

Plateforme de collaboration Hello : Guide de dépannage

Contenu

Guide de dépannage de Hello Platform 1	de
Introduction	2
Notes importantes	2
Problèmes courants et dépannage	2
Problème n° 1 : Nom d'utilisateur et/ou mot de passe <i>incorrect</i>	2
Problème n° 2: L'utilisateur accepte les appels de la fenêtre contextuelle / notification, mais ne peut pas entendre ou voir les appels	2
Problème n° 3 : L'utilisateur passe l'appel à partir du contact/historique du portail utilisateur mais ne peut pas entendre ou voir les appels	2
Problème n° 4: L'utilisateur ne peut pas voir le lien / logo Click-To-Dial pour le numéro de téléphone sur Web.	3
Problème n° 5:	

I'utilisateur clique pour composer mais il demande à choisir une application.

3

Problème n ° 6:

L'utilisateur compose à partir de l'extension interne, mais l'extrémité ne reçoit pas la notification et l'appel va à la messagerie vocale.

3

Problème n ° 7:

L'utilisateur a le statut non enregistré de Hello Mobile Web.

3

Problème #8: Le lien a expiré

3

Connexion Hello

4

portail web d'accueil

Les applications de la plateforme Hello

5

Portail

6

utilisateur

portail web mobile

7

(portail Web mobile Hello)

Introduction

« Hello » est une plate-forme téléphonique d’entreprise en nuage fournie et gérée par TA Networks. Hello prend en charge les téléphones de bureau ainsi que les téléphones mobiles et « soft » inclus dans un navigateur.

Remarques importantes

Le portail utilisateur est la page d'accueil pour la gestion du compte de l'utilisateur et n'est pas le portail téléphonique Web. L'utilisateur doit lancer [l'application Hello Mobile](#) à partir du portail d'accueil via Apps> connexion Hello Mobile Web et utiliser le système téléphonique. **Les utilisateurs/agents** doivent toujours se connecter au client de l'application [Web Hello Mobile](#) pour pouvoir recevoir des appels entrants, passer des appels sortants et utiliser les fonctionnalités Cliquer pour appeler.

- Si l'application [Hello Mobile Web](#) n'est pas ouverte et connectée, l'utilisateur/les agents du téléphone seront reconnus comme hors ligne. Les appels ne peuvent pas être établis correctement.
- L'utilisateur doit accéder au client Web Hello Mobile pour afficher les détails de l'appel actif.

Problèmes courants et dépannage

Problème n° 1 : Nom d'utilisateur et/ou mot de passe incorrects

Case 1: Si c'est la première fois que logging dans le portail, l'utilisateur devra configurer le compte à partir de l'e-mail de bienvenue.

Cas 2: Si l'utilisateur a déjà terminé la configuration du compte, il peut être confondu entre le mot de passe de l'utilisateur (au moins 8 chiffres, y compris le caractère, les chiffres et / ou les caractères spéciaux) et le mot de passe du code PIN de messagerie vocale (au moins 4 chiffres peuvent être tous les numéros).

Cas 3: L'utilisateur a oublié le mot de passe, veuillez envoyer un e-mail à l'équipe d'assistance de TA Networks (support@tanetworks.ca).

Problème n ° 2: L'utilisateur accepte les appels de la fenêtre contextuelle / notification, mais ne peut pas entendre ou voir les appels

Cas 1 : Si l'utilisateur n'entend pas l'appel, il se peut qu'il ne soit pas correctement connecté à [l'application Hello Mobile Web](#) à partir du navigateur/téléphone. Veuillez vérifier l'état de connexion en ouvrant la page Web Hello

Cas 2 : Si l'utilisateur peut entendre l'appel, mais ne peut pas voir le détail de l'appel, l'utilisateur peut cliquer sur [le bouton Hello Onglet Application Web](#) mobile pour afficher les détails.

Problème n° 3 : L'utilisateur passe un appel à partir du contact/historique du portail utilisateur mais ne peut pas entendre ou voir les appels

Cas 1 : L'utilisateur n'est pas connecté à [l'application Hello Mobile Web](#) à partir du navigateur

Cas 2 : Si l'utilisateur peut entendre l'appel, mais ne peut pas voir le détail de l'appel, l'utilisateur peut cliquer sur le bouton [Hello Onglet Application Web](#) mobile pour afficher les détails.

Problème n ° 4: L'utilisateur ne peut pas voir le lien / logo Click-To-Dial pour le numéro de téléphone sur le Web.

Cas 1 : L'utilisateur n'a peut-être pas activé [les paramètres](#) d'[Click-To-Dial](#).

Problème n ° 5: l'utilisateur a activé le clic pour composer, mais il demande à choisir une application.

Cas 1 : L'utilisateur ne s'est pas connecté correctement à [l'application Web Hello Mobile](#) à partir du navigateur

Problème n ° 6: L'utilisateur compose à partir de l'extension interne, mais le destinataire ne reçoit pas la notification et l'appel va à la messagerie vocale.

Cas 1 : l'extension appelée peut être hors ligne. Vérifiez [l'état de présence de l'extension appelée](#).

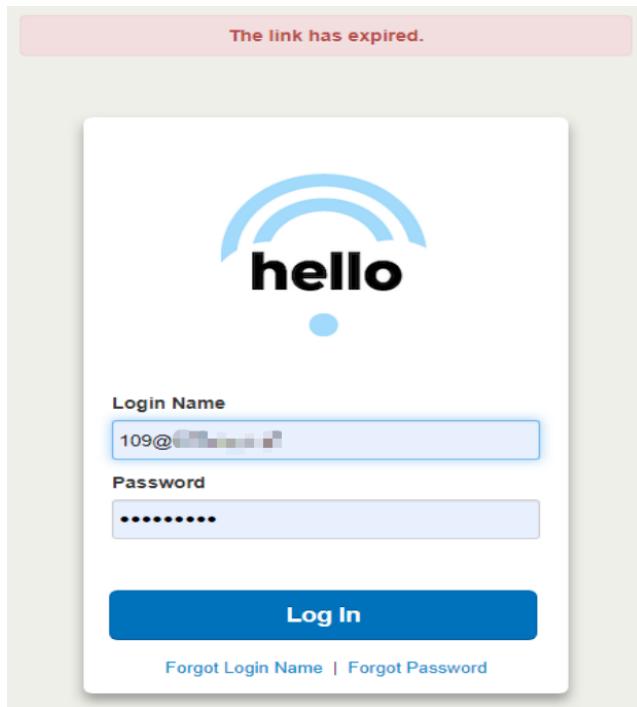
Problème n ° 7: L'utilisateur a le statut non enregistré de Hello Mobile Web.

Cas 1: Il peut y avoir un problème entre le navigateur et le microphone

- Essayez de fermer toutes les fenêtres du navigateur et rouvrez-les.
- Si le problème persiste, essayez d'ouvrir Chrome. En haut à droite, cliquez sur Plus, puis sur Paramètres. Cliquez sur Confidentialité et sécurité, puis sur Paramètres du site, puis sur Caméra ou microphone. Sélectionnez l'option souhaitée comme paramètre par défaut.
- Passez en revue vos sites bloqués et autorisés.
- Essayez un autre navigateur, c'est-à-dire : Firefox

Problème #8 : Le lien a expiré

Description: certains utilisateurs peuvent obtenir l'erreur « Le lien a expiré » après avoir cliqué sur le lien de configuration complet de l'e-mail de bienvenue.



Cause : L'e-mail de bienvenue a un délai limité pour expirer (24 heures). Si l'utilisateur n'a pas terminé la configuration dans la durée (24 heures) depuis l'envoi de l'e-mail, le lien expirera.

Solution:

Envoyer un e-mail à TA Services pour demander le renvoi de l'e-mail de bienvenue