

TÉLÉPHONIE D'AFFAIRES

SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE



GUIDE DE L'ADMINISTRATEUR



Version: Juin 2020

TABLE DES MATIÈRES

Portail « Mon Téléphone » pour l'administrateur	4
Page d'accueil	4
Structure de menu du portail Mon Téléphone.....	4
Équipements.....	5
Édition.....	5
Extensions.....	7
Édition.....	7
Utilisateurs.....	11
Édition.....	11
Blocage des appels.....	11
Boîtes vocales	11
Édition.....	12
Centre de conférence	14
Édition.....	14
Sessions	16
Voir	16
Conditions temporelles	16
Édition.....	16
Conditions.....	17
Contacts.....	18
Enregistrements	20
Enregistrement à partir d'une extension.....	20
Enregistrement à partir du PC	20
Guides pour Audacity	20
Enregistrement à partir d'un téléphone intelligent.....	21
Groupes de sonnerie	22
Édition.....	22
Journal des appels	24
Menu SVI	25
Édition.....	25
Serveur de fax	28
Édition.....	28
Journal	28
Suivez-moi	29
Branchement des téléphones de bureau	30

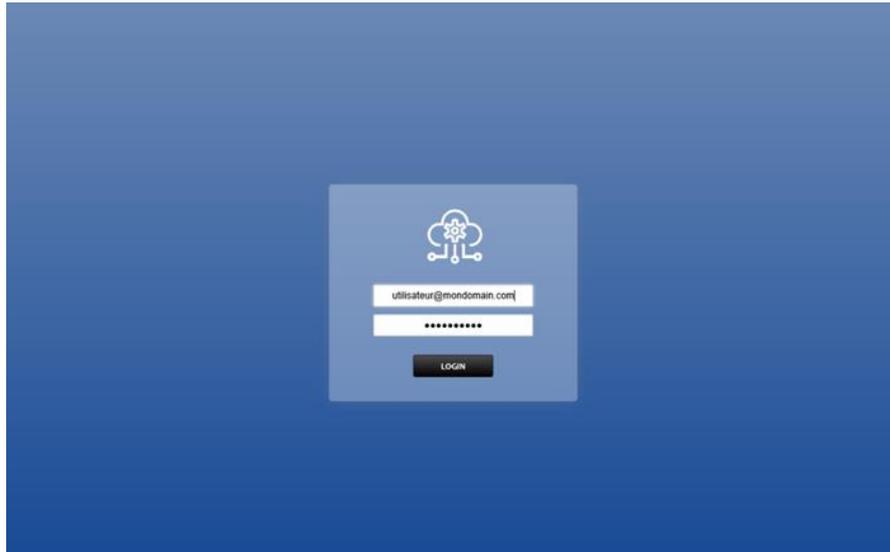
Connexion physique	30
Connecteurs.....	30
Auto-configuration	31
Guides des téléphones	31
Recommandations pour les menus SVI	32
Services de narrateurs professionnels.....	34
Modalité du service d'urgence 911	34
Index des fonctions.....	35

PORTAIL « MON TÉLÉPHONE » POUR L'ADMINISTRATEUR

Le portail Mon Téléphone est accessible à partir de montelephone.cloud-svcs.net.

Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe vous a été assigné. Votre nom d'utilisateur est habituellement votre `pbxadmin@[votre nom de domaine]`.

PAGE D'ACCUEIL



STRUCTURE DE MENU DU PORTAIL MON TÉLÉPHONE

- Accueil
 - Déconnexion : Termine et quitte la session Mon Téléphone.
 - Mon Compte : Configurations personnelles de l'utilisateur.
 - Tableau de bord : Tableau sommaire.
- Comptes
 - Équipements: Gestion des téléphones de bureau.
 - Extensions: Gestion des extensions.
 - Utilisateurs: Gestion des comptes utilisateurs.
- Applications
 - Blocage des appels: Gestion des numéros de téléphone bloqués.
 - Boîtes vocales: Gestion des boîtes vocales des utilisateurs du système téléphonique.
 - Centre d'appels: Gestion des files d'attente.
 - Centre de conférence: Gestion des salles de conférence
 - Conditions temporelles: Gestion des conditions temporelles.
 - Contacts: Sers à définir le carnet d'adresses corporatif.
 - Enregistrements: Gestion des enregistrements.
 - Groupes de sonnerie: Gestion des groupes de sonnerie.
 - Journal des appels: Historique des appels.
 - Menu SVI: Gestion des menus de réception interactive / Système Vocal Interactif (SVI).
 - Serveur de fax: Gestion du télécopieur virtuel.
 - Suivez-moi: Gestion des règles de suivit des appels.
- Statut
 - Statistiques des appels: Statistiques sur ses appels.

ÉQUIPEMENTS

Sers à configurer les téléphones de bureau de votre entreprise.

Équipements (11) MONTRER TOUT CHERCHER

Ce sont les équipements qui s'enregistrent pour une ou plusieurs extensions. Ils sont ajoutées manuellement ou automatiquement à la liste quand l'équipement fait une demande de provisioning par HTTP/HTTPS.

Adresse MAC	Étiquette	Fabricant	Template	Profil	Actif	Statut	Description
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	
0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	0800400000000000	

Copyright 2016 Grandstream - Powered by Yealink

Attention lorsque vous faites des changements aux configurations des téléphones de bureau.

Certains changements pourraient rendre un téléphone inutilisable.

Il est recommandé de faire une copie d'un équipement avant d'y apporter des changements. La copie pourra servir comme base de référence si jamais un équipement devenait inutilisable.

ÉDITION

Cliquez sur l'adresse MAC ou sur le bouton pour modifier la configuration d'un téléphone.

Équipement

Les informations suivantes servent à provisionner les Equipements.

Adresse MAC	<input type="text" value="0800400000000000"/>						
Étiquette	<input type="text" value="0800400000000000"/>						
Lignes	Ligne	Nom affiché	Identifiant d'utilisateur	Port	Actif		
	1	<input type="text" value="Ligne 1"/>	303	5060	Oui		
				5060	Oui		
Clés	Catégorie	Touche	Grandstream	Ligne	Valeur	Extension	Étiquette
	Ligne	1	Ligne	0	303		<input type="text" value="Ligne 1"/>
	Ligne	2	Ligne partagée	0	303		<input type="text" value="Ligne 2"/>
	Ligne	4	Interphone	0	*724		<input type="text" value="Intercom"/>
	Ligne	5	Mise en attente	0	park**5901		<input type="text" value="Parking 1"/>
	Ligne	6	Mise en attente	0	park**5902		<input type="text" value="Parking 2"/>
	Ligne	7	BLF	0	301		<input type="text" value="BLF 301"/>
	Ligne	8	BLF	0	302		<input type="text" value="BLF 302"/>
	Ligne	12	Numérotation abrégée	0	611		<input type="text" value="Aide"/>
		Catégorie	Touche	Type	Ligne	Valeur	Extension
				0			<input type="text"/>
Configurations	Nom	Valeur	Actif	Description			
	grandstream_language	fr	Oui	<input type="text" value=""/>			
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Description	<input type="text"/>						

Entrez la description.

LIGNE

Sers à identifier quelle extension sera associée au téléphone.



Ne pas modifier les valeurs configurées dans la section Ligne.

CLÉS

Permet de configurer chaque bouton d'un téléphone.

LISTE DES FONCTIONS SUPPORTÉES

- Ligne: Bouton de ligne.
- Ligne partagée: Bouton de ligne partagé.
- Interphone: Bouton d'intercom.
- Mise en attente: Bouton de parking.
 - Pour le parking #1, inscrire "**park+*5901**" dans le champ **Valeur**.
 - ou
 - Pour le parking #2, inscrire "**park+*5902**" dans le champ **Valeur**.
- BLF: Bouton BLF (Indicateur lumineux d'occupation et de sélection directe du poste).
 - Inscrire le numéro d'extension associé dans le champ **Valeur**.
- Numérotation abrégée:
 - Inscrire le numéro de téléphone associé dans le champ **Valeur**.

LIGNE

- Téléphones Grandstream: Inscrire 0.
- Téléphone Yealink: Inscrire 1.

ÉTIQUETTE

Texte qui sera affiché sur le bouton.

CONFIGURATIONS

Sers à configurer des fonctions spéciales telles que la langue d'affichage du téléphone.



Ne pas modifier les valeurs préalablement configurées dans cette section.

EXTENSIONS

Sers à configurer les extensions de votre système téléphonique.

Extensions  

Page de configuration des extensions SIP

Extension	Groupe d'appel	Actif	Description
100		<input type="checkbox"/>	
101		<input type="checkbox"/>	
102		<input type="checkbox"/>	
103		<input type="checkbox"/>	
104		<input type="checkbox"/>	
105		<input type="checkbox"/>	
106		<input type="checkbox"/>	
107		<input type="checkbox"/>	
108		<input type="checkbox"/>	
109		<input type="checkbox"/>	
110		<input type="checkbox"/>	
111		<input type="checkbox"/>	
112		<input type="checkbox"/>	
113		<input type="checkbox"/>	
114		<input type="checkbox"/>	
115		<input type="checkbox"/>	
116		<input type="checkbox"/>	
117		<input type="checkbox"/>	
118		<input type="checkbox"/>	
119		<input type="checkbox"/>	
120		<input type="checkbox"/>	

ÉDITION

Cliquez sur l'extension ou sur le bouton  pour éditer l'extension désirée.

Extension

Extension	<input type="text" value="312"/>	Insérer l'extension au format numérique ou alphanumérique. La configuration par défaut autorise des extension de 2 à 15 digits.						
Liste des utilisateurs	<input type="text"/> <input type="button" value="AJOUTER"/>	Assigner cette extension aux utilisateurs.						
Mot de passe de la messagerie vocale	<input type="password" value="*****"/>	Insérer un mot de passe numérique pour la messagerie vocale.						
Équipement auto-configuré	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ligne</th> <th>Adresse MAC</th> <th>Template</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>e0-74-ad-0c-87-f6</td> <td>grandstream/gxp16xx</td> </tr> </tbody> </table> <input type="button" value="AJOUTER"/>	Ligne	Adresse MAC	Template	1	e0-74-ad-0c-87-f6	grandstream/gxp16xx	Choisir un équipement et un nombre de lignes à assigner à cette extension.
Ligne	Adresse MAC	Template						
1	e0-74-ad-0c-87-f6	grandstream/gxp16xx						
Numéro interne	<input type="text" value="312"/>	Numéro d'appelant affiché pour les appels internes						
Nom pour annuaire	<input type="text"/> <input type="text"/>	Prénom suivi du nom.						
Nom Visible	<input type="text" value="Oui"/>	Choisir si le nom sera visible dans l'annuaire.						
Numéro Visible	<input type="text" value="Oui"/>	Choisir si l'extension sera visible dans l'annuaire.						
Limite Max	<input type="text" value="5"/>	Insérer le maximum d'appel sortants autorisés pour cet utilisateur.						
Limite Destination	<input type="text" value="error/user_busy"/>	Insérer la destination où déborder quand la limite des appels sortant est atteinte.						
Messagerie Vocale Active	<input type="text" value="Oui"/>	Messagerie Vocale disponible ou non pour cette extension.						
Courriel destination	<input type="text"/>	Insérer le courriel où sera envoyé le message de notification (optionnel).						
Contenu notification courriel	<input type="text" value="Fichier audio attaché"/>	Sélectionnez quelle option écoute d'inclure à la notification par email.						
Message gardé en local après courriel	<input type="text" value="Oui"/>	Choisissez si vous voulez garder la messagerie vocale dans le système après l'envoi de la notification par email.						
Appel Manqué	<input type="text"/>	Sélectionnez le type de notification, et entrez la destination appropriée.						
Durée max d'appel	<input type="text" value="30"/>	Insérer la durée max d'appel.						
Groupe d'appel	<input type="text"/>	Insérer le groupe d'appel de l'utilisateur. Les groupes disponibles par défaut sont: sales, support, billing.						
Enregistrement	<input type="text" value="Aucun"/>	Sélectionnez entrants, sortants ou à enregistrer tous les appels.						
Musique de Garde	<input type="text"/>	Choisir la musique de garde.						
Actif	<input type="text" value="Oui"/>	Etat de l'extension.						
Description	<input type="text"/>							

EXTENSION

Numéro de l'extension.

LISTE DES UTILISATEURS

Utilisateur(s) associés à cette extension.

MOT DE PASSE DE LA MESSAGERIE VOCALE

Mot de passe pour accéder à la boîte vocale à partir d'un téléphone.

EQUIPEMENT AUTO-CONFIGURÉ

Téléphone de bureau associé à l'extension.



Ne pas modifier.

NUMÉRO INTERNE

Numéro d'appelant affiché lors d'appels entre les extensions.

NOM POUR ANNUAIRE

Nom affiché dans l'annuaire interne des téléphones.

NOM VISIBLE

Indique si le nom sera visible ou non dans l'annuaire interne des téléphones.

NUMÉRO VISIBLE

Indique si le numéro sera visible ou non dans l'annuaire interne des téléphones.

LIMITE MAX

Le maximum d'appel sortant autorisé pour cet utilisateur.

LIMITE DESTINATION

Message joué lorsque la limite d'appel sortant autorisé pour cet utilisateur est atteinte.



Ne pas modifier.

MESSAGERIE VOCALE ACTIVE

Indique si la boîte vocale de cette extension est active ou non.

COURRIEL DESTINATION

Courriel utilisé pour notifier l'utilisateur d'un appel manqué ou pour notifier la présence d'un nouveau message dans sa boîte vocale.

CONTENU NOTIFICATION COURRIEL

- Lien d'écoute: Un hyperlien sur le message à écouter sera joint au courriel.
- Lien de téléchargement: Un hyperlien sur le message à télécharger sera joint au courriel.
- Fichier audio attaché: Le message sera joint au courriel.

MESSAGE GARDÉ EN LOCAL APRÈS COURRIEL

Indique si le message sera conservé ou non dans la boîte vocale après la notification par courriel.

APPEL MANQUÉ

Indique si un courriel sera envoyé ou non lorsqu'un appel est manqué.

DURÉE DE LA SONNERIE

Durée maximale de la sonnerie avant de transférer l'appel dans la boîte vocale.

GROUPE D'APPEL

Groupe d'appel de l'utilisateur. Les groupes disponibles par défaut sont: sales, support, billing.

Sers à définir quels appels pourront être interceptés par l'utilisateur.

ENREGISTREMENT

Indique si les appels de cette extension seront enregistrés ou non.



Veiller d'abord vérifier si l'enregistrement des appels est légal et permis dans votre région avant d'activer cette fonction

MUSIQUE DE GARDE

Musique jouée aux correspondants lorsqu'un appel est mis en attente.

ACTIF

État de l'extension.

UTILISATEURS

Sers à configurer les paramètres des utilisateurs tels, mot de passe, courriel, langue et fuseau horaire.

Gestion des utilisateurs (9)

Ajouter, modifier, supprimer et chercher des utilisateurs.

Nom d'utilisateur	Groupes	Organisation	Nom	Actif	
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕
...	Oui	↕

ÉDITION

Cliquer sur le nom de l'utilisateur ou sur le bouton  pour modifier un utilisateur.

Voir la section **Mon Compte** du guide de l'utilisateur pour les détails.

BLOCAGE DES APPELS

Le blocage des appels sert à rejeter les appels nuisibles.

Liste noire

Une liste de numéro dont on veut bloquer les appels

Numéro	Nom	Nombre d'appels	Date d'ajout	Action	Actif	
...	...	5	28 Jan 2020 05:34:54pm	Busy	Faux	↕

Cliquez sur le bouton  pour ajouter un numéro de téléphone dans la liste noire.

BOÎTES VOCALES

Sers à configurer les boîtes vocales de votre entreprise.

Messageries Vocales

Configuration messagerie.

ID de Messagerie	Courriel de réception	Attaché	Conserver le message	Outils	Actif	Description	
101	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
103	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
191	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
201	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
301	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
302	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕
303	...	Oui	True	Messages Salutations	Oui		↕

ÉDITION

Cliquer sur l'extension ou sur le bouton  pour modifier l'extension désirée.

Messagerie Vocale

ID de Messagerie	<input type="text" value="303"/>	Choisir l'identifiant de la messagerie vocale.								
Mot de Passe	<input type="password" value="••••"/>	Insérer un mot de passe numérique pour la messagerie vocale.								
Jouer le tutoriel	<input type="checkbox" value="Faux"/>	Jouez le tutoriel de messagerie vocale après la prochaine connexion à la messagerie vocale								
ID d'accueil	<input type="text" value="Greeting 1"/>	Choisir le numéro de message vocal de salutation.								
Autre identité de salutation	<input type="text"/>	Un autre identifiant de salutation utilisé dans le message d'accueil par défaut.								
Options	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Option</th> <th>Destination</th> <th>Ordre</th> <th>Description</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text" value="000"/></td> <td><input type="text"/></td> </tr> </tbody> </table>	Option	Destination	Ordre	Description	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="000"/>	<input type="text"/>	Définir les options de l'appelant pour le message d'accueil.
Option	Destination	Ordre	Description							
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="000"/>	<input type="text"/>							
Courriel de réception	<input type="text" value="f.lafamme@ltdinc.ca"/>	Choisir un courriel lié à cette messagerie vocale.								
Transcription activée	<input type="checkbox" value="Oui"/>	Choisissez si la transcription de la messagerie vocale est activée pour cette extension								
Contenue notification courriel	<input type="text" value="Joindre le fichier audio"/>	Sélectionnez quelle option écoute d'inclure à la notification par email.								
Conservé le message	<input type="checkbox" value="Oui"/>	Choisissez si vous voulez garder la messagerie vocale dans le système après l'envoi de la notification par email.								
Transférer le message à	<input type="text"/> <input type="button" value="AJOUTER"/>	transférer les messages vocaux vers des destinations supplémentaires.								
Actif	<input type="checkbox" value="Oui"/>	Messagerie Vocale activée ou non.								
Description	<input type="text"/>	Entrez la description.								

ID DE MESSAGERIE

Extension de la messagerie vocale.

	Ne pas modifier.
---	-------------------------

MOT DE PASSE

Mot de passe numérique de la boîte vocale.

JOUER LE TUTORIEL

Sers à jouer à l'utilisateur le tutoriel de messagerie vocale lors de sa prochaine connexion à sa boîte vocale.

ID D'ACCUEIL

Numéro de message d'accueil.

AUTRE IDENTITÉ DE SALUTATION

Non utilisé.

OPTIONS

Sers à définir les options de routage qui seront offertes dans le message d'accueil. Un utilisateur pourrait, par exemple, enregistrer un message d'accueil qui permet aux appelants de contacter son collègue lors d'une absence prolongée.

Exemple de message d'accueil: "BONJOUR, JE SUIS ACTUELLEMENT EN DÉPLACEMENT JUSQU'AU 5 JUIN, ENTRE TEMPS, SI VOUS APPELEZ POUR UN PROBLÈME URGENT, FAITES LE 1 MAINTENANT. SINON, VEUILLEZ SVP LAISSER VOTRE MESSAGE ET JE VOUS RAPPELLERAI DÈS QUE POSSIBLE."

L'option 1 serait alors configurée pour transférer l'appel à Jacques (extension 312):

Options	Option	Destination	Ordre	Description	
	1	312	0	Transférer à Jacques	 
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	000 <input type="text"/>	<input type="text"/>	AJOUTER

Définir les options de l'appelant pour le message d'accueil.

COURRIEL DE RÉCEPTION

Courriel utilisé pour notifier l'utilisateur d'un appel manqué ou de la réception d'un nouveau message dans sa boîte vocale.

TRANSCRIPTION ACTIVÉE

Détermine si la transcription de la messagerie vocale est activée ou non pour cette extension.



La transcription vocale est réalisée avec des fonctions de reconnaissance vocale. Noter que le message transcrit peut comporter des erreurs d'interprétation, mais devrait en général permettre de comprendre la nature générale du message reçu.

CONTENU NOTIFICATION COURRIEL

- Lien d'écoute: Un hyperlien sur le message à écouter sera joint au courriel.
- Lien de téléchargement: Un hyperlien sur le message à télécharger sera joint au courriel.
- Fichier audio attaché: Le message sera joint au courriel.

CONSERVER LE MESSAGE

Sers à déterminer si le message sera conservé après l'envoi de la notification par courriel.

TRANSFÉRER LE MESSAGE À

Destinations supplémentaires utilisées pour transférer les messages vocaux.

ACTIF

Détermine si la messagerie vocale est activée ou non.

CENTRE DE CONFÉRENCE

Sers à gérer les ponts de conférence (salle de conférence) audio de votre entreprise.

Salles de conférence **CHERCHER**

Nom	Modérateur	Code Participant	Enregistrer	Assurer	Annonce	Muet	Sons	Décompte	Outils	Actif	Description	
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		
Conférence	1234	4321	Faux	Oui	Oui	Faux	Faux	0	Voir Sessions	Oui		

ÉDITION

Cliquez sur le nom ou sur le bouton pour éditer la sale (pont de conférence audio) désirée. Cliquez sur le bouton pour ajouter une nouvelle sale.

Salles de conférence **PRÉCÉDENT** **SESSIONS** **VOIR** **SAUVEGARDER**

Nom de la Conférence	Conference Center
Nom de Chambre	Francis <small>Entrez un nom pour la salle de conférence.</small>
Modérateur	1234 <small>Code PIN des modérateurs.</small>
Code Participant	4321 <small>Code PIN des participants.</small>
Profil	default <small>Le profil de conférence est une liste de configuration pour les conférences.</small>
Enregistrer	Faux
Membres Max	0
Programme	A Partir De <input type="text"/> Fin <input type="text"/> <small>Définir un démarrage et d'arrêt de date/heure pour cette chambre.</small>
Attente du Modérateur	Oui
Annonce	Oui
Muet	Faux
Actif	Oui
Sons	Faux
Description	<input type="text"/>

SAUVEGARDER

MODÉRATEUR

Code PIN du modérateur.

CODE PARTICIPANT

Code PIN des participants.

PROFIL

Le profil de conférence est une liste de configurations pour les conférences.

ENREGISTRER

Indique si la conférence doit être enregistrée ou non.

MEMBRES MAX

Nombre maximum de participants permis.

PROGRAMME

Date de démarrage et d'arrêt de cette salle.

ATTENTE DU MODÉRATEUR

Lorsqu'activée, la conférence débutera seulement lorsque le modérateur sera présent.

ANNONCE

Lorsqu'activée, une annonce sera effectuée à l'arrivée et au départ d'un participant.

MUET

Lorsqu'activée, la conférence débute en mode **Muet**.

ACTIF

Sert à déterminer si la salle est active ou non.

SONS

Lorsqu'activé, un son sera joué à l'arrivée et au départ d'un participant.

SESSIONS

Permet de voir les statistiques d'appels des conférences.

Sessions de conférences PRÉCÉDENT

Sessions de conférences sont les détails des logs sur les conférences.

Heure	Début	Fin	Profil	Outils
0:02:57	20 Dec 2019 10:03:49am	20 Dec 2019 10:06:46am	default	
0:01:04	20 Dec 2019 10:00:59am	20 Dec 2019 10:02:03am	default	
0:01:40	5 Dec 2019 10:04:36am	5 Dec 2019 10:06:16am	wait-mod	
0:45:32	4 Dec 2019 10:17:04am	4 Dec 2019 11:02:36am	default	
0:01:00	4 Dec 2019 10:01:02am	4 Dec 2019 10:02:02am	default	
0:03:43	15 Nov 2019 04:12:14pm	15 Nov 2019 04:15:57pm	default	
0:34:19	15 Nov 2019 02:30:29pm	15 Nov 2019 03:04:48pm	default	
2:02:53	13 Nov 2019 02:59:42pm	13 Nov 2019 05:02:35pm	default	
0:21:21	11 Nov 2019 03:09:25pm	11 Nov 2019 03:30:46pm	default	
0:00:57	8 Nov 2019 10:54:21am	8 Nov 2019 10:55:18am	wait-mod	
0:00:34	6 Nov 2019 01:37:59pm	6 Nov 2019 01:38:33pm	default	

Cliquez sur le bouton  pour voir les détails d'une session de conférence.

Détails de Sessions de Conférence PRÉCÉDENT

Sessions de conférences sont les détails des logs sur les conférences.

Nom d'appelant	Numéro d'appelant	Modérateur	Adresse Réseau	Heure	Début	Fin
301	301	True	45.44.228.140	0:00:20	8 Nov 2019 10:53:37am	8 Nov 2019 10:53:57am
303	303	False	74.14.188.164	0:00:10	8 Nov 2019 10:53:52am	8 Nov 2019 10:54:02am

VOIR

Sers à contrôler un pont de conférence.

CONDITIONS TEMPORELLES

Sert à gérer les conditions temporelles de votre entreprise. Une condition temporelle permet de définir comment router les appels en fonction d'une date, jour ou heure.

Conditions Temporelles CHERCHER

Dynamiquement acheminer les appels à un menu IVR, numéros externes, scripts, ou d'autres destinations en fonction des conditions de temps.

<input type="checkbox"/> Nom	Numéro	Ordre	Actif	Description
<input type="checkbox"/> Ouvert - Jours de semaine	8201	300	True	

ÉDITION

Cliquez sur le nom ou sur le bouton  pour éditer la condition temporelle désirée. Cliquez sur le bouton  pour ajouter une nouvelle condition temporelle.

Conditions Temporelles PRÉCÉDENT SAUVEGARDER

Dynamiquement acheminer les appels à un menu IVR, numéros externes, scripts, ou d'autres destinations en fonction des conditions de temps.

Nom	<input type="text" value="Ouvert - Jours de semaine"/>
	<small>Choisir un nom pour cette condition temporelle.</small>
Extension	<input type="text" value="8201"/>
	<small>Choisir le numéro d'extension.</small>
Paramètres	Condition Valeur Interval +
	Jour de la semaine <input type="text" value="Monday"/> ~ <input type="text" value="Friday"/> -
	Heure de la journ <input type="text" value="9:00 AM"/> ~ <input type="text" value="5:00 PM"/> -
	<input type="text" value="201"/> <input type="text" value="500"/>
	<small>Définir les conditions nécessaires pour exécuter la destination sélectionnée ci-dessus personnalisés.</small>
Paramètres	Condition Valeur Interval +
	Jour de la semair <input type="text" value="Sunday"/> ~ <input type="text" value="Sunday"/> -
	Heure de la journ <input type="text" value="11:00 AM"/> ~ <input type="text" value="2:00 PM"/> -
	<input type="text" value="201"/> <input type="text" value="505"/>
	<small>Définir les conditions nécessaires pour exécuter la destination sélectionnée ci-dessus personnalisés.</small>
Paramètres	Condition Valeur Interval +
	Jour de la semair <input type="text" value="Saturday"/> ~ <input type="text" value="Saturday"/> -
	Heure de la journ <input type="text" value="11:00 AM"/> ~ <input type="text" value="2:00 PM"/> -
	<input type="text" value="201"/> <input type="text" value="510"/>
	<small>Définir les conditions nécessaires pour exécuter la destination sélectionnée ci-dessus personnalisés.</small>

CONDITIONS

Une condition temporelle est construite avec une série de **Groupe de Conditions**. Lorsqu'un **Groupe de Conditions** sont conformes, une **Destination** est exécutée. Une **Destination** est normalement un transfert sur une extension, un groupe de sonnerie, un menu SVI ou autres. L'exemple suivant montre un groupe de deux **Conditions**.

GRUPE DE CONDITIONS

Paramètres	Condition Valeur Interval +
	Jour de la semair <input type="text" value="Monday"/> ~ <input type="text" value="Friday"/> -
	Heure de la journ <input type="text" value="9:00 AM"/> ~ <input type="text" value="5:00 PM"/> -
	<input type="text" value="201"/> <input type="text" value="500"/>

1. ~

Condition "Jour de la semaine" qui est configurée pour un jour de la semaine entre lundi et vendredi (Monday - Friday).

2. ~

Condition "Heure de la journée" qui est configurée pour une heure entre 9 AM et 5 PM.

Lorsque le **Groupe de Conditions** (ci-haut) sont respectés, la Destination est exécutée. Autrement dit, l'appel est transféré à l'extension 201 du lundi au vendredi entre 9 AM et 5 PM.

Si le Groupe de Conditions ne sont pas respectés, le prochain **Groupe de Conditions** de la condition temporel sera évalué. Lorsque tous les **Groupes de Conditions** ne sont pas respectés, l'appel sera transféré à la destination **Autre Destination**.

AUTRE DESTINATION

Autre Destinations

Dans cet exemple, la destination est la boîte vocale (image de l'enveloppe) de l'extension 201.

PRÉSÉLECTIONS

Des présélections sont disponibles pour permettre de choisir des jours fériés.

Présélections

- Nouvel an
- Jour de Martin Luther King Jr.
- Jour du président
- Journée commémorative
- Jour de l'indépendance
- Fête du travail
- Jour de columbus
- Jour des anciens combattants
- Black Friday
- Noël
- Action de grâce

Si l'une des Présélection est respecté, l'appel sera transféré à la Destination associée:

- Jour de columbus
- Jour des anciens combattants
- Black Friday
- Noël
- Action de grâce

Non supporté

ENREGISTREMENTS

Sers à gérer les enregistrements qui sont utilisés dans les menus SVI.

Guides Vocaux Browse... DÉPOSER

Pour créer un guide vocal, composer le *732 ou créer un fichier audio WAV 16bit 8khz/16khz Mono et ensuite le copier dans le répertoire qui suit. Rafraîchir ensuite cette page pour le voir apparaître.

Nom de l'enregistrement	Outils	Nom du Fichier	Taille de Fichier	Envoyé	Description
01 - Messages de votre PC	▶ 📁	01_01_messages_de_votre_pc.wav	630.06 kB	Nov 07, 2019 16:25:49	01 - Messages de votre PC
02 - Messages de votre PC	▶ 📁	02_01_messages_de_votre_pc.wav	605.04 kB	Nov 06, 2019 17:13:31	02 - Messages de votre PC
03 - Messages de votre PC	▶ 📁	03_01_messages_de_votre_pc.wav	4.87 MB	Nov 06, 2019 15:21:01	03 - Messages de votre PC
04 - Messages de votre PC	▶ 📁	04_01_messages_de_votre_pc.wav	3.31 MB	Nov 06, 2019 15:20:33	04 - Messages de votre PC
05 - Messages de votre PC	▶ 📁	05_01_messages_de_votre_pc.wav	63.79 kB	Feb 04, 2020 13:19:36	05 - Messages de votre PC

ENREGISTREMENT À PARTIR D'UNE EXTENSION

Pour enregistrer un message à partir d'un téléphone de bureau (extension), composer le *732 et entrer le NIP qui vous a été assigné.

ENREGISTREMENT À PARTIR DU PC

Pour enregistrer des messages de votre PC, vous pouvez utiliser un logiciel d'enregistrement comme [Audacity](#).

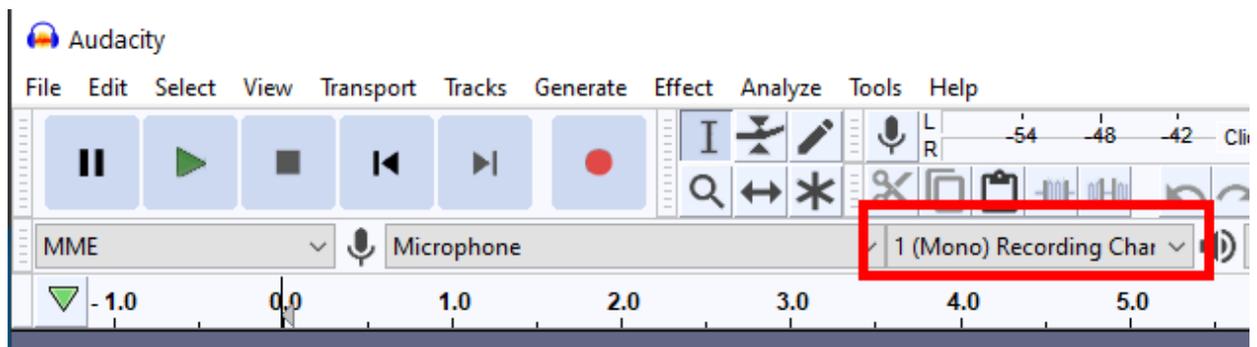
Configurer les enregistrements en format **WAV 16bit 8khz/16kHz Mono**.

DÉPOSER

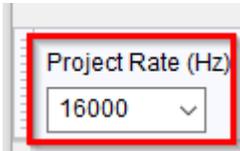
Les messages peuvent être importés sur le système téléphonique avec le bouton

GUIDES POUR AUDACITY

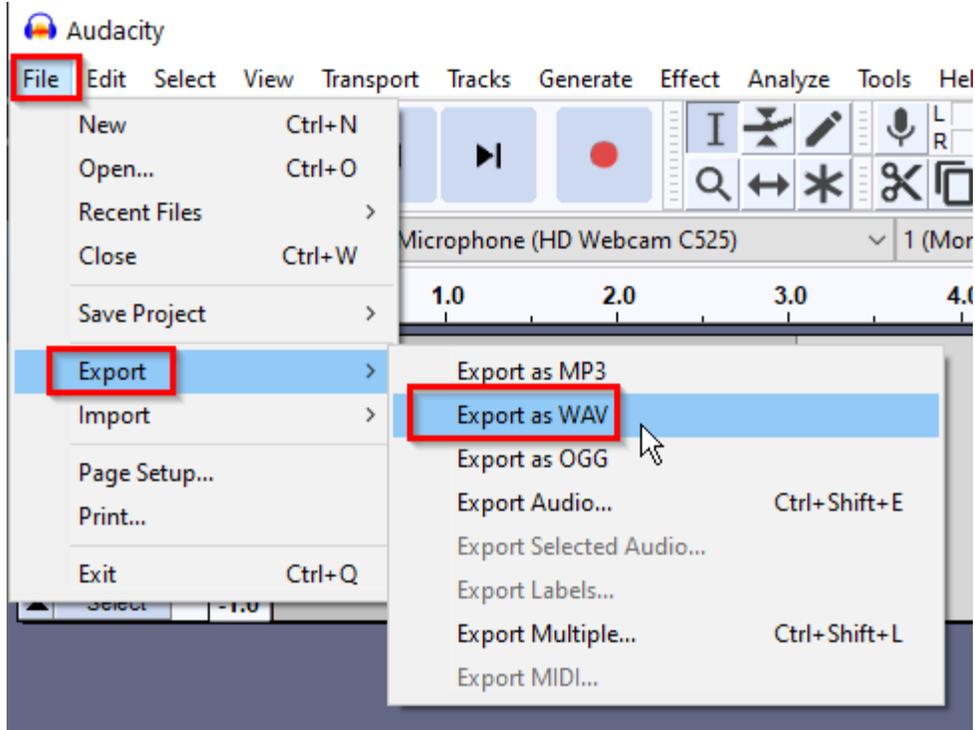
- Sélectionner le format Mono:



- Sélectionner le bit rate 16,000 Hz:



- Sauvegarder en format WAV:



ENREGISTREMENT À PARTIR D'UN TÉLÉPHONE INTÉLLIGENT

La plupart des téléphones intelligents sont équipés d'un enregistreur intégré (Voice Mémos sur iOS).

Puisque les fichiers vocaux générés par les téléphones intelligents sont en format .m4a, ils doivent être convertis en format WAV avant d'être importés sur le système téléphonique. Utiliser l'utilitaire Online Converter.com m4a-to-wav (www.onlineconverter.com/m4a-to-wav) pour convertir les enregistrements en format WAV.

GROUPES DE SONNERIE

Sers à gérer les groupes de sonnerie de votre entreprise.

Un groupe de sonnerie permet de faire sonner un groupe d'extensions comme un département des ventes ou de support.

Groupes de Sonnerie CHERCHER

Un groupe de sonnerie est un groupe de destinations pouvant être appelé via une stratégie de sonnerie.

Nom	Extension	Stratégie	Actif	Description	
Sales (en)	5311	Simultané	Oui		+ - +
Service (fr)	5302	Simultané	Oui		+ - +
Support (en)	5312	Simultané	Oui		+ - +
Ventes (fr)	5301	Simultané	Oui		+ - +

ÉDITION

Cliquer sur le nom ou sur le bouton  pour éditer groupe de sonnerie désirée. Cliquez sur le bouton  pour ajouter un nouveau groupe.

Groupe de sonnerie PRÉCÉDENT SAUVEGARDER

Un groupe de sonnerie est un groupe de destinations pouvant être appelé via une stratégie de sonnerie.

Nom	<input type="text" value="ALGO ICT Service (fr)"/> <small>Insérer un nom.</small>																									
Extension	<input type="text" value="5302"/> <small>Entrez le numéro de poste.</small>																									
ID d'accueil	<input type="text" value=""/> <small>Choisir le numéro de message vocal de salutation.</small>																									
Stratégie	<input type="text" value="Simultané"/> <small>Choisir la stratégie de sonnerie.</small>																									
Destinations	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Destination</th> <th>Détails</th> <th>Timeout</th> <th>Prompt</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text" value="301"/></td> <td><input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="30"/></td> <td><input type="text" value=""/></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td><input type="text" value="302"/></td> <td><input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="30"/></td> <td><input type="text" value=""/></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td><input type="text" value="303"/></td> <td><input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="30"/></td> <td><input type="text" value=""/></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> <tr> <td><input type="text" value=""/></td> <td><input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/></td> <td><input type="text" value="30"/></td> <td><input type="text" value=""/></td> <td style="text-align: right;">-</td> </tr> </tbody> </table> <small>Ajouter des destinations et des paramètres au groupe de sonnerie.</small>	Destination	Détails	Timeout	Prompt		<input type="text" value="301"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-	<input type="text" value="302"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-	<input type="text" value="303"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-
Destination	Détails	Timeout	Prompt																							
<input type="text" value="301"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-																						
<input type="text" value="302"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-																						
<input type="text" value="303"/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-																						
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value="0"/> <input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="30"/>	<input type="text" value=""/>	-																						
Destination si non réponse	<input type="text" value="6301 ALGO ICT Voicemail Servi"/> <small>Sélectionner la destination vers laquelle diriger l'appel en cas de non réponse</small>																									
Durée max d'appel	<input type="text" value=""/>																									
Nom d'appelant	<input type="text" value=""/> <small>Définir le nom de l'appelant pour les appels externes sortants.</small>																									
Numéro d'appelant	<input type="text" value=""/> <small>Définir le numéro d'identification de l'appelant pour les appels externes sortants.</small>																									
Préfixe du nom d'appelant	<input type="text" value="Service"/> <small>Ajouter un préfixe au nom de l'appelant.</small>																									
Préfixe du numéro	<input type="text" value=""/> <small>Ajouter un préfixe au numéro de l'appelant</small>																									
Sonnerie Distinctive	<input type="text" value=""/>																									

EXTENSION

Numéro d'extension qui sert à joindre le groupe de sonnerie.

ID D'ACCUEIL

Message joué lorsqu'un appelant entre dans le groupe de sonnerie. Optionnel.

STRATÉGIE

- Simultané: Sonne toutes les extensions simultanément.
- Séquence: Sonne les extensions dans la séquence définie par la variable Ordre, du plus petit au plus grand.
- Entreprise: Ne pas utiliser.
- Roulement: Comme Séquence, mais les extensions occupées sont sautées.
- Aléatoire: Ordre aléatoire.

DESTINATIONS

Liste les extensions du groupe.

DESTINATION

Numéro de l'extension ou numéro de téléphone externe.

DÉLAIS

Délais avant de commencer à sonner l'extension.

ORDRE

Ordre avec lequel l'extension sera sonnée.

TIMEOUT

Temps maximum pour sonner l'extension.

PROMPT

Demande confirmation à l'utilisateur avant le transfert de l'appel. Sers à éviter que l'appel soit transféré lorsqu'une boîte vocale prend l'appel.

DESTINATION SI NON-RÉPONSE

Où sera acheminé l'appel lorsqu'il est impossible de joindre l'une des destinations.

DURÉE MAX D'APPEL

Temps maximum que l'appelant puisse attendre dans le groupe de sonnerie.

NOM D'APPELANT

Nom affiché sur l'identifiant de l'appelant (Caller-ID) lors d'un appel à l'extérieur.

NUMÉRO D'APPELANT

Numéro affiché sur l'identifiant de l'appelant (Caller-ID) lors d'un appel à l'extérieur.

PRÉFIXE DU NOM D'APPELANT

Préfixe ajouté sur le nom de l'identifiant de l'appelant (Caller-ID).

PRÉFIXE DU NUMÉRO

Préfixe ajouté sur le numéro de l'identifiant de l'appelant (Caller-ID).

SONNERIE DISTINCTIVE

Ne pas utiliser.

TYPE DE TONALITÉ DE SONNERIE

Sonnerie qui sera entendue par l'appelant. Peut-être une musique en attente. La sonnerie par défaut est une sonnerie régulière.

LISTE D'UTILISATEURS

Ne pas utiliser.

FOLLOW-ME

Ne pas utiliser.

APPEL MANQUÉ

Indique si un courriel doit être envoyé lorsqu'un appel est manqué.

EXPÉDITEUR

Ne pas utiliser.

EXPÉDITEUR TOLL ALLOW

Ne pas utiliser.

JOURNAL DES APPELS

Voir la section **Journal des appels** du guide de l'utilisateur pour les détails.

MENU SVI

Sert à gérer les menus de Service Vocale Interactifs (SVI), aussi appelé « Interactive Voice Response » (IVR) en anglais ou réception automatisée.

Menus SVI **CHERCHER**

Le Menu SVI joue un guide vocal ou un texte prédéfini qui présente à l'appelant des options à choisir. Chaque option est configurée avec une destination correspondante. Ces destinations peuvent être des extensions, messageries vocales, d'autres menus SVI, groupes d'appel, Fax, ou autres.

Nom	Extension	Actif	Description
Menu SVI Francais	7301	true	
Menu SVI Francais	7311	true	



Consulter la section

Recommandations pour les menus SVI avant de créer votre premier menu SVI.

ÉDITION

Cliquer sur le nom ou sur le bouton  pour éditer le menu SVI désiré. Cliquez sur le bouton  pour

ajouter un nouveau menu SVI.

Menu SVI **PRÉCÉDENT** **COPIER** **SAUVEGARDER**

Le Menu SVI joue un guide vocal ou un texte prédéfini qui présente à l'appelant des options à choisir. Chaque option est configurée avec une destination correspondante. Ces destinations peuvent être des extensions, messageries vocales, d'autres menus SVI, groupes d'appel, Fax, ou autres.

Nom	Francais <small>Choisir un nom pour le menu SVI</small>		
Extension	7301 <small>Choisir le numéro d'extension.</small>		
Langue	fr-ca June		
Message Long	Fr Bienvenue <small>Le message long est joué une fois lorsque l'on entre dans le menu.</small>		
Message Court	 <small>Le message court est joué lors du retour dans le menu, donc à la suite du message long.</small>		
Options	Option	Destination	Ordre
	1	5301 Ventes (fr)	000
	2	5302 Service (fr)	000
	5	3001 Conference Center	000
			000
	9	7311 English	000
	<small>Définir les options de l'appelant pour le menu IVR.</small>		
Timeout	3000 <small>Le temps en millisecondes à attendre après le message ou la marco de confirmation.</small>		
Action de Sortie	 <small>Choisir l'action à exécuter en sortie si on sort du SVI par ailleurs qu'un des choix proposés.</small>		
Appel Direct	Oui <small>Défini si on peut appeler directement le SVI via une extension.</small>		
Retour de Sonnerie	default <small>Défini ce que l'appelant entendra lorsque la destination sera en sonnerie.</small>		
Préfixe ajouté au nom de l'appelant	 <small>Choisissez un préfixe à ajouter au nom de l'appelant.</small>		

EXTENSION

Numéro d'extension pour joindre le menu SVI.

LANGUE

- **en-us callie**: anglais
- **fr-ca june**: français

MESSAGE LONG

Message joué la première fois.

TEXT TO SPEECH

Les messages longs et courts peuvent être configurés en mode TTS (Text to speech) avec le préfixe "say:". Par exemple:

say: Hello, welcome to A B C. For Sales, press 1. For Support, press 2.



Les messages en TTS devraient être utilisés seulement pour des fins de tests afin de valider le fonctionnement d'un nouveau menu SVI. Les messages TTS n'offrent pas une qualité suffisamment professionnelle pour un menu SVI à être utilisé en production.

MESSAGE COURT

Message joué au retour. Par exemple, le Message long peut être "Bonjour, bienvenue chez ABC, pour les ventes, faites le 1. Pour le service, faites le 2.". Le Message court peut être "Pour les ventes, faites le 1. Pour le service, faites le 2.". Ceci évite de répéter à l'appelant continuellement le message long "Bonjour, bienvenue chez ABC" lorsqu'il itère dans le menu SVI.

OPTIONS

Liste de Conditions / Destinations en fonction des Options (touches d'option).

Options	Option	Destination	Ordre	Description
	1	5301 Ventes (fr)	000	
	2	5302 Service (fr)	000	
	5	3001 Conference Center	000	
			000	
	9	7311 English	000	

Définir les options de l'appelant pour le menu IVR.

OPTION

Touches 1 à 0, * et #. Peut également contenir une suite de touches, exemple "1234".

DESTINATION

Une Destination est normalement un transfert sur une extension, un groupe de sonnerie, un menu SVI ou autres.

TIMEOUT

Temps maximum permis par l'appelant pour sélectionner une option.

ACTION DE SORTIE

Destination si aucune Option n'est sélectionnée.

APPEL DIRECT

Permet à l'appelant de composer une extension directement à partir du menu SVI. Sers par exemple lorsqu'on mentionne "Si vous connaissez l'extension de la personne que vous désirez joindre, composez-la maintenant."

RETOUR DE SONNERIE

Sonnerie entendue lors d'un transfert. Peut-être une musique en attente. La sonnerie par défaut est une sonnerie régulière.

PRÉFIXE AJOUTÉ AU NOM DE L'APPELANT

Préfixe qui sera ajouté à l'identifiant de l'appelant (Caller-ID). Cela permet à l'utilisateur de voir à partir de quel menu SVI l'appel est passé.

MESSAGE SI INVALIDE

Message joué lorsque l'appelant choisit une option invalide.

MESSAGE DE SORTIE

Message joué lorsqu'on quitte le menu SVI.

MACRO DE CONFIRMATION

Non utilisé.

TOUCHE DE CONFIRMATION

Par défaut la touche de confirmation est #

MOTEUR TTS

Le seul moteur TTS anglais supporté est **flite**.

VOIX TTS

Les voix TTS supportées sont:

- slt (female)
- rms (male)
- awb (male)
- kal (male)

ESSAIS DE CONFIRMATION

Nombre maximum de tentatives permises.

TIMEOUT INTER-DIGIT

Temps maximum permis entre chaque touche.

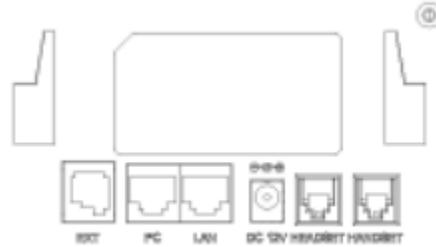
SUIVEZ-MOI

Voir la section **Suivez-moi** du guide de l'utilisateur pour les détails.

BRANCHEMENT DES TÉLÉPHONES DE BUREAU

CONNEXION PHYSIQUE

CONNECTEURS



Vue arrière des téléphones

PC

Doit être relié au PC.

LAN

Doit être relié au commutateur réseau.

DC

Adaptateur DC. Non requis lorsque le port LAN du commutateur réseau supporte le PoE (Power over Internet).

HEADSET

Casque d'écoute.

HANDSET

Combiné.

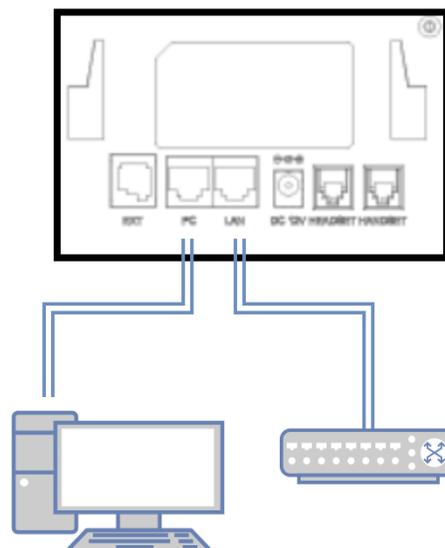


Schéma de connexion

AUTO-CONFIGURATION

Lorsqu'un téléphone est branché au réseau pour la première fois, celui-ci exécute des fonctions d'autoconfiguration pour paramétrer téléphone afin de le relier au système téléphone. Lorsque configuration est complété, l'utilisateur devrait être en mesure de placer et recevoir des appels sur l'extension qui lui a été assignée.



L'autoconfiguration peut durer de 5 à 10 minutes. Lors du processus, le téléphone redémarre à quelques reprises.

GUIDES DES TÉLÉPHONES

Voir la section **Téléphones de bureau** du guide de l'utilisateur pour connaître les fonctions de vos téléphones.

RECOMMANDATIONS POUR LES MENUS SVI

Voici quelques conseils pour qui vous permettront d'offrir à vos clients la meilleure expérience SVI possible.

1. Soyez concis et évitez les menus laborieux. Éviter par exemple de nommer le nombre d'options disponible dans un menu. Il est également recommandé d'éviter les phrases trop longues, on dira par exemple, « pour les ventes » et non, « si vous désirez discuter avec un agent du département des ventes ». Les gens sont souvent impatients de parler à un humain et n'aiment pas se sentir en hottage dans un menu laborieux et inefficace.
2. Si possible, nommez les options du menu SVI en ordre numérique.
3. Offrez la composition par numéro de poste dès que possible. Il n'aura donc pas à attendre inutilement dans le menu SVI si l'appelant connaît le numéro d'extension de la personne qu'il veut joindre.
4. Nommer toujours l'option suivie du numéro à composer. On dira par exemple, « pour les ventes, faites le 1 » et non, « faites le 1 pour les ventes ».
5. Le message d'accueil devrait toujours être actualisé lors de congés. On dira par exemple, « Notez que nos bureaux sont fermés le 25 et 26 décembre ainsi que le 1^{er} et 2 janvier. ». N'oubliez pas de le retirer lorsque le congé est terminé.
6. Le message du menu SVI peut être utilisé pour faire la promotion de vos produits ou service, toutefois, évitez de nommer toutes les conditions de la promotion! Ajoutez plutôt une option du menu disponible pour la promotion. On dira par exemple, « Pour connaître les détails de notre promotion deux pour un, faites le 7 ».
7. Si vous désirez laisser connaître vos coordonnées, faites-le en ajoutant une option dans le menu SVI. Évitez de réciter votre adresse dans le menu principal.
8. Si vous créez un sous-menu ou message d'information (par exemple; promotion, heures d'ouverture, adresse d'affaires, etc.), n'oubliez pas de renvoyer l'appelant au menu principal après l'écoute du message d'information.
9. Si le menu comporte plus de 3 options, offrez une option pour répéter le message du menu SVI.
10. Si vous avez un poste de réceptionniste, il devrait faire partie du menu SVI. Pour laisser le client profiter du réceptionniste, offrez cette option dès le début du message. Si vous désirez soulager la réception, offrez l'option seulement qu'à la fin du message du menu SVI.
11. Termes SVI recommandés:

Description	Français et anglais	À éviter
Sélection d'une touche	"Faites-le [numéro]" "Press [number]"	"Appuyez sur le"; "Faites-le" est plus concis. "Composez-le / Dial"; Composez sera utilisé lors qu'une série de numéros sont attendus.
Composition d'un numéro	"Composez-le ..." "Dial ..."	"Entrez-le", "numérotez" ou "tapez".
Extension (poste) téléphonique	"Numéro de poste" "Extension number"	« Numéro » ou « Station ».
Réceptionniste / Aide	"Réception" "Operator"	« Standardiste »; terme utilisé en Europe.
Composition par le nom de l'employé	"Répertoire de l'entreprise" "Business directory"	"Si vous connaissez le nom de la personne que vous désirez joindre"

12. Exemple d'un menu SVI d'une PME typique avec département des ventes, service et comptabilité ouvert de 9 à 17 heures du lundi au vendredi.

Menu ouvert en français

Bonjour, bienvenu chez ABC, où le client [SLOGAN MARKETING].

For an English service press 9.

Si vous connaissez poste de la personne que vous désirez joindre, composez-le maintenant.

Pour les ventes, faites le 1.

Pour le service, faites le 2.

Pour la comptabilité, faite le 3.

Pour la réception, faite le 0.

Pour répéter ce message, faites l'étoile.

Menu fermé en français

Bonjour, bienvenu chez ABC, où le client [SLOGAN MARKETING].

For an English service press 9.

Nos bureaux sont présentement fermés. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.

Si vous connaissez poste de la personne que vous désirez joindre, composez-le maintenant.

Pour les ventes, faites le 1.

Pour le service, faites le 2.

Pour la comptabilité, faite le 3.

Pour répéter ce message, faites l'étoile.

Le menu de la réception peut être omis lorsque le bureau est fermé, s'il est présent, l'appelant devrait être acheminé directement à la boîte vocale.

Menu ouvert en anglais

Welcome to ABC, where the customer [MARKETING SLOGAN].

If you know the extension of the party you are trying to reach, you may dial it now.

For sales, press 1.

For support, press 2.

For accounting, press 3.

For the Operator, press 0.

To repeat available options, press star.

Menu fermé en français

Welcome to ABC, where the customer [MARKETING SLOGAN].

Our office is currently closed. Our business hours are from Monday to Friday 9 AM to 5 PM.

If you know the extension of the party you are trying to reach, you may dial it now.

For sales, press 1.

For support, press 2.

For accounting, press 3.

To repeat available options, press star.

SERVICES DE NARRATEURS PROFESSIONNELS

Un menu de réponse vocale interactif bien conçu et une narration de qualité aident les entreprises à projeter une image de marque professionnelle. Chez S2T, nous sommes disponibles pour vous aider à concevoir un système de SVI de qualité réalisé par des narrateurs professionnels en français et en anglais. N'hésitez pas à nous contacter pour vos besoins SVI.

MODALITÉ DU SERVICE D'URGENCE 911

Le service d'urgence 911 par téléphonie de voix sur IP (VoIP) ("Service 911 VoIP") a certaines limites comparées au service de téléphonie traditionnel. Il est important que vous compreniez et acceptiez les conditions et les restrictions concernant le service d'urgence 911 avant d'utiliser le service téléphonique VoIP. Voir s2t.ca/legal/911/ pour tous les détails.

INDEX DES FONCTIONS

- Adaptateur DC, 30
- Adresse MAC, 5
- Auto-configuration, 31
- Blocage des appels, 11
- Boîtes vocales, 11
- Branchement des téléphones de bureau, 30
- Casque d'écoute, 30
- Centre de conférence, 14
- Combiné, 30
- Commutateur réseau, 30
- Conditions temporelles, 16
- Connecteurs, 30
- Connexion physique, 30
- Contacts, 18
- Enregistrements, 20
- Extensions, 7
- Groupes de sonnerie, 22
- Guides des téléphones, 31
- Interactive Voice Response, 25
- Journal des appels, 24
- Menu SVI, 25
- Modérateur, 14
- Musique en attente, 27
- Narrateurs professionnels, 34
- Notification courriel, 13
- Page d'accueil, 4
- Participant, 14
- PC, 30
- Réception automatisée, 25
- Recommandations pour les menus SVI, 32
- Retour de sonnerie, 27
- Serveur de fax, 28
- Service d'urgence 911, 34
- Service Vocale Interactifs, 25
- Structure de menu du portail Mon Téléphone, 4
- Suivez-moi, 29
- Transcription de la messagerie vocale, 13
- Utilisateurs, 11