

SOLUTIONS D'AFFAIRES

Téléphonie Hébergée

GUIDE DE DÉMARRAGE

Standardiste évolué

 **COGECO**
Passez en mode épatant

LE STANDARDISTE ÉVOLUÉ DE LA TÉLÉPHONIE HÉBERGÉE

Avec la Téléphonie hébergée, vous avez accès au service téléphonique le plus avancé. Soyez prêt à en découvrir toute la portée. Après avoir tout installé, assurez-vous de bien lire les fonctionnalités présentées dans ces pages afin de pouvoir commencer.

L'ACCÈS PAR TÉLÉPHONE

SE CONNECTER AU STANDARDISTE ÉVOLUÉ:

- Composez 51# à partir de votre téléphone IP ou, en cas d'accès à distance, composez le numéro à dix chiffres ou sans frais associé à votre Standardiste évolué.
- Appuyez sur *6. Vous serez invité à vous connecter.
- Si vous vous connectez à distance, veuillez composer à nouveau votre numéro de Standardiste évolué lorsque vous y êtes invité, suivi par le carré (#).
- Par la suite, ou si vous vous connectez à partir de votre téléphone IP, composez votre NIP suivi par le carré (#). Vous aurez les choix suivants:
 - Pour changer les réglages du Standardiste évolué, appuyez sur 1.
 - Pour changer les paramètres du compte, appuyez sur 2.
 - Pour vous déconnecter du compte et vous reconnecter en tant qu'un autre abonné, appuyez sur 3.

LE MENU DE CONFIGURATION DU SERVICE DE STANDARDISTE ÉVOLUÉ:

Vous entendrez le message « Votre Standardiste évolué est [activé/désactivé] ».

- Appuyez sur 1 pour activer/désactiver votre Standardiste évolué
Note: ne pas appuyer à nouveau sur 1 pour activer/désactiver votre Standardiste évolué. Lorsque votre service de Standardiste évolué est désactivé, vous entendrez le message « Ce numéro est actuellement inaccessible. Veuillez réessayer plus tard. »
- Appuyez sur 2 pour éditer les messages d'accueil
 - Appuyez sur le numéro de message d'accueil (fourni par Cogeco lors de l'activation du service) correspondant à l'annonce que vous souhaitez éditer
 - Le message actuel sera joué
 - Appuyez sur 1 pour réenregistrer le message d'accueil
 - Enregistrez le message et appuyez sur le carré (#) lorsque vous avez terminé. Vous entendrez « Voici votre message d'accueil pour [l'annonce #] ».
Le message sera joué.
 - Appuyez sur 1 pour le sauvegarder
 - Appuyez sur 2 pour réenregistrer le message
 - Appuyez sur 3 pour sortir sans sauvegarder les changements
 - Appuyez sur 4 pour reprendre l'enregistrement. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur le carré (#).

- Pour éditer d'autres messages, appuyez sur [le # de l'annonce] pour la prochaine annonce que vous souhaitez éditer
- Appuyez sur [*] pour quitter
- Appuyez sur 3 pour enregistrer des noms ou des numéros de votre liste
 - Composez le poste de la personne dont vous souhaitez enregistrer le nom, suivi par le carré (#)
 - Enregistrez le nom et appuyez sur le carré (#) lorsque vous avez terminé
 - L'enregistrement sera joué
 - Appuyez sur 1 pour le sauvegarder
 - Appuyez sur 2 pour réenregistrer

L'ACCÈS EN LIGNE

CONNEXION

Veillez vous rendre à l'adresse: telephoniehebergee.cogeco.net/login

Sur l'écran de connexion, veuillez composer le numéro de téléphone à dix chiffres du standardiste automatisé que vous souhaitez configurer, dans le champ du numéro. Composez le code NIP du standardiste automatisé que vous configurez dans le champ du mot de passe. Appuyez sur le bouton de connexion.



Web CommPortal

Veillez ouvrir une session ci-dessous.

Numéro :

Mot de passe :

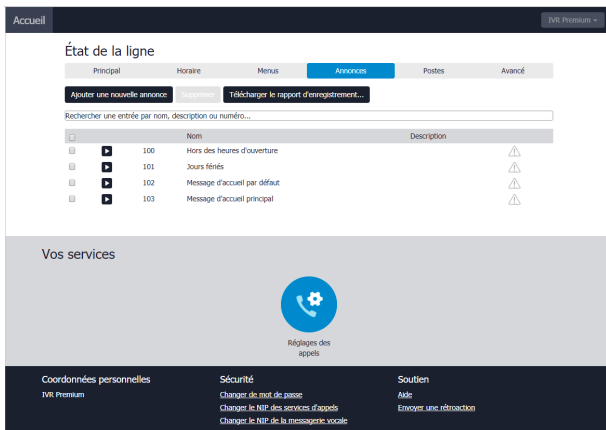
Connexion

Si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez contacter le service à la clientèle.

LA CONFIGURATION DU STANDARDISTE AUTOMATISÉ

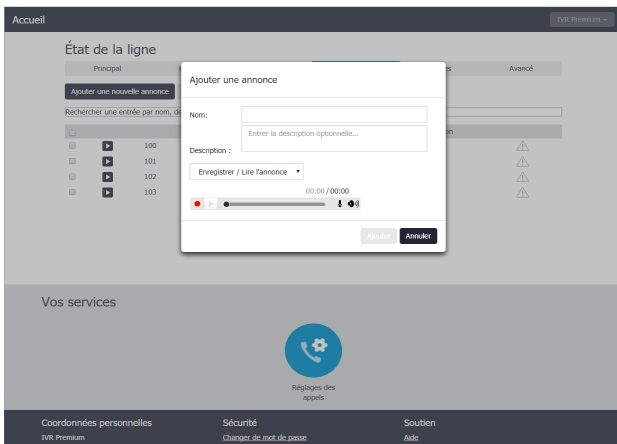
Pour la configuration et l'activation du standardiste automatisé, trois éléments sont requis: une annonce (c'est-à-dire un message d'accueil), un menu et un horaire. Afin d'assurer un fonctionnement correct du standardiste automatisé, vous devez créer ou mettre à jour les trois éléments.

L'annonce est ce qui est joué à un appelant lors de la connexion au standardiste automatisé où à un de ses sous-menus. Il est possible d'avoir plusieurs annonces enregistrées et d'en choisir une à utiliser. Cela vous offre la possibilité de préenregistrer les annonces fréquemment utilisées.



Un identifiant unique à trois chiffres est attribué à chaque annonce lors de l'enregistrement par téléphone. Suivez les étapes décrites au début des présentes instructions afin d'enregistrer vos annonces par téléphone.

Il est également possible d'enregistrer une annonce à partir du site Internet. Cela nécessite la présence d'un microphone connecté à votre ordinateur et configuré correctement. Afin d'ajouter une annonce, cliquez sur le bouton Ajouter une nouvelle annonce.



À partir de cette fenêtre, veuillez attribuer un nom à votre annonce, ainsi qu'une description optionnelle. Ensuite, choisissez l'action à suivre: Enregistrer/Lire l'annonce, Téléverser l'annonce ou Enregistrer par téléphone.

- Afin d'enregistrer une annonce à l'aide du microphone de l'ordinateur, veuillez choisir l'option Enregistrer/Lire l'annonce. Veuillez ensuite appuyer sur le bouton rouge pour démarrer l'enregistrement. Après avoir terminé l'enregistrement, veuillez appuyer sur le bouton arrêt. Vous pourrez écouter l'enregistrement en appuyant sur le bouton de lecture. Si l'enregistrement est conforme, appuyez sur le bouton Ajouter situé dans le coin inférieur droit de la fenêtre des enregistrements.
- Afin de téléverser le fichier d'une annonce pré-enregistrée, veuillez choisir l'option Téléverser l'annonce du menu déroulant. Vous serez par la suite en mesure de choisir le fichier à charger en utilisant l'option Choisissez un fichier, et de téléverser la sélection à l'aide du bouton Téléverser.
 - L'annonce à téléverser devra répondre à une des normes suivantes avant de la téléverser:
 - G711 WAV (8-bit, uLaw ou aLaw, 8KHz)
 - 16-bit PCM WAV (16-bit, PCM, mono, 16KHz)
 - Une fois téléversée, appuyez sur le bouton Ajouter situé dans le coin inférieur droit de la fenêtre de l'annonce.
- Afin de produire l'enregistrement par téléphone, veuillez suivre les instructions indiquées au début du présent document.

Un menu vous permet de configurer les options offertes à un appelant lors de la lecture d'une certaine annonce. Afin d'en ajouter un nouveau, cliquez sur le bouton Ajouter un Nouveau Menu dans l'onglet Menus.

Accueil IVR Premium

État de la ligne

Principal Horaire **Menus** Annonces Postes Avancé

Ajouter un Nouveau Menu Supprimer Ajouter Insérer

Menus

Rechercher... Général Touches Temporation Références

⚠ Ouvert


⚠ Ce menu n'a pas encore été configuré.

Nom Ouvert

Description

Annonce de menu Sélectionner l'annonce... ⚠

Vos services


Réglages des appels

Coordonnées personnelles Sécurité Soutien

IVR Premium Changer de mot de passe Aide

Changer le NIP des services d'appels Envoyer une rétroaction

Changer le NIP de la messagerie vocale

Les options suivantes doivent être configurées afin d'ajouter un menu:

- Attribuer un nom unique à votre nouveau menu. Utiliser un nom pertinent au menu à configurer.
- Saisir une description optionnelle du menu, telle que le script utilisé dans l'enregistrement.
- Choisissez une annonce dans le menu déroulant Annonce de menu.
- Appuyez sur le bouton Appliquer afin de sauvegarder le nouveau menu.

Une fois le menu créé et sauvegardé, veuillez choisir le lien Touches dans la partie supérieure de l'écran Menus.

The screenshot displays the 'État de la ligne' (Line Status) interface. At the top, there are tabs for 'Principal', 'Horaire', 'Menus', 'Annonces', 'Postes', and 'Avancé'. The 'Menus' tab is selected. Below the tabs, there are buttons for 'Ajouter un Nouveau Menu', 'Supprimer', 'Appliquez', and 'Annuler'. A search bar is present with the text 'Rechercher...'. Below the search bar, there is a section for 'Menus' with a search icon and the text 'Ouvvert'. A dropdown menu is open, showing a list of menu items with their corresponding 'Références' (References) on the right. The dropdown menu is titled 'Touches' and contains the following items:

Touches	Références
Utiliser la valeur par défaut	Ne rien faire
Utiliser la valeur par défaut	Ne rien faire
Réacheminer au téléphone	Ne rien faire
Transférer à la boîte vocale	Ne rien faire
Composer par poste	Ne rien faire
Composer par nom	Ne rien faire
Boîte vocale d'interception	Ne rien faire
Aller à menu	Ne rien faire
Retour au menu précédent	Ne rien faire
Répondre le menu	Ne rien faire
Annonce - Retour	Ne rien faire
Annuler - Raccrocher	Ne rien faire
Raccrocher	Ne rien faire
Utiliser la valeur par défaut	Ne rien faire
Utiliser la valeur par défaut	Ne rien faire
Utiliser la valeur par défaut	Répondre le menu
Utiliser la valeur par défaut	Retour au menu précédent

L'écran des touches vous permet de configurer les options offertes aux appelants. Chacune de ces options devra être indiquée dans l'annonce correspondante.

- Réacheminer un téléphone – Cette option vous permet de transférer un appelant vers un nouveau numéro de téléphone.
- Transférer à la boîte vocale – Cette option transférera un appelant directement vers la boîte vocale d'un autre utilisateur. La ligne vers laquelle vous effectuez le transfert doit faire partie de votre groupe et doit avoir une boîte vocale configurée.
- Composer par poste – Cette option transférera les appelants vers un répertoire de composition par numéro de poste.
- Composer par nom – Cette option transférera les appelants vers un répertoire de composition par nom.
- Boîte vocale d'interception – Cette option transférera les appelants vers une boîte vocale d'interception configurée. Une boîte vocale d'interception est typiquement une boîte vocale générale.

- Aller à menu – Cette option transférera les utilisateurs vers un autre menu du même standardiste automatisé.
- Retour au menu précédent – Cette option transférera les utilisateurs vers le menu précédent. Si l'utilisateur se trouve déjà dans le menu principal, le menu sera joué à nouveau.
- Réentendre le menu – Cette option transférera les utilisateurs au début du menu en cours.
- Annonce - Retour – Cette option fera jouer une annonce sélectionnée avant de transférer l'appelant au menu précédent.
- Annonce - Raccrocher – Cette option fera jouer une annonce sélectionnée avant de déconnecter l'appel.
- Raccrocher – Cette option déconnectera l'appel instantanément.

Une fois les options présentées à l'appelant configurées, appuyez sur le bouton Appliquer afin de sauvegarder la configuration.

Cliquez sur le lien Temporisation dans la partie supérieure de l'onglet Menus. La temporisation vous permet de configurer la gestion d'un appelant dans l'éventualité où il ne sélectionne aucune option durant un délai prédéterminé. Si vous choisissez de ne pas configurer la temporisation, le suivi par défaut présent dans les paramètres du standardiste automatisé sera appliqué.

The screenshot displays the 'État de la ligne' (Line Status) configuration interface. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Principal', 'Horaires', 'Menus', 'Annonces', 'Postes', and 'Avancé'. The 'Menus' tab is active, and within it, the 'Temporisation' (Timer) sub-tab is selected. The 'Temporisation' section contains a checkbox labeled 'Annuler la temporisation.' (Disable timer), a dropdown menu set to '3' seconds for 'Régler la temporisation à' (Set timer to), and another dropdown menu set to 'Raccrocher' (Hang up) for 'Après la temporisation, faites ce qui suit :'. Below this, there's a 'Vos services' (Your services) section with a blue gear icon and the text 'Règles des appels' (Call rules). The footer includes three columns: 'Coordonnées personnelles' (Personal contacts) with 'IVR Premium', 'Sécurité' (Security) with 'Changer de mot de passe', 'Changer le NIP des services d'appels', and 'Changer le NIP de la messagerie vocale', and 'Soutien' (Support) with 'Aide' and 'Envoyer une rétroaction'.

Une fois une annonce créée et associée à un menu, vous devez appliquer le menu à une période. Cela vous permet d'utiliser des menus différents durant certaines périodes de la journée ou durant certains jours de la semaine.

Les périodes sont organisées par des noms et des couleurs uniques. La couleur attribuée à une période est affichée à l'aide du symbole de pinceau situé à la droite du nom de la période. La couleur associée à une période est attribuée automatiquement au moment de la création de la période.

Pour créer une période:

1. Sélectionnez le bouton Ajouter une nouvelle période dans l'onglet Horaire.
2. Attribuez un nom de période unique dans la fenêtre de dialogue.
3. Appuyez sur le bouton de confirmation.

Pour associer un menu à une période:

1. Sélectionnez la période à configurer en cliquant sur son nom dans la section Périodes.
2. Sur la droite de l'écran, sélectionnez le menu à utiliser dans la liste déroulante située dans la partie supérieure de la section.
3. Cliquez sur le bouton Appliquer.

Pour associer une période à un certain moment de la journée ou à un jour de la semaine:

1. Sélectionnez la période à associer en cliquant sur son nom.
2. Cliquez sur les carrés correspondant à la période à configurer. Lors de la sélection d'un carré, la couleur de la période à configurer y sera appliquée.
 - a) Les carrés par défaut désignent des intervalles d'une heure. Afin de définir des intervalles différents, par des tranches de 15 minutes, cliquez sur le lien Zoom avant dans la partie inférieure de la section des heures.

Vous disposez de deux périodes par défaut: À tout autre moment et Jours spéciaux. À tout autre moment est représenté par le pinceau blanc situé à côté du nom.

The screenshot shows the 'État de la ligne' (Line Status) interface. At the top, there are tabs for 'Principale', 'Horaire', 'Menus', 'Annonces', 'Postes', and 'Avancé'. Below the tabs are buttons for 'Ajouter une nouvelle période', 'Retourner', 'Supprimer', 'Appliquer', and 'Annuler'. The main area is titled 'Périodes' and contains a legend on the left and a grid on the right. The legend lists several periods with icons and colors: 'Heures de bureau' (red), 'Lunch' (blue), 'Weekend' (green), 'À tout autre moment' (white), and 'Jours spéciaux' (grey). The grid shows a weekly schedule from Monday to Sunday, with time slots from 01:00 to 23:00. The 'Lunch' period is highlighted in blue, and the 'Weekend' period is highlighted in green. A dropdown menu is open above the grid, showing 'Pendant cette période, utilisez ce menu : Sélectionner le menu...'. At the bottom of the grid, there is a 'Zoom avant' link.

Une fois les étapes décrites ci-dessus complétées, vous serez en mesure d'Activer le standardiste automatisé. Afin d'activer le standardiste automatisé, cliquez sur l'onglet Principal. Cet onglet vous fournit un sommaire de l'état de votre standardiste automatisé, ainsi que les liens vers les différentes sections de sa configuration. Une fois activé, la configuration du standardiste automatisé est achevée.

Accueil NIP Premium

État de la ligne

Principal | Horaire | Menus | Annonces | Postes | Avancé

État de l'activation

Configurer votre horaire de semaine et configurer que différents menus puissent être lu selon l'heure et le jour.

Votre réception avancée est éteinte et les appelants entendront que ce numéro est inaccessible. **ACTIVÉ**

Définir le menu qui seront offert à vos appelants et les actions parmi lesquelles ils pourront choisir.

État du service

Enregistrer les annonces que votre appelant entendra.


Aucun menu n'est présentement lu aux appelants car votre Réception avancée est désactivée.

Gérer les postes vers lesquels votre appelant peut être réacheminé.

2 périodes prévues n'ont pas été attribuées à des menus. 1 menu référencé est vide ou contient des erreurs.

Configurer les paramètres avancés qui s'appliquent à travers tous vos menus.

Vos services


Règlages des appels

Coordonnées personnelles
NIP Premium

Sécurité
Changer de mot de passe
Changer le NIP des services d'appels
Changer le NIP de la messagerie vocale

Soutien
Aide
Envoyer une rétroaction

PLUS DE QUESTIONS?

Si vous avez d'autres questions sur le Standardiste évolué de la Téléphonie hébergée, appelez-nous au **1-855 494 5853**

