

Guide d'utilisation Application Multitone Appear



Version iPhone



Centre intégré universitaire
de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale

Québec 

Simon Daigneault, Directeur des chargés de projets Orizon Mobile



David Caron, Spécialiste procédés administratif DRI CIUSSSCN

Adoption au conseil d'administration le [date]

Date de publication et mention de l'édition
(ex. : 11^e édition, janvier 2025)

Direction Ressources Informationnelles, Service Téléphonie et maintien d'actifs des équipement RI

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

**ENSEMBLE,
AU SERVICE
DE L'HUMAIN.**

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale**

Québec 

Connexion à l'application:

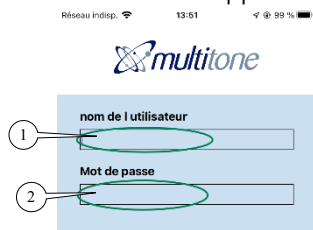
Ouvrir l'application sur votre iPhone;



Appare
Multitone Electronics PLC

Cliquer l'icône sur votre appareil

Connexion à l'application:



Étape de connexion :

1 - Inscrire votre nom d'utilisateur; c'est votre code R03 (ou citrix) il est composé des 2 premières lettres de votre nom et de votre prénom suivi de 4 chiffres

Exemple : Nick Suzuki; suni3001

2 - *Saisir votre mot de passe:

* Rappel le mot de passe doit contenir 12 caractères: 1 Majuscule, 1 Minuscule, 1 Nombre, 1 Caractère spécial



3 - Cliquer Suivant; pour vous connecter

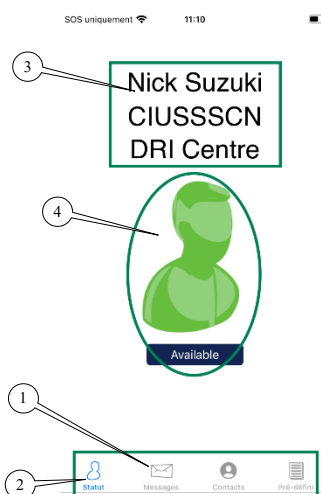


Fonctionnement de l'application: et information sur votre profil

Ouverture de l'application:

Information sur l'utilisation:

À l'ouverture; l'application est sur l'onglet: Statut



1 - Menu de navigation entre les onglets:

Statut; Messages; Contacts; Pré-défini

2 - L'icône en bleu indique l'onglet dans lequel vous vous trouvez dans l'application

3 - Identification de l'utilisateur:

Prénom: Nick; Nom: Suzuki

Service: CIUSSSCN

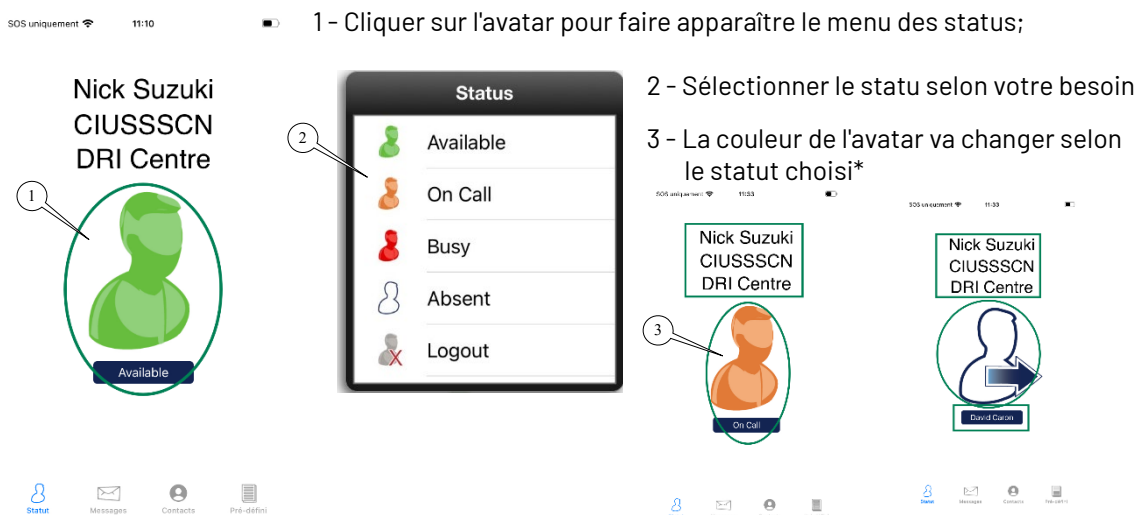
Direction: DRI fonction: Centre

4 - Statut - la couleur de l'avatar est lié à votre statut de disponibilité

Onglet Statut

Le statut dans Appear sert à informer les autres membres de votre disponibilité en temps réel. En choisissant le statut approprié, vous permettez à vos collègues de savoir si vous êtes joignable, en service, occupé ou absent. Lié à votre statut vous devez veiller à ce que le volume de votre appareil soit suffisamment élevé pour ne manquer aucune notification importante. À l'inverse, lorsque votre statut est « Occupé » ou « Absent », vous pouvez réduire ou couper le volume pour éviter toute interruption non souhaitée, tout en vous assurant que les messages urgents seront acheminés selon les règles de transfert définies.

Étape pour: Modifier votre Statut:



*Si un transfert est programmé; le nom de l'utilisateur vers qui les messages seront transférés va apparaître.

Définition des divers statuts* :

Available (Joignable): vous êtes disponible et sur le terrain (sur votre quart de travail); réception de tous les messages; selon le paramètre choisi votre appareil va vibrer ou sonner à la réception; cependant tous les messages avec une priorité élevé, vont sonner sur votre appareil.

On Call (De garde): selon votre horaire, lorsque vous activez ce statut; vous serez disponible pour recevoir les messages; comme l'instruction de la phase 1 est que tous les messages seront avec une priorité maximum, votre appareil va sonner à la réception d'un message.

Busy (Occupé): Si vous êtes sur votre quart, mais entrain d'effectuer une tâche; vous serez avisé que pour les messages avec le niveau de priorité maximum;

Absent (Absent): Lorsque vous sélectionner ce statut, vous devez demander que vos messages soient transférés vers un autre utilisateur;

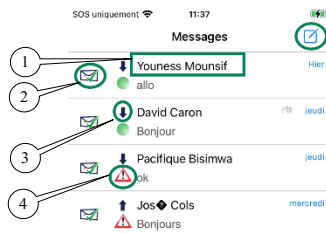
Logout (Se Déconnecter): déconnexion du réseau, vous ne recevrez plus aucun message et aucune possibilité de réponse, vous devrez modifier votre statut, pour que vous soyez disponible à recevoir des messages.

* L'objectif de la phase 1 du projet de remplacement des téléavertisseurs, c'est de répliquer le système existant, en conséquence, l'instruction est que: **tous les messages doivent être envoyé avec le niveau de priorité maximum;** à l'exception du statut hors ligne, tous les messages seront reçus.

Onglet Message:

La réception, l'envoi, la réponse, la suppression, le transfert,

Description de l'onglet: Message



1 - Nom de l'expéditeur: utilisateur qui vous écrit

2 - l'enveloppe avec un crochet vert indique que la conversation s'est faite sans problème

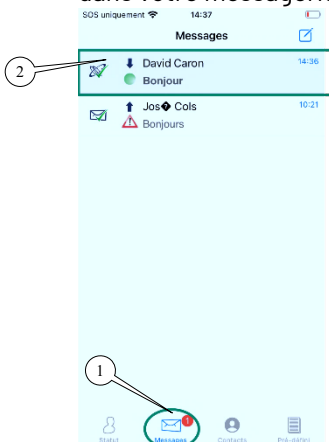
3 - Le sens de la flèche indique si le message a été reçu ou envoyé/répondu

4 - La pastille qui accompagne le message indique le niveau de priorité de la communication: triangle rouge avec un point d'exclamation; le rond vert, orange, rouge



Réception d'un message:

Lorsque l'icône Messages est ornée d'un chiffre, ce chiffre indique le nombre de message non lu dans votre messagerie.



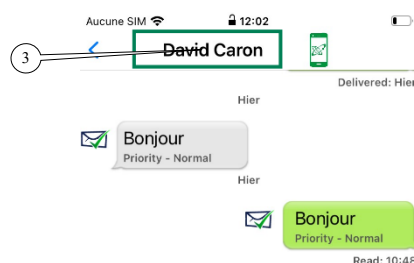
Pour consulter vos messages:

1 - Sélectionner l'onglet Messages;

2 - Sélectionner la conversation de l'utilisateur qui vous as écrit (elle sera en bleu dans la liste des conversations)

3 - Lorsque vous sélectionner la conversation l'accusez réception va se faire automatiquement;

L'expéditeur voit le statut du message passer d'envoyé à lu (Delivered to Read)



Provenance des notifications

L'utilisateur Appear peut être notifier par 3 plateformes: par la console (téléphoniste); par un non-utilisateur (personne externe utilisant une ligne téléphonique ou mobile) ou par un autre utilisateur Appear.

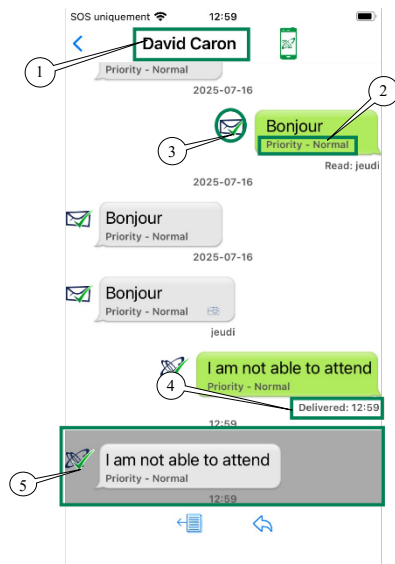
Différence entre les 3 plateformes:

- Notification provenant de la console: les téléphonistes notifient les utilisateurs Appear à partir de la console Multitone, en sélectionnant ceux qui ont le statut approprié selon le besoin. Les utilisateurs Appear ne peuvent répondre au message provenant des téléphonistes

- Notification entre utilisateur; les utilisateurs Appear peuvent se notifier entre eux toutes les fonctionnalités sont disponibles.

- Notification d'une personne externe au système: les personnes n'ayant pas de comptes Appeare ou d'accès à la console peuvent notifier un utilisateur; il compose le 418-666-1427; un message enregistrer demande certaines informations pour notifier les utilisateurs Appeare; numéro d'identification Multitone du destinataire, no de rappel, l'utilisateur ne peut répondre ni accuser réception des notifications provenant de l'externe.

Fenêtre d'un échange (conversation) entre utilisateurs:

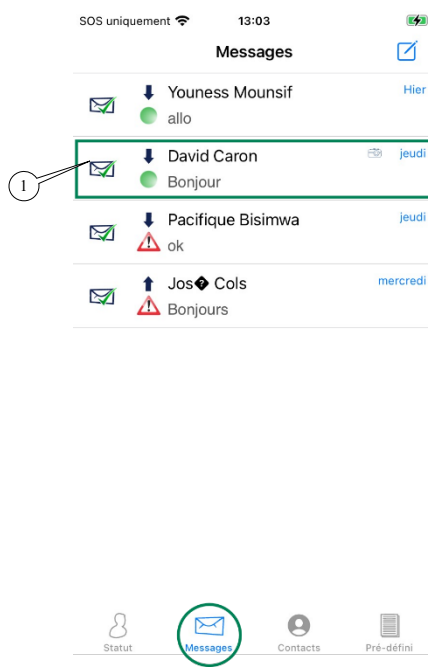


- 1 - Utilisateur avec qui vous échangez des messages
- 2 - Niveau de priorité du message:
- 3 - Confirmation que la communication s'est fait sans problème
- 4 - Statut du message envoyé: il passera de Delivered à Read, lorsque le destinataire va le consulter
- 5 - Lorsque vous recevez un message; alors que vous êtes dans la conversation; celui-ci apparaîtra en gris; il vous faut le sélectionner pour accuser réception de celui-ci

Prendre note que les messages vont vous notifier (bip code); tant et aussi longtemps que vous ne les consulter pour cesser la notification en confirmant l'accusé réception

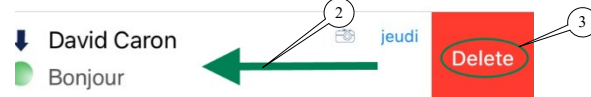
Suppression conversation :

À partir de l'onglet Messages;



- 1 - Conversation à supprimer:

Conversation à supprimer :



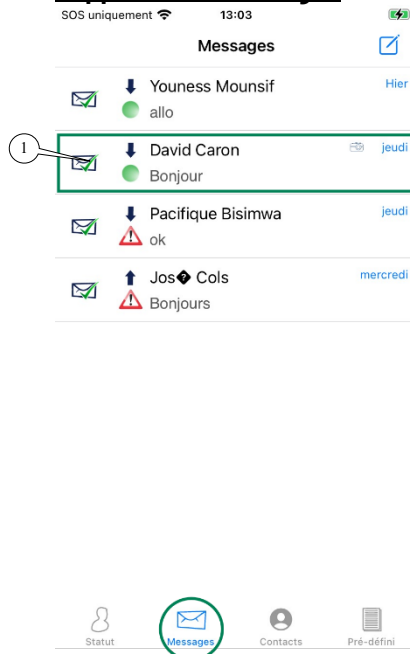
- 2 - Glisser votre doigt sur la conversation à effacer : de droite à gauche; le bouton Delete (effacer va apparaître)

- 3 - Cliquer : Delete - Confirmer (Annuler pour revenir)

- 4 - OK pour confirmer

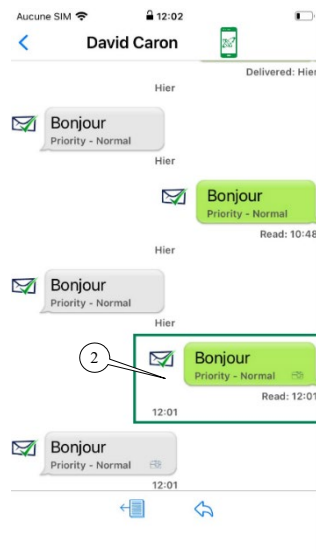
N.B. La suppression est irrévocable; l'information ne sera plus disponible

Supprimer un message :



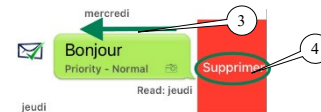
1 - Dans la messagerie; sélectionner (ouvrir) la conversation dans laquelle vous souhaitez supprimer un message:

Conversation:



2 - Sélectionner le message à supprimer :

Message à supprimer



3 - Glisser votre doigt de droite à gauche pour faire apparaître le bouton : Supprimer

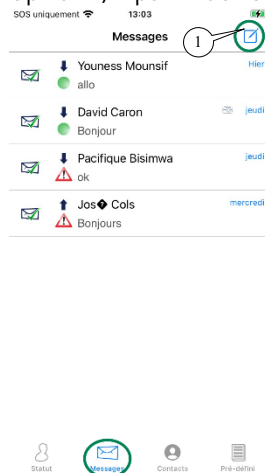
4 - Appuyer sur : Supprimer
Pr annuler l'opération, faire l'inverse de l'étape 3
N.B. La suppression est irréversible instantanée.


Rédaction d'un message; nouveau; réponse et réponse rapide :

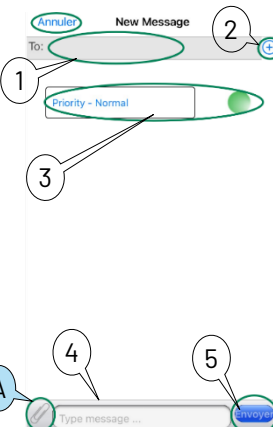
Nouveau message :



2 options à partir desquels la rédaction d'un nouveau message est possible;

Option 1) À partir de l'Onglet Messagerie:



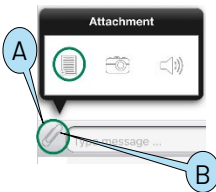
1 - Cliquer sur le bouton  dans le haut à droite;
La fenêtre Nouveau Message (vas s'ouvrir)



1 - Utilisateur à qui vous communiquer
Vous pouvez taper le nom direct; l'application va vous proposer des noms;
2- Cliquer le bouton +  pour avoir accès à la liste de vos contacts
N.B. il peut y avoir plusieurs destinataires; seulement à les sélectionner, ou vous pouvez sélectionner un groupeur avec qui communiquer
3 - Sélectionner le niveau de priorité du message*
*Phase 1 : l'instruction est que tous les messages doivent être envoyé avec le niveau de priorité Maximum
4 - Taper votre message
5 - Envoyer : 

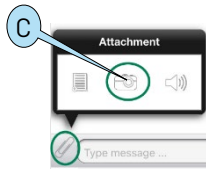
A – Le bouton avec un trombone ouvre le menu pour sélectionner le type de pièce à joindre au message selon votre besoin;

Menu

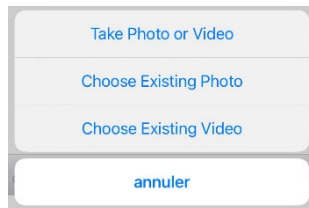


B – Le bouton en forme de document vous permet de sélectionner un message pré-défini; (permet de sauver du temps)

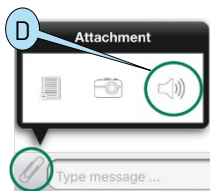
Dans la liste des messages prédéfinis; sélectionner le message qui correspond à votre besoin, il va apparaître, dans la section taper message, Envoyer



C – Pour joindre une photo ou une vidéo; existante ou à enregistrer; cliquer sur cette option; dans le menu :



Sélectionner l'option selon votre besoin; la photo ou la vidéo va se joindre au message (suivre instructions)

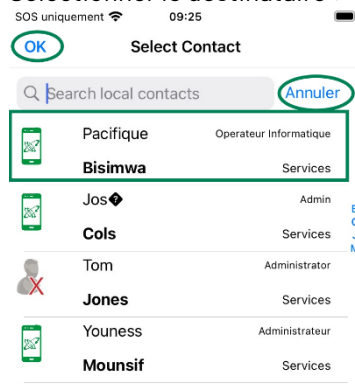


D – Pour joindre un audio; cliquer sur l'option;

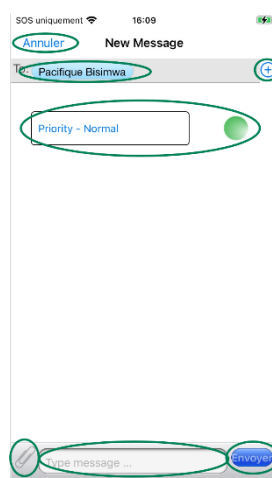
Enregistrer votre message, la fenêtre pour enregistrer un court audio va apparaître Enregistrez votre message (court message limite de temps)

À partir de l'Onglet de l'onglet Contact :

Sélectionner le destinataire :



La fenêtre New Message va s'ouvrir

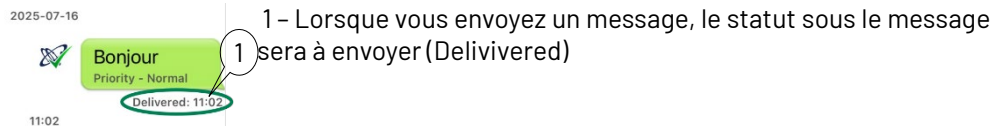


Suivre les étapes expliquer précédemment.

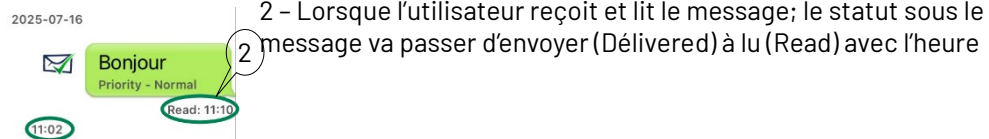
N.B. Toutes les communications se font entre contact; c'est dans la nature de l'application pour permettre les fonctionnalités

Comment savoir que le message a été envoyé :

Visuel d'un message envoyé :



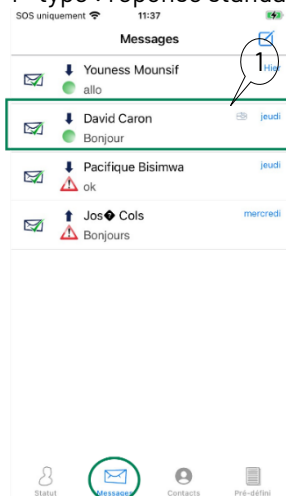
Visuel du même message une fois lu



Répondre aux Messages:

2 types de réponses:

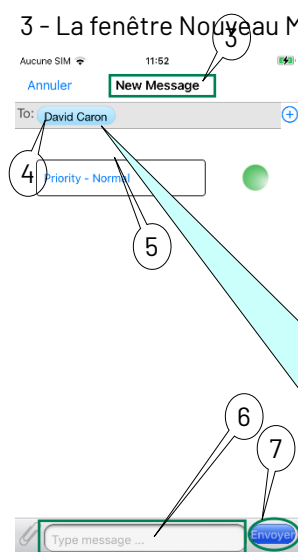
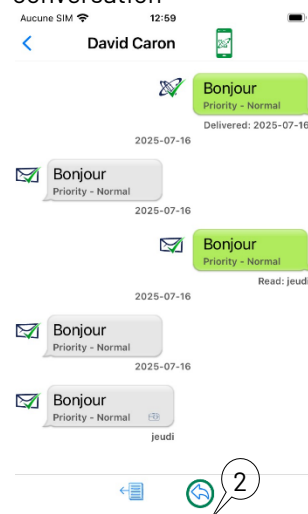
1^{er} type : réponse standard* :



2 - Cliquer le bouton répondre dans le bas de la conversation

3 - La fenêtre Nouveau Message va s'ouvrir :

4 - Destinataire à qui vous répondez
5 - Sélectionner la priorité

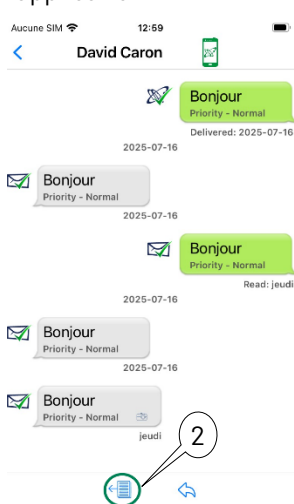


*Outre la manière d'ouvrir la fenêtre avec le bouton réponse: cette fonctionnalité est similaire à l'envoi : Nouveau Message

2^e Type :

Réponse rapide :

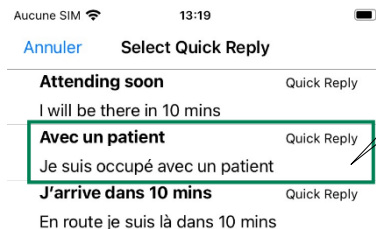
Pour vous permettre de gagner du temps, une fonction réponse rapide est paramétrée dans l'application :



2 - Cliquer sur le bouton :



La liste des réponses rapides va apparaître :



3 - Sélectionner votre réponse; elle va être envoyée dès la sélection.

Niveau de priorité des messages:

N.B. Instruction pour la phase 1: tous les messages envoyés avec le niveau de priorité maximum :

But instruction: Répliquer les mêmes fonctionnalités que le système qui est remplacé

Développement en phase 2

Niveau de priorité des messages :

Tous les messages envoyés ont un niveau de priorité, en fonction de votre statut et des paramètres (Volume et/ou vibration) que vous avez réglé votre appareil, lorsque vous recevez un message la priorité va déterminer si votre appareil vous notifie avec bip code et/ou une vibration.

Voici les choix :

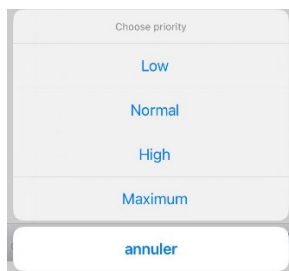
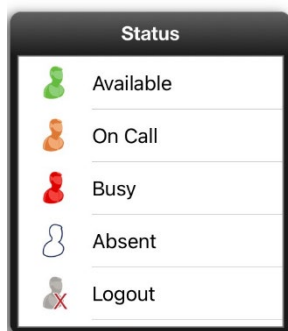


Tableau des options et notification selon la priorité.

Niveau de priorité	Appareil mode discret/vibration	Volume appareil activé
Bas	Vibre	Sonnerie normale
Normal	Vibre	Sonnerie normale
Important	Vibre	Sonnerie normale
Urgent (Max)	Sonne volume maximum	Sonnerie Maximum

Rappel :



Il est IMPORTANT de créer une routine de sélectionner votre statut selon votre horaire du temps

La routine doit inclure de paramétrer votre appareil en fonction de votre statut, mode sonore vs discret, ainsi que le niveau du volume de la sonnerie

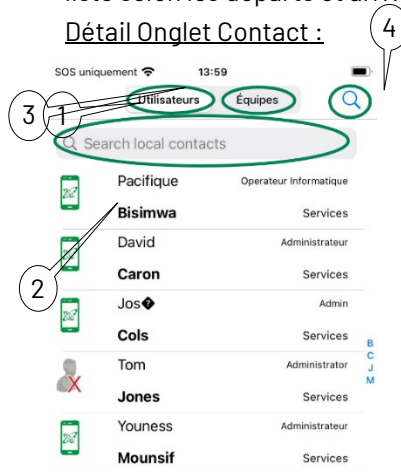
(Pour plus de détail vous rapporter à la section: Statut du guide)

Onglet contacts:

L'onglet contact permet de communiquer directement lorsque vous sélectionnez celui-ci; tel qu'expliqué plus haut, lorsque vous sélectionnez un contact la fenêtre pour écrire un nouveau message s'ouvre.

C'est dans cet onglet que vous pouvez gérer vos contacts, ajout, suppression; comme vous devez avoir contact et être dans les contacts les personnes avec qui vous interagissez; la mise à jour de la liste selon les départs et arrivés, facilite l'utilisation de l'application.

Détail Onglet Contact :



1 - Selon votre besoin sélectionner : Utilisateurs ou Équipes pour avoir accès, à ceux avec qui vous avez un lien;

2- Utilisateurs qui sont vos contacts, vous pouvez voir; prénom, nom, département, titre d'emploi

3 - Recherche parmi vos contacts :

- Taper le nom du contact dans la fenêtre avec une loupe
- Si le contact est visible à l'écran, vous pouvez le sélectionner
- Au lieu de taper le nom vous pouvez aussi dérouler la liste en maintenant votre doigt sur l'écran pour faire défiler la liste

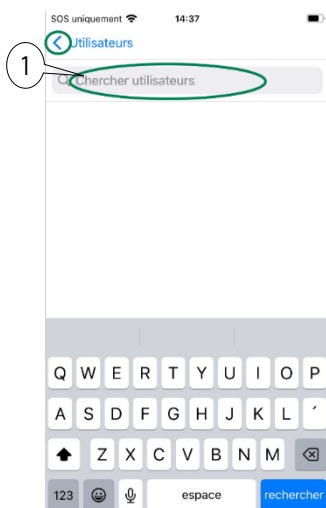
4 - Ajout d'un contact :



Cliquer la loupe pour ouvrir la fenêtre de recherche :

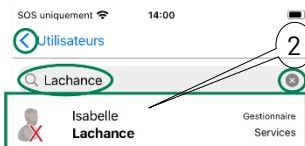


Fenêtre de recherche :

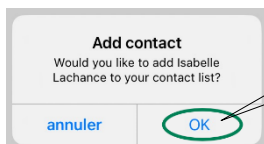


1 - Taper le nom de l'utilisateur que vous cherchez;

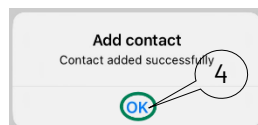
Lorsque vous débutez la saisie, le système vous proposera des Utilisateurs; lorsque l'utilisateur recherché apparaît à l'écran



2 - Sélectionner le contact



3 - Cliquer Ok pour ajouter le contact;



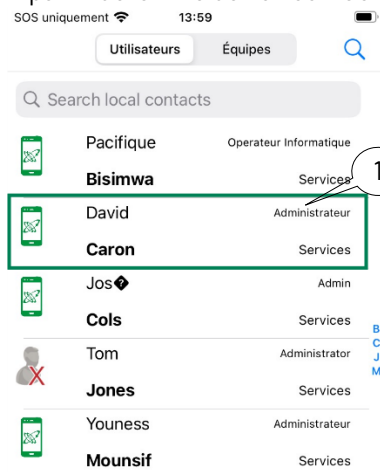
4 - Cliquer pour terminer l'ajout

Le contact a été ajouté à votre liste

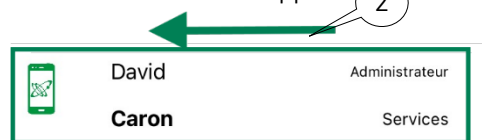
N.B. Il peut y avoir un délai avant que le contact soit disponible.

Supprimer un utilisateur de la liste des contacts :

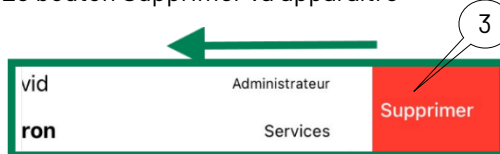
À partir de la liste de vos contacts :



1 - Cibler le contact à supprimer

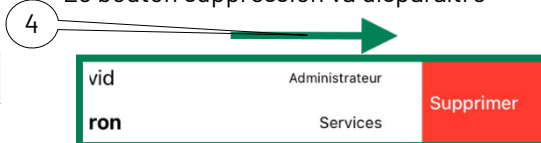


2 - Glisser votre doigt de droite à gauche sur le contact
Le bouton Supprimer va apparaître



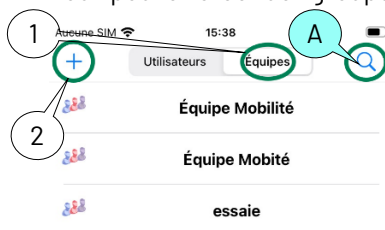
3 - Cliquer: Supprimer
La suppression est instantanée

4 - Annuler la suppression glisser de gauche à droite pour annuler
Le bouton suppression va disparaître



Gestion des équipes:

Vous pouvez créer des groupes d'utilisateurs.



1 - À l'onglet contacts sélectionner : Équipes

A - Pour rechercher des équipes la fonction est similaire à la recherche de contact, voir la section à ce propos



2 - Cliquer sur le bouton pour ouvrir la :fenêtre Nouveau Groupe:

3 - Inscrire le nom du groupe à créer

4 - Ajouter les contacts que vous au groupes

5 - Les contacts, vont apparaître dans cette section

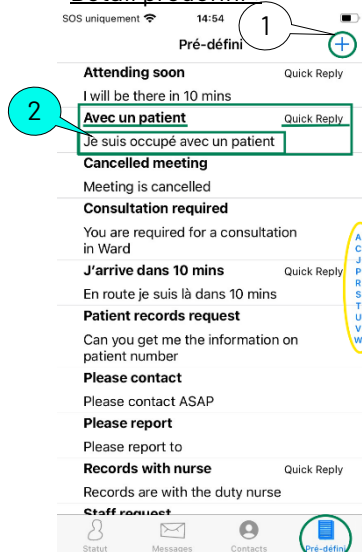
6 - Enregistrer le groupe

Enregistrer

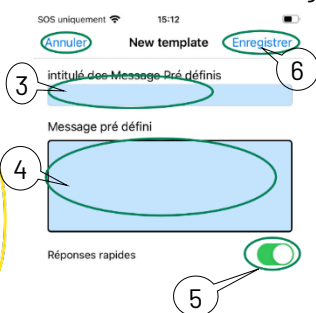
Gestion Onglet Prédéfini:

L'application vous permet de sauvegarder des messages prédéfinis (modèles); ils permettent de sauver du temps lorsque vous avez besoin de communiquer ou de répondre rapidement;

Détail prédéfini :



1- Pour créer un nouveau message sélectionner le bouton : Fenêtre nouveau message prédéfini (New template)



3 - Intitulé/titre du message

4 - Message que vous souhaitez avoir dans vos modèles prédéfinis

5 - Lorsqu'activé le message sera disponible dans la liste lorsque vous sélectionnerez la fonction

6 - Enregistrer le modèle

2 - Aperçu d'un message prédéfini;



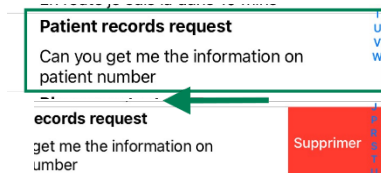
Modifier l'intitulé, le message, l'option réponses rapide, selon votre besoin.

Enregistrer la modification

Suppression d'un message prédéfini :

À partir de la liste

Cibler le message que vous souhaitez supprimer :



Comme pour les autres suppressions, glisser votre doigt de droite à gauche pour faire apparaître le bouton de suppression

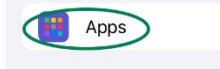
Cliquer suppression.,

Cliquer sur le bouton Supprimer

La suppression est instantanée et définitive

Bannière et notification (rappel)

Modifier les paramètres de l'application:
Dans votre appareil vous devez accéder aux réglages:
Sélectionner: Apps



Sélectionner Appear:



La fenêtre des paramètres de l'appli va s'ouvrir

