

SOLUTION MYDESKTOPCLIENT



myDesktopClient est un portail d'auto-gestion intuitif destiné aux utilisateurs finaux d'entreprise. Il permet de gérer les paramètres de communication unifiée à partir de plateformes de bureau et mobiles.

Le softphone myDesktopClient transforme votre ordinateur en un téléphone IP polyvalent, permettant de passer, recevoir et contrôler vos appels d'un simple clic.

Cette application riche en fonctionnalités offre une méthode efficace pour gérer vos communications directement depuis votre ordinateur, simplifiant les flux de travail et augmentant la productivité.

Découvrez l'interface utilisateur repensée de myDesktopClient, avec des améliorations qui simplifient la navigation et réorganisent les fonctionnalités pour une expérience encore plus conviviale.

FONCTIONNALITÉS CLÉS

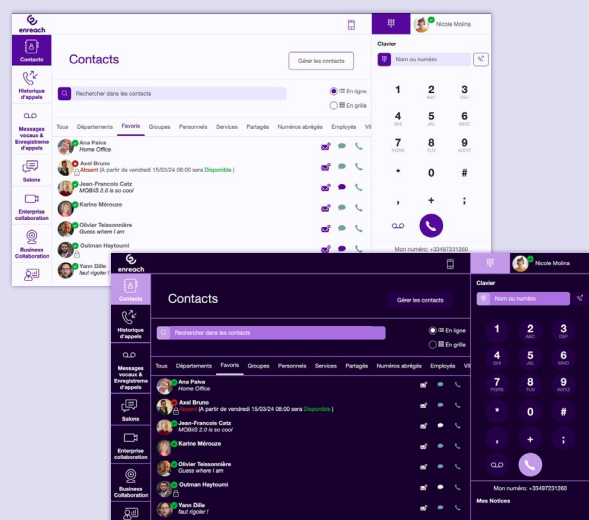
Interface

Modes clair et sombre

Les utilisateurs peuvent choisir entre les modes clair et sombre selon leurs préférences. Ces modes sont facilement interchangeables depuis le panneau des paramètres pour une expérience personnalisée.

Personnalisation du texte

Pour améliorer la lisibilité, il est possible de personnaliser la couleur du texte garantissant un confort visuel optimal dans les deux modes.



FONCTIONNALITÉS CLÉS

Paramètres

Identification de l'appelant (Caller ID)

Gérez les paramètres d'identification de l'appelant, avec la possibilité de masquer ou de modifier manuellement le numéro présenté. Il est aussi possible de lier des numéros spécifiques à différents états de présence.

État de présence

Gérez votre disponibilité à l'aide de profils multiples définis selon des horaires spécifiques. Votre état est visible pour les autres utilisateurs, accompagné d'un message personnalisé

Gestion de la messagerie vocale

Accédez facilement aux paramètres de messagerie vocale pour gérer vos messages et enregistrer ou télécharger des salutations personnalisées.

Gestion des téléphones IP

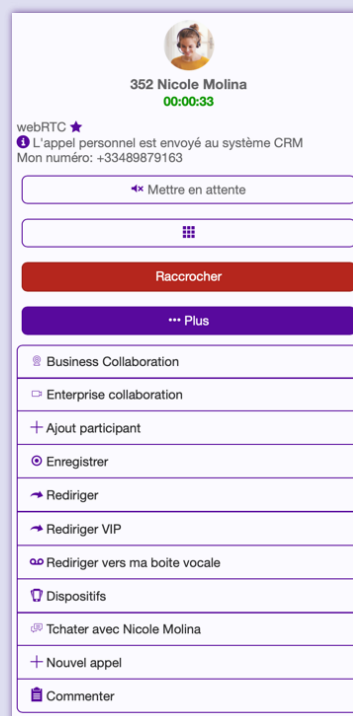
Contrôlez les téléphones IP associés et configurez des touches programmables pour accéder rapidement aux fonctions courantes.

WebRTC

Passez et recevez des appels directement via un navigateur web grâce à l'intégration WebRTC, éliminant le besoin de téléchargements d'applications supplémentaires.

Contrôle des appels

UPDesktopClient fonctionne comme un softphone ou un complément à un téléphone IP existant, offrant aux utilisateurs des capacités complètes de contrôle des appels. Cela inclut l'ajout de participants, l'enregistrement des appels, la redirection des appels, la prise d'appel, la conférence à trois, le clic pour appeler, la mise en attente, les voyants d'occupation (BLF), le parage des appels, ainsi que d'autres fonctionnalités de gestion des appels.



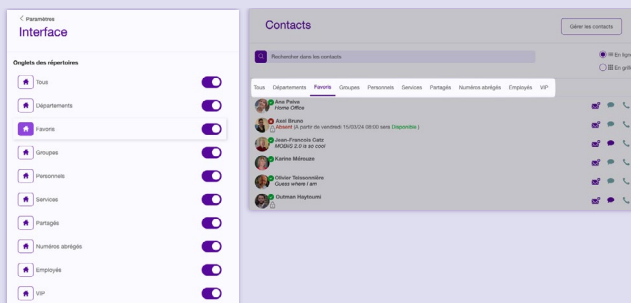
FONCTIONNALITÉS CLÉS

Gestion des contacts

Les utilisateurs peuvent gérer les répertoires de contacts dans myDesktopClient et personnaliser leur visibilité en sélectionnant les onglets à afficher sur l'écran des contacts.

Dossiers favoris

Organisez les contacts favoris dans des sous-dossiers pour naviguer plus facilement et à accéder rapidement aux contacts importants.



Historique des appels

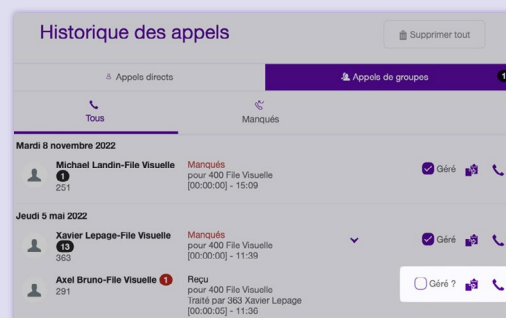
Liste historique des appels

Consultez l'historique des appels directs et de groupe de manière organisée.

Historique des appels par utilisateur

Filtrez l'historique des appels pour accéder aux journaux de contacts spécifiques, améliorant ainsi l'efficacité et réduisant le temps consacré aux recherches.

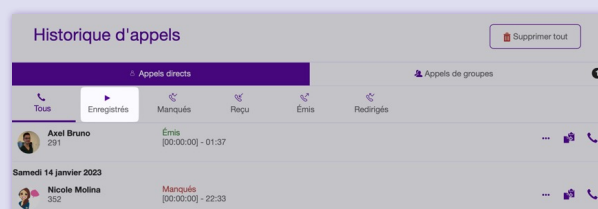
Create Contact Magic



Enregistrements

Les utilisateurs peuvent accéder et gérer leurs enregistrements d'appels dans UPDesktopClient. L'interface distingue clairement entre les messages vocaux et les enregistrements ad hoc. Les enregistrements associés à des historiques d'appels spécifiques peuvent être consultés et lus directement.

Lors des appels de groupe, tous les membres peuvent accéder aux enregistrements pour les révisions. Pour les entreprises ayant des responsables de conformité, le système demande aux utilisateurs de fournir une raison avant d'écouter les enregistrements, comme dans le portail myRecordings.



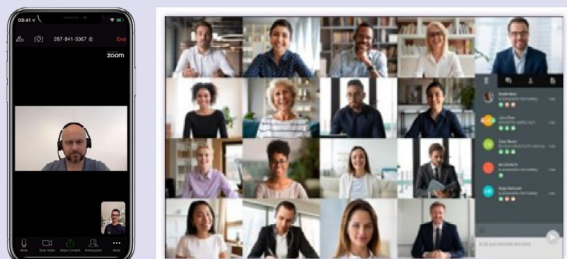
FONCTIONNALITÉS CLÉS

Collaboration tools

Les utilisateurs bénéficient d'outils de collaboration intégrés, notamment la visioconférence et le partage d'écran, pour améliorer leur productivité et simplifier la communication interne.

Le service Enreach Collab propose :

- **Enreach Meetings (Alimenté par Coligo)**
- **Meetings avec Teams/Zoom**



Règles de redirection

UPDesktopClient offre plusieurs règles de renvoi d'appels, dont certaines sont définies par l'administrateur de l'entreprise et peuvent uniquement être activées ou désactivées par les utilisateurs.

Les types de règles disponibles incluent :

- **Renvoi direct** : Redirigez vos appels vers une autre extension.
- **Manager - Assistant** : Configurez un renvoi spécifique entre un manager et son assistant.
- **Messagerie vocale** : Définissez des conditions pour envoyer les appels vers la messagerie vocale.
- **File d'attente** : Placez les appels en attente avec une musique d'attente.
- **Filtrage des appels** : Demandez aux appelants de s'identifier avant de les mettre en attente.

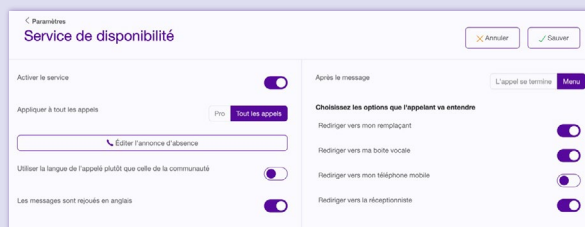
- **Rappel automatique** : Permettez aux appelants de demander un rappel lorsque la ligne est occupée.
- **Liste de blocage** : Bloquez certains numéros en les ajoutant à une liste de blocage.



Service de disponibilité

Cette fonctionnalité simplifie le comportement des appels entrants en fonction de l'état de présence. Par exemple, lorsque vous n'êtes pas disponible, vous pouvez rediriger les appels. Les paramètres de l'assistant de disponibilité sont entièrement personnalisables. Après avoir entendu le message généré, l'appelant peut soit mettre fin à l'appel, soit choisir l'une des options suivantes :

- Rediriger vers votre remplaçant : vous pouvez désigner une personne de votre organisation comme remplaçant.
- Rediriger vers votre messagerie vocale.
- Rediriger vers le réceptionniste (si votre communauté en dispose d'un).
- Rediriger vers votre numéro de mobile.



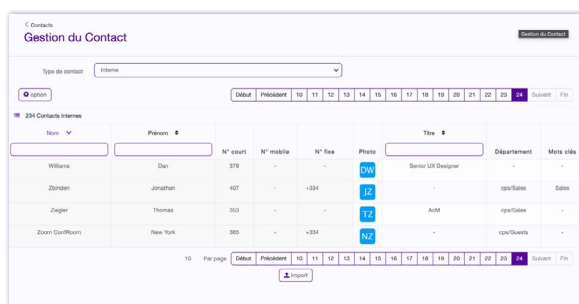
Create Contact Magic

FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

Intégrations des portails

Intégration avec myCompany

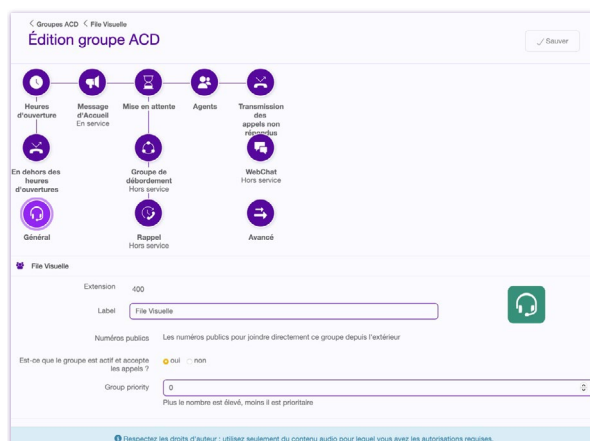
Les fonctionnalités du portail myCompany sont entièrement intégrées dans UPDesktopClient et myTelephony. Cette intégration permet aux entreprises de gérer facilement les limites de contacts personnels et partagés. Les utilisateurs disposant de permissions d'Opérateur Switchboard peuvent désormais gérer et modifier les contacts, ainsi qu'utiliser toutes les fonctionnalités de myCompany directement dans UPDesktopClient, sans changer d'interface.



Nom	Prénom	N° court	N° mobile	N° fixe	Photo	Titre	Département	Micro site
Williams	Don	378	-	-	SW	Senior UX Designer	opsSales	Sales
Zindan	Jonathan	407	-	+334	SE	-	opsSales	-
Ziegler	Thomas	363	-	-	LE	Adm	opsSales	-
Zoren Courtroom	New York	365	-	+334	NE	-	opsGuests	-

Intégration avec myCallCenter

L'application myCallCenter est désormais intégrée dans UPDesktopClient et myTelephony, offrant aux superviseurs d'ACD (Distribution Automatique des Appels) un contrôle avancé sur la gestion des contacts entrants. Les superviseurs peuvent accéder et ajuster une large gamme de paramètres pour les groupes ACD directement depuis UPDesktopClient et myTelephony, notamment : Horaires d'ouverture, Message d'accueil, Mise en file d'attente, Groupes de débordement, Rappel automatique, Paramètres généraux, Gestion des agents, Transfert des appels non répondus, WebChat et Règles avancées.



Édition groupe ACD

Horaires d'ouverture, Message d'accueil, Mise en attente, Agents, Transmission des appels non répondus, En dehors des heures d'ouverture, Groupe de débordement, WebChat, Général, Rappel, Avancé

Extension: 400, Label: File Visuelle, Numéros publics: Les numéros publics pour joindre directement ce groupe depuis l'extérieur, Est-ce que le groupe est actif et accepte les appels?: oui / non, Group priority: 0



FONCTIONNALITÉS AVANCÉES

Intégrations CRM

Les intégrations CRM d'Enreach UP améliorent les services de communication en connectant directement diverses plateformes CRM. Les solutions CRM supportées sont les suivantes :

- **UCC Connect**
- **Salesforce Integration**
- **CloudCTI**
- **myCRM**

Pour plus d'informations détaillées sur les intégrations CRM, veuillez consulter la fiche technique des CRM.

Opérateur Switchboard

La fonctionnalité Opérateur Switchboard de myDesktopClient fournit une solution intuitive pour la gestion des communications d'entreprise. Elle permet aux réceptionnistes de gérer: les règles de transfert pour les utilisateurs et les groupes, la présence des utilisateurs, les agendas et d'accéder à l'annuaire de l'entreprise, le tout depuis une interface unique et simplifiée.

Pour plus de détails, veuillez consulter la fiche technique de l'opérateur Switchboard.

Centre d'appels (ACD)

Conçu pour les fournisseurs de services, le Centre d'appels offre une suite complète de fonctionnalités ACD, ainsi que des outils de statistiques et de reporting étendus. Ces outils permettent aux superviseurs et aux agents des centres d'appels de gérer et de surveiller efficacement les appels entrants, garantissant ainsi un service client de haute qualité à chaque interaction.

Pour plus d'informations sur la Distribution Automatique des Appels (ACD), veuillez consulter la fiche technique du centre d'appels.