

Présentation cockpit

(anciennement unyc manager)

qu'est-ce que c'est ?

Cockpit est votre espace personnel pour piloter l'ensemble des fonctionnalités de votre solution VoIP.

Cockpit dispose de deux niveaux d'accès

- Un premier niveau : accès utilisateur.
Il permet à chaque utilisateur de paramétrer sa ligne (renvoi d'appel, messagerie vocale, contacts personnels...) et son téléphone (touche de raccourci, de supervision...)
- Un second niveau : accès administrateur
Il permet de paramétrer l'ensemble des licences utilisateurs de son parc ainsi que des fonctionnalités avancées (Groupement d'appels, SVI, paramètres réseaux des postes ...).

Les interfaces peuvent être légèrement différentes suivant les options affectées à la licence lors de sa création par votre opérateur.

Chaque utilisateur en Téléphonie hébergée dispose de son propre accès au cockpit. Pour récupérer son accès, il vous est nécessaire de fournir l'adresse mail de l'utilisateur à votre opérateur. Lors de l'activation de la licence, un mail sera envoyé à l'adresse de l'utilisateur afin de lui expliquer la procédure à suivre pour personnaliser son mot de passe. Pour l'administrateur, il peut utiliser le même identifiant et mot de passe pour accéder au cockpit administrateur et son cockpit personnel.

URL de connexion :

- Pour un administrateur : telephonie.cockpit.io/bg
- Pour un utilisateur : telephonie.cockpit.io

A noter que l'identifiant de connexion est votre numéro de téléphone en 10 digits, et que vous seul disposez du mot de passe de connexion. En cas d'oubli de votre mot de passe, contactez votre opérateur pour qu'il vous envoie un mail de réinitialisation du mot de passe.

Guide administrateur

L'essentiel pour l'administrateur

Administrer votre parc d'utilisateurs

- Configurer les licences utilisateurs :
Un administrateur a l'accès à l'ensemble des paramètres des licences du parc.

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-698>



- Paramétrer un téléphone d'utilisateur :
En plus de l'accès à tous les paramètres disponibles en tant qu'utilisateur (cf « configurer votre téléphone » dans le guide utilisateur) l'administrateur peut également accéder aux paramètres réseaux.

<https://speekapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-734>



- Modifier le nom d'une licence :
Cette fonctionnalité vous permet de mettre à jour le nom des licences utilisateurs.

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-734>



Mettre en place une musique d'attente

La musique d'attente permet de diffuser aux appelants une bande audio personnalisée lorsque que l'appelant est en attente (par exemple dans une file d'attente d'un groupement d'appel, ou lorsque vous mettez l'appel en attente).

Le fichier audio doit être en format G711. Vous pouvez convertir le fichier audio sur <https://g711.org/> en sélectionnant l'option « Standard Definition WAV (8Khz, Mono, 16-Bit PCM) » dans le menu « output format ».

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-734>



Paramétrer les groupements d'appels

Le groupement d'appel permet d'organiser la distribution d'appels au sein des membres de votre société. Il y a plusieurs modes de distribution sur un groupe.

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-735>



- Définir les membres du groupe :
Une fois le groupe d'appels créé, l'administrateur doit ajouter des membres et définir leur position dans le groupe. Via le même menu, l'administrateur peut également modifier la position d'un membre ou le supprimer du groupe.

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-735>



- Paramétrer la gestion d'appels entrants

Distribution d'appel : 5 algorithmes au choix

- Sonner toutes les lignes : faire sonner tous les membres du Groupe simultanément
- Linéaire : faire sonner les membres les uns après les autres, l'appel est renvoyé sur non-réponse si aucun membre ne prend l'appel
- Circulaire : faire sonner les membres les uns après les autres, en cas de non-réponse, l'appel est rejoué sur le Groupe
- Uniforme (Round Robin) : faire sonner les membres les uns après les autres, en commençant la distribution de l'appel par le membre situé après celui qui a pris le dernier appel
- Uniforme (la moins active) : le membre ayant passé le moins de temps en communication sonne en 1er (le temps est calculé sur les appels entrants et sortants depuis la date de connexion du membre dans le Groupe d'appel)

File d'attente :

- Le champs « Longueur maximale de file d'attente » permet de définir le nombre maximal d'appels entrants pouvant être mis en attente dans la file.
- Le champs « Durée maximale en secondes de la file d'attente des appels » indique la durée max d'attente d'un appel entrant avant d'être raccroché.

Paramètres optionnels :

- Si le champ « La recherche est-elle appliquée aux lignes appelées directement ? » est coché, alors lorsqu'un membre d'un groupe d'appels est occupé et qu'il est appelé sur sa ligne directe par un numéro extérieur à l'entreprise, l'appel sera distribué au groupement d'appels sur lequel il est connecté, selon l'algorithmes choisi. Si ce champ n'est pas coché, l'appel entrant sonnera sur sa ligne directe en suivant les scénarios d'appels paramétrés sur sa licence utilisateur.
- Le champs « L'information du pilote est délivrée comme l'identification de l'Appelant » permet de choisir d'afficher à l'agent soit le numéro de l'appelant (case non cochée), soit le numéro du groupe (case cochée).

<https://speakapp.io/guides/fonctionnalites-administrateurs/?q=question-735>

