



Manuel d'instructions pour le Portail Client i24

Table des matières

Connexion	2
Aperçu de la plateforme.....	3
« Inbox / Message »	4
« Directory / Bottin ».....	5
« Call Log / Journal d'appel »	6
« On Call / Horaire de garde ».....	8
Assigner une personne de garde	10
Faire un changement temporaire (« Override »)	11
Ce que vous ne devez pas faire	14
« Settings / Paramètres »	15



Connexion

Connectez-vous au lien suivant : <https://clients.i24image.com/>

Ce lien est aussi accessible via notre site internet : <https://i24image.com/> via la section « Connexion Clients »

Note : Il est recommandé d'ajouter ce lien à vos « favoris » afin d'accélérer vos futurs accès.

Voici un aperçu de la fenêtre de connexion que vous allez voir :



Sign In

Entrez votre code d'accès (Username) et mot de passe (Password) puis cliquez sur « Sign In » afin d'accéder à votre compte.



Aperçu de la plateforme

Une fois connecté, la plateforme vous amènera sur la page d'accueil.

The screenshot shows the i24 miTeam secure client portal interface. It features a top navigation bar with the i24 logo, a user profile section, and a main content area with a welcome message and instructions. The interface is annotated with numbered callouts:

- 1:** Points to the main content area containing the welcome message and instructions.
- 2:** Points to the left-hand navigation menu with options like 'Accueil / Home', 'Inbox / Messages', 'Directory / Botin', 'Web portal / Portail Web', 'Call Log / Journal d'appels', and 'Settings / Paramètres'.
- 3:** Points to the user profile section at the top left, showing the user name '4000-TEST' and a dropdown menu with '[4000] Demo Genesis'.
- 4:** Points to the 'miTeam' logo in the top navigation bar.
- 5:** Points to the user name '4000-TEST' and a refresh icon in the top right corner of the navigation bar.

The main content area includes the following text:

BIENVENUE SUR VOTRE PORTAIL CLIENT SÉCURISÉ

Vous pouvez désormais accéder à votre portail client à partir des navigateurs de votre ordinateur et de votre téléphone intelligent. **Votre portail client sécurisé vous permet de**

- Visualiser ou modifier vos contacts "de garde" dans l'onglet "**Horaire de Garde**".
- Consulter l'annuaire des contacts de votre entreprise dans l'onglet "**Botin**".
- Voir vos messages dans l'onglet "**Messages**".
- Écouter les appels et consulter les rapports de performance dans l'onglet "**Portail Web**".

Pour ajouter ou modifier des informations dans votre répertoire de contacts ou votre scripte, veuillez nous envoyer par courriel la demande à service@image-24.com avec le détail des modifications. **Note** : Si vous avez plusieurs comptes ou sous-comptes, vous devez choisir celui que vous voulez dans le menu déroulant en haut à gauche.

WELCOME TO YOUR SECURE CLIENT PORTAL

You can now access your Client Portal on your computer and smartphone browsers. **Your secure Client Portal permits you to ...**

- View and/or modify your "on call" contacts in the '**OnCall**' tab
- View your company contacts directory in the '**Directory**' tab
- View your messages in the '**Inbox**' tab
- Listen to calls and view performance reports in the '**Web Portal**' tab.

To add or modify information in your contact directory or your script, please email us the request at service@image-24.com with the detailed changes. **Note**: If you have multiple accounts or sub-accounts, you must choose the one you want from the drop-down menu on the top left.

Server version: 5.5.8403.21098 / Site Version:5.5.7605.30

Voici un bref descriptif de ce que comprend la page d'accueil :

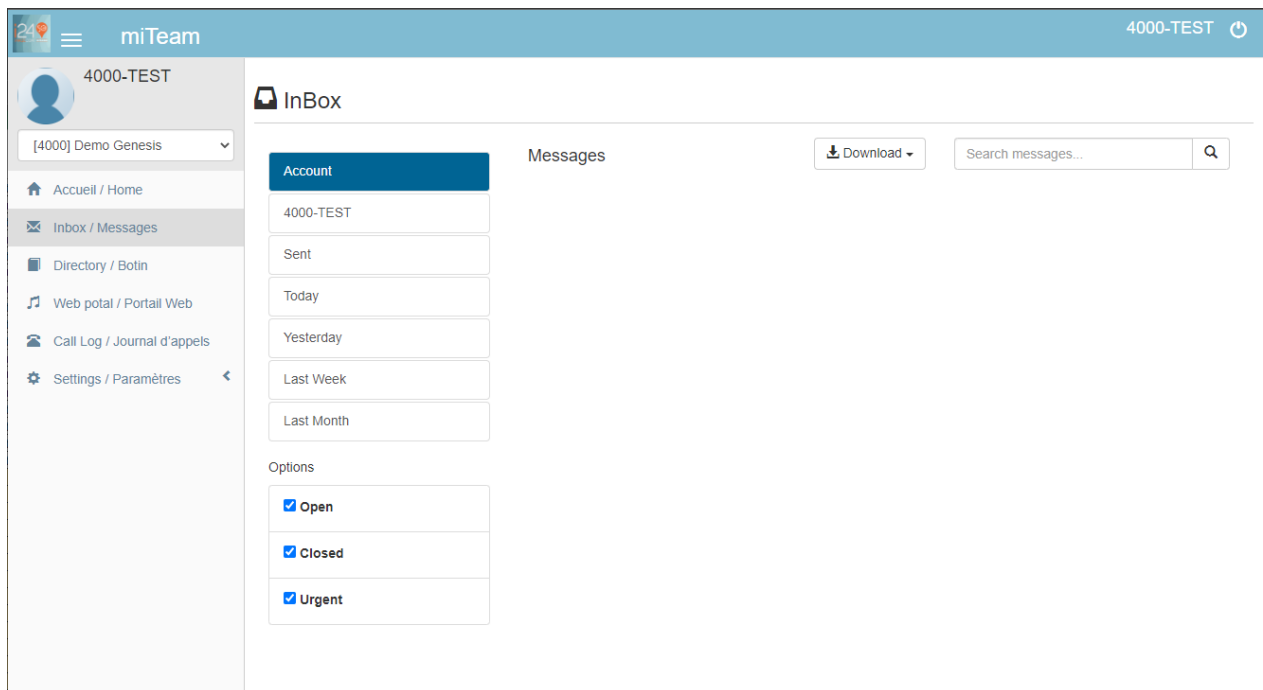
1. Un mot de bienvenue et guide d'instructions pour la plateforme.
2. Les différentes sections de la plateforme vous permettant diverses fonctions.
3. Le compte client sous lequel vous êtes actuellement. Si vous possédez plusieurs comptes accessibles via le même nom d'utilisateur, vous pouvez utiliser le menu déroulant afin de passer d'un à l'autre.
4. Dans le cas où votre fenêtre serait d'un format plus petit, ou sur téléphone, il est possible que le menu des sections indiqué au point 2 ne soit pas visible. Ce menu sera accessible via les 3 lignes en haut à gauche de votre écran.
5. Votre nom d'utilisateur, ainsi que l'endroit pour vous déconnecter.

« Inbox / Message »

Cette section vous permet de visualiser les messages pris par notre équipe sur votre compte client. Certains filtres quant aux moments où ceux-ci furent pris sont disponibles afin de faciliter votre recherche.

Il vous est aussi possible de télécharger la totalité ou une portion de vos messages via le bouton « Download ».

Les messages sont disponibles dans cette section pour un maximum de 60 jours.



The screenshot displays the miTeam web interface. At the top, the header shows the miTeam logo and the user ID 4000-TEST. On the left, a navigation sidebar includes options like 'Accueil / Home', 'Inbox / Messages', 'Directory / Botin', 'Web portal / Portail Web', 'Call Log / Journal d'appels', and 'Settings / Paramètres'. The main content area is titled 'InBox' and features a 'Messages' section with a 'Download' button and a search bar. Below this, there are filter options for 'Account' (4000-TEST), 'Sent', 'Today', 'Yesterday', 'Last Week', and 'Last Month'. An 'Options' section at the bottom has three checked checkboxes: 'Open', 'Closed', and 'Urgent'.



« Directory / Bottin »

Cette section vous permet de visualiser les contacts accessibles pour notre équipe, ainsi que leurs coordonnées.

Puisque nos scripts ont besoin que les détails disponibles au sein de l'onglet bottin soient inscrits de façon spécifique, et pour éviter toutes problématiques avec le fonctionnement de votre script personnalisé ainsi que la répartition de vos messages, modifier les informations qui se trouvent dans votre bottin de contact peut être réalisé en contactant notre équipe via service@i24image.com.

« Call Log / Journal d'appels »

Cette section vous permet de faire l'écoute des appels répondus sur votre compte au cours des derniers 60 jours.

1. Entrez les dates pour lesquelles vous désirez voir les appels.
Cliquez sur «Search for calls»
2. Les résultats s'afficheront ensuite.
A noter que les appels seront affichés en deux sections : Les appels des 7 derniers jours seront dans la portion du haut 'Call Log Search Results'. Ceux de 8-60 jours seront dans une section 'Archive' affichée juste en dessous.

Call Log

Enter search criteria for calls:

Start Date:
04/01/2023 1:20 PM

End Date:
05/01/2023 11:59 PM

Caller ID:
0

[View Advanced Search Options](#)

Search for Calls


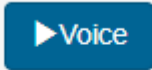

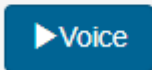
Call Log Search Results

	Call Info	Screen Capture	Start	Duration	Client Name	Client	Agent	Caller ID	Call ID
<input type="checkbox"/>	Details		5/01 8:20 am	00:04:51			F-CAROLANE		15325576
<input type="checkbox"/>	Details		4/30 11:56 am	00:03:58			F-CAROLANE		15324056
<input type="checkbox"/>	Details		4/28 3:54 pm	00:04:08			B-LUCAS		15320440
<input type="checkbox"/>	Details		4/28 3:45 pm	00:02:55			B-BERTRAND		15320422
<input type="checkbox"/>	Details		4/28 3:41 pm	00:09:54			B-LUCAS		15320413
<input type="checkbox"/>	Details		4/28 2:44 pm	00:11:13			S-PHILIPPE-E		15320258
<input type="checkbox"/>	Details		4/28 2:36 pm	00:02:10			B-NICHOLAS		15320241

6

Si le bouton se nomme « Details » c'est qu'il s'agit d'une transaction sans conversation. Cela peut s'appliquer par exemple dans le cas de gestion de courriel ou de la répartition de vos messages, selon la programmation de votre compte.

Le bouton se nommera « Voice » lorsqu'un enregistrement est associé.

<input type="checkbox"/>			4/28 8:31 am	00:00:37
<input type="checkbox"/>			4/28 8:30 am	00:00:55

Vous pouvez soit, directement télécharger l'audio, ou, cliquez sur le bouton « Voice » afin de faire l'écoute de l'enregistrement et avoir accès aux options plus avancées.

x

Call Information

Home

Advanced

Start Time/Date	Duration	Caller ID	Call#
4/28 8:31 am	00:00:37	5149150123	15319140

▶ 0:00 / 0:00🔊 ⋮

▶

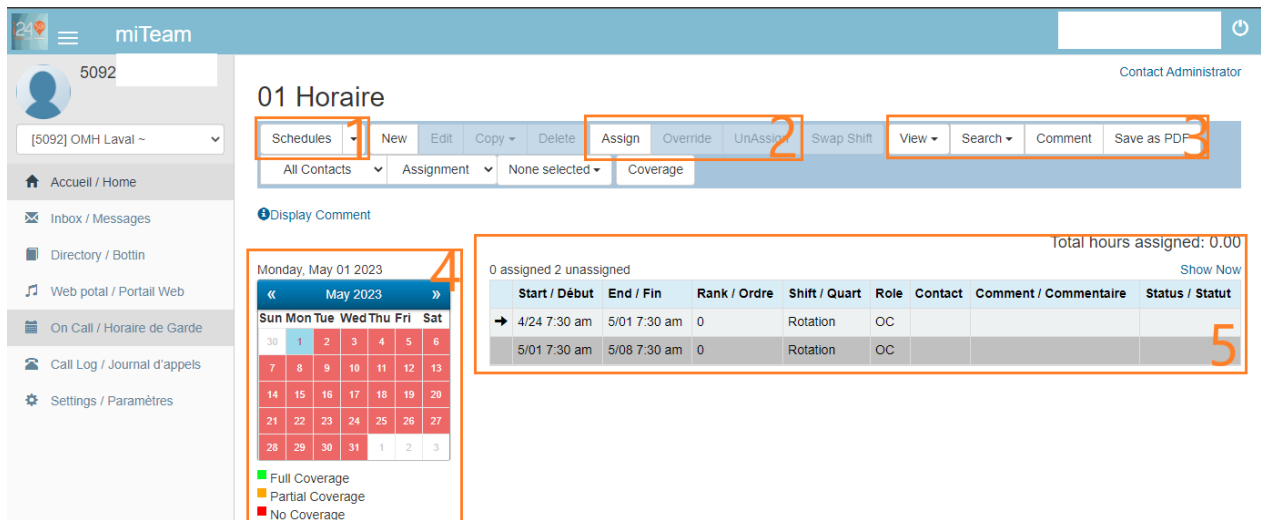
⬇️

0:00/0:00

Close

« On Call / Horaire de garde »

Cette section vous sera utile si votre compte est bâti en utilisant un, ou même plusieurs, horaire de garde pour votre équipe. C'est à cette endroit que vous pourrez assigner qui sera votre employé ou équipe de garde pour chaque période ou même territoire.



01 Horaire

Schedules | New | Edit | Copy | Delete | Assign | Override | UnAssign | Swap Shift | View | Search | Comment | Save as PDF

All Contacts | Assignment | None selected | Coverage

Monday, May 01 2023

0 assigned 2 unassigned

Start / Début	End / Fin	Rank / Ordre	Shift / Quart	Role	Contact	Comment / Commentaire	Status / Statut
4/24 7:30 am	5/01 7:30 am	0	Rotation	OC			
5/01 7:30 am	5/08 7:30 am	0	Rotation	OC			

Total hours assigned: 0.00

1. Vous pouvez voir sous « Schedules » toutes vos divers horaires de garde bâtis pour répondre aux besoins de votre compte. Il sera important de sélectionner l'horaire de garde sur laquelle vous désirez travailler. Si votre compte est bâti en utilisant un horaire de garde unique, il sera sélectionné par défaut.
2. Le bouton « Assign » signifie « assigner ». Il sera utilisé pour identifier qui est la personne de votre équipe de garde pour le quart sélectionné.

Le bouton « Override » est à utiliser dans le cas où vous désirez remplacer la personne assigner de base par une autre, tout en gardant un historique précis.

Le bouton « Unassign » est utilisé afin d'enlever une assignation au membre de votre équipe. Si fait sur un « Override » cela remettra la personne initiale comme étant de garde. Si fait sur le quart de base, cela le rendra vide à nouveau.

3. Le bouton « View » vous permet de sélectionner votre vue favorite de l'horaire de garde. Par jour, semaine, mois, etc.



Le bouton « Comment » vous permet d'ajouter des notes à un quart de garde. Souvent utilisé en cas de changement afin de garder des traces. Attention, un commentaire ne peut pas être utilisé pour indiquer une nouvelle personne de garde, notre système ne reconnaîtra pas l'information et n'agira pas en conséquence. Votre personne de garde doit être la personne assignée pour le quart.

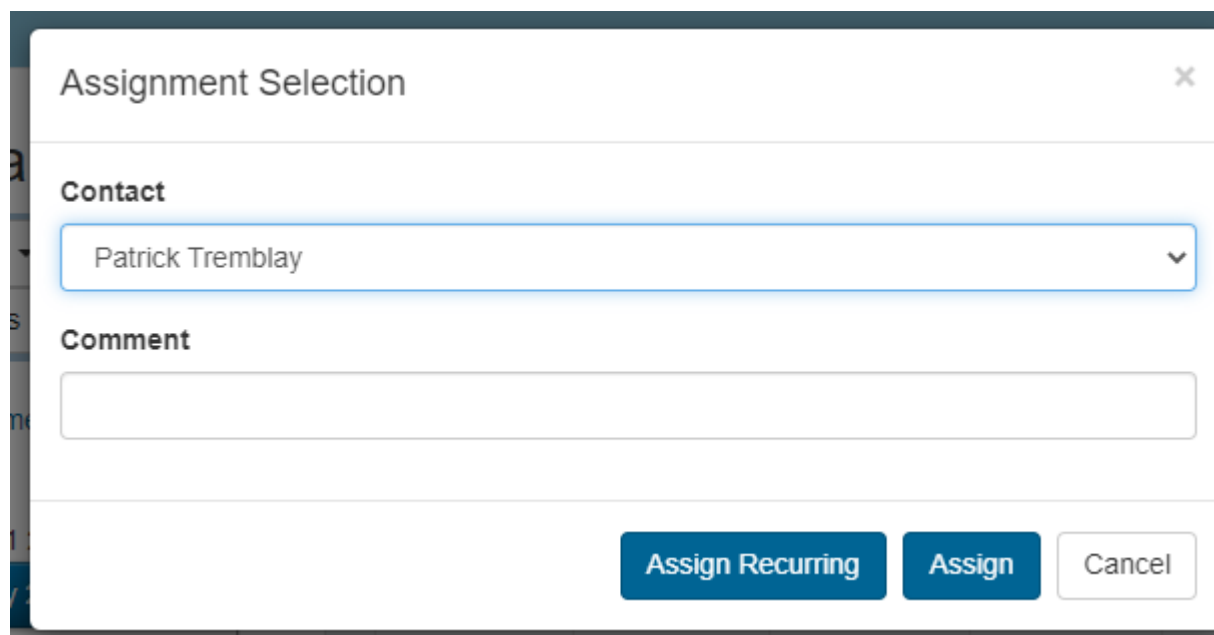
Le bouton « Save as PDF » vous permet de sauvegarder votre horaire en version PDF. Utile pour partager le tout avec votre équipe ou garder le tout en archive.

4. Le calendrier vous permet de rapidement voir si certains de vos quarts restent à combler. Si la journée est en vert, cela signifie que tous les quarts ont une personne assignée. Si la journée est en jaune, cela signifie que certains quarts ont une personne assignée, et d'autres sont vides. Il faudra donc assigner une personne pour le bon fonctionnement de vos appels. Si la journée est en rouge, c'est que la totalité des quarts de garde sont vides et une personne de garde doit leur être assignée afin de garantir le bon déroulement de la répartition de vos appels.
5. Vos divers quarts de garde. Il faudra cliquer afin de choisir celui sur lequel vous désirez assigner votre personne de garde. Sur l'image ci-dessus, nous avons 2 périodes différentes, l'une du 24/04 7h30am au 01/05 7h30am et l'autre du 01/05 7h30am au 06/05 7h30am. Selon vos besoins, votre compte pourrait avoir plusieurs personnes de garde pour la même période et le « Rank / Ordre » indiquerait qui est le premier contact, le second, etc. Sur l'exemple ici, il n'y en a qu'un.

Assigner une personne de garde

Pour assigner la personne en charge d'un quart de garde, il vous faudra :

1. Choisir l'horaire concerné dans « Schedules » (point 1 ci-dessus)
2. Choisir le quart désiré sur l'horaire (point 5 ci-dessus) et cliquer dessus.
3. Cliquer sur « Assign ».
4. Choisir le contact désiré dans la liste des contacts qui apparaîtra.
5. Au besoin, ajouter un commentaire dans le champ « Comment »
6. Cliquer sur « Assign »



The image shows a dialog box titled "Assignment Selection" with a close button (X) in the top right corner. It contains two main sections: "Contact" and "Comment". The "Contact" section has a dropdown menu with "Patrick Tremblay" selected. The "Comment" section has an empty text input field. At the bottom right, there are three buttons: "Assign Recurring" (dark blue), "Assign" (dark blue), and "Cancel" (light gray).

Note: Si vous avez besoin d'assistance pour effectuer un changement de date, d'heure, pour ajouter ou supprimer des quarts de travail ou une personne contact, contactez notre équipe à service@i24image.com

Faire un changement temporaire (« Override »)

Sachant que parfois votre routine peut vous demander un changement temporaire sur la cédule des personnes de garde déjà établie, voici comment faire un « Override ». Celui-ci peut être utilisé pour remplacer un membre de votre équipe pour la totalité ou une portion du quart de garde de base.

Attention, un « Override » ne peut pas débuter avant, ou finir après, les dates et heures du quarts de base. Il se pourrait que plusieurs « Override » soit nécessaire pour accomplir le remplacement désiré, selon la configuration de votre horaire de garde.

1. Cliquez sur le quart pour lequel un changement temporaire est nécessaire.
2. Cliquez sur « Override »

Contact Administrator

01 Horaire

Schedules ▾ New Edit Copy ▾ Delete Assign Override UnAssign Swap Shift

View ▾ Search ▾ Comment Save as PDF All Contacts ▾ Assignment ▾ None selected ▾ Coverage

[Display Comment](#) Total hours assigned: 16.50

0 assigned 2 unassigned [Show Now](#)

Start / Début	End / Fin	Rank / Ordre	Shift / Quart	Role	Contact	Comment / Commenta
4/24 7:30 am	5/01 7:30 am	0	Rotation	OC		
→ 5/01 7:30 am	5/08 7:30 am	0	Rotation	OC	Anthony Giosi	Click to Comment

Anthony Giosi

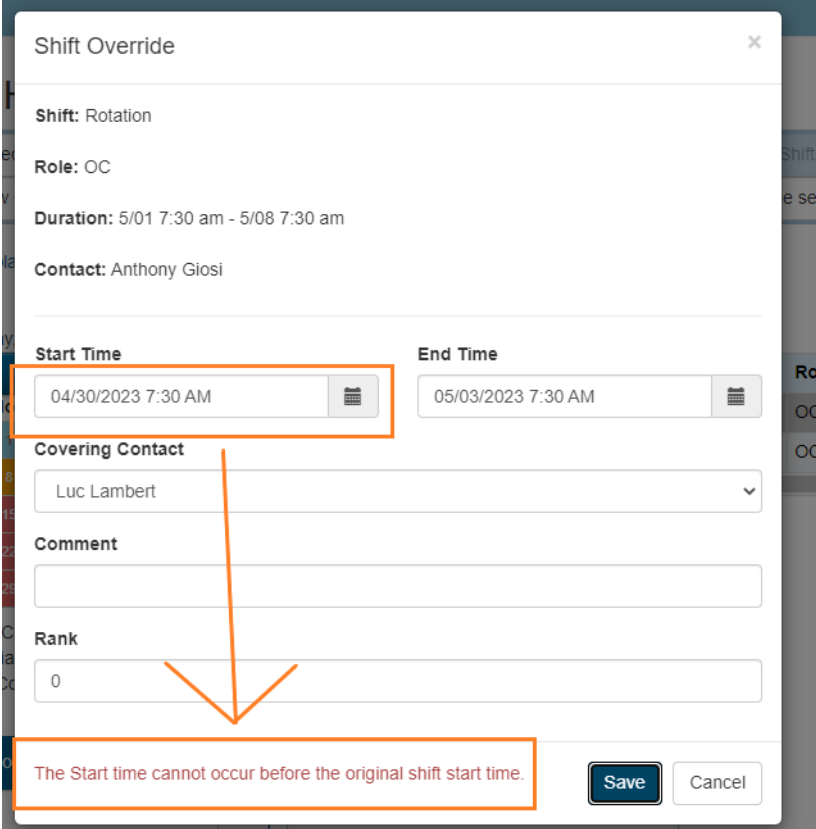
Tel (1):
Tel (2):
Tel (3):
Sms: 51
Courriel:

Monday, May 01 2023

May 2023						
Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3

■ Full Coverage
■ Partial Coverage
■ No Coverage

- Inscrire le début du remplacement (Rappel : Cette date et heure doit être comprise entre le début et la fin du quart de garde sur lequel un changement temporaire est appliqué, dans l'exemple présent, le début ne peut pas être avant le 01/05 7h30am)



Shift Override

Shift: Rotation

Role: OC

Duration: 5/01 7:30 am - 5/08 7:30 am

Contact: Anthony Giosi

Start Time: 04/30/2023 7:30 AM

End Time: 05/03/2023 7:30 AM

Covering Contact: Luc Lambert

Comment:

Rank: 0

The Start time cannot occur before the original shift start time.

Save Cancel

- Inscrire la fin du remplacement (Rappel : Cette date et heure doit être comprise entre le début et la fin du quart de garde sur lequel un changement temporaire est appliqué, dans l'exemple présent, le début ne peut pas être avant le 06/05 7h30am)
- Choisir la personne qui sera de garde pour cette période.
- Cliquez sur « Save ».

Shift Override

Shift: Rotation

Role: OC

Duration: 5/01 7:30 am - 5/08 7:30 am

Contact: Anthony Giosi

Start Time 05/01/2023 7:30 AM 3

End Time 05/03/2023 7:30 AM 4

Covering Contact Luc Lambert 5

Comment

Rank 0

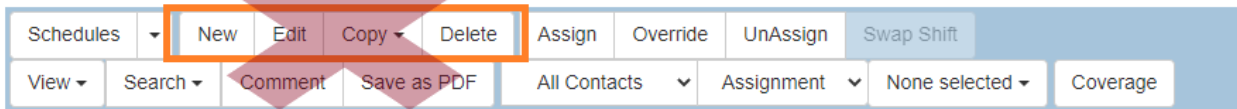
Save 6 Cancel

Ce que vous ne devez pas faire

Prenez note que vous ne pouvez pas modifier un quart de travail existant et actif. Votre script et vos personnes de garde étant liés par la programmation, cela endommagerait le tout. Toute programmation requise pour corriger ce type de situation engendrera des frais supplémentaires.

[Contac](#)

01 Horaire





« Settings / Paramètres »

Cette section vous permet de réinitialiser votre mot de passe si besoin il y a. Notez d'ailleurs que nous n'avons pas accès chez i24 à connaître votre mot de passe si vous l'avez modifié. Il nous est possible de le réinitialiser pour un nouveau en revanche.