

Guide utilisateur

Poste Opérateur PC

Table des matières

1	Principe	1
2	Lancement de l'application	1
3	Statut d'un appel	4
4	Gestion des appels	4
5	Etat « ne pas déranger »	7
6	Messagerie vocale	8
7	Menu/Onglet « Local » (contacts internes)	8
8	Menu/Onglet « Externes » (contacts externes ou société).....	10
9	Menu/Onglet « Journal »	11
10	Menu/Onglet « Paramètres ».....	11

1 Principe

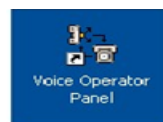
Le Poste Opérateur sur PC est un logiciel de gestion de standard téléphonique.

Grâce aux fonctions intégrées, il apporte les outils permettant de fournir un accueil de qualité et un service professionnel aux clients.

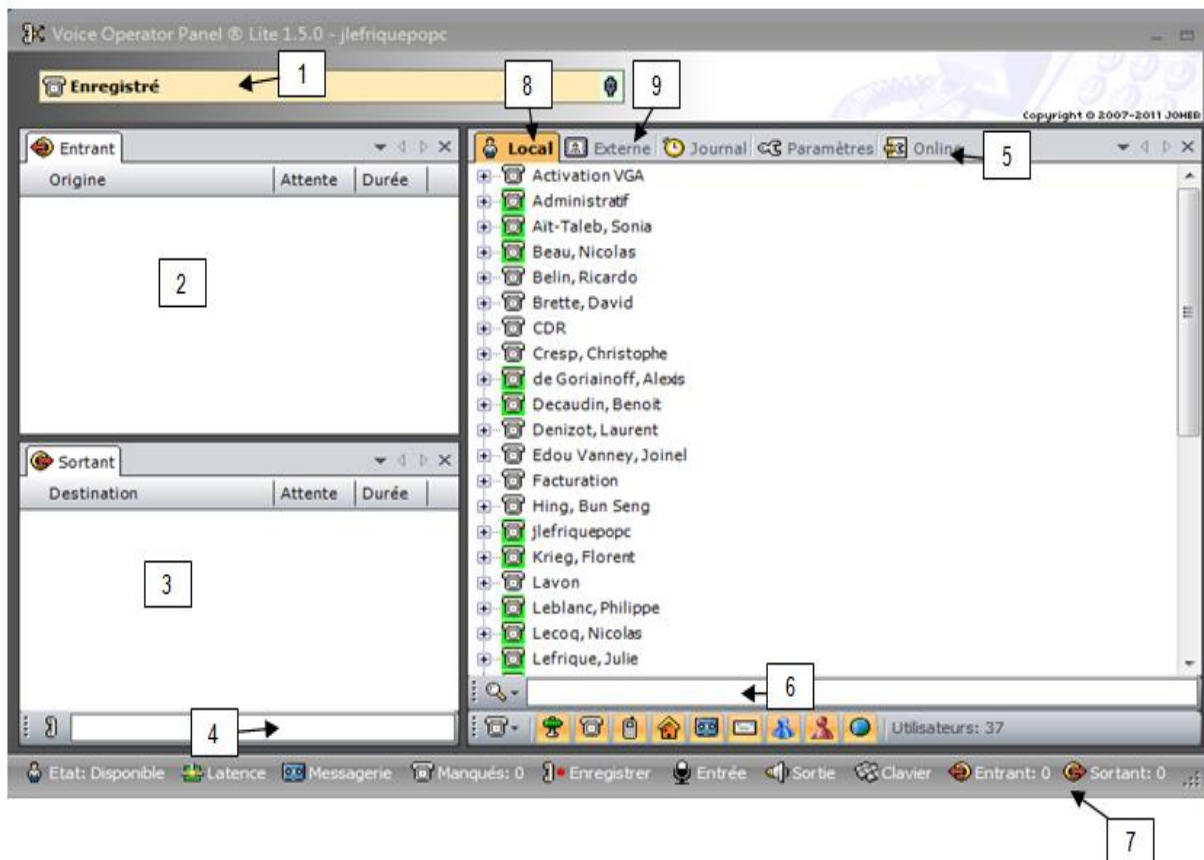
Son utilisation permet de façon simple et dynamique d'équilibrer et de fluidifier le traitement du flot de communications courantes pour une entreprise.

2 Lancement de l'application

Pour lancer l'application, double-cliquez sur l'icône « Voice Operator Panel » sur le bureau de votre ordinateur (soft disponible sur l'extranet) :



En quelques secondes le POCP se lance et s'affiche sur le bureau :



1- Ligne de statut du poste opérateur, les différents statuts sont décrits ci-dessous.

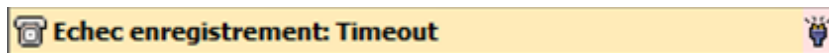
Au démarrage :



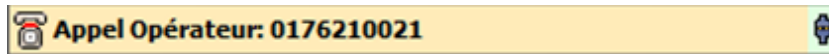
Puis



→ Dans le cas ci-dessous, vérifier les paramètres réseaux du PC :

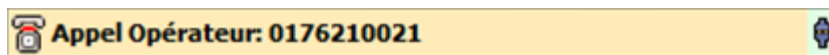


Lors d'un appel entrant :



Lors d'un appel sortant :

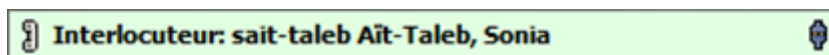
Le POCP compose le numéro



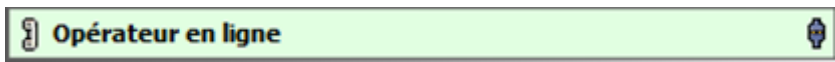
Le poste de l'interlocuteur sonne :



L'interlocuteur décroche



Lorsqu'un appel est en attente ou en cours de transfert




Lorsque l'appel est raccroché.



2- Zone de visualisation des appels entrants

Les appels vers le numéro d'accueil du PoPC sont rassemblés dans cette zone. Ils sont identifiés par le pictogramme  .

3- Zone de visualisation des appels sortants.

Les appels émis par le Poste Opérateur sont rassemblés dans cette zone. Ils sont identifiés par le pictogramme .

4- Zone de numérotation

Zone dans laquelle vous saisissez le numéro de l'interlocuteur que vous souhaitez joindre

5- Barre de menu

Cette barre contient les menus suivants :

- annuaire local rassemblant tous les numéros des collaborateurs du site
- annuaire externe (ou contacts société) rassemble tous les contacts externe visibles pour toutes la société
- journal d'appels
- paramètres
- contacts/Online (si la synchronisation du Poste Opérateur avec Microsoft Outlook est activée).

6- Zone de recherche

Cette zone permet d'effectuer une recherche dans le menu sélectionné (annuaire local, journal d'appels, annuaire des contacts).

7- Barre d'état

Cette barre permet de :

- modifier l'état du Poste Opérateur (« Disponible » ou « Ne Pas Dé ranger », cf. page 8),
- consulter la Messagerie vocale (cf page 8)
- consulter les appels manqués.

Elle indique, en outre :




- la quantité d'appel en cours de traitement par l'application (sortant/entrant, en attente)
- le niveau de latence de connexion réseau.

8- Contact interne (du site)

9- Contacts externe (ou contacts société)

3 Statut d'un appel

Un appel peut se présenter sous trois états différents, représentés par des icônes dans la zone de visualisation des appels entrants ou sortants.

Icône	Description
	Appel en cours de sonnerie
	Appel en cours de communication
	Appel en attente

Dans la zone de visualisation des appels, un code couleur permet de prioriser les appels entre eux :

rouge : une action immédiate est nécessaire (par exemple : appel en cours de sonnerie)

orange : une action est nécessaire pour terminer une opération mais celle-ci n'a pas de caractère d'urgence (exemple : un appel mis en attente)


vert : appel en cours de communication.

4 Gestion des appels

1- Répondre à un appel


Lorsqu'un appel arrive sur le Poste Opérateur :

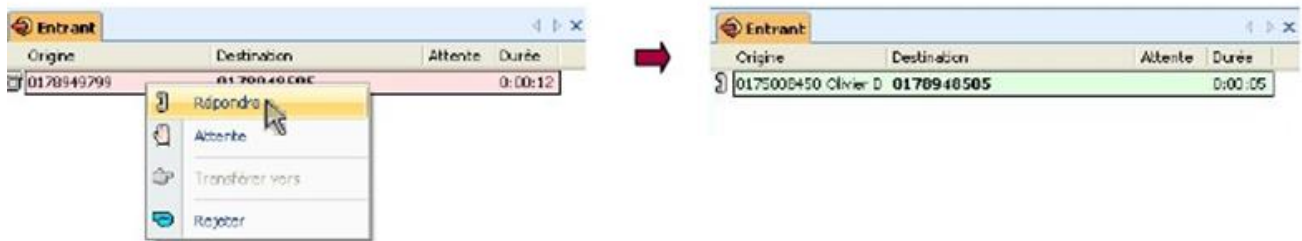
- une sonnerie retentit sur le poste téléphonique de l'opérateur si celui-ci est raccroché.
- une sonnerie retentit sur le PC

L'appel apparait dans la zone de visualisation des appels entrants sur fond rouge et avec le pictogramme  .

Pour répondre à l'appel en cours :

- Si nécessaire, **décrocher** le combiné (ou appuyer sur la touche casque) du téléphone de l'accueil.
- ou **faire** un clic droit sur l'appel et sélectionner « Répondre »

L'appel passe sur fond vert et le pictogramme indique que l'appel est en communication  .



→ Une touche de raccourci (par défaut, touche « Insert ») permet de répondre à l'appel en cours de sonnerie.

→ Si un appel est déjà pris en charge, il est automatiquement mis en attente lors du décroché du nouvel appel.

2- Raccrocher un appel

Pour raccrocher un appel en attente ou l'appel en cours de conversation :

- **Faire** un clic droit sur l'appel concerné et sélectionner « Raccrocher » ou sélectionner l'appel et appuyer sur la touché suppr. du clavier
- L'appel raccroché disparaît alors de la zone de visualisation des appels

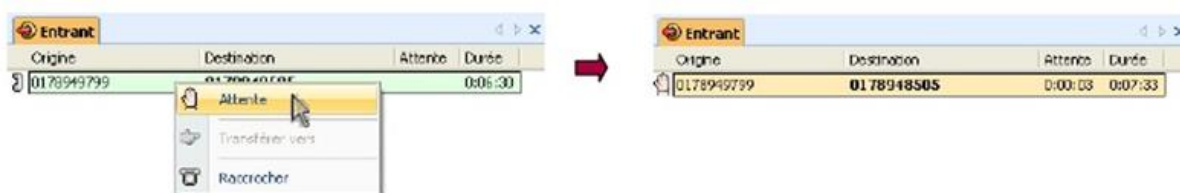


3- Mettre un appel en attente

Pour mettre en attente un appel :

- **double-cliquer** sur l'appel en cours de conversation
- ou **faire** un clic droit sur l'appel et sélectionner « Attente ».

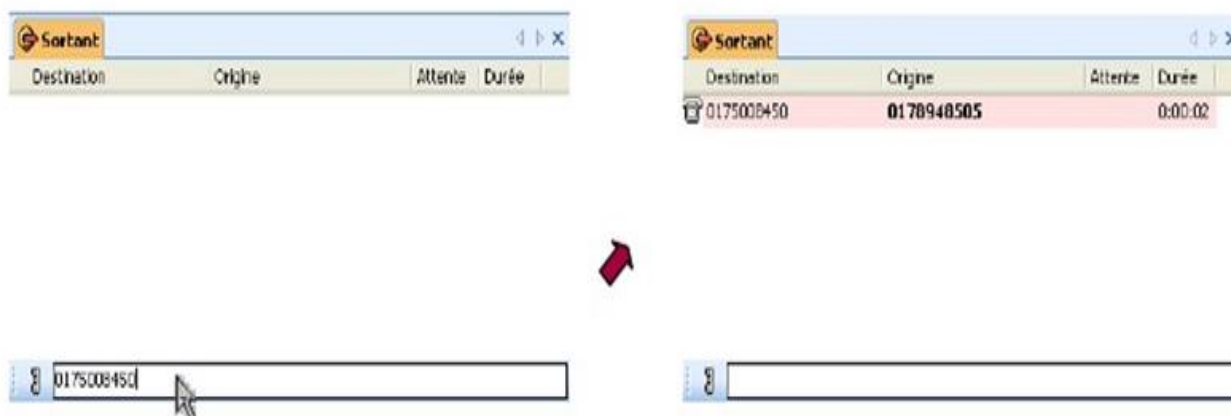
L'appel passe sur fond orange et le pictogramme  indique la mise en attente.



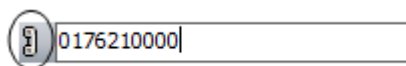
4- Emettre un appel

A- En composant un numéro :

- Dans la zone de numérotation, **taper** le numéro de l'interlocuteur souhaité, puis sur la touche « Entrée » du clavier du PC.
- L'appel en cours de sonnerie s'affiche alors dans la zone de visualisation des appels sortants.



- Ou cliquer sur l'icône représentant un combiné à gauche du numéroteur une fois le numéro composé :



B – Via l'annuaire

- sélectionner le contact,
- double-cliquer sur son numéro
- ou faire un clic droit et sélectionner « Appeler ».

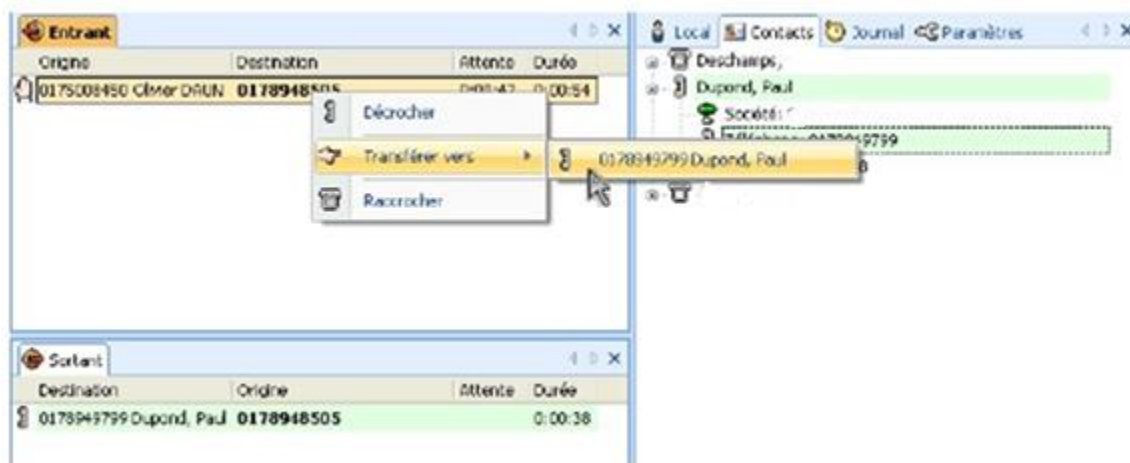
L'appel est affiché dans la zone de visualisation des appels sortants sur fond rouge, puis vert lorsque l'interlocuteur prend l'appel.

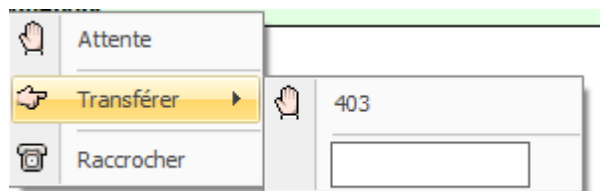


5- Transférer un appel

Pour transférer un appel en cours de conversation vers un appel en attente :

- Faire un clic droit sur le premier appel dans votre zone de visualisation des appels entrants
- Cliquer sur « Transférer vers »
- Sélectionner un numéro de téléphone correspondant à l'appel en cours de conversation ou composer le numéro voulu dans le champ libre
- Une fois l'appel transféré, les deux appels concernés disparaissent de l'interface.





→ Une touche de raccourci (par défaut, touche « + ») permet de répondre à l'appel en cours de sonnerie.

→ il est possible d'opérer un « glisser/déposer » du deuxième numéro vers le premier et relâcher quand les deux appels se superposent.

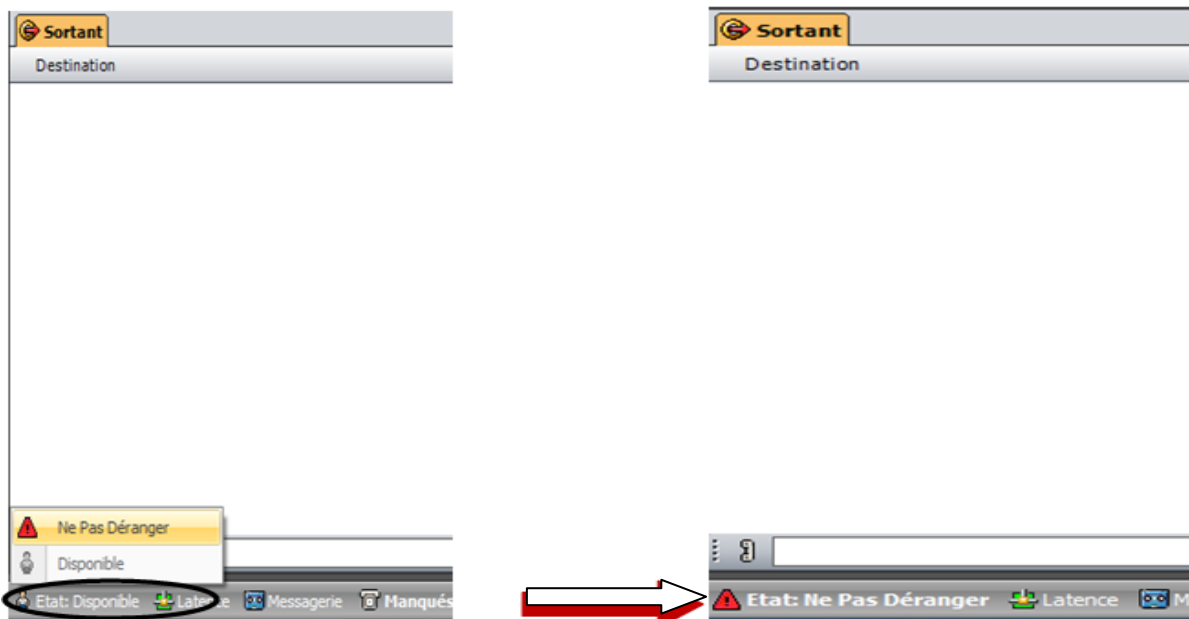
Cette opération permet un transfert d'appel entre les deux communications.

Il n'est pas possible de réaliser un « glisser/déposer » directement vers un numéro de l'annuaire (exemple sans appel préalable de l'interlocuteur). Vous pouvez choisir une touche de raccourci pour cette action.

5 Etat « ne pas déranger »

Dans la barre d'état, il est possible de basculer le Poste Opérateur de l'état « Disponible » à l'état « Ne Pas Déranger ».

Dans cet état, les appels à destination du numéro d'accueil sont renvoyés vers une tonalité d'occupation.



- Cliquer sur : Etat disponible
- Sélectionner « Ne pas déranger »

6 Messagerie vocale

La messagerie vocale est consultable en appelant le numéro '123' ou '888', ou en double-cliquant sur l'icône Messagerie dans la barre d'état.

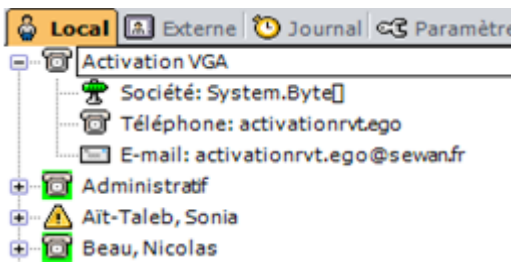


La gestion des messages vocaux et la navigation dans la menus de la messagerie utilise les touches du poste téléphonique de l'opérateur.

! L'interface du Poste Opérateur n'indique pas la présence de message déposé sur la Messagerie vocale. Il est donc recommandé de bloquer le dépôt de message (diffusion d'une annonce vocale uniquement) ou d'activer la notification par mail en cas de dépôt de message.

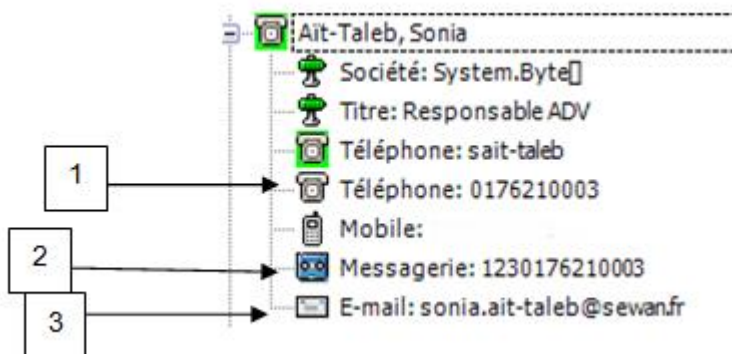
7 Menu/Onglet « Local » (contacts internes)

Le menu Local rassemble tous les numéros du ou des sites Centrex de la société.










Vous pouvez :

- 1 - Appeler un utilisateur de l'annuaire en double cliquant sur son numéro de téléphone
- 2 - Déposer un message directement sur sa messagerie vocale en double-cliquant sur l'icône « Messagerie » de l'utilisateur.
- 3 - Envoyer un mail à l'utilisateur en double-cliquant sur l'icône E-mail (il faut pour cela que le PC dispose d'un client de messagerie – type Microsoft Outlook - avec un compte de messagerie Sewan proprement configuré).

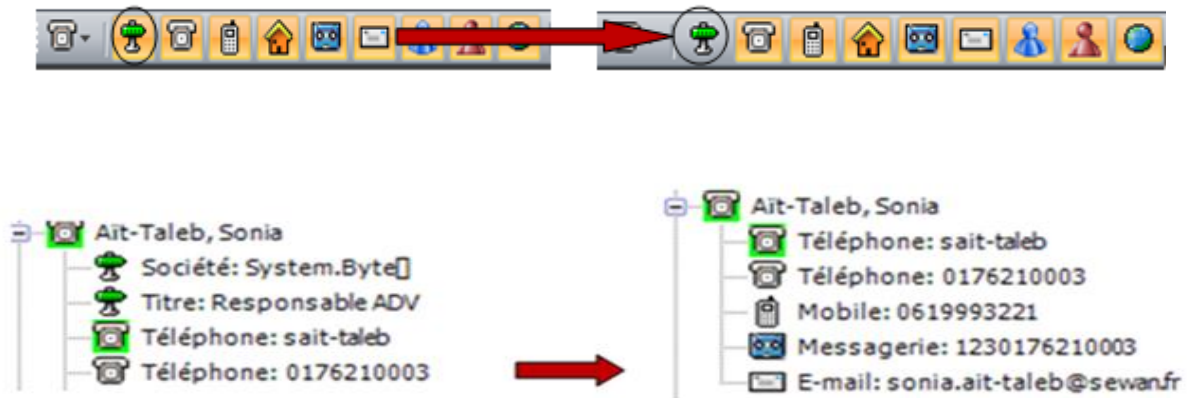


1- Filtrage de l'annuaire

A l'aide de la barre de filtrage, il est possible d'afficher (bouton sélectionné = fond orange) ou masquer (Bouton désélectionné = fond bleu) certains champs de l'annuaire).

Bouton	Description
	Information (nom de la société, fonction)
	Numéro de téléphone Fixe
	Numéro de téléphone Mobile
	Numéro de téléphone Domicile
	Messagerie Vocale
	Adresse mail
	Contact MSN Messenger®
	Site Web

- En désélectionnant le bouton « Information », les informations liées à la société et la fonction disparaissent de l'annuaire.

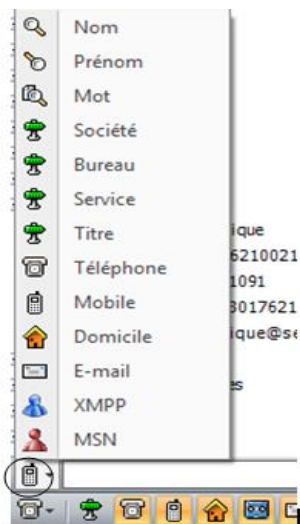


2- Recherche d'un contact

La zone de recherche permet d'accéder rapidement à un contact de l'annuaire en saisissant les premières lettres de son nom. Il n'est pas nécessaire de taper le nom entier, une liste déroulante apparaît dès la saisie de la première lettre.

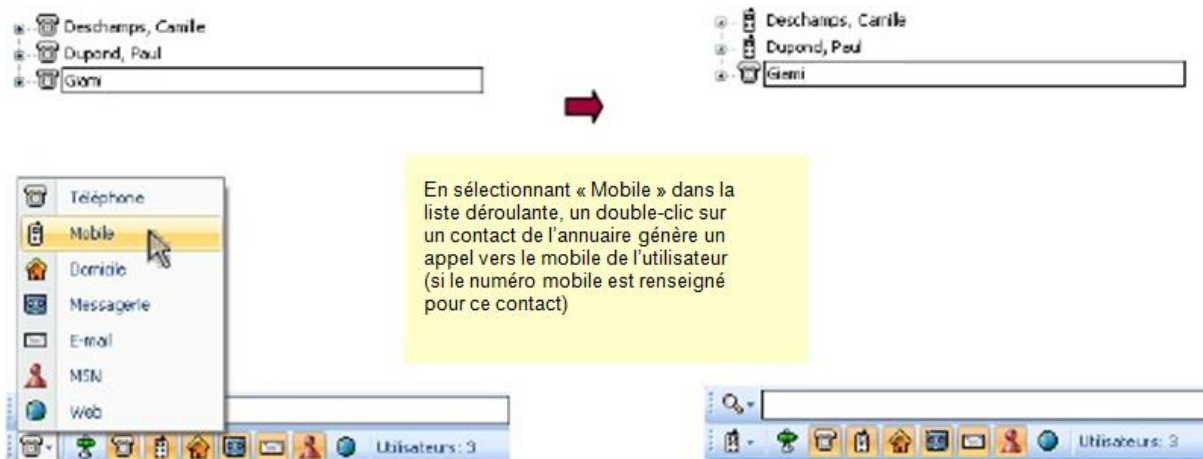


Il est possible de réaliser une recherche sur le numéro ou sur l'adresse mail en cliquant sur la liste déroulante et en sélectionnant le critère de recherche souhaité.



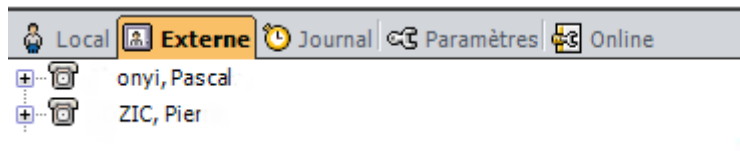
3- Gestion de l'information (ou numéro) associée par défaut à un contact

Par défaut, en double cliquant sur le nom d'un contact dans l'annuaire, un appel vers son téléphone fixe est généré. Il est possible de définir une autre action en cliquant sur la liste déroulante de la barre de filtrage.



8 Menu/Onglet « Externes » (contacts externes ou société)

Le menu « Externe » rassemble tous les contacts présents dans l'annuaire contacts externes Sophia (ou Pronto).



Les fonctions de recherche et de filtrage présentés dans le paragraphe précédent pour le menu Local (cf. page 9 et 10) sont aussi disponibles pour le menu Contacts.

9 Menu/Onglet « Journal »

1- Consulter le journal d'appel

Le journal d'appels consigne tous les appels traités par le Poste Opérateur et fournit les informations suivantes :

- la direction de l'appel (entrant ou sortant),
- la date et l'heure de l'appel,
- le numéro et éventuellement le nom de l'appelant (Origine de l'appel),
- le numéro et éventuellement le nom de l'appelé (Destination de l'appel),
- la durée de l'appel.

ES	E	Date	Origine / Destination	Durée
		15/12 17:58:38	0176210021	0:00:02
		15/12 17:57:32	0176210023 Vaucamp, Philippe	0:00:09
		15/12 17:57:15	0176210000	0:00:11

2- Filtrer les appels du journal

Il est possible d'afficher (bouton sélectionné = fond orange) ou masquer (bouton désélectionné = fond bleu) certaines categories d'appels:

Bouton	Description
	Appel entrant
	Appel sortant
	Appel rejeté
	Appel dévié
	Appel en cours de sonnerie
	Appel décroché
	Appel en attente
	Appel transféré

10 Menu/Onglet « Paramètres »

Le menu « Paramètres » sert essentiellement au paramétrage du POCP qui est déjà pré-configuré par Sewan. Il est préférable de ne pas modifier ces champs.