

Guide d'utilisation

Service de réception avancée

Septembre 2023



Droits d'auteur

En vertu des lois sur les droits d'auteur, cette publication ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans le consentement écrit préalable d'Allstream Business Inc. Les renseignements contenus dans la présente publication sont exclusifs et confidentiels et peuvent être modifiés sans préavis. Les utilisateurs devraient communiquer avec Allstream Business Inc. pour s'assurer qu'ils disposent de la version la plus récente.

© 2023 Allstream Business Inc. Tous droits réservés.

Table des matières

Introduction	1
Mise en place du service de réception avancée	1
Configuration des horaires	3
Définir des périodes	3
Ajouter une période	4
Associer un menu à une période	4
Renommer une période	4
Associer une période à un horaire	4
Supprimer une période	4
Gestion des menus	5
Créer ou modifier un menu	5
Paramètres généraux	6
Paramètres des touches de menu	6
Paramètres de temporisation	7
Références	7
Utilisation des annonces	7
Télécharger un rapport d'enregistrement	8
Créer une annonce	9
Modifier une annonce	10
Télécharger une annonce enregistrée	10
Supprimer des annonces	10
Configuration des postes	10
Postes de groupe d'affaires	11
Postes supplémentaires	12
Ajouter un poste	12
Modifier un poste	12
Supprimer un poste	13
Paramètres avancés	13
Paramètres des touches par défaut	14
Traitement des erreurs	14

Introduction

La réception automatique d'Allstream est un service automatisé de réception téléphonique. Une fois activé, ce service répond aux appels automatiquement et offre à vos appelants une liste d'options que vous aurez définies. Vous pouvez permettre aux appelants d'écouter des messages (p. ex., vos heures d'ouverture), de laisser des messages, de faire réacheminer leur appel à une véritable personne. Vous pouvez configurer le menu pour toutes les heures ou, séparément, pour vos heures de travail et vos congés.

Allstream offre deux versions de son service de réception automatique : la version avancée et la version simplifiée.

Le service de *réception avancée* est un service de réponse automatisé qui présente aux appelants un menu interactif. Ses principales fonctions sont les suivantes :

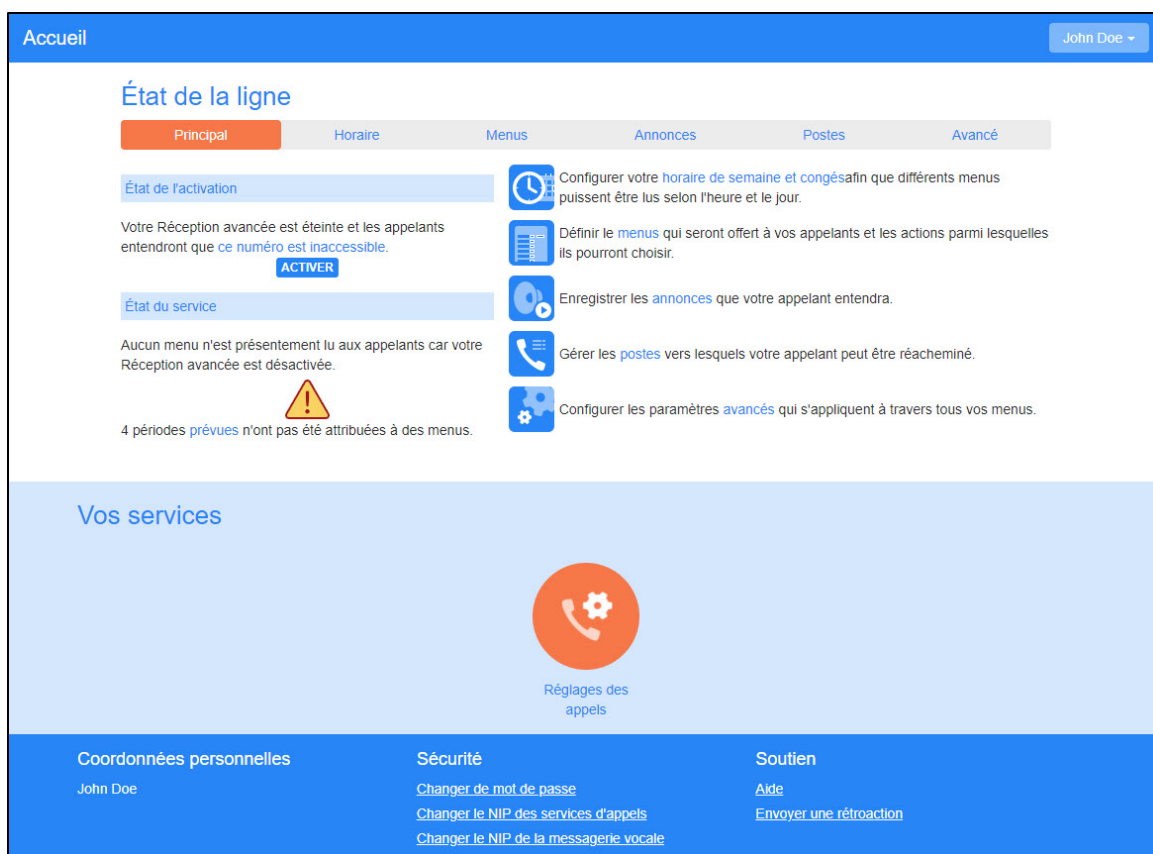
- Menus à plusieurs niveaux
- Réacheminement des appels par nom ou par numéro
- Boîte de réception d'interception
- Paramétrage des actions en cas d'erreur
- Planification avancée
- Téléversement d'enregistrements

La *réception simplifiée* est un service automatisé de réponses aux appels. Il présente aux appelants un menu interactif, avec notamment un message d'accueil et d'autres annonces enregistrées. Il permet de proposer différents menus à différents moments de la journée. Pour en savoir plus, consultez le *Guide de démarrage rapide – Service de réception simplifiée*.

Mise en place du service de réception avancée

Pour mettre en place le service de réception avancée :

1. Au moyen d'un navigateur Web, ouvrez la page <https://mymax-ca.allstream.com/fr/>.
2. Entrez votre numéro d'abonné, c'est-à-dire votre numéro de boîte vocale à 10 chiffres.
3. Entrez votre mot de passe.
4. Cliquez sur **Connexion**.
L'onglet **Principal** s'affiche.



Onglet Principal

5. Configurez les paramètres de menus de votre service de réception. Ces paramètres figurent à droite sous l'onglet **Principal**. Ils sont accessibles également dans chacun des onglets présentés dans le haut de la page. Consultez les sections suivantes pour de plus amples renseignements sur les paramètres :

- [Configuration des horaires, à la page 3](#)
- [Gestion des menus, à la page 5](#)
- [Utilisation des annonces, à la page 7](#)
- [Configuration des postes, à la page 10](#)
- [Paramètres avancés, à la page 13](#)

6. Sous l'onglet **Principal**, cliquez sur **ACTIVER**.

Remarque : Quand le service est désactivé, vos appelants entendent un message indiquant que le numéro est inaccessible.

Configuration des horaires

Les horaires vous permettent définir quel menu particulier sera présenté aux appelants selon le moment de la journée ou le jour de la semaine. Vous pouvez configurer un horaire à partir d'un horaire vierge ou en modifiant un horaire existant. Une fois qu'un horaire est appliqué, il est visible sous l'onglet **Horaire**.

Remarque : Une fois qu'un horaire est appliqué, vous pouvez le modifier, mais pas le supprimer.

Pour configurer l'horaire des menus de votre service de réception :

1. Cliquez sur le lien **horaire de semaine et congés** sous l'onglet **Principal** ou cliquez sur l'onglet **Horaire** dans le haut de la page.
L'onglet **Horaire** s'affiche.
2. Choisissez la méthode que vous souhaitez utiliser pour créer un horaire : **Un exemple d'horaire que vous pouvez personnaliser** ou **Un horaire vierge**.

Accueil John Doe

État de la ligne

Principal **Horaire** Menus Annonces Postes Avancé

Ajouter une nouvelle période Renommer Supprimer Appliquer Annuler

Périodes déjeuner

Pendant cette période, utilisez ce menu : déjeuner

	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

Zoom avant

Onglet Horaire, exemple d'horaire

Définir des périodes

Les périodes vous permettent de configurer certains menus pour certaines périodes de la journée. Par exemple, vous pouvez configurer un menu particulier à proposer aux appelants pendant les heures de travail et un autre menu pour vos pauses-repas.

L'exemple d'horaire comprend déjà des périodes prédéfinies, mais vous pouvez modifier ou supprimer ces périodes pour en ajouter de nouvelles à l'exemple d'horaire ou à un horaire vierge.

Ajouter une période

Pour ajouter une nouvelle période :

1. Dans le haut de l'onglet **Horaire**, cliquez sur **Ajouter une nouvelle période**.
Une boîte de dialogue s'affiche.
2. Entrez un nom pour la nouvelle période et cliquez sur **OK**.
La nouvelle période apparaît dans la liste.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Associer un menu à une période

Pour associer un menu particulier à une période de l'horaire :

1. Sélectionnez la période souhaitée dans la liste de périodes.
2. À partir de la liste **Pendant cette période, utilisez ce menu**, sélectionnez un menu existant ou créez un nouveau menu.
Si vous créez un nouveau menu, entrez le nom et la description du nouveau menu dans la boîte de dialogue et cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Remarque : Si vous avez créé un nouveau menu à partir de l'onglet **Horaire**, veillez à configurer les paramètres de ce nouveau menu. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Gestion des menus, à la page 5](#).

Renommer une période

Pour modifier le nom d'une période :

1. Sélectionnez la période souhaitée dans la liste des périodes.
2. Cliquez sur **Renommer**.
Une boîte de dialogue s'affiche.
3. Entrez le nouveau nom à donner à la période et cliquez sur **OK**.
La période renommée apparaît dans la liste.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Associer une période à un horaire

Pour associer une période à un horaire :

1. Sélectionnez la période souhaitée dans la liste des périodes.
2. Sélectionnez les jours et les heures de l'horaire auxquels la période doit s'appliquer. Vous pouvez aussi cliquer sur un jour ou une heure et faire glisser la souris pour sélectionner les jours et heures adjacents.
3. Pour annuler une période appliquée à l'horaire, cliquez de nouveau sur les jours et les heures à annuler.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Supprimer une période

Pour supprimer une période de l'horaire :

1. Sélectionnez la période souhaitée dans la liste des périodes.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
3. Cliquez sur **OK** pour supprimer la période.
4. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Gestion des menus

Les menus du service de réception sont présentés aux appelants en fonction de périodes particulières définies à l'horaire. Une fois que vos menus sont créés et configurés, vous pouvez les associer à une période à partir de l'onglet **Horaire**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Associer un menu à une période, à la page 4](#).

Pour gérer vos menus de réception, cliquez sur le lien **Menus** sous l'onglet **Principal** ou cliquez sur l'onglet **Menus** dans le haut de la page.



Onglet Menus

Créer ou modifier un menu

Pour créer un menu, dans le haut de l'onglet **Menus**, cliquez sur **Ajouter un nouveau menu**.

Pour modifier un menu, sélectionnez le menu que vous voulez modifier dans la liste **Menus**.

Les paramètres du menu apparaissent : **Général**, **Touches**, **Temporisation** et **Références**.

Accueil John Doe ▾

État de la ligne

Principal Horaire **Menus** Annonces Postes Avancé

Ajouter un Nouveau Menu Supprimer Appliquer Annuler

Menus

Rechercher...

Général Touches Temporisation Références

⚠ Ce menu n'a pas encore été configuré.

Nom déjeuner

Description

Annonce de menu annonce du déjeuner ▾

Paramètres généraux

Paramètres généraux

Les paramètres généraux sont le nom du menu, sa description et l'annonce.

1. Entrez le nom et la description du menu.
2. Dans la liste déroulante **Annonce de menu**, sélectionnez une annonce ou créez-en une. Si vous créez une annonce, entrez un nom et une description pour cette annonce dans la boîte de dialogue et cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Paramètres des touches de menu

Vous pouvez définir les actions qui s'effectuent lorsqu'un appelant appuie sur une des touches de son téléphone.

Remarque : Les paramètres des touches ci-dessous ne s'appliquent qu'au menu sélectionné. La sélection **Utiliser la valeur par défaut** attribue à la touche l'action par défaut, tel qu'elle est définie sous l'onglet **Avancé**. Pour en savoir plus, consultez la rubrique [Paramètres des touches par défaut, à la page 14](#).

1. Cliquez sur **Touches** parmi les paramètres de menu.
Les paramètres **Touches** s'affichent.

Accueil John Doe ▾

État de la ligne

Principal Horaire **Menus** Annonces Postes Avancé

Ajouter un Nouveau Menu Supprimer Appliquer Annuler

Menus

Rechercher...

Général **Touches** Temporisation Références

1	Réacheminer au téléphone ▾	(613)691 0054 ▾
2	Transférer à la boîte vocale ▾	(416)567 8725 ▾
3	Retour au menu précédent ▾	
4	Raccrocher ▾	
5	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
6	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
7	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
8	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
9	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
0	Utiliser la valeur par défaut ▾	Ne rien faire
#	Utiliser la valeur par défaut ▾	Réécouter le menu
*	Utiliser la valeur par défaut ▾	Retour au menu précédent

Paramètres de menu Touches

- Attribuez une action à chacune des touches selon vos besoins. Pour certaines actions, vous devez fournir des renseignements supplémentaires, comme des numéros de poste ou des annonces. Pour en savoir plus, consultez les rubriques [Utilisation des annonces, à la page 7](#) et [Configuration des postes, à la page 10](#).
- Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Paramètres de temporisation

Vous pouvez définir un délai de temporisation qui aura préséance sur la temporisation par défaut.

- Cliquez sur **Temporisation** parmi les paramètres de menu.
Les paramètres **Temporisation** s'affichent.

Paramètres de menu Temporisation

- Pour définir une temporisation qui annulera la temporisation par défaut, cochez la case **Annuler la temporisation**.
- Sélectionnez le nouveau délai de temporisation.
- Sélectionnez l'action qui s'effectuera à l'expiration du délai de temporisation.
- Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Pour rétablir la temporisation par défaut, décochez la case **Annuler la temporisation**.

Références

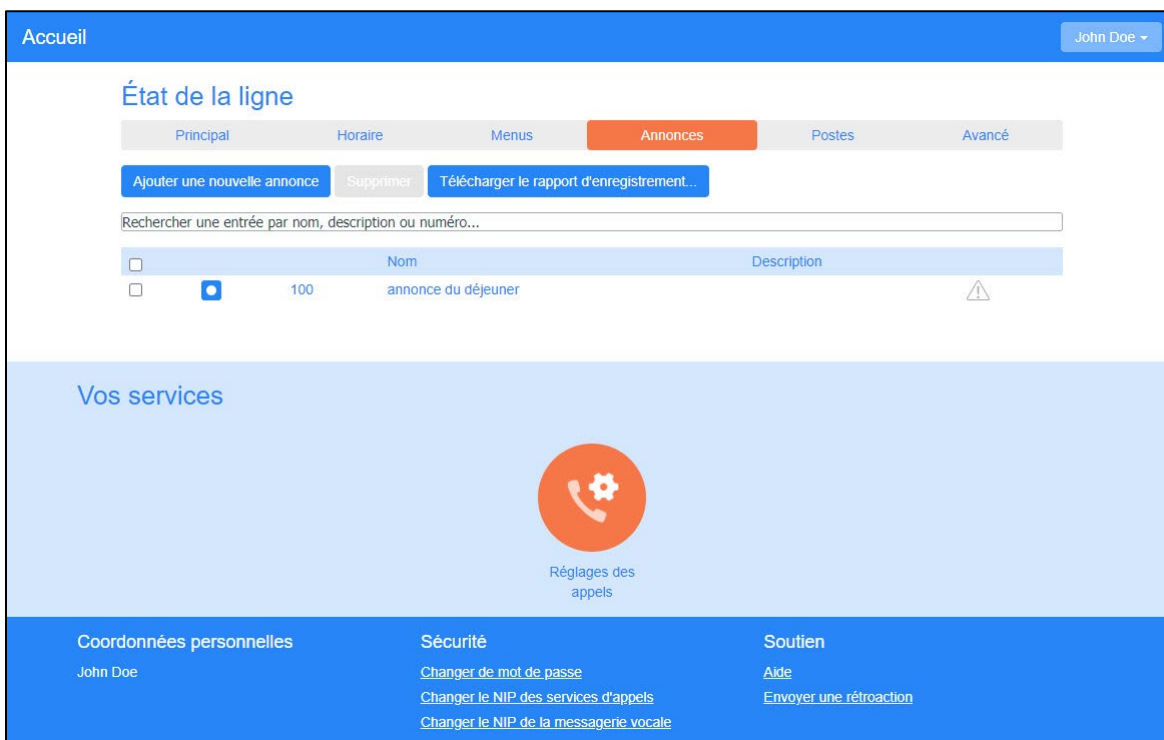
L'onglet **Références** indique les menus et les périodes auxquels le menu sélectionné renvoie. Cette fonction est commode pour supprimer un menu, car vous ne pouvez le faire que si le menu ne renvoie à aucun menu ni à aucune période.

Utilisation des annonces

Les annonces sont les messages que vos appelants entendent avant les options de menu à une période donnée. Vous devez définir des annonces pour chaque configuration de menu. L'onglet **Annonces** présente toutes les annonces existantes (maximum de 300). Grâce au champ de **recherche**, situé dans le haut de l'onglet **Annonces**, vous pouvez trouver une annonce rapidement en tapant le nom ou une partie du nom, la description ou le numéro de l'enregistrement.



Remarque : La liste ne comprend que les annonces pour lesquelles l'enregistrement peut être changé. Les annonces du système, par exemple celles que l'appelant entend lorsqu'il appuie sur une touche non valide, ne peuvent pas être changées ni écoutées à partir de l'interface Web.

Pour utiliser vos annonces, cliquez sur le lien **Annonces** sous l'onglet **Principal** ou cliquez sur l'onglet **Annonces**.






Onglet Annonces

Les icônes de gauche indiquent l'état de chaque annonce :

-  Un enregistrement existe pour cette annonce. Cliquez sur cette icône pour l'écouter.
-  Aucun enregistrement n'existe pour cette annonce.

Les icônes de droite indiquent la situation de chaque annonce :

-  Un ou plusieurs menus renvoient à cette annonce
-  Aucun menu ne renvoie à cette annonce
-  Un menu renvoie à cette annonce, mais il n'y a pas d'enregistrement correspondant

Télécharger un rapport d'enregistrement

Un rapport d'enregistrement est produit, au format de fichier CSV. Ce rapport fournit la liste de toutes les annonces et indique, pour chacune d'elles, son numéro, son nom et sa description. Pour chaque annonce, la présence ou non d'un enregistrement ou de renvois à partir d'un menu existant est également indiquée.

Pour télécharger un rapport d'enregistrement :

1. Cliquez sur **Télécharger le rapport d'enregistrement....**
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
2. Cliquez sur **OK**.
Une fois que le rapport est produit, sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez sauvegarder le fichier et donnez-lui un nom.
3. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Remarque : Si vous manipulez un grand nombre d'annonces, ce processus peut prendre plusieurs minutes.

Créer une annonce

Pour créer une annonce :

1. Sous l'onglet **Annonces**, cliquez sur **Ajouter une annonce**.
La boîte de dialogue **Ajouter une annonce** s'affiche.

La boîte de dialogue 'Ajouter une annonce' est présentée. Elle contient un titre 'Ajouter une annonce' en bleu. Sous ce titre, il y a un champ 'Nom:' suivi d'un champ de saisie. En dessous, un champ 'Description :' est suivi d'un champ de saisie avec le texte 'Entrer la description optionnelle...'. Ensuite, il y a un menu déroulant 'Enregistrer / Lire l'annonce' avec une flèche vers le bas. En dessous du menu, il y a un indicateur de durée '00:00 / 00:00' et un contrôleur de lecture avec un bouton 'Stop' (cercle rouge), un bouton 'Play' (triangle), une barre de progression et des boutons de volume. En bas à droite, il y a deux boutons : 'Ajouter' (gris) et 'Annuler' (bleu).

Boîte de dialogue Ajouter une annonce

2. Entrez un nom et une description pour l'annonce.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez la méthode que vous voulez utiliser pour créer l'annonce :
 - **Enregistrer / Lire l'annonce** : utilisez la carte son et le microphone de votre ordinateur pour enregistrer votre message.
 - **Téléverser l'annonce** : parcourez vos dossiers pour repérer le fichier audio préenregistré et téléversez-le.
 - **Enregistrer par téléphone** : enregistrez votre message à l'aide de votre téléphone.
 - a. Composez votre code d'accès au service de réception à partir de votre téléphone.
 - b. Suivez les invites pour modifier les annonces.
 - c. À l'invite, entrez le numéro de l'annonce tel qu'il s'affiche dans la boîte de dialogue **Ajouter une annonce**.

Remarque : Pour que vos appelants puissent écouter les annonces de votre menu de réception, passez par l'interface Web afin d'attribuer les touches appropriées à l'action **Lire l'annonce** avant d'activer votre service de réception. Pour en savoir plus sur l'attribution des touches, consultez les rubriques [Paramètres des touches de menu, à la page 6](#) et [Paramètres des touches par défaut, à la page 14](#).

Modifier une annonce

Pour modifier une annonce :

1. Cliquez sur le numéro ou le nom de l'annonce dans la liste de l'onglet **Annonces**.
La boîte de dialogue **annonce** s'affiche.
2. Apportez les modifications souhaitées et cliquez sur **Sauvegarder**.

Télécharger une annonce enregistrée

Pour télécharger une annonce enregistrée :

1. Cliquez sur le numéro ou le nom de l'annonce dans la liste de l'onglet **Annonces**.
La boîte de dialogue **annonce** s'affiche.
2. Cliquez sur **Télécharger l'annonce**.
3. Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez sauvegarder le fichier et nommez-le.
4. Cliquez sur **Sauvegarder**.

Supprimer des annonces

Pour supprimer une ou plusieurs annonces :

1. Sous l'onglet **Annonces**, cochez la case devant chaque annonce à supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
3. Cliquez sur **OK**.

Configuration des postes

Pour offrir aux appelants l'option de composition par numéro ou par nom, vous devez définir le jeu de postes qu'ils pourront composer. Pour chacun des postes, indiquez le numéro de poste (ou une version courte de votre choix, p. ex. 107), le nom du poste et le numéro de téléphone auquel un appel devrait être acheminé lorsque les appelants composent ce numéro de poste.

Pour gérer vos postes, cliquez sur le lien **Postes** sous l'onglet **Principal** ou cliquez sur l'onglet **Postes** dans le haut de la page. Deux types de postes sont proposés sous l'onglet **Postes** : les **postes de groupe d'affaires** et les **postes supplémentaires**.

Accueil

John Doe

État de la ligne

Principal

Horaire

Menus

Annonces

Postes

Avancé

Postes de Groupe d'Affaires

Postes supplémentaires

Inclus sélectionné

Exclus sélectionné

Inclure All Lines

Exclure toutes les lignes

Rechercher une entrée par poste, nom ou numéro de téléphone...

	Poste	Nom	Numéro de téléphone	Service	Inclus?	Nom dicté
<input type="checkbox"/>		mike test	(416)567 8725	None	✓	priority
<input type="checkbox"/>		John Doe	(613)691 0054	None	✓	enregistrer

Les nouveaux Postes de Groupe d'Affaires seront automatiquement inclus
Les appelants sont autorisés à composer un numéro par le biais d'une extension seulement après avoir sélectionné l'option de menu « Composer par poste ».

Vos services

Réglages des appels

Coordonnées personnelles

John Doe

Sécurité

[Changer de mot de passe](#)
[Changer le NIP des services d'appels](#)
[Changer le NIP de la messagerie vocale](#)

Soutien

[Aide](#)
[Envoyer une rétroaction](#)

Onglet Postes

Postes de groupe d'affaires

Les postes de groupe d'affaires sont définis par les groupes d'affaires et figurent automatiquement dans la liste **Postes de groupe d'affaires** de l'onglet **Postes**. Les postes qui sont ajoutés par la suite au groupe d'affaires sont inclus automatiquement et rendus accessibles par les options de composition « Composer par... » ou « Boîte vocale... ».

Remarque : Les postes pour lesquels il n'y a pas de nom dicté ne seront pas accessibles par l'intermédiaire des options de composition **Composer par nom** ou **Boîte vocale par nom**.

Pour inclure un ou plusieurs postes à utiliser avec les options de composition « Composer par... » ou « Boîte vocale par... », cochez la case devant chaque poste concerné et cliquez sur **Inclus sélectionné**. Pour chacun des postes inclus, un crochet apparaît à la colonne **Inclus?**.

Pour exclure un ou plusieurs postes, cochez la case devant chaque poste concerné et cliquez sur **Exclus sélectionné**. Pour chacun des postes exclus, la colonne **Inclus?** reste vide.

Postes supplémentaires




Les postes supplémentaires sont des postes qui sont extérieurs à un groupe d'affaires et qui sont définis manuellement pour être accessibles par l'intermédiaire des options de composition « Composer par... » ou « Boîte vocale... ». Pour commencer la définition des postes, cliquez sur **Postes supplémentaires** sous l'onglet **Postes**.

Ajouter un poste

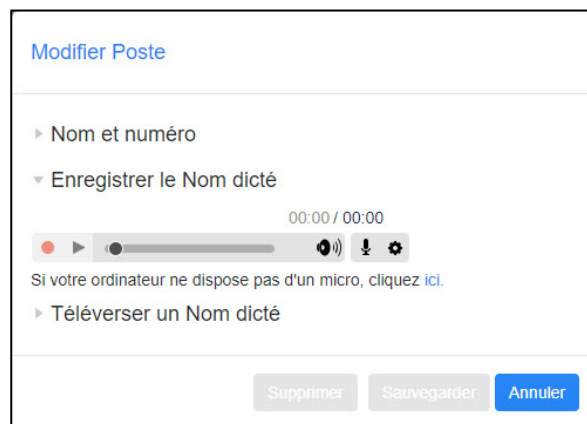
Pour ajouter un poste :

1. À partir de la zone **Postes supplémentaires** de l'onglet **Postes**, cliquez sur **Ajouter un poste**. La boîte de dialogue **Modifier poste** s'affiche.
2. Utilisez les flèches à côté de chaque section de la boîte de dialogue pour développer ou réduire les éléments requis.
3. À la section **Nom et numéro**, indiquez le numéro de poste (ou une version courte de votre choix, p. ex. 107), le nom du poste et le numéro de téléphone auquel un appel devrait être acheminé lorsque les appelants composent ce numéro de poste.
4. Fournissez un nom enregistré ou un nom dicté téléversé. Ce nom sera lu aux appelants s'ils entrent un nom qui n'est pas unique pour leur permettre de préciser leur recherche. Par exemple, si deux postes sont associés au nom « Jean » et que l'appelant entre « Jean », il entendra les enregistrements du nom complet des deux postes et pourra ainsi faire son choix. Les postes pour lesquels il n'y a pas de nom enregistré ne peuvent pas être joints par l'intermédiaire de l'option « Composer par nom ».

Pour enregistrer un nom, cliquez sur **Enregistrer le nom dicté**.

- Pour commencer l'enregistrement, cliquez sur l'icône **Enregistrer** .
- Pour cesser l'enregistrement, cliquez sur l'icône **Arrêt** .
- Pour écouter, cliquez sur l'icône **Lire** .

Pour téléverser un nom déjà enregistré, cliquez sur **Téléverser un nom dicté**, parcourez les dossiers et sélectionnez le fichier souhaité. Puis, cliquez sur **Téléverser**.



La boîte de dialogue "Modifier Poste" est présentée. Elle contient deux sections principales : "Nom et numéro" et "Enregistrer le Nom dicté". La section "Enregistrer le Nom dicté" est active et affiche un lecteur audio avec une barre de progression à 00:00 / 00:00. En dessous du lecteur, il y a un lien "Si votre ordinateur ne dispose pas d'un micro, cliquez ici." et une section "Téléverser un Nom dicté". À la base de la boîte, il y a trois boutons : "Supprimer", "Sauvegarder" et "Annuler".

Remarque : Les postes pour lesquels il n'y a pas de nom dicté ne seront pas accessibles au moyen des options de composition **Composer par nom** ou **Boîte vocale par nom**.

5. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Sauvegarder**.

Modifier un poste

Pour modifier un poste :

1. Dans la zone **Postes supplémentaires** de l'onglet **Postes**, cliquez sur le poste à modifier à partir de la liste. La boîte de dialogue **Modifier poste** s'affiche.
2. Apportez les modifications souhaitées et cliquez sur **Sauvegarder**.

Supprimer un poste

Pour supprimer un ou plusieurs postes :

1. Dans la zone **Postes supplémentaires** de l'onglet **Postes**, cochez la case devant chaque poste que vous voulez supprimer.
2. Cliquez sur **Supprimer**.
Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
3. Cliquez sur **OK**.

Paramètres avancés

Les paramètres avancés vous permettent de définir des touches par défaut pour tous les menus du service de réception, les méthodes de traitement des erreurs, les renvois à d'autres postes et la boîte vocale d'interception.

Pour gérer les paramètres avancés, cliquez sur le lien **Avancés** sous l'onglet **Principal** ou cliquez sur l'onglet **Avancé** dans le haut de la page. Il y a trois types de paramètres avancés sous l'onglet **Avancé** : **Touches par défaut**, **Traitement des erreurs** et **Autres paramètres**.

Onglet Avancé

Paramètres des touches par défaut

Les paramètres avancés des touches par défaut vous permettent de définir les actions qui sont effectuées lorsque vous sélectionnez **Utiliser la valeur par défaut** pour une touche au moment de configurer les menus. Pour en savoir plus sur les paramètres des touches lors de la configuration des menus, consultez la rubrique [Paramètres des touches de menu, à la page 6](#).

Pour configurer vos paramètres de touches par défaut :

1. Cliquez sur **Touches par défaut** dans le haut de l'onglet **Avancé**.
Les paramètres **Touches par défaut** s'affichent.

The screenshot shows the 'État de la ligne' configuration page. The 'Avancé' tab is selected. Under 'Touches par défaut', there are two columns of dropdown menus. The left column contains 12 items, mostly 'Ne rien faire'. The right column contains two items with phone numbers '(613)691 0054'. At the bottom right are 'Appliquer' and 'Annuler' buttons.

Touches par défaut	Traitement des erreurs	Autres paramètres
1 Réacheminer au téléphone		
2 Transférer à la boîte vocale		
3 Retour au menu précédent		
4 Ne rien faire		
5 Ne rien faire		
6 Ne rien faire		
7 Ne rien faire		
8 Ne rien faire		
9 Ne rien faire		
0 Ne rien faire		
# Réécouter le menu		
* Retour au menu précédent		

Touches par défaut, onglet Avancé

2. Attribuez une action à chacune des touches selon vos besoins. Pour certaines actions, vous devez fournir des renseignements supplémentaires, comme des numéros de poste ou des annonces. Pour en savoir plus, consultez les rubriques [Utilisation des annonces, à la page 7](#) et [Configuration des postes, à la page 10](#).
3. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos modifications.

Traitement des erreurs

Vous pouvez configurer les paramètres globaux ci-dessous pour définir l'action qui s'effectuera si une erreur survient pendant que vos appelants utilisent le service de réception. Pour commencer, cliquez sur **Traitement des erreurs** sous l'onglet **Avancé**.

The screenshot shows the 'État de la ligne' configuration page with the 'Traitement des erreurs' sub-tab selected. It contains several configuration sections: 'Temporisation' (3 secondes), 'Renvoi d'appels' (pendant 125 secondes), 'Poste non valable' (3 fois), and 'Entrée inconnue' (3 fois). Each section has a dropdown menu for the action to take.

Temporisation	Renvoi d'appels
Les délais des menus expirent lorsque l'appelant n'appuie pas sur une touche dans les 3 secondes.	Sonne : pendant 125 secondes
Après 3 temporisation(s) du menu : Annonce du système, puis déconnexion	S'il y a échec d'un réacheminement d'appel : Raccrocher l'appel

Poste non valable
Si l'appelant compose un poste non valable 3 fois : Raccrocher

Entrée inconnue
Si l'appelant sélectionne une touche non attribuée 3 fois : Annonce du système, puis déconnexion

Traitement des erreurs, onglet Avancé

Modifiez les paramètres comme vous le souhaitez et cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos changements.

- **Temporisation** : Définit comment le service de réception réagit lorsqu'un appelant n'appuie sur aucune touche dans un délai déterminé (en secondes).
- **Entrée inconnue** : Définit comment le service de réception réagit lorsqu'un appelant appuie sur une touche à laquelle aucune action n'a été attribuée.
- **Renvoi d'appels** : Définit comment le service de réception réagit lorsqu'un renvoi d'appel échoue.
- **Poste non valable** : Définit comment le service de réception réagit lorsqu'un appelant compose un numéro de poste inconnu.

Remarque : Si un événement sélectionné est configuré incorrectement, l'icône d'erreur s'affiche.

Autres paramètres

Les autres paramètres avancés concernent les préférences pour le réacheminement des appels et la boîte vocale d'interception. Pour commencer, cliquez sur **Autres paramètres** sous l'onglet **Avancé**.

The screenshot shows a web interface with a blue header bar containing 'Accueil' on the left and 'John Doe' with a dropdown arrow on the right. Below the header, the main content area is titled 'État de la ligne'. It features a horizontal navigation bar with tabs: 'Principal', 'Horaire', 'Menus', 'Annonces', 'Postes', and 'Avancé' (which is highlighted in orange). Below the tabs, there is a sub-navigation bar with links: 'Touches par défaut', 'Traitement des erreurs', and 'Autres paramètres' (highlighted in red). To the right of these links are two buttons: 'Appliquer' and 'Annuler'. The main content area contains the following text: 'Lorsqu'un appelant compose le nom d'un poste (ou d'une boîte vocale) vers lequel il veut être réacheminé, faire correspondre par rapport aux postes configurés basée sur :'. Below this text is a dropdown menu labeled 'Prénom et nom'. Further down, it says 'L'action Interceptor les courriels dirige vos appelants vers le compte de messagerie vocale suivant :'. Below this is a text input field containing 'p. ex. (123) 456-7890'.

Autres paramètres, onglet Avancé

Modifiez les paramètres comme vous le souhaitez et cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder vos changements.

- Sélectionnez la méthode de renvois entre postes qui est appliquée lorsqu'un appelant compose le nom du poste ou de la boîte vocale qu'il souhaite atteindre.
- Fournissez le numéro de la boîte vocale à laquelle les appels seront réacheminés lorsque l'action **Boîte vocale d'interception** est appliquée à un menu. Cela s'applique pour les paramètres de touches des menus et pour les paramètres avancés. Pour en savoir plus, consultez les rubriques [Paramètres des touches de menu, à la page 6](#) et [Paramètres des touches par défaut, à la page 14](#).