



Poste Opérateur sur PC
(Voice Operator Panel)

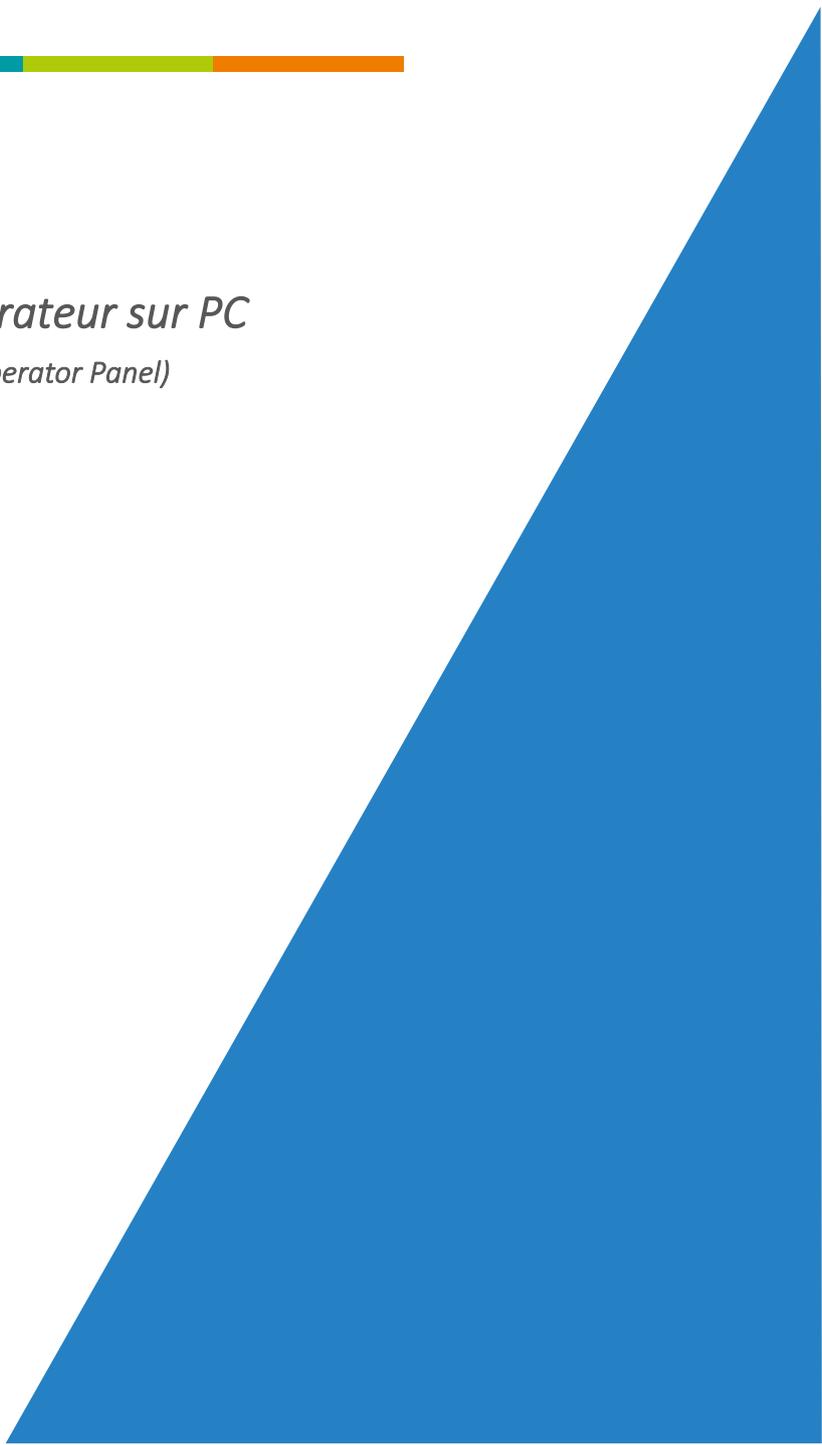


Table des matières

1. INSTALLATION	3
1.1. PREREQUIS	3
1.2. INSTALLATION.....	4
2. UTILISATION VOICE OPERATOR PANEL	7
2.1. DECROCHER UN APPEL.....	8
2.2. EFFECTUER UN APPEL SORTANT / TRANSFERER UN APPEL.....	8
3. FAQ.....	9
4. IDENTIFIANTS DE CONNEXION	10

1. Installation

1.1. Prérequis

Prérequis réseau / informatique dans le cas où DCOM-SOLUTION n'en a pas la gestion :

- Votre Firewall doit permettre de joindre le système de téléphonie sans restriction ni analyse de flux.
- Les fonctions « session helper » et « SIP ALG » doivent être désactivées sur votre firewall.
- Prioriser les flux à destination et venant du système de téléphonie avec le tag DSCP 46.
- Vous assurer sur votre firewall que les flux SIP et RTP passeront toujours par le même lien (/!\ SD-Wan).
- Vous assurer que le VLAN Data et le VLAN Voix puissent bien communiquer entre eux.
- Vous assurer qu'aucun logiciel bridant l'accès au casque / micro ne soit démarré avant le démarrage du Voice Operatol Panel (Antivirus, Skype, Teams)

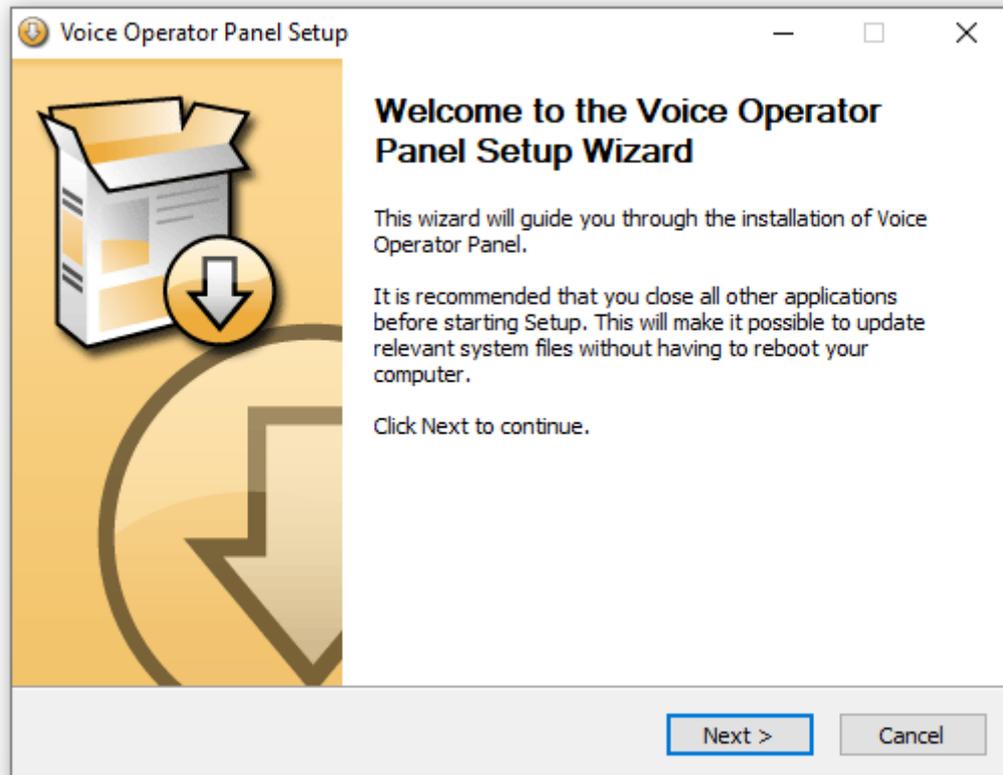
Le non-respect de l'un de ces prérequis entrainera des pertes de communications, mauvaise qualité audio, communication sans son ou fonctionnant à moitié.

Prérequis généraux :

- Vous devez disposez d'un casque fourni par DCOM-SOLUTIONS spécifiquement pour l'usage avec le Voice Operator Panel.
- Vous devez disposez du package d'installation du Voice Operator Panel ainsi que la liste des identifiants de connexion.
- Vous assurer qu'aucun logiciel bridant l'accès au casque / micro ne soit démarré avant le démarrage du Voice Operatol Panel (Antivirus, Skype, Teams)

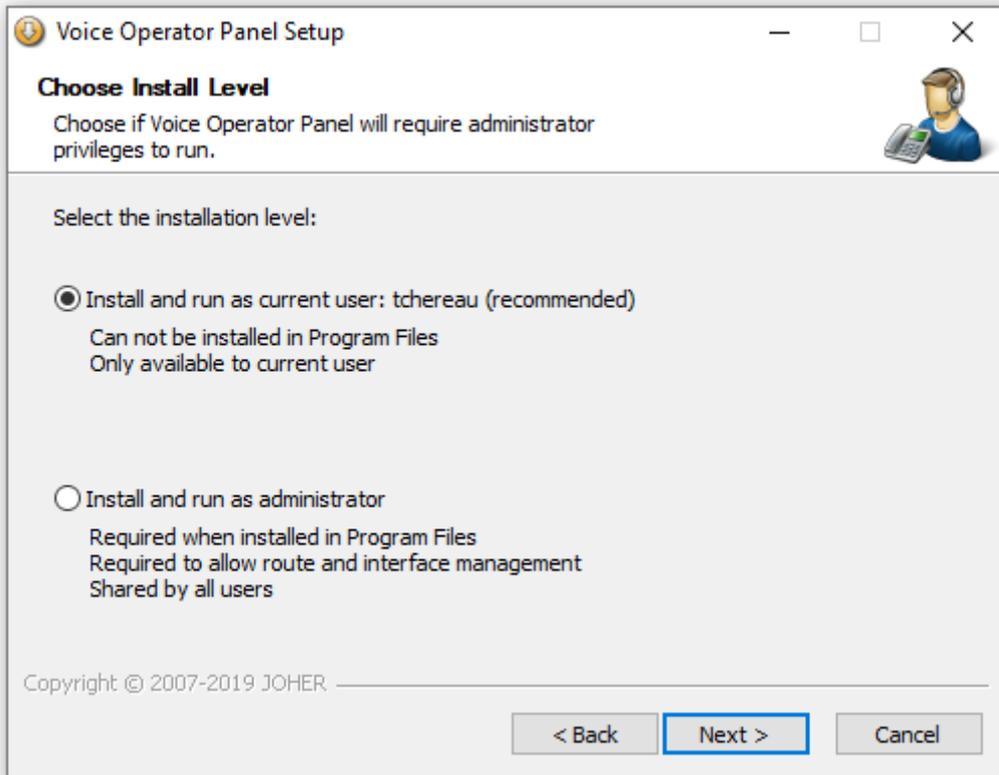
1.2. Installation

Lancez le package reçu avec ce guide.



Puis cliquez sur « Next », « I Agree » et « Next ».

Nous conseillons d'installer le logiciel uniquement pour l'utilisateur courant, cela évite de devoir obtenir des droits administrateurs pour poursuivre l'installation.

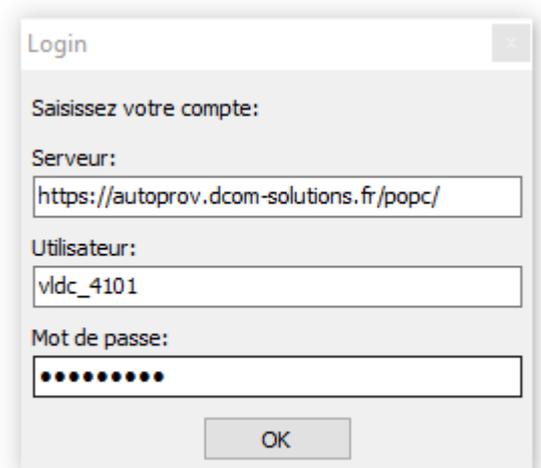


Cliquez sur « Next » puis sur « Install » et enfin sur « Next » et « Finish ».

Le POPC (Voice Operator Panel) est désormais installé. Un nouveau raccourci vient d'être créé sur votre bureau.



Pour le premier lancement, saisissez vos identifiants de connexion puis cliquez sur « OK »



1.3. Configuration CRM

Si vous souhaitez intégrer la remontée de fiche de votre DMS lors des appels entrants, vous pouvez effectuer la configuration ci-dessous

Remplacer 4501 par le numéro de l'opérateur (numéro interne de l'extension)

URL à saisir dans le VOP section CRM :

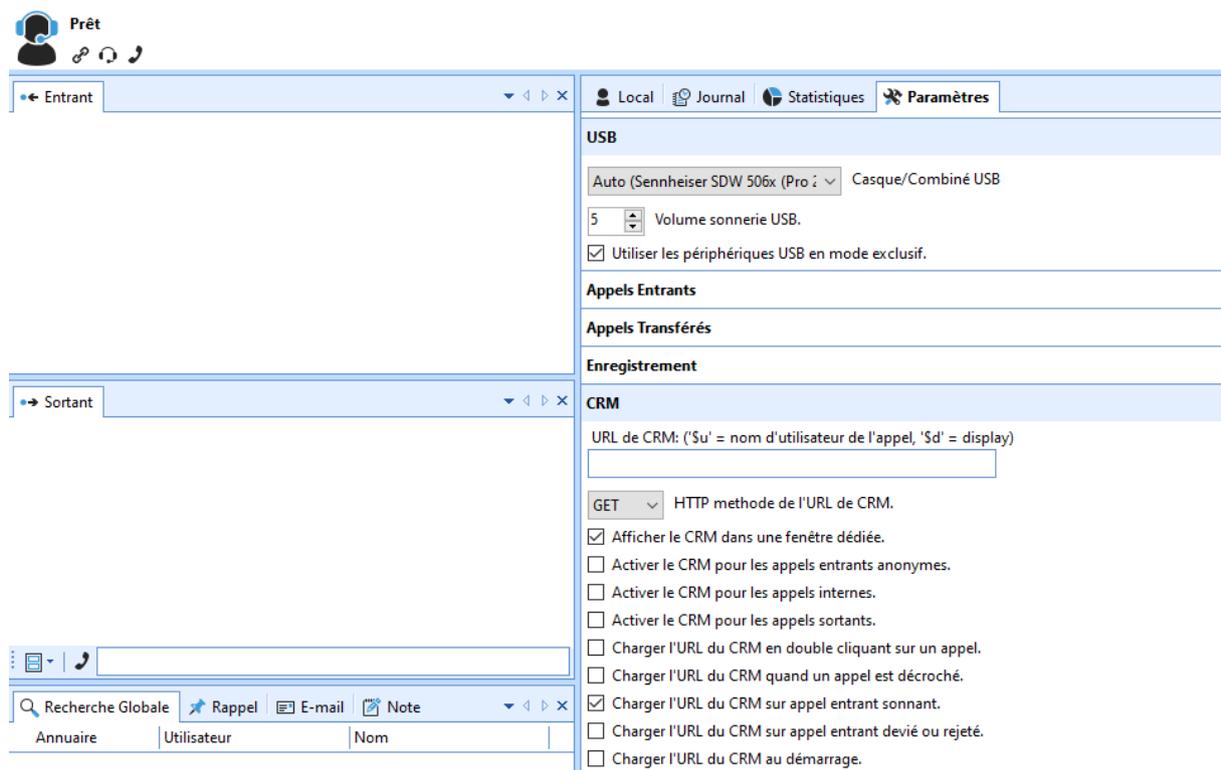
`http://192.59.8.1/digital/jsp/COMMUN/remonteeFiche/obs/remonteeFiche.jsp?numOperateur=4501&numClient=$u`

Cochez la case Charger URL du CRM sur appel entrant sonnante puis cliquez sur enregistrer.

Si vous souhaitez utiliser un navigateur externe au lieu de celui intégré au VOP modifiez l'URL par :

`file:///C:/Program Files`

`(x86)\Google\Chrome\Application\chrome.exe?http://192.59.8.1/digital/jsp/COMMUN/remonteeFiche/obs/remonteeFiche.jsp?numOperateur=4501&numClient=$u`



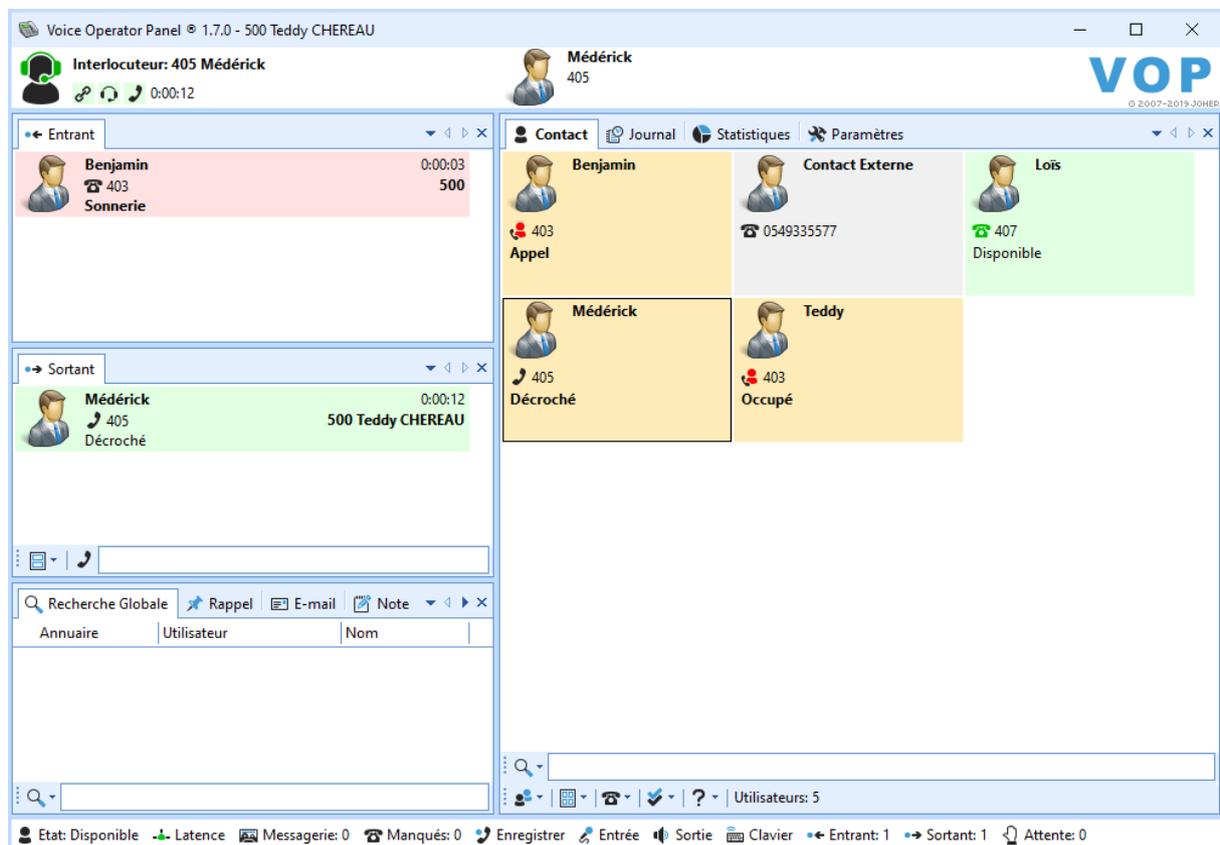
The screenshot shows the 'Paramètres' (Parameters) window in the VOP software. The 'Entrant' (Incoming) tab is selected. Under the 'CRM' section, the 'URL de CRM' field is empty. The 'HTTP methode de l'URL de CRM' is set to 'GET'. The 'Afficher le CRM dans une fenêtre dédiée.' checkbox is checked. Other options for activating CRM for different call types and loading methods are unchecked.

2. Utilisation Voice Operator Panel

L'utilisation du Voice Operator Panel est très intuitive et fonctionne via des glissés déposés.

Vous retrouverez les différentes sections :

- « Entrant » vous indiquera tous les appels entrants ainsi que leur statut (Sonnerie, Décroché, En attente)
- « Sortant » vous indiquera tous les appels sortants ainsi que leur statut (Sonnerie, Décroché, En attente).
- « Contacts » vous présentera vos contacts internes avec leur statut (Sonnerie, Disponible, Occupé) les contacts externes situés dans l'annuaire central du système.
- « Journal » vous affichera la liste des appels reçu/émis/manqués.
- « Statistiques » vous affichera vos statistiques sur une journée sélectionnée.



2.1. décrocher un appel

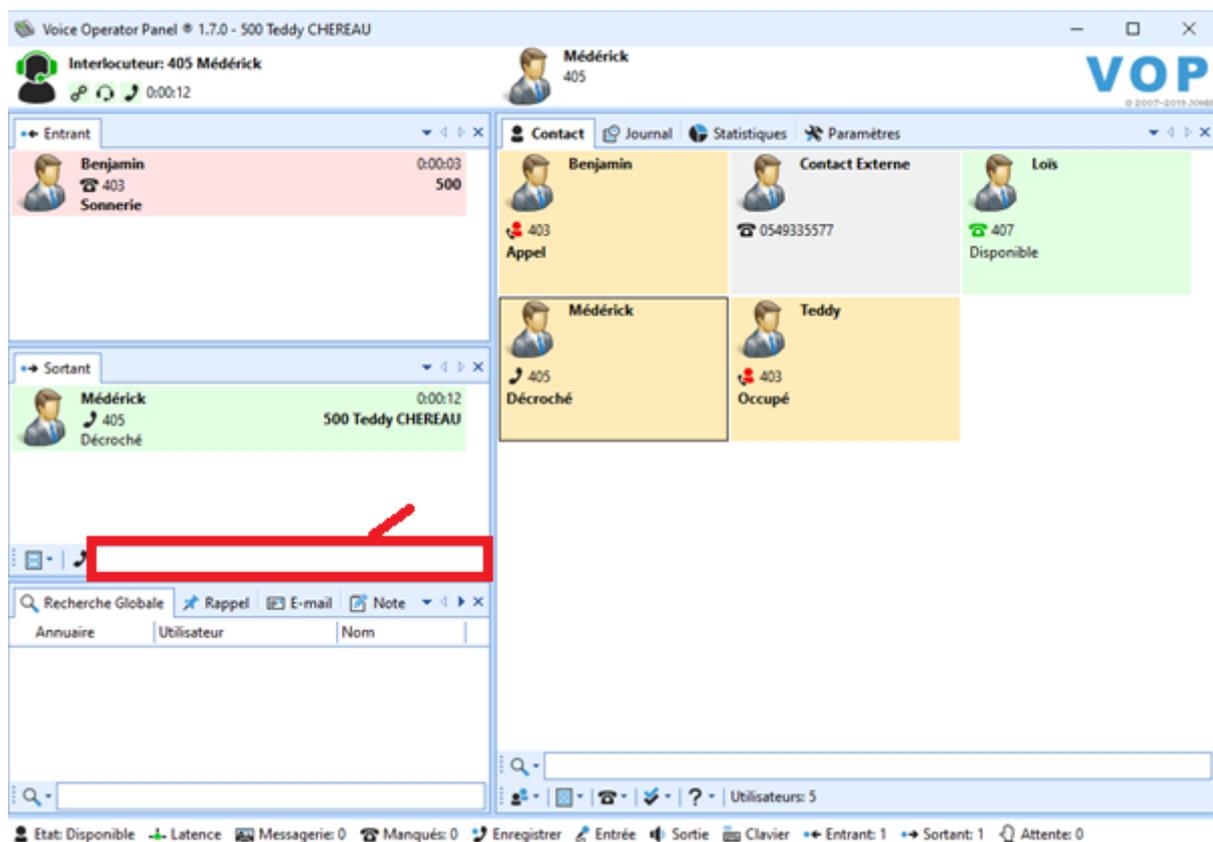
Les appels entrants seront affichés dans la case « Entrant », double cliquez sur l'appel en cours vous permettra de décrocher l'appel, un nouveau double cliquer sur l'appel, vous permettra de le mettre en attente.

Vous pouvez également utiliser le bouton de décroché sur votre casque pour décrocher / raccroché. Un appui de 2 secondes sur le bouton de décroché du casque vous permettra de mettre en attente l'appel en cours ou d'alterner entre deux appels en cours.

2.2. Effectuer un appel sortant / Transférer un appel

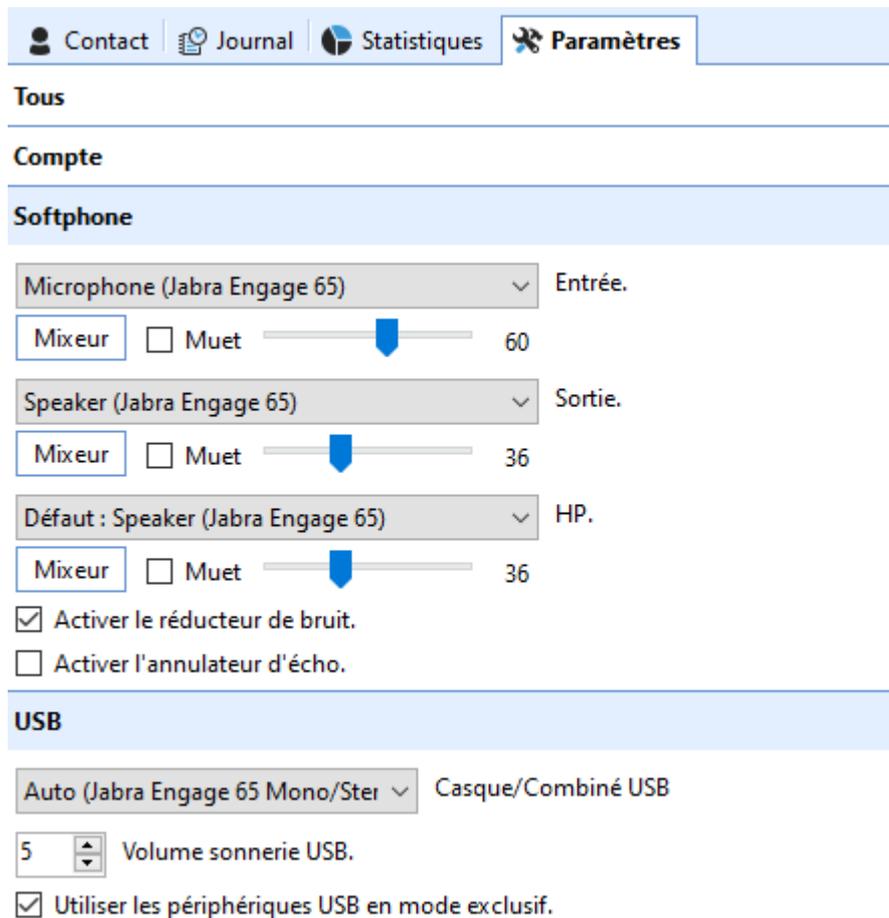
Pour composer et transférer un appel, vous avez deux choix :

- Double cliquez sur l'interlocuteur vers lequel vous souhaitez transférer l'appel. Une fois la communication établie, faites glisser l'appel entrant vers l'interlocuteur situé dans la section « Sortant ». L'appel sera transféré.
- composez le numéro dans la case dédiée à cet effet (entourée en rouge) puis appuyez sur la touche « entrer ». Une fois la communication établie, faites glisser l'appel entrant vers l'interlocuteur situé dans la section « Sortant ». L'appel sera transféré.



3. FAQ

- Vous n'entendez pas votre interlocuteur
 1. Veillez à bien vérifier que la base du casque est correctement branchée à votre ordinateur et que le casque est bien chargé.
 2. Vérifiez que le casque est bien configuré comme périphérique par défaut pour le logiciel



The screenshot shows a settings window with a navigation bar at the top containing 'Contact', 'Journal', 'Statistiques', and 'Paramètres'. The 'Paramètres' tab is active. Below the navigation bar, there are sections for 'Tous', 'Compte', and 'Softphone'. Under 'Softphone', there are three audio device settings: 'Microphone (Jabra Engage 65)' with an 'Entrée.' label, 'Speaker (Jabra Engage 65)' with a 'Sortie.' label, and 'Défaut : Speaker (Jabra Engage 65)' with an 'HP.' label. Each device setting includes a 'Mixeur' button, a 'Muet' checkbox, a volume slider, and a numerical value (60, 36, and 36 respectively). Below these are two checkboxes: 'Activer le réducteur de bruit.' (checked) and 'Activer l'annulateur d'écho.' (unchecked). The 'USB' section is also visible, showing 'Auto (Jabra Engage 65 Mono/Ster)' as the selected device type, 'Casque/Combiné USB' as the label, a volume slider set to '5', and a checked checkbox for 'Utiliser les périphériques USB en mode exclusif.'

3. Fermez le logiciel et fermez les autres logiciels pouvant utiliser le casque en même temps (Skype, Teams, ...) puis réouvrez le Voice Operator Panel.

4. Identifiants de connexion

URL de Téléchargement : <https://autoprov.dcom-solutions.fr/popc/i>

Serveur de provisioning : <https://autoprov.dcom-solutions.fr/popc/>

Numéro Interne	Identifiant	Mot de passe