

Guide d'utilisation du client web 3CX

Version 1.00 03/06/2021

Table des matières

1.	Lancement de l'application.....	3
2.	Fonctionnalités du client web 3CX.....	5
3.	Installez l'extension du client web 3CX	6
4.	Visualiser le statut de vos collègues.....	7
5.	Passer un appel	9
6.	Gérer votre statut.....	10
7.	Discuter par chat.....	11
8.	Gérer votre messagerie.....	12
9.	Visioconférence	13
10.	Installez 3CX sur votre smartphone	15

1. Lancement de l'application

Au premier lancement du client web 3CX, vous aurez besoin de vous munir de votre courriel de bienvenue où vous retrouverez vos identifiants et un lien vers le client web. Ce courriel a normalement pour titre « Votre compte utilisateur sur votre nouveau système 3CX ».

Ci-dessous, un aperçu de ce courriel.



Les détails de votre extension

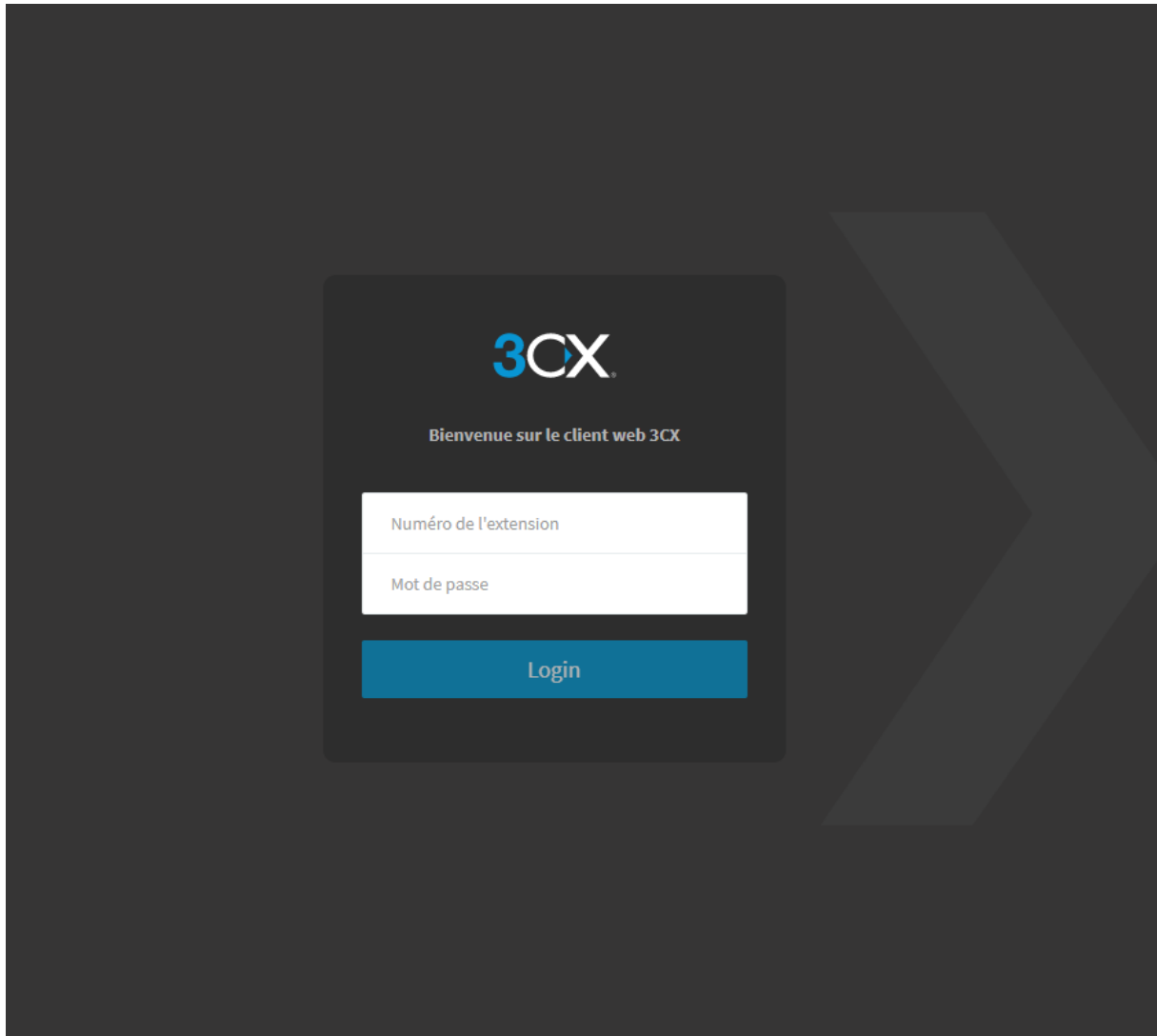
- Votre numéro d'extension est (1)
- Le code PIN de votre extension est (2)
- Consultez vos messages vocaux en appelant (3) puis en saisissant votre PIN
- Client web pour votre extension:
 - Au bureau: (4) <https://.....>
 - Hors du bureau: (5) <https://.....>
 - Connectez-vous avec l'identifiant (6) mot de passe (7)

Travaillez de n'importe où avec les applications 3CX

1. **Numéro d'extension** : Le numéro d'extension est votre numéro de poste qui sera généralement composé de 2 à 3 chiffres. C'est le numéro qui vous permettra d'appeler et de vous connecter à un autre appelant en interne.
2. **Code PIN** : Le code PIN est un code de protection de votre extension. Il vous sera notamment demandé lors de la consultation de votre messagerie.
3. **Numéro de messagerie vocale** : il s'agit du numéro à composer pour consulter les messages vocaux laissés sur votre répondeur.
4. **Adresse de connexion au client web 3CX depuis le réseau interne** : en cliquant sur le lien, vous accédez à la fenêtre d'authentification du client web de 3cx depuis votre réseau interne.
5. **Adresse de connexion au client web 3CX en dehors du réseau interne** : en cliquant sur le lien, vous accédez à la fenêtre d'authentification du client web de 3cx depuis n'importe quelle connexion internet en dehors de votre réseau interne. Vous pouvez ainsi emmener votre ligne téléphonique partout avec vous pour le télétravail ou les rendez-vous professionnels.

6. **Identifiant** : identifiant de connexion pour le client web 3CX
7. **Mot de passe** : mot de passe de connexion pour le client web 3CX

Accédez au client web 3CX en cliquant sur le lien (5) ou (6), puis saisissez votre identifiant (6) et votre mot de passe (7).



3CX

Bienvenue sur le client web 3CX

Numéro de l'extension

Mot de passe

Login

2. Fonctionnalités du client web 3CX

Le client web est facile à utiliser. Il vous permet de gérer vos appels, visualiser le statut des collègues, répondre aux messages, passer des appels vidéo et bien plus encore. L'interface et les fonctionnalités sont identiques que vous soyez au bureau ou en télétravail à la maison.

Dans les chapitres suivants, nous allons détailler les fonctionnalités suivantes :

- Installez l'extension du web client 3CX
- Visualiser le statut de vos collègues
- Passer un appel avec le client web 3CX
- Gérer votre statut
- Discuter par chat
- Gérer votre messagerie
- Utiliser la visioconférence
- Installez 3CX sur votre smartphone

3. Installez l'extension du client web 3CX

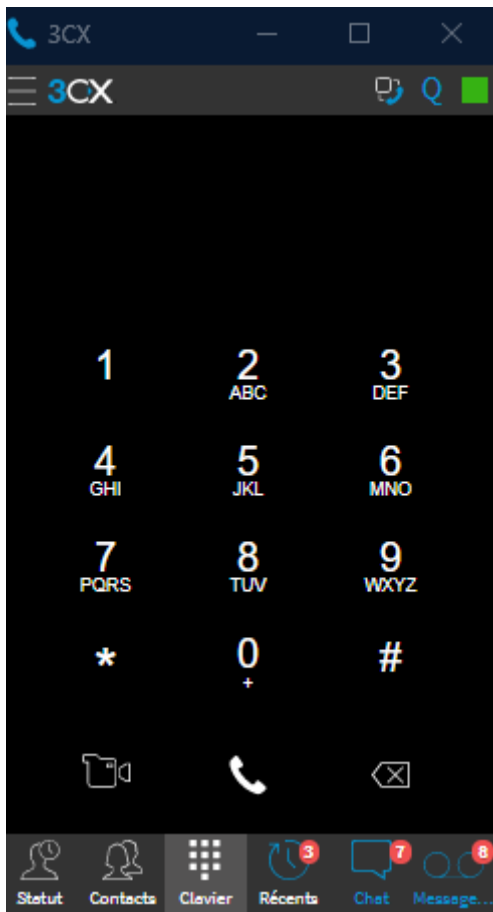
Pour profiter pleinement des fonctionnalités du client web 3CX, vous devez d'abord installer l'extension navigateur pour Chrome et Edge afin de disposer d'un mini client web sous forme de fenêtre pop-up qui vous donne un accès immédiat à votre extension pour passer et recevoir des appels.

Grâce à cette extension, il ne vous est pas utile de laisser ouvert votre client web qui peut prendre de la place sur votre bureau de travail. Les appels arrivent via cette fenêtre pop-up **même si elle est fermée ou minimisée**.

Pour l'installer, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à votre client web et cliquez sur "Installer l'extension 3CX pour Chrome" pour ouvrir le Web Store Chrome.
2. Cliquez sur "Add to Chrome" pour ajouter l'extension à votre navigateur et "Add extension" dans la fenêtre pop-up pour installation.
3. Allez sur le client web et cliquez sur "Activez votre extension 3CX pour Chrome".

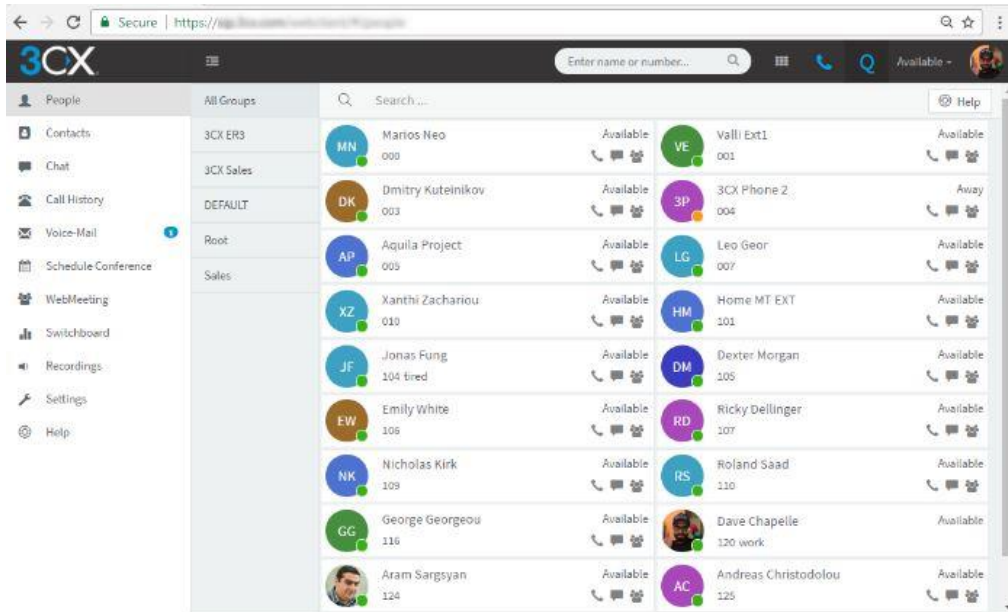
Ci-dessous, l'extension du client web



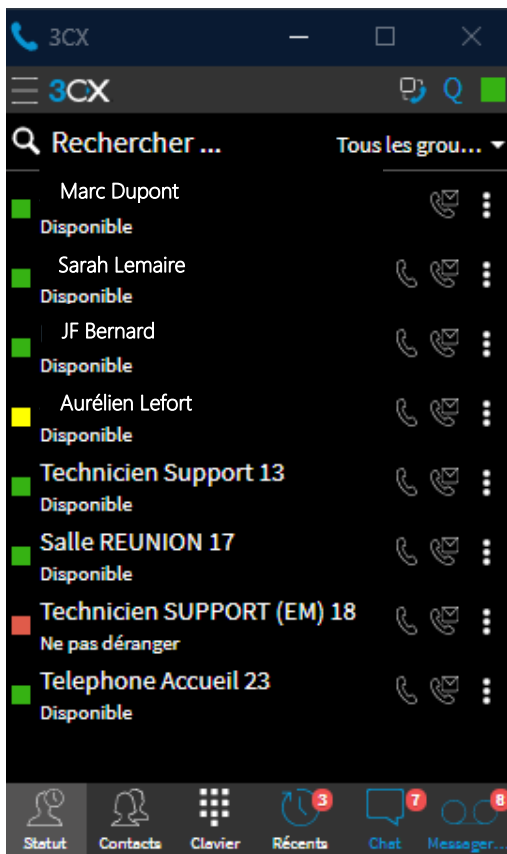
4. Visualiser le statut de vos collègues

Avec 3CX, vous pouvez visualiser le statut de vos collègues en temps réel sur le client web et son extension.

Visualisation du statut de vos collègues depuis la console web 3CX



Visualisation du statut de vos collègues depuis l'extension web



A partir des interfaces ci-dessus, vous pouvez :

- Visualiser le statut de vos collègues disponibles et occupés
- Appeler un collègue
- Démarrer un appel vidéo
- Envoyer un message via le chat
- Laisser un message vocal sur la messagerie
- Appeler un collègue sur son portable
- Démarrer une vidéoconférence

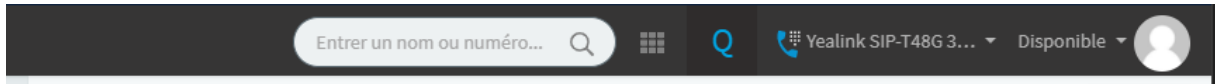
Téléphonie IP

Infrastructure

Logiciel

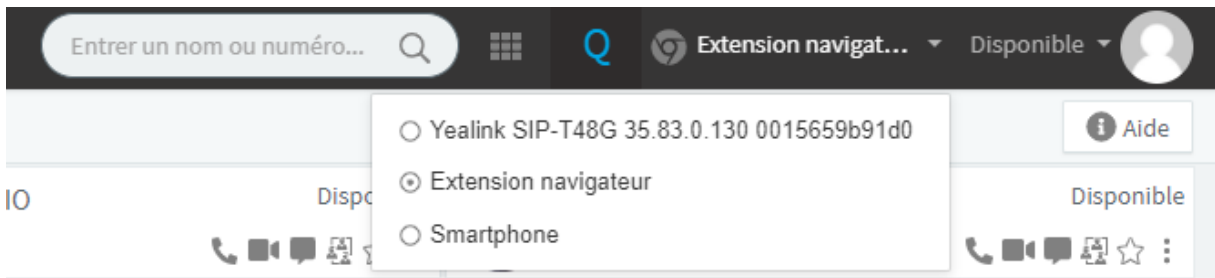
5. Passer un appel

Pour passer un appel depuis le client web, il vous suffit d'entrer le numéro de téléphone destinataire ou d'effectuer une recherche par nom, numéro d'extension ou courriel via le champ de saisie qui se situe en entête de votre client web.

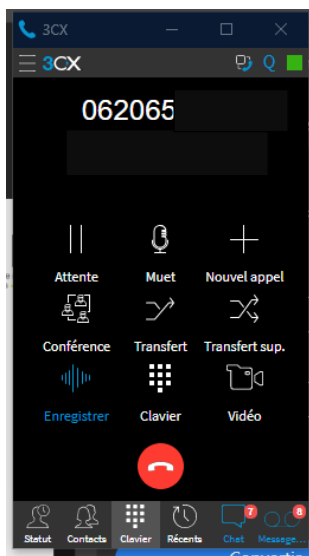


Grâce à la console web 3cx, vous pouvez facilement sélectionner l'appareil à partir duquel vous souhaitez effectuer l'appel. (Téléphone IP, smartphone, extension navigateur, ...)

Ainsi, si vous êtes en télétravail, il vous suffira de sélectionner l'option « extension navigateur » pour passer votre appel depuis le haut-parleur de votre ordinateur sans avoir besoin de téléphone physique.



Tout comme sur votre téléphone physique, vous pouvez effectuer un certain nombre d'actions pendant un appel, comme un transfert d'appel.



Par exemple, lorsque vous êtes en communication via votre extension web, il vous suffit de cliquer sur « Transfert » et d'entrez simplement le nom ou le numéro de la personne à qui vous voulez transférer l'appel. Dans ce cas, l'appel est transféré sans que vous parliez au destinataire, on parle de transfert aveugle.

Pour parler au destinataire et lui demander s'il souhaite prendre l'appel, cliquez sur **"Transfert Sup"**. Cela vous permettra de mettre la personne en attente et de parler au destinataire avant de transférer l'appel, on parle alors de transfert supervisé.

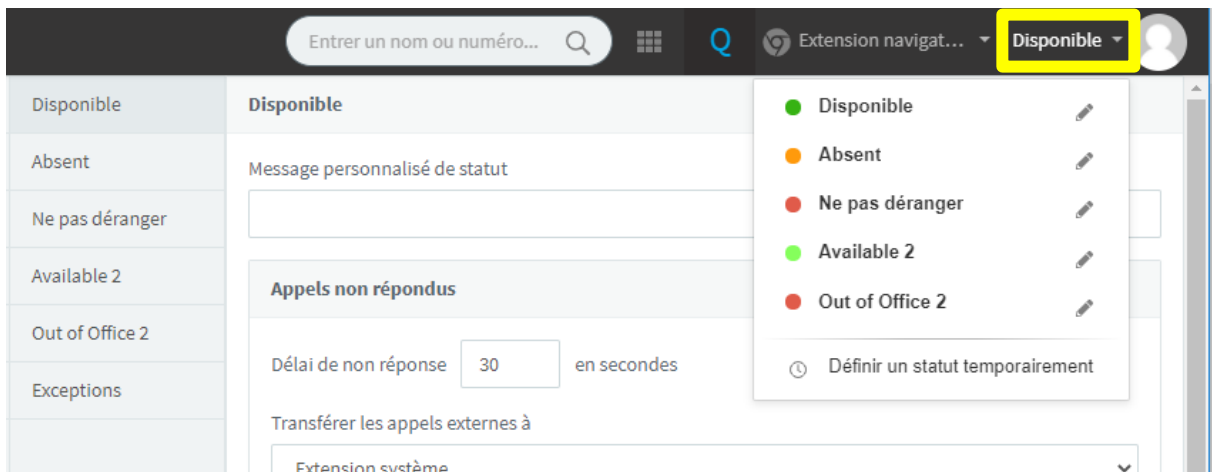
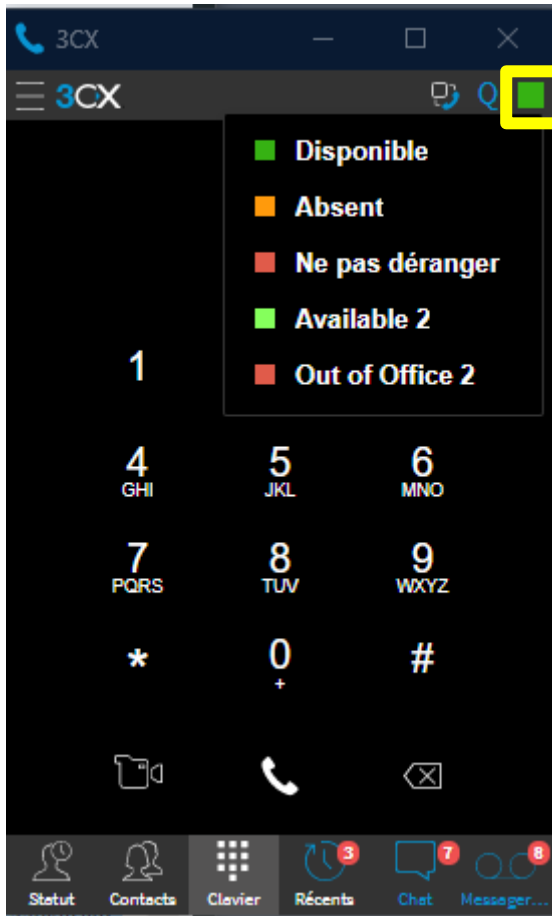
Pendant un appel en cours, vous pouvez également débiter un nouvel appel sur une autre ligne sans raccrocher l'appel en cours. Pour faire cela, cliquez sur **"Nouvel appel"** et entrez le nom ou le numéro de la personne que vous voulez appeler.

6. Gérer votre statut

Utilisez la fonctionnalité de statut pour gagner du temps et améliorer l'efficacité en sachant si vous ou vos collègues sont disponibles pour prendre des appels.

Choisissez votre statut entre les états Disponible, Absent, Ne pas déranger, ...

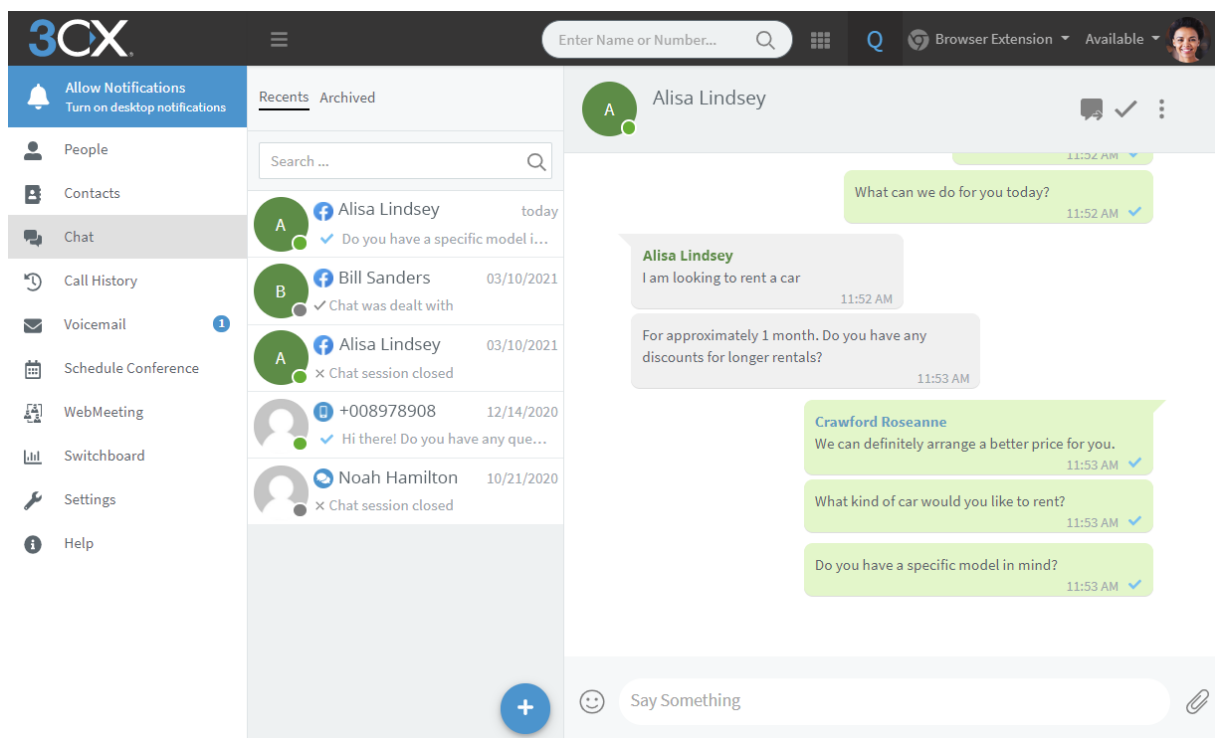
Modifiez votre statut depuis l'extension web en cliquant sur la zone présentée ci-dessous



7. Discuter par chat

La fonctionnalité de chat 3CX permet aux employés d'échanger entre eux rapidement sans avoir besoin de passer une communication téléphonique ou d'envoyer un courriel. Le chat permet également de partager des fichiers entre collègues et de répondre aux demandes envoyées via Live Chat, messagerie Facebook et SMS. Le tout depuis la même interface intuitive.

Pour démarrer un chat avec un collègue, c'est très simple, il vous suffit de cliquer sur le bouton « Chat » de votre extension ou de la console web, puis de sélectionner votre collègue et d'envoyer votre message.





8. Gérer votre messagerie

Pour écouter vos messages vocaux, vous avez plusieurs possibilités :

- Directement depuis votre téléphone, composez le numéro de votre messagerie, puis saisissez votre code PIN (vous pouvez retrouver votre code PIN sur votre courriel de bienvenue)
- Cliquez sur le bouton « Messagerie » de votre extension ou client web, vous avez alors la possibilité de télécharger le message ou de lancer une écoute depuis votre téléphone

Avec 3CX, vous bénéficiez également de la messagerie vocale vers courriel qui vous permet de recevoir vos messages vocaux directement dans votre boîte de réception mail. Cette fonctionnalité vous permet de gagner du temps et de vous assurer de ne jamais avoir manqué un message.

Par défaut, nous activons cette fonctionnalité pour tous nos clients. Si vous pensez que cette fonctionnalité n'est pas active pour votre compte, contactez directement nos services qui feront le nécessaire.

9. Visioconférence

3CX intègre une solution de visioconférence professionnelle, facile à utiliser et gratuite. Pendant un appel, un simple clic suffit pour inviter vos participants à un appel vidéo, sans avoir à planifier de conférence. Vous pouvez également planifier une réunion en quelques secondes et inviter vos participants.



Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de la visioconférence, vous pouvez consulter notre site internet à l'adresse suivante : <https://www.gid.fr/3CX-Videoconference.php> .

Planifier une conférence audio ou vidéo

Créer une nouvelle conférence audio ou vidéo est simple et ne prend que quelques secondes. Pour démarrer, allez sur **"Planifier conférence"** sur le client web puis :

1. Remplissez les détails de la conférence.
2. Dans le menu déroulant **"Sélectionner un email / calendrier à ajouter"**, sélectionnez **"Google"**, **"Microsoft 365"**, **"Outlook en ligne"** ou **"Outlook pour bureau (.ics)"**.
3. Cliquez sur **"Créer un meeting"** ou **"Planifier"** et un nouvel onglet s'ouvrira dans lequel vous pouvez créer l'événement du calendrier pour votre réunion, et inviter les participants.

Si vous utilisez Outlook pour bureau, un fichier .ics se téléchargera. Ouvrez le fichier et une entrée de calendrier préremplie s'ouvrira sur votre bureau. Puis, cliquez sur **"Inviter des participants"** pour ajouter vos participants.



4. Cliquez sur **"Sauvegarder"** ou **"Envoyer "** pour planifier votre réunion et inviter des participants.

Sélectionner **"Email (Legacy, NO RSVP)"** ne fait qu'envoyer des invitations basiques par email dans lesquelles la fonction RSVP ne fonctionne pas. Pour cette raison, nous vous recommandons fortement de choisir une des autres options - Google, Microsoft 365, Outlook en ligne ou pour bureau.

Créer une visioconférence instantanée

Dans la fonction **“Planifier conférence”** du client web, vous pouvez maintenant sélectionner **“Maintenant”**, et suivre les étapes ci-dessus pour créer une réunion instantanée.

Lorsque vous avez rejoint la réunion, vous pourrez ensuite :

- Cliquez sur l'icône  pour copier le lien de la réunion à partager avec les collègues ou contacts via email ou chat.
- cliquez sur le bouton **“Inviter des participants”**  pour inviter des participants directement par email.

10. Installez 3CX sur votre smartphone

Avec les applications 3CX pour Android et iOS, vous pouvez utiliser votre extension où que vous soyez comme si vous étiez au bureau !

Vous pouvez ainsi répondre à vos appels, les transférer à vos collègues, participer à des visioconférences, ... **SANS JAMAIS avoir besoin de donner votre numéro privé !**

Les applications mobile 3CX Android et iOS sont simples à configurer et à utiliser.

Pour installer votre application mobile, il vous de cliquer sur le lien ou le QR Code présenté sur votre email de bienvenue ou de cliquer sur l'option « 3CX for iPhone » ou « 3CX for Android » depuis le compte de votre console web.

Pour votre smartphone:

- Installez l'application [iOS](#) ou [Android](#)
- Scannez le code QR en haut de cet email

Pour votre navigateur:

- Installez l'extension Google [Chrome](#) ou [Edge](#)
- Pour activer l'extension, connectez-vous d'abord à votre client web.

Il existe aussi une application desktop [Windows](#) - configurez-la en utilisant le fichier de configuration en pièce jointe.

Organisez des réunions dans votre espace de réunion virtuel personnel:

