(Bizz) Call Connect

Guide d’utilisateur du Softphone

Date 12/07/2019
Confidentialité Unrestricted
Version 3
Version Softphone : 22.6.3.31

Table des matières

Table des matières 2

1. Installation du softphone 3

2. Démarrage du Softphone 5

3. Description du softphone 6

4. Options 7

5. Gestion du softphone 8

5.1 Ne pas déranger 8

5.2 Renvoi d'appel 9

5.3 Bureau distant 10

5.4 Sonnerie simultanée 11

5.5 Masquer le numéro 11

6. Fonction « Click-to-dial » 12

7. Call Centers 14

8. BLF (Busy Lamp Field) – Téléphonie d'équipe. 15

9. Gestion des appels 16

9.1 Réception d'un appel 17

9.2 Transférer l'appel 19

9.3 Ajouter des participants ou conférence 20

9.4 Parquer l'appel 20

10. Utilisation des casques (headsets) 21

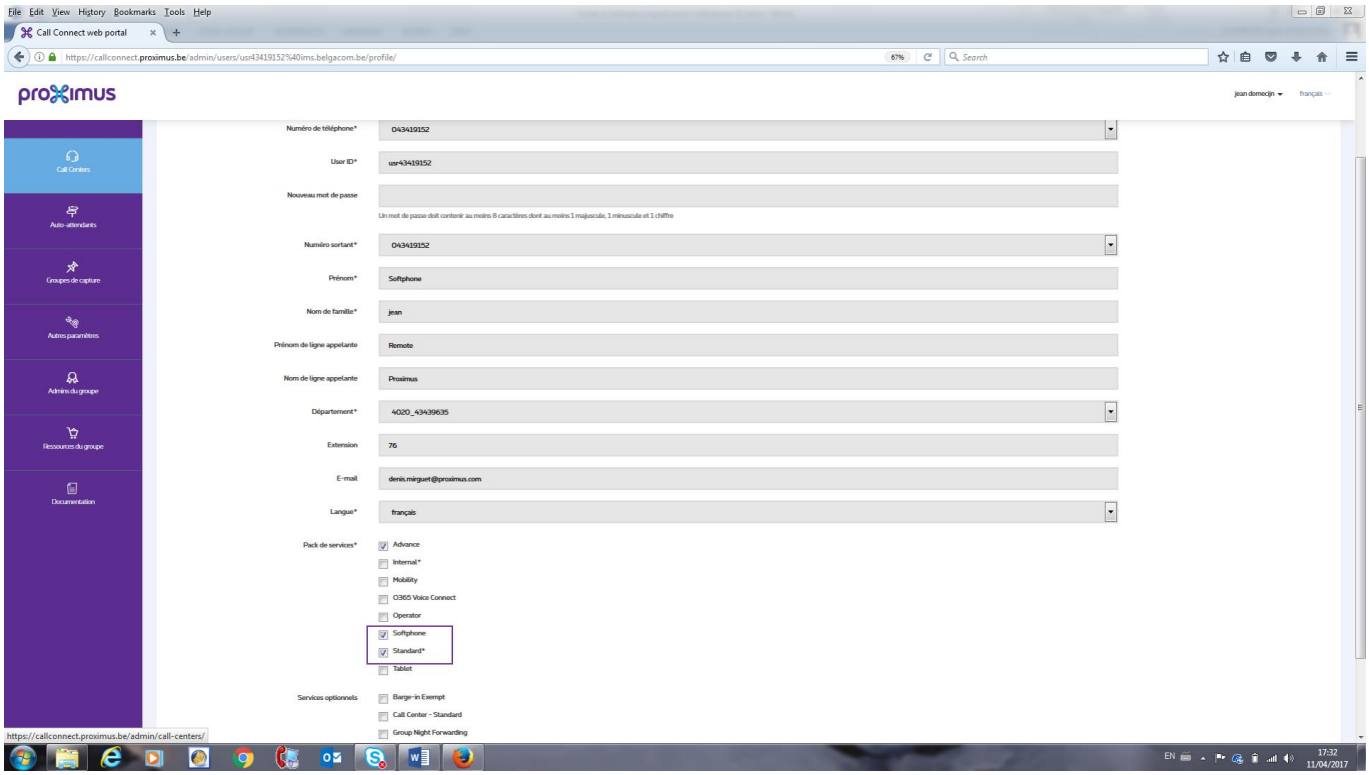
10.1 Utilisation avec Plantronics HUB 21

10.2 Activez l'option dans le softphone Call Connect 24

1. Installation du softphone

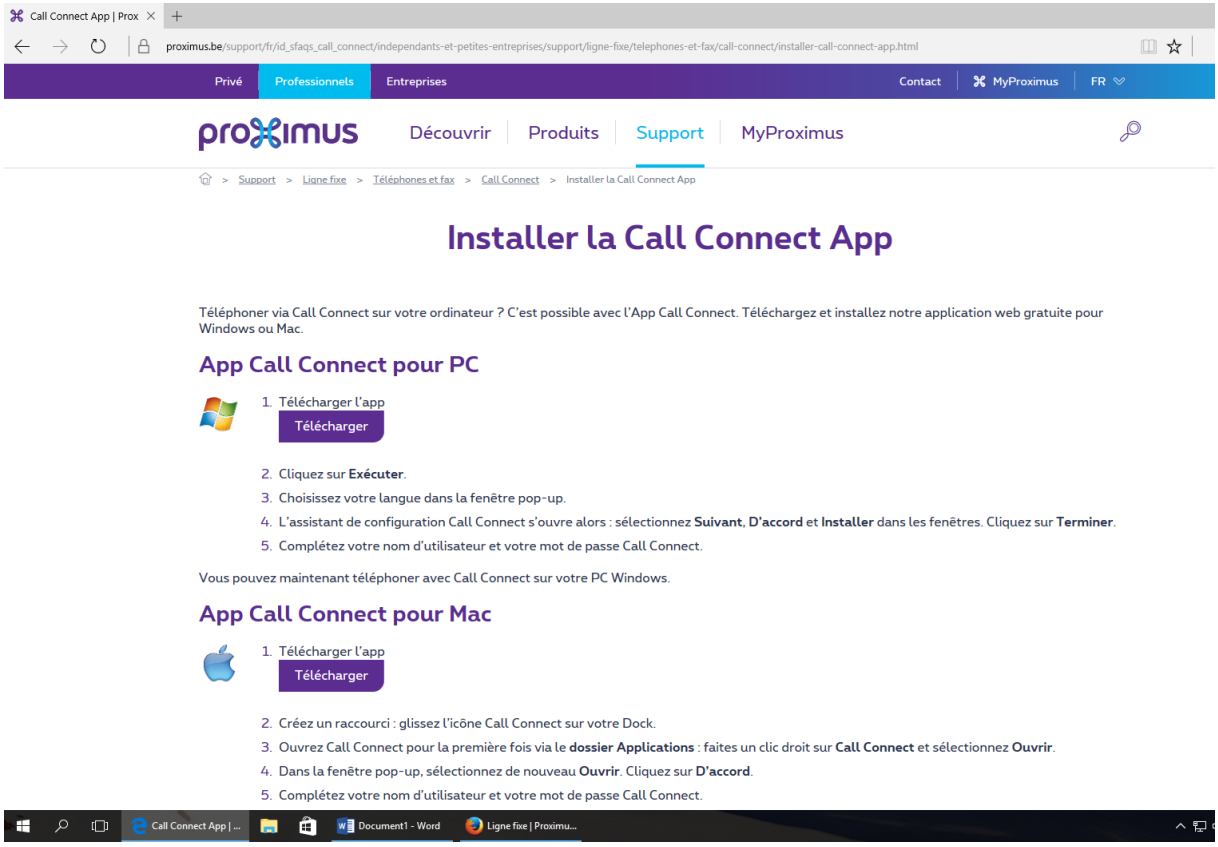
- Avant tout l'utilisateur doit être créé et avoir au minimum le pack standard

Dans l'utilisateur, Standard et Softphone doivent être coché, l'activation du Softphone est immédiat mais le transfert des appels entrant peut prendre un peu de temps.

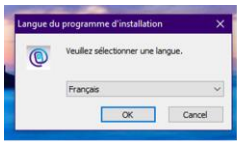


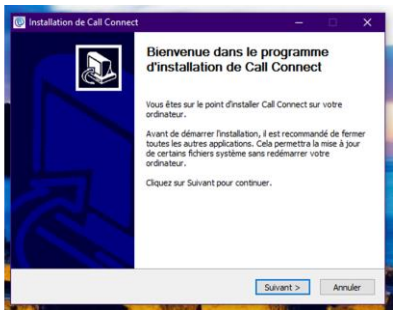
Télécharger l'application sur le site de Proximus

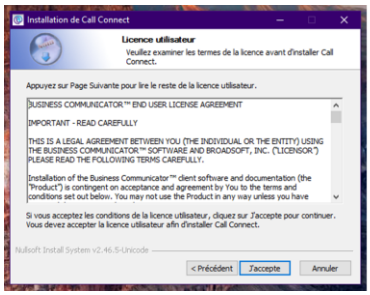
https://www.proximus.be/support/fr/id_sfaqs_call_connect/independants-et-petites-entreprises/support/ligne-fixe/telephones-et-fax/call-connect/installer-call-connect-app.html

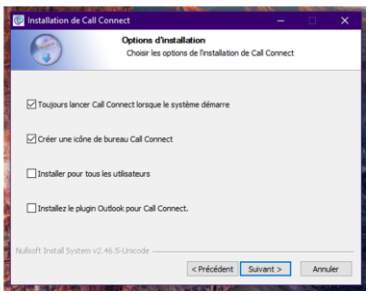


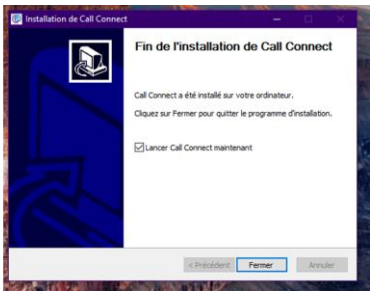
Procéder à l'installation, comme habituellement lors de l'installation d'un programme, une série de fenêtres vous demande d'accepter les conditions, sélectionner ou installer, etc …







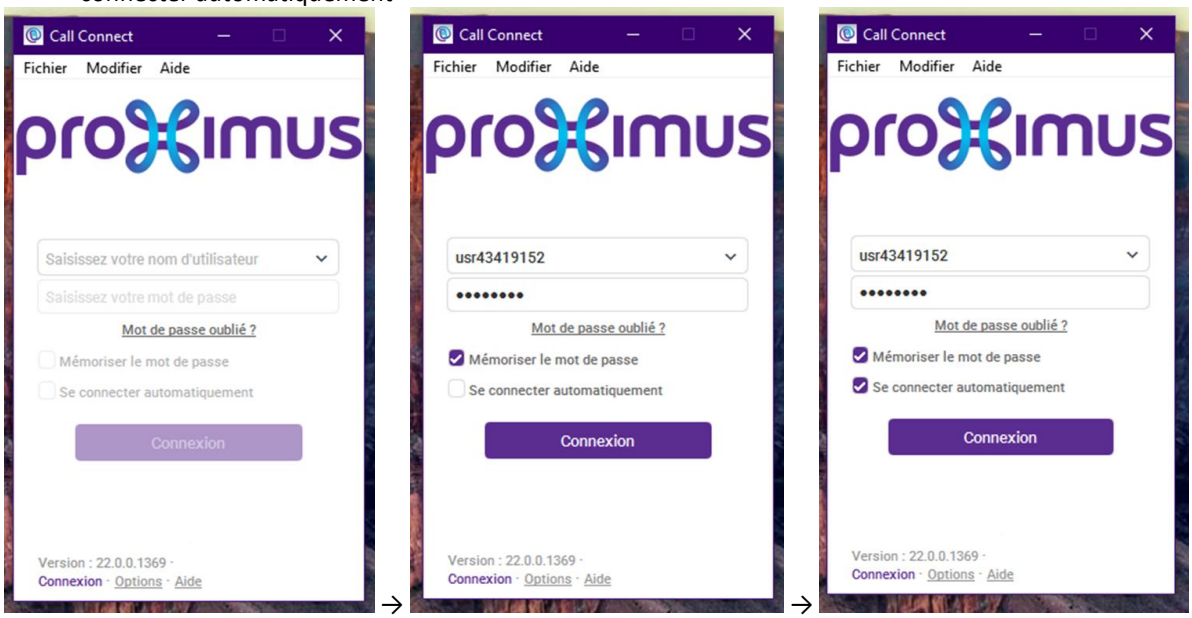


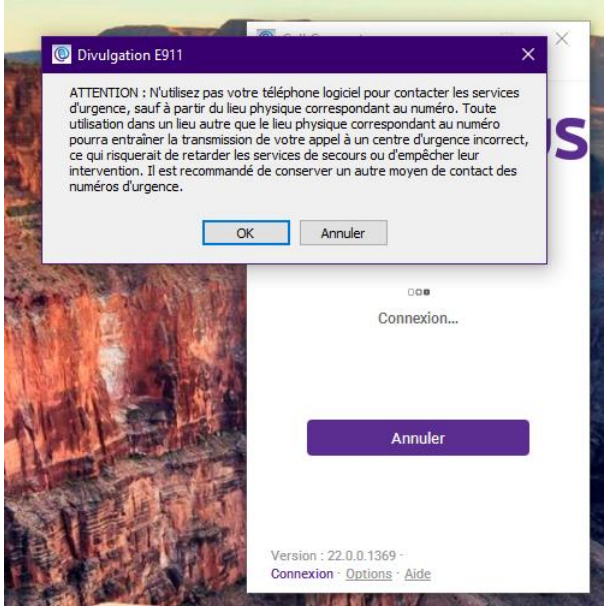


2. Démarrage du Softphone

Au démarrage le programme vous demande le nom d'utilisateur et le mot de passe (ceux pour accéder au portail comme utilisateur final).

Lorsque le mot de passe est introduit, il possible de cocher "Mémoriser le mot de passe" et ensuite de cocher "Se connecter automatiquement"

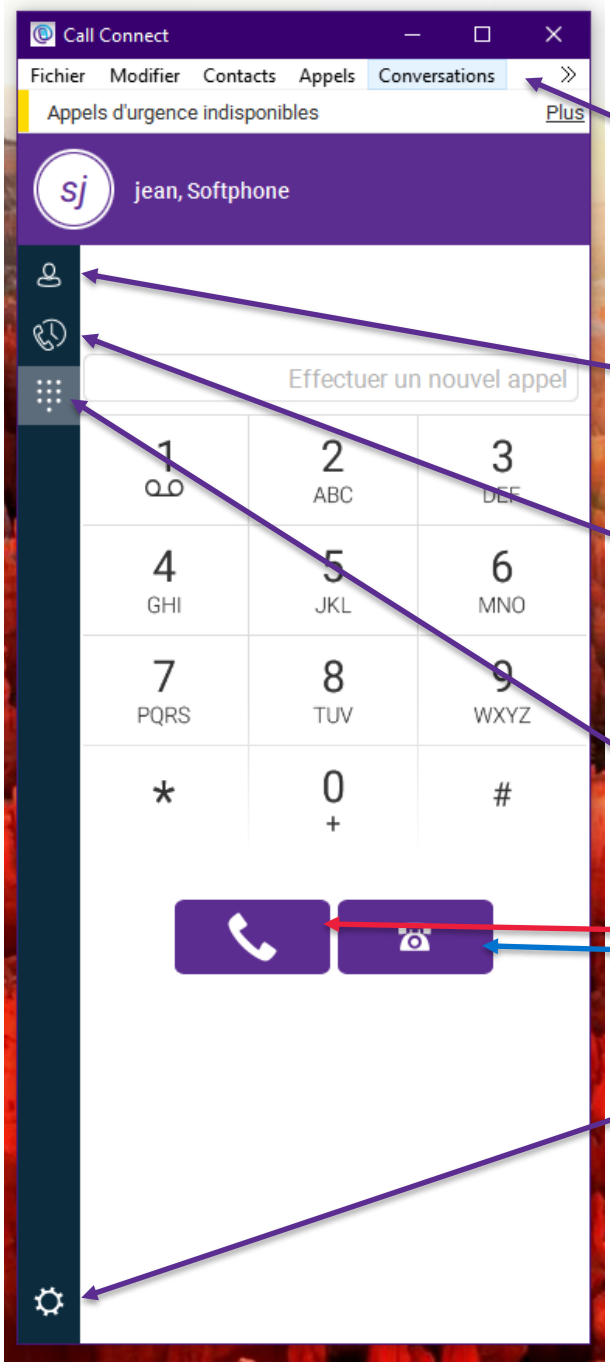




Ce message vous informe que vous ne devez pas utiliser le Softphone l'APP pour appeler les services d'urgences.

Une fois l'avertissement accepté, le Firewall de Windows peut vous demander d'autoriser certaines propriétés du programme ensuite le Softphone est prêt pour l'utilisation.

3. Description du softphone



Barre des menus

Contacts

faut introduire au min 3 caractères pour effectuer une recherche dans votre annuaire d'entreprise (groupe + perso) et Outlook

Historique des communications

Un chiffre indique le nombre d'appels manqués

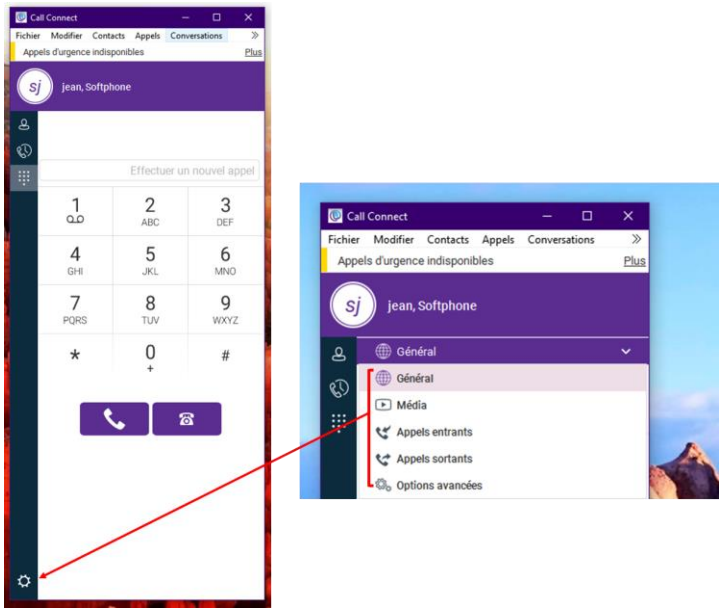
Clavier numérique

Appel via softphone
Appel via un téléphone (call back)

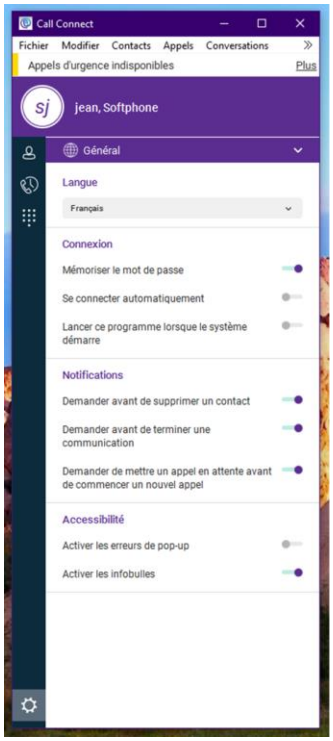
Options

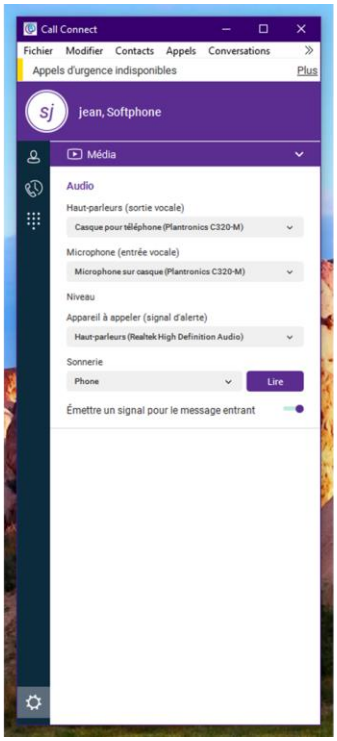
Ce symbole est visible lorsque Ne pas déranger, un renvoi systématique ou un bureau distant est actif

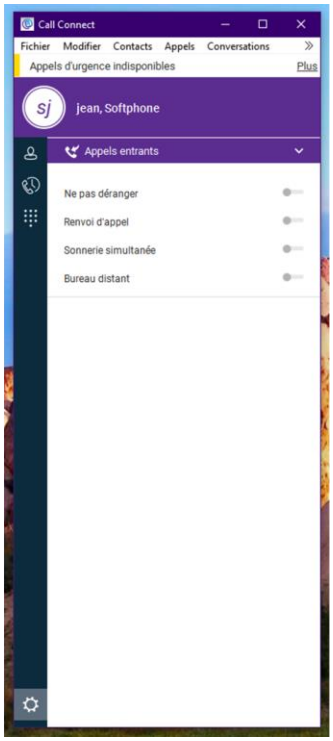
4. Options

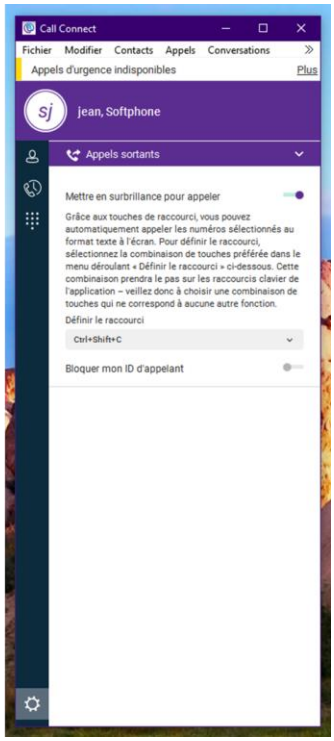


- **Général** reprend ce qui concerne la langue, les données de connexion, notification
- **Média** reprend ce qui concerne l'audio du softphone
- **Appels entrants** reprend ce qui concerne les appels entrants comme les renvois
- **Appels sortants** reprend ce qui concerne les appels sortants
- **Options avancées** reprend ce qui concerne les journaux des logs et les proxy







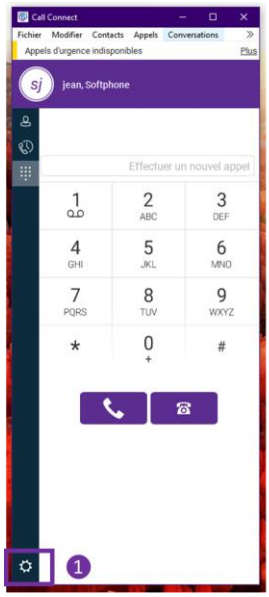


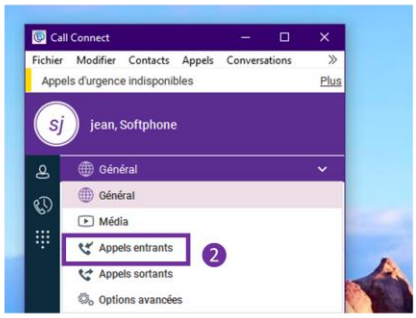
5. Gestion du softphone

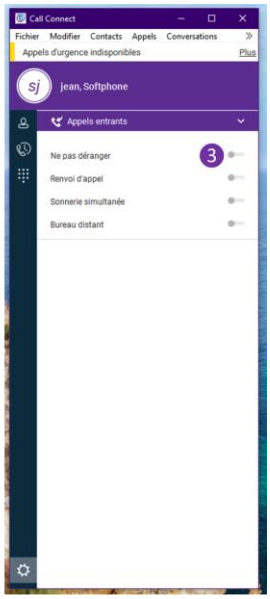
5.1 Ne pas déranger

Dans ce mode, vous ne recevrez plus les appels entrants.
Remarque le poste lié au Softphone et également mis en ne pas déranger et le logo DND sera visible sur celui-ci et dans le portail Call Connect de l'utilisateur ne pas déranger sera coché

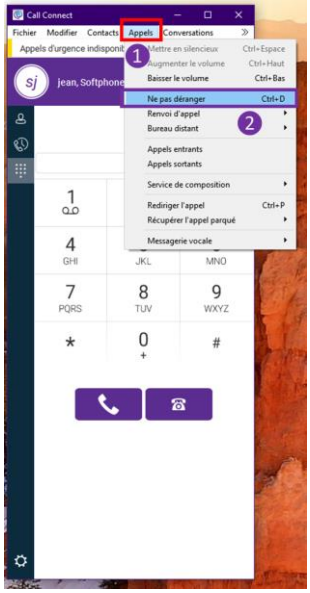
Ce symbole signifie que ne pas déranger est actif.







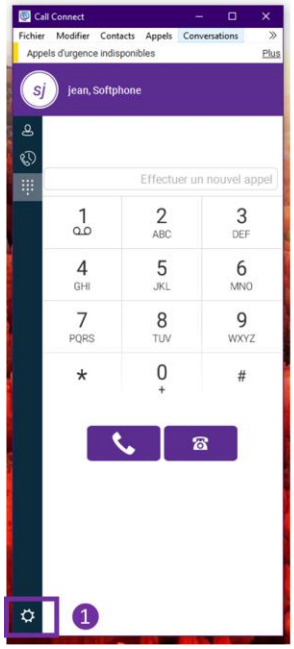
Ou

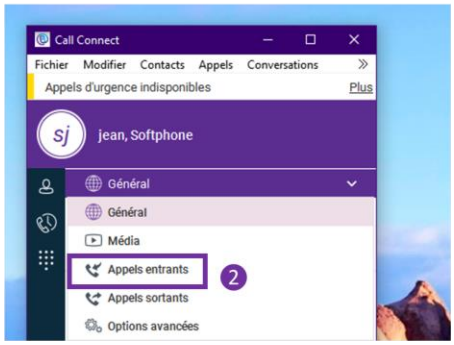


5.2 Renvoi d'appel

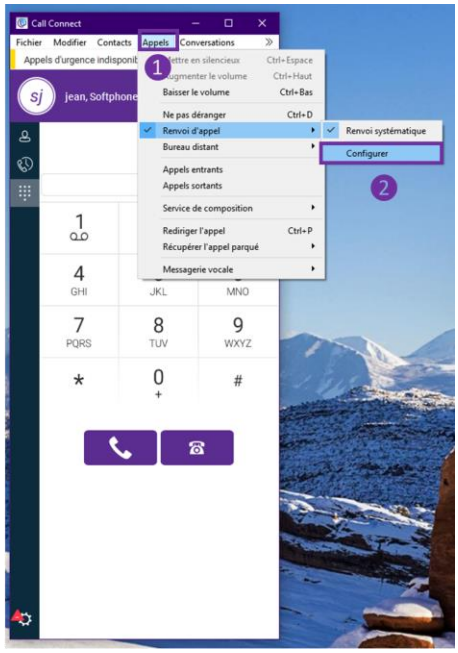
Permet de configurer les renvois suivants : Toujours renvoyer, renvoyer quand le numéro est occupé et renvoyer quand l'appel n'est pas pris pour ce dernier cas le nombre de sonneries est repris en nombres de sonneries avant transfert et ces renvois sont également visibles dans le portail Call Connect de l'utilisateur.

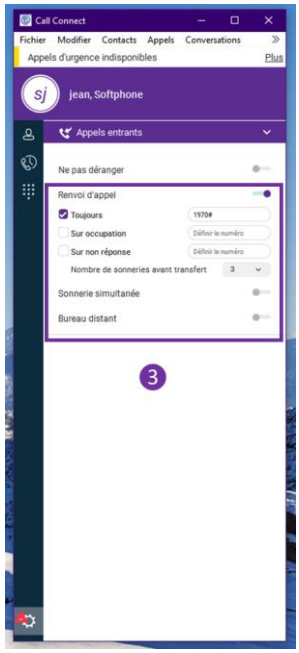
Ce symbole signifie qu'un renvoi est actif.





ou

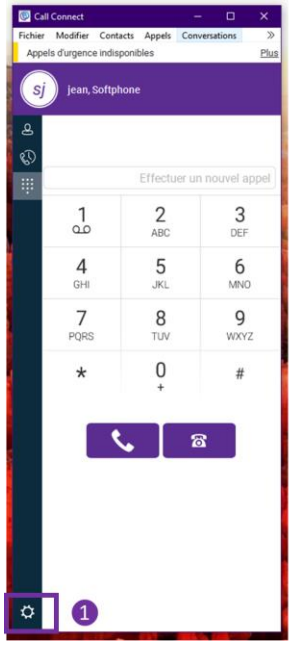


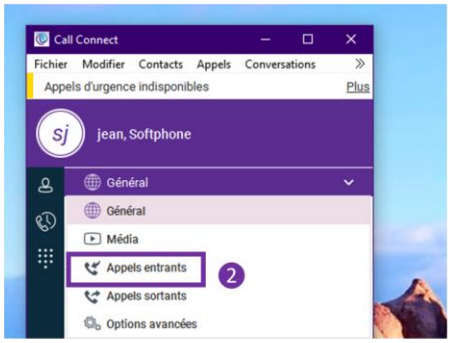


5.3 Bureau distant

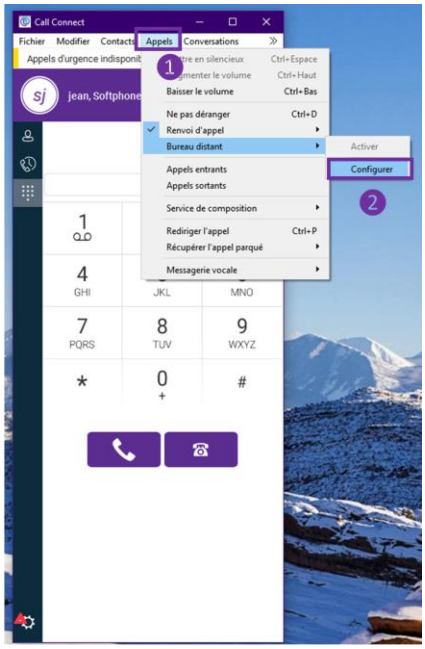
Si bureau distant est non configuré Activer est grisé
Active ou désactive le bureau distant.
Dans ce cas activation, ni le Softphone et le poste ne sonnent
Dans le portail Call Connect de l'utilisateur le bureau distant sera coché et le numéro visible.

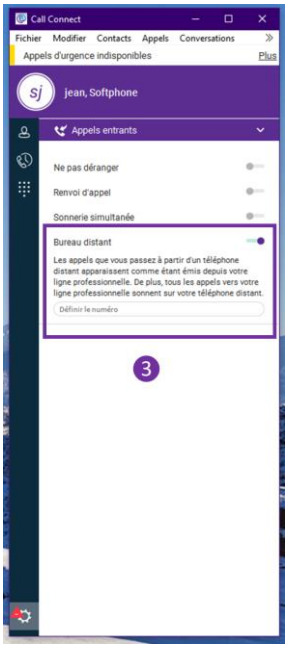
Ce symbole signifie qu'un bureau distant est actif.





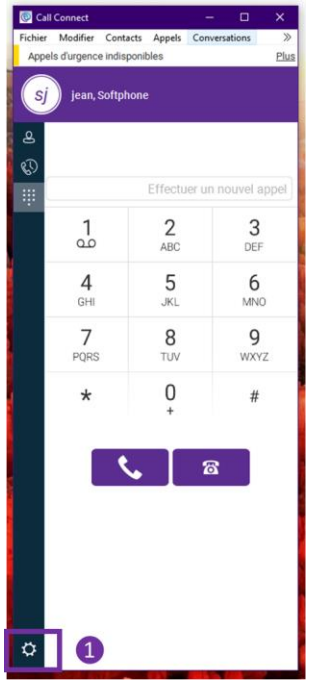
ou

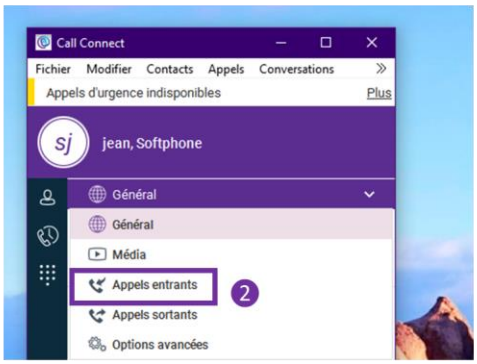




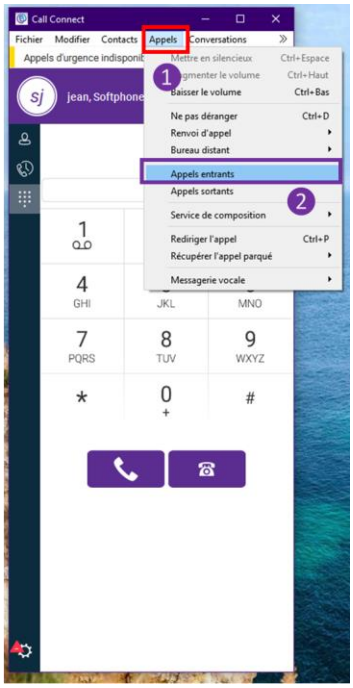
5.4 Sonnerie simultanée

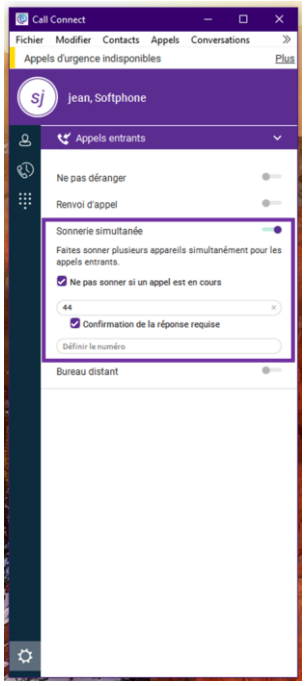
Correspond aux sonneries simultanées sélectives du portail et introduction des données sera visible dans celui-ci





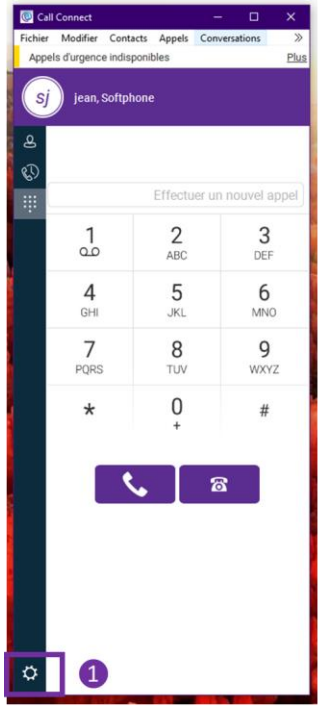
ou

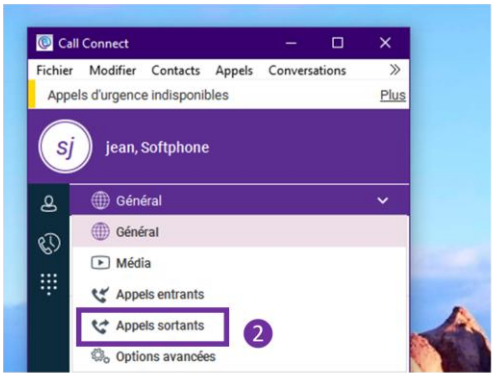




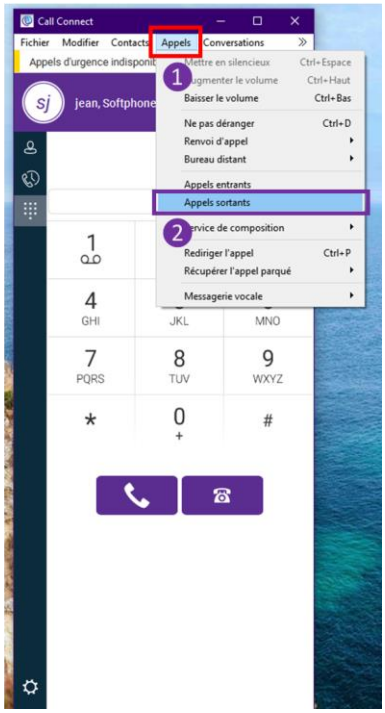
5.5 Masquer le numéro

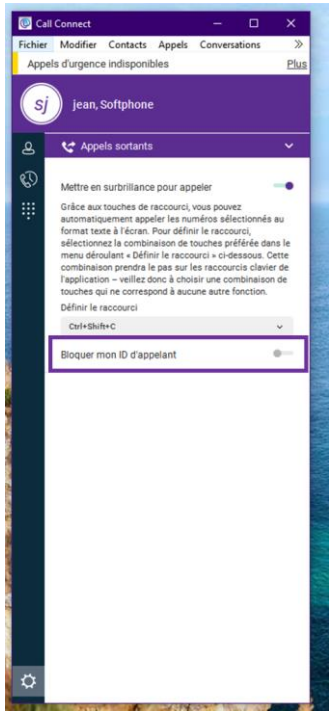
Permet de ne pas montrer son numéro à l'appelant et dans le portail Call Connect de l'utilisateur le blocage de l'affichage du numéro sera actif.





ou

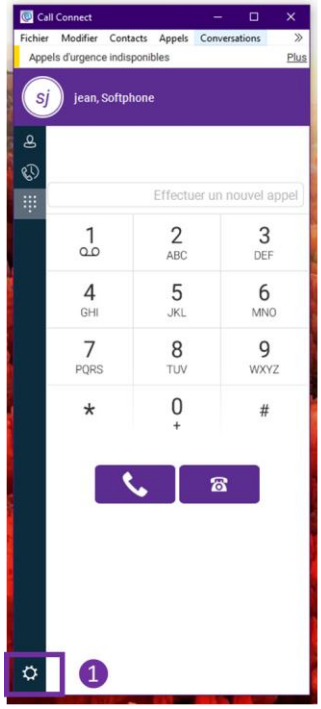


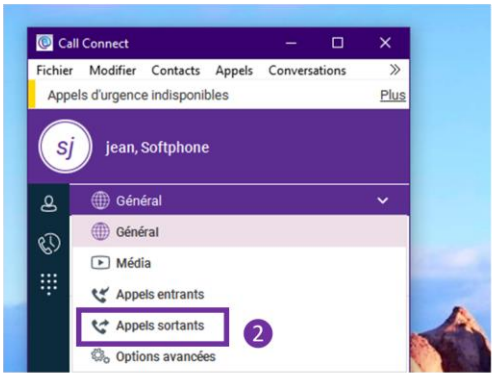


6. Fonction « Click-to-dial »

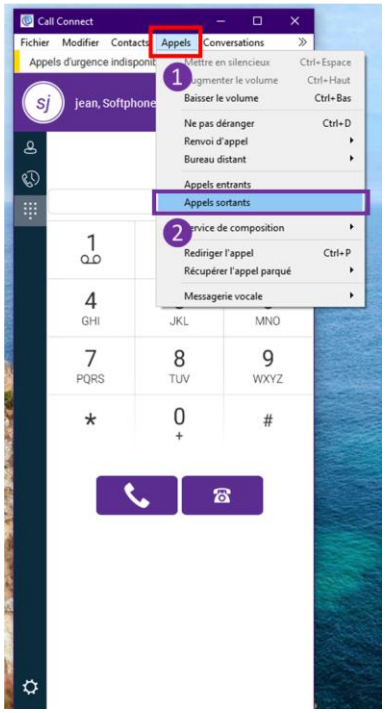
Comment utiliser la fonction « Click to Dial » c'est très simple, dans un programme sur votre PC, par exemple. Outlook, Word, etc ... vous devez sélectionnez le numéro de téléphone et appuyez sur votre raccourci clavier par défaut Ctrl + Maj + C et l'appel se fait par le softphone.

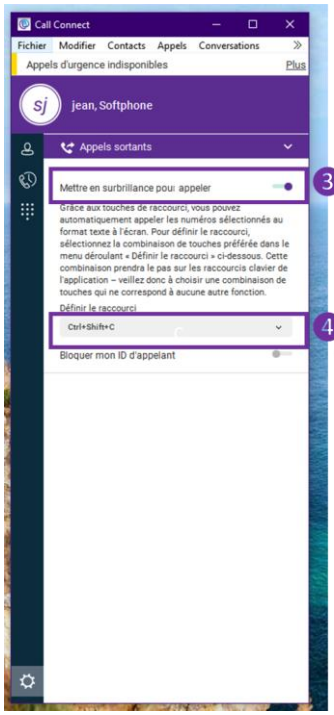
Comment configurer le Click To Dial :

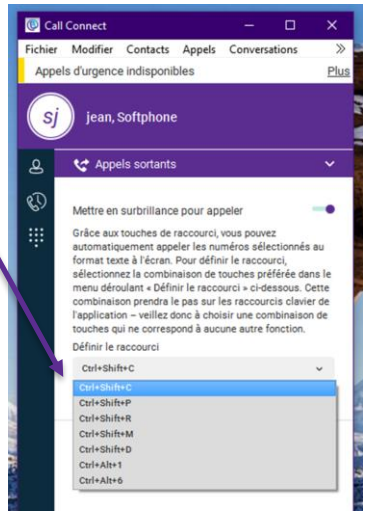




ou

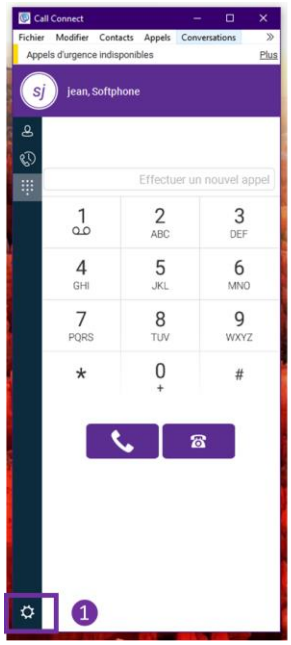


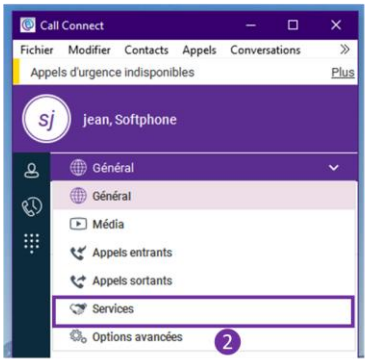




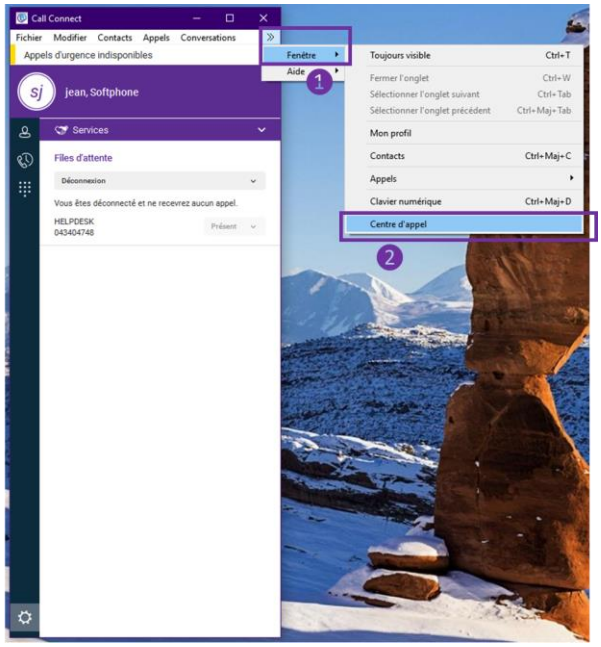
7. Call Centers

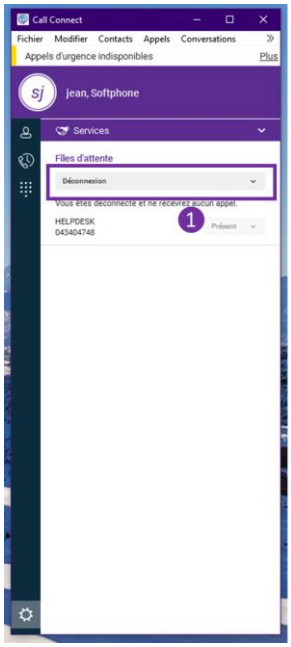
Si l'utilisateur fait partie d'un Call Centers, on voit apparaitre des onglets supplémentaires.

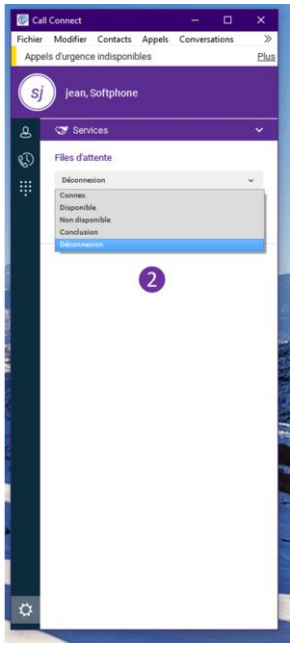




ou



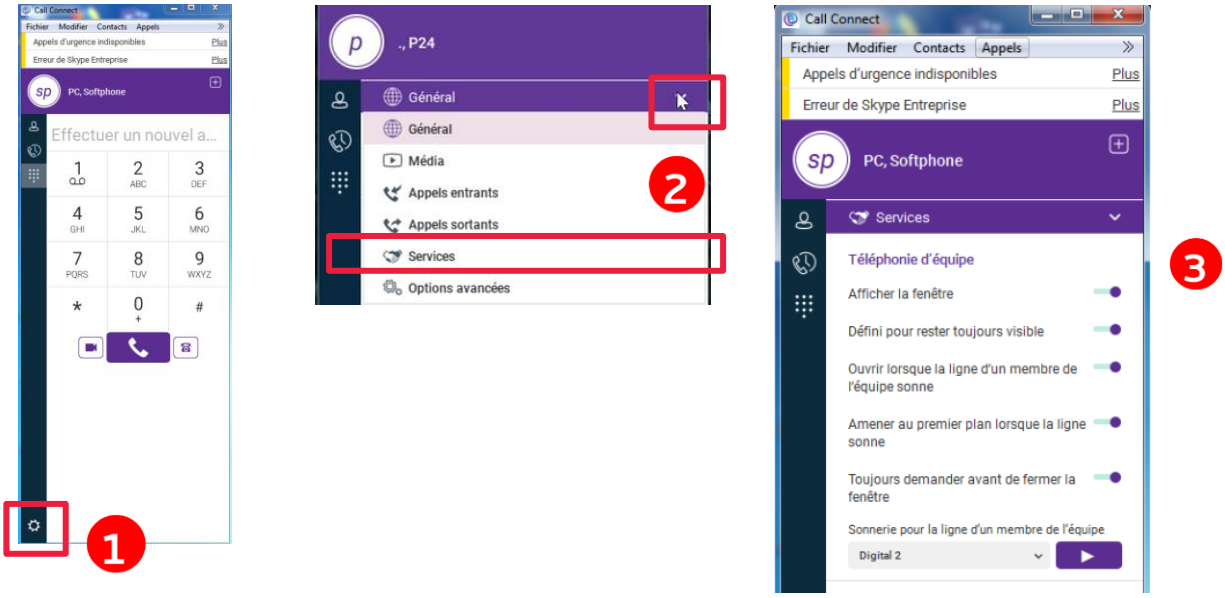




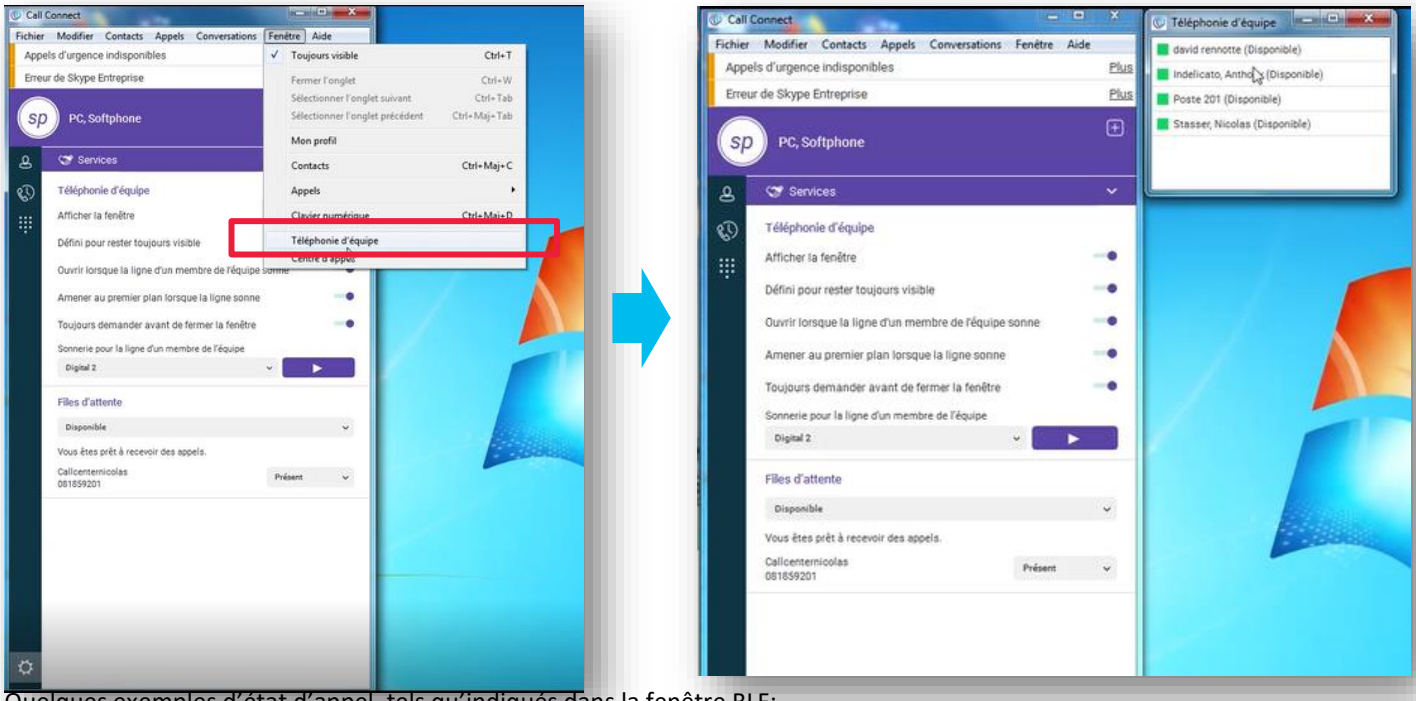
8. BLF (Busy Lamp Field) – Téléphonie d'équipe.

Via cette fonction de téléphonie d'équipe, une "fenêtre" supplémentaire est activée avec une liste de vos collègues dont vous pouvez voir / suivre l'état du téléphone. Chaque utilisateur de Call Connect peut sélectionner individuellement les collègues devant figurer sous cette liste. Vous devez effectuer cette sélection via le portail Web Call Connect.

Ci-dessous quelques captures d'écran de la façon dont vous pouvez activer ce service, avec les étapes à suivre à chaque fois.



Pour activer la fenêtre BLF supplémentaire (téléphonie d'équipe) sur votre application softphone, vous devez suivre les étapes suivantes :



Quelques exemples d'état d'appel, tels qu'indiqués dans la fenêtre BLF:

Stasser, Nicolas (Disponible) = la personne est Disponible

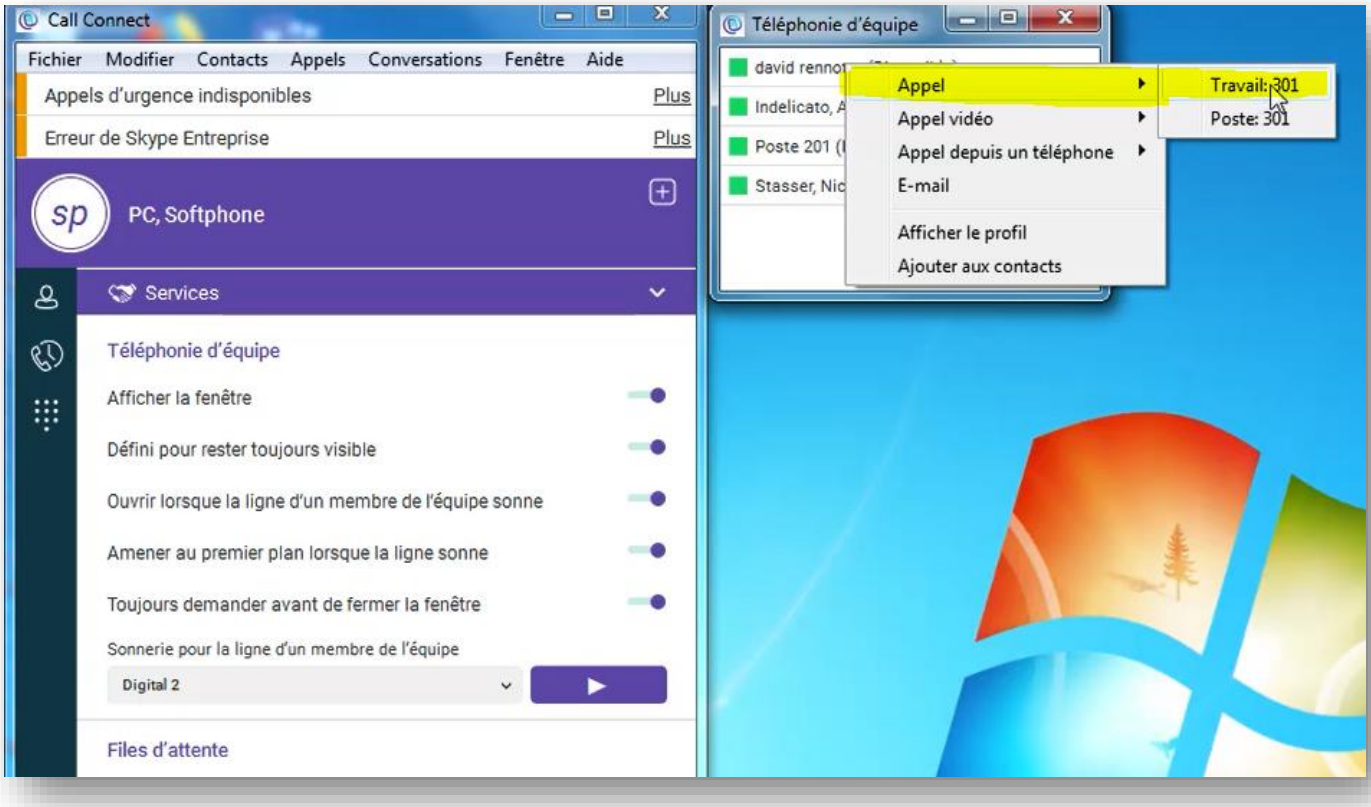
Stasser, Nicolas (Sonnerie) = la personne reçoit un appel mais n'a pas encore décroché

Stasser, Nicolas (Occupé(e)) = la personne est déjà en ligne

Vous pouvez également effectuer une prise d'appel ciblée ou une prise d'appel via votre softphone en cliquant sur l'appel téléphonique de la personne qui vous appelle. Pour utiliser cette fonction, vous avez besoin de la «Advanced User Licence ».

Vous pouvez également appeler quelqu'un directement à partir de la fenêtre BLF en cliquant avec le bouton droit de la souris sur la personne,

Voir exemple ci-dessous:



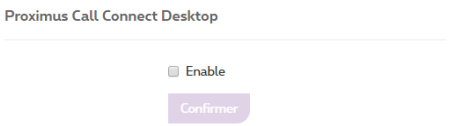
9. Gestion des appels

9.1 Réception d'un appel

Le softphone doit être vu comme un « emplacement » (ou « location »)
Ce terme est utilisé pour définir l'extension du téléphone fixe de bureau
Par défaut, l'emplacement softphone n'est pas activé et ne reçoit donc pas les appels entrants

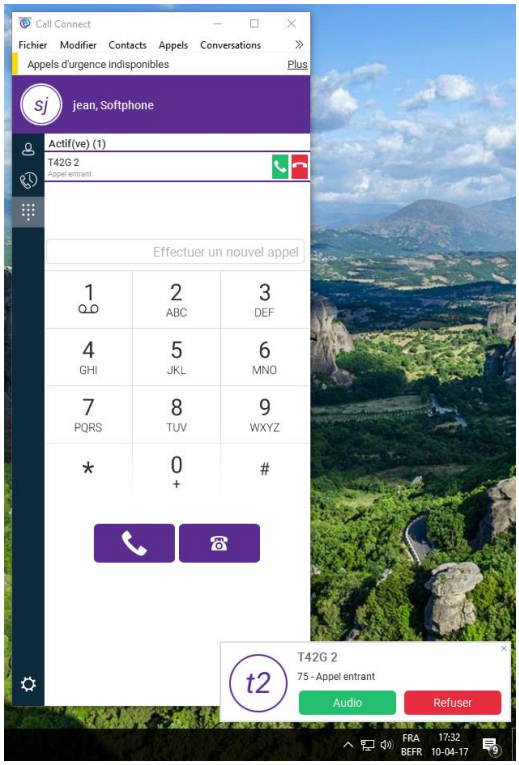
- Pour activer l'emplacement, composer sur le dial pad du softphone le ***12**
- Pour désactiver l'emplacement, composer sur le dial pad du softphone le **#12**

On peut aussi activer (ou désactiver) l'emplacement via le Call Connect Portal (rubrique « user » puis « paramètres »)

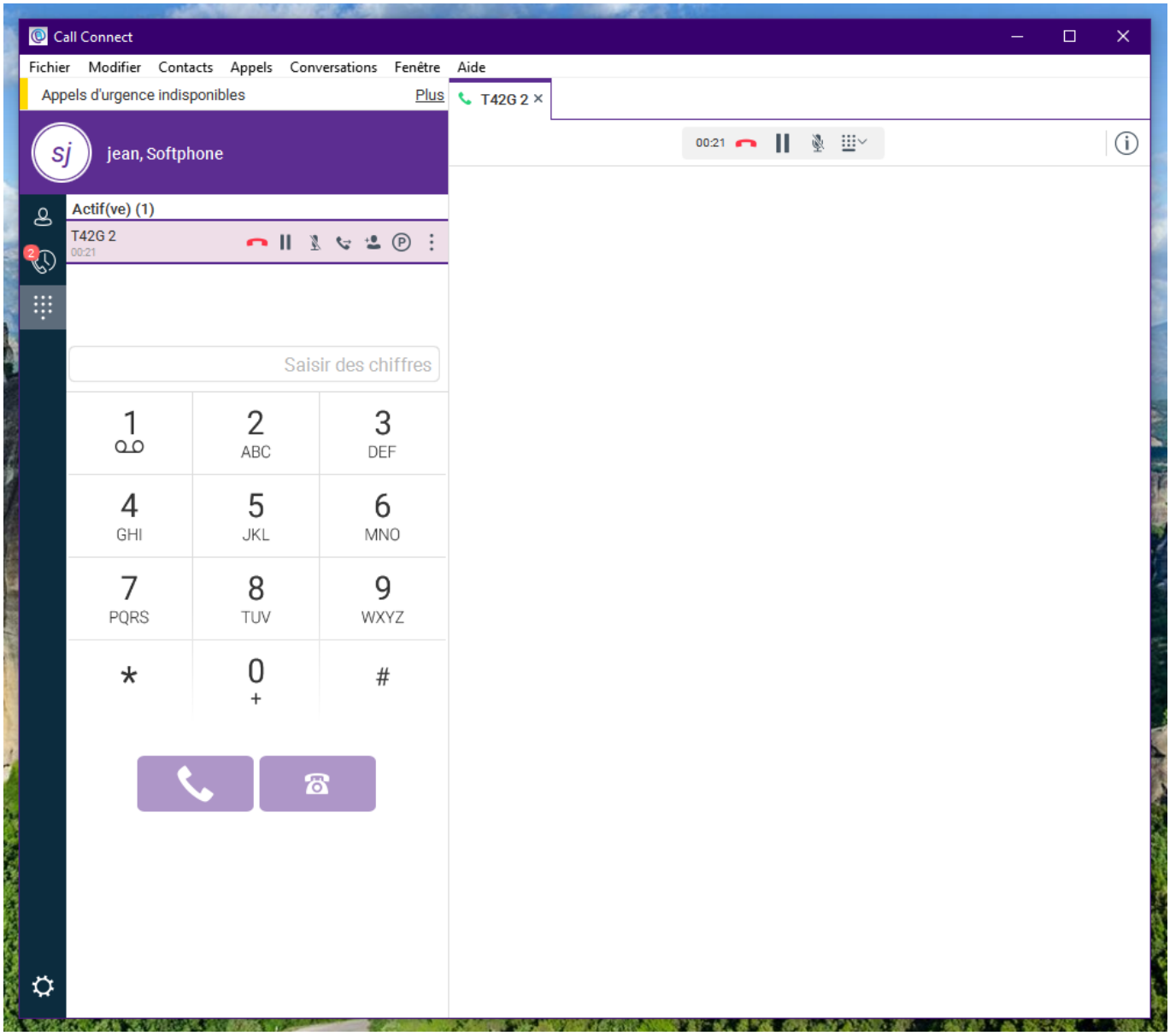


Si vous utilisez votre softphone comme poste principal, l'emplacement est toujours actif

Lors de l'utilisation du softphone, le poste lié à celui-ci recevra également les appels dès lors mettre la sonnerie au minium



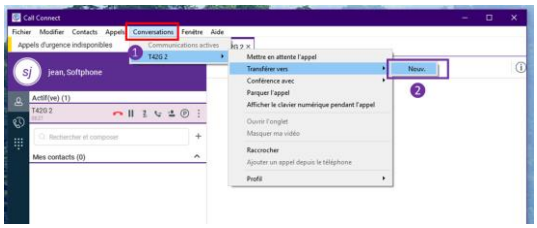
Lors d'un appel entrant, l'utilisateur peut accepter ou refuser l'appel en réagissant au pop-up dans le coin inférieur droit de l'operating system ou dans l'application Softphone de Call Connect



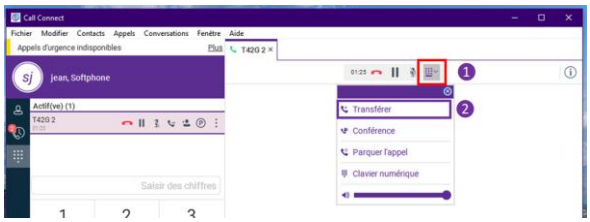
L'extension de droite s'ouvre dès qu'une communication est établie. Il est alors possible de :

- Raccrocher
- Couper le micro
- Mettre l'appel en attente
- Transférer l'appel
- Ajouter des participants
- Parquer l'appel
- De transférer, de faire une conférence, de parquer ou d'ouvrir le clavier numérique

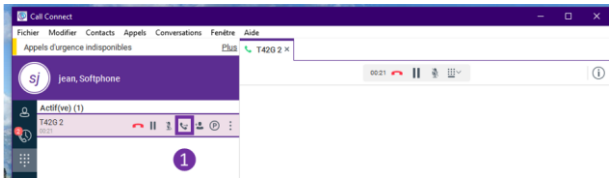
9.2 Transférer l'appel

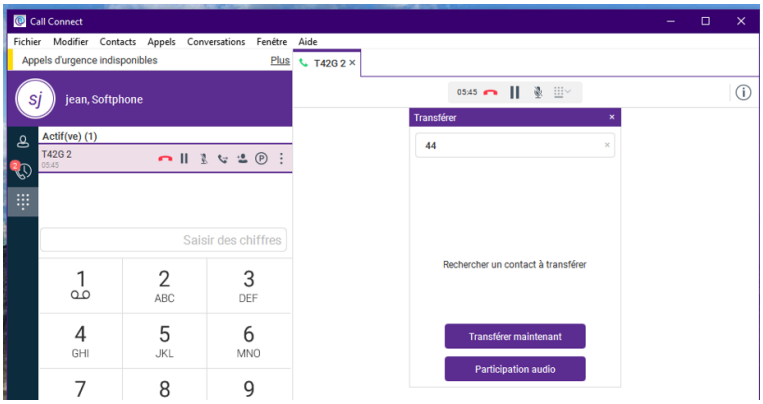


Ou



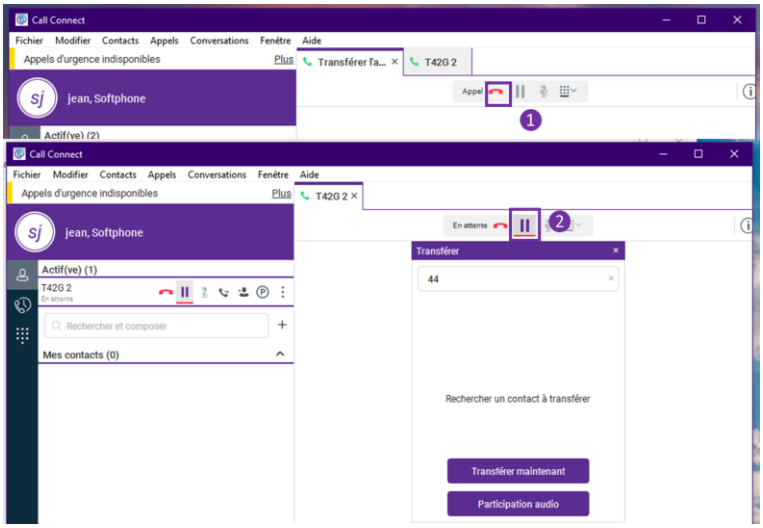
Ou



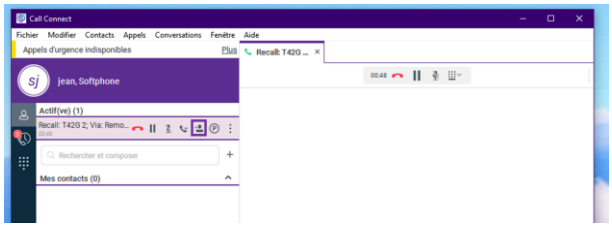


Lors du transfert d'appel deux choix s'offre le **Transférer maintenant** celui-ci un transfert à l'aveugle et **Participation audio** qui correspond à transfert supervisé dans ce cas le 1er appel est mis en attente lorsque la communication est établie avec le second correspondant il est possible de transférer l'appel via le bouton **Terminer le transférer**.

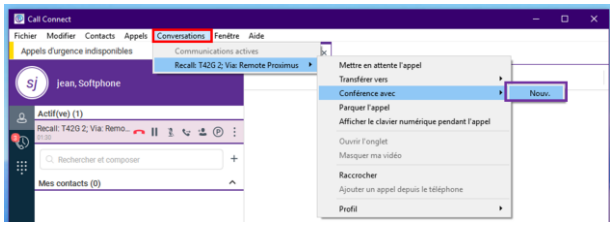
Si le second ne répond pas, il possible de récupérer l'appel via le bouton raccrocher et ensuite sur le bouton mettre l'appel en attente



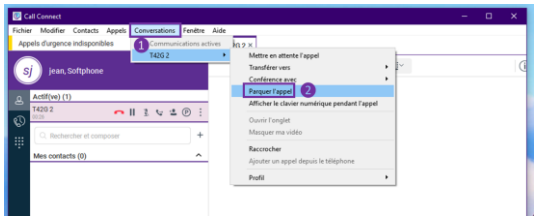
9.3 Ajouter des participants ou conférence



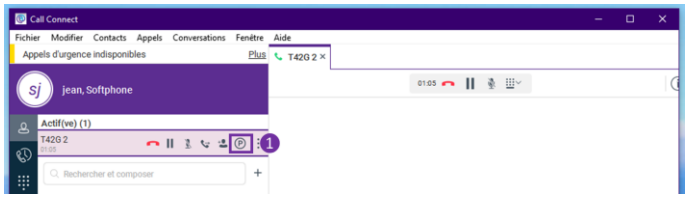
Ou



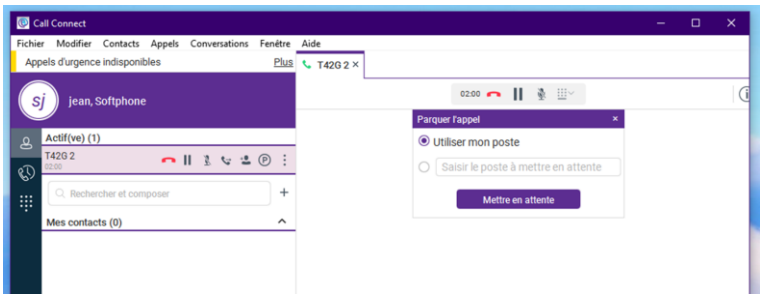
9.4 Parquer l'appel



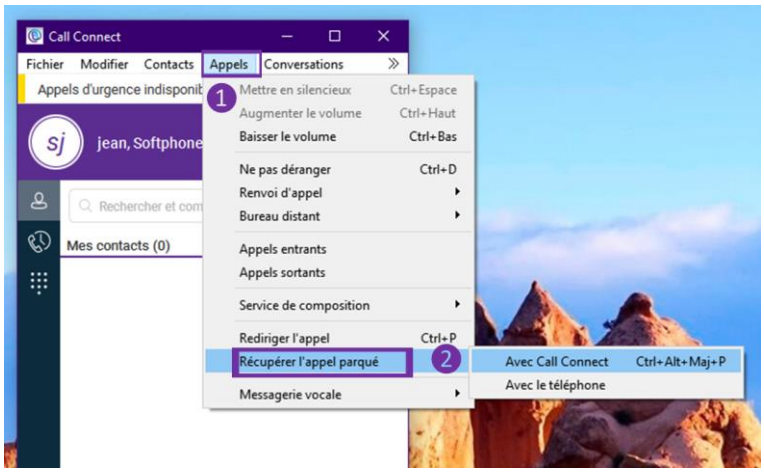
Ou



Deux choix s'offrent, parquer l'appel pour son poste ou un autre.



Pour la récupération de l'appel via le Softphone, via la barre de menus : **Appels** → **Récupérer l'appel mis parqué** ensuite on a le choix soit **Avec Call Connect** pour le récupérer sur le Softphone ou **Avec le téléphone**



10. Utilisation des casques (headsets)

La description ci-dessous se concentre sur l'utilisation des casques de la marque Poly (anciennement Plantronics). Proximus a sélectionné une gamme de casques de la gamme Poly qui ont été entièrement testés et certifiés sur Call Connect..

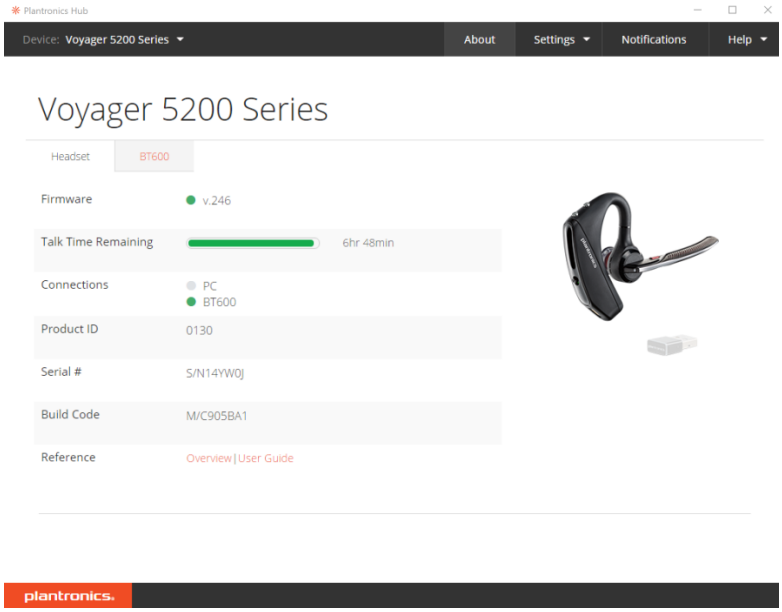
10.1 Utilisation avec Plantronics HUB

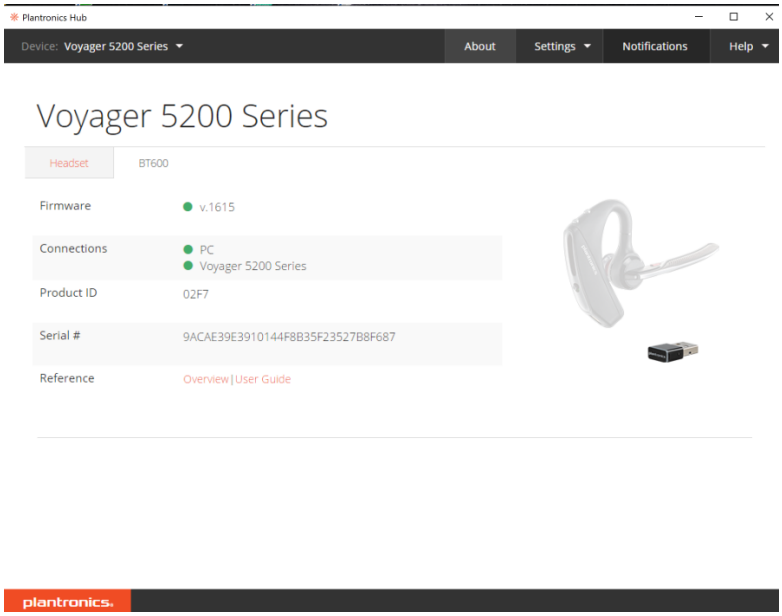
Afin de garantir un fonctionnement parfait, il est toujours recommandé d'installer et d'utiliser l'application Plantronics HUB. Le Hub Plantronics pour Windows / Mac, qui fait partie de la gamme de logiciels Plantronics, est une application client qui permet aux utilisateurs finaux de gérer leur appareil audio Plantronics pour l'utilisation du téléphone logiciel, les mises à jour du firmware, les options de personnalisation et plus encore. Les utilisateurs finaux peuvent facilement surveiller, couper le son et vérifier l'état de la batterie, etc. depuis leur bureau.

Installation : Télécharger **Plantronics Hub** pour Windows/Mac depuis l'adresse : https://www.plantronics.com/software

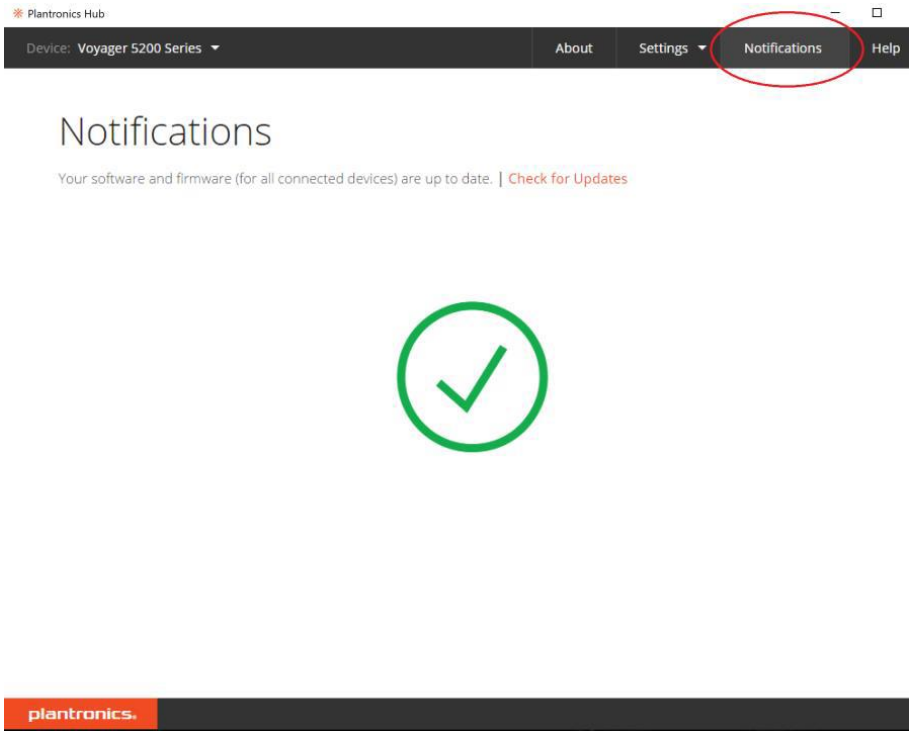
Un manuel détaillé sur Plantronics Hub se trouve sur ce lien :
https://www.plantronics.com/content/dam/plantronics/documents-and-guides/user-guides/PLTHubWindowsMacUserGuide.pdf

Pour les casques bluetooth, il est préférable d'utiliser la clé USB bluetooth fournie pour garantir un fonctionnement parfait. Dans Plantronics Hub vous pouvez voir ce qui suit -> ici l'exemple avec un casque Bluetooth Voyager 5200 + une clé USB BT600.

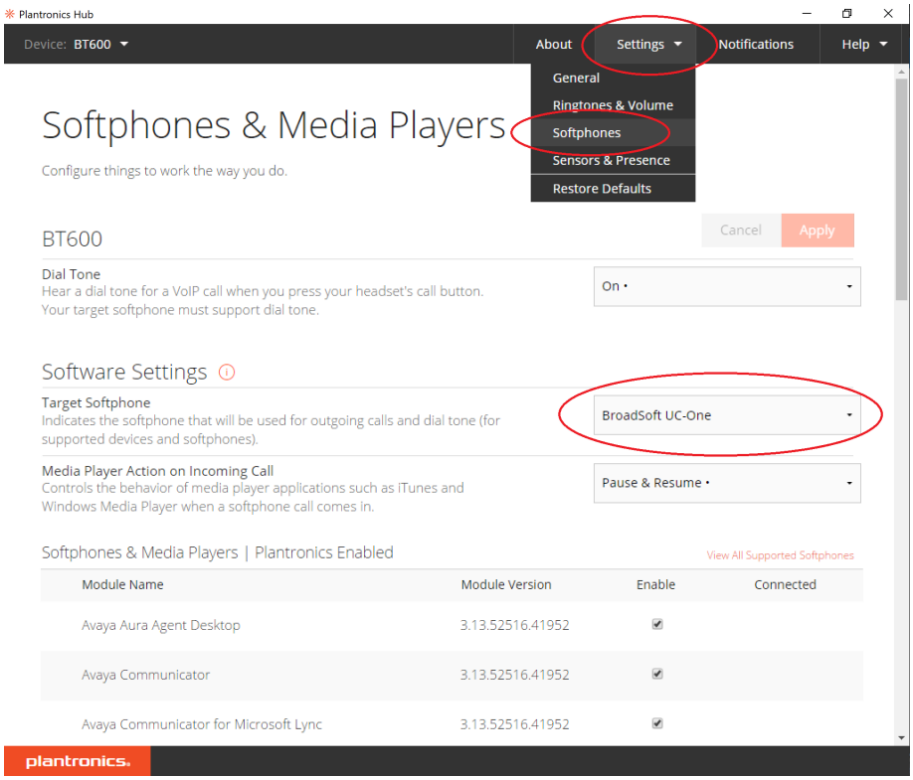




Vérifiez toujours si vous utilisez les dernières versions de logiciel/firmware. Via l'onglet "Notifications" vous pouvez les mettre à jour.



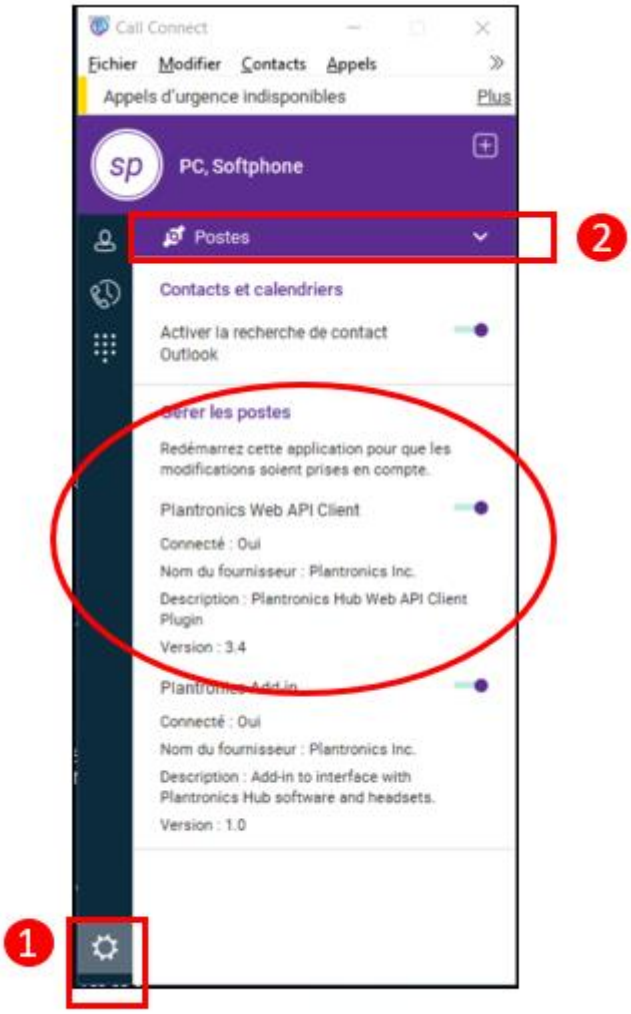
Via le TAB “Settings” et “Softphone” Vous devez maintenant choisir le softphone Call Connect -> BroadSoft UC-One



Assurez-vous que l'application Plantronics HUB est exécutée automatiquement lorsque vous démarrez votre PC/Laptop.

10.2 Activez l’option dans le softphone Call Connect

Après l'installation et la mise en service correctes de votre PC/Laptop, l’option "**Plantronics Web API client**" est maintenant disponible dans le softphone Call Connect. Afin que toutes les fonctions du casque puissent être utilisées, veillez à ce que celle-ci soit bien active. Vous pouvez le vérifier via "paramètres" et "postes".



Désormais, vous pouvez également prendre un appel entrant à l'aide d'une touche de votre oreillette (si elle en est équipée).

-> consultez le manuel de votre oreillette.