voulez-vous reprendre l'appel ? Cliquez à nouveau sur le symbole "Mettre en attente".

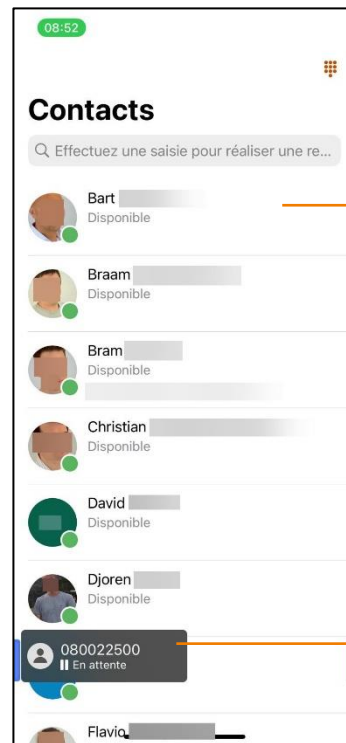
# Transfert d'appel surveillé (1/2)



Tout d'abord, mettez l'appel que vous souhaitez transférer en attente en cliquant sur le bouton « Mettre en attente ».



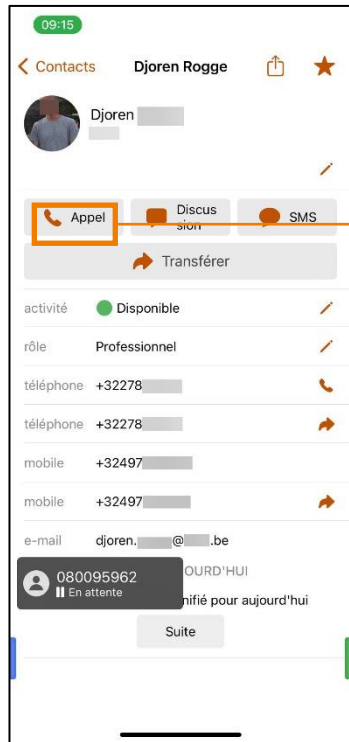
Cliquez ensuite sur le bouton "nouvel appel" pour lancer un appel à la personne vers qui vous souhaitez transférer. Par exemple : un collègue



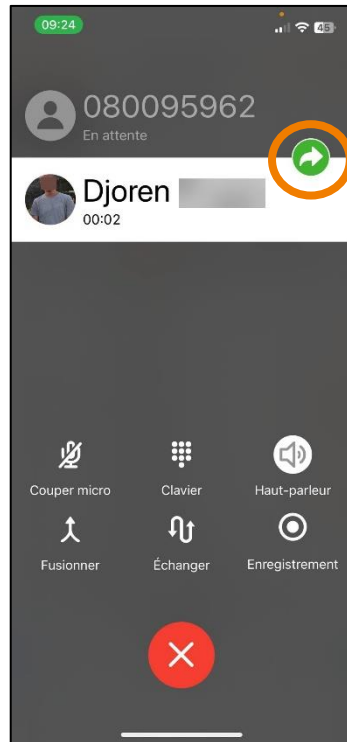
Votre appel reste en attente, vous pouvez maintenant en commencer un nouveau en cliquant sur un contact. (Vous pouvez également appeler un autre numéro externe pour transférer l'appel, dans ce cas utilisez le clavier en haut à droite de l'écran).

Conseil : si vous souhaitez revenir à votre appel actif, il vous suffit de cliquer sur la case de l'appel en attente. Vous pouvez faire cela si vous voyez que votre collègue est actuellement indisponible.

# Transfert d'appel surveillé (2/2)

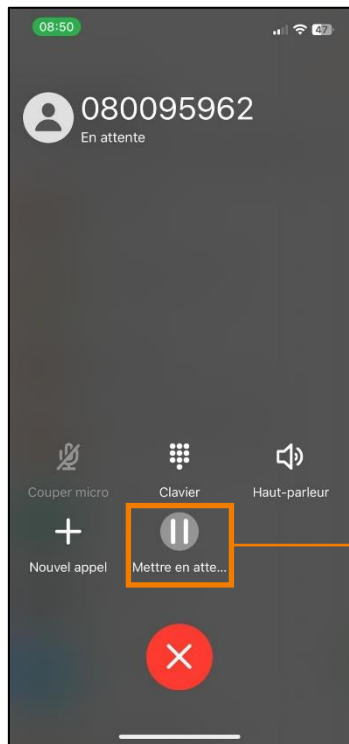


Lorsque vous aurez cliqué sur votre collègue, vous verrez apparaître un bouton pour l'appeler. Cliquez sur ce bouton.

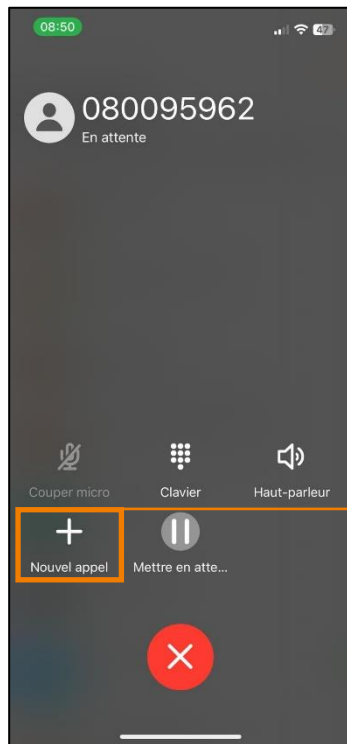


Vous parlez maintenant à votre collègue et l'appel précédent est toujours en attente.  
Si votre collègue vous autorise à lui transférer l'appel, vous pouvez cliquer sur la flèche verte.  
Votre appel a été transféré avec succès à votre collègue.

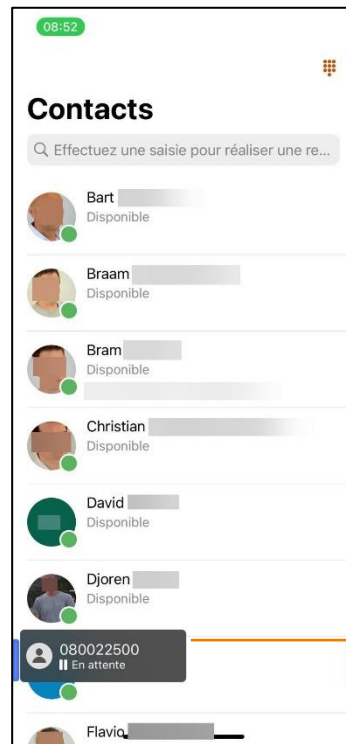
# Transfert d'appel à l'aveugle (1/2)



Tout d'abord, mettez l'appel que vous souhaitez transférer en attente en cliquant sur le bouton « Mettre en attente ».



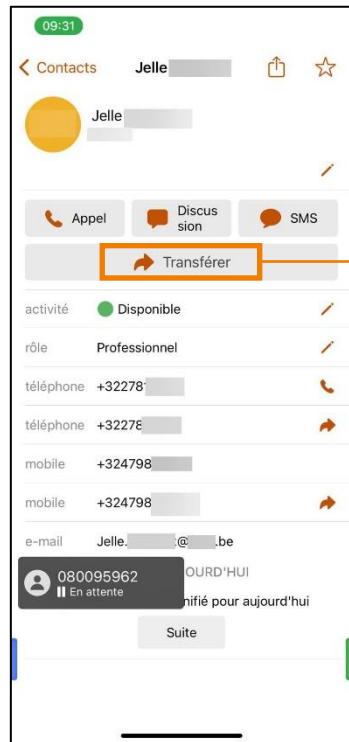
Cliquez ensuite sur le bouton "nouvel appel" pour lancer un appel à la personne vers qui vous souhaitez transférer. Par exemple : un collègue



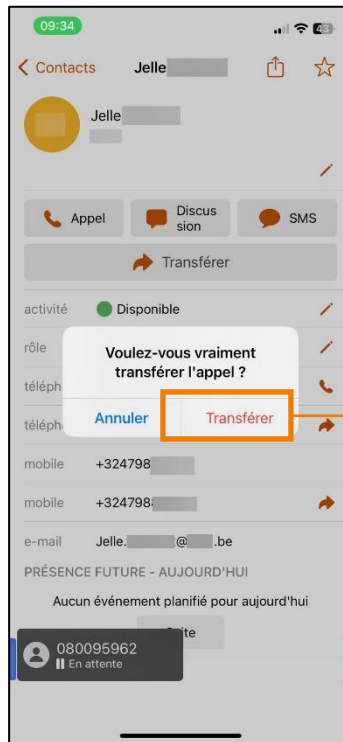
Cliquez sur le nom du collègue auquel vous souhaitez transférer l'appel.

Conseil : si vous souhaitez revenir à votre appel actif, il vous suffit de cliquer sur la case de l'appel en attente. Vous pouvez faire cela si vous voyez que votre collègue est actuellement indisponible.

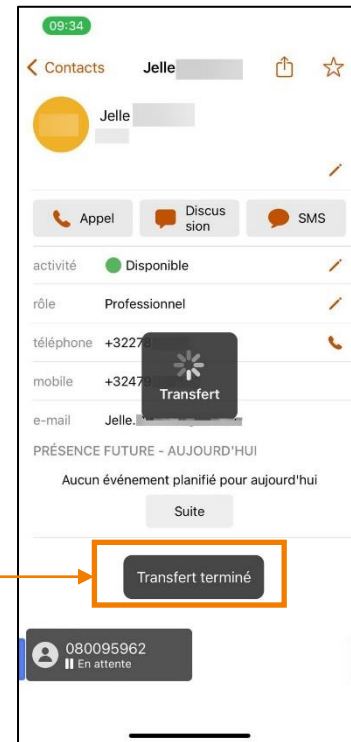
# Transfert d'appel à l'aveugle (2/2)



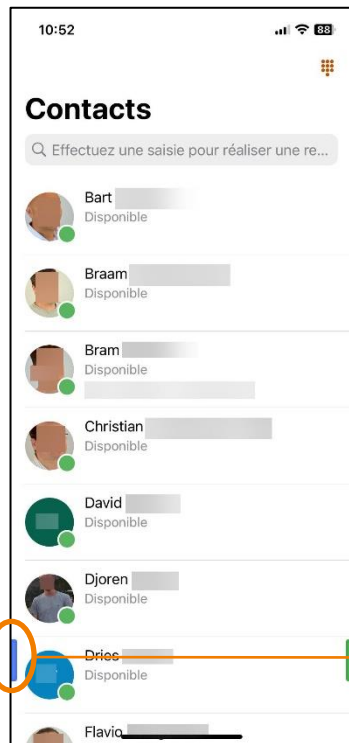
Lorsque vous avez cliqué sur votre collègue, vous pouvez cliquer sur le bouton "transférer". L'appel est alors immédiatement transféré à votre collègue, sans qu'il soit nécessaire de le consulter au préalable.



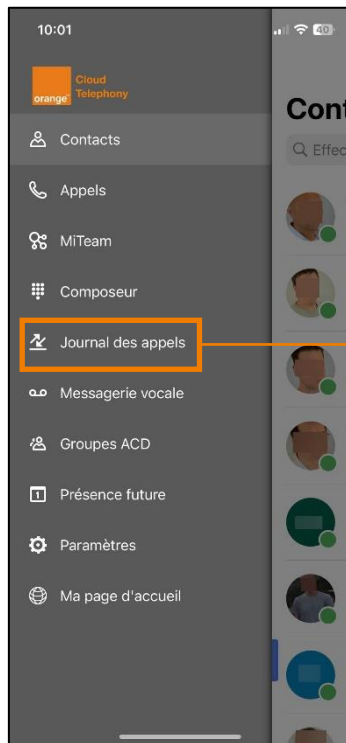
Une fenêtre contextuelle vous demande alors si vous êtes sûr de vouloir transférer l'appel. Si vous cliquez sur "Transférer", l'appel sera transféré au collègue et vous verrez "transfert terminé" en bas de l'écran.



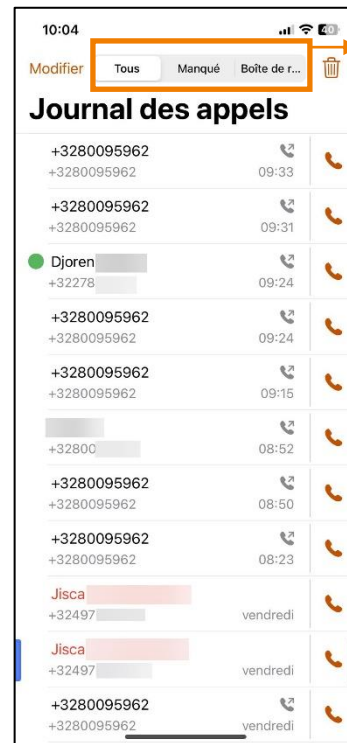
# Journal d'appels personnel



Faites glisser la barre bleue vers la droite pour afficher le menu général.



Cliquez sur "Journal des appels"

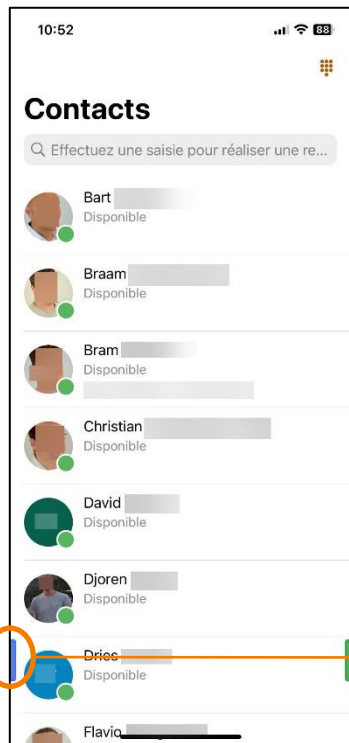


En haut, vous pouvez appuyer sur 3 boutons

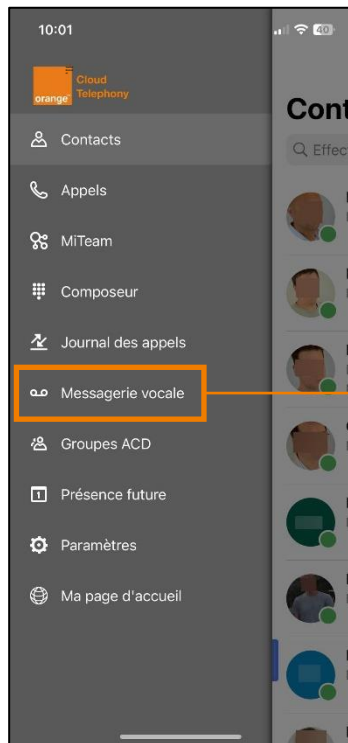
- "Tous" permet d'afficher la liste complète de vos appels, qu'il s'agisse d'appels entrants, d'appels sortants ou d'appels manqués.
- Si vous cliquez sur "Manqués", vous ne verrez que vos propres appels manqués.
- "Boîte de réception" : vous y trouverez les enregistrements que vous avez pu faire au cours d'un appel.

Attention, vous ne verrez ici que le journal de vos appels personnels, et non les appels qui aboutissent dans un groupe. Voir page 16

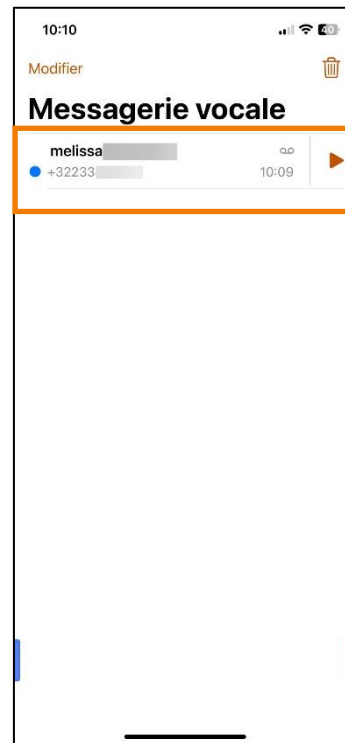
# Messagerie vocale personnelle



Faites glisser la barre bleue vers la droite pour afficher le menu général.



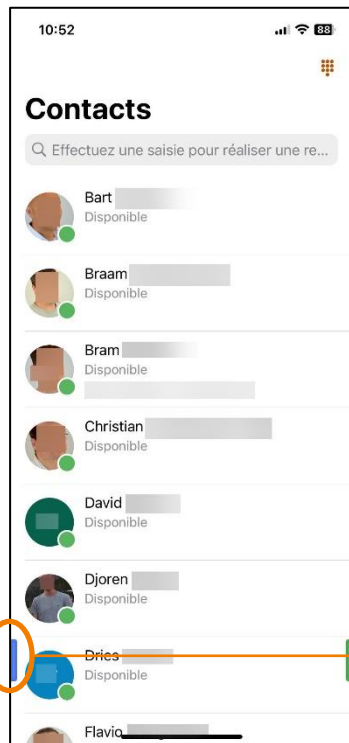
Cliquez sur "Messagerie vocale"



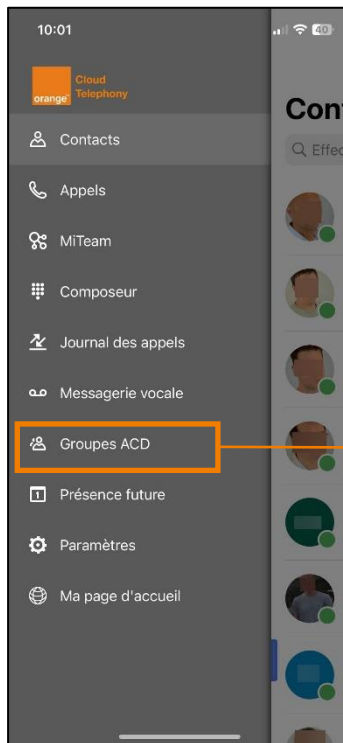
Vous verrez alors apparaître la liste de vos messages vocaux personnels. Vous pouvez appuyer sur la touche "play" pour écouter le message. Vous recevrez également un email lorsque vous avez un message vocal.

Attention, il ne s'agit que de vos messages vocaux personnels ! Vous ne verrez pas ici les messages d'une boîte vocale de groupe.

# Appels de groupe (Groupes ACD) (1/2)



Faites glisser la barre bleue vers la droite pour afficher le menu général.



Cliquez sur "Groupes ACD"

Attention ! Vous ne verrez la fonction dans l'application mobile que si vous faites partie d'un groupe ACD. Vous ne disposez pas de cette fonction et vous souhaitez l'obtenir ? Contactez alors notre helpdesk.



# Appels de groupe (Groupes ACD) (2/2)



Vous trouverez ici un aperçu des groupes dont vous êtes membre. En cliquant sur l'un des curseurs on/off, vous pouvez vous enregistrer ou vous déconnecter du groupe. Si vous êtes connecté, vous recevrez des appels spécifiquement adressés à ce groupe.



Cliquez ici pour voir la liste des appels des groupes.

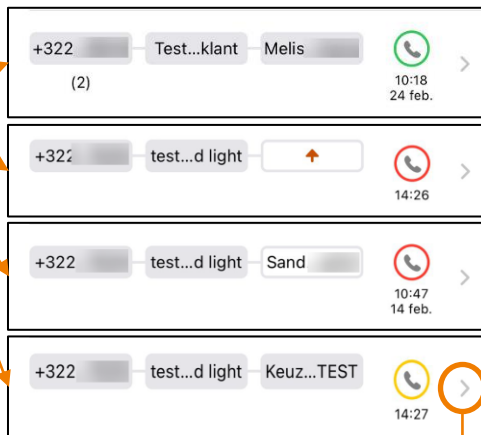
# Liste des appels de groupe



Cliquez ici pour activer un filtre si vous êtes membre de plusieurs groupes et que vous ne voulez voir que les appels d'un groupe spécifique.

Vous obtenez ici un aperçu du nombre d'appels entrants. Ils sont également divisés en appels manqués, appels transférés et appels répondus. Si vous cliquez sur "manqués", par exemple, vous obtiendrez un aperçu des seuls appels manqués.

Voici la liste des appels qui ont été faits. Voir à droite pour plus d'informations sur chaque champ.



Pour voir clairement tous les détails d'un appel, cliquez sur la flèche.

Vous verrez toujours trois cases suivies d'un téléphone entouré d'un cercle d'une couleur particulière.

- La case de gauche indique le numéro du client ou de la personne qui a appelé.
- La case du milieu indique le groupe que le client/personne a appelé.
- La case de droite permet de savoir quel collègue a déjà traité cet appel.

**Appel répondu** : il s'agit d'un appel avec un téléphone vert à la fin, ce qui signifie que l'appel a déjà été traité par un collègue. Vous verrez alors dans la dernière case le nom du collègue qui a traité cet appel.

**Appel manqué** (pas encore rappelé) : un téléphone rouge et dans la 3ème colonne une flèche pointant vers le haut, il s'agit d'un appel manqué qu'aucun collègue n'a encore rappelé.

**Appel manqué** (déjà rappelé) : un téléphone rouge à la fin et le nom d'un collègue dans la 3ème colonne, il s'agit d'un appel que vous avez manqué mais qu'un collègue a déjà rappelé en cliquant sur le téléphone rouge.

**Appel transféré** : vous voyez ici un téléphone jaune à la fin. Il s'agit d'un appel qui a été transféré vers un autre groupe après un délai prédéfini, par exemple parce que personne n'a répondu dans le premier groupe.

# Thank you

