

Guide des fonctions d'appel

Téléphonie gérée



Faites travailler pour vous la puissance de la Téléphonie gérée

Bienvenue à la Téléphonie gérée de Cogeco. La Téléphonie gérée est conçue pour simplifier vos communications internes et externes. Ce service de téléphonie d'affaires offre d'intéressantes fonctions et nous les avons toutes réunies dans ce guide pratique. Vous y trouverez la description de chacune de ces fonctions, leur utilité et comment les utiliser. Pour une consultation facilitée, elles sont organisées en ordre alphabétique. Commençons sans plus tarder.

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
1	Blocage des appels anonymes	Permet de refuser les appels de tiers anonymes qui ont délibérément caché leur identité. Quand le service est activé, l'appelant anonyme est informé que l'utilisateur n'accepte pas d'appels de tiers non identifiés. Le téléphone ne sonne pas et l'utilisateur ne voit ni n'entend aucune indication de la tentative d'appel. Ce service ne s'applique pas aux appels provenant d'un groupe.				*77 pour activer; #87 pour désactiver.
2	Standardiste évolué	Un outil puissant et flexible qui traite les appels entrants et les dirige vers la destination souhaitée par le biais d'interactions avec l'appelant.				Pour configurer les messages d'accueil du Standardiste évolué, veuillez consulter les instructions des Guides de démarrage rapide de la Téléphonie gérée d'affaires à : cogeco.ca/telephoniegeree (Le mot de passe par défaut est 4242# ou 424242#)
3	Mise en garde automatique/ Récupération	La mise en garde automatique/récupération s'effectue en n'appuyant que sur une seule touche. Les utilisateurs disposent d'une touche Mise en garde sur leur téléphone. Cette fonction permet à l'utilisateur de récupérer l'appel en garde en appuyant sur la touche associée à la mise en garde (station).				Utilisez la touche Mise en garde (assignée à la touche de ligne) de votre téléphone.
4	Renvoi d'appel inconditionnel/ toujours	Permet de rediriger automatiquement tous les appels entrants vers un autre numéro.				*72 pour activer; *73 pour désactiver (recommandé - plus facile et plus rapide que l'utilisation d'une touche de fonction). Conseil : entrez *72, puis entrez les dix chiffres du numéro de téléphone ou le poste auquel vous désirez renvoyer l'appel.

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
5	Renvoi d'appel Occupé	Permet de rediriger les appels entrants vers un autre numéro lorsque l'utilisateur est déjà en ligne.			✓	*90 pour activer; *91 pour désactiver.
6	Renvoi d'appel Sans réponse	Permet de rediriger les appels entrants vers un autre numéro si l'utilisateur ne répond pas à l'appel pendant un laps de temps préconfiguré.	✓		✓	*92 pour activer; *93 pour désactiver.
7	Renvoi d'appel Indisponible	Permet de renvoyer l'appel entrant vers le numéro de destination désignée lorsque la ligne de l'utilisateur est « indisponible » (c.-à-d. non enregistrée ou impossible à joindre, etc. La configuration de cette fonction se fait au niveau du système).		✓		
8	Mise en attente	Permet de mettre un appel en attente et de répondre à un autre appel.	✓			Utiliser la touche Mise en attente sur votre téléphone.
9	Journal des appels	Permet de sauvegarder à court terme des entrées pour chaque utilisateur.	✓			Utiliser une touche de fonction sur votre téléphone.
10	Notification par courriel	Permet aux messages de la messagerie vocale de déclencher une notification par courriel à l'adresse d'un utilisateur particulier.		✓		Pour configurer cette fonction, l'utilisateur doit fournir son adresse courriel.
11	Mise en attente prolongée	Permet de suspendre un appel pour une période prolongée. Entre-temps, l'utilisateur peut placer ou recevoir des appels et utiliser sans restriction les autres fonctions. Au moment opportun, il peut reprendre l'appel en attente à partir de n'importe quel poste.			✓	*68 pour mettre en attente; *88 pour reprendre l'appel. Autre méthode : appuyez sur le bouton Mise en attente et attendez que le voyant change de couleur, puis raccrochez. Pour reprendre l'appel, appuyez simplement sur le même bouton Mise en attente d'un autre téléphone.
12	Prise d'appel	Permet de répondre à n'importe quelle ligne d'un groupe de prise d'appel. Ce dernier est déterminé par l'administrateur et constitue un sous-ensemble des utilisateurs d'un groupe qui peuvent répondre aux appels des autres membres du même groupe.			✓	*62 pour activer chaque appel. (Cette fonction est désactivée à la fin de l'appel.)
13	Retour d'appel	Permet de téléphoner à la dernière personne qui a appelé en composant un code d'accès de fonction de retour d'appel. Le système sauvegarde le numéro du dernier appelant et connecte l'utilisateur à cette personne.			✓	*69 pour activer.

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
14	Transfert d'appel annoncé (Téléphones Polycom)	Permet de transférer un appelant à une autre partie en annonçant préalablement l'appelant transféré au nouveau destinataire.				<p>Utilisez les touches de fonction pour effectuer un transfert d'appel. Appuyez sur la touche <Transfert> <Poste> <Transfert> et présentez l'appelant (obligatoire - le transfert ne sera pas effectué si ce protocole n'est pas suivi).</p> <p>L'afficheur des appels indiquera l'identifiant du poste transférant l'appel (et non l'identifiant de l'appelant initial).</p>
15	Transfert d'appel non annoncé (Téléphones Polycom)	Permet de transférer un appel à une autre partie sans l'annoncer au destinataire ou attendre qu'il réponde.				<p>Utilisez les touches de fonction pour effectuer un transfert d'appel non annoncé. Appuyez <Transfert><non annoncé> <poste>. Le poste recevant le transfert pourra voir l'identifiant de l'appelant initial et non le poste ayant transféré l'appel.</p>
16	Transfert d'appel annoncé (Téléphones Yealink)	Permet de transférer un appelant à une autre partie en annonçant préalablement l'appelant transféré au nouveau destinataire.				<p>Utilisez les touches de fonction pour effectuer un transfert d'appel annoncé. Appuyez sur <Transfert> <Poste>, puis attendez que votre téléphone appelle la partie que vous désirez consulter. Une fois que la partie est prête pour l'appelant, appuyez <Transfert> de nouveau et présentez l'appelant.</p> <p>L'afficheur d'appel indiquera l'identifiant du poste transférant l'appel (et non l'identifiant de l'appelant initial).</p>
17	Transfert d'appel non annoncé (Téléphones Yealink)	Permet de transférer un appel à une autre partie sans l'annoncer au destinataire ou attendre qu'il réponde.				<p>Utilisez les touches de fonction pour effectuer un transfert non annoncé. Appuyez sur <Transfert> <Poste> <Transfert>. Le poste recevant le transfert pourra voir l'identifiant de l'appelant initial et non le poste ayant transféré l'appel.</p>
18	Mise en attente	Permet à l'utilisateur de répondre à un appel alors qu'il est déjà au téléphone.				Utilisez la touche de fonction sur votre téléphone.

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
19	Identification de l'appelant	Permet l'affichage du nom et du numéro de l'appelant, lorsque disponible.	✓			
20	Désactivation temporaire du blocage permanent de l'affichage	Désactive le blocage permanent de l'identification avant de faire un appel. Après l'appel, le blocage permanent est réactivé.			✓	*82 pour activer. (Cette fonction est désactivée à la fin de l'appel.)
21	Blocage de l'affichage	Permet le blocage permanent de l'affichage de vos renseignements, soit votre nom et votre numéro de téléphone, sur l'écran du téléphone de la personne que vous appelez.		✓		
22	Annulation permanente de la mise en attente des appels	Permet de désactiver la Mise en attente de façon permanente. Si la Mise en attente est désactivée, tous les appels entrants seront acheminés vers la boîte vocale de l'utilisateur.		✓		
23	Demande de dépistage du client	Permet à quiconque ayant reçu un appel obscène, importun ou menaçant de demander à ce que l'appel soit automatiquement dépisté.			✓	*57 pour activer. (Cette fonction est désactivée à la fin de l'appel.)
24	Prise d'appel dirigée	Permet de composer un code d'accès suivi d'un numéro de poste afin de répondre à un appel dirigé vers ce poste (du même groupe d'affaires).			✓	*12 pour activer. (Cette fonction est désactivée à la fin de l'appel.)
25	Ne pas déranger	Permet de changer son état à non disponible.			✓	Utilisez la touche Ne pas déranger sur votre téléphone. Appuyez une fois pour activer. Appuyez deux fois pour désactiver. OU Utilisez *78 pour activer et #79 pour désactiver.
26	Composition de poste	Permet de composer un poste pour téléphoner aux membres d'un groupe d'affaires.	✓			
27	Prise d'appels en cascade	Permet aux appels entrants destinés à un numéro central d'être automatiquement redirigés vers les membres d'un groupe de postes téléphoniques selon un ordre défini.		✓		
28	Interception d'appel	Permet au système d'intercepter les appels destinés à une ligne désactivée en présentant à l'appelant un message informatif ainsi que des options de réacheminement (p. ex. « Ce numéro n'est plus en service. Pour la réception, appuyez sur le 0. »).		✓		

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
29	Musique en attente	Le système fait jouer de la musique lorsqu'un appelant est mis en attente.		✓		
30	Services de téléphoniste	0, 0+, etc.		✓		
31	Alerte prioritaire/ sonnerie distincte	Permet de définir une liste de critères qui associeront certains appels entrants (appels prioritaires ou externes) à des sonneries distinctes.		✓	✓	*61, option 3 pour activer/désactiver (Appels prioritaires).
32	Bouton d'interphone (Appuyez et parlez)	Permet de demander à un autre poste de répondre automatiquement sans sonnerie préalable comme un système d'interphone. L'utilisateur ou administrateur peut définir une liste d'appels à accepter ou refuser.		✓		
33	Filtrage des appels acceptés	Permet de définir des critères pour filtrer les appels entrants. Les appels non conformes sont refusés et sont traités d'une certaine façon.		✓		*64 pour activer/désactiver.
34	Filtrage des appels refusés	Permet de définir des critères pour refuser certains appels entrants et les traiter d'une façon préétablie. Des critères supplémentaires sont automatiquement définis par le système lorsque le client signale que certains appels sont malveillants. Service de dépistage. Tous les autres appels sont traités comme d'habitude.		✓		*60 pour activer/désactiver.
35	Sonnerie séquentielle/ Trouvez-moi, Suivez-moi	Permet de définir une liste de numéros de téléphone ou URL « à trouver » qui sont alertés de façon séquentielle lors de la réception d'un appel correspondant à des critères donnés. Alors que le service recherche l'utilisateur, l'appelant entend un message d'accueil suivi par des annonces réconfortantes périodiques. L'appelant peut interrompre la recherche n'importe quand pour laisser un message en appuyant sur une touche.		✓		
36	Service de succession d'appels	Le service de succession d'appels sert à créer une liste ordonnée d'utilisateurs et lorsqu'un appel entrant obtient une tonalité « occupé », l'appel est alors acheminé au prochain utilisateur sur la liste jusqu'à ce qu'un utilisateur libre soit trouvé ou que l'appelant arrive à la fin de la liste.		✓		
37	Affichage partagé des appels (5)	Permet d'afficher un appel entrant sur plusieurs appareils (maximum de 5) à la fois. Tous les appareils qui partagent l'affichage des appels peuvent répondre à l'appel entrant ou servir à faire un appel en tant que poste principal comme dans le cas d'un adjoint administratif ou administrateur. Quand un appel est mis en attente à partir d'un seul poste, seul ce poste peut le reprendre. Les autres postes qui tentent de reprendre l'appel ne pourront le faire.		✓		
38	Affichage partagé des appels (10+)	Pareil à l'affichage partagée des appels (5) sauf qu'un maximum de 10 emplacements peuvent être programmés pour un même poste.		✓		

N°	Fonction	Description	Standard sur le téléphone	Configuration du système	Activé par l'utilisateur	Processus d'activation
39	Sonnerie simultanée	Permet de configurer, en plus du numéro principal, jusqu'à 10 numéros de téléphone qui sonneront lors d'appels entrants.		✓		
40	Touches de composition abrégée	Permet d'associer des codes à des numéros fréquemment composés ou difficiles à mémoriser. L'utilisateur entre alors un code au lieu d'un numéro complet pour faire un appel.			✓	La programmation de la composition abrégée n'est désormais plus effectuée à partir de votre téléphone. Le panneau au bas de la page d'Accueil du Portail client de la Téléphonie gérée vous permet d'apporter de nombreux changements à vos paramètres. Pour configurer votre téléphone selon vos préférences, utilisez le lien Appareils qui vous mènera à une page sur laquelle vous pourrez définir les touches de composition abrégée de votre téléphone ainsi que le ou les numéros à composer. Une fois que vous aurez effectué les changements, vous devrez Redémarrer votre téléphone pour les sauvegarder.
41	Appel à trois	Permet à un utilisateur de communiquer avec deux autres personnes. Les trois parties peuvent ainsi converser entre elles.	✓			
42	Messagerie vocale par courriel	Permet de recevoir les messages vocaux en format .wav pour un compte courriel particulier.		✓		L'utilisateur doit fournir son adresse courriel lors de la configuration.
43	Messagerie vocale	Permet aux appelants d'enregistrer des messages si les appels ne sont pas pris avant un nombre donné de sonneries, si la ligne est occupée ou l'utilisateur se trouve en dehors de leur zone de service principale. Le nombre maximal de sonneries réglable ne peut dépasser 20.	✓			Pour configurer les messages d'accueil de votre messagerie vocale à l'aide de votre téléphone, veuillez consulter les instructions des Guides de démarrage rapide de la Téléphonie d'affaires gérée à : cogeco.ca/telephoniegereee
44	Messagerie vocale de groupe (portail)	Permet à l'administrateur de configurer des paramètres de groupe au service de messagerie vocale.		✓		
45	X11 (711, 911, etc.)			✓		

*Les fonctions du service 9-1-1 de la téléphonie VoIP peuvent différer des services 9-1-1 filaires traditionnels. Pour plus d'information, consultez cogeco.ca/fr/affaires/telephonie/911

Des questions ?

Veillez visiter Cogeco Affaires au cogeco.ca
ou nous appeler au 1 855 494-5853.

