

Sage CRM

Sage CRM 7.3
Guide CTI

© Copyright 2014 Sage Technologies Limited, éditeur de ce produit. Tous droits réservés.

Il est interdit de copier, photocopier, reproduire, traduire, copier sur microfilm, et de reproduire de quelque manière que ce soit des parties de cette documentation sans l'accord écrit préalable de Sage Technologies Limited.

L'utilisation des programmes de logiciel décrite ci-dessus et cette documentation sont soumis à l'accord de licence de l'utilisateur final disponible dans le package du logiciel, ou qui a été acceptée lors de l'inscription au système.

Sage et le logo Sage sont des marques déposées ou des marques commerciales de The Sage Group PLC. Toutes les autres marques sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Chapitre 1 : A propos de ce guide	1-1
Résumé des chapitres	1-1
Chapitre 2 : Mise en route	2-1
Présentation de CRM CTI	2-1
Architecture du réseau CTI	2-1
Intégration d'un réseau CTI/Sage CRM	2-2
Conditions préalables à la mise en œuvre de CRM CTI	2-2
Rôle de l'administrateur téléphonie	2-3
Chapitre 3 : Installation de CRM CTI	3-1
Exécution du programme d'installation	3-1
Champs CTI de comportement du système	3-1
Vérification des paramètres téléphoniques système	3-3
Chapitre 4 : Activation des utilisateurs de CTI	4-1
Configuration des utilisateurs pour CTI	4-1
Configuration du serveur téléphonique pour l'accès des utilisateurs	4-2
Vérification des paramètres téléphoniques système	4-2
Chapitre 5 : Personnalisation de l'écran CTI	5-1
Configuration des champs de numéros de téléphone	5-1
Chapitre 6 : Utilisation de CRM CTI	6-1
Présentation	6-1
Téléchargement du plug-in CTI	6-1
Emission d'un appel sortant	6-2
Appel vers un numéro de téléphone non compris dans Sage CRM	6-2
Réception d'un appel entrant	6-3
Gestion des appels connectés	6-4
Utilisation de la liste des appels en cours	6-4

Chapitre 1 : A propos de ce guide

La majeure partie de ce guide est destinée aux responsables de la mise en œuvre de Sage CRM. Le dernier chapitre, intitulé Utilisation de CRM CTI, est destiné aux utilisateurs.

Notez que bien que ce document fasse référence à Sage CRM, CRM, ou la totalité du système CRM, il se peut que les produits régionaux utilisent des noms de marques différents.

Nous supposons que les responsables de la mise en œuvre ont :

- une bonne compréhension des technologies CTI (Computer Telephony Integration), notamment le logiciel ActiveX ;
- une bonne connaissance de TAPI (Telephony Application Programming Interface), TSAPI (Telephony Server Application Programming Interface) ou CSTA (Computer-supported Telecommunications Applications) ;
- une connaissance de base de la définition et de la configuration des réseaux CTI ;
- de l'expérience dans la mise en œuvre et le dépannage d'installations Sage CRM.

Nous supposons que les utilisateurs :

- savent utiliser un navigateur Web.

Résumé des chapitres

Le tableau ci-dessous présente un résumé de chaque chapitre.

Chapitre	Résumé
Mise en route (page 2-1)	Introduction présentant les conditions préalables et les exigences de compatibilité pour l'intégration Sage CRM/CTI.
Installation de CRM CTI (page 3-1)	Informations sur l'installation de CRM CTI.
Activation des utilisateurs de CTI (page 4-1)	Procédure d'activation des utilisateurs Sage CRM pour l'utilisation de CTI.
Personnalisation de l'écran CTI (page 5-1)	Procédure de configuration des champs pour les numéros de téléphone.
Utilisation de CRM CTI (page 6-1)	Gestion des appels en ligne avec CRM CTI.

Chapitre 2 : Mise en route

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Présentation de CRM CTI.
- Présentation de l'architecture du réseau CTI.
- Présentation de l'intégration du réseau CRM/CTI.
- Présentation des conditions préalables à la configuration de CRM CTI.
- Présentation du rôle de l'administrateur téléphonie.

Présentation de CRM CTI

CRM CTI offre aux utilisateurs CTI des fonctionnalités de téléphonie accessibles depuis leurs bureaux, via l'interface Sage CRM. Les utilisateurs peuvent sélectionner tout numéro de téléphone avec lien hypertexte dans le système pour l'appeler. Les appels entrants sont mis en correspondance avec les contacts du système Sage CRM afin que les utilisateurs puissent rapidement afficher les détails des contacts lors des conversations téléphoniques et également avant l'appel.

Sage CRM nécessite un pilote TAPI sur l'ordinateur client afin de communiquer avec le serveur de téléphonie. Si vous possédez une solution CSTA ou TSAPI, vous aurez besoin d'un client TAPI tiers afin de procéder à l'intégration à Sage CRM.

Architecture du réseau CTI

La section suivante offre un aperçu de l'infrastructure technique d'un réseau CTI classique. Elle fournit également des informations sur les besoins matériels du responsable de la mise en œuvre avant son arrivée sur site.

Un réseau CTI classique comporte les principaux éléments suivants :

- un commutateur PABX privé ;
- un serveur téléphonique ;
- un réseau téléphonique ;
- un serveur de réseau local (LAN) ;
- un réseau local LAN.

Le commutateur PABX contrôle les événements et la messagerie sur le réseau téléphonique et le serveur LAN gère les activités quotidiennes des utilisateurs. Le serveur téléphonique est un serveur PC comprenant une interface avec le commutateur PABX et une interface avec le réseau local LAN. Ce « pont » permet d'intégrer les fonctionnalités de téléphonie au logiciel d'un réseau local LAN.

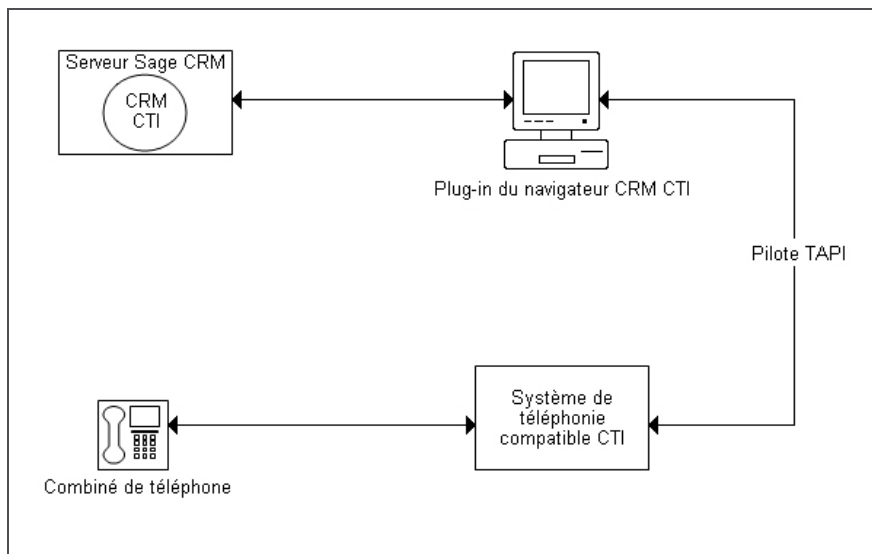
Intégration d'un réseau CTI/Sage CRM

Un réseau Sage CRM/CTI classique comporte également les éléments suivants :

- Le composant CRM CTI installé sur un serveur ;
- Le plug-in du navigateur CRM CTI (installé automatiquement) ;
- pour les solutions TSAPI et CSTA CTI, un logiciel TAPI client doit être installé sur les ordinateurs de tous les utilisateurs travaillant avec CRM CTI, car Sage CRM est uniquement compatible aux systèmes TSAPI et CSTA qui possèdent un pilote TAPI. Un pilote TAPI doit exister sur l'ordinateur client pour que l'intégration aux systèmes TSAPI et CSTA fonctionne correctement.

Le serveur Sage CRM interagit avec le plug-in du navigateur CRM CTI qui, à son tour, interagit avec le serveur de téléphonie. Lorsque CRM CTI est activé, chaque utilisateur utilisant CRM a accès au plug-in du navigateur CRM CTI. Toutes les activités téléphoniques entrantes et sortantes sont reçues ou créées par ce plug-in. De plus, le plug-in du navigateur CRM CTI appelle le serveur CRM pour le menu contextuel de l'écran qui présente l'ID de l'appelant et les informations du contact CRM à l'utilisateur.

Le graphique ci-dessous présente l'intégration de Sage CRM avec un réseau CTI classique.



Intégration CTI/Sage CRM

Conditions préalables à la mise en œuvre de CRM CTI

Avant l'arrivée du responsable de la mise en œuvre sur site, les éléments suivants doivent être disponibles pour intégrer Sage CRM dans un réseau CTI :

- un commutateur PABX privé (Private Automatic Branch Exchange). Tous les commutateurs PABX compatibles avec TAPI et Sage CRM ;
- un serveur téléphonique configuré pour tous les utilisateurs utilisant CRM CTI. Tous les serveurs téléphoniques suivants sont compatibles avec Sage CRM :

- TAPI ;
- TSAPI ;
- CSTA.

Remarque : pour les solutions TSAPI et CSTA CTI, un logiciel TAPI client doit être installé sur les ordinateurs de tous les utilisateurs travaillant avec CRM CTI, car Sage CRM est uniquement compatible aux systèmes TSAPI et CSTA qui possèdent un pilote TAPI. Un pilote TAPI doit exister sur l'ordinateur client pour que l'intégration aux systèmes TSAPI et CSTA fonctionne correctement.

- un logiciel TSP (Telephony Server Provider) installé sur le serveur téléphonique. Le logiciel spécifique dépend du type de serveur ;
- un réseau CTI opérationnel entièrement testé ;
- des postes de travail configurés pour être intégrés au réseau téléphonique. Pour des détails supplémentaires, consultez la rubrique [Activation des utilisateurs de CTI \(page 4-1\)](#).
- une liste spécifiant le numéro TN (analogue à l'adresse IP associée à l'utilisateur) et un numéro DN (numéro de poste de l'utilisateur) pour les utilisateurs Sage CRM afin qu'ils soient activés pour CTI sur le serveur Sage CRM. Veuillez consulter la rubrique [Rôle de l'administrateur téléphonie \(page 2-3\)](#).

D'autres conditions relatives à CRM CTI comprennent :

- une licence CRM CTI.

Rôle de l'administrateur téléphonie

L'administrateur téléphonie est responsable de la gestion du serveur et du commutateur téléphonique de la société. Il est également responsable du bon fonctionnement et du test complet du réseau CTI avant que le responsable de la mise en œuvre ne débute l'installation de CRM CTI.

Un des rôles essentiels de l'administrateur téléphonie est la configuration des périphériques téléphoniques sur le serveur téléphonique, notamment la configuration de ce dernier afin qu'il associe chaque utilisateur du domaine du réseau local à un téléphone ou un périphérique téléphonique spécifique. Chaque périphérique téléphonique doit être associé à une adresse IP téléphonique locale. Chaque utilisateur doit être associé à cette adresse et un numéro TN doit lui être attribué. Le responsable de la mise en œuvre de Sage CRM doit avoir accès à une liste spécifiant les numéros TN et DN de chaque utilisateur.

Remarque : Si vous rencontrez des problèmes d'identification des noms de périphérique téléphonique pour les utilisateurs que vous voulez activer pour CTI, vous pouvez utiliser un outil comme ExceleTel (une version d'essai peut être téléchargée à partir de l'adresse <http://www.exceletel.com>).

Chapitre 3 : Installation de CRM CTI

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Exécuter le programme d'installation de CRM CTI.
- Modifier les paramètres CTI de comportement du système.
- Vérifier que les paramètres téléphoniques système correspondent aux paramètres Sage CRM..

Exécution du programme d'installation

Le processus d'installation de CRM CTI est presque identique à celui d'une installation typique de Sage CRM. Pour des informations sur l'installation de Sage CRM, consultez le *Guided'installation et de mise à jour*. Tous les écrans et boîtes de dialogue qui s'affichent pendant l'installation de CTI sont les mêmes que ceux qui s'affichent pendant l'installation de Sage CRM, sauf :

un écran supplémentaire qui s'affiche après la boîte de dialogue « Devise par défaut » vous invitant à saisir des informations sur la configuration du réseau téléphonique.

Par exemple, supposons que vous soyez basé aux Etats-Unis, à Washington DC. Vous saisissez généralement « 9 » depuis votre poste pour obtenir une ligne extérieure.

Pour renseigner les champs Informations CTI :

1. Sélectionnez le pays dans lequel vous vous trouvez à partir de la liste **Dans quel pays/région vous trouvez-vous ?**, par exemple **Etats-Unis**.
2. Saisissez votre code postal dans le champ **Quel est votre indicatif régional ou celui de votre ville ?**, par exemple **202**.
3. Dans le champ **Si vous composez un numéro pour accéder à une ligne extérieure, quel est-il ?**, saisissez le numéro généralement composé par l'utilisateur pour accéder à une ligne extérieure, par exemple **9**.
4. Poursuivez l'installation.
5. Une fois Sage CRM installé, connectez-vous et sélectionnez **Administration | Système | Comportement système**. Les informations spécifiées au cours de l'installation s'affichent dans les champs CTI et des valeurs par défaut sont entrées automatiquement dans les autres champs CTI. Vous pouvez modifier les valeurs des champs à tout moment.

Champs CTI de comportement du système

Le tableau ci-dessous décrit les champs CTI de la page **Administration | Système | Comportement système**.

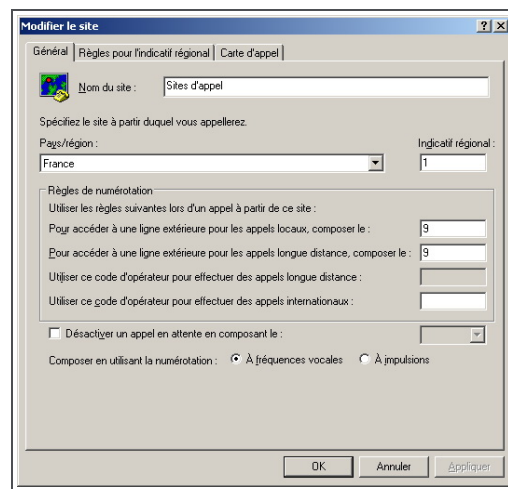
Champ	Description
Code de classe de plug-in CTI	Contient le GUID du plug-in CTI. Ce GUID est toujours le même pour le plug-in CRM. Si un utilisateur a développé son propre plug-in, il doit modifier ce champ sur le GUID de son plug-in.
Version CTI.cab	Contient la version du plug-in CTI utilisé par Sage CRM. Si un utilisateur a développé son propre plug-in, il doit remplacer ce champ par le nom cab et le numéro de version de son propre plug-in.
Préfixe de composition externe	Chiffre utilisé dans votre organisation pour passer un appel en dehors de la société (appel externe), par exemple, 9 ou 0. Ce numéro aura été préalablement configuré sur le serveur téléphonique.
Indicatif de pays par défaut	Code international de votre pays.
Indicatif régional par défaut	Indicatif régional ou celui de votre ville.
Longueur numéro interne	Nombre de chiffres que comportent les numéros de poste de votre organisation. Il est défini sur 4 par défaut. Ce champ permet à Sage CRM de déterminer si un appel entrant ou sortant provient d'un numéro interne ou externe.

Vérification des paramètres téléphoniques système

Une fois CRM CTI installé, vous devez vous assurer que les paramètres téléphoniques du serveur correspondent aux informations spécifiées au cours de l'installation de CTI.

Pour vérifier les paramètres téléphoniques sur le serveur :

1. Sélectionnez **Démarrer | Panneau de configuration**, puis l'option **Options de modem et téléphonie**.
2. Sélectionnez **Mon emplacement**, puis cliquez sur le bouton **Modifier**. Les paramètres affichés dans la boîte de dialogue Modifier l'emplacement doivent correspondre aux paramètres spécifiés au cours de l'installation de Sage CRM. S'ils ne correspondent pas, vous pouvez les modifier.



Boîte de dialogue Modifier l'emplacement

3. En fonction de votre emplacement, vous aurez peut-être à spécifier (ou vérifier) les règles relatives aux indicatifs régionaux. Pour cela, sélectionnez l'onglet **Règles des indicatifs régionaux** dans la boîte de dialogue Modifier l'emplacement, puis cliquez sur le bouton Nouveau ou Modifier, selon que vous spécifiez de nouvelles règles ou vérifiez des règles configurées précédemment.
4. Sélectionnez **OK** pour fermer la boîte de dialogue Indicatif régional, puis à nouveau sur **OK** pour fermer la boîte de dialogue Modifier l'emplacement.

Chapitre 4 : Activation des utilisateurs de CTI

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Configurer les utilisateurs pour CTI.
- Accès au serveur téléphonique pour les utilisateurs CTI.
- Vérifier les paramètres téléphoniques de l'utilisateur.

Configuration des utilisateurs pour CTI

Une fois le serveur Sage CRM configuré, l'étape suivante consiste à configurer les utilisateurs pour CTI. Ceci implique de spécifier un périphérique téléphonique (ou un numéro TN) sur le serveur Sage CRM pour chaque utilisateur nécessitant CTI.

Pour configurer un utilisateur pour CTI :

1. Sélectionnez **Administration | Utilisateurs | Utilisateurs**.
2. Recherchez l'utilisateur à activer pour CTI, puis ouvrez la page Détails utilisateur de cet utilisateur.
3. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
4. Cochez la case **CTI activé**. Deux champs sont à présent visibles : Nom du périphérique CTI et Ecran d'appel CTI.
5. Dans le champ **Nom du périphérique CTI**, saisissez le nom du périphérique de l'utilisateur, tel que défini sur le serveur téléphonique. Sur certains systèmes, Swyx PBX par exemple, vous devrez saisir l'adresse IP du téléphone comme nom de périphérique.
6. A partir du champ **Ecran d'appel CTI**, spécifiez quel écran sera affiché par défaut à l'utilisateur lorsqu'il clique sur le lien hypertexte de l'appel entrant. Par exemple, certains utilisateurs du service Clients peuvent avoir besoin de consulter l'écran Nouveau ticket puisque leur rôle est d'enregistrer les problèmes rencontrés par le service Clients. Quant aux télévendeurs, ils peuvent avoir besoin de consulter l'écran Nouveau Dossier Prospect pour enregistrer de nouveaux prospects.

Champs CTI de la page Détails utilisateurs

7. Assurez-vous d'avoir saisi correctement les numéros de téléphone et de poste des utilisateurs dans les champs **Téléphone** et **Poste**.
8. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. L'utilisateur est à présent activé pour CTI.

Configuration du serveur téléphonique pour l'accès des utilisateurs

Une fois l'utilisateur activé pour CTI, vous devez vous assurer que la commande suivante est exécutée sur le bureau ou le portable de l'utilisateur afin que le serveur téléphonique soit accessible :

TcmSetup /c <TelephonyServerName>

Pour exécuter la commande sur le bureau ou le portable de l'utilisateur :

1. Sélectionnez **Démarrer** | **Exécuter** puis saisissez **cmd**.
2. Saisissez la commande dans l'invite de commandes. Par exemple, si le nom du serveur est « TelephoneServer », saisissez la commande suivante :

TcmSetup /c TelephoneServer

3. Appuyez sur **Entrée**. La commande est exécutée et une boîte de dialogue s'affiche pour vous informer que le client a été configuré avec succès.
4. Sélectionnez **OK** dans la boîte de dialogue.
5. Vous devez reproduire les étapes ci-dessus pour chaque ordinateur d'utilisateur CTI.

Vérification des paramètres téléphoniques système

Vous devez vous assurer que les paramètres téléphoniques de l'ordinateur de l'utilisateur correspondent aux paramètres téléphoniques système. Pour plus d'informations, veuillez consulter la rubrique [Vérification des paramètres téléphoniques système \(page 3-3\)](#).

Chapitre 5 : Personnalisation de l'écran CTI

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Définir des champs en tant que numéros de téléphone.

Configuration des champs de numéros de téléphone

Lorsqu'un utilisateur a été activé pour CRM CTI, toutes les valeurs des numéros de téléphone de Sage CRM s'affichent sous forme de liens hypertexte pour l'utilisateur. Toutefois, vous pouvez également créer des champs de numéros de téléphone ou configurer des champs de texte Sage CRM pour les définir en tant que numéros de téléphone. Une fois le champ converti dans ce type d'entrée, il s'affiche automatiquement comme valeur avec lien hypertexte dans les écrans. Cela permet aux utilisateurs CTI de procéder à des appels émis en cliquant sur la valeur du champ, laquelle est définie en tant que numéro de téléphone. Comme pour tous les champs de texte, vous pouvez modifier les champs définis en tant que champs de numéros de téléphone.

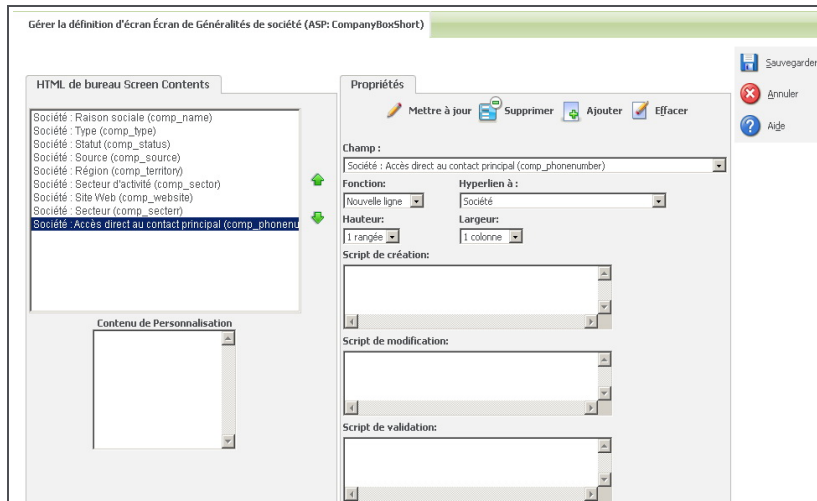
Pour convertir un champ de texte en champ de numéro de téléphone :

1. Cliquez sur **Administration | Personnalisation | <Entity> | Champs**.
2. Sélectionnez le lien hypertexte du champ à convertir.
3. Modifiez le type d'entrée en **Numéro de téléphone** et entrez les nouveaux noms de légende et de colonne, par exemple, Accès direct au contact principal.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.

Propriétés	
Format de saisie	Numéro de téléphone
Nom de Colonne	corp_phonenumber
Libellé	Accès direct au contact principal
Longueur Max.	20
Largeur	20
Par Défaut	

Page Modifier les propriétés de champ de la base de données

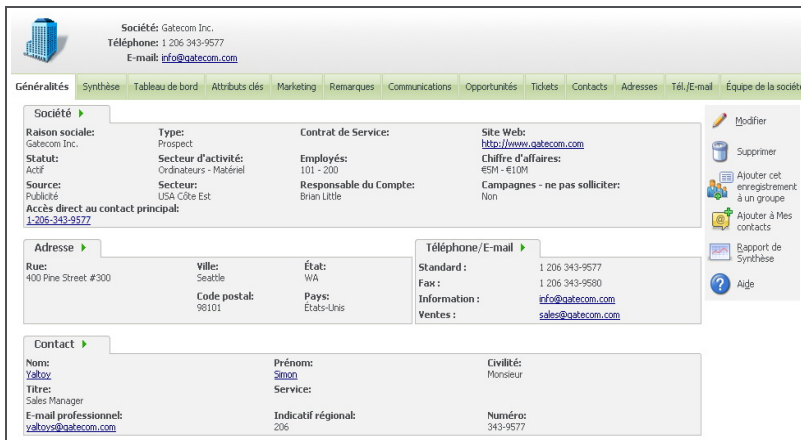
5. Sélectionnez l'onglet **Écrans**.
6. Cliquez sur le lien hypertexte de l'écran sur lequel vous souhaitez voir apparaître le champ converti, par exemple l'écran Généralités de la société.
7. Sélectionnez le champ converti dans la liste déroulante Champs et cliquez sur le bouton **Ajouter**.



Ecran Généralités de la société de la page Gérer la définition d'écran

8. Cliquez sur le bouton d'action **Mettre à jour** puis cliquez sur **Sauvegarder**. Un nouveau champ de numéro de téléphone appelé Accès direct au contact principal est ajouté dans l'écran de saisie de la société.

Une fois le numéro de téléphone entré dans le champ, il est automatiquement considéré comme champ CTI. Les utilisateurs peuvent saisir des numéros de téléphone dans les champs Numéro de téléphone sous n'importe quel format. CTI ignore les caractères non numériques et les espaces lorsque le numéro avec lien hypertexte est sélectionné par l'utilisateur et composé à partir de Sage CRM.



Page Généralités de la société avec un nouveau champ CTI

Chapitre 6 : Utilisation de CRM CTI

Dans ce chapitre, vous apprendrez comment :

- Utiliser CRM CTI.
- Télécharger le plug-in CTI.
- Émettre un appel sortant.
- Réceptionner un appel entrant.
- Gérer les appels connectés.
- Utiliser la liste des appels actifs.

Présentation

CRM CTI permet aux utilisateurs de consulter des informations sur les appels entrants et d'utiliser plusieurs fonctionnalités. Les fonctionnalités de CTI comprennent :

- l'identification automatique de l'appelant (code de l'appelant) ;
- la capacité d'afficher l'écran Sage CRM le plus approprié lorsque l'utilisateur clique sur le lien hypertexte de l'appel entrant ;
- la possibilité d'accéder directement à l'écran Société ou Contact approprié pendant l'appel en cours ;
- la composition automatique via les numéros de téléphone avec lien hypertexte ;
- la possibilité de transfert et de mise en attente d'un appel.

Téléchargement du plug-in CTI

Lorsque vous vous connectez à CRM pour la première fois, une invite vous demande de télécharger le plug-in CTI. Pour télécharger ce plug-in, suivez les instructions à l'écran. Vous ne devez effectuer ce téléchargement qu'une seule fois. Si vous recevez une mise à jour ou que vous changez d'ordinateur, un message vous invite de nouveau à télécharger le plug-in.

Une fois le plug-in téléchargé et installé, vous pouvez commencer à utiliser CTI à l'aide de la fenêtre contextuelle Ecran d'appel CTI. Vous pouvez **réduire** la fenêtre tout en laissant CTI activé. Si vous **fermez** la fenêtre contextuelle, CTI n'est plus activé et vous ne pouvez plus donner ou recevoir des appels avec CTI.



Fenêtre contextuelle de message d'alerte de fermeture CTI

Pour activer ou réactiver la fenêtre contextuelle Ecran d'appel CTI :

- Sélectionnez l'option **CTI** (icône de téléphone) dans le menu principal.

Emission d'un appel sortant

Une fois que vous êtes activé comme utilisateur CTI :

- tous les numéros de téléphone dans Sage CRM s'affichent sous forme de liens hypertexte ;
- les numéros de téléphone dans l'espace de contexte de l'écran s'affichent sous forme de liens hypertexte.

Pour émettre un appel sortant :

- Cliquez sur le numéro de téléphone avec lien hypertexte que vous voulez appeler. Par exemple, cliquez sur le lien hypertexte Téléphone dans l'espace de contexte.
L'écran Appel s'affiche ensuite et indique le numéro sur lequel vous avez cliqué dans le champ Appels actifs.

Le champ Appel en cours affiche :

- le numéro de téléphone complet sélectionné, y compris le code pays et l'indicatif régional ;
- une fois que vous avez cliqué sur le bouton Composer, le mot « Emission en cours » s'affiche dans le champ Saisir un numéro pour indiquer que le numéro est en cours de composition.

Si vous le souhaitez, vous pouvez interrompre l'émission en cliquant sur le bouton Raccrocher. L'appel se termine. S'il n'a pas été défini pour s'afficher constamment, l'écran d'appel est masqué.

Appel vers un numéro de téléphone non compris dans Sage CRM

Remarque : Bien que les champs Numéro de téléphone puissent inclure des symboles et des espaces, vous ne pouvez pas saisir de numéro contenant des symboles ou des espaces dans l'écran d'appel CTI. Lorsque vous entrez un numéro de téléphone dans l'écran CTI :

- saisissez le numéro « simple » - il peut être constitué d'espaces mais pas de symboles. Par exemple, **44 161 5527789**.

Ou

- saisissez le numéro dans un format canonique, c'est-à-dire <signe plus> <code pays> <indicatif régional entre parenthèses> <numéro>. Par exemple, **+ 44 (161) 5527789**.

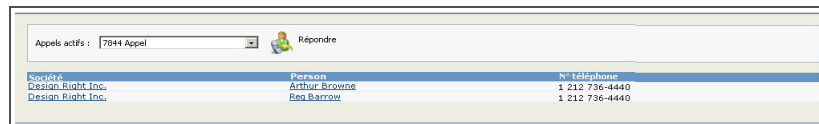
Pour appeler un numéro de téléphone non compris dans le système Sage CRM :

1. Cliquez sur le bouton de menu **Téléphone** pour afficher l'écran d'appel.
2. Saisissez le numéro que vous souhaitez appeler dans le champ **Saisir un numéro**. Par exemple, si vous appelez un numéro international, incluez le code international, le code pays et l'indicatif régional. Si vous appelez un indicatif régional différent dans le même pays, saisissez le code, suivi du numéro. Toutefois, si vous appelez un numéro local, saisissez uniquement le numéro de téléphone. De même, appeler un numéro de poste requiert la saisie de l'extension.
3. Si vous souhaitez interrompre la composition du numéro, sélectionnez **Raccrocher**.

Réception d'un appel entrant

Lorsqu'un appel entrant est dirigé vers votre numéro de poste :

- L'écran d'appel CTI apparaît dans une fenêtre contextuelle dans Sage CRM.
- le numéro de téléphone s'affiche dans la liste des **appels en cours** et il est suivi du mot « Appel » pour indiquer qu'il s'agit d'un appel entrant.
- Si le numéro de l'appel entrant correspondant à une société ou un contact du système, le contact est répertorié dans le champ Appels en cours.
- Si les appels entrants correspondent à plusieurs contacts du système, tous les contacts sont répertoriés. **Remarque** : Un numéro correspondant est un numéro de la base de données de contacts dont le numéro ou le préfixe est identique au code de l'appelant.



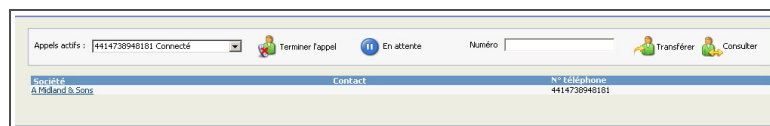
Liste de numéros correspondants

- Si l'appel entrant provient d'un utilisateur de Sage CRM (c'est-à-dire un collègue) et non d'un contact, le mot **interne** s'affiche dans la liste.

Pour réceptionner un appel entrant :

- Cliquez sur le bouton **Répondre** ou décrochez le combiné.

L'appel entrant s'affiche alors dans la liste des appels en cours et il est suivi du mot **connecté**. D'autres boutons sont disponibles pour gérer l'appel.



Appel Connecté

- Lorsque vous cliquez sur le lien hypertexte d'un appel en cours, l'écran d'appel CTI que l'administrateur du système a défini pour vous s'affiche. Si vous êtes vendeur et que votre écran d'appel CTI est un écran Nouvelle opportunité, par exemple, le fait de cliquer sur le lien hypertexte de l'appel en cours affiche l'écran Nouvelle opportunité. L'écran regroupe des informations de contexte qui vous permettent d'enregistrer rapidement un ticket correspondant à l'appel d'un client Sage CRM que vous venez de recevoir.

Gestion des appels connectés

Lorsque vous recevez un appel ou si un appel que vous émettez est connecté, vous pouvez exécuter les opérations suivantes à partir de l'écran d'appel connecté :



Ecran d'appel connecté

Raccrocher. Parlez avec l'appelant, puis une fois l'appel terminé, sélectionnez Raccrocher pour terminer l'appel.

En attente. Mettez l'appelant en attente lorsque vous gérez une requête en sélectionnant le bouton En attente. Le bouton Libérer s'affiche alors. Le bouton En attente n'est pas visible si le numéro appelé est occupé ou non valide.

Libérer. Reprenez un appel en attente. Lorsque vous cliquez sur le bouton Libérer, le bouton En attente devient à nouveau disponible.

Transférer. Transférez l'appel vers un autre numéro de poste. L'appel est alors transmis directement au numéro de poste spécifié et vous êtes déconnecté. La fonctionnalité de transfert est disponible uniquement pour l'implémentation TAPI. Pour transférer un appel directement à un collègue :

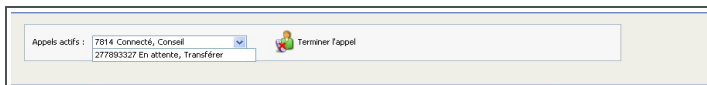
- Saisissez le numéro de poste auquel vous souhaitez transférer l'appel dans le champ **Numéro**, puis cliquez sur le bouton **Transfert**. L'appel est directement transféré à votre collègue.

Consulter. Consultez un collègue avant de lui transférer l'appel. Pour ce faire :

- Saisissez le numéro de poste de votre collègue dans le champ **Numéro**, puis cliquez sur le bouton **Consulter**.
- Le numéro de votre collègue est alors composé et s'il répond, deux nouveaux boutons s'affichent : Terminer le transfert et Raccrocher. Discutez avec votre collègue. Demandez-lui par exemple s'il peut prendre l'appel.
 - S'il peut prendre l'appel, cliquez sur le bouton **Terminer le transfert** pour lui transférer l'appel.
 - S'il ne peut pas prendre l'appel, cliquez sur le bouton **Raccrocher** pour reprendre la ligne.
- Vous devez ensuite cliquer sur le bouton Libérer pour pouvoir à nouveau communiquer avec l'appelant. Vous êtes alors renvoyé à l'écran d'appel connecté où toutes les options d'appel sont à nouveau disponibles.

Utilisation de la liste des appels en cours

La liste des appels en cours affiche les informations relatives à l'état actuel de l'appel.



Liste des appels en cours

Par exemple :

- la liste est vide s'il n'y a aucun appel en cours.
- la liste affiche le numéro en cours de composition, suivi du mot **Emission en cours** en cas d'appel sortant.
- la liste affiche le numéro de l'appel entrant, suivi du mot **Appel** en cas d'appel entrant.
- Lorsque vous recevez un appel entrant ou êtes connecté à un numéro que vous avez composé, la liste affiche le numéro, suivi du mot **Connecté**.
- Si vous cliquez sur le bouton **Transférer** ou **Consulter** lorsqu'un appel est connecté, la liste affiche l'état de l'appel externe, par exemple, **En attente**, **En suspens**, **Transférer**, ainsi que l'état du numéro auquel vous transférez l'appel ou que vous souhaitez consulter, par exemple, **Connecté**, **Conseil**.

Code version du document CRM : IMP-CTI-FRA-730-1.0