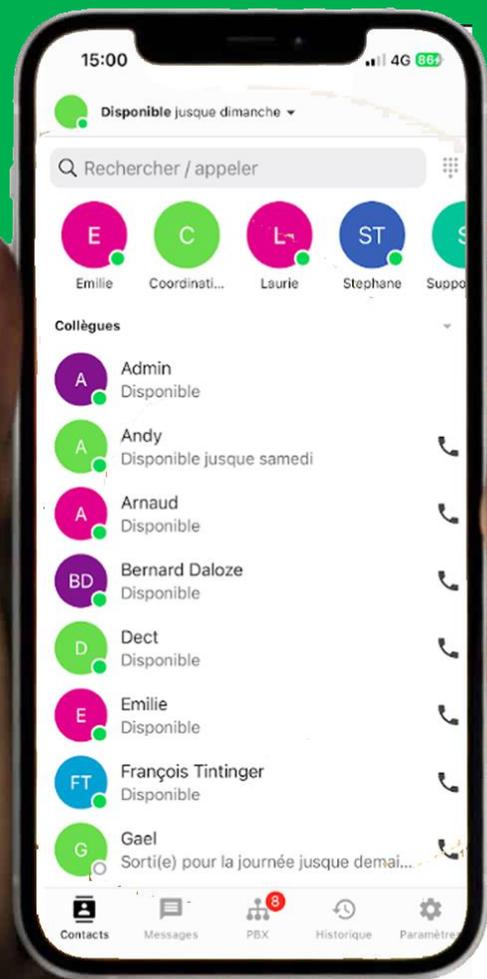


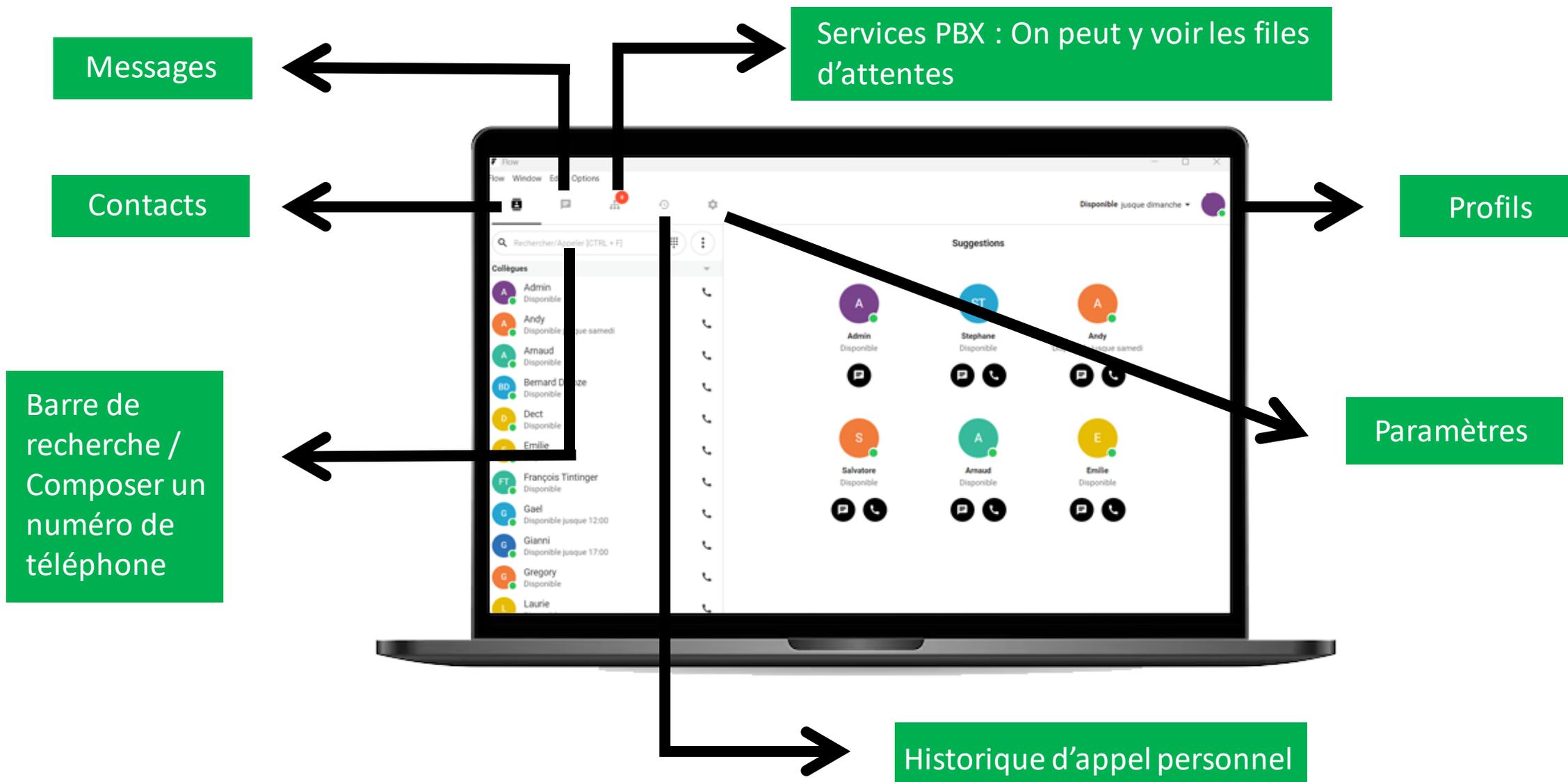
# GUIDE D'UTILISATION



**PIGS**.be

# Partie 1 : Utilisation via PC

# Partie 1 : Utilisation via pc

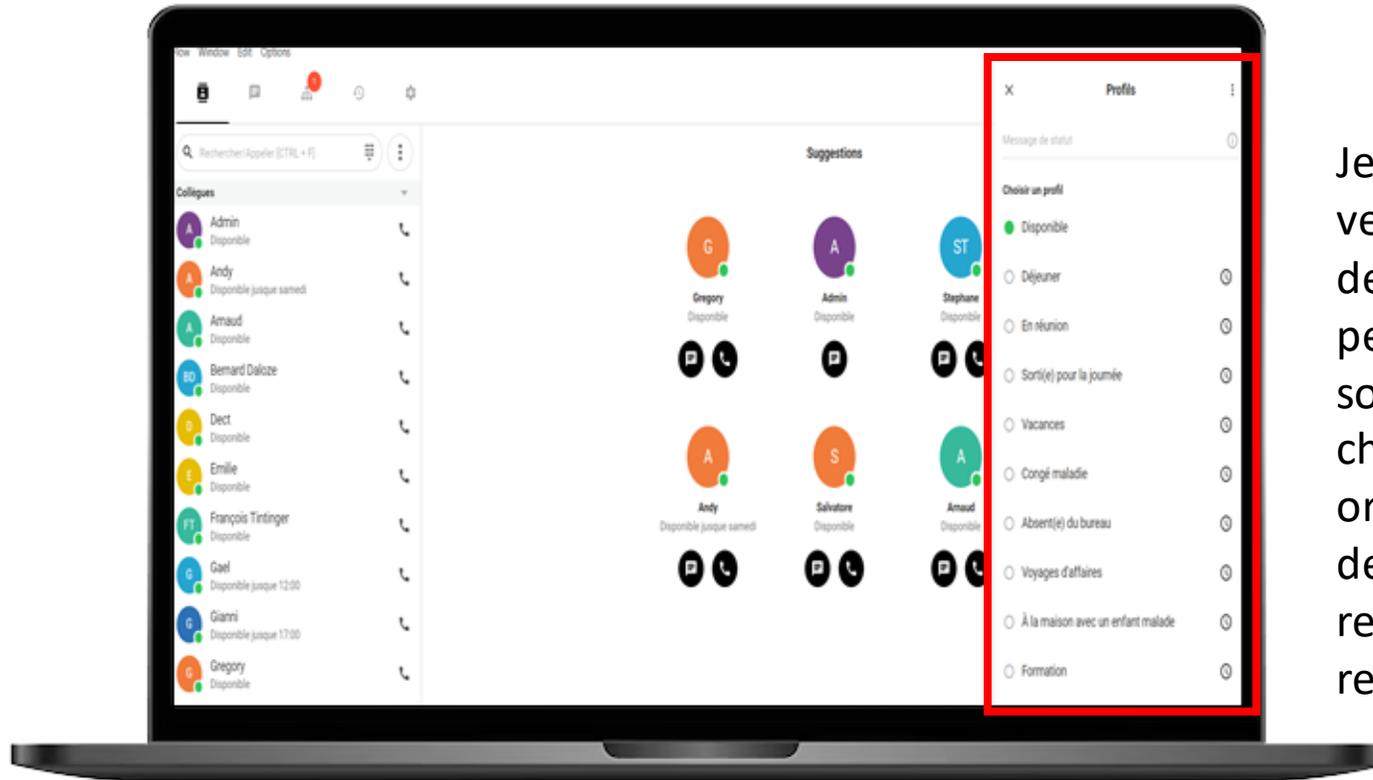


# Partie 1 : Utilisation via pc – Vos disponibilités

Quand vous cliquez sur "**Disponible**" en haut, à gauche, un menu déroulant apparaît.

Vous avez la possibilité de choisir votre statut.

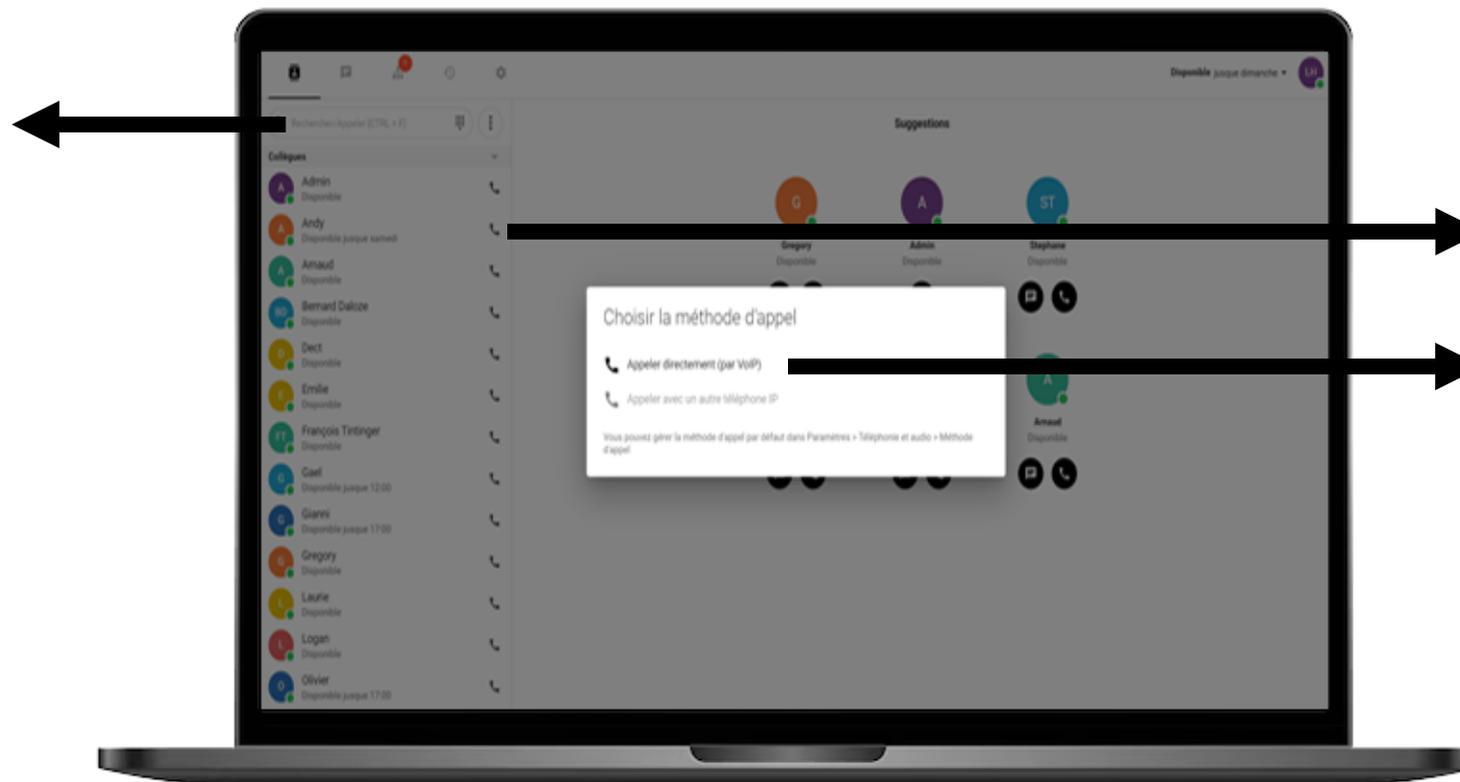
Exemple : Je suis en rendez-vous avec un client et je ne souhaite pas être dérangé, j'appuie sur la petite horloge à coté de "**En réunion**"



Je sélectionne jusqu'à quand je veux être indisponible auprès de mes collègues et les personnes extérieures à la société ou j'ai la possibilité de choisir « Jusqu'à nouvel ordre » mais dans ce cas je devrai manuellement me remettre sur **Disponible** pour recevoir à nouveau les appels.

# Partie 1 : Utilisation via pc – Passer un appel

Vous pouvez faire une recherche de noms ou taper un numéro de téléphone



Cliquer sur le petit téléphone noir et toujours sélectionner « Appeler directement par Voip »

# Partie 1 : Utilisation via pc – Fonctionnalités d'appel

Mettre en attente le client

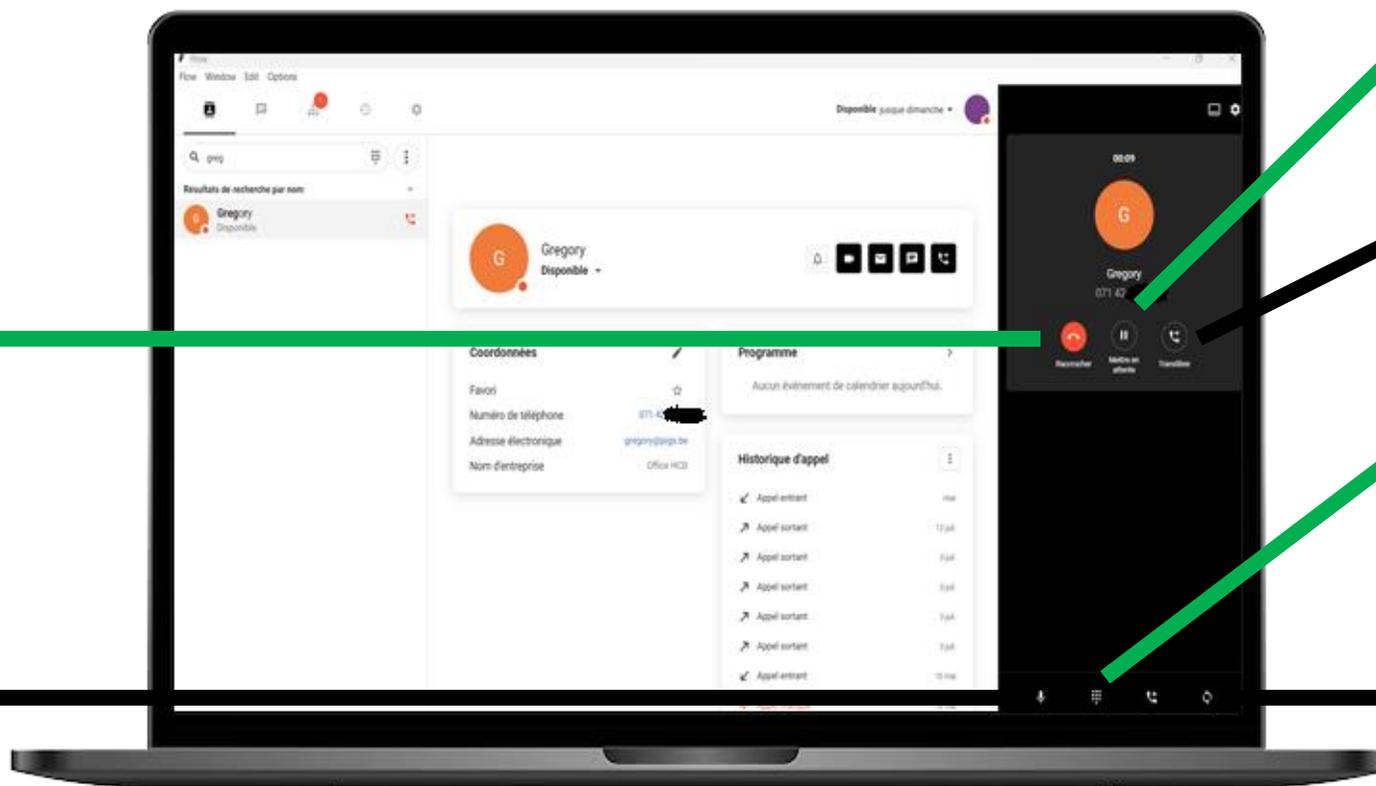
Transférer

Clavier

Permet de  
permuter vers  
un autre poste

Raccrocher

Muet



# Partie 2 : Utilisation via pc – Transférer un appel

Transférer l'appel



Rechercher/Appeler

Contacts

PBX

Collègues

- Admin Disponible
- Andy Disponible jusque samedi
- Arnaud Disponible
- Bernard Daloze Disponible
- Dect Disponible
- Emilie Disponible
- François Tintinger Disponible
- Gael Disponible jusque 12:00
- Gianni

**Transférer l'appel**

Transférer Gregory vers Bernard Daloze

📞 À l'aveugle  
Transférer l'appel directement

👤 A répondu  
Discutez avec le destinataire avant de finaliser le transfert.

Cancel



Deux possibilités s'offrent à vous.

- **"Annoncé"**: Vous entendez votre collègue avant de transférer le client.
- **"Aveugle"**: Vous transférez le client sans entendre votre collègue.

Annuler Transférer l'appel



Cliquez sur transférer l'appel

# Partie 2 : Utilisation via pc – PBX

Nous pouvons voir la liste des cascades d'appel + les voice-mails.

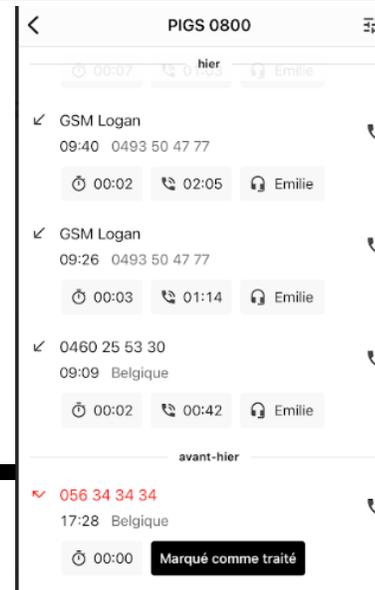
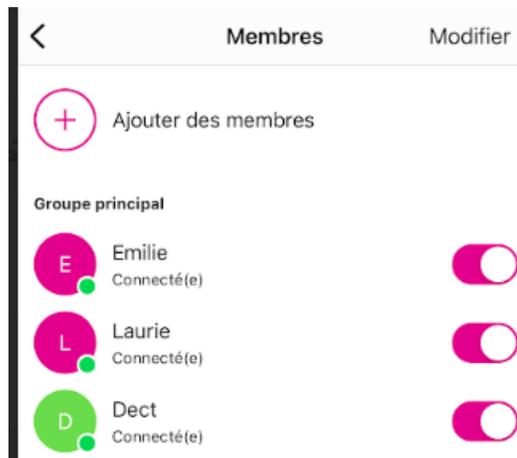
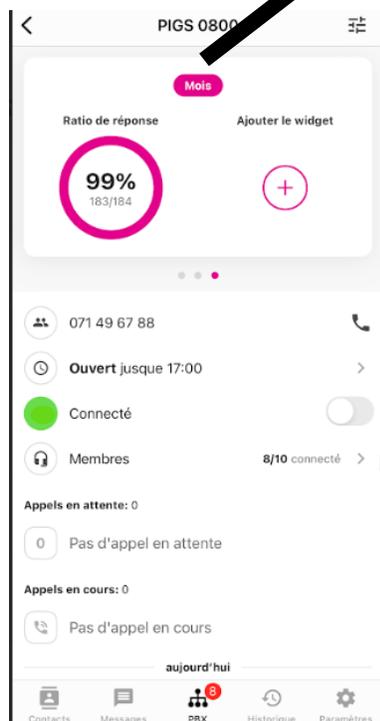
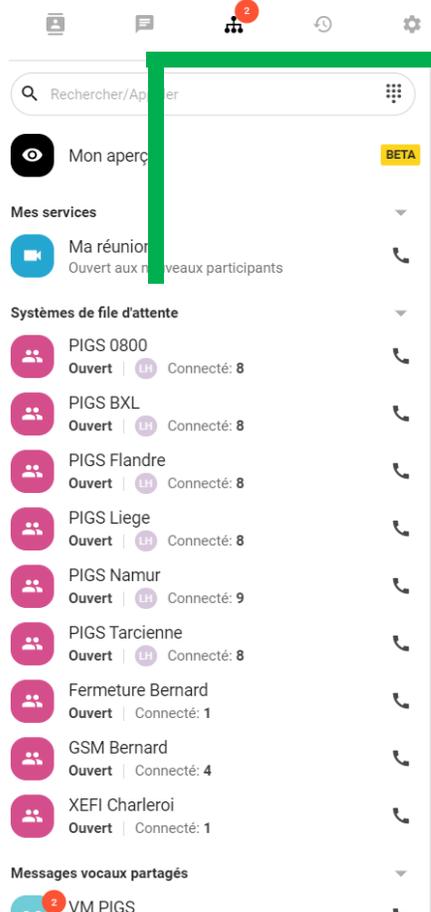
Vous avez la possibilité de voir les statistiques, le numéro de téléphone de la cascade, les horaires d'ouvertures.

Nous pouvons:

- voir les membres de la cascade d'appel
- en rajouter
- en supprimer

En descendant un peu nous pouvons voir les appels reçus et manqués.

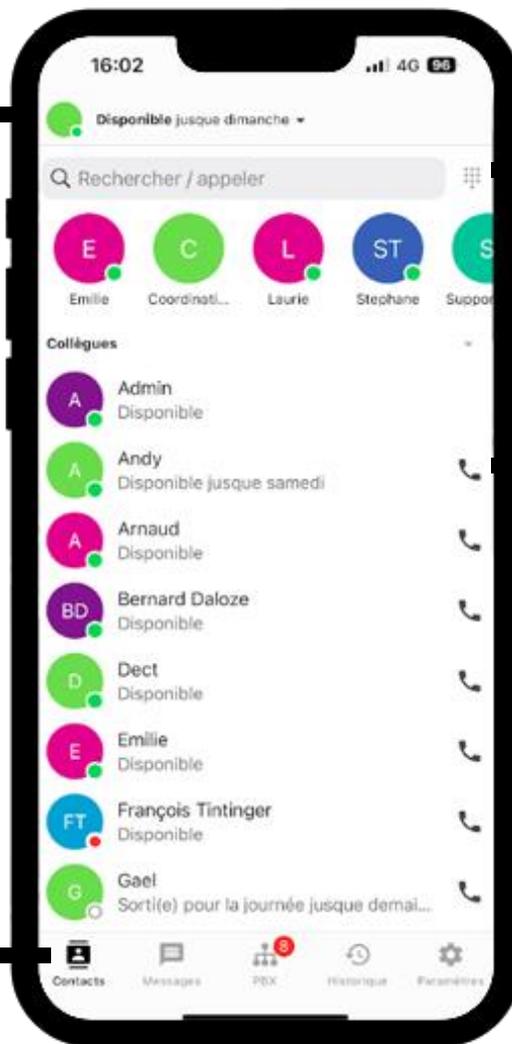
Nous avons aussi la possibilité de rappeler le client que l'on a manqué et le marquer comme traité pour avertir le collègue que le client a été géré.



# Partie 2 : Utilisation via smartphone

# Partie 2 : Utilisation via smartphone

Vos disponibilités

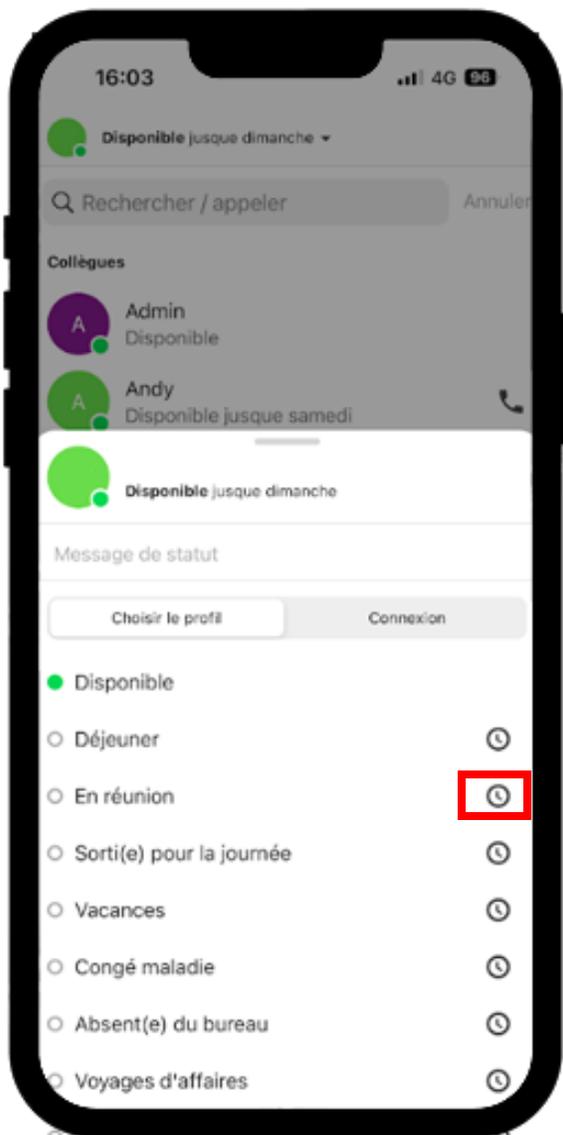


Barre de recherche et clavier pour passer vos appels

Cornet de téléphone pour passer un appel à votre collègue

Onglet Contacts

# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Vos disponibilités



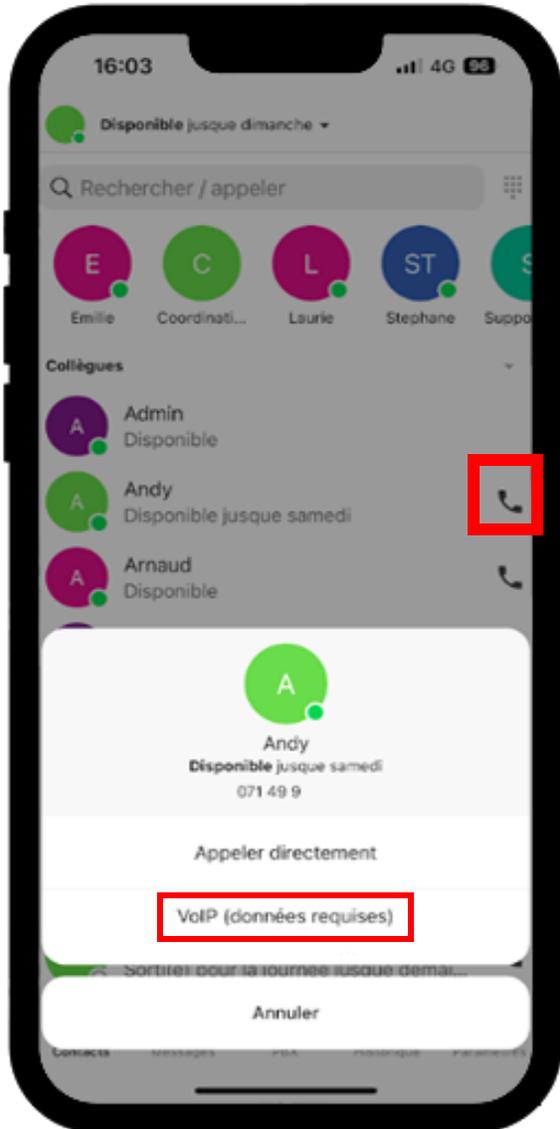
Quand vous cliquez sur "**Disponible**" en haut à gauche, un menu déroulant apparaît.

Vous avez la possibilité de choisir votre statut.

Exemple : Je suis en rendez-vous avec un client et je ne souhaite pas être dérangé, j'appuie sur la petite horloge à côté de "**En réunion**"

Je sélectionne jusqu'à quand je veux être indisponible auprès de mes collègues et les personnes extérieures à la société ou j'ai la possibilité de choisir "**Jusqu'à nouvel ordre**" mais dans ce cas je devrai manuellement me remettre sur "**Disponible**" pour recevoir à nouveau les appels.

# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Passer un appel

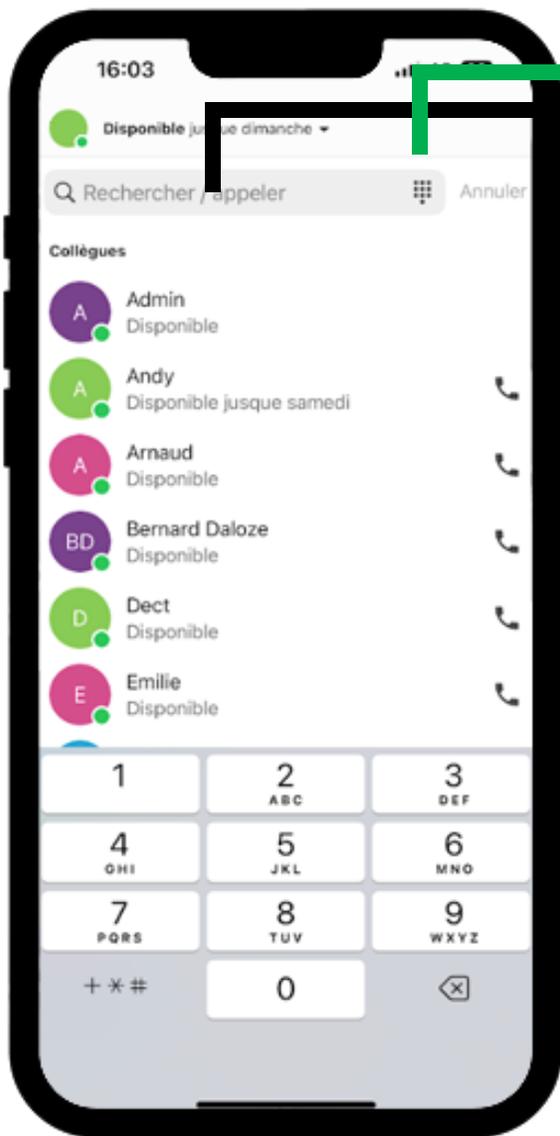


Appuyez sur le petit téléphone noir à côté du collègue que vous voulez appeler

Un menu s'affiche

Toujours sélectionner VOIP (Données requises)

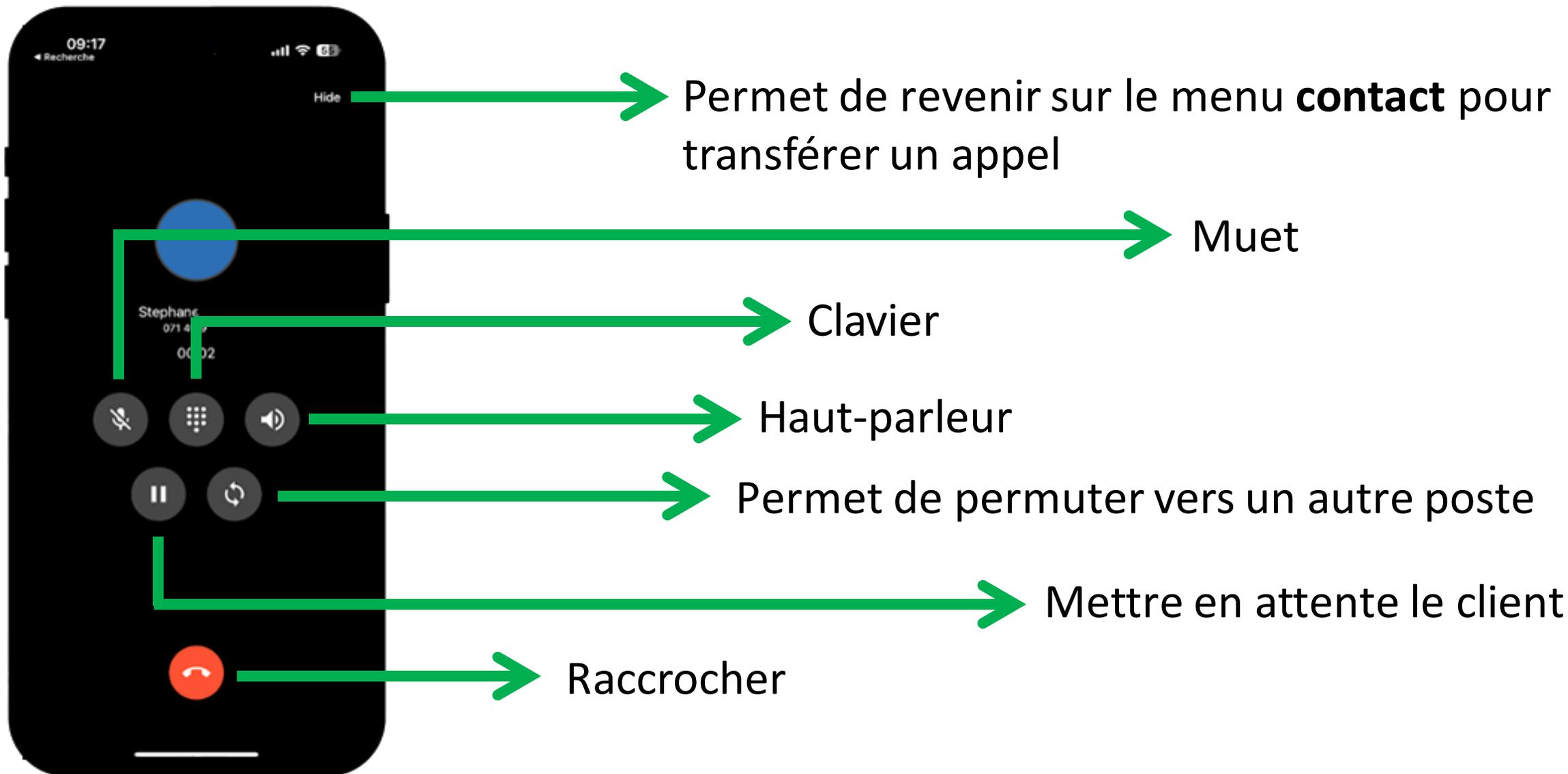
# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Passer un appel



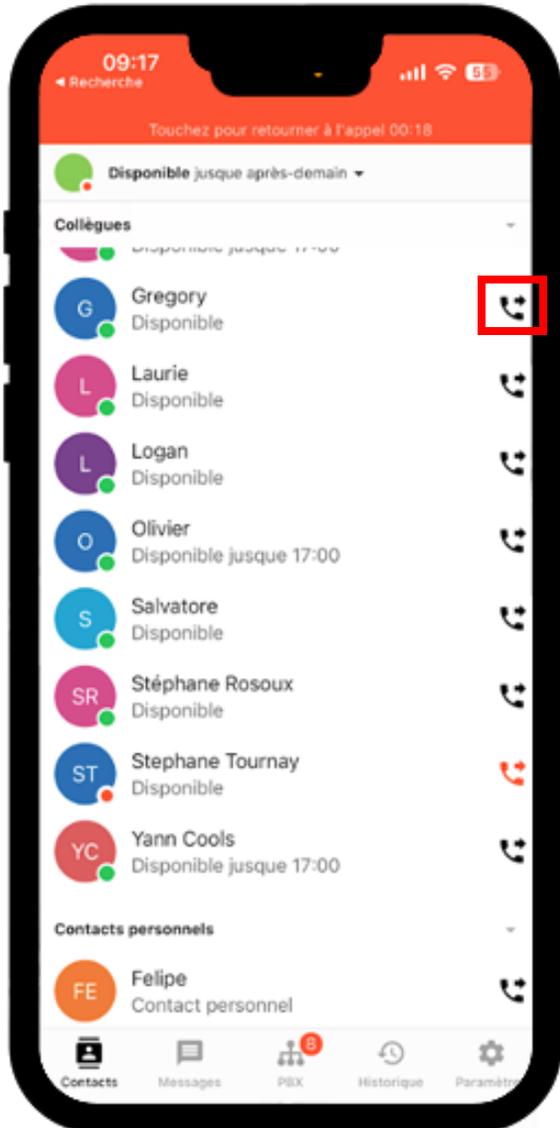
Vous avez la barre de recherche pour rechercher une personne dans vos contacts

Vous pouvez appuyer sur votre petit clavier numérique pour taper un numéro

# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Fonctionnalités d'appel



# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Transférer un appel



Lorsqu'on a appuyé sur "**hide**" pour revenir sur l'onglet contacts,

Vous pouvez appuyer sur le logo de téléphone noir afin de transférer l'appel en cours.



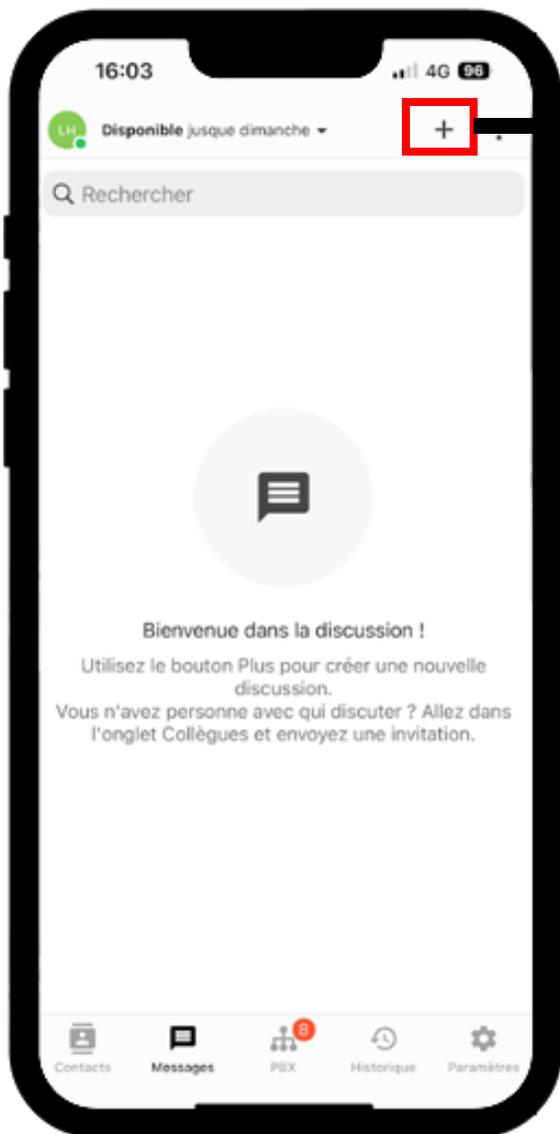
Deux possibilités s'offrent à vous.

- "**Annoncé**" : Vous entendez votre collègue avant de transférer le client.
- "**Aveugle**" : Vous transférez le client sans entendre votre collègue.

Quand vous faites transfert annoncé, vous avez ensuite la possibilité une fois que vous entendez votre collègue de "**conclure**" pour transférer ou "**annuler**" pour reprendre le client.

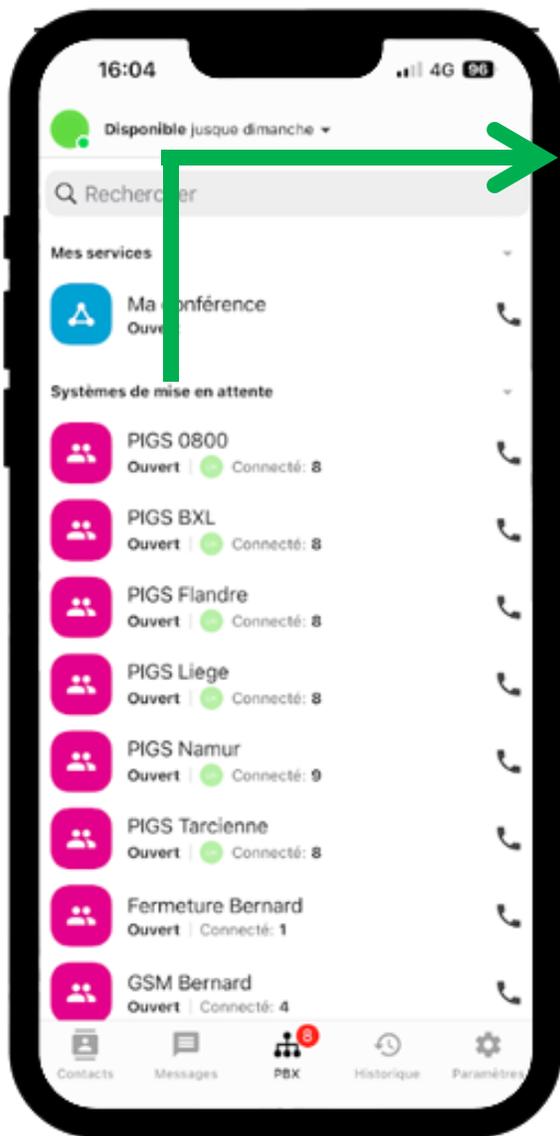


# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Messages



Vous avez la possibilité d'envoyer un "chat" en appuyant sur le « + » et en sélectionnant votre collègue dans la liste.

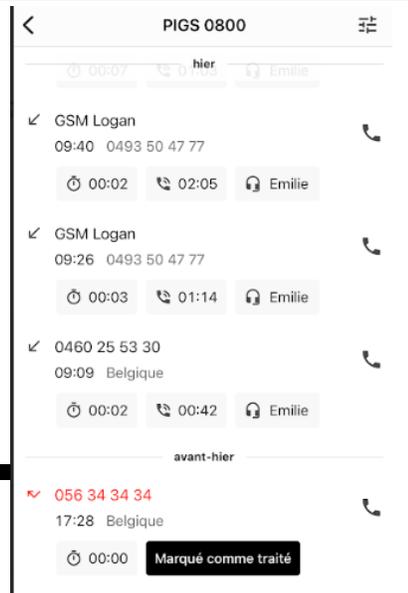
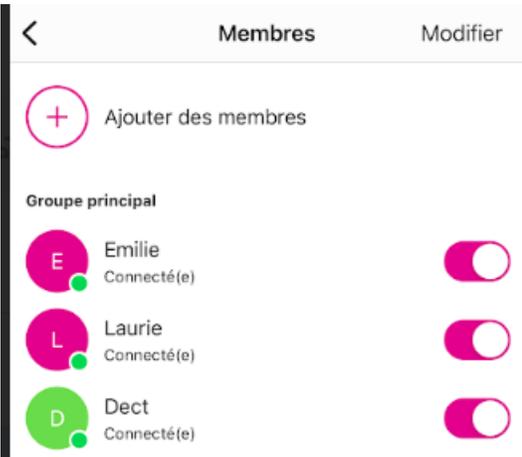
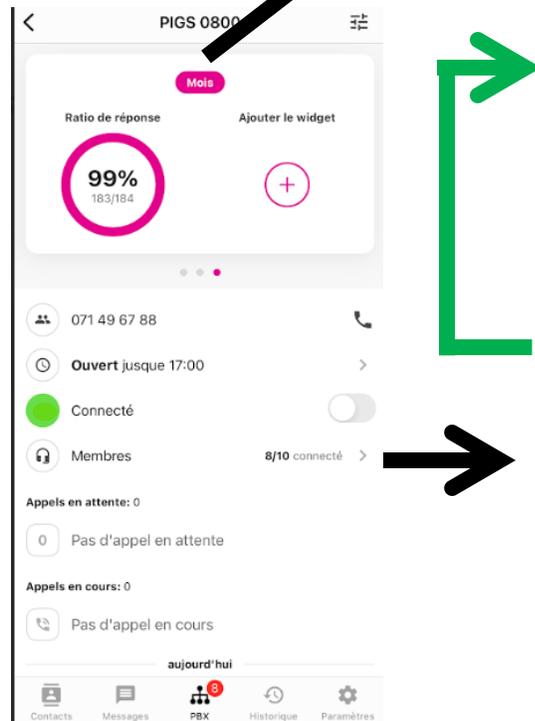
# Partie 2 : Utilisation via smartphone – PBX



Nous pouvons voir la liste des cascades d'appel + les voice-mails.

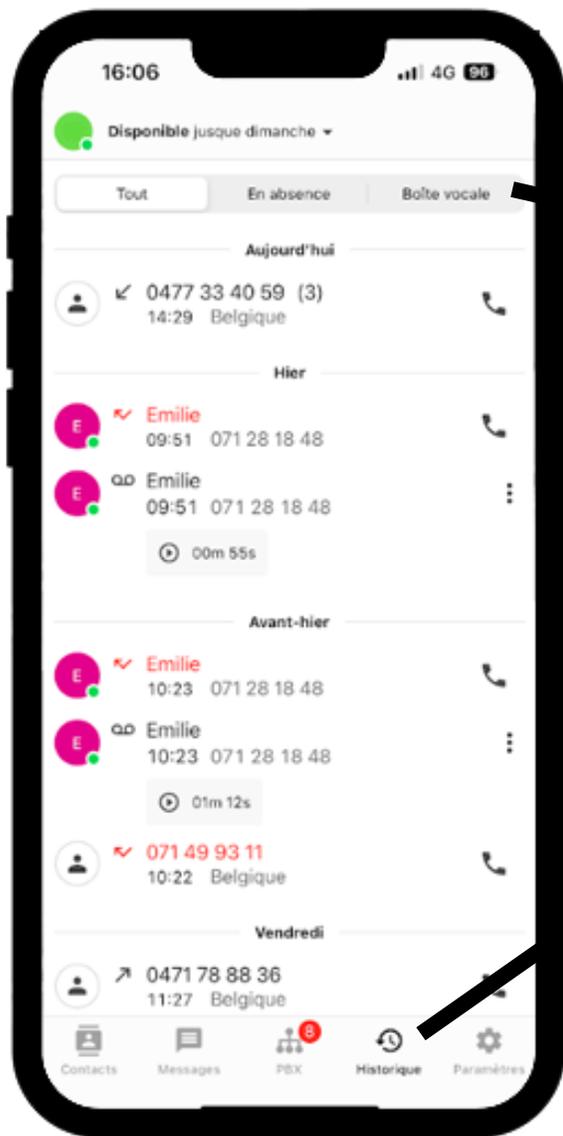
Vous avez la possibilité de voir les statistiques, le numéro de téléphone de la cascade, les horaires d'ouvertures.

Nous pouvons voir:  
- les membres de la cascade d'appel  
- en rajouter  
- en supprimer.



En descendant un peu nous pouvons voir les appels reçus et manqués.  
Nous avons aussi la possibilité de rappeler le client que l'on a manqué et le marquer comme **"traité"** pour avertir le collègue que le client a été géré.

# Partie 2 : Utilisation via smartphone – Historique d'appel

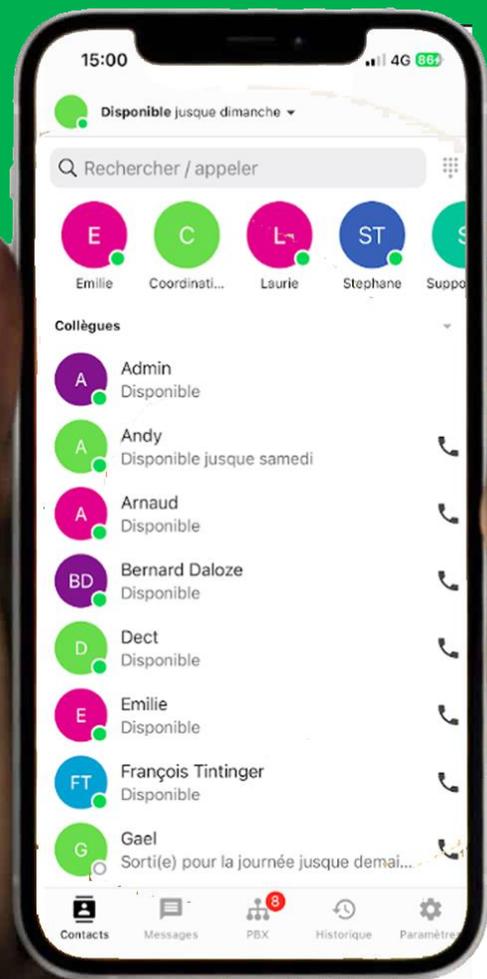


Boite vocale personnelle.

On y retrouve notre historique d'appel personnel.



# GUIDE D'UTILISATION



**PIGS**.be