

Actuassur Conseil

Webphone

Utilisation et compréhension

Table des matières

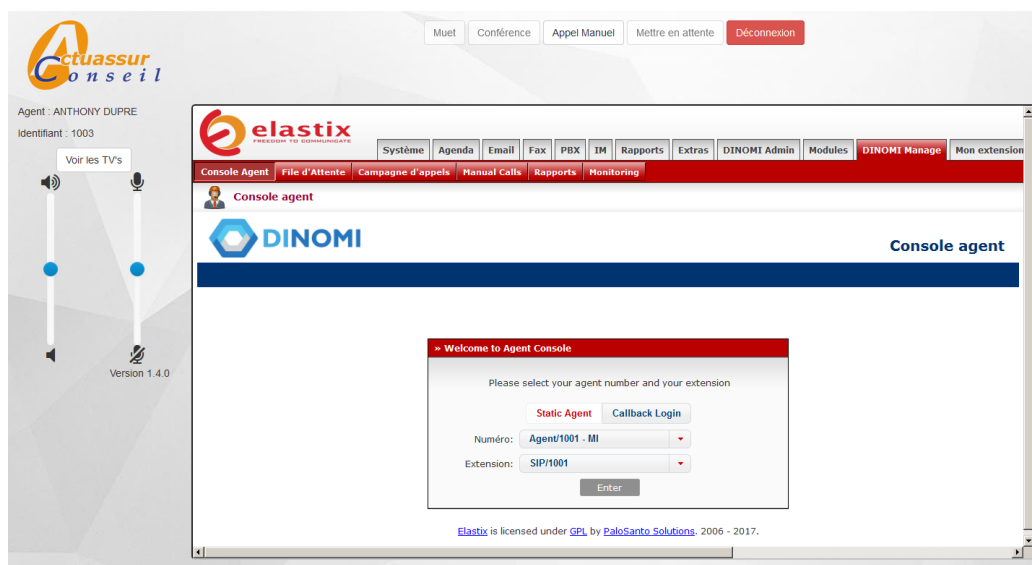
1	Utilisation du Webphone	2
1.1	Utilisation par un compte Opérateur	2
1.2	Utilisation par un compte Superviseur.....	3
1.3	Utilisation par un compte Administrateur	4
1.4	Connexion à Elastix.....	5
1.5	Utilisation de UManage.....	7
1.6	FAQ.....	8
1.6.1	« Chargement en cours » est affiché depuis un moment que faire ?	8
1.6.2	Je n'arrive pas à me connecter au Webphone, j'ai un message qui me dit que je suis déjà connecté sur une machine	8
1.6.3	Un message de mise à jour apparaît	8
2	Ajout d'un nouveau collaborateur à Elastix et au Webphone	9

1 Utilisation du Webphone

L'utilisation du Webphone est différente selon le type de l'utilisateur.

1.1 Utilisation par un compte Opérateur

Lors de la connexion à un compte de type Opérateur l'interface suivante apparaît :



Les fonctionnalités des boutons :

- Appel Manuel : Permet d'appeler manuellement un numéro de téléphone et de faire monter la fiche d'un prospect si la personne a déjà été contactée, si l'on possède sa RefProspect et sa campagne.
- Muet : Permet au collaborateur que le prospect ne l'entend plus.
- Conférence : Permet d'ajouter un numéro de téléphone ou un utilisateur à la conversation.
- Mettre en attente : Met en attente le prospect (aucun des deux n'entend l'autre).
- Déconnexion : Pour quitter le Webphone.
- TV's : Affiche la page de sélection des TV's.

Les curseurs présents à gauche permettent de régler le volume des haut-parleurs et le volume du micro.

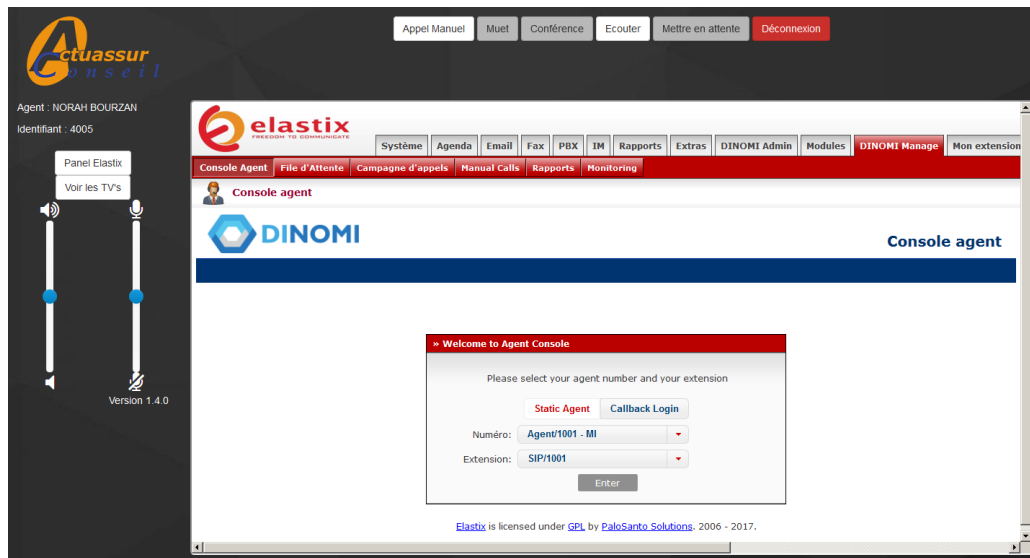
Les informations présentes à gauche (Serveur, Agent, Identifiant, SIP) servent à la connexion à Elastix et sont présent à titre informatif.

La fenêtre en bas à droite permet l'affichage des différentes fenêtres (afficheur, panel Elastix...).

Lorsqu'un utilisateur veut se déconnecter du Webphone il doit **INPERATIVEMENT** appuyer sur le bouton « Déconnexion » !

1.2 Utilisation par un compte Superviseur

Lors de la connexion à un compte de type Superviseur l'interface suivante apparaît :



Les fonctionnalités des boutons :

- Appel Manuel : Permet d'appeler manuellement un numéro de téléphone et de faire monter la fiche d'un prospect si la personne a déjà été contactée, si l'on possède sa RefProspect et sa campagne.
- Muet : Permet au collaborateur que le prospect ne l'entend plus.
- Conférence : Permet d'ajouter un numéro de téléphone ou un utilisateur à la conversation.
- Ecouter : Permet d'écouter un collaborateur.
- Mettre en attente : Met en attente le prospect (aucun des deux n'entend l'autre).
- Déconnexion : Pour quitter le Webphone.
- Panel Elastix : Affiche le panel d'Elastix qui permet de se connecter au CRM.
- TV's : Affiche la page de sélection des TV's.

Les curseurs présents à gauche permettent de régler le volume des haut-parleurs et le volume du micro.

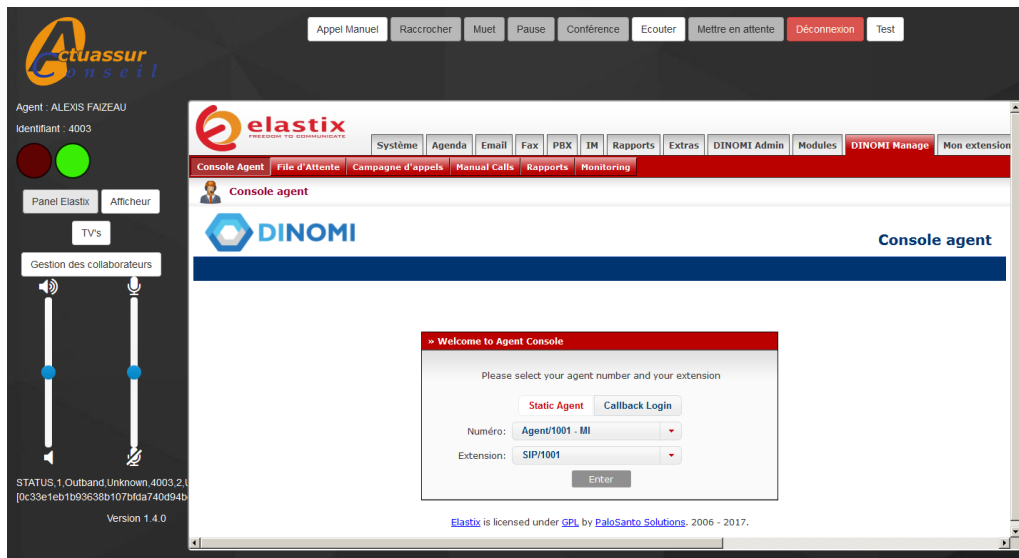
Les informations présentes à gauche (Serveur, Agent, Identifiant, SIP) servent à la connexion à Elastix et sont présent à titre informatif.

La fenêtre en bas à droite permet l'affichage des différentes fenêtres (afficheur, panel Elastix...).

Lorsqu'un utilisateur veut se déconnecter du Webphone il doit IMPERATIVEMENT appuyer sur le bouton « Déconnexion » !

1.3 Utilisation par un compte Administrateur

Lors de la connexion à un compte de type Administrateur l'interface suivante apparaît :



Les fonctionnalités des boutons :

- Appel Manuel : Permet d'appeler manuellement un numéro de téléphone et de faire monter la fiche d'un prospect si la personne a déjà été contactées, si l'on possède sa RefProspect et sa campagne.
- Muet : Permet au collaborateur que le prospect ne l'entend plus.
- Conférence : Permet d'ajouter un numéro de téléphone ou un utilisateur à la conversation.
- Ecouter : Permet d'écouter un collaborateur.
- Mettre en attente : Met en attente le prospect (aucun des deux n'entend l'autre).
- Déconnexion : Pour quitter le Webphone.
- Panel Elastix : Affiche le panel d'Elastix qui permet de se connecter au CRM.
- Afficheur : Affiche l'afficheur SI qui contient les stats et l'activation des campagnes.
- TV's : Affiche la page de sélection des TV's.
- Gestion des collaborateurs : Affiche le panel UManage (Users Management).

Les curseurs présents à gauche permettent de régler le volume des haut-parleurs et le volume du micro.

Les informations présentes à gauche (Serveur, Serveur IP, Agent, Identifiant, SIP) servent à la connexion à Elastix et sont présent à titre informatif.

Le texte en bas à gauche permet de voir les événements qui se passent sur le Webphone.

La fenêtre en bas à droite permet l'affichage des différentes fenêtres (afficheur, panel Elastix...).

Lorsqu'un utilisateur veut se déconnecter du Webphone il doit **INPERATIVEMENT** appuyer sur le bouton « Déconnexion » !

1.4 Connexion à Elastix

La connexion au Webphone s'effectue en 3 étapes :

La première est de cliquer sur le raccourci « Webphone » présent sur le bureau.

Puis de sélectionner le serveur au quel nous voulons nous connecter.

De choisir son nom dans la liste des collaborateurs.

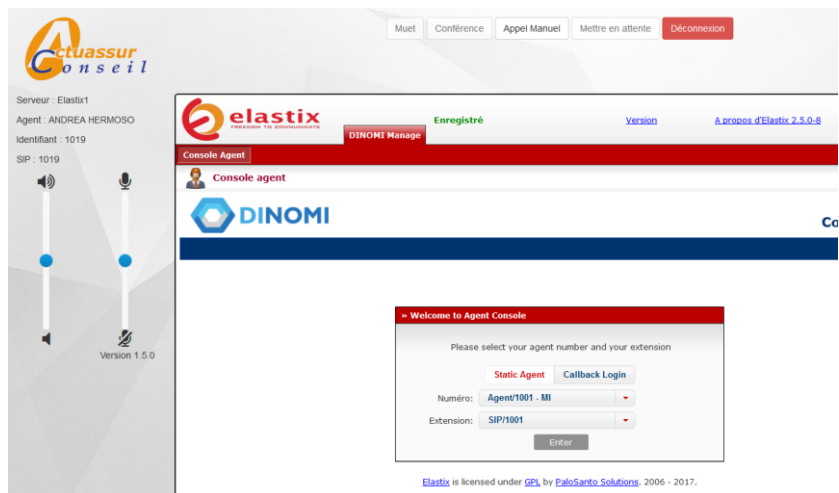
Enfin d'entrer le mot de passe de son compte (par défaut C1C) et de cliquer sur « Se connecter ».



Une page s'ouvre, elle charge et lorsqu'elle a fini, elle affiche la page de connexion à Elastix :



Si vous êtes un opérateur rentrer « OP » comme identifiant et « C1C » comme mot de passe.



Pour finir, dans la page qui viens de s'ouvrir vous devez sélectionner dans la liste « Numéro » celui correspond à l'identifiant indiqué à la gauche de la page et indiquer comme « Extension » le numéro nommé « SIP » affiché à gauche **ATTENTION CE DERNIER EST SUSCEPTIBLE DE CHANGER.**

Vous êtes connecté et prêt à produire !

1.5 Utilisation de UManage

1.6 FAQ

La Foire Aux Questions contient la plupart des réponses en cas de problème.

1.6.1 « Chargement en cours » est affiché depuis un moment que faire ?

Appuyer sur F5 pour recharger la page, reconnectez-vous et le problème devrait être réglé.

Si le problème subsiste appuyez simultanément sur CTRL et F5.

1.6.2 Je n'arrive pas à me connecter au Webphone, j'ai un message qui me dit que je suis déjà connecté sur une machine

Comme l'indique le message d'erreur, le compte est déjà connecté sur une autre machine.

Si ce n'est pas le cas cela veut dire que lors de la dernière connexion au Webphone, ce dernier a mal été fermé et donc la session est restée bloquée. Pour la débloquent il suffit de demander au Superviseur de contacter le service informatique en leur indiquant le nom de collaborateur qui est bloqué.

1.6.3 Un message de mise à jour apparaît

Merci de contacter votre Superviseur pour que ce dernier puisse remonter ce problème au service informatique. Si une mise à jour de la library Webphone a été effectuée il y a peu de temps il faut télécharger la version et l'installer sinon appuyer juste sur CTRL et F5 simultanément pour recharger la page.

2 Ajout d'un nouveau collaborateur à Elastix et au Webphone

Lors de l'ajout d'un nouveau collaborateur ce dernier doit être enregistré à plusieurs endroits :

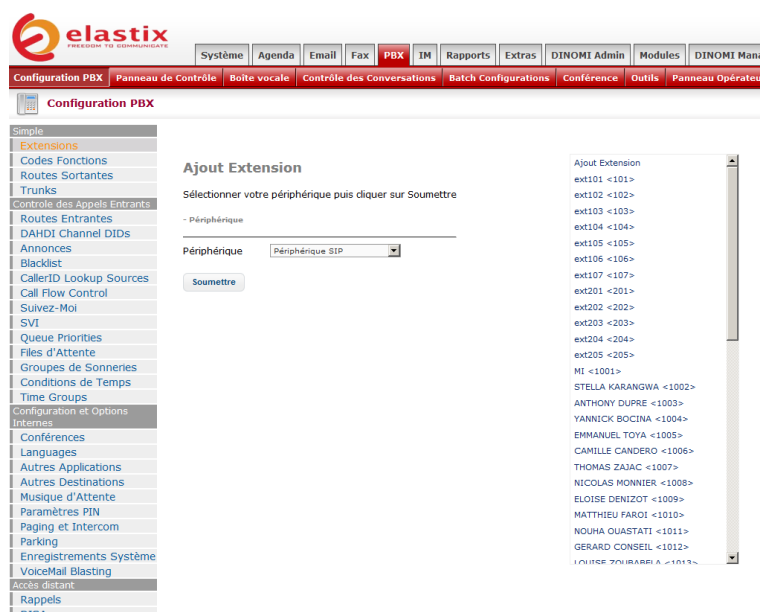
- PBX : Pour pouvoir passer des appels.
- Elastix : Pour pouvoir accéder à l'interface d'Elastix.
- DINOMI : Pour pouvoir accéder à la « Console Agent ».
- Webphone : Pour pouvoir se connecter au Webphone.

Pour commencer nous allons prendre dans l'ordre les endroits à configurer de la liste qui se trouve ci-dessus.

Pour le PBX, connectez-vous au panel d'Elastix (192.168.1.190) avec un compte Administrateur.

Aller dans l'onglet « PBX », « Configuration PBX », dans le menu à gauche appuyer sur « Extensions » qui se trouve dans « Simple ».

Une fois sur la page des extensions :



Dans « Périphérique » sélectionner « Périphérique SIP » et cliquer sur « Soumettre ».

Nous sommes dans la page de création du SIP.

Dans « Extension Utilisateur », rentrer l'extension SIP qui sera attribué au collaborateur selon les conventions suivantes :

- Administrateur ou Superviseur : De 4000 à 4999, toujours prendre le SIP le plus haut dans les 4000, dans la liste à droite.
- Opérateur : De 1000 à 3999, toujours prendre le SIP le plus haut entre 1000 et 3999 dans la liste à droite.

Dans notre exemple le SIP sera 1038.

Dans « Nom Affiché (CID) », rentrer le nom de l'utilisateur en majuscule (exemple : CHRISTOPHE DUPONT).

Dans « Alias SIP », retaper le SIP de l'utilisateur (exemple : 1038).

Dans « secret », rentrer « ext » suivi du SIP de l'utilisateur (exemple : ext1038).

Dans « nat », sélectionner « Oui ».

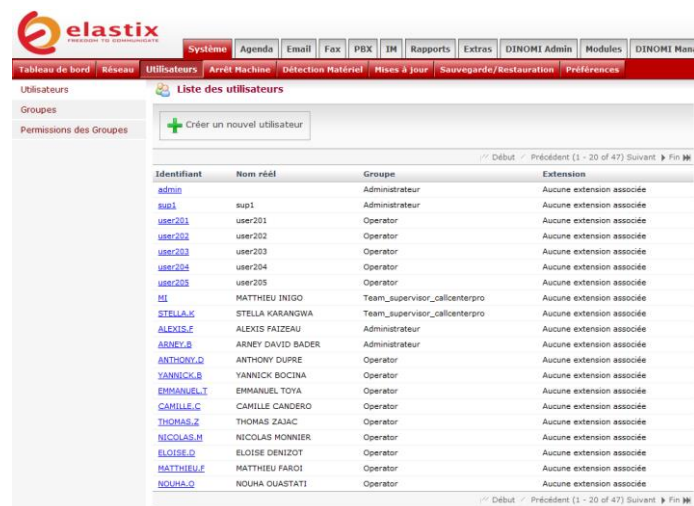
Cliquer sur « Soumettre » puis sur « Apply Config ».

Réitérer l'opération de la création d'une extension en remplaçant le SIP par ce dernier + 4000 (exemple : 1038 + 4000 = 5038) et en ajoutant dans le champs « CID Sortant » le mot « hidden ».

Notre SIP est fonctionnel !

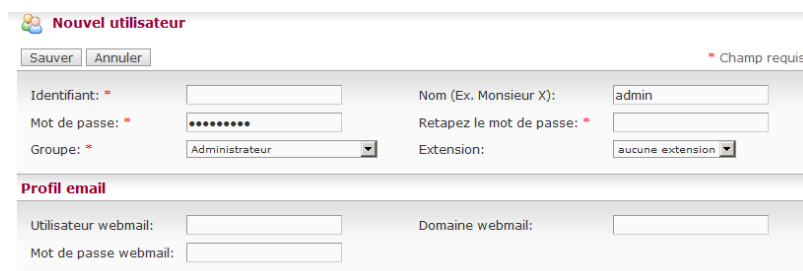
Continuons par Elastix.

Toujours sur l'interface d'Elastix avec le compte Administrateur, aller dans « Système », « Utilisateurs », « Utilisateurs » :



Identifiant	Nom réel	Groupe	Extension
admin		Administrateur	Aucune extension associée
sup1	sup1	Administrateur	Aucune extension associée
user201	user201	Operator	Aucune extension associée
user202	user202	Operator	Aucune extension associée
user203	user203	Operator	Aucune extension associée
user204	user204	Operator	Aucune extension associée
user205	user205	Operator	Aucune extension associée
MI	MATTHIEU INIGO	Team_supervisor_calcenterpro	Aucune extension associée
STELLA.K	STELLA KARANGWA	Team_supervisor_calcenterpro	Aucune extension associée
ALEXIS.F	ALEXIS FAIZEAU	Administrateur	Aucune extension associée
ARNEY.B	ARNEY DAVID BADER	Administrateur	Aucune extension associée
ANTHONY.D	ANTHONY DUPRE	Operator	Aucune extension associée
YANNICK.B	YANNICK BOCINA	Operator	Aucune extension associée
EMMANUEL.T	EMMANUEL TOYA	Operator	Aucune extension associée
CAMILLE.C	CAMILLE CINCERO	Operator	Aucune extension associée
THOMAS.J	THOMAS ZAJAC	Operator	Aucune extension associée
NICOLAS.M	NICOLAS MONNIER	Operator	Aucune extension associée
ELOISE.D	ELOISE DENIZOT	Operator	Aucune extension associée
MATTHIEU.F	MATTHIEU FAROI	Operator	Aucune extension associée
NOUHA.D	NOUHA OUASTATI	Operator	Aucune extension associée

Cliquer sur « Créer un nouvel utilisateur »



Nouvel utilisateur

Sauver Annuler * Champ requis

Identifiant: * [] Nom (Ex. Monsieur X): [admin]

Mot de passe: * [] Retapez le mot de passe: * []

Groupe: * [Administrateur] Extension: [aucune extension]

Profil email

Utilisateur webmail: [] Domaine webmail: []

Mot de passe webmail: []

Dans « Identifiant », rentrer en majuscule le prénom du collaborateur suivi d'un « . » puis de la première lettre de son nom (exemple : CHRISTOPHE.D), cet identifiant servira à la connexion à l'interface d'Elastix.

Dans « Nom », rentrer le nom et le prénom du collaborateur en majuscule (exemple : CHRISTOPHE DUPONT).

Dans « Mot de passe » et « Retapez le mot de passe », rentrer pour les Opérateurs « C&C » et pour les Administrateurs et Superviseurs « C&C[NOM EN MAJUSCULE] » (exemple : C&CDUPONT.

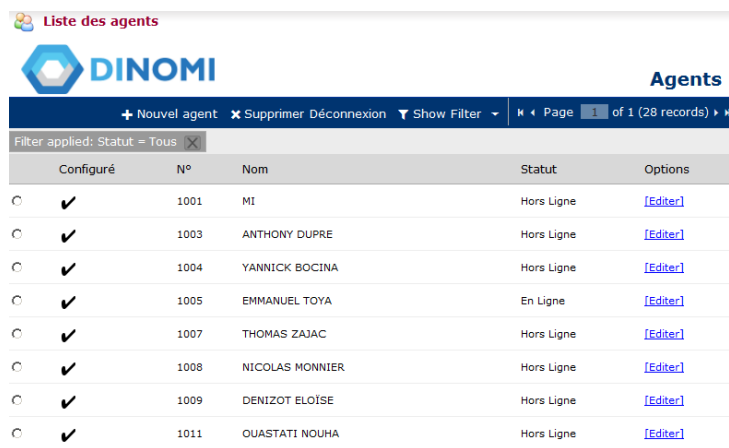
Dans « Groupe », sélectionner le type de l'utilisateur (Administrateur, Operateur ou Superviseur).

Ne rien rentrer dans les autres champs, le champ « Extension » ne doit surtout pas être rempli.

Puis cliquer sur « Sauver ».

Le nouveau compte Elastix est a été créé !

Pour DINOMI, toujours en administrateur sur l'interface d'Elastix, aller dans « DINOMI Admin », « Agents », « Agents » :



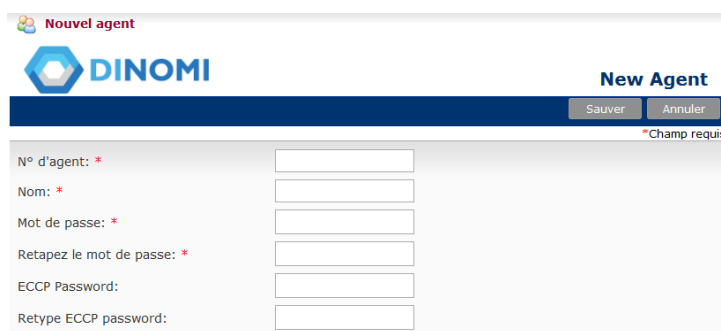
Configuré	N°	Nom	Statut	Options
<input checked="" type="checkbox"/>	1001	MI	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1003	ANTHONY DUPRE	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1004	YANNICK BOCINA	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1005	EMMANUEL TOYA	En Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1007	THOMAS ZAJAC	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1008	NICOLAS MONNIER	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1009	DENIZOT ELOÏSE	Hors Ligne	[Editer]
<input checked="" type="checkbox"/>	1011	OUASTATI NOUHA	Hors Ligne	[Editer]

Cliquer sur « Nouvel Agent », dans le cas où il n'y aurait plus de licence de DINOMI disponible ce message apparaitra :

Unable to create agent
You have reached the maximum number of agents allowed by your license

Pour résoudre ce problème il faut ajouter des licences a DINOMI ou supprimer des utilisateurs qui ne sont plus utilisés.

Dans le cas où il n'y a pas de problème, vous arrivez sur cette page :



Nouvel agent

DINOMI

New Agent

Sauver Annuler

*Champ requis

N° d'agent: *

Nom: *

Mot de passe: *

Retapez le mot de passe: *

ECCP Password:

Retype ECCP password:

Dans « N° d'agent », rentrer le SIP de l'utilisateur (exemple : 1038).

Dans « Nom », rentrer le nom du collaborateur en majuscule (exemple : CHRISTOPHE DUPONT).

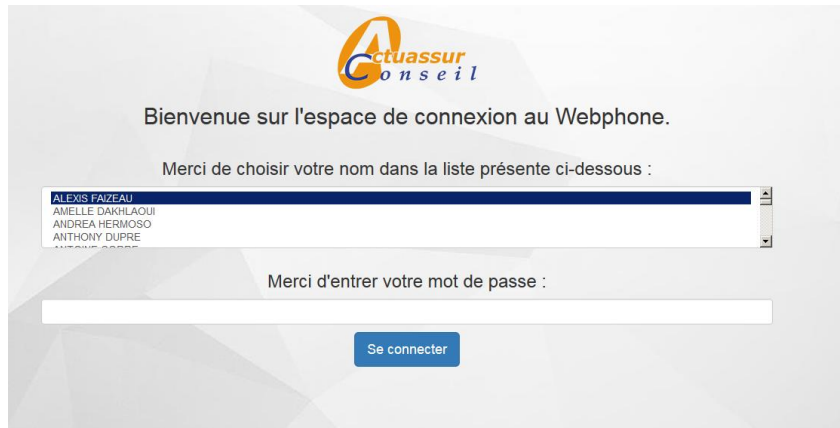
Dans « Mot de passe », « Retapez le mot de passe », « ECCP Password » et « Retype ECCP password » saisir le SIP de l'utilisateur (exemple : 1038).

Cliquer sur « Sauver ».

L'utilisateur DINOMI est créé !

Enfin il ne reste plus que le Webphone.

Pour ce faire aller sur <http://1.30.0.1/webphone/> , connecter vous avec un compte Administrateur (compte déjà créé préalablement, Arney ou Alexis actuellement) :



Une fois connecté et le SIP enregistré, cliquer sur « Gestion des collaborateurs ».

Cliquer sur « Ajouter un utilisateur ».

Dans « Agent ID », rentrer le SIP de l'utilisateur (exemple : 1038).

Dans « Nom de l'agent », rentrer en majuscule le prénom et le nom du collaborateur (exemple : CHRISTOPHE DUPONT).

Dans « Libelle », rentrer le prénom du collaborateur (exemple : Christophe), cette information sera celle utilisé pour l'affichage sur les TV's.

Dans « Sexe », sélectionner le sexe du collaborateur.

Dans « Type de l'agent », sélectionner le type d'agent (Administrateur, Superviseur ou Opérateur).

Dans « Mot de passe » et dans « Répéter le mot de passe », rentrer le mot de passe de l'utilisateur, par défaut le mot de passe est « C&C » pour les opérateur et « C&C[NOM EN MAJUSCULE] » pour les Administrateurs et les Superviseurs.

Cliquer sur « Créer l'utilisateur ».

Le compte Webphone a été créés !

L'ajout de l'utilisateur est enfin terminé !