

réf		Page 1/5 Version A
<i>IMS - Parntners</i>	Fiche procédure - Transfert d'appel - Softphone	

1. Objet du document

Vous trouverez dans ce document la manipulation à effectuer afin de réaliser un transfert d'appel en mode « aveugle » ainsi qu'en mode « supervisé » depuis le softphone 3cx windows

2. Historique

Date	Emetteur	Action	Numéro de version
22/01/2020	Regis Schermesser	Création	A

réf		Page 2/5 Version A
<i>IMS - Parntners</i>	Fiche procédure - Transfert d'appel - Softphone	

3. Sommaire

1.	Objet du document	1
2.	Historique	1
3.	Sommaire.....	2
4.	Transfert aveugle	3
4.1.	Information	3
4.2.	Procédure.....	3
5.	Transfert supervisé	4
5.1.	Information	4
5.2.	Procédure.....	4

4. Transfert aveugle

4.1. Information

Un transfert aveugle est un transfert vers une autre extension sans pré-établir un appel entre le premier destinataire et le destinataire final. L'appel est transféré à l'aveugle au destinataire final.

4.2. Procédure

Avec un transfert aveugle, vous pouvez transférer l'appel sans avertir le destinataire.

Pendant un appel, cliquez sur le bouton "Transférer" .



Vous pouvez sélectionner un contact en :

Tapez ou tapez sur le numéro ou le nom du contact auquel vous souhaitez transférer l'appel

Appuyez sur les onglets du répertoire, de la présence ou de l'historique des appels et sélectionnez le contact souhaité.

Cliquez sur le bouton "Transférer" pour transférer l'appel. L'appel sera transféré dès que le destinataire accepte l'appel.

5. Transfert supervisé

5.1. Information

Un transfert supervisé est un transfert où avant d'être transféré au destinataire final, l'appel sera mis en attente et un second appel sera établi pour confirmer si le destinataire final souhaite prendre l'appel ou non. Ces deux appels sont ensuite fusionnés.

5.2. Procédure

Avec un transfert assisté, vous êtes en mesure d'informer le destinataire avant de transférer l'appel. Pendant ce temps, l'appelant est en attente et le transfert est terminé uniquement lorsque le destinataire accepte de l'accepter et que vous raccrochez. Pour effectuer un transfert assisté :

Pendant un appel, cliquez sur "Att. Transfert "bouton.



Composez le numéro ou le nom auquel vous voulez transférer l'appel, ou sélectionnez un contact depuis la présence, le répertoire ou l'historique des appels, cliquez sur le bouton "Appeler" et annoncez l'appelant en attente sur la ligne. La ligne en attente sera marquée en orange pendant que la ligne active est marquée en vert.

Après avoir confirmé que le destinataire souhaite prendre l'appel, cliquez sur le bouton "Transférer" , raccrochez et l'appel sera transféré au destinataire.