

# GUIDE DE DÉMARRAGE UTILISATEUR

Connecté à votre service de téléphonie en nuage



# TABLE DES MATIÈRES

|  |    |
|--|----|
| Bienvenue chez Vidéotron                                     | 03 |
| Réinitialiser le mot de passe portail utilisateur            | 04 |
| Survol du portail  | 06 |
| Répondre à un appel dans l'application COMMAffaires          | 07 |
| Établir un appel téléphonique via l'application COMMAffaires | 08 |
| Utiliser sa boîte vocale                                     | 11 |
| Configurer sa boîte vocale                                   | 12 |
| Mettre en place un renvoi d'appel                            | 14 |
| Transférer un appel vers un autre interlocuteur              | 18 |
| Établir une conférence téléphonique                          | 21 |
| Option utiliser le portail d'enregistrement des appels       | 24 |
| Option utiliser la console de réception                      | 25 |

Chère cliente,  
Cher client,

Merci d'avoir choisi Vidéotron Affaires comme partenaire.

Communications en nuage vous offre une solution de téléphonie simple, fiable et flexible, qui saura répondre à vos objectifs d'affaires les plus ambitieux.

Ce guide vous aidera à configurer les fonctions les plus courantes pour obtenir une expérience optimale.

Pour toute demande de soutien, nous vous invitons à communiquer avec nous, en tout temps, au :

- 1 800 561-4248, option 3 (Soutien technique) pour tout problème lié au service
- 1 877 512-8590, option 2 (Service à la clientèle) pour toute question sur la facturation, pour un déménagement ou un changement de service (ajout, retrait et modification)
- 1 833 380-1889 pour obtenir de l'aide concernant la configuration de votre système téléphonique

N'hésitez pas à visiter la section **Soutien** de notre site Web, pour de plus amples informations : <https://soutien.videotron.com/affaires/telephonie/communications-en-nuage>

Nous sommes privilégiés de vous compter parmi nos clients, et sachez que nous continuons de tout mettre en œuvre pour vous offrir le meilleur service qui soit.

Votre équipe Vidéotron Affaires

# Réinitialiser le mot de passe

Il s'agit du mot de passe qui sera utilisé pour se connecter à l'application COMMAffaires de bureau ou mobile ainsi qu'au portail utilisateur en ligne. Pour le réinitialiser, il faut impérativement passer par le portail utilisateur.

1 Accédez au **Portail utilisateur** <https://commaffaires.videotron.com/myphonenext>

2 Appuyez sur **Mot de passe oublié ?**

VIDÉOTRON  
Affaires

Nom d'utilisateur

Mot de passe

Français (Canada)

Se connecter

Identifiant oublié?

Mot de passe oublié? 2

3 Entrez votre **Nom d'utilisateur**. En général, il s'agit de votre adresse courriel

VIDÉOTRON  
Affaires

Mot de passe oublié?

Nom d'utilisateur 3

Réinitialiser le mot de passe 4

Annuler

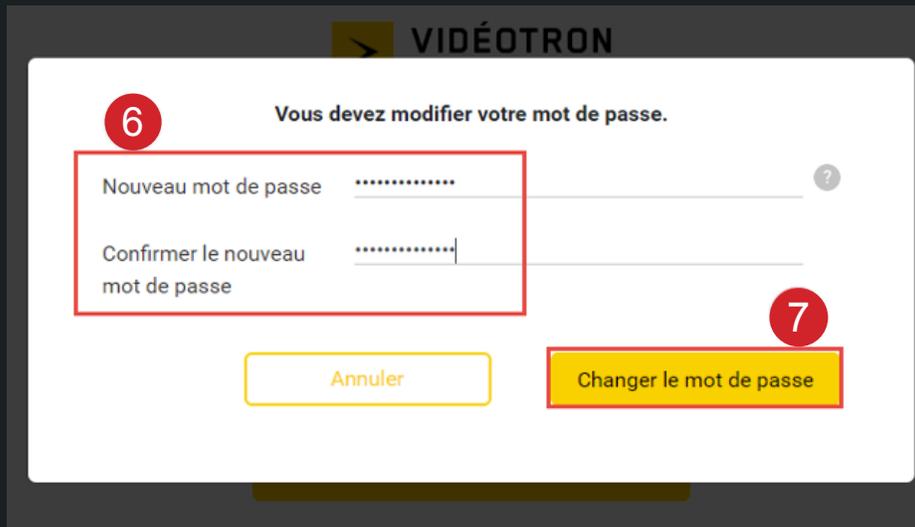
4 Appuyez sur **Réinitialiser le mot de passe**

**5** Consultez votre boîte courriel pour recevoir votre **Mot de passe temporaire** et cliquez sur le lien dans le mail



**6** Choisissez un nouveau mot de passe.  
Pour être conforme, votre mot de passe doit comporter :

- 10 caractères
- 1 majuscule
- 1 minuscule
- 1 chiffre
- 1 caractère spécial (@, #, \$, %, &, \*)
- Être différent de vos 10 derniers mots de passe



**7** Appuyez sur **Changer le mot de passe**

Voici un aperçu du portail utilisateur accessible au <https://commaffaires.videotron.com/myphonenext>



1 Liste des messages dans votre boîte vocale, permet l'écoute et la suppression des messages

2 Historique des appels reçus et manqués

3 Paramètre de la licence de Communications en Nuage

4 Liste des contacts ajoutés

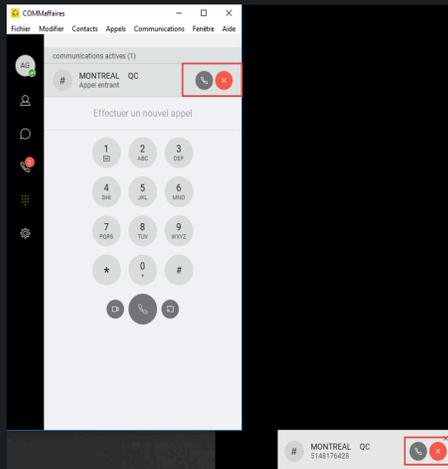
5 Applications disponibles à télécharger

# Répondre à un appel dans l'application COMMAffaires

Le service de Communication en nuage vous permet de recevoir des appels sur votre appareil mobile ou directement sur votre ordinateur via l'application COMMAffaires.

L'application COMMAffaires peut être téléchargée, dans la section « **Application de bureau COMMAffaires** » ou « **Application mobile COMMAffaires** » ici : <https://soutien.videotron.com/affaires/telephonie/communications-en-nuage/utilisateurs> (Section **Application de bureau COMMAffaires**).

Lorsque vous recevez un appel entrant, une notification s'affiche dans le coin inférieur droit de votre écran. Une banderole sera aussi visible dans le haut de la fenêtre COMMAffaires :



Appuyez sur le bouton téléphone pour **Accepter** l'appel



Appuyez sur le bouton X pour **Refuser** l'appel

## Actions possibles lors d'un appel :

Choisissez une des options suivantes au besoin :



**Mettre en attente** : Permet de mettre l'interlocuteur en attente



**Lancer la vidéo** : Permet de convertir l'appel en appel vidéo



**Désactiver le microphone** : Désactiver le microphone (mute)



**Partage d'écran** : Permet de partager l'écran avec votre interlocuteur



**Ajouter des personnes** : Permet d'être plusieurs en ligne sur un même appel



**Cliquer pour mettre l'appel en attente** : Permet de parquer l'appel et de le reprendre d'un autre appareil



**Transférer** : Transférer l'appel à un tiers



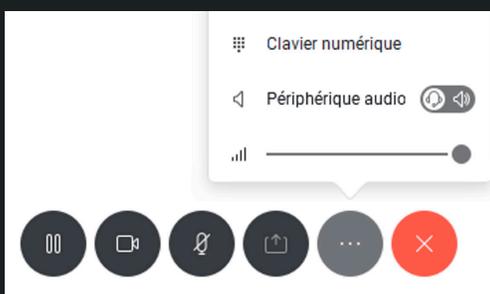
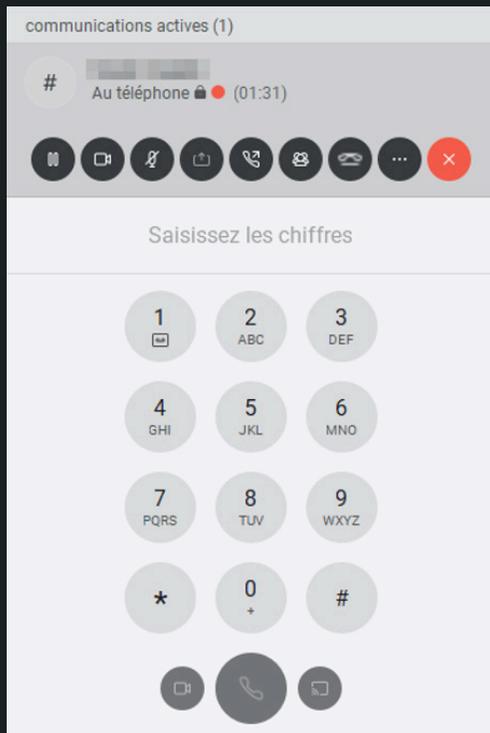
**Changer de Périphérique audio** : Permet d'alterner l'appel entre vos haut-parleurs et votre casque d'écoute



**Ajuster le niveau sonore** : Permet d'ajuster le volume de l'appel



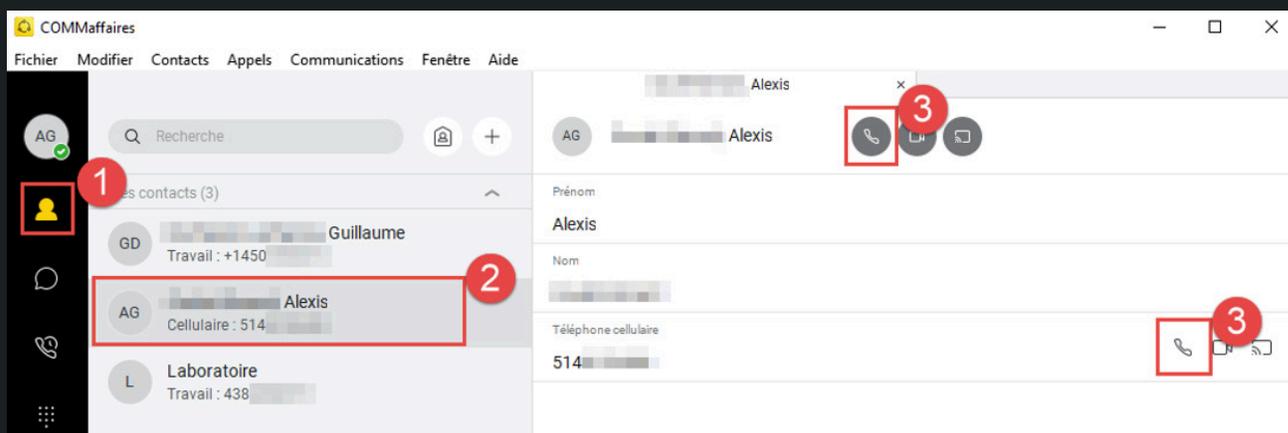
**Mettre fin à l'appel** : Permet de raccrocher



# Établir un appel téléphonique via l'application COMMAffaires

Depuis l'application de bureau :

1 Sélectionnez le menu des **Contacts**

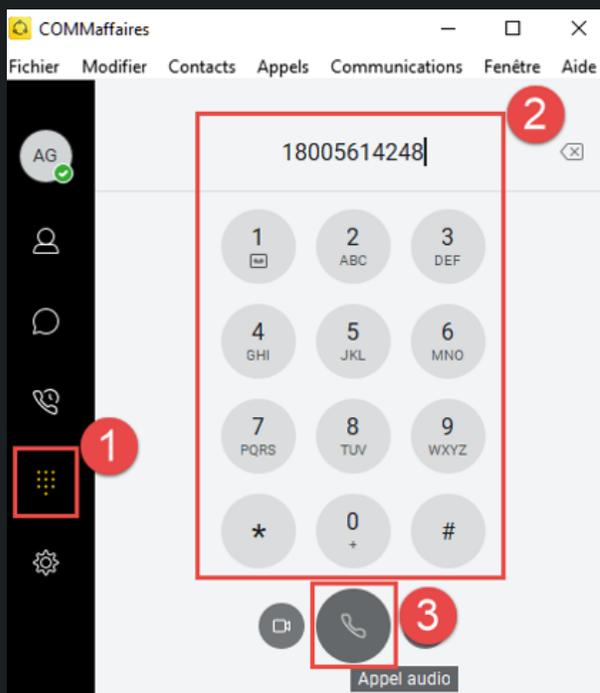


2 Double-cliquez sur le contact que vous voulez appeler

3 Appuyez sur **Appel audio**

OU :

1 Sélectionnez le **Clavier téléphonique**



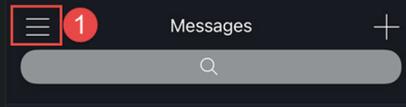
2 Composez le numéro de téléphone que vous voulez rejoindre

3 Appuyez sur **Appel audio**

Depuis l'application mobile :

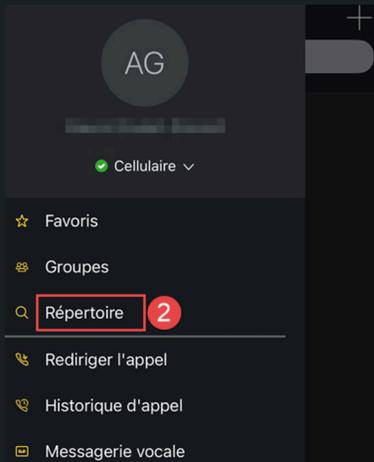
1

Sélectionnez le **Menu principal**



2

Appuyez sur **Répertoire**



3

Tapez le nom ou le numéro de téléphone que vous souhaitez rejoindre



4

Appuyez sur le contact en question

5

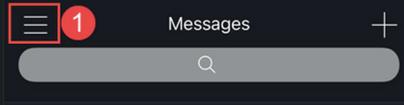
Appuyez sur **Appel**



OU :

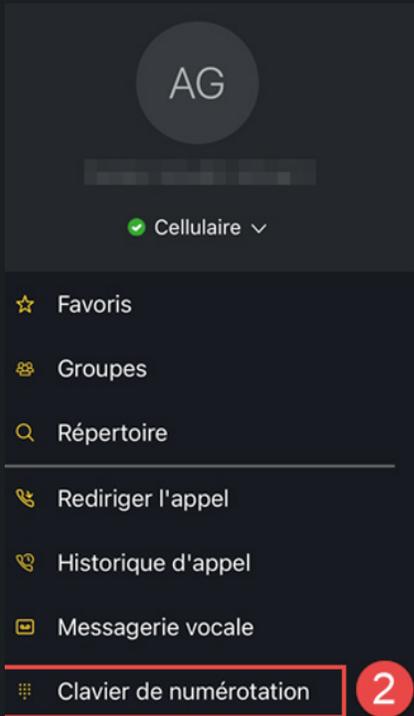
1

Sélectionnez le **Menu principal**



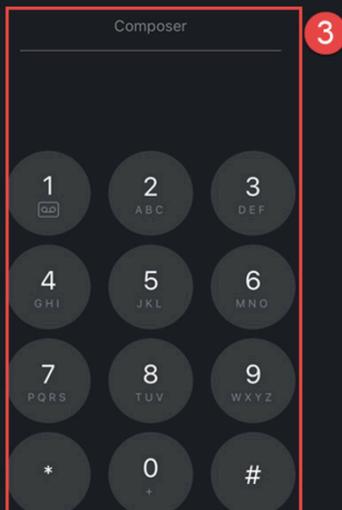
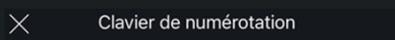
2

Appuyez sur **Clavier de numérotation**



3

Composez le numéro de téléphone à rejoindre

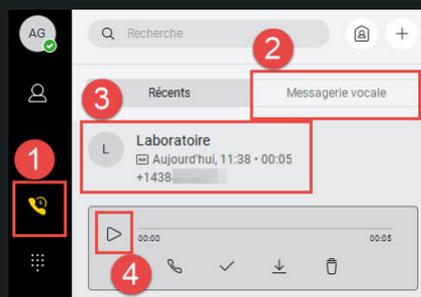


4

Appuyez sur le bouton **Appel audio**

Depuis COMMAffaires de bureau :

1 Appuyez sur **Appels**



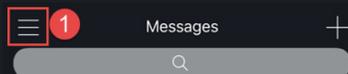
2 Appuyez sur **Messagerie vocale**

3 Appuyez sur le message vocal à écouter

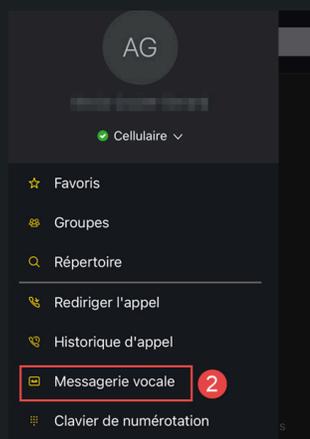
4 Appuyez sur le bouton **Lecture**

Depuis COMMAffaires mobile :

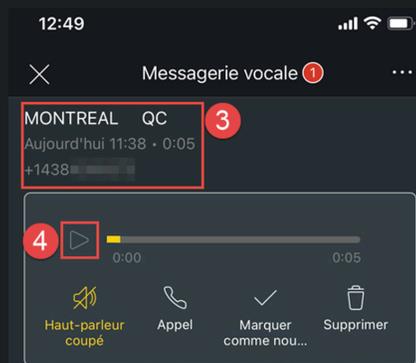
1 Appuyez sur le **Menu principal**



2 Appuyez sur **Messagerie vocale**



3 Appuyez sur le message vocal à écouter



4 Appuyez sur le bouton **Lecture**

Depuis COMMAffaires de Bureau :

**1** Appuyez sur **Clavier de numérotation**

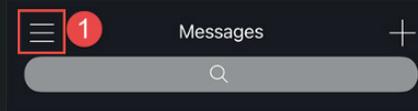


**2** Tenez enfoncé le chiffre 1 quelques secondes

**3** Suivez les instructions :  
Appuyez sur le 1 pour écouter vos messages vocaux  
Appuyez sur le 3 pour modifier votre message d'accueil  
Appuyez sur le 8 pour modifier le code d'accès de votre messagerie (NIP)

Depuis COMMAffaires Mobile :

**1** Appuyez sur le menu principal



**2** Appuyez sur **Clavier de numérotation**



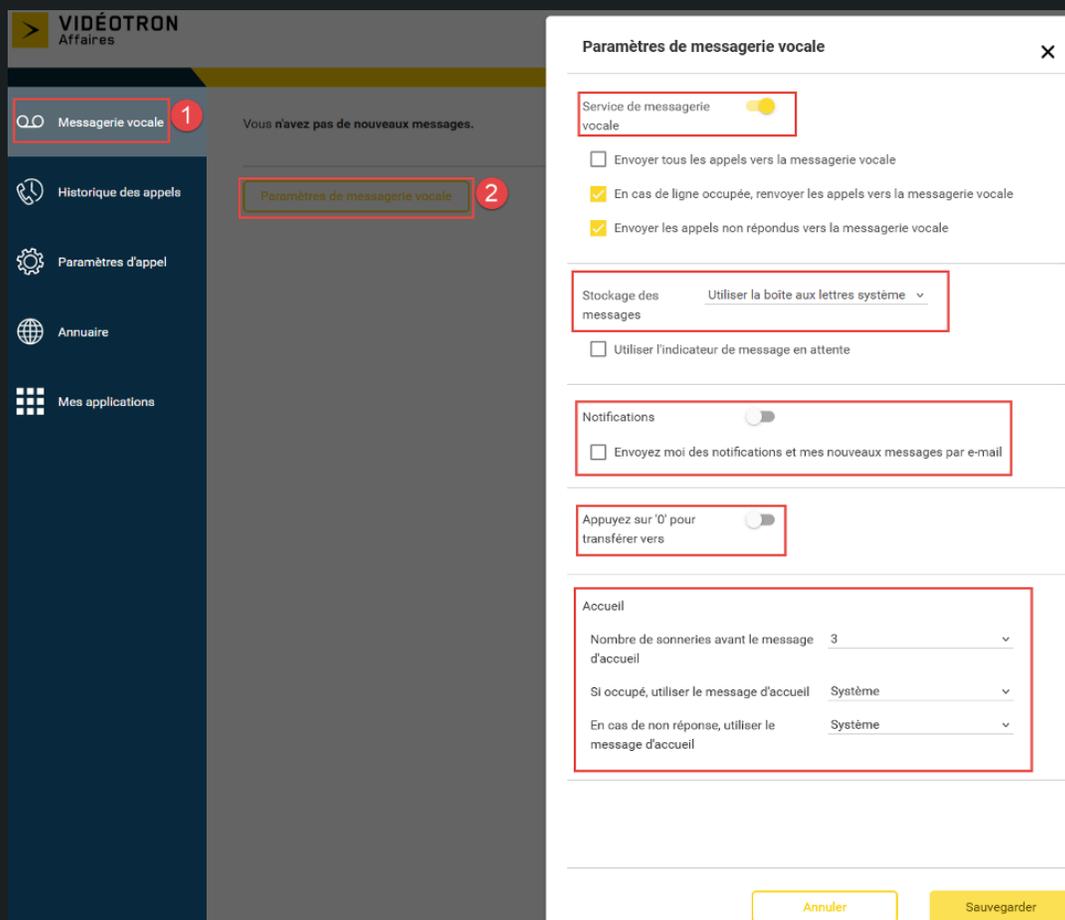
**3** Tenez enfoncé le chiffre 1

**4** Suivez les instructions :  
Appuyez sur le 1 pour écouter vos messages vocaux  
Appuyez sur le 3 pour modifier votre message d'accueil  
Appuyez sur le 8 pour modifier le code d'accès de votre messagerie (NIP)

## Pour plus d'options :

1 Connectez-vous au **Portail utilisateur** <https://commaffaires.videotron.com/myphonenext>

2 Depuis l'onglet **Messagerie vocale**, cliquez sur **Paramètres de messagerie vocale**



**Service de messagerie vocale** : Désactive la boîte vocale

**Stockage des messages** : Permet d'utiliser la boîte aux lettres par défaut ou de transférer les messages vocaux par courriel au format .wav

**Notifications** : Active l'envoi de notifications par courriel lors de la réception d'un message vocale

**Appuyez sur « 0 » pour transférer vers** : Permet de transférer les appelants vers un numéro de votre choix s'ils appuient sur le 0 (exemple : en cas d'urgence)

**Accueil** :

**Nombre de sonnerie avant le message d'accueil** : Permet de modifier le nombre de sonnerie avant que l'appel ne soit redirigé vers la messagerie vocale

**Si occupé, utiliser le message d'accueil** : Permet de choisir entre un message personnalisé ou le message standard du système

**En cas de non réponse, utiliser le message d'accueil** : Permet de choisir entre un message personnalisé ou le message standard du système

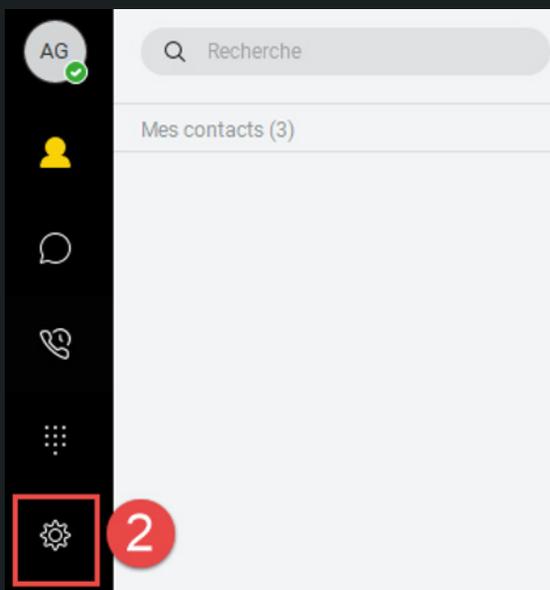
# Mettre en place un renvoi d'appel

Le renvoi d'appel permet de rediriger les appels entrant vers un autre numéro. Cela peut s'appliquer par exemple si votre ligne est occupée ou s'il n'y a pas de réponse. Votre appelant pourra ainsi être automatiquement redirigé vers un autre numéro pour être sûr d'être pris en charge.

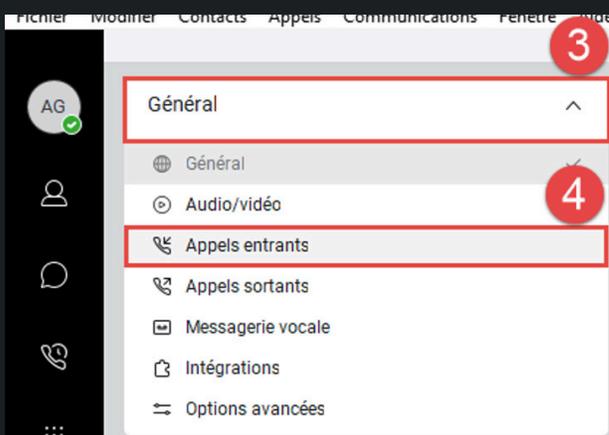
Par l'application **COMMAffaire de bureau** :

1 Connectez-vous à l'application **COMMAffaires** de bureau

2 Cliquez sur **Options**



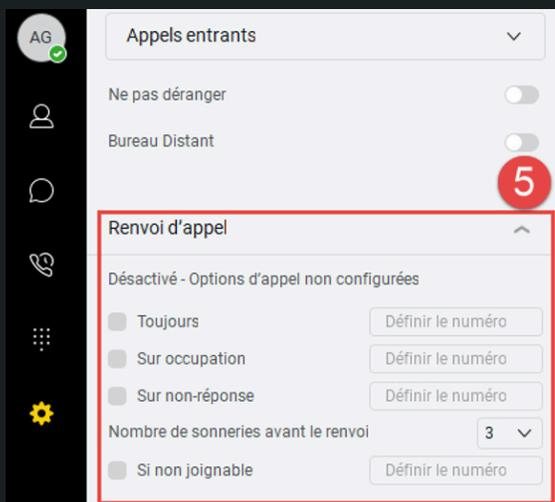
3 Cliquez sur **Général**



4 Cliquez sur **Appels entrants** dans le menu déroulant

5

Cochez le type de **Renvoi d'appel** désiré



**Toujours** : Redirige tous les appels entrants vers le numéro de votre choix

**Sur occupation** : Redirige les appels entrants si un appel est en cours

**Sur non-réponse** : Redirige les appels si vous ne répondez pas. Le nombre de sonneries peut être choisi juste en dessous

**Si non joignable** : Redirige les appels si l'application COMMAffaires n'est pas disponible ou si le cellulaire est hors réseau

6

Inscrivez le numéro voulu dans le champ **Définir le numéro**



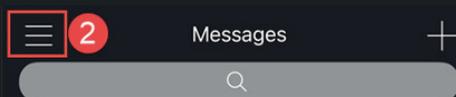
Par l'application COMMAffaire mobile :

1

Connectez-vous à l'application **COMMAffaires** mobile

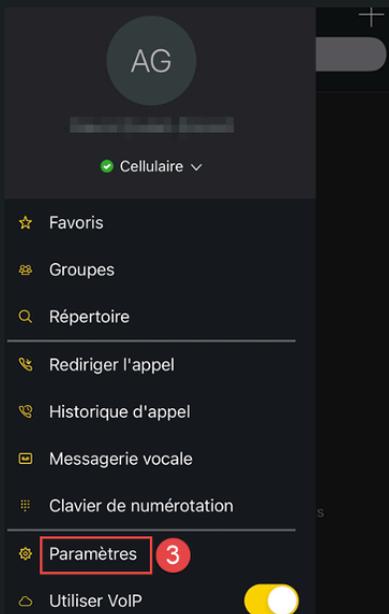
2

Cliquez sur le **Menu principal**



3

Cliquez sur **Paramètres**



4

Cliquez sur **Renvoi d'appel**

\*Tous les appels seront redirigés, pour les renvois conditionnels, sélectionnez **Paramètre d'appel** et ensuite **Appels entrants**



5

Touchez le bouton **Toujours renvoyer**



6 Appuyez sur **Numéro de renvoi**

7 Inscrire le numéro vers lequel vous voulez rediriger les appels

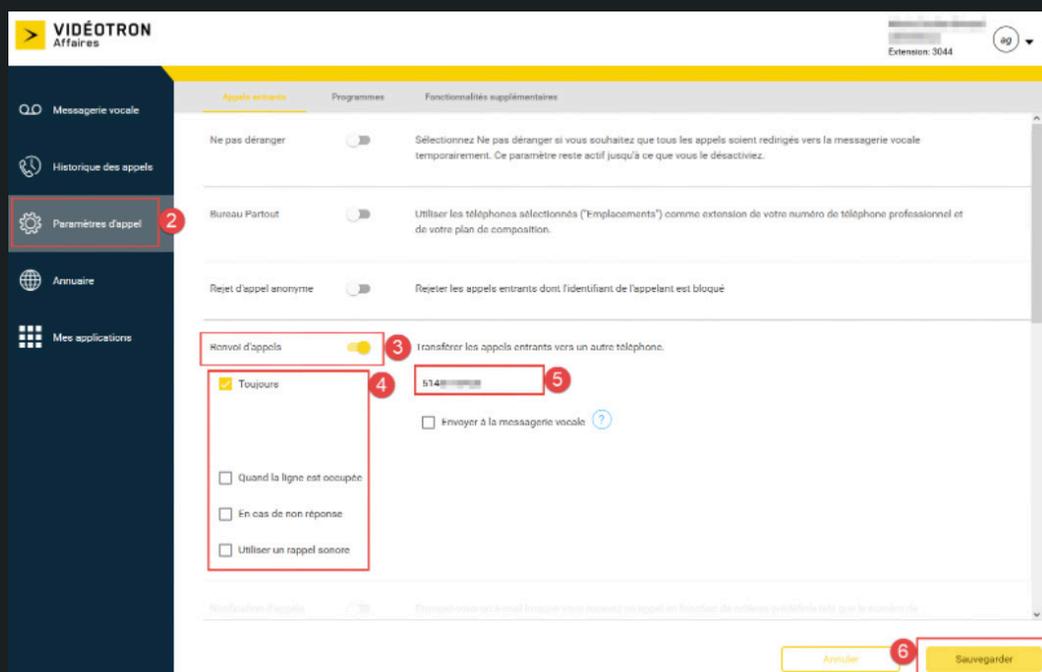
8 Cliquez sur **Terminé**

9 Cliquez sur **Enregistrer**

Par le portail utilisateur :

1 Connectez-vous au **Portail utilisateur**

2 Cliquez sur **Paramètres d'appel**



3 Activez **Renvoi d'appels**

4 Cochez le type de **Renvoi d'appel** désiré

**Toujours** : Redirige tous les appels entrants vers le numéro de votre choix

**Sur occupation** : Redirige les appels entrants si un appel est en cours

**Sur non-réponse** : Redirige les appels entrants si vous ne répondez pas. Le nombre de sonneries peut être choisi juste en dessous

**Si non joignable** : Redirige les appels si l'application COMMAffaires n'est pas disponible ou si le cellulaire est hors réseau

5 Inscrire le numéro vers lequel vous voulez rediriger les appels

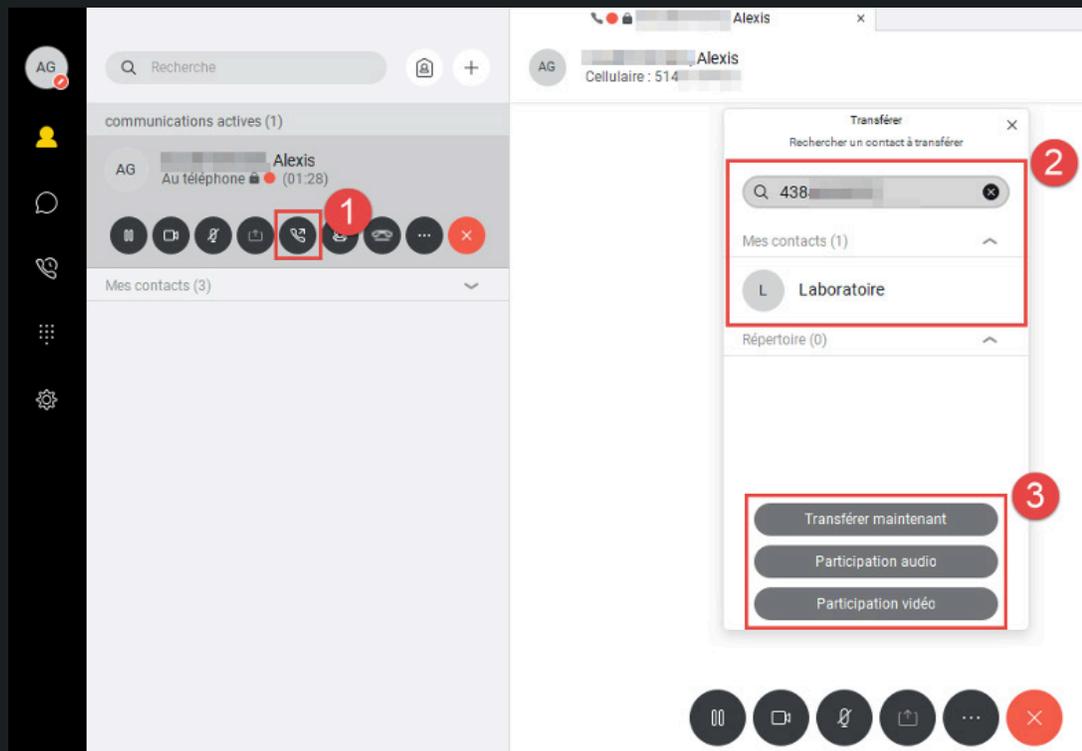
6 Cliquez sur **Sauvegarder**

# Transférer un appel vers un autre interlocuteur

Le transfert d'appel permet de mettre l'interlocuteur en communication avec une autre personne. Les Communications en nuage de Vidéotron offrent 2 types de transfert d'appel : Transférer maintenant et appeler d'abord (Participation audio). La participation audio ne rassemble pas les 3 interlocuteurs dans le même appel. Si vous souhaitez que les 3 interlocuteurs se parlent dans le même appel, il faudra alors faire un appel Conférence, expliqué dans la section « Établir une conférence » du guide.

Pour l'application COMMAffaires de bureau :

1 Appuyez sur le bouton **Cliquez pour transférer l'appel**



2 Composez un numéro ou sélectionnez un contact depuis l'onglet de recherche

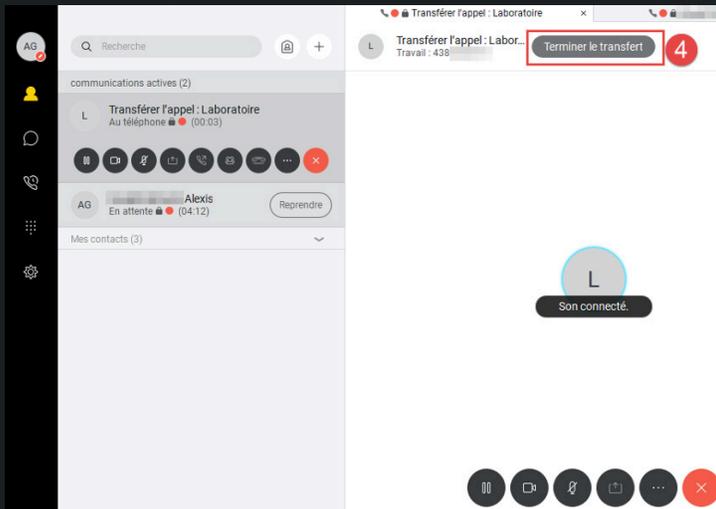
3 Sélectionnez le type de transfert désiré

**Transférez maintenant** : Transfert l'appel directement au 3ème interlocuteur sans introduction. Votre appel se terminera, et un nouvel appel sonnera sur le numéro indiqué lors du transfert

**Participation audio** : Transfert l'appel au 3ème interlocuteur avec introduction. Vous parlerez d'abord à la personne à qui vous avez terminé d'expliquer la raison du transfert, cliquez sur **Terminé le transfert**, la conversation se poursuivra alors entre l'appelant et le 3ème interlocuteur

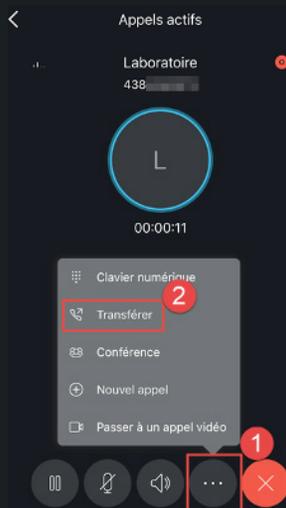
**Participation vidéo** : Comme la Participation audio mais avec un appel video entre vous et le numéro indiqué lors du transfert

4 Cliquez sur **Terminer le transfert** pour quitter la conférence si vous avez choisi une participation



Pour l'application COMMAffaires mobile :

1 Appuyez sur le bouton **Plus** pendant l'appel



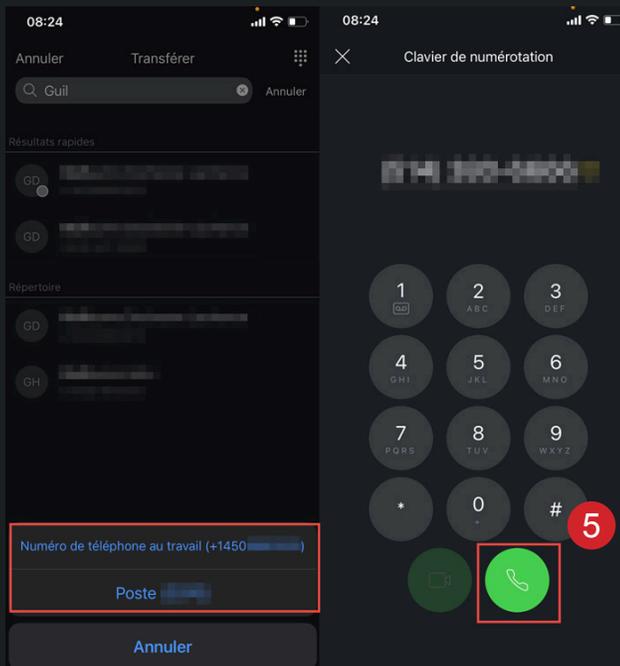
2 Appuyez sur **Transférer**

3 Tapez le nom du contact vers qui vous voulez transférer l'appel OU appuyez sur le bouton **Clavier de numérotation** pour composer le numéro voulu



4 Appuyez sur le numéro de téléphone voulu ou composez-le

5

Appuyez sur le bouton **Appel audio**

6

Sélectionnez le type de transfert que vous voulez effectuer

**Appeler d'abord** : Vous parlerez d'abord à la personne à qui vous souhaitez transférer l'appel pour lui expliquer la situation. L'appelant sera mis en attente. Quand vous avez terminé d'expliquer la raison du transfert, cliquez sur **Terminer le transfert**, la conversation se poursuivra alors entre l'appelant et le 3ème interlocuteur

**Transférer à** : Transférer l'appel directement au 3ème interlocuteur sans introduction. Votre appel se terminera, et un nouvel appel sonnera sur le numéro indiqué lors du transfert

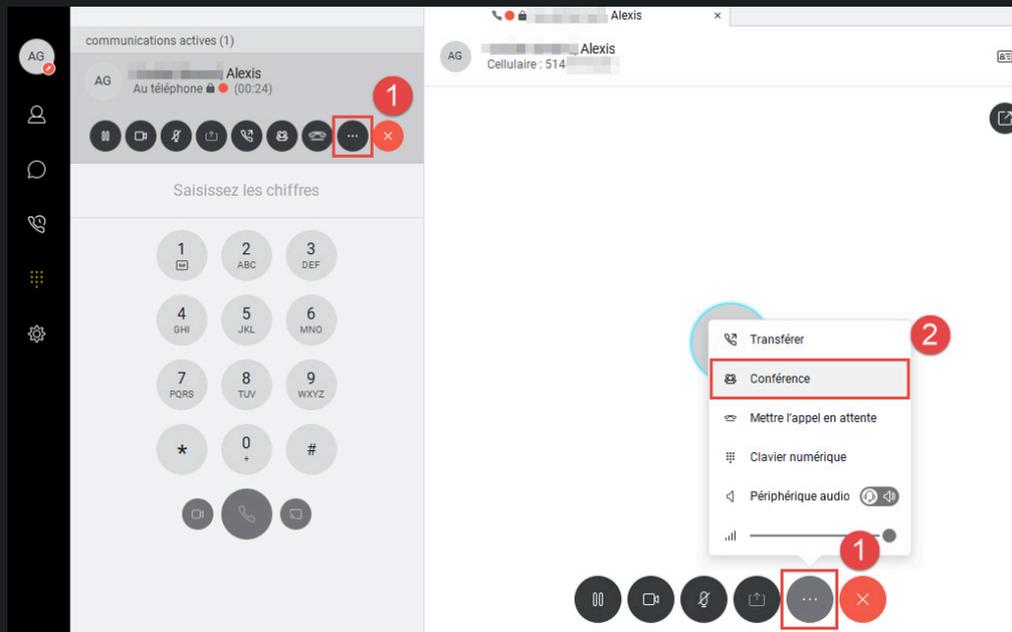


# Établir une conférence téléphonique

Permet d'être plusieurs participants en ligne

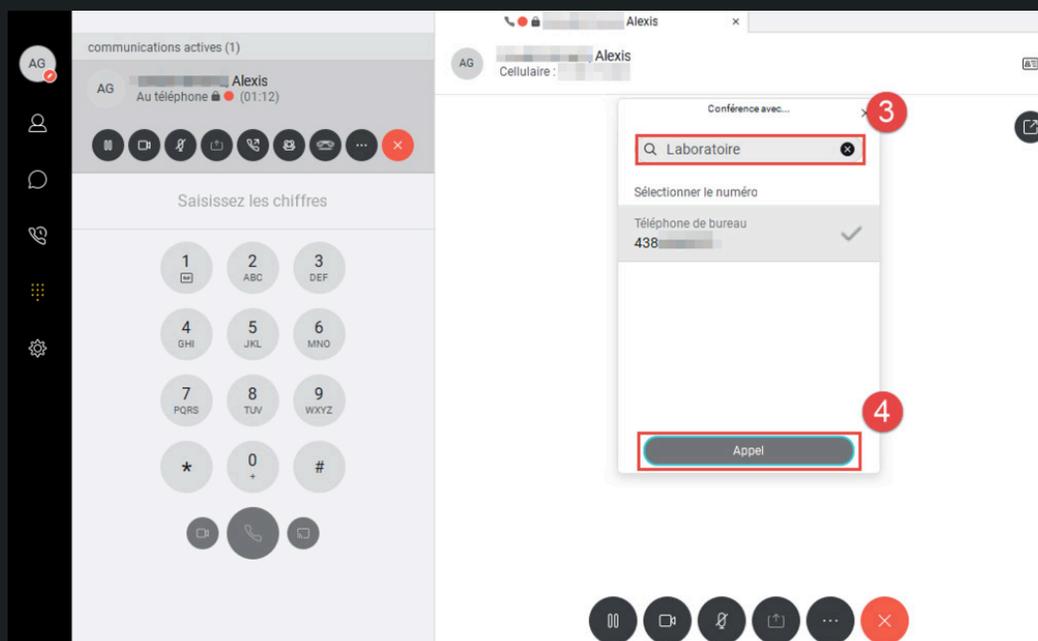
Depuis l'application COMMAffaires de bureau :

1 Lors d'un appel, appuyez sur le bouton **Plus**



2 Cliquez sur **Conférence**

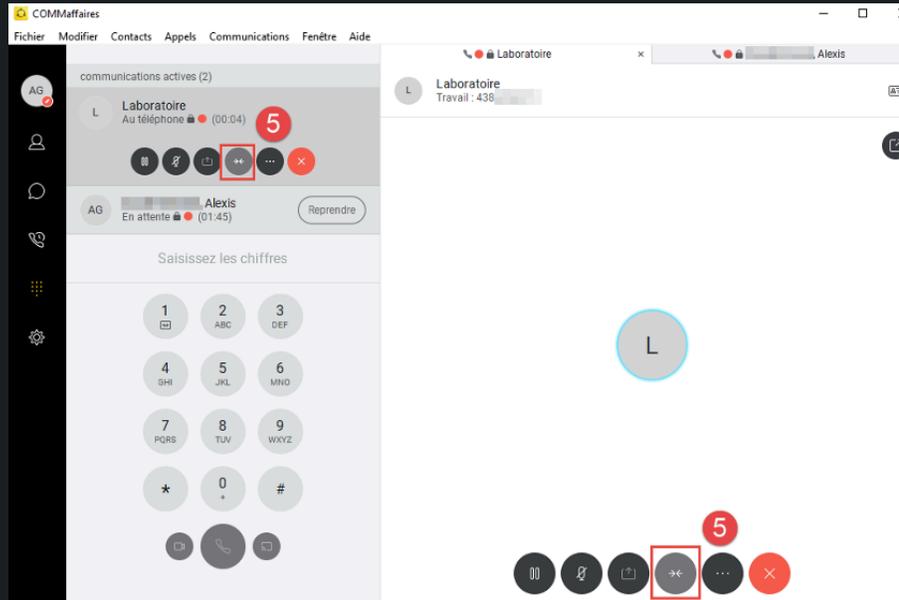
3 Tapez le numéro de téléphone ou sélectionnez le nom à rejoindre



4 Cliquez sur **Appel**

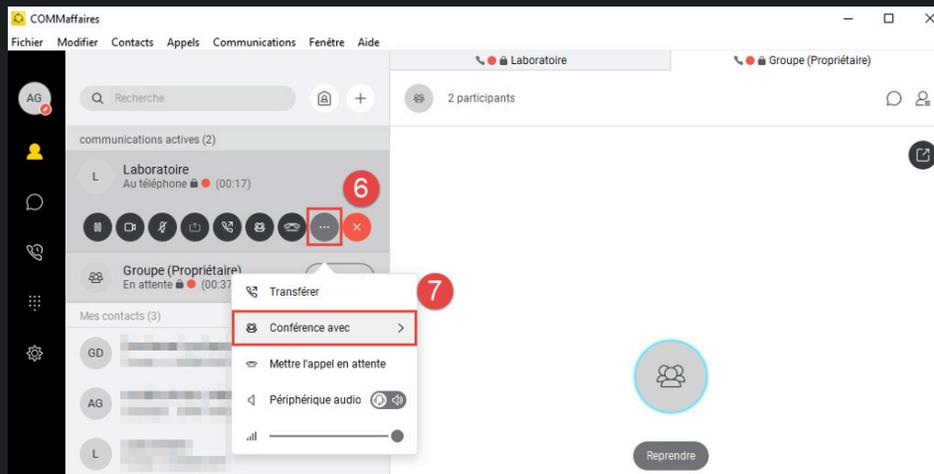
5

Lorsque l'interlocuteur additionnel à répondu, appuyez sur le bouton **Fusionner**



6

Cliquez sur le bouton **Plus**

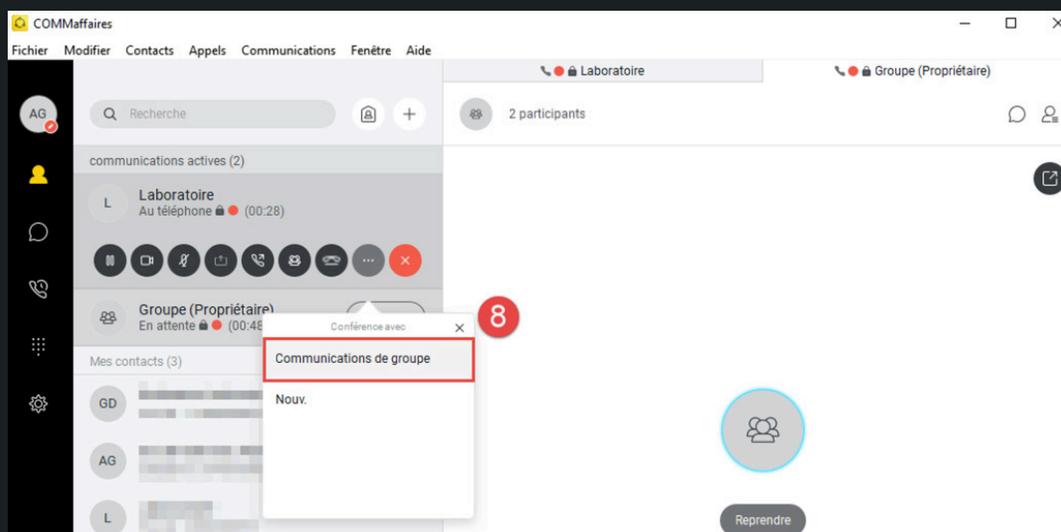


7

Cliquez sur **Conférence avec**

8

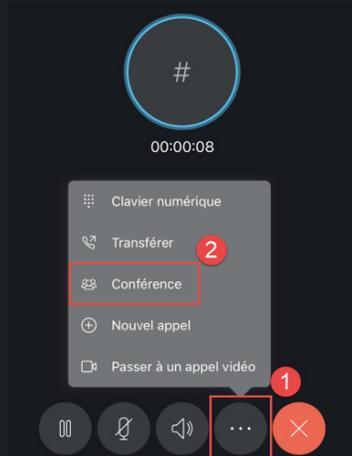
Sélectionnez **Communications de groupe**



*Répétez les étapes 1 à 5 pour des interlocuteurs additionnels*

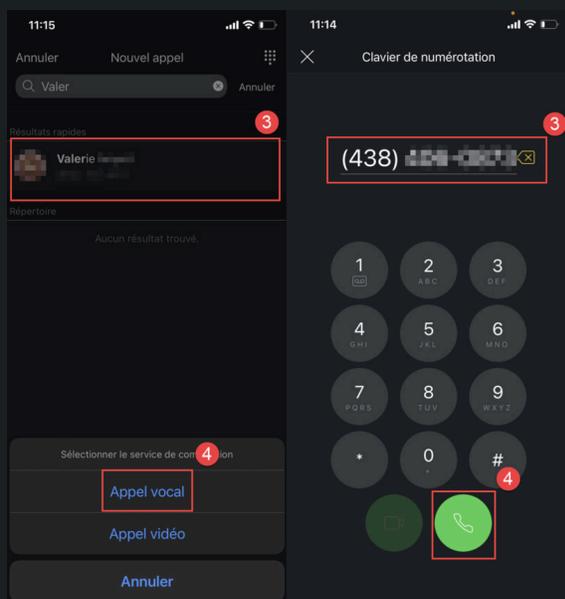
Depuis l'application COMMAffaires mobile :

1 Appuyez sur le bouton **Plus**



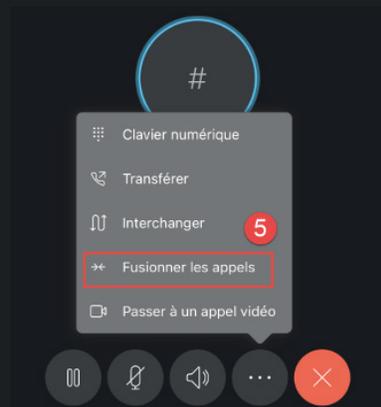
2 Cliquez sur **Conférence**

3 Tapez le numéro de téléphone ou sélectionnez le nom à rejoindre



4 Cliquez sur **Appel vocal**

5 Lorsque l'interlocuteur additionnel à répondu, appuyez sur le bouton **Fusionner les appels**



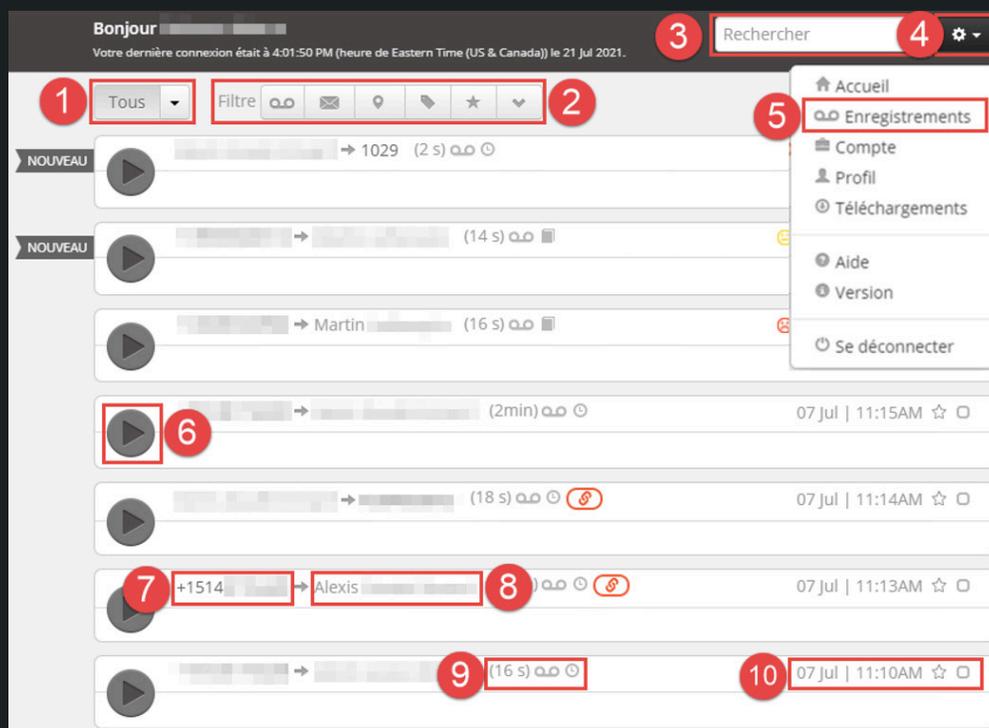
# Option utiliser le portail enregistrement d'appel

Le portail d'enregistrement des appels vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Écouter vos propres enregistrements
- Écouter les enregistrements de l'équipe si vous avez le profil d'auditeur d'équipe
- Partager des enregistrements
- Signaler des enregistrements

1 Accédez au portail d'enregistrement des appels : <https://enregistreurappel.videotron.com/>

2 Survol du portail d'enregistrement des appels :



1 Accédez à tous les enregistrements

6 Bouton pour faire jouer un appel

2 Barre des filtres : messagerie vocale, enregistrement, réunions, étiqueté, et favori

7 Appelant (initie l'appel)

3 Barre de recherche

8 Appelé (reçoit l'appel)

4 Menu principal

9 Durée de l'enregistrement

5 Portail des enregistrements

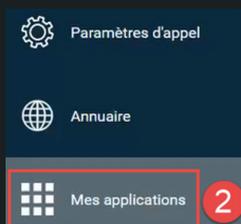
10 Date, heure, icône de favori et bouton de sélection de l'enregistrement

# Option utiliser la console de réception

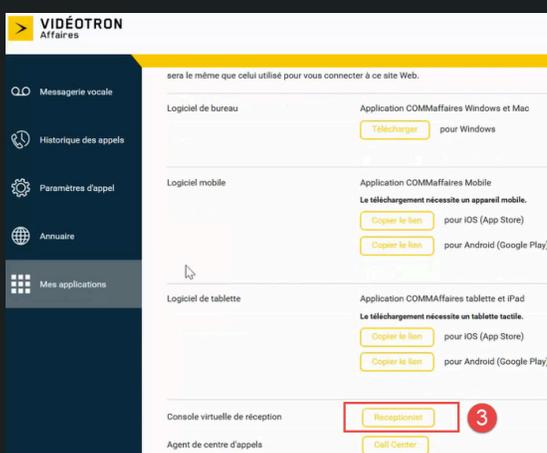
Cette option vous permet de surveiller le statut des employés. Le transfert des appels se fera de manière habituelle via votre téléphone. Les prochaines sections vous expliquent comment se connecter à la console la première fois.

1 Connectez-vous au **Portail utilisateur**

2 Cliquez sur **Mes applications**

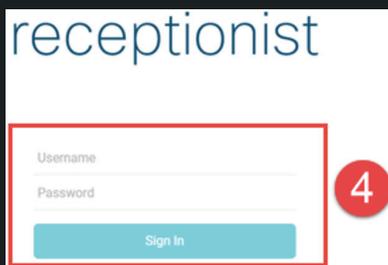


3 Sélectionnez **Console virtuelle de réception**

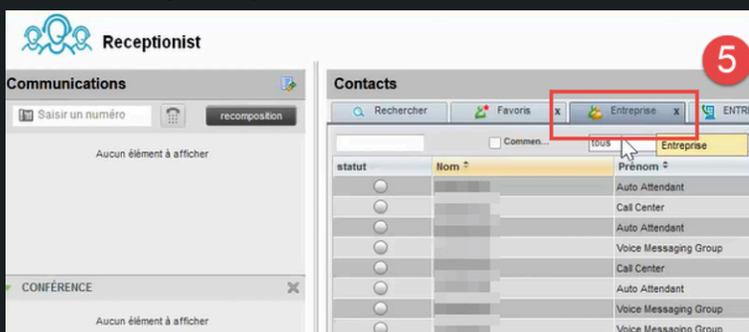


4 Connectez-vous au portail **Console de réception** en utilisant le même nom d'utilisateur et mot de passe que sur le Portail utilisateur

\*Nous vous suggérons de mettre cette page en favori dans votre navigateur afin d'y accéder plus rapidement les prochaines fois



5 Cliquez sur **Entreprise** pour voir tous les utilisateurs et leurs statuts



*La gestion des appels se fera via l'application COMMAffaires*

