

Guide d'utilisation Application Multitone Apppear (Version androïde)

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

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

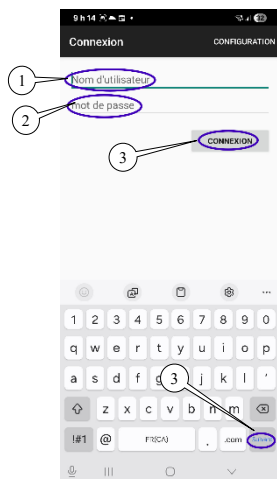
Ouvrir l'application sur votre Androïde:



Appear
Multitone Electronics PLC

Cliquer l'icône sur votre appareil

Connexion à l'application:



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 : David Caron; Cada3001

2 - *Saisir votre mot de passe

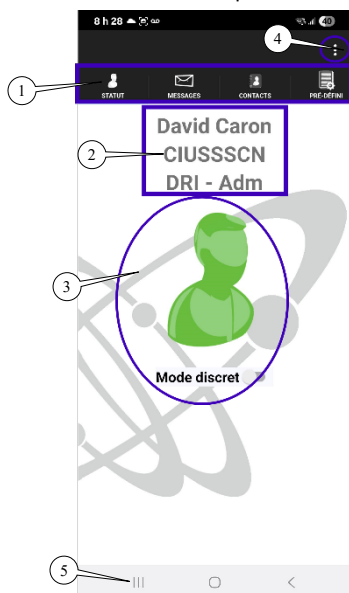
* Rappel le mot de passe doit contenir 12 caractères: 1 Majuscule, 1 Minuscule, 1 Nombre, 1 Caractère spécial

—> Procédure de modification disponible dans le guide d'installation de l'application Appear

3 - Cliquer Connexion ou suivant (sur le clavier); pour vous connecter

Information et fonctionnement de l'application


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



1 - Menu de navigation entre les différents onglets/fonctionnalités: Statut; Messages; Contacts; Pré Défini

2 - Identification de l'utilisateur, Système, Direction et fonction

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

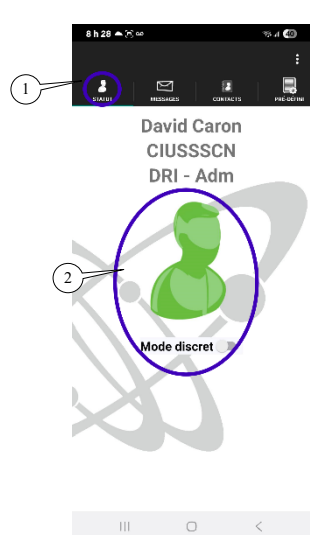
4 -  Bouton qui permet d'avoir accès aux options selon l'onglet/fonctionnalité où vous vous trouvez

5 - Les fonctionnalités du téléphone demeurent actives et utiles pour certaines actions

Onglet Statut

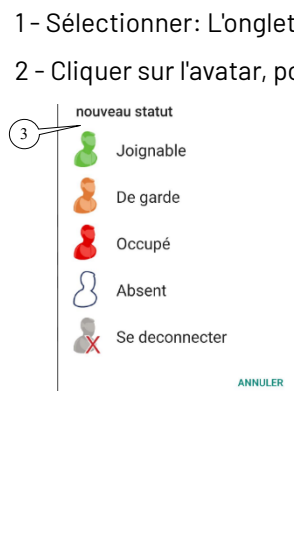
Le statut dans Appear sert à informer les autres membres de votre disponibilité en temps réel. En choisissant le statut approprié, vous permettez à vos collègues de savoir si vous êtes joignable, en service, occupé ou absent. Outre le statut, l'utilisateur doit veiller à ce que le volume de votre appareil 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.

Étapes pour modifier votre statut



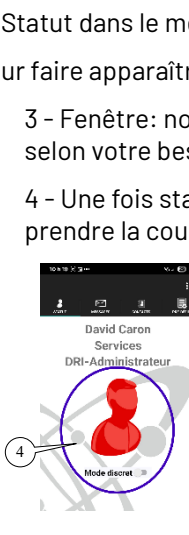
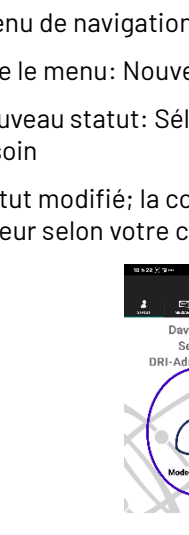
1 - Sélectionner: L'onglet Statut dans le menu de navigation de l'application

2 - Cliquer sur l'avatar, pour faire apparaître le menu: Nouveau statut:



3 - Fenêtre: nouveau statut: Sélectionner le statut selon votre besoin

4 - Une fois statut modifié; la couleur de l'avatar prendre la couleur selon votre choix du statut

Définition des statuts:

Joignable: Indique aux utilisateurs que vous êtes disponible et sur le terrain (sur votre quart de travail) vous recevez tous les messages et notifications qui vous sont adressés.

De garde: Indique aux utilisateurs que vous êtes de garde; vous êtes joignables pour tous besoins ou urgences vous êtes disponible à recevoir les messages/notifications qui vous sont adressés.

Occupé: Non disponible; vous êtes joignables que pour les urgences. Vous recevrez les messages/notifications.

Absent: Avant de sélectionner ce statut vous devez VALIDER qu'un transfert vers l'utilisateur de relève est programmé, faute de quoi vous recevrez tout de même les messages.

Se déconnecter: Indique aux autres utilisateurs que vous êtes déconnecté du système et indisponible. Important de se déconnecter lorsque vous ne devez pas être notifiée (Statut à sélectionner lorsque vous êtes en vacances ou absent)

Mode discret: Le mode discret lorsqu'activé permet de mettre votre appareil sur vibration, seul les messages reçus avec le plus haut niveau de priorité émettront un signal sonore avec le volume au maximum. (Plus de détails à la P10 du guide)

N.B.: Il est important que les utilisateurs aient le réflexe de mettre à jour régulièrement leur statut; ainsi que d'ajuster les paramètres de la sonnerie de leur appareil, en fonction de leur activité.

Onglet Messages

La messagerie de l'application Appear constitue le centre névralgique pour la gestion et la consultation de vos communications. Dès que vous accédez à cet espace, vous pouvez envoyer, recevoir, transférer ou supprimer des messages, tout en gardant une trace claire des échanges effectués. Lorsqu'on vous notifie, votre appareil

Chaque message est accompagné d'indicateurs précis : la couleur de la pastille signale le niveau de priorité, le nom de l'expéditeur est affiché et un crochet vert confirme le succès de la communication. Les messages urgents sont immédiatement identifiés par leur code sonore distinct, permettant une réaction rapide selon la criticité.

Réception d'un message/notification

Appareil verrouillé



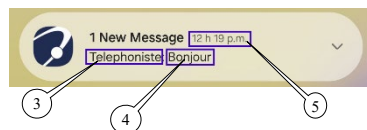
Lorsque vous recevez un message, celui-ci émettra un bip code (Bip sonore), audible et votre appareil affichera une banderole de notification pour vous signifier que vous avez été notifié.

À la suite du bip code vous avisant que vous avez été notifié, une banderole de notification apparaîtra sur votre appareil

Visualiser la Banderole: Appareil verrouillé

1 - Glisser votre doigt vers le bas sur votre appareil pour faire apparaître les notifications;

2 - Dans la liste, une banderole de notification d'Appear s'affichera



3 - Utilisateur qui vous notifie

4 - Aperçu du message

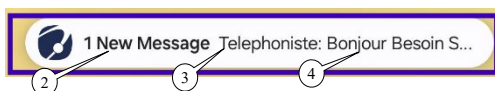
5 - Heure où vous avez été notifié

Lorsque vous utilisez votre appareil



Si vous utilisez votre appareil lorsqu'on vous notifie;

1 - Une banderole de notification va apparaître dans le haut de l'écran et vous entendrez un bip code (Bip sonore);



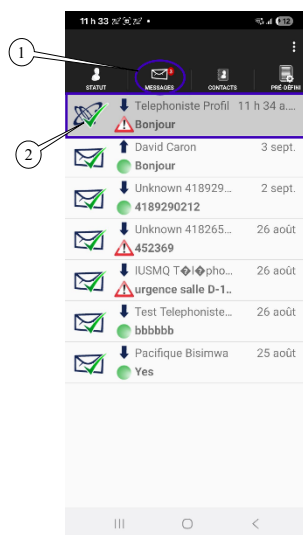
2 - Nombre de notification reçu

3 - Nom de l'utilisateur qui vous notifie

4 - Aperçu du message

En cliquant sur la notification, vous accédez directement à la notification dans l'application.

Consulter vos messages/notifications



1- Sélectionner l'onglet: Messages

Accédez à la messagerie pour lire (accusez/réception), répondre, envoyer et gérer vos messages.

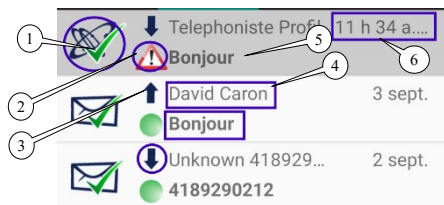
2 - Dans de la messagerie, trois façons de savoir que vous avez des messages non-consultés:

→ L'icône de la messagerie va être ornée d'un chiffre indiquant le nombre de notification non-lu

→ Les messages non-lu vont être ombragé; gris pour les distingués des messages lus qui vont être en blanc

→ Lorsque le message a été consulté, le logo Multitone; va changer pour une enveloppe →

Informations et indications sur les notifications reçues



1 - Le crochet vert indique que la communication a fonctionné sans problème;

2 - Indicateur de priorité avec laquelle la notification a été envoyée

3 - Le sens de la flèche indique; si c'est une notification reçue ou une notification réponse que vous avez envoyée

4 - Nom de l'utilisateur qui vous notifie; ou que vous avez notifié

5 - Aperçu du message de la notification

6 - Moment où la communication a été faite

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.

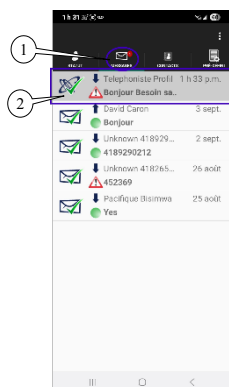
Différence entre les 3 plateformes:

- 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.

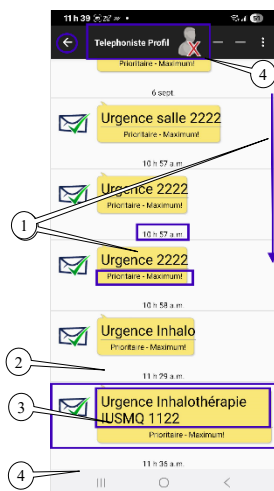
- Notification d'une personne externe au système: les personnes n'ayant pas de comptes Appear ou d'accès à la console peuvent notifier un utilisateur; il compose le 418-666-1427; un message enregistrer demande certaines informations pour notifier les utilisateurs Appear; numéro d'identification Multitone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

Accusez/réception d'une notification



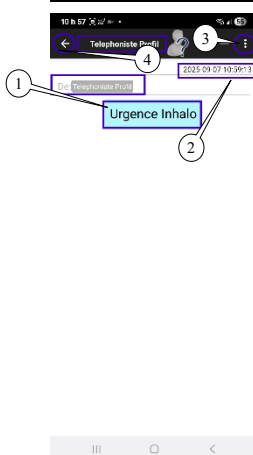
- 1 - Sélectionner l'onglet: Messages pour ouvrir la messagerie de l'application
- 2 - Sélectionner la conversation; qui contient la notification pour laquelle l'accusez réception est à faire.

Ouverture de la conversation



- 1 - Les messages/notification sont en ordre chronologique, haut vers le bas, Plus ancien au plus récent
- 2 - Priorité des notifications
- 3 - Notifications reçues
- 4 - Sélectionner la notification pour l'ouvrir; en effectuant cette opération l'accusez réception se fait automatiquement
- 5 - Nom de qui vous notifie,

Ouverture de la notification



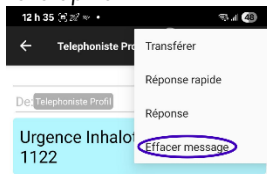
L'ouverture de la notification, va exécuter l'accusez réception automatiquement à l'expéditeur

- 1 - Notification reçu; à consulter
- 2 - Date et heure où vous avez été notifié
- 3 - Sélectionner ce bouton pour avoir accès aux actions:
Transférer; Réponse; Réponse rapide; Effacer le message
- 4 - Retour à la conversation

Effacer les notifications/messages:

2 options possibles pour effacer les notifications/messages

1ere option



Dans la notification

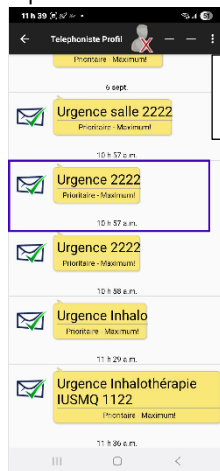
1 Cliquer sur le bouton pour afficher le menu des actions dans le haut à droite.

Dans le menu des options sélectionner: Effacer message

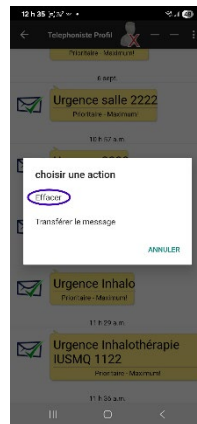
N.B. La suppression est instantanée et irréversible

2e option:

À partir de la conversation:



Maintenir la sélection du message à supprimer



Dans la fenêtre sélectionner: Effacer

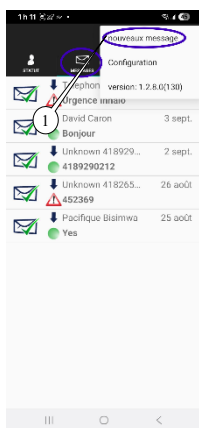
Une demande de confirmation suivra

Effacer message
Sur de vouloir effacer les message?

NON OUI

N.B. La suppression est instantanée et irréversible

Envoi d'une nouvelle notification/message:



1 Cliquer sur le bouton

Sélectionner: nouveaux messages

Fenêtre Nouveau Message

1 - Cliquer sur l'icône pour accéder à vos contacts

A - Sélectionner le ou les contacts que vous souhaitez notifier
B - Cliquer sur ce bouton pour retourner au message de notification

2 - Sélectionner la priorité de la notification que vous souhaitez envoyer

3 - Rédiger votre notification/message

4 - Cliquer envoyer

Le niveau Prioritaire - Maximum!
***Est le choix pour la majorité des notifications à envoyer**

Utilisation d'un message prédéfini

Il est possible d'utiliser un message prédéfini
Pour se faire vous suivez le même procédé que pour un message "standard"
Lorsque vous êtes rendu à la rédaction du message

1 - Cliquer sur le Trombone dans le haut à droite de l'écran; le menu: Pieces jointes va apparaître à l'écran
A - Sélectionner Modèle; la liste des modèles va s'ouvrir
B - Sélectionner le modèle dont vous avez besoin dans les messages prédéfinis (modèle)

2 - Le message sélectionné va apparaître à la page où vous devez taper la notification.
3 - Envoyer

2e Option pour répondre à un message/notification:

Réponse écrite par l'utilisateur
À partir du message/notification

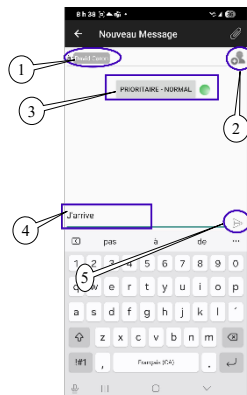
1 - Cliquer sur le bouton dans le haut à droite
Le menu va apparaître

2 - Cliquer: Réponse pour taper votre message

3 - Réponse rapide

2 - Réponse

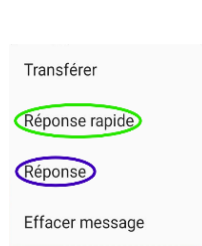
Ouverture de la fenêtre: Nouveau Message*



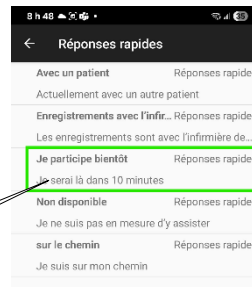
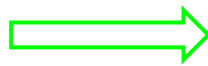
- 1 - Personne à qui vous répondez
- 2 - Pour ajouter des contacts à votre réponse, cliquer sur le bouton Contact
- 3 - Sélectionner la priorité d'envoi de votre réponse
- 4 - Taper votre réponse
- 5 - Envoyer la réponse

* Le processus est le même que pour envoyer un nouveau message

3 - Réponse rapide

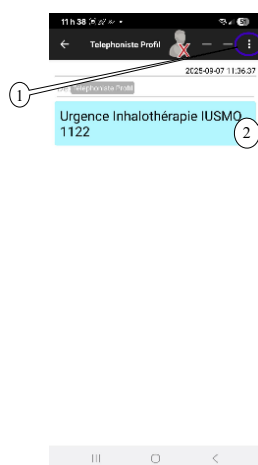


Ouverture de la liste des messages modèles:
Réponses rapides

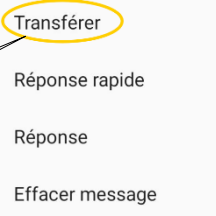


6 - Dans la liste sélectionner le message modèle
Dès la sélection, la réponse va être envoyée automatiquement

Fonction transfert:

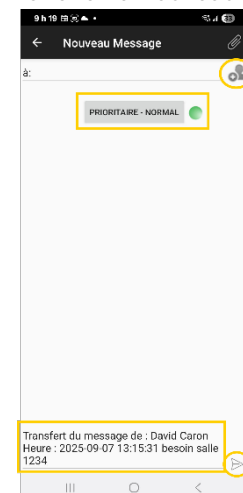


- 1 - Cliquer sur le bouton pour faire apparaître le menu:



- 2 - Sélectionner: Transférer

La fenêtre Nouveau Message va s'ouvrir:



Effectuer le même processus que pour un nouveau message, ou répondre à un message:
- Sélectionner: Destinataire(s)
- Sélectionner la priorité
- Envoyer

Selon le paramétrage fait par l'utilisateur sur son appareil, son et vibration; voici comment il sera notifié

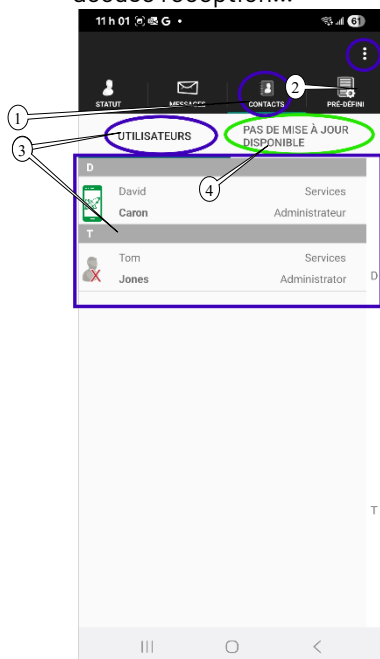
Les choix:



Niveau de priorité des notifications	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

Onglet Contact:

Toutes les communications/notifications se font entre les contacts, c'est la nature de l'application d'avoir un lien entre les utilisateurs pour que les fonctionnalités soient opérationnelles; Statut, accusé réception...



Ajouter un contact à votre liste:

1 - Onglet Contacts

2 - Cliquez sur le bouton pour faire apparaître les options

A - Chercher

Nouveau groupe

Rafraîchir

nouveaux message

Configuration

version: 1.2.8.0(130)

A - Sélectionner: Chercher

Ouverture de la fenêtre pour chercher un contact

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

C - Sélectionner l'utilisateur que vous souhaitez ajouter à vos contacts

D - Confirmer l'ajout à vos de l'utilisateur à vos contacts

E - Une fois ajouté, si le contact n'apparaît pas dans votre liste, cliquer sur: Rafraîchir

4 - Équipes et Groupes; cliquer sur: PAS DE MISE À JOUR DISPONIBLE

La liste des équipes auxquelles vous êtes liés va apparaître à l'écran.

N.B.: Raccourci pour écrire un nouveau message; à partir de la liste de vos contacts, effectuer la sélection de l'utilisateur que vous souhaitez notifier, la page nouveau message va s'ouvrir avec le nom du destinataire.

Ajouter contact

Voulez-vous ajouter Pacifique?

NON OUI

pacifique pas par

1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l '

z x c v b n m

1234567890

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l '

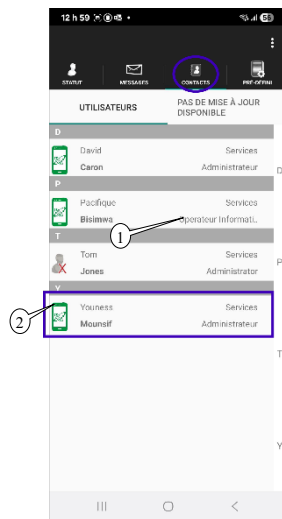
z x c v b n m

1234567890

q w e r t y u i o p

a s d f g h j k l '

z x c v b n m



Supprimer/Effacer un contact:

1 - Onglet Contact

2 - Maintenir la sélection du contact que vous souhaitez effacer

3 - Dans la fenêtre qui va s'ouvrir

Confirmer la suppression

