

AVASAD

Association vaudoise
d'aide et de soins à domicile
Rte de Chavannes 37
1014 Lausanne

Tél. 021 623 39 37
Fax 021 623 36 10
helpdesk@avasad.ch

Affaire traitée par : Corentin Jacquroud
Ouvert le : 03.03.2020

Manuel d'utilisation - IPDeskSoftphone

Historique des révisions

<i>N° de la version</i>	<i>Personne de référence</i>	<i>Date</i>	<i>Contenu de la modification</i>	<i>Remarques</i>
0.1	Corentin Jacquroud	03.03.20	Création du document	

Table des matières

1. Principe IPDeskSoftphone	3
2. Connexion à l'app.....	3
3. Désactivation du poste	5
4. Paramètre du poste.....	6
5. Paramètre audio.....	10

1. Principe IPDeskSoftphone

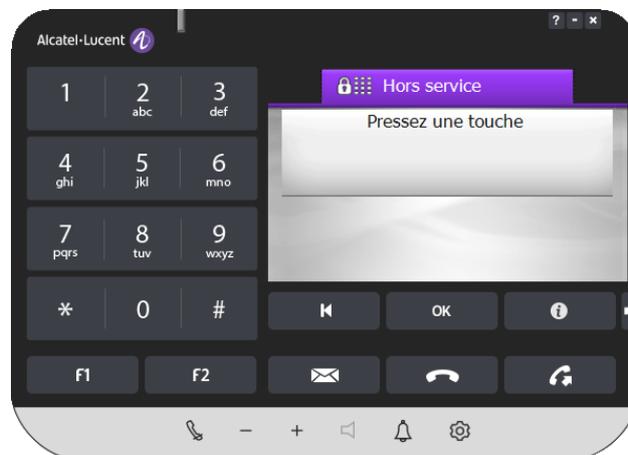


- But : travail à distance pour les utilisateurs call center, travail hors de votre bureau, prendre les appels de votre groupe de traitement.
- Principe : activation de votre numéro de poste fixe de bureau sur votre pc mobile afin de se « loguer » sur le groupe de traitement de votre pilote avec toute les fonctions agent.
- Vous devez d'abord déloger votre poste de bureau en composant le code ***66** suivi de **0000**. Si vous ne l'avez pas fait, appeler le helpdesk 021 623 3686 qui le délogera à distance, ceci afin de loguer ce numéro de poste sur votre application IPDeskSoftphone.
- Lorsque vous revenez à votre bureau, vous devrez re annoncer votre poste, mais avant vous aurez due désannoncer votre poste IPDeskSoftphone sur votre pc.

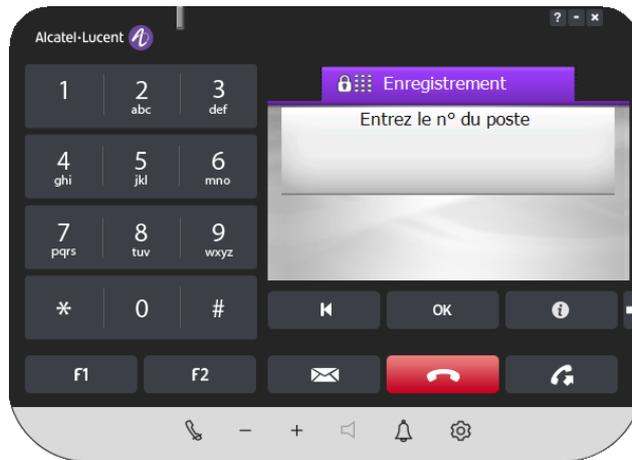
2. Connexion à l'app

Opération à effectuer à la première connexion ou si vous avez quitté en désannonçant le profil usager.

- Vous trouvez l'application sur le bureau de votre pc portable et également sur votre mobile
- Activer IPDeskSoftphone : effectuer une connexion vpn avec votre pc, lancer l'app IPDeskSoftphone, attendre que l'app se connecte au serveur (1 minute), le poste est « hors service » vous devez annoncer votre numéro de poste fixe (celui de votre bureau que vous aurez désannoncé)
- « Pressez une touche » => appuyez sur une touche quelconque



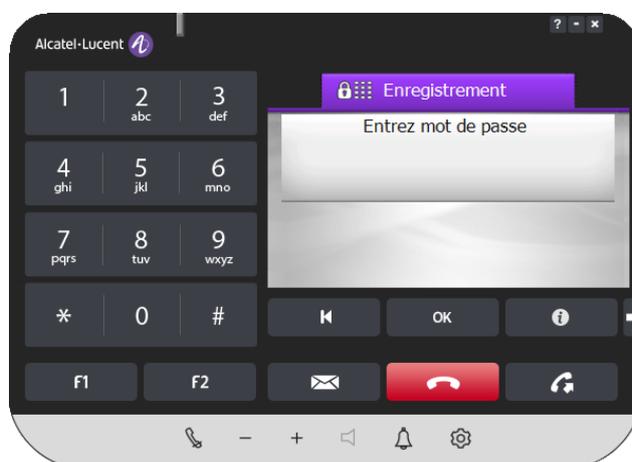
- « Entrez le n du poste » Renseigner votre numéro d'appareil



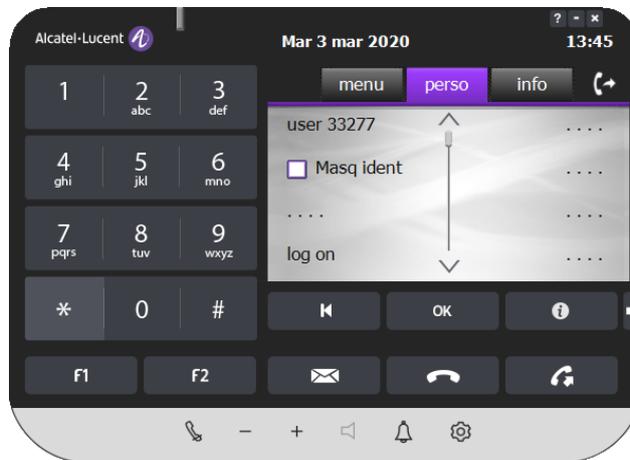
- Renseigner le numéro qui vous a été assigné, depuis le clavier du poste, exemple 33277



- Renseigner le mot de passe => 0000



- Votre poste est prêt !



- Lorsque vous recevez un appel vous pouvez répondre via le pop-up au bas de votre écran ou avec votre casque.



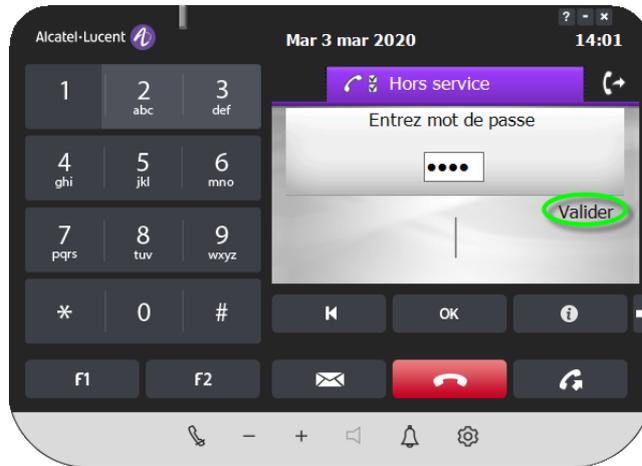
3. Désactivation du poste

Vous n'êtes pas obligé de désactiver le poste si vous l'utilisez souvent, rester connecté.

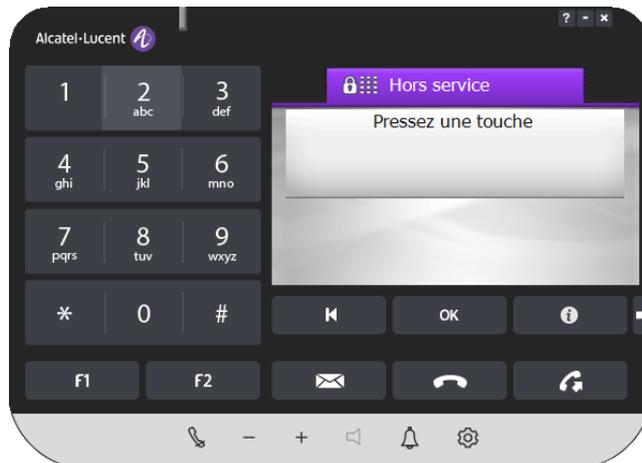
- Pour le désactiver, composer => *66



- Composer le mot de passe ==>> 0000, puis « Valider »



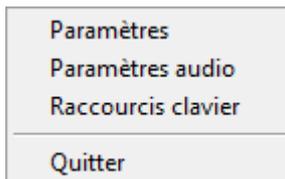
- Votre poste est maintenant désannoncé



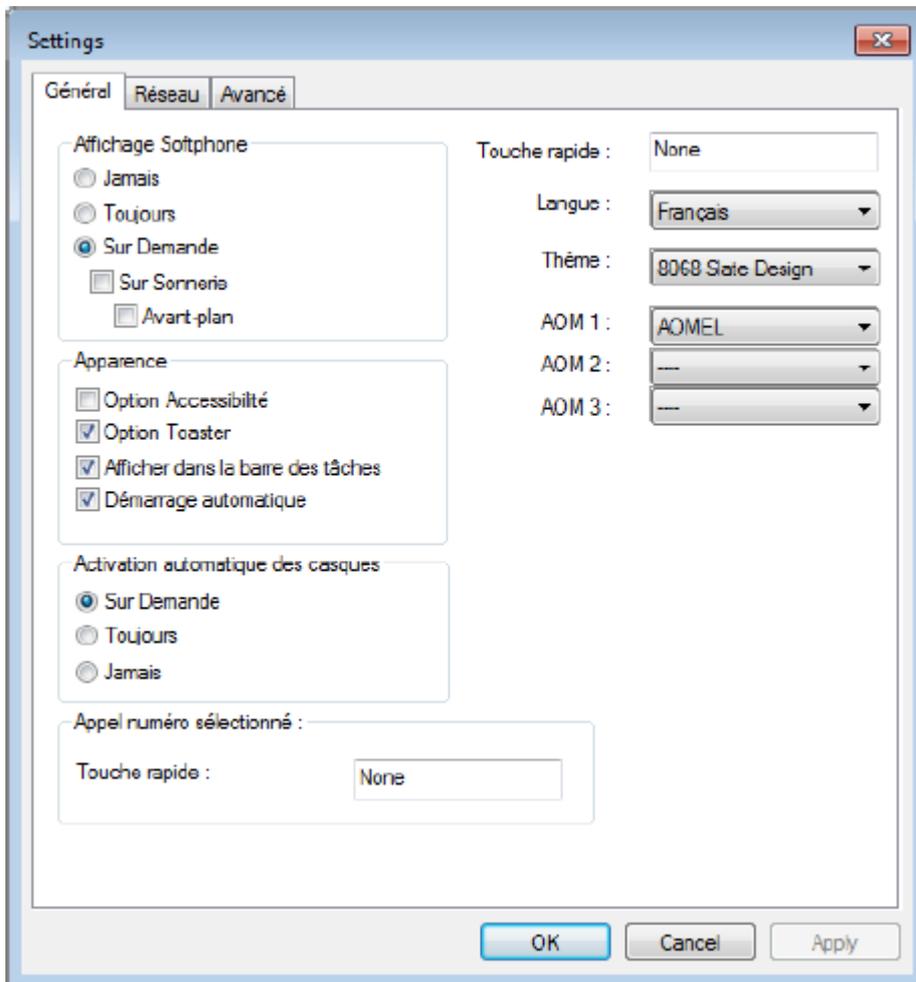
4. Paramètre du poste

Pour configurer les données ci-dessus, suivez les étapes suivantes :

1. Effectuez un clic droit sur l'icône du téléphone.
2. Dans la liste qui s'affiche, sélectionnez : Paramètres, comme affiché ci-dessous :

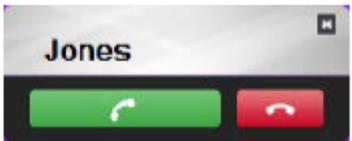


3. Cela affichera une nouvelle fenêtre comportant trois onglets, comme indiqué ci-dessous :



Sur cette fenêtre, seul le premier onglet est pertinent pour l'utilisateur final. Les deux derniers onglets sont réservés à l'administrateur. Pour la personnalisation, vous n'aurez besoin que du premier onglet.

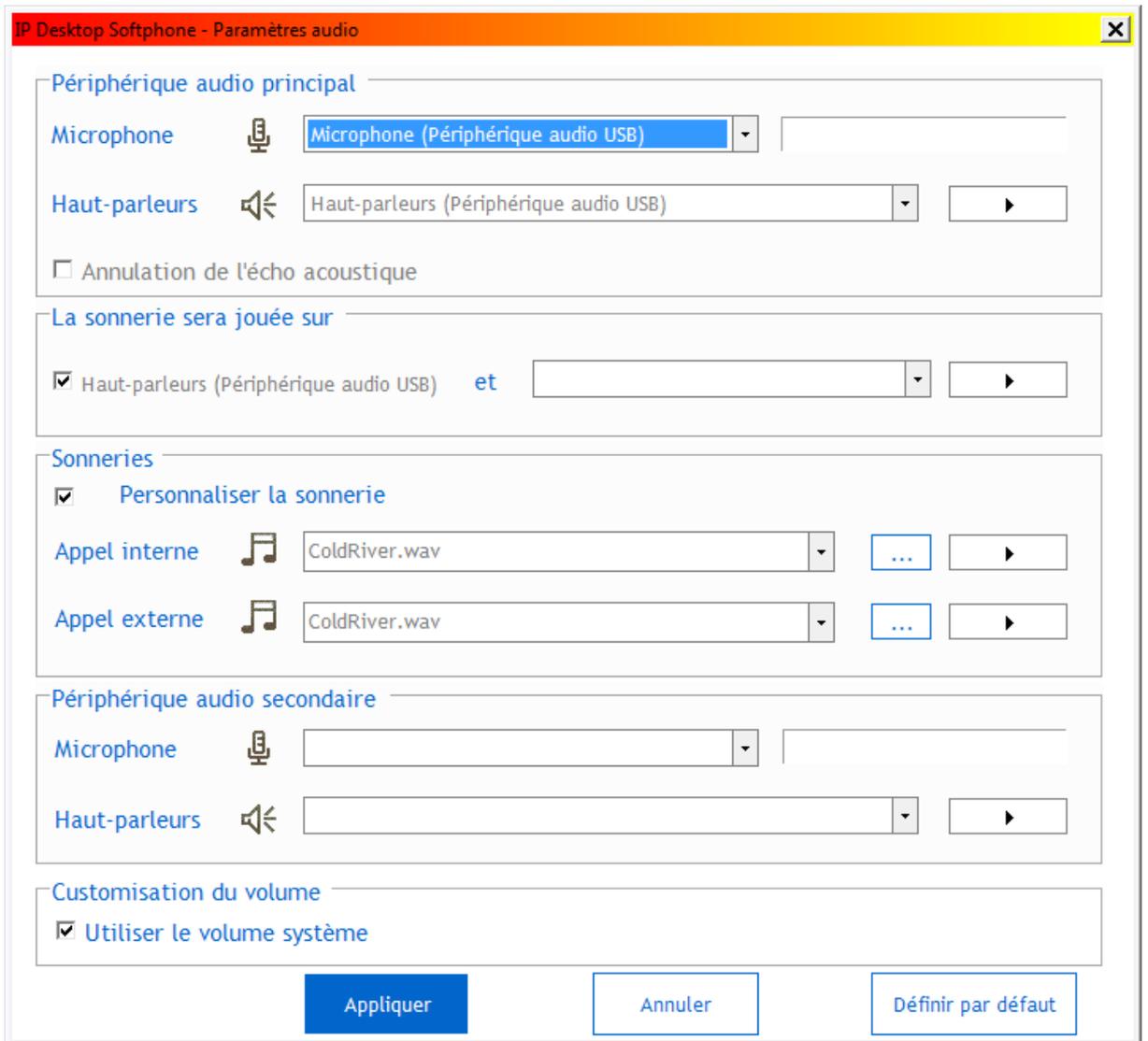
Nom de champ	Description
Afficher la Toolbar	La Toolbar se réfère à l'affichage du Softphone. Vous pouvez décider du moment où la barre doit s'afficher à l'aide des champs au-dessous.
Jamais	Cette option est surtout utilisée pour l'interfonctionnement avec des applications CTI, qui disposent de leur propre interface utilisateur.
Toujours	Si vous sélectionnez cette option, la Toolbar s'affiche en permanence.
À la demande	La Toolbar s'affiche uniquement lorsque vous cliquez sur l'icône du Softphone qui s'affiche dans la zone de notification.
Sur sonnerie	La Toolbar s'affiche lorsque le Softphone sonne.
Au premier plan	Si cette case est cochée, la fenêtre du téléphone apparaît lorsque le téléphone sonne.
Touche rapide	Dans ce champ, vous pouvez affecter un bouton qui permettra de déclencher l'affichage de la Toolbar. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton souhaité (exemple : touches de fonction, CTRL + touche alphabétique, etc.) Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué. Seules les combinaisons (CTRL + shift + touche) ou (CTRL + alt + touche) sont disponibles.
Langue	La liste déroulante vous permet de choisir entre 12 langues différentes. Ces langues sont indiquées ci-après dans un ordre identique à celui de l'application : <ul style="list-style-type: none"> • Chinois • Néerlandais • Anglais • Finnois • Français • Allemand • Italien • Coréen • Norvégien • Portugais • Russe • Espagnol La langue que vous sélectionnez ici sera utilisée dans tous les onglets. La modification se limite aux pages de personnalisation et n'affecte pas l'affichage de la Toolbar.
Utiliser le skin	Ce champ se réfère à l'apparence du soft phone. Vous pouvez sélectionner un mode parmi la liste décrite ci-dessous (voir <i>Modes Skin</i>)
AOM	AOM est la forme abrégée du module d'extension (Add-On Module). Si vous cliquez sur le bouton situé en bas à droite de l'image, le clavier étendu s'affiche. Ce clavier comprend de

Nom de champ	Description
	<p>nombreux boutons programmables. La sélection que vous effectuez dans cette liste déroulante définit la disponibilité du clavier. Vous disposez des options suivantes :</p> <p>AOM10 : Le clavier comprend 10 boutons.</p> <p>AOM40 : Le clavier comprend 40 boutons par onglet (deux onglets disponibles)</p> <p>AOMEL : Le clavier comprend 14 boutons par onglet (trois onglets disponibles)</p>
Option Toaster	<p>Si vous sélectionnez cette option, l'icône de l'application IP Desktop Softphone s'affiche sur l'écran, accompagnée d'un message en bas de l'écran lors de l'arrivée d'un appel. L'affichage se présente comme suit :</p> 
Option Accessibilité	<p>Activez cette option pour utiliser l'application IP Desktop SoftPhone dans le cas d'utilisateurs malvoyants.</p> <p>Cette option doit être utilisée avec un logiciel spécifique pour Windows (ex : Jaws) qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes d'utiliser l'IP Desktop Softphone sans écran en décrivant les informations affichées à l'écran par synthèse vocale.</p> <p>Cette option ne devrait pas être utilisée pour un usage standard.</p> <p>Cette option n'est pas compatible avec le skin « Contraste haut ».</p> <p>Si cette option est sélectionnée, cette restriction s'affiche en fenêtre pop-up en sélectionnant le skin.</p>
Afficher dans la barre des tâches	La grande icône Softphone sera affichée dans la barre des tâches.
Démarrage automatique	Permet de lancer l'application automatiquement à chaque login de l'utilisateur.
Activation automatique des casques	<p>Permet de détecter automatiquement et activer l'appareil comme périphérique audio par défaut</p> <ul style="list-style-type: none"> • À la demande • Toujours • Jamais
Appel numéro sélectionné : Touche rapide	<p>Dans ce champ, vous pouvez affecter un bouton qui permettra de déclencher l'appel vers le numéro sauvegardé dans le presse-papier. Placez le curseur dans le champ et sélectionnez le bouton souhaité (exemple : touches de fonction, CTRL + touche alphabétique, etc.) Immédiatement, le champ affiche la description du bouton que vous avez indiqué.</p>

Une fois les modifications terminées, cliquez sur Appliquer pour sauvegarder vos entrées. Cliquez sur OK pour fermer la fenêtre.

5. Paramètre audio

Paramètres
Paramètres audio
Raccourcis clavier
Quitter



IP Desktop Softphone - Paramètres audio

Périphérique audio principal

Microphone  Microphone (Périphérique audio USB)

Haut-parleurs  Haut-parleurs (Périphérique audio USB) ▶

Annulation de l'écho acoustique

La sonnerie sera jouée sur

Haut-parleurs (Périphérique audio USB) et ▶

Sonneries

Personnaliser la sonnerie

Appel interne  ColdRiver.wav ... ▶

Appel externe  ColdRiver.wav ... ▶

Périphérique audio secondaire

Microphone  ▶

Haut-parleurs  ▶

Customisation du volume

Utiliser le volume système

Appliquer Annuler Définir par défaut

Nom de champ / Icône	Description
Haut-parleurs 	Dans la liste déroulante, le périphérique audio que vous sélectionnez sera utilisé pour la sortie du téléphone et la diffusion audio sera assurée via les haut-parleurs. Il en faudra un pour le périphérique audio principal et un autre (facultatif) pour le périphérique audio secondaire. Vous pouvez les tester en cliquant sur le bouton en regard de cette liste.  Utilisez le bouton  pour arrêter le test.
Microphone 	Le périphérique audio sélectionné ici récupère votre voix et la transmet au téléphone. Le niveau d'enregistrement audio maximum est affiché en temps réel dans la barre de progression en regard de la liste  Le microphone du périphérique audio secondaire est utilisé en mode main-libre.
Case « Annulation d'écho acoustique »	Il s'agit de la qualité audio de votre voix dans l'écouteur. Si vous cochez cette case, l'écho sera contrôlé. Ne cochez pas cette case si vous utilisez un casque. La qualité audio de votre périphérique en sera réduite. Ne sélectionnez cette option que si vous utilisez IP Desktop Softphone en mode mains-libres.
Case « La sonnerie sera jouée sur »	Lorsque la case est sélectionnée, vous pouvez voir le périphérique de sortie du téléphone et le répliquer ici. Ceci est la valeur par défaut. Si vous ne souhaitez pas utiliser ce périphérique, désélectionnez la case. Si cette case n'est pas cochée, les données alentours ne sont plus affichées et vous devez affecter un appareil de sortie pour la sonnerie dans la liste à côté de « Et ». Vous pouvez les tester en cliquant sur le bouton en regard de cette liste  , Utilisez le bouton  pour arrêter le test.
Case « Personnaliser la sonnerie »	Cochez cette case pour personnaliser vos sonneries, sinon les sonneries Pabx seront diffusées.
Sonneries	Cliquez sur ce bouton pour sélectionner une sonnerie pour les appels internes et une autre pour les appels externes : soit dans la liste soit en cliquant sur le bouton « Parcourir  », cela ouvrira la fenêtre de l'explorateur. Puis, sélectionnez un fichier .wav. Le téléphone utilise ce fichier tout en testant les propriétés audios. Le fichier sélectionné s'affiche à côté de ce bouton.
Case « Utiliser le volume du système »	Pour personnaliser le volume, il vous faut soit cocher la case si vous souhaitez utiliser le volume de votre système, ou la décocher si vous voulez ajuster le niveau de volume utilisé ou le désactiver.  <input type="checkbox"/> Mute

Vous avez terminé la configuration audio. Cliquez sur OK/Appliquer pour fermer la fenêtre.

Remarque :

Il est recommandé de brancher le casque avant de lancer l'application IP Desktop Softphone et d'effectuer un lancement manuel de l'interface audio une fois après installation.

Une fois fait, toute connexion ou déconnexion du casque est automatiquement détectée. Lorsqu'un casque est connecté, il prend en charge la diffusion audio.