



Votre système téléphonique dispose d'un système de messagerie vocale qui permet aux appelants de laisser un message vocal si l'appel n'a pas été répondu. Il existe deux (2) types de boîte vocale, individuelle ou de groupe. Leur utilisation est identique, ce guide d'utilisation rapide vous aidera à tirer le maximum de votre système téléphonique et de sa fonction de messagerie vocale.

! Avant de pouvoir utiliser la messagerie vocale, il est important de suivre les instructions de configuration que vous trouverez à la fin de ce guide.

Utilisation de votre messagerie vocale


Se connecter à sa boîte vocale

Vous pouvez vous connecter au système de la messagerie vocale de trois (3) façons :

1. À partir d'un téléphone du système (incluant nos téléphones logiciels);
2. À partir d'un téléphone externe – si activé (par exemple un téléphone cellulaire);
3. Via le Portail Web de votre système téléphonique
(selon le type de licence qui est assigné au poste – voir la documentation relative au Portail Web)

À partir d'un téléphone système

Pour consulter la boîte vocale assignée à ce poste :

1. Appuyez sur le bouton  du téléphone ou un bouton assigné à une boîte vocale de groupe
2. Entrez votre mot de passe et appuyez sur #

Pour consulter une boîte vocale spécifique :

1. Composer le #98
2. Entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur #
3. Entrez le mot de passe et appuyez sur le #

À partir d'un téléphone externe

Pour consulter la boîte vocale à distance :

1. Appeler votre numéro de téléphone et choisir l'option comme si vous voulez vous laisser un message.
2. Pendant la lecture du message d'accueil de la boîte vocale, appuyez sur * pour interrompre la lecture.
3. Entrez le mot de passe et appuyez sur le #.

! Pour des raisons de sécurité, l'accès à distance de la messagerie vocale peut être désactivé, vérifiez avec l'administrateur du système si c'est le cas.

Une fois que vous avez accès à la messagerie vocale, le système vous indiquera le nombre de nouveaux messages et enregistré dans la boîte vocale, ainsi que les options du menu principal.

- | | | |
|---|----------------------|---|
| 1 | Nouveaux Messages | Accéder/gérer vos messages non écoutés. |
| 2 | Messages sauvegardés | Accéder/gérer vos messages sauvegardés. |
| 5 | Options avancées | Accéder/gérer les options avancées du système de messagerie vocale. |
| * | Quitter | Pour quitter la messagerie vocale – vous pouvez aussi raccrocher. |



Accéder et gérer vos messages vocaux

Les messages vocaux reçus et stockés dans le système de messagerie vocale sont catégorisés selon leur état d'écoute, soit sous l'option **1 - Nouveaux messages** pour les messages qui n'ont pas été encore écoutés ou soit sous l'option **2 - Messages sauvegardés** pour les messages écoutés et sauvegardés. Les messages qui ont été supprimés (effacés) ne sont plus accessibles à partir du système de messagerie.

Pour les options **1 – Nouveaux messages** et **2 – Messages sauvegardés**, les sous-options et leurs fonctionnements sont les mêmes.

Le système va automatiquement introduire chaque message séquentiellement en indiquant le numéro de du message ainsi que la date et heure de réception de l'appel (enveloppe).

Durant l'introduction et à la fin du message, les options suivantes sont disponibles.

- | | | |
|---|---------------------|---|
| 1 | Écouter | Réécouter l'enveloppe du message. |
| 2 | Sauvegarder | Sauvegarder le message et passer au message suivant. |
| 5 | Retourner l'appel | Le système va automatiquement rappeler l'appelant. |
| 7 | Effacer | Supprimer le message et passer au message suivant. |
| 8 | Transférer | Transférer le message à un autre poste. |
| 9 | Envoyer un courriel | Envoyer une copie du message audio à l'adresse courriel prédéfinie. |

Lors de l'écoute de nouveaux messages ou de messages enregistrés, l'utilisateur dispose des options suivantes :

- | | | |
|---|-----------------------|--|
| 2 | Sauvegarder | Sauvegarder le message et passer au message suivant. |
| 4 | Reculer de 5 secondes | Reculer la position de lecture du message. |
| 5 | Pause/Reprendre | Arrêter / Reprendre la lecture du message. |
| 6 | Avancer de 5 secondes | Avancer la position de lecture du message. |
| 7 | Effacer | Supprimer le message et passer au message suivant. |
| * | Sauter l'enveloppe | Sauter l'enveloppe (date/heure, appelant) et commencer la lecture. |

Une fois le message écouté, l'utilisateur dispose des options suivantes :

- | | | |
|---|-------------|--|
| 1 | Recommencer | Écouter le message à partir du début. |
| 2 | Sauvegarder | Sauvegarder le message et passer au message suivant. |
| 7 | Effacer | Supprimer le message et passer au message suivant. |



Configuration de votre messagerie vocale (Options avancées)

Pour accéder aux **Options avancées** de la messagerie vocale, choisir l'option 5 du menu principal, et une des options ci-dessous et suivre attentivement les instructions du système :

- | | | |
|---|---------------------|--|
| 1 | Enregistrer message | Pour enregistrer un des dix (10) messages d'accueil disponible. |
| 2 | Choisir message | Pour choisir un des dix (10) messages d'accueil qui sera en vigueur. |
| 3 | Enregistrer le nom | Pour enregistrer le nom de l'utilisateur ou du groupe, selon le cas. |
| 6 | Changer le NIP | Pour changer le NIP de sécurité pour l'accès à la boîte vocale. |
| * | Retour | Pour retourner au menu principal. |

Messages d'accueils

Le système de messagerie vocale peut diffuser un message d'accueil audio personnalisé avant qu'un appelant puisse laisser un message dans une boîte vocale. Le système permet la possibilité de préenregistrer jusqu'à dix (10) messages audio d'accueil par boîte vocale. Par conséquent, vous avez la flexibilité de choisir le message d'accueil pertinent selon votre situation. Par exemple, vous pouvez avoir un message distinct quand vous être au bureau, sur la route ou en vacance. Il est important de noter que devez enregistrer au moins un (1) message d'accueil. Vous pouvez facilement changer de message en tout temps en accédant au système. Si vous avez seulement un (1) message d'accueil, le système le choisira automatiquement.

Nom de l'utilisateur (ou de la boîte de groupe)

Il est important d'enregistrer le nom de la boîte vocale, pour une boîte individuelle, enregistrer le nom de la personne, pour une boîte de groupe, enregistrer le nom du département ou autre descriptif.

Pour accéder à la fonction d'enregistrement du nom de la boîte vocale, sélectionner l'option correspondant du menu des **Options avancées** et suivre les instructions du système.

i *Il est important de souligner que le nom de la boîte vocale va être utilisé pour le message d'accueil générique s'il n'a pas de message d'accueil défini. De plus, le nom est aussi utilisé pour la fonction de composition par nom du répertoire des postes du système.*

Changer le NIP d'accès sécurisé

L'accès aux boîtes vocales est sécurisé avec un Numéro d'Identification Personnel (NIP).

Pour changer le NIP assigné à une boîte vocale, sélectionner l'option correspondant du menu des **Options avancées** et suivre les instructions du système.



Autres options avancées accessibles par l'administrateur du système ou via le portail web

En plus des options disponibles via l'accès aux messages de messagerie vocal via un téléphone, d'autres options sont disponibles via le portail web du système téléphonique, soit par l'administrateur du système ou par un utilisateur (selon le type de poste assigné à l'utilisateur).

Notification de message reçu via courriel

Le système peut être configuré pour envoyer un courriel lorsqu'un nouveau message a été reçu. Le système peut aussi inclure, en pièce jointe, le message dans un fichier audio. Il est important de noter que la suppression du courriel contenant le message vocal ne supprimera pas le message de votre système de téléphonie, il est important de gérer vos messages à partir du système téléphonique (voir la section Gestion de vos messages vocaux pour plus d'information).

i *Le système peut être configuré pour supprimer automatique le message vocal une fois que le message a été envoyé via courriel. Ce qui peut permettre une meilleure gestion et utilisation des ressources du système.*

Option de redirection vers un autre poste du système au lieu que l'appelant laisse un message

Le système permet pendant la diffusion du message d'accueil, la possibilité de diriger l'appelant vers un autre poste si désiré. Cette option peut être utilisée pour diriger les appels urgents vers un autre utilisateur au lieu que l'appelant laisse un message dans une boîte vocale. Par exemple, si l'appelant appuie sur une touche préassignée (exemple 1), l'appel sera dirigé vers le poste configuré pour cette option, au lieu de permet à l'appelant de laisser un message. Cette fonction est seulement configurable via le portail web du système.

Accès à distance

Il est possible d'accéder à distance aux messages d'une boîte vocale. Il suffit simplement d'appeler le système à partir de n'importe quel téléphone et de choisir la destination de la boîte vocale désirée (comme si vous vouliez laisser un message). Lorsque le message d'accueil est diffusé, il faut l'interrompent en appuyant sur la touche *, le système demandera alors de composer le NIP associé à cette boîte vocale. Il est important de noter que pour des raisons de sécurités, cette option est désactivée par défaut, il faut nous demander de l'activer.

Période de rétention de vos messages

Le système purge automatiquement les messages vocaux après une période déterminée. Demander au responsable du système téléphonique quelle est la période de rétention configurée pour les messages vocaux stockés dans votre système de messagerie.

Une option de stockage à long terme (frais supplémentaires) est disponible pour vous permettre de garder votre historique des appels, messages vocaux, enregistrements ainsi que les télécopies pour une période au-delà de la période de rétention standard. Demander à l'administrateur du système si vous désirez activer cette option.