

# Guide complet d'utilisation du 3CX softphone V20



## 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.

## Menus

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

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

**Clavier** : 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.

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

**Messagerie** : Gérer les messages vocaux et les notifications.

### Menu Plus :

Réunion : Planifier et rejoindre des visioconférences via le Web Client.

Chat : Gérer les discussions instantanées via le Web Client.

Enregistrement : Gérer les enregistrements d'appels via le Web Client.

À propos de : Voir les informations sur la version de l'application.

**Panneau** : Gérer les appels en cours et voir les appels en attente.

## Avatar

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

## Paramètres

En bas à droite, configurez les options générales et audio :

**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.

## Passer un appel

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

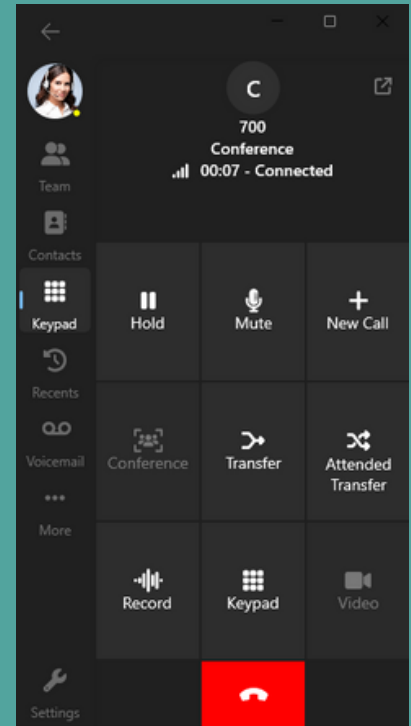
*Options pendant un appel actif:*

- Transfert aveugle : Transfert direct sans parler au destinataire.
- Transfert supervisé : Transfert après avoir parlé au destinataire.
- Conférence : Ajouter des participants à l'appel.
- Enregistrer : Enregistrer la conversation.
- Nouvel appel : Mettre l'appel actuel en attente pour en passer un autre.

## Créer une conférence instantanée

Pour ajouter des participants à un appel en cours:

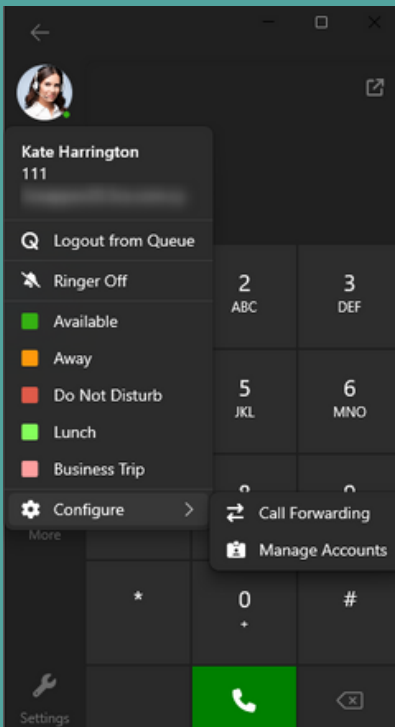
1. Cliquez sur le bouton "Conférence" sur le pavé numérique
2. Cherchez le nouveau participant par nom, extension ou numéro de téléphone
3. Appuyez sur le contact ou "Appeler (numéro)" pour l'ajouter à l'appel.



## Définir votre statut

Pour définir votre statut:

1. Cliquez sur vos initiales ou photo de profil en haut à gauche de l'application
2. Sélectionnez votre statut pour indiquer votre disponibilité
3. Configurez les options de renvoi d'appels pour chaque statut via votre client web.



## Contrôle du téléphone de bureau

Pour contrôler votre téléphone de bureau via l'application:

1. Assurez-vous qu'un appareil physique est assigné et enregistré à votre extension (demandez à votre administrateur si nécessaire)
2. Allez dans "Paramètres" sur votre softphone
3. Sélectionnez l'appareil désiré dans la section "Contrôle du téléphone de bureau".

