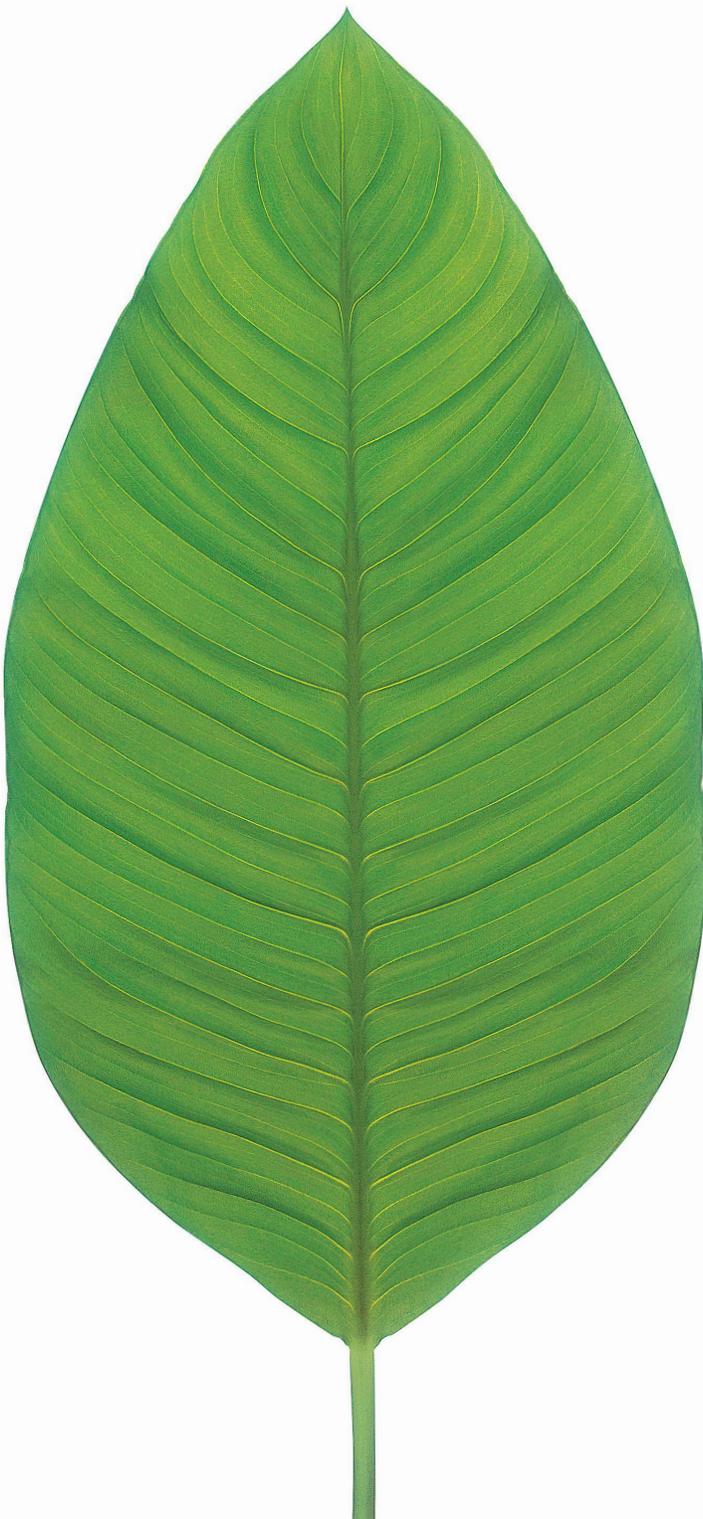


MyOffice version administrateur

Guide de l'utilisateur – Version 4.1



Droit d'auteur © 1996-2014 Sigma Systems Canada Inc.

Dernière révision 2015-07-24

Sigma Systems Canada Inc., Toronto, ON, Canada

Les Programmes (qui comprennent à la fois le logiciel et la documentation) contiennent des informations appartenant à Sigma Systems Canada Inc. et à ses concédants de licence; ils sont fournis en vertu d'un contrat de licence incluant des restrictions d'utilisation et de divulgation et sont également protégés par le droit d'auteur et d'autres droits de propriété intellectuelle et industrielle. Sauf si cela est expressément autorisé dans ce contrat de licence, aucune partie des Programmes ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen, électronique ou mécanique, pour quelque usage que ce soit. La rétroingénierie, le désassemblage ou la décompilation des Programmes, sauf dans les cas expressément autorisés par la loi, sont interdits.

Les informations contenues dans ce document peuvent être changées à tout moment et sans notification. Si vous rencontrez des problèmes avec la documentation, veuillez nous les signaler par écrit. Ce document peut contenir des erreurs.

Les noms de produits Sigma sont des marques déposées de Sigma Systems Canada inc., et peuvent être déposés dans certaines juridictions. Les autres noms peuvent être des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Une liste complète des logiciels tiers et des droits d'auteur est incluse dans les bibliothèques de chaque distribution binaire.

Réservé à l'usage interne de TELUS et des clients de l'utilisateur final. Ne pas distribuer à des tiers sans le consentement écrit de Sigma.

Table des matières

Préface	v	Mes utilisateurs (suite)	
		Afficher ou modifier un utilisateur	17
Présentation de MyOffice	1	Ajouter une ligne téléphonique	19
Description de MyOffice	1	Supprimer une ligne téléphonique	20
Préposé au service à la clientèle et administrateur de lignes téléphoniques	2	Modifier un ensemble de fonctions ou des fonctions à la carte	22
Procédure générale d'approvisionnement	3	Modifier un équipement	22
Utiliser MyOffice	3	Modifier les détails de la ligne	23
Connexion	4	Configurer une ligne sur 2 clés	24
Navigation dans l'interface de MyOffice	5	Attribuer une ligne partagée	25
Personnalisation de l'affichage (colonnes et lignes)	6	Ligne partagée (MADN)	25
Tâches de l'administrateur des lignes téléphoniques	6	Voyants d'occupation et Inscriptions (enregistrements) multiples	27
Exemple de gestion de lignes téléphoniques	8	Attribuer une ligne à un autre utilisateur	28
		Supprimer un utilisateur	28
Mon compte	9	Configurer une distribution automatique d'appels (DAA)	29
Comprendre les renseignements sur le compte	9	Configurer un agent DAA	29
Renseignements sur la personne-ressource du client	10	Configurer un superviseur DAA	31
Sommaire des utilisateurs et des services	10	Déprogrammer un agent DAA	33
Mes utilisateurs	11	Mes équipements	34
Comprendre les utilisateurs	11	Comprendre l'information sur les équipements	34
Afficher une liste d'utilisateurs	12	Recherche des équipements	35
Ajouter un utilisateur	12	Ajout d' équipements	36
Forfait de fonctions	15	Modifier l'information des équipements	38
Renvoi d'appels	16	Afficher et modifier l'assignation des équipements	39
		Afficher de l'assignation de mes équipements	39
		Modifier l'assignation de mes équipements	39

Table des matières

Mes groupes	40	Récupération automatique d'appel en attente	56
Comprendre les groupes	40	Rappel automatique	56
Groupe de prise d'appel	41	Exemption d'interventions	56
Groupe de cascade	41	Journaux d'appels de base	56
Recherche d'un groupe	43	Renvoi d'appel - occupé	56
Ajouter un groupe	44	Transfert d'appels sans réponse	57
Afficher ou modifier un groupe	46	Renvoi d'appel fixe	58
Supprimer un groupe	47	Renvoi d'appel universel	58
		Appel en attente	58
		Notification d'appel	58
Mes commandes	48	Garde par indicatif	58
Recherche de commandes	48	Transfert d'appel	58
Afficher l'information sur les commandes	48	Blocage de l'afficheur lors d'appels sortants	58
Rafraîchir l'information sur les commandes	50	Blocage de l'afficheur de l'appelant pour les appels en attente	58
		Afficheur du nom de l'appelant	59
Mes rapports	51	Dépistage d'appels initiés par le client	60
Afficher les affectations de numéros de téléphone	51	Sonnerie distincte de l'appel en attente	61
Imprimer la liste de téléphone	52	Enregistrements multiples	61
		Journaux avancés d'appels	61
Description des fonctions d'appel	53	Numéro en apparence multiple (MADN SCA)	62
Fonctions de groupes	53	Intégration avec Outlook	62
Code d'autorisation	53	Accès à distance pour le renvoi d'appels	62
Prise d'appel	54	Assistance d'appel sélectif	62
Postes	54	Rejet d'appel sélectif	63
Plan d'appels entrants	54	Sonnerie séquentielle	63
Attente musicale	54	Sonnerie simultanée	63
Plan d'appels sortants	54	Composition abrégée liste courte	63
Fonctions des utilisateurs et des lignes	55	Composition abrégée liste longue	63
Rejet d'appels anonymes	55	Réglage par défaut de la messagerie vocale	64
Console du préposé	55		
		Glossaire	65

Préface

Qui devrait lire ce guide.

Le Guide de l'utilisateur «MyOffice version administrateur» est conçu pour les utilisateurs suivants :

- Utilisateurs principaux : Les administrateurs de lignes téléphoniques des organismes qui sont des abonnés de TELUS et qui offrent des lignes à téléphoniques aux entreprises. Ces administrateurs configurent et maintiennent les services voix pour les employés au sein de leurs propres organisations.
- Utilisateurs secondaires : Les employés de TELUS, tels que les préposés au service à la clientèle, qui sont responsables du soutien de leurs abonnés commerciaux.



Dans ce guide, «vous» désigne l'administrateur de la ligne téléphonique, également nommé «administrateur» des services voix et «votre organisation» désigne la société utilisant MyOffice.

Portée de ce guide.

Ce guide couvre:

- L'objectif du «MyOffice version administrateur»
- Les tâches à accomplir avec «MyOffice version administrateur»
- Les instructions de configuration des services voix et des services destinés aux utilisateurs pour une organisation
- Une explication des termes et des caractéristiques de base rencontrés lors de l'utilisation de MyOffice version administrateur

Ce guide ne couvre pas les tâches que TELUS doit effectuer afin de fournir des services à ses abonnés commerciaux.

Présentation de MyOffice

La présentation de MyOffice comprend les sujets suivants:

- Description de MyOffice
- Préposé au service à la clientèle et administrateur de lignes téléphoniques
- Procédure générale de provisionnement
- Utiliser MyOffice
- Personnalisation de l'affichage (colonnes et lignes)
- Tâches de l'administrateur des lignes téléphoniques
- Lignes secondaires

Description de MyOffice

« MyOffice gestion d'appels » (ou simplement MyOffice) est une application avec une interface utilisateur graphique basée sur le Web qui permet aux administrateurs de lignes téléphoniques de configurer et de maintenir les utilisateurs ainsi que les services voix dans leurs organisations.

À l'aide de MyOffice, un administrateur de lignes téléphoniques dans une entreprise utilisant des services voix commerciaux peut effectuer indépendamment de nombreuses tâches, telles que créer des utilisateurs, attribuer des lignes téléphoniques et des fonctions aux utilisateurs, et créer des groupes sans devoir contacter un préposé au service à la clientèle de TELUS.

Après avoir effectué une tâche d'administrateur, l'administrateur de lignes téléphoniques expédie une commande à TELUS.



Soumettre une commande dans MyOffice peut affecter la facturation de TELUS à votre organisation.

Préposé au service à la clientèle et administrateur de lignes téléphoniques

MyOffice permet une division des tâches entre un préposé au service à la clientèle de TELUS et un administrateur de lignes téléphoniques de votre organisation (un abonné commercial de TELUS). Ensemble, ils fournissent et maintiennent les services voix aux utilisateurs.

Tableau 1: Préposé au service à la clientèle et administrateur de lignes téléphoniques

Rôle	Tâches
Préposé au service à la clientèle	Configurer et mettre à jour des dispositifs, des blocs de numéros de téléphone et des ports, et entretenir les ensembles de services pour l'abonné commercial.
Administrateur de lignes téléphoniques	Configurer et mettre à jour les utilisateurs, y compris les lignes téléphoniques ou les postes téléphoniques au sein de l'organisation de l'abonné; effectuer d'autres tâches selon les privilèges accordés par TELUS, telles qu'attribuer des numéros de téléphone, des ports, des groupes et des ensembles de fonctions pour les utilisateurs individuels.

Le diagramme suivant illustre le rôle de l'administrateur de lignes téléphoniques et de MyOffice par rapport à la fourniture de services.

Approvisionnement de services voix d'Affaires

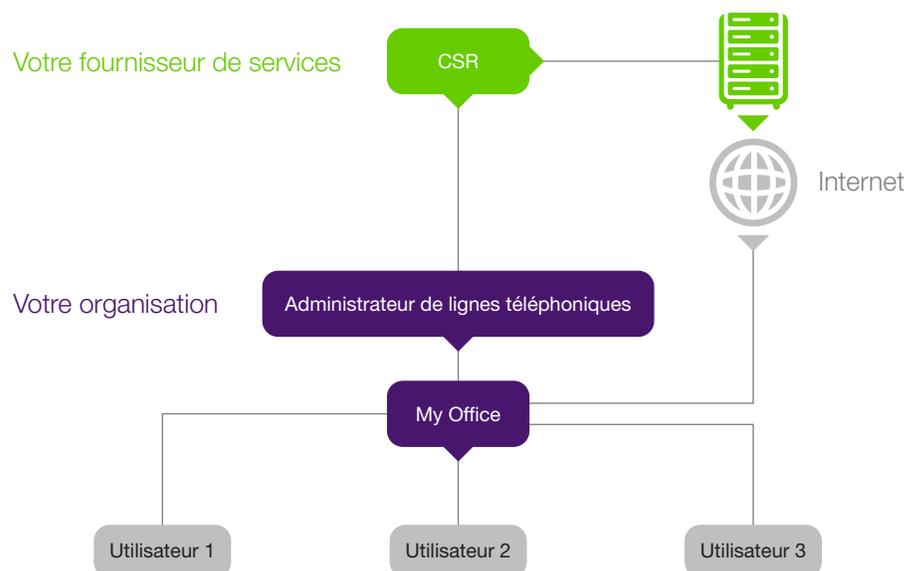


Figure 1 : MyOffice dans le contexte de la fourniture de services

Procédure générale d'approvisionnement

Au cours de la fourniture de services, des liens sont établis entre TELUS et votre organisation, et les services voix sont instanciés sur le réseau.

La procédure de base de mise en service est la suivante :

- 1 Le préposé au service à la clientèle capture l'information et les demandes de services de votre organisation, tels que le nombre de lignes téléphoniques demandées, les ensembles de services et leurs fonctions, et les dates des services.
- 2 Le préposé au service à la clientèle soumet la commande.

Les règles administratives sont appliquées et les flux de travaux sont générés automatiquement. Les réponses sont renvoyées au préposé au service à la clientèle en ce qui concerne l'état d'achèvement. Dans le cas d'une commande traitée avec succès, la ligne téléphonique est activée.

- 3 À l'aide de MyOffice, l'administrateur de lignes téléphoniques configure les utilisateurs, les services et les groupes dans votre organisation, et soumet ensuite la commande sur Internet.

Dans le système informatique de votre fournisseur de lignes téléphoniques, la base de données est mise à jour et la commande est traitée. L'administrateur de lignes téléphoniques et le préposé au service à la clientèle peuvent afficher les informations à jour.

Utiliser MyOffice

MyOffice est une interface basée sur le Web qui peut être consultée sur Internet à partir d'un ordinateur distant. Avant d'utiliser MyOffice, vous devez avoir ce qui suit :

Tableau 2 : Préparer l'utilisation de MyOffice

Préparation	Détails
Navigateur Web recommandé	<ul style="list-style-type: none">■ Microsoft Internet Explorer v8 et v9 ou une version plus récente. Si vous avez Explorer v10 ou v11, activer le mode de compatibilité pour résoudre les erreurs de navigateur. Cliquer ici pour obtenir la procédure.■ Google Chrome v33 et v34■ Mozilla Firefox v27 et v28
Renseignements de connexion	Disponibles auprès d'un préposé au service à la clientèle de TELUS: <ul style="list-style-type: none">■ URL de MyOffice■ Mot de passe■ ID utilisateur■ Compte

Présentation de MyOffice

Pour exécuter « MyOffice version administrateur » en français, modifiez le paramètre de langue de votre navigateur à fr-ca comme indiqué dans l'exemple suivant:

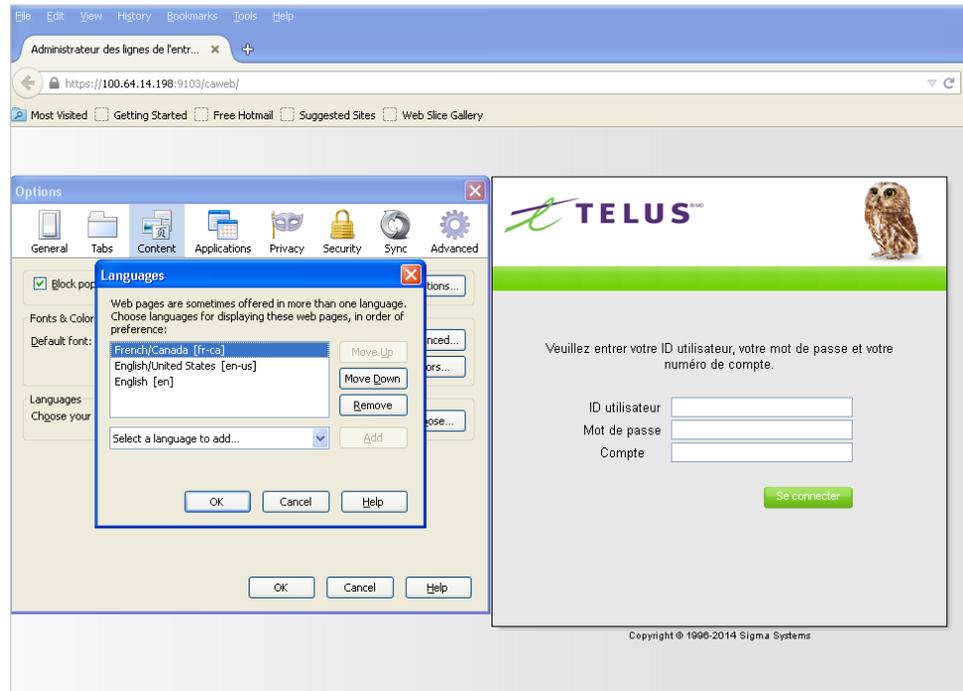


Figure 2 : Réglage de la langue du navigateur

Connexion

Pour vous connecter à MyOffice:

- 1 Saisissez dans votre navigateur l'URL que votre préposé au service à la clientèle vous a fournie.
Par exemple : <http://www.admin.bvoip.telus.com/caweb>
- 2 Lorsque l'écran de connexion apparaît, saisissez les informations suivantes, qui vous ont été fournies dans le courriel de bienvenue :
 - ID utilisateur
 - Mot de passe
 - Compte
- 3 Cliquez sur **Connexion**.

MyOffice est lancé et affiche la saisie d'écran « Compte » par défaut.

Navigation dans l'interface de MyOffice

Menu principal

Le menu principal de MyOffice est situé du côté gauche de l'écran.



Figure 3 : Menu principal de MyOffice

Cliquer sur un bouton dans ce menu vous envoie dans un domaine spécifique de la gestion des services voix.

Boutons de navigation

Après vous être connecté à MyOffice, n'utilisez pas les boutons Retour et Suivant de votre navigateur. Cela vous fera quitter MyOffice et vous risquez de perdre tous les renseignements que vous avez saisis dans MyOffice ou de rencontrer d'autres difficultés imprévisibles.

Au cours d'une session MyOffice (entre la connexion et la déconnexion de MyOffice), utilisez uniquement les boutons et les liens disponibles dans l'interface utilisateur de MyOffice.

Bouton de déconnexion

Lorsque vous avez terminé une session MyOffice, cliquez sur **Se déconnecter** dans le coin supérieur droit de l'écran. Cela vous ramènera à l'écran de connexion.

Bouton d'aide

MyOffice dispose d'un système d'aide contextuel pour vous aider lorsque vous effectuez diverses tâches d'administrateur. Cliquez sur **Aide** dans le coin supérieur droit de l'écran vous renvoie au guide de l'utilisateur.

Personnalisation de l'affichage (colonnes et lignes)

Plusieurs écrans MyOffice permettent de personnaliser l'affichage des colonnes et des lignes, de sorte que vous pouvez sélectionner la quantité d'information que vous souhaitez afficher et l'ordre dans lequel vous préférez la visualiser.

La personnalisation peut inclure :

- La capacité à commander l'affichage des colonnes en faisant glisser la tête de la colonne à la position désirée.
- La possibilité de régler la largeur de chaque colonne en faisant glisser la ligne entre deux têtes de colonne à gauche ou à droite.
- La possibilité d'ajouter et de supprimer des colonnes à afficher:
 - a. Cliquez-droit sur la flèche vers le bas à droite d'un nom de la colonne.
 - b. Dans le menu qui apparaît, sélectionnez Colonnes.
 - c. Dans le sous-menu qui apparaît, cochez ou décochez les noms de colonnes que vous souhaitez afficher.

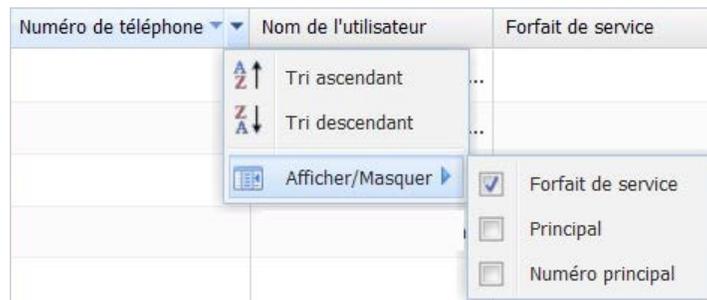


Figure 4 : Personnalisation de l'affichage des colonnes et des lignes

- Pour arranger les lignes par ordre croissant ou décroissant:
 - a. Cliquez-droit sur la flèche vers le bas à droite d'un nom de colonne.
 - b. Dans le menu qui apparaît, sélectionnez **Tri ascendant** ou **Tri descendant**.

Tâches de l'administrateur de lignes téléphoniques

Tâches fréquentes

En tant qu'administrateur des lignes téléphoniques, vous êtes généralement responsable de toutes les tâches décrites ci-dessous ou d'une partie de celles-ci.

Travailler avec les utilisateurs

À l'aide du lien « Mes utilisateurs » dans le menu, vous pouvez ajouter, afficher, modifier et supprimer des utilisateurs. Pour plus d'information, consultez Mes utilisateurs.

Assigner des lignes téléphoniques

Un certain nombre de lignes téléphoniques sont attribuées par TELUS (via un préposé au service à la clientèle) pour votre organisation. Vous assignez une ou plusieurs lignes téléphoniques disponibles à chaque utilisateur.

L'assignation et la réaffectation des lignes téléphoniques sont effectuées en utilisant le lien « Mes utilisateurs » dans le menu. Pour plus d'information, consultez Mes utilisateurs.

Assignation des ensembles de fonctions et de fonctions à la carte

Vous assignez des fonctions vocales à chaque ligne téléphonique dans le cadre d'un ensemble de fonctions ou de fonctions à la carte. Les ensembles de fonctions peuvent être modifiés et adaptés selon les besoins des utilisateurs.

L'assignation et la modification des fonctions sont effectuées en utilisant le lien « Mes utilisateurs » dans le menu. Pour plus d'information, consultez Mes utilisateurs.

Assignation d'équipements et de ports

Les équipements et le nombre de ports de chaque équipement sont alloués à votre organisation par le préposé au service à la clientèle. Vous attribuez ou réattribuez des périphériques et des ports disponibles aux lignes téléphoniques individuelles.

L'assignation ou la réaffectation des équipements et des ports sont effectuées en utilisant le lien « Mes utilisateurs » dans le menu. Pour plus d'information, consultez Mes utilisateurs.

Configuration de groupes

Les groupes permettent aux utilisateurs d'être associés à des fins spécifiques. Le cas échéant, vous créez des groupes et affectez des utilisateurs à chaque groupe.

Les tâches relatives aux groupes sont effectuées en utilisant le lien « Mes groupes » dans le menu. Pour plus d'information, consultez Mes groupes.

Affichage des commandes

À l'aide du lien « Mes commandes » dans le menu, vous pouvez afficher les enregistrements de toutes les modifications apportées dans MyOffice concernant les utilisateurs, les lignes téléphoniques attribuées, les fonctions et les groupes. Pour plus d'information, consultez Mes commandes.

Production de rapports

À l'aide du lien « Mes rapports » dans le menu, vous pouvez afficher une liste de numéros de téléphone actuellement attribués à tous les utilisateurs. Pour plus d'information, consultez Mes rapports.

Exemple de gestion de lignes téléphoniques

L'exemple suivant indique comment configurer les utilisateurs, les lignes téléphoniques, les fonctions, les équipements et les groupes au sein de votre organisation.

Tableau 3 : Exemple de gestion des services voix

Utilisateur	Ligne téléphonique	Ensemble proposé	Fonctions à la carte	Équipement	Port	Groupes
Jacques	5551	De base	(aucun)	DEV-9	1	Groupe A
Jacques	5552	Avancé	Fonction « a » Fonction « b »	DEV-9	2	(aucun)
Catherine	5553	Avancé	(none)	DEV-4	2	Groupe B
Pierre	5557	De base	Fonction « c »	DEV-9	3	(aucun)

Dans cet exemple, Jacques dispose de deux lignes téléphoniques, dont chacune a ses propres fonctions et appartenances à des groupes. Sur la deuxième ligne, il dispose d'une des fonctions à la carte supplémentaires.

Catherine dispose d'une ligne téléphonique avec un ensemble de fonctions et elle est membre d'un groupe.

Pierre dispose d'une ligne avec un ensemble de fonctions de base et d'une fonction à la carte et il ne fait partie d'aucun groupe.

Mon compte

Dans la section « Mon compte » de MyOffice, vous pouvez afficher les renseignements sur le compte de l'abonné, comme les coordonnées, les utilisateurs, les services souscrits, etc.

« Mon compte » contient l'instantané de compte, un écran en lecture seule, qui s'affiche lors de la connexion.

Les renseignements affichés dans l'écran instantané de compte ont été saisis par un préposé au service à la clientèle de TELUS et ne peuvent pas être modifiés par un administrateur de lignes téléphoniques ni par quelqu'un d'autre dans l'organisation de l'abonné.

Si l'un des renseignements liés au compte doit être modifié, l'administrateur de lignes téléphoniques doit contacter un préposé au service à la clientèle.

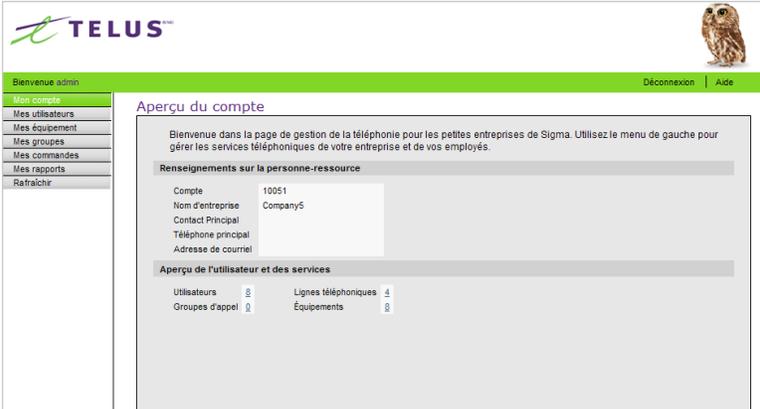
Pour une description de l'information dans l'instantané d'écran de compte, consultez Comprendre les informations de compte. Pour des renseignements généraux sur MyOffice, consultez Présentation de MyOffice.

Grands abonnés

« MyOffice version administrateur » prend en charge les abonnés d'affaires avec un maximum de 5000 lignes. À l'aide de Mon compte, vous pouvez également afficher les renseignements sur le compte pour les grands abonnés.

Comprendre les renseignements sur le compte

L'instantané d'écran du compte affiche les renseignements sur le compte de l'abonné comme suit. Dans ce contexte, un abonné correspond à votre entreprise, qui souscrit aux services téléphoniques commerciaux.



The screenshot displays the 'Aperçu du compte' (Account Overview) page in the MyOffice administrator interface. The page features the TELUS logo at the top left and a navigation menu on the left side with options like 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements', 'Mes groupes', 'Mes commandes', 'Mes rapports', and 'Rafraîchr'. The main content area is titled 'Aperçu du compte' and includes a welcome message and a section for 'Renseignements sur la personne-ressource' (Resource Information) for account number 10051. Below this is a section for 'Aperçu de l'utilisateur et des services' (User and Services Overview) showing counts for users, call groups, telephone lines, and equipment.

Renseignements sur la personne-ressource	
Compte	10051
Nom d'entreprise	Company5
Contact Principal	
Téléphone principal	
Adresse de courriel	

Aperçu de l'utilisateur et des services	
Utilisateurs	8
Lignes téléphoniques	4
Groupes d'appel	0
Équipements	8

Figure 5 : Instantané d'écran de compte

Mon compte

Renseignements sur la personne-ressource du client

La section Renseignements sur la personne-ressource du client affiche l'information que TELUS utilise pour vous contacter et contacter votre organisation.

Tableau 4 : Renseignements sur la personne-ressource du client

Champ	Description
Compte	Numéro de compte affecté à votre organisation par TELUS. Ce numéro doit être saisi pour se connecter à MyOffice.
Nom d'entreprise	Nom commercial de votre organisation.
Contact principal	Personne-ressource principale de votre organisation (vous).
Téléphone principal	Numéro de téléphone principal du contact principal (votre numéro de téléphone).
Adresse de courriel	Adresse de courriel du contact principal (votre adresse de courriel).

Sommaire des utilisateurs et des services

La section Sommaire des utilisateurs et des services affiche les services disponibles pour votre organisation, et le nombre d'utilisateurs et les groupes que votre organisation a configurés.

Tableau 5 : Sommaire des utilisateurs et des services

Champ	Description
Utilisateurs	Nombre d'utilisateurs actuels dans votre organisation. Ce nombre sera mis à jour pour refléter les modifications apportées dans la section « Mes utilisateurs » de MyOffice. Cliquer sur le numéro dans ce champ vous envoie à l'écran « Mes utilisateurs ». Pour plus de détails, consultez Mes utilisateurs.
Groupes d'appel	Nombre de groupes actuels dans votre organisation. Ce nombre sera mis à jour pour refléter les modifications apportées dans la section « Mes groupes » de MyOffice. Cliquer sur le nombre dans ce champ vous envoie à l'écran « Mes groupes ». Pour plus de détails, consultez Mes groupes.
Lignes téléphoniques	Nombre de lignes téléphoniques (numéros de téléphone) disponibles pour votre organisation.
Équipements	Nombre d'équipements disponibles pour votre organisation.

Mes utilisateurs

Dans la section « Mes utilisateurs » de MyOffice, vous pouvez définir les utilisateurs (généralement les employés de votre organisation) afin qu'ils puissent recevoir des lignes téléphoniques.

La section « Mes utilisateurs » comprend les sujets suivants:

- Comprendre les utilisateurs
- Afficher une liste d'utilisateurs
- Ajouter un utilisateur
- Afficher ou modifier un utilisateur
- Supprimer un utilisateur

Comprendre les utilisateurs

Utilisateur

Dans MyOffice, un utilisateur est une personne de votre organisation qui a accès à des services voix fournis dans l'organisation. En tant qu'abonné commercial de TELUS, une organisation a généralement plusieurs utilisateurs.

Les utilisateurs bénéficient de divers services voix, et ces derniers peuvent varier d'un utilisateur à l'autre.

Administrateur de lignes téléphoniques

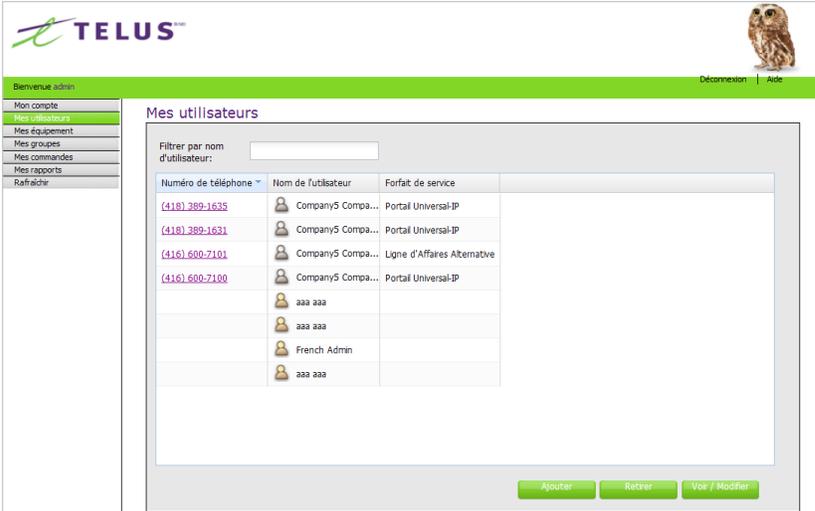
L'administrateur de lignes téléphoniques de l'organisation de l'abonné est un utilisateur qui a des privilèges spéciaux pour administrer d'autres utilisateurs de l'organisation. Il ou elle peut ajouter des employés de l'organisation à la liste des utilisateurs ou en supprimer. Il ou elle peut ajouter ou modifier des services voix pour chaque utilisateur.

Les administrateurs de lignes téléphoniques sont les utilisateurs cibles de ce guide et sont désignés par « vous » dans ces instructions.

Afficher une liste d'utilisateurs

La page principale « Mes utilisateurs » affiche une liste d'utilisateurs.

Par défaut, cette liste comprend tous les utilisateurs actuels de l'organisation, leur numéro de téléphone, leurs postes, et les ensembles de fonctions de leur numéro de téléphone.



Numéro de téléphone	Nom de l'utilisateur	Forfait de service
(418) 389-1635	CompanyS Compa...	Portail Universel-IP
(418) 389-1631	CompanyS Compa...	Portail Universel-IP
(416) 600-7101	CompanyS Compa...	Ligne d'Affaires Alternative
(416) 600-7100	CompanyS Compa...	Portail Universel-IP
222 222		
222 222		
	French Admin	
222 222		

Figure 6 : Page principale « Mes utilisateurs »

Utiliser le filtre de nom

Vous pouvez affiner la liste des utilisateurs en saisissant un ou plusieurs caractères dans la case **Filtrer les noms des utilisateurs**. Le filtre est insensible à la casse et est appliqué au début du prénom et du nom de famille de chaque utilisateur.

Par exemple, si vous saisissez ca, Ca, cA ou CA, la même liste s'affiche , y compris des noms tels que:

Catherine Rivest , Carlos Martinez , Pierre Cameron

Ajouter un utilisateur

MyOffice fournit un guide intelligent d'ajout d'utilisateur pour vous guider à travers le processus d'ajout d'utilisateurs. Dans ce processus, vous pouvez :

- ajouter le nom de l'utilisateur
- affecter un numéro de téléphone à l'utilisateur
- affecter un équipement et un port au numéro de téléphone
- affecter un ensemble de fonctions au numéro de téléphone
- affecter des fonctions à la carte au numéro de téléphone
- configurer certaines fonctions

Pour ajouter un utilisateur:

- 1 Dans le coin inférieur droit de la page principale "Mes utilisateurs", cliquez sur **Ajouter un utilisateur**

La première page du guide intelligent d'ajout d'utilisateur s'affiche.

The screenshot shows a web form for adding a new user. The form is titled "Ajouter un nouvel utilisateur" and has a sub-header "Renseignements sur l'utilisateur". The form contains several input fields: "Prénom" (Marie), "Nom de famille" (St Marie), "Département" (Technologie Informatique), "Administrateur de l'entreprise" (n), "ID utilisateur", "Mot de passe", and "Confirmation du mot de passe". There are "Annuler" and "Suivant" buttons at the bottom.

Figure 7: Page 1 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

- 2 Complétez la page 1 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur comme suit.

Tableau 6: Champs de la page 1 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

Field	Description
Prénom	Prénom du nouvel utilisateur
Nom de famille	Nom de famille du nouvel utilisateur
Département	Département auquel appartient le nouvel utilisateur
Administrateur de l'entreprise	Sélectionnez Oui (O) seulement si l'utilisateur doit avoir un accès au portail Admin sinon laisser à Non (N)
ID utilisateur	Saisissez les renseignements d'identification de l'utilisateur, utiliser seulement pour un accès Admin, sinon laisser à blanc
Mot de passe	Saisissez un mot de passe sécuritaire. Si l'utilisateur est Admin (Oui a été sélectionné précédemment), le mot de passe sera le même pour le portail Admin et le portail Employé.
Confirmez le mot de passe	Saisissez de nouveau le mot de passe
Langue de l'interface de l'administrateur	Dans la liste déroulante, sélectionnez la langue préférée. La langue déterminée ici sera celle pour les 2 portails (Admin et Employé) si l'employé a les 2 profils. Ce choix détermine aussi la langue des touches programmables sur le téléphone de bureau.
Groupe d'utilisateurs	Dans la liste déroulante, sélectionnez un groupe auquel l'utilisateur appartient
Ajouter une ligne téléphonique	Sélectionnez Oui (O) ou Non (N) dans la liste déroulante

3 Cliquez sur **Suivant**.

La deuxième page du guide intelligent d'ajout d'utilisateur s'affiche.

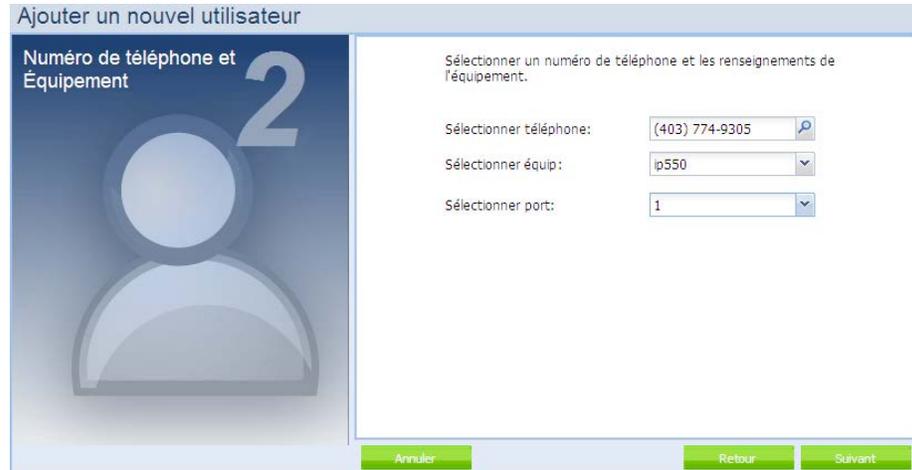


Figure 8 : Page 2 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

4 Remplissez la page 2 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur comme suit.

Tableau 7: Champs de la page 2 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

Champ	Description
Sélectionnez téléphone	Saisissez un numéro de téléphone ou cliquez sur l'icône de recherche et cherchez un numéro de téléphone à l'aide de l'écran Trouver un numéro de téléphone. Une quantité prédéfinie de numéro de téléphone a été attribuée à votre organisation, en fonction du nombre de lignes activées au départ. S'il n'y a plus de numéro disponible, un message affichera qu'il n'y a aucune donnée à afficher. Vous devez appeler TELUS pour obtenir une nouvelle série de numéros.
Sélectionnez équip.	Sélectionnez un équipement dans la liste déroulante pour une ligne principale. Si aucun équipement n'est associé à une ligne secondaire, le champ est grisé.
Sélectionnez port	Sélectionnez un port dans la liste déroulante.

Pour une description des fonctions, consultez Description des fonctions des appels.

5 Cliquez sur **Suivant**.

La troisième page du guide intelligent d'ajout d'utilisateur s'affiche.



Figure 9 : Page 3 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

Sélectionner le forfait de fonctions comme suit :

- a. Choisir le forfait de fonctions dans la menu déroulant.
- b. Dans le carré en bas s'affichent les fonctions contenues dans le forfait sélectionné.
- c. Choisir les fonctions à la carte, s'il y a lieu dans le carré du bas.
- d. Cliquer sur suivant.

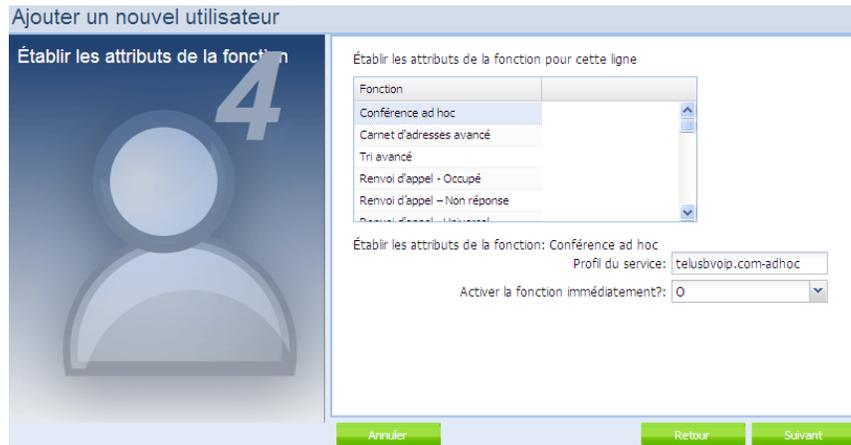


Figure 10: Page 4 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

6 Remplissez la page 3 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur comme suit:

a. Sélectionnez une fonction dans la liste des fonctions.

Lorsque vous sélectionnez une fonction (par exemple, Renvoi automatique - Occupé), la « Liste des détails de la fonction » pour cette fonction (dans cet exemple, Détails des fonctions: Renvoi automatique - Occupé) s'affiche dans la case qui se trouve dessous.

b. Remplissez chaque paramètre dans « Liste des détails de la fonction ».

Pour plus d'information sur chaque paramètre des fonctions, consultez Description des fonctions des appels.

c. Sélectionnez une autre fonction dans la « Liste des fonctions » et répétez le processus jusqu'à ce que vous ayez saisi tous les détails pour toutes les fonctions.



- **Attention** : Ne jamais entrer le même numéro de téléphone dans les champs Extension Mobile et Saisie d'appels. Également, ne pas entrer de numéro de téléphone vIPa dans ces deux mêmes champs afin d'éviter de rendre inutilisables ces fonctions.

- Lorsque vous saisissez un numéro de téléphone pour le renvoi d'appels, n'incluez pas d'espaces ni de tirets.

7 Cliquez sur **Suivant**.

La quatrième page du guide intelligent d'ajout d'utilisateur s'affiche.

- 8 Cliquez sur **Suivant**.

La cinquième page du guide intelligent d'ajout d'utilisateur s'affiche.

Figure 11 : Page 5 du guide intelligent d'ajout d'utilisateur

- 9 Vérifiez que les renseignements affichés dans la page récapitulative sont corrects.
Si nécessaire, cliquez sur **Retour** pour les modifier.
- 10 Cliquez sur Soumettre.
L'utilisateur sera ajouté à votre liste d'utilisateurs.

Afficher ou modifier un utilisateur

Lorsque vous modifiez un utilisateur, vous pouvez:

- Ajouter un numéro de téléphone à l'utilisateur
- Supprimer une ligne téléphonique existante de l'utilisateur
- Modifier l'ensemble de l'utilisateur
- Modifier l'équipement et le port de l'utilisateur
- Modifier chacun des paramètres des fonctions de la ligne téléphonique



La ligne est en lecture seule pour les rens. généraux et l'onglet ligne et fonctions.

Pour modifier un utilisateur :

- 1 Sur la page principale « Mes utilisateur », effectuez l'une des actions suivantes :
 - Sélectionnez le nom de l'utilisateur, cliquez sur **Afficher/Modifier** dans le coin inférieur droit de la page.
 - Double-cliquez sur le **Numéro de téléphone** de l'utilisateur.

La page Nom d'utilisateur > <de mes utilisateurs> affiche l'onglet de renseignements généraux.

The screenshot shows the 'Renseignements généraux' tab for user management. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements', etc. The main content area is titled 'Mes utilisateurs > Company5 Company5' and contains a form for 'Renseignements sur l'utilisateur'. The form fields are: Prénom (Company5), Nom de famille (Company5), Département (empty), Administrateur de l'entreprise (dropdown menu with 'n' selected), ID utilisateur (empty), Mot de passe (masked with dots), Confirmation du mot de passe (masked with dots), and Langue admin (dropdown menu with 'en' selected). At the bottom right of the form are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

Figure 12: Onglet Renseignements généraux sur l'utilisateur

2 Modifier l'information dans l'onglet de renseignements généraux au besoin. Assurez-vous de sélectionner la langue de votre choix car tous les équipements reliés à votre accès devront utiliser ce même choix de langue.

3 Sélectionnez l'onglet **Lignes et fonctions**.

The screenshot shows the 'Lignes et fonctions' tab for user management. The interface includes a navigation menu on the left with options like 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements', etc. The main content area is titled 'Mes utilisateurs > Denise Houde' and contains a table of lines and functions. The table has columns: Numéro de tél., Type, Forfait de fonctions, Pseudonyme équipement, Port, and Adresse MAC. The table contains two rows of data. Below the table are buttons: 'Ajouter ligne', 'Supprimer lgn', 'Modifier fonct.', 'Modifier eq', 'Modifier ligne', 'Partager ligne', and 'Utilisateur'. Below these buttons is a section for 'Voir/modifier attributs de la ligne sélectionnée' and 'Détails de la fonction pour: Conférence ad hoc'. The 'Fonction' dropdown menu is open, showing options like 'Conférence ad hoc', 'Carnet d'adresses avancé', 'Tri avancé', etc. The 'Profil du service' dropdown menu is set to 'telusvipa.com-adhoc' and the 'Activer la fonction immédiatement?' checkbox is checked. At the bottom right of the form are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

Numéro de tél.	Type	Forfait de fonctions	Pseudonyme équipement	Port	Adresse MAC
(514) 798-3603	Privée	Portail Plus Universal-IP Évolué	P. Neveu	1	0004 F241 3111
(514) 798-3606	Privée	Portail Plus Universal-IP Évolué	IP335_DeniseH	1	0004 F2AF 57B7

Figure 13: Onglet Lignes et fonctions des utilisateurs

- 4 Dans la case en haut de l'onglet, sélectionnez le **Numéro de téléphone** que vous voulez afficher ou modifier.



Si cet utilisateur ne dispose que d'un numéro de téléphone, il est déjà sélectionné par défaut.

- 5 Effectuez un ou plusieurs des éléments suivants, selon les besoins :
 - Ajout d'une nouvelle ligne téléphonique
 - Suppression d'une ligne téléphonique
 - Modification d'un ensemble de fonctions ou des fonctions à la carte
 - Modification des caractéristiques des fonctions à la carte
 - Modification d'un équipement
 - Modification des détails de la ligne
 - Affectation d'une ligne partagée
 - Affectation d'une ligne à un autre utilisateur

- 6 Répétez l'étape 5 pour d'autres numéros de téléphone, ensembles de fonctions ou d'équipements, le cas échéant.

Lorsque vous sélectionnez les utilisateurs ou les équipements d'un grand abonné GEV, vous devez sélectionner un utilisateur à partir de la page 1, puis ajouter d'autres utilisateurs à partir d'autres pages. Pour ce faire :

- 1 Recherchez un tel équipement CPE et cliquez sur **Suivant**.
- 2 Retournez à la page de recherche et recherchez d'autres équipements CPE et cliquez sur **Suivant**.

Tous les équipements nécessaires sur lesquels vous devrez travailler sont maintenant chargés.

Ajouter une ligne téléphonique

- 1 Dans l'onglet Lignes et fonctions, cliquez sur Ajouter une ligne.
La première page du guide intelligent d'ajout de ligne s'affiche.
- 2 Suivez les instructions du guide intelligent.
La procédure est similaire à celle d'ajouter d'utilisateur. Lorsque vous avez terminé, une ligne de téléphone a été ajoutée.

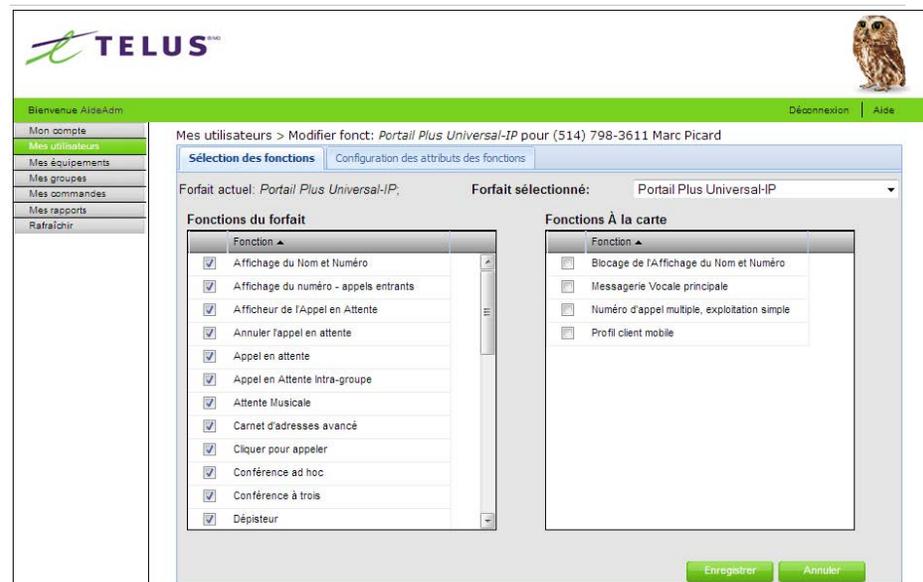
Supprimer une ligne téléphonique

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le Numéro de téléphone que vous voulez supprimer.
- 2 Cliquez sur Supprimer la ligne.
Une boîte de dialogue s'affiche, vous demandant de confirmer la suppression.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Modifier un ensemble de fonctions ou des fonctions à la carte

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le **Numéro de téléphone** pour l'ensemble de fonctions que vous souhaitez modifier.
- 2 Cliquez sur **Modifier la fonctionnalité**.

La page Surnom > Modifier la fonctionnalité: <Nom de l'ensemble> pour <Numéro de téléphone> <de mes utilisateurs> affiche l'onglet **Sélection des fonctions**.



The screenshot shows the TELUS web interface. At the top, there is a navigation menu with options like 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes Equipements', 'Mes groupes', 'Mes commandes', 'Mes rapports', and 'Rafraîchir'. The main content area is titled 'Mes utilisateurs > Modifier fonct: Portail Plus Universal-IP pour (514) 798-3611 Marc Picard'. Below this, there is a sub-tab 'Sélection des fonctions' with a sub-link 'Configuration des attributs des fonctions'. The current service is 'Portail Plus Universal-IP'. There are two columns of functions: 'Fonctions du forfait' and 'Fonctions À la carte'. The 'Fonctions du forfait' column has a list of functions with checkboxes, all of which are checked. The 'Fonctions À la carte' column has a list of functions with checkboxes, all of which are unchecked. At the bottom right, there are two buttons: 'Enregistrer' and 'Annuler'.

Figure 14 : Onglet Sélection des fonctions

- 3 Dans le menu déroulant **Ensemble sélectionné**, sélectionnez l'ensemble que vous souhaitez modifier.

Si les lignes secondaires sont sélectionnées, la ligne primaire associée peut être sélectionnée dans la liste déroulante.

- 4 Sélectionnez ou désélectionnez une fonction en cochant ou décochant la case correspondant à cette fonction dans la case Fonctions de l'ensemble ou la case Fonctions à la carte.



Pour que la ligne fonctionne normalement, désélectionnez la fonction vidéo de l'onglet Modifier fonction.

- 5 Cliquez sur l'onglet **Configuration des attributs des fonctions**.

L'onglet affiche toutes les caractéristiques sélectionnées.

Pour plus d'information sur les fonctions, consultez Description des fonctions des appels.

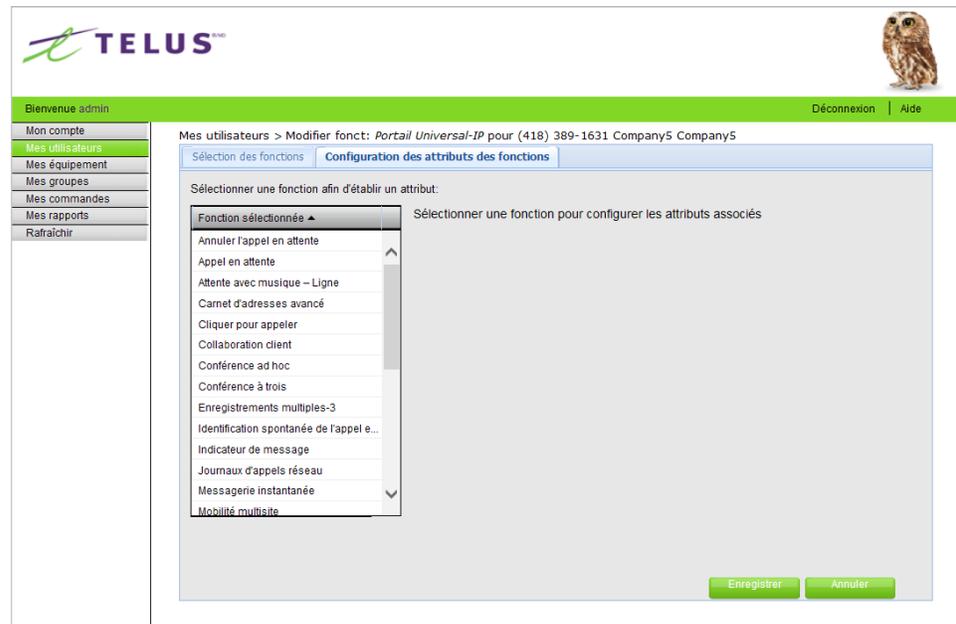


Figure 15: Onglet Configuration des attributs des fonctions

- 6 Sélectionnez les fonctions que vous souhaitez modifier.

Les attributs de cette fonction sont affichés du côté droit de la page.

- 7 Modifiez les attributs requis.

- 8 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Rafraîchir** pour vérifier si la commande est complète.

Pour modifier une autre fonctionnalité, répétez les étapes 6 à 8.

Modifier les caractéristiques des fonctions à la carte

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le **Numéro de téléphone** pour les fonctions à la carte que vous souhaitez modifier.
- 2 Dans la case Fonctionnalité à la gauche de l'onglet Lignes et Fonctions, sélectionnez la fonction que vous souhaitez modifier.

Les attributs de cette fonction sont affichés du côté droit dans l'onglet.

- 3 Modifiez les attributs de la fonction.

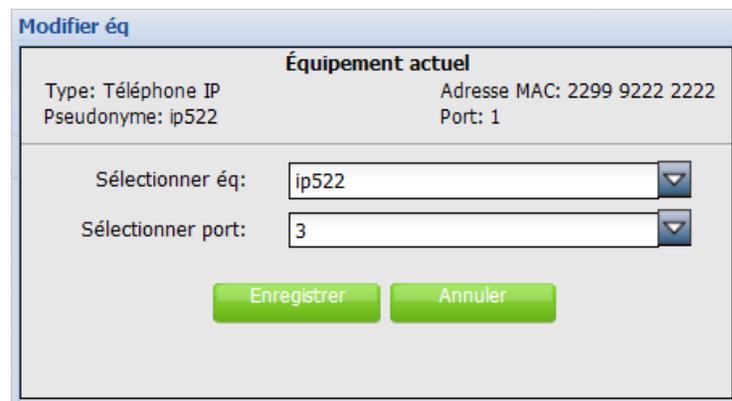
Pour plus d'information sur les fonctions, consultez Description des fonctions des appels.

Répétez les étapes 2 à 3 pour chaque fonction dans la case de fonction.

Modifier un équipement

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le **Numéro de téléphone** pour l'équipement que vous souhaitez modifier.
- 2 Cliquez sur **Modifier l'équipement**.

La boîte de dialogue « Modifier éq » s'affiche.



La boîte de dialogue « Modifier éq » est présentée. Elle a un titre « Modifier éq » en haut à gauche. À l'intérieur, il y a une section « Équipement actuel » qui affiche les informations suivantes : Type: Téléphone IP, Pseudonyme: ip522, Adresse MAC: 2299 9222 2222, et Port: 1. En dessous de cette section, il y a deux menus déroulants : « Sélectionner éq: » avec « ip522 » sélectionné, et « Sélectionner port: » avec « 3 » sélectionné. En bas de la boîte, il y a deux boutons : « Enregistrer » et « Annuler ».

Figure 16 : Boîte de dialogue « Modifier l'équipement »

- 3 Dans le menu déroulant **Sélectionner éq**, sélectionnez un équipement que vous voulez modifier.
- 4 Dans le menu déroulant **Sélectionner port**, sélectionnez le numéro de port que vous voulez pour cet équipement.

Si aucun port n'est disponible pour cet équipement, sélectionnez un autre équipement.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**, cliquez sur Rafraîchir pour vérifier si la commande est terminée.

Modifier les détails de la ligne

Vous pouvez changer le numéro de la ligne téléphonique de l'utilisateur, le numéro du poste, et si la ligne est privée ou partagée.



Les lignes secondaires ne peuvent pas être partagées.

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le **Numéro de téléphone** que vous voulez modifier.
- 2 Cliquez sur **Modifier la ligne**.
La boîte de dialogue « Modifier ligne » s'affiche.

1) Changer le numéro de téléphone

2) SIP sert à chaque utilisateur à se connecter à son Communicateur personnel vIPa (téléphone logiciel) et à l'application TELUS vIPa Mobile.

3) Détermine l'affichage interne

4) Détermine l'affichage externe

5) Représente le nombre de clés sur lesquelles la ligne apparaîtra, par exemple, si le nombre de clés est changé à 2, la ligne apparaîtra sur 2 clés du téléphone suite à l'enregistrement. Il est possible qu'un redémarrage soit nécessaire.

Figure 17 : Boîte de dialogue Modifier ligne

- 3 Dans le menu déroulant **Numéro de téléphone**, sélectionnez un nouveau numéro.
- 4 Le cas échéant, à partir du menu déroulant **Extension**, sélectionnez un poste que vous voulez modifier.
- 5 Tapez les noms de l'appelant interne et externe.
- 6 Dans le menu déroulant **Ligne partagée**, sélectionnez si cette ligne doit être Privée ou Partagée.
- 7 Entrez l'étiquette de touche de la ligne.
- 8 Configurez le nombre de sessions DPL maximal.
- 9 Sélectionnez le nombre de lignes.
- 10 Sélectionnez la case à cocher Renvoyer le mot de passe du PMC si vous souhaitez renvoyer le mot de passe du PMC.
- 11 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur Rafraîchir pour vérifier si la commande est complète.

Mes utilisateurs

Configurer une ligne sur 2 clés

Sélectionner la ligne du Superviseur DAA, cliquer sur l'onglet **Modifier Ligne** et dans "Nombre de Clés de ligne", sélectionner 2 au lieu de 1.

pour modifier la fonction d'une ligne, sélectionnez une ligne de la liste ci-dessous, et une fonction dans la

Numéro de tél.	Type	Format de fonction	Pseudonyme équipement	Port	Adresse MAC
(438) 844-1182					

Modifier ligne

Numéro de téléphone: 4388441182

URI (ID SIP): u4388441182

SIP – Mot de passe:

SIP – Confirmation du mot de passe:

Nom de l'appelant – Interne:

Nom de l'appelant – Externe: LAB ASSIGN - DN

Ligne partagée: Privée

Étiquette de nom de touche:

Nombre de clés de ligne: 2

Séances max. DPL: 1

Envoyer de nouveau le mot de passe PMC?:

Enregistrer Annuler

Pour s'assurer que les ports de l'équipement sont affichés correctement, n'ajoutez pas d'autres numéros une fois que tous les ports pour un périphérique occupés. Pour plus de détails, consulter la section Mes Équipements/Ajout d'équipement à la page 36.

Attribuer une ligne partagée

a. Ligne partagée (MADN)

Afin de provisionner la ligne partagée (MADN), vous devez au préalable changer le statut de la ligne **privée** à **partagée** :

- 1 Sélectionner la ligne dont le statut doit changer pour **Ligne Partagée**, cliquer sur **Modifier**, attendre que le nouveau menu s'affiche et sélectionner l'onglet **Lignes et fonctions**, cliquer sur **Modifier fonction**.
- 2 S'assurer que la fonction **Dépisteur** est retirée de cette ligne
- 3 Retirer **Dépisteur** en décochant cette fonction et cliquer sur **Enregistrer**

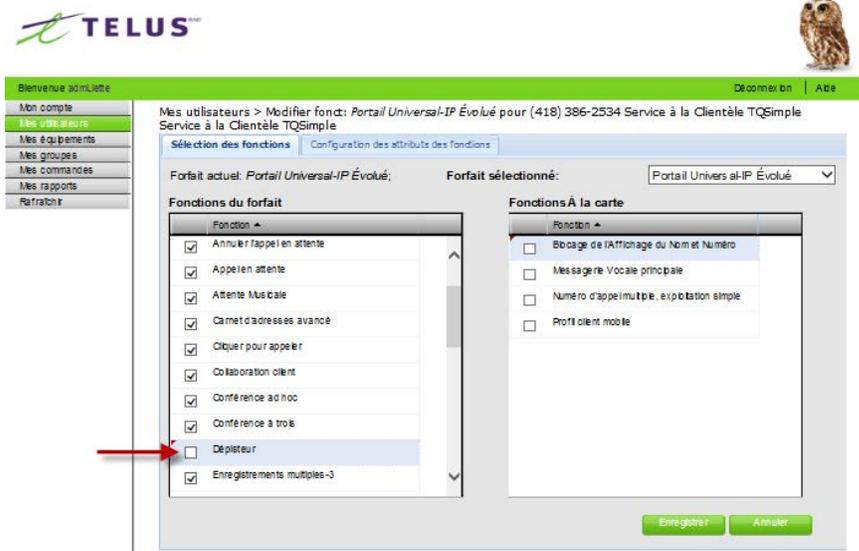


Figure 17a: Boîte de dialogue Configuration des attributs des fonctions

- 4 Cliquer sur l'onglet **Modifier Ligne** et, sous **Ligne Partagée**, sélectionner **Partagée** dans le menu déroulant.



Figure 17b: Boîte de dialogue Modifier ligne

- 5 Cliquer sur **Enregistrer**.

- 6 Confirmer l'ajout de l'option facturable **Numéro d'appels multiple, exploitation simple (MADN)**.

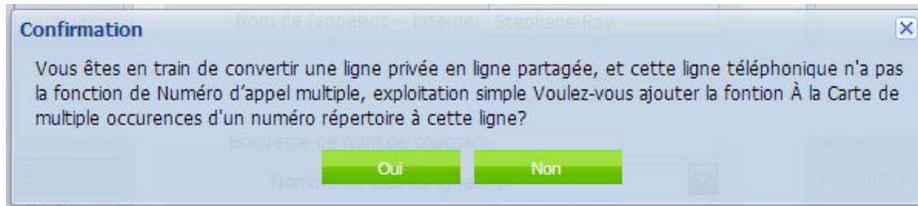


Figure 17c : Boîte de dialogue « Confirmation »

- 7 Cliquer sur **Rafraîchir** afin de vous assurer de la réussite de votre commande (celle-ci devrait avoir un statut **Terminé**).
- 8 Votre ligne est maintenant prête pour être sélectionnée comme apparence sur un autre équipement
- 9 Cliquer sur l'onglet **Partager ligne**.

La boîte de dialogue « Attribuer la ligne partagée » s'affiche.



Figure 18 : Boîte de dialogue « Attribuer la ligne partagée »

- 10 Dans **Sélectionner une option partagée**, choisir **Ligne partagée**. Dans **Sélectionner un numéro de téléphone partagé**, sélectionner le numéro désiré (MADN). Sélectionner l'équipement et le port sur lequel l'apparence de la ligne partagée avec l'option MADN doit apparaître. Modifier le mot de passe SIP si désiré. Cliquer sur **Enregistrer**.

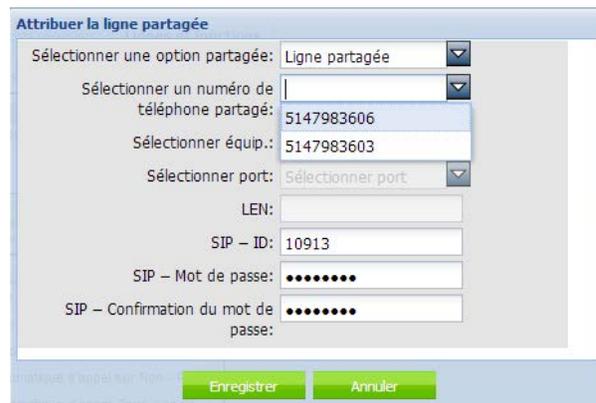


Figure 18a : Boîte de dialogue « Attribuer la ligne partagée »

b. Voyants d'occupation et inscriptions (enregistrements) multiples

- 1 Cliquer sur l'onglet **Partager ligne**, la boîte **Attribuer la ligne partagée** s'affiche.

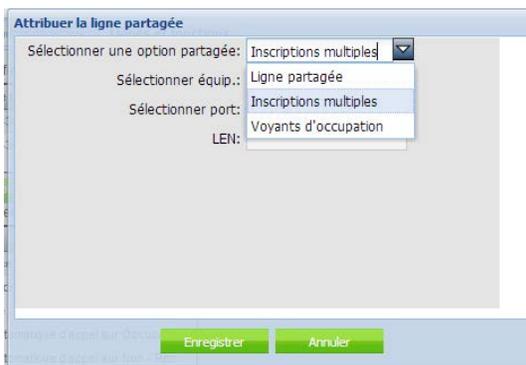


Figure 18 b : Boîte de dialogue « Attribuer la ligne partagée »

- 2 Dans Sélectionner une option partagée, choisir l'option désiré entre Inscriptions multiples et Voyants d'occupation.
- 3 Sélectionner l'équipement et le port sur lequel le voyant d'occupation ou l'inscription multiple doit apparaître.
- 4 Cliquer sur Enregistrer.

Attribuer une ligne à un autre utilisateur

Vous pouvez réaffecter une ligne qui appartient actuellement à un utilisateur à un autre. Par exemple, William possède actuellement la ligne 1234. Une fois cette ligne réaffectée à Marie, William n'aura plus la ligne 1234.

- 1 Dans la case en haut de l'onglet Lignes et fonctions, sélectionnez le **Numéro de téléphone** que vous voulez modifier.
- 2 Cliquez sur **Utilisateur**.

La boîte de dialogue Attribuer la ligne sélectionnée à un utilisateur s'affiche.

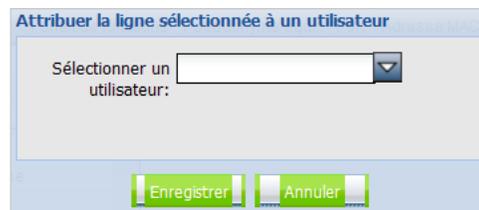


Figure 19: Boîte de dialogue Attribuer la ligne sélectionnée à un utilisateur

- 3 Dans la liste déroulante, sélectionnez l'**utilisateur** que vous voulez modifier.
- 4 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Rafraîchir** pour vérifier si la commande est complète.

Supprimer un utilisateur

Lorsque vous supprimez un utilisateur, l'utilisateur ne recevra plus de services voix de l'organisation. Cette suppression est permanente.

Pour supprimer un utilisateur:

- 1 Dans la page « Mes utilisateurs », sélectionnez le nom de l'utilisateur que vous souhaitez supprimer.
- 2 Cliquez sur **Supprimer** dans le coin inférieur droit de la page.

La boîte de dialogue Supprimer un utilisateur vous demande de confirmer que vous souhaitez supprimer cet utilisateur.



Si vous supprimez une ligne principale associée à des lignes secondaires, vous serez invité à confirmer la suppression de toutes les lignes.

- 3 Cliquez sur **Oui**.

L'utilisateur est supprimé de la liste d'utilisateurs.

Configurer une distribution automatique d'appels (DAA)

Important : La chaîne DAA est créée par TELUS. Un représentant TELUS de l'assignation doit faire la programmation initial des usagers avant que vous puissiez ajouter des agents utilisateurs et des superviseurs avec votre portail MyOffice version administrateur.

Configurer un agent DAA

Sélectionnez l'utilisateur que vous voulez ajouter à chaîne DAA ou créez le nouvel utilisateur à ajouter. Sur chacune des lignes qui seront dans la chaîne, le forfait de fonctions devra être changé pour PortailPlus Universal-IP Agent DAA.

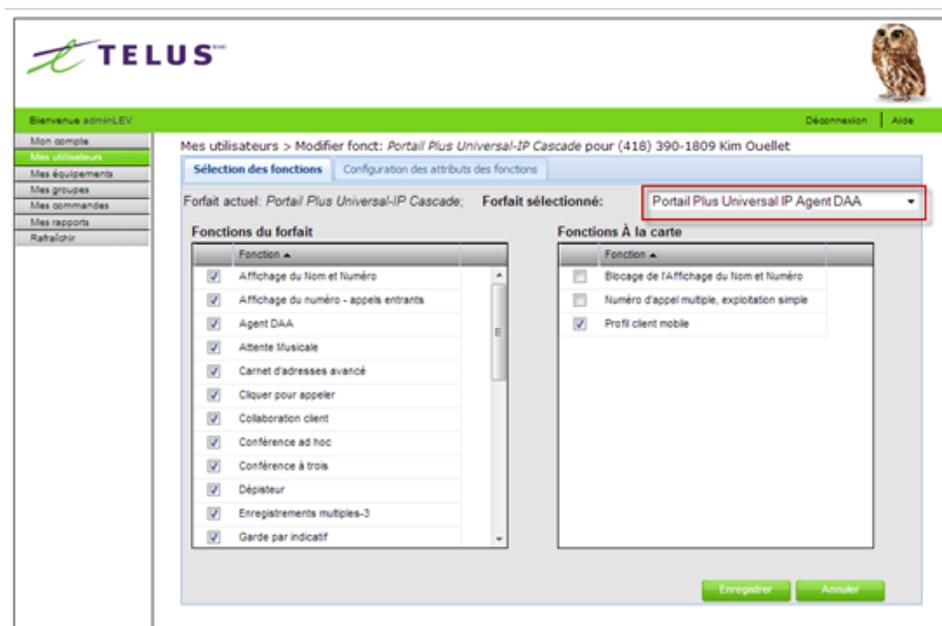


Figure 20 : Boîte de dialogue Programmation d'une distribution automatique d'appels (DAA)



Il n'y a aucune façon pour le client de savoir si ce dernier est Activée, Désactivée, Prêt, Pas Prêt. En cas de doute, il doit refaire la fonction. Si celle-ci est déjà activée, le client entend une tonalité rapide.

Mes utilisateurs

Dans l'onglet « Configuration des attributs des fonctions », cliquer sur « Agent DAA » et ajoutez les informations nécessaires à la chaîne (en cas de doute, regarder un Agent déjà programmé), c'est-à-dire :

- Groupe DAA : entrer le nom de la chaîne DAA et procéder comme les autres lignes Agent dans le dossier.
- Sous-groupe DAA : entrer le nom du sous-groupe DAA et procéder comme les autres lignes Agent dans le dossier.
- Numéro ID : entrer le numéro ID et procéder comme les autres lignes Agent dans le dossier.
- Position ID : choisir "O" pour oui et "N" pour non et procéder comme les autres lignes Agent dans le dossier.
- Agent Option 1 : Il s'agit des touches de raccourcis sur le téléphone correspondant à la chaîne DAA (prêt, pas prêt, etc.)

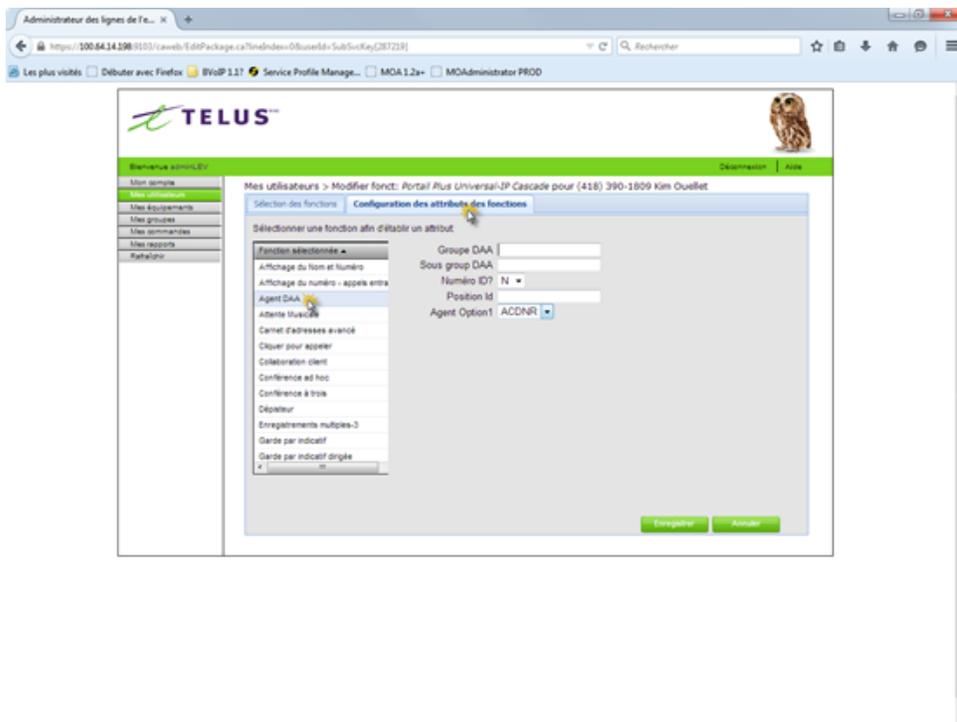


Figure 20a : Boîte de dialogue Configuration des attributs des fonctions

Cliquez sur Enregistrer et s'assurer que la commande est en statut Terminé.

Mes utilisateurs

Configurer un agent DAA

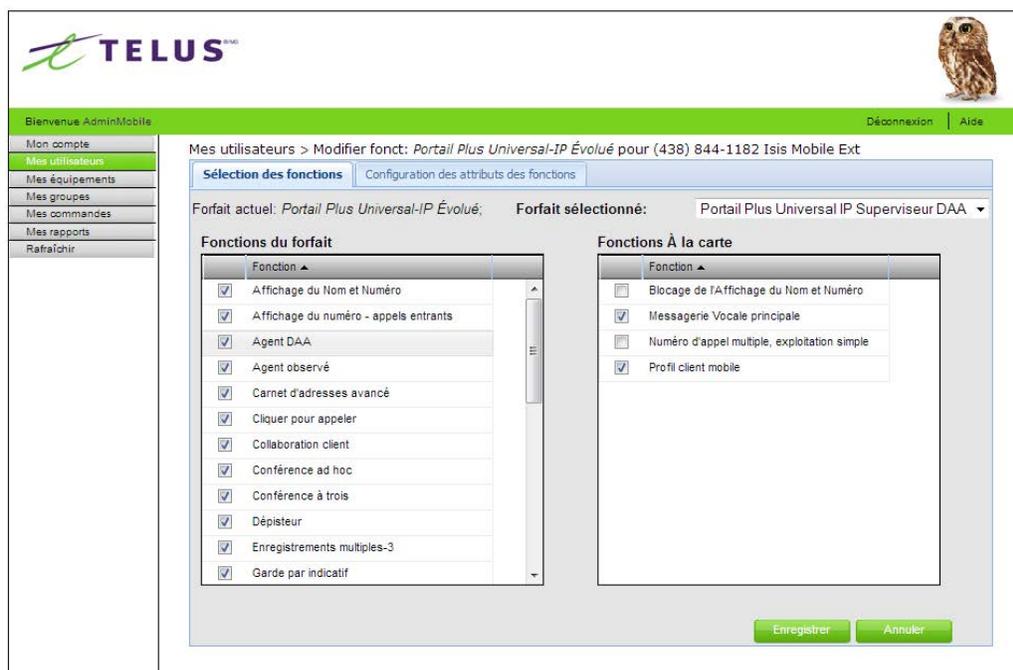
Fonctions	Codes	Fonctions	Codes
Activée	*50 + Position ID	Prêt	*53
Désactivée	*51	Pas prêt	*52
Occupé	*70	n-occupé	*71

Écouter les appels d'un Agent et y intervenir :

1. Composez * 72 + poste de l'agent à agent pour surveiller l'appel de l'agent.
2. Composez le * 73 pour passer du mode parler à surveillance, en utilisant la ligne secondaire comme contrôle.

Configurer un superviseur DAA

Sélectionnez l'utilisateur que vous voulez ajouter à la chaîne DAA ou créez le nouvel utilisateur à ajouter. Sur chacune des lignes qui seront dans la chaîne, le forfait de fonctions devra être changé pour PortailPlus Universal-IP Superviseur DAA.



The screenshot shows the TELUS AdminMobile interface. The top navigation bar is green with the TELUS logo and an owl icon. Below the navigation bar, there is a sidebar menu with options like 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements', etc. The main content area is titled 'Mes utilisateurs > Modifier fonct: Portail Plus Universal-IP Évolué pour (438) 644-1182 Isis Mobile Ext'. It features a 'Sélection des fonctions' section with a dropdown menu for 'Forfait sélectionné' set to 'Portail Plus Universal IP Superviseur DAA'. Two columns of function lists are visible: 'Fonctions du forfait' and 'Fonctions À la carte'. The 'Fonctions du forfait' list includes items like 'Affichage du Nom et Numéro', 'Agent DAA', and 'Garde par indicatif', all with checked boxes. The 'Fonctions À la carte' list includes 'Blocage de l'Affichage du Nom et Numéro', 'Messagerie Vocale principale', and 'Profil client mobile', with some checked and some unchecked. At the bottom right, there are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

Mes utilisateurs

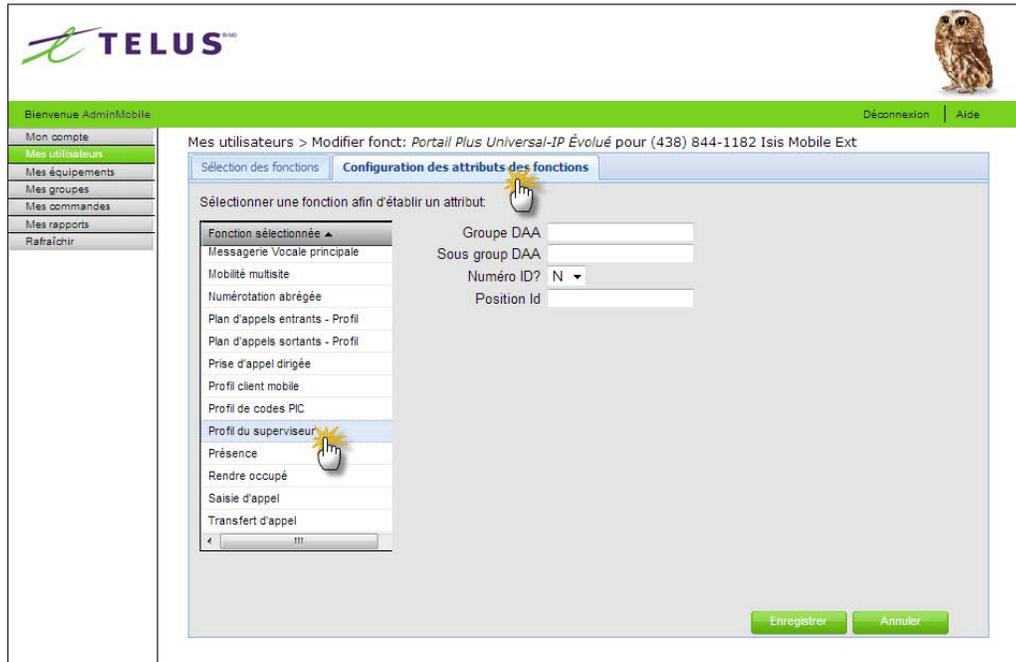
Dans l'onglet "Configuration des attributs des fonctions", cliquer sur "Profil du Superviseur" et ajoutez les informations nécessaires à la chaîne (en cas de doute, regarder un Superviseur déjà programmé), c'est-à-dire :

a. Groupe DAA : entrer le nom de la chaîne DAA et procéder comme les autres lignes Agent dans le dossier.

b. Sous-groupe DAA : entrer le nom du sous-groupe DAA et procéder comme les autres lignes Agents dans le dossier.

c. Numéro ID : choisir "O" pour oui et "N" pour non et procéder comme les autres lignes Superviseurs dans le dossier.

d. Position ID : entrer le Position ID et procéder comme les autres Superviseurs dans le dossier.



The screenshot shows the TELUS AdminMobile interface. The top navigation bar includes the TELUS logo, a user profile picture, and links for 'Déconnexion' and 'Aide'. The left sidebar contains a menu with options: 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements', 'Mes groupes', 'Mes commandes', 'Mes rapports', and 'Rafraîchir'. The main content area is titled 'Mes utilisateurs > Modifier fonct: Portail Plus Universal-IP Évolué pour (438) 844-1182 Isis Mobile Ext'. It features two tabs: 'Sélection des fonctions' and 'Configuration des attributs des fonctions'. The 'Configuration des attributs des fonctions' tab is active, displaying a list of functions on the left and configuration fields on the right. The function 'Profil du superviseur' is selected. The configuration fields include: 'Groupe DAA' (text input), 'Sous group DAA' (text input), 'Numéro ID?' (dropdown menu with 'N' selected), and 'Position Id' (text input). At the bottom right, there are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons.

Si le superviseur veut également avoir un profil d'Agent, dans l'onglet "Configuration des attributs des fonctions", cliquer sur "Agent DAA" et compléter les champs tel que démontré dans la section précédente (Configuration d'un agent DAA). Cependant, pour le Position ID, la valeur entrée doit être différente de celle inscrite dans le profil superviseur.

Cliquer sur Enregistrer.

Cliquer sur Rafraîchir afin de vous assurer de la réussite de votre commande (celle-ci devrait avoir un statut Terminé).

Afin de pouvoir faire de l'écoute des appels reçus par les agents ainsi que de pouvoir intervenir au besoin, il faudra mettre la ligne du superviseur sur 2 clés de lignes, tel qu'illustré dans la section Configurer une ligne sur 2 clés.

Déprogrammer un agent DAA ou superviseur DAA

Afin de déprogrammer une ligne de la chaîne, il s'agit de changer le forfait de la ligne. Sélectionnez l'utilisateur que vous voulez retirer de la chaîne DAA et changez le forfait de la ligne pour celui souhaité. Sinon, supprimer simplement l'utilisateur.

Cliquez sur Enregistrer et s'assurer que la commande est en statut Terminé.

Lors de la déprogrammation d'un superviseur DAA, ramener l'apparence de la ligne à une seule clé si ce n'est plus requis.

Mes équipements

Les équipements sont installés par votre fournisseur de services selon les besoins de services de votre organisation. Dans MyOffice, un administrateur de lignes téléphoniques peut affecter et réaffecter les équipements et les ports. En outre, un administrateur de lignes téléphoniques peut ajouter, modifier ou supprimer des équipements. Cette fonctionnalité de MyOffice est utile aux administrateurs pour gérer les demandes d'équipement commun, telles que le remplacement d'un équipement existant, la saisie des détails d'adresse MAC d'un dispositif nouvellement livré ou la configuration d'une ligne téléphonique pour appeler plusieurs téléphones.

Le portail MyOffice version administrateur permet à l'administrateur :

- D'ajouter ou de supprimer des équipements
- D'associer des équipements à un site particulier
- D'ajouter ou de mettre à jour une adresse MAC pour de l'équipement existant
- De personnaliser le produit et de rendre modifiables d'autres champs de l'équipement
- D'attribuer une ligne vocale à plusieurs ports d'équipement



L'équipement ne peut être supprimé lorsque des lignes téléphoniques y sont associées.

Pour des renseignements généraux sur MyOffice, consultez Présentation de MyOffice.

Comprendre les renseignements sur les équipements

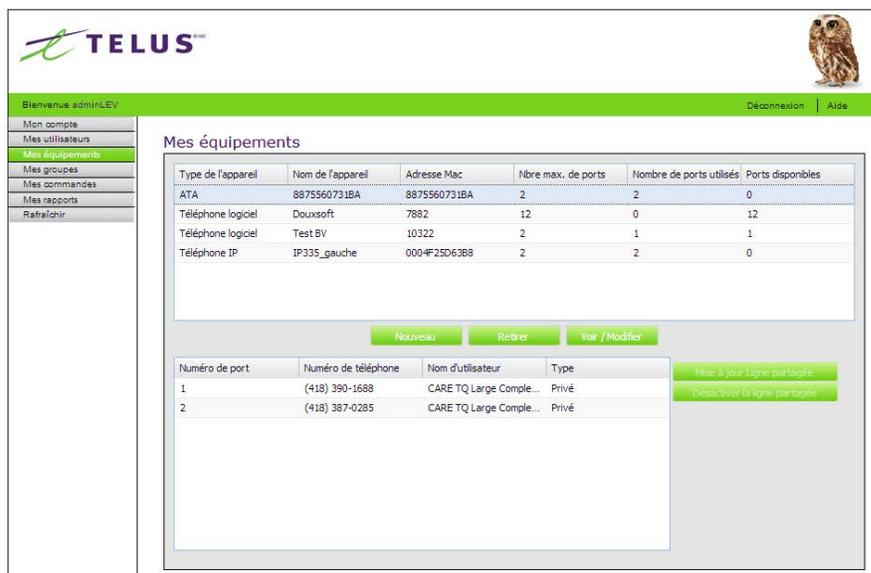
La section « Mes équipements » est en lecture seule.

La page de listes « Mes équipements » offre deux types d'information :

- L'information sur les équipements (tels que les noms des équipements, les pseudonymes et le nombre maximal de ports) qui sont actuellement mis en place par TELUS pour votre organisation.

Un équipement peut être ajouté, supprimé ou modifié par l'administrateur de lignes téléphoniques.

- Informations sur la façon dont les équipements sont utilisés dans votre organisation (comme le nombre de ports utilisés et le nombre de ports disponibles pour chaque équipement).



The screenshot displays the 'Mes équipements' page. At the top left is the TELUS logo. A navigation menu on the left includes 'Bienvenue admin.LEV', 'Mon compte', 'Mes utilisateurs', 'Mes équipements' (highlighted), 'Mes groupes', 'Mes commandes', 'Mes rapports', and 'Rafraîchir'. The main content area has a title 'Mes équipements' and a table with the following data:

Type de l'appareil	Nom de l'appareil	Adresse Mac	Nbre max. de ports	Nombre de ports utilisés	Ports disponibles
ATA	8875560731BA	8875560731BA	2	2	0
Téléphone logiciel	Douxsoft	7882	12	0	12
Téléphone logiciel	Test SV	10322	2	1	1
Téléphone IP	IP335_gauche	0004F25D6388	2	2	0

Below the table are buttons: 'Nouveau', 'Retirer', and 'Voir / Modifier'. A detailed view of a selected port is shown below with the following data:

Numéro de port	Numéro de téléphone	Nom d'utilisateur	Type
1	(418) 390-1688	CARE TQ Large Comple...	Privé
2	(418) 387-0285	CARE TQ Large Comple...	Privé

Buttons for 'Masquer ce lien partagé' and 'Réactiver le lien partagé' are also visible.

Figure 21 : Page de listes « Mes équipements »

La page de détails « Mes équipements » affiche les numéros de ports pour un périphérique sélectionné (surnom de l'équipement), ainsi que leurs numéros de téléphone et les noms d'utilisateurs qui y sont associés.

Seuls les numéros de téléphone des lignes primaires peuvent être associés à des équipements.

Recherche d'équipements

À partir de la page « Mes équipements », vous pouvez rechercher des équipements appartenant à des sites autorisés:

- 1 Saisissez le nom du site, le type d'équipement, le nom de l'équipement ou l'adresse MAC dans les champs correspondants. La recherche avec caractère générique est également disponible.
- 2 Cliquez sur Recherche.

La liste des équipements correspondant à vos critères de recherche s'affiche dans le tableau.

- 3 Pour les grands abonnés, cliquez sur Suivant.

La page « Mes équipements » pour grands abonnés affiche les renseignements sur l'équipement, comme le nom de l'équipement, le type d'équipement, le site, l'adresse MAC, le maximum de ports, les ports utilisés et les ports disponibles.

La page « Mes équipements » vous permet de supprimer des équipements existants et d'afficher ou de modifier l'information sur l'équipement existant.

Mes équipements

Ajout d'équipements

Pour ajouter un équipement au site associé à votre profil:

- 1 Cliquez sur l'option « Mes équipements » dans le volet de navigation de gauche. La page principale « Mes équipements » s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'option « Mes équipements » dans le volet de navigation de gauche. La page principale « Mes équipements » s'affiche.
- 3 Dans la fenêtre d'ajout d'équipement, saisissez les informations dans les champs correspondants, comme décrit dans le tableau suivant :

Champ	Description
Site	Si vous sélectionnez le site, l'équipement est ajouté à l'emplacement choisi. Si ce champ est laissé vide, l'équipement est associé au site par défaut.
Type d'équipement	Sélectionnez le type d'équipement dans la liste.
Surnom	Saisissez le surnom de l'équipement à ajouter.
Adresse MAC	Saisissez l'adresse MAC de l'équipement.
Numéro de série	Saisissez le numéro de série de l'équipement.
Fabricant	Sélectionnez le fabricant de l'équipement dans la liste.
Modèle	Sélectionnez le modèle de l'équipement.
Nombre maximum de ports voix	Sélectionnez le nombre maximal de ports voix dans la liste.
Adresse CM MAC	Saisissez l'adresse CM MAC de l'équipement.
Protocole VoIP	Sélectionnez le protocole BvIPa dans la liste.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Une fois l'équipement ajouté, il est associé à l'emplacement sélectionné ou au site par défaut.

Pour s'assurer que les ports de l'équipement sont affichés correctement, n'ajoutez pas d'autres numéros une fois tous les ports pour un périphérique occupés. Pour Superviseur/Agent de DAA, lorsque le nombre de touches de ligne sélectionné est 2, le même numéro de poste est ajouté deux fois sur les ports qui deviendront disponibles sur le périphérique.

Par exemple, l'IP 670 a six ports, mais trois ports sont déjà occupés. Lorsque le poste 1642 est ajouté avec le nombre de touches de ligne défini comme étant 2, les ports 4 et 5 sur IP 670 deviennent occupés.

Mes équipements



Figure 22: Ligne sur le port 5

Toutefois le système montre que le port 5 demeure disponible.

Même si le port 2 est déjà occupé par l'appareil de la ligne 418 389-1623 (Superviseur DAA), ceci n'apparaît pas dans le portail: le port 2 semble toujours disponible.

Type de l'appareil	Nom de l'appareil	Adresse Mac	Nbre max. de ports	Nombre de ports utilisés	Ports disponibles
Téléphone logiciel	Soft26	1460	12	0	12
Téléphone logiciel	Soft27	1461	12	0	12
Téléphone logiciel	SoftPhone99	5400	12	0	12
Téléphone logiciel	Douxsoft	7882	12	10	2
Téléphone IP	IP670_1sis	0004F2687FBA	6	1	5
Téléphone IP	IP335_Droite	0004F2AC4291	2	2	0
Téléphone IP	IP550_1sis	0004F2464C04	4	4	0

Numéro de port	Numéro de téléphone	Nom d'utilisateur	Type
1	(418) 389-1623	Martine Nouvelle	Privé

Figure 23: Ligne non affichée sur le portail

Mes équipements

Le numéro 1632 est ajouté sur le port 5 du système, mais le téléphone l'ajoute automatiquement au port 6, puisque le port 5 est déjà occupé sur l'équipement.



Figure 24 : Ligne ajoutée au port 6

Les six ports sont tous occupés sur le téléphone, mais le système montre que le port 6 est toujours disponible. Si tous les ports sont occupés sur l'équipement, n'ajoutez pas d'autres numéros.

Modifier de l'information sur l'équipement

Pour modifier l'information sur l'équipement.

- 1 Cliquez sur l'option « Mes équipements » dans le volet de navigation de gauche.

La page principale « Mes équipements » affiche les équipements associés à votre site.

- 2 Cliquez sur l'équipement à modifier.

La fenêtre Modifier équipement s'affiche.

- 3 Dans la fenêtre Modifier l'équipement, modifiez les détails de l'équipement.

- 4 Cliquez sur Enregistrer.

Affichage et modification de l'affectation des équipements

Affichage de l'affectation des équipements

Pour voir l'affectation des ports :

- Dans la page des listes, sélectionnez la ligne qui représente le Surnom de l'équipement (dev-x) que vous voulez afficher (par exemple, EMTA-98).

Les affectations de ports pour ce surnom d'équipement sont affichées dans la page des détails

Modification de l'affectation des équipements

Pour modifier l'affectation d'un équipement :

- 1 Cliquez sur **Mes utilisateurs**, puis sélectionnez **Utilisateur/Téléphone** pour faire la modification.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Fonctionnalités et lignes**.
- 3 Cliquez sur le bouton **Modifier l'équipement**.
- 4 À partir du menu déroulant, sélectionnez un équipement différent.
- 5 Cliquez sur **Enregistrer**, puis sur **Rafraîchir** pour vérifier si la commande est complète.
- 6 Cliquez sur le bouton **Modifier l'équipement**.
- 7 À partir du menu déroulant, sélectionnez un équipement différent.
- 8 Cliquez sur **Enregistrer**.
- 9 Message d'erreur tel qu'il apparaît dans la saisie d'écran : « Échec de la commande. Communiquez avec votre administrateur ou RSC. »

Mes groupes

Vous pouvez définir des groupes d'utilisateurs dans la section « Mes groupes » afin qu'ils travaillent ensemble à des capacités spécifiques.

La section « Mes groupes » comprend les sujets suivants:

- Comprendre les groupes
- Ajouter un groupe
- Afficher ou modifier un groupe
- Supprimer un groupe

Pour des renseignements généraux sur MyOffice, consultez la section **Présentation de MyOffice**.

Comprendre les groupes

MyOffice permet aux administrateurs de lignes téléphoniques de définir des groupes d'utilisateurs. Chaque utilisateur peut être affecté à un ou plusieurs groupes. Cependant, il n'est pas nécessaire qu'un utilisateur appartienne à un groupe.

Dans MyOffice, chaque groupe appartient à l'un des types suivants:

- Groupe de prise d'appel
- Groupe de cascade

Mes groupes

L'exemple suivant montre comment un administrateur de lignes téléphoniques peut créer des groupes dans l'organisation.

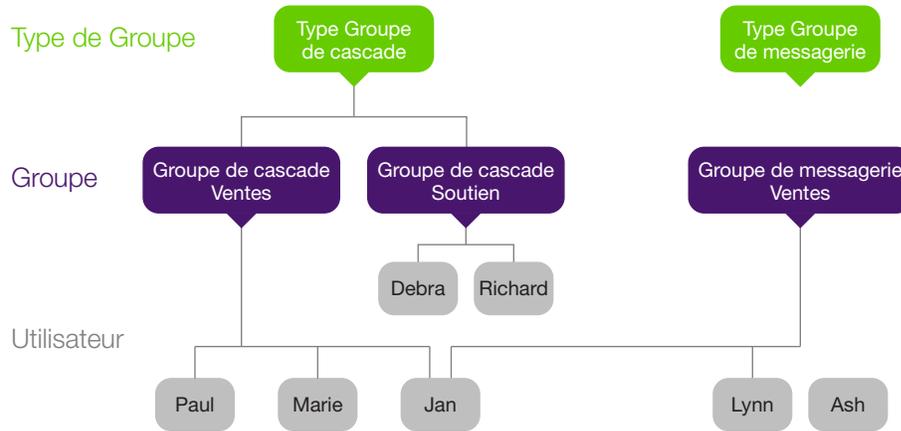


Figure 25 : Types de groupes, groupes et utilisateurs

Dans cet exemple, trois groupes sont définis: deux appartiennent au type de groupe de cascade et un appartient au type de groupe de messagerie.

Paul, Mary et Jan sont membres du groupe de cascade: Ventes. En outre, Jan est membre d'un autre groupe, le groupe de messagerie: Ventes. Ash n'est membre d'aucun groupe.

Jan recevra des appels faits au numéro pilote du groupe de cascade selon les priorités définies et son nom se trouvera sur la liste de distribution de la messagerie vocale des ventes.

Groupe de prise d'appel

Dans un groupe de prise d'appel, toutes les lignes téléphoniques du groupe sonnent simultanément en réponse à un appel entrant. Tout utilisateur du groupe peut prendre l'appel et y répondre. Lorsqu'une ligne est occupée, les autres lignes commencent à sonner lors d'un appel entrant. Lorsqu'un appel est mis en attente, toutes les autres lignes du groupe peuvent le reprendre en appuyant sur la touche programmable **Prise d'appels** ou en composant le code *65. Pour reprendre l'appel en attente sur une ligne spécifique, entrer *67 + le numéro de l'extension de la ligne.



Seules les lignes primaires peuvent faire partie d'un groupe de prise d'appel. Les lignes secondaires ne peuvent pas être associées à un groupe.

Groupe de cascade

Dans un groupe de cascade, plusieurs lignes téléphoniques sont affectées aux réponses des appels entrants selon une politique prédéterminée. Si le premier numéro de téléphone dans le groupe n'est pas disponible, l'appel sera dirigé vers le deuxième numéro de téléphone dans le groupe. Si le deuxième téléphone est également non disponible, l'appel sera dirigé vers le troisième numéro, et ainsi de suite.



Seules les lignes primaires peuvent faire partie d'un groupe de cascade. Les lignes secondaires ne peuvent pas être associées à un groupe.

Il existe plusieurs options pour la mise en place de la politique du groupe de cascade:

Linéaire

Les numéros de téléphone dans le groupe sont agencés en séquence fixe. Quand il y a un appel entrant, le système recherche le premier numéro de téléphone disponible dans la liste, en commençant par le haut de la liste.

Circulaire

Les numéros de téléphone dans le groupe sont agencés en séquence fixe.

Le système se souvient de la dernière ligne connectée à l'appel précédent. Quand il y a un appel entrant, le système recherche le premier numéro disponible dans la liste, en commençant par le haut de la liste. Lorsqu'il a atteint la fin de la liste, le système continue à chercher à partir du haut de la liste.

Vous pouvez également configurer la façon dont les appels entrants sont traités dans le groupe. Par exemple :

- S'il n'y a pas de réponse sur une ligne, vous pouvez spécifier combien de temps le système doit attendre avant de passer à la ligne disponible suivante.
- S'il n'y a pas de réponse sur une ligne, vous pouvez spécifier si l'appelant est envoyé à la messagerie vocale.
- Si toutes les lignes du groupe sont occupées, vous pouvez spécifier si l'appelant est envoyé à la messagerie vocale.
- Vous pouvez utiliser la mise en attente de l'appel..



Les utilisateurs d'un groupe de cascade de ligne ne devraient pas appuyer sur la touche rejeter. Rejeter signifie que personne dans le groupe de recherche de ligne ne souhaite prendre l'appel.

Mes groupes

Recherche d'un groupe

Pour rechercher des groupes associés à votre site:

1 Cliquez sur l'option « Mes groupes » dans le volet de navigation de gauche.

La page principale « Mes groupes » s'affiche.

2 Dans la page principale « Mes groupes », sélectionnez le type de groupe dans la liste Type de groupe.

3 Saisissez le site, le nom du groupe ou les postes et les membres du groupe dans les domaines correspondants.

4 Cliquez sur Recherche..

La liste des groupes associés au site s'affiche selon vos critères de recherche.

Ajouter un groupe

La page principale « Mes groupes » affiche une liste de tous les groupes actuellement définis, ainsi que les types de groupes auxquels ils appartiennent, le nombre de membres de chaque groupe et le numéro de téléphone principal de chaque groupe.

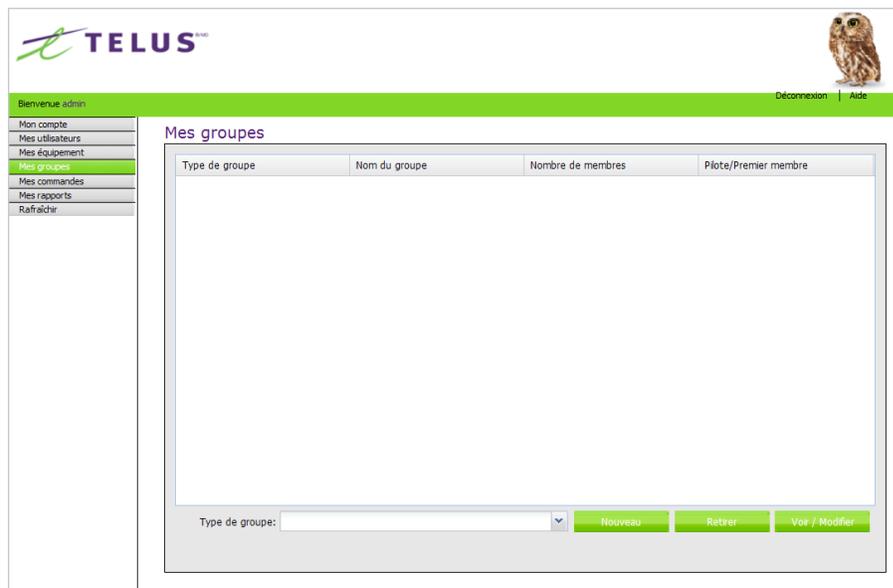


Figure 27 : Page principale « Mes groupes »

Pour ajouter un groupe :

- 1 Dans **Sélectionnez le type** dans la page principale « Mes groupes », sélectionnez le type de groupe que vous souhaitez.
- 2 Cliquez sur **Nouveau**.

Mes groupes > Ajouter <Type de groupe> s'affiche.

La page de base Ajout du <type de groupe> est semblable à la page Ajout d'un groupe de réponse d'appel.

Pour les autres types de groupes, consultez **Comprendre les groupes**.

Bienvue admin | Déconnexion | Aide

Mes groupes

Nom groupe:

Max. de membres: Type de groupe: Linéaire

Ajouter ou supprimer des lignes téléphoniques de ce groupe

Chercher par utilisateur:

Non-membres	
Numéro de téléphone	Utilisateurs
(418) 389-1635	Company5 Company5
(416) 600-7100	Company5 Company5
(416) 600-7101	Company5 Company5
(418) 389-1631	Company5 Company5

Membres	
Numéro de téléphone	Utilisateurs

Si pas de réponse, acheminer l'appel après 4 sonneries.

Si pas de réponse après 34 secondes, acheminer à

Si tous les membres sont occupés, acheminer les appels à

Enregistrer Annuler

Figure 28 : Ajouter une page de garde par indicatif

3 Dans **Nom du groupe**, saisissez le nom du groupe, par exemple, Ventes.

Le membre de troncation ne figure pas en tant que non-membre et il ne peut être attribué en tant que membre à un groupe

4 Dans **Non-membres**, sélectionnez un utilisateur à ajouter au groupe.



Pour s'assurer que les numéros de téléphone sont affichés pour les non-membres lors de l'assignation d'un groupe, allez d'abord à l'onglet « Mes utilisateurs » et sélectionnez les utilisateurs à afficher.

Pour filtrer les noms d'utilisateur, saisissez le premier caractère du nom dans **Rechercher par utilisateur**.

5 Cliquez sur  entre la liste des non-membres et la liste des membres.

L'utilisateur s'affiche dans la liste des membres.

6 Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque membre supplémentaire du groupe.

7 Cliquez sur **Enregistrer**

La page principale « Mes groupes » affiche le nouveau groupe dans la liste des groupes actuels.

Lorsque vous avez défini un groupe d'appel et que vous souhaitez que la messagerie vocale soit toujours dirigée vers un numéro pilote, vous avez deux options :

- Entrez le pilote numéro de groupe de recherche de ligne de services voix : dans le volet de gauche, sélectionnez le pilote numéro de téléphone dans les détails de la ligne -> Numéro d'ID de l'appelant.
- Entrez tous les membres du groupe de recherche de ligne sous services voix : dans le volet de gauche, sélectionnez le pilote numéro de téléphone à partir d'Alias Voice Mail > lignes vocales.

Afficher ou modifier un groupe

Pour modifier le nom du groupe, l'appartenance à un groupe et d'autres paramètres dans un groupe.

- 1 De la page principale « Mes groupes », dans la liste des groupes, effectuez l'une des actions suivantes:

- Double-cliquez sur le nom du groupe.
- Sélectionnez le nom du groupe, puis cliquez sur **Afficher/Modifier**.

Afficher/Modifier. Mes groupes > Modifier <type de groupe> s'affiche.

The screenshot shows the 'Mes groupes' page in the TELUS MyOffice administrator interface. The page has a green header with the TELUS logo and a navigation menu on the left. The main content area is titled 'Mes groupes' and contains a form for editing a group. The form includes a 'Nom groupe:' field, a search field for users, and two tables: 'Non-membres' and 'Membres'. The 'Non-membres' table lists phone numbers and users, while the 'Membres' table lists phone numbers and users. There are 'Enregistrer' and 'Annuler' buttons at the bottom right.

Non-membres		Membres	
Numéro de téléphone	Utilisateurs	Numéro de téléphone	Utilisateurs
(418) 389-1635	Company5 Company5	(404) 431-0002	Richard Miller
(416) 600-7100	Company5 Company5	(404) 431-0003	Craig Fulson
(416) 600-7101	Company5 Company5		
(418) 389-1631	Company5 Company5		

Figure 29: Mon groupe, page Modifier le groupe de garde par indicatif

- 2 Afficher ou modifier l'information requise.
- 3 Enregistrez les modifications.

Supprimer un groupe

Pour supprimer un groupe, les membres doivent préalablement en avoir été retirés :

- 1 À partir de la page principale "Mes groupes", dans la liste des groupes, sélectionnez le groupe que vous souhaitez supprimer, puis cliquez sur **Supprimer**.

Une boîte de dialogue vous demande de confirmer la suppression.

- 2 Cliquez sur **Oui**.

Mes commandes

La section « Mes commandes » conserve les enregistrements de toutes les modifications apportées dans MyOffice concernant les utilisateurs, les lignes téléphoniques attribuées, les fonctions et les groupes. Chaque modification, comme l'ajout d'un utilisateur, la suppression d'une ligne téléphonique ou la modification d'un paramètre de fonction, est considérée comme une commande et reçoit un numéro de commande lorsqu'elle est soumise.

Pour de l'information générale sur MyOffice, consultez **Présentation de MyOffice**.

Recherche de commandes

« MyOffice version administrateur » vous permet de rechercher les commandes qui ont été soumises. Vous pouvez rechercher des commandes en fonction de leurs dates de début et de fin.

Pour rechercher une commande :

- 1 Cliquez sur l'option « Mes commandes » dans le volet de navigation de gauche.

La page principale « Mes commandes » s'affiche.

- 2 Dans la page principale « Mes commandes », sélectionnez la date de début et la date de fin dans le calendrier.
- 3 Cliquez sur Recherche.

La liste des commandes pour la durée choisie s'affiche avec les détails des commandes, telles que le numéro de commande, l'état, la date de création, la date de fin, le demandeur et la description de la commande.

Affichage de l'information sur les commandes

Lorsque vous effectuez une recherche de commandes, la page principale « Mes commandes » affiche une liste de toutes les commandes soumises en fonction de vos critères de recherche. La section « Mes commandes » est en lecture seule. Pour passer une commande, utilisez les sections « Mes utilisateurs », « Mes équipements » et « Mes groupes ».

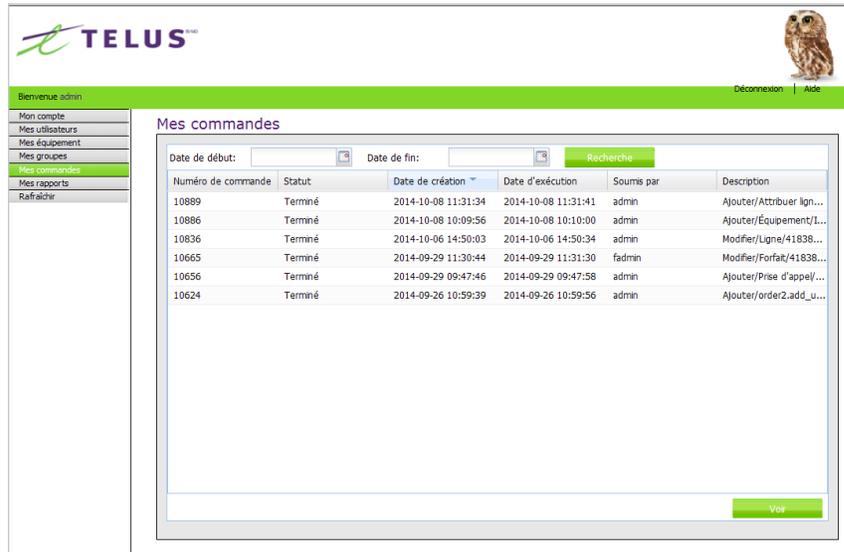


Figure 30: Page principale « Mes commandes »

Pour afficher les détails d'une commande :

1 Dans la page principale « Mes commandes », effectuez l'une des actions suivantes :

- Double-cliquez sur la ligne de la commande que vous voulez afficher.
- Sélectionnez la ligne de la commande que vous voulez afficher, puis cliquez sur **Afficher**.

La page Détails de la commande affiche les détails de chaque article inclus dans la commande choisie.

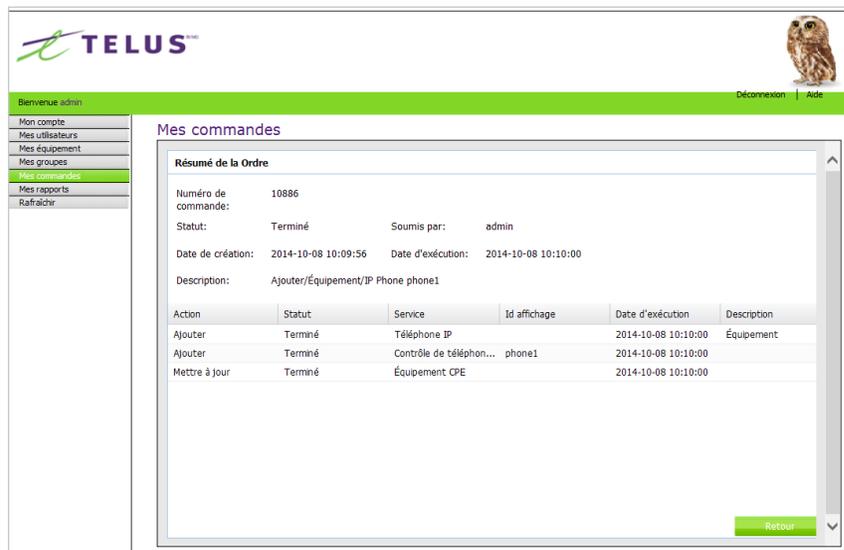


Figure 31: Détails de la commande

2 Pour retourner à la page principale « Mes commandes », cliquez sur **Retour**.

Rafraîchir information sur les commandes

L'information sur les commandes est stockée dans une base de données qui peut être utilisée par le préposé au service à la clientèle de TELUS et par d'autres utilisateurs autorisés de votre entreprise. Au cours de votre session « MyOffice », d'autres utilisateurs peuvent avoir apporté des modifications à l'information sur la commande.

Pour vous assurer que vous visualisez l'information la plus à jour, cliquez sur **Rafraîchir** dans le menu principal du côté gauche de l'écran.

Mes rapports

La section « Mes rapports » affiche le numéro de téléphone de chaque utilisateur au sein de votre organisation. Vous pouvez également imprimer l'information sur cette page pour la distribuer à tous les utilisateurs.



L'administrateur du site ne peut voir que la liste des numéros de téléphone pour les sites associés au profil.

Pour obtenir de l'information générale sur MyOffice, consultez Présentation de MyOffice.

Affichage des affectations de numéros de téléphone

La page principale « Mes rapports » affiche les affectations de numéros de téléphone.

The screenshot shows the 'Mes rapports' page with a table of phone number assignments. The table has the following data:

Nom de l'utilisateur	Numéro de téléphone	Principal	Forfait de service
Company5 Company5	(416) 600-7101	<input type="radio"/>	Ligne d'Affaires Alternative
Company5 Company5	(416) 600-7100	<input type="radio"/>	Portail Universal-IP
Company5 Company5	(418) 389-1631	<input type="radio"/>	Portail Universal-IP
Company5 Company5	(418) 389-1635	<input type="radio"/>	Portail Universal-IP
	(416) 600-7105		
	(418) 389-1629		
	(418) 389-1632		
	(418) 389-1633		
	(418) 389-1642		
	(418) 389-1640		
	(418) 389-1648		
	(418) 389-1628		
	(418) 389-1630		
	(418) 389-1636		
	(418) 389-1634		
	(418) 389-1638		

Figure 32 : Page principale « Mes rapports »

Le tableau comprend l'information sur la ligne secondaire. Dans la colonne IsPrimary, la valeur « n » indique que la ligne associée au numéro de téléphone est une ligne secondaire, et la colonne du numéro principal affiche le numéro de téléphone de la ligne primaire associée.

Impression de la liste des numéros de téléphone

Vous pouvez afficher la liste des numéros de téléphone de la compagnie dans un format HTML et, éventuellement, l'imprimer:

Pour afficher la liste des numéros de téléphone de tous les utilisateurs de l'organisation, cliquez sur **Imprimer** dans la page « Mes rapports »

Nom de l'utilisateur	Numéro de téléphone	Principal	Forfait de service
Company5 Company5	(416) 600-7101	o	Ligne d'Affaires Alternative
Company5 Company5	(416) 600-7100	o	Portail Universal-IP
Company5 Company5	(418) 389-1631	o	Portail Universal-IP
Company5 Company5	(418) 389-1635	o	Portail Universal-IP
	(416) 600-7105		
	(418) 389-1629		
	(418) 389-1632		
	(418) 389-1633		
	(418) 389-1642		

Figure 33: Liste des numéros de téléphone de l'entreprise

Pour imprimer la liste des numéros de téléphone, utilisez la fonction d'impression de votre navigateur Web.

Description des fonctions d'appel

Les fonctions d'appel décrites dans cette section sont disponibles lors de la configuration des utilisateurs. Certaines fonctions sont incluses dans un ensemble de fonctions, alors que d'autres sont disponibles comme fonctions à la carte.



Votre entreprise peut ne pas souscrire à toutes les fonctions décrites ici. MyOffice affiche uniquement les fonctions souscrites.

Un utilisateur peut jouer un des deux rôles suivants lorsqu'il utilise les services voix :

- Appelant (l'initiateur d'un appel sortant)
- Correspondant appelé (récepteur d'un appel entrant)

La description des fonctions ci-dessous distingue ces deux rôles comme « utilisateur (appelant) » et « utilisateur (correspondant appelé) ».

Fonctions de groupes

Les fonctions de groupe sont les fonctions d'appel assignées :

- par TELUS à votre entreprise
- par votre entreprise à des groupes particuliers au sein de votre entreprise

Code de compte

Indique si votre entreprise utilise des codes de compte.

Des codes de compte sont saisis pour chaque appel interurbain afin de désigner le compte qui sera facturé.

Code d'autorisation

Indique si votre entreprise utilise des codes d'autorisation.

Des codes d'autorisation sont saisis pour chaque appel interurbain afin d'indiquer que l'utilisateur effectuant l'appel est autorisé à saisir les codes d'appel interurbain.

Le service « code d'autorisation » contient l'information sur le code d'autorisation d'un utilisateur en particulier.

Description des fonctions d'appel

Prise d'appel

Permet à un utilisateur de répondre à toutes les lignes téléphoniques au sein de son groupe. Un groupe de prise d'appel est un ensemble défini d'utilisateurs au sein du groupe à qui la fonction de prise d'appel s'applique. Pour répondre à un appel entrant, un utilisateur compose le code d'accès de la fonction de prise d'appel. L'utilisateur est alors connecté à l'appelant. Si plus d'une ligne sonne dans le groupe de prise d'appel, on commence par répondre à l'appel le plus ancien.

Postes

Permet l'utilisation de la numérotation par poste pour les utilisateurs au sein d'un groupe.

Groupe de cascade

Indique si votre entreprise utilise des groupes de cascade.

Plan d'appels entrants

Permet à l'ESLC de bloquer certains types d'appels entrants.

Appel de groupe instantané

Permet à un utilisateur d'appeler un numéro qui fournit un pont de conférence instantanée à un groupe de membres. Lorsque l'utilisateur compose le numéro spécifique du groupe, le système avertit tous les membres du groupe. À mesure que les membres répondent, ils sont regroupés dans une conférence.

Attente musicale

Permet au fournisseur de services de définir plusieurs musiques d'attente pour les fonctions de mise en attente et de garde par indicatif.

Plan d'appels sortants

Permet à votre entreprise de contrôler la création d'appels d'un utilisateur en identifiant les catégories d'appels qui restreignent l'établissement de l'appel vers certains numéros composés sans un numéro d'identification personnel (NIP).

Messagerie vocale du groupe

Permet la messagerie vocale pour un groupe.

Fonctions des utilisateurs et des lignes

Les fonctions des utilisateurs et des lignes sont des fonctions attribuées à des utilisateurs ou des lignes.

Rejet d'appels anonymes

Permet aux utilisateurs avec ou sans Livraison de numéro de l'appelant et/ou Livraison de nom de l'appelant de rejeter les appels pour lesquels le nom/numéro a été intentionnellement bloqué. Seuls les appels pour lesquels l'information a été bloquée sont rejetés.

Console du préposé

Le service Console de préposé Web permet à un utilisateur (par exemple, le réceptionniste) de surveiller un ensemble configurable d'utilisateurs au sein de son groupe d'affaires. La fenêtre de la Console du préposé est également intégrée au gestionnaire d'appels Outlook, ce qui permet à l'opérateur de réaliser des fonctions telles que la « sélection-transfert » ou la « sélection de numérotation ». La console du préposé affiche l'état des utilisateurs (occupé, en attente ou ne pas déranger), ainsi que de l'information détaillée concernant l'appel. Une variété d'options sont fournies pour gérer l'affichage.

Authentification

L'authentification s'effectue lors de l'enregistrement d'un téléphone IP. Cela garantit que l'utilisateur de l'appareil est autorisé à accéder à vIPa. Les invites SIP peuvent également être authentifiées de façon permanente à des intervalles prédéfinis. On utilise l'authentification standard. L'information d'authentification est configurée dans le téléphone et dans le portail Web du groupe. Tous les appels à partir de téléphones non enregistrés sont refusés.

Rappel automatique

Permet à un utilisateur d'entrer un code d'activation (généralement * 66) pour rappeler le dernier numéro de téléphone composé, sans devoir recomposer le numéro, indépendamment du fait que l'appel a été accepté, est resté sans réponse ou que le poste était occupé.

Récupération automatique d'appel en attente

Permet à un utilisateur (généralement un préposé qui doit gérer un gros volume d'appels entrants) de maintenir automatiquement et de récupérer les appels entrants sans nécessiter l'utilisation de codes d'accès.

La fonction est activée sur une station d'attente dédiée. Lorsqu'un appel entrant est dirigé vers la station, l'appel est automatiquement mis en attente et reçoit les médias d'attente (comme l'attente musicale). Lorsque le préposé veut répondre à l'appel, il ou elle répond simplement à l'appel à partir de la station. Une minuterie renvoie automatiquement l'appel vers l'opérateur après l'expiration d'un certain délai. Cela permet également de mettre les appels en attente lorsque l'équipement local de l'abonné ne comprend pas de clé flash.

Rappel automatique

Permet à un utilisateur de saisir un code d'activation (généralement *69) pour composer automatiquement le numéro de téléphone du dernier appel entrant, sans connaître le numéro de téléphone.

Exemption d'interventions

Empêche l'interruption des appels d'un utilisateur par d'autres appelants.

Journaux d'appels de base

Permet aux utilisateurs d'afficher les journaux d'appels des listes de numéros enregistrés suivants : appels manqués, reçus et composés. Le journal des appels est accessible via le gestionnaire d'appels CommPilot et comprend les numéros les plus récents enregistrés pour chaque catégorie, ainsi que les dates et heures d'appel.

Champ de ligne occupée

Le champ de la ligne occupée est une fonction qui indique l'état des téléphones des autres utilisateurs (par exemple, occupé, sonnant, disponible) reliés au système de téléphone d'une entreprise. Un téléphone IP est configuré pour surveiller un poste qui envoie un message au PBX. Le message est envoyé à l'abonné (dans ce cas, le téléphone) afin de le renseigner sur l'état actuel du poste surveillé.

Renvoi d'appel - occupé

Transfère automatiquement un appel entrant vers un autre numéro de téléphone lorsque la ligne de l'utilisateur est occupée.

L'administrateur de lignes téléphoniques doit préciser le numéro de téléphone de l'endroit où l'appel est transmis.

Tableau 8 : Paramètres de renvoi d'appel - occupé

Paramètre	Valeur
Active la fonction immédiatement	n = Ne pas activer la fonction (par défaut) o = Fonction activée
Empêche l'utilisateur d'activer ou de désactiver la fonction	n = L'utilisateur peut activer ou désactiver la fonction (par défaut) o = Seul l'administrateur de lignes téléphoniques peut activer ou désactiver la fonction
Transférer les appels à ce numéro de téléphone :	Entrez le numéro de téléphone (requis).
Autoriser les appels transférés à l'extérieur de l'entreprise	o = le numéro de téléphone du transfert peut être au sein de l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise (par défaut) n = le numéro de renvoi doit être au sein de l'entreprise

Transfert d'appel sans réponse

Transfère automatiquement un appel entrant vers un autre numéro de téléphone lorsque l'utilisateur (correspondant appelé) ne répond pas à l'appel après un nombre prédéfini de sonneries.

L'administrateur de la ligne téléphonique doit préciser le numéro de téléphone de l'endroit où l'appel est transmis.

Tableau 9 : Paramètres de transfert d'appel sans réponse

Paramètre	Valeur
Active la fonction immédiatement	n = Ne pas activer la fonction (par défaut) o = Fonction active
Empêche l'utilisateur d'activer ou de désactiver la fonction	n = L'utilisateur peut activer ou désactiver la fonction (par défaut) o = Seul l'administrateur de lignes téléphoniques peut activer ou désactiver la fonction
Transférer les appels à ce numéro de téléphone :	Entrez le numéro de téléphone (requis).
Nombre de sonneries avant le transfert	Saisissez un nombre entier, comme 1, 2, 3, 4 (par défaut = 4).
Autoriser les appels transférés à l'extérieur de l'entreprise	o = le numéro de téléphone du transfert peut être au sein de l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise (par défaut) n = le numéro de renvoi doit être au sein de l'entreprise.

Renvoi d'appel fixe

Transfère les appels vers un endroit saisi par l'administrateur de lignes téléphoniques. L'utilisateur ne peut pas programmer le numéro de la station qui transmet les appels. L'option « Activation de renvoi d'appel fixe », ajoutée à une ligne qui a l'option « Renvoi d'appel fixe », permet à l'utilisateur de changer l'état d'activation du renvoi d'appel fixe d'inactif à actif.

Renvoi d'appel universel

Transfère tous les appels entrants vers un autre numéro de téléphone contrôlé par l'utilisateur.

Appel en attente

Permet à un utilisateur sans clavier de mettre un appel en attente pour un certain temps tout en effectuant d'autres tâches. L'utilisateur ne peut mettre qu'un appel en attente à la fois.

Avertit l'utilisateur (correspondant appelé) d'un nouvel appel même si l'utilisateur utilise déjà la ligne. L'utilisateur a la possibilité de basculer entre le premier et le deuxième appel.

Notification d'appel

Permet à un utilisateur de définir les critères qui causent le déclenchement d'une notification par courriel par certains appels entrants. Si un appel entrant répond aux critères spécifiés par l'utilisateur, un courriel (ou un message court à un téléphone cellulaire) est envoyé à l'adresse de notification pour informer l'utilisateur des détails de l'appel entrant.

L'utilisateur contrôle le service via une interface Web, qui permet de définir l'adresse courriel et les ensembles de critères servant à déterminer quels appels déclenchent une notification. Un ensemble de critères est basé sur l'identité de la ligne téléphonique de l'appelant, l'heure et le jour de la semaine. Plusieurs ensembles de critères peuvent être définis.

Garde par indicatif

Permet à un utilisateur de mettre un appel en attente et de le récupérer dans le groupe de garde par indicatif. Pour la garde par indicatif d'un appel, un utilisateur doit appuyer sur le crochet commutateur et composer le code d'accès de la fonction de garde par indicatif. L'appel est en attente et l'appelant est retenu. Pour reprendre l'appel, l'utilisateur peut utiliser n'importe quel téléphone dans le groupe et composer le code d'accès de la récupération de l'appel, suivi du poste de l'utilisateur. L'appel est récupéré et transmis à l'utilisateur récupéré.

Transfert d'appel

Permet à l'utilisateur (correspondant appelé) de transférer un appel entrant vers un autre numéro de téléphone au sein de l'organisation.

Blocage de l'afficheur lors d'appels sortants

Permet à un utilisateur (l'appelant), lors d'un appel sortant, de révéler son identité au correspondant appelé ou de la cacher.

Tableau 10: Paramètres de blocage de la livraison de l'identité de l'appelant

Paramètre	Valeur
L' ID de l'appelant est	Public = L'identité de l'utilisateur est révélée à tout le monde
Active la fonction immédiatement	n = Ne pas activer la fonction (par défaut) o = Fonction active

Blocage de l'afficheur de l'appelant pour les appels en attente

Permet aux utilisateurs de recevoir de l'information concernant l'appelant sur leur affichage conjointement avec une tonalité d'appel en attente. L'utilisateur doit absolument disposer des caractéristiques d'affichage Appel en attente et Nom/numéro d'appel.

Afficheur du nom de l'appelant

Affiche le nom de l'appelant, lors de la réception d'un appel entrant, à l'utilisateur (correspondant appelé).

Tableau 11 : Paramètres de livraison du nom de l'équipement

Paramètre	Valeur
Active la fonction immédiatement	o = Active la fonction (par défaut) n = Ne pas activer la fonction
Afficher l'ID de l'appel à l'extérieur de la compagnie	o = Affiche l'ID de l'appelant s'il est à l'extérieur de la compagnie (par défaut) n = N'affiche pas l'ID de l'appelant s'il est à l'extérieur de la compagnie
Show Caller ID from inside company	o = Affiche l'ID de l'appelant s'il est à l'intérieur de la compagnie (par défaut) n = N'affiche pas l'ID de l'appelant s'il est à l'intérieur de la compagnie

Récupération du nom de l'appelant

Permet à un utilisateur (correspondant appelé) de récupérer le nom de l'appelant.

Afficheur du numéro de l'appelant

Affiche le numéro de téléphone de l'appelant, lors de la réception d'un appel entrant, à l'utilisateur (correspondant appelé).

Description des fonctions d'appel

Utilisateur de rappel personnalisé

Permet à un utilisateur de spécifier les fichiers multimédias audio personnalisés tels que de la musique ou une salutation d'entreprise pour les tonalités de rappel plutôt qu'une sonnerie standard. Les utilisateurs peuvent spécifier plusieurs profils, chacun étant associé à un ensemble de critères d'appels entrants (numéros de téléphone,

heure du jour, et ainsi de suite) et un fichier de support personnalisé. Si les critères ne sont pas respectés, le fichier de support personnalisé du groupe est utilisé. Si le service de groupe n'est pas approvisionné ou configuré, c'est la tonalité de rappel du système qui est utilisée.

Dépistage d'appels initié par le client

Permet aux utilisateurs qui ont reçu des appels harcelants ou de faux appels d'activer un dépistage immédiat du dernier appel entrant, sans exiger l'approbation préalable ni l'intervention coûteuse du personnel du fournisseur de services.

Composition du numéro

Affiche le numéro de téléphone de l'appelant, après le premier cycle de sonnerie; similaire à Afficheur du numéro de l'appelant. La fonction « Afficheur du numéro de l'appelant » affiche le numéro de téléphone à 10 chiffres de l'appelant, alors que la fonction « Recomposition du numéro » n'affiche que les chiffres nécessaires au correspondant appelé pour retourner l'appel.

Garde par indicatif dirigé

Permet à un utilisateur de mettre un appel en attente pour un poste et de le récupérer dans le groupe garde par indicatif. Pour obtenir la garde par indicatif d'un appel, un utilisateur doit appuyer sur le crochet commutateur et composer le code d'accès de la fonction de garde par indicatif et du poste. L'appel est en attente et l'appelant n'entend aucune musique. Pour reprendre l'appel, l'utilisateur peut utiliser n'importe quel téléphone dans le groupe et composer le code d'accès de la récupération de l'appel, suivi du numéro du poste. L'appel est récupéré et transmis à l'utilisateur.

Prise d'appel dirigé

Permet à un utilisateur spécifique dans un groupe de prise d'appel de répondre à une ligne avant que d'autres utilisateurs dans le même groupe y répondent.

Sonnerie distincte

Affecte différentes sonneries pour différents types d'appels (par exemple, dans le groupe ou à l'extérieur du groupe).

Description des fonctions d'appel

Sonnerie distincte de l'appel en attente

Affecte un type de sonnerie distincte (courte ou longue) pour accompagner les appels entrants des numéros de téléphone désignés.

Avec ce service, les appels entrants de jusqu'à 31 numéros de téléphone peuvent être automatiquement identifiés par une sonnerie distincte.

Ne pas déranger

Permet aux utilisateurs de configurer leur poste pour que les appels entrants bénéficient d'un traitement occupé ou pour qu'ils soient dirigés vers un message spécial. Les utilisateurs ont la possibilité d'activer et de désactiver le service en composant un code d'accès ou en configurant le service via leur interface Web.

Journaux avancés d'appels

Fonction identique au journal d'appel de base, mais avec plus de détails et une plus grande capacité de manipuler l'information.

Recomposition du dernier numéro

Permet à l'utilisateur (l'appelant) d'utiliser un code au lieu du numéro complet pour recomposer le dernier numéro composé.

Enregistrements multiples

Enregistrements multiples donne aux utilisateurs la possibilité d'appeler le même poste ou la ligne chaque fois qu'ils font un appel. Il permet à un abonné d'appeler à partir de différents appareils en utilisant le même numéro de ligne. Ainsi, un abonné peut faire des appels en utilisant un téléphone cellulaire, une ligne terrestre et un téléphone logiciel tout en utilisant le même numéro ou poste attribué.

Jusqu'à trois inscriptions à la fois. Seulement deux téléphones mobiles sont permis.

Mise en occupation du poste

Permet aux utilisateurs de donner un état « occupé » à tous les appels entrants. Cette fonction est particulièrement utile pour dissuader les voleurs – qui utilisent souvent le téléphone pour déterminer si les résidents sont à la maison – ou pour éviter des interruptions pour une raison quelconque. Pour les abonnés dans un groupe de recherche, cette fonction permet d'ignorer leur poste.

Description des fonctions d'appel

Dépistage d'appel importun

Permet à votre fournisseur de services de dépister les appels à un utilisateur auquel ce service a été attribué. Les appels entrants déclenchent la production d'un rapport contenant de l'information sur l'appelant (numéro et nom), l'heure et la date à laquelle l'appel a été reçu et d'autres renseignements pertinents (par exemple, des renseignements de réacheminement).

Numéro en apparence multiple (MADN SCA)

Permet à un numéro de téléphone d'apparaître sur plus d'un appareil – également connu sous le nom d'affichage d'appel secondaire.

Intégration avec Outlook

Permet aux utilisateurs d'intégrer leurs contacts personnels dans Microsoft Outlook avec leur gestionnaire d'appels CommPilot. Avec l'onglet de contacts Outlook dans le Gestionnaire d'appels, les utilisateurs peuvent effectuer une recherche de leurs contacts Outlook par nom ou société. Lorsque le contact désiré est trouvé, les utilisateurs peuvent cliquer pour composer l'un des numéros de téléphone du contact ou l'utilisateur peut choisir d'afficher la carte de visite du contact en cliquant sur son nom.

Accès à distance pour le renvoi d'appel

Permet aux utilisateurs d'activer ou de désactiver le renvoi d'appel universel ou de modifier ces messages, quand ils se trouvent à un emplacement distant – loin de la maison ou au bureau.

Assistance d'appel sélectif

Permet à l'utilisateur de stocker des numéros dans une liste de 31 numéros de téléphone à partir de laquelle il ou elle souhaite recevoir des appels. Un appel entrant d'un numéro de téléphone qui ne figure pas dans la liste est acheminé vers un message indiquant que le correspondant ne souhaite pas recevoir l'appel.

Renvoi d'appel sélectif

Permet à l'utilisateur de stocker des numéros dans une liste de 31 numéros de téléphone à partir de laquelle il ou elle souhaite transférer des appels. Un appel entrant provenant d'un numéro de téléphone dans la liste est transmis à un autre endroit. On peut répondre aux appels provenant d'autres numéros de téléphone à la maison ou au bureau, ou leur affecter tout traitement que l'utilisateur a configuré, comme un répondeur ou une boîte vocale.

Rejet d'appel sélectif

Permet à l'utilisateur de stocker des numéros dans une liste de 31 numéros de téléphone qu'il souhaite rejeter ou bloquer. Un appel entrant provenant d'un numéro de téléphone qui figure sur la liste est acheminé vers un message indiquant que le correspondant ne souhaite pas recevoir l'appel.

Sonnerie séquentielle

Permet aux utilisateurs de définir une liste « Trouvez-moi » de numéros de téléphone qui sont alertés de façon séquentielle pour les appels entrants qui correspondent à des critères spécifiés. Bien que le service recherche l'utilisateur, l'appelant entend un message d'accueil suivi d'annonces périodiques. L'appelant peut également interrompre la recherche pour laisser un message en appuyant sur une touche.

Sonnerie simultanée

Les utilisateurs finaux qui souhaitent faire des affaires à partir de plusieurs emplacements doivent être en mesure d'obtenir leurs appels d'affaires de l'un de ces emplacements. SimRing répond à ce besoin en permettant aux membres d'un groupe prédéfini de numéros (DN) d'être alertés simultanément quand un membre de ce groupe, dénommé DN pilote, est appelé. Le premier DN alerté qui répond à l'appel est connecté à l'appelant, tandis que les appels vers les autres membres DN alertés sont libérés.

Composition abrégée liste longue

Permet à votre entreprise de spécifier une liste de numéros fréquemment appelés qu'un utilisateur peut appeler en composant un code à deux chiffres au lieu du numéro complet.

Composition abrégée liste courte

Permet à votre entreprise de spécifier une liste de numéros fréquemment appelés qu'un utilisateur peut appeler en composant un code à un chiffre au lieu du numéro complet.

Conversation à trois

Permet à un utilisateur (l'appelant) d'établir une conférence téléphonique avec les deux autres parties.

L'utilisateur établit un appel à trois voies en appelant le premier numéro d'annuaire (DN), en activant le crochet commutateur pour mettre le premier correspondant en attente, et, après avoir entendu la tonalité spéciale, en composant le DN de la deuxième personne. Lorsque la deuxième personne répond, le commutateur est de nouveau activé pour ajouter la personne en attente à la conversation. L'utilisateur peut également libérer le tiers de la conversation en activant le commutateur.

Réglages par défaut de la messagerie vocale

Définit les conditions d'utilisation de la messagerie vocale d'un utilisateur.

Tableau 12 : Réglages par défaut de la messagerie vocale

Paramètre	Valeur
Empêche l'utilisateur d'activer ou de désactiver la fonction	<p>o = Seul l'administrateur de lignes téléphoniques peut activer ou désactiver la fonction (par défaut)</p> <p>n = L'utilisateur peut activer ou désactiver la fonction</p>
Nombre de sonneries avant le transfert	<p>Saisissez un nombre entier, comme 1, 2, 3, 4 (par défaut = 4). Après un nombre déterminé de cycles, l'appelant est connecté à la messagerie vocale.</p>
Autoriser les appels transférés à l'extérieur de l'entreprise	<p>o = La messagerie au sein de l'entreprise ou à l'extérieur de l'entreprise (par défaut)</p> <p>n = La messagerie vocale doit être située au sein de l'entreprise.</p>

Glossaire

Abonné

Client de TELUS qui reçoit des services de télécommunications. Par exemple, votre organisation est un abonné de votre fournisseur de services. Chaque abonné commercial a généralement plusieurs utilisateurs au sein de l'organisation.

Administrateur de lignes téléphoniques (« My Office Administrateur »)

Utilisateur qui, en plus d'utiliser des services voix, est également responsable de la mise en place et du maintien d'autres utilisateurs, des lignes téléphoniques, des fonctions et des groupes au sein de votre organisation.

Caractéristiques à la carte

Fonction non incluse dans un ensemble de fonctions, mais disponible pour l'attribution de lignes téléphoniques.

Commande

Demande faite par un administrateur de lignes téléphoniques dans MyOffice pour ajouter, modifier ou supprimer des utilisateurs ou des services voix.

Puisqu'une commande est une demande de service, toute soumission de la commande dans MyOffice peut affecter la facturation de TELUS à votre organisation.

Compte

Chaque abonné commercial (tel que votre organisation) a un compte avec TELUS. Le numéro attribué au compte (ID du compte) est nécessaire lorsque l'administrateur des lignes téléphoniques de l'abonné se connecte à MyOffice ou communique avec TELUS.

Généralement, un abonné commercial a plusieurs utilisateurs.

Équipement

Adaptateur qui permet de connecter l'équipement de votre organisation à TELUS. Dispositif doté de plusieurs ports. Chaque ligne téléphonique doit être connectée au port unique de l'un des dispositifs.

Forfait proposé

Ensemble d'options voix (comme le renvoi d'appel occupé, la conversation à trois) configuré par TELUS et est mis à la disposition d'un abonné.

Un administrateur de lignes téléphoniques attribue un ensemble de fonctions à chaque ligne téléphonique. En option, l'administrateur de lignes téléphoniques peut activer ou désactiver des fonctions spécifiques dans l'ensemble pour une ligne de téléphone.

Groupe

Ensemble d'utilisateurs qui travaillent ensemble dans une certaine mesure. Par exemple, dans un groupe de chasse, si un utilisateur ne peut répondre à un appel entrant, un autre utilisateur dans le groupe devrait répondre. Un autre exemple est un groupe de messagerie vocale partagée: tout membre du groupe peut écouter les messages laissés dans la boîte partagée.

Guide de l'utilisateur

Application Web avec une interface utilisateur graphique permettant aux administrateurs de lignes téléphoniques de configurer et de maintenir des services d'utilisateur et voix dans leurs organisations.

Notification d'appel

Vous permet d'envoyer un message de notification contenant le nom et le numéro de l'appelant (si disponible) à l'adresse courriel indiquée.

Représentant du service à la clientèle (RSC)

Représentant de TELUS qui communique directement avec votre organisation afin de mettre en place et de modifier les services de télécommunications de votre organisation.

Utilisateur

Utilisateur des services voix au sein de votre organisation. Un utilisateur a une ou plusieurs lignes téléphoniques, a accès à diverses fonctions vocales et peut appartenir à un ou plusieurs groupes d'appel.

L'administrateur de lignes téléphoniques est un utilisateur avec des privilèges administratifs spéciaux, y compris l'utilisation de MyOffice.

Comment activer la compatibilité d'Internet Explorer v10 et v11

Si vous avez Internet Explorer v10 et v11 et que les images ne s'affichent pas correctement, veuillez procéder avec les étapes suivantes :

- 1 Positionner votre curseur sur le lien web **Administrateur des lignes**
- 2 Appuyer sur le bouton droit de la souris pour afficher le menu
- 3 Sélectionner **Paramètres d'affichage de compatibilité**
- 4 Ajouter telus.com dans le champs **Ajouter ce site web**
- 5 Cliquer sur **Ajouter**
- 6 Cliquer sur **Fermer**

