



Ce guide s'adresse aux utilisateurs du système téléphonique **S2T** de votre entreprise. Vous y trouverez des renseignements vous permettant d'utiliser votre nouveau téléphone ainsi que configurer les fonctions qui vous permettront de garder le contact avec vos collaborateurs.

Table des matières

Fonctions du système téléphonique.....	3
Ma boîte vocale.....	5
Portail Mon Téléphone.....	6
Page d'accueil.....	6
Structure de menu du portail Mon Téléphone.....	7
Mon compte.....	7
Mot de passe.....	7
Courriel.....	8
Langue.....	8
Fuseau horaire.....	8
Tableau de bord.....	8
Qualité des appels.....	9
Mes équipements.....	9
Boîte Vocale.....	9
Appels manqués.....	9
Appels récents.....	9
Suivit des appels.....	9
GS Wave.....	10
PC Softphone.....	10
Centre de conférence.....	10
Bouton Muet.....	11
Bouton Sourd.....	11
Bouton Jeter.....	11
Contacts.....	12
Gestion des SMS.....	12
Nouveau Message.....	13
Fil de discussion.....	13
Journal des appels.....	14
Abréviations.....	14



Direction des appels.....	14
Boutons.....	14
Icônes de direction des appels.....	15
Panneau de l'opérateur	16
Signification de la couleur des avatars :.....	16
Signification de la couleur des extensions	17
Fonctions d'appels	17
Serveur de fax	18
Nouveau.....	18
Boîte de Réception.....	21
Envoyé.....	21
Fax-à-courriel et courriel-à-fax (Fax-to-email et email-to-fax)	22
Suivez-moi.....	22
Renvoi d'appel / Sur occupé / Pas de réponse / Non enregistrée	22
Suivez-moi (Follow-me)	23
Ne pas déranger.....	24
Statistiques des appels.....	24
Abréviations.....	24
Résumé par extension	24
Extension virtuelle mobile GS Wave (Softphone)	26
Configuration de GS Wave	26
Code de fonctions *	26
Modalité du service d'urgence 911.....	28
Index des fonctions	29



Fonctions du système téléphonique

Le système téléphonique comporte une multitude de fonctions qui peuvent être configurées par votre administrateur ou votre technicien S2T.

La liste suivante constitue les principales fonctions qui sont accessibles pour tous les utilisateurs. Votre administrateur dispose d'une interface qui permet de configurer plusieurs autres fonctions. Veuillez-vous référer à votre administrateur pour toute question à des fonctions qui ne sont pas décrites dans ce guide.



Si certaines fonctions décrites dans ce guide ne sont pas disponibles dans votre système téléphonique, c'est probablement que ces options ne font pas partie du plan qui a été sélectionné par votre administrateur. Veuillez-vous référer à celui-ci pour confirmer quelles fonctions sont disponibles et quelles ne le sont pas.

Fonction	Description
Extension téléphonique	<p>Une extension téléphonique est un numéro de téléphone interne qui permet à un utilisateur d'être joint au sens de son entreprise. Chaque utilisateur possède son propre numéro d'extension de 3 ou 4 chiffres. Ce numéro d'extension sert lorsque les utilisateurs désirent communiquer entre eux ou lorsqu'un appelant (exemple un client) contacte votre numéro de téléphone public (de 10 chiffres) et tente de vous joindre.</p> <p>En résumé;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les utilisateurs peuvent communiquer entre eux en composant le numéro d'extension de l'utilisateur qu'ils désirent joindre. • Les clients peuvent vous joindre de l'extérieur du bureau lorsqu'il compose votre numéro d'extension à partir du menu du serveur vocal interactif ou lorsqu'ils sélectionnent une option du menu interactif qui est programmé pour faire sonner votre extension.
Téléphone de bureau	<p>Chaque utilisateur devrait s'être fait remettre un téléphone de bureau. Cet appareil est relié au système téléphonique de votre entreprise et configuré avec l'extension téléphonique qui vous a été assignée.</p>
Extension virtuelle mobile (softphone)	<p>Une extension virtuelle mobile est une App ayant la fonctionnalité d'un téléphone logiciel (ou Softphone en anglais). Cette App est reliée au système téléphonique permettant ainsi à l'utilisateur de placer et recevoir des appels à partir d'un téléphone intelligent comme s'il utilisait son propre téléphone de bureau.</p> <p>En utilisant l'extension virtuelle mobile, l'utilisateur peut joindre un client ou un collègue tout en masquant son numéro de téléphone cellulaire personnel.</p> <p>Le correspondant qui reçoit un appel placé à partir d'une extension virtuelle mobile verra seulement le numéro de téléphone de l'entreprise et/ou le numéro d'extension de l'appelant.</p>
Portail « Mon Téléphone »	<p>Le portail Mon Téléphone est le service web qui permet à l'utilisateur de configurer les fonctions du système téléphonique.</p>
Boîte vocale (Messagerie Vocale)	<p>Lorsque vous manquez un appel, le système téléphonique joue votre message de bienvenue à l'appelant qui peut ensuite vous laisser un message. Vos messages sont</p>

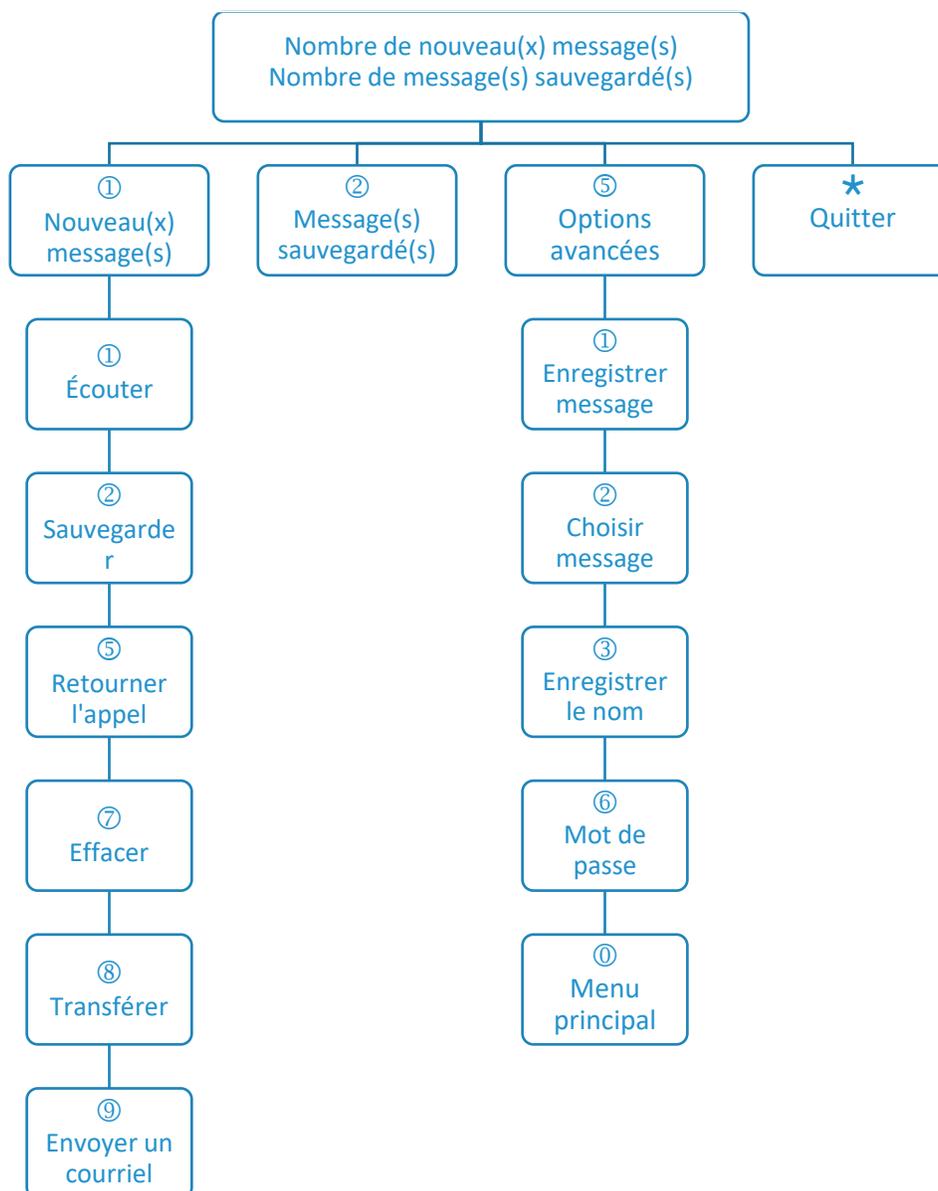


Fonction	Description
	stockés dans le nuage et peuvent ensuite être récupérés d'où vous vous trouvez et au moment que vous souhaitez.
Notification des messages	Lorsque cette fonction est activée, le système téléphonique envoie un courriel à votre attention dès qu'un nouveau message est enregistré sur votre boîte vocale.
Transcription des messages	Lorsque cette fonction est activée, le système téléphonique annexe au courriel de notification la transcription texte du message reçu sur votre boîte vocale. À noter le système, utilise un engin de reconnaissance vocale qui peut faire des erreurs d'interprétation lorsque le message du correspondant est difficilement compréhensible.
Suivez-moi (Follow-me) et Routage des Appels	Sers à faire suivre vos appels vers une ou plusieurs destinations. Vous pouvez par exemple laisser sonner votre téléphone de bureau pendant 30 secondes, faire suivre sur votre téléphone mobile pendant 30 secondes et finalement faire sonner votre téléphone résidentiel. L'appelant pourra laisser un message sur votre boîte vocale dans l'éventualité où vous n'êtes pas en mesure de prendre l'appel.
Journal des Appels	Historique des appels placés et reçus.
Pont de conférence	Sers à organiser des appels conférences à plusieurs participants.



Ma boîte vocale

Chaque utilisateur possède une boîte vocale personnelle. Elle est accessible à partir de votre téléphone de bureau en appuyant sur le bouton avec le signe d'une enveloppe ou en composant *97.



Chaque utilisateur doit enregistrer son nom (option 5 et 3) et son message d'accueil (option 5 et 1) avant d'utiliser le système.



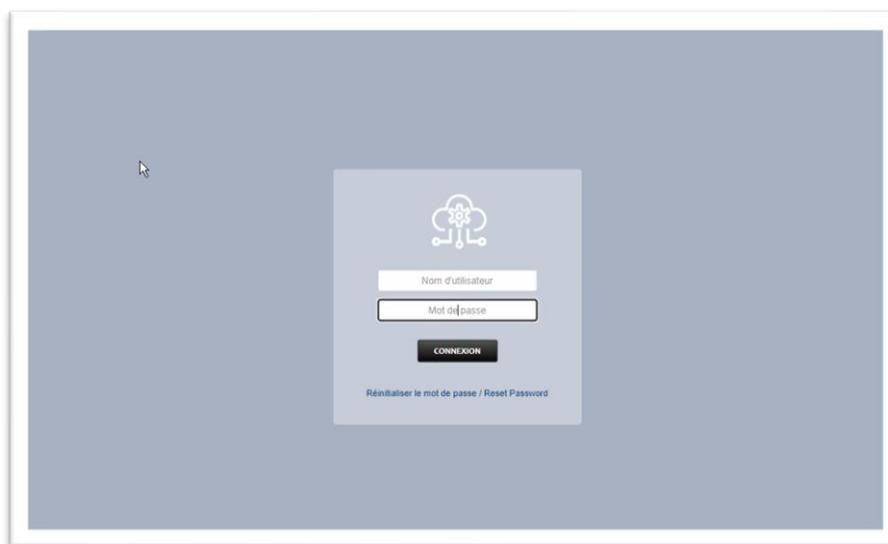
Portail Mon Téléphone

Chaque utilisateur du système téléphonique possède son panneau de configuration personnelle utilisable pour configurer son extension téléphonique.

Le portail Mon Téléphone est accessible à partir de montelephone.cloudsvcs.net.

Page d'accueil

Utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe vous a été assigné par votre administrateur. Votre nom d'utilisateur est habituellement votre adresse de courriel.



Si vous avez perdu votre mot de passe, utilisez la fonction « Réinitialiser le mot de passe / Reset Password » pour réinitialiser votre mot de passe :

Réinitialiser le mot de passe / Reset Password



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 Mon Téléphone.
- Applications
 - Centre de conférence: Gestion des appels conférences en cours.
 - Contacts : Gestion des contacts de l'entreprise.
 - Gestion des SMS.
 - Journal des appels: Historique des appels.
 - Panneau de l'opérateur : Gère les opérations de son téléphone de bureau.
 - Serveur de fax: Permet d'envoyer et recevoir des télécopies.
 - Suivez-moi: Permet de faire suivre ses appels.
- Statut
 - Statistiques des appels: Statistiques sur ses appels.

Mon compte

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

Modifier l'utilisateur
Modifier les informations de l'utilisateur et l'appartenance au groupe.

Nom d'utilisateur	313
Mot de passe	<input type="password"/> <small>Required: 10 Personnages (Number, Lowercase, Uppercase, Special)</small>
Confirmer le mot de passe	<input type="password"/> <small>Green field borders indicate typed passwords match.</small>
Courriel	<input type="text" value="monemail@domaine.com"/>
Langue	<input type="text" value="French - Canada [fr-ca]"/> <small>Sélectionnez la langue.</small>
Fuseau Horaire	<input type="text" value="America/Toronto"/> <small>Sélectionnez le fuseau horaire par défaut.</small>
Etat	<input type="text"/> <small>Sélectionnez l'état de présence de l'utilisateur.</small>

Mot de passe

Votre mot de passe doit inclure un minimum de 10 caractères qui contiennent au moins un chiffre, un caractère en minuscule, un caractère en majuscule et un caractère spécial.



Courriel

Adresse de courriel qui est utilisée pour acheminer vos notifications (exemple message dans votre boîte vocale) et pour réinitialiser un mot de passe perdu.

Langue

Sélectionner French/Français ou English/Anglais.

Fuseau horaire

Fuseau horaire d'où vous vous trouvez.

Tableau de bord

Tableau de bord
Bienvenue: 102

Qualité des appels

4.50

MOS Score (4.50 max)



La qualité des appels est excellente

Mes équipements

1

Dernière mise à jour: 2021-12-07

Modèle	Etiquette	Mise à jour
GXP2170	102	2021-12-07 04:07:09

Boîtes vocales

0

Nouveaux messages

Boîtes vocales	Nouveau	Anoien	Total
102	0	1	1

Appels manqués

68

Dernières 24 heures

Numéro	Rate
102	100%
102	100%
102	100%
102	100%
102	100%

Tout Montrer

Appels récents

102

Dernières 24 heures

Numéro	Date / Heure
102	12/7 11:01
102	12/7 11:01
102	12/7 10:31
102	12/7 10:27
102	12/7 10:27

Tout Montrer

Suivit des appels

Extension	Renvoi d'appel	Suivez-moi	Ne pas déranger	Description
102		Actif (3)		Transfert d'appel

GS Wave - 102



GET IT ON Google Play

Available on the App Store



PC Softphone



Lien pour le téléchargement	Cloudsvcs PC Softphone
Utilisateur	102@cloudsvcs.net
Mot de passe	Votre mot de passe monteiphone.cloudsvcs.net



Qualité des appels

Affiche la moyenne de la qualité des 100 derniers appels sur une échelle de 0 à 4.50.

Mes équipements

Permet de configurer les boutons et fonctions de son téléphone de bureau.

Boîte Vocale

Indique le nombre de nouveaux messages dans votre boîte vocale. Appuyer sur ... pour voir les détails. Appuyer sur votre numéro d'extension pour configurer votre message de salutation ou pour écouter les messages de vos appels manqués.

Messages vocaux

Liste des messages vocaux et les détails tels que la date de création, les informations sur l'appelant, la durée, la taille du fichier et la possibilité de télécharger ou supprimer le message.

Boîte mail: 102 Francois Laflamme SALUTATIONS

<input type="checkbox"/> Créé	Nom d'appelant	Numéro d'appelant	Outils	Durée	Taille	Transcription	
<input type="checkbox"/> 2 Dec 2021 10:08 am	307	307	 	8 sec	121.92 kB		

Salutations

Permet de configurer le message de salutation qui sera joué lorsqu'un appelant sera transféré à votre boîte vocale. Jusqu'à 10 messages de salutation peuvent être conservés dans le système.

Utiliser le bouton Déposer pour télécharger un nouveau message de salutation à partir de votre ordinateur.



Configuration

Permet de configurer les options de votre boîte vocale :

Appels manqués

Indique le nombre d'appels que vous avez manqués dans les 24 dernières heures. Appuyer sur ... pour voir les détails.

Appels récents

Indique votre historique d'appels des 24 dernières heures. Appuyer sur ... pour voir les détails.

Suivit des appels

Voir "Follow Me (suivez-moi)" plus bas.



GS Wave

Grandstream Wave est une app iOS et Android qui permet à un utilisateur de placer et recevoir des appels à partir de son téléphone intelligent comme s'il utilisait son téléphone de bureau.

GS Wave est l'équivalent virtuelle d'un téléphone de bureau; lorsqu'un appel est placé vers l'extension de l'utilisateur, le téléphone de bureau et l'App GS Wave sonnent simultanément pour être joints plus facilement. Si un appel est placé à partir de l'App GS Wave, le numéro de téléphone et nom de l'afficheur seront les mêmes que lorsque l'appel est placé à partir du téléphone de bureau.

L'utilisateur peut donc d'utiliser son téléphone intelligent sans dévoiler son numéro de téléphone personnel à ses clients.



L'App GS Wave consomme des données mobiles LTE et Wi-Fi. L'utilisateur doit porter une attention particulière aux options de donnée et d'itinérance (roaming) de son forfait cellulaire afin d'éviter les surcharges de facturation de son fournisseur.

Vérifier les options votre téléphone intelligent et configurer celle-ci selon vos préférences.

PC Softphone

Le PC Softphone (téléphone logiciel) est une app qui permet à un utilisateur de placer et recevoir des appels à partir de son ordinateur personnel comme s'il utilisait son téléphone de bureau.

Tout comme GS Wave, le téléphone de bureau et l'App Softphone sonnent simultanément lorsque vous recevez un appel.

Cliquez sur le lien suivant pour télécharger le Softphone :



Après avoir fait l'installation et avoir lancé le Softphone, utiliser le nom d'utilisateur et mot de passe que vous avez utilisé pour vous connecter au portail Mon Téléphone.

Centre de conférence

Sers à contrôler votre pont de conférence lorsqu'un appel conférence est en cours.



Conférence Interactive

Superviser et interagir avec les participants de la conférence

Membres: 2 BLOQUÉ TOUS MUETS FINIR LA CONFÉRENCE

Nom d'appelant	Numéro d'appelant	Capacités	a joint	Silencieux	A la parole	
303	303		00:01:24	00:01:22	Non	MUET SOURD JETER
103	103		00:16:16	00:01:21	Oui	MUET SOURD JETER

Bouton Muet

Désengage le microphone du participant. Il sera muet.

Bouton Sourd

Désengage le haut-parleur du participant. Il n'entendra plus la conférence.

Bouton Jeter

Éjecte un participant de la conférence.



Contacts

Sers à gérer la liste de vos contacts qui sera synchronisée sur les téléphones de bureau et Softphone de vos collègues.



Vous devez savoir que les contacts saisis dans le portail Mon Téléphone sont partagés entre tous les employés. Ainsi, si vous inscrivez un nouveau contact personnel, ce contact sera synchronisé sur tous les appareils de votre entreprise.

Utilisez le bouton  pour enregistrer un nouveau contact.

Lorsque le contact a été ajouté, utilisez le bouton  pour ajouter des numéros de téléphones, adresses, courriels sites internet, liens et notes.

Gestion des SMS

Sert envoyer et recevoir des messages texte (SMS).



**Votre poste doit être associé à une ligne téléphonique afin de pouvoir envoyer et recevoir des messages texte sur des numéros de téléphone extérieurs.
Veuillez vous référer à votre administrateur pour savoir si vous pouvez envoyer et recevoir des SMS.**



Vous pouvez envoyer et recevoir des messages texte entre collègues. Utilisez le numéro d'extension de la personne que vous désirez contacter.



Nouveau Message

Cliquez sur le bouton **NOUVEAU MESSAGE** pour envoyer un nouveau message texte.

Nouveau message

De 102

À

Texte

NETTOYER **FERMER** **ENVOYER**

Entrer le numéro de poste ou le numéro de téléphone dans le champ « À », entrez le message dans le champ « Texte » et cliquez sur le bouton **ENVOYER**.

Fil de discussion

Après envoyé ou reçu un message texte, cliquez sur le numéro de téléphone de la colonne [Contacts](#) pour afficher le file de discussion.

Salut
10-05-2021 09:22 AM

Salut 307!
10-05-2021 09:23 AM

NETTOYER **ENVOYER**



Saisir un nouveau message et cliquez sur le bouton **ENVOYER** pour envoyer un message texte à votre correspondant.



L'historique des messages texte est conservé 90 jours.

Journal des appels

Sers à consulter l'historique de vos appels.

Cette page est divisée en deux sections, la section du haut permet de filtrer l'historique des appels, la section du bas représente la liste filtrée.

Les boutons **Jouer**  et **Télécharger**  sont visible seulement lorsque l'option enregistrement des appels est activée.

Abréviations

- CID: Caller-ID. Ou, Identifiant de l'appelant.
- LTDR: Le temps de réponse répondu. Ou, délais de réponse.
- SDM: Score moyen d'opinion (MOS en anglais). Ceci est la note donnée à un appel pour caractériser la qualité sonore. Voir https://fr.wikipedia.org/wiki/Note_d'opinion_moyenne pour plus de détail.

Direction des appels

- Entrant: Appel reçu de l'extérieur.
- Sortant: Appel place vers l'extérieur.
- Local: Appel entre extensions.

Boutons

- **APPELS MANQUÉS**
Filtre les appels manqués.



- **STATISTIQUES**
Ouvre la fenêtre de statistiques des appels.
- **EXPORTER**
Exporte la liste en format .csv ou .pdf.
- **RÉINITIALISER**
Réinitialise les filtres et recharge les données.
- **CHERCHER**
Charge les données en fonction des filtres sélectionnés.

Icônes de direction des appels

Icône	Signification
	Appel sortant répondu
	Appel sortant annulé
	Appel sortant en échec
	Appel entrant répondu
	Appel entrant annulé ou appel entrant dirigé vers la messagerie vocale
	Appel entrant échec
	Appel interne répondu
	Appel interne annulé ou appel interne dirigé vers la messagerie vocale



Panneau de l'opérateur

Sers à afficher l'état de votre téléphone de bureau ainsi que ceux de vos collègues.

Signification de la couleur des avatars :

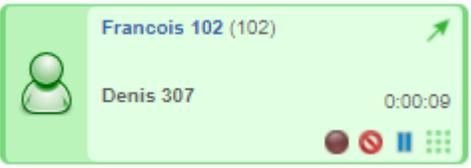
Les boutons **DISPONIBLE** **EN PAUSE** **DÉCONNECTÉ** servent à indiquer votre statut. Ce statut est utilisé pour les fonctions de file d'attente mais peut également être utilisé pour partager votre statut à vos collègues

Icône	Signification
	Disponible
	En pause
	Déconnecté ou inconnu



Signification de la couleur des extensions

Chaque rectangle représente une extension. La couleur verte ou grise indique si l'extension est actuellement en appel ou non.

Couleur	Signification
	En appel
	Libre

Fonctions d'appels

Les boutons     peuvent être utilisés pour contrôler votre téléphone de bureau.

Bouton	Fonction
	Placer un appel
	Terminer un appel
	Lancer l'enregistrement de l'appel en cours
 / 	Placer / reprendre un appel en attente



Serveur de fax

Sers à envoyer et recevoir des télécopies.

Serveur de Fax (1)

Cliquer sur Nouveau pour envoyer un nouveau Fax. Cliquer sur Boîte de réception pour voir la liste des fax reçus.

Nom	Extension	Courriel	Outils	Description
Fax-Server	5501	tel@server@S2T.ca	Nouveau Boîte de Réception Envoyé	Fax Server

Nouveau

Le serveur de fax peut envoyer des documents pdf ou image tif. Remplir les champs suivants et

appuyer sur **ENVOYER** pour transmettre votre fax.

Nouveau Fax PRÉCÉDENT PRÉ-VISUALISATION ENVOYER

Pour envoyer un fax, télécharger un fichier PDF. Pour générer une page couverture, entrer un sujet et / ou un message ci-dessous.

Entête	<input type="text"/>	<small>Texte affiché sous le logo dans l'en-tête de la page couverture (en option).</small>
Expéditeur	<input type="text" value="ABC Inc"/>	<small>Entrer le nom de l'expéditeur pour la page couverture (en option).</small>
Destinataire	<input type="text"/> ◀	<small>Entrer le nom du destinataire de la page couverture (en option).</small>
Numéro de Fax	<input type="text"/> +	<small>Entrer le/les numéro(s) de fax du/des destinataire(s).</small>
Fichier(s) à envoyer	<input type="button" value="Choose Files"/> No file chosen <input type="button" value="NETTOYER"/>	<small>Sélectionner un fichier à télécharger pour être émis en tant que Fax. Format supporté: .PDF</small>
Résolution	<input type="text" value="Fine"/>	<small>Sélectionner la qualité de transmission.</small>
Taille de la Page	<input type="text" value="Letter"/>	<small>Sélectionner le format de page à transmettre.</small>
Objet	<input type="text"/>	<small>Entrer l'objet de la page couverture (en option).</small>
Message	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div>	
Footer	<small>Les informations contenues dans ce facsimilé sont destinées à la seule utilisation confidentielle du ou des destinataires désignés ci-dessus et peuvent contenir des informations confidentielles et légalement privilégiées. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en informer immédiatement l'expéditeur et détruire cette page couverture ainsi que toutes les pièces jointes. **/* The information contained in this facsimile is</small>	

Si vous désirez joindre une page de présentation, remplir les champs associés à cette page (voir **page de présentation** plus bas).



Votre logo ici

Message d'entête

Télécopie

PAGE DE PRESENTATION

Destinataire: Nom et numéro de fax du destinataire

Expéditeur: Nom et numéro de fax de l'expéditeur

Attaché: Nombre de page(s) jointe(s)

Objet: Objet de ce document

Votre message ici

Les informations contenues dans ce facsimilé sont destinées à la seule utilisation confidentielle du ou des destinataires désignés ci-dessus et peuvent contenir des informations confidentielles et légalement privilégiées. Si vous n'êtes pas le destinataire prévu, veuillez en informer immédiatement l'expéditeur et détruire cette page couverture ainsi que toutes les pièces jointes. **/** The information contained in this facsimile is intended for the sole confidential use of the recipient(s) designated above and may contain confidential and legally privileged information. If you are not the intended recipient, please notify the sender immediately and destroy this cover sheet and all attachments.



Entête

Message d'entête affiché de la **page de présentation** qui apparaît sous le logo.

Expéditeur

Nom de l'expéditeur affiché sur la **page de présentation**.

Destinataire

Nom du destinataire affiché sur la **page de présentation**.

Numéro de Fax

Numéro(s) de fax du destinataire affiché sur la **page de présentation**.

Plusieurs numéros peuvent être ajoutés sur vous désirez que le fax soit envoyé à plus d'un destinataire.

Fichier(s) à envoyer

Insérer les document pdf ou image tif à joindre si nécessaire.

Résolution

Qualité de la transmission.

Taille de la Page

Format Lettre ou Légal.

Objet

Objet (sujet) affiché sur la **page de présentation**.

Message

Message affiché sur la **page de présentation**.

Les champs associés à la page de présentation sont optionnels. Lorsqu'aucun de ces champs n'est rempli, la page de présentation est omise.



Fax-à-courriel et courriel-à-fax (Fax-to-email et email-to-fax)

Les fax peuvent également être transmis par courriel. Utiliser le champ **Sujet** du courriel avec cette nomenclature:

[FAX]: Numéros de FAX séparés par des virgules.



Votre système téléphonique est équipé de la fonction fax à courriel et courriel à fax. Contactez votre administrateur de système pour obtenir l'adresse courriel du serveur de fax.

Suivez-moi

Sert à configurer de quelle façon vos appels vous seront acheminés.

Suivit des appels				
Sert à configurer le suivi des appels entrant pour chaque extension.				
Extension	Renvoi d'appel	Suivez-moi	Ne pas déranger	Description
102		Actif (3)		Francois Laflamme

Renvoi d'appel / Sur occupé / Pas de réponse / Non enregistrée

Renvoi d'appel	<input checked="" type="radio"/> Non Permis <input type="radio"/> Actif	Destination
	Transférer tous les appels vers la destination spécifiée.	
Sur Occupé	<input checked="" type="radio"/> Non Permis <input type="radio"/> Actif	Destination
	Remplace la messagerie vocale si activé.	
Pas de réponse	<input checked="" type="radio"/> Non Permis <input type="radio"/> Actif	Destination
	Remplace la messagerie vocale si activé.	
Non enregistré	<input checked="" type="radio"/> Non Permis <input type="radio"/> Actif	Destination
	Si extrémité est pas accessible, transmettre à cette destination avant d'aller à la messagerie vocale.	

Conditions

- Renvoi d'appels: Tous les appels sont transférés vers la destination choisie.
- Sur Occupé: Les appels sont transférés vers la destination choisie lorsque vous êtes au téléphone ou lorsque votre téléphone est configuré en mode de pas dérangé.
- Pas de réponse: Les appels sont transférés vers la destination choisie lorsque vous manquez un appel.
- Non enregistré: Les appels sont transférés vers la destination choisie lorsque votre téléphone n'est pas connecté au réseau.



Utile lors de panne électrique ou lors de panne de votre fournisseur de service internet.



Sélectionner **Actif** et entrer le numéro d'extension ou de numéro de téléphone externe sur la condition désirée.

Suivez-moi (Follow-me)

Sert à faire suivre ses appels sur plusieurs numéros et/extension de façon séquentielle ou simultanée.

Exemple 1 (suivi simultané et séquentiel)

Destinations	Destination	Délais	Timeout	Prompt
	303	0 ▼	30 ▼	▼
	8195554444	0 ▼	30 ▼	Confirmer ▼
	8195556666	30 ▼	30 ▼	▼

1. Sonne simultanément l'extension 303 ainsi que le numéro de téléphone mobile 819-555-4444 pendant 30 secondes.
2. Si non répondu, sonne 819-555-6666 pendant 30 secondes.
3. Si non répondu, transfère l'appel sur la boîte vocale.

Exemple 2 (suivi séquentiel)

Destinations	Destination	Delay	Timeout	Prompt
	303	0 ▼	30 ▼	▼
	8195554444	30 ▼	30 ▼	Confirm ▼
	8195556666	60 ▼	30 ▼	▼

1. Sonne l'extension 303 pendant 30 secondes.
2. Si non répondu, sonne le numéro de téléphone mobile 819-555-4444 pendant 30 secondes.
3. Si non répondu, sonne 819-555-6666 pendant 30 secondes.
4. Si non répondu, transfère l'appel sur la boîte vocale.

L'option **Prompt - Confirmer**, sert à indiquer si l'appelé doit confirmer en appuyant sur une touche afin de pouvoir prendre l'appel.



Cette option est nécessaire afin empêcher que les appels soient automatiquement répondus par la boîte vocale d'un téléphone cellulaire.



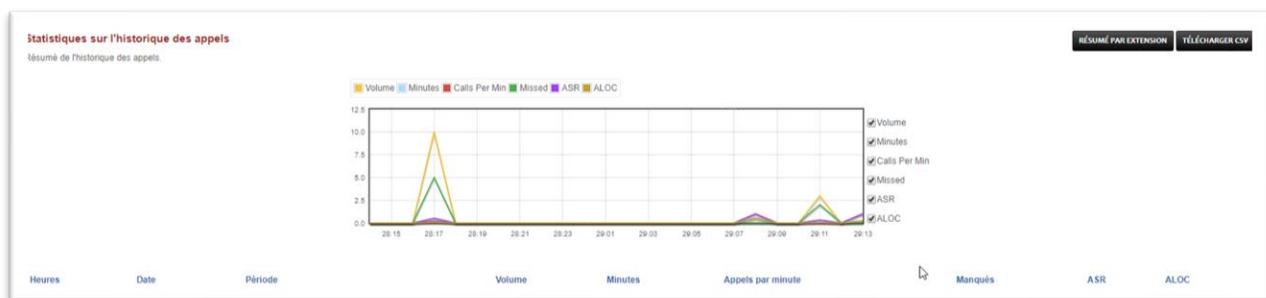
L'option Ignorer occupé termine l'appel dès qu'une destination est occupée. Ne devrait jamais être activé.

Ne pas déranger

Tous les appels sont acheminés sur la boîte vocale.

Statistiques des appels

Sers à obtenir des statistiques sur historique de vos appels.



Abréviations

- ASR: Answer to seizure ratio. Ratio entre les appels répondus et non répondus.
- Aloc: Average length of call. Moyenne de la durée des appels.
- Boutons

RÉSUMÉ PAR EXTENSION

Filtre les appels manqués.

TÉLÉCHARGER CSV

Exporte la liste en format .csv.

Résumé par extension

Extension	Numéros Allas	Manqués	Pas de Réponse	Occupé	ALOC	Appels Entrants	Durée Entrants	Appels Sortants	Durée Sortants	Description
101		0	0	0	0.00.00	0	0.00.00	0	0.00.00	
103		0	0	0	0.00.00	0	0.00.00	0	0.00.00	



Filtres

- Sélection Rapide: Filtre par date



- Date de Début/Heure: Date de début.
- Fin Date/Heure: Date de fin.
- Inclure Interne: Filtre les appels d'extension à extension.

Colonnes

- Extension: Numéro d'extension.
- Numéro Alias: RÉSERVÉ POUR LE FUTUR.
- Manqué: Nombre d'appels manqué.
- Pas de réponse: Nombre d'appels sans réponse.
- Occupé: Nombre d'appels occupé.
- ALOC: Moyenne de la durée des appels.
- Appels Entrants: Nombre d'appels reçus.
- Durée Entrants: Durée des appels entrants.
- Appels Sortants: Nombre d'appels sortants.
- Durée Sortants: Durée des appels sortants.



Extension virtuelle mobile GS Wave (Softphone)

L'extension virtuelle (téléphone logiciel ou softphone) permet de placer ou recevoir des appels depuis votre téléphone intelligent Android ou iPhone tout comme si vous étiez au bureau. Le numéro de téléphone affiché est celui du bureau plutôt que celui de votre téléphone cellulaire.

Télécharger l'app GS Wave à partir des liens suivants:

iPhone App Store	Android Google Play
https://apps.apple.com/ca/app/grandstream-wave/id1029274043	https://play.google.com/store/apps/details?id=com.grandstream.wave&hl=fr_CA

Configuration de GS Wave

Voici la procédure à suivre pour configurer votre extension virtuelle mobile :

1. Télécharger et installer l'app de téléphone logiciel GS Wave sur votre smartphone. Cliquer sur le lien App Store ci-dessus pour obtenir le lien de téléchargement.T
2. Démarrer l'app GS Wave.
3. Aller dans **Paramètres / Paramètres du compte /+**.
4. Sélectionner **UCM Account (Scan QR Code)**.
5. Pointer votre téléphone intelligent sur le Code QR de la page **Tableau de bord** du portail Mon Téléphone.



L'app GS Wave nécessite une connexion Wi-Fi ou forfait avec données LTE. Vérifier d'abord si votre forfait cellulaire inclut l'option donnée mobile sur LTE.

L'utilisation de l'app GS Wave utilise les données internet. Un appel VoIP consomme environ 1.3MB par minute.



L'utilisation de GS Wave influence la durée de vie de votre batterie. La durée de vie de la batterie décroît en fonction de la quantité et longueur des appels que vous placez et recevez.



Désactiver l'option Wi-Fi Only (sous Settings/Advanced Settings) si vous désirez recevoir des appels lorsque vous être connecté via LTE.

Code de fonctions *

Codes de composition pour les fonctions spéciales.

Code	Nom	Description
*22	Connexion / Déconnexion de l'agent de centre d'appel	Permet de se connecter ou déconnecter au centre d'appel.



*67	Appel anonyme	Cache l'identifiant de l'appelant.
*69	Rappelle le dernier numéro	Compose le dernier numéro externe appelé.
*732	Enregistrement	Enregistrement des messages pour menu SVI.
*8	Interception d'un appel	Intercepte un appel sur une extension du même groupe.
*9170	Heure	Joue l'heure actuelle.
*9171	Date	Joue la date actuelle.
*9172	Date et heure	Joue la date et l'heure actuelle.
*97	Boîte vocale	Connexion à la boîte vocale de l'extension.
*98	Boîte vocale	Connexion à une boîte vocale (demande le numéro de boîte vocale).
*99<ext>	Boîte vocale d'une extension	Sers lors d'un transfert direct à une boîte vocale.
611	Assistance technique	Permet d'obtenir de l'aide.



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

- Appel anonyme, 28
- Assistance technique, 28
- Boîte vocale, 5, 9
- Centre d'appel, 28
- Code de fonctions *, 28
- Configuration de la boîte vocale, 10
- Configurer sa Langue d'utilisation, 8
- Configurer son courriel, 8
- Configurer son fuseau horaire, 8
- Configurer son mot de passe, 8
- Connexion à la boîte vocale, 28
- Contacts, 13
- Enregistrement des appels, 15
- Enregistrement des messages pour menu SVI, 28
- Extension virtuelle, 27
- Fax, 19
- Follow-me, 24
- GS Wave, 11
- Interception d'un appel, 28
- Journal des appels, 15
- Mes équipements, 9
- Message de salutation de la boîte vocale, 10
- Notifications des nouveaux messages par courriel, 8
- Panneau de l'opérateur, 17
- PC Softphone, 11
- Pont de conférence, 12
- Portail Mon Téléphone, 6
- QR Code, 27
- Qualité des appels, 9
- Rappelle le dernier numéro, 28
- Réinitialiser le mot de passe, 6
- Renvoi d'appels, 23
- Renvoi d'appels sur non enregistré, 24
- Renvoi d'appels sur non-réponse, 23
- Renvoi d'appels sur occupé, 23
- Service d'urgence 911, 29
- SMS, 13
- Softphone, 27
- Statistiques des appels, 25
- Suivez-moi, 23, 24
- Tableau de bord, 9
- Télécopie, 19
- Téléphone logiciel, 11