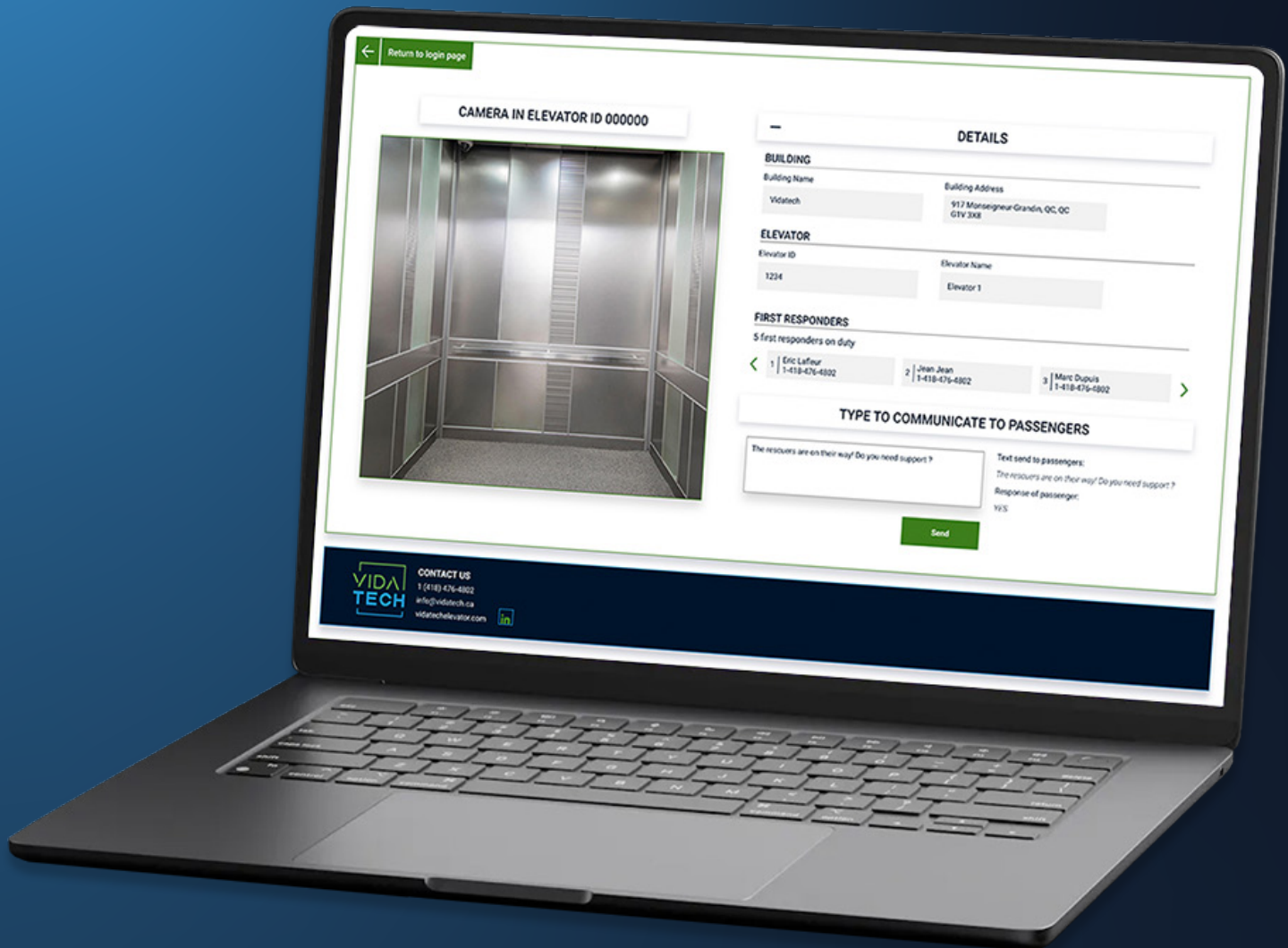


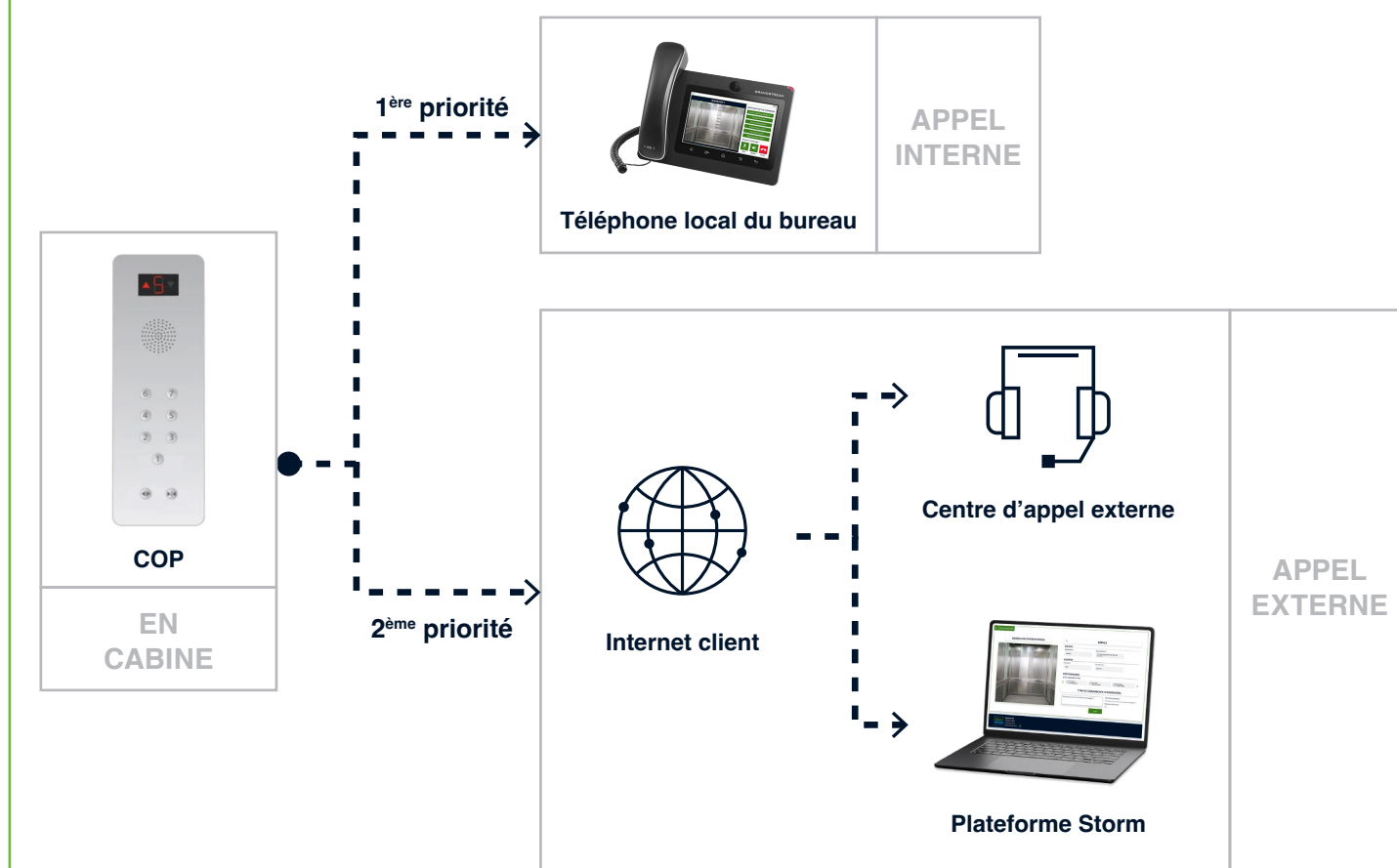
GUIDE CENTRE D'APPEL



917 Rue Monseigneur-Grandin, Bureau 304B
Ville de Québec
Québec, Canada
G1V 3X8
1 418 476-4802
info@vidatech.ca

LEXIQUE	
Abréviations	Définition
IVR	Menu vocal interactif de téléphonie
CSR	Représentant de communication de centre d'appel
ID	Identifiant d'ascenseur à 5 chiffres
DTMF	Touche de clavier téléphonique de 0 à 9, *, #.

FONCTIONNEMENT DU SYSTÈME THUNDER



GUIDE CENTRE D'APPEL

APPEL À PARTIR DE L'ASCENSEUR

- 1 Identifier l'**ID de l'ascenseur** appelant sur l'**afficheur du téléphone** ou par **audio** dans le message de localisation.
- 2 Appuyer sur la touche « **1** » du téléphone pour accepter l'appel.

- 3 Aller sur **vidatechstorm.com** et entrer l'ID :

Connect to an elevator ID elevator ➔

- 4 Les informations de l'ascenseur, la zone vidéo et la zone de clavardage sont maintenant disponible une fois connecté à l'ascenseur.

The screenshot shows the VidatechStorm interface. On the left, there is a camera view of an elevator interior. On the right, there is a 'DETAILS' form. The form has sections for 'BUILDING' (Building Name: Vidatech, Building Address: 917 Montaigne-Graffiti, QC, QC G1V 3X8), 'ELEVATOR' (Elevator ID: 1234, Elevator Name: Elevator 1), and 'FIRST RESPONDERS' (5 first responders on duty). Below the form, there is a 'TYPE TO COMMUNICATE TO PASSENGERS' section with two text input fields: 'The rescuers are on their way! Do you need support?' and 'The rescuers are on their way! Do you need support?'. A 'Send' button is at the bottom right of the form. At the bottom of the screen, there is a 'CONTACT US' section with the phone number 1-877-676-4822 and the email info@vidatech.ca.

- 5 **Prioriser la communication audio via le combiné téléphonique.** Si le passager est incapable de communiquer vocalement, utiliser la zone de clavardage pour envoyer des messages sur l'écran dans l'ascenseur.



**Ne pas utiliser la fonctionnalité main libre en environnement bruyant.
Risque de coupure audio du passager.**

- 6 Pour terminer la conversation, raccrocher l'appel audio. Le lien vidéo se termine simultanément.

APPEL VERS L'ASCENSEUR

- 1 Appeler le numéro de VidatechStorm :
514-375-5675
- 2 Entrer l'**ID de l'ascenseur** à contacter sur le **clavier téléphonique**. Un ascenseur est disponible pour un rappel pendant une heure après un appel qui a été initié par l'ascenseur.

- 3 Aller sur **vidatechstorm.com** et entrer l'ID.

Connect to an elevator ID elevator ➔

- 4 Les informations de l'ascenseur, la zone vidéo et la zone de clavardage sont maintenant disponible.

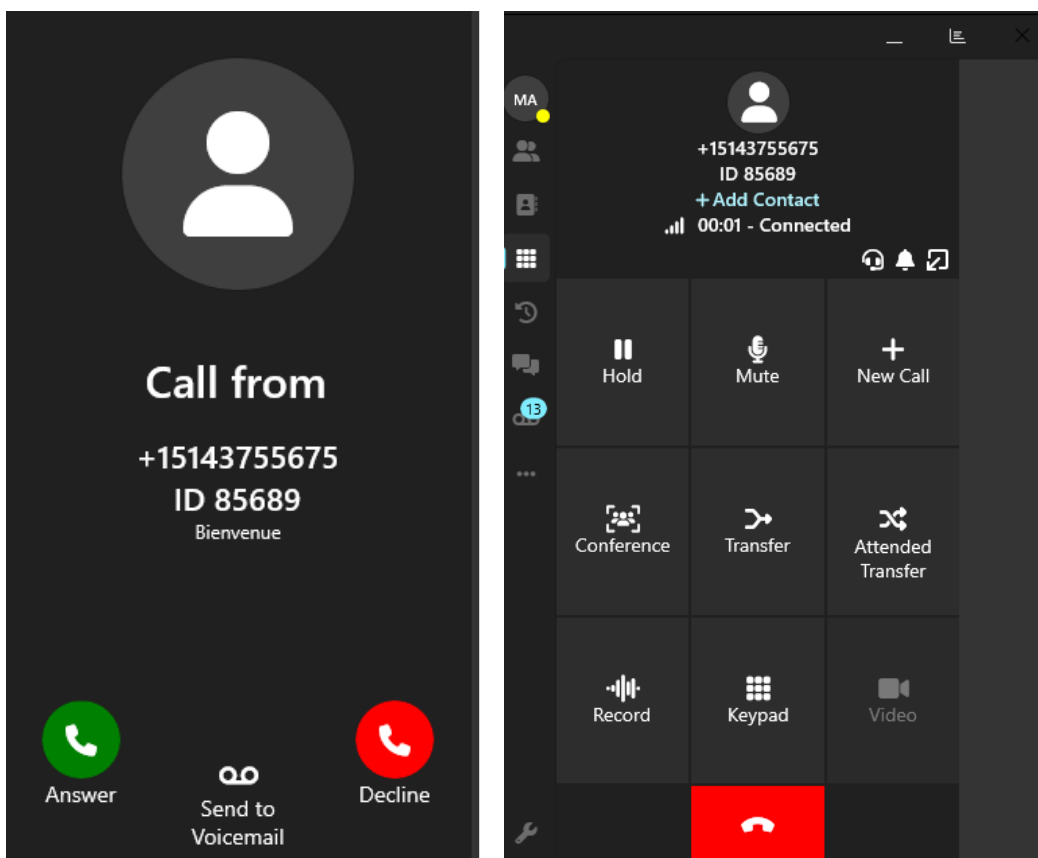
GUIDE DES DTMF

- 0 : Démarrage du Menu IVR.
- 1 : Arrêt/Démarrage du message de localisation.
- 2 : Sélection de la langue anglaise.
- 3 : « M'entendez-vous ? ».
- 4 : « Avez-vous besoin de policiers ? ».
- 5 : « Avez-vous besoin d'ambulanciers ? ».
- 6 : « Est-ce que la porte est bloqué ? ».
- 7 : « L'ascenseur est-il en panne ? ».
- 8 : « L'aide est en route ».
- 9 : Prolonger la durée d'appel de 15 minutes.

FONCTIONNEMENT D'UN APPEL D'URGENCE D'ASCENSEUR

Lors d'un appel d'ascenseur, la première tentative d'appel est vers les téléphones présents dans l'immeuble. Si aucun répondant est présent sur le site, l'appel est dirigé vers la centrale téléphonique. La priorité des numéros téléphoniques à appeler peut être configurée sur l'appareil en cabine, sur le superviseur en salle mécanique ou sur la plateforme de configuration en ligne.

Les appels provenant d'un ascenseur utilisent le numéro Vidatech Storm : 514-375-5675. Sur les afficheurs téléphoniques, le nom de l'appelant est représenté comme ceci : ID 12345. Le numéro à 5 chiffres représente l'ID¹ de l'ascenseur. Il s'agit du numéro unique de la cabine de l'ascenseur qui a initié l'appel.



MESSAGE DE LOCALISATION

Lorsque le CSR¹ répond à l'appel, le message de localisation démarre. La structure du message est la suivante :

« Appel d'urgence de l'ascenseur < # d'ascenseur >, du < Adresse de l'immeuble >. Pour visionner le flux vidéo, veuillez ouvrir vidatechstorm.com avec l'identifiant d'ascenseur suivant < ID Ascenseur>. Veuillez appuyer sur 1 pour démarrer l'appel ».

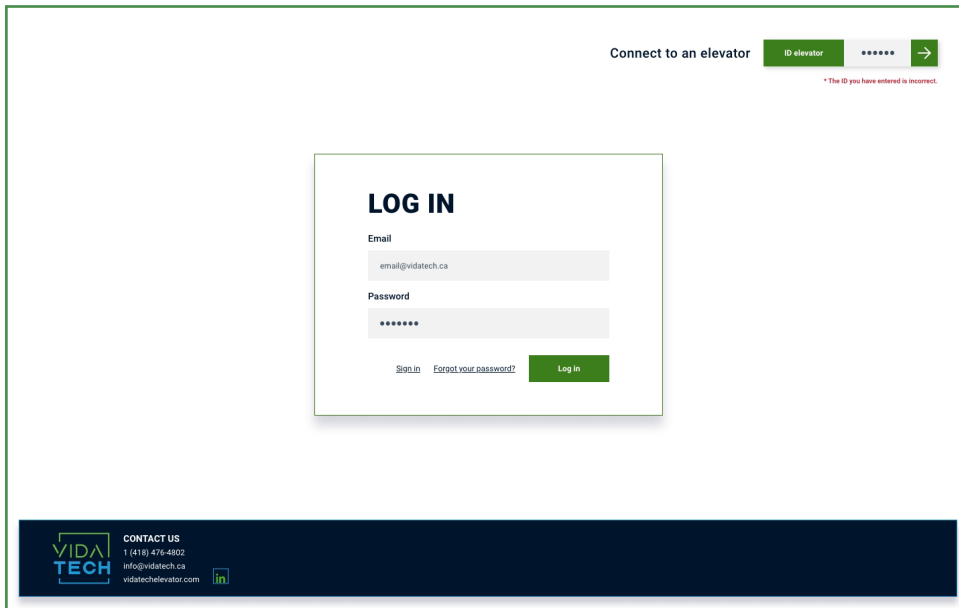
Ex: « Appel d'urgence de l'ascenseur 2, du 917 Monseigneur-Grandin, Québec. Pour visionner le flux vidéo, veuillez ouvrir vidatechstorm.com avec l'identifiant d'ascenseur suivant 1-6-4-5-6. Veuillez appuyer sur le 1 pour démarrer l'appel ».

Le message sera répété jusqu'à ce que le CSR¹ appuie sur la touche « 1 » pour démarrer l'appel. L'identifiant de l'ascenseur dans le message de localisation est le même que celui qui figure dans le nom de l'identifiant de l'appelant.

¹ Voir le lexique à la page 5.

CONSULTER LE FLUX VIDÉO

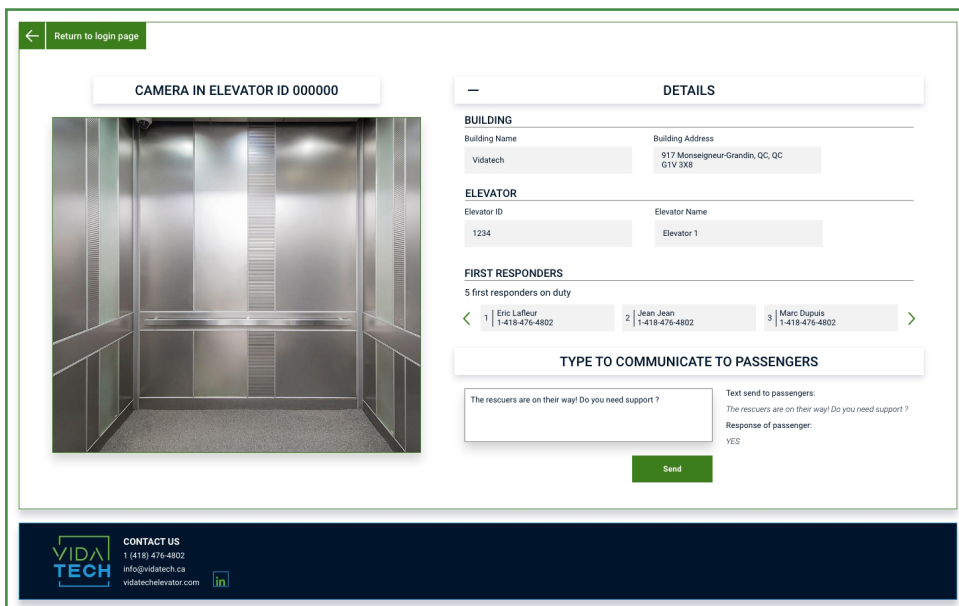
Dans n'importe quel navigateur, tapez www.vidatechstorm.com et entrez l'ID¹ de l'ascenseur en haut à gauche :



Le CSR¹ aura alors accès à l'adresse du bâtiment et au nom de l'ascenseur. Il pourra également voir le flux vidéo de la cabine pour vérifier si une personne est bloquée à l'intérieur. Le CSR¹ aura accès à la liste des intervenants en service au moment de l'appel. Ce sont ces personnes qu'il faut appeler lorsqu'une personne est bloquée dans l'ascenseur.

Enfin, le CSR¹ peut communiquer par le biais de la boîte de dialogue si la personne ne peut pas parler. Il est nécessaire de formuler des questions à réponse courte, puisque l'utilisateur d'ascenseur peut répondre que par OUI ou NON. Les boutons Ouvrir/Fermer porte sont habituellement attribués à ces réponses (OUI/NON).

Lorsque l'utilisateur appuie sur le bouton « ouvrir porte », un message audio « oui » est envoyé sur l'appel téléphonique ainsi qu'un message écrit dans la section clavardage sur vidatechstorm.com. La langue des messages envoyés dépend de la langue configurée sur l'appareil en cabine.



¹ Voir le lexique à la page 5.

UTILISATION DES DTMF

Si le CSR¹ compose un DTMF¹ lors de l'appel, un message audio du IVR¹ est envoyé :

- 0 : Arrêt/Démarrage du Menu IVR¹
- 1 : Arrêt/Démarrage du message de localisation
- 2 : Sélection de la langue anglaise
- 3 : « M'entendez-vous? »
- 4 : « Avez-vous besoin de policiers? »
- 5 : « Avez-vous besoin d'ambulanciers? »
- 6 : « Est-ce que la porte est bloqué ? »
- 7 : « L'ascenseur est-il en panne? »
- 8 : « L'aide est en route »
- 9 : Prolonger la durée d'appel de 15 minutes

Par défaut, la durée maximale de la conversation est de 15 minutes. Le système affiche le message suivant :

« La conversation s'arrêtera dans 20 secondes, pour prolonger l'appel, appuyez sur 9 ».

Le CSR¹ doit appuyer sur le « 9 » pour prolonger l'appel de 15 minutes supplémentaires, sinon l'appel s'arrêtera dans 3 minutes.

TERMINER UN APPEL

Pour mettre fin à l'appel, il suffit de raccrocher la conversation téléphonique en quittant l'appel. Instantanément, le flux vidéo de l'ascenseur est arrêté et toutes les informations concernant l'ascenseur disparaissent lorsque la page web est rafraîchit.

RAPPELER UN ASCENSEUR

Si le CSR¹ a besoin de rappeler la cabine, il doit appeler le 514-375-5675 (numéro d'identification de l'appelant), puis un IVR¹ lui demandera les 5 chiffres de l'ID¹ de l'ascenseur (nom de l'ID de l'appelant reçu).

Note : Cette option n'est disponible que 1 heure après la fin de l'appel précédent, après ce délai, aucun rappel n'est autorisé vers la cabine.

Si l'ascenseur n'est pas joignable, un message est dicté par l'IVR¹ du 514-375-5675. Les causes possibles sont les suivantes :

- Délais de 1h est dépassé.
- L'ascenseur est en appel avec un téléphone présent sur le site.
- Problème réseau causant l'impossibilité de rejoindre l'ascenseur.

¹ Voir le lexique à la page 5.