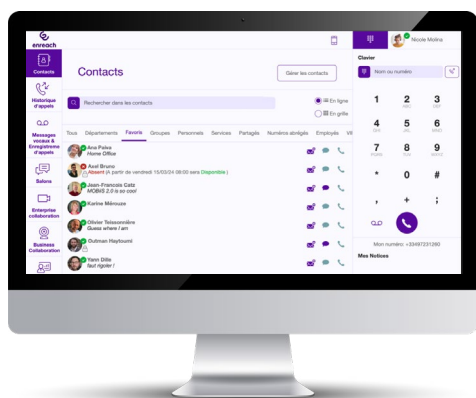


SOLUTION POUR LES OPÉRATEURS SWITCHBOARD



Optimisez votre entreprise avec un standard flexible pour une communication fluide



L'opérateur Switchboard est une fonctionnalité avancée et interactive qui permet aux fournisseurs de services de proposer un rôle dédié à la gestion efficace des communications d'entreprise. Ce rôle peut être adapté soit pour un opérateur Switchboard, soit pour un réceptionniste.

Les opérateurs Switchboard bénéficient de privilèges spécifiques conçus pour faciliter la gestion des utilisateurs et des groupes au sein de l'entreprise, simplifiant ainsi leurs tâches quotidiennes. Pour attribuer le rôle d'opérateur Switchboard, l'administrateur de l'entreprise doit assigner des extensions spécifiques aux utilisateurs.

Privilèges spéciaux pour les Opérateurs Switchboard :

- **Gestion des règles de renvoi d'appels :** Gérer facilement les règles de transfert des employés pour assurer une communication sans faille.
- **Gestion de l'annuaire d'entreprise :** Maintenir et mettre à jour l'annuaire d'entreprise pour conserver des informations de contact à jour.
- **Gestion de la présence et des calendriers:** Superviser les statuts de présence des employés et gérer leurs calendriers.
- **Redirections et transferts d'appels :** Contrôler et optimiser la redirection et le transfert des appels entrants vers les bonnes destinations.
- **Personnalisation des messages de statut et des étiquettes :** Gérer et personnaliser les messages de statut et les étiquettes des utilisateurs.
- **Supervision et suivi des appels** pour garantir qualité et efficacité dans les communications.

Create Contact Magic





FONCTIONNALITÉS CLÉS

Gestion de l'annuaire d'entreprise

L'opérateur Switchboard est responsable de la gestion de l'annuaire de l'entreprise, incluant les contacts publics, partagés, privés, ainsi que les départements et sites. Cette gestion est facilitée via le portail myCompany, désormais intégré dans UPDesktopClient et myTelephony.

Contacts Partagés

L'opérateur Switchboard peut gérer les contacts partagés au sein de l'annuaire d'entreprise, y compris l'ajustement de certains paramètres privés publiés dans l'annuaire.

Règles de transfert

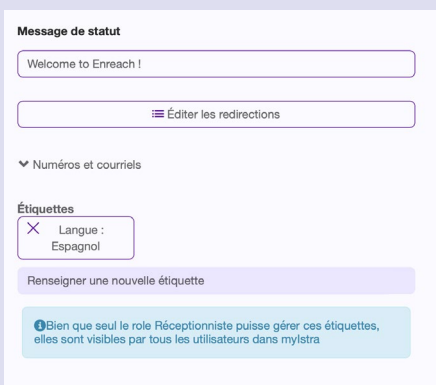
L'opérateur Switchboard a la capacité de gérer efficacement les profils des employés et de créer, modifier ou supprimer les règles de transfert pour tous les employés.

Étiquettes de Contact

L'opérateur Switchboard peut ajouter, supprimer ou modifier des étiquettes visibles par tous dans l'annuaire d'entreprise. Ces étiquettes apportent des informations supplémentaires, comme indiquer la maîtrise d'une langue.

Liste de Favoris du Switchboard

L'opérateur Switchboard peut créer une liste de contacts favoris pour un accès rapide, avec la possibilité d'activer ou désactiver cette liste selon les besoins.



Message de statut

Welcome to Enreach !

Éditer les redirections

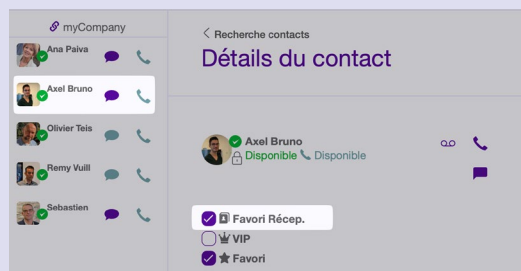
▼ Numéros et courriels

Étiquettes

✕ Langue : Espagnol

Renseigner une nouvelle étiquette

ⓘ Bien que seul le rôle Réceptionniste puisse gérer ces étiquettes, elles sont visibles par tous les utilisateurs dans mylstra



myCompany

Recherche contacts

Détails du contact

Ana Paiva

Axel Bruno

Olivier Teis

Remy Vuill

Sebastien

Axel Bruno Disponible

Favori Récep.

VIP

Favori

Contrôle des Appels

Un opérateur Switchboard a la capacité de gérer et de surveiller plusieurs appels simultanément. Il peut facilement identifier :

Appel actif : Visualiser l'appel en cours de traitement par les utilisateurs.

États d'appel : Voir le statut de tous les appels en cours.

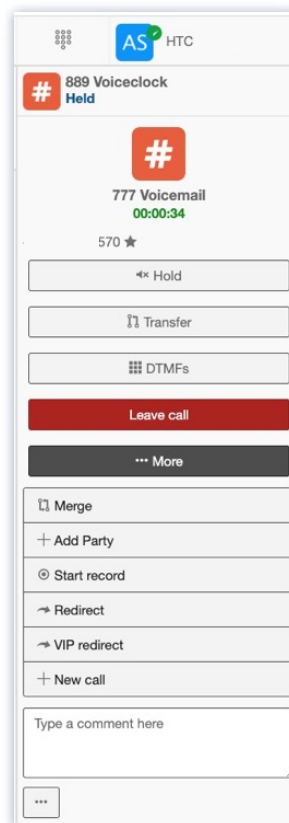
Appel sélectionné : Identifier l'appel actuellement sélectionné pour faire une action.

Transferts d'Appels

L'opérateur Switchboard peut gérer et transférer efficacement les appels entrants en utilisant un processus de transfert en une ou deux étapes. Cette fonctionnalité permet une distribution rapide des appels avec moins de clics, garantissant que le destinataire est disponible avant de finaliser le transfert.

Redirection VIP

Les opérateurs Switchboard peuvent contourner les règles de transfert d'un utilisateur grâce à la fonctionnalité de redirection VIP, ce qui permet de joindre directement un utilisateur, même si des règles de renvoi sont configurées, garantissant que les appels importants ne sont pas manqués.



Supervision

Supervision et Surveillance

L'opérateur Switchboard a le pouvoir de superviser et de surveiller les appels au sein de l'entreprise.

Cela inclut la capacité d'intercepter les appels dirigés vers une autre extension et de surveiller les communications à travers l'organisation ou pour des utilisateurs spécifiques.

Intrusion

La fonctionnalité d'Intrusion permet à l'opérateur Switchboard de rejoindre une conversation en cours entre utilisateurs et de quitter la conversation à tout moment.

Cela garantit que l'opérateur peut intervenir en temps réel si nécessaire, tout en étant capable de se retirer lorsque sa présence n'est plus requise.

Raccourcis Clavier

Le rôle d'opérateur Switchboard inclut des raccourcis clavier pour accomplir des tâches courantes.

Ces raccourcis leur permettent de gérer efficacement les appels (tels que la mise en attente, le transfert ou la fin d'appel), ainsi que d'envoyer des emails, des SMS ou des messages instantanés.

Par exemple, les raccourcis suivants sont prédéfinis par défaut :

- **Passer un appel :** Appuyez sur Ctrl + F1 pour initier rapidement un appel.
- **Recherche dans le composeur :** Appuyez sur Ctrl + F2 pour ouvrir instantanément la page de recherche de contacts dans UPDesktopClient depuis n'importe quel écran.

Les opérateurs Switchboard peuvent visualiser la liste complète des raccourcis prédéfinis en tapant la lettre "K".

