



## GUIDE DE DÉMARRAGE RAPIDE

Portail client et fonctions mobiles de bureau et de vidéoconférence « Unifié »



## Table des matières

Portail client de la Téléphonie hébergée	4
Présentation	5
Accueil	5
Messages et appels	6
Contacts	7
Faire des appels à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée	8
Gestionnaire d'appels	8
Télécharger des applications	9
Changer les paramètres	9
App de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée	10
Assurez-vous que votre ordinateur soit compatible	10
Trouver votre mot de passe	11
Télécharger et installer le logiciel	11
Découvrez l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée	11
Passer des appels	12
Recevoir des appels	12
Pendant l'appel	13
Appels vidéo	13
Transférer l'appel à quelqu'un d'autre	13
Messagerie instantanée (MI)	14

Refuser un appel à l'aide de la MI	14
Présence	15
Gestionnaire d'appels	15
Choisir les appels à recevoir	16
Votre liste de contacts	16
Boîte vocale visuelle	16
Appels d'urgence	17
Favoris	17
Confidentialité et protection de la vie privée	17
<b>L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée</b>	<b>17</b>
Assurez-vous que votre appareil est compatible	17
Trouver votre mot de passe	18
Télécharger et installer l'application	18
Découvrez l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée	18
Onglet Contacts	19
Onglet Téléphone	20
Onglet Clavarder	21
Onglet Réunions	21
Recevoir des appels	21
Pendant l'appel	22
Transférer l'appel	23
Commuter l'appel vers un autre appareil	23
Redirection d'appel	24
Appels vidéo	24
Favoris	24
Notifications d'appel	25
Présence	25
Profil et Paramètres	26
Gestionnaire d'appels	26
Appels d'urgence	27
<b>Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée</b>	<b>27</b>
Trouver votre mot de passe	28
Télécharger et installer le logiciel	28
Configurer le Service « Unifié » de vidéoconférence de la Téléphonie hébergée	28
Planifier une réunion	29

Participer à une réunion	29
Explorez la fenêtre de réunion	29
Configurez votre audio	30
Accéder au menu Paramètres	30
Inviter les contacts à Participer à la réunion	30
Voir les participants de la réunion	30
Partager votre écran	32
Envoyer un message aux participants de la vidéoconférence	32
Enregistrer votre réunion	32
Quitter la réunion	33
Options supplémentaires de la fenêtre Réunions	33

# Portail client de la Téléphonie hébergée

## Introduction

Bienvenue au service de Téléphonie hébergée de Cogeco. Ce guide vous permettra de commencer à utiliser rapidement le Portail client ainsi que les diverses fonctions du forfait « Unifié »<sup>1</sup>. Le Portail client de la Téléphonie hébergée est le portail Web dont vous vous servirez pour configurer les fonctions de votre nouveau système téléphonique d'affaires.

### **Grâce au Portail client de la Téléphonie hébergée, vous pourrez :**

- voir les appels manqués;
- écouter votre messagerie vocale;
- gérer vos contacts;
- définir les règles d'acheminement de vos appels;
- utiliser de nombreuses autres fonctionnalités.

### **Ce guide vous expliquera étape par étape :**

1. Le Portail client : un portail Web dont vous vous servirez pour configurer vos services de téléphonie hébergée.
2. L'app de bureau « Unifié » : un téléphone logiciel Windows/Mac doté de fonctions d'appel, de messagerie instantanée et encore plus.
3. L'app mobile « Unifié » : une application iOS/Android incorporant un composeur multifonctions, une messagerie instantanée et plus encore.
4. Le Service de vidéoconférence « Unifié » : une application Windows/Mac permettant la tenue de conférences vidéo et audio sur Internet.

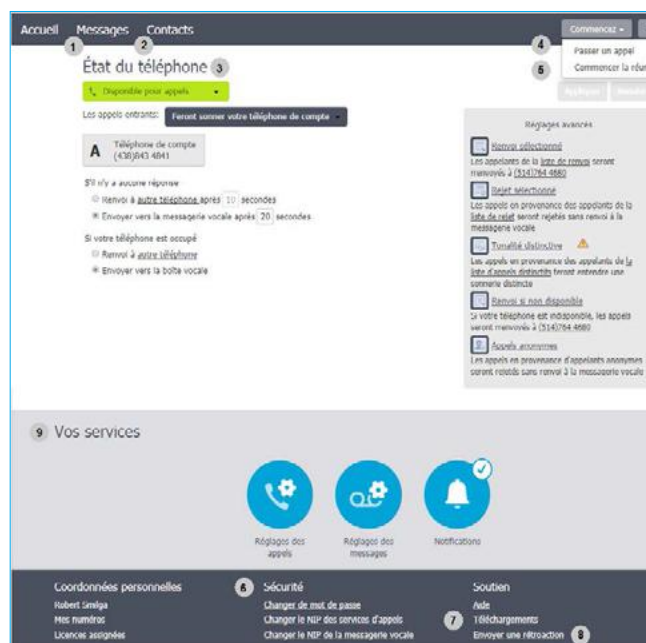
### **Prêt à commencer ?**

Accédez à la page de connexion à l'adresse [telephoniehebergee.cogeco.net/](http://telephoniehebergee.cogeco.net/) (Consultez votre administrateur concernant votre mot de passe par défaut. Une fois connecté, vous serez invité à créer votre nouveau mot de passe.)

1. Ce guide est à titre indicatif et peut différer de l'écran de votre Portail client de Téléphonie hébergée.

## Présentation

Une fois connecté, la page d'accueil du Portail client de la Téléphonie hébergée apparaîtra :



## Accueil

L'Accueil du Portail client de la Téléphonie hébergée est l'écran principal du portail où vous pouvez voir les paramètres de votre Gestionnaire d'appels et accéder à une gamme d'autres services.

### 1. Messages et appels

Cliquez sur ce lien pour voir et récupérer vos messages vocaux.

### 2. Contacts

Importez vos contacts à partir d'Outlook ou créez-en de nouveaux. Cliquez ensuite sur un nom pour composer.

### 3. État du téléphone

Contrôlez les paramètres de votre Gestionnaire d'appels.

### 4. Faire un appel

Effectuez un appel directement à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée.

### 5. Commencer une vidéoconférence

Commencez une vidéoconférence « Unifié ».

### 6. Gérer les webinaires

Créez ou gérez vos webinaires.

### 7. Sécurité

Utilisez ces liens pour changer votre mot de passe ou votre adresse courriel de sécurité.

### 8. Téléchargements

Téléchargez des applications, par exemple l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée.

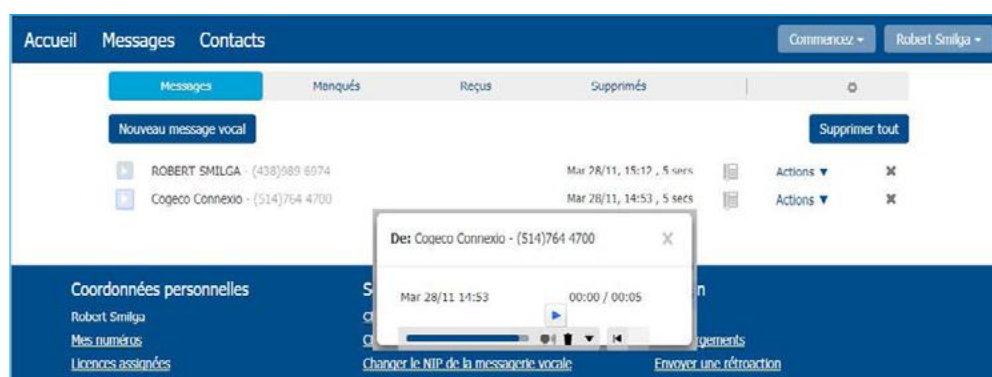
## 9. Envoyer de la rétroaction

Signalez des problèmes et suggérez des améliorations à l'interface du Portail client de la Téléphonie hébergée.

## 10. Vos services

Utilisez ces liens pour accéder à une gamme de services qui vous sont offerts dans votre compte du Portail client de la Téléphonie hébergée comme la modification des paramètres de vos appels, messages et notifications ou la configuration d'un rappel.

## Messages et appels



L'onglet **Messages et appels** affiche tous les appels récents. Ici, vous pourrez trouver les messages vocaux et les appels manqués, reçus, composés ou supprimés.

Cliquez sur un des sous-onglets pour plus de détails. À partir des onglets **Manqués**, **Composés** et **Reçus**, vous pouvez cliquer sur le nom afin de d'appeler la personne en question, de l'ajouter à vos contacts ou de consulter ses coordonnées actuelles.

Utilisez le menu déroulant **Actions** à droite de chaque message afin de le marquer comme **Écouté** (ou) **Nouveau**, **Renvoyer comme courriel**, **Renvoyer comme message vocal**, ou cliquez sur l'icône corbeille pour le supprimer.

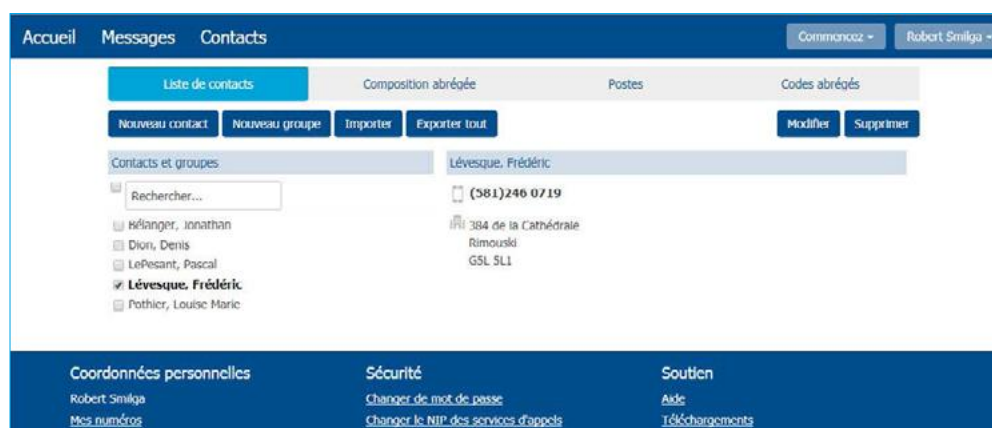
Cliquez sur la flèche **Lecture** afin d'écouter un message vocal. Veuillez noter que vous pouvez écouter vos messages vocaux dans l'ordre que vous désirez. Une fenêtre (tel que dans l'image de l'écran Messages et appels) affichera le lecteur de messagerie vocale, où vous pourrez écouter et gérer le message.

Cliquez sur le bouton **Nouveau message vocal** situé en haut de la page afin d'enregistrer et d'envoyer un message vocal comme mémo. (Votre ordinateur doit être muni d'un microphone pour pouvoir utiliser cette fonction.)

## Contacts

La page Contacts vous permet de gérer toute l'information relative à vos contacts. À partir de cette page, vous pouvez créer de nouveaux contacts (en utilisant l'information d'appels récents comme celle d'un appel manqué, ou en créer à partir de zéro), créer des groupes de contacts ou importer/exporter vos contacts.

Affichage de la page Contacts



La manière la plus rapide d'ajouter vos contacts est de les importer à partir de votre logiciel de messagerie. Si vous utilisez Microsoft Outlook, veuillez suivre les instructions ci-dessous.

- Après avoir ouvert Outlook, cliquez sur l'onglet **Fichier**, puis sur **Importer et exporter**.
- Une nouvelle fenêtre s'ouvrira.
- Sélectionnez **Exporter des données vers un fichier** et cliquez sur **Suivant**.
- Sélectionnez **Valeurs séparées par une virgule** dans la liste et cliquez sur **Suivant**.
- Sélectionnez **Contacts** dans le répertoire et cliquez sur **Suivant**.
- Sauvegardez le fichier exporté comme « Contacts Outlook » et cliquez **Suivant** – sauvegardez-le à un endroit facile d'accès comme le Bureau ou Mes Documents.
- Retournez à la page Contacts du Portail client de la Téléphonie hébergée.
- Cliquez sur le bouton **Importer**.
- Cliquez sur le bouton **Choisissez un fichier** afin de retrouver le fichier « Contacts Outlook ».



- Cliquez sur **Importer**.
- Vos contacts sont maintenant dans le Portail client de la Téléphonie hébergée !

## Faire des appels à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée

Vous pouvez faire des appels directement à partir du Portail client de la Téléphonie hébergée en cliquant sur **Passer un appel** pour ouvrir le Composeur.

Dans le Composeur, vous pouvez entrer le numéro que vous désirez appeler manuellement ou en sélectionnant le contact à partir de la liste déroulante de vos Contacts. Vous pouvez aussi choisir quel numéro de téléphone vous utiliserez pour effectuer l'appel.<sup>2</sup>

2. Les fonctions 9-1-1 du service de téléphonie VoIP peuvent différer des services 9-1-1 filaires traditionnels. Visitez [cogeco.ca/fr/911](http://cogeco.ca/fr/911) pour plus d'information

## Gestionnaire d'appels

Le panneau État du téléphone sur la page d'accueil du Portail client de la Téléphonie hébergée affiche le Gestionnaire d'appels qui vous permettra de configurer votre disponibilité et de gérer comment les appels entrants vous sont acheminés.

### Exemple du panneau État du téléphone

The screenshot displays the 'État du téléphone' (Phone Status) interface. At the top, it shows the user's name 'Robert Smilga' and a 'Commencez' button. The main status is 'Disponible pour appels'. Below this, there are sections for 'Les appels entrants' (Incoming calls) and 'Règlages avancés' (Advanced settings). The 'Les appels entrants' section includes a dropdown menu with options like 'Feronc sonner votre téléphone de compte', 'Faire sonner vos téléphones les uns après les autres', 'Faire sonner tous vos téléphones simultanément', and 'Seront renvoyés vers un autre téléphone...'. The 'Règlages avancés' section includes options for 'Renvoi sélectionné', 'Rejet sélectionné', 'Tonalité distictive', 'Renvoi si non disponible', and 'Appels anonymes'. At the bottom, there are three service icons: 'Règlages des appels', 'Règlages des messages', and 'Notifications'. The footer contains 'Coordonnées personnelles', 'Sécurité', and 'Soutien'.

Le coin supérieur gauche vous permet de choisir « **Disponible pour appels** » ou « **Ne pas déranger** », ce qui dirigera les appels directement vers la messagerie vocale si vous êtes occupé. Vous disposez également d'une option de renvoi qui fera sonner votre appareil mobile simultanément.

Le panneau à droite vous permet de configurer comment les appels de différents types d'appelants sont gérés. Par exemple, vous pouvez utiliser les options de cet écran pour ajouter numéros à une liste VIP ou à une liste d'appelants indésirables.

---

### Télécharger des applications

Vous pouvez utiliser le lien **Téléchargements** en bas de l'Accueil du Portail client de la Téléphonie hébergée pour accéder à une gamme d'applications que vous pouvez télécharger sur votre ordinateur ou sur votre cellulaire/tablette. De cette façon, vous aurez à votre disposition en tout temps les fonctions essentielles du Portail client de la Téléphonie hébergée sur votre ordinateur de bureau ou sur votre appareil mobile.

---

### Changer les paramètres

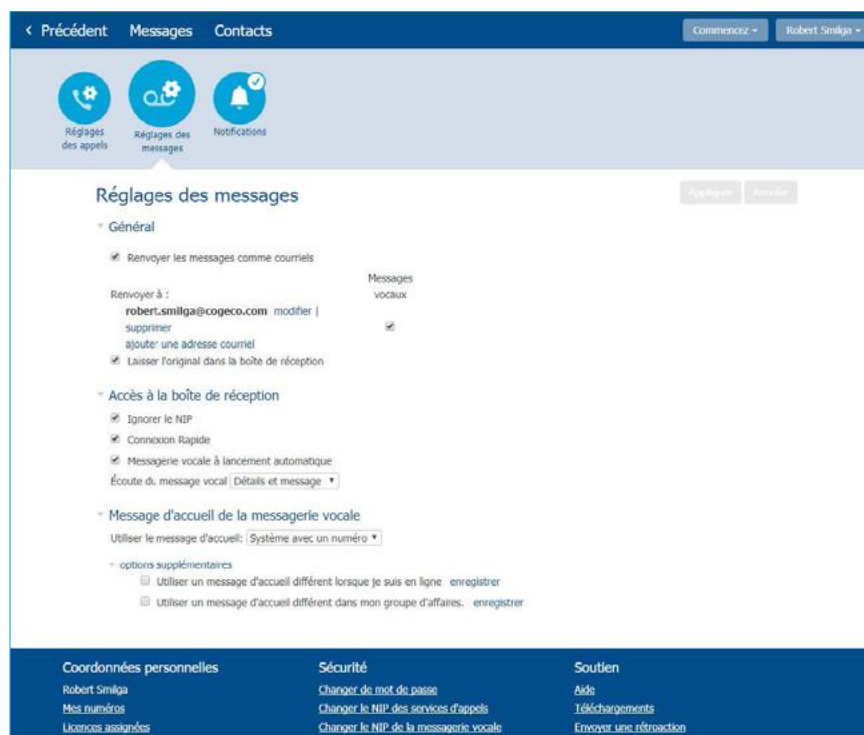
Le panneau au bas de l'Accueil du Portail client de la Téléphonie hébergée vous permet d'apporter différents changements à vos paramètres.

- Pour configurer votre téléphone selon vos préférences, utilisez le lien **Appareils**. Sur l'écran qui apparaît, utilisez le lien « régler les touches » pour configurer votre téléphone selon vos préférences.
- Pour changer votre mot de passe et/ou NIP, ou votre adresse courriel de sécurité, cliquez sur les liens sous **Sécurité** au bas de la page d'Accueil.

La page **Paramètres des appels** vous permet de d'ajuster différents paramètres d'appel, par exemple ne pas communiquer votre identifiant d'appelant lors de l'appel ou configurer les paramètres **Renvoi d'appel**, **Blocage d'appel** et **Saut d'appel**.

La page **Paramètres des messages** vous permet de définir comment vos messages sont traités. Par exemple, vous pouvez gérer les paramètres de la messagerie, personnaliser la notification de vos messages vocaux, configurer le message d'accueil et plus encore. En utilisant Messages d'accueil de la messagerie vocale, vous pouvez enregistrer un message d'accueil de messagerie vocale personnalisé (un microphone est requis).

Exemple de la page Paramètres de la messagerie vocale



## App de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée

Vous pouvez utiliser votre service de Téléphonie hébergée Cogeco pour effectuer ou recevoir des appels à partir de votre téléphone de bureau, votre ordinateur PC ou Mac et vos appareils mobiles. Afin d'en assurer le bon fonctionnement sur votre ordinateur de bureau, vous devez installer l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée sur votre PC ou Mac. Ce guide vous aidera à faire cela.

**Assurez-vous que votre ordinateur soit compatible**

L'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée peut être installée sur les ordinateurs personnels dont le système d'exploitation est Windows 7 ou Windows 8, de même que les ordinateurs Mac OS X 10.7 ou de versions ultérieures.

Vous pouvez utiliser le microphone et les haut-parleurs intégrés de votre ordinateur, mais la qualité audio sera supérieure si vous utilisez un casque d'écoute. L'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée fonctionne avec les casques d'écoute les plus courants, y compris Bluetooth. Elle permet même d'utiliser les boutons Répondre/Refuser l'appel de certains casques d'écoute.

## Trouver votre mot de passe

Pour pouvoir utiliser l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée, vous devez avoir un numéro d'utilisateur et un mot de passe associés au Portail client de la Téléphonie hébergée. Si vous n'avez pas cette information, appelez-nous au [1 855 494-5853](tel:18554945853).

---

## Télécharger et installer le logiciel

Téléchargez l'app de bureau « Unifié » à partir de : [telephoniehebergee.cogeco.net/login](https://telephoniehebergee.cogeco.net/login)

Une fois que vous êtes connecté, veuillez cliquer sur le lien **Téléchargements** dans la section Soutien (en bas à droite de l'interface du Portail) afin de télécharger et d'installer l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée.

Suivez les directives et sauvegardez le fichier. Retrouvez le fichier dans votre dossier de téléchargements, ouvrez-le et suivez les instructions à l'écran pour compléter l'installation du logiciel.

---

## Découvrez l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée

L'app de bureau « Unifié », c'est comme avoir votre téléphone de bureau sur votre ordinateur.

Vous pouvez effectuer, recevoir, mettre en attente et transférer des appels ainsi que faire des appels téléphoniques à trois. Vous pourrez également vous servir de l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée pour envoyer des messages instantanés, transférer des fichiers et transmettre de l'information concernant la Présence à d'autres personnes figurant dans votre répertoire d'entreprise qui utilisent l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée (sur n'importe quel appareil). L'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée utilise les services Wi-Fi, la connexion à large bande ou les services de données mobiles disponibles et connectées à votre ordinateur. Le fonctionnement de l'app de bureau « Unifié » peut être perturbé par les restrictions d'un pare-feu réseau ou par un réseau de piètre qualité.

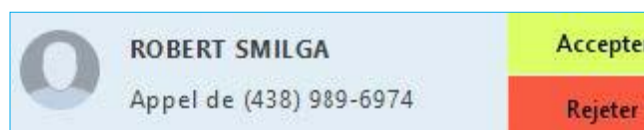
## Passer des appels



Pour passer un appel, il suffit d'entrer le numéro à l'aide du clavier ou de cliquer sur le bouton d'appel d'un contact. Si votre contact a plusieurs numéros, vous pouvez choisir quel numéro vous désirez appeler dans la liste déroulante. Si la personne appelée dispose d'un identifiant d'appelant, elle sera en mesure de voir votre numéro de téléphone individuel (voir en bas de page 4).

## Recevoir des appels

Lorsque quelqu'un compose votre numéro, une fenêtre apparaîtra sur l'écran de votre ordinateur et vous entendrez la sonnerie dans les haut-parleurs ou le casque d'écoute. La fenêtre affichera le numéro de téléphone de l'appelant. Si les détails de la personne se retrouvent déjà dans votre liste de contacts, la fenêtre affichera le nom de l'appelant.



Selon les autres services Cogeco que vous utilisez, il est possible que vous voyiez l'appel entrant sur votre téléphone de bureau, votre cellulaire ou votre tablette. Vous pouvez accepter l'appel sur l'appareil de votre choix.

## Pendant l'appel

Pendant l'appel, vous pouvez utiliser la fenêtre d'appel pour :

1. Ajouter un participant.
2. Transférer un appel.
3. Consulter le logiciel de gestion des clients.
4. Mettre l'appel en attente.
5. Activer la vidéo.
6. Mettre votre microphone en sourdine.
7. Régler le volume.
8. Afficher le clavier.
9. Enregistrer l'appel.
10. Fusionner des appels.
11. Terminer l'appel.



Il est possible de recevoir un appel alors que vous êtes déjà en ligne. Si vous répondez au nouvel appel, l'appel en cours sera automatiquement mis en attente et le nouvel appel apparaîtra dans une nouvelle fenêtre. Vous pouvez passer d'un appel à l'autre en utilisant les fenêtres associées à chacun d'entre eux, ou vous pouvez cliquer sur l'icône **Ajouter l'appel** pour fusionner plusieurs appels en un seul.

---

## Appels vidéo

Si la personne à qui vous parlez est un utilisateur de l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée du même réseau, vous pouvez passer d'un appel téléphonique à un appel vidéo n'importe quand. Cliquez sur l'icône **Vidéo** pour envoyer votre vidéo. Votre interlocuteur recevra une invitation qui lui demandera d'activer aussi sa caméra vidéo. Cliquez sur l'icône **Vidéo** pour terminer le flux vidéo à n'importe quel moment.

---

## Transférer l'appel à quelqu'un d'autre

Utilisez l'icône **Transférer un appel** afin de transférer l'appel à un autre numéro. Le menu qui apparaîtra vous permettra de choisir un contact ou d'entrer un numéro de téléphone complètement différent vers lequel vous transférez

l'appel. Vous pouvez également transférer l'appel à un autre de vos appareils sur lesquels vous avez installé l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée, sans avoir à raccrocher !



### Messagerie instantanée (MI)



Si vous avez l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée avec Messagerie instantanée, cliquez sur l'icône **Clavarder** d'un contact afin de lui envoyer un message instantané.





À partir de la fenêtre de clavardage, vous pouvez envoyer des fichiers, consulter l'historique des clavardages avec le contact, l'appeler et ajouter un ou plusieurs autres participants à la conversation.




### Refuser un appel à l'aide de la MI

Si l'appelant apparaît dans la liste de vos contacts, vous pouvez refuser l'appel et envoyer à l'appelant un message instantané lui expliquant la raison pour laquelle vous ne pouvez pas prendre son appel. Cliquez sur la liste déroulante à côté de **Refuser** et sélectionnez un des messages du système ou cliquez **Message personnalisé** pour taper votre propre message.

## Présence

Permettez aux autres personnes de savoir si vous êtes disponible ou occupé en réglant votre présence à **En ligne**  ou **Occupé** .

L'information sur votre Présence sera automatiquement mise à jour :

**Déconnecté** , au **Téléphone**  ou **En réunion**  (ceci est synchronisé avec l'information de votre calendrier Outlook).



---

## Gestionnaire d'appels

Vous pouvez régler la gestion des appels entrants à l'aide de l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée. Cliquez sur le sélecteur de **Présence** et à partir de l'option **Disponible**, choisissez entre :

- Disponible**
- Ne pas déranger**
- Renvoyer les appels**

Si vous choisissez **Ne pas déranger**, les appelants entendent un message enregistré qui les informe que vous n'êtes pas disponible et qu'ils seront connectés à votre boîte vocale. Aucun de vos appareils ne sonnera jusqu'à ce que vous désactiviez **Ne pas déranger**. Utilisez donc cette fonction avec précaution!

Vous pouvez sélectionner **Renvoyer les appels** afin de renvoyer tous les appels entrants à un autre numéro. L'on vous demandera ensuite d'entrer le numéro vers lequel vous voulez renvoyer les appels.

Veillez noter que lorsque vous modifiez les paramètres de votre **Présence** ou du **Gestionnaire d'appels**, le changement sera effectué sur tous les appareils utilisant l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée. Si vous n'êtes pas à votre ordinateur et que vous oubliez de mettre à jour votre état, vous pouvez toujours le changer à partir de l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée sur votre cellulaire.

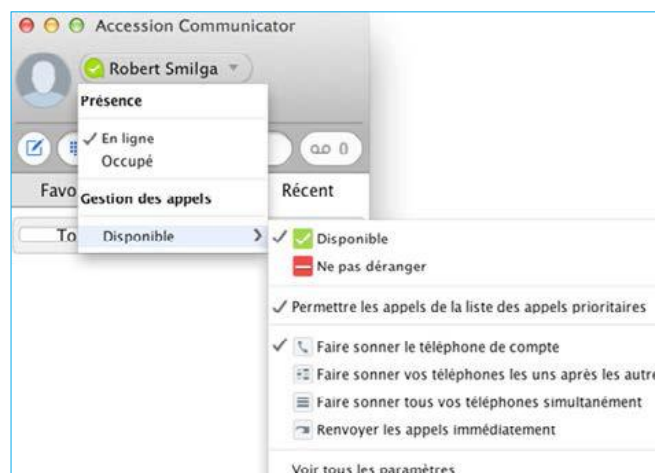


## Choisir les appels à recevoir

Vous pouvez préciser comment traiter les appels en provenance de numéros anonymes, de VIP ou de numéros apparaissant dans votre liste d'appelants indésirables.

Pour ce faire, cliquez sur le sélecteur de **Présence** et à partir de l'option **Disponible**, choisissez **Voir tous les paramètres** à la fin du menu. Cette action ouvrira la fenêtre **État du Gestionnaire d'appels** qui vous permettra de définir vos préférences en ce qui a trait au traitement des appels.

Exemple de la fenêtre État du Gestionnaire d'appels



## Votre liste de contacts

L'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée dresse, pour vous, une liste de contacts. En fonction de la configuration de votre service, la liste de contacts peut inclure :

- des contacts que vous tapez directement dans l'app de bureau; « Unifié » de la Téléphonie hébergée;
- des contacts existants dans le carnet d'adresses Outlook ou Mac sauvegardé dans votre ordinateur;
- des contacts du Portail client de la Téléphonie hébergée;
- des contacts du répertoire de votre entreprise.

## Boîte vocale visuelle



Si vous avez un message vocal ou vidéo, le bouton **Message** change de couleur et indique le nombre de messages reçus. Cliquez sur ce bouton pour voir la liste des messages reçus, pour voir le texte des messages transcrits (si disponible) ou pour écouter les messages.

## Appels d'urgence

L'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée vous permet de faire des appels n'importe où et à partir de l'appareil qui vous convient. Par conséquent, si vous composez le 911 à partir de l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée, la personne qui prendra votre appel pourrait ne pas être en mesure d'identifier d'où vous appelez. Consultez notre page Limitation du service d'urgence 911 pour plus d'information à [cogeco.ca/fr/911](https://cogeco.ca/fr/911)

---

## Favoris

Pour un accès rapide aux personnes que vous appelez fréquemment, ajoutez ces contacts à votre liste de Favoris. Utilisez le bouton droit de la souris pour cliquer sur n'importe quel contact et choisissez **Ajouter aux favoris** dans la liste déroulante. Les favoris apparaissent dans la liste des Favoris et dans la liste des Contacts.

---

## Confidentialité et protection de la vie privée

Si l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée est configurée de façon à pouvoir se synchroniser automatiquement avec Outlook, vous pourrez voir et modifier vos contacts Outlook en utilisant cette application.

---

## L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée

Votre service de Téléphonie hébergée Cogeco peut servir à effectuer ou recevoir des appels à partir de votre téléphone de bureau, de votre ordinateur PC ou Mac, ou de vos appareils mobiles. Pour ce faire, vous devez installer l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée sur votre cellulaire ou tablette. Ce guide vous aidera à l'installer.

---

## Assurez-vous que votre appareil est compatible

L'appl mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée est compatible avec :

- les téléphones et tablettes Android utilisant la version 5.0 ou les versions ultérieures;
- les appareils iOS utilisant la version iOS 10.0 ou les versions ultérieures.

Les appels vidéo fonctionnent seulement sur les appareils munis d'une caméra frontale.

## Trouver votre mot de passe

Afin de pouvoir utiliser l'app mobile « Unifié » de Téléphonie hébergée, vous devez avoir un numéro d'utilisateur et un mot de passe associés à votre Portail client de Téléphonie hébergée Cogeco. Si vous n'avez pas ces informations, nos spécialistes en Solutions d'affaires peuvent vous aider.

Visitez [cogeco.ca/fr/affaires/contact](https://cogeco.ca/fr/affaires/contact)

---

## Télécharger et installer l'application



Recherchez Accession dans Google Play ou iTunes App Store et appuyez sur **Installer** pour télécharger l'application sur votre appareil. Vérifiez les Conditions d'utilisation et appuyez sur **Accepter et continuer**.

Appuyez sur **Ouvrir** l'application et sélectionnez Cogeco comme fournisseur. Entrez votre numéro d'utilisateur et votre mot de passe du Portail client de la Téléphonie hébergée Cogeco et appuyez sur **Ouverture de session**.

Si vous voulez être en mesure de passer à votre réseau cellulaire (par exemple, si vous vous retrouvez dans un endroit où la connexion Wi-Fi est faible au cours d'un appel fait à partir de l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée), entrez votre propre numéro de téléphone cellulaire et appuyez sur Continuer.

---

## Découvrez l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée

L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée, c'est comme avoir votre téléphone de bureau sur votre cellulaire. Vous pouvez effectuer, recevoir, mettre en attente et transférer des appels ainsi que faire des appels téléphoniques à trois. Il sera même possible de transférer des appels reçus sur votre téléphone à tout autre appareil jumelé en cours d'appel. De plus, vous pourrez utiliser l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée pour envoyer des messages à d'autres contacts figurant dans votre répertoire d'entreprise qui se servent de l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée (sur n'importe quel appareil).

L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée utilise les services Wi-Fi, la connexion à large bande ou les services de données mobiles disponibles. Vous serez donc en mesure d'effectuer et de recevoir des appels sans utiliser vos minutes mobiles. Les conditions du réseau mobile peuvent affecter le fonctionnement de l'app mobile « Unifié ». Vous pouvez accéder aux fonctions de l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée dans les onglets Contacts, Téléphoner, Clavarder et Réunions.

Exemple de l'onglet Contacts dans l'app mobile « Unifié »



## Onglet Contacts




Contacts

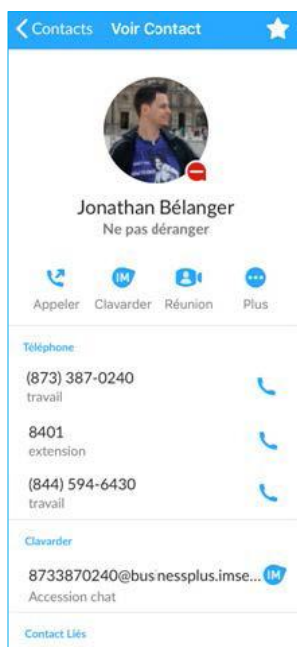
L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée dresse pour vous la liste de vos contacts. Sélectionnez l'onglet Contacts pour afficher votre liste de contacts. Selon la configuration de votre service, la liste de contacts peut inclure :

- les contacts que vous entrez dans l'application mobile;
- les contacts sauvegardés dans le Portail client;
- les contacts sauvegardés dans votre cellulaire;
- les contacts du répertoire de votre entreprise.

Le statut du contact apparaît dans une bulle à côté de la photo du profil. Appuyez sur un contact pour accéder aux options Téléphoner, Clavarder et Réunions.

Appuyez sur l'icône Plus  pour ajouter de nouveaux contacts.

Affichage des détails  
des contacts




## Onglet Téléphone



Téléphone

Appuyez sur l'onglet **Téléphone** pour faire un appel, pour afficher votre **Historique d'appels** et écouter la **Messagerie vocale**.

Pour effectuer un appel, appuyez sur un contact et sélectionnez le numéro à composer ou appuyez sur l'icône Compositeur  et entrez le numéro.

\*Les fonctions 9-1-1 du service de téléphonie VoIP peuvent différer des services 9-1-1 filaires traditionnels. Visitez [cogeco.ca/fr/911](http://cogeco.ca/fr/911) pour plus d'information.

Si la personne que vous appelez possède un afficheur, elle verra le numéro de téléphone de votre entreprise.

L'onglet **Boîte vocale** contient les messages reçus.

- Appuyez sur l'icône **Lecture** pour écouter un message **vocal**.
- Touchez un message de la liste de la **Boîte vocale** pour révéler les options **Téléphoner, Réunions et Plus**.
- Touchez **Plus** pour accéder aux options **Ajouter un contact, Marquer comme non écouté** ou **Supprimer message**.


Si vous recevez une télécopie, l'onglet **Télécopies** apparaît. Touchez cet onglet pour voir votre télécopie.

## Onglet Clavarder



Clavarder

Touchez l'onglet **Clavarder** pour utiliser la Messagerie instantanée.

Appuyez sur un contact pour poursuivre une conversation précédente ou cliquez sur l'icône **Nouveau message**  et choisissez un contact.



Dans la fenêtre de clavardage, vous pouvez commencer ou poursuivre une conversation, envoyer des fichiers, appeler un contact ou ajouter un ou plusieurs participants à une conversation. Vos messages instantanés se synchronisent automatiquement sur tous vos appareils « Unifié » de Téléphonie hébergée.

---

## Onglet Réunions



Réunions

Sélectionnez l'onglet **Réunions** pour **Créer** ou **Planifier** une réunion, participer à une **Réunion** ou consulter les **Prochaines réunions**.

---

## Recevoir des appels

Lorsque quelqu'un compose votre numéro, l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée vous permet d'accepter ou de refuser l'appel. Selon les autres services Cogeco que vous utilisez, il se peut que vous puissiez voir les appels entrants sur votre téléphone de bureau, votre ordinateur de bureau ou votre tablette. Vous pouvez accepter l'appel sur l'appareil de votre choix.



## Pendant l'appel

Pendant l'appel, vous pouvez utiliser la fenêtre de l'appel pour :



mettre en **Sourdine**;



accéder au **Clavier**;



activer le **Haut-parleur**;



mettre l'appel **En attente**;



inviter un contact **Favori** à se joindre à l'appel;



**Ajouter/Transférer** l'appel vous permet de faire un second appel et d'ajouter le contact à un appel à trois ou de transférer l'appel;



démarrer une **Réunion** « Unifié » durant l'appel;



accéder aux options **Plus** (envoyer une vidéo ou commuter l'appel vers un autre appareil).

## Affichage d'appel en cours



Il est possible de recevoir un appel alors que vous êtes déjà en ligne. L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée vous offre la possibilité de :

- mettre en attente un appel en cours et de répondre au nouvel appel;
- terminer un appel en cours et répondre au nouvel appel;
- ignorer le nouvel appel.

---

## Transférer l'appel

Touchez **Ajouter/Transférer** pour envoyer l'appel à un autre numéro. Vous pouvez sélectionner un contact ou entrer un numéro vers lequel vous transférerez l'appel. Vous pouvez également transférer l'appel vers un autre de vos appareils sur lequel est installé l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée, sans raccrocher !

---

## Commuter l'appel vers un autre appareil

Si la qualité audio de votre appel est mauvaise en raison d'une connexion Wi-Fi ou de données mobiles peu fiables, touchez **Plus**, puis **Commuter** et choisissez **Cet appareil (cellulaire)** pour acheminer l'appel vers votre téléphone cellulaire. Veuillez tenir compte du fait que votre appel utilisera désormais vos minutes mobiles.



Vous pouvez également transférer l'appel vers un autre appareil sur lequel est installé l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée Cogeco comme un ordinateur de bureau ou un iPad. Touchez **Plus**, puis **Commutation** et sélectionnez **Autre appareil** afin d'acheminer l'appel vers l'appareil de votre choix.

## Redirection d'appel

Vous pouvez aussi rediriger les appels reçus sur vos autres appareils vers votre cellulaire. Si un appel peut être redirigé, le menu de l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée affichera l'option **Appel pouvant être redirigé**. Touchez cette option et suivez les directives affichées à l'écran pour rediriger les appels reçus sur votre autre appareil vers votre cellulaire.

## Appels vidéo

Si votre interlocuteur est un utilisateur de l'app « Unifié » de la Téléphonie hébergée Cogeco et que votre téléphone dispose d'une caméra frontale, vous pouvez activer la vidéo à tout moment. Pour ce faire, touchez Plus, puis **Vidéo** afin de l'activer. Votre interlocuteur recevra une invitation pour activer sa caméra. Cliquez sur l'icône **Vidéo** pour terminer le flux vidéo à n'importe quel moment.

## Favoris

Touchez l'icône **Étoile** d'un contact de votre répertoire de contacts pour l'ajouter à vos **Favoris**.



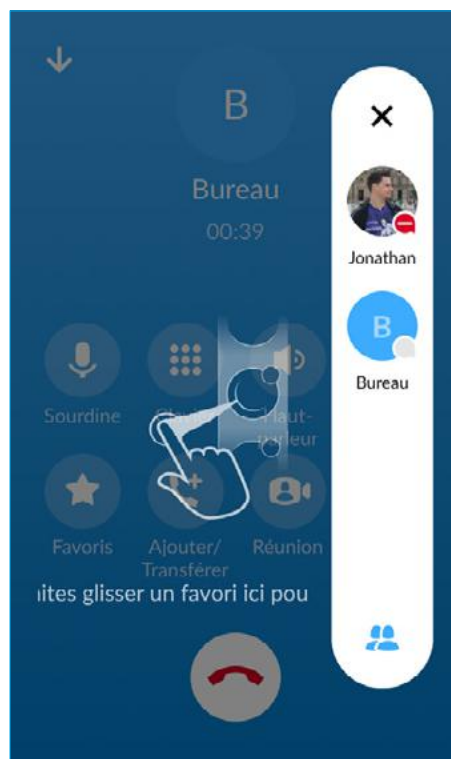
Vos contacts **Favoris** apparaissent dans une bannière en haut de l'onglet **Contacts**.

Bannière des Favoris dans l'onglet Contacts



Pendant un appel, cliquez sur l'icône Favoris pour afficher vos contacts **favoris**. Faites glisser un contact dans la fenêtre d'appel pour effectuer un nouvel appel. Lorsque le contact répond, vous pouvez l'ajouter à l'appel initial pour créer un appel à trois.

Liste des contacts Favoris apparaissant durant un appel en cours



### Notifications d'appel

Lorsque vous réduisez la fenêtre d'appel, une bannière de notification en bas de l'écran indique l'appel en cours.



### Présence

Chaque fois qu'un de vos contacts est connecté à son compte de clavardage, l'app mobile « Unifié » affiche qu'il est présent dans les onglets **Contacts**, **Téléphoner** et **Clavarder**.



Disponible



À l'extérieur



En appel



Occupé



En réunion

Ne pas  
déranger

Hors ligne

## Profil et Paramètres

Cliquez sur votre avatar en haut à droite pour accéder aux paramètres Téléphoner, Clavarder et Contacts ainsi qu'à d'autres options de configuration. Vous pouvez également configurer votre profil, envoyer des rapports d'erreur et accéder au **Gestionnaire d'appels** dans la fenêtre **Profil et Paramètres**.

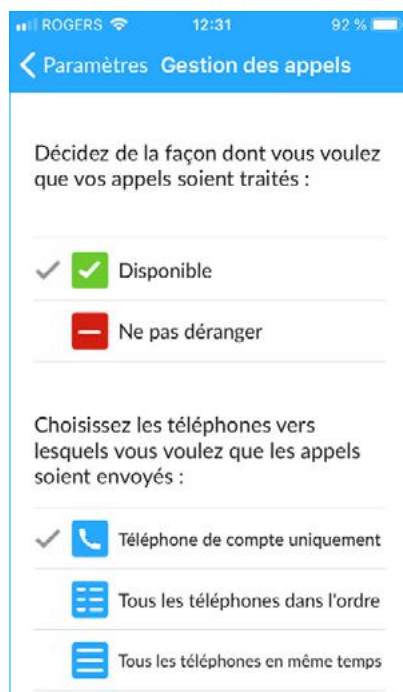


## Gestionnaire d'appels

L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée vous permet de gérer vos appels entrants. Touchez l'onglet **Gestionnaire d'appels** et sélectionnez **Disponible**, **Ne pas déranger** ou **Renvoyer tous les appels**. Si vous choisissez **Ne pas déranger**, les appelants entendront un message qui les informera que vous n'êtes pas disponible et qu'ils seront alors connectés à votre boîte vocale. Aucun de vos appareils ne sonnera jusqu'à ce que vous désactiviez **Ne pas déranger**. Utilisez donc cette fonction avec précaution !

Sélectionnez **Renvoyer tous les appels** et, dans le champ **Numéro de renvoi d'appel**, entrez le numéro vers lequel vous voulez renvoyer tous les appels. Veuillez noter que lorsque vous modifiez les paramètres de votre **Gestionnaire d'appels**, le changement est effectué sur tous les appareils utilisant l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée.

Exemple de l'écran du Gestionnaire d'appels



---

### Appels d'urgence

L'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée vous permet de faire des appels partout à partir de l'appareil de votre choix. Si vous composez le 911 à partir de l'app mobile « Unifié » de la Téléphonie hébergée, la personne qui prendra l'appel pourrait ne pas être en mesure d'identifier d'où vous appelez. Visitez notre page Limitation du service d'urgence 911 à [cogeco.ca/fr/911](http://cogeco.ca/fr/911) pour plus d'information.

---

## Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée

Le Service « Unifié » de vidéoconférence de la Téléphonie hébergée offre des conférences audio et vidéo sur Internet, y compris des fonctions de collaboration Web comme le partage d'écran, les annotations sur tableau blanc ainsi que la possibilité de faire des présentations.

Si vous avez configuré l'app de bureau « Unifié » offrant le Service « Unifié » de vidéoconférence de la Téléphonie hébergée, vous pouvez inviter vos contacts à participer à l'une de vos réunions même s'ils n'ont pas l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée !

## Trouver votre mot de passe

Vous devez avoir un numéro d'utilisateur et un mot de passe associés à votre Portail client de Téléphonie hébergée Cogeco pour commencer à utiliser l'app de bureau et le Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée. Si vous n'avez pas cette information, téléphonez-nous au [1 855 494-5853](tel:18554945853).

---

## Télécharger et installer le logiciel

D'abord, téléchargez le Service de vidéoconférence « Unifié » pour bureau de la Téléphonie hébergée ici : <https://telephoniehebergée.cogeco.net/login>

Une fois que vous êtes connecté, cliquez sur le lien **Téléchargements** dans la section **Soutien** (en bas à droite de l'interface du Portail) afin de télécharger et d'installer l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée. Suivez les directives et sauvegardez le fichier. Trouvez ensuite le fichier dans vos Téléchargements et ouvrez-le pour commencer l'installation.

---

## Configurer le Service « Unifié » de vidéoconférence de la Téléphonie hébergée

Vous pouvez choisir de commencer une conférence instantanément à partir du Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée pour ordinateur de bureau dans le tableau de bord du Portail client ou directement de votre calendrier Outlook.

Vous pouvez envoyer une invitation à la vidéoconférence dans l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée :

- en utilisant le menu déroulant Fichier de l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée;
- pendant que vous clavardez avec un contact par messagerie instantanée;
- à partir de votre liste de Contacts ou au moment où vous consultez les détails d'un contact;
- lors d'un appel.

Au moment de commencer une conférence, on vous demandera de choisir les contacts que vous voulez inviter. Vous pouvez commencer la conférence et les contacts peuvent simplement cliquer sur l'invitation pour y participer.

## Planifier une réunion

Vous pouvez utiliser le Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée pour planifier une seule réunion ou des réunions périodiques. Sélectionnez l'option **Planifier une réunion** à partir de l'app de bureau « Unifié » de la Téléphonie hébergée, du tableau de bord du Portail client ou directement dans votre calendrier Outlook. Vous pouvez choisir la date, l'heure et la durée de la conférence et préciser d'autres paramètres audio et vidéo de la réunion.

Ensuite, cliquez sur **Planifier** pour ouvrir l'invitation à la réunion et choisir les participants à inviter avant d'envoyer l'invitation. La vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée sera ajoutée au calendrier du participant.

## Participer à une réunion

Vous pouvez participer à une vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée en cliquant sur l'invitation apparaissant sur l'écran ou en ouvrant le lien URL de la réunion dans un navigateur Web.



## Explorez la fenêtre de réunion

Lorsqu'une réunion est en cours, vous verrez la barre d'outils du participant ou celle de l'organisateur de la réunion au bas de la fenêtre de la réunion.



Barre d'outils du participant :



Barre d'outils de l'organisateur :



## Configurez votre audio

Utilisez l'icône Microphone pour l'activer  ou le désactiver .

Cliquez sur **Audio** pour modifier vos options audio.

Sélectionnez **Activer l'audio** pour permettre au Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée d'utiliser le microphone ou les haut-parleurs de votre ordinateur ou de votre téléphone.

Sélectionnez **Désactiver l'audio** afin de ne pas permettre au Service de vidéoconférence « Unifié » de la Téléphonie hébergée d'utiliser vos haut-parleurs ou le microphone de votre téléphone.

Utilisez l'icône Vidéo pour activer  ou désactiver  votre fonction vidéo.


---

## Accéder au menu Paramètres

Cliquez sur **Paramètres** pour accéder au menu **Paramètres** où vous pourrez configurer et tester votre microphone, vos haut-parleurs et votre caméra vidéo. Vous pouvez aussi utiliser le menu Paramètres pour indiquer où vous désirez sauvegarder les réunions enregistrées et pour accéder aux paramètres supplémentaires de l'application.


---

## Inviter les contacts à participer à la réunion

Cliquez sur  **Inviter** et sélectionnez les contacts que vous désirez inviter à la réunion. Une invitation sera alors transmise aux contacts choisis.

---

## Voir les participants de la réunion

Cliquez sur  **Participants** pour voir qui participe à la réunion. À partir de la fenêtre **Participants**, vous pouvez accéder aux options suivantes.

**Lever la main** informe l'organisateur de la réunion que vous désirez prendre la parole.

**Renommer** vous permet de changer votre nom sur l'écran.

Si vous êtes l'organisateur de la réunion, cliquez sur **Gérer participants** pour ouvrir la fenêtre Participants.

Pour gérer les participants, l'organisateur de la réunion peut utiliser les options supplémentaires qui suivent :

**Tous muets** ou **Aucun muet** ou **Sourdine** pour couper le son du microphone d'un participant en particulier.


**Verrouiller le partage de l'écran** vous permet d'empêcher que les participants partagent leur écran.

**Plus >** vous permet d'accéder à des options supplémentaires, y compris :


- **Muet à l'arrivée** - coupe le son des microphones de tous les participants au moment où ils se joignent à la réunion.
- **Sonner carillon à l'entrée/sortie** - quand un participant arrive à la réunion ou la quitte.
- **Verrouiller/déverrouiller la réunion** - aucun nouveau participant ne peut se joindre à la réunion quand elle est verrouillée.


Les icônes suivantes fournissent des informations supplémentaires sur chaque participant :


 le participant parle;

 le microphone du participant est activé;

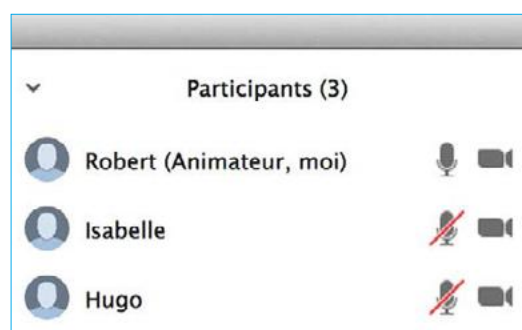
 le microphone du participant est en sourdine;

 la caméra vidéo du participant est activée;

 la caméra vidéo du participant est désactivée;

 le participant a levé sa main.


Exemple de la fenêtre d'un participant





## Partager votre écran

N.B. L'option Partager l'écran peut ne pas être visible si l'organisateur de la réunion a sélectionné Verrouiller le partage d'écran.

Cliquez sur  **Partager l'écran** et choisissez le bureau ou la fenêtre de l'application que vous voulez partager. Une fois que vous partagez votre écran avec les participants de la réunion, la barre d'outils Partage d'écran apparaîtra.




La barre d'outils Partage d'écran vous offre les options suivantes :

- **Suspendre/Reprendre** le partage de l'écran;
- **Partager une nouvelle fenêtre** - sélectionnez une nouvelle fenêtre à partager;
- **Annoter** l'écran que vous partagez en utilisant une variété de formes et d'outils, y compris : une Souris; des options de Dessin (lignes, formes et flèches); l'outil Surligneur; la Gomme pour effacer les annotations choisies; Annuler, Refaire et Effacer;
- **Sourdine** - Active ou désactive votre microphone;
- **Démarrer/Arrêter vidéo** - Active ou désactive votre partage vidéo;
- **Plus** - permet d'accéder aux options de clavardage, d'enregistrement, de paramètres et de conférence audio.

N.B. L'option Annoter peut ne pas être visible si l'organisateur de la réunion a sélectionné Désactiver l'annotation des participants.

Cliquez sur **Arrêter partage** pour sortir de l'écran partagé.

## Envoyer un message aux participants de la vidéoconférence

Cliquez sur  **Clavarder** pour ouvrir une fenêtre de clavardage et envoyer un message à un autre participant de la réunion.

Cliquez sur **Sauvegarder** pour sauvegarder la conversation dans votre ordinateur.

## Enregistrer votre réunion

N.B. L'option Enregistrer peut ne pas être visible si l'organisateur a désactivé l'enregistrement de la réunion.

Cliquez sur  **Enregistrer** pour commencer à enregistrer la réunion.

Cliquez sur  **Arrêter l'enregistrement** pour commencer à enregistrer la réunion.

Une fois la réunion terminée, une fenêtre apparaîtra qui vous avertira que l'enregistrement sera sauvegardé et converti en format mp4.

Le répertoire qui contient l'enregistrement sauvegardé s'ouvrira alors automatiquement pour montrer le fichier enregistré. La réunion apparaîtra aussi dans votre liste de réunions enregistrées dans l'application du service de vidéoconférence unifié de la Téléphonie hébergée.

En utilisant le menu **Paramètres**, vous pouvez préciser dans quel répertoire vous désirez sauvegarder les réunions enregistrées.

---

### Quitter la réunion

Cliquez sur **Quitter la réunion** pour quitter la vidéoconférence.

Si vous êtes l'organisateur de la réunion, cliquez sur **Finir la réunion**. Ceci terminera la vidéoconférence pour tous les participants.

---

### Options supplémentaires de la fenêtre Réunions

🗒 **Ouvrir le plein écran** agrandit l'affichage jusqu'à ce qu'il couvre tout l'écran.

🗒 **Fermer le plein écran** quitte le mode plein écran.

🗒 **Affichage galerie** affiche la vidéo de chacun des participants.

🗒 **Affichage conférencier** affiche la vidéo du conférencier.

## Des questions?

Veillez visiter les Solutions d'affaires Cogeco à [cogeco.ca/fr/telephoniehebergee](https://cogeco.ca/fr/telephoniehebergee) ou nous téléphoner au 1 855 494-5853