i24™ IMAGE.COM | SOLUTIONS DE GESTION D'APPELS

Mise à jour : Nov 2026

PORTAIL CLIENT.

MANUEL D'INSTRUCTIONS

i24image.com
Documents et guides

Manuel d'instructions pour le Portail Client i24

Table des matières

Étape 1: Connexion 2

Étape 2: Aperçu de la plateforme 4

Naviguer entre les onglets 6

Inbox / Message 6

Directory/Bottin 7

Call Log/ Journal d'appels 8

On Call/ Horaire de garde 10

Assigner une personne de garde 13

Faire un changement temporaire ("Override") 14

Ce que vous ne devez pas faire 17

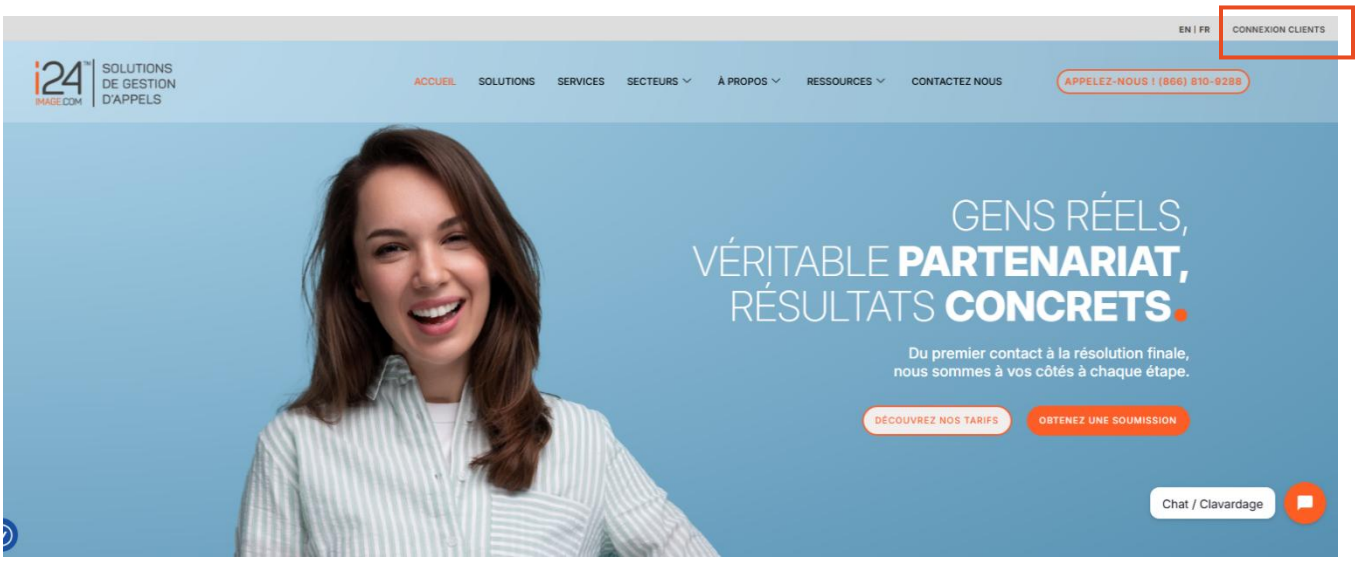
Réglages du Mot de passe 17

Rapports 18

Connexion

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

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



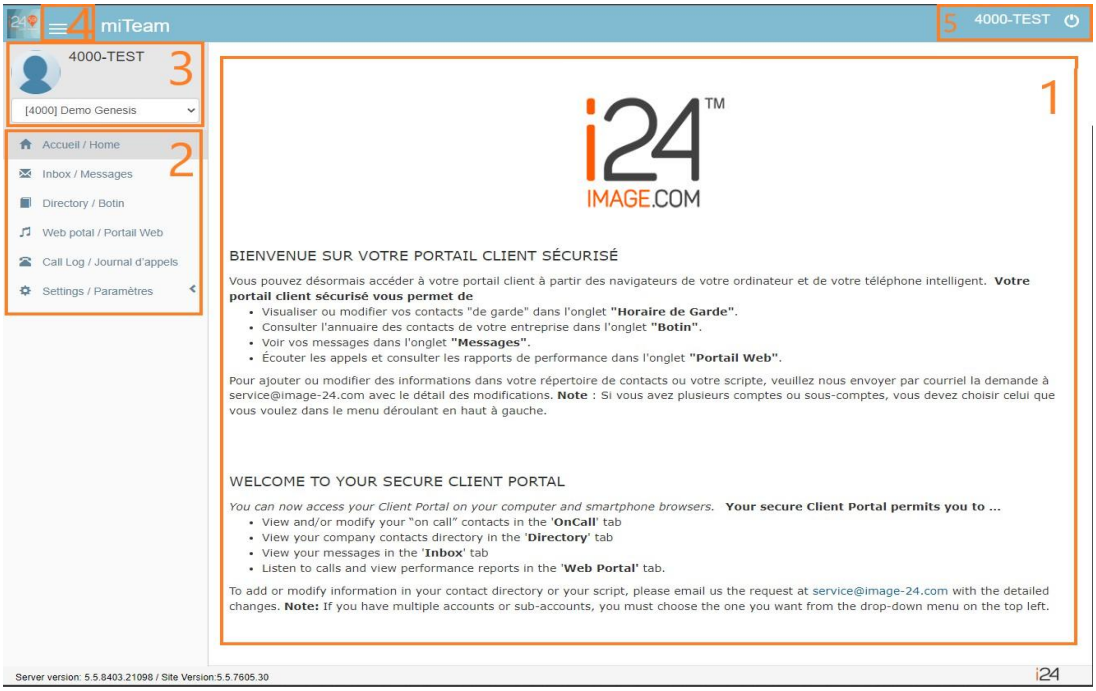
Note: Il est recommandé d'ajouter ce lien à vos « favoris » afin d'accélérer vos futurs accès. Voici un aperçu de la fenêtre de connexion que vous allez voir:



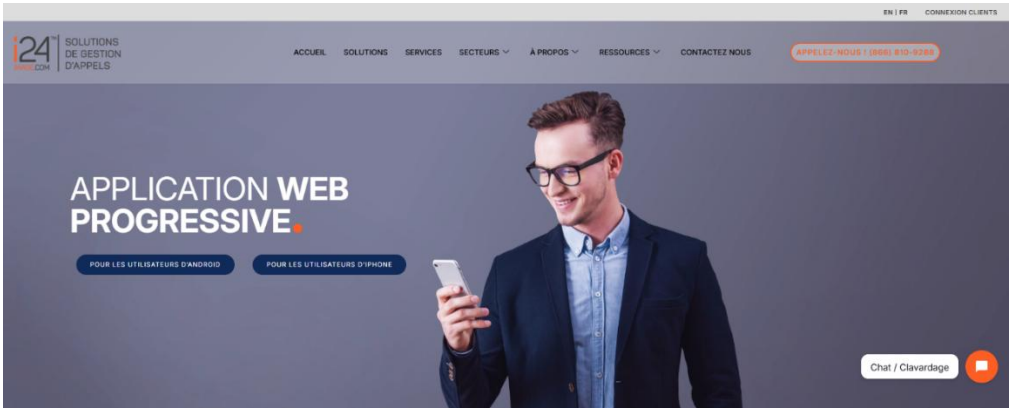
Entrez votre identifiant et mot de passe, puis cliquez sur «Connexion/Sign In » afin d'accéder à votre compte.

Aperçu de la plateforme

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



Le site est adapté aux appareils mobiles. Pour ajouter un raccourci sur votre appareil mobile, suivez les instructions disponibles à l'adresse suivante : https://i24image.com/fr/creez-un-lien-vers-votre-portail-client/



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

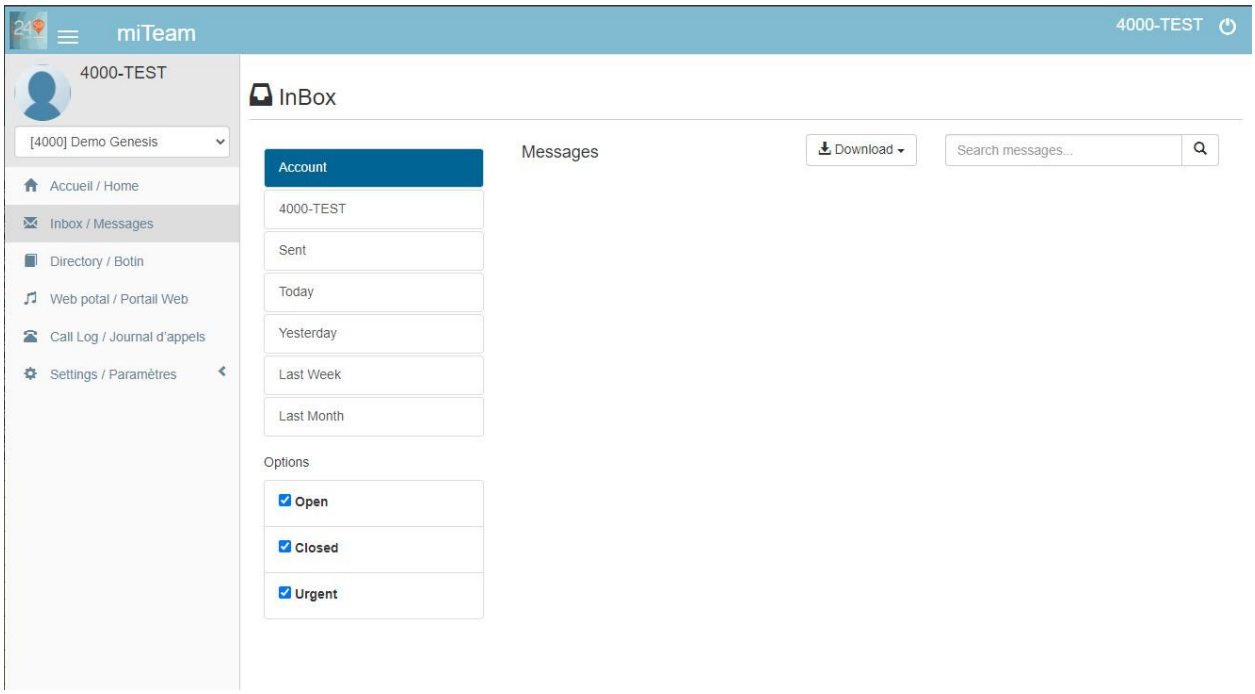
1. Un mot de bienvenue et guide d'instructions pour la plateforme.
2. Les différentes sections de la plateforme vous permettant diverses fonctions.
3. Le compte client sous lequel vous êtes actuellement. Si vous possédez plusieurs comptes accessibles via le même nom d'utilisateur, vous pouvez utiliser le menu déroulant afin de passer d'un à l'autre. Si votre compte est bilingue, c'est également ici que vous serez en mesure de changer entre les enregistrements d'appels Fr et Ang.
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.

Naviguer entre les onglets

Inbox / Message

Cette section vous permet de visualiser les messages pris par notre équipe sur votre compte client. Certains filtres quant aux moments ou 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.



Directory/Bottin

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

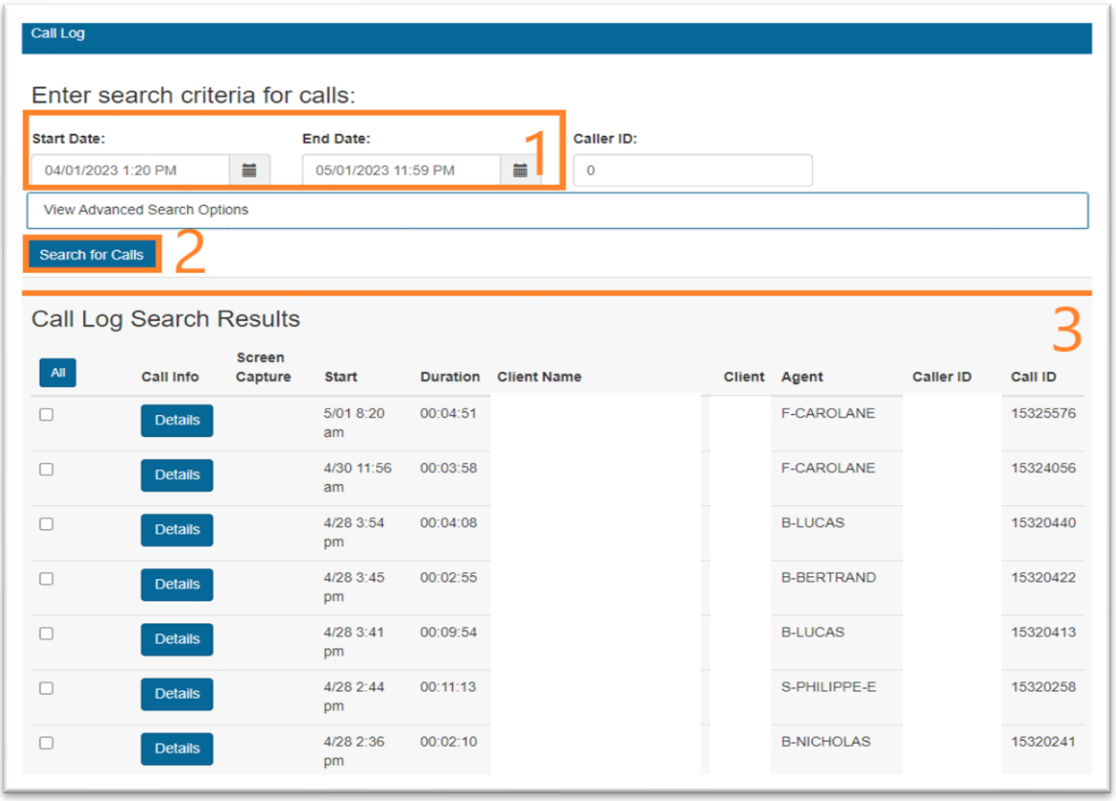
Puisque nos scénarios ont besoin que les détails disponibles au sein de l'onglet bottin soient inscrits de façon spécifique, et pour éviter toutes problématiques avec le fonctionnement de votre scénario personnalisé ainsi que la répartition de vos messages, modifier les informations qui se trouvent dans 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 ainsi que, le cas échéant, les appels de répartition sur votre compte au cours des derniers 60 jours.

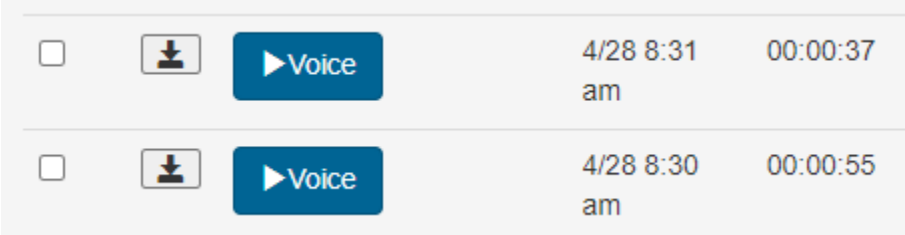
1. Entrez les dates pour lesquelles vous désirez voir les appels.
2. Cliquez sur «Search for calls»
3. Les résultats s'afficheront ensuite.

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.

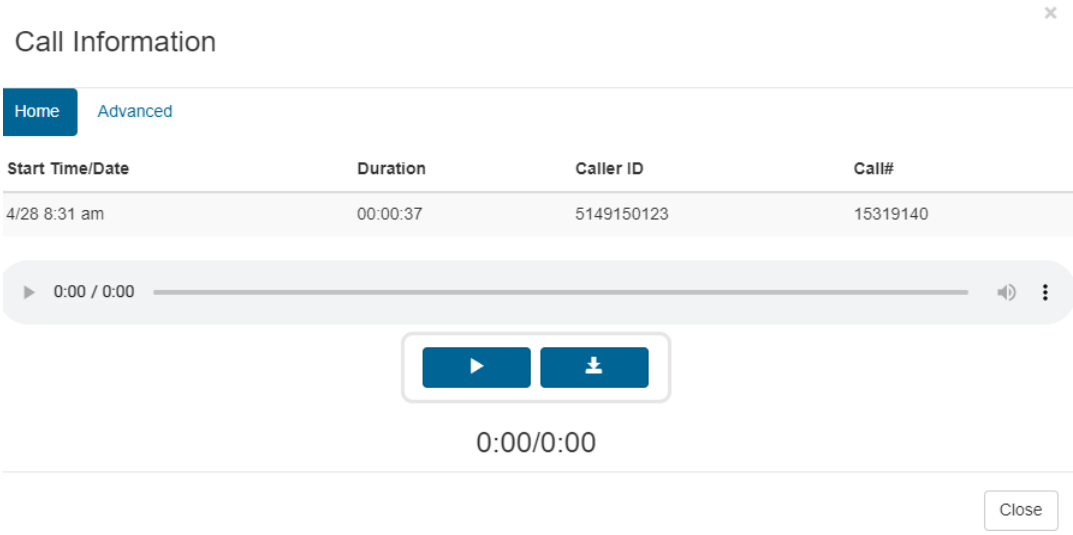


Si le bouton se nomme « Details » c'est qu'il s'agit d'une transaction sans conversation. Cela peut s'appliquer par exemple dans le cas de gestion de courriel ou de la répartition de vos messages, selon la programmation de votre compte.

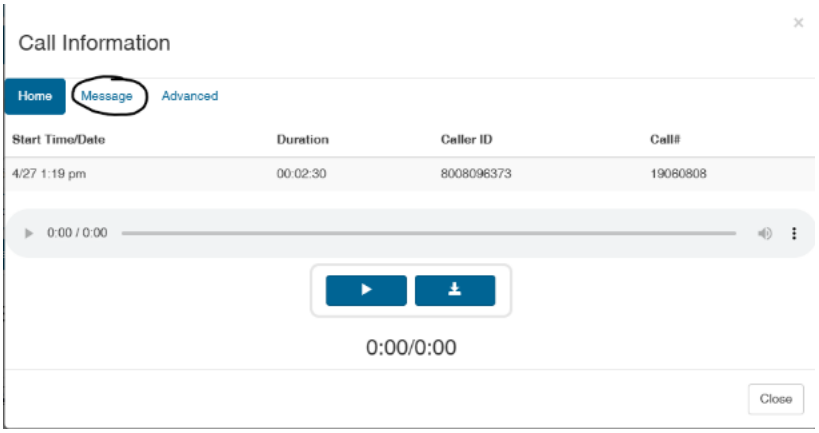
Le bouton se nommera « Voice» lorsqu'un enregistrement est associé.



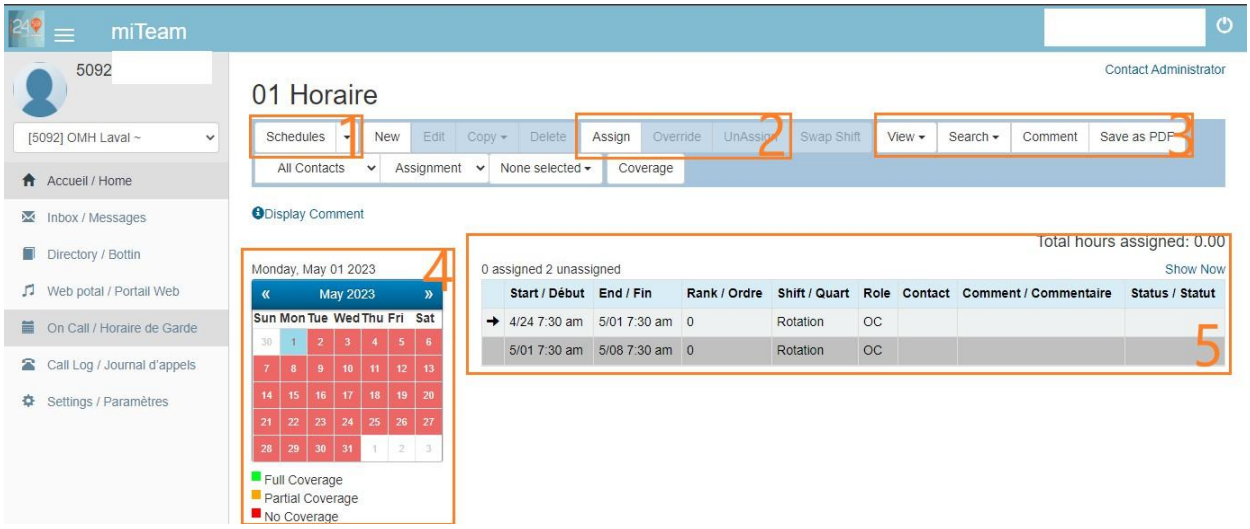
Vous pouvez soit, directement télécharger l'audio, ou, cliquez sur le bouton « Voice » afin de faire l'écoute de l'enregistrement et avoir accès aux options plus avancées.



Si un message a été pris, vous pouvez en consulter une copie dans l'onglet « Messages »



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 cet endroit que vous pourrez assigner qui sera votre employé ou équipe de garde pour chaque période ou même territoire.

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 lequel vous désirez travailler. Si votre compte est bâti en utilisant un horaire de garde unique, il sera sélectionné par default.

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 assignée 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 reconnaitra 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 le partager avec votre équipe ou garder le tout dans vos dossiers.

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 vide. 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 assigné 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.

Nous pouvons configurer un rappel qui sera envoyé trois jours avant la fin de votre dernière période de garde prévue à l'horaire.

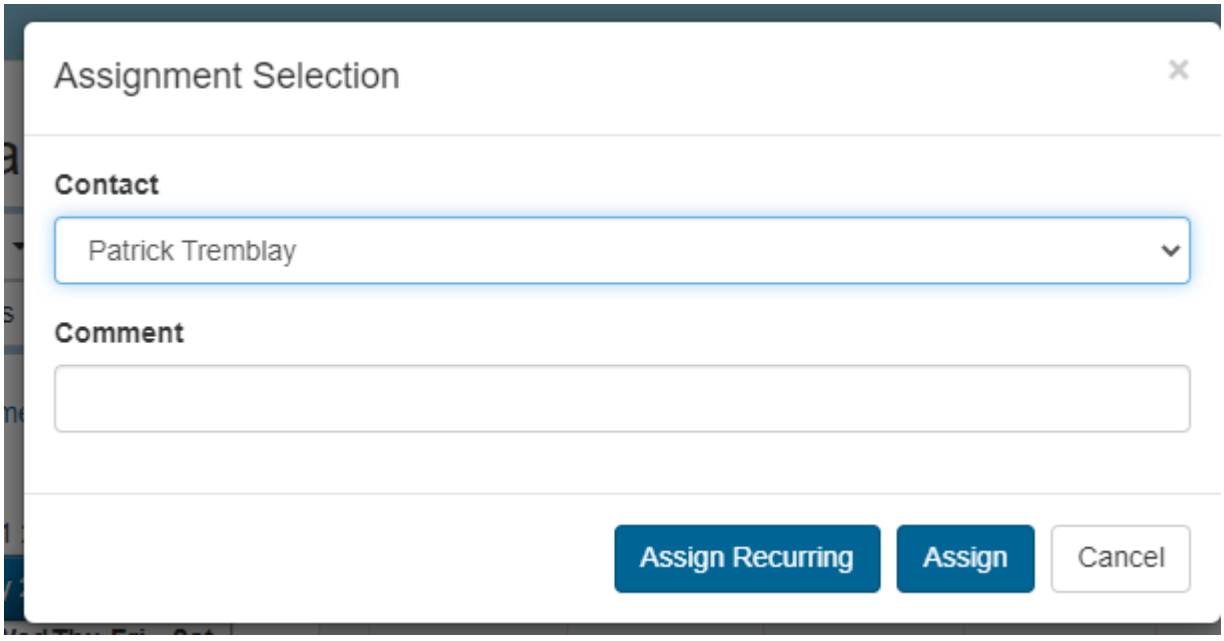
Suggestion **:** compléter l'horaire du mois suivant le 15e jour de chaque mois :

1. Cela vous permettra de demeurer à l'aise avec l'outil et de vous y familiariser davantage.
2. S'il y a des changements à apporter à la rotation, il est beaucoup plus facile de les corriger lorsqu'ils concernent les 2 à 6 prochaines semaines plutôt que les 6 prochains mois. Vous pouvez toutefois saisir votre disponibilité plusieurs mois à l'avance.

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 ».



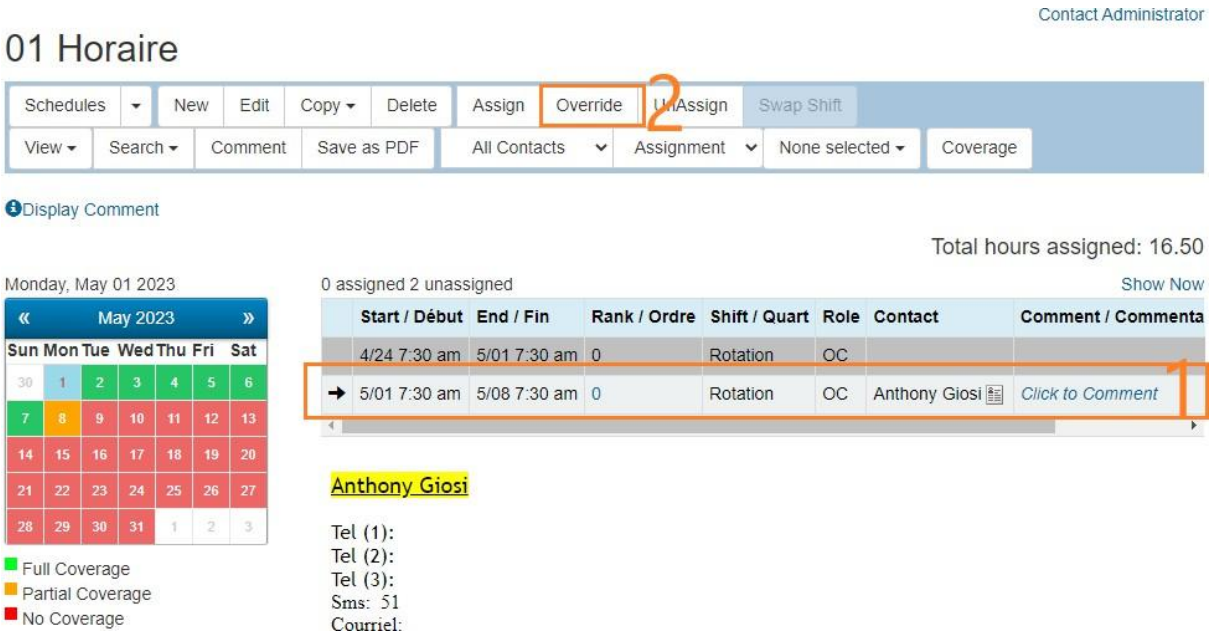
Note: Si vous avez besoin d'assistance pour effectuer un changement de date, d'heure, pour ajouter ou supprimer des quarts de travail ou une personne contact, contactez notre équipe à service@i24image.com.

Faire un changement temporaire ("Override")

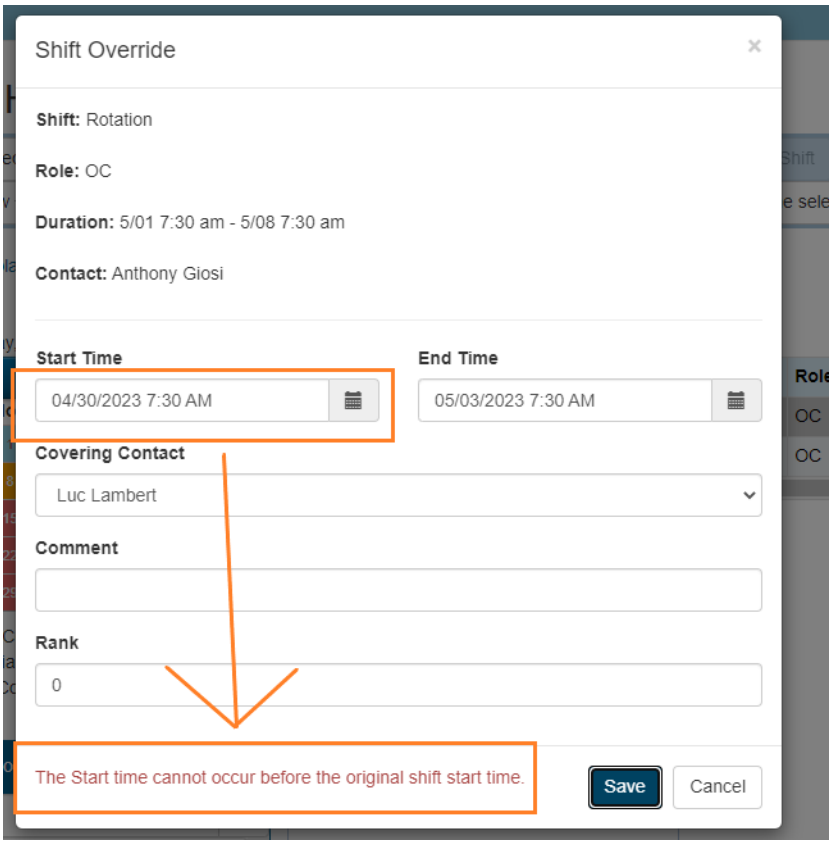
Sachant que parfois votre routine peut vous demander un changement temporaire sur la cédule des personnes de garde déjà établie, voici comment faire un « Override ». Celui -ci peut être utilisé pour remplacer un membre de votre équipe pour la totalité ou une portion du quart de garde de base.

Veuillez prendre note qu'un « Override » ne peut pas débuter avant, ou finir après, les dates et heures du quarts de base. Il se pourrait que plusieurs « Override » soient nécessaires 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 »

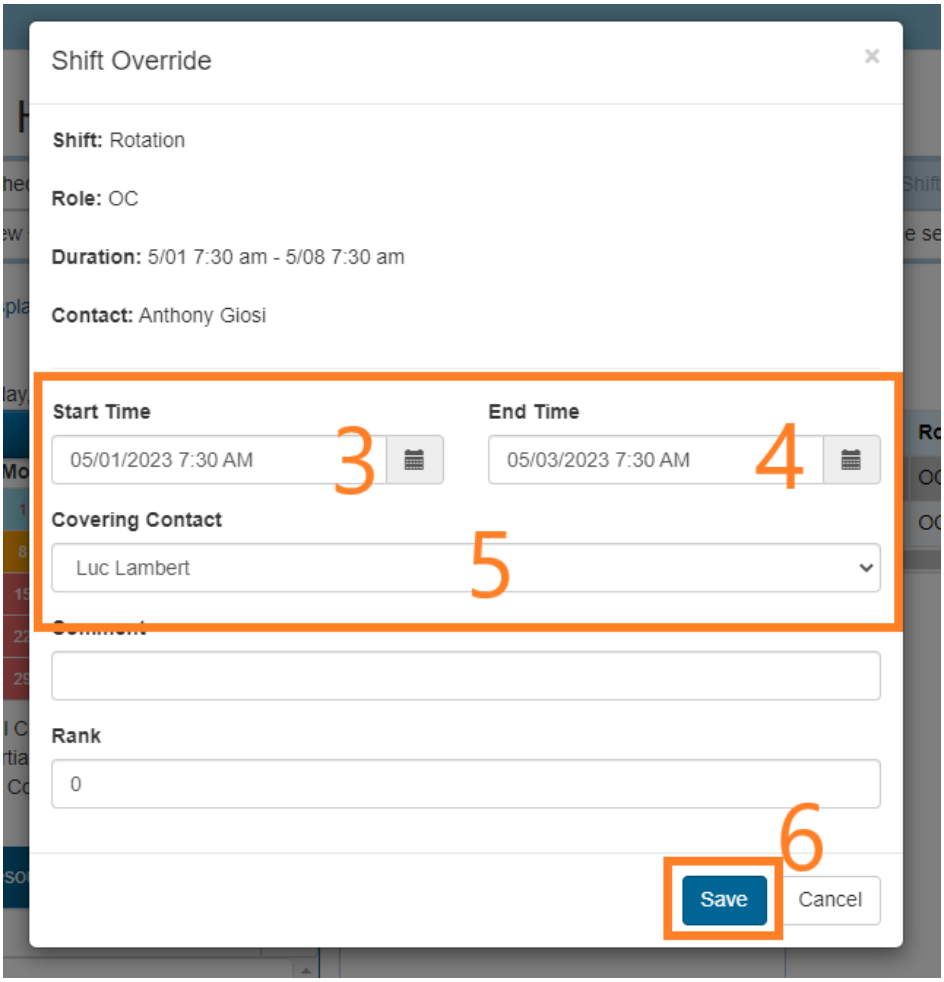


3. Inscrire le début du remplacement (Rappel: Cette date et heure doit être comprise entre le début et la fin du quart de garde sur lequel un changement temporaire est appliqué, dans l'exemple présent, le début ne peut pas être avant le 04/30 7h30am)



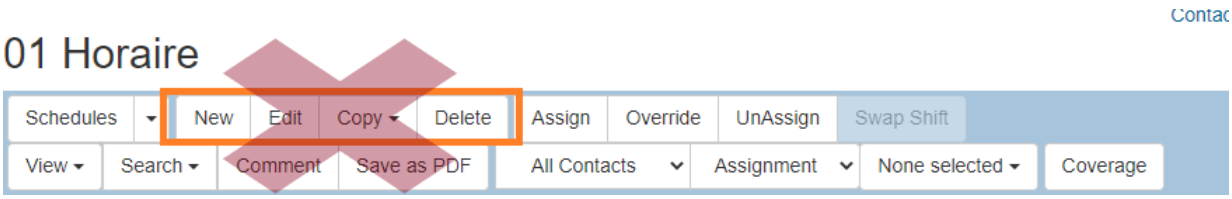
4. Inscrire la fin du remplacement (Rappel: Cette date et heure doit être comprise entre le début et la fin du quart de garde sur lequel un changement temporaire est appliqué, dans l'exemple présent, la fin ne peut pas être après le 05/03 7h30am).

5. Choisir la personne qui sera de garde pour cette période.
6. Cliquez sur « Save ».



Ce que vous ne devez pas faire

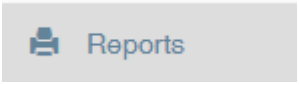
Prenez note que vous ne pouvez pas modifier un quart de travail existant et actif. Votre scénario et vos personnes de garde étant liés par la programmation, cela endommagerait le tout. Toute programmation requise pour corriger ce type de situation engendrera des frais supplémentaires.



Réglages du Mot de passe

Pour modifier votre mot de passe, veuillez envoyer une demande par courriel à service@i24image.com.

Rapports



Dans cette section, vous pouvez accéder aux rapports suivants :

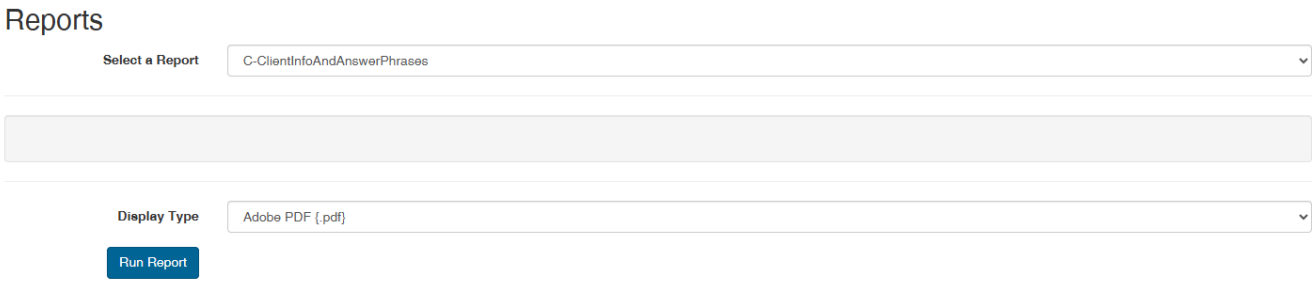
1. **Client Info and Answerphrases :** Vous pouvez consulter les pages d'information (InfoPages) et les phrases d'accueil téléphonique. Si vous souhaitez les mettre à jour, veuillez communiquer avec nous à service@i24image.com.

2. **EN Service Level :** Vous y trouverez des statistiques sur le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le temps de travail total, le temps moyen par appel et les appels de courte durée.

3. **Billable Minutes Manual :** Détails des appels et des minutes facturables pour une période donnée.

4. **Billable Minutes Monthly :** Détails des appels et des minutes facturables pour la dernière période de facturation.

Les rapports sont disponibles au format Adobe PDF (.pdf).



Pour obtenir des rapports personnalisés, veuillez communiquer avec nous à service@i24image.com.