



Keyyo Unify

Application de téléphonie intégrée pour Salesforce

Guide utilisateur

Sommaire

[Lancer un appel](#)

[Contrôler un appel entrant](#)

[Contrôler un appel en cours](#)

[Qualifier un appel](#)

[Définir les paramètres utilisateur](#)

Lancer un appel

Pour lancer un appel, cliquez sur un numéro de téléphone dans une fiche contact, une piste ou un compte par exemple.

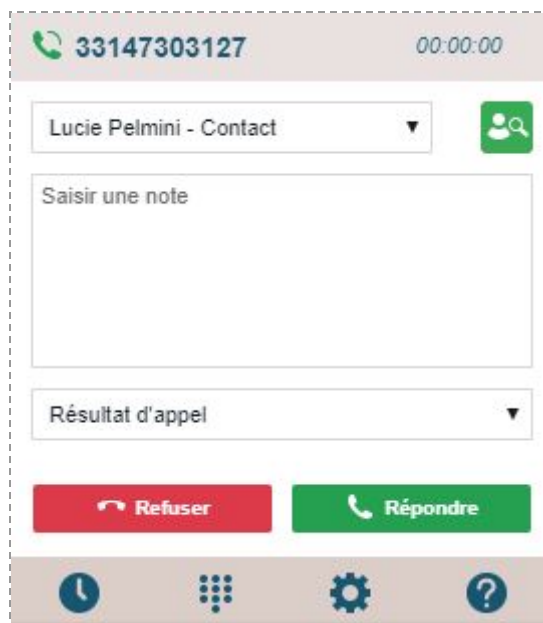
Par défaut, vous aurez à décrocher votre ligne Keyyo pour que l'appel soit lancé. En option, vous pouvez paramétrer le décrochage automatique sur votre ligne fixe (votre téléphone sera alors en mode mains-libres). Pour cela, rendez-vous dans les paramètres utilisateur.

Vous pouvez également composer un numéro depuis le clavier de l'application.



Contrôler un appel entrant

Lorsque vous recevez un appel, une nouvelle fenêtre d'appel est créée.

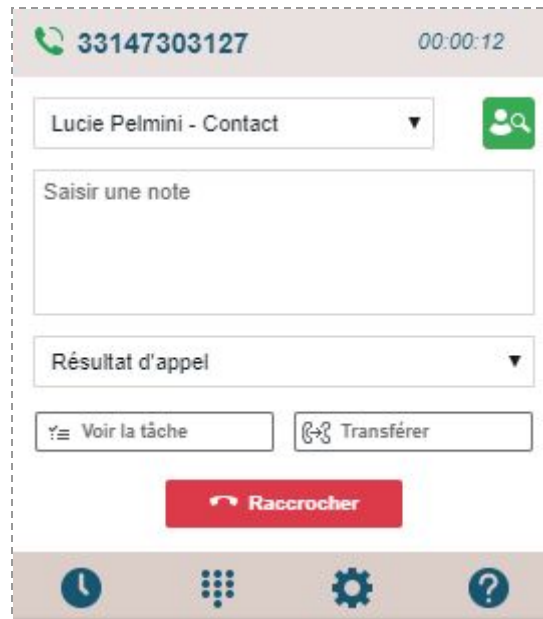


Vous pouvez au choix :

- **Répondre**, l'appel est alors décroché automatiquement sur votre téléphone (en mode mains-libres).
- **Refuser**, l'appel est alors rejeté et le correspondant est redirigé vers votre messagerie vocale.

Si vous étiez sur une autre fenêtre d'appel et que vous revenez sur la liste des appels, cliquez sur le nouvel appel entrant pour faire apparaître sa fenêtre d'appel.

Contrôler un appel en cours



Lorsque vous avez un appel en cours, depuis sa fenêtre, vous pouvez au choix :

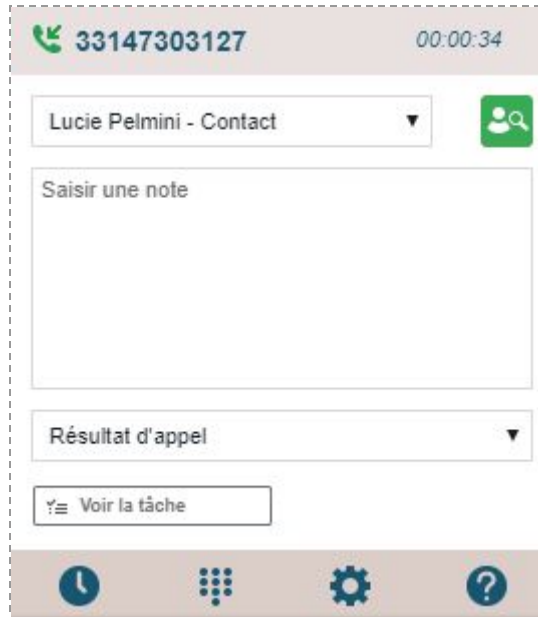
- **Voir la tâche**, pour voir la tâche Salesforce créée pour l'appel.
- **Transférer**, pour transférer l'appel vers un contact, une piste ou encore un compte.
- **Raccrocher**, pour terminer l'appel.

Vous pouvez également transférer l'appel vers un numéro non répertorié depuis le clavier de l'application.



Remarque : si la création automatique d'une tâche est paramétrée par défaut, une tâche est créée dès la prise d'appel et un bouton "MAJ la tâche" est présent pour mettre à jour la tâche à tout moment (voir la rubrique "Qualifier un appel" pour plus de détails).

Qualifier un appel



Vous pouvez depuis la fenêtre d'un appel :

- Choisir, à partir du numéro de téléphone, un contact, une opportunité ou encore un compte à associer à l'appel (sinon, le plus pertinent est sélectionné) et accéder à sa fiche,
- Saisir un commentaire à propos de cet appel,
- Choisir un résultat d'appel,
- Voir la tâche de cet appel.

Par défaut, lorsque vous sélectionnez un résultat d'appel, la tâche associée à l'appel est automatiquement ouverte.

En option, vous pouvez désactiver l'ouverture automatique de la tâche dans les paramètres utilisateur.

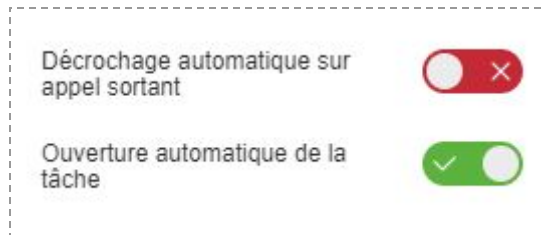


Si vous retournez sur une fenêtre d'appel depuis la liste des appels récents et que vous modifiez des informations, cliquez sur "Mettre à jour" pour enregistrer vos modifications.

Définir les paramètres utilisateur



Deux paramètres utilisateurs sont disponibles.



Décrochage automatique sur appel sortant : si activé, l'appel démarre automatiquement sur votre téléphone (en mode mains-libres) quand vous lancez un appel depuis l'application ; sinon, vous devez décrocher votre téléphone.

Ce paramètre est désactivé par défaut.

Ouverture automatique de la tâche : si activé, la tâche de l'appel est automatiquement ouverte quand vous sélectionnez un résultat d'appel ; sinon, le résultat d'appel est enregistré de manière silencieuse.

Ce paramètre est activé par défaut.