

Call2Teams Go | dstiny

Guide d'utilisation

sommaire

1 Pour commencer p 5

2 Passer et prendre des appels p 6

3 Fonctions d'appel avancées p 8

4 Historique des appels p 12

5 Gestion des contacts p 13

Bienvenue

Si la licence **Call2Teams Go Dstny** a été paramétrée en amont par l'administrateur du Tenant Microsoft, chaque utilisateur Teams verra automatiquement l'application **Call2Teams Go Dstny** disponible dans la liste de ses applications.

Limitations

Les appels **Call2Teams Go Dstny** sont des appels Teams natifs. Le délai de sonnerie par défaut de Microsoft Teams est de 20 secondes et ne peut être prolongé, même si un délai supérieur a été fixé dans les paramètres de l'utilisateur de la Solution MBCaaS Dstny.

Ceci est une limitation de Microsoft indépendante de notre volonté et non modifiable.
Merci de prendre en compte cette information si **Call2Teams Go Dstny** est le seul équipement permettant de recevoir les appels externes.

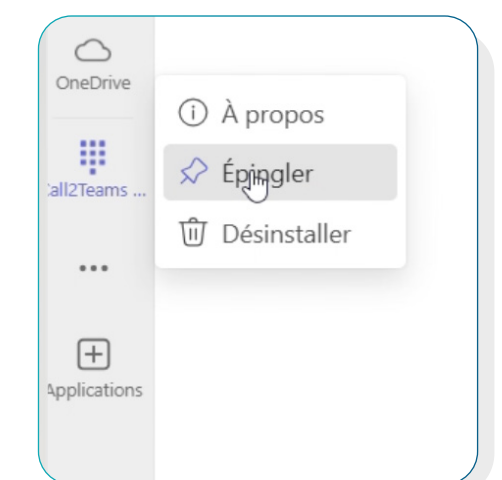
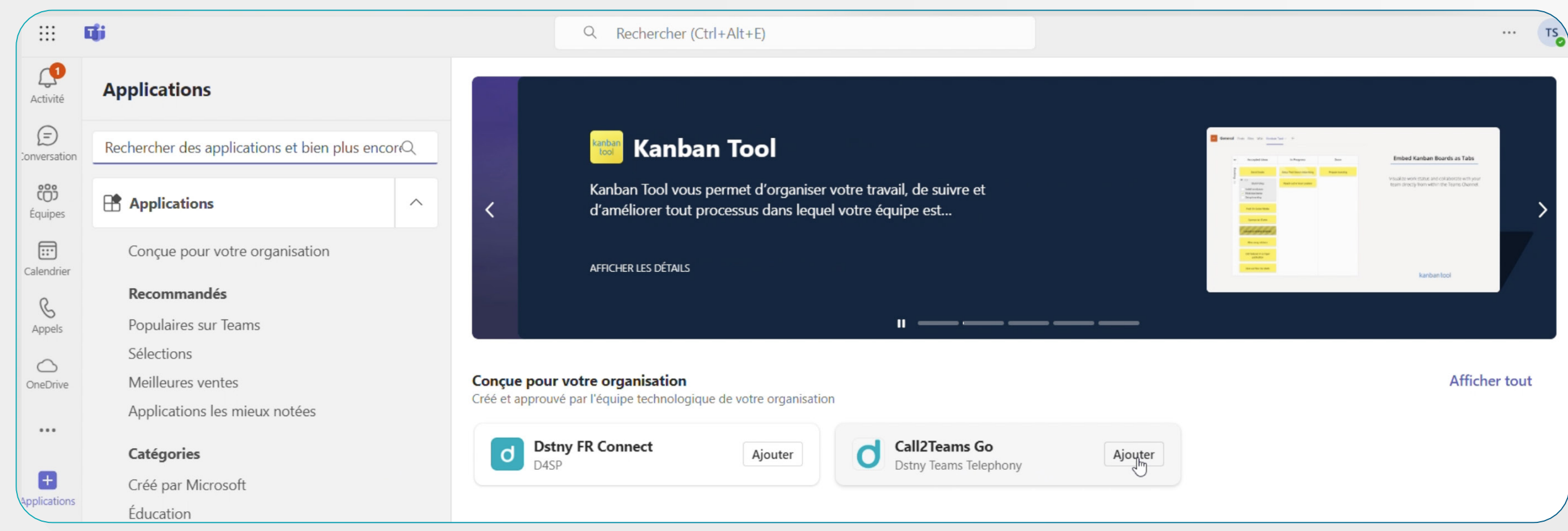


Préambule

Installer l'application Call2Teams GO

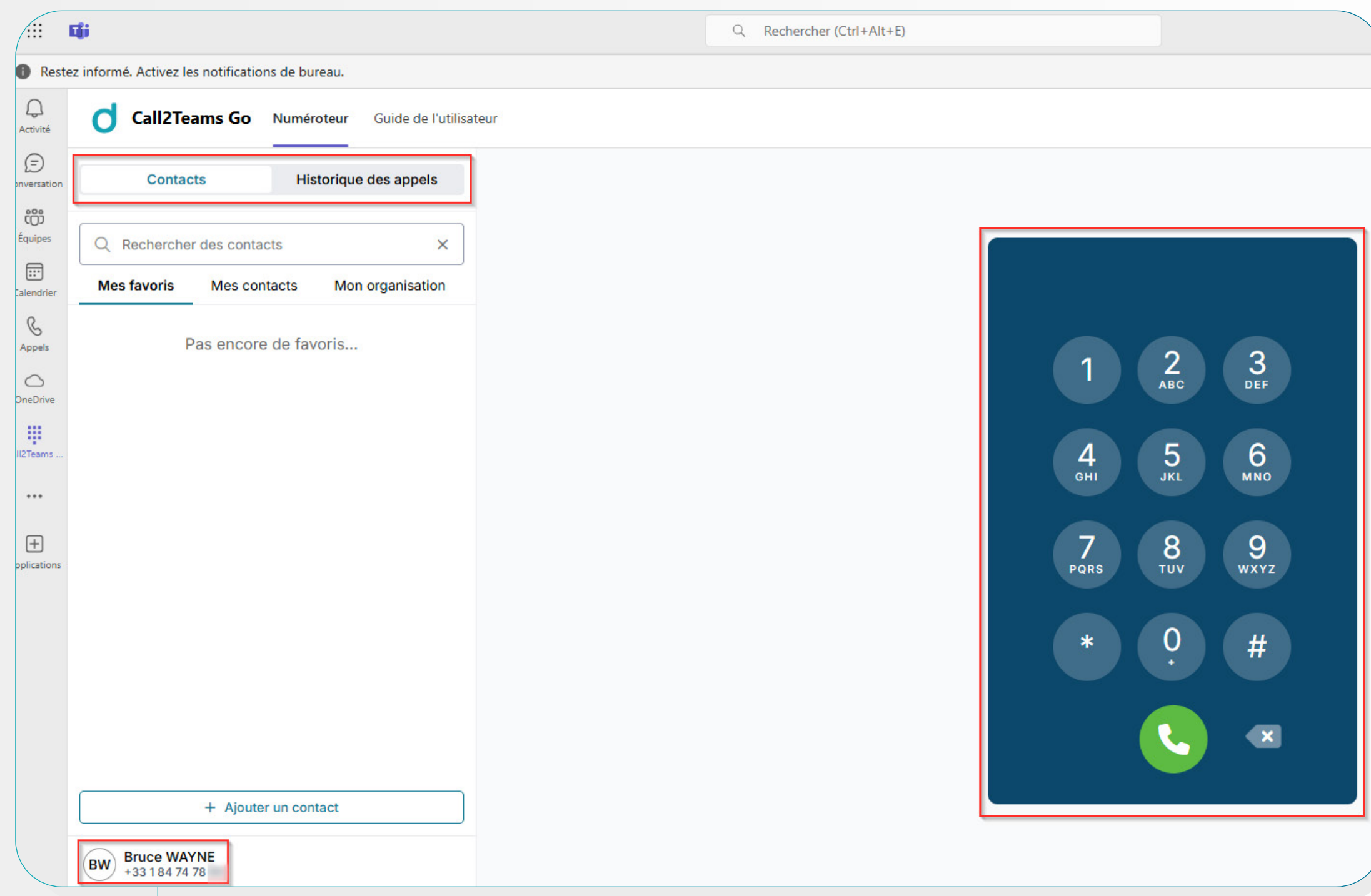
Pour installer une première fois l'application **Call2Teams Go Dstny**, vous devez :

- Vous rendre dans la galerie d'application Teams
- Vous verrez automatiquement l'application **"Call2Teams Go"** sous la section **"Conçue pour votre organisation"**
- Cliquez sur **Ajouter** et ouvrez l'app.
- **L'icône Call2Teams Go Dstny** apparaît alors sur la barre latérale de Teams
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône pour **épingler l'app** et avoir rapidement accès.



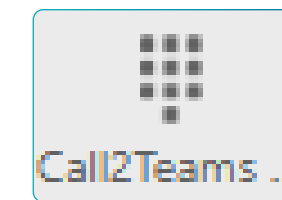
1 Pour commencer

Connexion et page d'accueil



Pour utiliser **Call2Teams Go Dstny**, lancez simplement Teams.

Cliquez sur l'icône **Call2Teams Go Dstny** dans la barre latérale.



*Il se peut que vous deviez cliquer sur **Se connecter** avec Microsoft et utiliser vos informations d'identification.
Si vous n'avez pas de licence active attribuée à votre compte, contactez votre administrateur.*

! Cette application peut rencontrer des problèmes dans la version web de Teams. Il est conseillé d'utiliser la version de bureau de Teams pour utiliser Call2Teams Go Dstny.

Par défaut, la page d'accueil **Call2Teams Go Dstny** s'affiche :

À gauche, le volet **Contacts / Historique des appels** – utilisez-le pour trouver des contacts.

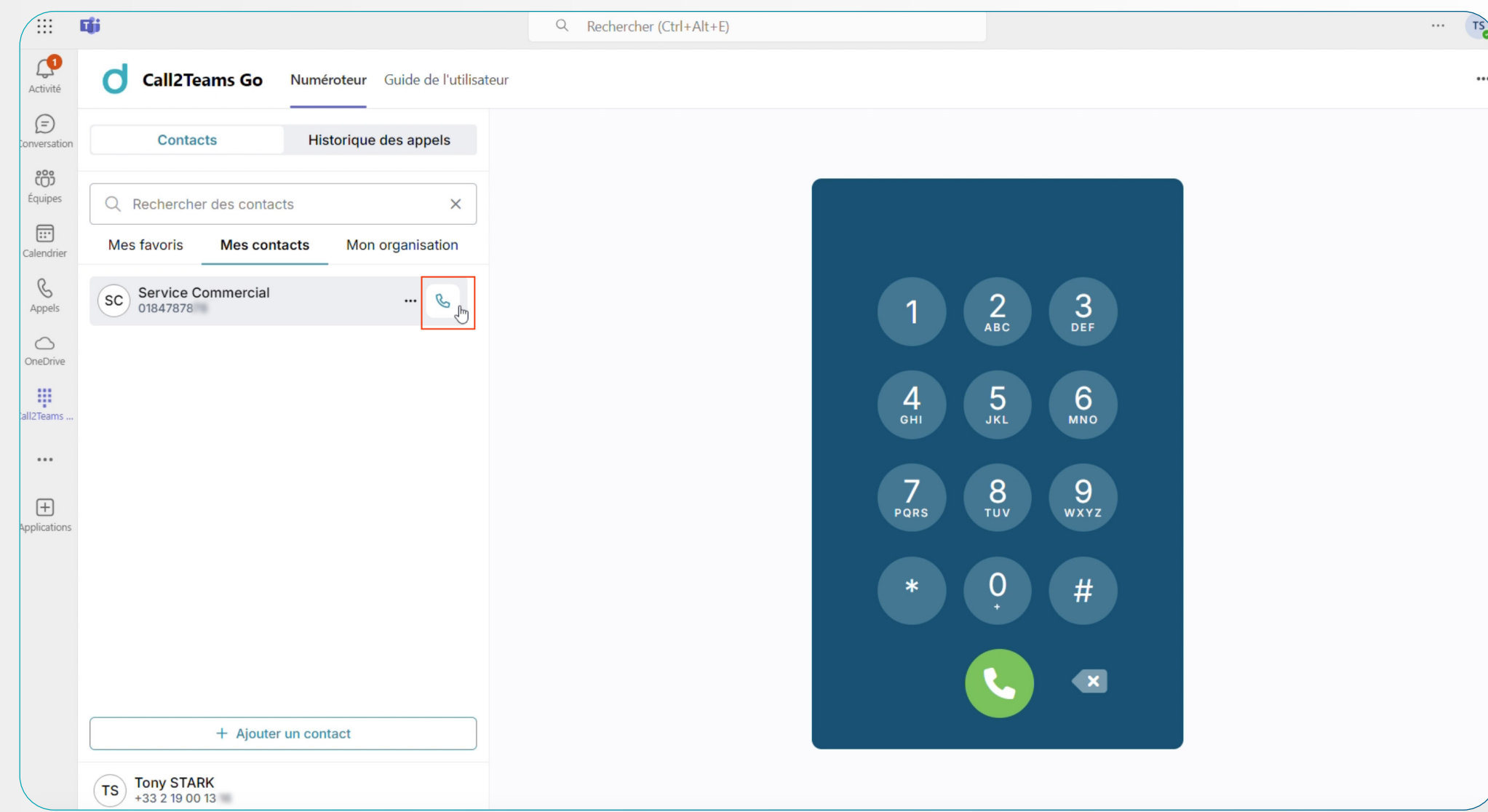
En bas de ce volet se trouve votre ID utilisateur, qui indique votre nom et votre numéro de contact.

À droite, le **clavier de numérotation** permet de passer des appels.

Pour plus d'informations, voir **Passer et prendre des appels (p 6)**.

2 Passer et prendre des appels

Notions de bases



Passer des appels à l'aide du clavier de numérotation

- Utilisez le clavier téléphonique ou votre clavier pour entrer le numéro à appeler.
- Cliquez sur le bouton d'appel pour lancer l'appel.

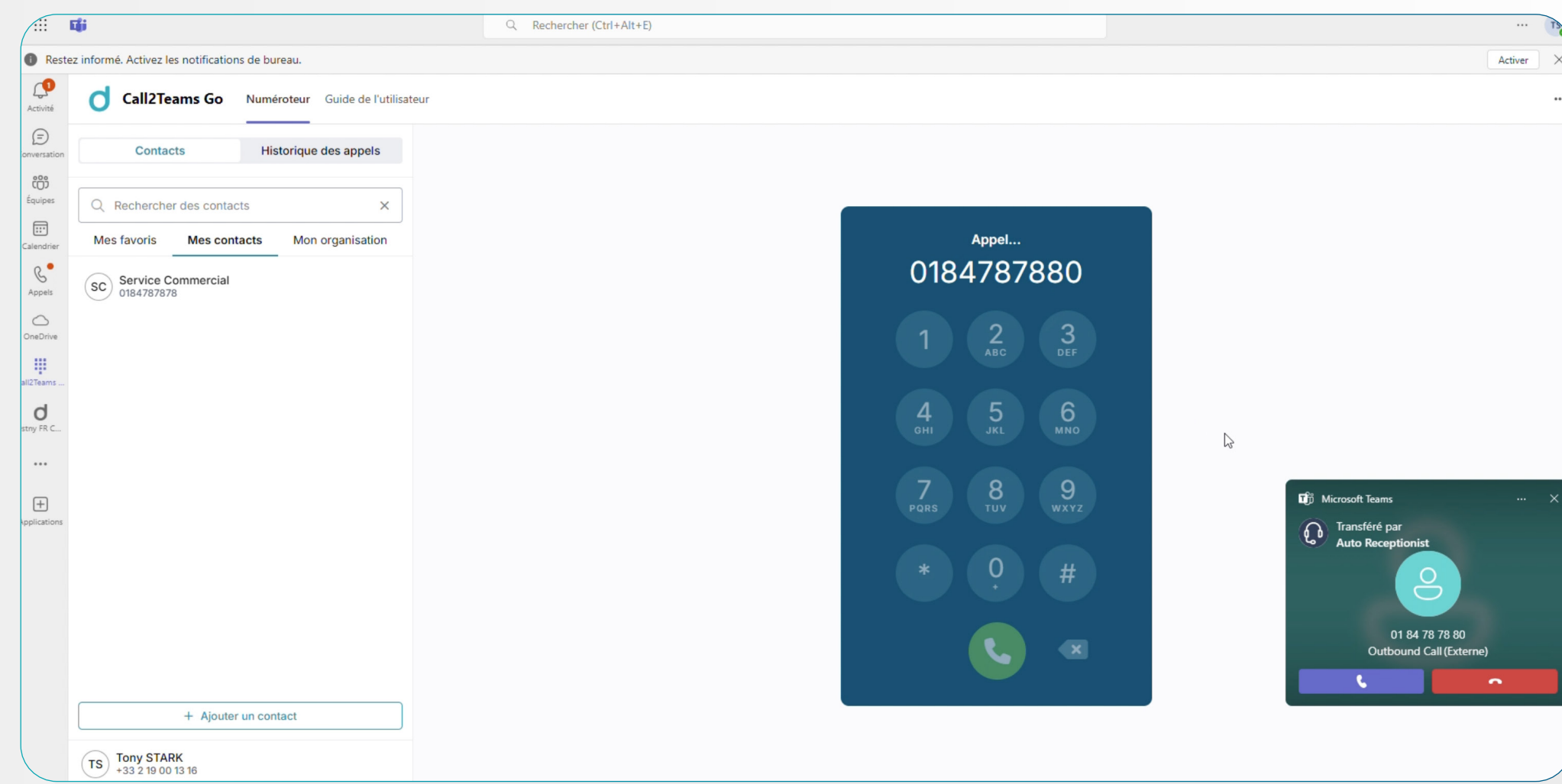


Passer des appels à partir de votre répertoire

- Recherchez un contact dans le volet **Contacts / Historique des appels**.
- Cliquez sur le **bouton d'appel** situé à côté du nom pour lancer l'appel. **Teams vous rappellera automatiquement pour lancer l'appel (callback).** Une fenêtre s'affichera alors en bas à gauche de votre écran.
- Cliquez sur l'icône **Décrocher** : l'appel démarrera automatiquement.

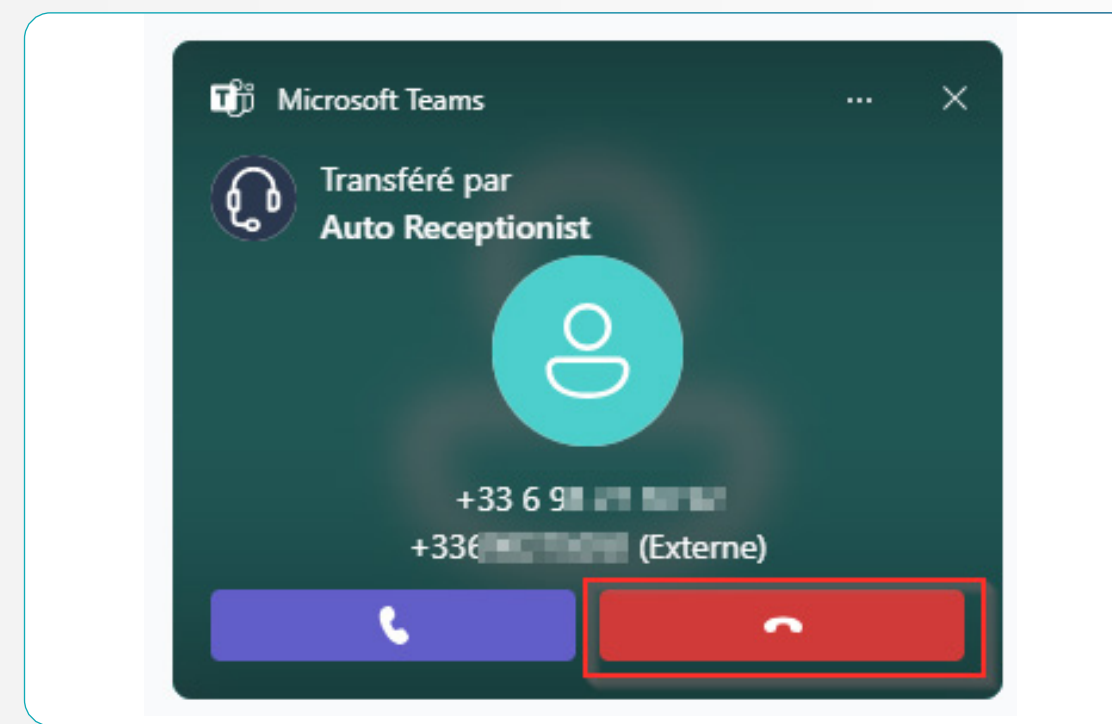
L'appel sera lancé dans une fenêtre d'appel Teams standard.

*Remarque : Lorsqu'un appel est en cours, il apparaît dans votre liste d'appels actifs dans le volet **Contacts / Historique** des appels.*



2 Passer et prendre des appels

Gestion des appels

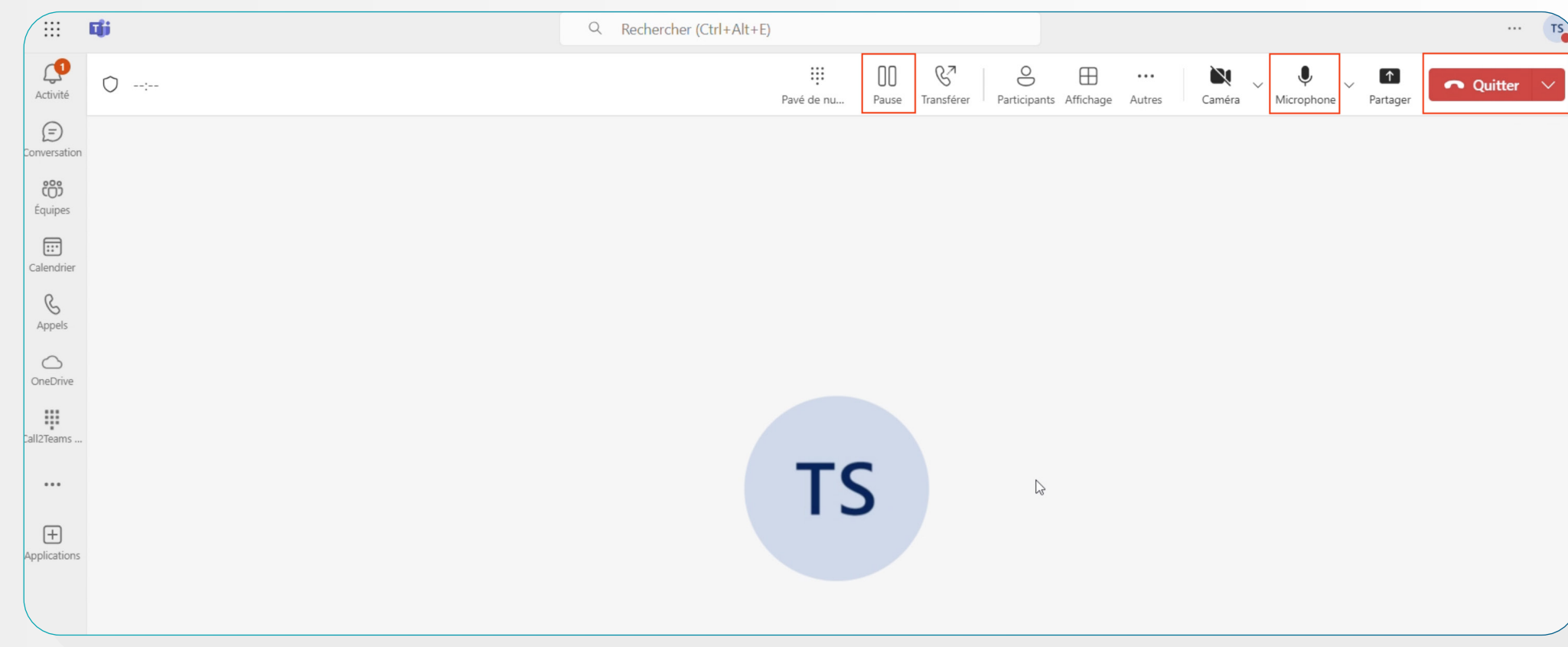


Rejeter un appel

- Cliquez sur l'icône **Rejeter l'appel** dans la fenêtre contextuelle de l'appel entrant.

Appels en attente

- Utilisez la fonction de mise en attente de Teams pour mettre un appel en attente.

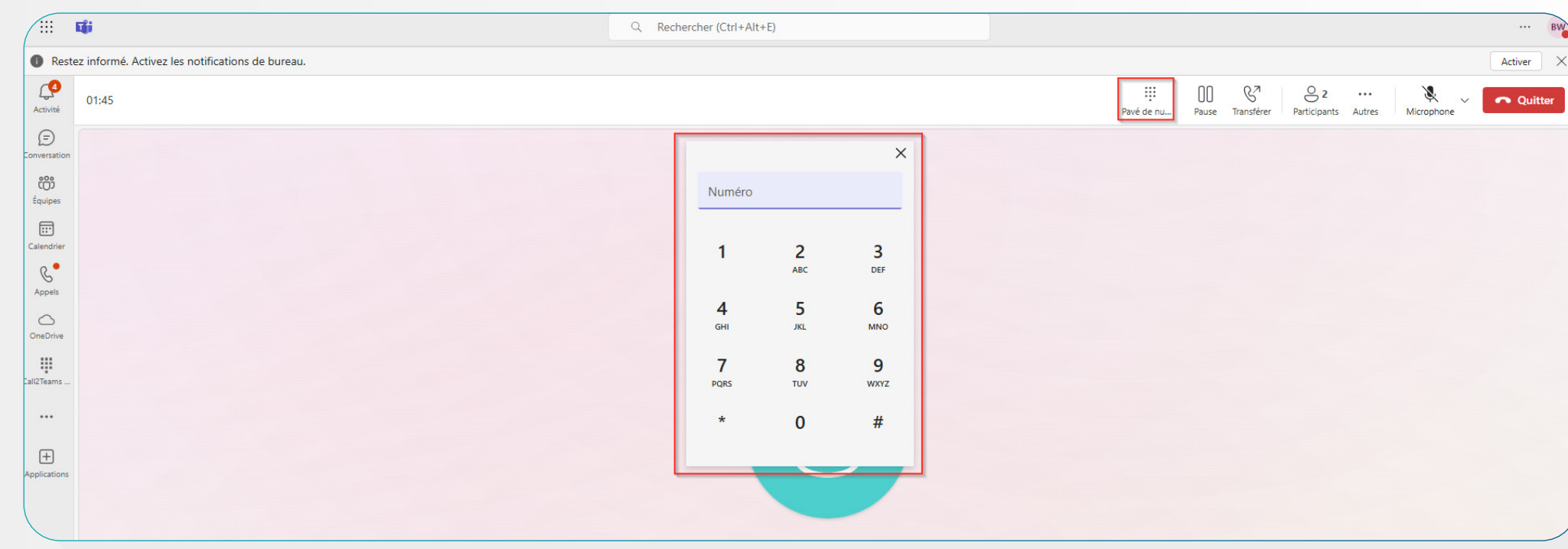


Couper le micro

- Utilisez la fonction de **coupure du micro** de Teams pour désactiver votre microphone.

Raccrocher

- Cliquez sur l'icône **Raccrocher** pour mettre fin à l'appel. .



Gestion des DTMF sur un SVI

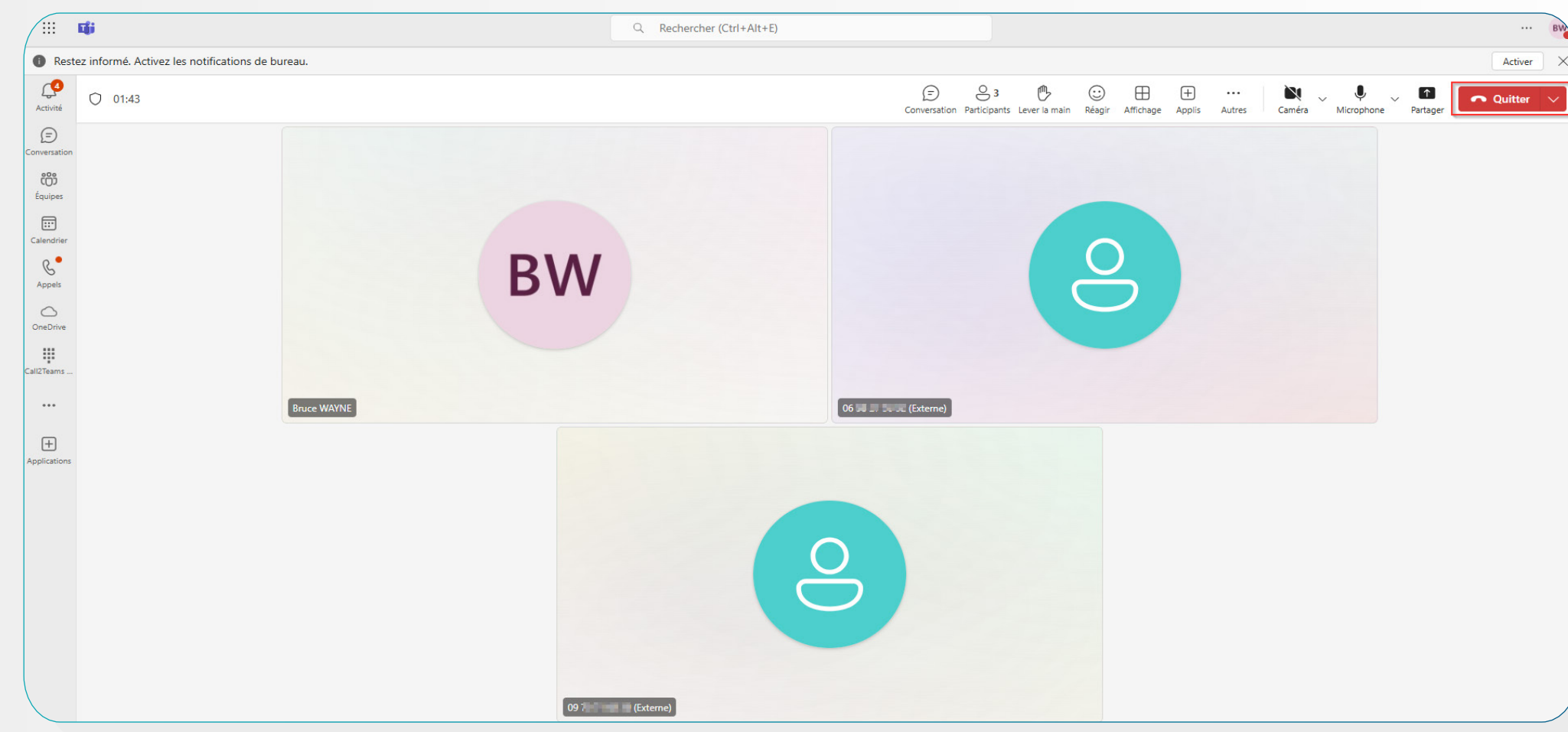
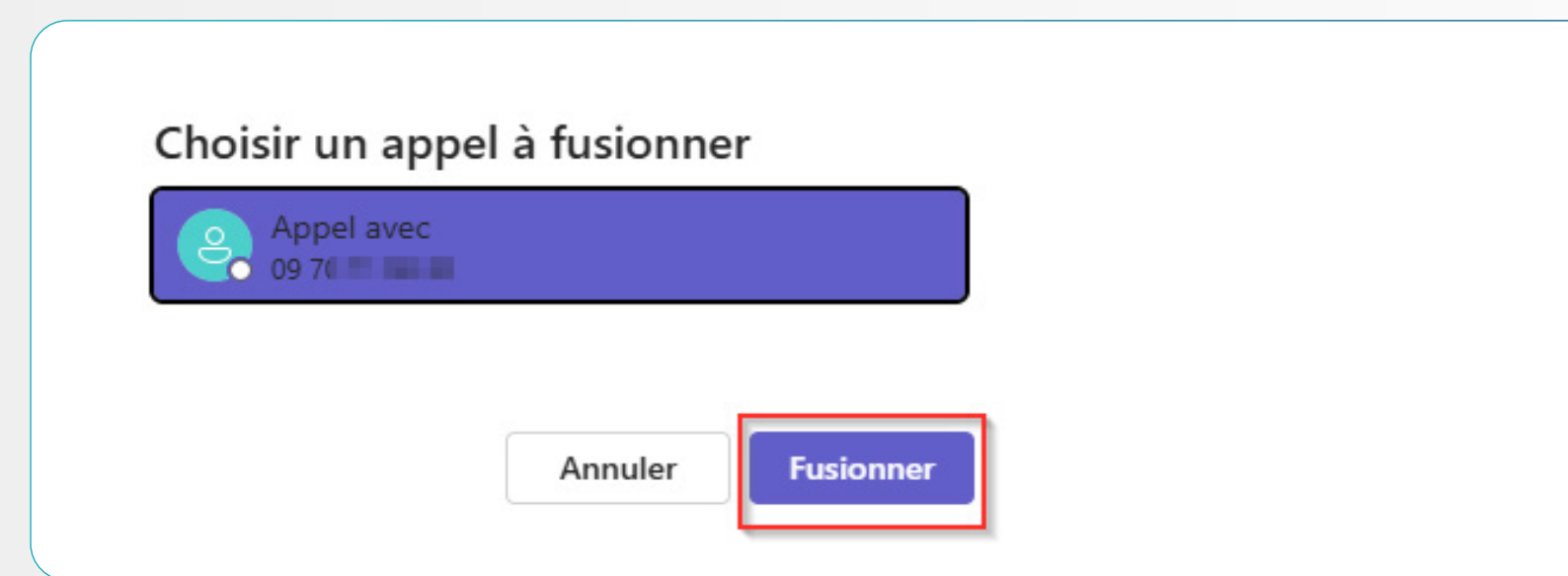
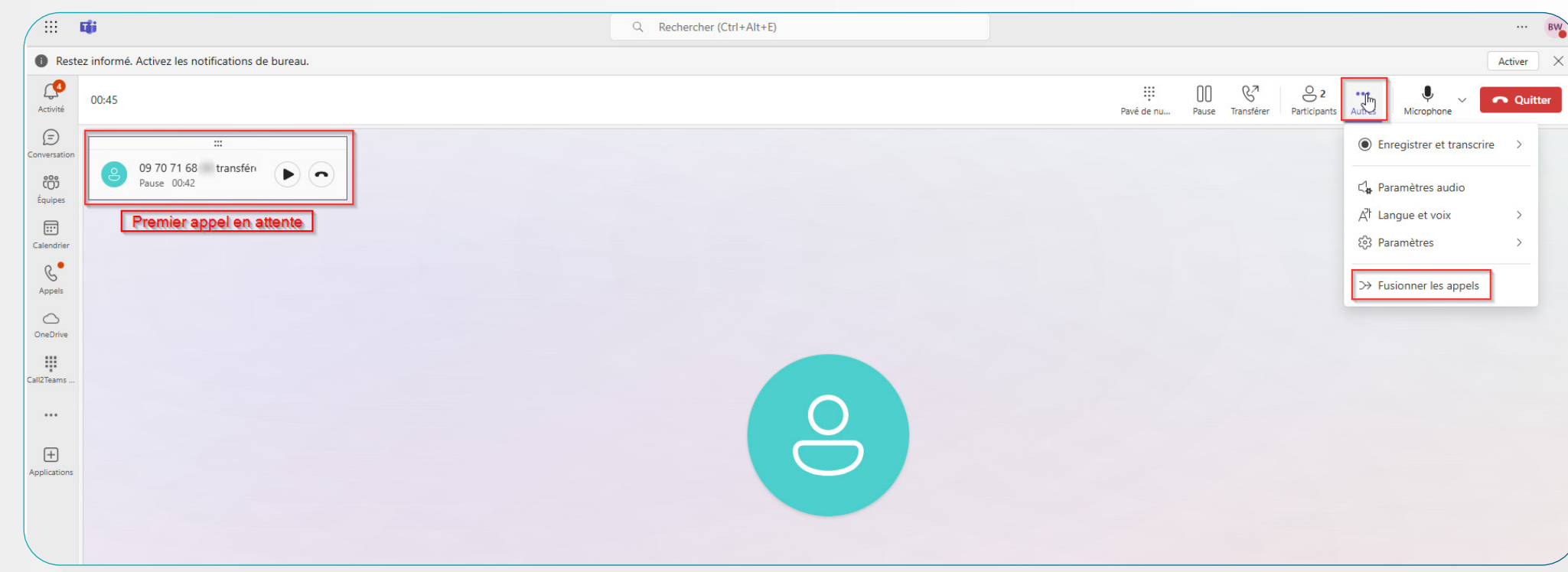
- Utilisez le **pavé de numérotation** de Teams pour composer vos choix DTMF sur un SVI.

Remarque : le pavé de numérotation de **Call2Teams Go Dstny** ne sert qu'à composer un numéro pour effectuer un appel.

3 Fonctions d'appel avancées

Transfert supervisé

Call2Teams Go offre la possibilité de transférer des appels en dehors de Teams.



Transfert supervisé vers un utilisateur externe (non Teams)

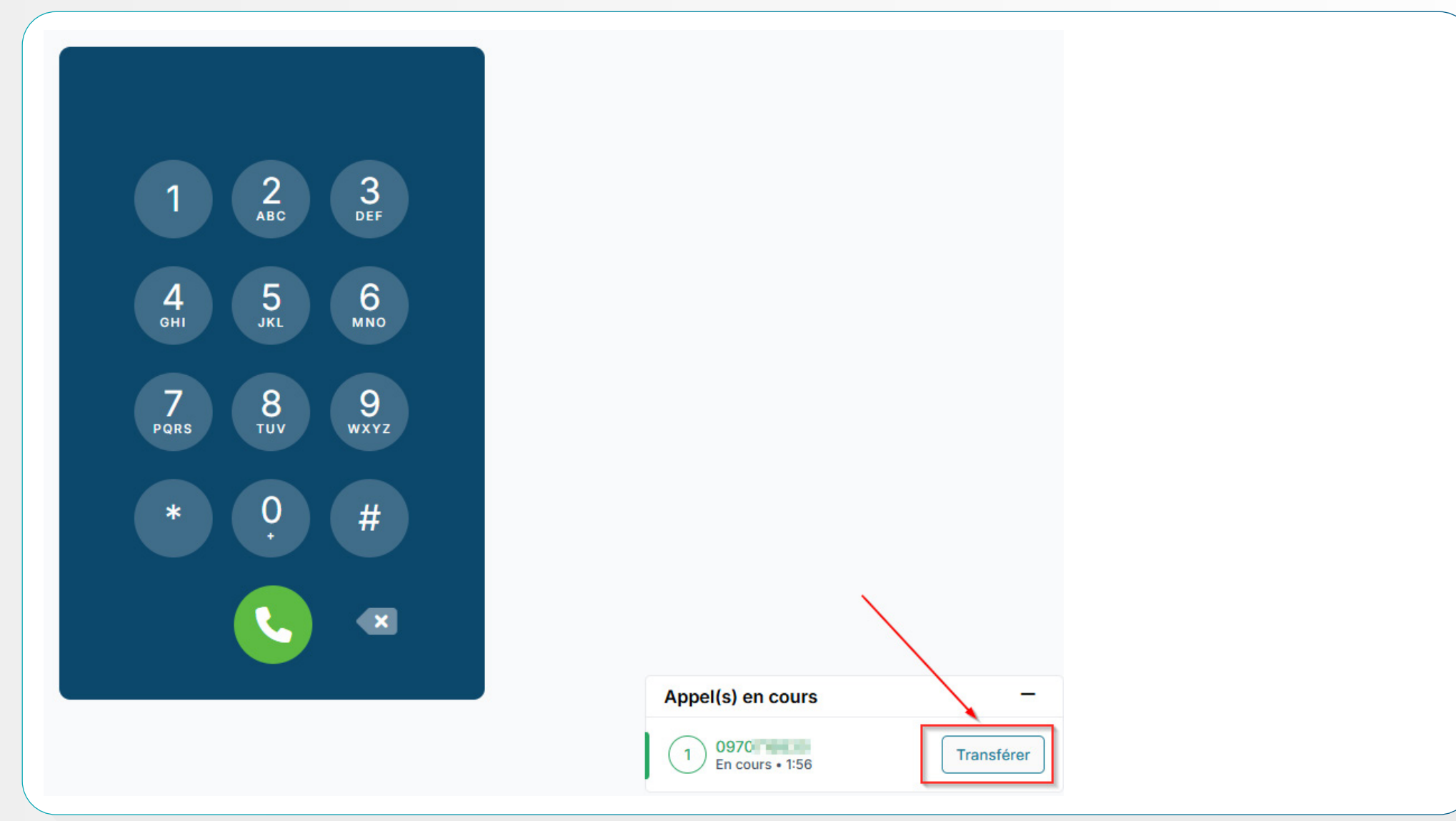
Utilisez cette fonction lorsque vous souhaitez parler à un utilisateur externe (contact personnel ne disposant pas de Teams) avant de lui transférer un appel.

1. Passez ou recevez un appel.
2. Lancez un autre appel à l'aide de **Call2Teams Go Dstny**. Le premier appel est mis en attente.
3. Dans la fenêtre d'appel de Teams, cliquez sur **Fusionner les appels**
4. Choisissez l'appel à fusionner dans la fenêtre d'appel Teams.

Les appels seront fusionnés. Vous pourrez raccrocher, ce qui vous permettra de passer d'autres appels. Les deux autres interlocuteurs resteront en communication.

3 Fonctions d'appel avancées

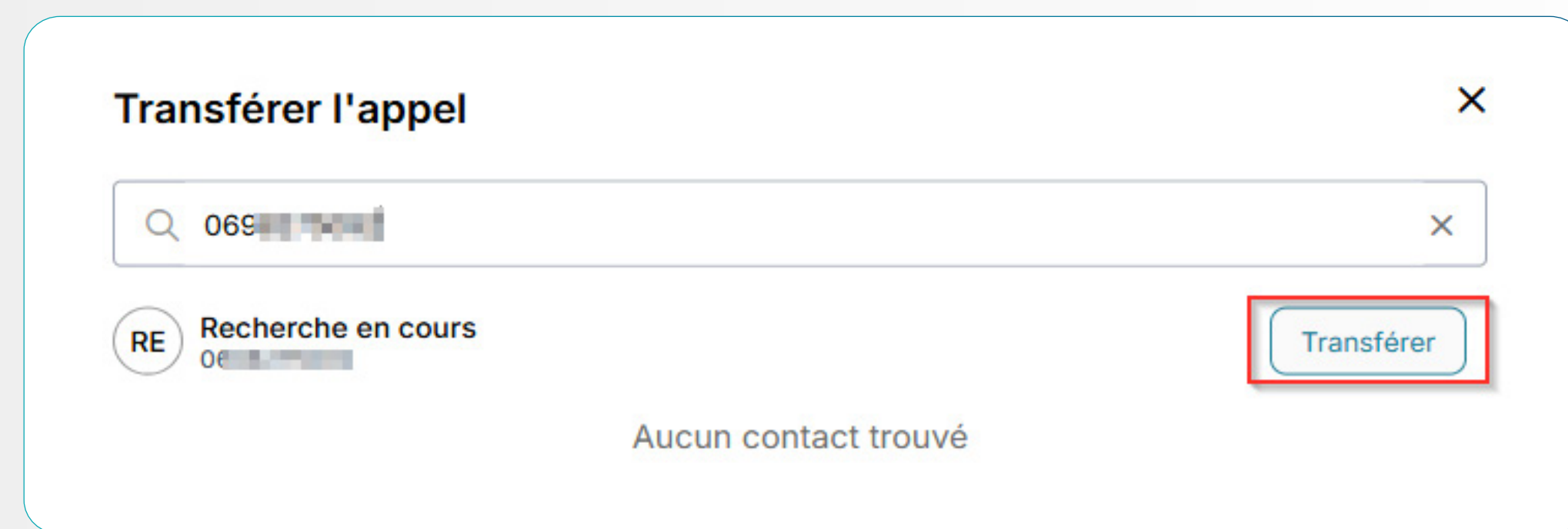
Transfert aveugle



Transfert aveugle vers un utilisateur non Teams

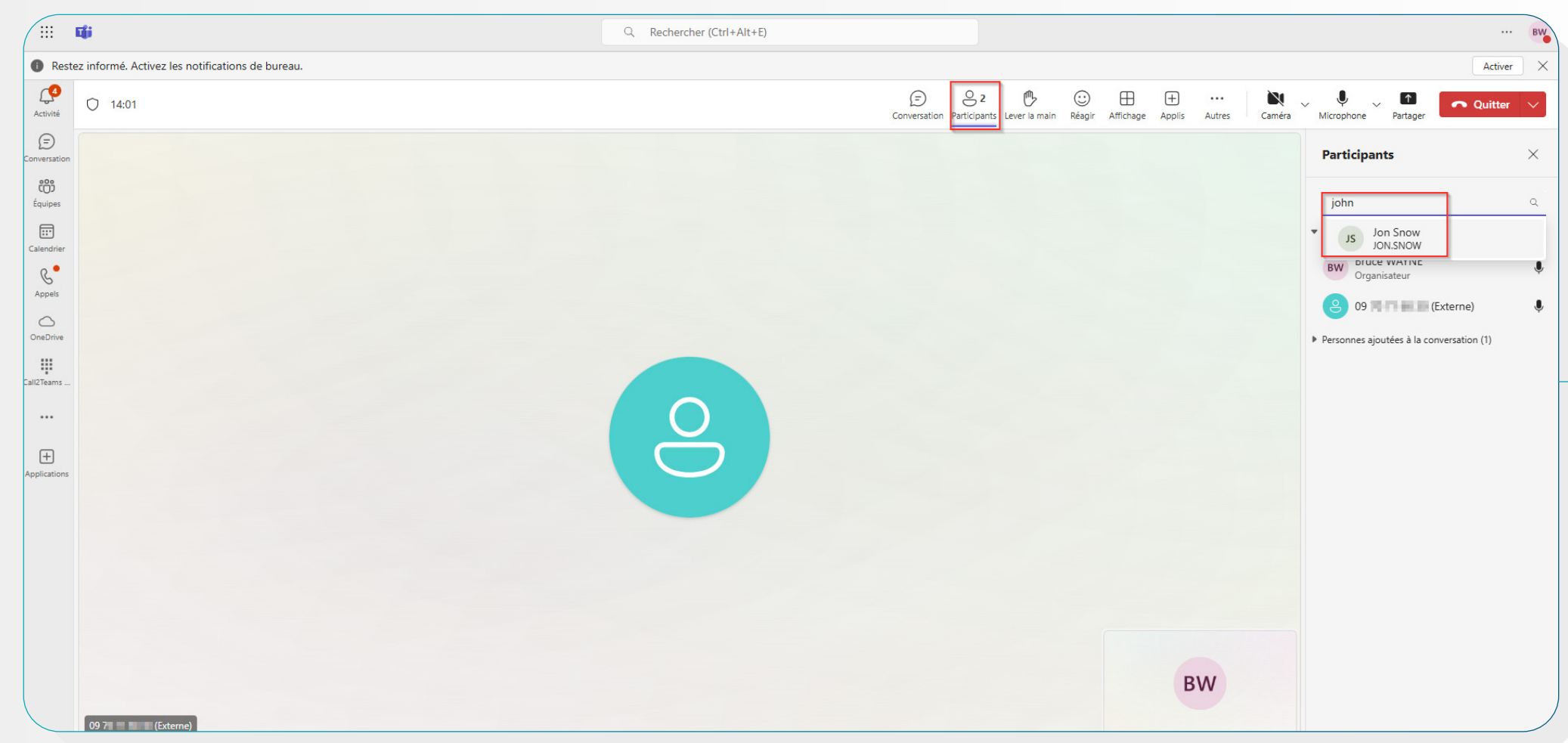
Utilisez cette fonction lorsque vous souhaitez simplement transférer un appel sans consultation préalable à un contact personnel ne disposant pas de Teams dans votre domaine.

1. Passez ou recevez un appel.
2. Dans la liste des appels en cours de **Call2Teams Go Dstny**, cliquez sur **Transférer** qui apparaît au survol de la souris.
3. Recherchez un contact ou saisissez un numéro dans le champ de transfert d'appel de la fenêtre contextuelle.
4. Cliquez sur **Transférer** à côté de son entrée dans la liste. L'appel est transféré et votre appel se termine, vous pouvez alors passer d'autres appels.



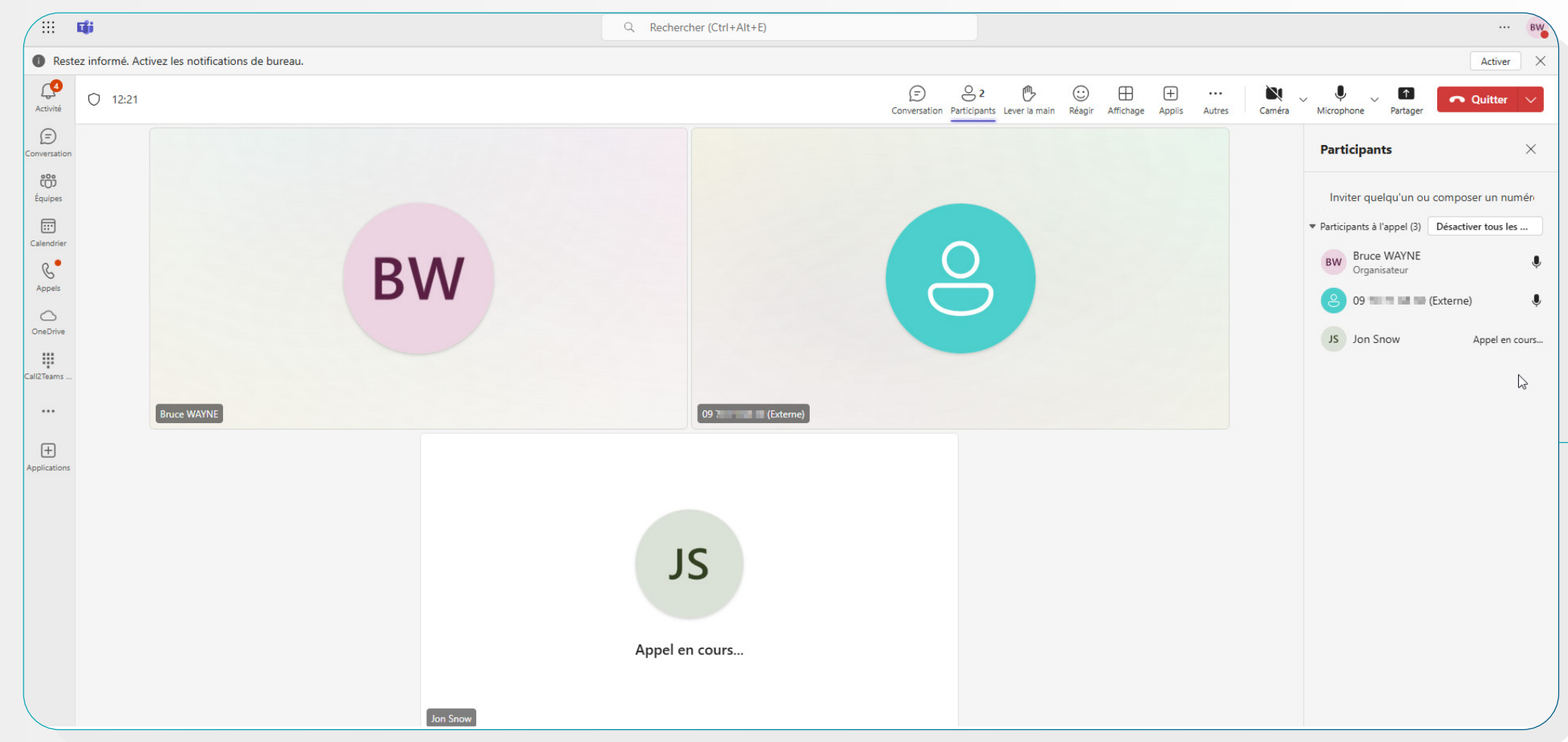
3 Fonctions d'appel avancées

Conférence téléphonique



Transformer un appel en réunion

Utilisez cette fonction lorsque vous souhaitez faire participer des membres de votre groupe Teams à l'appel en cours.

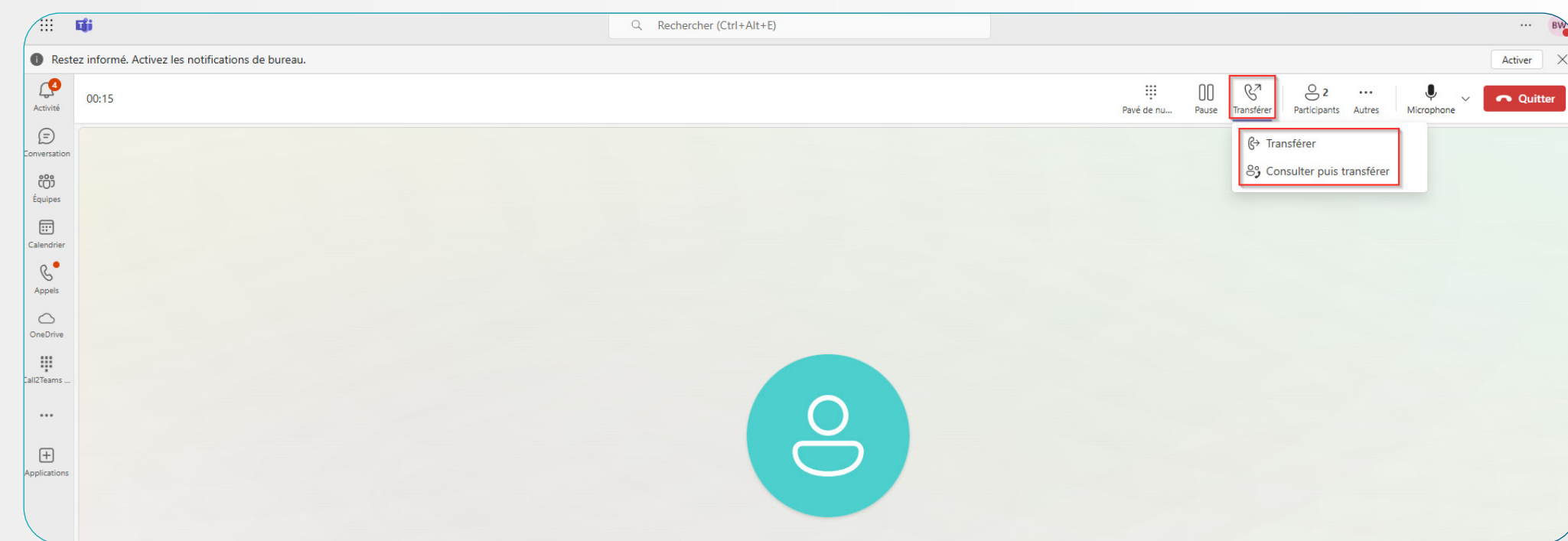


Il vous suffit d'**ajouter les membres de votre équipe à un appel existant** via l'interface d'appel de Teams.

L'appel se transforme alors en réunion.

3 Fonctions d'appel avancées

Transfert interne Teams



Transfert vers un utilisateur Teams

Vous pouvez transférer un appel en cours vers un autre utilisateur Teams (transfert supervisé ou aveugle) directement depuis la fenêtre d'appel Teams.

Ce type de transfert ne permet pas de transférer l'appel vers un utilisateur externe à Teams (pour cela, voir les méthodes de transfert d'appel p.8 ou p.9).

Choisir une personne à consulter

0698

Désolé... Nous n'avons pas trouvé de résultats correspondants.

Annuler

Conversation



Choisir une personne à consulter

Jon



JS

Jon Snow
JON.SNOW

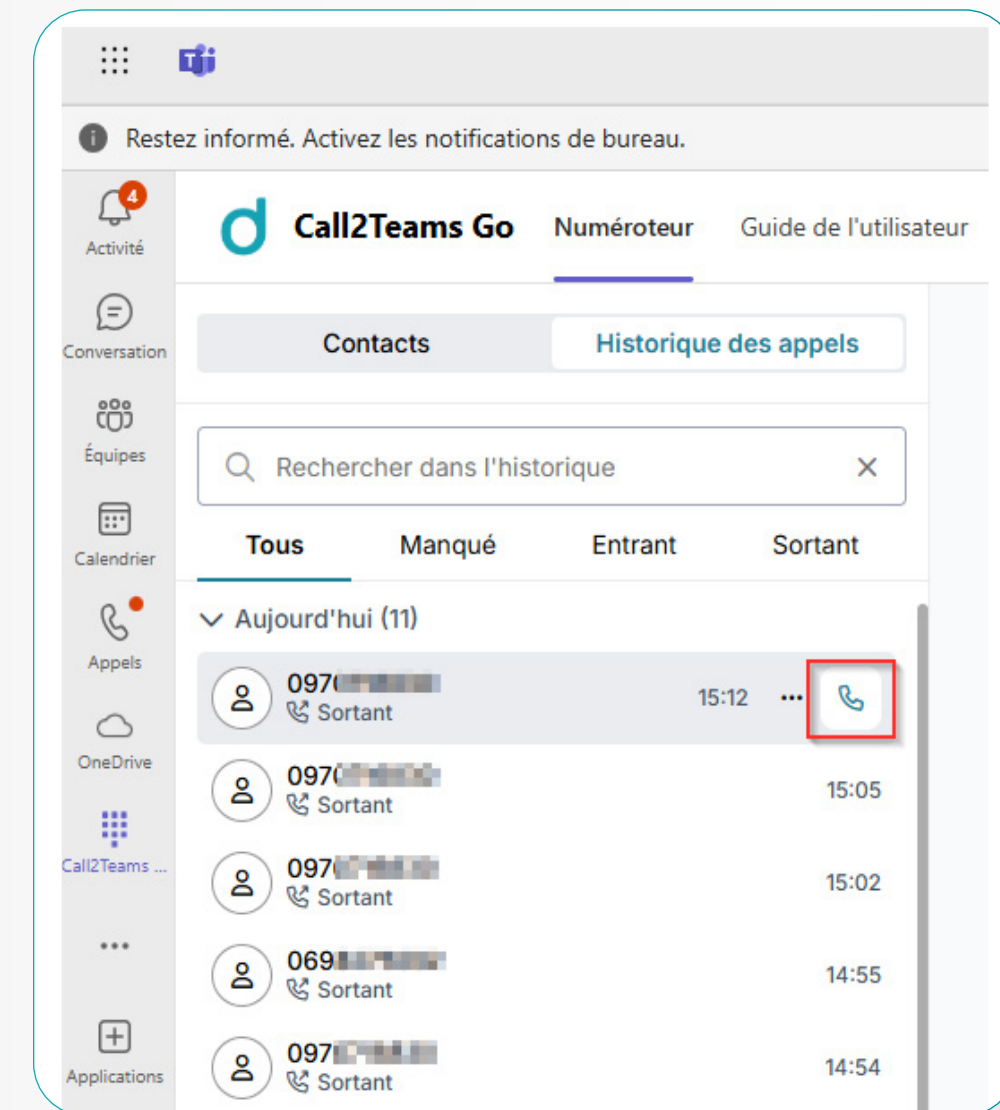
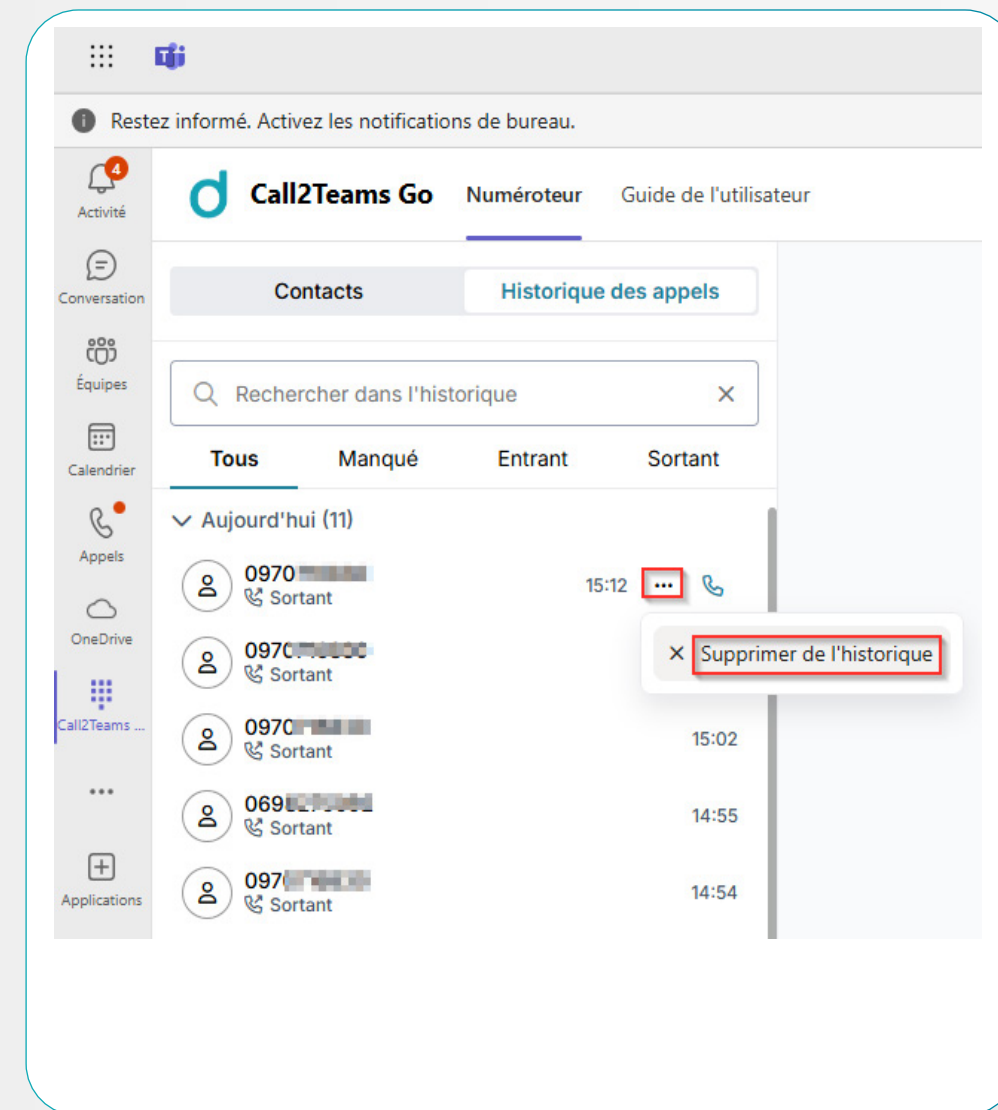
Annuler

Conversation



4 Historique des appels

Gestion du journal d'appel



L'onglet **Historique des appels** affiche la liste de vos interactions récentes, regroupées par jour, les plus récentes apparaissant en haut de la page.

Les appels peuvent être filtrés en cliquant sur l'un des types suivants :

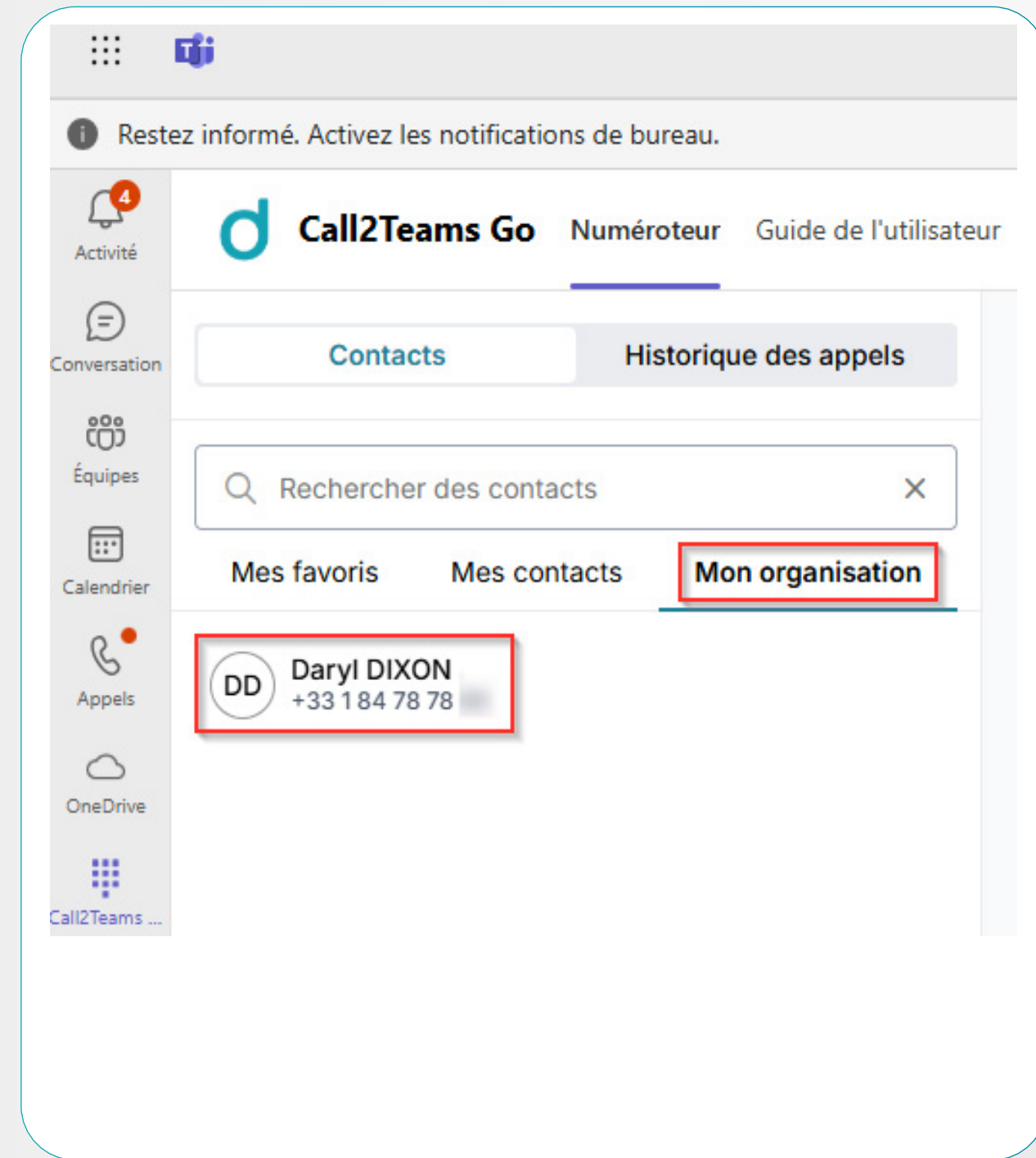
- **Tous**
- **Manqués** – Affiche les appels auxquels vous n'avez pas répondu.
- **Entrants** – Affiche les appels reçus.
- **Sortants** – Affiche les appels émis.

Cliquez sur l'icône du **bouton d'appel à droite** de n'importe quelle entrée pour appeler ce contact.

Cliquez sur l'icône **...**, puis sur **Supprimer de l'historique** pour supprimer une entrée de votre journal d'appels.

5 Gestion des contacts

Les listes de contacts



Le volet Contacts / Historique des appels regroupe automatiquement vos contacts :

- **Mes favoris** : affiche une liste de vos contacts épinglés / favoris.
- **Mes contacts** : affiche les contacts de votre carnet d'adresses Outlook ainsi que ceux que vous avez ajoutés manuellement.
- **Mon organisation** : affiche les contacts du répertoire de votre organisation.

Mes contacts

Il s'agit des contacts issus du carnet d'adresses Outlook. Les utilisateurs peuvent les gérer, les compléter et les modifier.

Pour **Mes contacts**, **Call2Teams Go Dstny** essaiera de trouver le numéro de téléphone du contact à partir des champs suivants, dans cet ordre :

1. Téléphone domicile
2. Téléphone bureau
3. Téléphone mobile

S'il ne trouve pas de numéro de téléphone dans un champ, il passe au suivant. Si aucun numéro n'est trouvé dans les champs ci-dessus, le contact ne sera pas affiché.

Mon organisation

Ces contacts sont gérés par l'organisation et proviennent d'Azure Entra ID. Les utilisateurs ne peuvent pas les modifier.

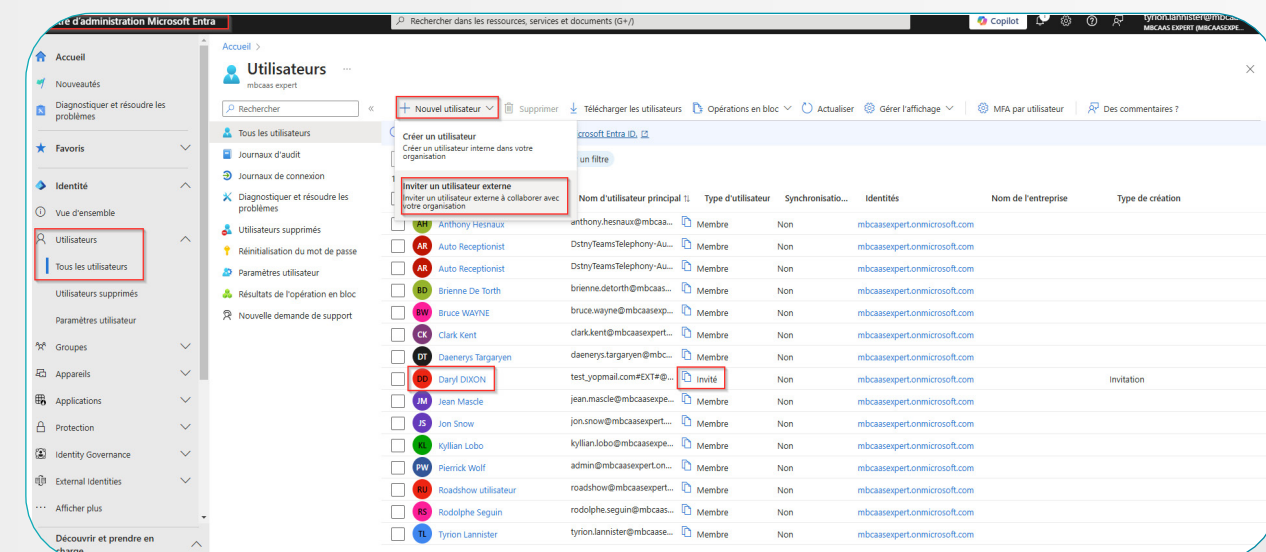
Remarque : ces entrées proviennent de la liste « **Utilisateurs** » dans Entra, et non de la liste « **Contacts** » de M365.

Les contacts partagés organisationnels ne sont pas encore pris en charge dans **Call2Teams Go Dstny**.

Pour les contacts de **Mon organisation**, **Call2Teams Go Dstny** essaiera de trouver le numéro de téléphone du contact à partir des champs suivants, dans cet ordre :

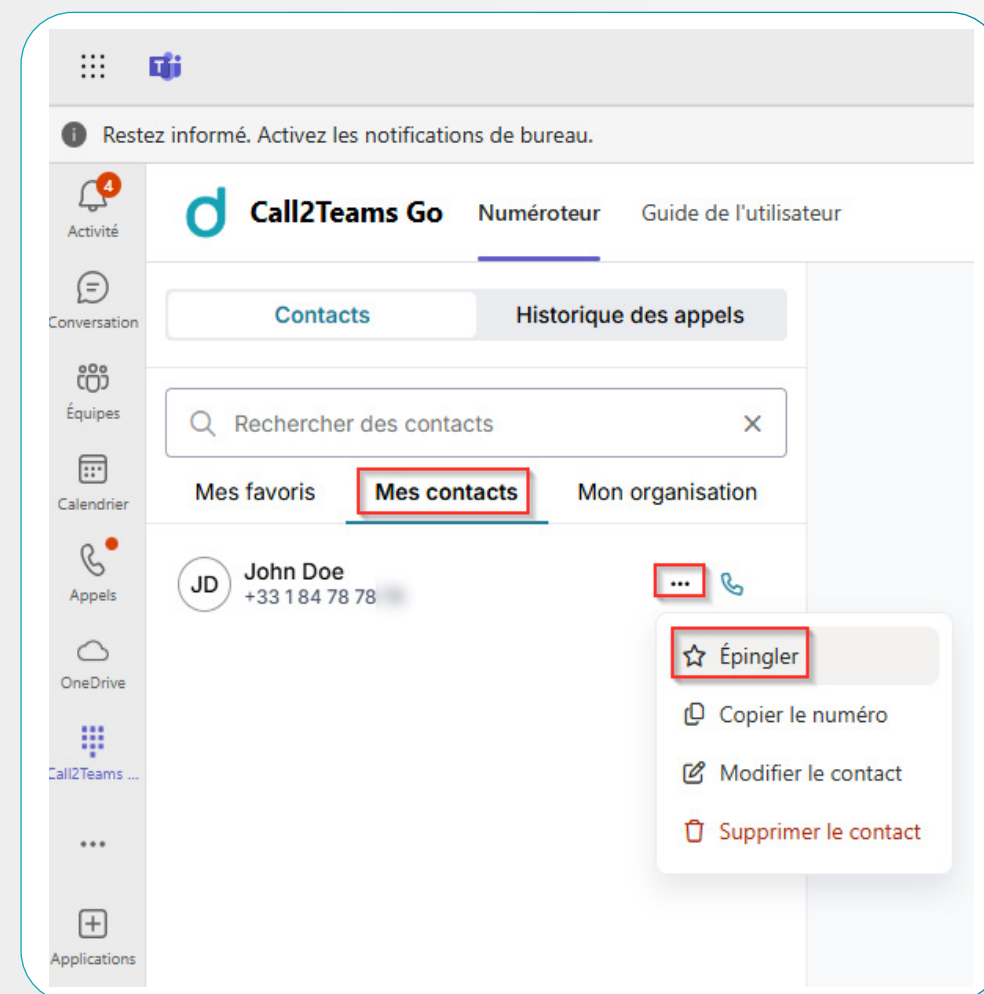
1. Téléphone bureau
2. Téléphone mobile

Si aucun numéro n'est trouvé, le contact ne sera pas affiché.



5 Gestion des contacts

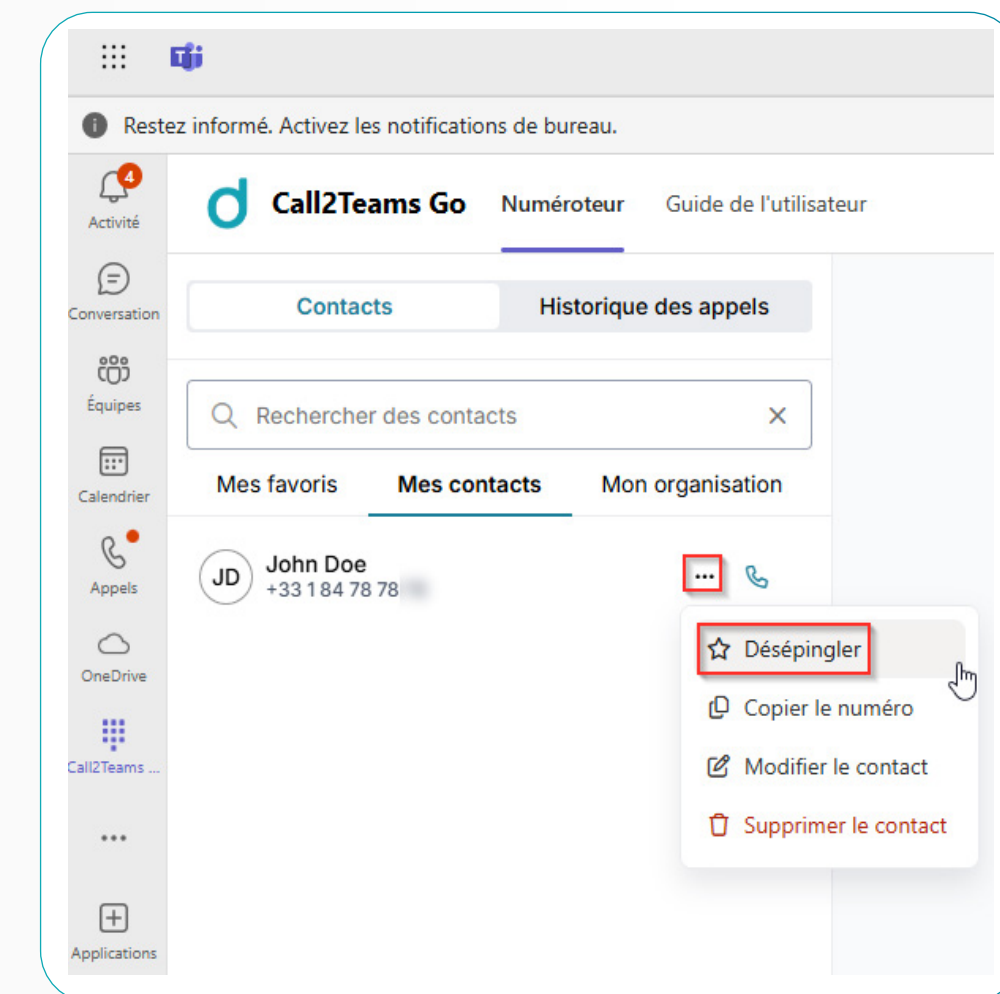
Ajouter manuellement des contacts



Mes favoris

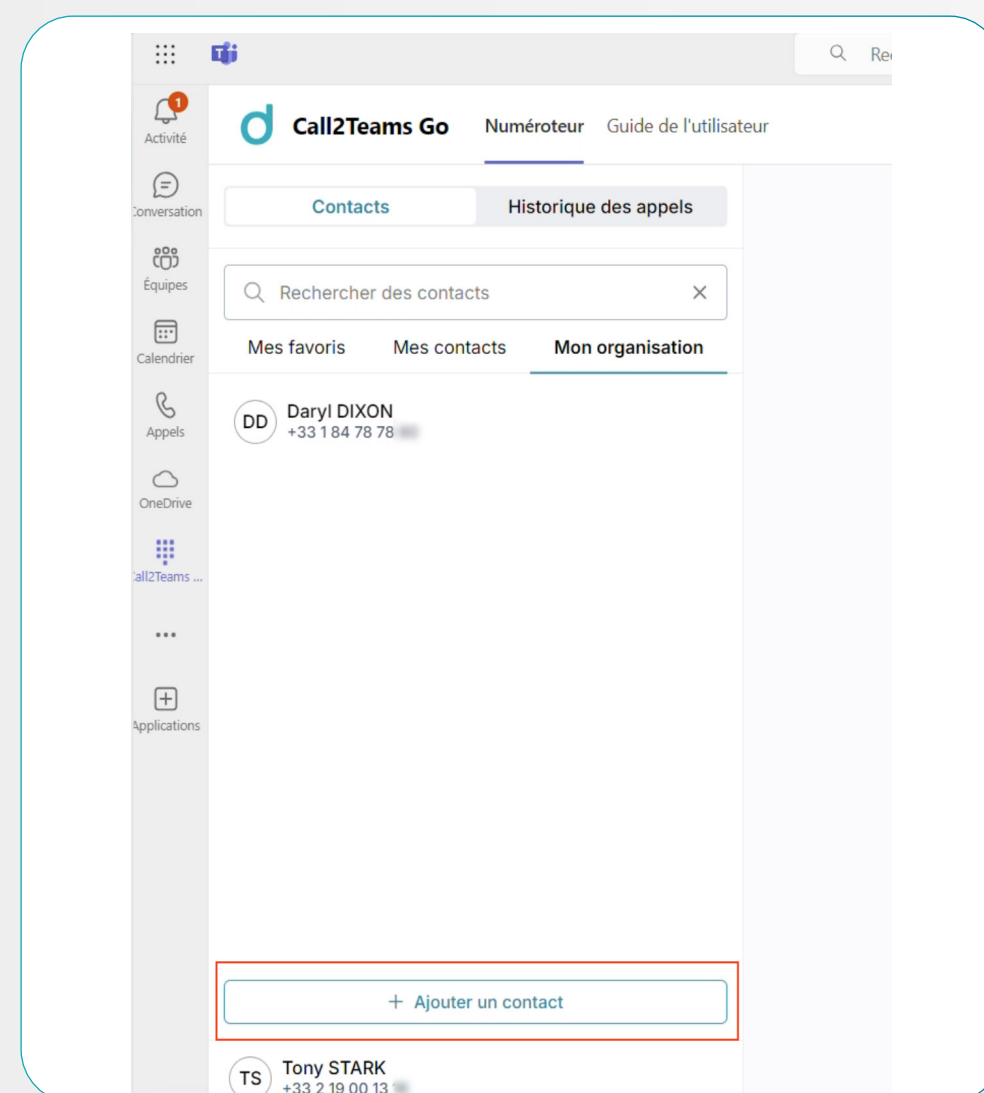
- Sélectionnez un contact dans le volet **Contacts / Historique des appels**.
- Cliquez sur l'icône représentant trois points à côté du contact.
- Cliquez sur **Épingler**

Le contact sera alors ajouté à votre section **Mes favoris**.



Suppression d'un contact favori

- Sélectionnez le contact dans le volet **Contacts / Historique des appels**.
- Cliquez sur l'icône représentant trois points.
- Cliquez sur **Désépingler**



Création d'un contact

- Cliquez sur le bouton **+ Ajouter un contact** en bas du volet **Contacts / Historique des appels**.
- La fenêtre de création de contact s'affiche.

Ajouter un contact ×

Les contacts seront ajoutés à votre répertoire Outlook et vous pourrez les modifier et les supprimer de votre liste de contacts à tout moment.

Prénom	Nom de famille
John	Doe
Numéro de téléphone ⓘ	Titre du poste (facultatif)
+331847878	Expert Produit
Entreprise (facultatif)	
Dstny	

Ajout d'un contact individuel

- Saisissez les détails dans le formulaire de création de contact.

Le nouveau contact sera ajouté à votre répertoire Outlook ainsi qu'à la liste de contacts **Call2Teams Go Dstny** et sera visible depuis la liste **Mes contacts**.

5 Gestion des contacts

Ajouter en masse des contacts

Ajouter un contact

Les contacts seront ajoutés à votre répertoire Outlook et vous pourrez les modifier et les supprimer de votre liste de contacts à tout moment.

Prénom

par exemple, Jane

Nom de famille

par exemple, Doe

Numéro de téléphone ⓘ

par exemple, +4474601196

Titre du poste (facultatif)

par exemple, Spécialiste IT

Entreprise (facultatif)

par exemple, Acme Corporation

Importation en masse

Annuler

Ajouter

Importation en masse

Télécharger un fichier CSV de contacts.

Faites glisser votre fichier ici, ou [parcourir](#)

Télécharger le modèle

Annuler

Importer

Importation de contacts en masse (sur PC/MAC)

- Cliquez sur le bouton **+ Ajouter un contact** volet **Contacts / Historique des appels**.
- Dans la fenêtre de **création de contact**, cliquez sur le bouton **Importation en masse**.
- Vous pouvez télécharger un modèle de fichier CSV à partir du bouton **Télécharger un modèle**.

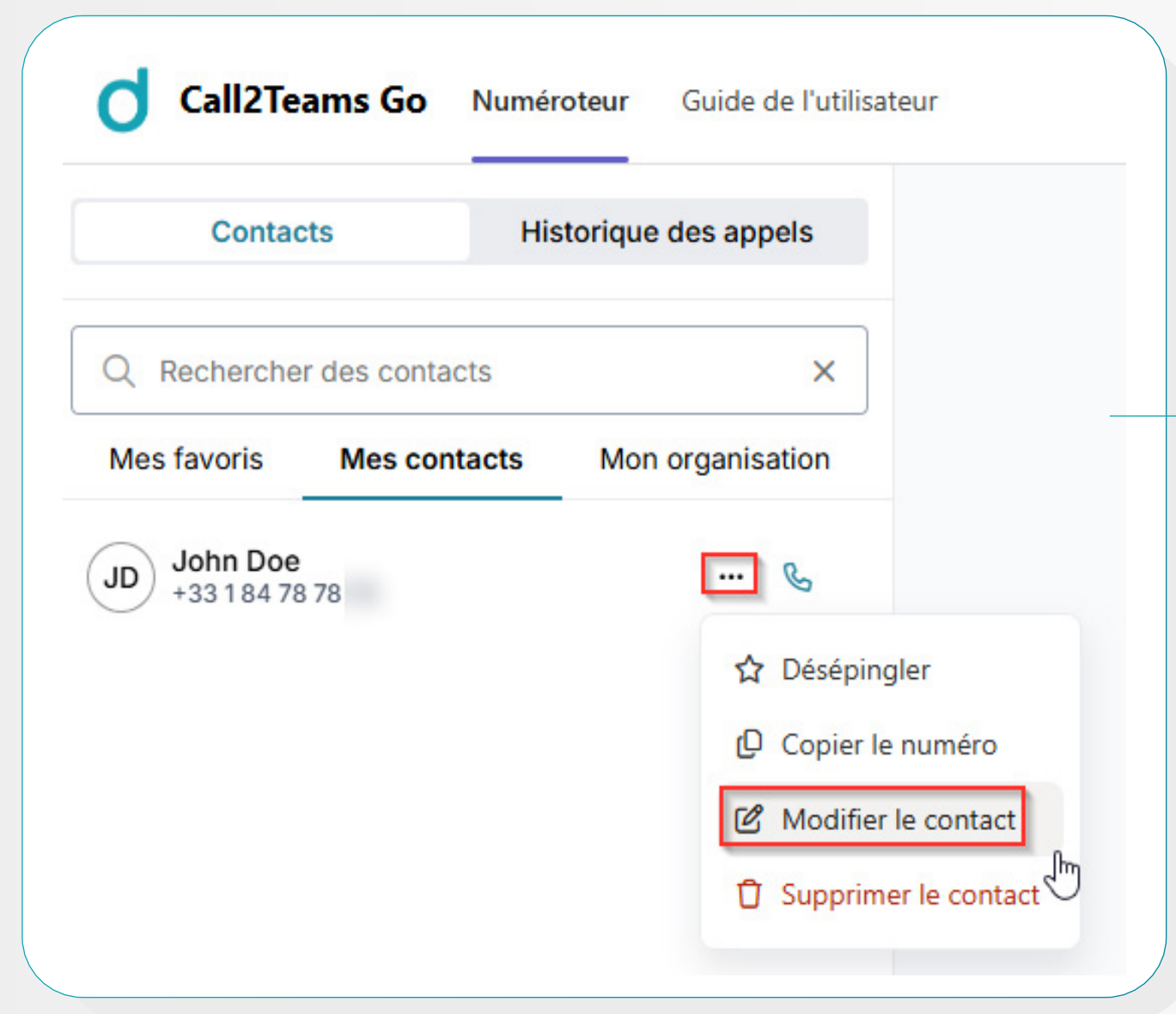
Remarque : N'écrivez pas les titres des colonnes du modèle .csv. La fonction d'importation en a besoin !

- Utilisez ce modèle pour formater vos données
- Cliquez sur **Parcourir** pour rechercher et ajouter votre fichier. Vous pouvez ajouter plusieurs fichiers à importer.
- Lorsque vous êtes prêt, cliquez sur **Importer** pour lancer l'importation ou sur **Annuler** pour l'abandonner.

Call2Teams Go Dstny vous informera du succès de l'importation, ou vous invitera à cliquer sur **Réessayer** si l'opération échoue.

5 Gestion des contacts

Modifier ou supprimer un contact

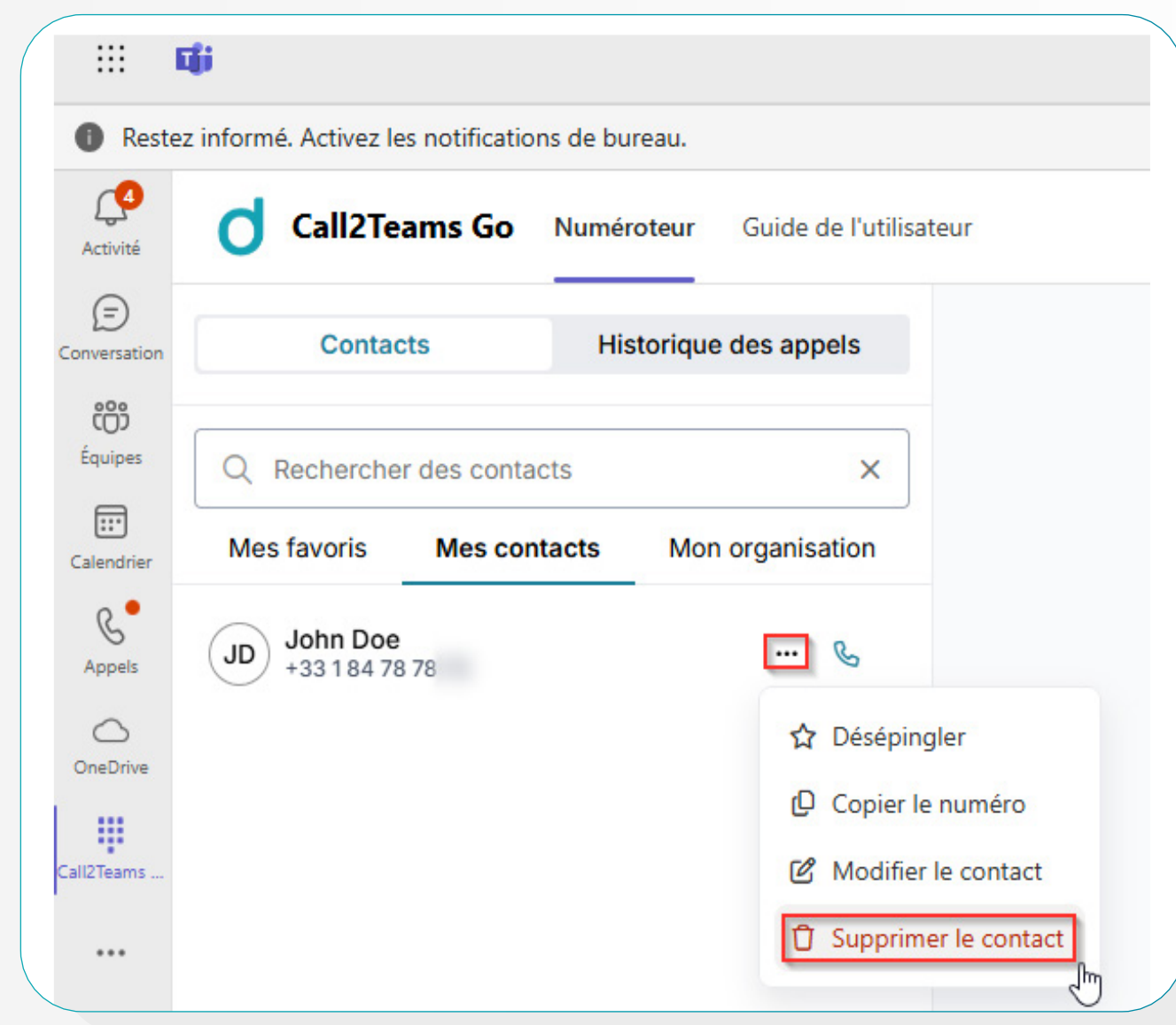


Modification des contacts

- Recherchez un contact dans votre liste via le volet **Contacts / Historique des appels**.
- Cliquez sur l'icône **...**
- Cliquez sur **Modifier le contact**

La fenêtre de modification s'affiche. Vous pouvez alors mettre à jour les informations du contact.

- Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder ou sur **Annuler** pour quitter sans enregistrer.

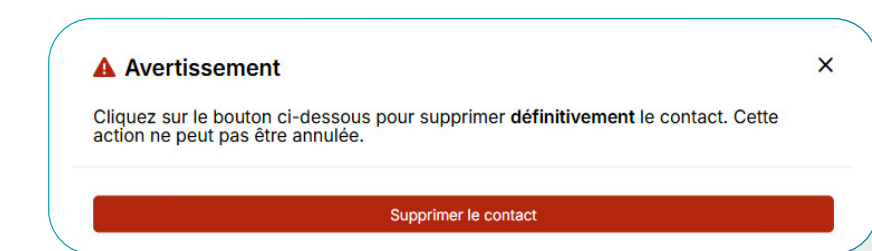


Suppression d'un contact

- Recherchez un contact dans votre liste de contacts via le volet **Contacts / Historique des appels**.
- Cliquez sur l'icône **...**
- Cliquez sur **Supprimer le contact**

Une boîte d'avertissement s'affiche. Vous devez cliquer sur **Supprimer le contact** pour confirmer.

Avertissement : cette opération supprimera définitivement le contact de votre carnet d'adresses.



dstny