

Vocalcom Hermes.net V5 Documentation

Guide Utilisateur Stations téléphoniques



Product	Hermes.Net	Version Document	2.0
Category	User Manuel	Date Version	January 2019
Version	5.5.60 and more	Approbation	Training Manager (ABE)



A PROPOS DE CE DOCUMENT

Ce document va vous expliquer comment gérer les appels entrants et sortants de vos clients, à l'aide de captures d'écran et d'indications courtes et précises.

Nos équipes seront ravies de vous apporter leur conseil et leur expertise si vous en éprouvez le besoin. N'hésitez pas à nous solliciter. Nous vous accompagnerons volontiers pour répondre à chacun de vos besoins.

AUDIENCE

Ce document est adressé aux personnes qui paramètrent la création d'agents au niveau opérationnel.

AVERTISSEMENT LEGAL

La présente documentation est protégée par les lois nationales et internationales du copyright.

Le nom VOCALCOM® et son logo sont des marques déposées de la société VOCALCOM S.A. S. dont le siège est situé 7 rue de Tilsitt 75017 PARIS – FRANCE. Le nom HERMES.NET® est protégé par le droit d'usage national et international du nom commercial et plus généralement, par le droit national et international du logiciel. Les autres noms, marques et enseignes cités sont la propriété de leurs titulaires respectifs.

Il est interdit de reproduire intégralement ou partiellement sur quelque support que ce soit la présente documentation (art. L122-4 et L122-5 C.P.I.) sans l'autorisation expresse et préalable de la société éditrice.

La société éditrice ne saurait être tenue responsable des erreurs typographiques, d'impressions d'images ou de tout autre signe ainsi que des conséquences dues à une mauvaise utilisation de la présente documentation.

Cette documentation a un pour seul but l'éducation et la formation de personnes physiques. Elle ne peut aucunement être interprétée comme un contrat, une convention (y compris sui generis), un espace publicitaire et/ou promotionnel sous quelque forme que ce soit.

REVISIONS HISTORY

Document version	Date	Revision Description
0.1	05-09-2018	First Version by YA
1.0	13-10-2018	Validated version (ABE)
2.0	08-01-2019	Validated version (ABE)

REFERENCE DOCUMENT

Document version	Date	Revision Description
Hermes.Net V5 Administration		

© 2016 – 2021 VOCALCOM S.A.S – All rights reserved

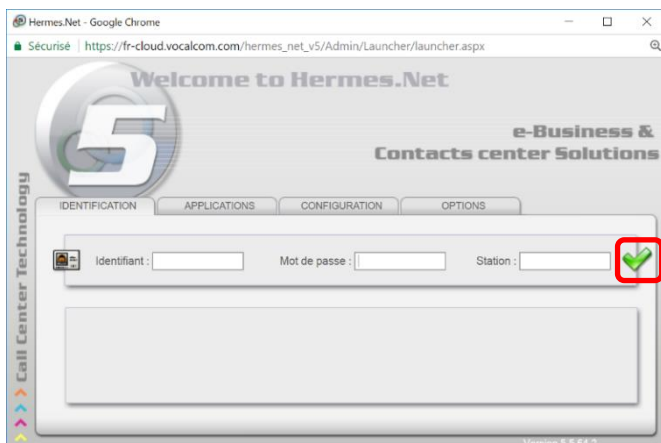


TABLE OF CONTENTS

1	NAVIGATION DANS L'INTERFACE D'ADMINISTRATION	2
1.1	Connexion a Hermes	2
1.2	Ouverture du module "Stations Téléphoniques"	2
2	CONFIGURATION DES STATIONS TELEPHONIQUES	3
2.1	Description du module "Stations Téléphoniques"	3
2.2	Numéro libre	3
2.3	Station SIP :	4
2.4	Adresse IP :	6
2.5	Mode de configuration avancé.....	6
3	END OF DOCUMENT	6

1 NAVIGATION DANS L'INTERFACE D'ADMINISTRATION

1.1 CONNEXION A HERMES



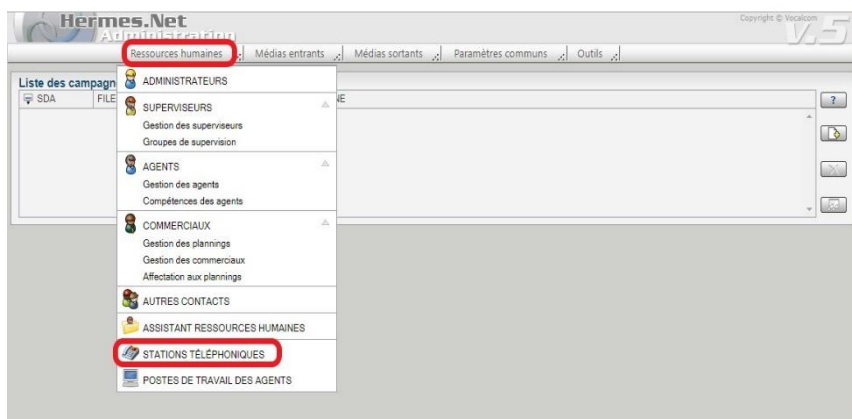
Dans votre navigateur internet, saisissez l'adresse de votre serveur pour vous rendre sur la page d'accueil Hermes.net v5.

Vous devez remplir les champs "Identifiant" et "Mot de passe" de votre compte Administrateur, il ne vous reste plus qu'à cliquer sur le bouton vert pour valider.

1.2 OUVERTURE DU MODULE "STATIONS TELEPHONIQUES"



Une fois connecté en tant qu'Administrateur à Hermès, allez sur le menu "Applications", puis l'onglet "Administration", et lancez l'Interface d'Administration en cliquant sur le bouton vert de validation placé en bas à droite de la fenêtre.

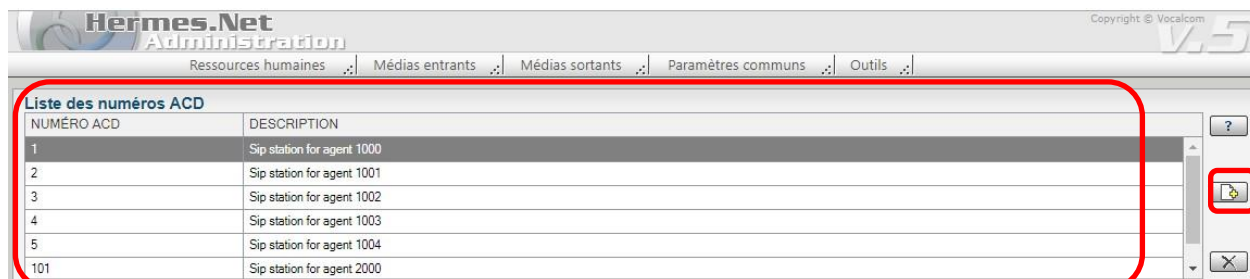


L'Interface d'Administration s'ouvre dans une nouvelle fenêtre, il faut à présent se rendre dans le menu "Ressources Humaines" et ensuite sélectionner le module "Stations Téléphoniques".

2 CONFIGURATION DES STATIONS TELEPHONIQUES

2.1 DESCRIPTION DU MODULE STATIONS TELEPHONIQUES

Dans le module "Stations Téléphoniques", vous trouverez l'ensemble des stations téléphoniques créées sur votre environnement dans la "Liste des numéros ACD" (ACD : Automatic Call Distribution).

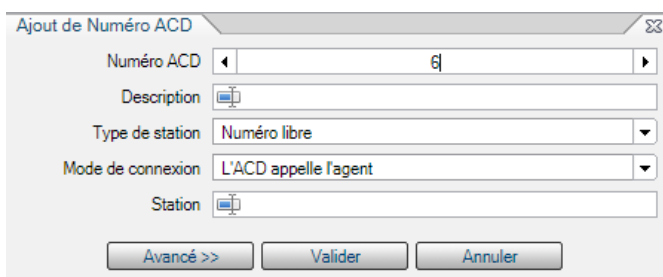


NUMÉRO ACD	DESCRIPTION
1	Sip station for agent 1000
2	Sip station for agent 1001
3	Sip station for agent 1002
4	Sip station for agent 1003
5	Sip station for agent 1004
101	Sip station for agent 2000

Pour créer une nouvelle station téléphonique, cliquez sur le bouton "Ajout" sur la droite.



Un pop-up s'ouvre afin de configurer la nouvelle station téléphonique qui sera créée.



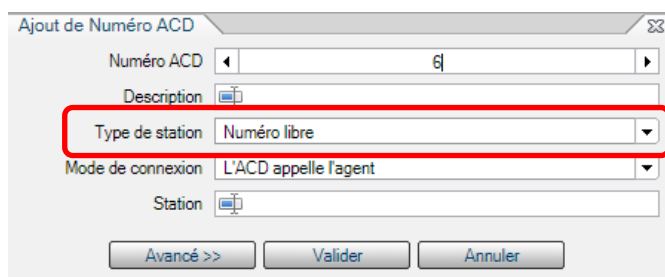
Numéro ACD : Indiquez le numéro de votre station qui fera office d'identifiant pour utiliser cette station. En effet **ce numéro qui doit être renseigné sur la page d'accueil lorsqu'un utilisateur s'identifie**. L'utilisateur devra alors saisir le numéro de la station dans le champ "Station".

Description : Pour afficher une information, un descriptif, associé à la station, et qui sera visible dans la liste des numéros ACD.

Type de station : Permet de choisir le type de station à configurer entre le **Numéro libre**, La **Station SIP**, et l'**Adresse IP**. Lorsqu'une station téléphonique est enregistrée, il n'est plus possible de modifier son type de station.

Voyons à présent les différents paramètres à configurer en fonction du choix du type de station :

2.2 NUMERO LIBRE



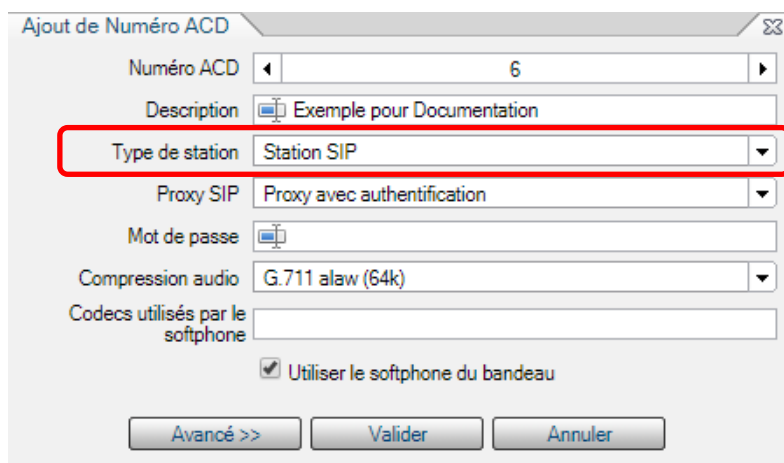
Mode de connexion : Choisir le mode de connexion entre l'ACD est l'agent : soit l'ACD appelle l'agent, soit l'Agent appelle l'ACD.

Station : L'utilisateur doit saisir le numéro réel dans ce champ (par exemple +331XXXXXXX). De cette façon, le poste téléphonique réel fera office de poste téléphonique relié à l'ACD.

2.3 STATION SIP :

Pour utiliser le Softphone du bandeau il faut configurer une station SIP.

(Attention, le **Softphone du bandeau** n'est utilisable qu'avec le navigateur **Internet Explorer**).



Proxy SIP : Permet de choisir entre “Pas de proxy”, “Proxy ouvert”, et “Proxy avec authentification”. À noter que sur un environnement Cloud, lorsque le Proxy avec authentification est sélectionné, l'identifiant est généré automatiquement, seul le mot de passe souhaité est à renseigner dans le champ “mot de passe”. Ces informations seront nécessaires pour utiliser un client SIP externe.

Compression audio : Vous trouverez une liste de codecs potentiellement utilisables pour les flux audios gérés par l'ACD.

Codecs utilisés par le softphone : Liste des différents codecs utilisés par le softphone.



- **Pour utiliser un client SIP externe :**

Après avoir sélectionné une station SIP dans la liste, nous retrouvons les informations de celle-ci dans la rubrique "Informations" comme ci-dessous :

NUMÉRO ACD	DESCRIPTION
3	Sip station for agent 1002
4	Sip station for agent 1003
5	Sip station for agent 1004
6	Exemple pour Documentation
101	Sip station for agent 2000
9999	vocalcom

INFORMATIONS

Numéro ACD: 6

Type de station: Station SIP

Description: Exemple pour Documentation

Proxy SIP: Proxy avec authentification

Identifiant: ec3f3__SUEdADkK

Mot de passe: ****

Compression audio: G.711 alaw (64k)

Codecs utilisés par le softphone: Utiliser le softphone du bandeau

- Décochez la case "Utiliser les softphone du bandeau". Utiliser le softphone du bandeau
- Ouvrez votre client SIP pour créer un compte. On prendra l'exemple du client SIP "MicroSIP" qui est open-source (image ci-dessous).

Compte

Nom du compte: Compte pour documentation

Serveur SIP: [redacted]cloud.vocalcom.com

Proxy SIP: [redacted]

Nom utilisateur*: ec3f3__SUEdADkK

Domaine*: [redacted]cloud.vocalcom.com

Login: ec3f3__SUEdADkK

Mot de passe: ****

[Afficher le mot de passe](#)

Votre nom: [redacted]

Numéro de la boîte: [redacted]

Chiffrement: Désactivé

Transport: Auto

Adresse publique: Auto

☐ Afficher ma présence

☐ ICE

☐ Autoriser la ré-écriture de l'IP

☐ Désactiver les temporisateurs de ses

[Supprimer le compte](#) **Sauvegarder** Annuler

○ Récupérez l'identifiant et le mot de passe de la station SIP pour les saisir sur votre client SIP (**cliquez sur le champ "mot de passe" pour qu'il soit visible**).

○ L'identifiant doit être saisi dans le champ "Nom d'utilisateur" et dans le champ "Login".

○ Veuillez contacter Vocalcom qui sont les seuls habilités à communiquer leur "Serveur SIP" et "Domaine".

○ Cliquez sur Sauvegarder.



2.4 ADRESSE IP :

Ajout de Numéro ACD

Numéro ACD 6

La description Exemple pour documentation

Type de station Adresse IP

Station 0.0.0.0

Avancé >> Valider Annuler

Station : Saisir l'adresse IP du serveur dans lequel les flux audios seront récupérés et envoyés.

2.5 MODE DE CONFIGURATION AVANCÉ

Quel que soit le type de station, il est possible de configurer le mode avancé.

Avancé >>

Création de plusieurs stations en incrémentant le numéro de station.

Nombre de stations à créer 10

Avancé << Valider Annuler

Ce mode avancé consiste à créer un nombre de stations (nombre à définir dans le champ) ayant un paramétrage identique. Les numéros des différentes stations créées seront automatiquement saisis en s'incrémentant.

3 END OF DOCUMENT