

Table des matières

Numérotation.....	2
Appels.....	2
Restrictions d'accès extérieur	3
Numéros d'urgence.....	3
Gestion des appels	4
Réceptionner un appel.....	4
Transférer un appel.....	4
Conférence à 3	4
Recevoir un deuxième appel.....	5
Renvoi d'appel.....	5
Consultation des appels non répondus.....	6
Emission d'appels	6
Rappel du dernier numéro composé	6
Rappel automatique.....	6
Fonctionnalités particulières.....	7
Verrouillage du poste.....	7
Rappel de rendez-vous.....	7
Ne pas déranger	8
Fonctionnalités multi usagers	8
Supervision de postes.....	8
Groupement de postes.....	8
Groupe d'interception.....	9
Messagerie vocale.....	10
Votre boîte vocale	10
Configuration de votre boîte vocale.....	10
Fax	11
Rappel des préfixes de numérotation	12

Numérotation

Appels

Communiquer votre numéro d'appel

Si votre numéro d'appel est compris entre :

- 03.68.85.00.00 et 03.68.85.99.99 (numéros dits SDA) :
 - Vos correspondants extérieurs peuvent vous joindre directement en composant votre numéro à 10 chiffres
 - Ces numéros sont typiquement attribués aux personnels de l'Université

- 40.000 et 49.999 (numéros dits non-SDA) :
 - Vos correspondants extérieurs ne peuvent vous joindre que par transfert d'appel réalisé soit :
 - par l'accueil téléphonique général (numéro d'appel : 03.68.85.00.00).
 - par un accueil local.
 - par un poste situé dans la plage de numéros SDA.
 - Ces numéros sont habituellement réservés à des usages spéciaux tels des salles de TP, des lignes ascenseurs, des postes ne devant pas être connus de l'extérieur, ...

Emettre un appel externe

Composez le préfixe **0** de prise de ligne, puis chiffrez le numéro complet de votre correspondant, sans omettre le ou les zéro(s) initial(aux).

Exemples :

0 puis 03 90 xx xx xx, pour un appel local.

0 puis 0041 xx xxx xx xx pour un appel vers la Suisse.

Remarque importante :

Les numéros accessibles à l'extérieur de l'Université sont limités par les restrictions d'accès extérieur imposées à votre poste par le chef de service ou le responsable de votre composante ou laboratoire.

Si lors de la numérotation, vous obtenez le message vocal « *Cette manœuvre n'est pas autorisée, veuillez-vous renseigner* », signifie que les autorisations de numérotations sont restreintes. Pour vous renseigner sur votre restriction actuelle, veuillez contacter le Support informatique de l'université.

Particularités :

Les appels vers des serveurs vocaux nécessitent de passer votre poste en fréquence vocale soit :

- Préalablement à l'appel en composant le préfixe **#0** en place du préfixe **0**.
- En cours d'appel, avant de chiffrer le premier code vocal en tapant sur le caractère * (étoile) du clavier numérique puis en composant le code numérique correspondant à la fonction désirée.

Emettre un appel interne

Tous les postes téléphoniques de l'Université sont directement accessibles en interne par leurs numéros courts compris entre 5 0000 et 5 9999 ou en 43xxxx.

Font exceptions :

- L'accueil général de l'Université, composez le **9**.

- Votre accueil local (s'il existe), composez le **10**.

Restrictions d'accès extérieur

Les restrictions d'accès extérieurs consistent en la possibilité :

- De limiter poste par poste l'émission d'appels vers une ou plusieurs destinations.
- D'autoriser ou d'interdire globalement (sans référence à une destination précise), le renvoi du poste vers un numéro extérieur.

Les destinations principales sont définies comme suit :

Destination principale	Explication
Interne	appels autorisés uniquement vers des postes internes de l'Université
National	appels autorisés vers la France métropolitaine
International	appels autorisés vers l'étranger
Mobiles	appels autorisés vers des téléphones mobiles (préfixe : 06 et 07)
N° spéciaux	appels autorisés vers les numéros suivants (liste non exhaustive) :
	1014, 1015 : services clients FT 12 : renseignements 32xx : cartes prépayées, ... 3699 : horloge parlante 08xx : tous les numéros en 0800, 0811, 0825, 0892, ... etc ...

Démarche : il est du ressort du chef de service, ou du responsable de composante ou de laboratoire, d'attribuer les autorisations d'accès vers ces destinations en contactant le Support informatique.

Restriction de renvoi vers l'extérieur :

Par défaut l'autorisation d'effectuer un renvoi d'un poste vers un numéro extérieur est «invalidée», cela se conçoit aisément pour des questions de coûts.

Prenons l'exemple d'un poste interne renvoyé vers un GSM :

- L'appelant supporte uniquement le coût de l'appel émis vers le poste interne .
- Le poste interne appelé à l'Université, en renvoi vers un GSM, supporte pour chaque communication et pour toute la durée de l'appel, le coût d'un appel fixe vers un GSM ce qui peut rapidement s'avérer très onéreux.

L'autorisation de renvoi vers un poste extérieur nécessite la même démarche que pour la restriction d'appel extérieur.

Numéros d'urgence

Ils sont accessibles depuis tout poste téléphonique de l'Université, quelles que soient ses restrictions d'accès extérieur (en composant ou non le préfixe 0 de prise de ligne).

N°	Service
15	SAMU
17	Police
18	Pompiers
112	Services d'urgences européens

Gestion des appels

Réceptionner un appel

A partir d'un poste analogique :

- Le poste analogique ne présente pas de particularité, décrocher simplement le combiné.

A partir d'un poste numérique ou IP :

- Procéder comme pour un poste analogique.
- En sus, l'afficheur vous indique s'il s'agit d'un appel :
 - Interne par l'affichage du nom de l'utilisateur.
 - Externe par l'affichage du numéro de l'appelant ou la mention RNIS si le numéro est masqué.

Transférer un appel

En cours de communication, il est possible de transférer votre interlocuteur vers un autre poste.
Pour cela :

- **A partir d'un poste analogique**

Appuyez sur la touche "R" et composez le numéro destinataire : votre premier interlocuteur est mis en attente.

Lorsque le destinataire décroche, vous êtes en communication avec lui et pouvez annoncer la personne que vous souhaitez transférer. Dès lors, vous pouvez raccrocher.

- **A partir d'un poste numérique ou IP**

Le principe est le même que pour un poste analogique, mais **sans utiliser** la touche "R", composez simplement le numéro destinataire.

Les postes numériques modèles Advanced, Alcatel 4029/4039 ou IP proposent une mise en œuvre simplifiée de cette fonction par simple appui sur la touche contextuelle (voir sur l'afficheur) correspondante lorsque vous êtes en ligne avec votre second interlocuteur.

Conférence à 3

La conférence à 3 est réalisable depuis tout poste de l'installation, que vos correspondants soient internes ou externes.

- **A partir d'un poste analogique**

Emettez premier appel, attendez d'être en ligne avec votre interlocuteur, appuyez sur la touche "R" et composez le numéro du second interlocuteur, le premier est automatiquement mis en attente.

Lorsque la communication est établie avec le second interlocuteur vous pouvez initier la conférence en tapant "R", puis 3.

- **A partir d'un poste numérique ou IP**

Le principe est le même que pour un poste analogique, mais sans employer la touche "R", composez simplement le numéro du second interlocuteur et au décroché, tapez 3.

Les postes numériques modèles Advanced, Alcatel 4029/4039 ou IP proposent une mise en œuvre simplifiée de cette fonction par simple appui sur la touche contextuelle (voir sur l'afficheur) correspondante lorsque vous êtes en ligne avec votre second interlocuteur.

Note : lorsque l'un de vos deux interlocuteurs raccroche, vous retrouvez l'interlocuteur restant

Recevoir un deuxième appel

Le comportement de votre poste en cas de réception d'un deuxième appel est différent selon que vous disposiez d'un poste analogique, numérique ou IP, mono ou multiligne, en renvoi ou non sur occupation vers votre boîte vocale.

Les différents cas de figure sont explicités ci-dessous :

- **A partir d'un poste analogique**

Votre ligne est considérée comme occupée

- Si l'appelant est externe, il recevra la tonalité d'occupation et pourra vous recontacter ultérieurement.
- Si l'appelant est interne, il se verra proposer d'initier un rappel automatique vers votre poste.
- Si votre poste est en renvoi sur occupation vers votre boîte vocale, l'appelant peut vous laisser un message.

- **A partir d'un poste numérique ou IP**

- Poste configuré en mono ligne (par défaut) : Votre ligne est considérée comme occupée. Le comportement est identique à un poste analogique (voir ci-dessus).
- Poste configuré en multiligne (avec deux touches de prise de ligne ou plus) : Dans ce cas, lorsque vous êtes en communication et qu'un second interlocuteur cherche à vous joindre, vous êtes averti à la fois par un signal sonore et par la modification de votre afficheur pendant quelques secondes présentant le numéro du second appelant.

Pour prendre l'appel, appuyez sur la touche de prise de ligne en regard du voyant clignotant : votre premier interlocuteur est mis en attente.

Vous pouvez passer alternativement de l'un à l'autre en appuyant sur les touches de prise de ligne correspondantes (le voyant clignotant indique toujours l'interlocuteur en attente).

Renvoi d'appel

Cette fonction permet de transférer automatiquement tout appel arrivant sur votre poste soit vers votre messagerie, soit vers un autre poste de l'installation, soit même vers un poste extérieur (à condition de disposer de l'autorisation requise, voir Restrictions d'accès extérieur).

Le renvoi peut être soit :

- Immédiat : l'appel transite immédiatement vers le poste destinataire du renvoi, votre poste ne sonne pas.
- Sur occupation : le renvoi n'est déclenché vers le poste destinataire que si vous êtes déjà en ligne.
- Sur non réponse : le renvoi est déclenché vers le poste destinataire après 5 sonneries.
- Sur occupation ET non réponse.

Note : le renvoi sur non réponse est particulièrement utile lorsque vous êtes amenés à vous absenter fréquemment de votre poste de travail, vous pouvez le laisser actif en permanence à condition de décrocher avant la 5ème sonnerie (voir aussi poste associé).

Pour cela, composez l'un des préfixes suivants suivi du numéro destinataire :

60	Renvoi immédiat
61	Renvoi sur occupation
62	Renvoi sur non réponse
63	Renvoi sur occupation/non réponse
300	Renvoi immédiat sur messagerie vocale
301	Renvoi en cas d'occupation et de non réponse sur messagerie vocale
302	Renvoi en cas occupation sur messagerie vocale
303	Renvoi en cas non réponse sur messagerie vocale

Vous pouvez effectuer un renvoi immédiat de votre poste à distance à partir d'un autre poste de l'installation. Ceci est particulièrement utile lorsque vous vous êtes absenté de votre bureau et avez oublié d'effectuer le renvoi.

- Pour se faire, composez le **64**, puis composez le numéro du poste destinataire du renvoi. Composez ensuite le numéro de votre poste suivi de votre code personnel.
- L'annulation de ce renvoi par contre ne peut se faire à distance.

Le préfixe **71** permet d'annuler tous les renvois

Consultation des appels non répondus

En votre absence, les postes numériques et IP mémorisent les appels externes non répondus. L'icône associée à la touche ISDN ou la touche orange avec l'enveloppe indique la présence d'appels non répondus.

Emission d'appels

Rappel du dernier numéro composé

Vous avez la possibilité de rappeler le dernier numéro composé de manière analogue à la touche "Bis" de certains téléphones. Pour cela, composez le **70**.

Rappel automatique

Pour activer le rappel automatique :

Lors d'un appel interne, si votre correspondant est déjà en ligne (dans le cas où son poste est mono ligne), vous verrez proposer d'initier un rappel automatique sur son poste en composant le 5.

Lorsque votre correspondant raccroche, votre poste sonne, lorsque vous décrochez, le système rappelle

automatiquement votre correspondant.

Note : Les postes numériques modèles Advanced, Alcatel 4029/4039 ou IP proposent une mise en œuvre simplifiée de cette fonction par simple appui sur la touche contextuelle (voir sur l'afficheur) correspondante lorsque vous êtes en ligne avec votre second interlocuteur.

Pour annuler le rappel automatique :

- Si vous êtes l'initiateur du rappel, sur votre poste, composez le **74**.
- Si vous êtes le destinataire d'un rappel automatique non abouti, composez le **67**.

Fonctionnalités particulières

Verrouillage du poste

Le verrouillage du poste vous permet :

- D'interdire tout appel vers un numéro extérieur à notre installation (hormis les numéros d'urgence).
- D'empêcher la modification de la configuration de votre poste téléphonique (touches préprogrammées, répertoire, ...).

Pour verrouiller/déverrouiller votre poste :

- Verrouillage : composez le **75**, votre poste est aussitôt verrouillé.
- Déverrouillage : composez le **75**, puis saisissez votre code personnel (4 chiffres).

Rappel de rendez-vous

Le système téléphonique est en mesure de faire sonner votre poste à une heure précise pour vous rappeler un rendez-vous.

Pour générer un rappel de rendez-vous :

Composez le préfixe **81**, puis l'heure et de la minute de rappel sous la forme HHMM, suivi du poste destinataire du rappel.

Pour annuler un rappel de rendez-vous :

Composez le préfixe **82**.

Notes :

- L'afficheur vous indique qu'il s'agit d'un rappel.
- Si vous ne décrochez pas la 1^{ère} fois, un second rappel est effectué 2 min. après le 1^{er}, puis le rappel est automatiquement annulé.
- Si votre poste est renvoyé, le rappel ne suit pas le renvoi.
- Il n'est possible d'initier qu'UN seul rappel à la fois, toute nouvelle programmation remplace la précédente.

Ne pas déranger

Si vous souhaitez ne pas être dérangé, vous pouvez rendre votre poste inaccessible sauf à l'opératrice.

Dans ce cas :

- Lors d'un appel interne, l'appelant perçoit un disque vocal indiquant que l'appelé est momentanément inaccessible.
- Lors d'un appel externe, l'appelant est renvoyé à l'accueil général de l'Université.

Pour cela :

- Activation : composez le préfixe **72** puis votre code personnel.
- Désactivation : composez le préfixe **72**.

Fonctionnalités multi usagers

Supervision de postes

La supervision permet de déterminer, via l'afficheur à icônes, l'état de communication d'un autre poste de l'installation, à savoir s'il est :

- Libre. Dans ce cas de figure, un appui sur la touche programmable en regard, revient à composer le numéro de poste de l'utilisateur supervisé.
- En sonnerie. Dans cet autre cas de figure, un appui sur la touche programmable en regard de l'icône permet de récupérer l'appel depuis le poste supervisé.
- Occupé. Dans ce dernier cas de figure, l'appui sur la touche programmable équivaut à un appel sur poste occupé, il vous sera proposé d'initier un rappel automatique.

Notes :

- Un poste peut en superviser plusieurs autres dans la limite des touches programmables disponibles.
- Les postes de secrétariat tireront particulièrement bénéfice de cette fonctionnalité en orientant les appels entrants directement selon l'état du poste demandé.
- La supervision de postes est réservée aux postes numériques premium, Advanced, 4029 4039 et IP qui seuls disposent d'un afficheur d'icônes en regard de leurs touches programmables.

La programmation des touches de supervision nécessite de modifier le paramétrage du poste au niveau du système téléphonique, aussi, merci d'adresser votre demande au support informatique.

Groupement de postes

Le principe du groupement de postes est de faire sonner plusieurs postes téléphoniques à l'aide d'un seul numéro d'appel virtuel (numéro de groupement).

L'intérêt du groupement est particulièrement visible dans les services assurant un accueil (standard, scolarités, services techniques, ...) car :

- Il suffit de communiquer un unique numéro d'appel virtuel.
- Les postes membres du groupement peuvent toujours être appelés individuellement en composant leur propre numéro d'appel.
- N'importe quel poste membre du groupement peut décrocher un appel arrivant sur le numéro de groupement.

- Le groupement peut supporter autant d'appels entrants simultanés qu'il comporte de postes membres.
- En cas de pointe de trafic, il est possible de rajouter dynamiquement des postes dans le groupement s'ils ont été déclarés préalablement.

Les descriptifs de chaque type de groupement de postes, avec leurs avantages et contraintes respectives sont présentés ci-dessous :

Le groupement parallèle :

- Tout appel arrivant sur le numéro de groupement fait sonner tous les postes membres simultanément.
- Le premier poste qui décroche prend l'appel, libérant le numéro de groupement.
- Si un second appel se présente alors, les autres postes membres du groupement sonnent à nouveau simultanément et peuvent prendre l'appel en décrochant. Ceci se répète jusqu'à ce que tous les postes membres soient en ligne : dans ce cas, le groupement est totalement occupé et l'appelant devra renouveler son appel ultérieurement.

Le groupement séquentiel :

- Tout appel arrivant sur le numéro du groupement séquentiel fera sonner successivement les postes membres selon un ordre préconfiguré.
- Si le premier poste du groupement ne répond pas après 5 sonneries ou s'il est déjà en ligne, l'appel est transféré au poste suivant dans la liste des postes.

Le groupement cyclique :

- Le groupement cyclique est une variante du groupement séquentiel dans laquelle on reboucle sur le 1er poste de la liste à chaque nouvel appel.

Si le groupement l'autorise, l'utilisateur préalablement déclaré membre peut y entrer ou en ressortir à sa guise, par composition des préfixes suivants :

- **88** Entrée dans le groupement de poste.
- **89** Sortie du groupement de poste.

Limitations :

Les postes participants à un groupement subissent les contraintes suivantes :

- N'appartenir qu'à un seul groupement.
- Ne pas être multilignes.
- Ne pas appartenir à un filtrage patron-secrétaire.

Les demandes de création de groupement sont à adresser au Support informatique.

Groupe d'interception

Pour qu'un poste dispose de l'autorisation d'intercepter directement les appels arrivant sur un autre poste de l'installation, tous deux doivent figurer dans un même groupe d'interception

Préfixes d'interception :

85 + numéro du poste Interception dirigée.

86 Interception du poste en cours de sonnerie.

Notes :

- Un poste ne peut figurer que dans un unique groupe d'interception
- L'interception peut être dirigée ou non
 - Dirigée : la personne interceptant est obligée de composer le numéro à prendre
 - Non dirigée : la personne intercepte le poste en cours de sonnerie, quel qu'il soit s'il faut une interception plus fine, il vaut mieux se diriger vers de la supervision de poste.

La déclaration des groupes d'interception est faite par demande auprès du Support informatique.

Messagerie vocale

L'installation téléphonique de l'université comporte un système de messagerie vocale centralisée qui permet à tout utilisateur, quel que soit le type ou modèle de poste téléphonique, de gérer les appels en son absence.

Votre boîte vocale

La messagerie vocale ou boîte vocale est le répondeur/enregistreur associé à votre numéro de poste.

Un poste ne peut être associé qu'à une seule boîte vocale. Pour savoir si votre poste est bien associé à une boîte vocale, composez le préfixe **73**, si vous entendez :

- « *Cette manœuvre n'est pas autorisée, veuillez-vous renseigner* » C'est que votre poste ne dispose pas de boîte vocale, contactez le Support informatique pour en créer une.

Configuration de votre boîte vocale

Pour configurer votre boîte vocale :

- Composez le 73 pour appeler la messagerie vocale.
- Entrez votre mot de passe (le mot de passe par défaut est 123456).
- Lors de votre première connexion, la messagerie vous demandera d'enregistrer un message d'accueil standard. C'est un court message (30 secondes) qui n'est pas destiné à être diffusé, il sert à nommer votre boîte vocale.
- Tapez 4 pour enregistrer/gérer vos messages d'accueil.
- Tapez 2 pour enregistrer votre message d'accueil personnel. Ce message qui peut durer jusqu'à 180 secondes sera diffusé lors d'un appel vers votre messagerie vocale.
- Enregistrez votre message puis tapez #
- Tapez à nouveau # pour sauvegarder votre message.
- Une fois de retour dans le menu précédent, tapez 6 pour activer votre message d'accueil personnel.
- Vous pouvez raccrocher.

Pour modifier votre mot de passe :

- Composez le 73 pour appeler la messagerie vocale.
- Entrez votre mot de passe (le mot de passe par défaut est 123456).
- Tapez 5 pour modifier vos informations personnelles.
- Tapez 2 pour modifier votre mot de passe.

Pour activer votre messagerie vocale :

- Pour activer un renvoi immédiat vers la messagerie vocale, composez le 300
- Pour activer un renvoi en cas d'occupation/non réponse sur la messagerie vocale, composez le 301
- Pour désactiver un renvoi, composez le 71

Pour enregistrer un message d'accueil alternatif :

Un message d'accueil alternatif permet d'enregistrer et d'utiliser un message sans supprimer son message personnel. Cette option peut être très utile en cas de fermeture exceptionnelle.

- Composez le 73 pour appeler la messagerie vocale.
- Entrez votre mot de passe.
- Tapez 4 pour enregistrer/gérer vos messages d'accueil.
- Tapez 3 pour enregistrer votre message d'accueil alternatif 1. Ce message qui peut durer jusqu'à 180 secondes sera diffusé lors d'un appel vers votre messagerie vocale.
- Enregistrez votre message puis tapez #
- Tapez à nouveau # pour sauvegarder votre message.
- Une fois de retour dans le menu précédent, tapez 7 pour activer votre message d'accueil alternatif
- Vous pouvez raccrocher.

Note : N'oubliez pas de réactiver votre message d'accueil personnel après la fin de la fermeture exceptionnelle.

Pour enregistrer un message d'absence prolongée :

- Le message d'absence prolongée se substitue au message d'accueil standard du système, il sera actif jusqu'à ce qu'un autre message soit réactivé.
- Composez le 73 pour appeler la messagerie vocale.
- Entrez votre mot de passe.
- Tapez 4 pour enregistrer/gérer vos messages d'accueil.
- Tapez 1 pour enregistrer votre message d'absence prolongée. Ce message qui peut durer jusqu'à 180 secondes sera diffusé lors d'un appel vers votre messagerie vocale.
- Enregistrez votre message puis tapez #
- Tapez à nouveau # pour sauvegarder votre message.
- Vous pouvez raccrocher.

Notes :

- Il est impossible de consulter votre messagerie vocale à partir de l'extérieure de l'Université.
- Il est possible d'interdire le dépôt de message sur votre boîte vocale en le demandant au Support Informatique. Cette opération sera effective sur toutes vos boîtes vocales.

Fax

L'installation téléphonique de l'université comporte un système vous permettant de recevoir vos fax par mail. Pour ce faire, il vous suffit de contacter le support au 54321 et de leur indiquer votre numéro de fax (s'il est déjà existant) ainsi que l'adresse mail sur laquelle vous voulez le recevoir.

Il est aussi possible d'envoyer un fax via une interface web en suivant la procédure ci-dessous :

- Connectez-vous sur l'interface web du serveur de fax <https://otfc.pabx.u-strasbg.fr/fax> avec l'adresse mail et le mot de passe donné par la Direction Informatique
- Cliquez sur « composer un fax » en haut à gauche
- Entrez le numéro du destinataire dans le champ « Fax » (ne pas oublier d'ajouter un 0 pour envoyer un fax vers l'extérieur)
- Entrez le sujet du fax dans « Objet »

- Ajoutez le document à envoyer en cliquant sur « parcourir » en dessous de « pièce-jointe »

Note : Vous pouvez voir l'état de votre fax en cliquant sur « file d'attente d'émission » dans la colonne de gauche.

Rappel des préfixes de numérotation

Préfixe	Signification
0	Appel extérieur
2	Appel HUS
#0	Appel extérieur vers serveurs vocaux
9	Accueil général de l'Université
10	Accueil local (s'il existe)
60	Renvoi immédiat
61	Renvoi sur occupation
62	Renvoi sur non réponse
63	Renvoi sur occupation/non réponse
64	Renvoi immédiat à distance
83	Annulation du renvoi à distance
71	Annulation des renvois
67	Consultation personnes à rappeler
68	Rappel dernier appelant
70	Réémission dernier numéro (bis)
75 / 75	Verrouillage/déverrouillage du poste
76 / 76	Parcage/Reprise parcage
79	Modification du code personnel
81 / 82	Rappel-rendez-vous
85	Interception d'appel
86	Interception d'appel du groupement
88	Entrer dans le groupement de postes
89	Sortir du groupement de postes
300	Renvoi immédiat sur messagerie vocale
301	Renvoi en cas d'occupation et de non réponse sur messagerie vocale
302	Renvoi en cas occupation sur messagerie vocale
303	Renvoi en cas non réponse sur messagerie vocale
71	Annulation des renvois