

Guide d'utilisation de l'interface UM

1- Comment accéder à l'interface

Pour accéder à l'interface, ouvrez votre navigateur Internet favori et allez à l'adresse um.vif.com (sans www.), ou utilisez l'interface bill2., et cliquez sur messages. Un nom d'utilisateur (login) et mot de passe (password) seront alors requis. Le login est sous le format 1, suivi de votre code régional et numéro de téléphone. Il est important de ne pas y insérer d'espaces ou de tirets. Votre mot de passe, par défaut, a été généré automatiquement par notre système. Vous le retrouverez sur votre guide de démarrage (si abonné après le 17-09-2009), ou vous pouvez appeler le service à la clientèle pour l'obtenir. Si vous avez tenté d'accéder à l'interface bill2.vif.com au préalable, alors votre mot de passe sera identique à celui que vous aurez choisi pour cette dernière. Une fois cette étape complétée, vous aurez accès à la page principale. Pour les fins de ce guide français, il serait préférable de changer la langue de l'interface vers le français dès le début de votre exploration. Pour ce faire, veuillez vous référer à la section 4.3, sous la rubrique **Onglet Général, Langue**.

2- Exploration de l'interface

Le premier écran que vous apercevrez sera la boîte de réception, c'est-à-dire l'endroit où vos messages vocaux et autres sont entreposés. Vous pourrez visionner l'origine du message, la date de réception ou l'heure si le message a été reçu la journée même, et le type de message (dans « objet »). Veuillez noter que la boîte de réception peut contenir autant des messages vocaux, que des fax ou des courriels si vous faites l'utilisation de cette fonction. Pour écouter vos messages vocaux ou visionner vos fax, vous n'aurez qu'à cliquer sur le titre (type) du message. Pour ce qui est des messages vocaux, ils joueront automatiquement une fois que vous aurez cliqué sur le lien. Vous aurez l'option de faire stop ou pause si vous le désirez, et vous pouvez aussi défiler à travers le message pour aller à un point précis. Point à noter, vous pouvez aussi télécharger vos messages sur votre (ou tout autre) ordinateur en cliquant sur le lien « download » ***. La taille du fichier est indiquée à la gauche du lien de téléchargement. Pour ce qui est des messages fax, après avoir cliqué sur le lien, vous serez dirigés vers une page avec deux options : ouvrir le fichier avec le logiciel qui y est associé (plus d'explications suivront), ou télécharger le fichier. Donc, retournons maintenant à la page principale. Votre boîte de réception a une capacité maximale de 9765Ko. Vous pouvez voir la portion utilisée au dessus de la liste de messages (ex : Vous utilisez 5265 Ko sur 9765 Ko). De plus, si vous avez plusieurs messages, il se peut qu'ils soient répartis sur plus qu'une page. Si tel est le cas, cliquez sur le numéro de la page que vous voulez visionner (au-dessus ou en dessous de la liste de messages). Vous pourriez aussi cliquer sur « **view all** » *** pour visionner tous les messages sur la même page.

Pour ce qui est des boutons dans la barre blanche : « Recevoir Courrier » sert à rafraîchir la boîte de réception. Inverser la sélection agit sur les messages sélectionnés/non sélectionnés, **Faire suivre** est utilisé pour transférer un/des message(s) vers une adresse courriel spécifiée, **Lu** et **Non lu** sont utilisés pour identifier les messages comme étant lus ou non lus, et finalement supprimer est auto explicatif... !

Maintenant, explorons les icônes se situant dans le coin supérieur gauche de l'écran. Seulement les fonctions du 3^e et 4^e seront expliquées en détail, car les celles des autres s'expliquent par eux-mêmes. L'icône d'accueil (la maison) vous permet en tout temps de retourner à la page principale, qui est en fait la boîte de réception. Le deuxième est utilisé pour naviguer à travers les différents dossiers (Brouillons, Envoyé, Corbeille). Le troisième est utilisé pour votre boîte de messagerie UM (Composer, Adresses, Dossiers, Rechercher). Le quatrième est ce que nous pourrions appeler l'icône d'options du compte. C'est à cet endroit que vous pourrez changer tous les paramètres relatifs aux fonctions de votre système de messagerie UM ainsi que votre message d'accueil, etc...

3 – Fonctions de la boîte de réception

3.1 – Composer

Cette fonction est utilisée pour composer des courriels. En effet, l'interface UM vous permet même d'envoyer des courriels! Vous pouvez l'utiliser comme adresse de rechange, par exemple. Le fonctionnement est le même que pour tout autre interface de courriel web, avec une petite valeur ajoutée : la possibilité d'enregistrer un message vocal et le mettre en pièce jointe (un micro configuré et fonctionnel est requis)!

3.2 – Adresses

Ceci est votre carnet d'adresses. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un contact. Une fois l'entrée terminée, cliquez sur **Enregistrer**. Il sera possible de l'éditer ou le supprimer par la suite.

3.3 – Dossiers

À cet endroit vous aurez l'option de créer/éditer les dossiers associés à votre boîte de réception. Pour créer un nouveau dossier, entrez le nom que vous désirez lui donner dans le champ « Nom », et cliquez sur **Sauvegarder**.

3.4 – Rechercher

Encore une fois, cette fonction parle par elle même. Elle est utilisée pour effectuer une recherche à travers vos messages (texte seulement). « Texte » est l'endroit où vous devez entrer ce que vous recherchez, et « Regarder dans » sert à spécifier où/dans quels éléments vous désirez effectuer la recherche.

4 – Options

4.1 – Informations personnelles

4.1.1 – Onglet « Nom et adresse »

Nom complet

Vous devez entrer votre nom en entier à cet endroit, comme par exemple, « John Doe ». Il s'agit du nom qui s'affichera quand les gens recevront un message de votre part. Si ce champ est vide, l'autre partie ne verra seulement que votre adresse courriel. Par défaut, le nom qui apparaît dans ce champ est celui du titulaire du compte.

Adresse courriel

Ce champ doit rester vide.

Adresse de réponse

Il s'agit de l'adresse courriel vers laquelle la réponse à vos courriels se redirigera. Cette fonction peut être utilisée si vous voulez que vos contacts vous répondent vers une adresse Hotmail ou Yahoo, par exemple.

4.1.2 - Onglet « Citation en réponse » ***

Quand vous cliquez sur « répondre » sur un message reçu, le formulaire de composition contient le message original. Une ligne de texte comme `John Doe a dit` : peut être insérée avant ce message en citation. Il s'agit d'une ligne de citation. L'onglet « Reply Citation » vous permet d'en faire la configuration.

- **Pas de citation**

Aucune ligne de citation ne sera annexée.

- **L'auteur a dit**

Une ligne sous le format `L'AUTEUR a dit` : sera annexée. AUTEUR sera remplacée par le nom de la personne qui a envoyé le message auquel vous répondez.

- **Citation XML**

Cette option génère la ligne : `<quote who="John Doe">`.

- **Personnalisée**

Cette option vous permet de définir votre propre ligne de citation. Dans les deux champs situés en dessous, entrez un début et une fin pour votre ligne de citation. Le nom de l'auteur sera inséré au milieu.

4.1.3 - Onglet Signature

Si vous sélectionnez cette option, une signature sera annexée au bas de tous les messages que vous enverrez. Vous devrez premièrement cocher « Utiliser la signature ». Par la suite, cliquez sur l'onglet « Nom et adresse », et entrez votre signature dans le champ « Signature ».

4.2 – Ordre de l'index

Cette section vous permet de contrôler votre liste de messages. Vous pouvez déterminer quelle information sera affichée et dans quel ordre elle le sera. Utilisez les flèches « en haut » et « en bas » pour redimensionner l'en-tête des colonnes, supprimer pour enlever une colonne de l'affichage, et **Ajouter** pour en ajouter une.

4.3 – Préférences d'affichage

- Onglet « General » ***

Langue

Si l'anglais n'est pas votre langue maternelle, vous pouvez facilement changer la langue d'affichage pour la majorité des éléments de l'interface. Choisissez la langue (dans ce cas-ci, Français) dans le menu déroulant. Presque tout le texte utilisé dans UM apparaîtra maintenant dans cette langue. Veuillez noter que cette fonction ne traduira pas vos messages entrants, ou les noms de dossiers!

- Onglet « Boîte de Réception »

Nombre de messages par page

Cette valeur définit le nombre de messages qui seront affichés dans une page à la fois. Si le nombre de messages dépasse cette valeur, les liens « précédent » et « suivant » apparaîtront au-dessus et en dessous de la liste, vous permettant ainsi de changer de page.

Sélection de pages

Quand vous cochez cette option, les numéros des pages seront affichés au-dessus et en dessous de la liste des messages, vous permettant de vous diriger rapidement à une page spécifique. Le nombre indiqué dans le champ « Nombre maximum de pages à afficher » définit combien de numéros de pages apparaissent au-dessus et en dessous d'une liste de messages.

4.5 – Préférence des dossiers

Onglet « Dossiers Spéciaux »

Dossier « trash »

Vous pouvez sélectionner vers quel dossier vos messages se dirigeront quand vous les supprimez. Si vous ne voulez pas que vos messages supprimés transitent vers un dossier poubelle, choisissez « Ne pas utiliser la corbeille ».

Dossier « sent »

Vous pouvez sélectionner vers quel dossier se dirigeront vos messages envoyés. Si vous ne voulez pas stocker les messages envoyés, sélectionnez « Ne pas utiliser le dossier Éléments envoyés ».

Dossier « draft » ***

Vous pouvez sélectionner vers quel dossier se dirigeront vos messages brouillons. Si vous ne désirez pas utiliser ce dossier, sélectionner « ne pas utiliser le dossier Brouillons ».

Onglet « Liste de Dossiers »

Notification des messages non lus

Cette option sert à spécifier comment les messages non lus seront affichés dans la liste des dossiers. Si vous sélectionnez « Pas de notification », vous n'aurez aucune notice concernant vos messages non lus. Si vous sélectionnez « Boîte de réception », le titre de ce dossier deviendra en caractères gras dès que vous aurez de nouveaux messages, et un nombre s'affichera à sa droite, indiquant combien de nouveaux messages ont été reçus. La même chose se produira si vous sélectionnez « Tous les dossiers ». Par contre, si vous voyez que la liste se charge trop lentement, re-sélectionnez « Boîte de réception » ou « Pas de notification ».

Type de notification des messages non lus

Cette option sert à faire le choix entre afficher le nombre de nouveaux messages seulement, ou afficher le nombre total de messages ainsi que le nombre de nouveaux messages.

Historique des recherches

Si vous effectuez une recherche dans la boîte de réception, cette recherche peut être sauvegardée pour un accès plus rapide dans un moment ultérieur. Vous pouvez sélectionner combien de recherches peuvent être sauvegardées.

4.5 – Préférences UM

Onglet Mode

Vous avez le choix entre deux modes de réponse : **Boîte Vocale** et **Réception Automatique**. Vous trouverez les instructions pour la réception automatique à la section 4.7.

L'onglet **Messages d'accueil** vous permet d'enregistrer un message, faire jouer un message existant, ou encore de changer le type de message qui sera utilisé quand vous n'êtes pas disponible pour répondre à vos appels.

Vous devrez premièrement choisir le type de message désiré (*Extended Absence, Personal, Name ou Standard* ***). **Extended Absence** correspond à un message qui fournit votre nom complet ainsi que votre numéro, **Name** correspond à un message qui ne donne que votre nom, et finalement **Personal** correspond à un message de votre choix. Normalement, vous ne devriez que choisir **Personal**.

Vous avez le choix entre envoyer un fichier audio existant en utilisant les boutons « Browse » à la droite, ou enregistrer un message à l'aide d'un micro qui aura été préalablement branché et configuré. Un bouton vert « Play » signifie qu'un fichier audio/enregistrement existe déjà, alors qu'un bouton rouge « Rec » signifie qu'il n'y a aucun message pour le type en question.

Pour enregistrer un message, cliquez sur le bouton d'enregistrement (rouge). Une fois que vous aurez cliqué, tous les autres boutons à l'exception de « Stop » seront désactivés (gris). À noter que vous devez sélectionner le type de message que vous désirez enregistrer à l'aide des boutons radio à la gauche.

Si le bouton « Play » clignote après l'enregistrement, cela signifie que le message a été enregistré avec succès. Pour enregistrer le message, cliquez sur **Sauvegarder** dans le coin supérieur gauche de l'écran. Pour réenregistrer un message, cliquez sur le bouton annuler à droite du bouton d'enregistrement.

Onglet « Voice menu » ***

- Password

Ceci correspond au mot de passe que vous pouvez spécifier pour l'accès à votre boîte vocale via le téléphone (*98).

- Always ask for password

Cette fonction fera en sorte que le système vous demandera votre mot de passe à chaque accès. Par défaut, cette option est désactivée. Activer cette dernière peut être utile si vous avez des messages personnels et que vous ne voulez pas que n'importe qui puisse y accéder.

- Prompt levels

Ce paramètre ne doit pas être altéré ; prière de le laisser tel quel.

Onglet Faxes ***

Ceci vous permet de choisir le format d'enregistrement de vos messages fax entrants. Vous avez le choix entre: un fichier PNG par page, un seul fichier PDF ou TIFF pour toutes les pages, ou un fichier TIFF par page.

Onglet « External E-Mail » ***

Cette fonction sert à envoyer vos messages vers une adresse courriel externe; vous pouvez utiliser n'importe quelle adresse à votre choix. Si l'action est configurée à « Aucun », vos messages ne seront pas reçus à l'extérieur du

système téléphonique ou UM. Si l'option « Faire suivre » est sélectionnée, vous ne recevrez pas vos messages *ni dans UM, ni dans le système téléphonique*. Ils seront transférés directement vers l'adresse courriel spécifiée. L'option « Notify » *** fera de sorte qu'un message soit envoyé à l'adresse spécifiée pour vous avertir qu'un message a été reçu. Et finalement, l'option « Copy » *** fera de sorte qu'une copie du/des message(s) à l'adresse courriel spécifiée. Vous recevrez aussi les messages dans le système téléphonique, ainsi que dans UM.

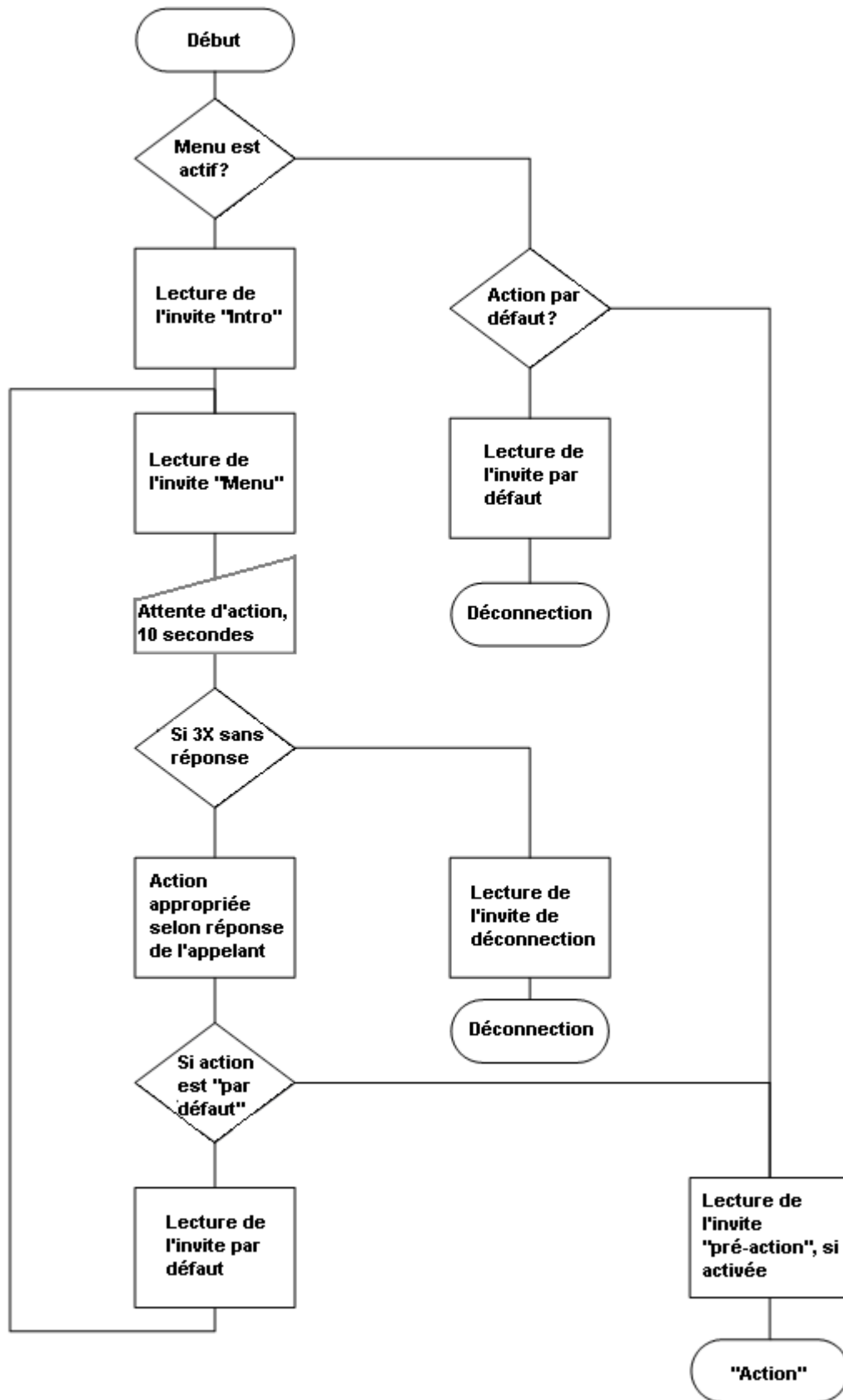
4.6 – Auto attendant

L'Auto Attendant est une solution flexible conçue pour accueillir les appelants et les transférer soit vers des comptes PortaSwitch existants, ou vers votre système téléphonique existant. À noter que cette fonction n'est pas supportée pour les clients résidentiels de VIF internet. Nous pourrions évidemment répondre à vos questions de base sur cette fonction, mais il faut comprendre que ce système est destiné à des systèmes téléphoniques corporatifs/commerciaux/de centre d'appels.

4.6.1 – Concepts de base

- L'Auto Attendant (AA) est composé d'un groupe de menus.
- Tous les menus sont identiques sous tous leurs aspects, sauf le menu ROOT, qui est toujours présent (ne peut pas être supprimé), et qui ne peut changer de nom.
- Quand un appel est placé vers le système, l'AA répondra avec l'Intro du menu ROOT.
- Par la suite, l'invite du menu jouera, et l'AA attendra l'action de l'appelant ***.
- L'action de l'appelant déclenchera l'une des actions suivantes :
 - Default *** - effectue la lecture de l'invite par défaut pour le menu courant.
 - Transfer – transfère l'appel vers un numéro de téléphone ou d'extension spécifié.
 - Menu [nom] – exécute le menu sélectionné; l'utilisateur peut sélectionner n'importe lequel des menus disponibles.
- L'utilisateur peut sélectionner si la lecture de l'invite correspondant à une action va être effectuée avant l'action

Voici un graphique détaillant le flux des appels selon un scénario préfabriqué :



4.6.2 – Liste des menus

Après avoir cliqué sur Auto Attendant dans la liste des options, l'écran principal s'affichera; il s'agit de la liste de tous les menus disponible pour le système (initialement, seul le menu ROOT s'y retrouve).

Pour modifier une des menus, sélectionnez-le dans la liste

Pour ajouter un nouveau menu, cliquez sur **Ajouter** dans le coin supérieur gauche de l'écran.

4.6.3 – Mode d'édition de menu

Après avoir sélectionné un des menus existants, veuillez allouer quelques instants au système afin que les invites se chargent (une barre de progrès est visible au haut de l'écran).



Nom


Tout simplement le nom du menu. Par exemple « Ventes » pour le département des ventes.



Active ***

Ce paramètre définit la période durant laquelle le menu est actif. Pour faire en sorte qu'un menu soit actif en tout temps, cliquez sur le bouton **Always ***** (à noter qu'il s'agit du choix par défaut). PortaUM vous permet aussi d'utiliser un assistant de période (du même type que celui utilisé pour le transfert d'appels), qui vous permet de spécifier des périodes avec un maximum de complexité.

4.6.4 – Intro, Menu, Défaut

 - **Enregistrement**: Cliquez sur ce bouton afin de débiter l'enregistrement de votre invite (vous devrez brancher un microphone au périphérique audio de votre ordinateur pour utiliser cette fonction). Une fois l'invite enregistré, le bouton  **Undo** (annuler) devient disponible, vous permettant de revenir à l'état précédent (ex : annuler une modification faite à l'invite/message). Un bouton « **Play** » clignotant indique qu'un invite existant va être remplacé, mais la que la modification n'a pas encore été sauvegardée.

 - **Stop**: Cliquez sur ce bouton afin d'arrêter l'enregistrement ou la lecture d'un message enregistré.

 - **Play**: Cliquez sur ce bouton afin de faire la lecture d'un invite. Une fois la lecture amorcée, le bouton changera pour  **Pause**.

Il est possible que certains boutons apparaissent parfois en gris ; cela veut simplement dire que la/les fonction(s) en question ne soit(ent) pas accessible(s) parce qu'une autre tâche est en cours.

Pour donner un son professionnel à votre Auto Attendant, nous recommandons l'utilisation d'un micro de grade professionnel et un studio d'enregistrement numérique pour l'enregistrement de vos invites. Même si de par sa nature, un téléphone est loin d'offrir une qualité sonore de haute-fidélité, plus la qualité de la source (matériel enregistré) est élevée, plus le son sera clair et uniforme lorsqu'il sera entendu dans un téléphone. Dû au grand nombre de variables pouvant dégrader le son dans un système téléphonique (qualité de la ligne, type/qualité d'appareil téléphonique du client), il est important de ne pas négliger cet aspect.

Pour téléverser une invite, cliquez sur le bouton **Browse** approprié. Le format natif pour le système est le suivant :

Type: fichier NeXT/Sun (Java) .au

Format: G.711 u-Law

Attributs: 8,000 Hz, 8-bit, Mono

PortaUM utilise le SOX – Sound eXchange, un convertisseur d'échantillon sonore universel, pour les invites téléversées afin de les convertir au format natif du système.

Voici une courte liste des formats supportés :

Type	Description
.aiff	Fichiers AIFF utilisés sur Apple IIc/IIgs et SGI.
.au	Fichiers AU SUN Microsystems.
.gsm	GSM 06.10 « Lossy Speech Compression »
.mp3	Audio Compressé MP3.
.ogg	Audio Compressé Ogg Vorbis.
.wav	Fichiers Microsoft .WAV RIFF.

4.6.5 – Tableau des événements ***

Colonne	Description
Event	<p>Not Active – si le menu courant n’est pas actif (se référer à la section d’aide pour la définition d’une période*)</p> <p>0-9, #, * - l’entrée effectuée par l’appelant sur le clavier téléphonique</p> <p>Timeout – aucune entrée effectuée par l’appelant</p>
Action	<p>Unavailable – démarre la lecture de l’invite “unavailable” (choix non disponible)</p> <p>Directory – Transfère l’appelant vers le répertoire téléphonique (voir section 4.7)</p> <p>Transfer – transfère l’appel vers un numéro de téléphone ou extension donné. Le numéro de téléphone doit être entré dans le même format que l’usager utiliserait sur un téléphone IP dans son environnement IP Centrex; par exemple, pour transférer un appel à l’extension 123, il faut simplement entrer 123.</p> <p>Transfer to E.164 Number – Transfère l’appel vers un numéro donné. Le numéro doit être spécifié en format E.164 : le code du pays, suivi de l’indicatif régional, et finalement du numéro (ex : 16045551234 pour un numéro au Canada)</p> <p>Transfer to Extension – Transfère l’appel vers un numéro de poste. Pour prévenir l’abus (par exemple une personne tentant de composer un numéro interurbain), il est possible de spécifier un nombre maximal de chiffres alloué pour le numéro de poste (Max Size).</p> <p>Transfer to Voicemail – Transfère l’appel vers la boîte vocale. Cette action devrait être désignée pour l’événement « Fax », pour faire en sorte que les fax soient stockés dans le système de messagerie.</p> <p>Menu – Démarre l’exécution du menu sélectionné.</p>
Play before action	Cochez cette boîte si la lecture de l’invite doit être effectuée avant que l’action soit exécutée.
File	Le nom du fichier et le chemin pour y accéder.

4.7 – Dial Directory ***

Cette fonction est utilisée par l’auto attendant. C’est à cet endroit que la configuration du répertoire téléphonique est effectuée; il faut sélectionner l’action « **directory** » dans l’auto attendant afin de l’utiliser. Vous aurez l’option d’enregistrer ou sélectionner un message d’intro pour le menu du répertoire. Cliquez sur « **Ajouter** » pour ajouter une entrée; vous pourrez alors configurer le numéro abrégé qui devra être composé (numéro de poste),

le numéro de destination (vers lequel l'appel sera redirigé), et le nom de famille du destinataire. Vous aurez la possibilité de supprimer ou éditer l'entrée à un moment ultérieur, ainsi que de la rendre active ou inactive en cochant/décochant la boîte « **Active** ». N'oubliez pas de cliquer sur « **Sauvegarder** » une fois que vous aurez terminé.

Pour chaque numéro de poste, vous avez l'option téléverser une invite vocale avec le nom de la personne. Vous pouvez aussi exclure l'accessibilité de certains postes via la composition par nom (utile si vous ne voulez pas que le président, propriétaire, directeur, etc.. de votre compagnie soit potentiellement dérangé par des appels de télémarketing, par exemple).

Le répertoire peut être assigné comme une « action » pour n'importe lequel des éléments dans le menu ROOT ou tout autre sous-menu. Quand un appelant accède au répertoire, il sera invité à entrer les trois premières lettres du nom de famille du destinataire. Le format standard lettres/chiffre s'applique, c'est-à-dire ABC équivaut à 2, DEF équivaut à 3, et ainsi de suite. Si aucune personne correspondant au choix entré n'est trouvée, l'appelant en est informé, et aura alors à réessayer ou appuyer sur * pour quitter le répertoire. Si plus d'un résultat correspond au numéro composé (ex : si deux personnes ont le « même » nom de famille numériquement parlant, comme par exemple 276 qui pourrait correspondre à la fois à Brown ou Asok), alors l'appelant entendra une liste de noms correspondants et leur numéro de poste. Il sera alors possible de faire le choix approprié.

Deux modes de sélection sont disponibles pour transférer l'appel :

- L'appelant entend un message complet incluant le numéro de poste de la personne (ex : Faites le 116 pour rejoindre John Brown, faites le 145 pour rejoindre Mary Broslavsky), et donc, entre le numéro de poste et est en mesure de connaître le numéro à composer pour toute autre utilisation ultérieure.
- Si pour quelque raison, le numéro de poste doit demeurer confidentiel, alors un autre mode est disponible. Il est possible de rejoindre la personne désirée simplement en entrant un chiffre faisant partie d'une liste (en reprenant l'exemple précédant, les choix se présenteraient maintenant ainsi : Faites le 1 pour rejoindre John Brown, faites le 2 pour rejoindre Mary Broslavsky).

4.8 – Call queues ***

Cette fonction permet à votre système de téléphonie IP d'avoir une fonctionnalité de « centre d'appels ». Quand un important volume d'appels est dirigé vers l'auto attendant, PortaUM peut transférer ces derniers vers des agents (représentants au service à la clientèle, par exemple) de façon contrôlée.

Chaque file d'attente peut être configurée selon plusieurs paramètres :

- **Destination** – Il s’agit d’un numéro de téléphone vers lequel un appel sortant sera transféré. Le fait qu’il s’agisse d’un seul numéro ne veut pas dire pour autant qu’un seul agent aura la possibilité de répondre aux appels. Ce numéro est simplement utilisé afin de transférer les appels au système téléphonique IP. Du côté du système, vous pouvez utiliser le transfert d’appel pour rediriger un appel vers de multiples téléphones IP. D’autre part, il est aussi possible de transférer l’appel vers un PBX IP externe, ou un portail (« gateway ») muni de multiples ports FXS; l’attribution de l’appel à un agent disponible sera alors effectué de ce côté.
- **Max Connected Calls ***** - Ce paramètre définit la « limite » de la file d’attente, c’est-à-dire le nombre maximal d’appels simultanément connectés/en attente.
- **Call Duration ***** - Ce paramètre définit le temps moyen estimé pour chaque appel (utilisé pour calculer le temps approximatif de temps d’attente).
- **Music on Hold ***** - Une mélodie (ou message) qui est diffusé(e) aux appelants qui sont en attente.

Chaque file d’attente contient un bassin d’appels entrants (appelants en attente de connection) et un nombre d’appels sortants (appels qui ont déjà été acheminés vers des agents). Quand un nouvel appel entrant est reçu, le système lui assigne une position dans la file d’attente. L’appelant entendra alors un message lui indiquant sa position dans la file, ainsi que le temps d’attente approximatif, qui est calculé de la façon suivante : (paramètre du temps moyen d’appel) ÷ (nombre maximal d’appels simultanément connectés) X (nombre total d’appels avant celui de l’appelant). Par la suite, la « musique en attente » démarre, et à chaque minute le système avise l’appelant de sa position dans la file d’attente ainsi que du temps approximatif d’attente. Si des appelants sont en attente et que le nombre d’appels sortants connectés est inférieur à la limite maximale établie, PortaUM tentera de connecter le premier appelant dans la file. Une demande de communication est alors acheminée vers le numéro de destination dans PortaSIP, et PortaUM attend par la suite jusqu’à ce que l’on réponde à l’appel. Si aucun agent n’est disponible pour répondre à l’appel au premier essai, PortaUM tentera un deuxième essai, et ainsi de suite. Ce processus continuera jusqu’à ce que tous les appels entrants soient traités, ou jusqu’à ce que le nombre d’appels simultanément connectés/en attente soit atteint. Pour le dernier cas, PortaUM attendra simplement jusqu’à ce qu’un des agents termine son appel, et par ce fait qu’un appel soit débranché, libérant ainsi un « espace » pour un nouvel appel.