



**VIDÉOTRON**  
Une compagnie de Quebecor Media

**SERVICE  
AFFAIRES**

# **Téléphonie numérique**

**Édition Affaire**

## **Guide de démarrage du Téléphone logiciel**

## Table des matières

<b>À PROPOS DE CE GUIDE</b>	<b>3</b>
<b>SERVICE 911</b>	<b>3</b>
<b>TÉLÉCHARGEMENT</b>	<b>4</b>
<b>INSTALLATION DU LOGICIEL</b>	<b>5</b>
<b>CONFIGURATION MULTIMÉDIA OPTIMALE</b>	<b>6</b>
<b>INITIALISATION DE LA BOÎTE VOCALE</b>	<b>7</b>
<b>FONCTIONS D'APPEL</b>	<b>8</b>
<b>DÉPANNAGE</b>	<b>9</b>
<b>GESTIONNAIRE D'APPELS PERSONNEL</b>	<b>12</b>
<b>INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES</b>	<b>12</b>
<b>SOUTIEN TECHNIQUE</b>	<b>12</b>

Copyright 2007-2009 © Vidéotron ltée. Tous droits réservés.  
Windows est une marque déposée de Microsoft Corporation.

## À propos de ce guide

Ce guide décrit la démarche pour télécharger, installer et configurer adéquatement votre téléphone logiciel Vidéotron. Un aperçu des fonctions principales est également proposé pour vous permettre d'utiliser votre téléphone logiciel rapidement.

### Service 911

Le service d'urgence 9-1-1 accessible par le téléphone logiciel est plus limité que le service d'urgence offert par une ligne traditionnelle ou par câble quant à :

- la localisation de l'appel
- la rapidité de traitement des appels
- les fonctions de contrôle de l'appel, dont le rappel automatique.

Notez aussi que:

- L'accès au 9-1-1 du Téléphone logiciel est dépendant de la connexion Internet et du fonctionnement du Téléphone logiciel.
- Les appels 9-1-1 du Téléphone logiciel sont premièrement acheminés à un centre d'appels spécialisé auquel vous devrez fournir votre localisation; ces étapes peuvent allonger le délai de traitement des appels d'urgence 9-1-1.
- Les services d'urgence 9-1-1 du Téléphone logiciel ne sont pas disponibles en dehors du Canada et dans les communautés où ce service n'est pas offert.
- Vous devez informer tout utilisateur du Téléphone logiciel des limitations sur les services d'urgence 9-1-1.

Pour en savoir plus, consultez [www.videotron.com/911nomade](http://www.videotron.com/911nomade)

## Téléchargement

Le fichier d'installation du téléphone logiciel est uniquement disponible par téléchargement à partir du site Web de Vidéotron. Si vous êtes un nouvel abonné au service, ou si vous devez télécharger à nouveau le logiciel, suivez les instructions suivantes :

- 1 Lancez votre navigateur Web et rendez-vous à l'adresse suivante : [videotron.com/affaires/telephonelogiciel/telechargement](http://videotron.com/affaires/telephonelogiciel/telechargement)
- 2 Lorsque demandé, fournissez vos nom d'utilisateur et mot de passe du téléphone logiciel. Vous accéderez alors à la page de téléchargement.

**Important :**

*Le nom d'utilisateur et le mot de passe requis vous ont été fournis lorsque vous vous êtes inscrit au service de téléphonie numérique de Vidéotron. À titre d'exemple, un nom d'utilisateur typique ressemble à ceci : vl5142811711.*

## Vérification de la configuration matérielle recommandée

Avant de procéder au téléchargement, assurez-vous d'avoir la configuration matérielle recommandée pour faire fonctionner le téléphone logiciel.

### Configuration matérielle et logicielle pour conversation audio

- Windows XP SP2 ou version plus récente, Vista
- Pentium 4, 1,5GHz ou plus rapide
- Au moins 64 Mo de mémoire vive libre et 75 Mo d'espace disque libre
- Accès Internet Vidéotron
- Micro-casque de communication USB
- Compte utilisateur Windows de type administrateur (pour l'installation)

### Configuration additionnelle pour conversation vidéo

- Pentium 4, 3GHz ou plus
- Webcaméra USB à 1.0 Méga pixel, 15 images par secondes

## Installation du logiciel

### Fermeture des programmes actifs

Quittez tous les programmes actifs à l'exception de la fenêtre de navigateur Web nécessaire pour télécharger le logiciel. Si une version antérieure du téléphone logiciel est déjà installée sur votre ordinateur, cliquez avec le bouton droit de votre souris sur l'icône de l'application dans la zone de notification et choisissez « Quitter ».

D'autres logiciels peuvent restreindre l'installation du logiciel. Assurez-vous que votre logiciel anti-virus ou tout autre programme de sécurité Internet soit temporairement désactivé pour faciliter l'installation.

### Téléchargement du fichier d'installation

À partir du navigateur Web, cliquez sur « **Télécharger** » dans la page de téléchargement.

Si vous êtes invité à « Exécuter » ou « Enregistrer », choisissez « Exécuter » et poursuivez à la section suivante.

### Installation du téléphone logiciel

L'assistant d'installation vous guidera pendant l'installation du téléphone logiciel. Suivez les instructions à l'écran. Vous pouvez conserver les sélections par défaut ou ajuster les paramètres selon vos préférences.

**Important :**

*Une fois l'installation terminée, n'oubliez pas de réactiver vos logiciels anti-virus et de sécurité Internet si vous les aviez désactivés.*

## Configuration multimédia optimale

Le micro-casque de communication USB recommandé par Vidéotron combine qualité sonore et flexibilité pour vous offrir la meilleure expérience téléphonique possible. Il suffit de le brancher à l'ordinateur pour commencer à l'utiliser.

Les micro-casques d'écoute non USB, avec connecteurs de 3.5 mm, n'offrent pas une bonne gestion des dispositifs audio sous Windows. Le soutien technique de Vidéotron offre un support limité aux installations ne disposant pas d'un micro-casque de communication USB.

## Installation d'un micro-casque d'écoute USB

- 1 Si le téléphone logiciel est déjà lancé, quittez-le. Depuis la fenêtre principale du téléphone logiciel, cliquez sur « Menu », puis « Connexion » et « Quitter ».
- 2 Si vous disposez du micro-casque USB recommandé par Vidéotron, aucune installation n'est requise. Branchez simplement le casque à l'ordinateur et poursuivez à l'étape suivante (Configuration du téléphone logiciel pour l'utilisation du casque USB).
- 3 Si vous utilisez un micro-casque USB autre que celui recommandé par Vidéotron, vous devez d'abord installer celui-ci avant de configurer le téléphone logiciel.
- 4 Suivez les instructions du fabricant du micro-casque pour installer les pilotes USB si nécessaire. Assurez-vous que le casque est connecté et qu'il fonctionne avant de configurer celui-ci dans le téléphone logiciel.

## Configuration suggérée du téléphone logiciel avec un micro-casque

Une fois le micro-casque USB fonctionnel, vous devez configurer le téléphone logiciel pour utiliser celui-ci comme dispositif audio par défaut. Suivez les instructions suivantes :

### Dans les propriétés de son de Windows :

Sous Démarrer/Paramètres/Son et périphériques audio

- Configurez les propriétés de son afin d'utiliser la carte de son interne de votre ordinateur.

### Dans les préférences du téléphone logiciel :

Sous l'onglet « Menu », dans la fenêtre « Préférences » de votre téléphone logiciel, dans la catégorie « Dispositifs audio », les ajustements suivants sont recommandés :

- **Dispositif à utiliser pour les sons d'alertes** : la carte sonore interne de votre ordinateur devrait être sélectionnée.
- **Microphone pour la voix** : Le micro-casque USB devrait être sélectionné.
- **Haut-parleur/casque pour la voix** : Le micro-casque USB devrait être sélectionné.

## Configuration multimédia optimale (suite)

Cette configuration devrait permettre d'obtenir l'environnement sonore suivant :

- Les sons de Windows, la musique et l'écoute audio en général proviendront des haut-parleurs par défaut de votre ordinateur.
- La sonnerie de votre téléphone logiciel proviendra aussi des haut-parleurs par défaut de votre ordinateur.
- Les conversations téléphoniques seront transmises par l'entremise du micro-casque.

## Installation et configuration d'une webcaméra

Le téléphone logiciel permet aux utilisateurs de faire des appels vidéo. Pour utiliser cette fonction, une webcaméra doit être branchée à votre ordinateur et configurée selon les instructions fournies par le fabricant de la webcaméra. Si celle-ci est correctement installée, le téléphone logiciel devrait la reconnaître automatiquement.

## Initialisation de la boîte vocale

Pour que le service de Messagerie vocale soit fonctionnel, vous devez tout d'abord l'initialiser. L'initialisation se fera uniquement la première fois que vous accéderez à votre boîte vocale.

Cliquez sur le bouton "Boîte vocale" à droite, en haut de la fenêtre. Le système automatisé de la messagerie vous demandera d'abord votre mot de passe temporaire. Votre mot de passe temporaire correspond aux quatre derniers chiffres de votre numéro de téléphone du Téléphone logiciel, suivis de 99. Exemple: pour (514) 281-1711, le mot de passe temporaire sera le 171199.

Par la suite, le système vous demandera d'effectuer les opérations suivantes en vous guidant avec des instructions précises :

- modifier votre mot de passe;
- enregistrer votre nom;
- enregistrer votre message d'accueil personnel.

Lorsque vous aurez fini, si vous désirez prendre vos messages vocaux d'un seul clic, vous devez aller à l'item "Boîte vocale" dans le panneau de Préférences du Téléphone logiciel et entrer votre mot de passe.

## Fonctions d'appel

Lorsque vous avez terminé la configuration de votre téléphone logiciel, vous pouvez commencer à faire et recevoir des appels.

### Acheminement d'un appel

Accédez d'abord à l'écran principal du téléphone logiciel. Pour faire un appel, trois alternatives s'offrent à vous :

- Tapez le numéro de téléphone dans le champ au centre de l'écran et cliquez sur le bouton vert. La saisie du numéro peut se faire autant avec le clavier du téléphone logiciel qu'avec le clavier de votre ordinateur.

ou

- Cliquez sur « Appels récents » au centre de l'écran, choisissez un numéro de téléphone et cliquez sur le bouton représentant un combiné vert pour lancer l'appel.

ou

- Cliquez sur le bouton « Contacts » en haut à droite de l'écran et double-cliquez ou cliquez avec le bouton de droite sur un contact pour appeler celui-ci.

### Réponse à un appel

Lorsque vous recevez un appel, la fenêtre principale vous indiquera le nom de l'appelant et son numéro (si disponible). Pour répondre, cliquez sur le bouton vert.

Lorsque vous avez terminé un appel, vous n'avez qu'à cliquer sur le bouton rouge afin de raccrocher.

### Gestion de plusieurs appels en même temps

Le téléphone logiciel Vidéotron vous permet de faire trois appels distincts simultanément.

Si vous recevez un autre appel alors que vous êtes déjà en communication, le téléphone logiciel vous avertira, et vous n'aurez qu'à cliquer sur le bouton illustré d'un combiné vert pour répondre à ce nouvel appel. L'appel déjà en cours sera alors mis en attente.

Pour retourner au premier appel sans interrompre le second appel :

- Cliquez sur « En attente »;
- dans le panneau « Appels en cours », cliquer sur l'appel que vous désirez reprendre;
- lorsque vous avez terminé avec le premier appel, cliquez sur le bouton illustré d'un combiné rouge pour raccrocher. Le second appel apparaîtra automatiquement.
- Le bouton « En attente » devrait clignoter. Cliquez sur ce bouton afin de reprendre le second appel.

## Fonctions d'appel (suite)

### Écoute de vos messages vocaux

Lorsque vous avez un nouveau message vocal, le bouton « Boîte vocale » situé dans le coin supérieur droit de l'écran clignote en vert pour vous en informer. Cliquez sur ce bouton afin d'accéder à votre boîte vocale et écouter vos messages.

**Note :**

*Pour pouvoir accéder automatiquement à votre boîte vocale, vous devez avoir préalablement saisi votre mot de passe dans les préférences de votre boîte vocale du Téléphone logiciel.*

## Dépannage

En cas de difficulté, cette section peut guider à résoudre les problèmes les plus courants.

### Problème de connexion au lancement du téléphone logiciel :

- 1** Vérifiez que vous avez utilisé les bons noms d'utilisateur et mot de passe. Ceux-ci sont spécifiques à votre téléphone logiciel et sont différents de votre compte courriel Web. Ils vous ont été fournis lors de votre à la téléphonie numérique. Exemple de nom d'utilisateur : v15142811711  
  
Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou mot de passe, contacter le Soutien Technique.
- 2** Le téléphone logiciel nécessite un accès à Internet fonctionnel. Vérifiez que votre accès à Internet n'est pas en problème. Utilisez votre fureteur Web et confirmez que vous pouvez accéder un site web, par exemple : sur videotron.com  
  
Si vous ne pouvez accéder à ce site Web, votre accès à Internet est probablement hors d'usage. L'accès à Internet doit être rétabli avant d'entreprendre toute tentative de connexion du téléphone logiciel.
- 3** Si vous êtes situé à l'adresse de service de l'abonnement de la téléphonie numérique, reliez directement l'ordinateur au modem câble Internet de Vidéotron sans utiliser de routeur. Réinitialiser le modem câble, vérifier la connectivité Internet et relancer ensuite le téléphone logiciel.
- 4** Quittez ou désactivez temporairement tout logiciel anti-virus, logiciel de sécurité Internet ou pare-feu susceptible de bloquer la connexion à Internet. Relancez ensuite le téléphone logiciel.

## Dépannage (suite)

### **Note sur les pare-feu :**

*Si votre ordinateur est temporairement connecté derrière un pare-feu corporatif ou un serveur proxy, le téléphone logiciel pourrait éprouver certaines difficultés à se connecter aux serveurs de téléphonie IP de Vidéotron.*

### **Information technique pour les administrateurs de réseau :**

*Le pare-feu devrait autoriser toute connexion de type sortante UDP et TPC lancée à partir du téléphone logiciel, en particulier le port UDP 5060. Aucune règle d'entrée particulière n'est requise.*

### Problème de son :

- 1 Vérifiez que le micro-casque est bien relié aux prises correspondantes sur votre ordinateur.
- 2 Si vous utilisez un micro-casque USB, vérifiez que le dispositif est reconnu adéquatement par Windows. Cliquez sur Démarrer/Paramètres/Panneau de configuration/Son et périphériques audio. Sous l'onglet « Matériel » vérifiez que le périphérique fonctionne correctement.
- 3 Dans le téléphone logiciel, cliquez sur l'onglet « Menu » et sélectionnez « Préférences ». Dans la fenêtre qui apparaît, choisissez « Dispositifs audio » dans la colonne de gauche. Assurez-vous que les dispositifs audio par défaut sont bien ceux que vous souhaitez utiliser. Vérifiez que le périphérique audio de votre choix est bien sélectionné sous les paramètres Microphone pour la voix et Haut-parleur/casque d'écoute.
- 4 En cours d'appel, des vumètres sont affichés sur le téléphone logiciel. Si le vumètre de sortie varie, c'est que le son est émis par le téléphone logiciel. Si aucun son n'est entendu, cela suggère un problème sur votre ordinateur. Si le vumètre du micro varie mais que votre correspondant ne vous entend pas, cela suggère un problème de communication possible chez votre correspondant, ou à travers le réseau.

### Problème de vidéo :

Si lors d'un appel avec un autre téléphone logiciel le bouton "Démarrer ma caméra" est désactivé (pas cliquable), c'est soit parce que la vidéo est désactivée ou que votre webcaméra n'est pas reconnue par le téléphone logiciel.

Pour vérifier que votre téléphone logiciel permet l'envoi de vidéo, vérifiez sous « Préférences » dans le menu « Qualité vidéo ». Assurez-vous que la vidéo n'est pas désactivée.

Pour vérifier le fonctionnement de votre caméra avec le téléphone logiciel:

- 1 Quittez votre téléphone logiciel et débranchez la connexion USB de votre caméra.

## Dépannage (suite)

- 2 Redémarrez votre téléphone logiciel et authentifiez-le.
- 3 Une fois connecté, branchez la connexion USB de votre webcaméra.
- 4 Dans la section « Qualité vidéo » des Préférence du téléphone logiciel, choisissez la qualité basse ou élevée.
- 5 Le téléphone logiciel devrait procéder à un test de votre webcaméra. Si le test échoue, validez l'installation de votre webcaméra.

Si lors d'un appel avec un autre téléphone logiciel Vidéotron, le bouton « Démarrer » sous « Ma caméra » est activé (cliquable) mais que le bouton « Prévisualiser votre vidéo » donne une image noire, c'est probablement parce que votre webcaméra n'est pas installée adéquatement.

Veuillez vérifier, à l'aide du logiciel fourni par le manufacturier de votre webcaméra, qu'elle est bien configurée et que vous pouvez vous voir.

### Si vous vous connectez par l'entremise d'un VPN :

Dans un environnement corporatif, dépendamment des règlements émis par les administrateurs réseau, il est possible que le téléphone logiciel ne puisse être utilisé avec une connexion VPN. Le cas échéant, contactez les administrateurs pour obtenir de l'assistance. Il se peut que des modifications à la configuration du VPN de votre entreprise soient nécessaires.

Si après l'intervention des administrateurs réseau vous éprouvez toujours de la difficulté à vous connecter, nous recommandons d'utiliser le téléphone logiciel sans VPN, ni serveur proxy, mais de préférence avec une connexion Internet standard.

Sous Windows, parcourez le chemin suivant:

Démarrer > Panneau de configuration > Connexions réseau et Internet > Options Internet > Connexions > Paramètres réseau

ou

Démarrer > Panneau de configuration > Options Internet > Connexions > Paramètres réseau

Vérifiez que l'option « Utiliser un serveur proxy pour votre réseau local... » est décochée.

## Gestionnaire d'appels personnel

Le Gestionnaire d'appels personnel est le complément incontournable du téléphone logiciel. Il opère sans arrêt, au cœur du réseau de Vidéotron et ce, même si votre téléphone logiciel est déconnecté. Il vous offre notamment :

- Un journal des 100 derniers appels reçus et des 100 derniers appels composés;
- La possibilité de faire sonner jusqu'à trois autres numéros de téléphone simultanément ou en séquence avec votre téléphone logiciel;
- Une fonction de tranquillité « Ne pas déranger »;
- Une liste de blocage d'appel;
- Et d'autres fonctions pratiques.

Accédez-y facilement de votre téléphone logiciel, à partir du Menu en cliquant sur « Gestionnaire d'appels »

## Informations supplémentaires

Pour plus d'informations, consultez la foire aux questions (FAQ) du téléphone logiciel à l'adresse [videotron.com/affaires/telephonelogiciel/aide](http://videotron.com/affaires/telephonelogiciel/aide).

## Soutien technique

Nous sommes disponibles 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

Par téléphone :

**Montréal :**  
514 380-7000

**Ailleurs au Québec :**  
1-800-561-4248

Votre opinion est importante, nous aimerions recevoir vos commentaires. Faites-nous les parvenir à : [commentairestelephonelogiciel\\_aff@videotron.ca](mailto:commentairestelephonelogiciel_aff@videotron.ca)