

# Guide d'utilisation de l'interface Bill2

## 1- Comment accéder à l'interface

Pour accéder à l'interface, démarrez votre navigateur internet favori et allez à l'adresse bill2.vif.com:8445 (sans www.). Un nom d'utilisateur (login) et mot de passe (password) seront alors requis. Le login est sous le format « 1, suivi de votre code régional et numéro de téléphone ». Il est important de ne pas y insérer d'espaces ou de traits d'union. Votre mot de passe, par défaut, a été généré automatiquement par notre système. Vous le retrouverez sur votre guide de démarrage (si abonné après le 17-09-2009), ou vous pouvez appeler le service à la clientèle pour l'obtenir. Une fois authentifié avec succès, l'interface vous demandera de le changer. Une fois cette étape complétée, vous aurez accès à la page principale. Pour les fins de ce guide français, il serait préférable de changer la langue de l'interface vers le français dès le début de votre exploration. Pour ce faire, veuillez vous référer à la section 3.2, sous la rubrique «Interface utilisateur ».

## 2 – Exploration de l'interface

La première page qui s'affiche est la page « Gestion du Compte ». À cet endroit, vous pourrez visionner votre solde pour les appels internationaux, l'adresse civique et l'adresse courriel associée à votre compte, les fonctions qui sont présentement activées (les détails sur ce sujet suivront), un lien rapide pour vous rendre à vos messages vocaux et vers les options du transfert d'appels, et une courte liste des derniers appels effectués ou reçus.

En observant le coin supérieur gauche de l'écran, vous verrez cinq petits icônes. Le premier sert à revenir à la page d'accueil (Gestion du Compte). Pour tous les autres, vous devrez placer votre curseur sur l'icône afin de visionner et subséquemment cliquer sur les différentes options. Le deuxième icône vous permet de rechanger votre mot de passe, et d'accéder aux diverses fonctions du service. Le troisième icône, lui, n'est pas utilisé, ignorez-le. Le quatrième icône vous permet d'accéder au navigateur xDR, une fonction très utile vous permettant de voir un historique détaillé de tous les appels entrants et sortants effectués depuis l'ouverture du compte VOIP (les détails suivront). Le cinquième icône vous redirige vers notre interface web pour la boîte vocale et options de fax. Vous verrez peut-être une fenêtre vous indiquant qu'une erreur s'est produite après avoir cliqué sur le lien; si tel est le cas, ne vous en faites pas et cliquez sur OK.

## 3- Les options/fonctions

### 3.1 – Changer mot de passe

Cette option vous permet simplement de rechanger votre mot de passe. Le fonctionnement est le même que celui du changement initial.

### 3.2 – Information sur le compte

Cette page est divisée en plusieurs onglets (sections). La plupart ne sont pas utilisés par l'utilisateur; ignorez-les. Il s'agit de **abonné(e), informations supplémentaires, champs personnalisés, cycle de vie, et abonnements**. **Information sur le compte** n'a aucun champ éditable, mais peut être utilisé pour visionner votre mot de passe VOIP, dans le cas où vous auriez à reconfigurer votre module et que vous auriez oublié/ne connaissiez pas votre mot de passe.

**Interface Utilisateur** est utilisée pour changer la langue de l'interface web (choisissez « fr – french » parmi le menu déroulant, cliquez sur « Enregistrer & Fermer », et ensuite, actualisez la page sur laquelle vous vous trouvez présentement; les changements prendront maintenant effet). À noter que si la langue sera changée sur le site web, cela n'aura aucun impact sur l'interface vocale \*98. Pour changer cette dernière, vous devrez changer le paramètre **Langue IVR préférée**. Les informations sur la procédure suivront.

**Fonctions du service** est la section la plus importante. Elle est divisée en trois sous-sections (à la colonne de gauche : Appels Vocaux, Appels Entrants, Appels Sortants). Plusieurs fonctions s'y retrouvent, et pour cela, un mini-guide dédié s'impose! À noter que seules les fonctions utilisées avec notre système sont énumérées ici. Les autres ne peuvent soit pas être modifiées par l'utilisateur, sont inutiles, ou doivent être laissées telles quelles.

#### - **Appels Vocaux**

**Musique en attente** : Ceci détermine la musique que votre interlocuteur entendra si vous avez un deuxième appel et que vous utilisez l'appel en attente. Bien que la musique par défaut soit plutôt passe-partout, il est possible de transférer votre propre musique pour personnaliser votre système. Vous avez 5Mo de stockage pour vos fichiers audio. Il est préférable d'envoyer des fichiers en format mp3, avec un débit égal ou inférieur à 96kbps. Vous pourriez aussi prendre en considération que convertir vos fichiers stéréo en fichiers mono vous aiderait à garder leur taille au minimum, ainsi préservant l'espace disponible pour vous permettre d'envoyer de multiples chansons et pouvoir choisir entre elles comme bon vous semble, sans avoir à supprimer un seul fichier de grosse taille pour le remplacer par un autre. Le téléphone est mono, est c'est loin d'être un système de son haute-fidélité!

#### - **Appels Entrants**

**Mode de transfert** : Ce paramètre n'est pas configurable par l'utilisateur, mais il est tout de même important de mentionner que s'il n'est pas à « suivez-moi », le transfert d'appel n'est **pas** activé, et vous devrez contacter le service à la clientèle pour le faire activer.

**Délai d'attente, sec** : Le temps requis pour passer à la prochaine action après « ring » (sonner), si applicable. Par exemple, si le « Mode de Réponse par Défaut » est configuré à « Sonnerie puis Boîte vocale », et que la valeur du délai

d'attente est à 60 secondes, cela prendra 60 secondes avant que la messagerie vocale entre en action. Il en est de même pour le transfert d'appel.

**Mode de réponse par défaut :** Le mode de réponse par défaut. Il s'agit de la chaîne d'actions qui sont effectuées par le système de réponse quand un appel est reçu. Ce paramètre peut être changé selon vos besoins. Par exemple, si vous avez un répondeur et que vous ne voulez pas utiliser la messagerie vocale, vous devez choisir « Sonnerie seulement ». Par défaut ce paramètre est à « Sonnerie, Transfert, Boîte vocale ». Si le transfert d'appel n'est pas configuré, le système passera directement à la messagerie vocale. D'autres combinaisons sont aussi disponibles. « Rejeter » rejettera simplement l'appel, c'est-à-dire que la communication se terminera sans aucune action.

#### - Appels Sortants

**Langue IVR préférée :** Ce paramètre vous permet de changer la langue du système \*98. Les seules langues disponibles sont le français, l'anglais, l'espagnol, le russe, et l'hébreu. Il est important de ne **PAS** sélectionner de langues autres que celles mentionnées ci-haut, car cela causera un problème avec le système \*98; vous obtiendrez une tonalité « occupée ». Si vous faites cette erreur, remettez la langue à toute autre langue fonctionnelle.

**E911 (Enhanced 911) :** Ce paramètre doit être laissé à « non ». La fonction n'est présentement pas disponible.

**Suivez-moi** est la fonction qui vous permet de configurer les paramètres du transfert d'appel. Pour configurer un numéro, vous devez d'abord cliquer sur « ajouter » dans le coin supérieur gauche de l'écran. L'ordre devrait rester à « Tel-quel » à moins que vous ne vouliez que tous les numéros en fonction sonnent simultanément. Par la suite, vous aurez à nommer la destination que vous créez (ex : le nom de la personne, cellulaire, etc...) et à entrer le numéro de téléphone vers lequel vous désirez transférer l'appel (dans Destination). Vous aurez aussi l'option de sélectionner une plage horaire pour le transfert en cliquant sur « actif », juste à droite de « destination ». Par exemple, vous pourriez choisir de transférer vos appels seulement entre certaines heures, durant certaines journées de la semaine, ou durant certains mois de l'année. Pour les heures, vous devez sélectionner une heure de début et de fin. Pour les journées vous pouvez sélectionner plus d'une journée en tenant la touche « Ctrl » enfoncée et en cliquant sur les journées désirées (prenez note que sélectionner « jours ouvrables » sélectionnera automatiquement le lundi au vendredi). Le fonctionnement est le même pour les mois. Une fois la sélection terminée, cliquez sur « Terminer ». « Délai d'attente, sec » équivaut au délai d'attente dans la section **Fonctions du Service**; une fois la valeur du délai d'attente écoulée (en secondes), le système passera à la prochaine action (ex : aller à la messagerie vocale, la prochaine destination de transfert, ou la déconnection de la communication). La fonction « Désactivé » est utilisée pour mettre le transfert hors-fonction pour la destination correspondante. Si vous n'utilisez pas le

transfert d'appel sur une base régulière, nous vous suggérons de laisser l'intervalle de transfert à « always »(\*\***aucun accès pour traduction ?!?**), et d'utiliser « Désactivé » pour activer/désactiver sur-demande. N'oubliez pas de cliquer sur **Enregistrer** dans le coin supérieur gauche de l'écran après avoir complété la configuration ! Une fois la configuration d'une destination de transfert complétée, vous pourrez l'éditer en cliquant sur le bouton « éditer », ou la supprimer en cliquant sur le bouton « supprimer ».

### **3.3 – Réapprovisionner en utilisant un bon**

Veillez ne pas cliquer sur ce bouton, cette fonction n'est pas utilisée.

### **3.4 – Navigateur xDR**

Cette fonction sert à naviguer à travers l'historique de vos appels (entrants et sortants). En cliquant sur ce lien, le système vous demandera de définir une intervalle (À partir de/Jusqu'à) pour accomplir la recherche. Vous pouvez même raffiner votre recherche en spécifiant des heures précises. « Service » doit être laissé à « all ». Une fois les paramètres de recherche définis, cliquez sur « Afficher xDRs ». Vous pourrez maintenant visionner la liste d'appels ainsi que leurs statistiques. Vous pourrez visionner l'origine, la destination, le pays et la ville (description), la date et l'heure, la durée (temps facturé, min :sec), le coût de l'appel (Amount, CAD) si il s'agit d'un appel outremer, ou si votre plan d'appel n'inclut pas les interurbains Canada et États-Unis (pour certains cas d'exception). Il est aussi possible de télécharger la liste affichée en format .csv (valeurs séparées par des virgules) pour l'ouvrir avec Microsoft Excel, ou tout autre logiciel qui peut ouvrir ce type de fichier. *À noter qu'un bogue empêche présentement l'affichage en français de cette page; nous travaillons actuellement de pair avec le concepteur afin de corriger ce problème.*

### **3.5 – Messages**

En cliquant sur ce bouton, vous serez redirigés vers l'interface UM. Il s'agit de l'interface qui vous permet d'accéder à votre messagerie vocale en-ligne, ainsi que d'en configurer les options. Cette interface possède son propre guide, et nous vous invitons fortement à consulter ce dernier afin d'en comprendre le fonctionnement.