Tutoriel

Guide utilisateur complet - Service vocal

1 Présentation du Service Vocal

Le Service Vocal vous alerte automatiquement par appel vocal et SMS lorsqu'un événement est détecté sur votre système (intrusion, incendie, urgence médicale, alerte panique, etc.). Les contacts que vous avez enregistrés sont appelés dans l'ordre que vous avez choisi jusqu'à ce que l'un d'eux confirme la prise en charge de l'alerte, afin qu'aucune alerte ne soit ignorée.

Alerte déclenchée → Appel vocal → SMS transmis → Prise en charge

Ce que permet le service

Appels vocaux et SMS en quelques secvondes
- Soyez alerté par appel vocal et/ou SMS, où que vous soyez.

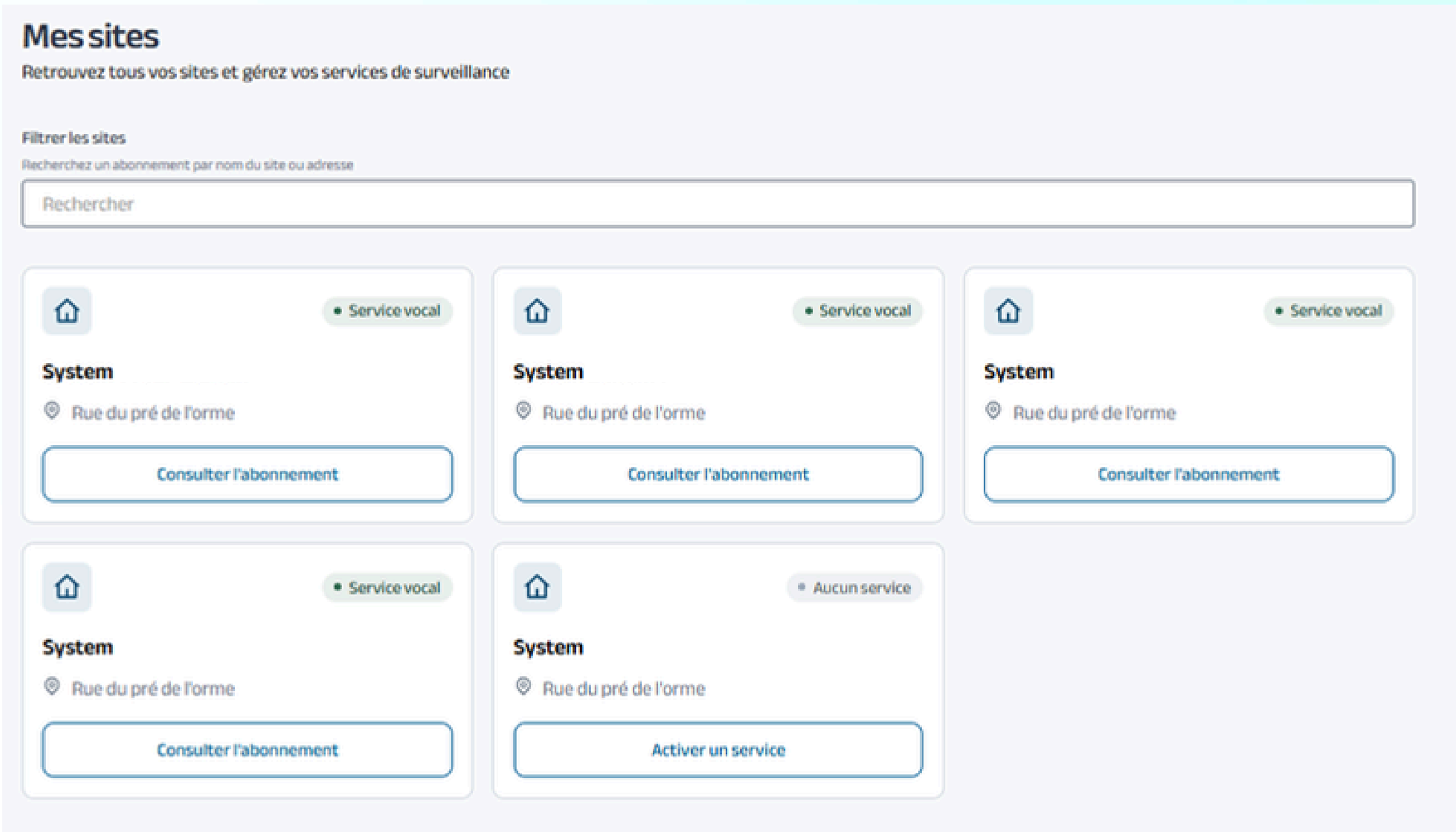
Fonctionne en autonome
- Fonctionne avec la carte SIM sur batterie et/ou avec votre box internet.

Service multilingue
- Chaque contact reçoit l'alerte dans sa langue souhaitée.

Gestion spécifique urgence et panique
- Configuration dédiée pour les urgences médicales et alertes panique.

100% géré en ligne
- Gérez contacts et canaux d'alerte depuis votre espace

Activation immédiate
- Le service est activé dès la validation des tests, avec ou sans carte SIM, et est sans engagement.



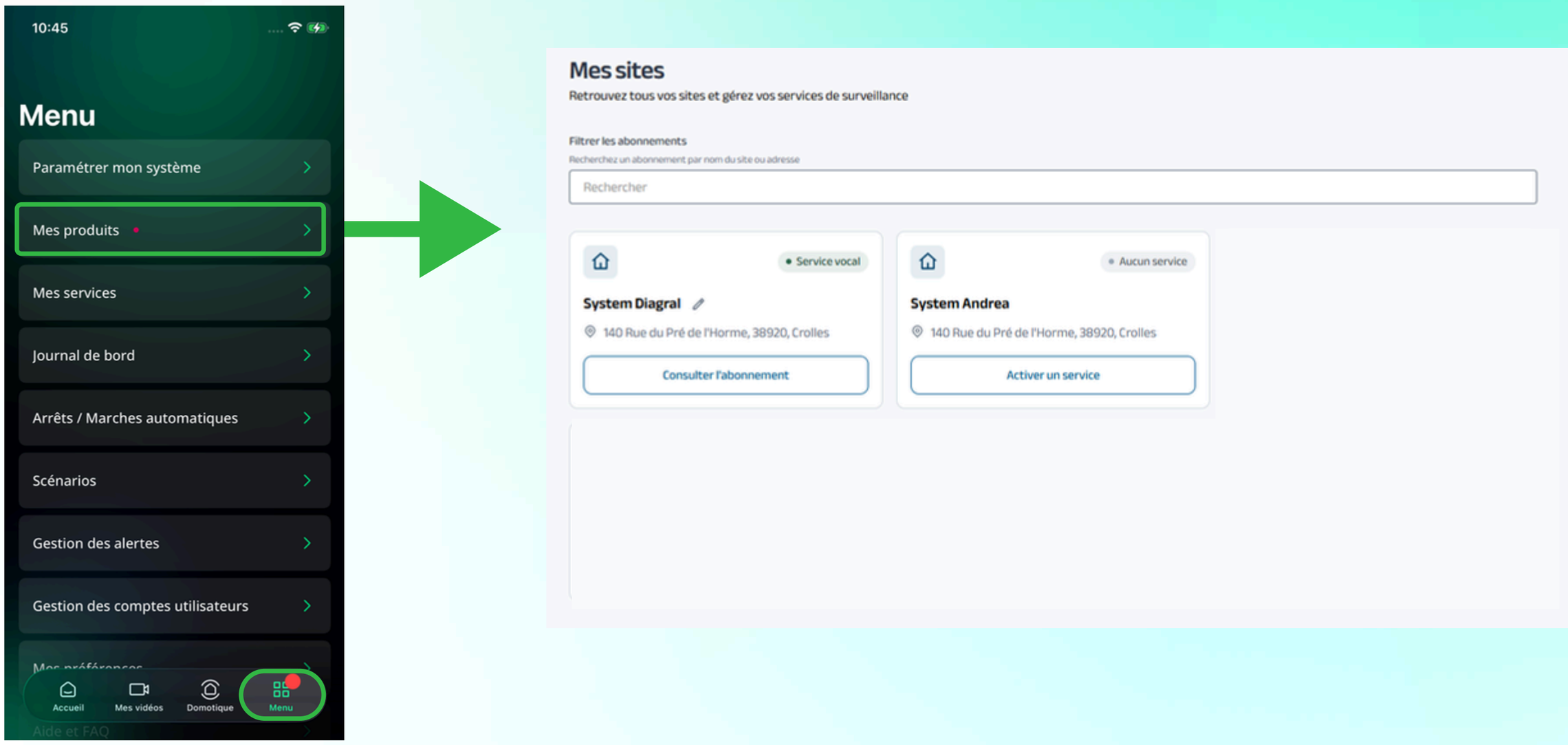
2 Accéder à votre espace client Atral Services

⚠️ Important
Le Service Vocal et la télésurveillance utilisent la même plateforme Atral Services. Une même installation ne peut pas bénéficier simultanément du Service Vocal et de la télésurveillance.

Vous pouvez accéder à votre espace Atral Services de deux façons :

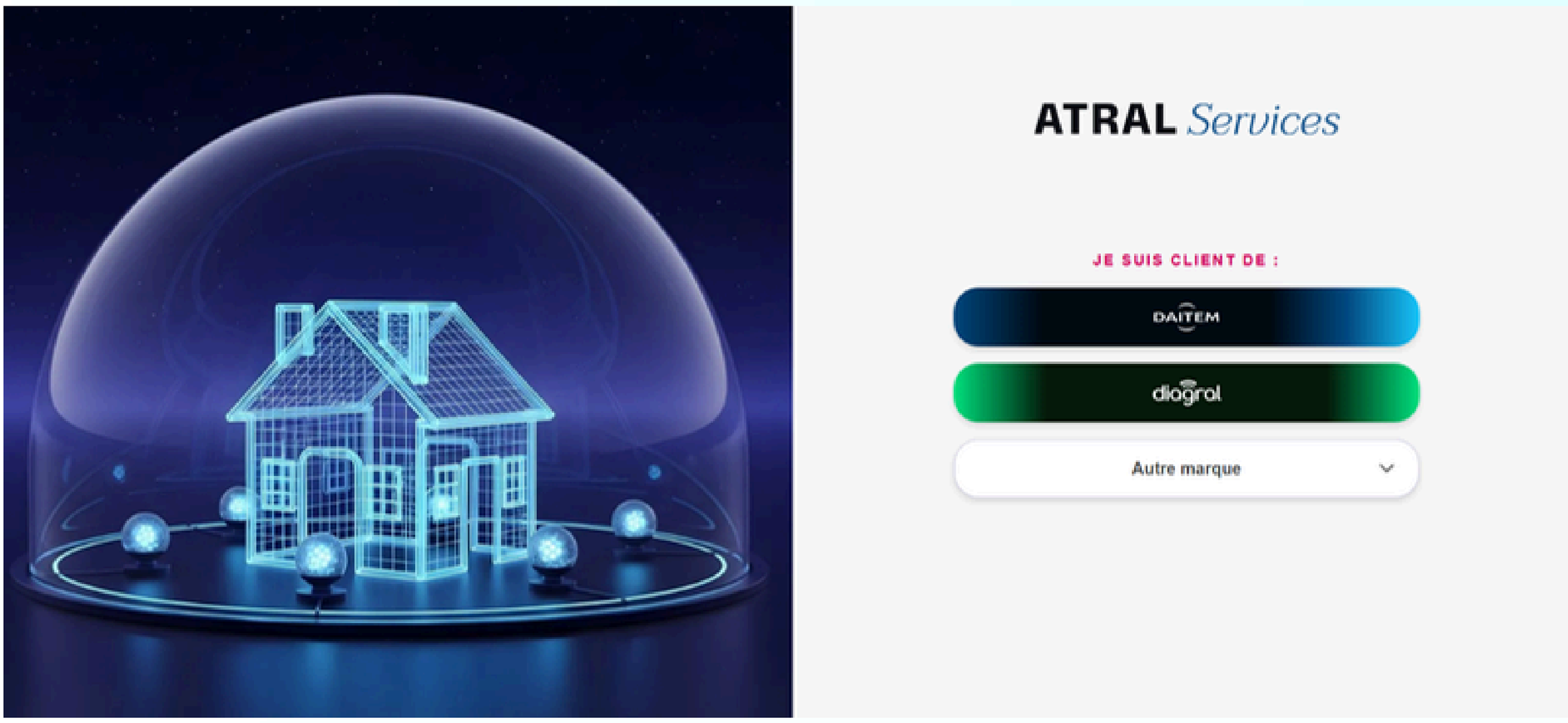
Depuis l'application Diagral Secure

1. Ouvrez l'application Diagral Secure.
2. Cliquez sur l'onglet Services.
3. Vous êtes automatiquement redirigé vers votre espace Atral Services.



Depuis votre navigateur Internet

Rendez-vous directement sur : atral-services.com

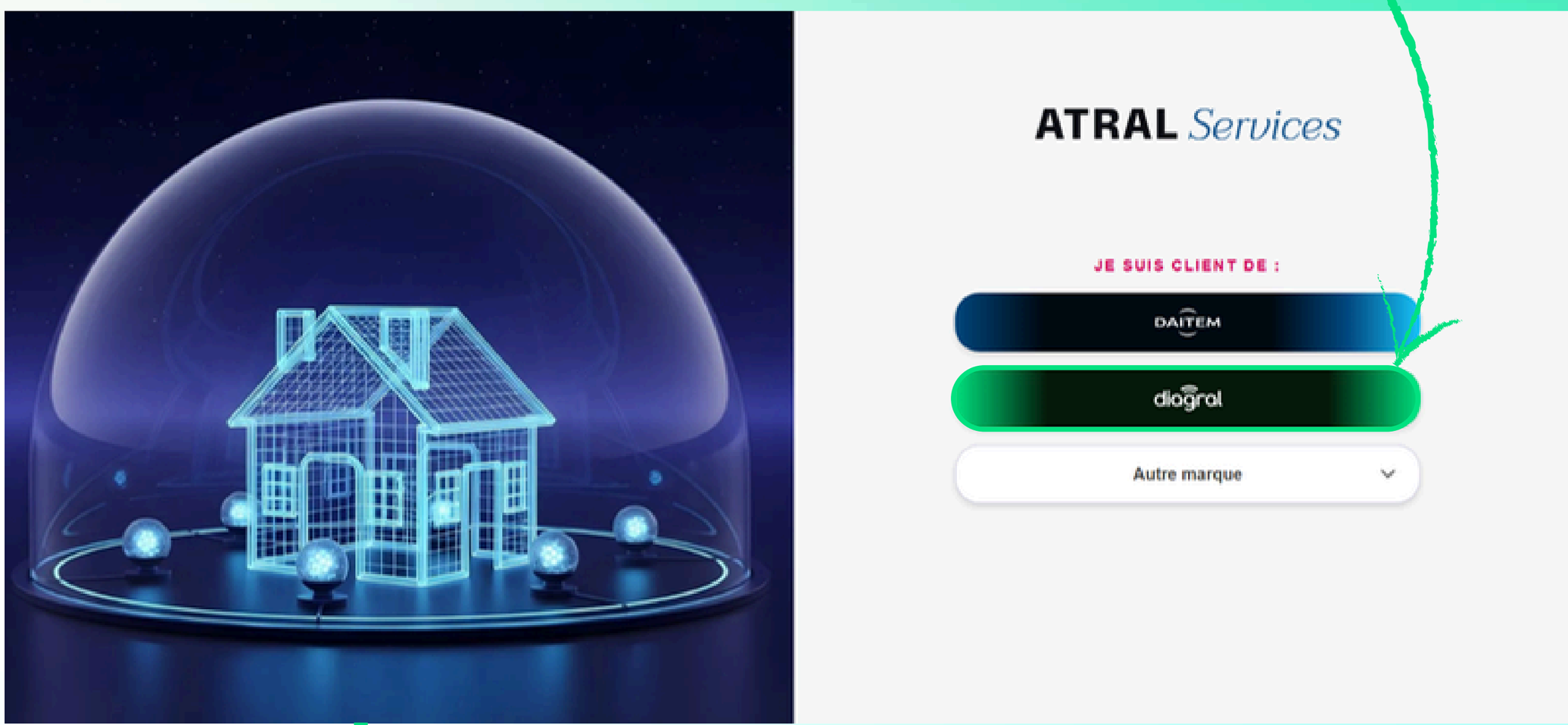


Nous vous recommandons d'ajouter cette adresse à vos favoris pour y accéder plus rapidement.

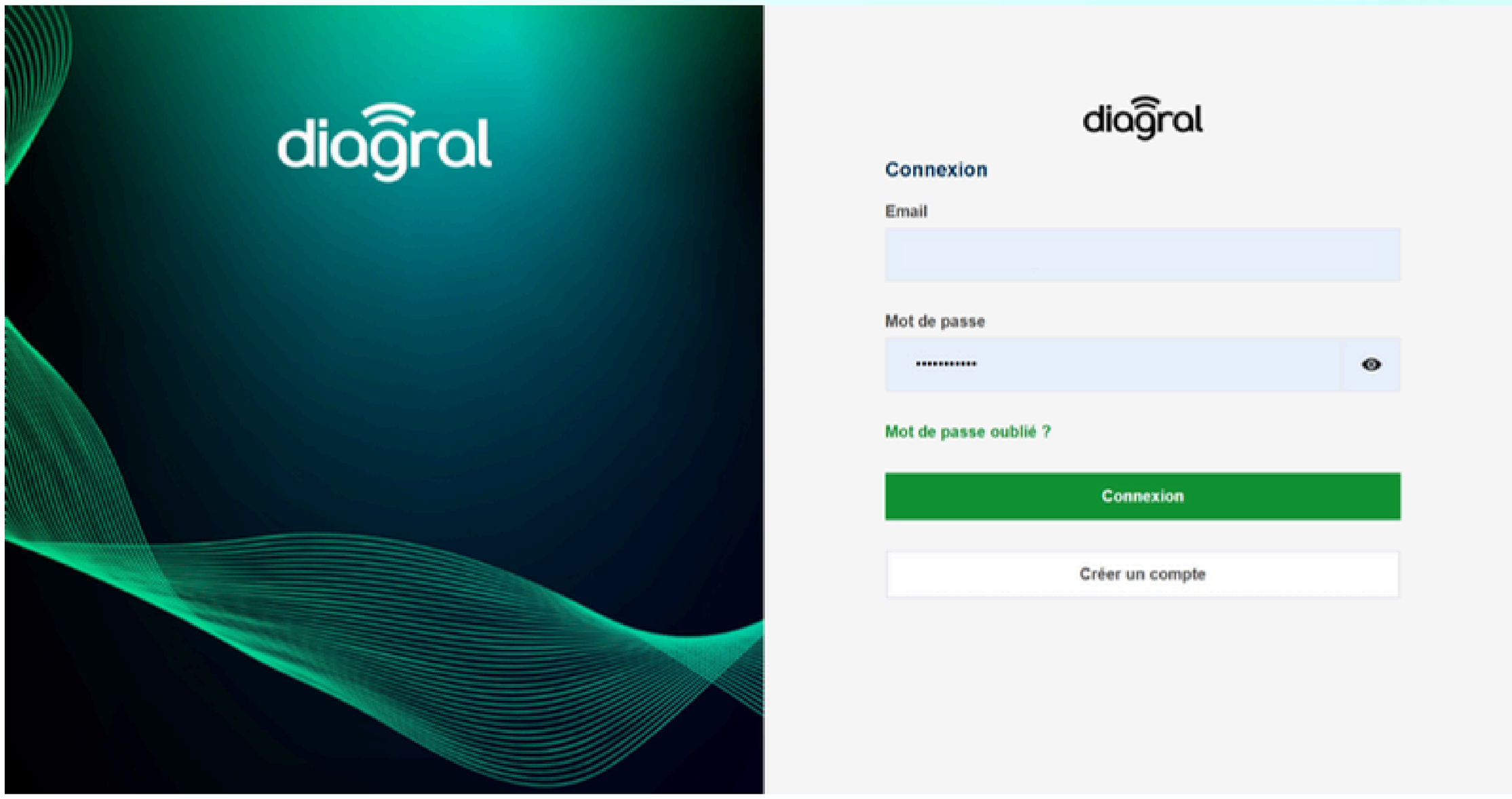
2 Connexion à votre espace client Atral Services

Cas 1 : Je suis client Diagral et j'utilise l'application mobile Diagral Secure

1. Rendez-vous sur atral-services.com et cliquez sur "Se connecter avec Diagral".
(Attention : n'utilisez pas les champs Email et Mot de passe de la page Atral Services, la connexion doit impérativement se faire via le bouton « Diagral ».) .



3. Après avoir clique sur "Diagral", vous arrivez sur la page de connexion Diagral, saisissez votre identifiant et votre mot de passe Diagral actuel.



Si j'ai oublié mes accès, je clique sur "Mot de passe oublié" directement sur la page de connexion Diagral

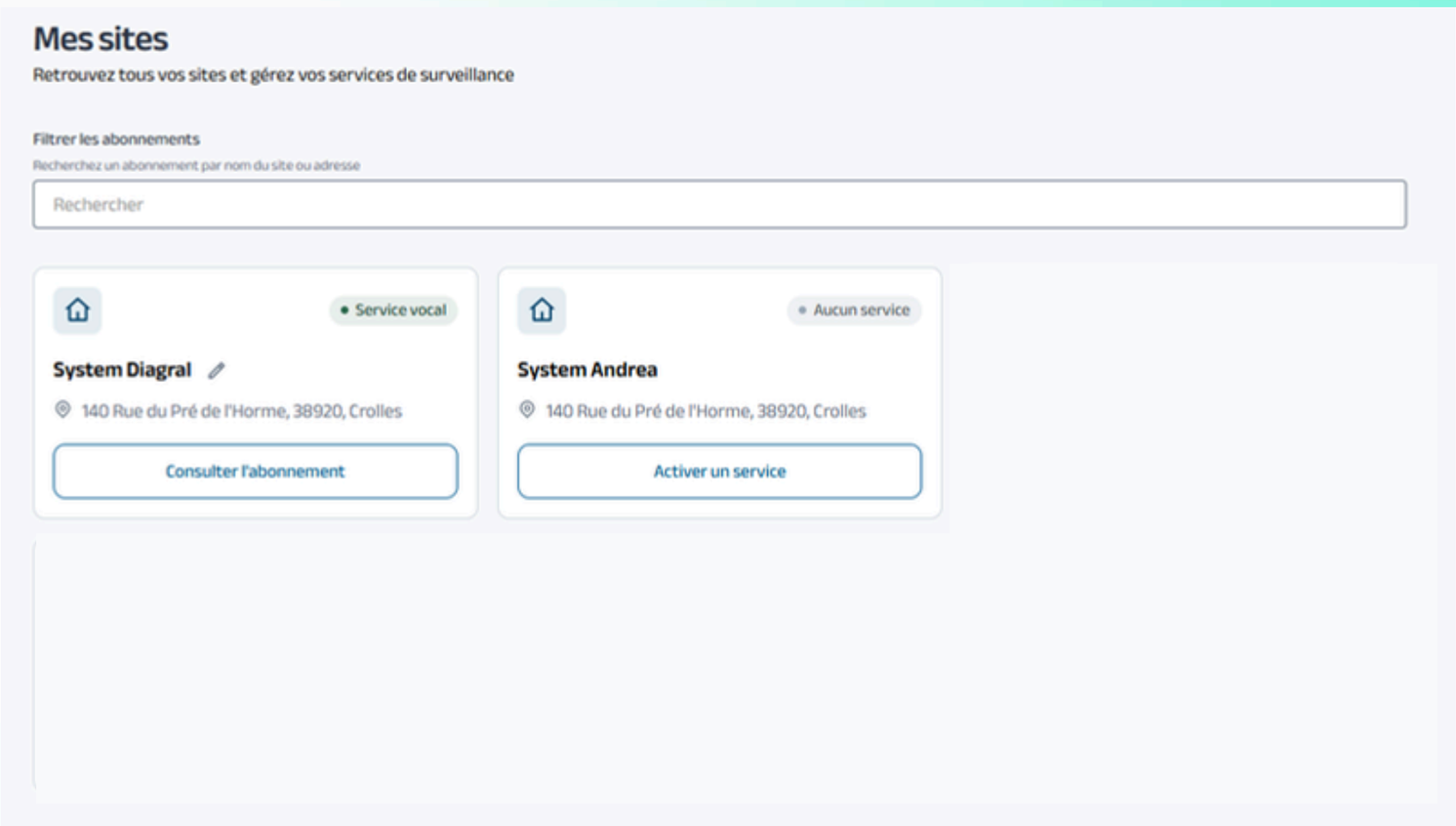
3 Activation du service vocal

Après vous être connecté à Atral Services, vous accédez à l'écran “Mes sites”.

Cet écran affiche l'ensemble des systèmes d'alarme associés à votre compte.

Pour chaque site, vous retrouvez :

- Le nom du site **(ce nom sera utilisé pour identifier votre site lors des appels vocaux et dans les SMS d'alerte).**
- Son adresse.
- Le statut du service

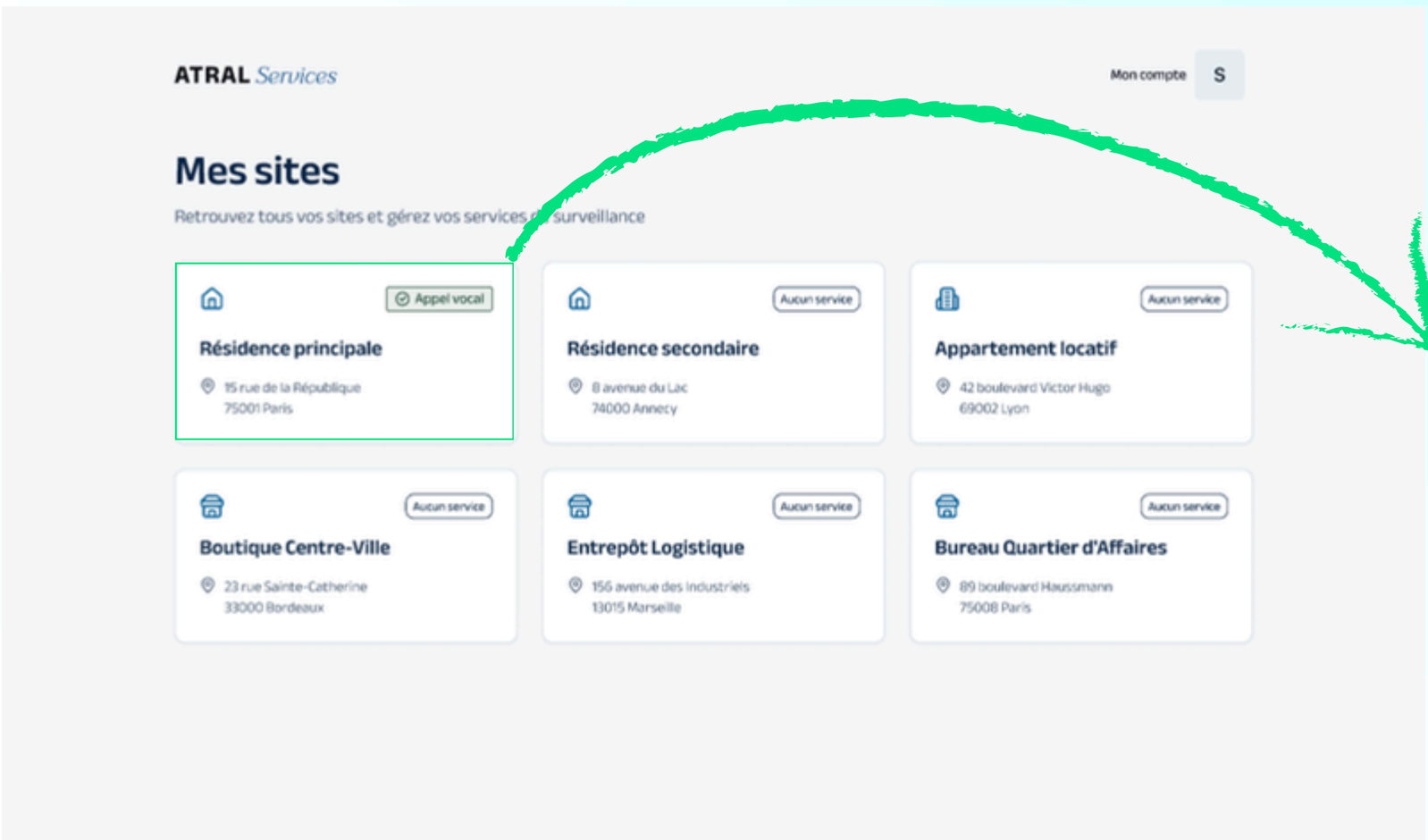


Une information est incorrecte ?
Si vous constatez une erreur concernant :

- Le nom du site
- L'adresse
- Les informations de votre installation

→ **Rendez-vous sur votre application Diagral Setup**

Étape 1 : Choix du site

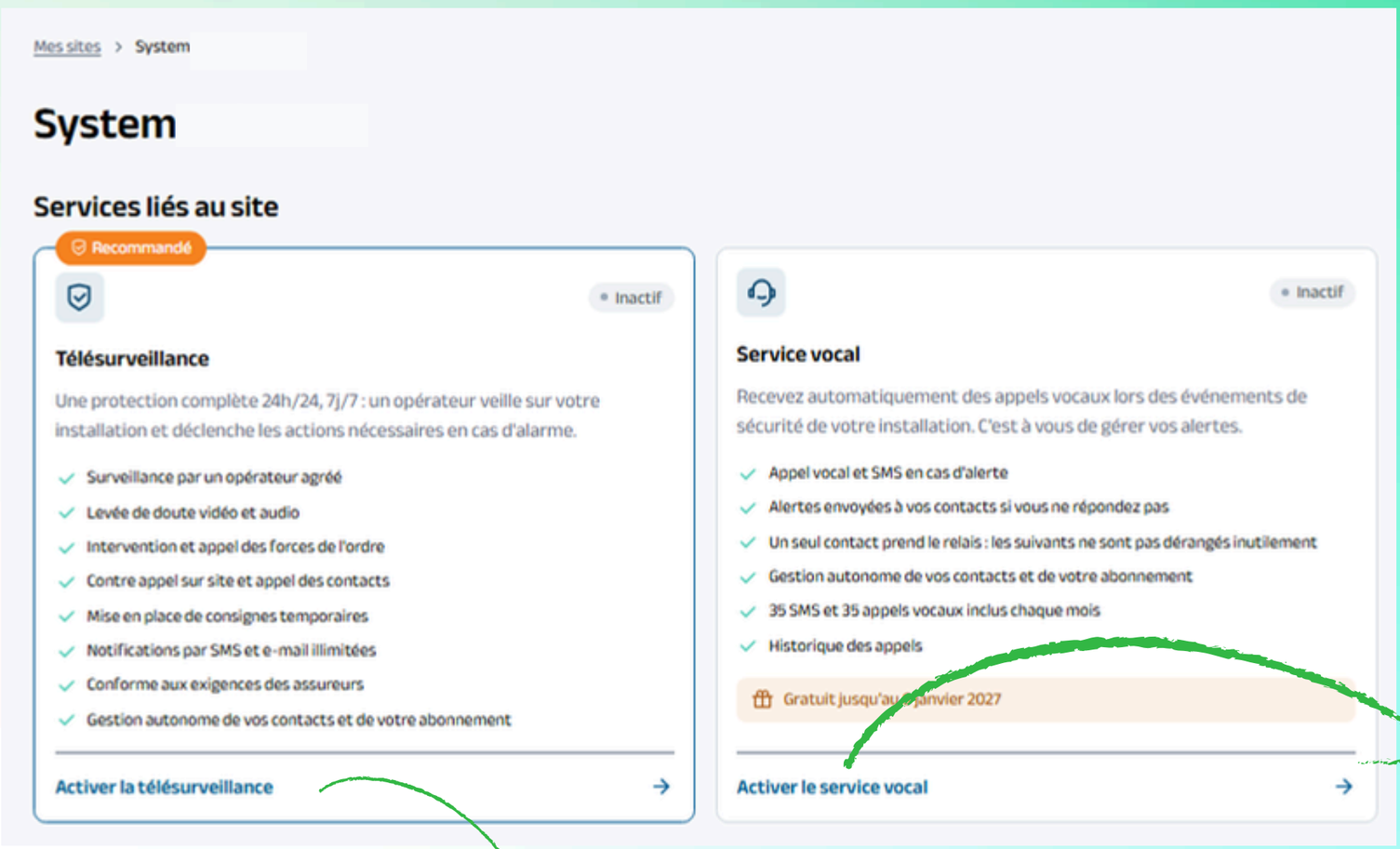


Cliquez sur le site concerné pour accéder à sa fiche détaillée et activer le Service Vocal.

💡 Si vous possédez plusieurs systèmes d'alarme, vous devez sélectionner le site sur lequel vous souhaitez activer le Service Vocal.

3 Activation du service vocal

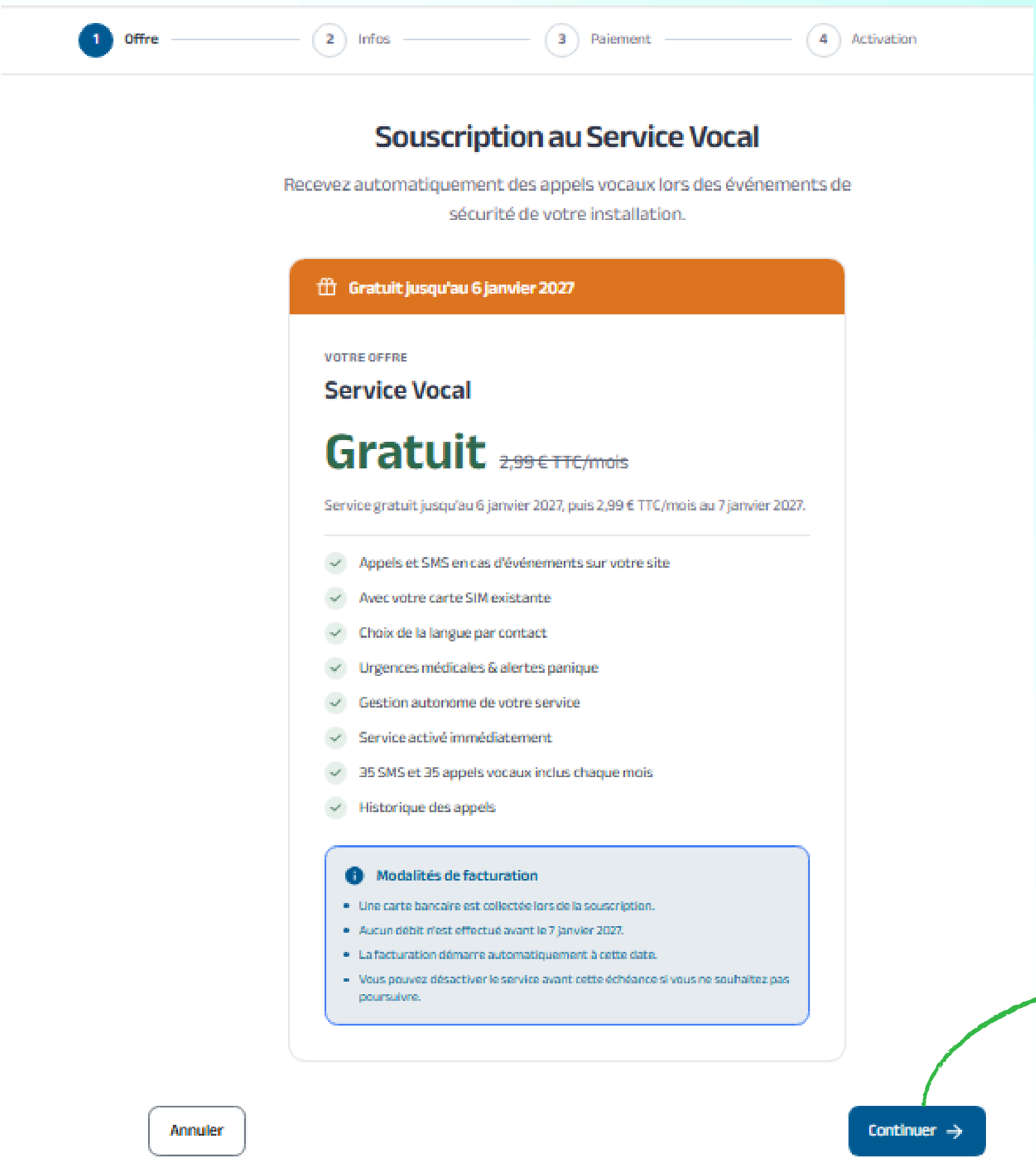
Étape 2 : Choix du service



Cliquez sur "Activer le Service Vocal" pour accéder à la page du service vocal.

Vous avez la possibilité de cliquez sur “Activer la télésurveillance”, vous serez redirigé vers le site Atral Group, sur la page dédiée à la télésurveillance, afin d’accéder au formulaire de contact.

Étape 3 : Lancement de la souscription

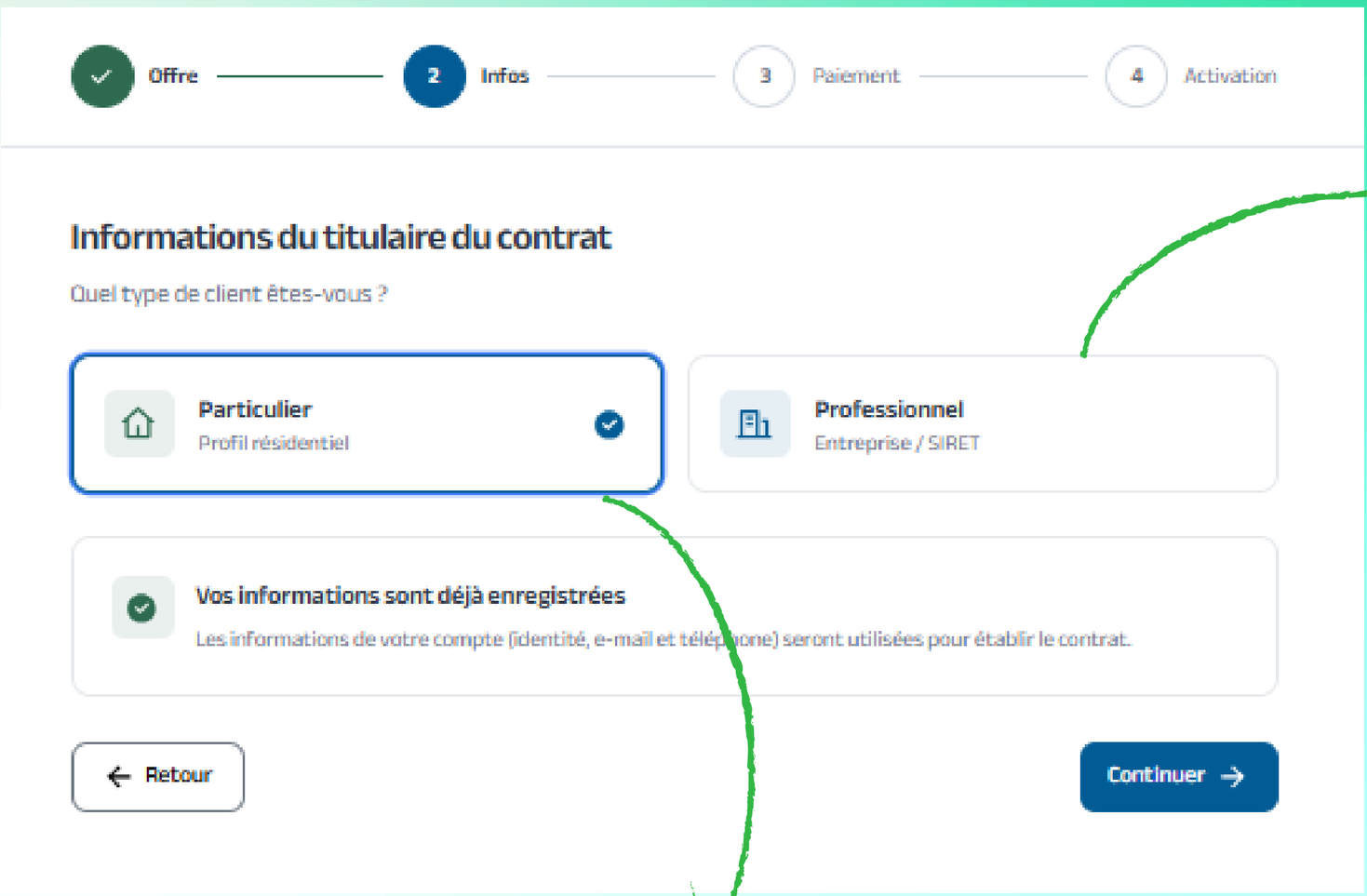


Cliquez sur "Continuer".

ATRAL Services

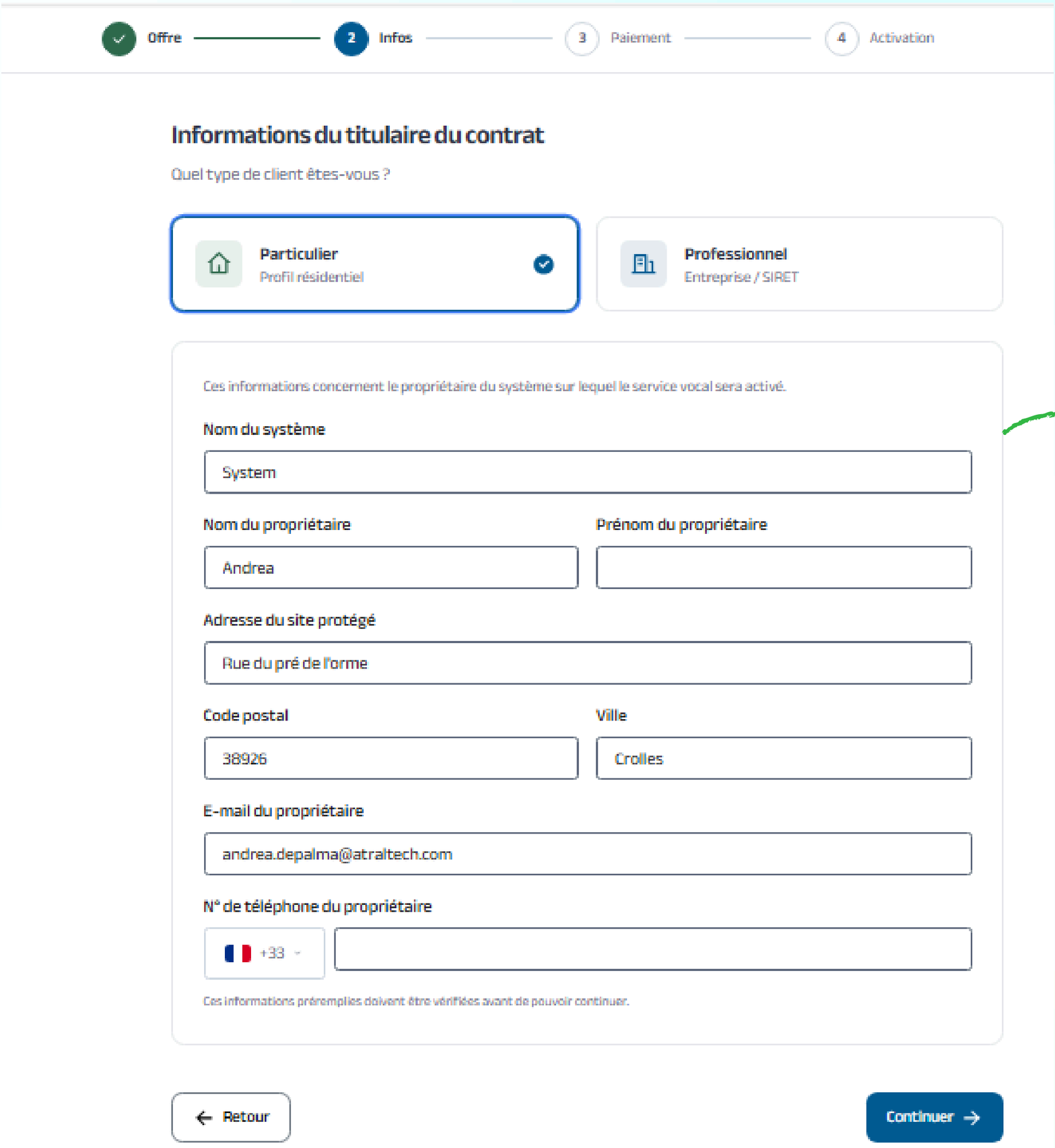
3 Activation du service vocal

Étape 4 : Choix entre particulier et professionnel



Cliquez sur “professionnel” si vous êtes un professionnel.

Cliquez sur “particulier” si vous êtes un particulier.

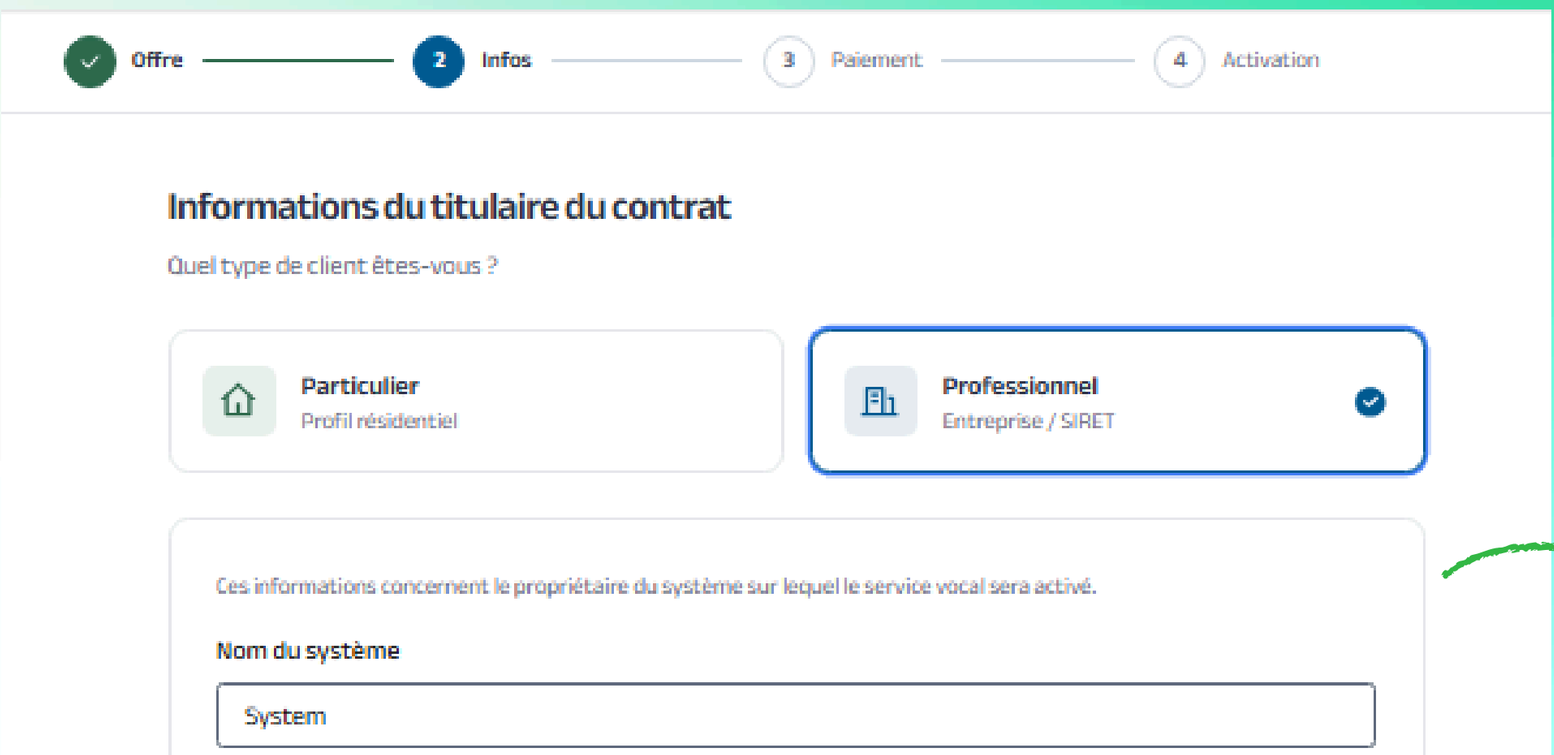


Remplissez toutes les informations relatives à votre site.

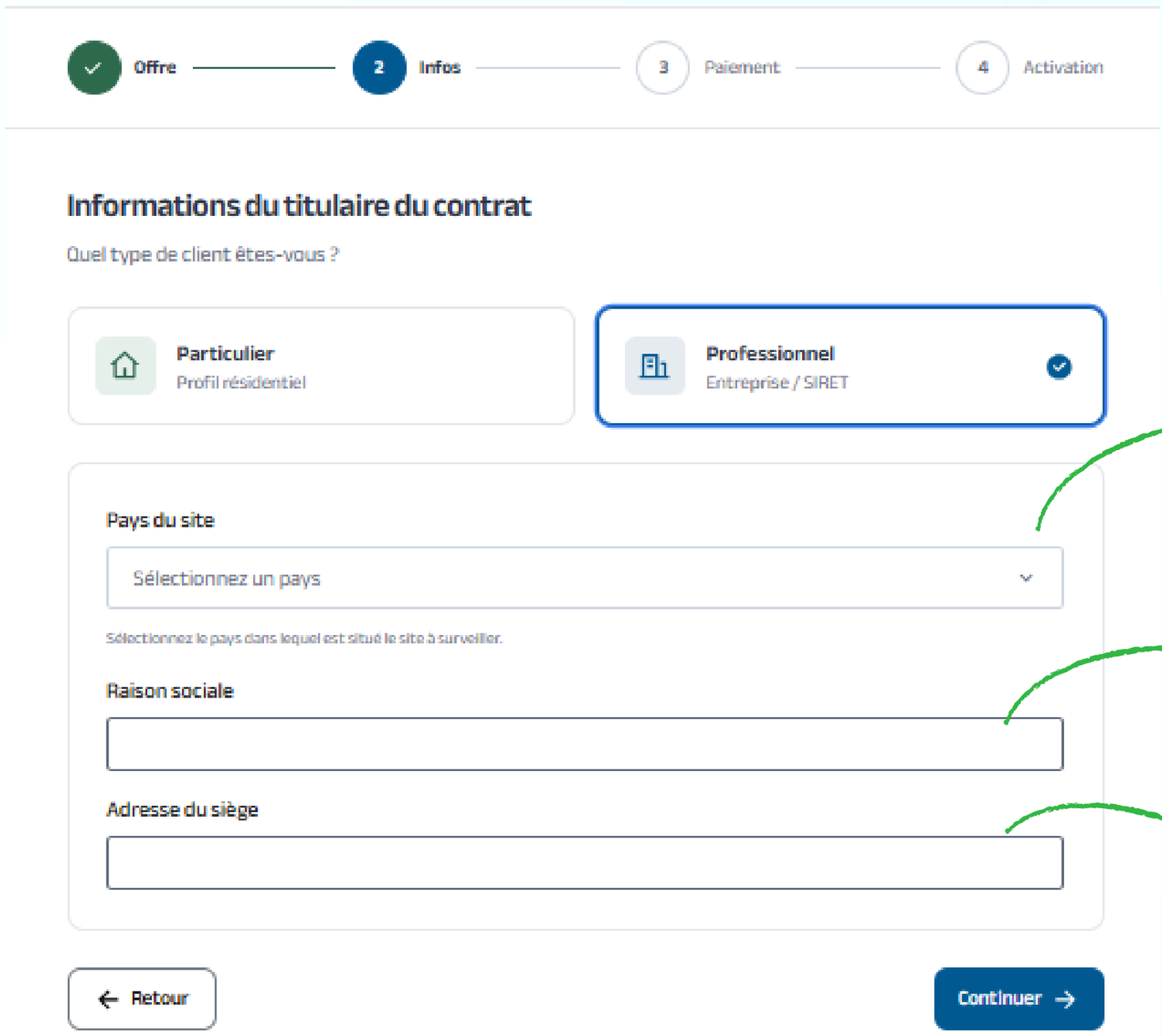
ATRAL *Services*

3 Activation du service vocal

Étape 5 : Informations du contrat professionnel



Remplissez toutes les informations relatives à votre site.



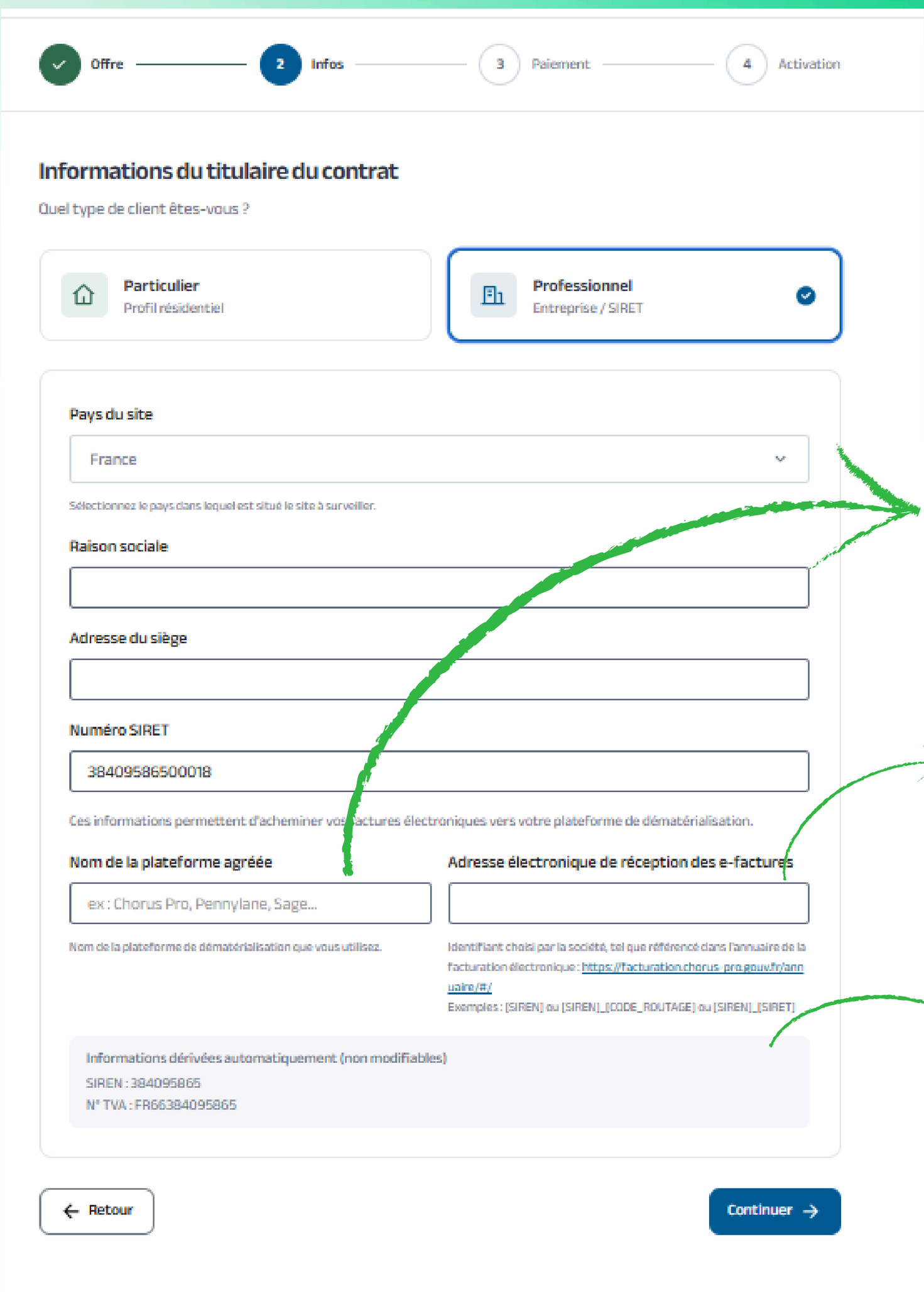
Choisissez le pays où se situe l'entreprise et renseigner son SIRET. Si le site est en Italie par exemple, il faudra remplir la raison sociale, le N° TVA et le numéro d'identification de l'entreprise italienne.

Renseignez la raison sociale et l'adresse du siège social.

Renseignez l'adresse du siège social.

ATRAL Services

3 Activation du service vocal



Indiquez le nom de votre plateforme de dématérialisation partenaire (PDP) utilisée pour l'envoi de vos factures électroniques.

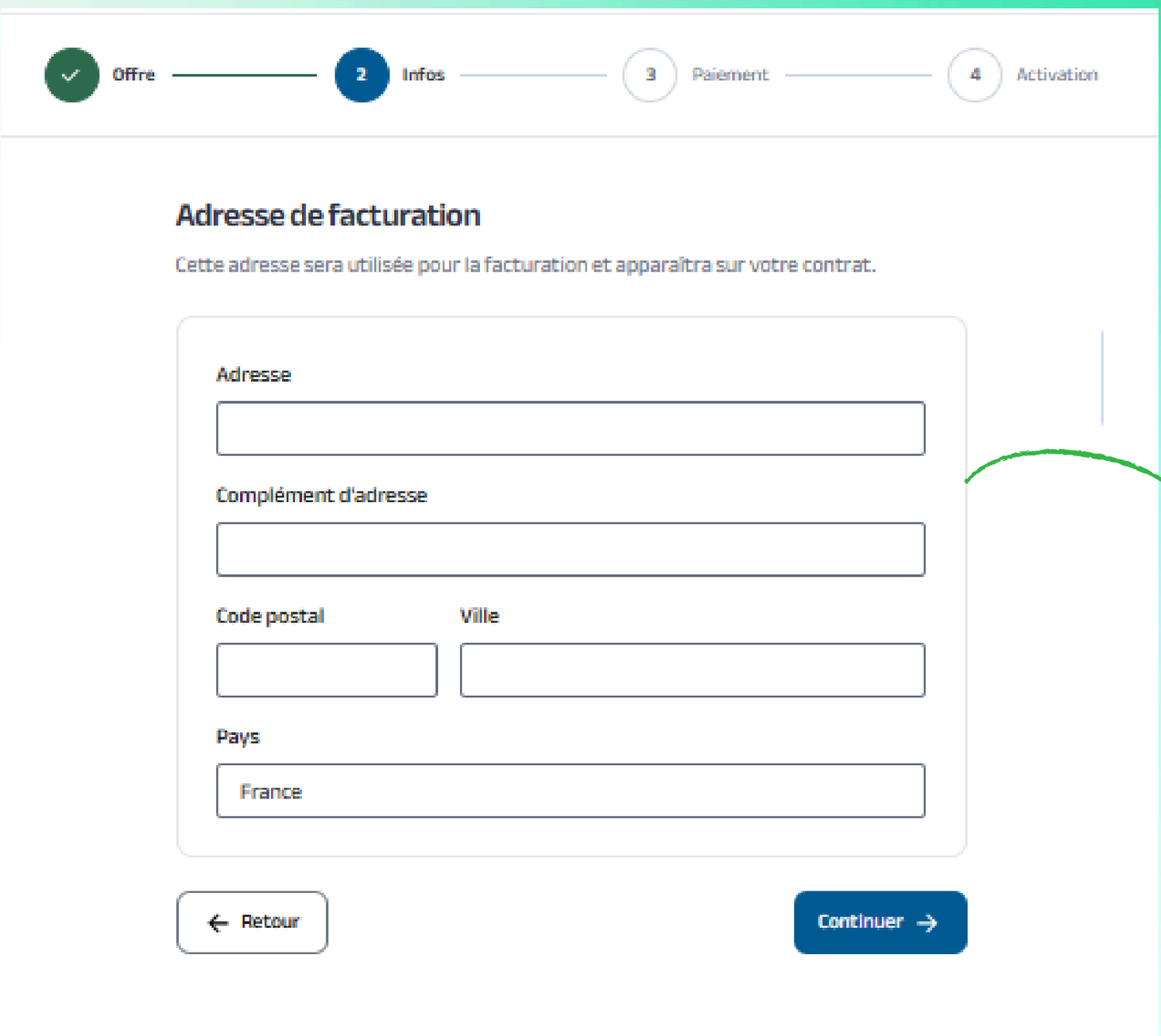
Renseignez l'identifiant ou l'adresse électronique associée à votre plateforme de dématérialisation afin de recevoir vos factures électroniques.

Les informations de l'entreprise (SIREN et N°TVA, sont automatiquement renseignées à partir du numéro SIRET.

ATRAL *Services*

3 Activation du service vocal

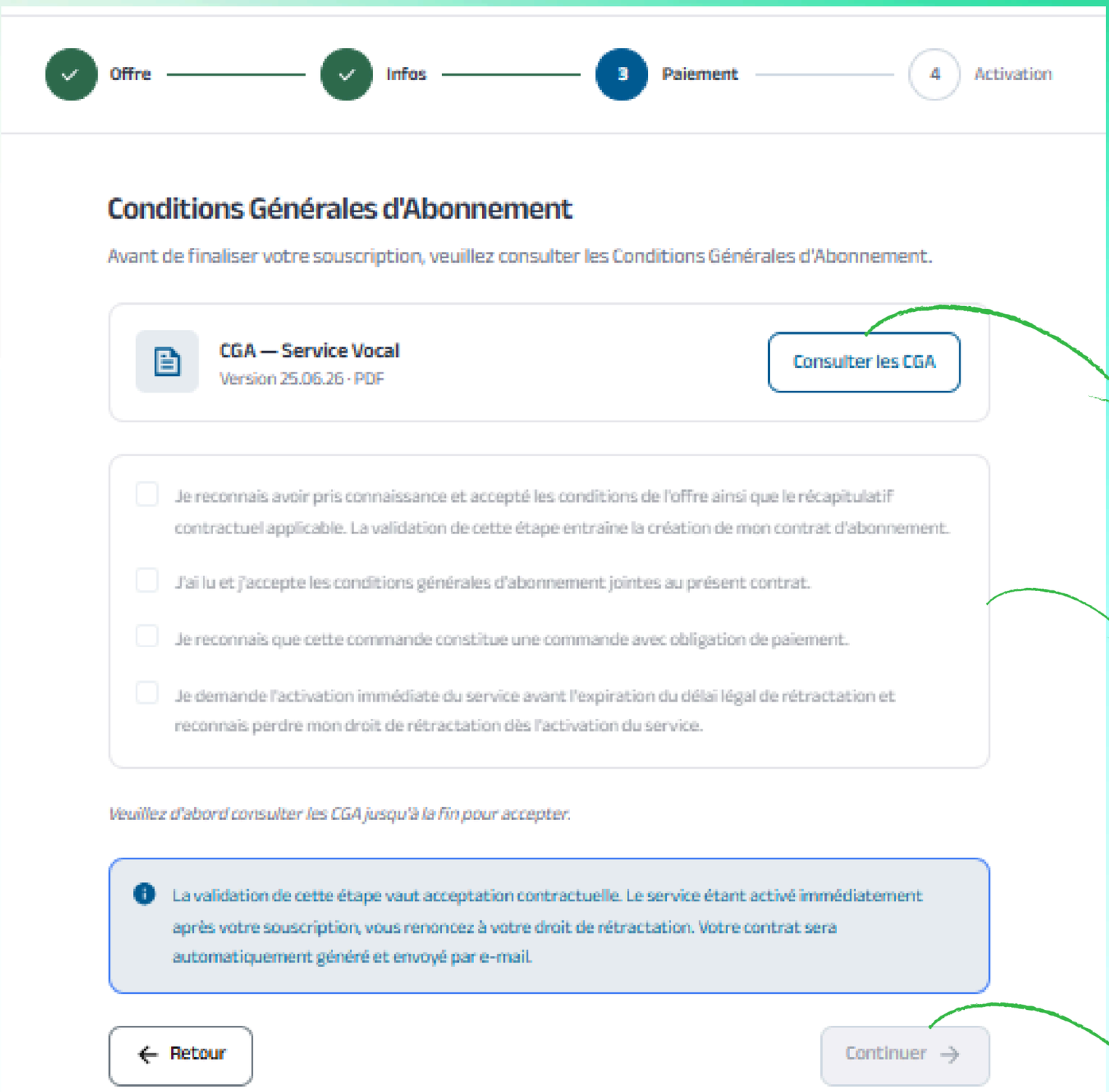
Étape 6 : Choix de l'adresse de facturation



Veuillez renseigner vos coordonnées de facturation. Tous les champs sont obligatoires, à l'exception du complément d'adresse.

3 Activation du service vocal

Étape 7 : Validation des CGA et signature du contrat

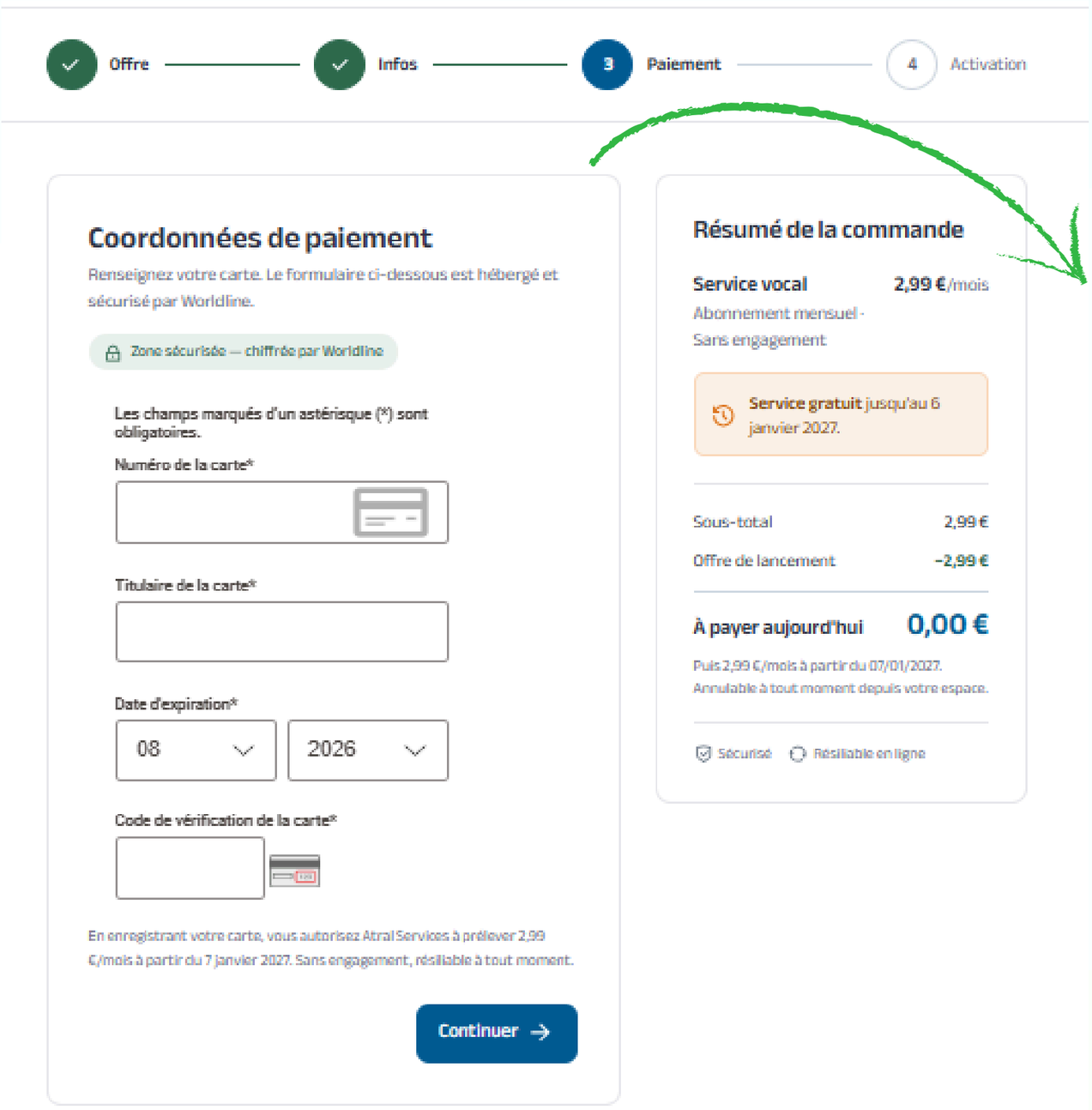


Cliquez ici pour consulter et lire les GGA du Service Vocal. Sans cela, vous ne pourrez pas cocher les cases.

En cochant ces cases, vous acceptez le contrat. Celui-ci sera automatiquement généré et signé à votre nom dès validation.

Cliquez sur “continuer” après avoir tout coché.

Étape 8 : Enregistrement du moyen de paiement



Veuillez renseigner vos coordonnées bancaires. Aucun prélèvement ne sera effectué avant la fin de la période de gratuité.

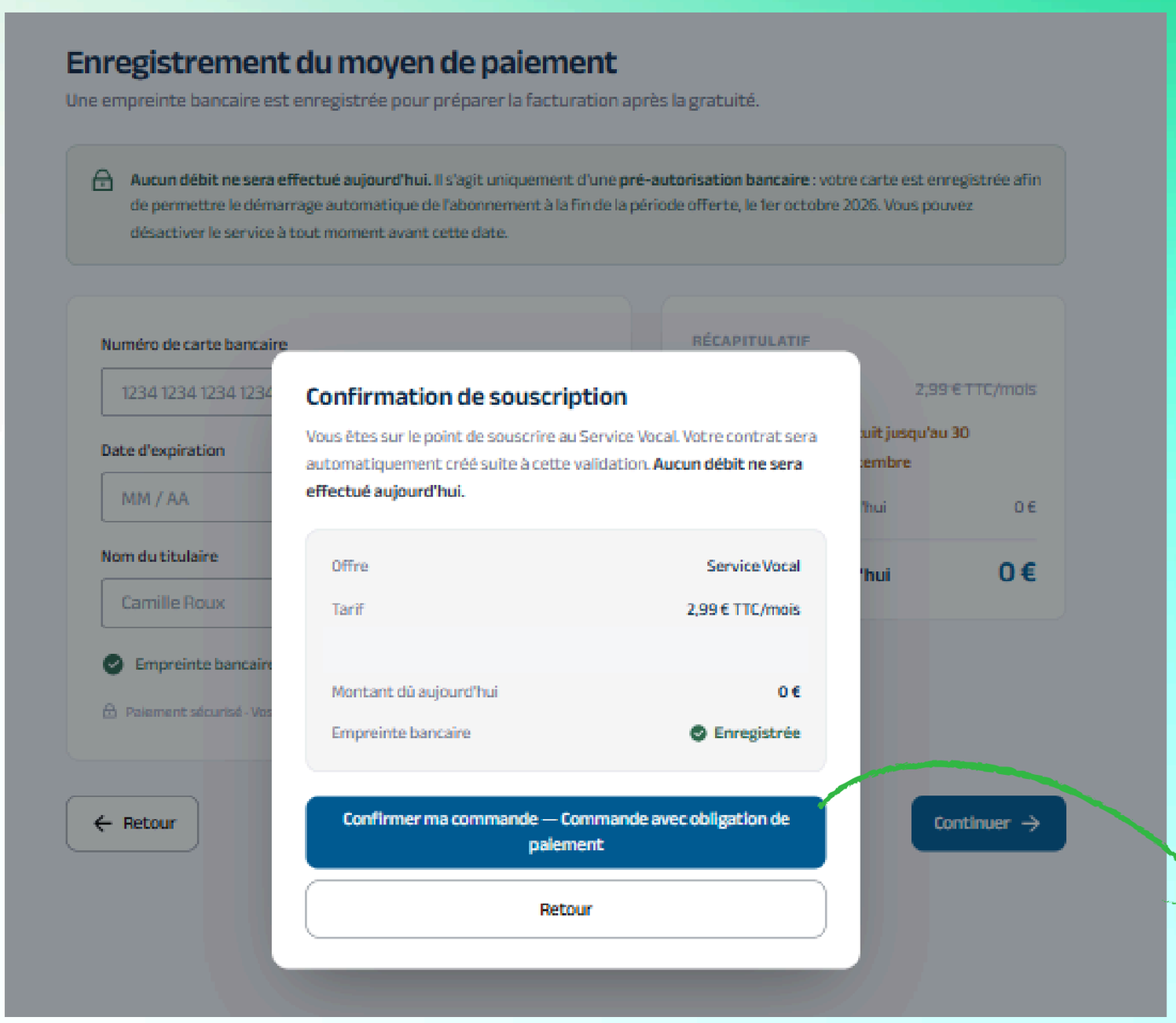
La saisie de ces informations dès maintenant vous permet d’éviter d’avoir à revenir sur la plateforme ultérieurement. Le prélèvement sera automatiquement activé à l’issue de la période gratuite.

Si vous ne souhaitez pas être facturé pour le premier mois, vous devrez désactiver le service avant la dernière relance de paiement.

ATRAL Services

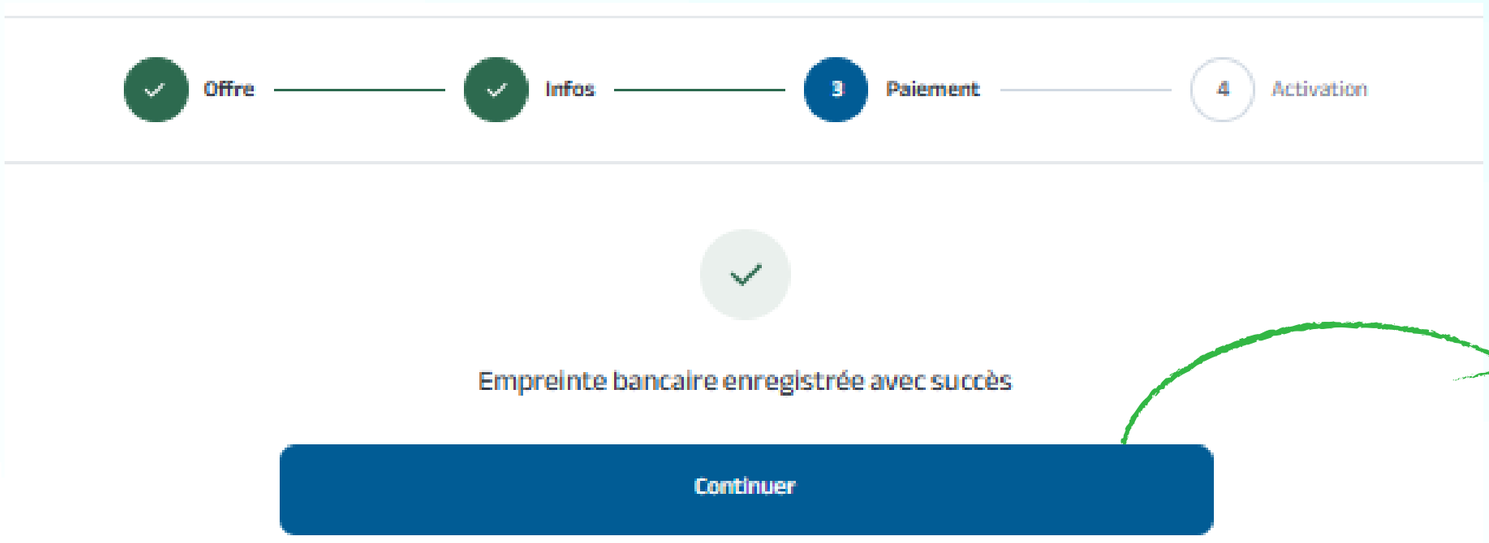
3 Activation du service vocal

Étape 9 : Validation de la commande



Cliquez sur « Confirmer » afin de valider l'enregistrement de vos coordonnées bancaires. Vous serez ensuite redirigé vers le site de votre banque afin de confirmer l'opération.

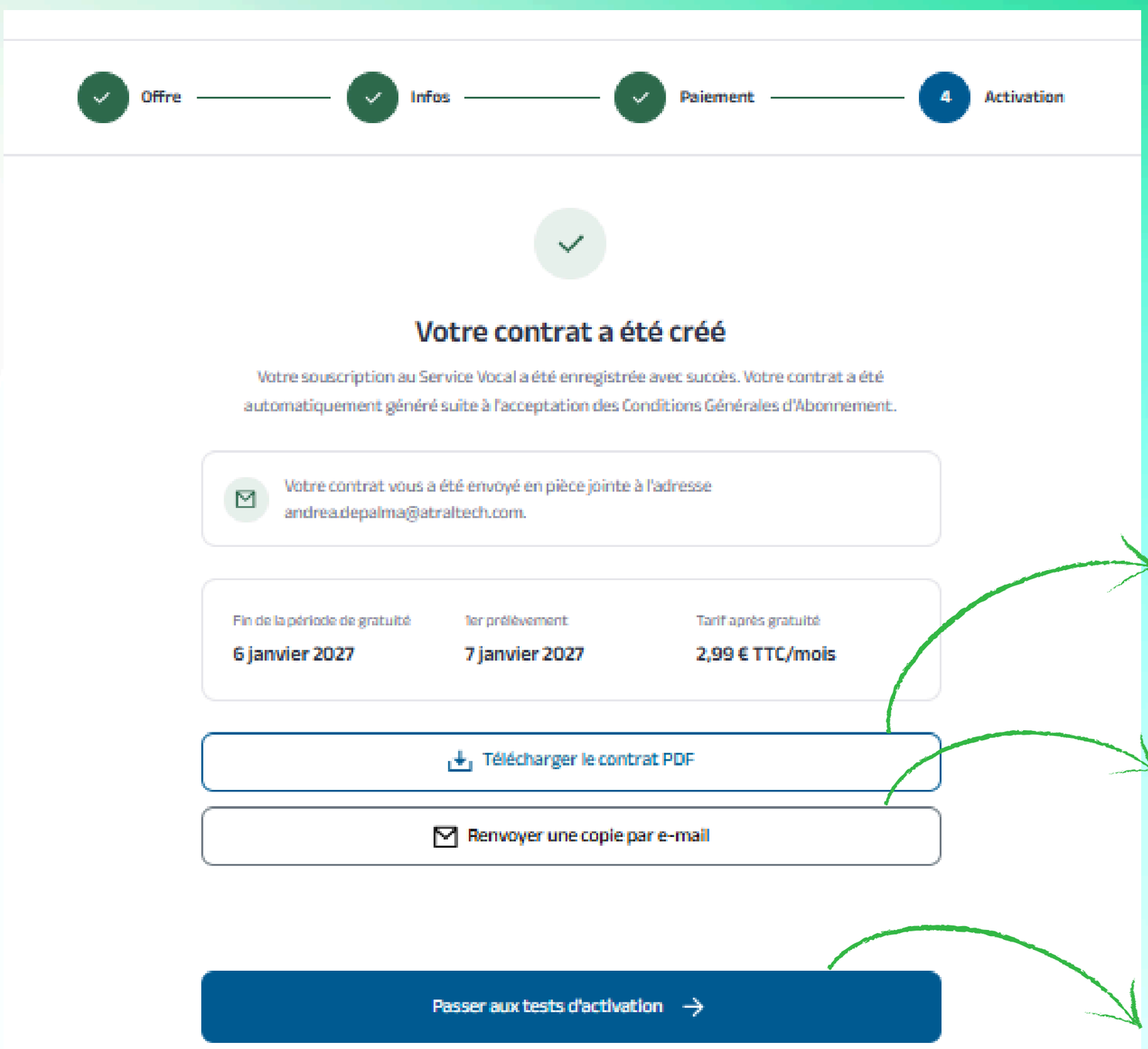
Étape 10 : Enregistrement des données bancaires



Cliquez sur “confirmer” afin de valider la souscription.

3 Activation du service vocal

Étape 11 : Création du contrat



A cette étape, votre contrat est envoyé par mail.

Cliquez sur “télécharger le contrat en PDF” si vous voulez le télécharger.

Cliquez sur “renvoyer une copie par mail” si vous ne l’avez pas reçu (vérifiez votre boite mail).

Cliquez sur “passer aux tests d’activation” afin de terminer la souscription.

Étape 12 : Choisir le numéro de téléphone

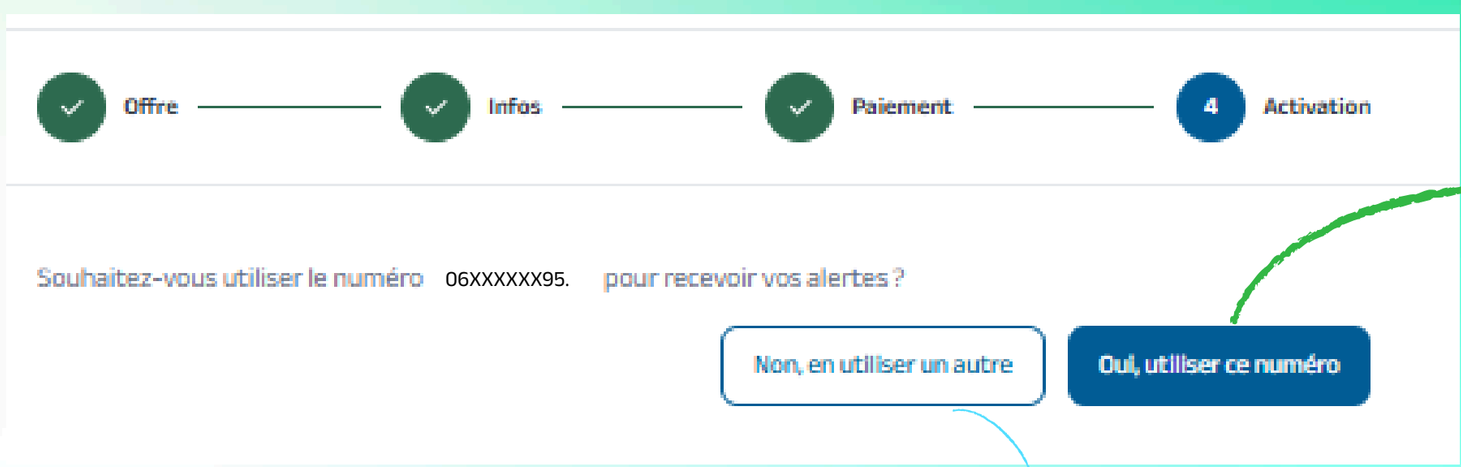
Cette étape intervient après la confirmation de commande.

Le numéro qui sera affiché correspond à celui renseigné lors de la création de votre compte.

Le champ « Drapeau » permet de choisir le pays appelé. Par défaut, il définit également la langue des appels et des SMS, mais celle-ci peut être modifiée individuellement depuis la fiche du contact (ex. : appel en France avec un message en italien).

3 Activation du service vocal

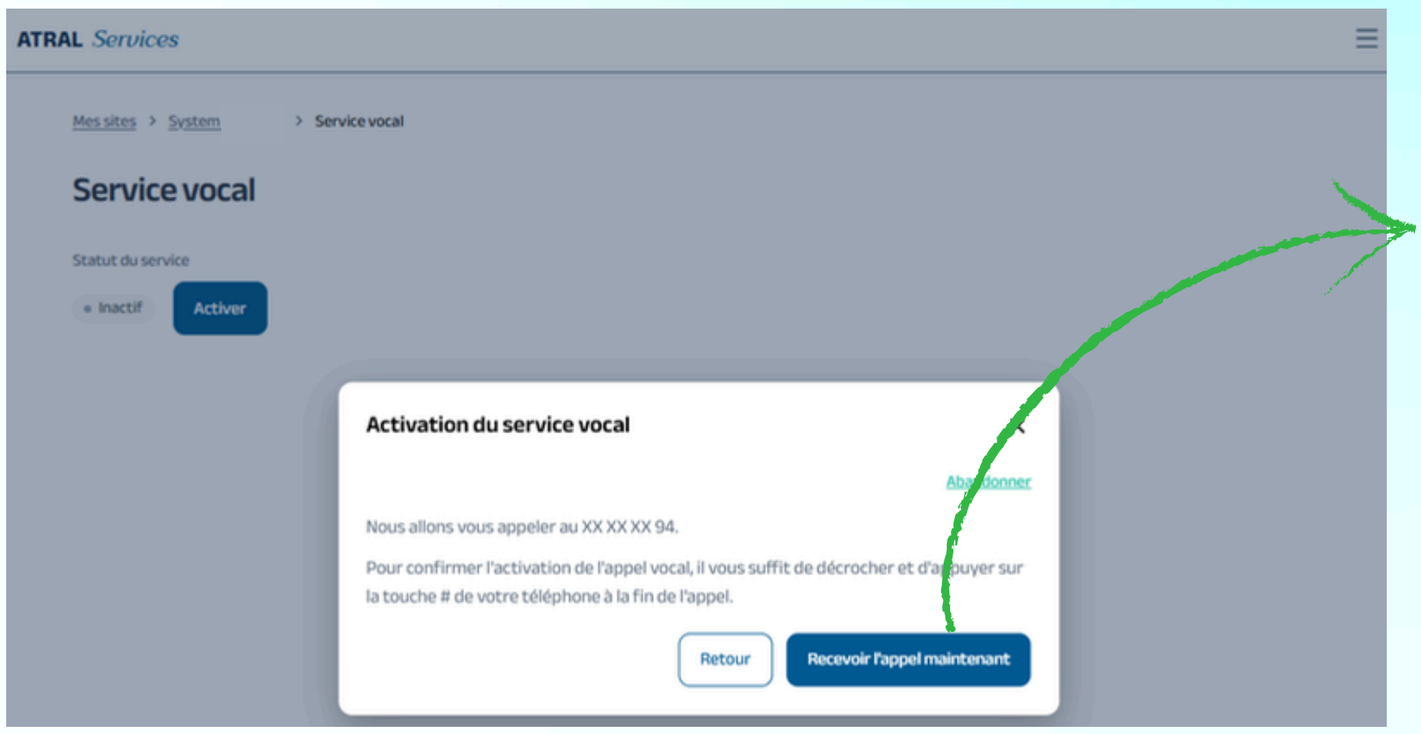
Étape 13 : Choisir le numéro de téléphone



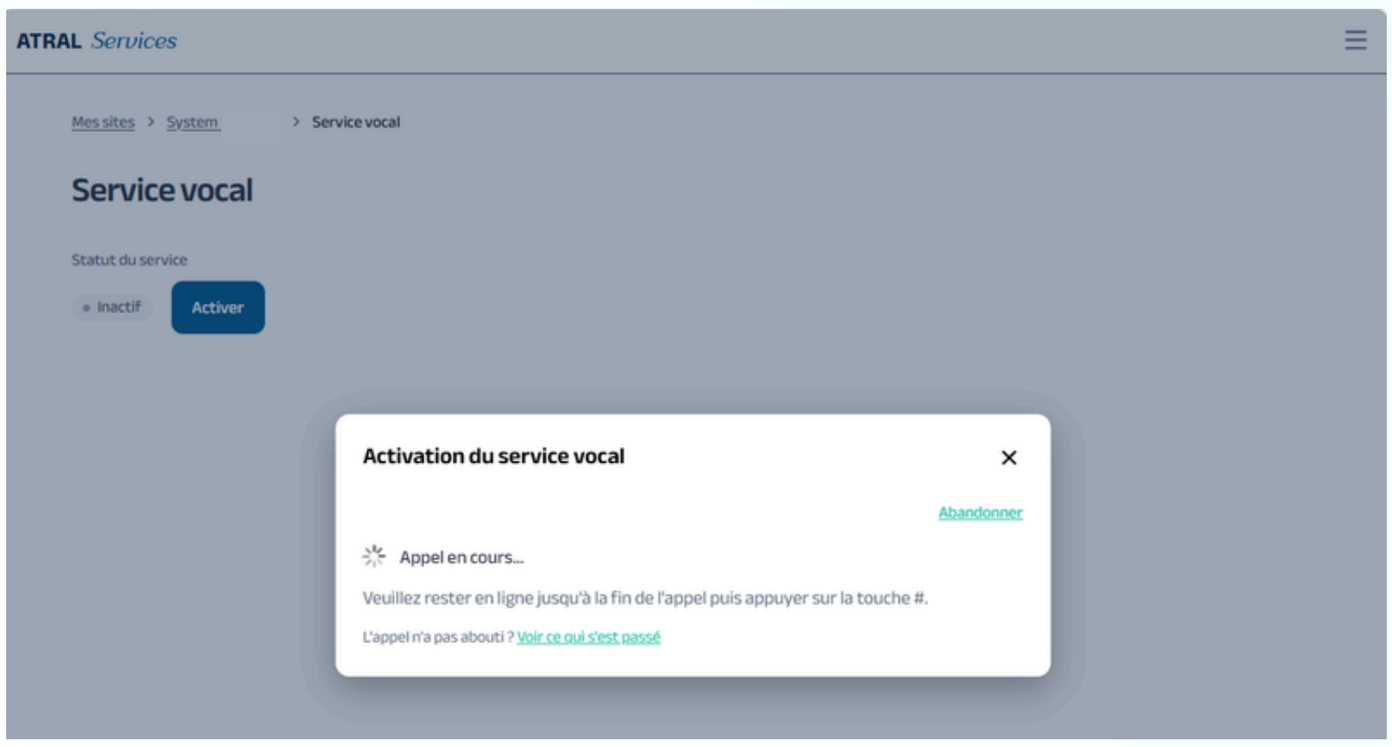
Cliquez sur "Oui, utiliser ce numéro" si le numéro est correct. Ce numéro sera utilisé pour les appels de vérification et comme contact d'alerte.

Cliquez sur "Non, en utiliser un autre" pour saisir un nouveau numéro. Vous serez redirigé sur le premier écran de l'étape 3.

Étape 14 : Réception de l'appel de vérification



Cliquez sur "Recevoir l'appel maintenant".
Un appel automatique est lancé vers le numéro renseigné.



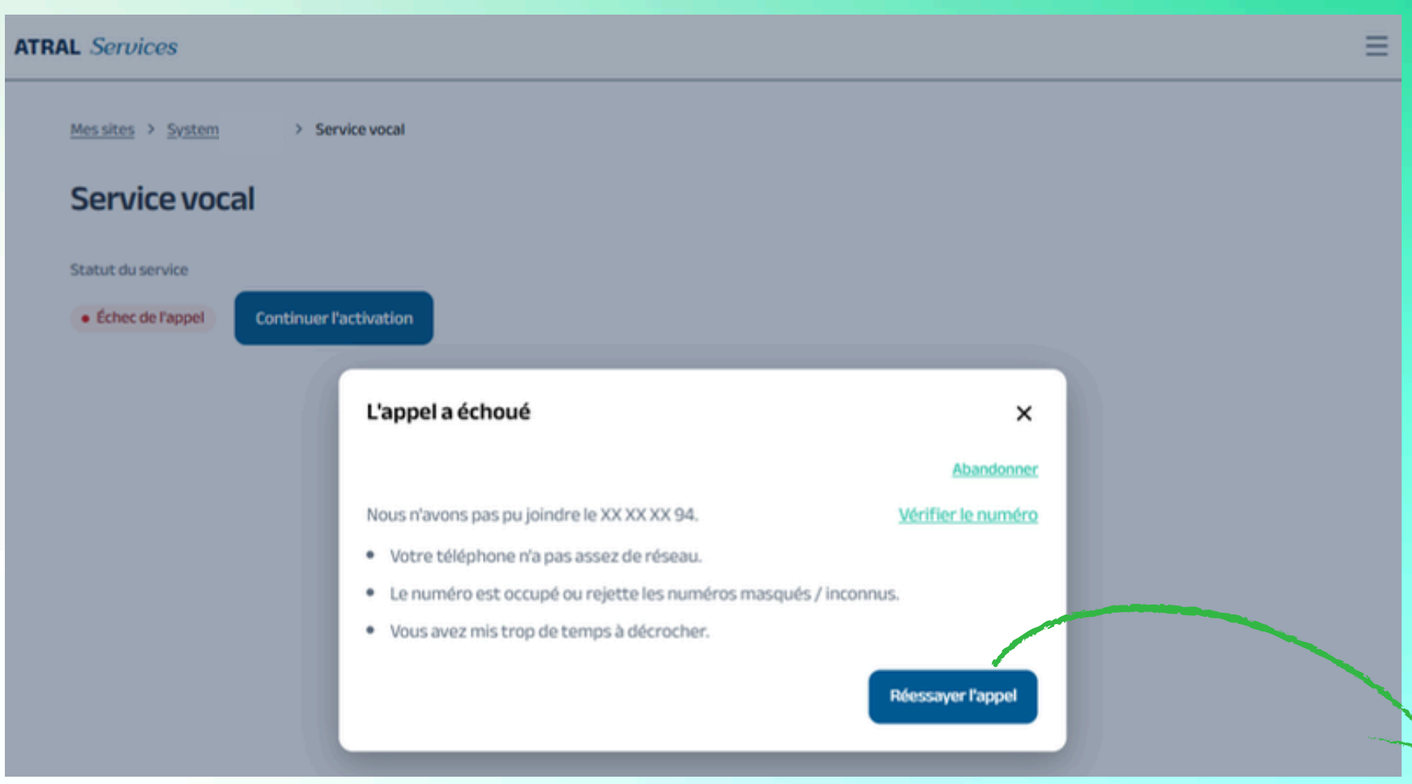
Une fois l'appel reçu :

- Décrochez et appuyez sur la touche # de votre téléphone lorsque cela vous est demandé afin de confirmer la réception de l'appel.

- Important : Si vous ne décrochez pas ou si vous n'appuyez pas sur la touche (#), le test ne sera pas validé. Vous devrez relancer le test pour finaliser l'activation du Service Vocal.

3 Activation du service vocal

Étape 14bis : Échec de l'appel

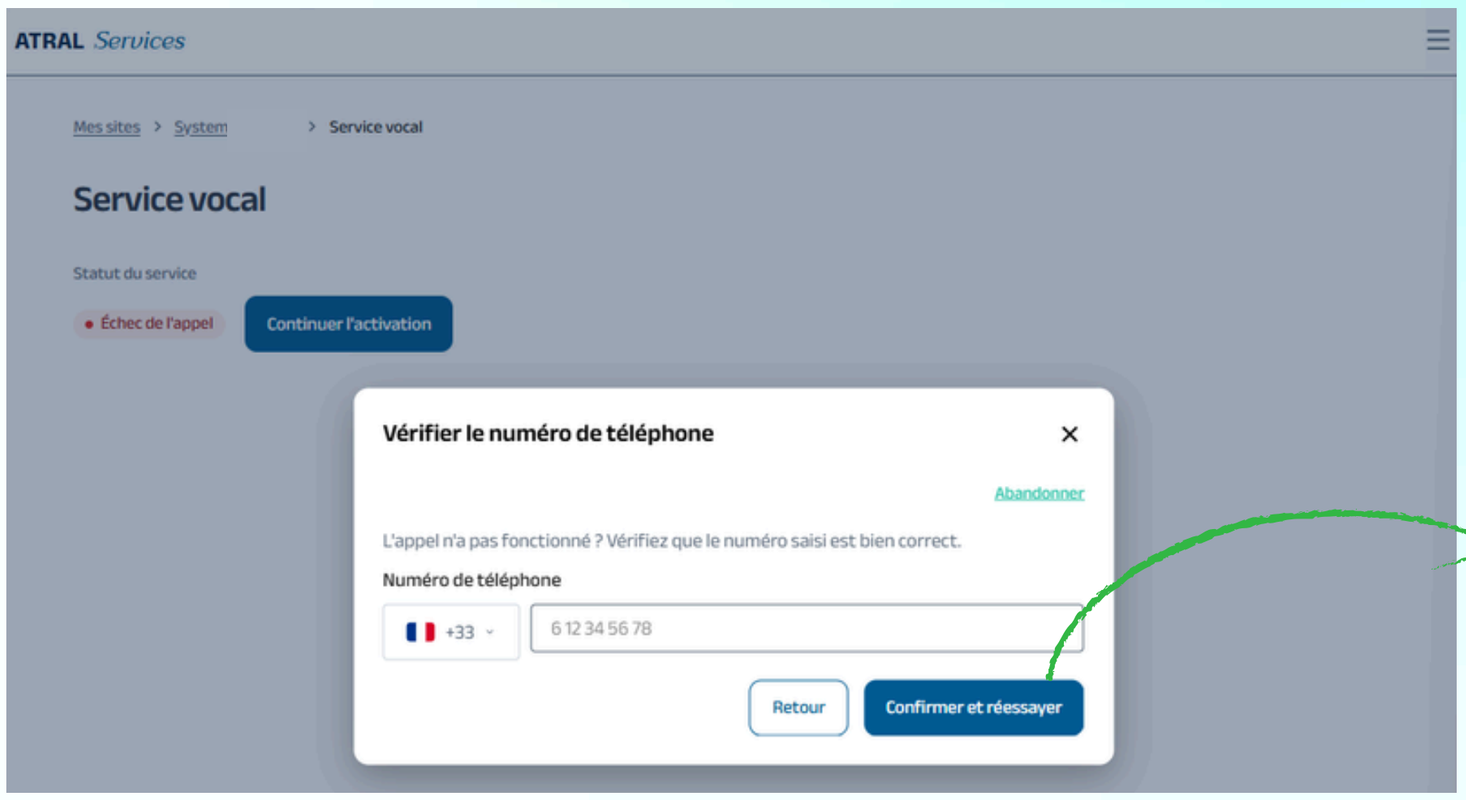


Si l'appel n'a pas abouti, plusieurs causes sont possibles :

- Votre téléphone n'a pas de réseau.
- Les appels provenant de numéros inconnus sont bloqués.
- Vous n'avez pas décroché à temps.
- Vous n'avez pas appuyé sur la touche #.
- Le filtrage des appels est activé sur votre téléphone (notamment sur iPhone).

Vous pouvez :

- Cliquez sur "Réessayer l'appel" → un nouvel appel automatique est lancé..
- Vérifiez ou modifiez votre numéro de téléphone.

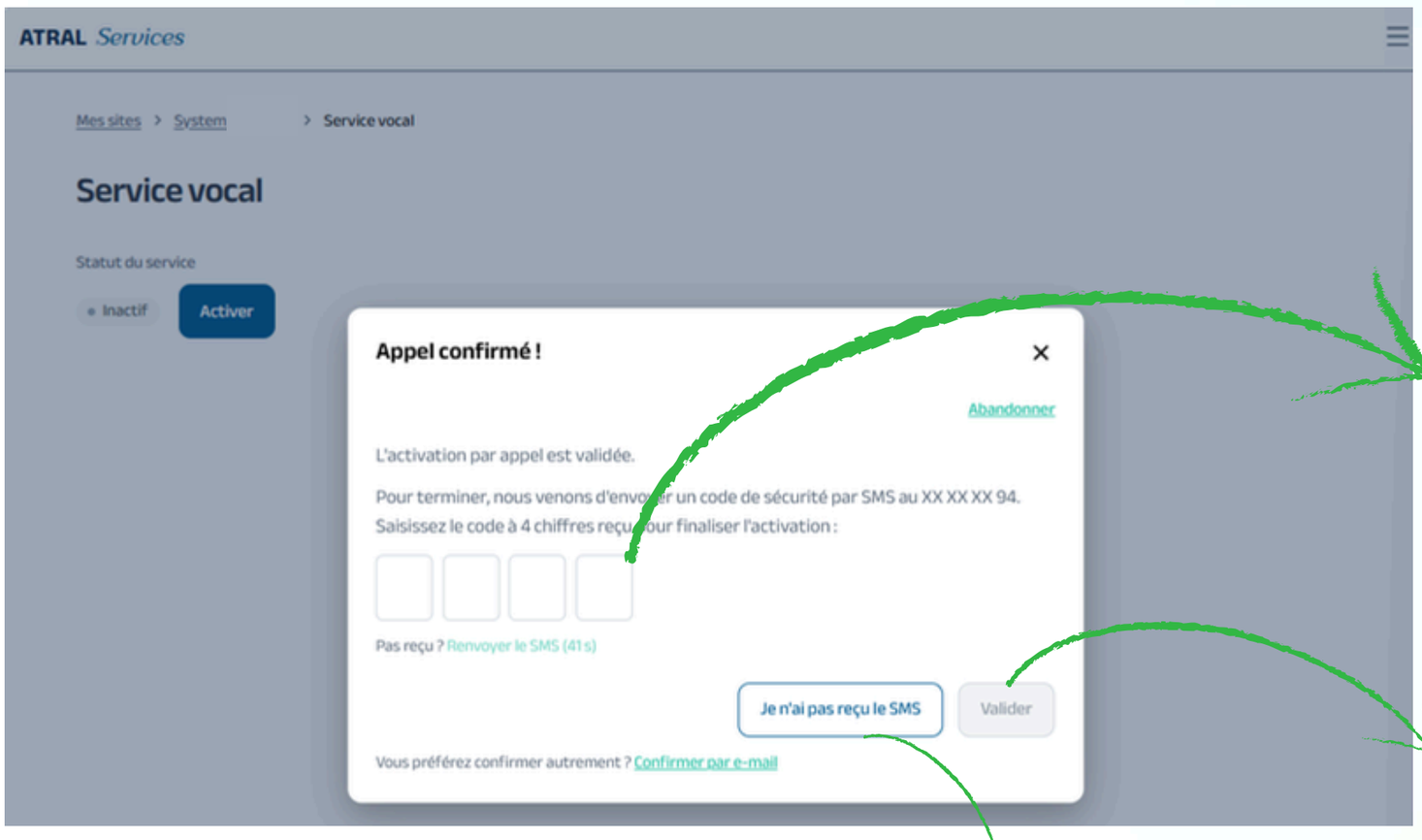


Si vous pensez que le numéro renseigné est incorrect :

- Contrôlez le numéro affiché.
- Corrigez-le si nécessaire.

Cliquez sur "Confirmer et réessayer". Un nouvel appel de vérification sera alors envoyé sur le numéro renseigné.

Étape 15 : Confirmation par SMS



Après validation de l'appel :

- Un SMS contenant un code de sécurité est envoyé.

Saisissez le code reçu.

L'activation du Service Vocal sera finalisée après validation du code.

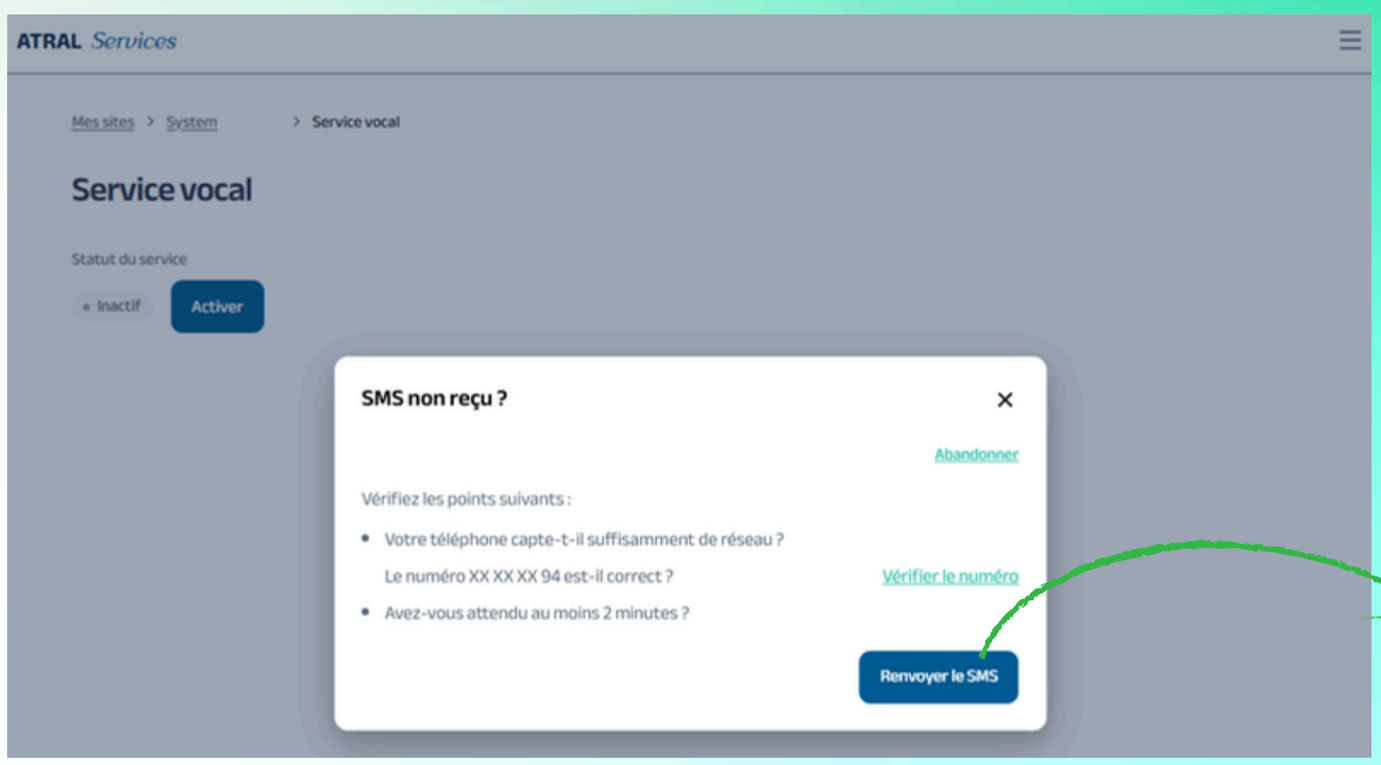
Cliquez sur valider pour finaliser l'activation du Service Vocal.

Cliquez sur “Je n’ai pas reçu le SMS”, si vous ne l’avez pas reçu.

ATRAL Services

3 Activation du service vocal

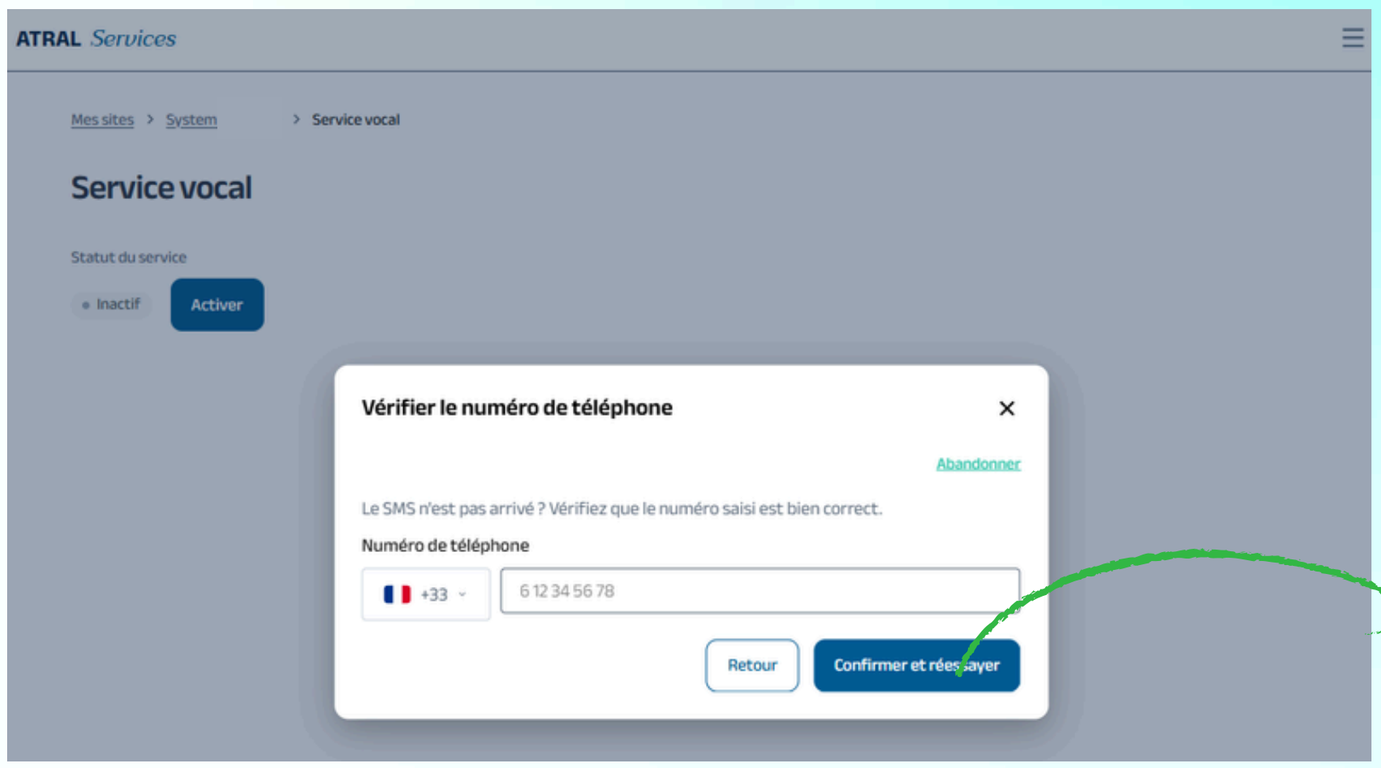
Étape 15 bis : SMS non reçu



Si vous n'avez pas reçu le SMS :
Vérifiez que :

- Votre téléphone dispose d'un réseau mobile suffisant.
- Le numéro affiché est correct.
- Quelques minutes se sont écoulées depuis l'envoi.

Cliquez ensuite sur "Renvoyer le SMS"

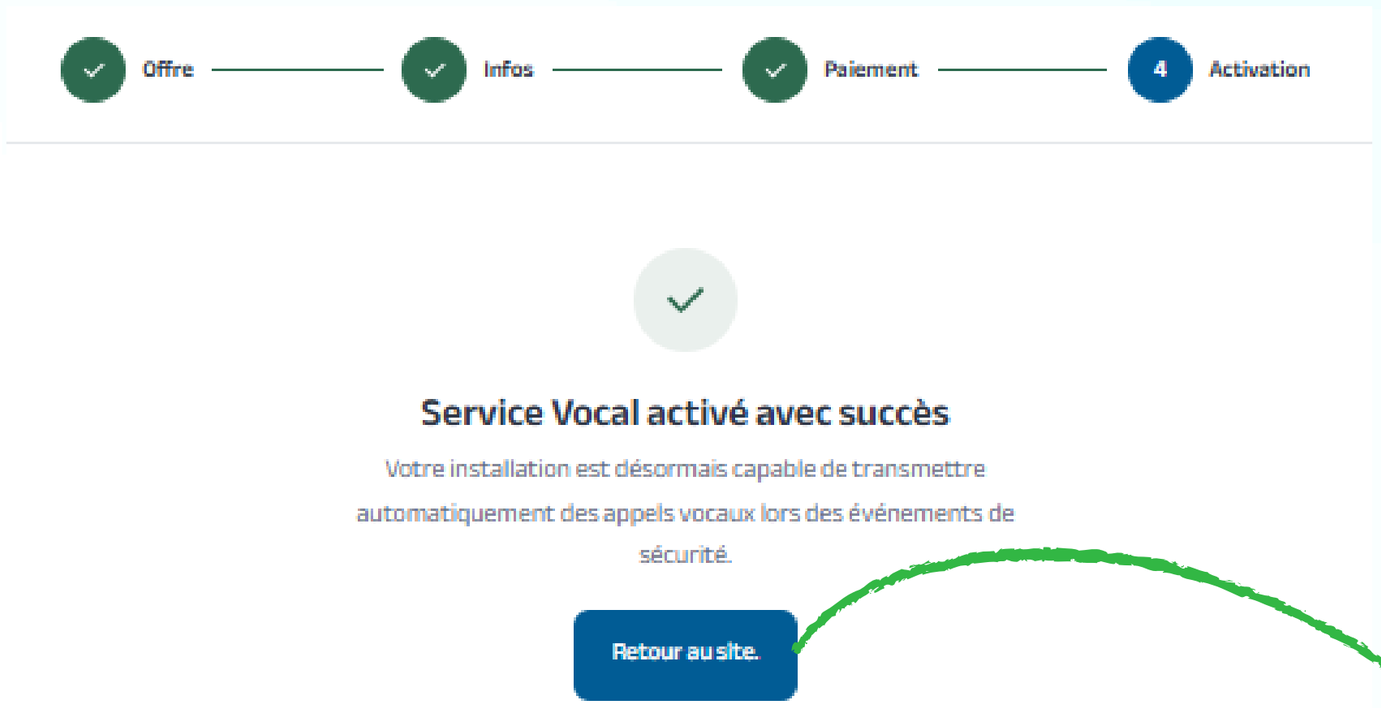


Si vous pensez que le numéro renseigné est incorrect :

- Contrôlez le numéro affiché.
- Corrigez-le si nécessaire.

Cliquez sur "Confirmer et réessayer". Un nouveau code de vérification sera alors envoyé sur le numéro renseigné.

Étape 16 : Service Vocal activé



Une fois l'appel et le SMS validés :

Votre Service Vocal est activé.

Vous pouvez désormais :

- Ajouter vos contacts d'alerte.
- Définir l'ordre des appels.
- Recevoir les appels et SMS en cas d'alerte.

Le Service Vocal est maintenant opérationnel sur le site sélectionné.

Cliquez sur “Retour au site” pour accéder à votre site

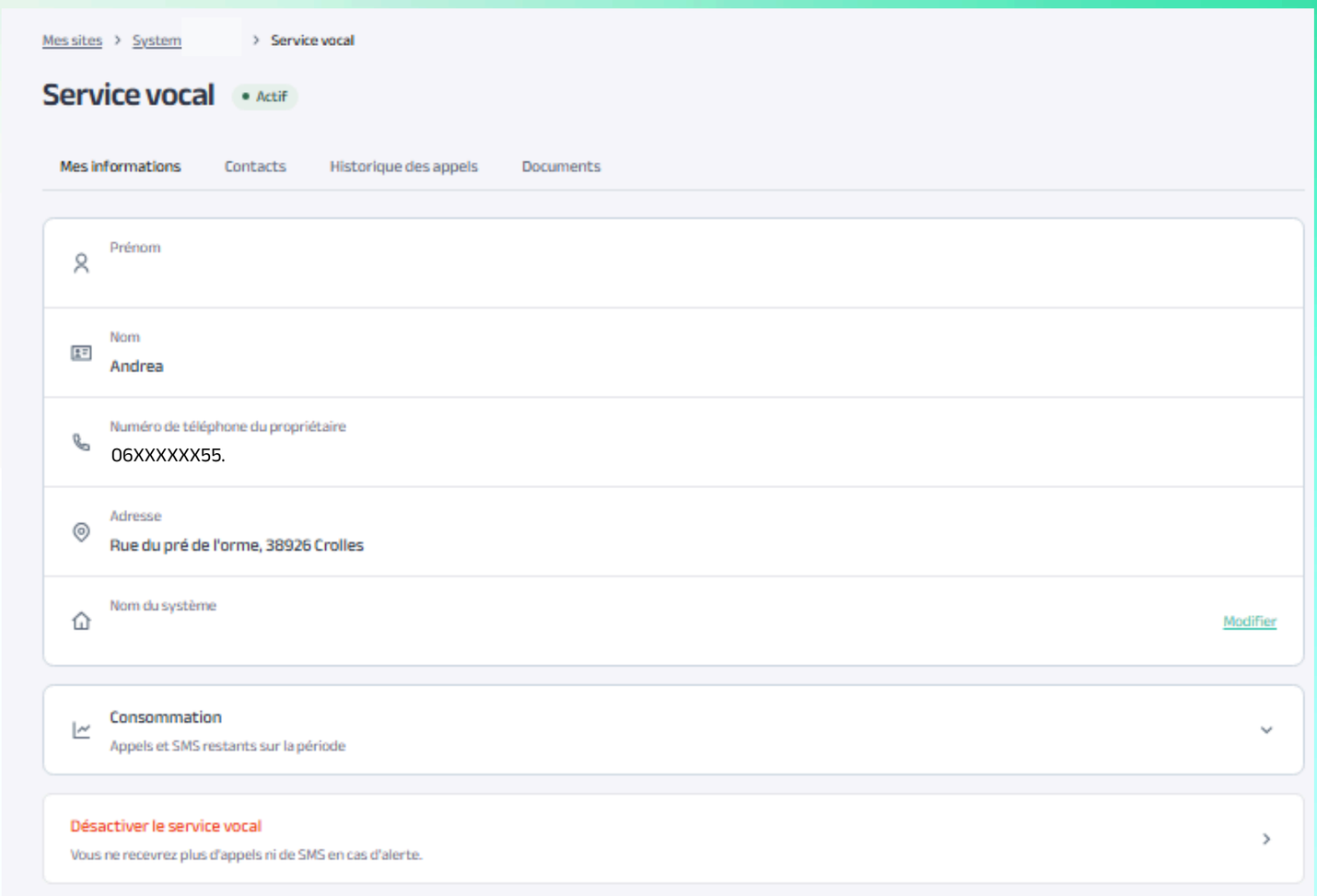
À savoir avant votre première alerte :
Les SMS vous seront envoyés depuis l'expéditeur « Diagral », et les appels vocaux proviendront toujours du même numéro : +33 4 11 78 98 87.

Nous vous recommandons d'enregistrer ce numéro dans vos contacts dès maintenant, avec un nom comme « alarme daitem » - vous reconnaîtrez ainsi immédiatement l'appel en cas de déclenchement de votre alarme.

ATRAL Services

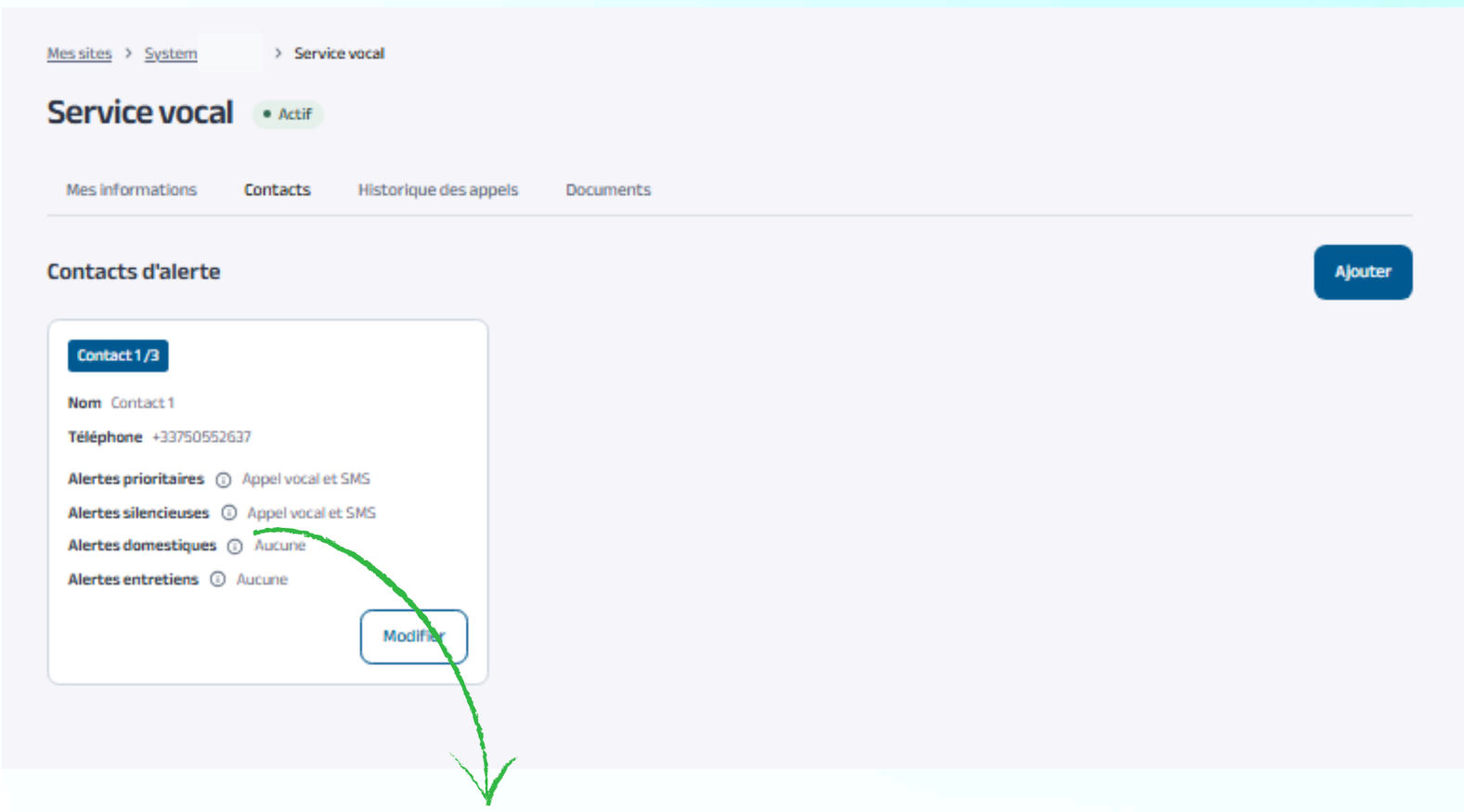
4 Gestion du service vocal

Configurer votre premier contact d'alerte



Une fois le Service Vocal activé, vous accédez à la page de vos informations

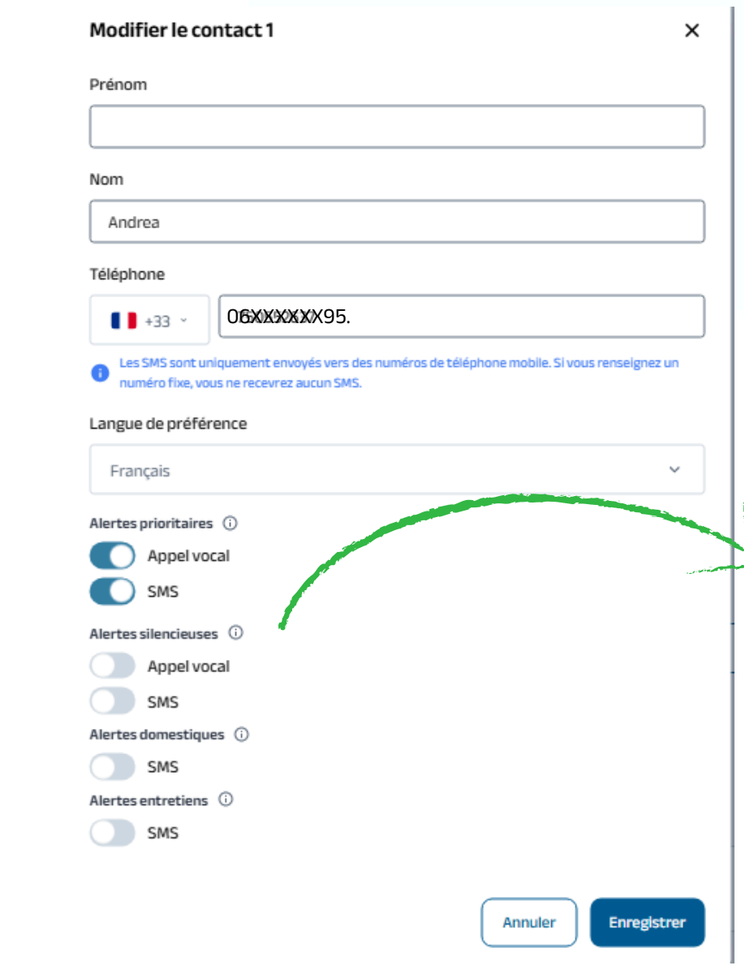
Configurer votre premier contact d'alerte



Le premier contact correspond au numéro vérifié lors de l'activation du service. À cette étape, seules les alertes prioritaires et silencieuses par appel et SMS sont activées.
Pour chaque contact, vous pouvez consulter :

- Son nom et prénom.
- Son numéro de téléphone.
- Les types d'alertes pour lesquels il sera contacté.
- Le mode de notification configuré (appel vocal et/ou SMS).

💡 Cliquez sur le symbole ⓘ pour consulter le détail des événements associés à chaque catégorie d'alerte (intrusion, alerte domestique, entretien, etc.).



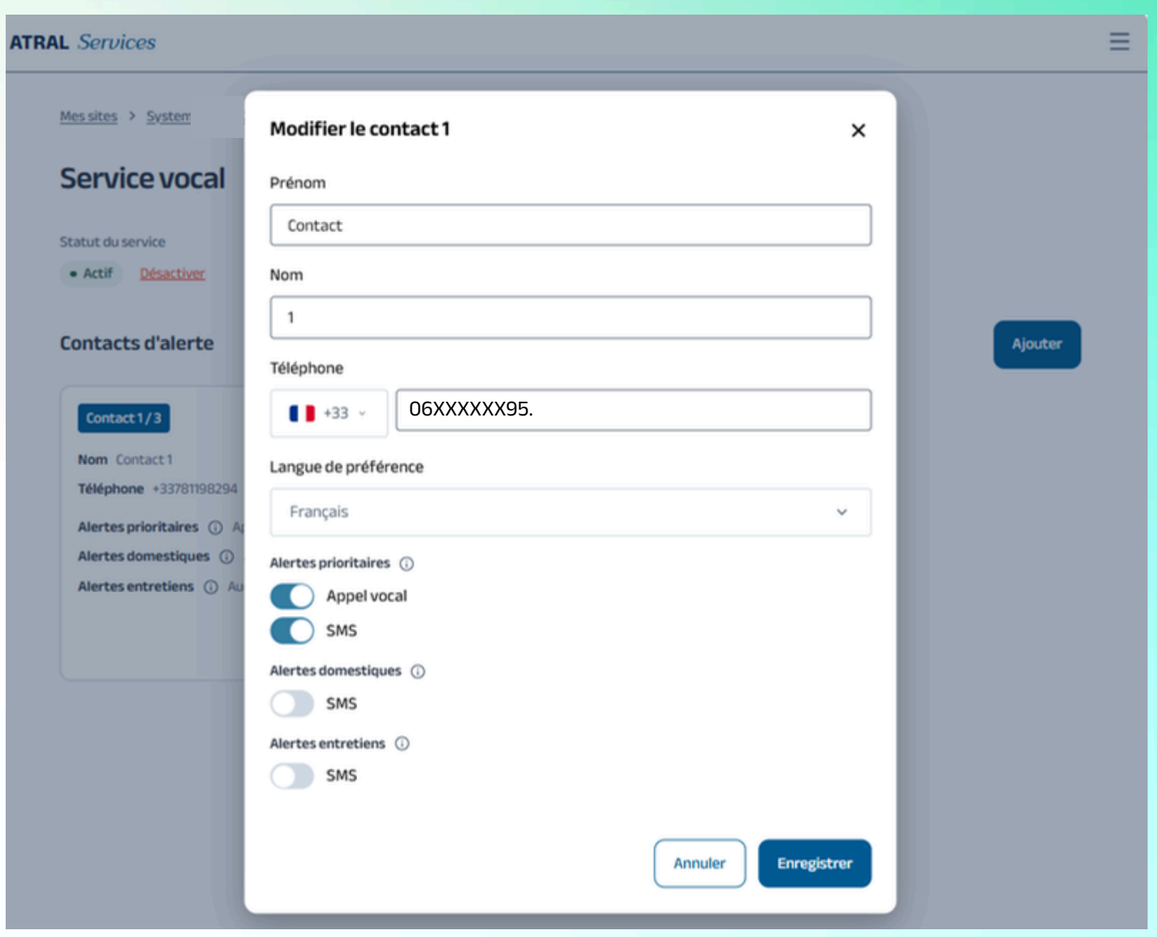
Vous avez la possibilité de choisir quels contacts recevront les alertes silencieuses (urgence médicale, alerte panique, etc.).

Ce type d'alerte concernant généralement la personne protégée elle-même, vous pouvez décider de ne notifier que les contacts 2 et 3, sans solliciter le contact 1.

ATRAL Services

4 Gestion du service vocal

Modifier un contact d'alerte



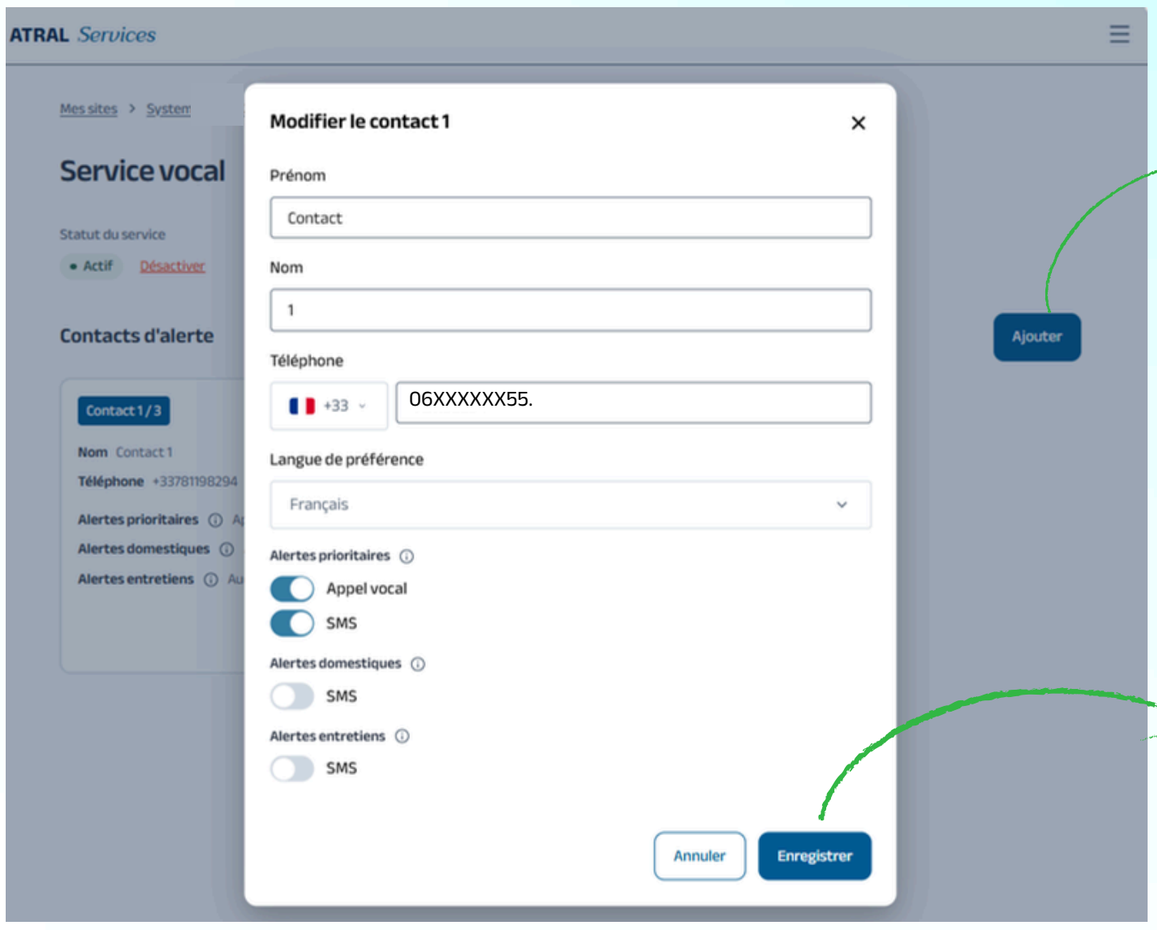
À tout moment, vous pouvez modifier la configuration d'un contact.

Vous pouvez :

- Modifier le prénom et le nom du contact.
- Modifier le numéro de téléphone et son indicatif.
- Choisir la langue de préférence des appels et des SMS (français, anglais, italien, allemand, espagnol ou néerlandais).
- Définir les événements pour lesquels le contact sera notifié.
- Choisir le mode de notification pour chaque événement : appel, SMS ou appel + SMS.

Cliquez sur “enregistrer”, une fois vos modifications effectuées afin de sauvegarder votre configuration.

Ajouter un nouveau contact d'alerte



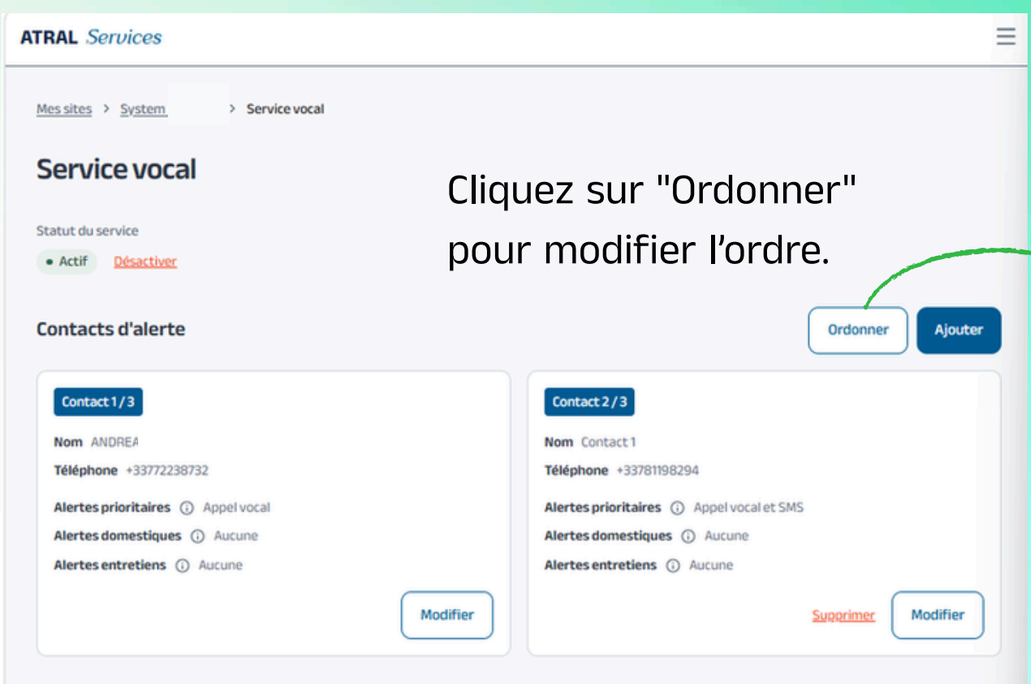
Cliquez sur "Ajouter" pour accèder à la fiche d’un contact.

- Renseignez les informations du contact.
- Sélectionnez les alertes qu'il doit recevoir.
- Définissez le mode de notification souhaité.

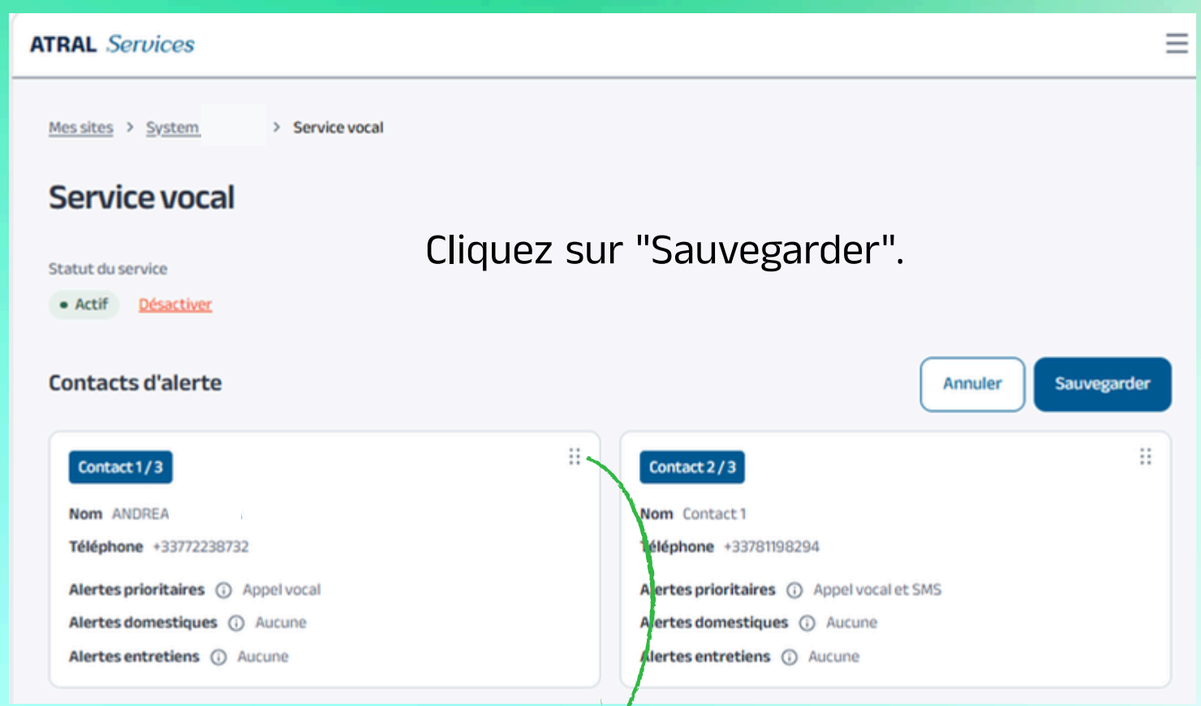
Cliquez sur « Enregistrer » pour que ce nouveau contact apparaisse dans votre liste de contacts d’alerte.

4 Gestion du service vocal

Définir l'ordre des contacts



Cliquez sur "Ordonner" pour modifier l'ordre.



Cliquez sur "Sauvegarder".

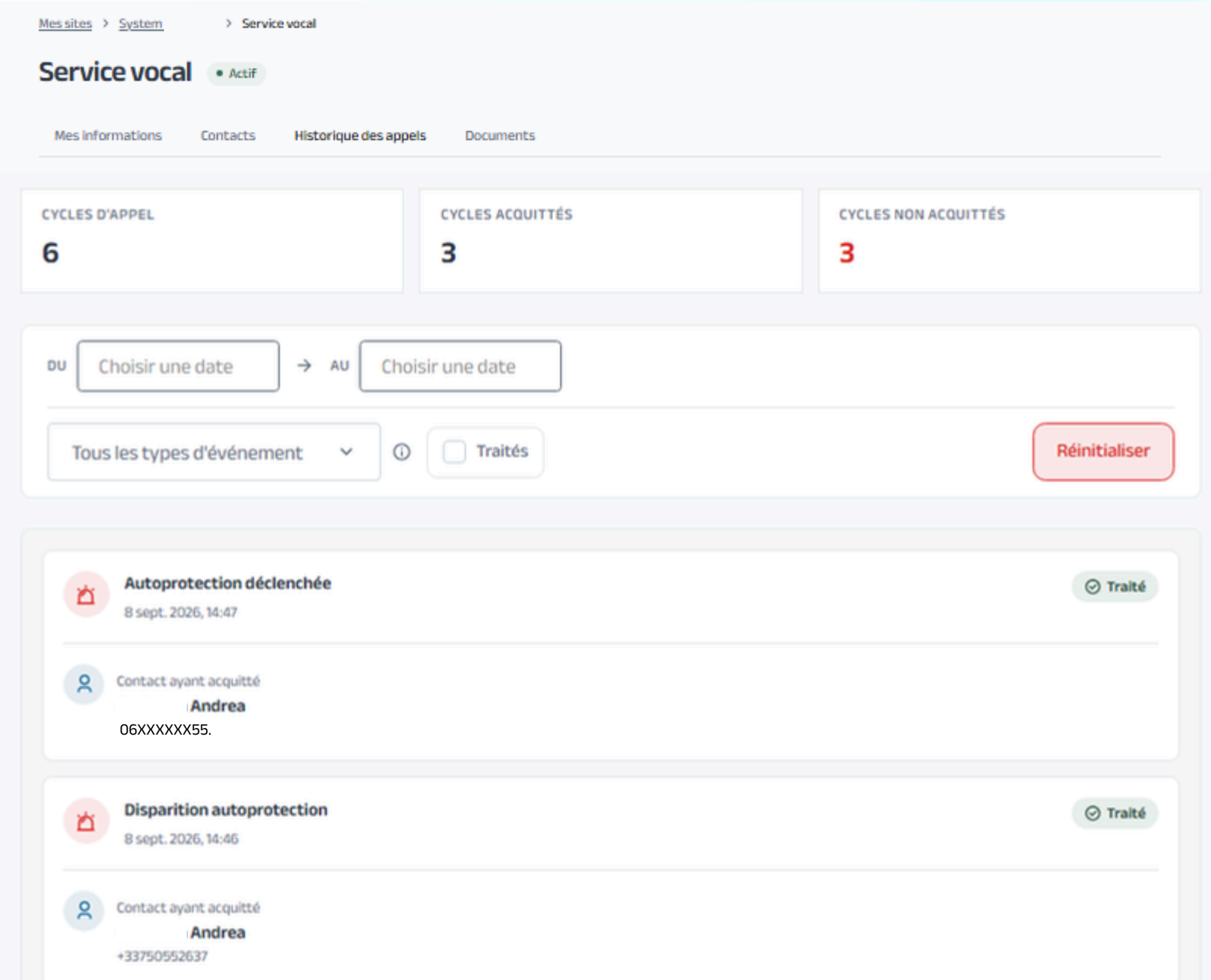
Cliquez dessus et déplacer les contacts selon la priorité souhaitée.

Ordre des appels :
Le Service Vocal appelle les contacts dans l'ordre que vous avez défini.

⚠️ En fonctionnement standard, le contact 1 est appelé en premier, puis le contact 2, puis le contact 3.

- Si un contact prend en charge l'alerte en appuyant sur la touche #, les appels aux contacts suivants sont automatiquement arrêtés.

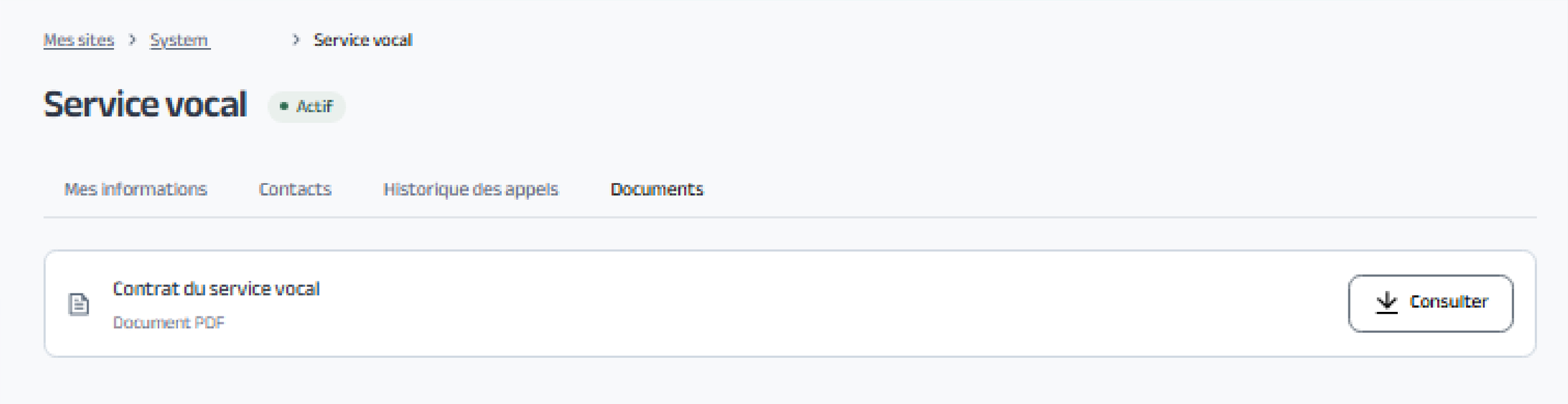
Visualiser l'historique de vos appels



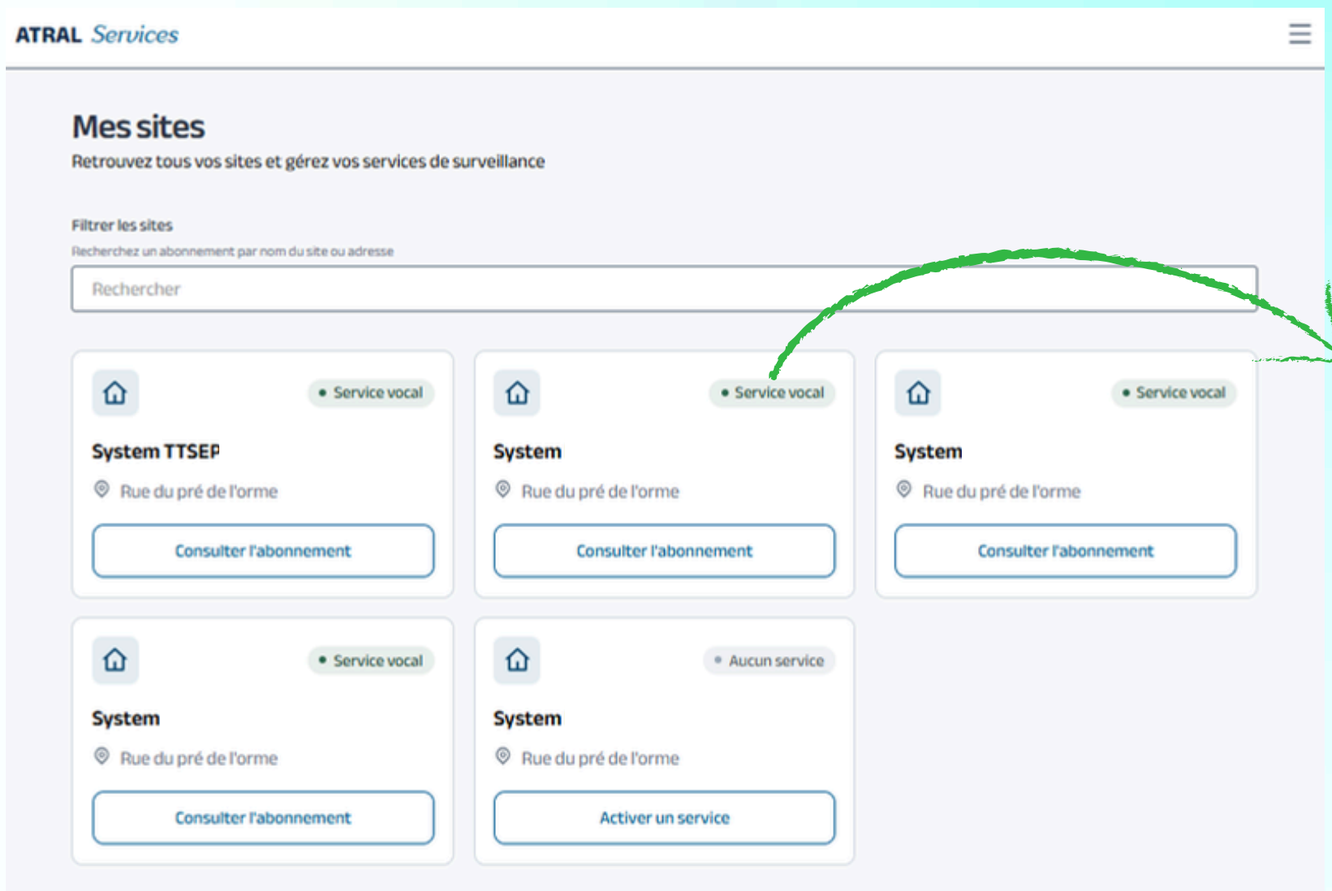
ATRAL Services

4 Gestion du service vocal

Consulter vos documents



Consulter le statut du Service Vocal

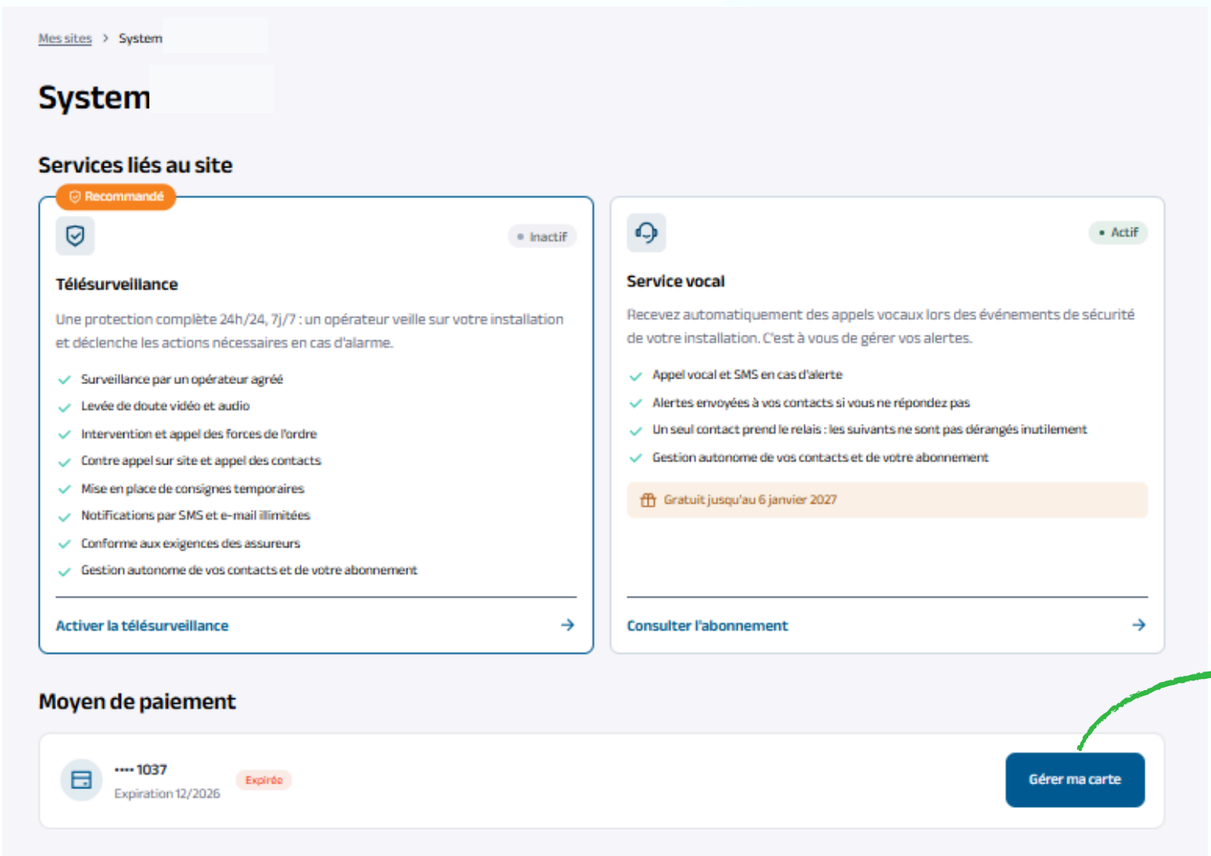


Depuis la page Mes sites, vous pouvez consulter l'ensemble de vos installations.

Pour chaque site, le statut du Service Vocal est affiché.

Cela vous permet de savoir rapidement si le service est activé ou non sur votre installation.

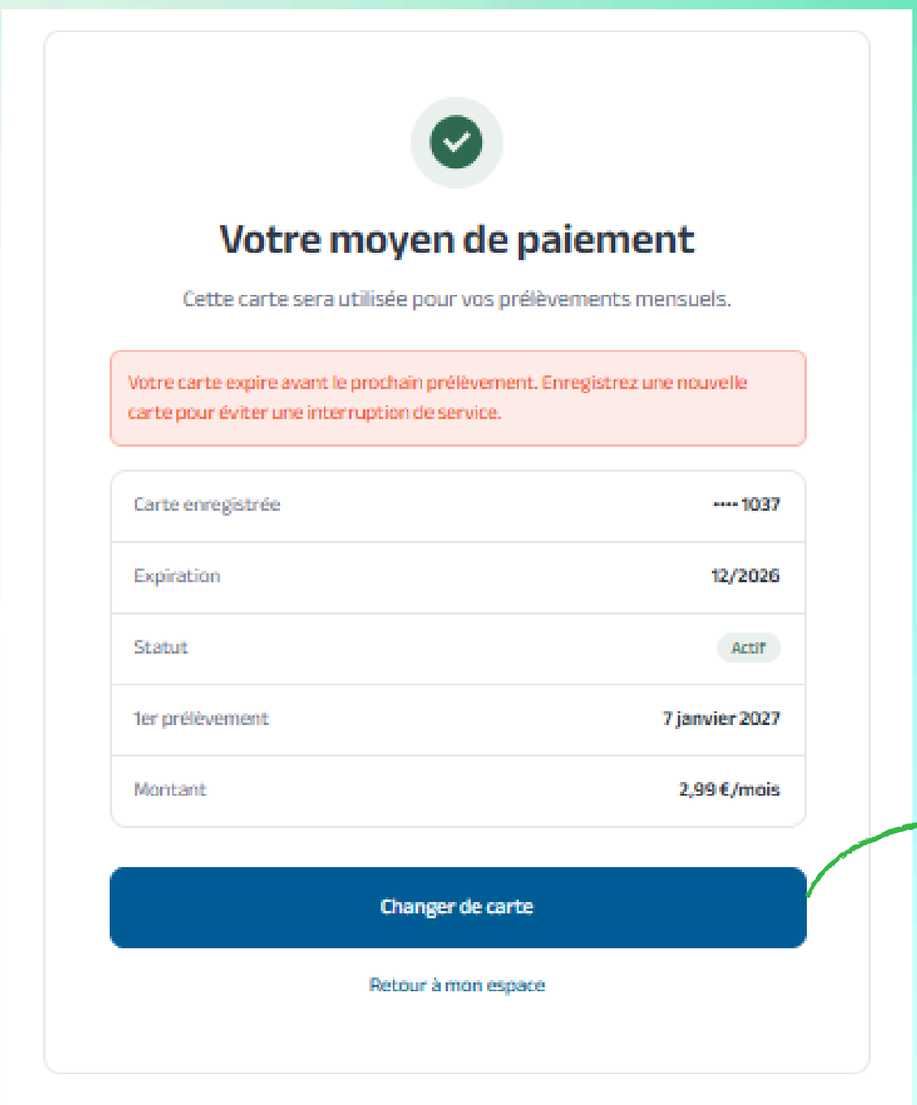
Modifier vos coordonnées bancaires



Cliquez ici pour changer votre carte bancaire qui sera utilisé sur l'abonnement du site.

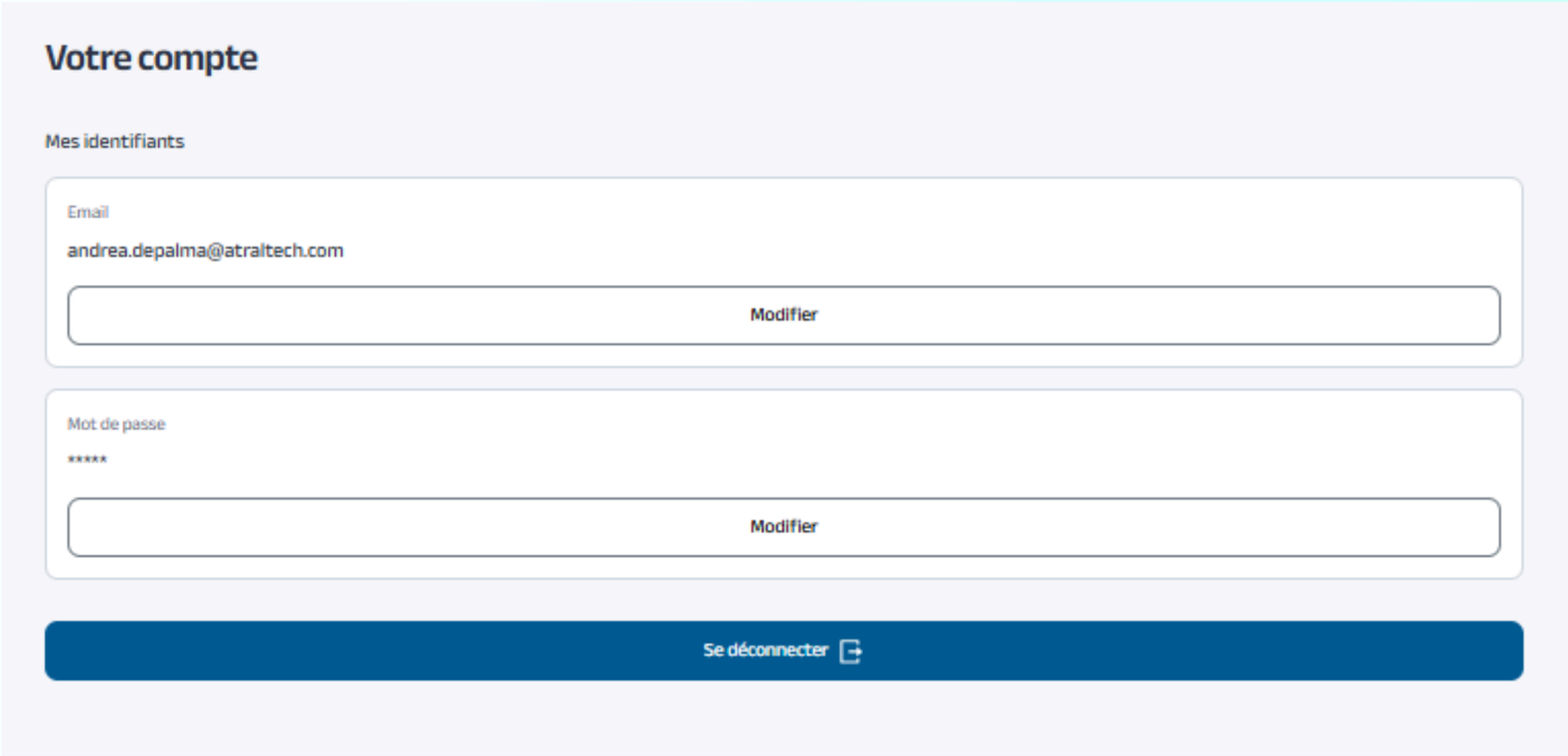
ATRAL Services

4 Gestion du service vocal



Cliquez ici pour changer votre carte bancaire.

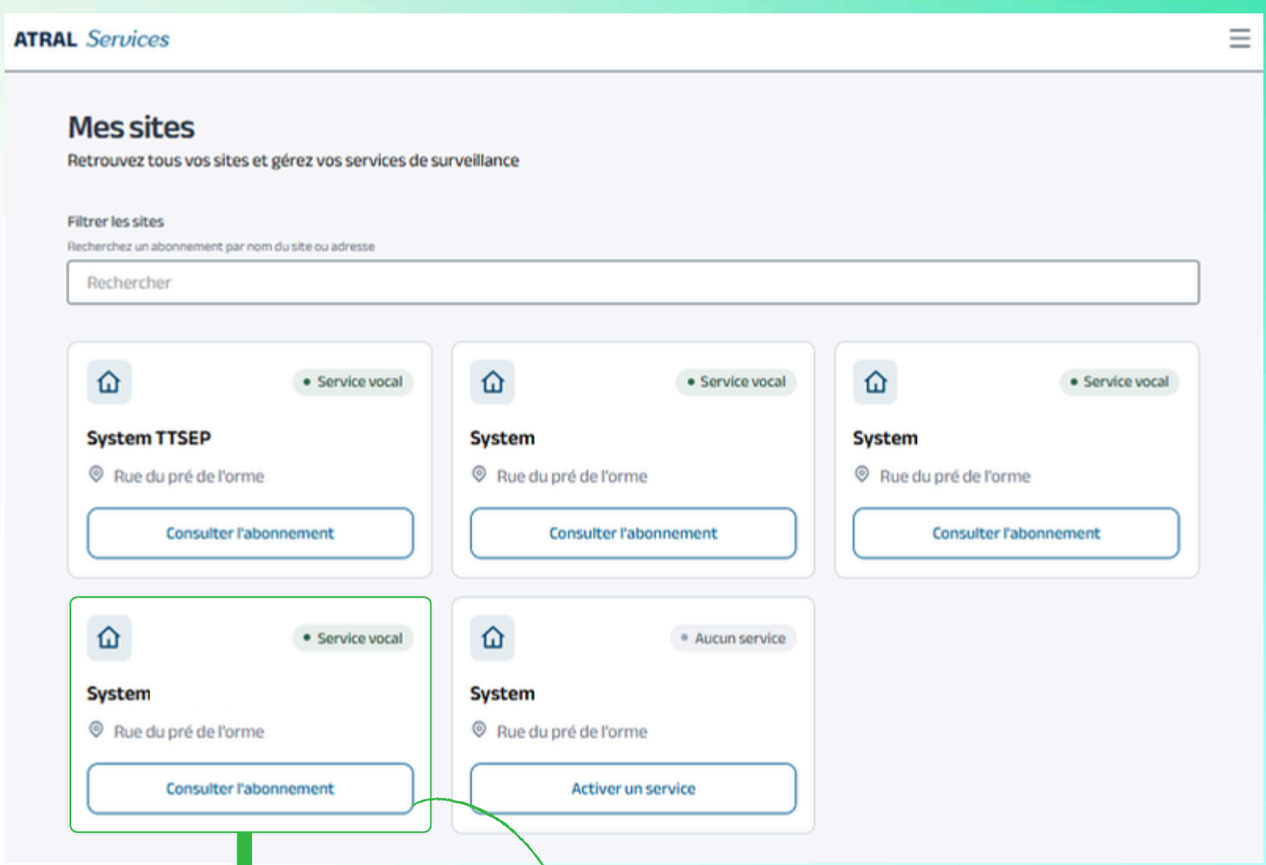
Gérer votre compte



L'adresse e-mail et le mot de passe ne peuvent pas être modifiés depuis l'espace Service Vocal. Pour les modifier, rendez-vous dans l'application Daitem Secure. Si vous n'avez pas accès à l'application, contactez votre installateur, qui pourra effectuer la modification pour vous.

4 Gestion du service vocal

Accéder à votre configuration Service Vocal

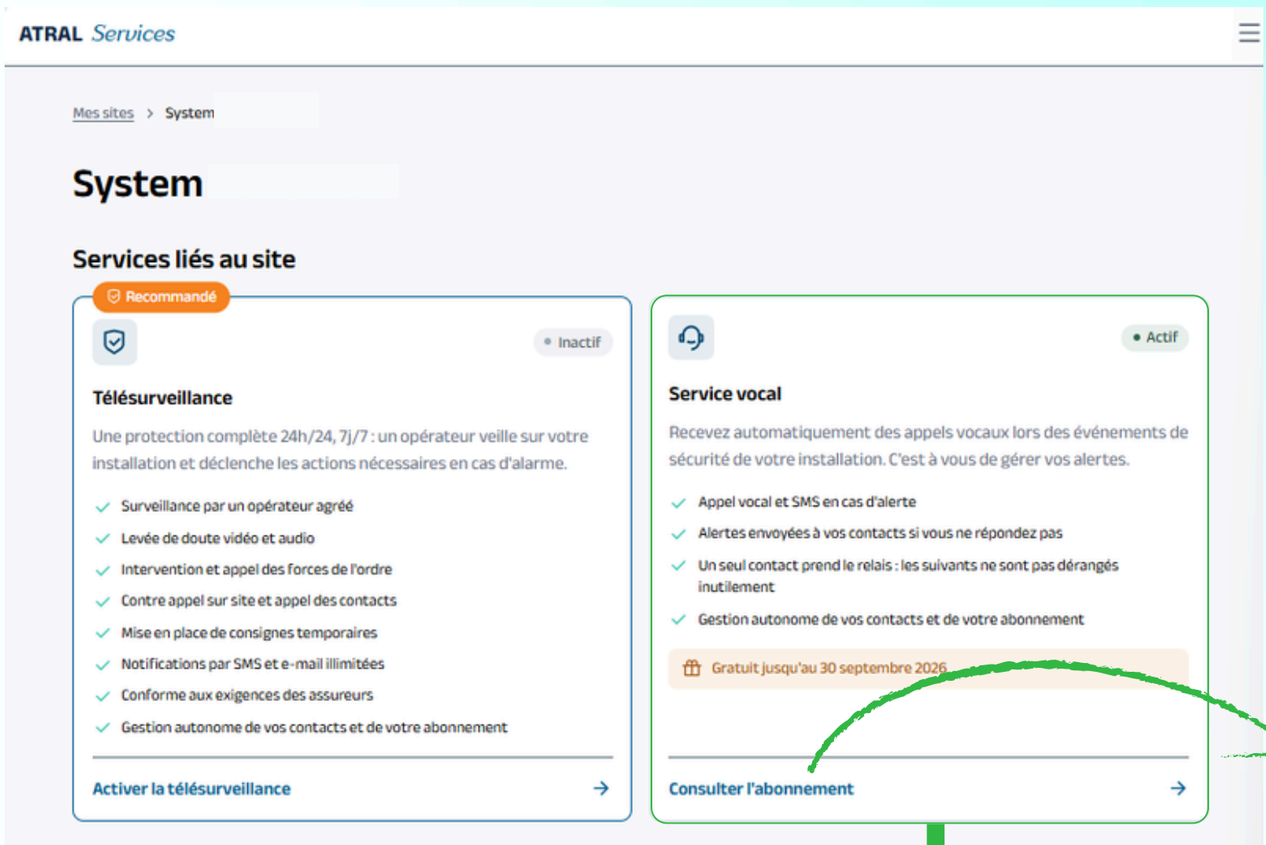


Depuis la page Mes sites, cliquez sur le site de votre choix.

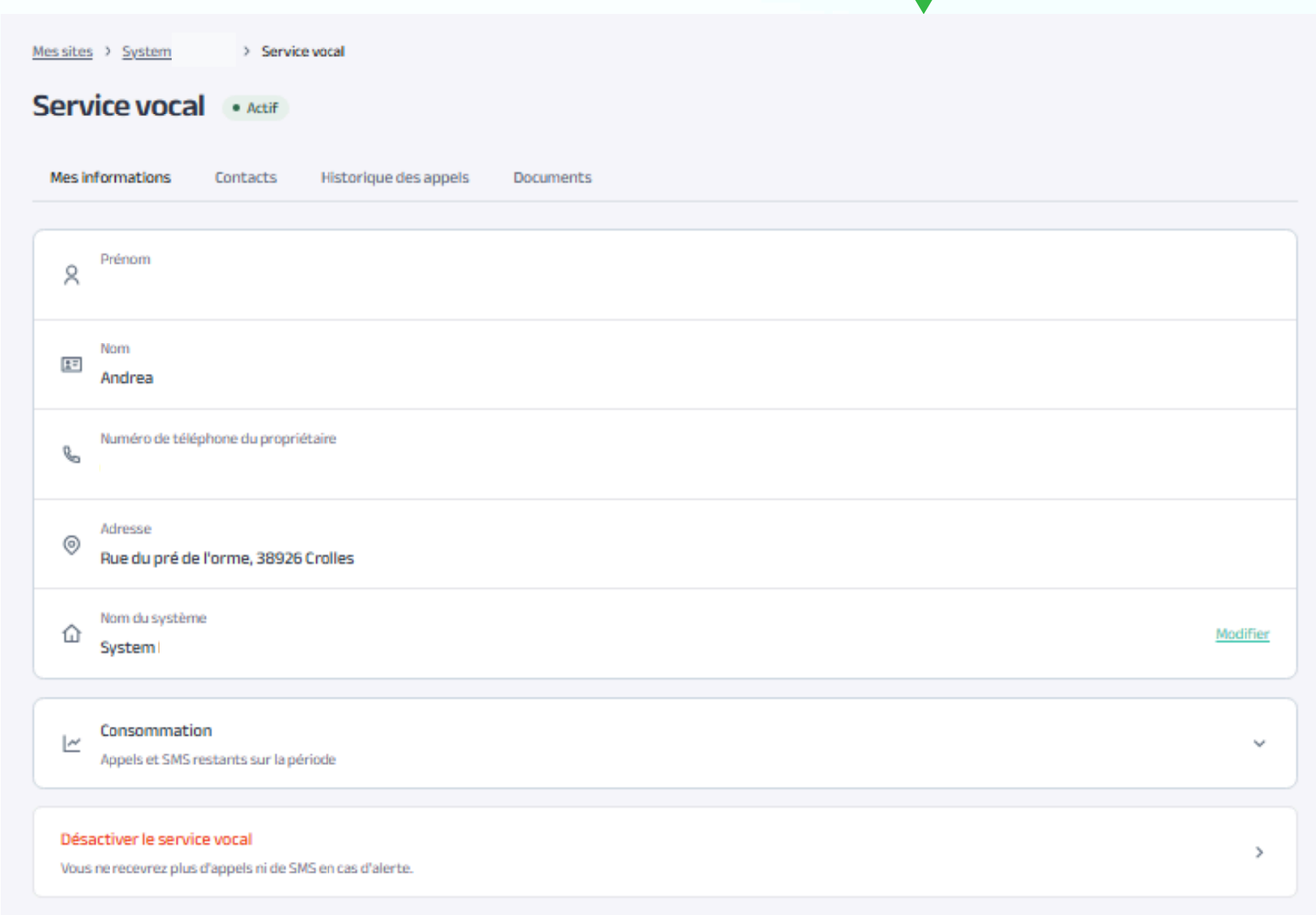
Vous accédez alors à la fiche détaillée du site, qui contient :

- Les coordonnées du site.
- Les services associés à l'installation.
- Le statut du Service Vocal.

Cliquez sur “Consultez l’abonnement”



Cliquez sur “Consultez l’abonnement”



Vous retrouvez alors :

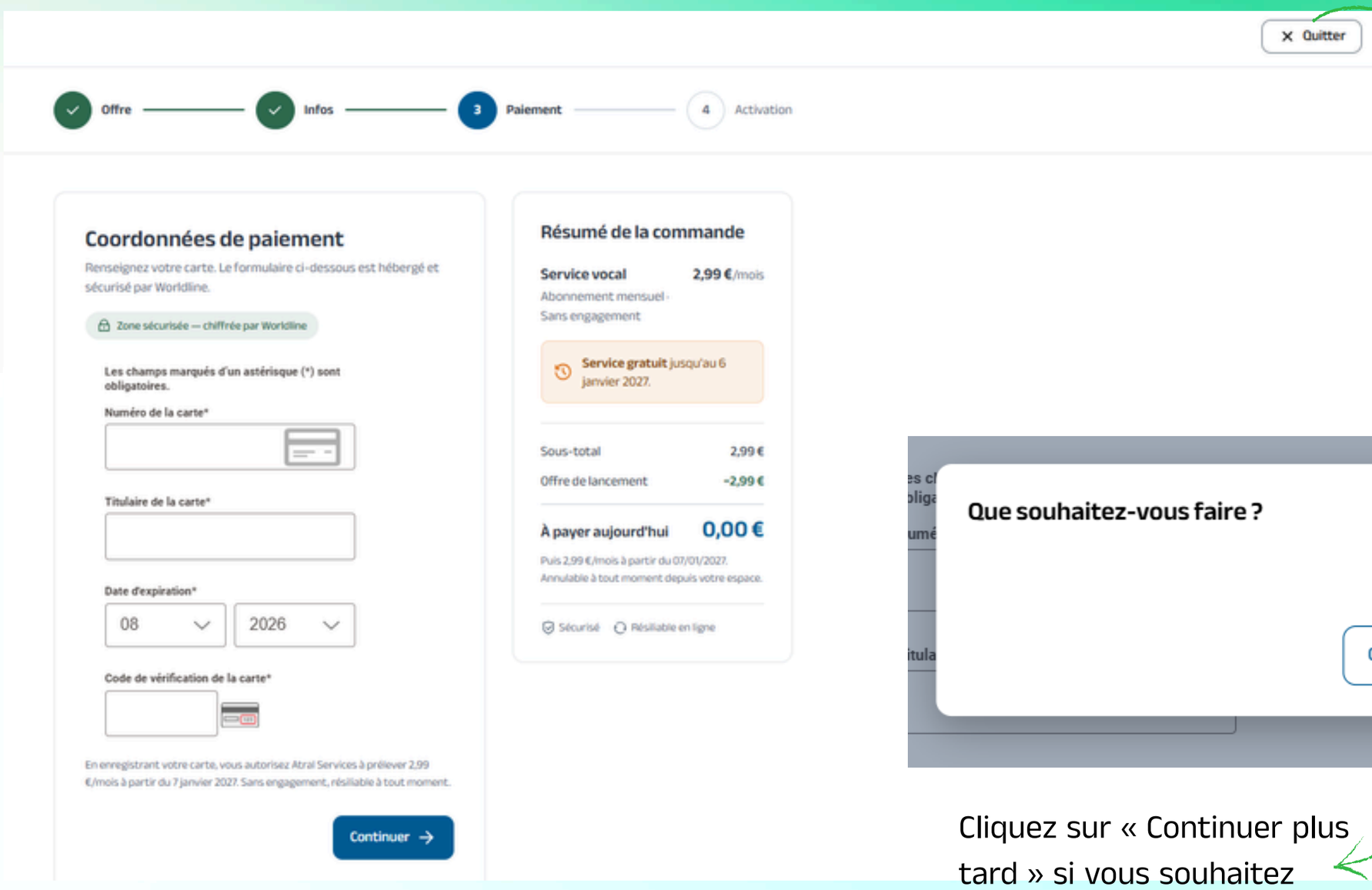
- Le statut du service.
- Vos contacts d'alerte.
- Les paramètres de notification.
- L'ordre des contacts.
- Les options de modification.

Vous pouvez revenir à tout moment sur cette page pour mettre à jour votre configuration.

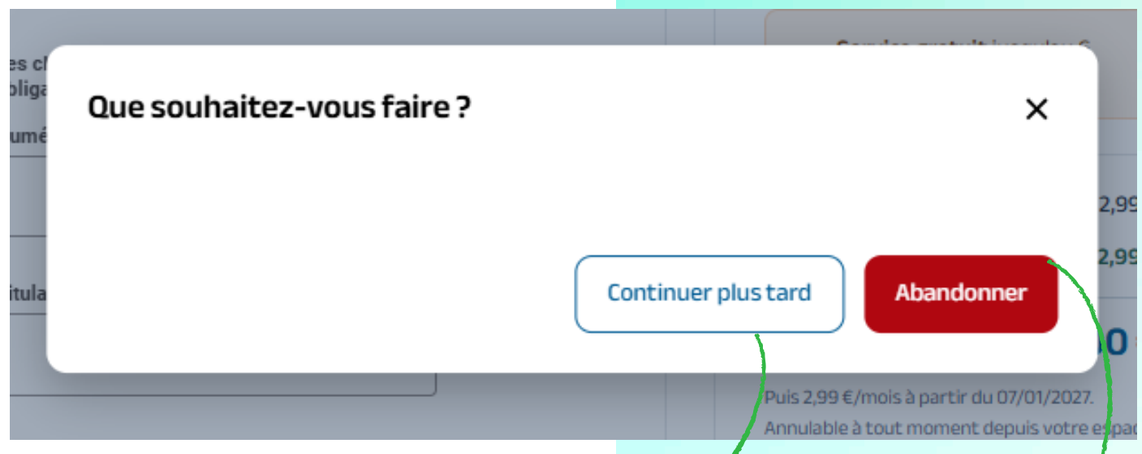
ATRAL Services

4 Gestion du service vocal

Sauvegarder la progression de la souscription



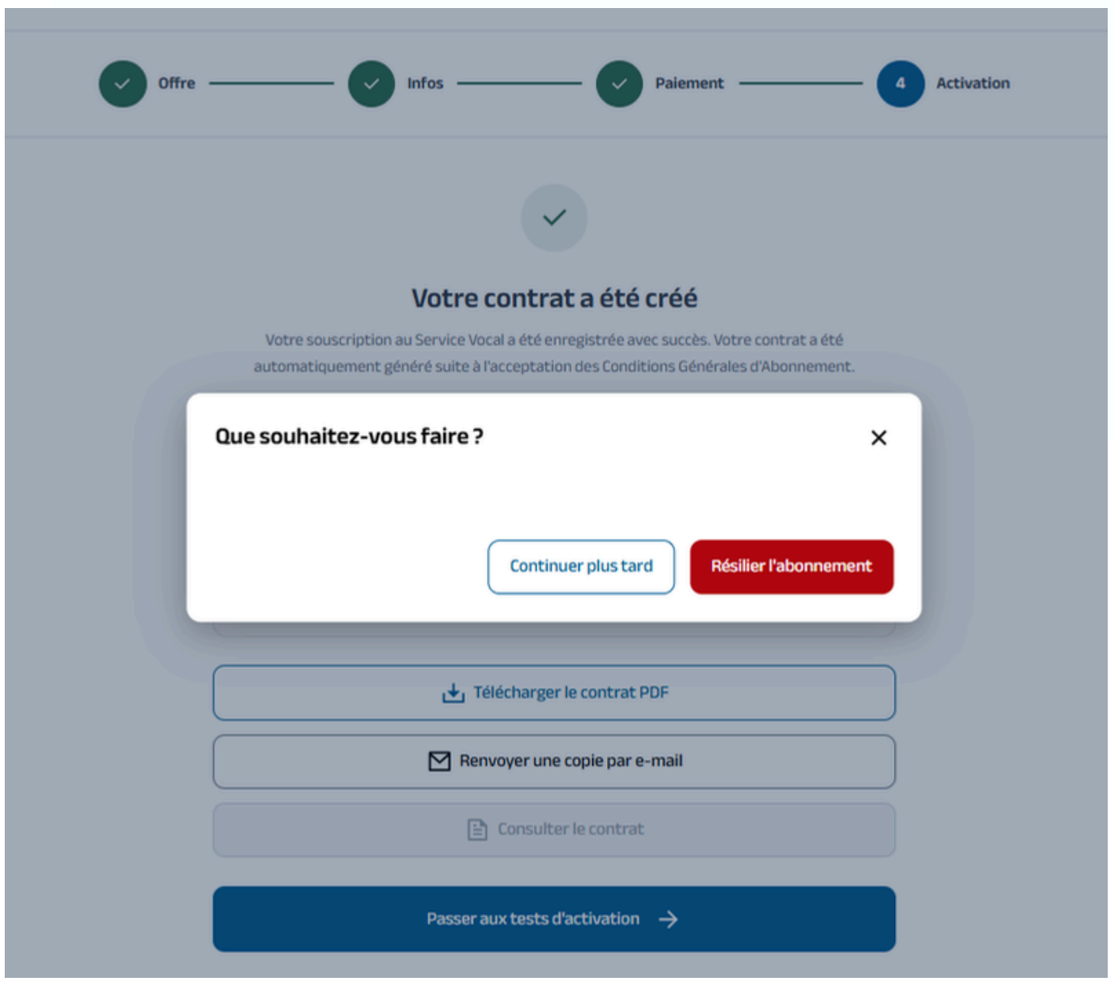
Cliquez sur Quitter si vous ne souhaitez plus souscrire



Cliquez sur « Continuer plus tard » si vous souhaitez sauvegarder votre progression.

Cliquez sur abandonner pour ne pas sauvegarder la progession

Abandonner la progression de la souscription

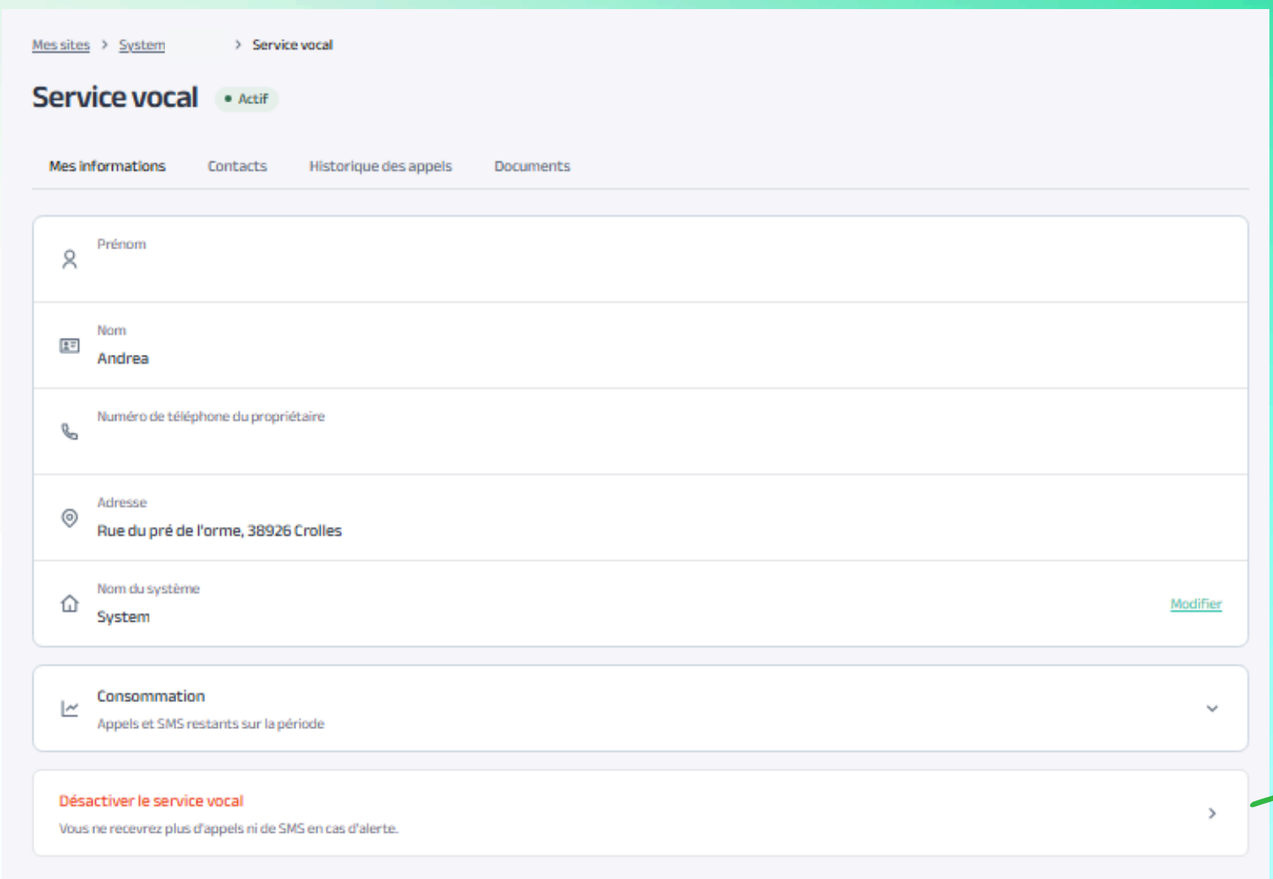


Après l'étape du contrat, vous ne pourrez plus que choisir entre poursuivre le processus ou résilier votre contrat (il n'est pas possible de revenir en arrière). En effet, celui-ci aura déjà été généré. Si vous ne souhaitez pas continuer, vous devrez le résilier.

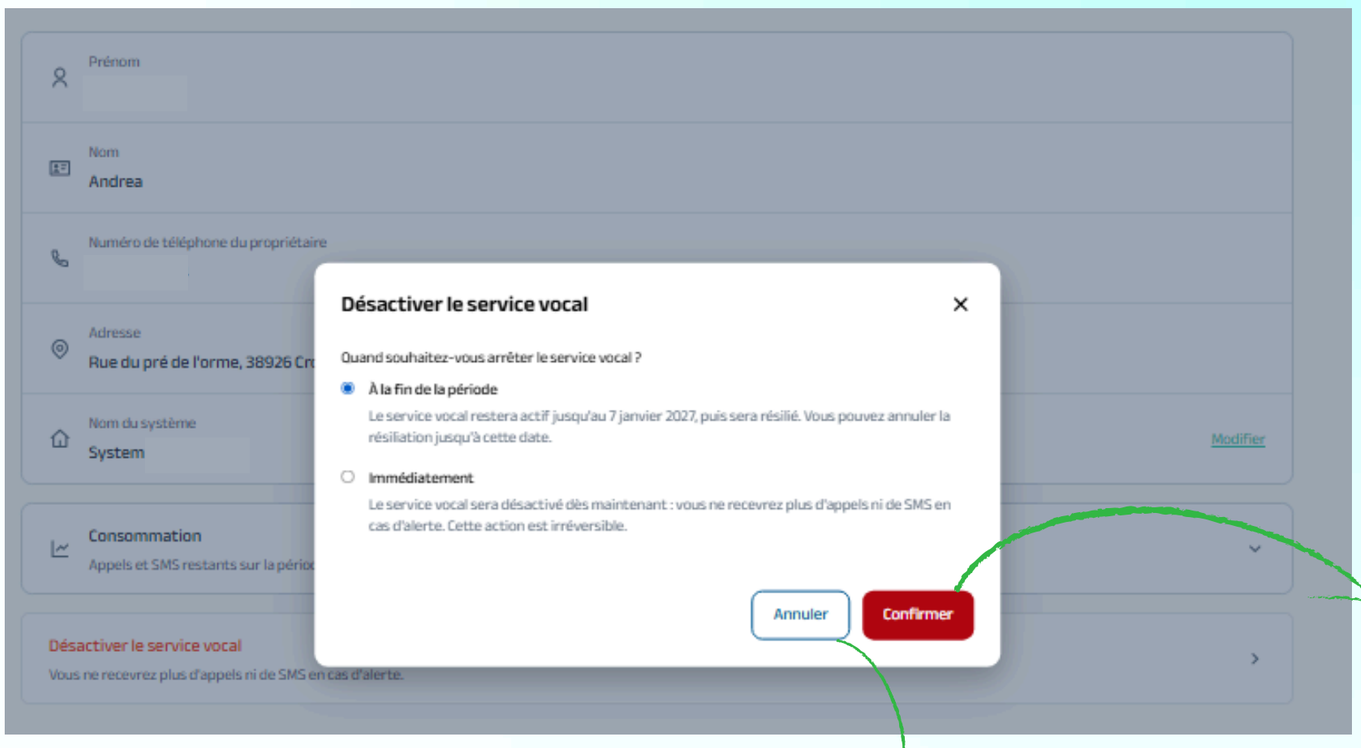
ATRAL Services

4 Gestion du service vocal

Désactiver le Service Vocal



Si vous ne souhaitez plus utiliser le Service Vocal : Cliquez sur "Désactiver le service".



En cas de désactivation du service vocal, vous avez deux possibilités :

- À la fin de la période en cours : le service vocal sera automatiquement désactivé le 7 janvier 2027.
- Immédiatement : le service vocal sera désactivé dès la validation de votre demande.

Cliquez sur "Désactiver le service" pour confirmer votre choix. Le service pourra être réactivé par la suite.

Cliquez sur Annuler" pour annuler l'opération. Vous recevrez un mail de confirmation.