



Dstny MBCaaS v 1.2

dstny

4/9/2024
Dstny

Dstny MBCaaS fonctionnalités

Catégories



Core

- Portail d'administration
- Convergence sur le réseau Bouygues



Postes IP

- Yealink
- Snom



Softphones

- Application Dstny
- ConnectMe
- Mobile App



Options

- CRM Connect
- Teams Connect
- Analytics



À venir

- Évolutions fonctionnelles à venir

Fonctionnalités Core



Fonctionnalités

Action	Description
Portail d'administration	
Création des utilisateurs	Création des utilisateurs et attribution des licences.
Attribution des numéros aux licences	MyDstny ajoute les numéros dans le portail MBCaaS quand l'administrateur paramètre les numéros sur le service MBCaaS dans l'onglet Mes Services de MyDstny.
Création de numéros courts	Permet de créer un numéro court pour chaque numéro long pour faciliter les appels internes. Ce numéro court pourra être utilisé sur n'importe quel appareil de l'utilisateur - poste IP, softphone ou mobile convergent.
Carnet d'adresses partagé	Permet la création d'un carnet d'adresses partagé pour l'ensemble de l'entreprise. L'administrateur peut personnaliser les utilisateurs qui ont accès au carnet d'adresses partagé.
Gestion des groupements	Administration des groupements : attribution des SDAs, membres, message d'accueil, personnalisation de la file d'attente...
Gestion des SVI	Administration du SVI : horaires, attribution de SDAs, paramétrage des choix...
Point de conférence	Attribution d'une SDA qui sera dédiée à un point de conférence.

Fonctionnalités Core

Fonctionnalités



Action	Description
Convergence fixe/mobile	Activation du profil convergent/non convergent.
Provisionnement des postes IP (zero touch provisioning)	Une fois l'adresse MAC provisionnée au niveau du portail, aucune manipulation n'est à faire au niveau du poste. La requête passe par les RPS des différents constructeurs certifiés.
Portail multi-tenant	Pour un partenaire disposant de plusieurs clients auprès de DSTNY, tout son parc sera visible directement via le portail sans avoir à utiliser différents comptes client.
Gestion des annonces vocales	Toutes les annonces vocales utilisées au niveau d'une entreprise se gèrent au niveau d'un menu unique.
Messagerie vocale de groupe	Messagerie de groupe à utiliser pour les groupements ou les SVI. L'administrateur peut personnaliser le, ou les, utilisateurs du groupement qui seront notifiés lors de la réception d'un message.
Numéros secondaires	Permet de transférer les appels dirigés vers un numéro routé sur le service, mais non attribué à une licence vers le numéro de votre choix. Par exemple, si vous changez le numéro de votre équipe commerciale, vous pouvez router ce numéro sur MBCaaS et renvoyer les appels adressés à ce numéro vers le numéro de votre choix.

Fonctionnalités Core



Fonctionnalités

Action	Description
Fonctionnalités utilisateurs	
Synchronisation statut de présence	Le mobile est intégré au statut de présence sur la téléphonie d'entreprise et sur Teams.
Journaux d'appels synchronisés	Les appels sur le numéro fixe et mobile, pour les utilisateurs convergents, sont accessibles depuis tous les terminaux.
Convergence native	Usage du composeur natif pour les appels professionnels en utilisant le réseau mobile.
Caller ID	Choix du numéro présenté par l'utilisateur.
Droit à la déconnexion	Gestion du mode business et mode privé.

Fonctionnalités Postes IP



Postes IP

Fonctionnalités

Action	Description	Snom	Yealink
Zero touch provisioning	Enregistrement d'un poste sur MBCaaS à l'aide d'une adresse MAC sans aucune action manuelle sur le téléphone physique.	X	X
Touches paramétrables			
Ligne principale supplémentaire	Ajout d'une seconde ligne principale sur son poste afin de pouvoir gérer plusieurs appels facilement.	X	X
Ligne secondaire (autre utilisateur)	Ajout d'une seconde ligne sur son poste pour recevoir les appels d'un autre utilisateur.	X	
Monitoring d'extension	Ajout d'un visuel sur son poste si son collègue est en ligne ou non.	X	X
Fonction intercom	Permet d'ouvrir une ligne avec son collègue sans qu'il ait à décrocher l'appel, le micro du distant est automatiquement coupé. Ne peut pas être utilisé si une ligne secondaire de l'utilisateur distant est configuré.	X	X
Gestion de son statut de présence	Modification de son statut de présence via son téléphone.	X	X

Fonctionnalités Postes IP

Fonctionnalités

Action	Description	Snom	Yealink
Fonction parking d'appel	Permet de parquer un appel afin de libérer sa ligne. L'appel peut ensuite être récupéré par l'utilisateur.	X	X
Enregistrement d'appel	Possibilité de lancer l'enregistrement d'un appel.	X	X
Call Jump	Permet de basculer un appel en cours sur son softphone, son mobile convergent ou l'application mobile vers son téléphone de bureau.	X	X
Speed dial	Raccourci pour appeler un numéro long interne ou externe.	X	X
Etiquettes	Personnalisation du nom des touches.	X	X
Gestion d'appels			
Gestion d'un second appel	Permet de prendre un deuxième appel sans configurer de seconde ligne.	X	X
Conférence	Lancement d'une conférence depuis un appel.	X	X
Mise en attente	Mise en attente d'un appel en attente et de possibilité de le récupérer.	X	X
Coupure du micro	Possibilité de couper son micro lors d'un appel.	X	X



Postes IP

Fonctionnalités Postes IP



Fonctionnalités

Action	Description	Snom	Yealink
Transfert aveugle	Transférer un appel sans prévenir le correspondant qu'il va recevoir un transfert d'appel.	X	X
Transfert supervisé	Transférer un appel en prévenant en amont le destinataire du transfert.	X	X
Basique			
Messagerie vocale	Accès à la messagerie vocale.	X	X
Journal d'appels	Accès à son journal d'appels personnel.	X	X
Sonnerie distincte entre appel interne / externe	Mise en place d'une sonnerie différente entre les appels internes et externes.	X	X
Gestion des contacts			
Annuaire centralisé / Annuaire d'entreprise	Synchronisation de l'annuaire d'entreprise avec le téléphone.	X	X

Fonctionnalités Postes IP

Fonctionnalités



Postes IP

Action	Description	Snom	Yealink
Affichage du nom de l'appelant	Si ce dernier est présent dans l'annuaire ou le CRM (si option CRM Connect)	X	X

Personnalisation du téléphone

Paramétrage du VLAN ID	Administration d'un VLAN sur le poste.	X	X
------------------------	--	---	---

Action	Description	Postes non certifiés & DECT
Provisionnement manuel	Création de login et mot de passe SIP depuis l'interface administrateur pour provisionner manuellement un appareil non certifié. Attention, seuls les appareils SRTP sont compatibles.	X

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Gestion des appels entrants				
Présentation du numéro appelant	Affichage du numéro de l'appelant lors d'un appel entrant.	X	X	X
Présentation du numéro du groupement / SVI	Affichage du numéro du groupement depuis lequel l'appel arrive.	X	X	X
Présentation du nom de l'appelant	Affichage du nom de l'appelant si ce dernier est dans l'annuaire ou dans le CRM	X	X	X
Changement de statut - occupé, en réunion, etc...	Permet de modifier le statut de utilisateur : disponible, occupé, en vacances...	X	X	X
Personnalisation du statut utilisateur selon le calendrier	Récurrent ou ponctuel.	X	X	
Configuration de renvoi d'appels	Permet de configurer des renvois d'appels en fonction de son statut.	X	X	X
Personnalisation de l'accueil du correspondant	Le changement de statut personnalise l'accueil du correspondant : « Nom de l'utilisateur est en réunion ».	X	X	X
Conférence à 3	Permet de créer une conversation à trois interlocuteurs.	X		X



Softphones

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Interception d'appel aveugle	Permet d'intercepter les appels d'autre utilisateur. Nécessite la présence dans un groupement d'appels et l'activation de l'interception d'appel sur le groupement.	X	X	X
Interception d'appel dirigé	Permet d'intercepter les appels d'un utilisateur spécifique. Nécessite la présence dans un groupement d'appel et l'activation de l'interception d'appel sur le groupement.	X	X	X
Gestion des appels en cours				
Gestion d'un second appel	Permet de prendre un second appel.	X	X	X
Indication de la durée d'appel	Permet de connaître le temps de la communication en cours.	X	X	X
Enregistrement d'appel	Permet de lancer l'enregistrement d'un appel.	X		X



Softphones

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Journal d'appels	Visualisation des appels entrants et sortants, décrochés ou manqués.	X	X	X
Mise en attente	Mise en attente d'un appel.	X	X	X
Transfert d'appel (Non supervisé)	Permet d'effectuer un transfert d'appel sans prévenir le correspondant en amont.	X	X	X
Transfert d'appel (Supervisé)	Permet d'effectuer un transfert d'appel en prévenant le correspondant en amont.	X	X	X
Gestion des appels sortants & numérotation				
Appel par le nom	Permet de lancer un appel en recherchant le nom ou le prénom d'un de ses collègues.	X	X	X
Personnalisation de la présentation du numéro	Permet de modifier la présentation de son numéro : numéro fixe, numéro mobile si convergent, numéro d'un groupement d'appels, numéro du standard.	X	X	X
Numérotation courte	Permet d'appeler un collaborateur en composant un numéro court.	X	X	X
Appel masqué	Permet de masquer son numéro lors d'un appel.	X	X	X



Softphones

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Gestion des contacts				
Annuaire centralisé / Annuaire d'entreprise	Permet d'avoir accès aux annuaires d'entreprise si l'utilisateur est membre de cet annuaire.	X	X	X
Affichage des statuts de ligne (disponibilité téléphonique)	Permet de voir le statut des lignes des collaborateurs : Rouge : en appel (softphone ou téléphone IP, mobile convergent) / Vert : pas d'appel en cours.	X	X	X
Affichage des statuts utilisateurs	Permet de voir le statut des collaborateurs. Fonctionnalité uniquement disponible pour un utilisateur Smart +.	X	X	X
Annuaire personnel / Annuaire privé	Permet d'ajouter ses contacts personnels à son annuaire.	X	X	X
Messagerie vocale				
Messagerie vocale visuelle	Permet d'écouter et d'effacer ses messages vocaux depuis l'application.	X	X	X



Softphones

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Messagerie instantanée (Disponible uniquement pour la Smart +)				
Messagerie instantanée / Chat	Permet d'avoir accès à une messagerie instantanée avec ses collaborateurs.	X	X	X
Messagerie de groupe	Permet de créer des groupes de messagerie instantanée avec plusieurs collègues.	X	X	X
Messagerie persistante	Permet d'avoir un historique de ses conversations avec ses collaborateurs.	X	X	X
Partage de fichiers	Permet de mettre en ligne un fichier dans une conversation de messagerie instantanée ou un groupe de conversation.	X		X



Softphones

Fonctionnalités Softphones

Fonctionnalités

Action	Description	Softphone	Connect Me	App Mobile
Gestion des groupements d'appels				
Connexion / Déconnexion des membres du groupement	Possible via l'activation de l'option superviseur : permet de connecter et déconnecter les membres du groupement.	X	X	X
Connexion / Déconnexion pour l'utilisateur	Permet à un utilisateur membre d'un groupement de se connecter et se déconnecter d'un groupement.	X	X	X
Analytics pour un groupement	Statistiques des appels sur le groupement pour un administrateur ou un superviseur non-administrateur.		X	
Visibilité des appels	Appels en cours et dans la file d'attente.	X		
Gestion des raccourcis				
Utilisation et personnalisation des raccourcis	Personnalisation et utilisation de raccourcis pour effectuer des actions sur son softphone.	X	X	X



Softphones

Fonctionnalités Options

Fonctionnalités

Action	Description
Call2Teams	
Option Call2Teams	Active la téléphonie native dans Microsoft Teams : appels externes reçus sur MS Teams et composeur d'appel dans l'onglet Appels de MS Teams. Nécessite la licence MS Teams.
Teams Connect	
Sélectionner l'identifiant de l'appelant	Cette fonctionnalité permet à l'utilisateur de sélectionner l'identification de l'appelant du compte - numéro à présenter lors de l'appel - dans la liste des options disponibles pour cet utilisateur : numéro fixe principale, mobile si convergent, groupements, numéro de standard ou anonyme.
Messagerie visuelle	Écoute des messages vocaux de la boîte de réception. Permet de supprimer les messages vocaux.
Gestion des groupements	Affiche tous les groupes dont l'utilisateur est membre. Permet de se connecter ou déconnecter du groupement depuis MS Teams. Permet de voir les membres connectés au groupement.
Vue superviseur	Affiche tous les groupes / files d'attente dont le superviseur est membre. Le superviseur peut connecter et déconnecter les membres du groupement depuis MS Teams.
Synchronisation de présence	Permet d'intégrer la présence MS Teams avec la téléphonie d'entreprise.



Options
MS Teams

Analytics pour un administrateur (inclus sans option)

Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Depuis ConnectMe	
Les vues utilisateur	Total des appels - entrants et sortants -, appels entrants par heure et par jour, % d'appels répondus, durée totale des appels, durée moyenne d'un appel. Données personnalisables pour le jour J, la veille, la semaine en cours, les 7 derniers jours et les 30 derniers jours.
Les vues groupement d'appels	Les mêmes informations que pour l'utilisateur sont disponibles pour le groupement. L'administrateur verra en plus le délai de réponse le plus long, la moyenne du délai de réponse, le nombre de réponse dans les 20 secondes, 60 secondes, 90 secondes et 120 secondes.
Création de rapports basiques	Des rapports basiques sont disponibles pour les utilisateurs, les groupements d'appels, les SVI et l'entreprise de manière globale.
Rapport utilisateurs	Génération d'un rapport pour un ou plusieurs utilisateurs. 3 rapports au choix : <ul style="list-style-type: none">• Appels entrants, appels sortants, sans réponse, temps moyen de réponse• Appels entrants, appels internes, appels externes• Appels sortants, répondus, sans réponses, durée d'appel
Rapports groupements d'appels	Génération d'un rapport pour un ou plusieurs groupements. 2 rapports au choix : <ul style="list-style-type: none">• Appels entrants, répondus, sans réponses, temps moyen de réponse• Appels entrants, temps moyen de réponse, temps dans la file d'attente pour les appels sans réponse.



**Statistiques
basiques**

Analytics pour un administrateur (inclus sans option)

Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Depuis ConnectMe	
Rapport serveur vocal interactif ou entreprise	Génération d'un rapport pour un ou plusieurs SVI ou pour l'ensemble de l'entreprise. Le rapport montre les appels traités sur une période définie.
Personnalisation des rapports et communication	Une fois le rapport créé, la période est personnalisable. Il présente une vue graphique de type histogramme avec le détail des données sous forme de tableau. L'administrateur pourra choisir la fréquence de mise à jour de la donnée et envoyer le rapport par mail de manière ponctuelle.
Tableau de bord	Définition d'un tableau de bord générique pour afficher des informations sur les utilisateurs ou les groupements d'appels, ou des tableaux de bord personnalisés pour les groupements d'appels, les utilisateurs, les SVI ou l'entreprise.
Tableau de bord groupement d'appels	
Tableau de bord générique	Affiche les statistiques des appels entrants pour les files d'attente. Il fournit un aperçu rapide des volumes d'appels entrants ainsi qu'une indication de la rapidité avec laquelle ils sont traités.
Tableau de bord personnalisé	L'administrateur peut choisir un élément en particulier concernant un ou plusieurs groupements et l'épingler sur son tableau de bord. La liste des éléments est longue : entrant, sans réponse, % répondu, % sans réponse, temps de réponse moyenne, appels manqués, demande de rappels...



Statistiques
basiques

Analytics pour un administrateur (inclus sans option)

Fonctionnalités

Fonctionnalité	Description
Tableau de bord utilisateurs	
Tableau de bord générique	Montre le trafic d'appels pour tous les utilisateurs. Fournit un aperçu rapide des volumes d'appels entrants et sortants ainsi qu'une indication du temps passé en appels.
Tableau de bord utilisateurs personnalisé	L'administrateur peut choisir un élément en particulier concernant un ou plusieurs utilisateurs et l'épingler sur son tableau de bord. La liste des éléments est longue : total des appels entrants, appels entrants répondus, sans réponse, % répondu, % sans réponse, temps de réponse moyenne, durée moyenne des appels entrants répondus...
Tableau de bord SVI	
Tableau de bord SVI personnalisé	Seul le rapport personnalisé est disponible pour un SVI. L'administrateur peut afficher le nombre d'appels traités, transférés et transférés par heure.
Tableau de bord Entreprise	
Tableau de bord personnalisé	L'administrateur peut afficher le nombre d'appels traités, transférés et transférés par heure.



Statistiques
basiques

Analytics avancées pour un administrateur (option)

Fonctionnalités

Action	Description
Personnalisation de la période du rapport	Création d'intervalle de temps.
Analyse de la source des appels	L'administrateur peut créer un rapport qui analyse la source des appels reçus pour un SVI, un groupement d'appels ou un utilisateur.
Analyse des messages vocaux	L'administrateur peut créer des rapports sur le nombre de fois que les messages vocaux utilisés sur la plateforme pour un SVI ou un groupement sont joués.
Personnalisation des colonnes du rapports	Dans les rapports avancés un grand nombre de colonnes sont affichées. Le contenu dépend du module et du rapport sélectionnés. Les en-têtes de colonne sont cliquables pour ouvrir une fenêtre contextuelle contenant des informations, ou il est possible de survoler l'en-tête pour afficher une info-bulle décrivant la colonne.
Création d'objectifs et suivi des SLA	Création d'objectifs sur la donnée mesurée, comme un taux de réponse. Définition des SLA de l'entreprise et suivi de la performance.



Statistiques avancées

Analytics avancées pour un administrateur (option)

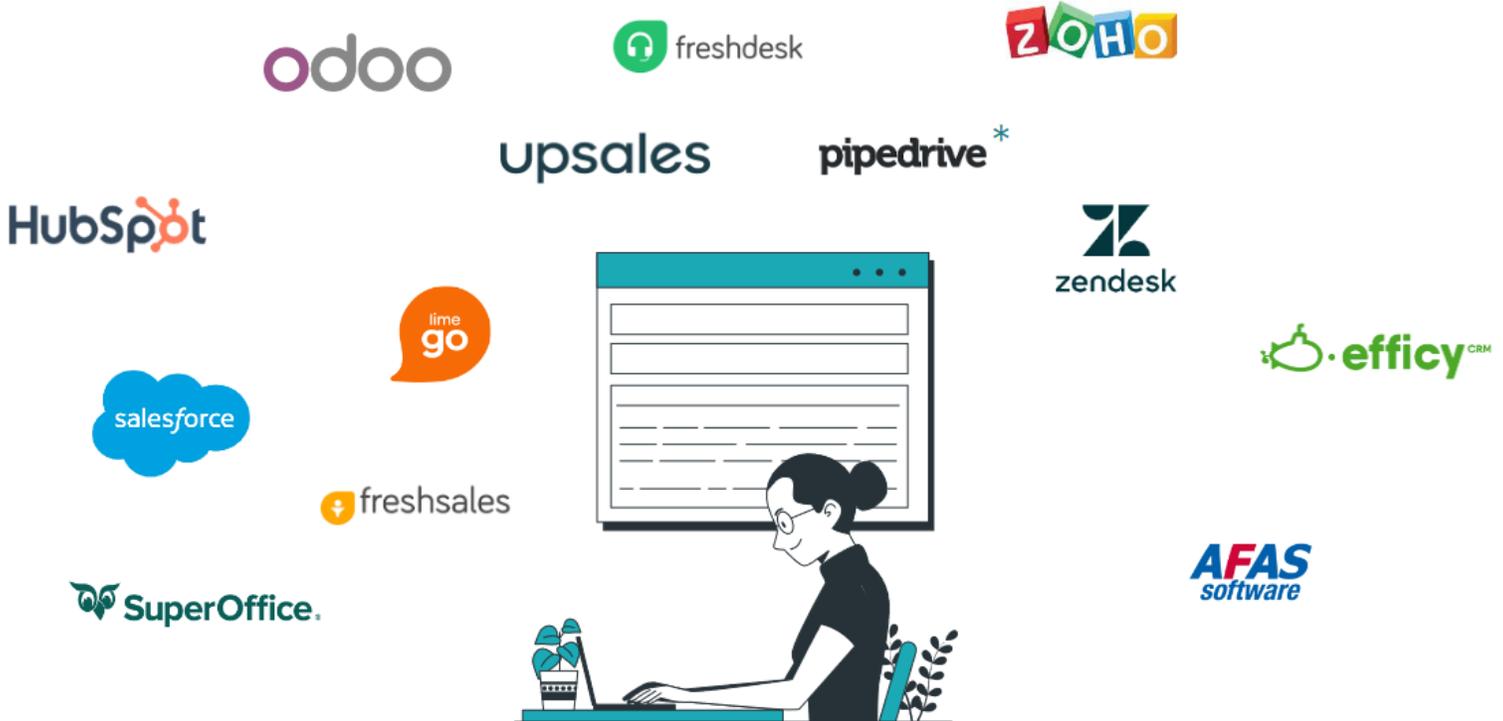
Fonctionnalités

Action	Description
Vues avancées pour l'analyse de données	L'administrateur peut créer plusieurs vues conçues pour fournir des analyses et des informations intéressantes sur les données. Chaque vue a pour but de présenter les données d'une manière particulière et d'aider les utilisateurs à les analyser.
Export des données	Tous les rapports créés peuvent être exportés vers Excel pour être traités et distribués en dehors du système. Les rapports exportés ont le même aspect et la même convivialité qu'à l'intérieur du système. Ils sont conçus pour utiliser les fonctions intégrées d'Excel, telles que les filtres et le tri.
Distribution automatisée de rapports	Avec les rapports programmés, le système génère des rapports mis à jour et les distribue aux destinataires spécifiés à des moments définis. Les rapports programmés automatisent la création et la distribution des rapports.
Connecteurs pour système externe	L'administrateur peut exporter les données d'un rapport sauvegardé directement dans des systèmes d'analyse de données (BI) externes pour les comparer avec d'autres types de données, ou d'informations, de l'entreprise. La fusion de différentes données et leur mise en contexte peuvent permettre d'obtenir encore plus d'informations et d'ajouter de la valeur aux données.



Statistiques
avancées

CRM Connect disponible pour une licence Smart+



Fonctionnalités Options

Fonctionnalités

Action	Description
Disponibles pour une licence Smart + pour les CRM Certifiés	
Fenêtre pop-up	Fenêtre qui s'affiche automatiquement lors de la réception d'un appel ou lorsque l'on clique sur l'icône téléphone du plugin.
Recherche	Permet de rechercher dans le CRM les noms correspondant aux caractères tapés dans la barre de recherche CRM Connect.
Masquer la fenêtre après les appels	Masque automatiquement CRM Connect après un raccroché.
N'afficher la fenêtre que si une correspondance est trouvée	Affiche la fenêtre complète de CRM Connect uniquement s'il y a une correspondance.
Afficher les notifications du système	Principalement utilisé pour du debug.
Afficher le contenu du CRM	Affiche la fiche client du CRM après avoir cliqué sur le bouton de CRM Connect.
Mode sombre	Choix entre un mode clair et un mode sombre.
Réduire la transparence	Rend la fenêtre CRM Connect opaque.
Recherche à partir des systèmes CRM installés	Si plusieurs CRM sont connectés sur MBCaaS, la recherche se fait sur l'ensemble des CRM, avec indication du CRM originaire de la remontée du contact.



CRM
Connect