

# 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

<b>1</b>	<b>INSTALLATION DU PROGRAMME</b>	<b>3</b>
1.1	Prérequis Système	3
1.2	Installation et provisioning	4
1.2.1	Installation du logiciel	4
1.2.2	Première connexion	4
<b>2</b>	<b>CONFIGURATION</b>	<b>5</b>
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
<b>3</b>	<b>GESTION D'APPEL</b>	<b>8</b>
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>

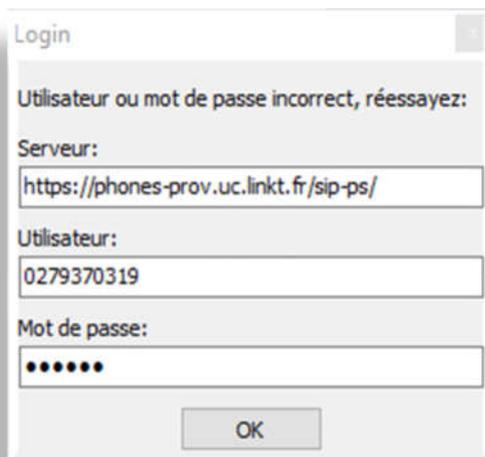
L'installation se fait de manière classique en lançant l'exécutable téléchargé, il vous est possible de choisir l'emplacement de stockage des fichiers nécessaire au fonctionnement du POPC

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 :

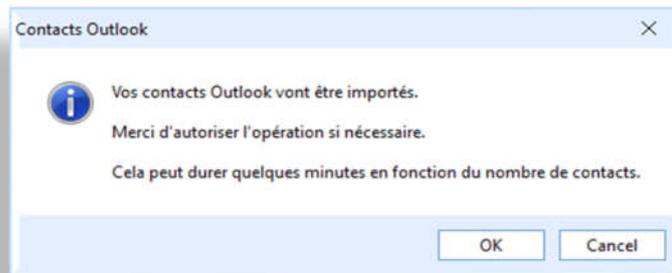


- ✓ **Serveur** : <https://phones-prov.uc.linkt.fr/sip-ps/>
- ✓ **Utilisateur** : Numéro de téléphone de l'utilisateur
- ✓ **Mot de passe** : Code PIN EAS (code PIN messagerie)

## 2 CONFIGURATION

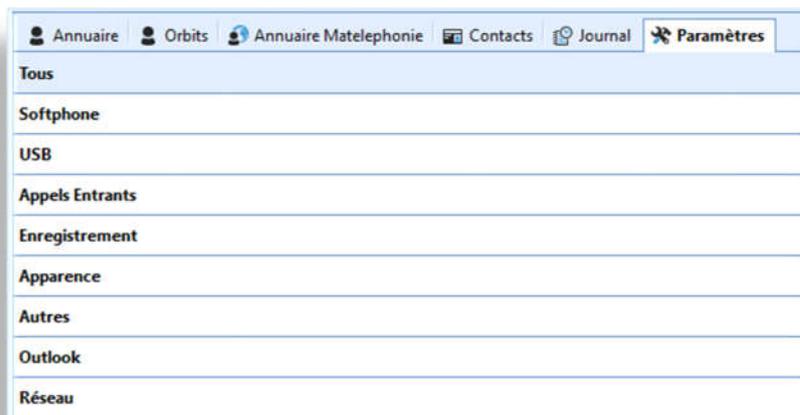
### 2.1 DÉMARRAGE DU POPC

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.



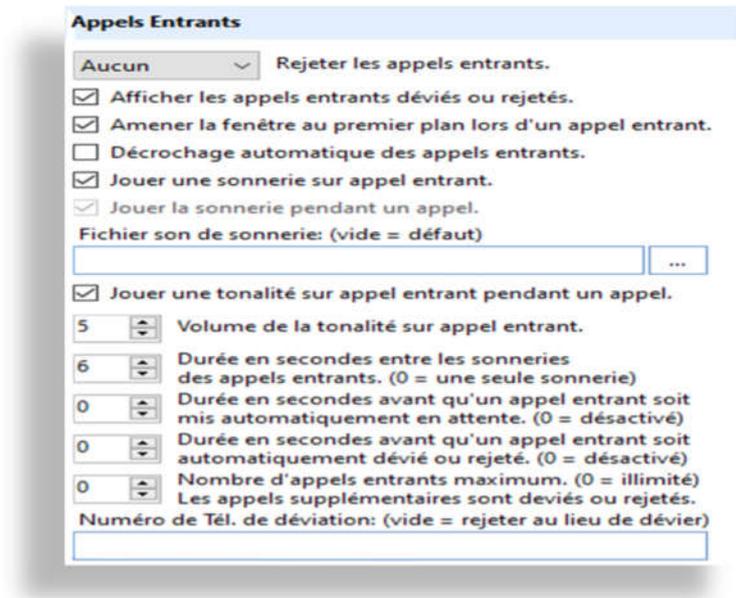
#### 2.2.1 Softphone

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...



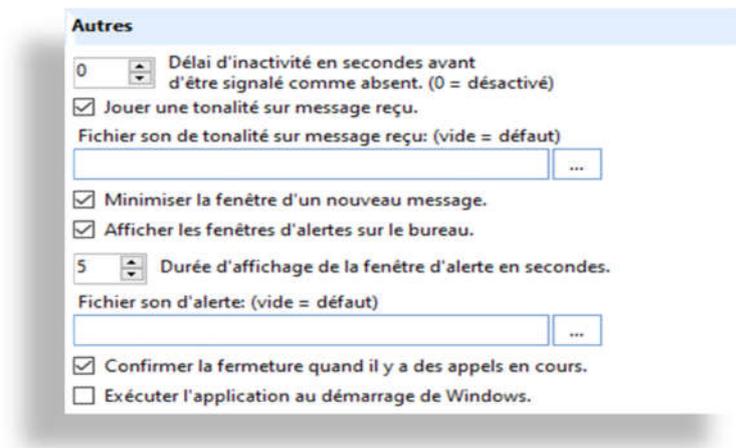
## 2.2.3 Apparence

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



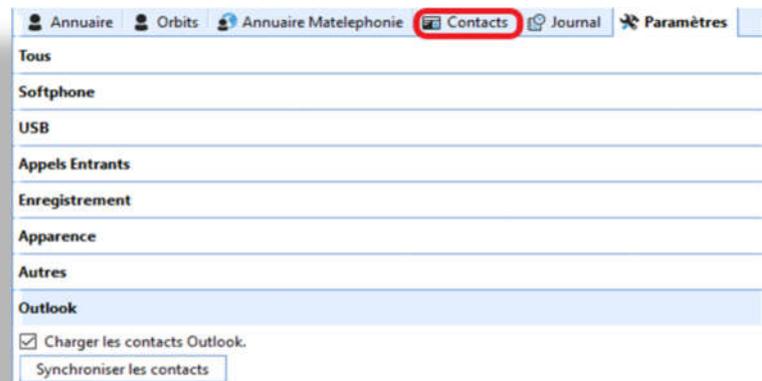
## 2.2.4 Autres

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



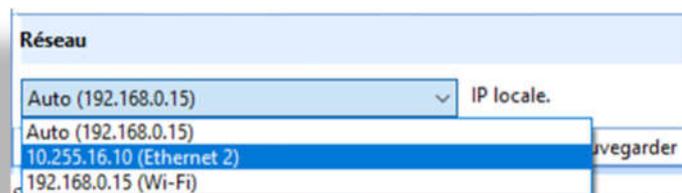
## 2.2.5 Outlook

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

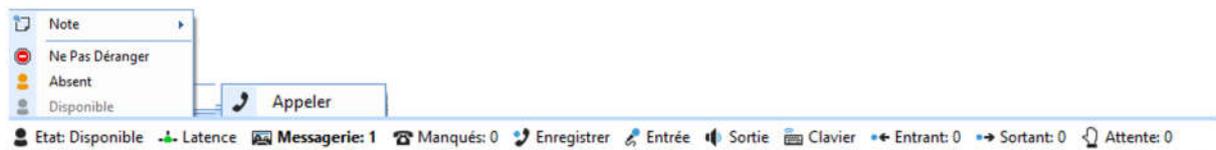
Status rouge 'Ne Pas Déranger' : le contact est Indisponible pour recevoir des appels

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

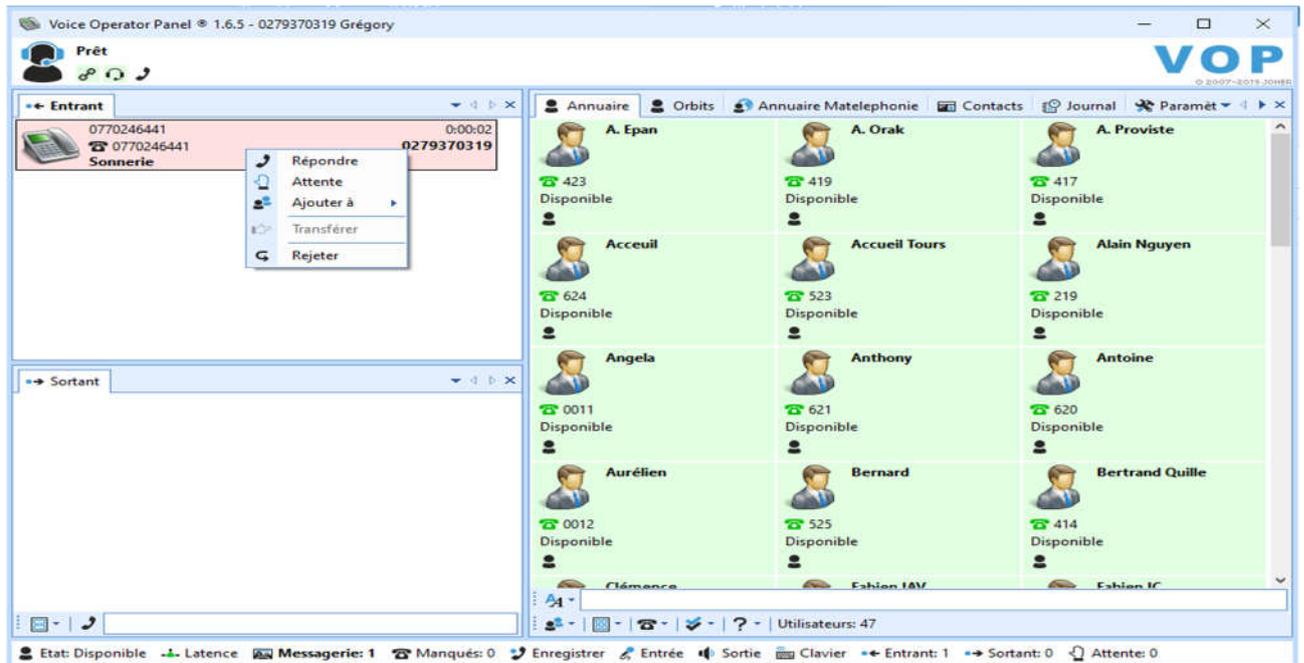
Appels: 12 Entrant: 9 Sortant: 3

### 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 :

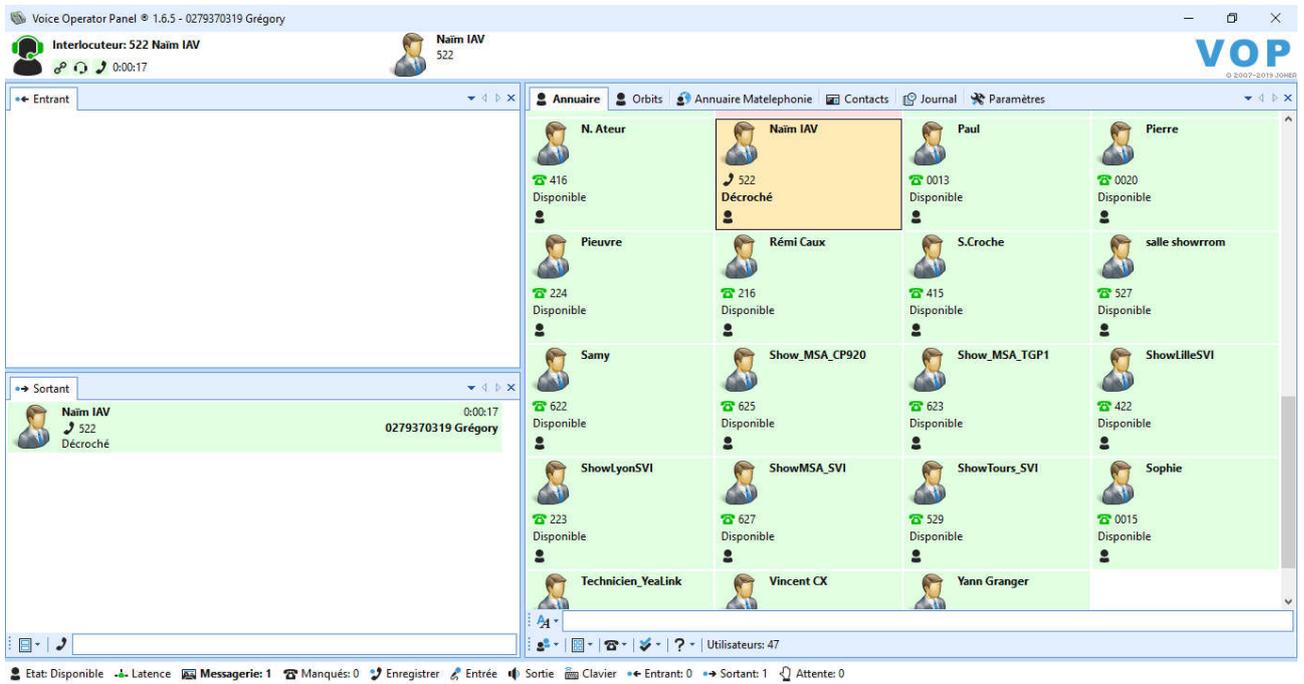
- Double clic sur l'appel entrant
- Clic droit sur l'appel entrant puis « Répondre » (possibilité également de mettre directement en attente ou rejeter l'appel)



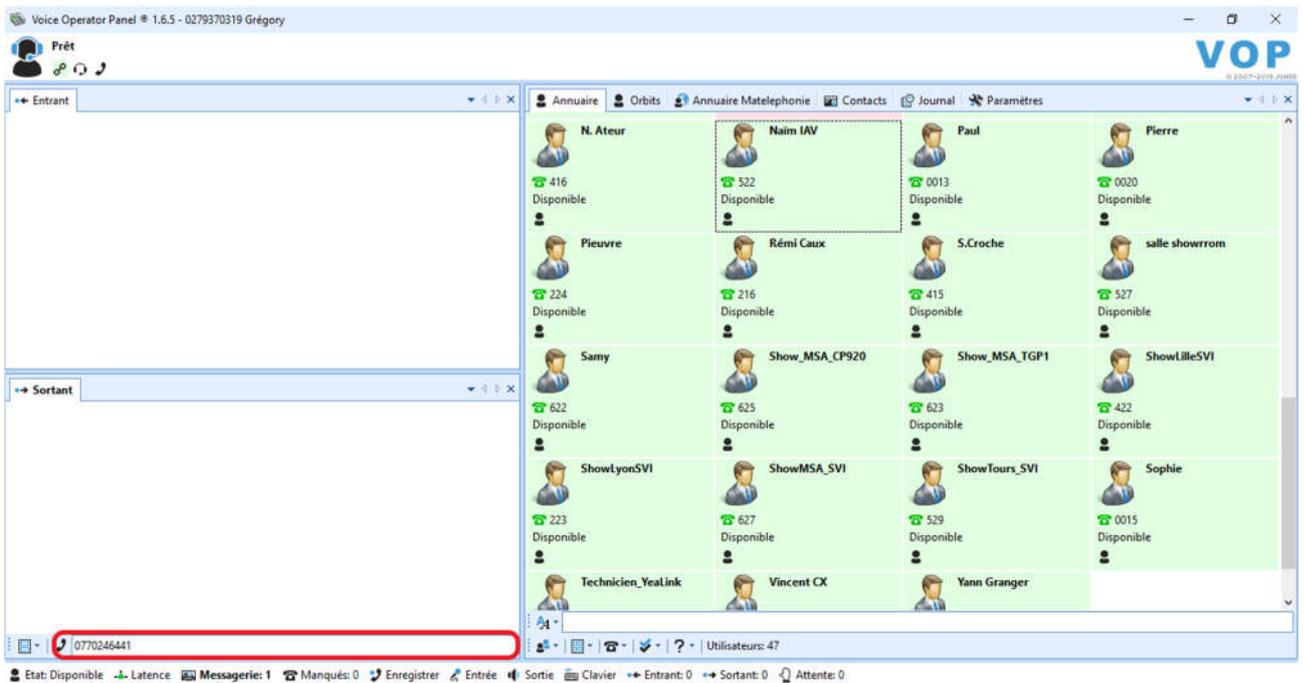
### 3.5 EMISSION D'APPEL

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.



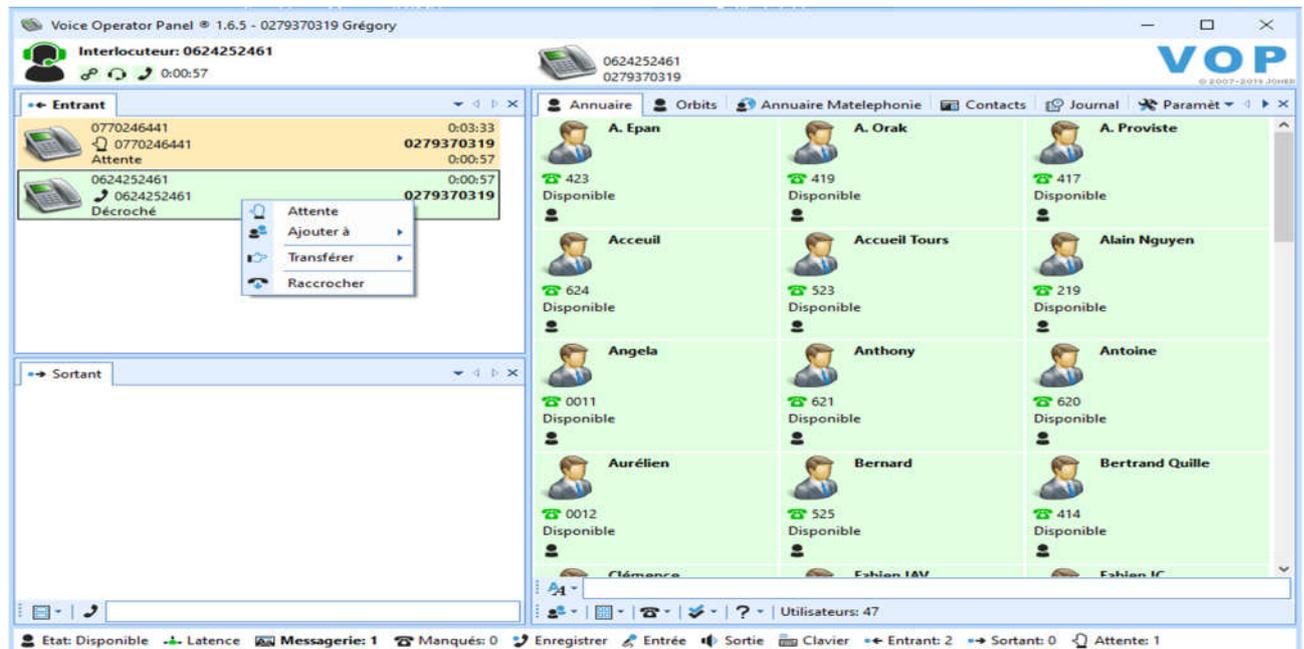
2. Composer un numéro libre : vous devez utiliser le cadre prévu à cet effet en bas de la fenêtre



### 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 0:00:04

Luc 521 0279370319

VOP © 2007-2013, 2018

Annuaire Orbits Annuaire Motelephonie Contacts Journal Paramètres

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

Sortant

Utilisateurs: 47

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

## 3.8 TRANSFERTS

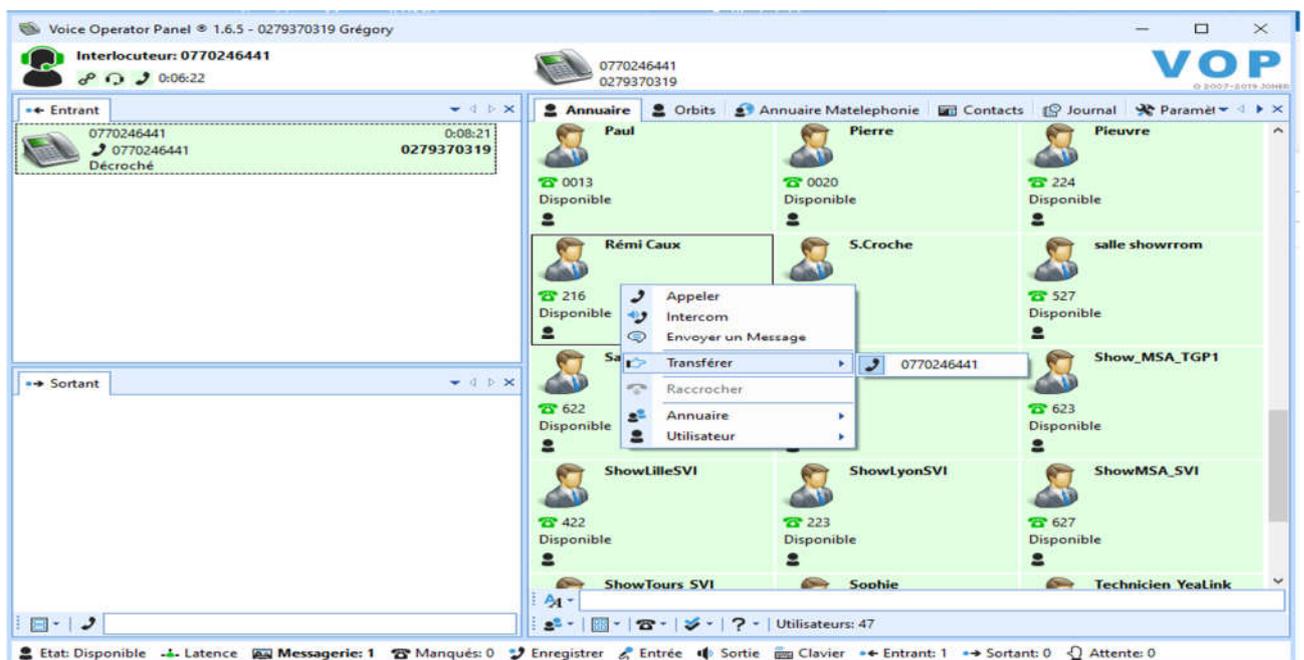
Comme pour les téléphones fixes, la solution propose deux façons de transférer un appel :

- 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.

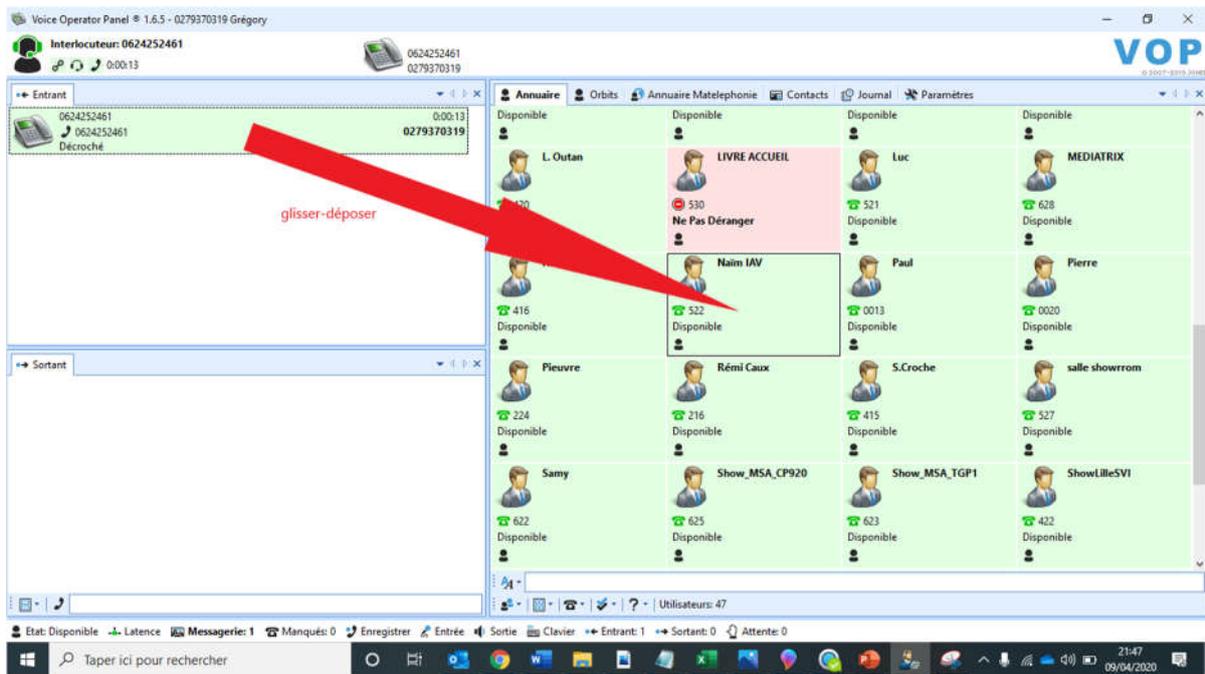
### 3.8.1 Transfert direct

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 »

