



GUIDE DE DÉMARRAGE ADMINISTRATEUR

Connecté à votre service de téléphonie en nuage

TABLE DES MATIÈRES

Bienvenue chez Vidéotron	03
Connexion au portail administrateur	04
Survol du portail administrateur	05
Créer un utilisateur	06
Réinitialisation des mots de passe utilisateurs	08
Créer une file d'attente	09
Ajouter un appareil physique - Configuration manuelle	13
Ajouter un appareil physique - Activation par code	14
Importer des contacts	17
Configurer le standard automatique	19
Planifier les heures d'ouverture du standard automatique	23
Option configurer un fax IP	25
Option configurer la console de réception	27
Options enregistrer des appels	29
Options écouter des enregistrements d'appels	31
Options appels groupés de pager	33

Chère cliente,
Cher client,

Merci d'avoir choisi Vidéotron Affaires comme partenaire.

Communications en nuage vous offre une solution de téléphonie simple, fiable et flexible, qui saura répondre à vos objectifs d'affaires les plus ambitieux.

Ce guide vous aidera à configurer les fonctions les plus courantes pour obtenir une expérience optimale.

Pour toute demande de soutien, nous vous invitons à communiquer avec nous, en tout temps, au :

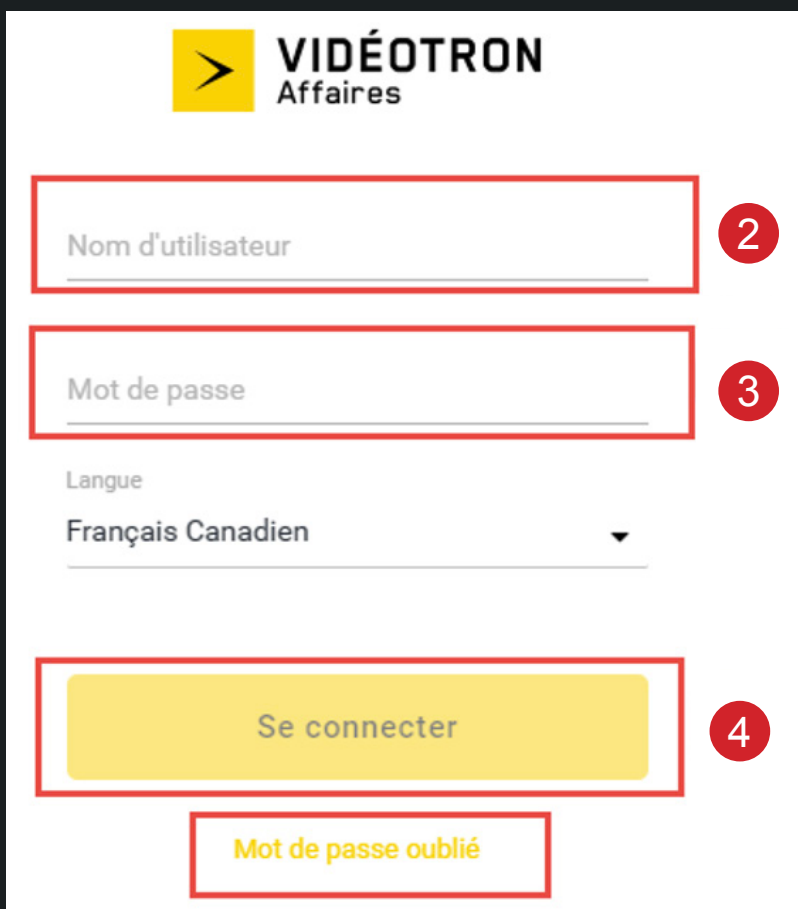
- 1 800 561-4248, option 3 (Soutien technique) pour tout problème lié au service
- 1 877 512-8590, option 2 (Service à la clientèle) pour toute question sur la facturation, pour un déménagement ou un changement de service (ajout, retrait et modification)
- 1 833 380-1889 pour obtenir de l'aide concernant la configuration de votre système téléphonique

N'hésitez pas à visiter la section **Soutien** de notre site Web, pour de plus amples informations :
<https://soutien.videotron.com/affaires/telephonie/communications-en-nuage>

Nous sommes privilégiés de vous compter parmi nos clients, et sachez que nous continuons de tout mettre en œuvre pour vous offrir le meilleur service qui soit.

Votre équipe Vidéotron Affaires

- 1 Accédez au **Portail administrateur** en cliquant sur le lien :
<https://commaffaires.videotron.com/rep/>
- 2 Entrez votre **Nom d'utilisateur**
*Attention : votre nom d'utilisateur est envoyé par courriel lors de l'activation de votre service



VIDÉOTRON
Affaires

Nom d'utilisateur

Mot de passe

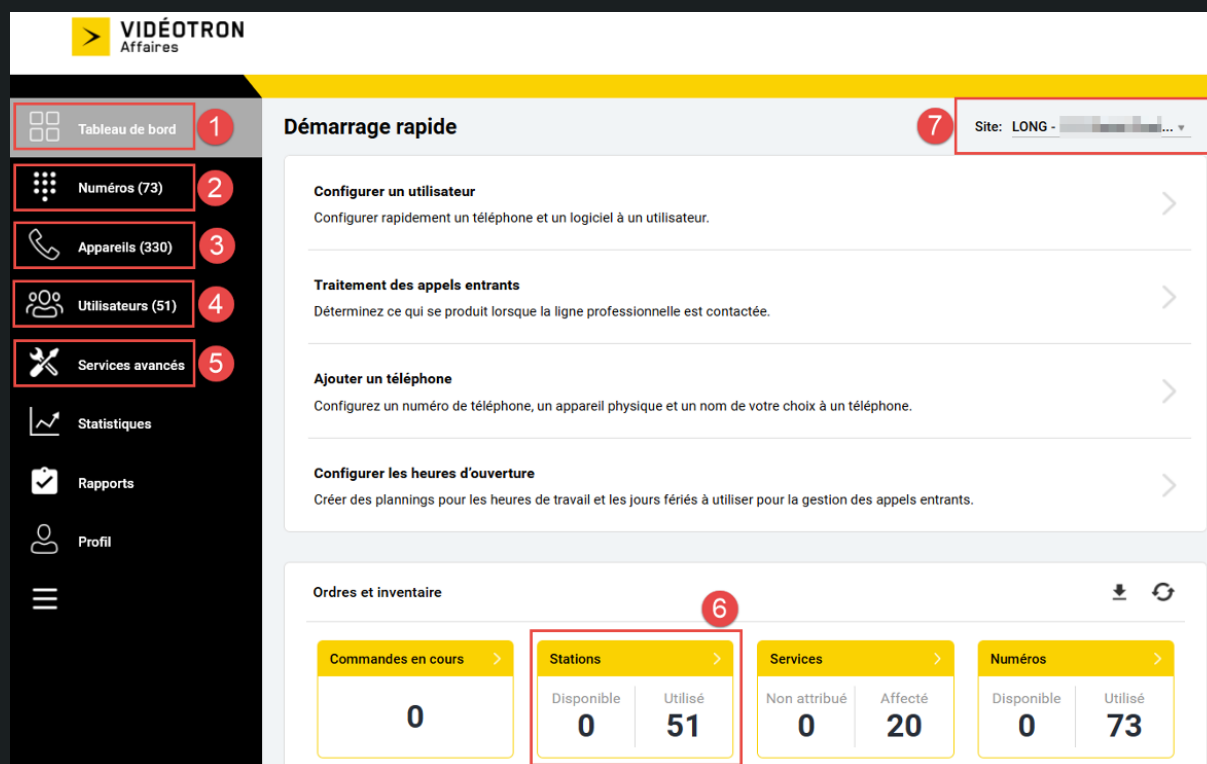
Langue
Français Canadien ▼

Se connecter

Mot de passe oublié

- 3 Entrez votre **Mot de passe**
*Attention : Un mot de passe est envoyé par courriel lors de l'activation de votre service
- 4 Appuyez sur **Se connecter**
*Attention : Appuyez sur **Mot de passe oublié** si le mot de passe ne fonctionne pas

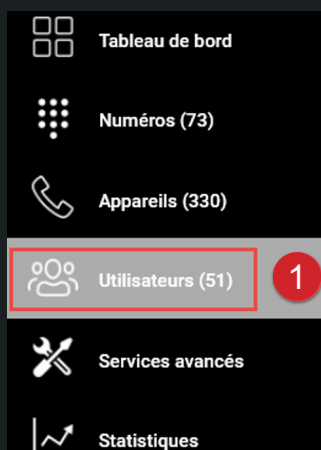
Aperçu du portail administrateur :



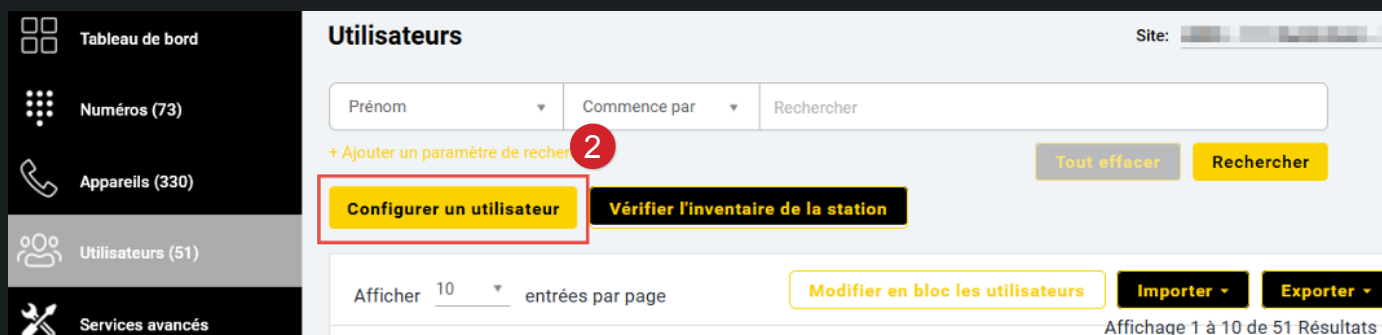
Ce portail vous permet de réaliser les manipulations suivantes (non exhaustives) :

- 1 **Tableau de bord** et Configuration rapide
 - Configurer un utilisateur
 - Ajouter un appareil physique
 - Configurer des horaires d'ouvertures
- 2 Liste des **Numéros** de téléphone complets au compte
 - Utilisateur
 - Options
 - Numéros disponibles
- 3 Liste de tous les **Appareils**
 - Physique
 - Mobile
 - Ordinateur
- 4 Liste de tous les **Utilisateurs** actifs
- 5 Gestion et programmation des options et **Services avancés**
- 6 Nombre de licences ou **Stations** disponibles et utilisées
- 7 Sélection du **Site** (lorsque plusieurs adresses)

1 Sélectionnez la section **Utilisateurs**



2 Cliquez sur **Configurer un utilisateur**



3 Remplissez les éléments suivants dans la section **Informations de l'utilisateur** :

Prénom : Prénom de l'utilisateur

Nom : Nom de famille de l'utilisateur

E-mail : Adresse courriel de l'utilisateur

ID utilisateur : Adresse courriel de l'utilisateur

Le formulaire 'Configurer un utilisateur' est ouvert. Il a une barre de titre orange. En haut, une progression à quatre étapes est visible : 'Démarrer' (coché), '2 Informations de l'utilisateur' (sélectionné), '3 Assignations', et '4 Appareil'. Le champ '2 Informations de l'utilisateur' est entouré d'un cercle rouge '2'. Dans cette section, quatre champs de texte sont listés : 'Prénom *', 'Nom *', 'E-mail *', et 'ID utilisateur *'. Ces quatre champs sont regroupés par une bordure rouge et d'un cercle rouge '3'. À droite de ces champs, il y a des notes : 'Les champs requis sont marqués par un *', 'Les e-mails seront utilisés comme principale méthode de communication avec l'utilisateur.', et 'L'ID utilisateur doit être au format d'une adresse e-mail (exemple@gmail.com)'. En bas à droite, il y a un bouton 'Suivant' entouré d'un cercle rouge '4'. En bas, il y a trois boutons : 'Annuler', 'Précédent', et 'Suivant'.

4

Appuyez sur **Suivant**

5

Remplissez les éléments suivants dans la section **Assignations****Site** : Sélectionnez l'emplacement physique de l'utilisateur**Numéro de téléphone** : Sélectionnez un numéro de téléphone différent du numéro principal de l'entreprise. Si l'utilisateur avait déjà son propre numéro de téléphone externe, assurez-vous de reprendre le même.**Station** : Sélectionnez le type de licence désiré (De Base, Hybrides, Unifiées ou Mobiles), et cochez les applications désirées**Poste** : Sélectionnez le numéro de poste désiré (Permet aux autres employés de joindre cette personne uniquement en composant le numéro de poste)

6

Recherchez par adresse MAC s'il y a un appareil à associer, sinon sélectionnez directement **Enregistrer**. Au besoin, consultez la section **Ajouter un appareil physique**

7

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Réinitialisation des mots de passe utilisateurs

1

Sélectionnez la section **Utilisateur**

VIDÉOTRON Affaires

Utilisateurs

Site: Tous les sites

Prénom Commence par test

+ Ajouter un paramètre de recherche

Tout effacer Rechercher

Configurer un utilisateur Vérifier l'inventaire de la station

Afficher 10 entrées par page Affichage 1 à 4 de 4 Résultats Importer Exporter

Prénom	Nom	Numéro de téléphone	Poste	Station	Adresse MAC	Dispositif	Site
Test	BasicUser			Utilisateur de base			
Test	Test			Utilisateur unifié			
TEST APPLE	Genevieve			Utilisateur unifié			
test-arbo	test			Utilisateur hybride			

Actions -

- Modifier
- Réinitialiser le mot de passe
- Réinitialiser le NIP de ma messagerie vocale
- Aller au Portail utilisateur
- Supprimer l'utilisateur

2

Appuyez sur le bouton **Actions** pour l'utilisateur dont vous souhaitez réinitialiser le mot de passe

3

Appuyez sur **Réinitialiser le mot de passe** pour envoyer un nouveau mot de passe de la licence de bureau ou mobile

4

Appuyez sur **Réinitialiser NIP de ma messagerie vocale** pour envoyer un nouveau NIP à 4 chiffres pour la boîte vocale de l'utilisateur

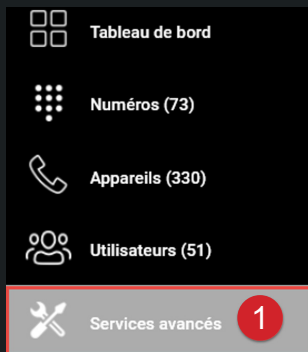
5

Un nouveau mot de passe est envoyé par courriel à l'utilisateur dans un délai de 15 minutes

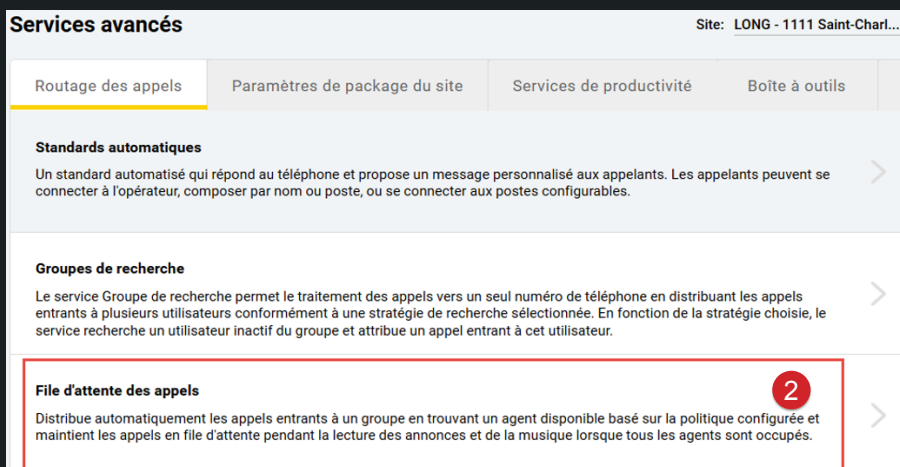
Créer une file d'attente

Permet de créer une file d'attente.

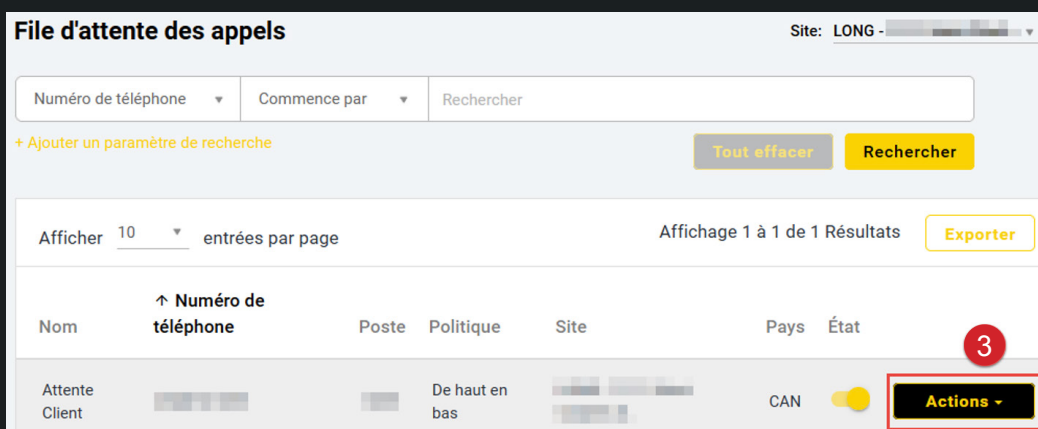
1 Sélectionnez la section **Services avancés**



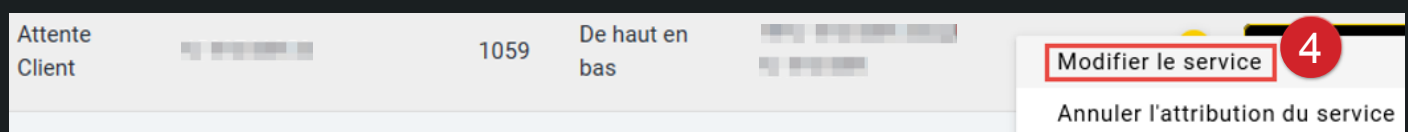
2 Cliquez sur **File d'attente des appels**



3 Appuyez sur **Actions** vis-à-vis la file d'attente souhaitée



4 Cliquez sur **Modifier le service**



5

Modifiez le nom de la file d'attente pour une brève description

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants

Langue/Fuseau horaire

Paramètres de files d'attente

Routage d'appel

Agents

Rapports

Appels entrants

Nom de la file d'attente d'appel *

Attente Client

Numéro

6

Associez d'autres numéros de téléphone depuis la section **Autres numéros** au besoin (Exemple : si vous avez un numéro local 418 à Québec, 514 à Montréal et 450 à Laval, tous les appels seront dans la même file d'attente)

Autres numéros

☒ Utiliser une sonnerie distinctive

Cochez la case « Utiliser une sonnerie distinctive » pour spécifier les types de sonnerie pour chaque numéro alternatif.

Trouver le numéro de téléphone

Numéro de téléphone

Sonnerie distinctive

Ajoutez des numéros alternatifs à l'aide du champ de recherche. Limité à 10 numéros.

Tout supprimer

7

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Annuler

Enregistrer

8

Cliquez sur **Langue/Fuseau horaire** pour choisir la langue des messages

Appels entrants

Langue/Fuseau horaire

Paramètres de files d'attente

Routage d'appel

Agents

Rapports

Langue/Fuseau horaire

Langue

Français (Canada)

Fuseau horaire

Amérique/Montréal

9

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Annuler

Enregistrer

10

Cliquez sur **Paramètres de files d'attente** et **Choisissez la taille de la file d'attente d'appel**. Il s'agit du nombre d'appels pouvant être simultanément en attente dans la file

11

Choisissez le type de débordement **Pour les nouveaux appels lorsque la file d'attente est pleine**

Effectuer un traitement intensif : la ligne sonnera engagée

Jouer la sonnerie jusqu'à ce que l'appelant raccroche : la ligne sonnera indéfiniment

Transfert vers le numéro de téléphone : Permet de transférer vers un **Numéro de téléphone**. Il sera alors possible de cocher **Envoyer vers la messagerie vocale**

12

Cochez au besoin **Marquer les appels en tant que débordement après le temps d'attente de la file d'attente** et sélectionnez le temps en secondes. Ainsi, même si la file d'attente n'est pas pleine, il sera possible de rediriger les appelants vers une boîte vocale

13

Cochez au besoin **Lire l'annonce avant le traitement de débordement** pour laisser savoir au client s'il est redirigé

14

Cliquez sur **Paramètres avancés**, il est possible d'avoir les éléments suivants :

Message de bienvenue : Personnalisable, permet de diffuser un message en début d'appel

Message d'attente estimé pour les appels en attente : Annonce au client le temps d'attente estimé ou sa position dans la file d'attente

Message de confort : Diffuse un message à intervalle régulier pendant l'attente

15

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

16

Sélectionnez **Routage d'appel**

Modifier les files d'attente d'appel

Appels entrants
Langue/Fuseau horaire
Paramètres de files d'attente
Routage d'appel 16
Agents
Rapports

Routage d'appel

Comment voulez-vous que votre téléphone sonne ?

☐ Tout à la fois

☒ Un à la fois 17

De haut en bas
Envoyer les appels dans la file d'attente des agents dans l'ordre, en commençant par le début à chaque fois.

Circulaire
Envoyer les appels au prochain agent disponible en passant par tous les agents après le dernier qui a pris un appel.

Inactif le plus longtemps
Envoyer les appels à l'agent le plus longtemps inactif et, en l'absence de réponse, passer à l'agent le moins inactif.

Pondéré
Envoyer les appels à l'agent inactif en fonction des pourcentages assignés aux agents dans le profil du centre d'appels.

Appels Rebondis

☒ Marquer les appels comme étant rebondis après le nombre de sonneries défini. Les appels rebondis sont automatiquement redirigés vers la file d'attente.

☒ Rebondis si l'agent devient indisponible

☐ Alerter l'agent si l'appel est en attente pendant un temps d'attente défini

☐ Rebondis si un appel est en attente pendant le temps d'attente défini

☐ Activer la sonnerie distincte

17

Choisissez comment vos téléphones sonneront :

Tout à la fois : Tous les appareils sonneront en même temps**Un à la fois****De haut en bas** : Les appels sonneront toujours dans le même ordre et débiteront toujours par le même employé**Circulaire** : Les appels seront dirigés aux agents en boucle, une fois qu'un agent prend un appel, même s'il a raccroché, le prochain appel ira à la personne suivante dans la file d'attente**Inactif le plus longtemps** : L'appel sera acheminé à l'agent qui n'a pas reçu d'appel depuis le plus longtemps**Pondéré** : Permet d'envoyer un certain pourcentage prédéterminé d'appel à chaque agent. Cette option nécessite la fonction Centre d'appels

18

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Annuler 18 Enregistrer

19

Sélectionnez **Agents**

Appels entrants
Langue/Fuseau horaire
Paramètres de files d'attente
Routage d'appel
Agents 19
Rapports

Agents

☐ Permettre aux agents de rejoindre les centres d'appel

Pendant un appel

☒ Autoriser plusieurs appels par agent 21

Agents affectés

LONG - 1111 Saint-Charles O.

Rechercher et assigner 20

Recherchez les utilisateurs à affecter en tant qu'agents. Utilisez le sélecteur de site pour rechercher des utilisateurs de différents sites.

20

Recherchez et assignez les employés qui répondront aux appels

21

Cochez **Autoriser plusieurs appels par agent** au besoin

*Attention : Il est fortement souhaitable de décocher l'option pour éviter des problèmes avec la plateforme

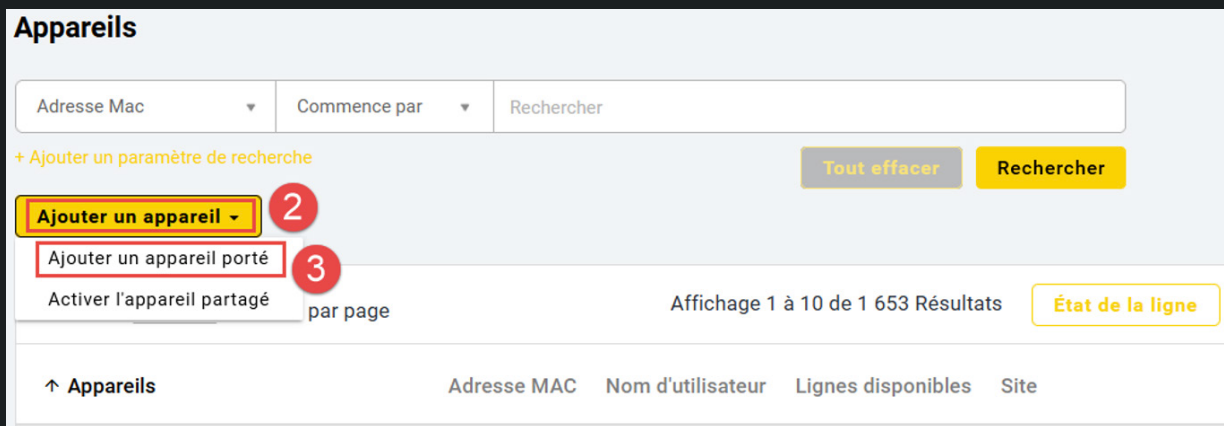
22

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

1 Sélectionnez la section **Appareils**



2 Cliquez sur **Ajouter un appareil**



3 Sélectionnez **Ajouter un appareil porté**

4 Sélectionnez le **Site** sur lequel vous désirez ajouter l'appareil

A screenshot of the 'Ajouter un appareil' (Add device) form. The form has a yellow header bar with the title 'Ajouter un appareil' and a close button. Below the header, there is a yellow box with instructions: 'Pour ajouter un appareil porté, sélectionnez le site (le cas échéant). Choisissez ensuite l'appareil à ajouter, le port et une adresse MAC valide associée à cet appareil.' The form contains three main input fields: 'Site *' with a search icon and the text 'Trouver le site', 'Appareil *' with the text 'Rechercher et ajouter un...', and 'Adresse MAC *'. Each of these fields is highlighted with a red box and a red circle with a number: '4' for Site, '5' for Appareil, and '6' for Adresse MAC. To the right of each field, there is a description: 'Sélectionnez un site à partir des choix proposés.' for Site, 'Obligatoire : sélectionnez l'appareil que vous souhaitez ajouter à l'inventaire des appareils.' for Appareil, and 'Obligatoire : entrez une adresse MAC valide à 12 chiffres.' for Adresse MAC. At the bottom right of the form, there are two buttons: 'Annuler' (Cancel) and 'Enregistrer' (Save), with the 'Enregistrer' button highlighted by a red box and a red circle with the number '7'.

5 Choisissez le modèle de l'**Appareil** que vous désirez ajouter

6 Entrez l'**Adresse MAC** de l'appareil

7 Cliquez sur **Enregistrer**

Vous pouvez maintenant assigner l'appareil lors de la **Création d'un utilisateur**. Pour plus de détails sur la configuration des appareils téléphoniques Cisco, Yealink et Polycom, veuillez consulter le site soutien à ce sujet, section **Appareils Téléphoniques** <https://soutien.videotron.com/affaires/telephonie/communications-en-nuage/appareils-telephoniques>

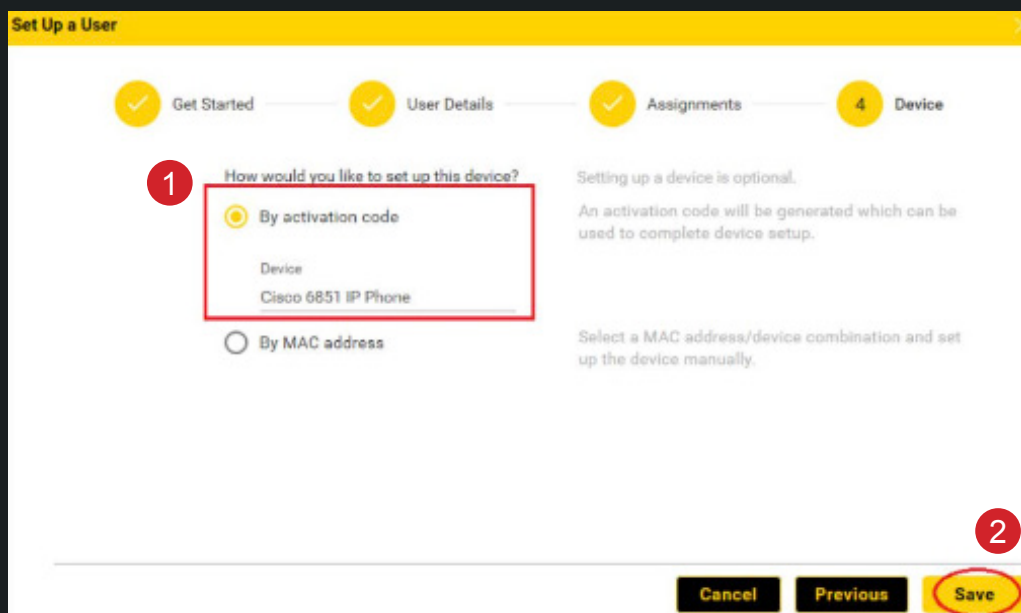
Ajouter un appareil physique - Activation par code

Si vous possédez un téléphone Cisco MPP, vous aurez la possibilité d'attribuer un téléphone par activation de code. Assurez-vous que le micrologiciel de l'appareil utilise la version 11.2.3MSR1. Autrement, il faudra provisionner le téléphone par adresse MAC.

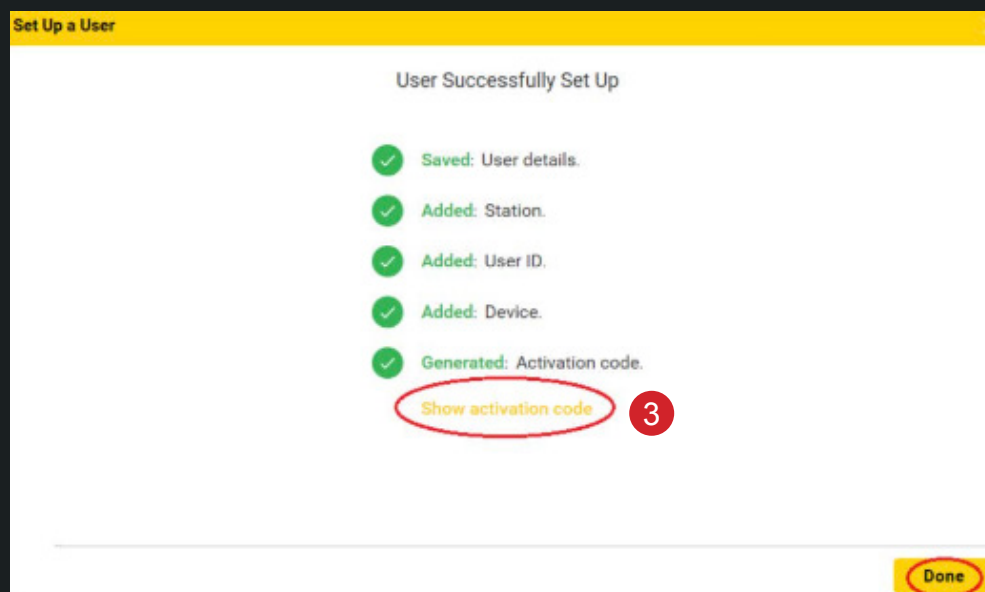
Provisionnement d'un téléphone - par code d'activation

1 Dans la fenêtre Dispositif, vous serez invité à choisir comment configurer votre appareil. Sélectionnez **Par code d'activation**, puis choisissez l'appareil dans la barre de recherche **Trouver et ajouter un appareil**. Une liste des appareils disponibles pour votre site apparaîtra.

2 Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer vos modifications



3 L'utilisateur a maintenant été ajouté et s'est vu attribuer un appareil, et un courrier électronique avec le **code d'activation est automatiquement généré et envoyé à l'adresse électronique qui a été saisie pour l'utilisateur**. En tant qu'administrateur, vous pouvez consulter le code d'activation en cliquant sur le lien **Afficher le code d'activation**



4

En cliquant sur le lien **Afficher le code d'activation**, vous aurez la possibilité de :

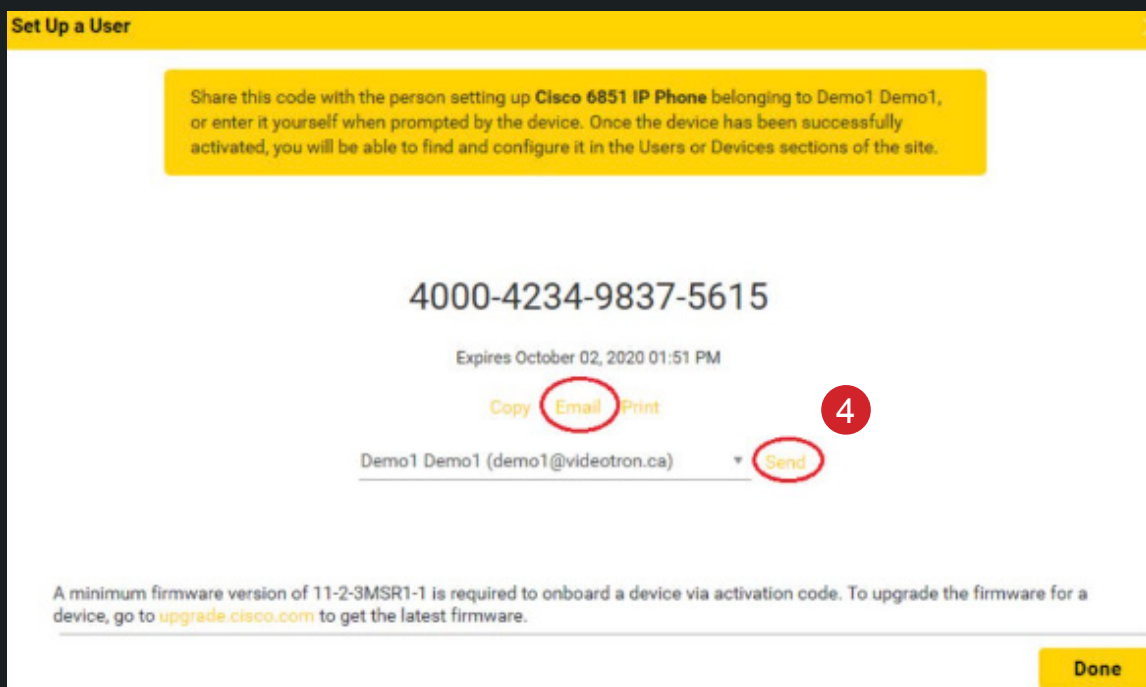
Afficher le code d'activation de 16 chiffres

Copier : le code est copié dans votre presse-papiers

E-mail : le code est envoyé à une autre adresse électronique

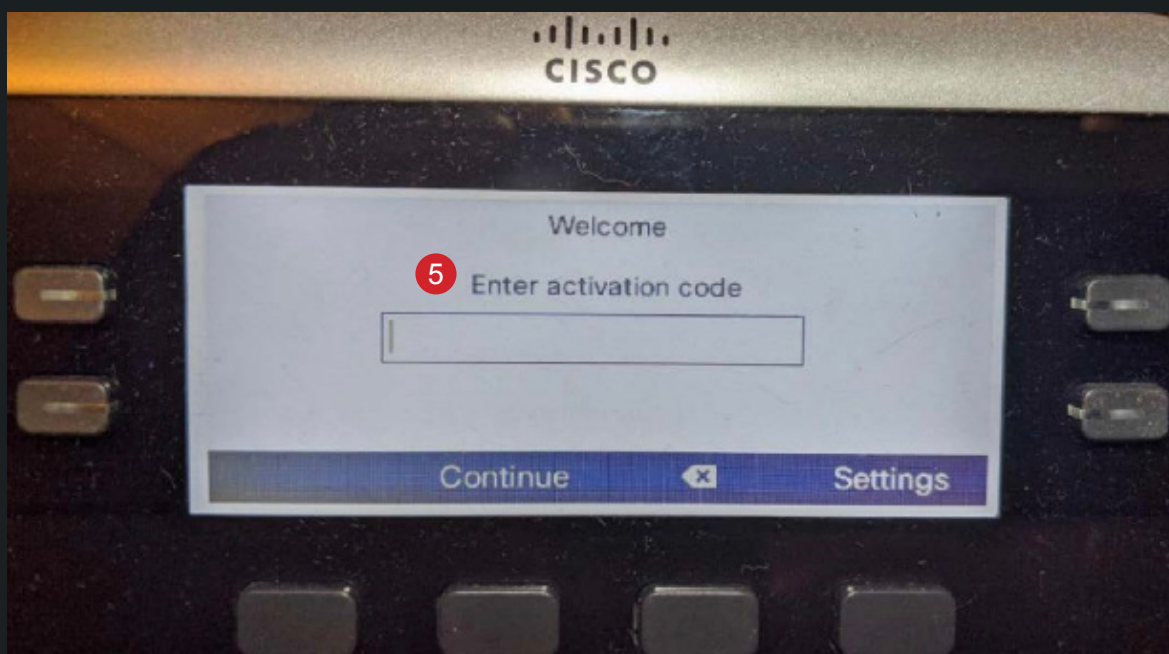
Imprimer : le code est envoyé à l'imprimante sélectionnée

*Attention : ce code expire au bout de 24 heures



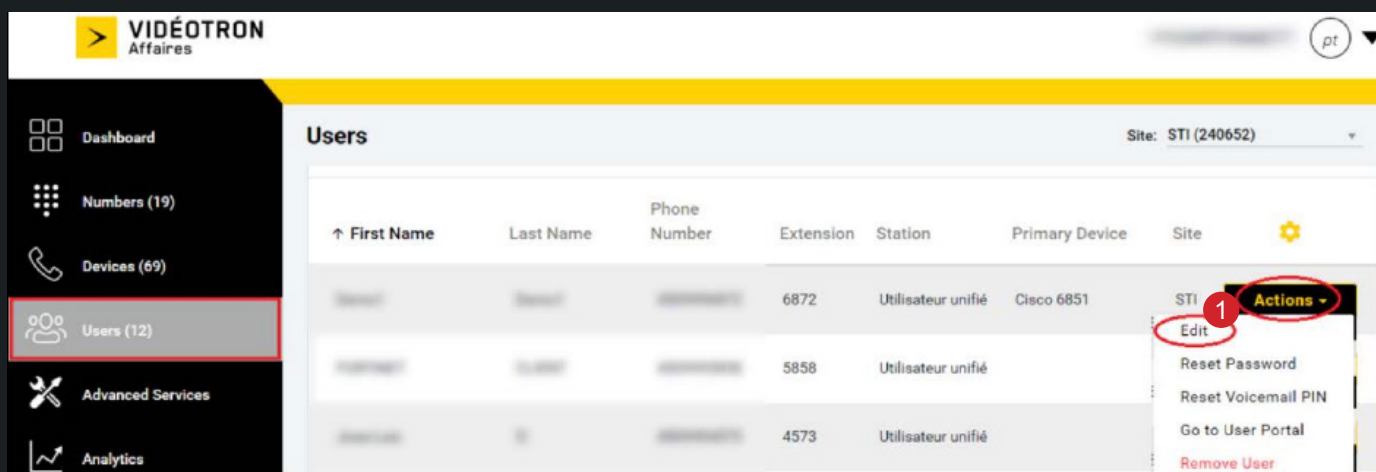
5

Lorsque vous ou l'utilisateur êtes prêt à activer l'appareil, il vous suffit d'allumer votre téléphone et **d'avoir un accès à internet**. À partir de là, saisissez le code généré

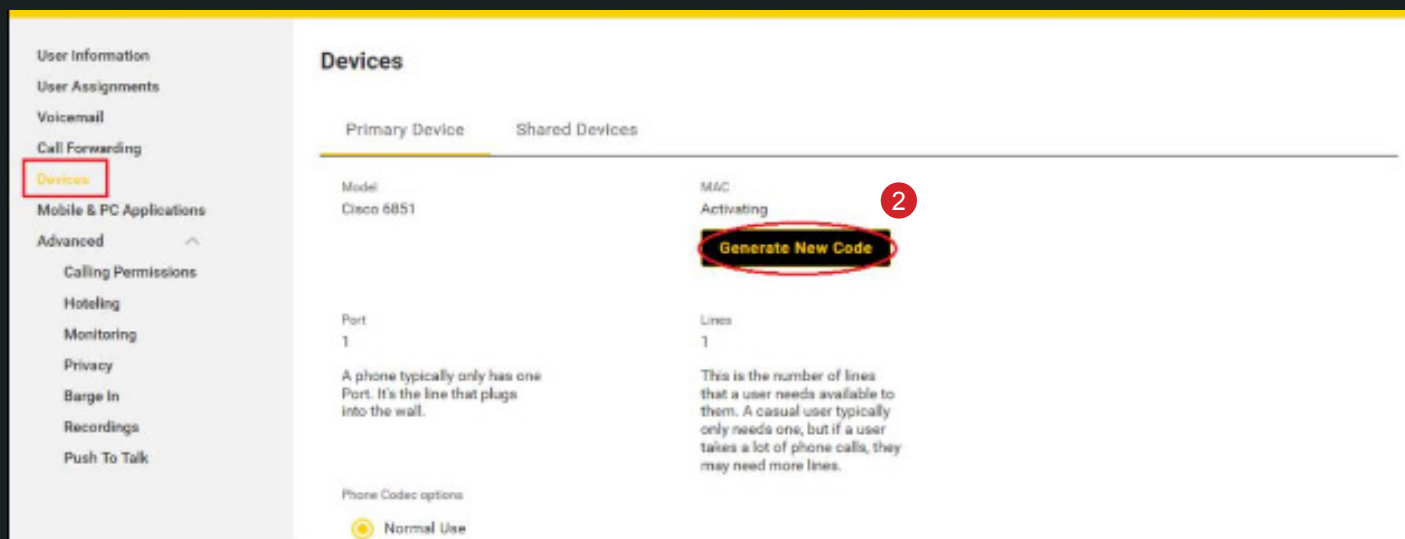


Génération d'un nouveau code d'activation

- 1 Si vous souhaitez générer un nouveau code d'activation car par exemple, le lien à expiré, il suffit d'aller dans l'onglet **Utilisateurs**, d'aller à la ligne associée à l'utilisateur et de cliquer sur **Actions** dans la dernière colonne. Un menu déroulant apparaîtra. Cliquez sur **Modifier (Edit)**



- 2 Cliquez sur l'onglet **Appareil (Devices)** puis sur **Générer un nouveau code**



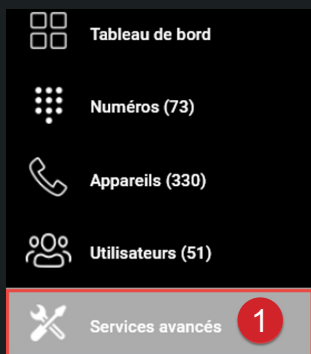
- 3 Vous pourrez ensuite suivre les mêmes étapes que dans la section **Provisionnement d'un téléphone - par code d'activation** pour activer le téléphone

Importer des contacts

Permet d'importer et de partager une liste de contacts aux utilisateurs.

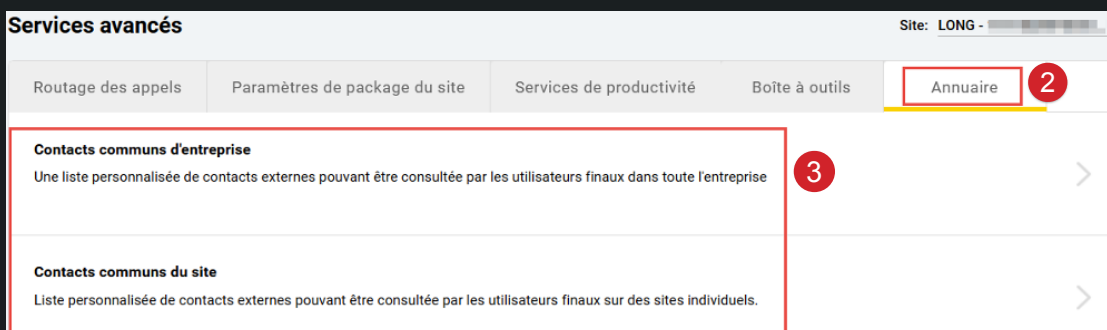
1

Sélectionnez la section **Services avancés**



2

Appuyez sur **Annuaire**



3

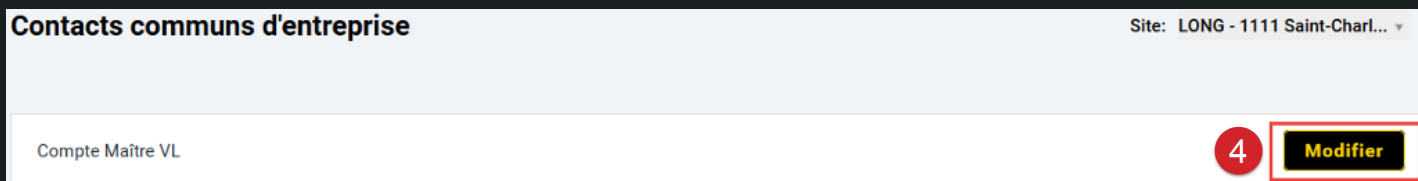
Choisissez qui aura accès aux contacts :

Contacts communs d'entreprise : Tous les employés de l'entreprise ont accès aux contacts

Contacts communs du site : Seuls les employés du site sélectionné y ont accès

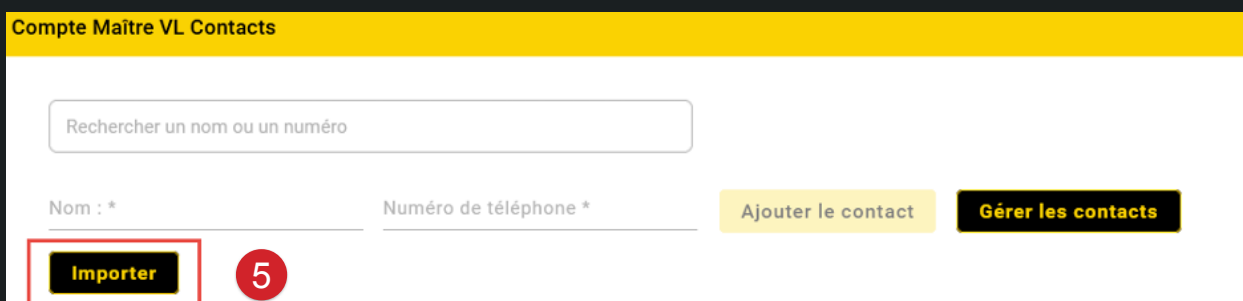
4

Appuyez sur modifier



5

Cliquez sur **Importer**



6 Téléchargez le **Modèle.CSV** et y ajoutez vos contacts de la façon spécifiée dans le document

Importer - Compte Maître VL

[Retour aux contacts](#)

6

Étape 1 : Modèle de CSV

↓

Téléchargez le [Modèle.CSV](#)
Remarque : le nom et le numéro sont obligatoires.

7

Étape 2 : Charger un fichier CSV

contacttest.csv X

Chargez le fichier CSV. Glissez-déposez ou Parcourir. Notez qu'un annuaire peut contenir un maximum de 500 contacts seulement.

8

Suivant

7 Charger un fichier CSV : Glissez et déposez votre fichier de contacts

8 Cliquez sur **Suivant**

9 Cochez les contacts à importer

Importer - Compte Maître VL

[Retour aux contacts](#)

9

☒	Nom :	Numéro de téléphone
☒	Support Technique	8005614248

Supprimer

1 contact au total

10

Soumettre

10 Cliquez sur **Soumettre**

11 Appuyez sur **Terminé**

Importer - Compte Maître VL

✓

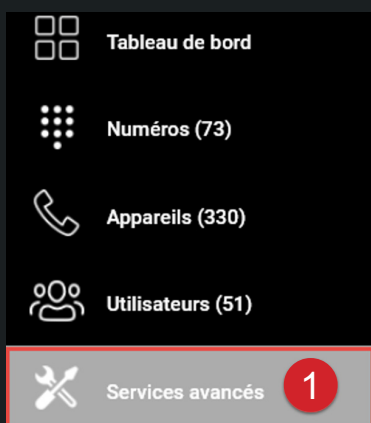
1 contacts correctement chargés.

11

Terminé

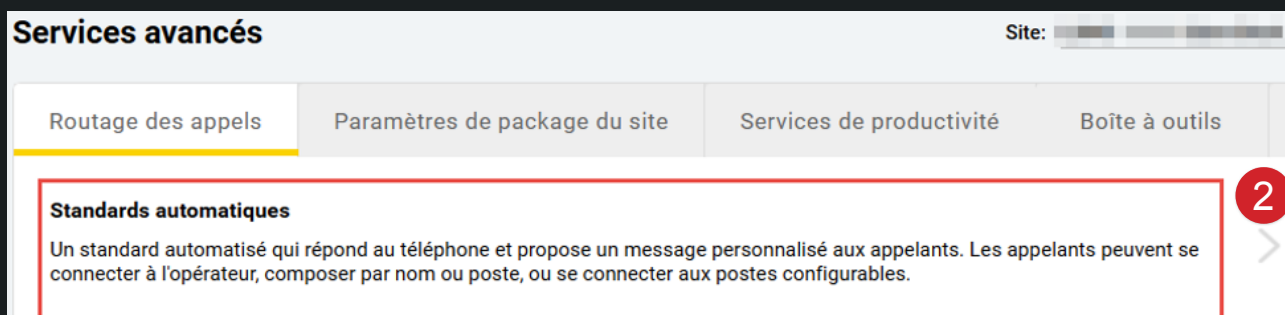
1

Sélectionnez la section **Services avancés**



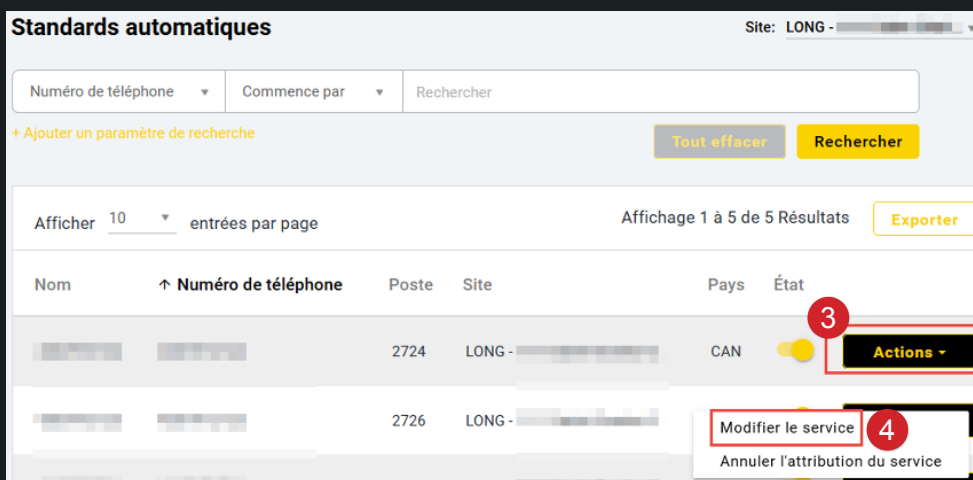
2

Cliquez sur **Standards automatiques**



3

Appuyez sur **Actions** vis-à-vis le standard automatique désiré



4

Cliquez sur **Modifier le service**

5

Modifiez le **Nom du standard**

Modifier le standard automatique

Appel entrant

Planifier 7

Langue/Fuseau horaire

Menu

Annonces

Rapports

Appel entrant

Nom du standard * 5

Numéro

Poste
2724

Modifier le transfert d'appel

Autres numéros

Trouver le numéro de telephone 6

6

Ajoutez le numéro principal de la compagnie dans le champ **Autre numéros** si requis

7

Appuyez sur **Planifier**

8

Cliquez sur **Modifier l'horaire***Attention : Pour plus de détails, voir la procédure **Admin - Planifier Heures d'ouverture**

Modifier le standard automatique

Appel entrant

Planifier

Langue/Fuseau horaire 9

Menu 10

Annonces

Rapports

Planifier

Heures d'ouverture

Jours fériés

Programme: AUTOATTENDANT-BUSINESS-HOURS

Modifier l'horaire 8

9

Sélectionnez **Langue/Fuseau horaire** et sélectionnez la langue du standard automatique

10

Appuyez sur **Menu**

11

Configurez le menu de votre standard automatique

Option de composition :

Entreprise : Permet d'assigner n'importe qui dans l'entreprise même si ce dernier est présent dans un autre site

Site : Permet d'assigner seulement des numéros du site physique en question

Activer la numérotation des numéros de poste sans avoir besoin d'un élément menu :

Permet à l'appelant de composer directement le numéro de poste de la personne désirée

Si l'appelant appuie sur : Choisir les actions correspondantes aux touches sur le clavier numérique de l'appelant (Ex : Faites le 1 pour la réception, le 2 pour les ventes)

Numéro de téléphone ou poste : Sélectionner la destination d'appel désirée

Menu

Options de composition Recherche d'élément de menu dans l'entreprise ou le site

☒ Entreprise
☐ Site

Activer la numérotation des numéros de poste sans avoir besoin d'un élément de menu pendant

☒ Heures d'ouverture
☒ Heures de fermeture

Heures d'ouverture Heures de fermeture

Si l'appelant appuie sur

0	Répéter le menu	Choisir une action que cette touche effectuera.
1	Transfert Interne avec message d'annonce	Sélectionnez un numéro de téléphone ou un poste.
	* Numéro de téléphone ou poste 	Saisissez une étiquette pour ce menu.
	La description Réception	
2	Transfert Interne avec message d'annonce	Sélectionnez un numéro de téléphone ou un poste.
	* Numéro de téléphone ou poste 	Saisissez une étiquette pour ce menu.
	La description Ventes	
3	Transférer en externe avec message d'annonce	Saisissez le numéro de téléphone ou le poste.
	* Numéro 514-6666	Saisissez une étiquette pour ce menu.
	La description Urgences	

Afficher Plus

Annuler Enregistrer

12

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Veillez noter que **Vidéotron** n'enregistre pas les messages vocaux pour vos accueils automatisés. Afin de le réaliser, veuillez suivre les étapes suivantes :

Enregistrement des messages via portail vocal :

1. Notez votre numéro du portail vocal et mot de passe en suivant le chemin suivant :
Portail admin > Service avancé > Paramètre package du site > Portail vocal
2. Composez votre numéro de portail vocal
3. S'il vous a été initialement demandé de fournir votre code, appuyez sur * pour revenir à l'annonce de saisie de l'ID de messagerie
4. À l'annonce de saisie de l'ID de messagerie, saisissez l'extension du portail vocal suivi de #
5. À l'annonce de saisie du code, saisissez le code d'administration du portail vocal suivi de #
6. Appuyez sur 1 pour modifier les messages d'accueil du standard automatique
7. Appuyez sur 1 pour les heures d'ouverture ou sur 2 pour les heures de fermetures

Enregistrement des messages via une application externe :

Afin de télécharger vos messages d'accueil de standard automatique personnalisés préenregistrés avec une application externe, veuillez suivre les étapes suivantes :

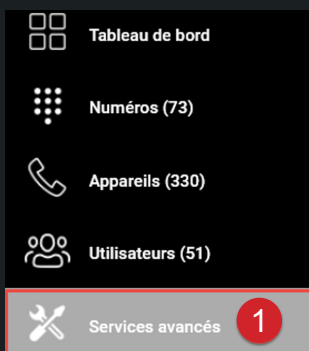
1. Créez un enregistrement de standard automatique (voir les scripts d'exemple basés sur votre configuration)
2. Enregistrez le fichier sur votre ordinateur
3. Cliquez sur le bouton de téléchargement
4. Trouvez le fichier .WAW enregistré et sélectionnez-le
5. Cliquez sur le bouton « Ouvrir »

Note : le format de fichier doit être « **.WAW CCITT u-Law 8000 kHz, 8 bits Mono** »

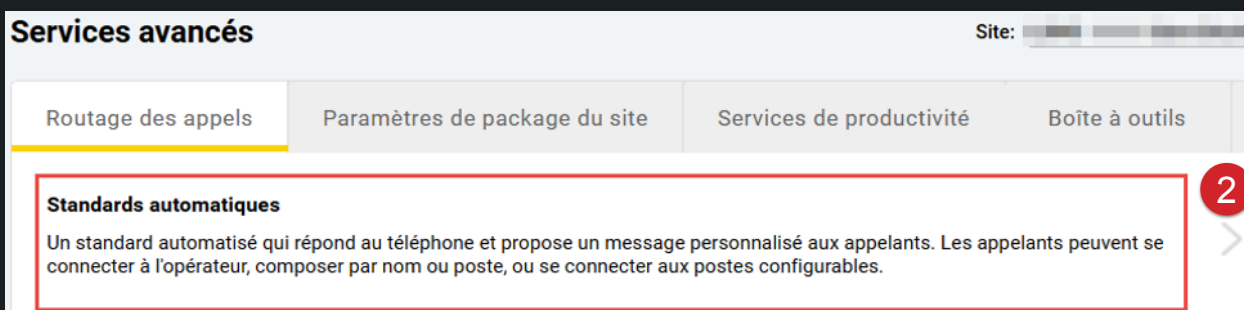
Planifier les heures d'ouvertures du standard automatique

Ces étapes vous permettront de définir les heures d'ouvertures de votre standard automatique afin d'informer vos clients si vous êtes ouvert ou fermé.

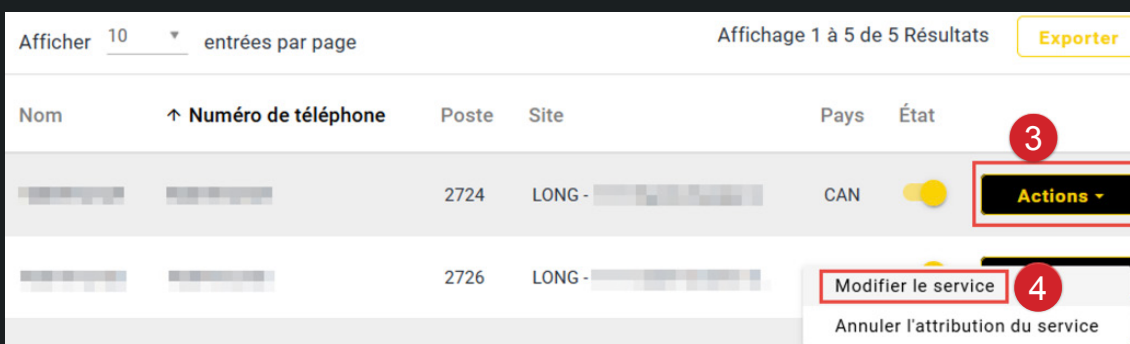
1 Sélectionnez **Services avancés**



2 Cliquez sur **Standards automatiques**

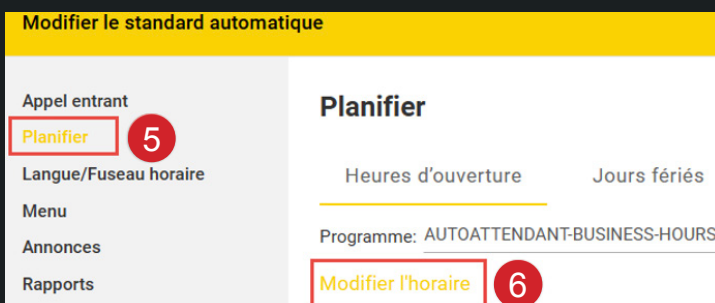


3 Appuyez sur **Actions** pour le standard automatique voulu



4 Cliquez sur **Modifier le service**

5 Cliquez sur **Planifier**



6 Appuyez sur **Modifier l'horaire**

7

Cliquez sur **Ajouter** ou **Modifier**

Planifier des événements

Exporter

☐	Nom de l'événement	Événement sur toute la journée	Démarrer	Fin	Récurrence
☐	 1	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire
☐	 2	NON	30 Apr, 2018 8:30AM	30 Apr, 2018 5:45PM	Hebdomadaire
☐	 3	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire
☐	 4	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire
☐	 5	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire
☐	 6	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire
☐	 7	NON	27 Apr, 2018 8:30AM	27 Apr, 2018 5:30PM	Hebdomadaire

Supprimer Ajouter 7

8

Écrivez le **Nom** de l'évènement. Le nom de l'évènement permet de nommer une règle d'ouverture ou de fermeture. Cela peut être par exemple « Règle d'ouverture du jeudi »

Événement

Récurrence 11

* Nom 8

Nom de l'événement

☐ Événement sur toute la journée

* Démarrer 9

Début de l'événement

* Fin 10

Fin de l'événement

9

Indiquez l'heure d'ouverture dans **Démarrer**

10

Indiquez l'heure de fermeture dans **Fin**

11

Cliquez sur **Récurrence**

12

Choisissez la **Récurrence Hebdomadaire** correspondante

Ajouter Horaire de l'événement

Événement

Récurrence

Schéma de récurrence 12

☐ Aucun

☒ Hebdomadaire

☐ Annuel

Répéter le

Lundi

13

✓ Enregistrer

13

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

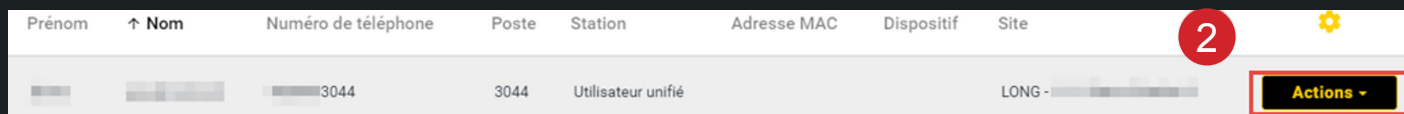
Option configurer un fax IP

Le fax IP permet uniquement la réception de télécopies. Les télécopies seront acheminées par courriel.

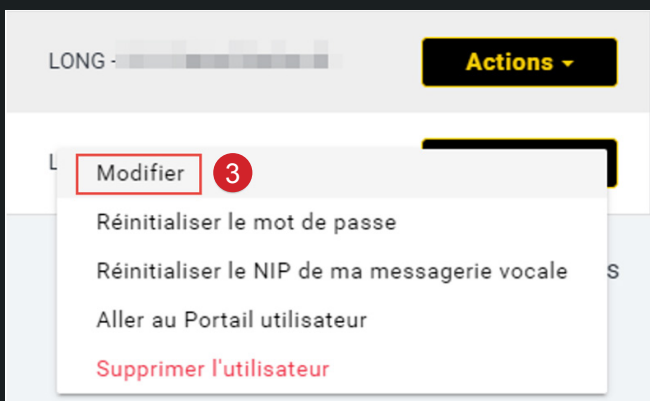
1 Sélectionnez la section **Utilisateurs**



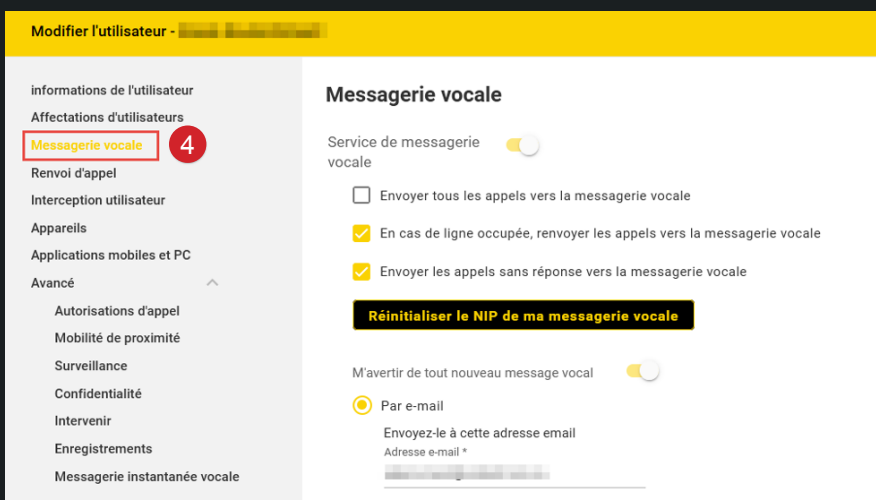
2 Cliquez sur **Actions** vis-à-vis numéro désiré



3 Cliquez sur **Modifier**



4 Sélectionnez **Messagerie vocale** dans le menu de gauche



5

Touchez le bouton **Service de messagerie vocale**

Messagerie vocale

Service de messagerie vocale  **5**

☐ Envoyer tous les appels vers la messagerie vocale

☒ En cas de ligne occupée, renvoyer les appels vers la messagerie vocale

☒ Envoyer les appels sans réponse vers la messagerie vocale

Réinitialiser le NIP de ma messagerie vocale

6

Touchez le bouton **Messagerie fax**

Messagerie fax **6** 

Numéro de téléphone *

438-5242

Poste *

5242

7

Remplissez les champs **Numéro de téléphone** ainsi que **Poste**

Messagerie fax 

Numéro de téléphone *

438-5242 **7**

Poste *

5242

8

Sélectionnez **Utiliser une boîte aux lettres externe** depuis le menu déroulant Stockage des messages

Stockage des messages

Utiliser une boîte aux le... ▼

Utiliser une boîte aux lettres système **8**

Utiliser une boîte aux lettres externe

9

Entrez l'adresse courriel de réception de télécopies

Stockage des messages

Utiliser une boîte aux le... ▼

Adresse e-mail *

@videotron.ca **9**

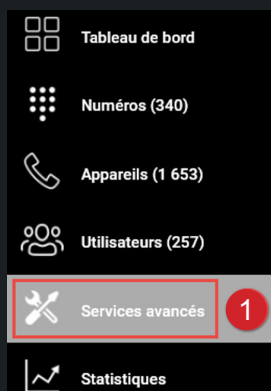
10

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

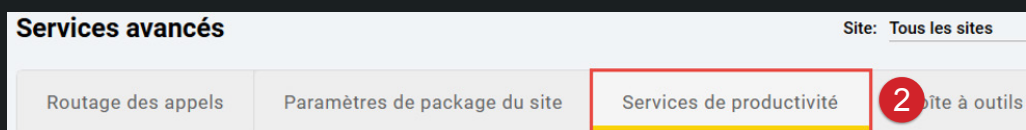
Option configurer la console de réception

La console de réception permet de surveiller le statut des employés. La réceptionniste pourra alors consulter l'état des employés et diriger les appels de façons appropriés.

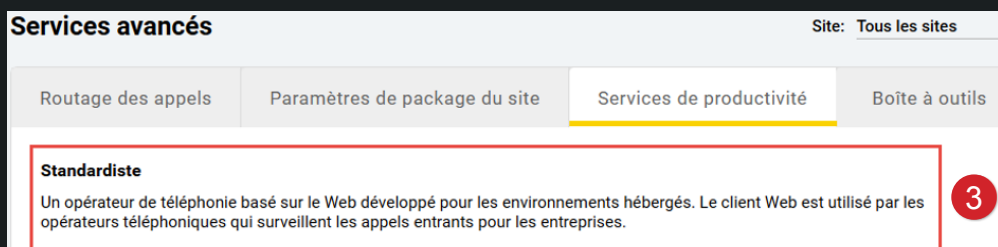
1 Sélectionnez la section **Services Avancés**



2 Sélectionnez l'onglet **Services de productivité**



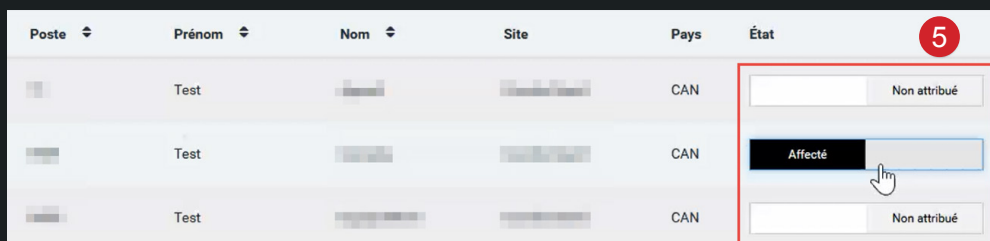
3 Cliquez sur la tuile **Standardiste**



4 Choisissez le site désiré



5 Touchez l'**État** pour **Affecter** chaque numéro de téléphone monitoré par la console de réception



6

Sélectionnez l'utilisateur que vous souhaitez affecter à l'option de standardiste puis cliquez sur **modifier**

Standardiste

Numéro de téléphone ▼ Commence par ▼ valeur

Nombre total de consoles standardiste : 1
Consoles de consoles standardiste disponibles : 0

Affichage 1 à 4 de 4 entrées

	Numéro de téléphone ▲	Poste ▼	Prénom ▼	Nom ▼	Site	Pays	État
	4388154109	103	martin	Technicien	CSE - Philip	CAN	Non attribué
	4388154110	102	Demo	Secrétaire	CSE - Philip	CAN	Affecté
	4388154111	101	Guy	Patron	CSE - Philip	CAN	Non attribué
	4388154114	350	martin	vente	CSE - Philip	CAN	Non attribué

7

Cochez les utilisateurs disponibles et les transférer dans la section **Affecté**. Les utilisateurs affectés seront les utilisateurs surveillés par la réceptionniste

Modifier la console standardiste Site: CSE - Philip (22903)

Téléphones

Site
Choisir le site ▼

Disponible

Filtrer

	Nom	Numéro de téléphone	Poste
☒	Guy Patron	4388154111	101
☐	martin vente	4388154114	350
☐	martin Technicien	4388154109	103

Affecté

Filtrer

Nom	Numéro de téléphone	Poste
Aucun élément non sélectionné n'a été trouvé.		

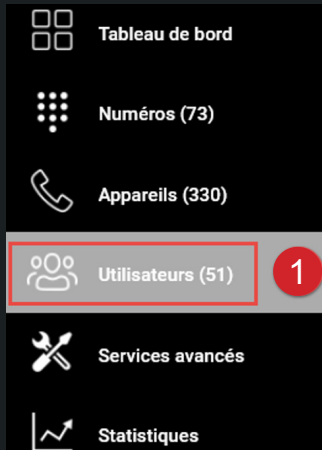
8

Cliquez sur **Enregistrer**

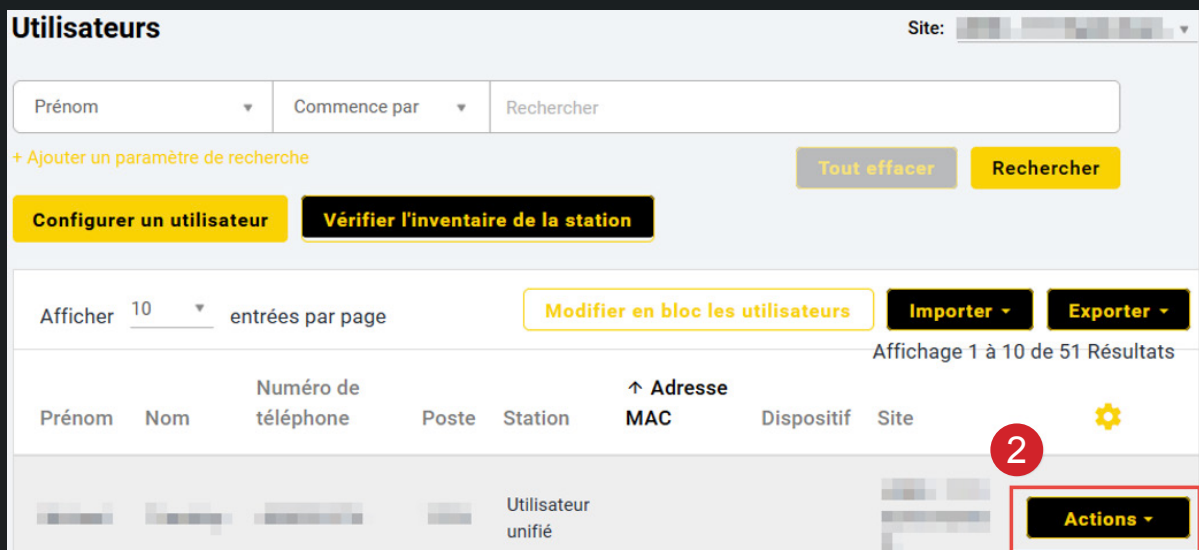
Options enregistrer des appels

Permet seulement d'activer l'enregistrement d'appel mais ne permet pas d'en faire l'écoute. L'option doit être ajoutée au préalable. L'écoute peut se faire via le portail externe d'enregistrement des appels discuté dans la prochaine section.

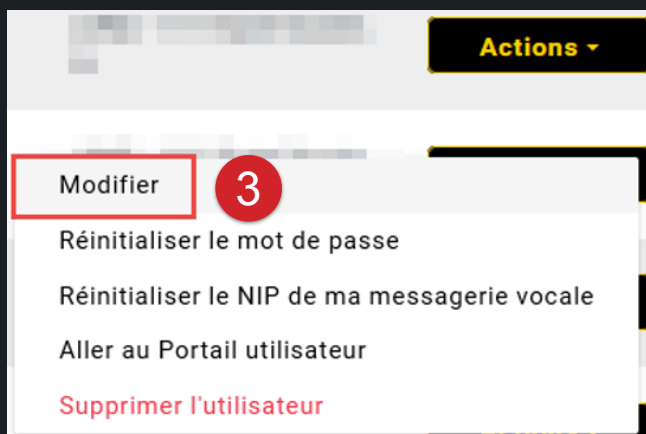
1 Sélectionnez la section **Utilisateurs**



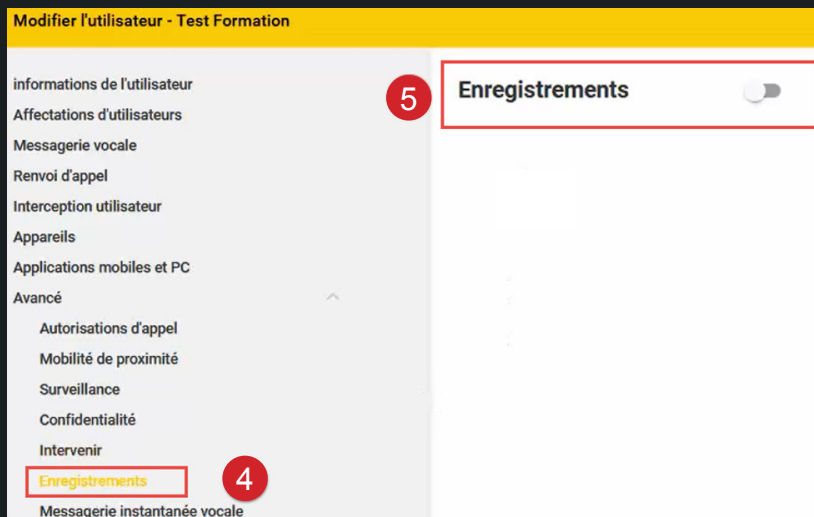
2 Appuyez sur **Actions** vis-à-vis l'utilisateur pour lequel les appels doivent être enregistrés



3 Sélectionnez **Modifier**



4

Sélectionnez la catégorie **Enregistrements**

5

Touchez l'option **Enregistrements**

6

Sélectionnez un des types d'enregistrements disponibles :

Toujours : Tous les appels sont enregistrés au complet**Toujours avec reprise après pause** : Tous les appels sont enregistrés au complet, mais l'utilisateur peut mettre l'enregistrement sur pause**À la demande** : Les appels sont enregistrés au complet lorsque l'utilisateur compose *44 durant l'appel**À la demande avec démarrage par l'utilisateur** : L'enregistrement commence au moment où l'utilisateur compose le *44

Enregistrements

✓ Les enregistrements ont été sauvegardés avec succès.

Enregistrez des appels en sélectionnant les options ci-dessous. Pour utiliser la pause / reprise / arrêt, l'appel doit être mis en attente en premier. Pour mettre en pause l'enregistrement, mettez l'appel en attente et appuyez sur * 48, pour reprendre l'enregistrement, appuyez sur * 49, pour arrêter complètement l'enregistrement, appuyez sur * 45

Quand souhaitez-vous enregistrer les appels ?

☒ **Toujours**

☐ Toujours avec reprise après pause

☐ À la demande (déclenché par composition de *44 par l'appelant)

☐ À la demande avec démarrage par l'utilisateur

☐ Lire l'annonce de début/fin d'enregistrement d'appel

☐ Enregistrer le message de la messagerie vocale

Notification de Pause/Reprise ☐

Enregistrement de la tonalité de rappel

☐ Répétez la tonalité à chaque

20 Secondes

☐ Afficher les informations sur le doublage

Les appels entrants et sortants seront enregistrés sans contrôle pour démanier, arrêter, suspendre ou reprendre.

L'utilisateur peut mettre en pause ou reprendre l'enregistrement. Arrêter l'enregistrement n'est pas pris en charge.

La totalité de l'appel est enregistrée lorsque l'appel est mis en attente et le début de l'enregistrement de l'appel (* 44) est entré à tout moment avant la fin de l'appel. Les contrôles de pause et de reprise sont pris en charge.

Enregistre uniquement la partie de l'appel après le début de l'enregistrement (* 44). Les contrôles de pause, de reprise et d'arrêt sont pris en charge.

Lorsqu'elle est activée, une annonce est diffusée: "Cet appel est en cours d'enregistrement", au début, et l'enregistrement des appels est terminé à l'arrêt de l'enregistrement. Cette fonctionnalité est prise en charge sur tous les modes d'enregistrement.

Le renvoi d'appel est régi par les lois fédérales et d'État. Veuillez consulter votre conseiller juridique pour connaître les exigences spécifiques de votre État, et pour savoir si la réglementation en vigueur autorise la désactivation de l'annonce.

Il s'agit d'une tonalité lue pour rappeler aux utilisateurs que l'enregistrement de l'appel est en cours. L'intervalle entre deux tonalités de rappel est configurable de 10 à 1800 secondes. Le son lu est un « Bip ».

7

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

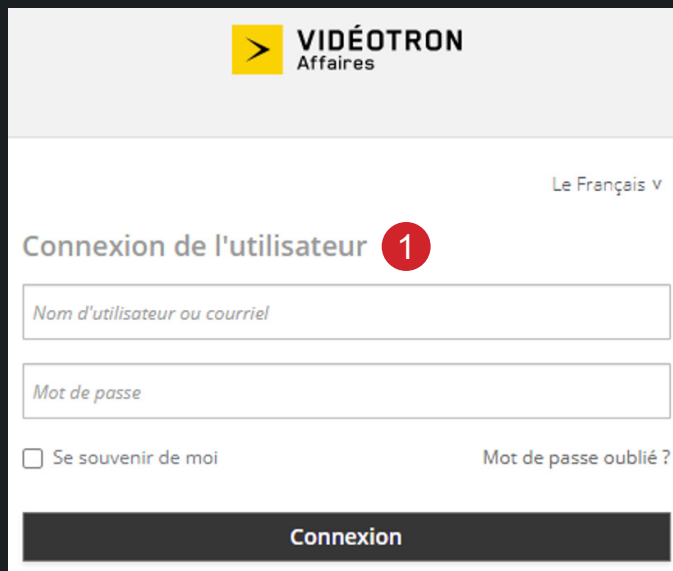
Options écouter des enregistrements d'appels

Les administrateurs sont des utilisateurs avancés qui ont la capacité de gérer le système ainsi que d'autres utilisateurs dans leur propre compte.

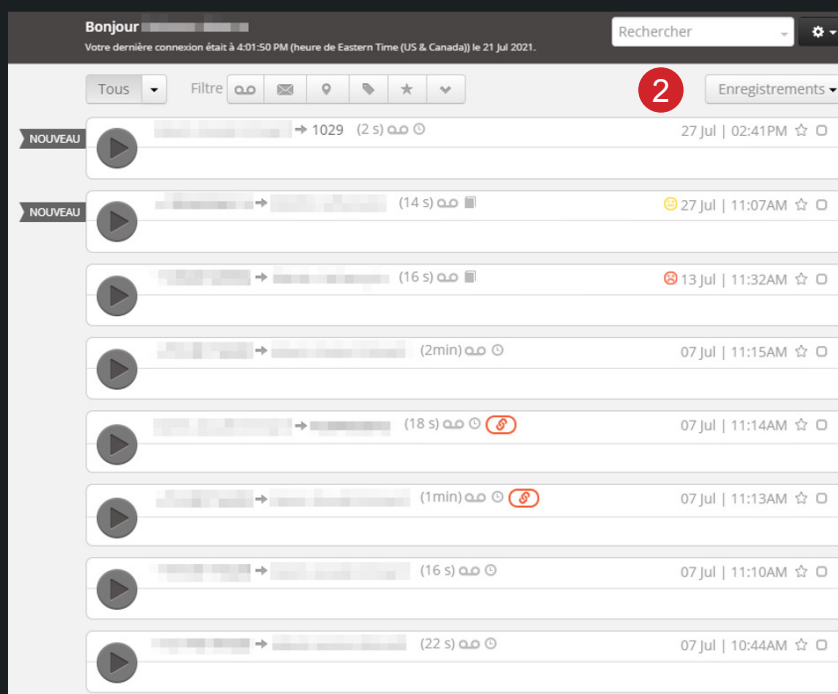
Ils peuvent effectuer les tâches suivantes :

- Écouter des enregistrements pour l'ensemble du compte
- Supprimer des enregistrements
- Signaler des enregistrements
- Gérer les rôles

1 Accédez au portail d'enregistrement des appels : <https://enregistreurappel.videotron.com/>

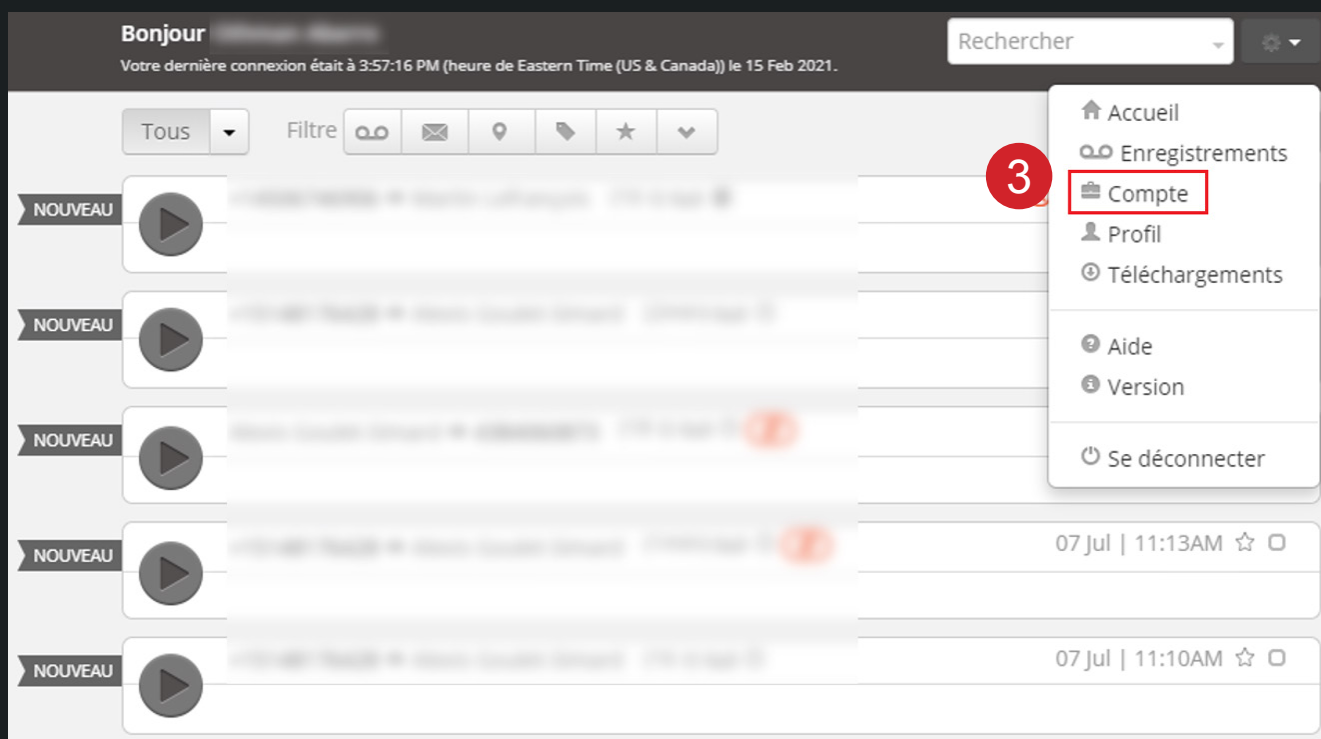


2 L'onglet **Enregistrements** permet d'accéder aux enregistrements et de les écouter



3

L'onglet **Compte** permet d'accéder aux options d'enregistrements



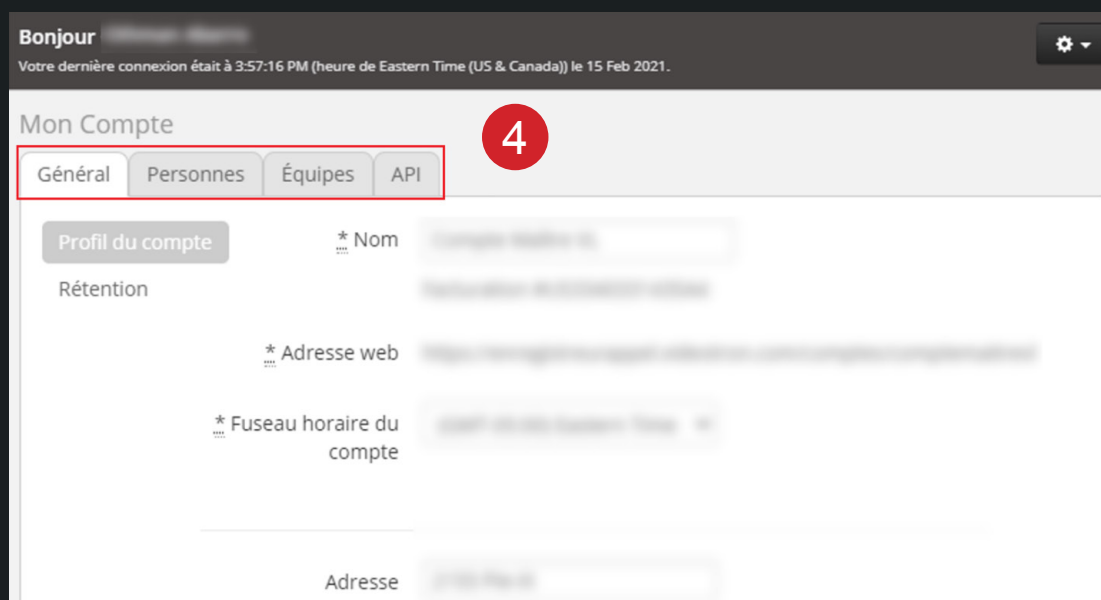
4

À partir de l'onglet **Compte**, vous êtes en mesure de réaliser les tâches suivantes sous chaque onglet :

Général : Cet onglet permet d'afficher les informations générales du compte

Personnes : Les administrateurs peuvent consulter et gérer les utilisateurs dans leur compte en sélectionnant l'onglet **Personnes** dans la console de gestion. L'onglet permet de gérer les accès et la réinitialisation des mots de passe pour chaque utilisateur.

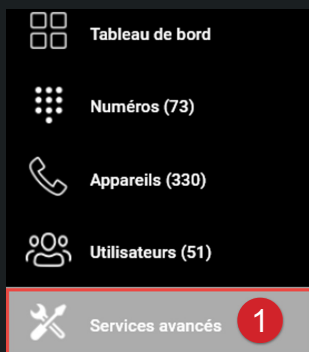
Équipes : Il permet à l'administrateur de créer une structure supplémentaire pour les utilisateurs d'un compte et de gérer les rôles et accès aux enregistrements.



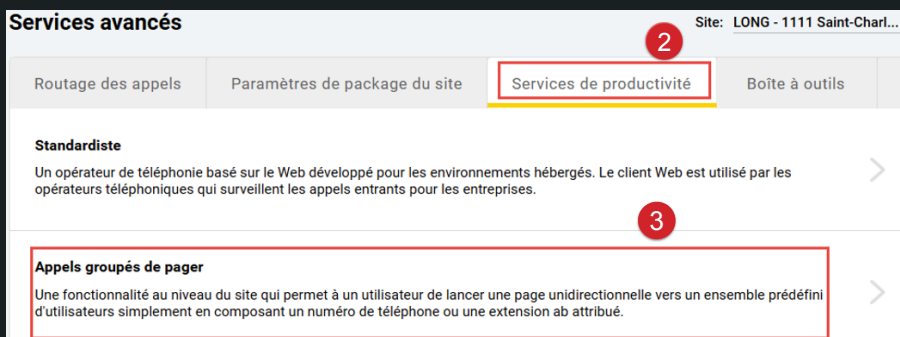
Options appels groupés de pager

Permet à un utilisateur d'envoyer un message vocal à un groupe d'utilisateurs ciblé. Les utilisateurs recevront un appel sur leurs téléphones, et entendront le message lorsqu'ils répondront.

1 Sélectionnez la section **Services avancés**

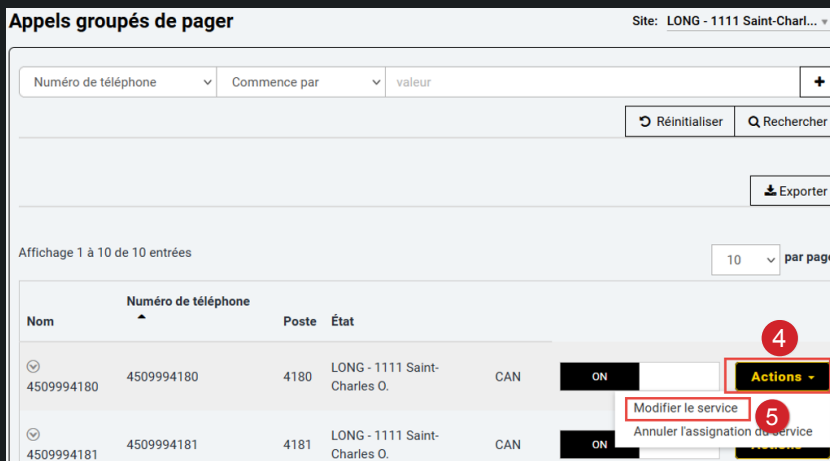


2 Sélectionnez l'onglet **Services de productivité**



3 Appuyez sur **Appels groupés de pager**

4 Appuyez sur **Actions vis-à-vis** le groupe désiré



5 Cliquez sur **Modifier le service**

6

Sélectionnez le nom et le numéro de poste que vous désirez utiliser

Paramètres

Numéro de téléphone

6

*** Nom**

Poste

4180

Plus d'options

7

- > Destinataires des appels de pager
- > A l'origine des appels de pager

7

Cliquez sur **Destinataires des appels de pager**

8

Dans la section **Cibles** : Cochez les destinataires désirés et appuyez sur la flèche du bas pour les ajouter au groupe

Paramètres

Cibles

Destinataires des appels de pager

Sélectionner le site

Rechercher

Disponible

Filtrer

	Nom	Numéro de téléphone	Poste
☒	Test Appreil		
☒	Test Agent Centre		

Affecté

Filtrer

	Nom	Numéro de téléphone	Poste
☐	Test Equipe		
☐	Test Console		

Enregistrer

9

Dans la section **Expéditeurs** : Cochez les expéditeurs désirés et cliquez sur la flèche du bas pour les ajouter au groupe

Paramètres

Expéditeurs

A l'origine des appels de pager

Sélectionner le site

Coordo David

Rechercher

Disponible

Filtrer

	Nom	Numéro de téléphone	Poste
☒	Test Equipe Morin	4388168432	8432
☐	Test Console	4388168431	8431

Affecté

Filtrer

	Nom	Numéro de téléphone	Poste
☐	Test Agent Centre	4388168430	201
☐	Test Appreil	4383332954	11

Enregistrer

10

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications

Annuler

10

Enregistrer

