

GUIDE DE DÉPANNAGE

Téléphone logiciel / softphone gloCOM

Vous avez choisi notre application logicielle gloCOM, l'une des solutions les plus stables sur le marché.

Il est important de préciser que gloCOM n'est pas une ligne cellulaire, mais bien un téléphone logiciel (softphone) qui utilise une ligne VoIP. Ainsi, vos appels sont pris en charge directement par l'application, plutôt que par un téléphone fixe de table connecté à Internet.

Si vous rencontrez des problèmes lors de vos appels, il est donc important de vérifier votre téléphone intelligent et son environnement d'utilisation. Assurez-vous que les conditions sont optimales pour effectuer une conversation à l'aide d'un téléphone logiciel.

Nous vous recommandons d'essayer les étapes suivantes

1. Essayez d'utiliser l'application avec le WiFi, puis sans le WiFi (avec les données cellulaires), afin de déterminer si le problème est lié à votre connexion.
2. Supprimez l'application.
3. Assurez-vous de ne pas avoir installé l'application avec les mêmes informations d'utilisateur sur plusieurs appareils.
4. Assurez-vous que votre téléphone est à jour.
5. Redémarrez votre téléphone.
6. Réinstallez l'application gloCOM.
7. Lors de la réinstallation ou de la première utilisation, acceptez toutes les demandes d'autorisation et d'accès afin que l'application puisse fonctionner correctement.

Pour les utilisateurs d'iPhone

Vérifiez également que les autorisations nécessaires au fonctionnement du téléphone logiciel sont bien activées dans les paramètres de votre application gloCOM :

Paramètre → Général → Téléphone logiciel / Softphone

Assurez-vous que l'option « Optimiser SIP pour les données mobiles » est bien activée.

Ces vérifications permettent d'éliminer les problèmes liés au téléphone intelligent, à la connexion Internet ou aux autorisations de l'application avant d'entreprendre d'autres démarches de diagnostic.

Le problème persiste ? Nous sommes là.

Soutien technique 24/7 : 1 855-547-9393 · service@rntcanada.com · rntcanada.com