

# Accès web aux appels sans frais dans Évolution

Options d'annonce



# Table des matières

<b>Annonces du client</b>	<b>3</b>
Gestion d'une annonce du client	4
Créer une annonce du client	6
Visualiser une annonce	6
<b>Gestion des messages d'accueil</b>	<b>7</b>
À propos de l'écran de message d'accueil :	7
Configurer un message d'accueil	8
Visualiser un message d'accueil	9
Modifier un message d'accueil	10
Supprimer un message d'accueil	11
<b>Gestion des insertions d'annonces</b>	<b>13</b>
À propos de l'écran Insertion d'annonce :	13
Configurer une insertion d'annonce	14
Visualiser une insertion d'annonce	15
Modifier une insertion d'annonce	16
Supprimer une insertion d'annonce	17
<b>Gestion du guide parlé</b>	<b>19</b>
À propos de la page Guide parlé :	19
Configurer un guide parlé	21
Visualiser un guide parlé	23
Modifier un guide parlé	24
Supprimer un guide parlé	25

# Annonces du client

Les annonces sont enregistrées dans la plateforme de Services intelligents (PSI) appartenant à TELUS. Vous composez le numéro de la PSI de TELUS pour enregistrer vos annonces en utilisant le numéro sans frais (1-877-807-0007). Pour enregistrer une annonce, vous devez avoir configuré à l'avance un identifiant d'annonce à 5 chiffres et un NIP à 8 chiffres. L'identifiant d'annonce et le NIP sont précisés sur la **page Annonce du client**.

Les annonces peuvent durer jusqu'à 4 minutes. La même annonce peut être utilisée pour plusieurs numéros sans frais si nécessaire; vous n'aurez pas à réenregistrer l'annonce pour chaque numéro sans frais. Par exemple, avec une annonce de message-guide partagé, chaque numéro sans frais qui utilise la même annonce peut être configuré avec des fins différentes même si ces numéros utilisent la même annonce. Pour modifier une annonce partagée, accédez à celle-ci depuis n'importe quel numéro sans frais qui l'utilise.

Vous pouvez accéder à la **page Annonce du client** (en mode Aperçu) en cliquant sur le lien **Annonce du client** dans la barre de navigation du menu Appels sans frais ou en cliquant sur l'icône de punaise **Annonce** sur l'une des pages suivantes :

1. Page Visualiser plan sans frais
2. Page Acheminement sur base de données
3. Page Message d'accueil
4. Page Insertion d'annonce
5. Page Guide parlé

The screenshot displays the 'Annonce du client' page in the TELUS EVS system. At the top, there is a navigation bar with links for 'Accueil', 'Société', 'Appels sans frais', 'Hiérarchie', 'Bulletin', and 'Télécharger'. Below this, a sub-header shows the user's role as 'Société: NatalliaCorporationTest (12043279)' and a breadcrumb trail: 'Liste de commande' > 'Liste des services' > 'Numéros de terminaison du client' > 'Ensemble de plans d'urgence' > 'Activation en lot du préplan' > 'Annonce du client' > 'Congé du client'. The main section is titled 'Annonce du client' and contains two input fields: 'ID d'annonce' and 'Annonce du client', followed by a green 'Ajouter' button. Below the input fields, there is a 'Éléments par page' dropdown set to '5' and a table with the following data:

	ID d'annonce	Annonce du client
<input type="checkbox"/>	91100	911 Service
<input type="checkbox"/>	50394	HELP
<input type="checkbox"/>	99999	Outage
<input type="checkbox"/>	10001	SOS

At the bottom of the table area, there is a green 'Supprimer' button.

## Gestion d'une annonce du client

Il est nécessaire d'établir l'identifiant d'annonce et le NIP à 5 ou 8 chiffres avant d'utiliser l'annonce dans une option d'annonce. Une fois ajoutée, vous pourrez sélectionner l'annonce dans la liste déroulante parmi toutes les options d'annonce.

Lorsque vous utilisez une option d'annonce dans votre acheminement, les paramètres de l'annonce peuvent être modifiés dans le mode **Éditer**.

Avant de configurer une option d'annonce, il pourrait être utile de lire cette section pour que vous compreniez la disposition de la page Annonces du client.

- **Nombre maximum d'essais** : Désigne le nombre d'essais dont l'appelant dispose pour saisir les chiffres lorsqu'il utilise le guide parlé ou l'acheminement sur base de données. Le paramètre par défaut est établi à 2 tentatives.
- **Début du temps écoulé** : Désigne le nombre de secondes autorisé avant que l'appelant saisisse le premier chiffre dans le guide parlé ou l'acheminement sur base de données. Le paramètre par défaut est établi à 2 secondes.
- **Temps écoulé total** : Désigne le nombre de secondes dont l'appelant dispose pour finir de saisir les chiffres dans l'acheminement sur base de données. Le paramètre par défaut est établi à 5 secondes.
- **Fonctions étoile et carré** : Désigne l'option du guide parlé. Le paramètre par défaut est établi à Normal. Le mode Normal signifie que la touche étoile est utilisée pour retourner au menu et que la touche carré est utilisée pour répéter l'annonce. Le mode Précédent signifie que la touche carré est utilisée pour retourner au menu et que la touche étoile est utilisée pour répéter l'annonce.
- **Temps alloué est écoulé** : Désigne le nombre de secondes autorisé dont l'appelant dispose entre les chiffres lorsqu'il utilise le guide parlé ou l'acheminement sur une base de données. Le paramètre par défaut est établi à 2 secondes.

Arborescence de la demande    Secteur de service    Annonce    Remarques    Inscription à l'annuaire

Rechercher...

866-460-4722    Rafraichir

Preplan 63

AC (AC001) (AC001)

### Contrôle d'annonce

Nom d'option  
AC001

Préférence de langue  
Anglais

Nombre max. d'essais  
2

Fonctions des touches étoile et carré  
 Normal     Précédent

Début du temps écoulé  
2

Temps alloué est écoulé  
2

Temps écoulé total  
5

Sélectionner Option ou terminaison  
--- Select ---

Sauvegarder

Valider    Approvisionner

Arborescence de la demande    Secteur de service    **Annonce**    Remarques    Inscription à l'annuaire

### Annonce du client

Nombre max. d'essais 2	Fonctions des touches étoile et carré <input checked="" type="radio"/> Normal <input type="radio"/> Précédent	NIP d'autorisation 98761234
Début du temps écoulé 2	Temps alloué est écoulé 2	Temps écoulé total 5

**Sauvegarder**

ID d'annonce	Annonce du client	<b>Ajouter</b>
--------------	-------------------	----------------

Éléments par page 5

	ID d'annonce	Annonce du client
<input type="checkbox"/>	56305	AOL Database
<input type="checkbox"/>	56303	AOL Prompt
<input type="checkbox"/>	64152	CGA Test
<input type="checkbox"/>	16543	CP Test 1

- **NIP d'autorisation** : Le NIP utilisé lorsque vous enregistrez votre annonce sur la PSI de TELUS. Le NIP doit contenir 8 chiffres. Il est spécifique à chaque service d'appels sans frais.
- **Identifiant d'annonce** : L'identifiant à 5 chiffres assigné à l'annonce. (\*Il ne peut pas être modifié une fois qu'il a été attribué.)
- **Annonce du client** : La description donnée dans l'annonce. (\*Il ne peut pas être modifié une fois qu'il a été attribué.)

## Créer une annonce du client

Pour créer une annonce du client :

1. Visitez la page **Annonce du client** en utilisant le lien du menu Appels sans frais ou l'icône de punaise de n'importe quelle page d'option d'annonce.

**Remarque :** Pour les besoins de ces instructions, la page Annonce du client sera accessible par le lien du menu Appels sans frais.

2. Saisissez un **identifiant d'annonce** à 5 chiffres.
3. Saisissez un nom pour l'**annonce du client**. Utilisez un nom significatif qui vous aidera à la différencier parmi plusieurs annonces. Souvenez-vous : une fois que vous avez attribué un **identifiant de l'annonce** et un nom de l'**annonce du client**, vous ne pourrez plus les modifier ou les renommer. Vous pouvez changer l'enregistrement du message, mais pas l'identifiant ou le nom.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter**.

## Visualiser une annonce

Pour visualiser les annonces, vous pouvez accéder à la page **Annonce du client** (en mode Aperçu) en cliquant sur le lien **Annonce du client** dans le menu Appels sans frais ou en cliquant sur l'icône de punaise **Annonce** sur l'une des pages suivantes :

1. Page Visualiser plan sans frais
2. Page Acheminement sur base de données
3. Page Message d'accueil
4. Page Insertion d'annonce
5. Page Guide parlé

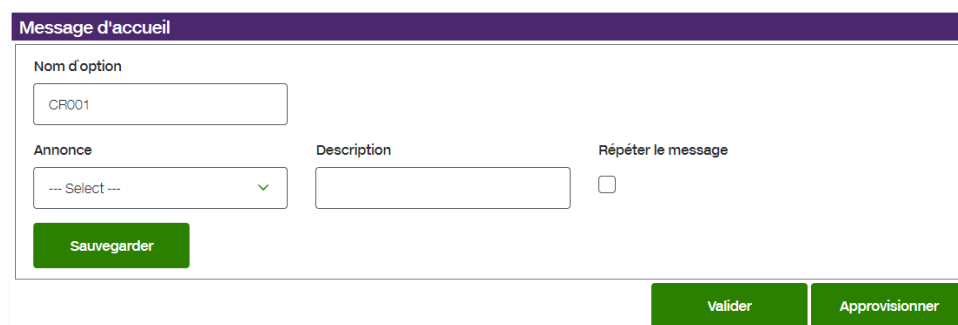
S'il existe plusieurs pages d'annonces, défilez vers la gauche ou la droite pour passer de l'une à l'autre.

# Gestion des messages d'accueil

L'option de message d'accueil redirige les appels vers des annonces préenregistrées et personnalisées. Une annonce de message d'accueil est un nœud d'arrivée, tout comme un numéro d'arrivée.

## À propos de l'écran de message d'accueil :

Avant de configurer un message d'accueil, il pourrait être utile de lire cette section pour que vous compreniez la disposition de la page **Message d'accueil**.



The screenshot shows a web form titled "Message d'accueil". It contains the following fields and controls:

- Nom d'option**: A text input field containing "CR001".
- Annonce**: A dropdown menu with "-- Select --" and a green checkmark icon.
- Description**: A text input field.
- Répéter le message**: A checkbox.
- Sauvegarder**: A green button.
- Valider**: A green button.
- Approvisionner**: A green button.

- **Nom d'option** : Le nom de l'option. CR001 par défaut : Signifie CR (**C**ourtesy **R**esponse – message d'accueil), 001 – le premier affichage de cette option. Donner un nom significatif à vos yeux. Il vous aidera à mieux comprendre l'acheminement de ce service et vous aidera à retrouver l'option si vous voulez réutiliser ce nœud.
- **Annonce** : Sélectionnez l'annonce que vous voulez utiliser dans la liste déroulante. Il s'agit d'une liste de toutes vos annonces disponibles.
- **Description** : Ce champ sert à entrer une brève description du contenu du message enregistré. Ce champ peut contenir jusqu'à 40 caractères. Ce champ est facultatif et vous n'êtes pas obligé de le remplir.
- **Répéter le message** : Sélectionner cette option si vous voulez que le message se répète. Le message se répétera 10 fois si vous activez cette fonction. Dans le cas contraire, le message ne sera joué qu'une fois.

## Configurer un message d'accueil

Pour configurer un message d'accueil :

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce sera ajoutée en tant que première et seule option du service.

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce ajoutée sera un nouvel affichage de l'option et non pas une copie d'une option d'annonce existante.

1. Allez sur la page de l'**arborescence de la demande Appels sans frais**.
2. Cliquez sur **Créer un préplan** pour commencer à créer un plan.
3. Cliquez sur l'icône de punaise **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous effectuez.
  - Cliquez sur **Sauvegarder**, puis retournez à l'**arborescence de la demande Appels sans frais**.
4. Dans la liste déroulante **option ou terminaison**, dans la section de sélection d'un nouveau nœud, sélectionnez **Message d'accueil**.
  - Pour ajouter un **message d'accueil** existant, sélectionnez-le dans la partie inférieure de la liste **option ou terminaison**, dans la section de sélection d'un nœud existant.
5. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. \*Remarquez qu'un dossier correspondant à l'option apparaît dans l'**arborescence du service Appels sans frais** après que vous avez cliqué sur le bouton **Rafraîchir**.
6. La page **Message d'accueil** apparaît.
7. Entrez le **nom d'option** correspondant à l'acheminement.
8. Dans la liste déroulante **Annonce**, sélectionnez une annonce.
  - Cliquez sur l'**onglet** Annonce.
    - Assurez-vous que le **NIP d'autorisation** est saisi. Si ce n'est pas le cas, entrez-le.  
\*Souvenez-vous que ce NIP sera nécessaire pour modifier l'enregistrement.
    - Modifiez les paramètres de l'annonce au besoin – Consultez la page 4 de [Gestion d'une annonce du client](#) pour plus d'informations sur les descriptions des champs.
    - Cliquez sur **Sauvegarder**.
9. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence du service Appels sans frais**.
10. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
11. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
12. Cliquez sur **OUI**.
  - La page **Liste de commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l'aide du bouton d'actualisation de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe à l'état **Terminé**.



## Visualiser un message d'accueil

Il se peut que vous vouliez visualiser les détails de l'option de message d'accueil d'un plan.

Pour visualiser un message d'accueil :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande Appels sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service sans frais** dans la **liste de services** pour visualiser l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande Appels sans frais** dans la liste **Commandes** pour voir l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur).
2. Cliquez sur le dossier de **CR** (message d'accueil) dans l'**arborescence de services Appels sans frais**.
  - La page **Message d'accueil** correspondante apparaît.
3. Les renseignements désirés apparaissent.
  - Si vous avez besoin de visualiser le numéro PIN de l'annonce ou si vous voulez voir quels paramètres ont été appliqués à cette annonce, cliquez sur l'**onglet** Annonce du client.

## Modifier un message d'accueil

Vous pourriez vouloir modifier un message d'accueil.

Pour modifier un message d'accueil :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande Appels sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service Appels sans frais** dans la **liste de services** pour modifier l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande sans frais** dans la liste **Commandes** pour modifier l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur). \*Souvenez-vous que vous pouvez seulement modifier une commande aux états suivants : En suspens, En attente ou Rejeté.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le bas de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez l'**onglet Liste des commandes** pour retourner à la page **Commande Appels sans frais**.
4. Cliquez sur le dossier du message d'accueil désiré (**CR**) dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
5. Apportez les modifications voulues :
  - Modifiez le **Nom d'option**.
  - Modifiez l'**annonce**.
  - Modifiez le numéro PIN ou les paramètres de cette Annonce.
    - Cliquez sur l'**onglet** à côté du champ Annonce.
  - Modifiez la **Description** de l'annonce.
  - Désactivez **Répéter le message**.
6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** dans le bas de la page.
7. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
8. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
9. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page s'affiche vous rappelant de remplir le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré. -> Cliquez sur Oui.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l'aide du bouton d'actualisation de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe à l'état **Terminé**.

## Supprimer un message d'accueil

Supprimer une option signifie que vous la remplacez par une autre ou par un numéro de terminaison. Vous pouvez remplacer une option en ajoutant une nouvelle option et les détails correspondants ou en ajoutant une option existante. Par exemple, lorsque vous supprimez un message d'accueil, vous pouvez sélectionner une autre option de la section de sélection d'un autre nœud dans la partie supérieure de la liste déroulante Option ou terminaison. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton Sauvegarder/Nouveau pour fournir les détails de la nouvelle option. Vous pouvez aussi utiliser une option existante ou un numéro de terminaison dans la section de sélection d'un nœud existant dans la partie inférieure de la liste déroulante Option ou terminaison. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton Sauvegarder/Ajouter pour ajouter l'option actuelle ou le numéro de terminaison.

### Remarque

Un message d'accueil configuré en utilisant la liste déroulante **Option ou terminaison** d'une autre option dépendra de cette option et apparaîtra en dessous de celle-ci dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Les étapes pour supprimer l'option de message d'accueil sont les mêmes, quel que soit l'emplacement de l'option dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Si une option dépend d'une autre, vous devrez aller à l'option parent (le dossier se trouvant au-dessus) et l'éliminer. En d'autres termes, vous devez supprimer une option de la liste déroulante **Option ou terminaison** à laquelle vous l'avez ajoutée dans un premier temps.

Les instructions ci-dessous considèrent que le message d'accueil que vous avez supprimé a été configuré en utilisant la liste déroulante **Option ou terminaison** de la page **Commande Appels sans frais**. En d'autres termes, l'option de message d'accueil est la première de l'arborescence de service Appels sans frais.

Pour supprimer une option de message d'accueil :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais**.
  - Accédez à la page pour **visualiser le service Appels sans frais** depuis la **liste de services**.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le bas de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez l'**onglet de la liste des commandes** pour retourner à la page de **commande Appels sans frais**.
4. Dans l'**arborescence de service Appels sans frais**, cliquez sur le dossier de l'option parent du message d'accueil que vous essayez de supprimer (il s'agit du dossier situé au-dessus du dossier du message d'accueil). S'il s'agit de la première option de l'**arborescence de service Appels sans frais**, alors cliquez sur le dossier **principal**.
5. Dans la liste déroulante **Option ou terminaison**, sélectionnez une option nouvelle ou existante ou un numéro de terminaison.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** pour ajouter une option ou un numéro de terminaison existants ou pour créer une nouvelle option.
6. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.

7. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
8. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
    - Cliquez sur OUI.
  - La page Liste des **commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
9. Cliquez sur le bouton d'actualisation pour vous assurer que la commande passe à l'état **Terminé**.

#### **Remarque**

Un plan doit toujours contenir au moins un centre de réponse désigné (p. ex. un numéro de terminaison ou un message d'accueil). Si vous avez supprimé une option qui contenait le seul centre de réponse d'un service, vous ne pourrez pas traiter la commande. Vous devrez définir un centre de réponse avant de traiter une commande.

#### **Remarque**

Une fois que vous aurez supprimé une option en particulier et que vous aurez cliqué sur le bouton **Approvisionner**, cette option n'apparaîtra plus dans la section de **sélection d'un nœud existant** de la liste déroulante **Option ou terminaison**. Si vous souhaitez réutiliser l'option pour le même service dans une autre partie de l'**arborescence de service Appels sans frais**, assurez-vous de le faire avant de passer votre commande. Dans le cas contraire, vous devrez recréer l'option à partir de zéro.

# Gestion des insertions d'annonces

L'option d'insertion d'annonce vous permet d'insérer une annonce entre deux options. En d'autres termes, elle achemine les appels vers une annonce enregistrée et personnalisée avant de les acheminer vers un centre de réponse désigné.

L'option d'insertion d'annonce est semblable à un message d'accueil qui achemine les appelants vers une autre option ou un numéro de terminaison.

## À propos de l'écran Insertion d'annonce :

Avant de configurer une insertion d'annonce, il pourrait être utile de lire cette section pour que vous compreniez la disposition de la page Insertion d'annonce.

The screenshot shows a web form titled "Insertion d'annonce". It contains the following fields:

- Nom d'option**: Text input field containing "EA001".
- Description**: Text input field.
- Interruption**: Dropdown menu with "Oui" selected.
- Annonce**: Dropdown menu with "--- Select ---" selected.
- Option suivante ou terminaison**: Dropdown menu with "--- Select ---" selected.
- Sauvegarder**: Green button at the bottom.

- **Nom d'option** : Le nom de l'option. EA001 par défaut : Signifie EA (**E**nroute **A**nnoncement – insertion d'annonce), 001 – le premier affichage de cette option. Donner un nom significatif à vos yeux. Il vous aidera à mieux comprendre l'acheminement de ce service et vous aidera à retrouver l'option si vous voulez réutiliser ce nœud.
- **Annonce** : Sélectionnez l'annonce que vous voulez utiliser dans la liste déroulante. Il s'agit d'une liste de toutes vos annonces disponibles.
- **Remarques** : Chaque fois qu'une modification est apportée à un service, vous devez entrer une remarque. Format de la remarque : AAAA-MM-JJ, votre nom, une brève remarque sur ce qui a été fait sur la commande.

**Remarque** Tous les onglets Remarques vous ramènent à un champ central. Vous n'avez pas besoin d'entrer une remarque sur tous les écrans. Une remarque par commande est suffisante.

- **Interruption** : Sélectionnez cette option si vous souhaitez que l'appelant puisse appuyer sur un numéro de son clavier pour interrompre l'annonce insérée et être redirigé vers le prochain numéro de terminaison ou la prochaine option sur le chemin de l'appel.

- **Description :** Ce champ sert à entrer une brève description du contenu du message enregistré. Ce champ peut contenir jusqu'à 40 caractères. Ce champ est facultatif et vous n'êtes pas obligé de le remplir.
- **Option suivante ou terminaison :** Le numéro de terminaison ou l'option vers lesquels un appel sera acheminé après le message de l'annonce insérée.

## Configurer une insertion d'annonce

Pour configurer une insertion d'annonce :

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce sera ajoutée en tant que première option du service.

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce ajoutée sera un nouvel affichage de l'option et non pas une copie d'une option d'annonce existante.

1. Allez à la page **Commande Appels sans frais**.
2. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la **Liste des commandes** pour retourner à la page **Commande Appels sans frais**.
3. Dans la liste déroulante **Option ou terminaison**, dans la section de sélection d'un nouveau nœud, sélectionnez **Insertion d'annonce**.
  - Pour ajouter une option d'**insertion d'annonce** existante, sélectionnez-la dans la partie inférieure de la liste Option ou terminaison, dans la section de sélection d'un nœud existant.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**. \*Remarquez qu'un dossier correspondant à l'option apparaît dans l'**arborescence de service Appels sans frais** après que vous avez cliqué sur le bouton **Rafraîchir**.
5. La page **Insertion d'annonce** s'affiche.
6. Entrez le **nom d'option** correspondant à l'acheminement.
7. Dans la liste déroulante **Annonce**, sélectionnez une annonce.
  - Cliquez sur l'**onglet Annonce**.
    - Assurez-vous que le **NIP d'autorisation** est saisi. Si ce n'est pas le cas, entrez-le.  
\*Souvenez-vous que ce NIP sera nécessaire pour modifier l'enregistrement.
    - Modifiez les paramètres de l'annonce au besoin – Consultez la page 4 de [Gestion d'une annonce du client](#) pour plus d'informations sur les descriptions des champs.
    - Cliquez sur **Sauvegarder**.

8. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
9. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
10. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
11. Cliquez sur le bouton **OUI**.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l'aide du bouton d'actualisation de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe à l'état **Terminé**.

## Visualiser une insertion d'annonce

Vous pourriez vouloir visualiser les détails de l'option d'insertion d'annonce du plan.

Pour visualiser l'option d'insertion d'annonce :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande de services sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service Appels sans frais** dans la **liste de services** pour visualiser l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande Appels sans frais** dans la liste **Commandes Appels sans frais** pour voir l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur).
2. Cliquez sur le dossier **EA (insertion d'annonce)** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
  - La page **Insertion d'annonce** correspondante s'affiche.
3. Les renseignements voulus apparaissent.
  - Si vous avez besoin de visualiser le NIP de l'annonce ou si vous voulez voir quels paramètres ont été appliqués à cette annonce, cliquez sur l'**onglet** Annonce du client.

## Modifier une insertion d'annonce

Vous pourriez vouloir modifier une insertion d'annonce.

Pour modifier une option d'insertion d'annonce :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande Appels sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service Appels sans frais** dans la **liste de services** pour modifier l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande Appels sans frais** dans la liste **Commandes Appels sans frais** pour modifier l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur). \*Souvenez-vous que vous pouvez seulement modifier une commande aux états suivants : En suspens, En attente ou Rejeté.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le haut de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la **Liste des commandes** pour retourner à la page **Commande Appels sans frais**.
4. Cliquez sur le dossier Insertion d'annonce (**EA**) désiré dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
5. Apportez les modifications voulues :
  - Modifiez le **nom d'option**.
  - Modifiez l'**annonce**.
  - Modifiez le NIP ou les paramètres de cette annonce.
    - Cliquez sur l'**onglet** à côté du champ Annonce.
  - Désactivez **Répéter le message**.
  - Modifiez la **Description** de l'annonce.
  - Modifiez la liste **Option ou terminaison**.
6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder**.
7. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
8. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
9. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
    - Cliquez sur le bouton **OUI**.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l'aide du bouton d'actualisation de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe à l'état **Terminé**.



## Supprimer une insertion d'annonce

Supprimer une option signifie que vous la remplacez par une autre ou par un numéro de terminaison. Vous pouvez remplacer une option en ajoutant une nouvelle option et les détails correspondants ou en ajoutant une option existante. Par exemple, lorsque vous supprimez une insertion d'annonce, vous pouvez sélectionner une autre option dans la section de sélection d'un autre nœud dans la partie supérieure de la liste déroulante **Option ou terminaison**. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton **Sauvegarder** pour fournir les détails de la nouvelle option. Vous pouvez aussi utiliser une option existante ou un numéro de terminaison dans la section de sélection d'un nœud existant dans la partie inférieure de la liste déroulante **Option ou terminaison**. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton **Sauvegarder/Ajouter** pour ajouter l'option actuelle ou le numéro de terminaison.

### Remarque

Une option d'insertion d'annonce configurée en utilisant la liste déroulante **Option ou terminaison** d'une autre option dépendra de cette option et apparaîtra en dessous de celle-ci dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Les étapes pour supprimer l'option d'insertion d'annonce sont les mêmes, quel que soit l'emplacement de l'option dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Si une option dépend d'une autre, vous devrez aller à l'option parent (le dossier se trouvant au-dessus) et l'éliminer. En d'autres termes, vous devez supprimer une option de la liste déroulante **Option ou terminaison** à laquelle vous l'avez ajoutée dans un premier temps.

Les instructions ci-dessous considèrent que l'insertion d'annonce que vous avez supprimée a été configurée en utilisant la liste déroulante **Option ou terminaison** de la page **Commande Appels sans frais**. En d'autres termes, l'option d'insertion d'annonce est la première option de l'arborescence de service Appels sans frais.

Pour supprimer une option d'insertion d'annonce :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais**.
  - Accédez à la page pour **visualiser le service Appels sans frais** depuis la **Liste de services**.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le haut de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la **Liste des commandes** pour retourner à la page **Commande Appels sans frais**.
4. Dans l'**arborescence de service Appels sans frais**, cliquez sur le dossier de l'option parent de l'insertion d'annonce que vous essayez de supprimer (il s'agit du dossier situé au-dessus du dossier d'insertion d'annonce). S'il s'agit de la première option de l'**arborescence de service Appels sans frais**, alors cliquez sur le dossier **principal**.
5. Dans la liste déroulante **Option ou terminaison**, sélectionnez une option nouvelle ou existante ou un numéro de terminaison.

6. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
7. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
8. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
    - Cliquez sur le bouton OUI.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
9. Cliquez sur le bouton d'actualisation pour vous assurer que la commande passe à l'état **Terminé**.

#### **Remarque**

Un forfait doit toujours contenir au moins un centre de réponse désigné (p. ex. un numéro de terminaison ou un message d'accueil). Si vous avez supprimé une option qui contenait le seul centre de réponse d'un service, vous ne pourrez pas traiter la commande. Vous devrez définir un centre de réponse avant de traiter une commande.

#### **Remarque**

Une fois que vous aurez supprimé une option en particulier et que vous aurez cliqué sur le bouton **Approvisionner**, cette option n'apparaîtra plus dans la liste dans la section de **sélection d'un nœud existant** dans la liste déroulante **Option ou terminaison**. Si vous souhaitez réutiliser l'option pour le même service dans une autre partie de l'**arborescence de service Appels sans frais**, assurez-vous de le faire avant de passer votre commande. Dans le cas contraire, vous devrez recréer l'option à partir de zéro.

# Gestion du guide parlé

L'option d'acheminement grâce à guide parlé est très semblable à celle d'acheminement grâce à une base de données, car elle achemine les appels en fonction des numéros entrés par l'appelant. Cependant, l'acheminement grâce à un message-guide ne permet aux appelants que de sélectionner dans un menu (numéros de 0 à 9) alors que l'acheminement grâce à une base de données permet aux appelants d'entrer jusqu'à 24 numéros qui peuvent représenter des numéros de compte, des numéros de sécurité sociale, etc.

L'option Guide parlé peut être placée n'importe où dans l'appel, ce qui signifie que n'importe quelle option peut être placée avant ou après celle-ci.

## À propos de la page Guide parlé :

Avant de configurer le guide parlé, il pourrait être utile de lire cette section afin de bien comprendre la disposition de la page connexe.

**Guide parlé**

Nom d'option: CP001

Annonce: --- Select ---

Touche par défaut: --- Select ---

Suivant par défaut: --- Select ---

Sauvegarder

**Option du numéro de touche**

Numéro de touche: 0

Choix du menu Noms:

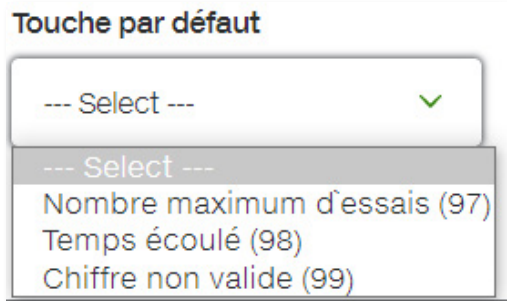
Sélectionner Option ou Terminaison: --- Select ---

Ajouter

- **Nom d'option** : Le nom de l'option. CP001 par défaut : Signifie CP (Call Prompter – guide parlé), 001 – le premier affichage de cette option. Donner un nom significatif à vos yeux. Il vous aidera à mieux comprendre l'acheminement de ce service et vous aidera à retrouver l'option si vous voulez réutiliser ce nœud.
- **Annonce** : Sélectionnez l'annonce que vous voulez utiliser dans la liste déroulante. Il s'agit d'une liste de toutes vos annonces disponibles.

- **Touche par défaut :**

- Nombre maximum d'essais (97) – Le paramètre par défaut est établi à 2 tentatives. Pour modifier le nombre de tentatives, affichez l'écran Annonce du client. Vous pouvez choisir entre 0 et 9 essais. Le nombre d'essais se rapporte au nombre de fois qu'un appelant peut effectuer une sélection non valide avant que l'appel soit acheminé ailleurs.



- **Nombre maximum d'essais (97)** – Le paramètre par défaut est établi à 2 tentatives. Pour modifier le nombre d'essais, affichez l'écran **Annonce du client**. Vous pouvez choisir entre 0 et 9 essais. Le nombre d'essais se rapporte au nombre de fois qu'un appelant peut effectuer une sélection non valide avant que l'appel soit acheminé ailleurs.
  - **Temps écoulé (98)** – Le paramètre par défaut est établi à 2 (le premier numéro doit être entré dans les 2 secondes). Pour modifier le nombre de secondes avant l'expiration de l'appel, affichez l'écran **Annonce du client**. Vous pouvez choisir entre 0 et 9 secondes. Si une condition d'expiration n'est pas définie et que l'appelant n'entre pas une sélection dans les 2 secondes, l'appel sera acheminé vers le message : « Désolé, nous n'avons pas reçu votre réponse ». Ce message sera joué une fois en français et une fois en anglais. Le message est joué 3 fois et si aucune sélection n'est effectuée, l'appel est acheminé dans la direction établie dans le champ **Suivant par défaut**.
  - **Chiffre non valide (99)** – Le nombre de tentatives pour entrer un numéro est défini dans le champ Nombre maximum d'essais, sur l'écran **Annonce du client**. Le paramètre par défaut est établi à 2. Vous pouvez choisir entre 0 et 9 essais. Si un numéro incorrect est entré, l'appel est acheminé vers le message : « Désolé, cette entrée n'est pas valide. » Ce message sera joué une fois en français et une fois en anglais. Si un numéro incorrect est entré plus de deux fois, l'appel est acheminé dans la direction établie dans le champ **Suivant par défaut**.
- **Numéro de touche :** Les numéros entrés par l'appelant pour qu'il puisse être correctement acheminé. Les choix pour la sélection sont de 0 à 9, 97, 98, 99, # et \* – \*Consultez les descriptions du champ Par défaut pour en savoir plus sur les sélections 97, 98 et 99.
  - **Choix du menu Noms :** Une description de chaque numéro de touche.
  - **Sélectionner option ou terminaison :** Le numéro d'option ou de terminaison vers lequel les appelants seront acheminés après avoir sélectionné un chiffre.

## Configurer un guide parlé

L'option Guide parlé achemine les appelants en fonction du chiffre qu'ils entrent.

Pour configurer une option Guide parlé :

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce sera ajoutée en tant que première et seule option du service.

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, l'option d'annonce ajoutée sera un nouvel affichage de l'option et non pas une copie d'une option d'annonce existante.

### Remarque

Pour les besoins de ces instructions, **Suivant par défaut** et **Sélectionner option ou terminaison** seront acheminés vers un numéro de terminaison.

1. Allez sur la page **Commande Appels sans frais**.
2. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la Liste des commandes pour retourner à la page commande Appels sans frais.
3. Dans la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**, dans la section de sélection d'un nouveau nœud, sélectionnez **Guide parlé**.
  - Pour ajouter une option **Guide parlé** existante, sélectionnez-la dans la partie inférieure de la liste **Sélectionner option ou terminaison**, dans la section de sélection d'un nœud existant.
4. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder/Nouveau**. \*Remarquez qu'un dossier correspondant à l'option apparaît dans l'**arborescence de service Appels sans frais** après que vous avez sur le bouton **Rafraîchir**.
5. La page **Guide parlé** s'affiche.
6. Entrez le **Nom d'option** correspondant à l'acheminement.
7. Dans la liste déroulante **Annonce**, sélectionnez une annonce.
  - Cliquez sur l'icône de **punaise** de l'annonce.
    - Assurez-vous que le **NIP d'autorisation** est saisi. Si ce n'est pas le cas, entrez-le.  
\*Souvenez-vous que ce NIP sera nécessaire pour modifier l'enregistrement.
    - Modifiez les paramètres de l'annonce au besoin – Consultez la page 4 de [Gestion d'une annonce du client](#) pour plus d'informations sur les descriptions des champs.
    - Cliquez sur **Sauvegarder**.

8. Dans le champ **Suivant par défaut** :  
Dans le premier champ, une des conditions doit être définie – \*Consultez les descriptions du champ Par défaut (page 20) pour en savoir plus sur les sélections 97, 98 et 99. S’il est nécessaire de définir plus d’une condition (si toutes les conditions doivent acheminer vers des numéros de terminaison ou des options différentes), consultez la page 9.
9. Dans la liste déroulante **Numéro de touche**, sélectionnez le chiffre qu’un appelant pourrait entrer. \*Remarque : Vous pouvez aussi définir 97, 98 et 99 – \*Consultez les descriptions du champ Par défaut (page 20) pour en savoir plus sur les sélections 97, 98 et 99. Vous avez aussi la possibilité de préciser l’acheminement des appels quand l’appelant appuie sur les touches # et \*.
10. Saisissez le **Choix du menu Noms**. Entrez quelque chose de pertinent pour l’acheminement de l’appel (p. ex. bureau des ventes ou bureau de la réception, etc.).
11. Dans la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**, sélectionnez le numéro de terminaison ou l’option vers laquelle le **numéro de touche** sélectionné sera acheminé.
12. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter le numéro de terminaison.
13. Répétez les étapes 9 et 12 pour ajouter d’autres numéros de touche.
14. Lorsque vous avez terminé d’entrer les numéros de touche, cliquez sur le dossier **principal** dans l’**arborescence de service Appels sans frais**.
15. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d’échéance** pour votre commande.
16. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s’affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
17. Cliquez sur le bouton **OUI**.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l’aide du bouton d’actualisation de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe à l’état **Terminé**.

## Visualiser un guide parlé

Vous pourriez vouloir visualiser les détails de l'option Guide parlé d'un plan.

Pour visualiser une option Guide parlé :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande Appels sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service sans frais** dans la **liste de services** pour voir l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande Appels sans frais** dans la liste **Commandes Appels sans frais** pour voir l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur).
2. Cliquez sur le dossier de **CP** (guide parlé) désiré dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
  - La page **Guide parlé** correspondante s'affiche.
3. Les renseignements voulus apparaissent.

## Modifier un guide parlé

Vous pourriez vouloir modifier un guide parlé.

Pour modifier une option Guide parlé :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais ou la commande Appels sans frais**.
  - Cliquez sur **visualiser le service sans frais** dans la liste de services pour modifier l'acheminement actuel.
  - Cliquez sur **visualiser la commande Appels sans frais** dans la liste **Commandes Appels sans frais** pour modifier l'acheminement d'une commande (pas nécessairement le même acheminement que celui de l'aiguilleur). \*Souvenez-vous que vous pouvez seulement modifier une commande aux états suivants : En suspens, En attente ou Rejeté.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le haut de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la **Liste des commandes** pour retourner à la page **Commande Appels sans frais**.
4. Cliquez sur le dossier de **Guide parlé** (CP) dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
5. Apportez les modifications voulues :
  - Modifiez le **nom d'option**.
  - Modifiez l'**annonce**.
  - Modifiez le NIP ou les paramètres de cette annonce.
    - Cliquez sur l'icône de **punaise** à côté du champ Annonce.
  - Modifiez la condition ou le numéro de terminaison ou l'option **Suivant par défaut**.
  - Modifier le **numéro de touche, le choix du menu Noms, ou l'option ou la terminaison**.
    - Supprimez l'acheminement actuel en sélectionnant la case se trouvant à côté dans la liste au milieu de la page.
    - Cliquez sur le bouton **Supprimer**.
    - Entrez à nouveau le **numéro de touche, le choix du menu Noms et l'option ou la terminaison**.
6. Cliquez sur le bouton **Sauvegarder** dans le coin supérieur droit de la page.
7. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
8. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
9. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
  - Cliquez sur le bouton OUI.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
  - À l'aide du bouton Actualiser de votre navigateur, assurez-vous que la commande passe au statut **Terminé**.



## Supprimer un guide parlé

Supprimer une option signifie que vous la remplacez par une autre ou par un numéro de terminaison. Vous pouvez remplacer une option en ajoutant une nouvelle option et les détails correspondants ou en ajoutant une option existante. Par exemple, lorsque vous supprimez une option de guide parlé, vous pouvez sélectionner une autre option de la section de sélection d'un autre nœud dans la partie supérieure de la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton Sauvegarder pour fournir les détails de la nouvelle option. Vous pouvez aussi utiliser une option existante ou un numéro de terminaison dans la section de sélection d'un nœud existant dans la partie inférieure de la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**. Ensuite, vous pouvez cliquer sur le bouton Enregistrer pour ajouter l'option actuelle ou le numéro de résiliation.

### Remarque

Une option de guide parlé configurée en utilisant la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison** d'une autre option dépendra de cette option et apparaîtra en dessous de celle-ci dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Les étapes pour supprimer l'option de guide parlé sont les mêmes, quel que soit l'emplacement de l'option dans l'**arborescence de service Appels sans frais**. Si une option dépend d'une autre, vous devrez aller à l'option parent (le dossier se trouvant au-dessus) et l'éliminer. En d'autres termes, vous devez supprimer une option de la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison** à laquelle vous l'avez ajoutée dans un premier temps.

Les instructions ci-dessous considèrent que le guide parlé que vous avez supprimé a été configuré en utilisant la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison** de la page **Commande Appels sans frais**. En d'autres termes, l'option Guide parlé est la première option de l'arborescence de service Appels sans frais.

Pour supprimer l'option Guide parlé :

1. Visitez la page pour **visualiser le service Appels sans frais**.
  - Accédez à la page pour **visualiser le service Appels sans frais** depuis la **Liste de services**.
2. Cliquez sur le bouton **Modifier** dans le haut de la page.
3. Cliquez sur l'onglet **Remarques** pour entrer une remarque sur le changement que vous avez apporté.
  - Cliquez sur **Sauvegarder** et utilisez la **Liste des commandes** pour retourner à la page **Commandes Appels sans frais**.
4. Dans l'**arborescence de service Appels sans frais**, cliquez sur le dossier de l'option parent de guide parlé que vous essayez de supprimer (il s'agit du dossier situé au-dessus du dossier Guide parlé). S'il s'agit de la première option de l'**arborescence de service Appels sans frais**, alors cliquez sur le dossier **principal**.
5. Dans la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**, sélectionnez une option nouvelle ou existante ou un numéro de terminaison.

6. Cliquez sur le dossier **principal** dans l'**arborescence de service Appels sans frais**.
7. Sélectionnez **Immédiat** ou entrez une **date/heure d'échéance** pour votre commande.
8. Cliquez sur le bouton **Approvisionner**.
  - Une page de **rappel** s'affiche avec un message pour que vous remplissiez le registre US SMS pour ce client. Ce message est destiné aux fournisseurs TELUS et peut être ignoré.
    - Cliquez sur le bouton OUI.
  - La page **Liste des commandes Appels sans frais** apparaît et présente un registre du service.
9. Cliquez sur le bouton d'actualisation pour vous assurer que la commande passe à l'état **Terminé**.

#### **Remarque**

Un forfait doit toujours contenir au moins un centre de réponse désigné (p. ex. un numéro de terminaison ou un message d'accueil). Si vous avez supprimé une option qui contenait le seul centre de réponse d'un service, vous ne pourrez pas traiter la commande. Vous devrez définir un centre de réponse avant de traiter une commande.

#### **Remarque**

Une fois que vous aurez supprimé une option en particulier et que vous aurez cliqué sur le bouton **Approvisionner**, cette option n'apparaîtra plus dans la liste dans la section de **sélection d'un nœud existant** dans la liste déroulante **Sélectionner option ou terminaison**. Si vous souhaitez réutiliser l'option pour le même service dans une autre partie de l'**arborescence de service Appels sans frais**, assurez-vous de le faire avant de passer votre commande. Dans le cas contraire, vous devrez recréer l'option à partir de zéro.



Si vous avez besoin d'aide concernant les appels sans frais, communiquez avec nous :

Courriel : [telus.roc@telus.com](mailto:telus.roc@telus.com)

Du lundi au vendredi : **1-866-880-4510**

Pour activer un plan préétabli en dehors des heures d'ouverture ou obtenir du soutien, composez le :

**1-877-807-8883**

Veuillez noter que des frais de service s'appliqueront si TELUS active ou désactive votre plan.