



# 3CX SoftPhone

## Notice Utilisateur



# Introduction

Ce guide explore les principales fonctionnalités du 3CX softphone V20, une application publiée en mars 2024, destinée à remplacer les anciennes versions comme la « desktop app » et la version 16. Le client web reste en place et fonctionne avec le softphone V20. L'application se concentre principalement sur la téléphonie, renvoyant les fonctions de visioconférence et de chat vers la page web de l'utilisateur.



# Les Menus



Equipe



Contacts



Clavier



Récents



Chat



Messagerie vocale



Paramètres





# Equipe

Voir la disponibilité de vos collègues, ajouter des favoris, et accéder aux départements de votre organisation.

Options disponibles avec un clic droit sur la ligne de votre choix



Saisir un nom ou un num  Tous

AC	Alexandre CHAMBELLAND	200, xxLeBGdu69xx	LS
AW	Amélie WANNER	202, Test	AW
AL	André LAZIZZERA	101, Disponible	CR
BV	Bastien VANORLE	213, xxLeBGdu42xx	CD
CR	Chantal RENAUD	201, Ne pas déranger	LH
CB	Charlotte BATAILLER	100, Disponible	FJ
CS	Christophe SEGAUD	216, Disponible	
HT	Hugo THIEBAUDET	109, Disponible	
JM	Josselin Mercier	210, Disponible	
	Lucas SEIENET		

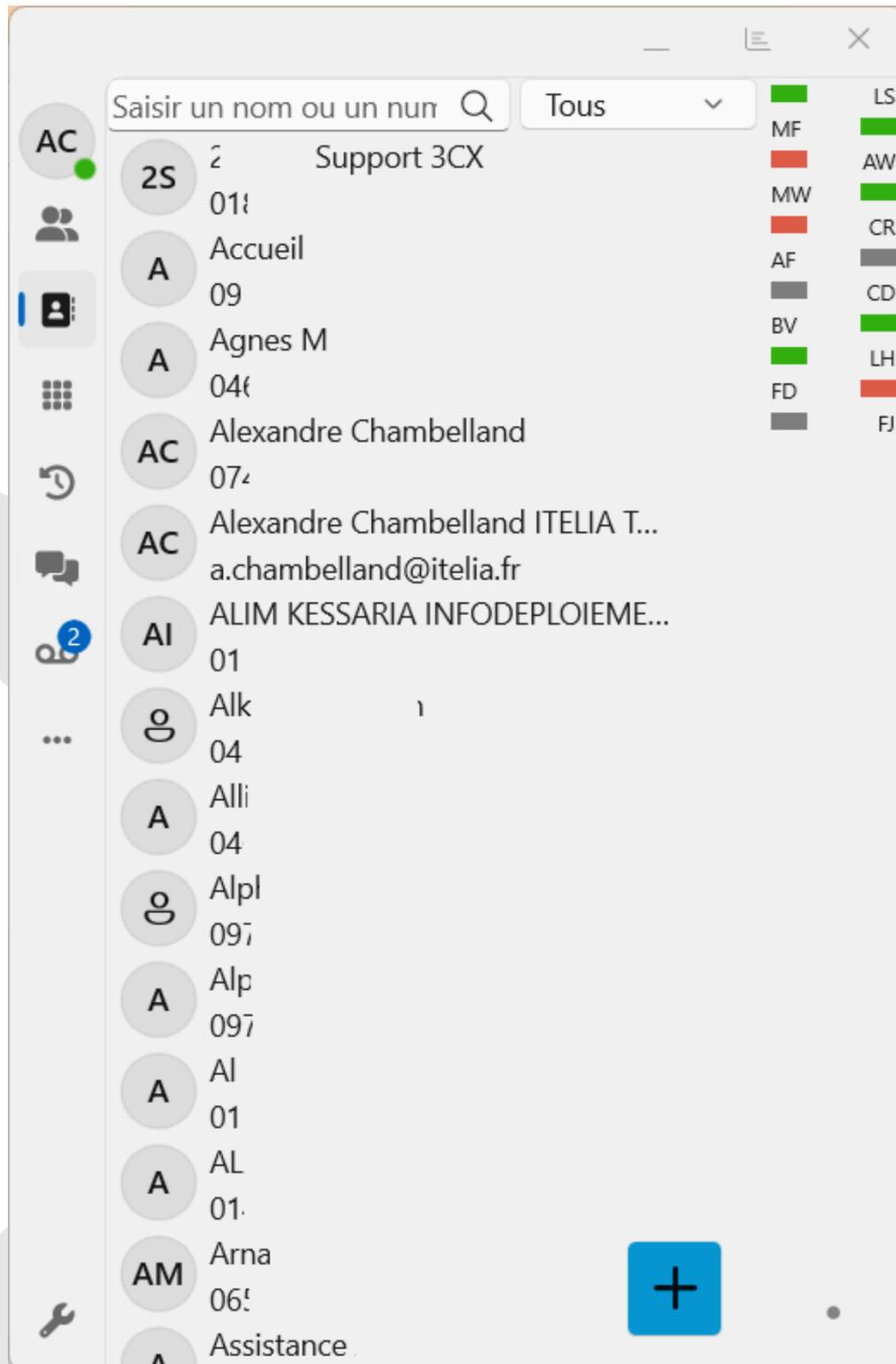


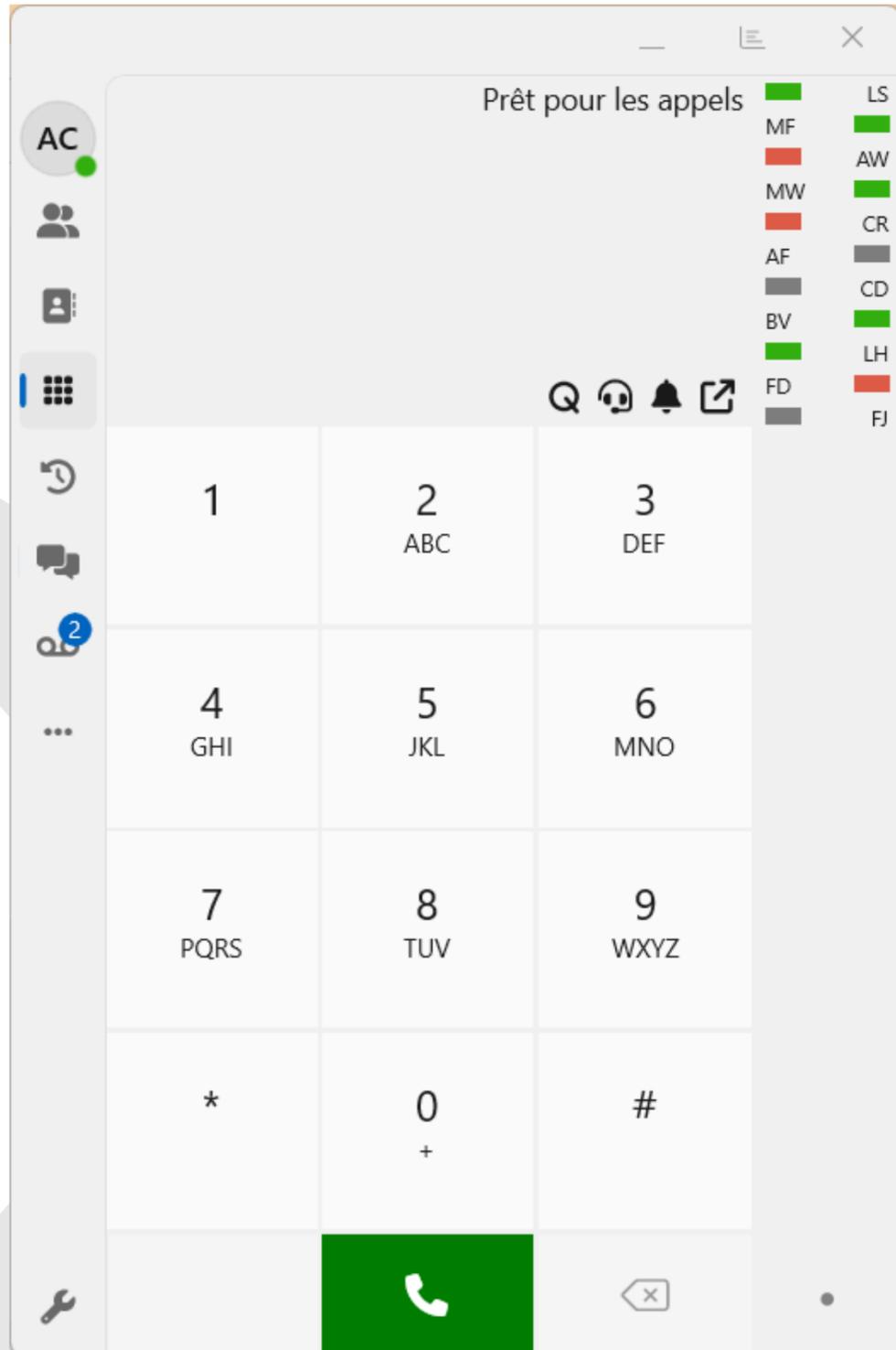


# Contacts

Gérer et rechercher des contacts internes et externes, ajouter ou modifier des contacts.

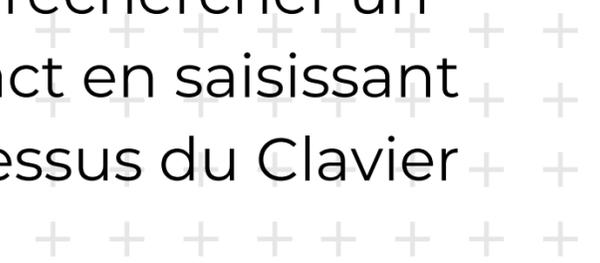
Options disponibles avec un clic droit sur la ligne de votre choix






Composer des numéros de téléphone et accéder à diverses icônes pour gérer la sonnerie, les files d'attente, et mettre l'application au premier plan.

Vous pouvez également rechercher un collaborateur ou un contact en saisissant directement le nom au dessus du Clavier





# Récents

Historique des appels passés, reçus et manqués, avec options supplémentaires accessibles via clic droit.



Saisir un nom ou un numéro

Statut	Nom	Numéro	Date	Heure	Durée
Reçu	Bastien VANORLE, 213	074E	01/10/2024	16:23	1 min
Reçu	Bastien VANORLE, 213	074E	01/10/2024	15:29	
Reçu	Bastien VANORLE, 213	074E	01/10/2024	14:55	41 sec
Reçu	Bastien VANORLE, 213	074E	01/10/2024	14:54	
Reçu	Maxime Farel, 203	06033	01/10/2024	14:54	
Reçu	0652	0652	01/10/2024	14:53	2 min
Reçu	0652	0652	01/10/2024	13:07	1 min
Reçu	Joseph Mich	097C	01/10/2024	09:10	
Reçu	Joseph Mich	097C	01/10/2024	09:09	
Reçu	097C	049I	30/09/2024	17:04	2 min
Reçu	049I	049I	30/09/2024	17:03	1 min
Reçu	Maxime Farel, 203	049I	30/09/2024	16:38	12 min
Reçu	Funéra	049I	30/09/2024	16:36	9 sec
Reçu	Freder	049I			

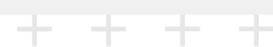
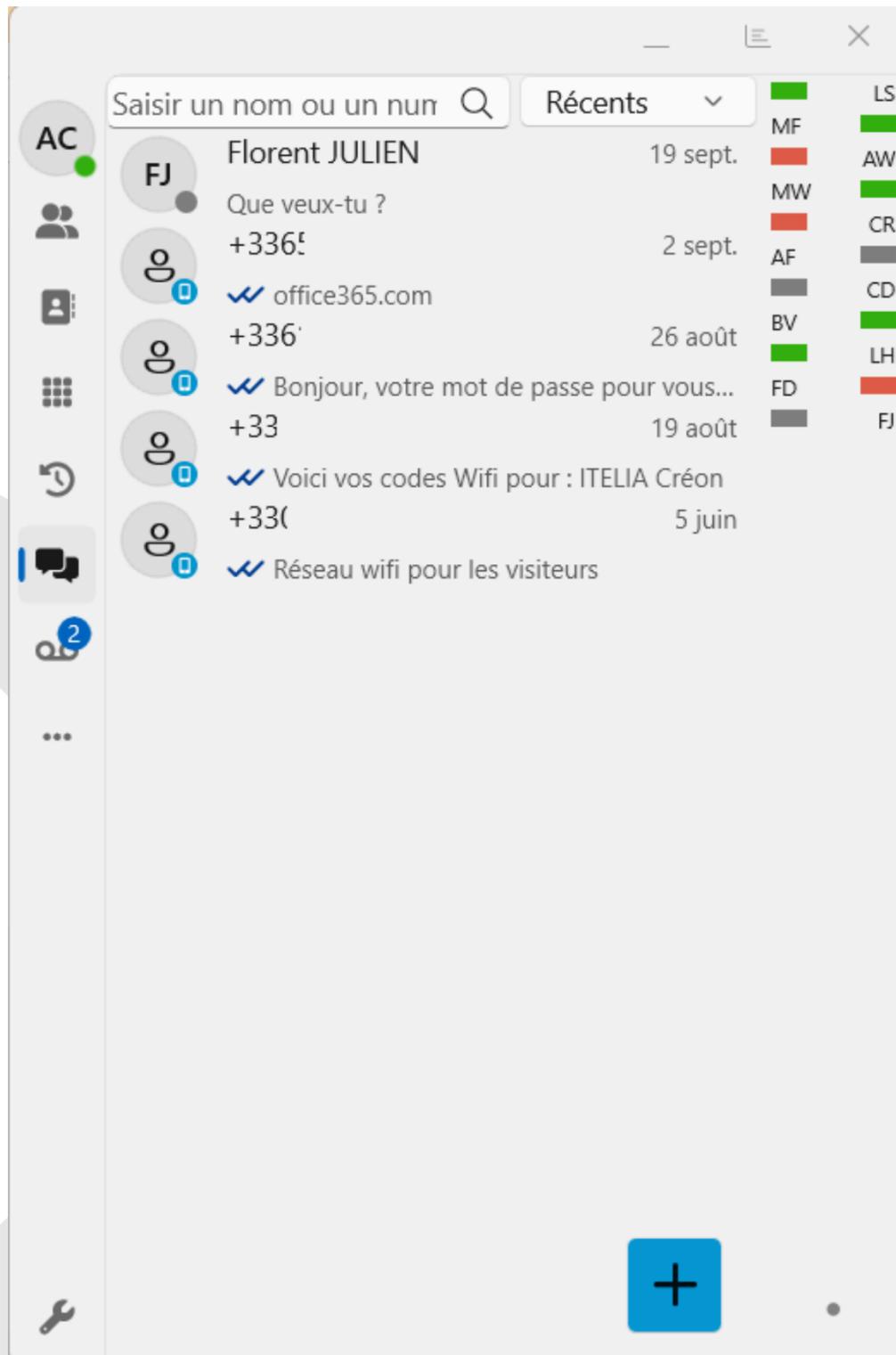


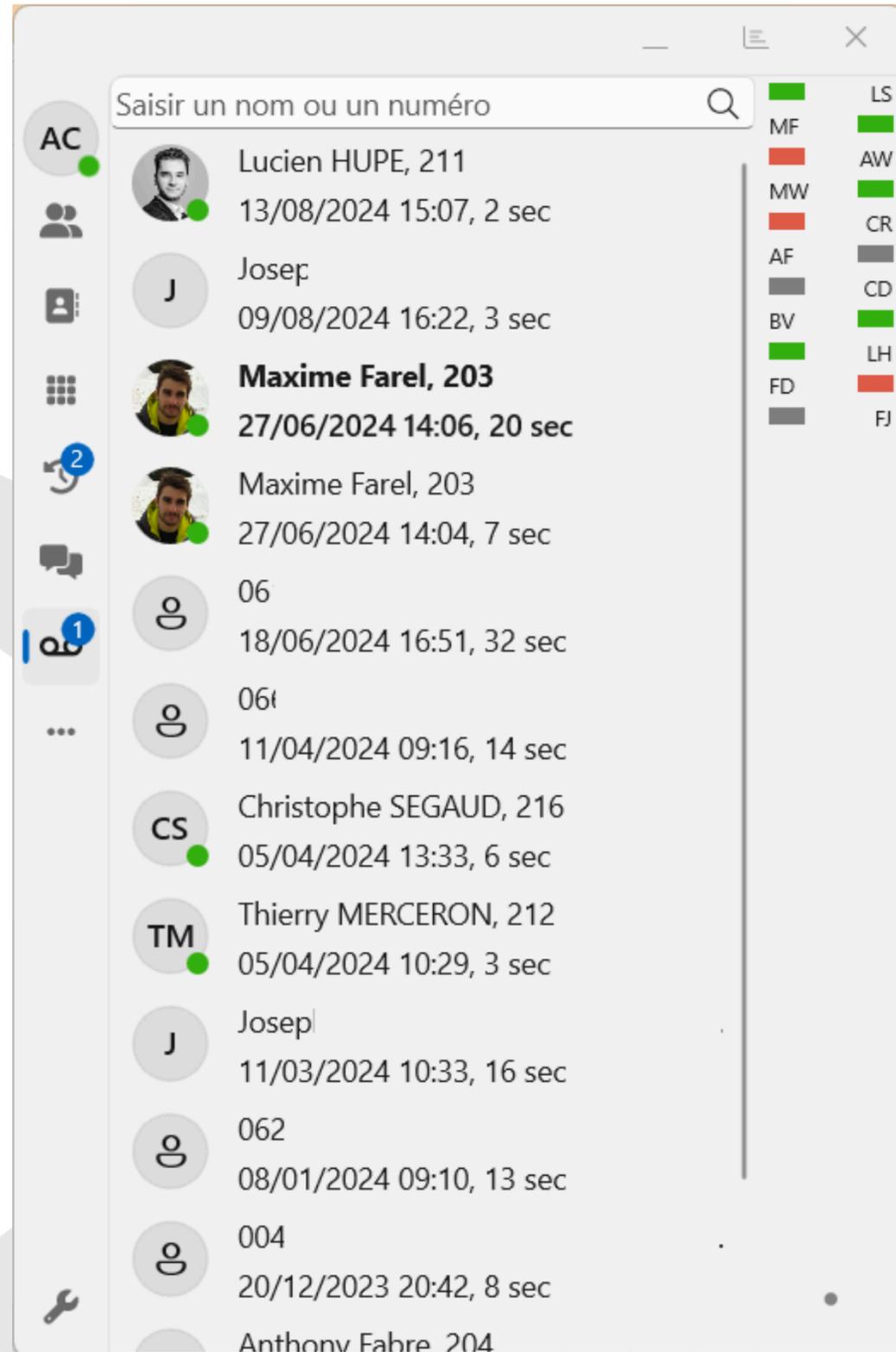


# Chat

Espace de messagerie interne permettant de communiquer par écrit avec vos collaborateurs un peu comme Microsoft Teams

Options disponibles avec un clic droit sur la ligne de votre choix





# Messagerie vocale

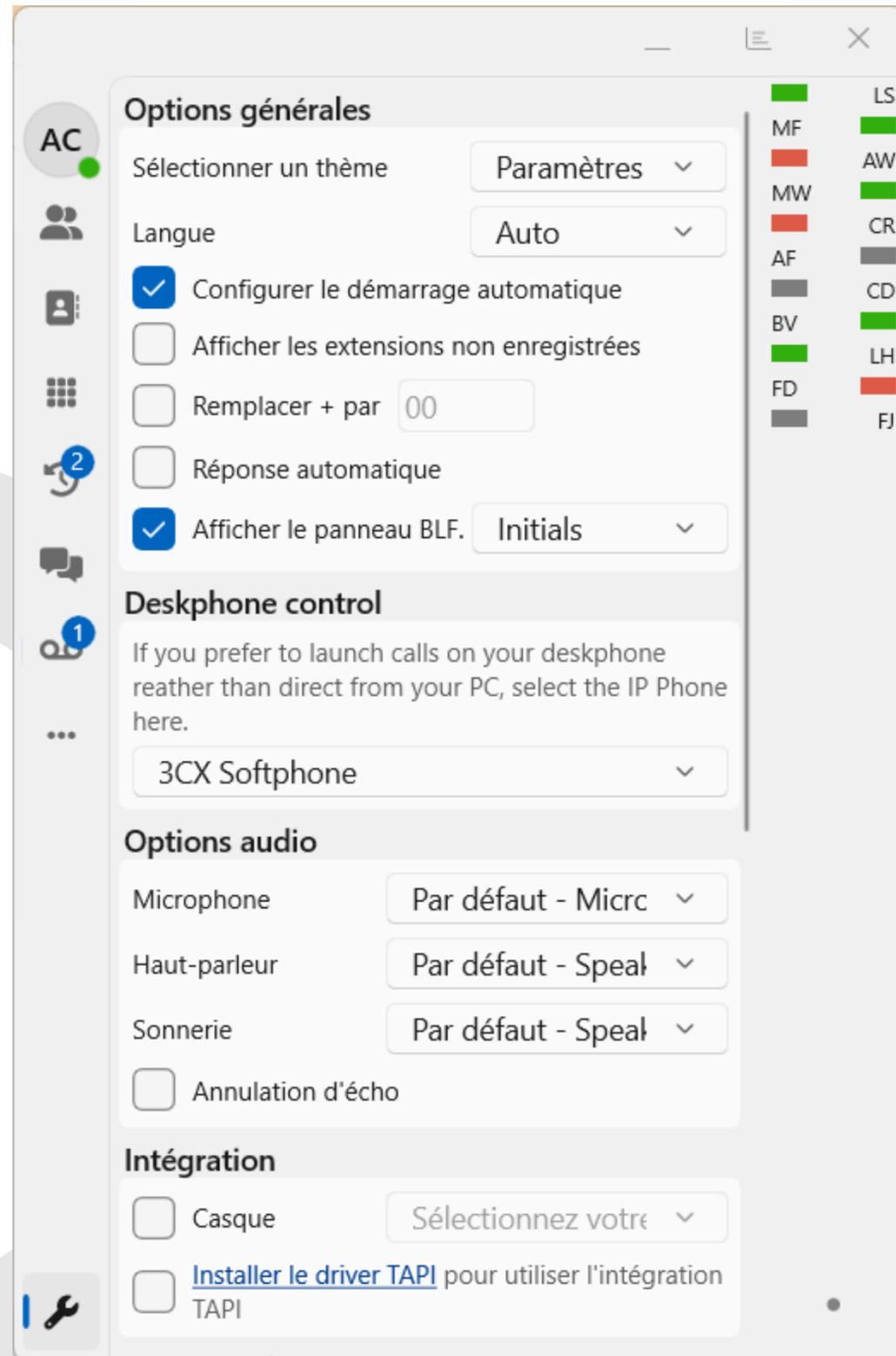
Gérer les messages vocaux et les notifications.

Options disponibles avec un clic droit sur la ligne de votre choix



# Paramètres

- Langue : Sélectionner la langue de l'interface.
- Deskphone Contrôle : Choisir comment lancer vos appels.
- Options Audio : Sélectionner et tester les périphériques audio.
- Intégration du Casque : Activer la fonction de décroché au casque (seuls les casques Jabra sont compatibles pour l'instant).
- Raccourcis : Configurer des touches pour des actions rapides, comme l'ouverture du numéroteur.



**Options générales**

Sélectionner un thème Paramètres

Langue Auto

Configurer le démarrage automatique

Afficher les extensions non enregistrées

Remplacer + par 00

Réponse automatique

Afficher le panneau BLF. Initials

**Deskphone control**

If you prefer to launch calls on your deskphone rather than direct from your PC, select the IP Phone here.

3CX Softphone

**Options audio**

Microphone Par défaut - Micrc

Haut-parleur Par défaut - Speal

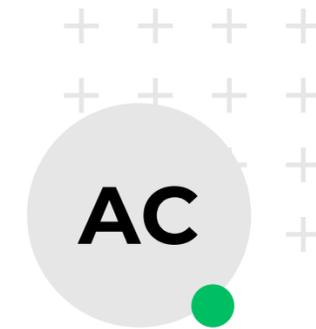
Sonnerie Par défaut - Speal

Annulation d'écho

**Intégration**

Casque Sélectionnez votre

[Installer le driver TAPI](#) pour utiliser l'intégration TAPI

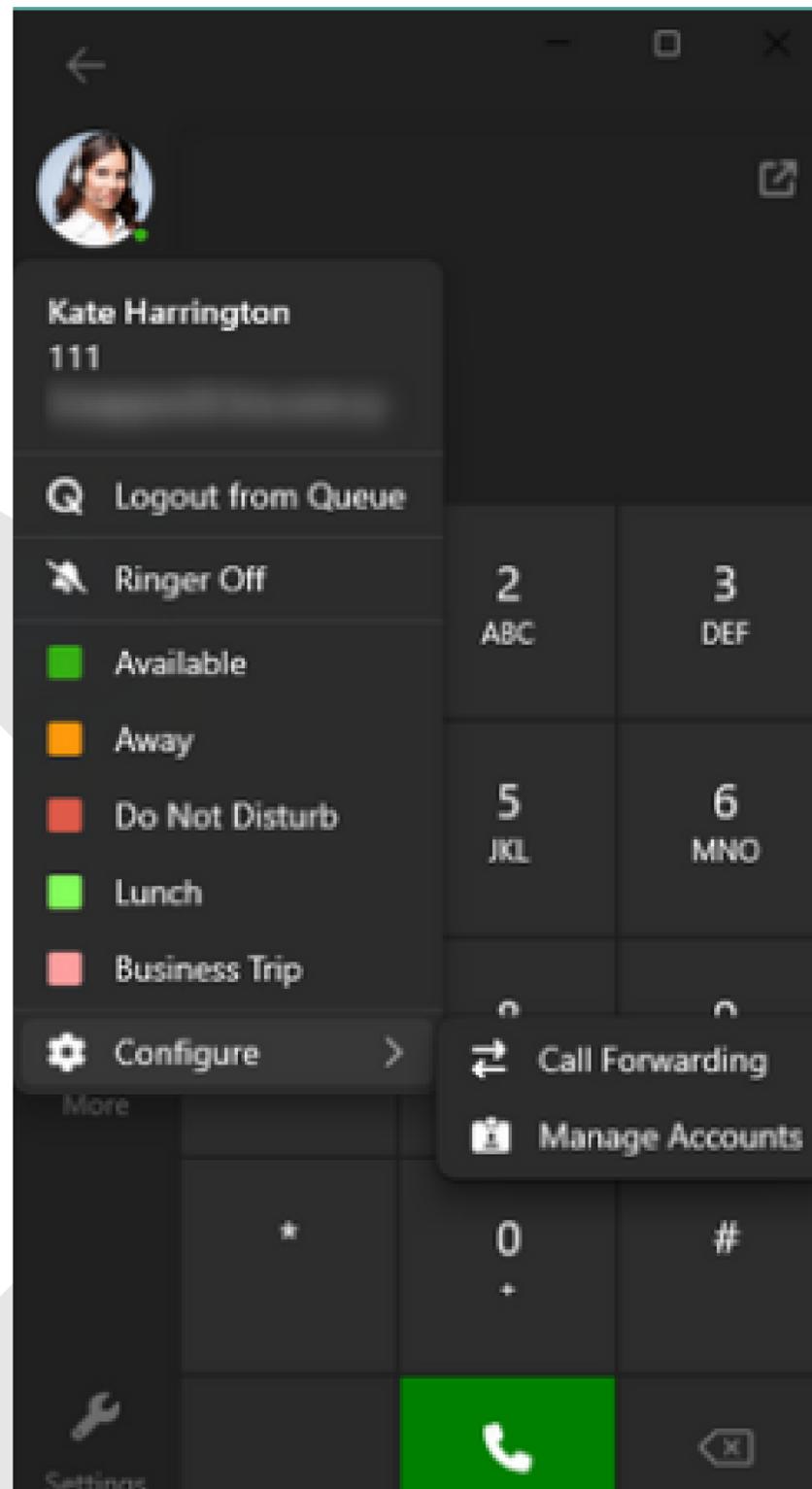


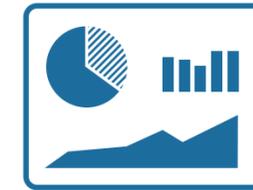
# Avatar

En haut à gauche, vous pouvez changer votre statut, gérer les transferts d'appels et d'autres options via le Web Client.

Pour définir votre statut, cliquez sur vos initiales ou photo de profil en haut à gauche de l'application puis :

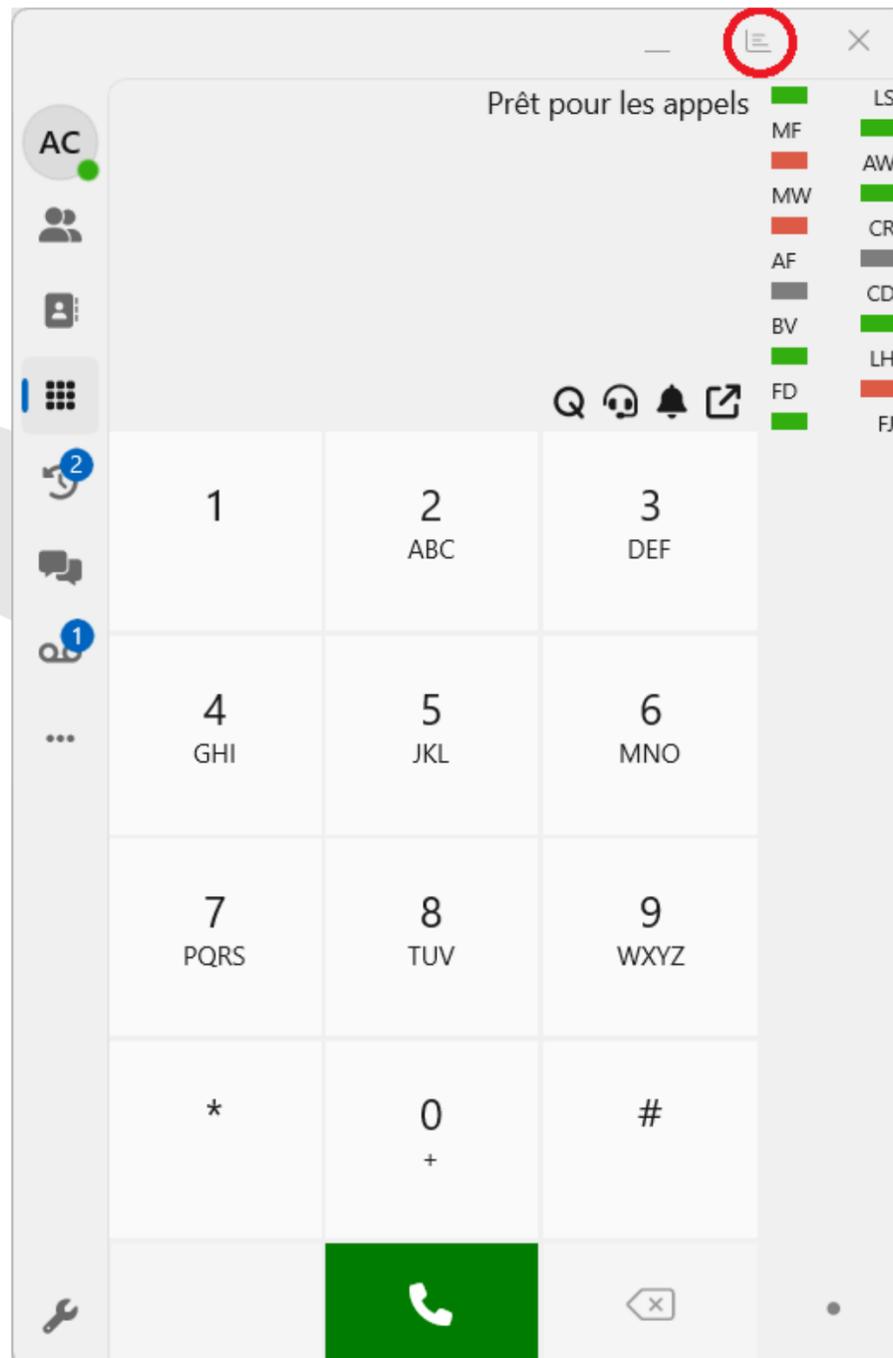
1. Sélectionnez votre statut pour indiquer votre disponibilité
2. Configurez les options de renvoi d'appels pour chaque statut via votre client web.





# Panneau de supervision

Pour ouvrir le panneau de supervision des appels, il vous suffit de cliquer sur le bouton entouré en **rouge**





# Panneau de supervision

Sous réserve des droits attribués par votre Administrateur

Manager Panel
Tous

Appelant	Appelé
Alexandre CHAMBELLAND 200	Chantal RENAUD (ITELIA)...
0449400005:scenario...	IT_REPONDEUR_HH_GLOBAL...

Ext.	Agent	File d'attente connectée à
<span style="color: yellow;">●</span> 200	Alexandre CHAMBELLAND	FA_RDV_AP, FA_SP
<span style="color: red;">●</span> 202	Amélie WANNER	
<span style="color: green;">●</span> 213	Bastien VANORLE	
<span style="color: red;">●</span> 201	Chantal RENAUD	
<span style="color: green;">●</span> 216	Christophe SEGAUD	FA_CMR_SIEGE
<span style="color: red;">●</span> 104	Fabien Duffes	
<span style="color: green;">●</span> 210	Josselin Mercier	FA_CMR_SIEGE
<span style="color: green;">●</span> 200	Lucas CLEMENT	

En attente d'appels	Appels traités	Appels abandonnés	Attente la plus longue	Attente moyenne	Temps de parole moyen
0	391	59	00:05:00	00:00:40	00:03:19

Supervision des appels en cours

Intervenir sur les appels  
(Ecouter / Chuchoter / Participer)

Gestion des agents en file d'attente  
(Connexion / Déconnexion)

Statistiques d'appels rapides

Vue réceptionniste



# Nos Tutoriels

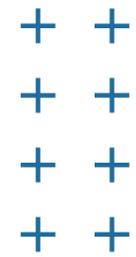
Apprenez en vidéo...



# Présentation de l'application

Le tutoriel vidéo ci-dessous a pour objectif de vous présenter et vous accompagner dans la prise en main de cette nouvelle application de téléphonie 3CX.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)



# Passer un appel

Vous pouvez démarrer un appel depuis l'annuaire, en entrant manuellement un numéro ou bien le nom d'un collaborateur ou d'un contact via le pavé numérique ou en copiant / collant un numéro.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)



# Changer son statut

Depuis l'application 3CX, vous pouvez changer et sélectionner le statut de votre choix que vous pouvez ensuite personnaliser, nous vous expliquons comment faire dans le tutoriel suivant.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)

# Personnaliser ses statuts

Vous pouvez configurer et personnaliser vos statuts pour définir les actions à effectuer selon votre état.

Par exemple, vous pouvez indiquer à votre statut “Ne pas déranger” sur 3CX de renvoyer tous vos appels internes, c’est à dire vos collaborateurs sur messagerie et vos appels externes vers votre assistante afin de ne perdre aucun appel lorsque vous êtes dans ce statut.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)

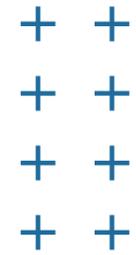
# Panneau de supervision

Superviser les appels en cours avec la possibilité d'interagir sur les appels à l'aide de fonctions intéressantes comme écouter, chuchoter, participer ou encore transférer l'appel.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)

# Options disponibles pendant un Appel



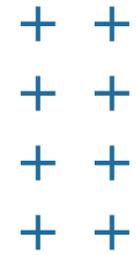


# Mise en attente

Pendant un appel, vous pouvez faire patienter votre correspondant en musique pendant que vous vous renseignez. Cela permet d'assurer une attente de qualité pour votre correspondant tout en l'empêchant de vous entendre.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)





# Transfert Direct

Un transfert direct est une fonctionnalité permettant de transférer un appel à l'un de vos collaborateurs sans communiquer avec lui au préalable, ce qui signifie que votre collaborateur recevra l'appel que vous allez lui transférer sans en être informé.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)

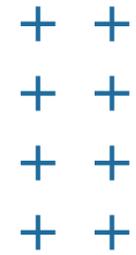


# Transfert Supervisé

Un transfert supervisé est une fonctionnalité permettant de transférer un appel à l'un de vos collaborateurs en l'informant au préalable du correspondant que vous souhaitez lui transférer.

Vous serez alors en mesure de valider ou annuler le transfert selon la réponse de votre collaborateur.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)



# Conférence

Pendant un appel, vous serez en mesure de basculer en mode Conférence et ainsi, rajouter un ou plusieurs correspondants, internes et/ou externes afin de réaliser un appel de groupe.

[Lien vers le Tuto Vidéo](#)

