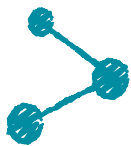


Guide Utilisateur POPC



Un accès très haut débit
évolutif toujours disponible



Opérateur de Service
Agrégateur de Réseaux



Des Télécoms Responsables
Le client au centre

Linkt

Siège Social : 1 Terrasse Bellini – TOUR INITIALE 92800 Puteaux - Adresse administrative : 13, rue Jacques Monod, 76130
Mont Saint Aignan

Tél. : 01 87 76 00 00 – SAS au capital de 17 200 000 € - RCS Nanterre 815 109 467 – TVA FR 26 815109467

SOMMAIRE

1	INSTALLATION DU PROGRAMME	3
1.1	Prérequis Système	3
1.2	Installation et provisioning	4
1.2.1	Installation du logiciel	4
1.2.2	Première connexion	4
2	CONFIGURATION	5
2.1	Démarrage du POPC	5
2.2	Paramètres du POPC	5
2.2.1	Softphone	5
2.2.2	Paramètres des Appels Entrants	6
2.2.3	Apparence	6
2.2.4	Autres	6
2.2.5	Outlook	7
2.2.6	Réseaux	7
3	GESTION D'APPEL	8
3.1	Gestion des status de présence	8
3.2	Barre d'état	8
3.3	Journaux d'appel	8
3.4	Réception d'appel	9
3.5	Emission d'appel	10
3.6	Mise en attente	11
3.7	Gestion d'appel multiples	11
3.8	Transferts	13
3.8.1	Transfert direct	13
3.8.2	Transfert supervisé	15

CONFIDENTIALITE

Ce document est strictement confidentiel et ne doit faire l'objet d'aucune communication sans autorisation écrite préalable de Linkt.

1 INSTALLATION DU PROGRAMME

1.1 PRÉREQUIS SYSTÈME

Ordinateur : 256MB RAM, 50MB de disque disponible.

Système d'exploitation : Windows XP, Vista, 7, 8, 10. (.NET 4.0 ou version ultérieure installée)

Codec : G.722, G.711, G.729.

Outlook Support : 2000, 2002, 2003, 2007, 2010, 2013, 2016, Office365.

Langues : Anglais, Français, Espagnol, Allemand, Italien, Hollandais, Danois, Portugais, Polonais, Turc, Russe.

Antivirus : L'application doit être ajoutée à la liste des applications de confiance.

ATTENTION :

Le logiciel POPC n'est pas compatible avec un environnement client/serveur de type Windows Serveur avec des sessions TSE.

1.2 INSTALLATION ET PROVISIONING

1.2.1 Installation du logiciel

Le fichier d'installation du logiciel est téléchargeable sur le site de l'éditeur :

<http://www.voiceoperatorpanel.com/priv/VoiceOperatorPanel-Metaswitch-PS-setup.exe>

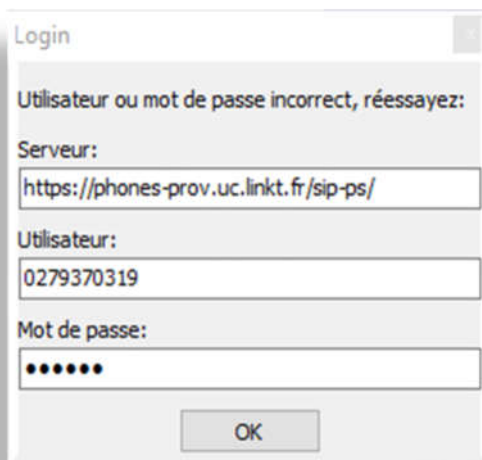
L'installation se fait de manière classique en lançant l'exécutable téléchargé, il vous est possible de choisir l'emplacement de stockage des fichiers nécessaire au fonctionnement du POPC

Une fois l'installation terminée, il suffit d'exécuter le programme via l'icône suivante :



1.2.2 Première connexion

Au premier lancement après installation, le logiciel affiche une fenêtre de configuration dans lesquelles vous devrez renseigner les champs suivants :

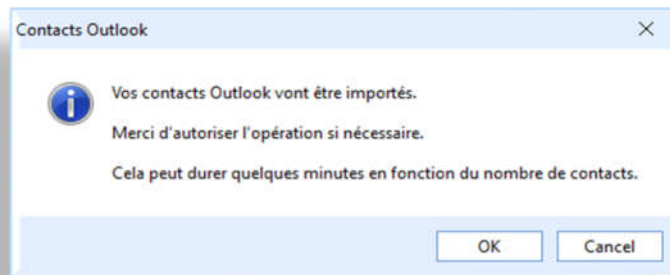


- ✓ **Serveur** : <https://phones-prov.uc.linkt.fr/sip-ps/>
- ✓ **Utilisateur** : Numéro de téléphone de l'utilisateur
- ✓ **Mot de passe** : Code PIN EAS (code PIN messagerie)

2 CONFIGURATION

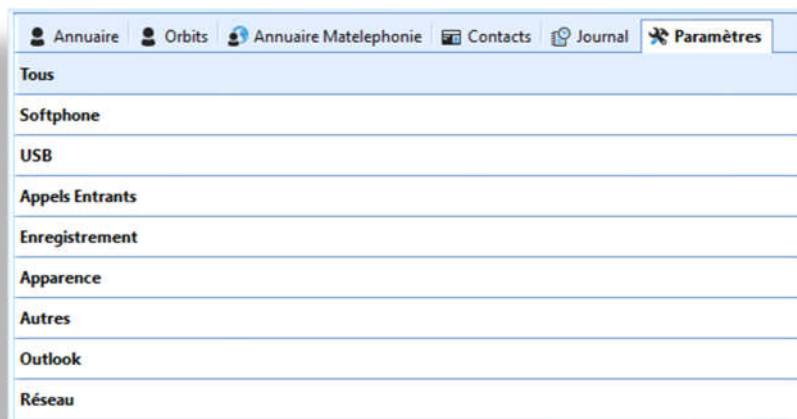
2.1 DÉMARRAGE DU POPC

Au démarrage de la configuration du POPC, le logiciel ouvre une fenêtre d'information vous invitant à autoriser la synchronisation de vos contacts Outlook avec le Logiciel.



2.2 PARAMÈTRES DU POPC

Le menu "Paramètres" vous permet de définir les réglages d'utilisation de votre POPC.



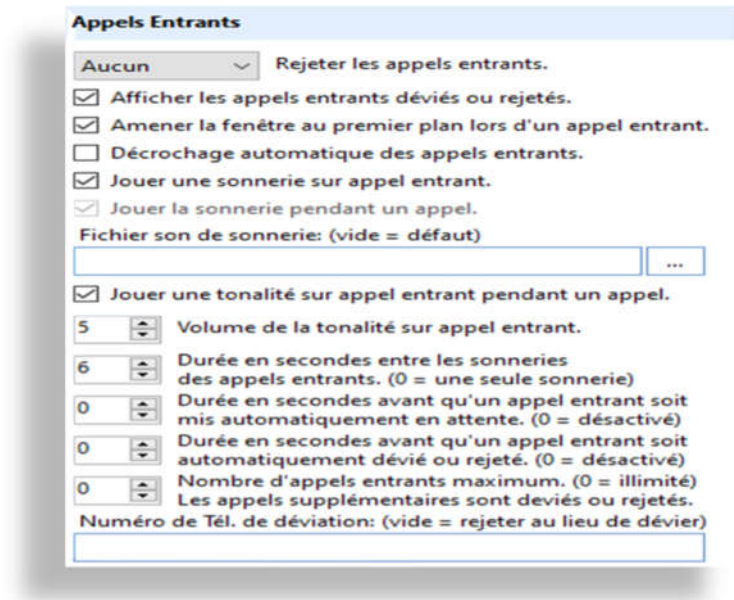
2.2.1 Softphone

Le premier onglet vous permet d'ajuster le paramétrage audio du logiciel POPC.



2.2.2 Paramètres des Appels Entrants

Cet onglet permet de définir certains réglages liés à la réception d'un appel. Vous pourrez charger une sonnerie personnalisée, amener la fenêtre au premier plan lors d'un appel entrant, rejeter des appels entrants, jouer ou non une sonnerie pendant un appel, etc...



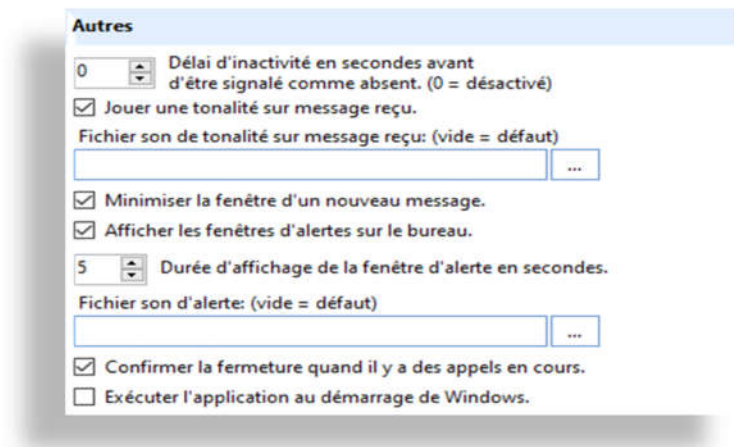
2.2.3 Apparence

Cet onglet permet de modifier le type de Police, la taille de la Police et figer la fenêtre au premier plan



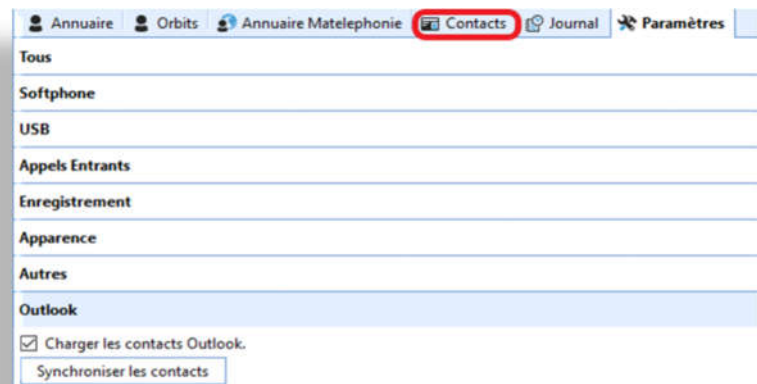
2.2.4 Autres

Cet onglet permet notamment de désactiver les Pop-up de notification d'appel, de présence, etc...



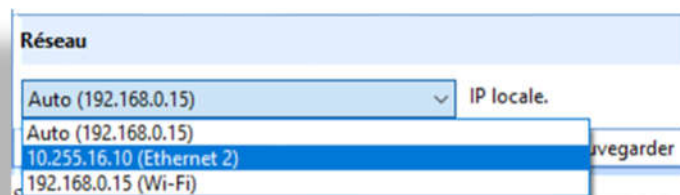
2.2.5 Outlook

Cet onglet permet de charger les contacts Outlook dans l'onglet « Contacts ».



2.2.6 Réseaux

Cet onglet permet de sélectionner la carte réseau utilisée par le POPC.



3 GESTION D'APPEL

3.1 GESTION DES STATUS DE PRÉSENCE



Status vert 'Disponible' : le contact est disponible pour recevoir des appels

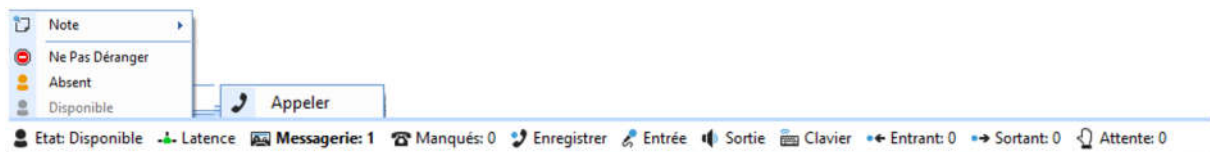
Status rouge 'Ne Pas Déranger' : le contact est Indisponible pour recevoir des appels

Status Orange 'Occupé' : le contact est en déjà en ligne avec le numéro indiqué.

Ici le contact est en ligne avec le numero 777

3.2 BARRE D'ÉTAT

La barre d'état vous permet de visualiser un certain nombre d'informations relatives à la gestion d'appel.



3.3 JOURNAUX D'APPEL

Vous pouvez accéder au journal d'appel pour analyser et/ou rappeler un appel. Chaque ligne affiche les détails d'un appel :

- Type d'appel
- Date et heure de l'appel
- Appelant
- Appelé
- Durée de l'appel

Le type d'appel est indiqué par une icône. Vous trouverez ci dessous la signification des symboles relatifs aux appels du journal d'appel.

ES	E	Date	Origine	Destination	Durée
+	→	10/04 14:20:18	0624252461	521 Luc	0:00:27
+	→	10/04 14:19:35	0770246441	522 Naim IAV	0:00:10
+	→	10/04 14:18:00	0279370319 Grégory	0242880122	0:00:45
+	→	10/04 14:17:44	0279370319 Grégory	0243880122	0:00:04
+	→	10/04 14:15:37	0624252461	0279370319	0:01:28
+	→	10/04 14:15:26	0770246441	0279370319	0:01:15
+	→	10/04 14:15:10	522 Naim IAV	0279370319	0:00:04
+	→	10/04 14:14:13	0279370319 Grégory	522 Naim IAV	0:00:16
+	→	10/04 14:13:22	522 Naim IAV	0279370319	0:00:33
+	→	10/04 14:13:01	0624252461	0279370319	0:01:04
+	→	10/04 14:12:24	0770246441	0279370319	0:01:33
+	→	10/04 14:12:09	0770246441	0279370319	0:00:03

Appels	
+	Entrant
→	Sortant
↔	Rejeté
↻	Dévié
📞	Sonnerie
📞	Décroché
🕒	Attente
➡	Transféré

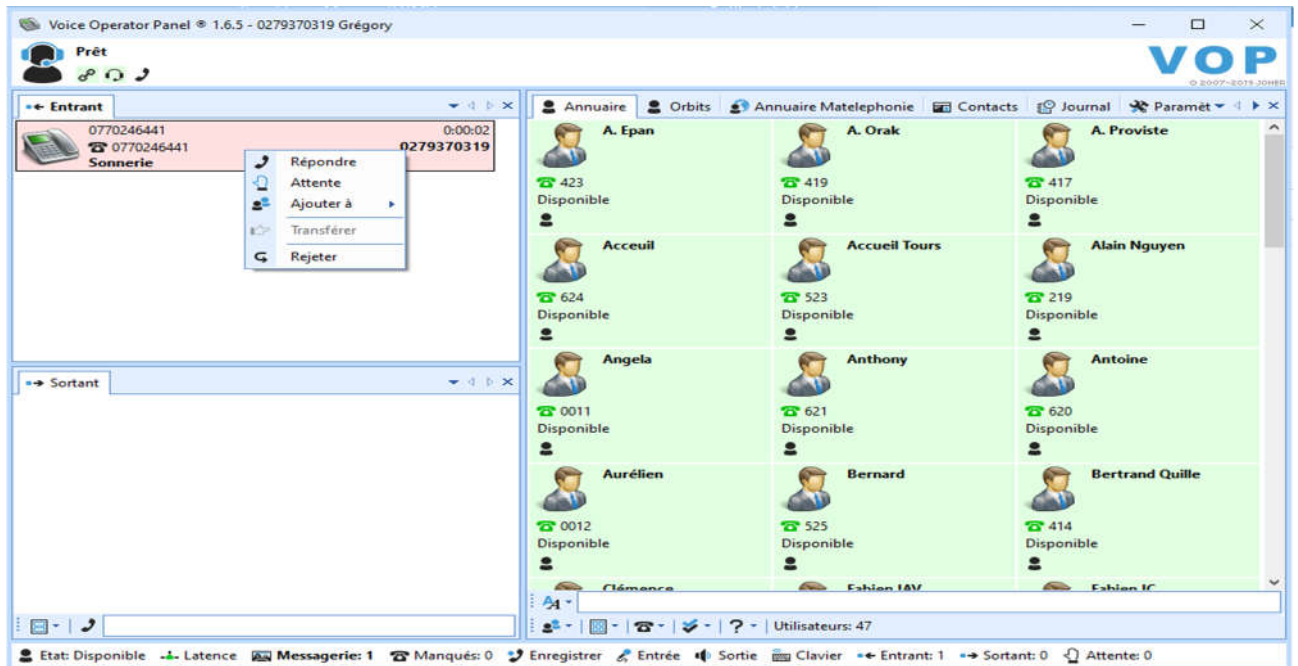
Appels: 12 Entrant: 9 Sortant: 3

3.4 RÉCEPTION D'APPEL

La réception d'appel est gérée sur l'application dans la fenêtre de gauche : vous trouverez dans l'onglet « Entrant » la liste des appels en cours.

Pour décrocher un appel vous avez plusieurs possibilités :

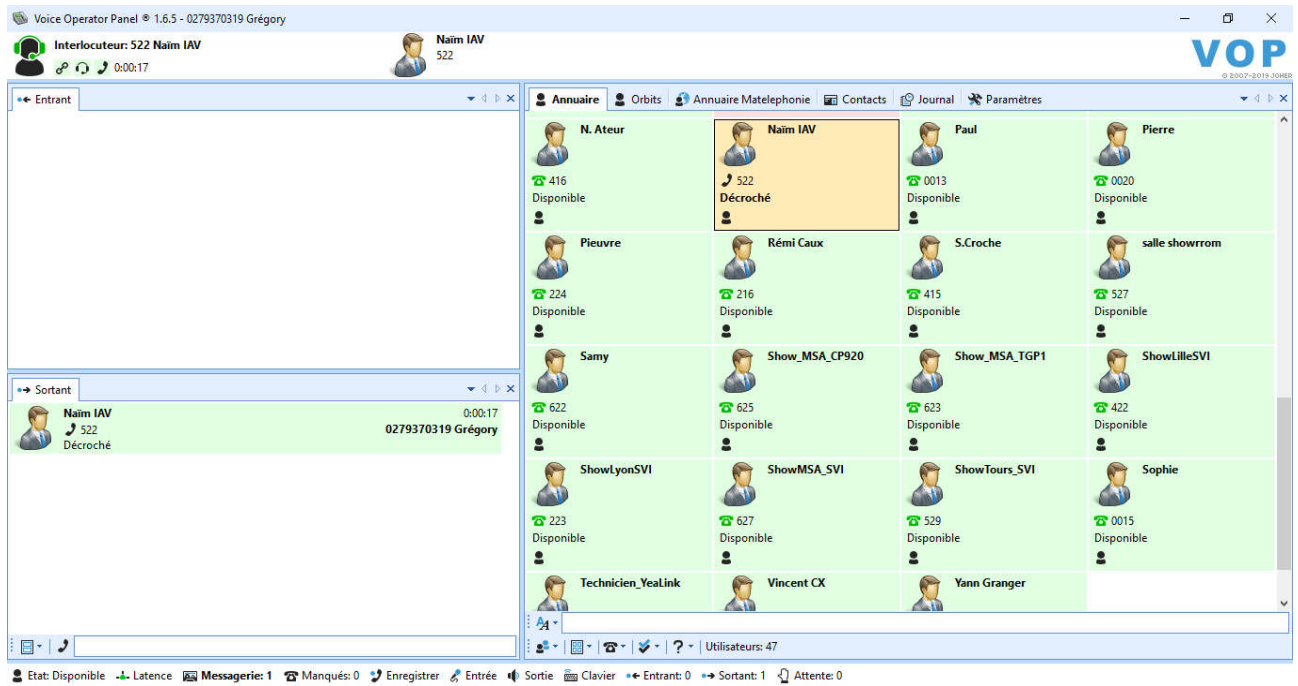
- Double clic sur l'appel entrant
- Clic droit sur l'appel entrant puis « Répondre » (possibilité également de mettre directement en attente ou rejeter l'appel)



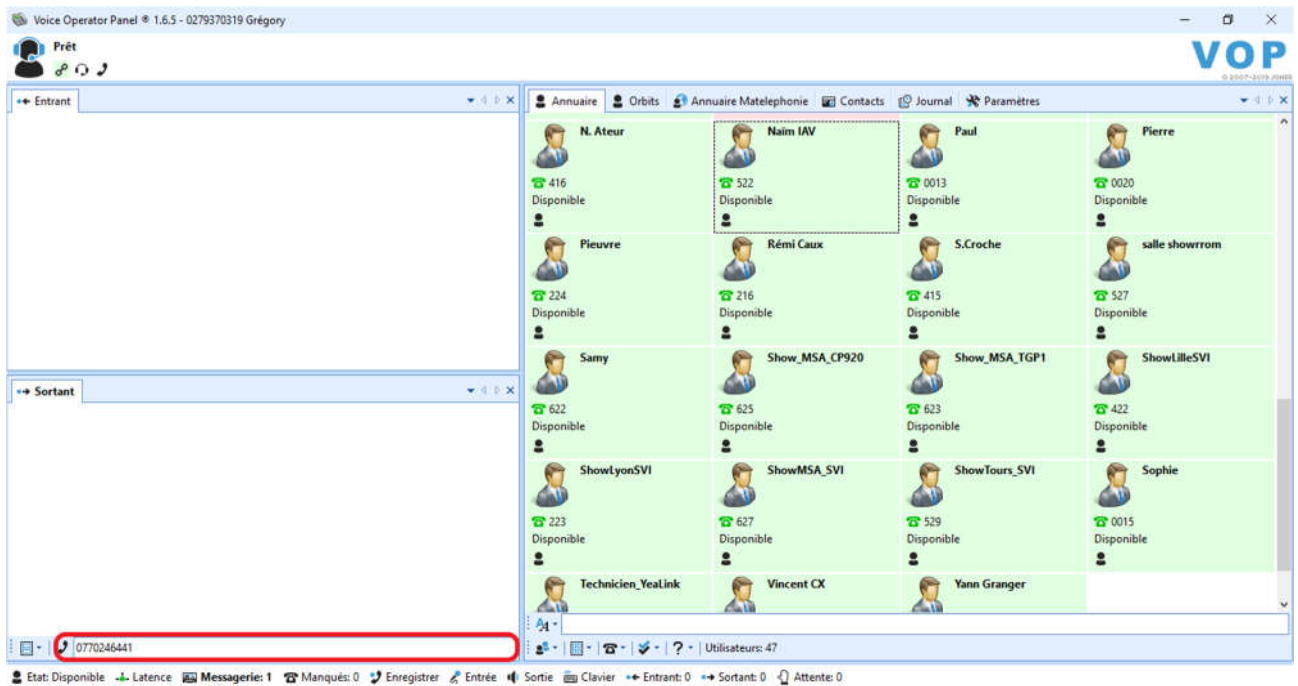
3.5 EMISSION D'APPEL

Pour émettre un appel, l'opérateur dispose de deux possibilités :

1. Contacter un contact de l'annuaire via un double clic sur la fiche du contact.



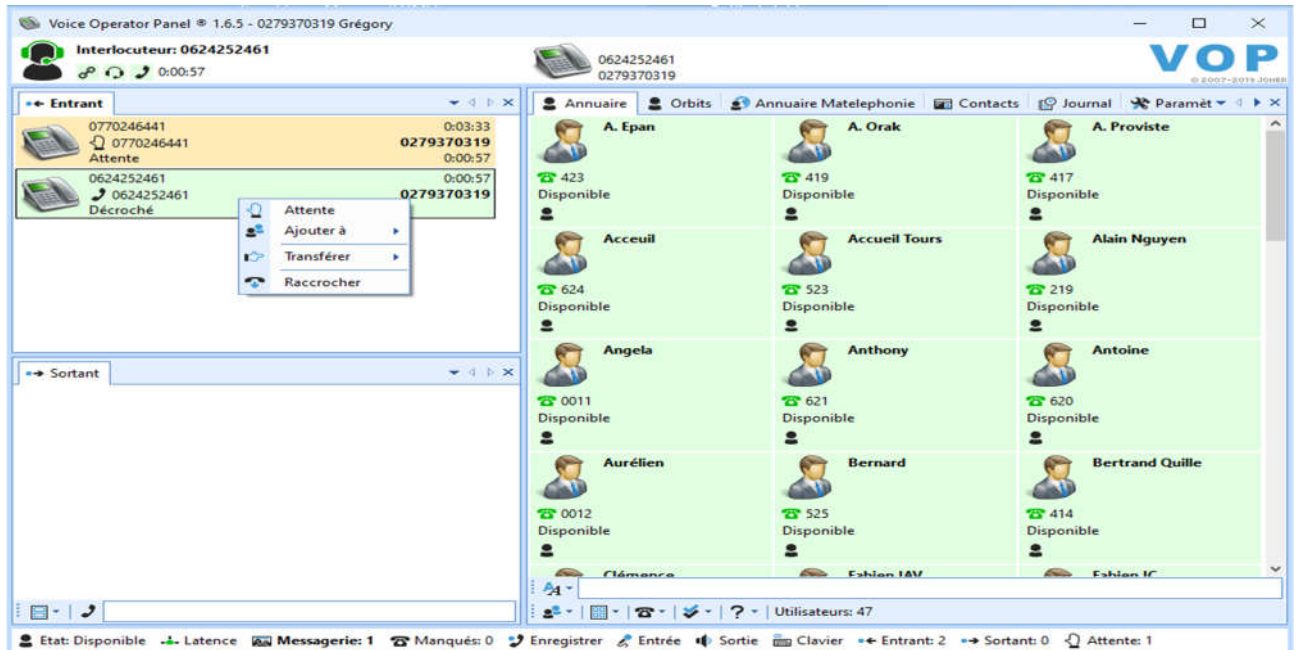
2. Composer un numéro libre : vous devez utiliser le cadre prévu à cet effet en bas de la fenêtre



3.6 MISE EN ATTENTE

Pour mettre en attente un appel en cours, vous avez deux possibilités :

- Double clic sur l'appel Décroché, l'appel est mis en attente. Double clic de nouveau pour reprendre l'appel
- Clic droit sur l'appel Décroché puis « Attente »



3.7 GESTION D'APPEL MULTIPLES

Le service POPC offre la possibilité de gérer jusqu'à huit appels simultanées.

Pour chaque appel, vous pourrez visualiser le numero/nom de l'appelant, le temps d'appel ainsi que le temps d'attente. Au dela de 2 minutes d'attente, une signalisation en rouge vous alerte de ce temps d'attente.

Voice Operator Panel ® 1.6.5 - 0279370319 Grégory

Interlocuteur: 521 Luc Luc 521 0279370319

VOP
© 2007-2013, 2016

Entrant		Annuaire			
0770246441	0:08:05	Disponible	Disponible	Disponible	Disponible
0770246441	0279370319	L. Outan	LIVRE ACCUEIL	Luc	MEDIATRIX
	0:07:55	420 Disponible	530 Ne Pas Dé ranger	521 > [619] Décroché	628 Disponible
0624252461	0:01:13	N. Ateur	Naim IAV	Paul	Pierre
0624252461	Attente 0:01:11	416 Disponible	522 > [0279370319] Attente	0013 Disponible	0020 Disponible
Naim IAV	0:00:31	Pieuvre	Rémi Caux	S.Croche	salle showrrrom
522 Attente	0:00:03	224 Disponible	216 Disponible	415 Disponible	527 Disponible
Luc	0:00:04	Samy	Show_MSA_CP920	Show_MSA_TGP1	ShowLilleSVI
521 Décroché	0279370319	622 Disponible	625 Disponible	623 Disponible	422 Disponible

Sortant

Etat: Disponible Latence Messenger: 1 Manqués: 0 Enregistrer Entrée Sortie Clavier Entrant: 4 Sortant: 0 Attente: 3

3.8 TRANSFERTS

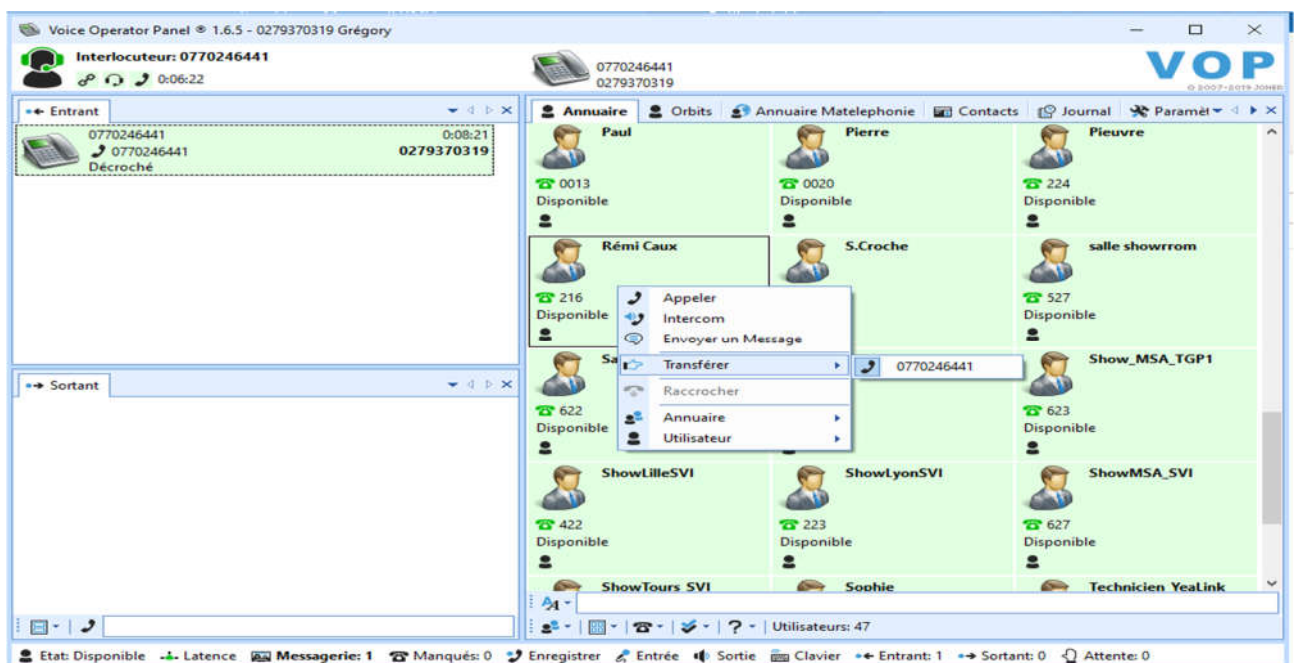
Comme pour les téléphones fixes, la solution propose deux façons de transférer un appel :

- Le transfert direct ou parfois appelé transfert aveugle, sans annonce ou sans consultation : votre correspondant reçoit l'appel directement sur son poste.
- Le transfert supervisé ou transfert avec consultation : vous consultez votre correspondant avant de transférer l'appel.

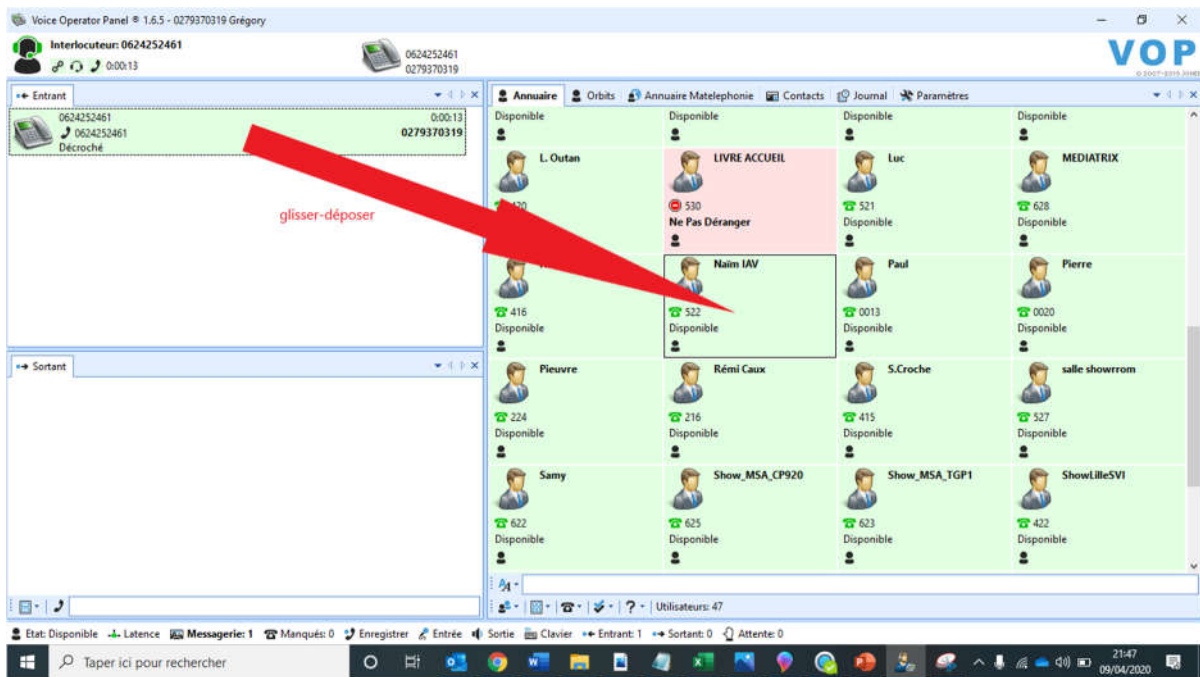
3.8.1 Transfert direct

Pour effectuer un transfert d'appel sans consultation (transfert direct), vous pouvez, au choix :

- Clic droit sur le contact à qui nous souhaitons transférer, menu « transférer » clic sur le numéro à transférer.



- Glisser-déposer l'appel sur le contact



3.8.2 Transfert supervisé

Pour effectuer un transfert avec consultation (transfert supervisé), il faut soit :

- Appeler un contact via l'annuaire en double cliquant sur sa fiche
- Appeler un contact externe en composant son numéro d'appel.

Une fois l'appel établi avec votre correspondant, le transfert d'appel s'effectue par un « glisser-déposer »

