

# Conception et évolution de solution en téléphonie

[Retour au catalogue...](#)

## Conception et évolution de solution en téléphonie

### Description du service

Ce service permet aux unités d'obtenir un service de conseil et de conception pour leurs besoins en téléphonie. Les solutions proposées sont développées avec Cisco. Cette technologie permet de répondre à la plupart des besoins en téléphonie notamment pour l'implantation d'un centre d'appels.

### Inclusions

- Analyse des besoins d'affaires.
- Proposition de solution (conceptualisation).
- Développement de la solution.
- Formation des responsables de l'unité.
- Accompagnement dans l'implantation de la solution :
  - Diffuseur d'appels;
  - File d'attente;
  - Gestion des messages d'attente;
  - Accès à la Console du superviseur Cisco;
  - Accès à l'agent Cisco;
  - Modification d'un centre d'appels existant;
  - Enregistrement (vocal);
  - Configuration de l'agent (si nécessaire);
  - Formation;
  - Gestion des changements de personnel.

### Particularités du service

L'utilisation de file d'attente nécessite des téléphones ayant une capacité minimale de deux lignes téléphoniques.

### Options du service

Accès aux historiques d'appels sur demande.

### Limitations

Ce service ne couvre pas l'installation des téléphones.

### Conditions d'utilisation et responsabilités de l'utilisateur

- Posséder l'infrastructure téléphonique nécessaire.
- Définir et enregistrer les messages est sous la responsabilité du client.

### À qui s'adresse ce service

Unités académiques

Unités administratives

Unités externes

### Comment obtenir le service

Demander le ser

L'accès au formulaire est limité aux responsables informatiques des unités.

Par téléphone au 514 343-6111, poste 1740.

### Comment obtenir du soutien

Consulter [les FAQ et la documentation](#).

Si vous ne trouvez pas de réponse à vos questions:

Formulaire d'aide unités

Par téléphone au 514 343-6111, poste 1740.

---

## Disponibilité du service

Du lundi au vendredi, entre 8h30 et 12h00 et entre 13h30 à 16h00.

---

## Délais de traitement des requêtes

Création d'un centre d'appel : 15 jours ouvrables.

Modification d'un centre d'appel : 5 jours ouvrables.

---

## Tarifs

Offert gratuitement.

## Autres services connexes

- [Service d'intégration d'authentification](#)
- [Hébergement de bases de données](#)
- [Hébergement de site Web](#)
- [Conception de site Web](#)
- [Hébergement de serveur virtuel](#)