



# GUIDE DE L'USAGER

- TÉLÉPHONIE AFFAIRE -

**Cooptel**

télécommunications  
et divertissement

1 888 532-2667 **cooptel.ca**

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1. Messagerie vocale</b>	<b>4</b>
<b>1.1.</b> Comment prendre les messages depuis votre téléphone?	4
<b>1.2.</b> Comment prendre les messages de boîte vocale à distance?	4
<b>1.3.</b> Comment enregistrer un message temporaire de boîte vocale?	4
<b>1.3.</b> Comment enlever le message temporaire de boîte vocale?	4
<b>2. Renvoi d'appel</b>	<b>4</b>
<b>2.1.</b> Mise en garde incitative (Callpark)	5
<b>3. Gérer vos boîtes vocales</b>	<b>5</b>
<b>3.1.</b> Ajouter une boîte vocale	5
<b>3.2.</b> Les options de vos boîtes vocales	6
<b>3.3.</b> Supprimer une boîte vocale	6
<b>4. Programmer une fermeture exceptionnelle</b>	<b>7</b>
<b>4.1.</b> Utiliser le message de fermeture habituel	7
<b>4.2.</b> Utiliser un message différent dont vous avez le code d'activation	7
<b>5. Configuration du message lors d'une fermeture</b>	<b>8</b>
<b>5.1.</b> Programmation des exceptions pour les heures d'ouverture	8
<b>5.2.</b> Configurer les heures d'ouverture/fermeture pour le numero concerné	9
<b>6. Paramètres de votre Efax</b>	<b>9</b>
<b>6.1.</b> Gérer les paramètres de vos numéros de fax	9
<b>6.2.</b> Options de fax	10
<b>6.3.</b> La page de couverture	10
<b>6.4.</b> Ajouter un document pdf	11
<b>7. Carnets d'adresse</b>	<b>11</b>
<b>7.1.</b> Visualiser vos carnets d'adresses	11
<b>7.2.</b> Identifier vos carnets d'adresses	11
<b>7.3.</b> Gérer vos carnets d'adresses d'entreprise	12
<b>7.4.</b> Gérer les contacts	13
<b>7.5.</b> Gérer l'affichage des contacts sur les téléphones	14
<b>8. La liste noire</b>	<b>16</b>
<b>8.1.</b> Visualiser vos listes noires	16
<b>8.2.</b> Créer une nouvelle règle	16
<b>8.3.</b> Modifier une règle existante	17
<b>8.4.</b> Supprimer une règle	17
<b>8.5.</b> Supprimer toutes les règles	17

<b>9.</b>	Gérer vos postes téléphoniques sur l'interface administrateur .....	<b>18</b>
<b>9.1.</b>	Paramétrer le poste téléphonique .....	<b>18</b>
<b>9.2.</b>	Paramètres d'administration .....	<b>20</b>
<b>10.</b>	Modification rapide des postes téléphoniques .....	<b>22</b>
<b>10.1.</b>	Accéder à l'outil .....	<b>22</b>
<b>10.2.</b>	Les informations disponibles .....	<b>22</b>
<b>10.3.</b>	Faire des modifications .....	<b>23</b>
<b>11.</b>	Créer ou supprimer un poste téléphonique.....	<b>23</b>
<b>11.1.</b>	Créer un nouveau poste téléphonique.....	<b>23</b>
<b>11.2.</b>	supprimer un poste téléphonique.....	<b>25</b>
<b>12.</b>	Ajouter un téléphone à votre compte .....	<b>25</b>
<b>13.</b>	Ajouter un téléphone logiciel .....	<b>26</b>
<b>14.</b>	Assigner un téléphone à un poste .....	<b>27</b>
<b>14.1.</b>	Désassigner un téléphone d'un poste .....	<b>28</b>
<b>14.2.</b>	Assigner un téléphone à plusieurs postes .....	<b>28</b>
<b>15.</b>	Visualiser l'état des postes téléphoniques .....	<b>29</b>
<b>16.</b>	Créer une conférence .....	<b>29</b>
<b>16.1.</b>	Ajouter un participant à une conférence depuis le widget.....	<b>31</b>
<b>16.2.</b>	Rejoindre une conférence .....	<b>32</b>
<b>16.3.</b>	Contrôler une conférence depuis le widget .....	<b>32</b>
<b>16.4.</b>	Retrouver l'historique de vos conférences .....	<b>32</b>

## SE CONNECTER À L'INTERFACE ARCADE DE COOPTEL

**Adresse de l'interface:** <https://arcade.cooptel.qc.ca>

**Nom d'utilisateur:** votre adresse courriel

Si vous ne vous êtes jamais connecté ou si vous avez oublié votre mot de passe, veuillez faire une demande sur l'interface (en cliquant sur **Récupérer votre mot de passe**) car nous n'y avons pas accès par souci de sécurité.

# 1 MESSAGERIE VOCALE

## 1.1. COMMENT PRENDRE LES MESSAGES DEPUIS VOTRE TÉLÉPHONE?

Vous devez simplement peser sur l'icône de l'enveloppe  sur votre téléphone et suivre les instructions.

## 1.2. COMMENT PRENDRE LES MESSAGES DE BOÎTE VOCALE À DISTANCE?

Pour prendre vos messages de boîte vocale à distance, vous devez appeler le numéro principal de votre compagnie et composer le **8500** durant le message d'accueil, vous devez ensuite entrer le numéro de votre poste téléphonique ainsi que votre mot de passe.

Si vous n'avez pas de message d'accueil, veuillez contacter votre représentant affaires Cooptel :

## 1.3. COMMENT ENREGISTRER UN MESSAGE TEMPORAIRE DE BOÎTE VOCALE?

Pour enregistrer votre message temporaire, vous devez accéder à votre boîte vocale en composant le **8500**. Accédez ensuite dans les options de la boîte vocale en composant le **0**. Appuyez sur le **4**, puis sur le **1** pour enregistrer votre message temporaire.

## 1.4. COMMENT ENLEVER LE MESSAGE TEMPORAIRE DE BOÎTE VOCALE?

Pour retirer votre message temporaire, vous devez accéder à votre boîte vocale en composant le **8500**. Accédez ensuite dans les options de la boîte vocale en composant le **0**. Appuyez sur le **4**, puis sur **2** pour supprimer votre message temporaire.



**1. Boutons raccourcis :** Lorsque vous enregistrez des contacts dans le téléphone, il est possible de mettre des raccourcis pour éviter de composer vos numéros préférés à toutes les fois.

**2. Bouton menu :** Il est possible de naviguer dans le menu et voir les différentes options comme le répertoire, configuration et autres.

**3. Bouton hautparleur :** si besoin de faire un appel conférence avec plusieurs interlocuteurs dans une même pièce ou pour vous libérer les mains.

**4. Bouton silence :** si vous avez besoin de dire quelque chose à quelqu'un dans la pièce sans que la personne au téléphone vous entende ou s'il y a quelque chose de bruyant dans votre environnement lors d'un appel conférence; ce bouton bloque le son.

# 2 RENVOI D'APPEL

Vous pouvez déterminer si vous souhaitez que les appels entrants non répondus soient redirigés vers un autre numéro. Si oui, vous devez alors cliquer sur l'option renvoi d'appel. Vous allez alors sélectionner le type de renvoi et vers quel numéro vous voulez faire renvoyer vos appels. Il est également possible de le programmer via la plateforme. Voir la personne ressource pour le faire.

### Règle

Dans un premier temps, vous devez définir les conditions du renvoi d'appel pour le poste.

- **Toujours renvoyer :** L'appel est tout de suite renvoyé.
- **Seulement en cas de non-réponse :** L'appel est renvoyé au bout du temps défini dans **Faire sonner pendant**.
- **Appeler le numéro et le poste en même temps :** L'appel est dirigé vers le numéro de poste appelé ainsi que le numéro de renvoi d'appel.
- **Lorsque l'appelant appuie sur 1 :** L'appel est renvoyé au bout du temps défini dans **Faire sonner pendant**, seulement si votre correspondant appuie sur **1**.

## 2.1. MISE EN GARDE INCITATIVE (CALLPARK)

Lorsque vous recevez un appel, vous avez la possibilité de mettre votre correspondant en attente dans un « nuage » et prendre l'appel d'un autre poste. Pour ce faire, vous devez suivre les étapes suivantes:

- 1- Appuyer sur Transfert.
- 2- Composer le 700 (poste virtuel).
- 3- Le système vous confirme alors le numéro de la ligne virtuelle sur laquelle l'appel est mis en attente (le numéro est compris entre 701 et 709).
- 4- Valider en appuyant une nouvelle fois sur Transfert.
- 5- Votre ligne est maintenant transférée et vous pouvez raccrocher.
- 6- Pour prendre un appel rendu accessible sur une ligne virtuelle (comprise entre 701 et 709) à partir de n'importe quel téléphone, vous devez composer le numéro

## 3

## GÉRER VOS BOÎTES VOCALES

Pour gérer vos boîtes vocales, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 3.1. AJOUTER UNE BOÎTE VOCALE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, puis cliquer sur **Boîtes vocales** et enfin sur **Ajouter une boîte vocale...**

Le formulaire suivant apparaît à l'écran:

1. Entrer le numéro du poste rattaché à la boîte vocale.

2. Entrer le nom de la boîte vocale (exemples: nom de la personne à qui est rattachée la boîte vocale ou Boîte vocale générale ou Salle de conférence...)

3. Entrer le mot de passe pour accéder à la boîte vocale.

4. Définir la durée maximale des messages.

5. Le nombre maximum de messages enregistrés est bloqué, par défaut, à 100.

6. Entrer l'adresse courriel à laquelle vous souhaitez faire parvenir les messages vocaux laissés sur la boîte vocale.

7. Cocher la case si vous ne souhaitez pas conserver sur le serveur les messages vocaux laissés sur la boîte vocale. Ces derniers seront alors envoyés uniquement par courriel à l'adresse indiquée ci-dessus. Ils ne seront plus accessibles à l'aide d'un téléphone.

8. Définir vers quel le traitement d'appel que vous désirez que la personne soit redirigé lorsqu'elle appuie sur la touche «O».

9. Définir vers quel le traitement d'appel que vous désirez que la personne soit redirigé lorsqu'elle appuie sur la touche «\*».

10. Ne pas oublier de cliquer sur Ajouter pour finaliser le processus.

The screenshot shows a web form titled 'Ajouter une boîte vocale' with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields and checkboxes, each with a green line pointing to a numbered circle (1-10) on the right side of the image.

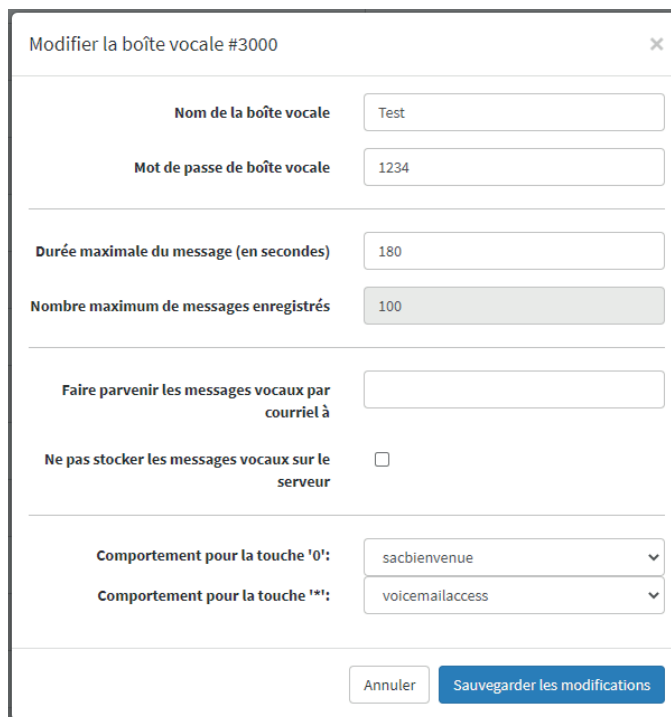
- 1. 'Numéro de boîte vocale': A text input field with placeholder text 'Veuillez entrer un numéro de boîte vocale'.
- 2. 'Nom de la boîte vocale': A text input field with placeholder text 'Veuillez entrer un nom'.
- 3. 'Mot de passe de boîte vocale': A text input field with placeholder text 'Veuillez entrer un mot de passe'.
- 4. 'Durée maximale du message (en secondes)': A text input field with the value '180'.
- 5. 'Nombre maximum de messages enregistrés': A text input field with the value '100'.
- 6. 'Faire parvenir les messages vocaux par courriel à': A text input field.
- 7. 'Ne pas stocker les messages vocaux sur le serveur': A checkbox.
- 8. 'Comportement pour la touche 'O':': A dropdown menu with 'sacbienvue' selected.
- 9. 'Comportement pour la touche '\*'': A dropdown menu with 'voicemailaccess' selected.
- 10. 'Annuler' and 'Ajouter' buttons at the bottom right of the form.



### 3.2. LES OPTIONS DE VOS BOÎTES VOCALES

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, cliqué sur **Boîtes vocales** puis sur le bouton d'édition des options (✎).

Le formulaire suivant apparaît à l'écran :



The screenshot shows a web form titled "Modifier la boîte vocale #3000" with a close button (X) in the top right corner. The form contains several input fields and checkboxes:

- Nom de la boîte vocale**: A text input field containing "Test".
- Mot de passe de boîte vocale**: A text input field containing "1234".
- Durée maximale du message (en secondes)**: A text input field containing "180".
- Nombre maximum de messages enregistrés**: A text input field containing "100".
- Faire parvenir les messages vocaux par courriel à**: A text input field.
- Ne pas stocker les messages vocaux sur le serveur**: A checkbox that is currently unchecked.
- Comportement pour la touche '0':**: A dropdown menu with "sacbienvue" selected.
- Comportement pour la touche '\*':**: A dropdown menu with "voicemailaccess" selected.
- At the bottom right, there are two buttons: "Annuler" (light blue) and "Sauvegarder les modifications" (dark blue).

### VIDER UNE BOÎTE VOCALE

Si vous avez choisi l'option de stockage des messages vocaux sur le serveur, il est possible d'écouter les messages par téléphone. La limite de stockage est de 100 messages par boîte vocale. Lorsque cette limite est atteinte, les correspondants ne peuvent plus laisser de messages.

La ligne suivante permet de vérifier le nombre de messages se trouvant dans la boîte vocale. **(0 message / 100)**



L'icône représentant une poubelle vous permet de vider la boîte vocale.

1- Le système vous demande de confirmer la suppression de tous les messages. Il vous offre également la possibilité d'effacer les messages personnalisés liés à la boîte vocale (message de non-disponibilité, message temporaire, etc.) en cochant la case à côté de la question **Voulez-vous aussi effacer vos messages d'accueil personnalisés?**

2- Vous devez ensuite valider votre réponse en cliquant sur **Oui**.

### 3.3. SUPPRIMER UNE BOÎTE VOCALE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils** et cliquer sur **boîtes vocales**.



Cliquer sur le bouton d'édition qui se trouve à côté du nom de la boîte vocale que vous souhaitez supprimer.

Un formulaire apparaîtra à l'écran. Il vous suffit de cliquer sur le bouton **Supprimer**.

## PROGRAMMER UNE FERMETURE EXCEPTIONNELLE

Pour programmer une fermeture exceptionnel, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 4.1. UTILISER LE MESSAGE DE FERMETURE HABITUEL

Lorsque vous souhaitez que votre système téléphonique soit en mode fermé et utilise votre message de fermeture habituel (celui qui est joué en dehors de vos heures d'ouverture). Dans ce cas, vous pouvez dès à présent suivre les instructions du point **5** de ce guide pour programmer vos fermetures de l'année.

#### **Attention!**

Avant de partir en congé, il est important que vous preniez le temps de vérifier que le changement est bien appliqué en appelant le numéro de téléphone de votre compagnie.

### 4.2. UTILISER UN MESSAGE DIFFÉRENT DONT VOUS AVEZ LE CODE D'ACTIVATION

Si vous possédez déjà le code pour enregistrer le message de fermeture exceptionnelle et l'activer, vous pouvez l'enregistrer et l'activer selon vos besoins. Veillez à suivre les instructions fournies avec le code pour que le changement soit appliqué correctement.

Veillez noter que dans la majorité des cas vous devez ajouter une fermeture exceptionnelle (en suivant les instructions du point **5** de ce guide) car le code d'activation fonctionne uniquement lorsque les appels suivent le comportement « fermé » régulier.

#### **Attention!**

Avant de partir en congé, il est important que vous preniez le temps de vérifier que le changement est bien appliqué en appelant le numéro de téléphone de votre compagnie. À l'approche d'une période de congés, des délais supplémentaires peuvent s'appliquer compte tenu des nombreuses demandes envoyées à notre service à la clientèle. Nous vous recommandons de vous préparer le plus tôt possible.

**NB:** Vous pouvez faire autant de changements que vous le désirez et ajouter autant d'exceptions que nécessaire.

**Note:** Les exceptions ne sont pas liées à une année en particulier. Par exemple, si vous paramétrez une exception pour le 10 octobre, elle se répétera le 10 octobre de l'année suivante. Il faut donc contrôler cette page régulièrement et enlever les exceptions qui ne sont pas valables chaque année à la même date.

#### **Attention!**

Avant de partir en congé, il est important que vous preniez le temps de vérifier que le changement est bien appliqué en appelant le numéro de téléphone de votre compagnie.

## CONFIGURATION DU MESSAGE LORS D'UNE FERMETURE

L'enregistrement du message d'exception sera entendu avant le message qui se fait habituellement entendre lorsque vos bureaux sont fermés.

Votre code est : \_\_\_\_\_

Votre mot de passe : \_\_\_\_\_

Lorsque vous ne voulez plus que ce message soit joué, vous devez simplement enregistrer un court silence à la place de votre message.

### 5.1. PROGRAMMATION DES EXCEPTIONS POUR LES HEURES D'OUVERTURE

Les exceptions sont des jours durant lesquels votre système téléphonique ne suivra pas les horaires d'ouverture habituels (par exemple pour un jour férié).

Pour programmer une exception, vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, Numéros puis cliquer sur **Comportement des numéros**. Ensuite, il faudra cliquer sur Le crayon de modification pour visualiser vos heures d'ouvertures et ajouter une exception.



Définissez les heures d'ouverture pour le numéro. Veuillez noter que le fuseau horaire utilisé est Heure normale de l'Est (UTC-5h).

<input checked="" type="checkbox"/> Lundi	Ouvert de	07:30	À	16:30
<input checked="" type="checkbox"/> Mardi	Ouvert de	07:30	À	16:30
<input checked="" type="checkbox"/> Mercredi	Ouvert de	07:30	À	16:30
<input checked="" type="checkbox"/> Jeudi	Ouvert de	07:30	À	16:30
<input checked="" type="checkbox"/> Vendredi	Ouvert de	08:00	À	12:00
<input type="checkbox"/> Samedi	Fermé toute la journée			
<input type="checkbox"/> Dimanche	Fermé toute la journée			

Exceptions (0)

[+ Ajouter une exception](#)

[Annuler](#) [Sauvegarder](#)



## 5.2. CONFIGURER LES HEURES D'OUVERTURE/FERMETURE POUR LE NUMÉRO CONCERNÉ.

Vous pouvez ensuite choisir des heures durant lesquelles votre système téléphonique sera en mode fermé ou bien cocher la case **fermé toute la journée**. Si vous avez plusieurs journées consécutives, il faut simplement les sélectionner dans le calendrier.

Définissez ici les heures d'ouverture pour le numéro. Veuillez noter que le fuseau horaire utilisé est Heure normale de l'Est (UTC-5h)

<input checked="" type="checkbox"/> Lundi	Ouvert de	07:30	À	18:30
<input checked="" type="checkbox"/> Mardi	Ouvert de	07:30	À	18:30
<input checked="" type="checkbox"/> Mercredi	Ouvert de	07:30	À	18:30
<input checked="" type="checkbox"/> Jeudi	Ouvert de			
<input checked="" type="checkbox"/> Vendredi	Ouvert de			
<input type="checkbox"/> Samedi	Fermé toute la journée			
<input type="checkbox"/> Dimanche	Fermé toute la journée			

Exceptions (1)

Période: 2020-07-19 - 2020-08-01 Comportement: Comportement fermé par défaut

☐ Fermé toute la journée Fermé de 00:00 À 23:59 ☐ Répéter chaque année

+ Ajouter une exception

Annuler Sauvegarder

**NB:** Vous pouvez faire autant de changements que vous le désirez et ajouter autant d'exceptions que nécessaire.

**Note:** Les exceptions ne sont pas liées à une année en particulier. Par exemple, si vous paramétrez une exception pour le 10 octobre, elle se répétera le 10 octobre de l'année suivante. Il faut donc contrôler cette page régulièrement et enlever les exceptions qui ne sont pas valables chaque année à la même date.

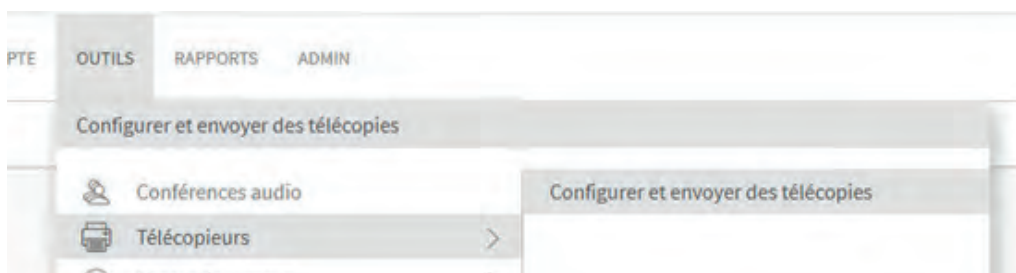
## 6

## PARAMÈTRES DE VOTRE EFAQ

Pour changer les paramètres de votre EFAQ, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 6.1. GÉRER LES PARAMÈTRES DE VOS NUMÉROS DE FAX

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, cliquer sur **Télécopieur** et sélectionner **Configurer** et envoyer des télécopies.



## 6.2. OPTIONS DE FAX

### CHOISIR LA LANGUE

À l'aide du menu déroulant, définir la langue du fax.

### SUJET

Cocher la case «**Se souvenir du sujet pour le prochain fax**» si vous souhaitez que le système se souvienne du sujet de votre fax pour un prochain envoi.

### NOM DE LA COMPAGNIE

Cocher la case «**Se souvenir du nom de la compagnie pour le prochain fax**» si vous souhaitez que le système se souvienne du nom de la compagnie pour un prochain envoi.

### AFFICHAGE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DU DESTINATAIRE

Cocher la case «**Cacher le numéro de téléphone du destinataire**» si vous souhaitez que le numéro de téléphone du destinataire n'apparaisse pas sur la page de couverture.

### AFFICHAGE DU NUMÉRO DE TÉLÉPHONE DE PROVENANCE

Cocher la case «**Cacher le numéro de téléphone de provenance**» si vous souhaitez que le numéro de téléphone de provenance n'apparaisse pas sur la page de couverture.

### AFFICHAGE DU NUMÉRO DE FAX DE PROVENANCE

Cocher la case «**Cacher le numéro de fax de provenance**» si vous souhaitez que le numéro de fax de provenance n'apparaisse pas sur la page de couverture.

## 6.3. LA PAGE DE COUVERTURE

Vous devez remplir **TOUS** les champs de la page de couverture.

<b>Facsimilé de Ubity inc.</b>	
<b>Sujet :</b> Mon sujet	
Date : 2019/10/29	Heure : 10:50:16
Nombre de pages (incluant la page couverture) : 1	
<b>À :</b> John Doe	
Compagnie : Acme inc.	
Numéro de fax du destinataire : 5145550000	
Numéro de téléphone du destinataire : 5145550000	
<b>De :</b> chrystiane Gaudet	
Compagnie : Ubity inc.	
Numéro de fax de provenance :	5149073401 ▼
Numéro de téléphone de provenance :	018001125290 ▼
Commentaires :	
<div></div>	

## 6.4. AJOUTER UN DOCUMENT PDF

Cliquer sur **Choisir un fichier** pour ajouter des documents en format PDF.

Chaque document joint doit **absolument**:

- Être en format **.pdf**;
- Faire au **maximum 1,5MB**;
- Être composé **uniquement** de pages en format **US Letter portrait** ou **A4 portrait**.

Si les formats ne sont pas respectés, le fax ne pourra être envoyé.

Une fois la page de couverture remplie et les documents joints, cliquer sur **Envoyer le fax**.

Vous recevrez alors une confirmation d'envoi par **courriel uniquement**.

### Attention!

Ce courriel de confirmation ne sera envoyé que si notre équipe technique a activé l'option pour le numéro de fax sélectionné dans le champ **Fax de provenance**.

**NB:** Pour avoir accès à l'outil fax, il faut que vous ayez les droits requis. Pour cela, l'administrateur du compte de votre entreprise doit faire une demande par courriel à votre représentant affaires.

## 7 CARNETS D'ADRESSE

Pour consulter ou modifier vos carnets d'adresse, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 7.1. VISUALISER VOS CARNETS D'ADRESSES

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, puis cliquer sur **Carnets d'adresses**.

- L'onglet **Carnets d'adresses** vous permet de visualiser et gérer vos différents Carnets d'adresses.
- Celui intitulé **Accès au Carnet d'adresses** vous permet de gérer l'accès de vos utilisateurs à vos différents Carnets d'adresses.
- Puis, l'onglet **Mes téléphones** vous permet de gérer la présence et l'ordre de vos contacts dans le Carnet d'adresses de vos téléphones physiques provisionnés chez Cooptel.

Les informations entrées dans la barre de recherche peuvent être trouvées dans n'importe quel champ du Carnet d'adresses.

### 7.2. IDENTIFIER VOS CARNETS D'ADRESSES

Le Carnet d'adresses **Tous les contacts** regroupe tous les contacts qui sont enregistrés dans vos différents Carnets d'adresses.

Celui intitulé **Mes contacts** correspond à la liste des contacts créés par l'utilisateur connecté. Il est le seul à pouvoir le voir, modifier et l'utiliser. Chaque utilisateur peut en avoir un seul.

Puis, le Carnet d'adresses portant le nom de votre compte, est composé de tous vos postes téléphoniques. Il est créé et mis à jour automatiquement, vous ne pouvez pas le modifier à partir de cet outil.

## 7.3. GÉRER VOS CARNETS D'ADRESSES D'ENTREPRISE

### CRÉER UN NOUVEAU CARNET D'ADRESSES PARTAGÉ

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, cliquer sur **Carnets d'adresses** puis sur **Ajouter un Carnet d'adresses**. Entrez le nom et définissez la visibilité que vous souhaitez pour le nouveau Carnet d'adresses puis cliquer sur **Ajouter**.

#### Note:

- La visibilité permet de limiter l'accès aux Carnets d'adresses uniquement aux utilisateurs en ayant besoin.
- La visibilité peut être changée à tout moment.
- Vous pouvez créer autant de Carnets d'adresses que vous le souhaitez.
- Tout utilisateur créé après le Carnet d'adresses devra se faire donner accès à celui-ci si nécessaire.

La fenêtre suivante confirmera que le Carnet d'adresses est ajouté.

Vous serez directement dans le Carnet d'adresses, vous pouvez saisir les informations des contacts à ajouter : numéro de téléphone, prénom, nom et adresse courriel (facultatif). Le contact sera ajouté à ce carnet d'adresse uniquement.

### MODIFIER UN CARNET D'ADRESSES EXISTANT

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils**, puis cliquer sur **Carnets d'adresses**.

Ensuite, vous pourrez cliquer sur les « ... » qui apparaissent au bout de la ligne du Carnet d'adresses désiré. Vous aurez les différentes actions possibles pour le Carnet d'adresses choisi.

Carnets d'adresses

Carnet d'adresses	Nombre de contacts
Tous les contacts	12
Mes contacts	0
Cellphones	3
<b>Clients</b>	3
Customers	1
Your Company	6

+ Ajouter un carnet d'adresses

4 contacts trouvés dans "Clients"

Rechercher 4 contacts

Numéro ▾

...

- Gérer l'accès au carnet d'adresses
- Renommer le carnet d'adresses
- Supprimer le carnet d'adresses

### MODIFIER LA VISIBILITÉ

Pour modifier la visibilité d'un Carnet d'adresses, il vous suffit de cliquer sur **Gérer l'accès au Carnet d'adresses** puis, dans la liste des utilisateurs, cochez ceux qui doivent le voir.

Vous pouvez également accéder à cette page en cliquant sur l'onglet **Accès aux Carnets d'adresses** et en sélectionnant le Carnet d'adresses à modifier.

**Note:** Si vous souhaitez que tous les utilisateurs voient le Carnet d'adresses, simplement cliquer sur Sélectionner tous.

#### Attention!

Tout utilisateur créé après le Carnet d'adresses doit se faire donner accès à celui-ci.

Gestion d'accès utilisateur au répertoire "Clients"

Rechercher 28 users

Nom d'utilisateur ▴	Prénom ▴	Nom ▴	Visibilité ▴
<input type="checkbox"/> Sélectionner tous			
<input checked="" type="checkbox"/> y.tremblay@votreentreprise.com	Yves	Tremblay	✓ visible
<input type="checkbox"/> w.smith@votreentreprise.com	William	Smith	✗ non visible

## MODIFIER LE NOM

Pour changer le nom du Carnet d'adresses, il vous suffit de cliquer sur **Renommer le Carnet d'adresses**, corriger ou saisir le nouveau nom du Carnet d'adresses et cliquer sur **Sauvegarder**.

## SUPPRIMER UN CARNET D'ADRESSES

Pour supprimer définitivement un Carnet d'adresses, il vous suffit de cliquer sur **Effacer le Carnet d'adresses** et confirmer votre choix. Attention de bien lire les conséquences de la suppression.

## 7.4. GÉRER LES CONTACTS

### AJOUTER UN NOUVEAU CONTACT

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils** et cliquer sur **Carnets d'adresses**.

### AJOUTER UN CONTACT DANS UN CARNET D'ADRESSES SPÉCIFIQUE

Pour ajouter un contact dans un Carnet d'adresses, il vous suffit de cliquer sur le nom du Carnet d'adresses puis de compléter les informations du contact: numéro de téléphone, prénom, nom et adresse courriel (facultatif) et confirmer l'ajout en cliquant sur l'icône « + ».

Téléphone ▼	Prénom ▼	Nom ▼	Adresse courriel ▼	Action
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Optional"/>	

### AJOUTER UN CONTACT DANS PLUSIEURS CARNETS D'ADRESSES

Pour ajouter un contact dans plus d'un Carnet d'adresses, il vous suffit de cliquer sur **Ajouter un contact** puis de compléter les informations du contact: numéro de téléphone, prénom, nom et adresse courriel (facultatif) et le ou les Carnets d'adresses dans lequel/lesquels il doit être ajouté.

Ajouter un contact

Informations du contact

Répertoire de destination

0 sélectionné(s)

☒ Sélectionner Tous

☐ Mes contacts

☒ Votre Entreprise Inc.

Annuler

Ajouter

#### Note:

- Les adresses courriel de vos contacts sont facultatives, elles ne seront pas utilisées par notre système.
- Les numéros de téléphone doivent être saisis sans espace, tiret ou espace.
- Si vous avez fait une erreur lors de la saisie, cliquez simplement sur le champ à corriger.

Une fois les informations saisies, cliquer sur **Ajouter**.

Si le contact est ajouté correctement, la fenêtre «**Contact ajouté avec succès**» apparaîtra.

Si un champ n'est pas correctement rempli, il sera entouré de rouge et l'information manquante précisée.

Editer un répertoire

Nom du répertoire

Annuler

Sauvegarder

Supprimer contact

Êtes-vous sûr de vouloir supprimer le contact de tous les répertoires?

Important: Cette action ne peut être annulée !  
Ce contact va être supprimé de tous les répertoires avec lequel il est associé. Il sera également retiré de tous les téléphones une fois qu'ils auront été redemandés.

Annuler

Supprimer

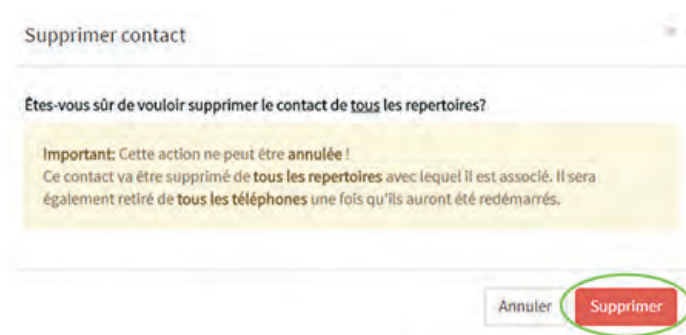
## MODIFIER UN CONTACT

Pour modifier un contact, il vous suffit de cliquer sur l'icône représentant un crayon (✎) au bout de la ligne du contact désiré. Une fenêtre ouvrira avec les informations du contact, modifiez-les et sauvegarder le contact mis à jour.

**Note:** Seuls les administrateurs peuvent modifier les contacts des Carnets d'adresses partagés.

## SUPPRIMER UN CONTACT

Pour supprimer un contact, il vous suffit de cliquer sur l'icône représentant une croix (✖) au bout de la ligne du contact désiré et confirmer votre choix. Attention à bien lire les conséquences de la suppression.



## 7.5. GÉRER L'AFFICHAGE DES CONTACTS SUR LES TÉLÉPHONES

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils** et cliquer sur **Carnets d'adresses**.

**Note :** Une fois la liste de contacts complète et ordonnée sur l'interface, vous devez cliquer sur **Sauvegarder** puis redémarrer le téléphone; soit en cliquant sur le bouton **Redémarrer le téléphone** soit en débranchant puis en rebranchant physiquement votre téléphone, pour que celui-ci applique la mise à jour du Carnet d'adresses.

## AJOUTER LES CONTACTS SUR UN TÉLÉPHONE

Pour ajouter un contact dans un téléphone, il vous suffit de sélectionner le téléphone désiré dans la liste déroulante à droite puis le Carnet d'adresses dans lequel sont les contacts à ajouter. Il faut ensuite cliquer sur la flèche au bout de la ligne du contact désiré. Pour ajouter un Carnet d'adresses complet, il vous suffit de sélectionner le Carnet d'adresses dans la colonne de gauche puis cliquer sur la flèche en haut de la colonne.

Les contacts ajoutés au Carnet d'adresses du téléphone apparaîtront dans la colonne de droite et seront grisés dans la partie centrale.





## ORDONNER LES CONTACTS SUR UN TÉLÉPHONE

Pour organiser vos contacts, il vous suffit de cliquer sur ces points de la ligne à déplacer et la déposer à la bonne place.



### Attention!

Si vous modifiez l'ordre des contacts, veillez à ce qu'il n'y ait pas de doublons dans les positions.

## SURVEILLER L'ÉTAT DES CONTACTS

Une fois les contacts ajoutés, vous avez la possibilité de surveiller leur état (c'est-à-dire voir s'ils sont en ligne ou non) sur l'écran de votre téléphone. Pour ce faire, il suffit de cocher la case Favori du contact et sauvegarder.

**Note:** Vous pourrez uniquement surveiller l'état des postes téléphoniques de votre entreprise.

## SUPPRIMER LES CONTACTS SUR UN TÉLÉPHONE

Pour supprimer un contact dans un téléphone, il vous suffit de sélectionner le téléphone désiré dans la liste déroulante à droite puis cliquer sur la croix au bout de la ligne du contact à enlever de l'appareil.

Pour supprimer la liste complète, il vous suffit de cliquer sur la croix en haut de la colonne.

**Note:** Simplement cocher la case « **Configurer les carnets d'adresses sur le téléphone** » avant de sauvegarder et redémarrer votre téléphone.

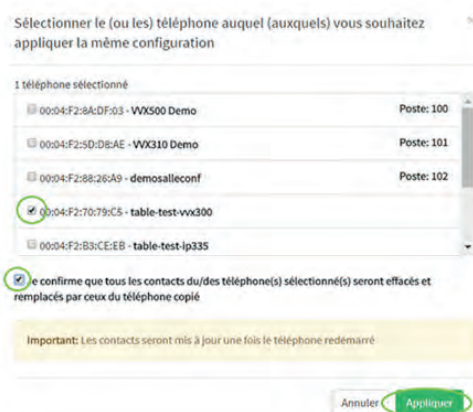
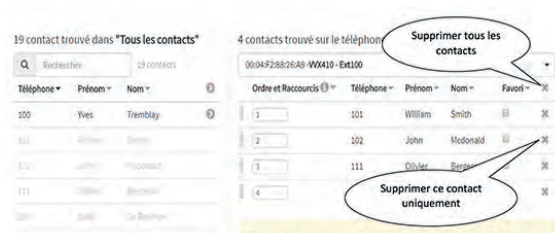
## COPIER LA LISTE DE CONTACTS À UN AUTRE TÉLÉPHONE

Pour copier la configuration à d'autres téléphones, il vous suffit de sélectionner le téléphone à copier dans la liste déroulante à droite puis cliquer sur **Copier cette configuration à d'autres téléphones**.

Il faut ensuite sélectionner le ou les téléphones qui recevront la configuration, cocher la case signifiant que vous confirmez votre choix puis **Appliquer**.

### Notes:

- Les changements ne seront appliqués qu'une fois qu'ils seront sauvegardés et le téléphone redémarré.
- Si le téléphone est en appel lorsque l'option **Redémarrer le téléphone** est sélectionnée, il redémarrera une fois l'appel terminé.
- Cela peut prendre jusqu'à 5 minutes au téléphone pour redémarrer après que l'option ait été sélectionnée.
- Certains modèles de téléphones ne tiennent pas compte de l'ordre des contacts ayant la case Favori cochée lorsque vous y accédez par un bouton rapide.



## LA LISTE NOIRE

Pour accéder à l'outil de liste noire, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 8.1. VISUALISER VOS LISTES NOIRES

Les règles de listes noires permettent de réguler l'accès aux numéros de téléphone de votre compagnie. Vous pouvez bloquer ou autoriser uniquement les appels de certains numéros. Il est important de noter que le système se base sur le numéro de téléphone affiché par l'appelant. Les règles ne s'appliqueront pas aux appels entrants sans numéro, anonymes ou confidentiels.

Pour voir toutes les règles qui sont appliquées à votre compagnie, vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte** puis **Paramètres du compte** et cliquer sur **Restriction d'appels**.



Les informations entrées dans la barre de recherche peuvent être trouvées dans n'importe quel champ du répertoire.

### 8.2. CRÉER UNE NOUVELLE RÈGLE

Pour cela, vous rendre dans l'onglet **Mon Compte** puis **Paramètres du compte** et cliquer sur **Restriction d'appels**.

Vous devez décider si c'est une règle qui bloque ou qui autorise l'accès à votre compagnie. Il faut ensuite saisir la séquence de numéro en fonction du besoin.

Vous pouvez indiquer un numéro:

- complet (fortement recommandé) avec «**est égal à**»;
- qui débute par une séquence de numéro avec «**commence par**»;
- qui se termine par une séquence de numéro avec «**fini par**»
- qui contient une séquence de numéro avec «**contient**».









**Note:** Les chiffres doivent être sans espace ni tiret.

Par exemple si vous ne souhaitez plus recevoir d'appel du 514 907-3400, vous devez faire l'entrée suivante: 5149073400

Cliquer sur **Confirmer** pour qu'elle soit sauvegardée. La règle apparaîtra comme ceci:




## Exemples d'options en fonction selon le type de règle créée

	Pourront appeler	Seront rejetés par le système
<b>est égal à</b> 514 907-3400	 5149073400	 5149073400
<b>contient</b> «5555»	 [...]5555[...]	 [...]5555[...]
<b>commence par</b> «514»	 514[...]	 514[...]
<b>fini par</b> «3400»	 [...]3400	 [...]3400


### 8.3. MODIFIER UNE RÈGLE EXISTANTE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte** puis **Paramètres du compte** et cliquer sur **Restriction d'appels**.

Ensuite, vous pourrez cliquer sur cet icône  qui apparaît au bout de la ligne de la règle désirée. Une fenêtre apparaîtra et vous pourrez modifier le paramètre désiré et cliquer sur **Confirmer**.

### 8.4. SUPPRIMER UNE RÈGLE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte** puis **Paramètres du compte** et cliquer sur **Restriction d'appels**.

Ensuite, vous devez cliquer sur cet icône  qui apparaît au bout de la ligne de la règle désirée répertoire et confirmer votre choix. Attention de bien lire les conséquences de la suppression.

### 8.5. SUPPRIMER TOUTES LES RÈGLES

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte** puis **Paramètres du compte** et cliquer sur **Restriction d'appels**.

Ensuite, vous devez cliquer sur **Tout supprimer** et confirmer votre choix. Attention de bien lire les conséquences de la suppression.

## GÉRER VOS POSTES TÉLÉPHONIQUES SUR L'INTERFACE ADMINISTRATEUR

Pour gérer vos postes téléphoniques sur l'interface administrateur, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 9.1. PARAMÉTRER LE POSTE TÉLÉPHONIQUE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, sous **Postes téléphoniques**, puis cliquer sur **Gérer les postes**. Il faut alors cliquer sur le bouton **Modifier** qui se trouve au bout de la ligne correspondant au poste téléphonique à configurer.

En haut de la page, vous trouverez le numéro de poste ainsi que le nom de l'utilisateur. Plus bas, vous pourrez gérer différentes options:

#### LANGUE PAR DÉFAUT

À l'aide du menu déroulant, vous pouvez choisir la langue qui sera utilisée pour les fonctionnalités du système ainsi que pour le téléphone assigné au poste téléphonique.

#### MUSIQUE D'ATTENTE

À l'aide du menu déroulant, vous pouvez choisir la musique en attente qui sera utilisée lorsque vous mettrez votre correspondant en attente, lorsque le find-me/follow-me activé ou lorsque vous êtes vous-même mis en attente.

#### DURÉE DE LA SONNERIE

Indiquer, en chiffres, la durée pendant laquelle vous souhaitez que le téléphone sonne. (Si le nombre de secondes est nul, le téléphone sonnera indéfiniment.)

#### NE PAS DÉRANGER

Si vous activez cette fonctionnalité, l'appelant entendra une sonnerie indiquant que le téléphone est en dérangement.

#### RENGOI D'APPEL

Vous pouvez déterminer si vous souhaitez que les appels entrants non répondus soient redirigés vers un autre numéro. Si oui, vous devez alors activer le **Renvoi d'appel** en glissant le bouton vers la droite (il deviendra bleu) et vous pourrez compléter les paramètres suivants:

##### Règle

Dans un premier temps, vous devez définir les conditions du renvoi d'appel pour le poste.

- **Toujours renvoyer:** L'appel est tout de suite renvoyé.
- **Seulement en cas de non-réponse:** L'appel est renvoyé au bout du temps défini dans **Faire sonner pendant**.
- **Appeler le numéro et le poste en même temps:** L'appel est dirigé vers le numéro de poste appelé et le numéro de renvoi d'appel.
- **Lorsque l'appelant appuie sur 1:** L'appel est renvoyé au bout du temps défini dans **Faire sonner pendant**, seulement si votre correspondant appuie sur 1.

#### DESTINATION

Une fois les conditions de renvoi d'appel déterminées, vous pouvez définir si l'appel doit être renvoyé vers un numéro externe (ex: numéro de cellulaire) ou vers un autre poste (numéro interne).

Lorsque la case **Numéro externe** est cochée, une case apparaît dans laquelle il faut que vous entriez le numéro externe sur lequel vous souhaitez renvoyer l'appel.

Lorsque la case **Poste** est cochée, un menu déroulant apparaît dans lequel il faut que vous choisissiez le numéro du poste vers laquelle vous souhaitez renvoyer l'appel.

## ACTIVER LE MESSAGE INDIQUANT SI L'USAGER EST AU TÉLÉPHONE

À l'aide du menu déroulant, vous pouvez déterminer ce qui se passera lorsqu'une personne tente de vous joindre alors que vous êtes déjà en ligne: laisser sonner (défaut), faire jouer un message indiquant que vous êtes déjà au téléphone ou envoyer le deuxième appel dans votre boîte vocale.

## BOÎTE VOCALE

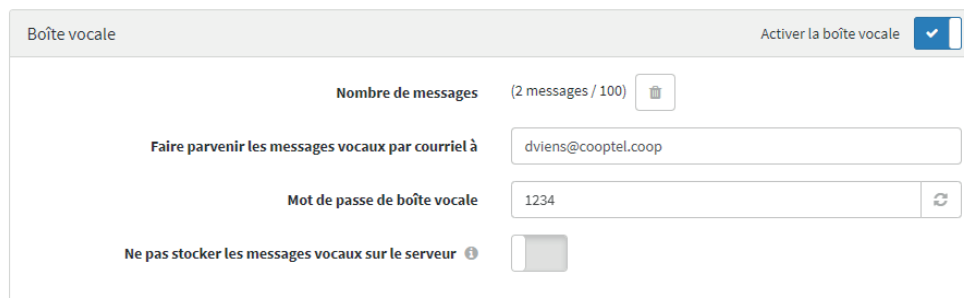
Vous pouvez décider si vous voulez activer la boîte vocale pour le poste téléphonique. Si vous activez cette option, votre correspondant tombera sur une boîte vocale une fois que le temps défini dans **Faire sonner pendant** sera écoulé.

### Attention!

Si cette option est désactivée, le téléphone sonnera indéfiniment.

Si l'option **Boîte vocale** est activée, vous pouvez alors définir:

- L'adresse courriel sur laquelle les notifications de message vocal seront envoyées;
- Le mot de passe de la boîte vocale;
- Si vous souhaitez stocker les messages vocaux sur le serveur. Si vous cochez la case, les messages vocaux vous seront envoyés par courriel, mais ne se trouveront pas sur votre boîte vocale.



Si vous avez choisi l'option de **stockage des messages vocaux sur le serveur**, il est possible d'écouter les messages par téléphone. La limite de stockage est de 100 messages par boîte vocale. Lorsque cette limite est atteinte, les correspondants ne peuvent plus laisser de messages.

La ligne suivante permet de vérifier le nombre de messages se trouvant dans la boîte vocale.



L'icône représentant une poubelle vous permet de vider la boîte vocale.

Le système vous demande de confirmer la suppression de tous les messages. Il vous offre également la possibilité d'effacer les messages personnalisés liés à la boîte vocale (message de non-disponibilité, message temporaire, etc.) en cochant la case à côté de la question **Voulez-vous aussi effacer vos messages d'accueil personnalisés?**

Vous devez ensuite valider votre réponse en cliquant sur **Oui**.

## FIND-ME / FOLLOW-ME

Cette option vous permet de transférer les appels entrants vers un autre numéro, un cellulaire par exemple, tout en ayant la possibilité de filtrer les appels. Si l'option **Find-Me/Follow-Me** est activée, vous pouvez alors définir:

- Le numéro sur lequel vous souhaitez que l'appel soit transféré;
- La durée pendant laquelle vous souhaitez faire sonner votre téléphone avant que l'appel soit transféré;
- Si vous souhaitez que votre correspondant entende une musique d'attente plutôt que la tonalité régulière une fois l'appel transféré;
- Si vous souhaitez que votre correspondant s'identifie afin de filtrer les appels transférés.

### Attention!

Le renvoi d'appel doit être désactivé pour que cette option soit enclenchée.

The screenshot shows the 'Find-Me / Follow-Me' configuration window. At the top right, there is a toggle switch labeled 'Activer Find-Me / Follow-Me' which is currently turned on. The main configuration area includes several fields and checkboxes:

- Number à contacter:** A text input field with the placeholder 'Veuillez entrer un numéro de téléphone'.
- Faire sonner pendant:** A numeric input field containing '45' and a unit selector set to 'sec'.
- Remplacer la sonnerie par la musique d'attente:** A checked checkbox.
- Exiger que l'appelant s'identifie vocalement:** A checked checkbox.
- Sauter le message de boîte vocale de l'utilisateur:** An unchecked checkbox.
- Passer les informations d'identification (CallerID) de l'appelant d'origine:** A checked checkbox.
- Nombre de tentatives supplémentaires:** A numeric input field containing '0'.

**Important:** Pour que les modifications soient prises en compte, il ne faut pas oublier de sauvegarder!

## 9.2. PARAMÈTRES D'ADMINISTRATION

### Attention!

Ces paramètres ne sont visibles que par les administrateurs.

### ENREGISTRER LES APPELS

Vous pouvez déterminer si les appels entrants et/ou sortants doivent être enregistrés.

### INTERCEPTION D'APPELS

Cette option vous permet de répondre aux appels entrants à partir d'un autre téléphone.

### LISTER DANS L'ANNUAIRE

Cette option vous permet de lister les différents postes téléphoniques dans l'annuaire.



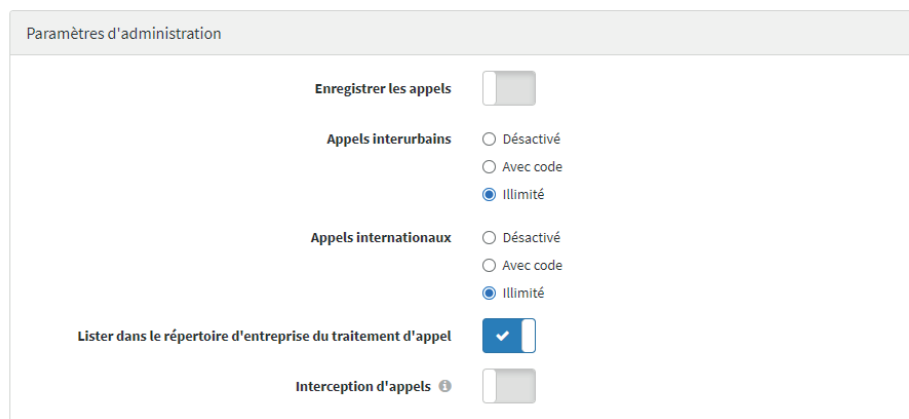
## APPELS INTERURBAINS / APPELS INTERNATIONAUX

Vous pouvez définir:

- Si vous interdisez les appels interurbains et/ou internationaux en cochant la case **Désactiver**;
- Si vous autorisez les appels interurbains et/ou internationaux avec un code d'accès en cochant la case **Avec code**.

Vous devez alors définir un code d'accès;

- Si vous autorisez les appels interurbains et/ou internationaux sans restriction, encochant la case **Illimité**.



Paramètres d'administration

Enregistrer les appels ☐

Appels interurbains ☐ Désactivé  
☐ Avec code  
☒ Illimité

Appels internationaux ☐ Désactivé  
☐ Avec code  
☒ Illimité

Lister dans le répertoire d'entreprise du traitement d'appel ☒

Interception d'appels ☐

## TÉLÉPHONE LOGICIEL

Vous pouvez également activer l'UC.

**Note:** Pour plus d'informations, contacter votre représentant Affaires.

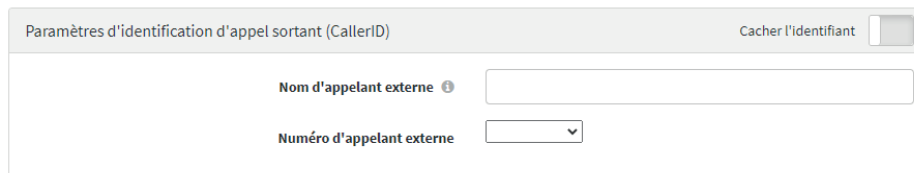
Vous avez également la possibilité d'activer l'option vidéo en cochant la case correspondante.

**Note:** Cette option ne peut être activée que pour les téléphones qui la supporte.

## PARAMÈTRES DE CALLER ID

Vous avez la possibilité de définir un Caller ID particulier pour le poste. Ainsi, lorsque la personne à ce poste fera un appel sortant, ce ne seront pas les informations d'identification par défaut (en général, le nom et le numéro de votre entreprise) qui s'afficheront sur le téléphone de son correspondant, mais celles que vous aurez paramétré ici. Vous pouvez donc entrer un nom et sélectionner l'un de vos numéros de téléphone dans le menu déroulant pour en faire le nouveau caller ID du poste. Veuillez noter que le nom est limité à 15 caractères et que les accents et caractères spéciaux ne s'affichent pas sur de nombreux téléphones, nous vous recommandons de ne pas les utiliser.

**Note:** Il est **indispensable de mettre un nom ET un numéro de téléphone** sinon le système ne les utilisera pas. Si vous n'avez pas de nom spécifique, vous pouvez mettre le numéro téléphone dans le champ « nom ».



Paramètres d'identification d'appel sortant (CallerID) Cacher l'identifiant ☐

Nom d'appelant externe

Numéro d'appelant externe

Vous pouvez également décider de cacher le caller ID en cochant la case «**Cacher l'identification de l'appelant (CallerID)**». Tous les appels passés seront alors fait en tant qu'anonyme.

**Important:** Pour que les modifications soient prises en compte, il ne faut pas oublier de sauvegarder!

# 10 MODIFICATION RAPIDE DES POSTES TÉLÉPHONQUES

Pour faire une modification rapide des postes téléphoniques, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

## 10.1. ACCÉDER À L'OUTIL

L'outil **Modification rapide** vous permet de visualiser et modifier rapidement différentes options des postes téléphoniques existants dans votre compte. Pour le voir vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte**, puis cliquer sur **Postes téléphoniques** puis sélectionner **Gérer les postes téléphoniques**.

Mes postes

Tous les postes

Modification rapide

+ Ajouter un poste...

Configuration

Paramètres

Permissions

Annuler

Sauvegarder

Poste		Configuration					Paramètres			
Numéro	Nom	Identification de l'appelant	Langue	Musique d'attente	Faire sonner pendant	Enregistrements	Dnd	Message vocal	Find-Me / Follow-Me	Renvoi d'appel
100	Yves Tremblay	Ubity 5149073400	Français	ubity-moh	20 s	Tous	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 5140000000 pour 45 s	<input type="checkbox"/>
101	William Smith		Anglais	ubity-moh	20 s	Entrants	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> 5141254587 pour 30 s	<input type="checkbox"/>
102	John McDonald		Français	ubity-moh	20 s	Désactivé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Non répondu
111	Olivier Berge ...	Ubity 5149073400	Français	ubity-moh	20 s	Sortants	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
200	Jane Doe		Anglais	ubity-moh	20 s	Tous	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Annuler

Sauvegarder

Vous y trouverez la liste de tous les postes téléphoniques qui sont rattachés à votre compte et leurs options.

## 10.2. LES INFORMATIONS DISPONIBLES

Les informations disponibles dans ce tableau sont les suivantes:

### POSTE

- **Numéro:** le numéro du poste téléphonique
- **Nom:** le nom associé au poste téléphonique

### CONFIGURATION

- **Identification de l'appelant:** le nom et numéro affiché lors des appels sortants
- **Langue:** la langue liée à ce poste téléphonique, elle est utilisée dans les instructions de la boîte vocale, dans les courriels envoyés par le système et, si le téléphone est provisionné chez Ubity, envoyée au téléphone
- **Musique d'attente:** La musique d'attente qui est jouée lorsqu'un appelant est mis en attente par ce poste téléphonique
- **Faire sonner pendant:** le nombre de secondes durant lequel les appels sonnent avant d'être envoyé à la boîte vocale
- **Enregistrements:** l'option d'enregistrement d'appel activée pour ce poste téléphonique

### PARAMÈTRES

- **Dnd:** si l'option « Ne pas déranger » est activée ou non
- **Message vocal:** si la boîte vocale est activée ou non
- **Find-Me/Follow-Me:** si l'option est activée ou non et si elle l'est vers quel numéro et le temps de sonnerie
- **Renvoi d'appel:** si l'option est activée ou non et si elle l'est dans quelle condition et vers quel numéro/poste

## PERMISSIONS

- **Interurbain:** si les appels vers les numéros interurbains sont autorisés (illimité), bloqué (désactivé) ou s'il faut composer un code (Avec code) et lequel
- **Internationaux:** si les appels vers les numéros internationaux sont autorisés (illimité), bloqué (désactivé) ou s'il faut composer un code (avec code) et lequel
- **UC Legacy:** si l'option est activée ou non
- **UC Desktop:** si l'option est activée ou non

## 10.3. FAIRE DES MODIFICATIONS

Pour faire des changements, il suffit simplement d'aller sur la ligne du poste, dans la colonne de l'option dont il est question et cliquer sur le champ à modifier. Une fois les changements faits pour les différents postes, cliquer sur **Sauvegarder**.

### Note:

- Les notifications n'apparaissent pas lors de l'activation de services payants à partir de cette page.
- Il est important de tester vos modifications.

# 11

## CRÉER OU SUPPRIMER UN POSTE TÉLÉPHONIQUE

Pour créer ou supprimer un poste téléphonique, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

### 11.1. CRÉER UN NOUVEAU POSTE TÉLÉPHONIQUE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, cliquer sur **Postes téléphoniques**, sur **Gérer les postes téléphoniques**, choisir l'onglet **Tous les postes**, puis cliquer sur **Ajouter un poste...**

#### En fonction de vos besoins, vous pouvez:

- Entrer un numéro de poste que vous avez choisi dans la case correspondante;
- Cliquer sur un numéro de poste proposé par le système.



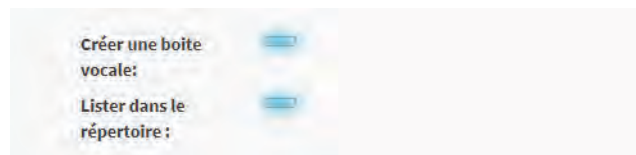
#### Attention!

Certains numéros de poste ne sont pas accessibles car ils sont réservés pour d'autres services (exemples: 311, 511, 911...). Si vous choisissez un de ces numéros, la mention *Poste invalide* apparaîtra. Il faudra alors choisir un autre numéro.

Ensuite, vous pouvez décider d'attribuer une boîte vocale au poste et/ou de le lister dans l'annuaire de l'entreprise. Pour cela, vous devez sélectionner l'option désirée.

Vous pouvez ensuite choisir à qui vous souhaitez l'assigner.

**Note:** Toutes ces options pourront être modifiées ultérieurement.



## CRÉER UN NOUVEL UTILISATEUR

- Entrer le prénom et le nom de la personne qui utilisera l'extension;
- Entrer l'adresse courriel de la personne qui utilisera l'extension;
- Cliquer sur le bouton Ajouter un poste pour confirmer l'ajout du nouvel utilisateur.

**Vous pouvez assigner ce poste à un compte utilisateur, permettant à celui-ci d'en modifier les paramètres.**

☒ Créer un nouvel utilisateur

☐ Attribuer à un utilisateur existant

☐ Gérée par l'administrateur

Prénom:  Nom:  Courriel (nom d'utilisateur):

### Attention!

Cette option ne peut être sélectionnée que si l'utilisateur n'a pas encore été créé. Si vous assignez le poste à un nouvel utilisateur, ce dernier sera automatiquement créé avec les informations que vous entrerez dans les champs Prénom, Nom et Courriel.

**NB:** Il est important de donner une adresse courriel qui est, ou sera, fonctionnelle car celle-ci servira pour l'envoi de mot de passe et ne pourra être modifiée ultérieurement.

## ASSIGNER À UN UTILISATEUR EXISTANT

Si vous sélectionnez cette option, la liste des utilisateurs de la compagnie apparaîtra et vous pourrez choisir la personne à qui vous souhaitez assigner le poste. Les informations de l'utilisateur sélectionné dans la liste seront utilisées pour le nouveau poste.

**Vous pouvez assigner ce poste à un compte utilisateur, permettant à celui-ci d'en modifier les paramètres.**

☐ Créer un nouvel utilisateur

☒ Attribuer à un utilisateur existant

☐ Gérée par l'administrateur

## GÉRÉE PAR L'ADMINISTRATEUR

Si vous sélectionnez cette option, c'est l'administrateur qui sera en charge du poste. Ce dernier sera ajouté à la liste de ses postes et il pourra le renommer et gérer ses paramètres.

**Vous pouvez assigner ce poste à un compte utilisateur, permettant à celui-ci d'en modifier les paramètres.**

☐ Créer un nouvel utilisateur

☐ Attribuer à un utilisateur existant

☒ Gérée par l'administrateur

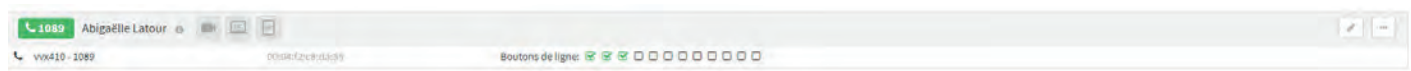
Identification de l'appelant (nom)  Faire parvenir les messages vocaux par courriel à

Une fois toutes les informations complétées, il ne faut pas oublier de cliquer sur **Ajouter un poste** pour valider la création du poste.

Vous serez automatiquement dirigé vers la page de configuration du poste et vous pourrez choisir différentes options pour ce dernier (voir le document **Gérer vos postes téléphoniques** à la page 18). Veillez à bien sauvegarder les modifications pour qu'elles soient prises en compte.

## 11.2. SUPPRIMER UN POSTE TÉLÉPHONIQUE

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, cliquer sur **Postes téléphoniques**, sur **Gérer les postes téléphoniques**, et ensuite sur l'onglet **Tous les postes**. Cliquer ensuite sur le bouton **Modifier** (✎) qui se trouve au bout de la ligne correspondant au poste que vous souhaitez supprimer.



Vous devez ensuite vous rendre tout en bas de la page des paramètres du poste téléphonique et cliquer sur **Supprimer**.

Le message «Êtes-vous sûr de vouloir supprimer le poste XX» apparaîtra. Il vous faudra alors cliquer sur **Oui, supprimer** pour valider l'opération.

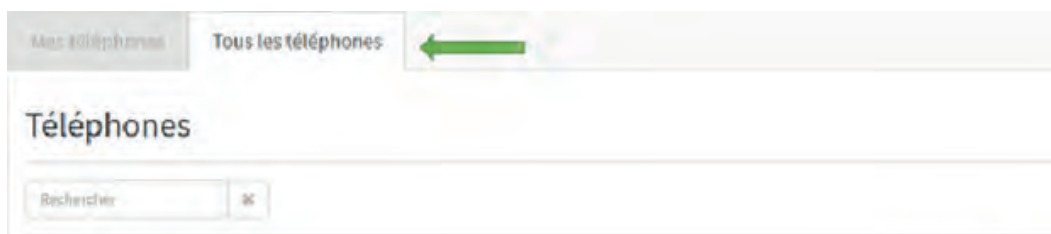
Une fois l'opération validée, vous serez automatiquement dirigé vers la liste de tous les postes téléphoniques et une note vous confirmera la suppression du poste.

## 12

## AJOUTER UN TÉLÉPHONE À VOTRE COMPTE

Pour ajouter un téléphone à votre compte, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte**, puis sur **Téléphones** et cliquer sur **Gérer les Téléphones**. Cliquer ensuite sur l'onglet **Tous les Téléphones** identifié par la flèche verte dans l'image ci-bas.



Cliquer sur le bouton **Ajout d'un téléphone physique** en remplissez les différents champs avec les informations du téléphone que vous souhaitez ajouter à votre banque d'appareils.

A screenshot of a form for adding a physical telephone. It has two input fields: 'Adresses Mac:' and 'Nom :'. Below the 'Nom :' field is a button labeled 'Ajouter'.

- **Adresse MAC:** L'adresse MAC du téléphone est un numéro à 12 chiffres qui se trouve au dos de l'appareil, généralement au-dessus du code à barres.
- **Nom:** Il est nécessaire que vous donniez un nom au téléphone que vous souhaitez ajouter à votre banque d'appareils. Il vous permettra de l'identifier plus facilement, notamment au moment où vous voudrez l'assigner à une extension. Nous vous conseillons d'utiliser un nom du type «[modèle du téléphone] – [Extension à laquelle l'appareil sera assigné]» (exemple: «Polycom 450 – Extension 102»).



Il ne faut pas oublier de cliquer sur **Ajouter** pour finaliser le processus.

## 13 AJOUTER UN TÉLÉPHONE LOGICIEL

Pour ajouter une licence de téléphone logiciel à votre compte, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

Pour ajouter une licence de téléphone logiciel, vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, puis cliquer sur **Postes téléphoniques, Gérer les postes téléphoniques**. Vous devez ensuite repérer le poste auquel vous souhaitez ajouter un téléphone logiciel et cliquer sur les trois petits points (plus d'options) et sélectionner **Ajout d'un téléphone logiciel**.



Une fenêtre s'ouvrira alors avec les informations du compte SIP

Ajout d'un téléphone logiciel

**Nom du téléphone**

Un simple nom sympathique pour identifier votre téléphone.

**Nom d'utilisateur SIP**

coo000703

**Serveur**

vgw18.ubity.com

**Mot de passe**

rkWnpr

Annuler Ajouter

Vous y trouverez les informations à entrer dans les paramètres de compte SIP du téléphone logiciel afin de pouvoir l'utiliser.

- **Nom d'utilisateur SIP**
- **Serveur** (aussi appelé Domaine) fournis par Cooptel
- **Mot de passe** fournis par Cooptel également

Des frais de 30\$ par poste, sont applicable pour le téléchargement de la licence. S'ajoute ensuite des frais de 3\$/mois pour l'utilisation du UC Desktop. Pour plus d'informations, contactez notre service à la clientèle.

### Attention!

Si vous souhaitez utiliser plusieurs téléphones logiciels, il faudra créer autant de comptes SIP que de téléphones logiciels, c'est-à-dire recommencer l'opération expliquée ci-dessus pour chaque téléphone logiciel et non utiliser les mêmes informations pour tous.

## 14 ASSIGNER UN TÉLÉPHONE À UN POSTE

Pour assigner un téléphone à un poste, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

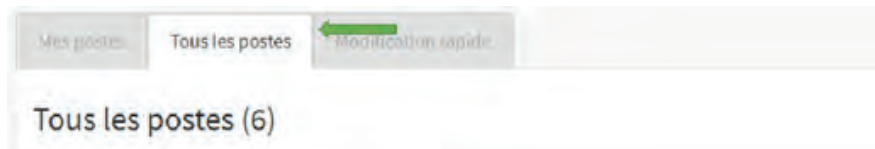
### Attention!


Pour assigner un téléphone à un poste, il faut que vous l'ayez préalablement ajouté à votre banque d'appareils.



Vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon Compte**, ensuite **Postes téléphoniques** et cliquer sur **Gérer les Postes Téléphoniques**.

Cliquer sur l'onglet **Tous les postes** pour accéder à la liste de vos postes téléphoniques.



Cliquer sur les points de suivi (  ) pour ouvrir le menu déroulant à la droite du poste auquel vous voulez ajouter un téléphone; et cliquer sur **Ajout d'un Téléphone Physique**.

Choisir, dans le menu déroulant de la fenêtre **Ajouter Un Téléphone Physique**, le téléphone que vous souhaitez assigner au poste, puis cliquer sur **Suivant**.

**NB:** Les téléphones disponibles sont visibles sous la forme «adresse MAC (nom du téléphone)». Le nom du téléphone est celui que vous lui avez donné lors de son ajout à votre banque d'appareils.

#### Attention!

Cette étape est très importante. Si vous ne choisissez pas le bon modèle, votre téléphone ne fonctionnera pas. Si le modèle ne se trouve pas dans la liste, vous devez contacter notre Service de support technique au 1 866 532-2252.

#### Remplissez le formulaire d'ajout du téléphone avec les informations suivantes:

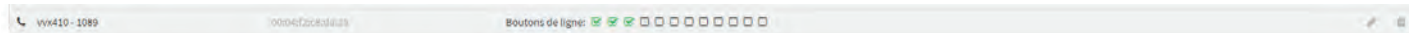
- **Nom du Téléphone:** s'il ne s'est pas automatiquement peuplé, inscrire un nom pour bien identifier l'appareil.
- **Modèle du téléphone:** choisissez le modèle de l'appareil dans le menu déroulant. **IMPORTANT:** Si le bon modèle n'est pas choisi, le téléphone ne fonctionnera pas.
- **Fuseau Horaire du Téléphone:** Le fuseau horaire par défaut de l'usine est le HNE (Heure normale de l'Est). Si vous désirez le changer pour une autre région, choisir le bon fuseau dans le menu déroulant.
- **Boutons de touches de ligne:** Le nombre de boutons de touches de ligne varie selon votre modèle de téléphone. Cliquez les boutons du nombre de lignes que vous voulez utiliser pour permettre des appels entrants. Si vous choisissez seulement un bouton de ligne et que vous êtes sur un appel, les appels entrants suivant tomberont dans la boîte vocale. Les boutons non-sélectionnés pourront être attribués à des contacts/favoris.

Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton **Ajouter** pour sauvegarder les données.

Le téléphone apparaîtra maintenant en dessous du poste auquel il est assigné. Il faudra alors redémarrer l'appareil pour que les changements soient pris en compte.

## 14.1. DÉSASSIGNER UN TÉLÉPHONE D'UN POSTE

Si vous souhaitez enlever un téléphone d'un poste pour l'assigner à un autre poste, vous devez vous rendre dans l'onglet **Gestion**, puis cliquer sur **Postes téléphoniques** et enfin sur **Tous les postes**. En dessous du poste choisi, il faut cliquer sur le bouton représentant une petite croix qui se trouve au bout de la ligne correspondant au téléphone à enlever.



## 14.2. ASSIGNER UN TÉLÉPHONE À PLUSIEURS POSTES

Pour que plusieurs postes soient accessibles depuis un même téléphone, il faut assigner l'appareil à chacun des postes que vous souhaitez utiliser.

Pour ce faire, vous devez recommencer la procédure détaillée au point 14.2 «**Assigner un téléphone à un poste**» pour chaque poste. À chaque fois, il faut choisir le même téléphone dans la liste de téléphones sous la question **Quelle téléphone désirez-vous ajouter à ce poste?** Par contre, pour chaque ajout, il faut choisir des boutons de ligne différents sous la question **Sur quels boutons de touches de ligne ces extensions doivent-elles apparaître?**

### Attention!

Veillez à ne pas sélectionner deux fois le même bouton de ligne, sinon le processus d'ajout de téléphone ne pourra être finalisé.

### Exemple

Si vous souhaitez que le poste 101 soit utilisé sur le bouton de ligne 1 et le poste 102 sur le bouton de ligne 2, il vous faudra assigner le téléphone au poste 101 et sélectionner le bouton de ligne 1, puis assigner le téléphone au poste 102 et sélectionner le bouton de ligne 2.

# 15

## VISUALISER L'ÉTAT DES POSTES TÉLÉPHONIQUES

Pour visualiser l'état des postes téléphoniques de votre entreprise, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

Pour accéder à l'outil, vous devez vous rendre dans l'onglet **Mon compte**, cliquer sur **Postes téléphoniques** puis sur **État des postes téléphoniques**.

Cet outil permet de visualiser en un coup d'œil la liste des postes téléphoniques associés à votre compte, de voir leur état (**Disponible**, **En appel** ou **Déconnecté**), ainsi que d'initier un appel vers un des postes.



Cliquer l'icône de flèches (↕) pour afficher l'état des postes téléphoniques en mode plein écran.

### ÉTATS

- Disponible: Le poste est connecté et libre de recevoir des appels.
- En appel: Le poste est connecté et occupé.
- Déconnecté: Le poste n'est pas connecté.

## FILTRE

Vous pouvez filtrer les postes que vous souhaitez visualiser selon leur **État** (Tous, Disponible, En Appel ou Déconnecté).

## AFFICHAGE

Vous pouvez trier les postes téléphoniques de la liste dans l'ordre selon leur **Nom** ou leur numéro de **Poste**.

## RECHERCHE

Vous pouvez effectuer une recherche dans la liste des postes téléphoniques par **Nom** ou par numéro de **Poste**.

État  Trier par

● 44 Louis

## INITIER UN APPEL

Les utilisateurs ayant un poste téléphonique qui leur est associé via le portail de gestion Arcade peuvent initier un appel directement depuis l'outil **État des postes téléphoniques**.

Au survol de la souris, cette icône  identifie les postes disponibles à recevoir des appels.

Pour initier un appel, il suffit de cliquer sur le poste de la personne à joindre, et de décrocher le combiné de l'appareil téléphonique. L'appel sonnera sur le poste sélectionné, et la connexion sera établie une fois l'appel décroché par le destinataire.

 129 Camille

**Note:** Cet outil sert à visualiser l'état des postes téléphoniques associés à l'entreprise, **et non le statut des agents enregistrés dans les files d'appels** au centre de contact.

# 16 CRÉER UNE CONFÉRENCE

Pour créer une conférence téléphonique, commencez par vous connecter à l'interface Arcade au <https://arcade.cooptel.qc.ca> (Voir page 3).

Vous devez vous rendre dans l'onglet **Outils** et cliquer sur **Conférences audio**. Vous devez ensuite vous rendre dans l'onglet **Conférences actives** puis cliquer sur **Créer une conférence**.



Une boîte de dialogue s'ouvre alors:

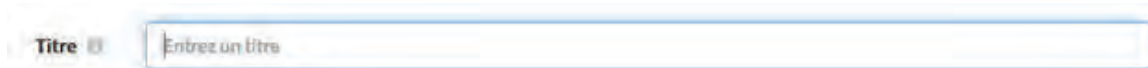
## ÉTAPE 1 – CHOIX DU TYPE DE CONFÉRENCE

Choisissez le type de conférence que vous souhaitez créer en cliquant dessus. Deux types sont proposés:

- **Permanente**: utilisez cette option si vous souhaitez créer une salle de conférence réutilisable par vos équipes
- **Usage unique**: utilisez cette option si vous souhaitez créer une salle de conférence utilisable une seule fois (par exemple pour une réunion avec des participants externes à votre entreprise)

## ÉTAPE 2 – INFORMATIONS GÉNÉRALES

Dans le champ **Titre**, entrez le nom que vous souhaitez donner à la conférence (par exemple: « Meeting ventes »). Ce nom apparaîtra dans le courriel d'invitation envoyé aux participants.

A form with a label 'Titre' and a text input field containing the placeholder text 'Entrez un titre'.

Pour une conférence à usage unique, choisissez une **date de démarrage**, la **durée estimée** ainsi que le **fuseau horaire**. (Veuillez noter que leur durée maximale est limitée à 3 heures; créez une nouvelle conférence si nécessaire.)

A form with three sections: 'Démarrer' with a date picker set to '2017-07-31' and a time picker set to '11:40am'; 'Durée' with a dropdown menu set to '1h 30m'; and 'Fuseau horaire' with a dropdown menu set to 'Montréal'.

Sélectionnez la **langue** par défaut (Français ou Anglais) pour accueillir les participants dans la salle de conférence à l'aide du menu déroulant.

A form with a label 'Langue' and a dropdown menu set to 'Français'.

Cochez ensuite les options à activer selon vos besoins:

**M'ajouter à la conférence :** Cochez cette case si vous souhaitez être un participant de la conférence.

**Activer l'enregistrement audio :** Cochez cette case si vous souhaitez obtenir un enregistrement audio une fois la conférence terminée. – [Recommandé](#)

**Envoyer un rapport par courriel à l'administrateur :** Cochez cette case si vous souhaitez obtenir un rapport de conférence par courriel une fois celle-ci terminée. – [Recommandé](#)

**Annoncer l'arrivée et le départ des participants :** Cochez cette case si vous souhaitez qu'une voix annonce le nom des participants rejoignant et quittant la conférence. – [Recommandé](#)

**Diffuser la conférence sur le web :** Cochez cette case si vous souhaitez inviter un grand nombre de participants externes à rejoindre la conférence (dans le cadre d'un webinar par exemple). Attention: toute personne possédant le lien de diffusion de la conférence pourra l'écouter. Par mesure de sécurité, cette option est désactivée pour les conférences permanentes. – [Recommandé](#)

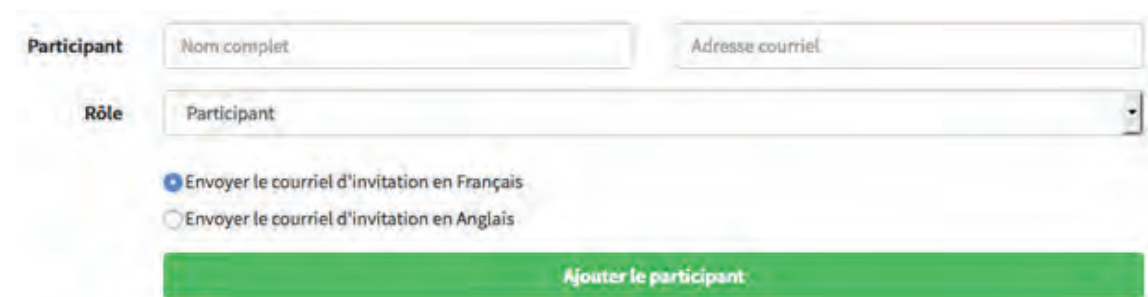
Cliquez sur le bouton **Suivant** pour passer à l'étape suivante.

## ÉTAPE 3 – AJOUTER DES PARTICIPANTS

Pour ajouter un participant, entrez son nom et son adresse courriel et sélectionnez le rôle que vous souhaitez lui donner. Deux rôles sont possibles:

- **Rôle « Administrateur » :** choisissez cette option pour donner au participant invité le rôle d'administrateur (un administrateur pourra démarrer, modérer ou terminer une conférence).
- **Rôle « Participant » :** choisissez cette option pour donner au participant invité le rôle de simple participant.

Cliquez ensuite sur le bouton **Ajouter le participant**. Répétez l'opération pour chaque participant que vous souhaitez inviter.

A form for adding a participant. It has a label 'Participant' and two input fields: 'Nom complet' and 'Adresse courriel'. Below these is a dropdown menu for 'Rôle' set to 'Participant'. There are two radio buttons: 'Envoyer le courriel d'invitation en Français' (selected) and 'Envoyer le courriel d'invitation en Anglais'. At the bottom is a green button labeled 'Ajouter le participant'.

Cliquez sur le bouton **Suivant** pour obtenir un résumé de la conférence que vous êtes sur le point de créer.

**Suivant**

Vérifiez une dernière fois les informations de la conférence puis cliquez sur le bouton **Créer la conférence** pour valider la création.

**Créer la conférence**

Un courriel d'invitation contenant les instructions pour rejoindre la conférence sera alors automatiquement envoyé à tous les participants.

#### Notes:

- Si vous souhaitez inviter des participants en utilisant vos propres courriels d'invitation, créez une conférence en ajoutant un administrateur, mais sans inviter d'autres participants. Cliquez ensuite sur l'icône « i » (Informations) associée à la conférence créée. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur « Informations générique » et sur le bouton « Copier dans le presse-papier ». Vous pourrez alors partager le détail des instructions pour rejoindre la conférence avec vos participants. Notez toutefois que cette méthode utilise des codes d'accès générique qui ne vous permettront pas de connaître l'ensemble des informations des participants connectés à la conférence. L'utilisation du widget et du rapport de conférence pourrait donc être altéré.
- Les participants rejoignant une conférence sans administrateur seront automatiquement placés dans une salle d'attente. La conférence débutera au moment où un administrateur se connecte.
- Si le seul administrateur de la conférence raccroche ou est déconnecté, celle-ci sera interrompue et les participants seront automatiquement placés dans des salles d'attente. La conférence reprendra au moment où l'administrateur se reconnecte à la conférence.
- Veuillez noter qu'un appel conférence ne peut dépasser 3 heures; créez une nouvelle conférence si nécessaire.

## 16.1. AJOUTER UN PARTICIPANT À UNE CONFÉRENCE DEPUIS LE WIDGET

Pour ajouter un participant depuis le widget, cliquez sur l'icône « ... » associée à la conférence puis sur **Ajouter un participant**.

Un widget de contrôle associé à la conférence s'ouvre.

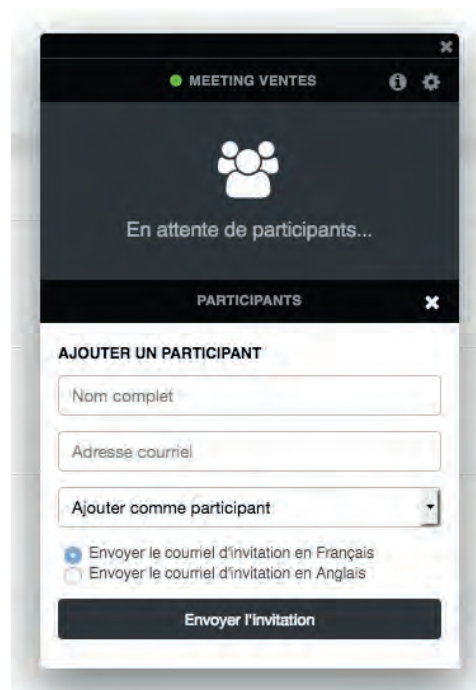
Entrez le nom et l'adresse courriel du participant et sélectionnez le rôle que vous souhaitez donner au participant invité. Deux rôles sont possibles :

- « **Ajouter comme administrateur** » : choisissez cette option pour donner au participant invité le rôle d'administrateur (un administrateur pourra démarrer, modérer ou terminer une conférence).
- « **Ajouter comme participant** » : choisissez cette option pour donner au participant invité le rôle de simple participant.

Cliquez sur le bouton « **Envoyer l'invitation** » : un courriel d'invitation contenant les instructions pour rejoindre la conférence sera alors automatiquement envoyé au participant.

Une fois le participant ajouté, vous pourrez retrouver la liste des participants invités en cliquant sur l'onglet **Invités**. Une **icône verte** (🟢) présentée à gauche du nom du participant indiquera que le participant est actuellement connecté à la conférence alors qu'une **icône noire** (⬛) indiquera que le participant n'est pas connecté.

**Note:** Vous pouvez renvoyer un courriel d'invitation contenant les instructions pour rejoindre la conférence aux participants invités. Il vous suffit de cliquer sur l'icône « ... » à droite du nom du participant puis sur **Renvoyer le courriel d'invitation**.



## 16.2. REJOINDRE UNE CONFÉRENCE

Pour rejoindre une salle de conférence Cooptel, il vous suffit de suivre les instructions reçues par courriel :

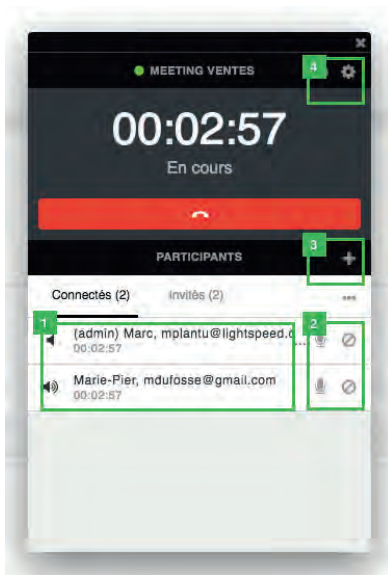
- Composez le **numéro de téléphone indiqué** (numéro local ou sans-frais);
- Entrez le **numéro de la salle de conférence à 4 chiffres suivi du #**;
- Entrez le **code d'accès à 4 chiffres** (si applicable).

Vous pouvez également cliquer sur l'icône information (i) associée à la conférence. Une boîte de dialogue contenant les instructions pour rejoindre la conférence s'ouvrira.

**Note:** Une conférence à usage unique ne pourra être rejointe par les participants que 10 minutes avant la date de début de la conférence.

## 16.3. CONTRÔLER UNE CONFÉRENCE DEPUIS LE WIDGET

Cooptel vous permet de contrôler vos conférences grâce à un widget de contrôle. Cliquez sur l'icône **tableau de bord** (📊) associée à la conférence que vous souhaitez contrôler pour ouvrir le widget de contrôle.



Le widget de contrôle possède **4 fonctions principales**. Il vous permet de:

1. Visualiser les participants connectés à la conférence
2. Modérer la conférence en rendant muet ou en expulsant un participant
3. Ajouter un ou plusieurs participants
4. Activer/désactiver les options de la conférence

## 16.4. RETROUVER L'HISTORIQUE DE VOS CONFÉRENCES

L'historique vous permet de retrouver le détail de vos conférences passées et de télécharger un enregistrement audio et un rapport PDF associé à chacune d'elles (si applicable).

Pour retrouver l'**historique**, cliquez simplement sur l'onglet **Conférences terminées**.



Pour retrouver l'**historique des sessions pour une conférence permanente**, il vous suffit de cliquer sur le **nom de la conférence permanente** dans les filtres. L'ensemble des sessions associées à la conférence s'affichera alors.

Notes:

- Les enregistrements audios sont archivés pour une durée maximale de 7 jours. Contactez-nous si vous souhaitez étendre cette durée (option payante).
- Une conférence n'ayant eu aucun participant connecté n'apparaîtra pas dans l'historique.



[illegible]

[illegible]

[illegible]



## SERVICE À LA CLIENTÈLE

450 532-2667 (COOP) option 3  
1 888 532-2667 (COOP) option 3  
[affaires@cooptel.qc.ca](mailto:affaires@cooptel.qc.ca)

### Heures d'ouverture

Lundi au mercredi de 8 h 30 à 17 h  
Jeudi au vendredi de 8 h 30 à 18 h  
Le samedi de 9 h à 17 h

## SOUTIEN TECHNIQUE

450 532-3141  
1 866 532-2252  
[support@cooptel.qc.ca](mailto:support@cooptel.qc.ca)

### Heures d'ouverture

Lundi au vendredi de 8 h à 21 h  
Samedi et dimanche de 9 h à 21 h  
(sauf le 25 décembre et le 1er janvier)