

Contenu

| | |
|--|----|
| Prefixes de numérotation..... | 3 |
| Préfixes associés à la messagerie vocale** | 3 |
| Numérotation..... | 4 |
| Principes | 4 |
| Appels..... | 4 |
| Restrictions d'accès extérieur | 6 |
| Numéros d'urgence | 7 |
| Gestion des appels | 8 |
| Réceptionner un appel | 8 |
| Transférer un appel | 8 |
| Conférence à 3 | 9 |
| Recevoir un deuxième appel | 9 |
| Renvoi d'appels | 10 |
| Poste associé | 11 |
| Consultation des appels externes non répondus..... | 12 |
| Emission d'appels | 12 |
| Emettre un appel..... | 12 |
| Rappel du dernier numéro composé..... | 12 |
| Rappel automatique | 13 |
| Fonctionnalités particulières | 13 |
| Verrouillage du poste | 13 |
| Rappel de rendez-vous..... | 13 |
| Ne pas déranger | 14 |
| Fonctionnalités multi usagers | 15 |
| Supervision de postes..... | 15 |
| Groupement de postes..... | 15 |
| Groupe d'interception | 16 |
| Filtrage « patron/secrétaire » | 17 |
| Messagerie vocale | 18 |
| Votre boîte vocale | 18 |
| Personnalisation | 18 |
| Première initialisation | 18 |

| | |
|---|----|
| Modification du message d'accueil standard..... | 19 |
| Modification du mot de passe..... | 19 |
| Utilisation courante..... | 20 |
| Renvois/annulation des renvois..... | 20 |
| Consultation..... | 20 |
| Fonctions avancées..... | 22 |
| Message d'accueil personnalisé..... | 22 |

Prefixes de numérotation

| Préfixe/ Annulation | Signification* |
|------------------------|---------------------------------------|
| 0 | Appel extérieur |
| #0 | Appel extérieur vers serveurs vocaux |
| 9 | Accueil général de l'UDS |
| 10 | Accueil local (s'il existe) |
| 60 / 71 | Renvoi immédiat |
| 61 / 71 | Renvoi sur occupation |
| 62 / 71 | Renvoi sur non réponse |
| 63 / 71 | Renvoi sur occupation/non réponse |
| 64 / 83 | Renvoi immédiat à distance |
| 67 | Consultation personnes à rappeler |
| 68 | Rappel dernier appelant |
| 70 | Réémission dernier numéro (bis) |
| 74 | Annulation rappel autom. poste occupé |
| 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 entité |
| 88 | Entrée dans le groupement de postes |
| 89 | Sortie du groupement de postes |
| Suffixe | Signification |
| 2 | Va-et-vient |
| 3 | Conférence à trois |
| 5 / 74 | Rappel sur non réponse/occupation |
| 6 | Attente sur occupation |

* : tous les préfixes ne sont pas accessibles à tous les postes ni en toute circonstance

Préfixes associés à la messagerie vocale**

| Préfixe | Signification |
|------------|--|
| 73 | Consultation de la boîte vocale |
| 73* | - depuis votre poste |
| 0368850042 | - depuis un autre poste interne |
| | - depuis l'extérieur de l'UDS |
| 73 + code | Modification du code d'accès, au menu guide composer : |
| | - 4 : options personnelles |
| | - 2 : options de gestions |
| | - 1 : options de gestion de boîte vocale |

| | |
|-----------|--|
| | - 1 : mot de passe - 1 : mot de passe personnel |
| 73 + code | Modification du message d'accueil, au menu guide, composer : - 4 : options personnelles - 3 : message d'accueil - 3 : nom préenregistré |
| 300 | Renvoi immédiat |
| 301 | Renvoi sur occupation/non réponse |
| 302 | Renvoi sur occupation |
| 303 | Renvoi sur non réponse |
| 71 | Annulation des renvois vers la messagerie vocale |

** : pour vérifier si votre poste dispose d'une boîte vocale, adressez-vous au [Support informatique](#)

Numérotation

Principes

L'université de STRASBOURG dispose depuis le janvier 2009, d'un plan de numérotation homogène.

Les avantages en sont :

- un préfixe d'appel unique pour tous les postes téléphoniques de l'Université, de la forme : **03.68.85.xx.xx**
(soit une plage de 10 000 numéros consécutifs)
- une numérotation courte à 5 chiffres pour tous les appels vers des postes internes, de la forme **5.xx.xx**
- des préfixes d'accès aux services proposés par l'installation téléphonique identiques d'une composante à l'autre
(renvois, transferts, messagerie vocale, ...)

Appels

Communiquer votre numéro d'appel

Si votre numéro d'appel est compris entre :

- **03.68.85.00.00** et **03.68.85.79.99** (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'UDS 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 manoeuvre 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 (depuis les postes numériques uniquement) 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'UDS sont directement accessibles en interne par leurs numéros à 5 chiffres compris entre 5 0000 et 5 9999.

Font exceptions :

- l'accueil général de l'UDS, 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 :

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

Restrictions d'appels vers l'extérieur

Les destinations principales, chacune englobant la précédente sont définies comme suit :

| Destination principale | Explication |
|------------------------|--|
| interne | appels autorisés uniquement vers des postes internes de l'UDS |
| 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) : <ul style="list-style-type: none">• 1014, 1015 : services clients FT• 12 : renseignements• 32xx : cartes prépayées, ...• 36xx : numéros minitels• 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](#).

Exemples de combinaisons :

- poste 50331 : régional, avec GSM, sans n° spéciaux
- poste 50332 : national, sans GSM, avec n° spéciaux

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'UDS, 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

Procéder comme pour un poste analogique.

En sus, l'afficheur vous indique s'il s'agit d'un appel :

- interne par affichage du nom de l'utilisateur
- externe par affichage du numéro de l'appelant ou de la mention RNIS si le numéro ne peut être présenté (cas du secret d'identité notamment)

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 avez plusieurs possibilités :

- vous raccrochez simplement : le transfert s'effectue, vos deux interlocuteurs sont désormais en communication
- vous composez "R", puis 3 : pour passer en conférence à 3.

A partir d'un poste numérique

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

Note : certains postes numériques proposent une mise en œuvre simplifiée de ces fonctionnalités via des touches préprogrammées :

- modèles Easy, Premium : la mise en conférence s'effectue via la touche 3
- modèle Advanced : la mise en conférence est accessible à partir des touches contextuelles (voir sur l'afficheur) ou touche 3

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.

Notes :

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

A partir d'un poste numérique

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.

Note : les postes numériques modèles Advanced ou alcatel 4029/4039 proposent une mise en oeuvre 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.

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 ou numérique, 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.

Note : si votre poste est en [renvoi sur occupation](#) vers votre boîte vocale, l'appelant peut vous laisser un message.

- Si l'appelant est interne, il se verra proposer d'initier un [rappel automatique](#) vers votre poste

Note : si votre poste est en [renvoi sur occupation](#) vers votre boîte vocale, le rappel

automatique n'est pas proposé à l'appelant interne.

A partir d'un poste numérique

- Poste configuré en monoligne (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'appels

Cette fonction permet de transférer automatiquement tout appel arrivant sur votre poste 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

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 :

Pour tous types de postes

| | |
|----|-----------------------------------|
| 60 | renvoi immédiat |
| 61 | renvoi sur occupation |
| 62 | renvoi sur non réponse |
| 63 | renvoi sur occupation/non réponse |

Particularité :

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.

| Préfixe | Action |
|---------|---|
| 64 | renvoi immédiat à distance puis composez le numéro du poste destinataire du renvoi ensuite, composez le numéro de votre poste enfin, composez votre code personnel (4 chiffres) ou 0000 si c'est la première fois que vous l'utilisez. Note : l'annulation de ce renvoi par contre ne peut se faire à distance. |

Pour annuler tous les renvois :

| Préfixe | Action |
|---------|---|
| 71 | annulation de tous les types de renvois |

Poste associé

A chaque numéro de poste peut-être associé le numéro d'un autre poste. Cette fonctionnalité revient à définir un renvoi implicite sur non réponse (après 5 sonneries) vers l'associé qui peut être soit :

- le numéro interne d'un autre poste de l'installation (à 5 chiffres)
- le numéro de votre boîte vocale (obligatoirement 40042 pour tout le monde)
- le numéro de votre propre poste (pour annuler toute association).

Ce paramétrage a pour avantage de définir un comportement par défaut en réception d'appel sur votre poste, que vous pouvez supplanter occasionnellement par un renvoi explicite (cf. ci-dessus [Renvois d'appel](#)).

A partir d'un poste analogique

- Définir un associé : composez le préfixe #1, puis saisissez votre code personnel (4 chiffres) suivi du numéro de poste à associer et raccrochez.
- Supprimer un associé : procédez comme pour la définition d'un poste associé mais indiquez votre propre numéro d'appel.

A partir d'un poste numérique

La procédure est identique (cf. ci-dessus).

Consultation des appels externes non répondus

En votre absence, les postes numériques mémorisent les appels externes non répondus jusqu'à une limite maximale de 16.

A partir d'un poste analogique

Cette fonction n'est pas disponible.

A partir d'un poste numérique

L'icône associée à la touche ISDN ou la touche orange avec l'enveloppe indique la présence d'appels non répondus.

Note : sitôt consultée, l'information disparaît, aussi est-il plus prudent d'en garder une trace écrite

Emission d'appels

Emettre un appel

Voir aussi Numérotation - Appels

Pour tous types de postes

Le poste analogique ne présente pas de particularité, décrocher simplement le combiné et composez le numéro du destinataire :

- 5 chiffres pour un appel interne
- 0 puis dix chiffres pour un appel externe

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 :

A partir d'un poste analogique

Composez le 70 : rappel du dernier numéro composé

A partir d'un poste numérique

La manipulation est la même que pour un poste analogique.

Note : tous les postes numériques disposent d'une touche préprogrammée pour cette opération 

Rappel automatique

Lors d'un appel interne, si votre correspondant est déjà en ligne (dans le cas où son poste est monoligne), vous 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.

Pour annuler le rappel automatique :

1. si vous êtes l'initiateur du rappel, sur votre poste, composez le 74
2. 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 :

A partir d'un poste analogique

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

A partir d'un poste numérique

La procédure est la même que pour un poste analogique (cf. ci-dessus).

Note : vous pouvez affecter une touche programmable à cette fonction en cas d'usage fréquent

Rappel de rendez-vous

L'autocommutateur est en mesure de faire sonner votre poste à une heure précise pour vous rappeler un rendez-vous.

A partir d'un poste analogique

- 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

A partir d'un poste numérique

La procédure est identique (cf. ci-dessus).

Note : l'afficheur vous indique qu'il s'agit d'un rappel.

Notes :

- si vous ne décrochez pas la 1ère fois, un second rappel est effectué 2 min. après le 1er, 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
- Attention toutefois : l'heure de l'autocommutateur est sujette à variations.

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'UDS.

Pour cela :

A partir d'un poste analogique

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

A partir d'un poste numérique

La procédure est identique (cf. ci-dessus)

Fonctionnalités multi usagers

Supervision de postes

La supervision de postes est réservée aux postes numériques premium, advanced, 4028/9 4038/9 qui seuls disposent d'un afficheur d'icônes en regard de leurs touches programmables.

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'usager 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 :

1. Un poste peut en superviser plusieurs autres dans la limite des touches programmables disponibles.
2. Les postes de secrétariat tireront particulièrement bénéfice de cette fonctionnalité en orientant les appels entrants directement selon l'état du poste demandé.

La programmation des touches de supervision nécessite de modifier le paramétrage du poste au niveau de l'autocommutateur, aussi, merci d'adresser vos demandes si possible par e-mail 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.

Limitations :

- les postes participants à un groupement parallèle subissent les contraintes suivantes :
 - n'appartenir qu'à un seul groupement
 - ne pas être multilignes
 - ne pas appartenir à un filtrage patron-secrétaire
- le numéro de groupement n'admet pas de messagerie vocale

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.

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

| Préfixe | Action |
|---------|------------------------------------|
| 88 | Entrée dans le groupement de poste |
| 89 | Sortie du groupement de poste |

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. 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](#)

Préfixes d'interception :

| Préfixe | Action |
|------------------|--|
| 85 + n° de poste | Interception dirigée |
| 86 | Interception du poste en cours de sonnerie |

La déclaration des groupes d'interception est faite par demande auprès du [Support informatique](#)

Filtrage « patron/secrétaire »

Le filtrage « patron/secrétaire » permet de simplifier certaines opérations téléphoniques dans le cadre d'une configuration de postes de secrétariat.

Les avantages :

- les postes patron et secrétaire partagent une ligne privée commune permettant à la secrétaire d'annoncer les appels avant transfert et au patron de demander des renseignements à la secrétaire alors que l'un ou l'autre sont déjà en ligne
- le poste patron dispose d'une touche activant le filtrage, dans ce cas, tous les appels directs vers son numéro sont renvoyés vers le poste secrétaire
- le poste secrétaire est informé de l'état de communication du poste patron (libre/occupé/en filtrage)
- le poste patron est informé de la présence de la secrétaire à l'aide d'une touche secrétaire absente

Les contraintes :

- les postes doivent être numériques pour la secrétaire car cette fonction monopolise plusieurs touches programmables
- la secrétaire doit avoir une bonne connaissance du maniement de son poste (signification des icônes de communication et gestion de plusieurs lignes)

Descriptif de la configuration de chaque poste :

Poste patron

- Touche multiligne : réservée aux appels normaux vers le poste patron
- Touche de filtrage : activation/désactivation du filtrage d'appels par la secrétaire
- Touche Appel secrétaire : ligne privée vers le poste secrétaire

Poste secrétaire

- Touche multiligne : réservée aux appels normaux vers le poste secrétaire
- Touche multiligne privée : réservée aux appels vers le poste patron
- Touche Appel patron : réservé aux appels patron
- Touche Supervision de filtrage : lui permet de savoir si le poste patron a activé le filtrage
- Touche Secrétaire absente : les appels réaboutissent sur le poste patron
- Touche Messagerie patron : éventuellement (sur modèle de poste Advanced uniquement), consultation par la secrétaire de la messagerie du poste patron

La configuration d'un filtrage patron-secrétaire est effectuée par demande auprès du [Support informatique](#)

Messagerie vocale

L'installation téléphonique de l'UDS 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.

Note : 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 manoeuvre n'est pas autorisée, veuillez vous renseigner* »
votre poste ne dispose pas de boîte vocale, contactez le [Support informatique](#) de l'UDS pour en déclarer une nouvelle
- « *Bonjour, ce serveur vocal interactif peut vous aider ...* »
votre poste dispose bien d'une boîte vocale, mais qui n'a pas encore été initialisée, passez directement à la rubrique Première initialisation ci-dessous
- le nom d'un usager suivi de « *Veuillez composer votre mot de passe ou ...* »
si la boîte est au nom d'un autre usager, ou si elle est à votre nom mais que vous avez oublié le mot de passe, contactez le Support informatique de l'UDS

Personnalisation

Première initialisation

Après sa création, votre boîte vocale doit obligatoirement être initialisée en composant soit le :

| Code | Explication |
|------|---|
| 73 | pour une initialisation fournissant des explications détaillées sur le fonctionnement de la messagerie vocale |
| 73# | pour une initialisation plus rapide. |

Lors de cette opération, il vous faudra successivement :

1. entrer votre code d'accès par défaut (initialement 5 chiffres correspondant à votre numéro de poste)
2. saisir un nouveau code d'accès à 4 ou 5 chiffres connu de vous seul

3. enregistrer votre message d'accueil (généralement prénom et nom de l'utilisateur du poste, voire pour un secrétariat le nom du service) (durée d'enregistrement limitée à 30 secondes)
4. sélectionner l'annonce qui sera diffusée (choisir dans un premier temps l'annonce standard du système, choix 1) (vous pourrez configurer ultérieurement votre message d'accueil personnalisé)

Modification du message d'accueil standard

Il vous faut d'abord passer en consultation de boîte vocale (via le préfixe 73), entrer votre code d'accès actuel et à l'écoute du menu principal du guide vocal sélectionner les options suivantes :

| Touche | Désignation |
|--------|------------------------------------|
| 4 | options personnelles |
| 3 | enregistrer des messages d'accueil |
| 3 | modifier votre nom préenregistré |

Dicter votre message d'accueil, puis presser la touche #

Modification du mot de passe

Il vous faut d'abord passer en consultation de boîte vocale (via le préfixe 73), entrer votre code d'accès actuel et à l'écoute du menu principal du guide vocal sélectionner les options suivantes :

| Touche | Désignation |
|--------|-------------------------------------|
| 4 | options personnelles |
| 2 | options de gestion |
| 1 | options de gestion de boîte vocale |
| 1 | établir ou modifier le mot de passe |
| 1 | mot de passe personnel |

Composer le nouveau mot de passe, puis appuyer sur la touche #.

Utilisation courante

Renvois/annulation des renvois

En votre absence, vous pouvez bien évidemment renvoyer vos appels vers un(e) collègue pour un traitement immédiat, voir la rubrique renvois d'appels.

Toutefois, dans la plupart des cas ne nécessitant pas un traitement urgent de l'appel, il est sans doute plus judicieux d'employer simplement votre boîte vocale, notamment pour prendre des messages en-dehors des heures d'ouverture ou pendant les jours fériés.

Le tableau ci-dessous récapitule les codes de renvois à employer :

| Code | Action Explication |
|------|--|
| 300 | renvoi immédiat l'appelant est redirigé immédiatement vers votre boîte vocale, votre poste ne sonne pas |
| 301 | renvoi sur occupation/non réponse l'appelant est redirigé vers votre boîte vocale soit si vous êtes déjà en ligne, soit si vous n'avez pas décroché après 5 sonneries |
| 302 | renvoi sur occupation l'appelant n'est redirigé vers votre boîte vocale que lorsque vous êtes déjà en ligne |
| 303 | renvoi sur non réponse l'appelant est redirigé vers votre boîte vocale après 5 sonneries du poste |

Consultation

La présence de messages vocaux vous est signalée au décroché du combiné de votre poste par le guide suivant « *Vous avez des messages vocaux, pour consulter votre messagerie vocale composez le 73* ». Si vous disposez d'un poste numérique, une indication supplémentaire vous est présentée sous la forme d'un voyant vert ou orange clignotant.

Note importante :

les messages vocaux reçus ne sont conservés que pendant **15 jours**, que vous les ayez archivés ou non, ensuite ils sont remplacés par un avis de suppression lui-même effacé après un certain délai. Aussi est-il opportun, en cas d'absence prolongée, de se renvoyer vers le poste d'un(e) collègue, ou d'enregistrer un Messages d'absence prolongée.

Le tableau ci-dessous récapitule les codes de consultation en fonction de l'endroit d'où vous appelez le système de messagerie vocale :

| Code | Localisation Explication |
|----------------|--|
| 73 | Consultation depuis votre propre poste puis saisir votre code d'accès |
| 73* | Consultation depuis un autre poste de l'installation puis saisir le numéro (à 5 chiffres) de votre poste et votre code d'accès |
| 03.68.85.00.42 | Consultation à distance, hors réseau téléphonique de l'UDS puis saisir le numéro (à 5 chiffres) de votre poste et votre code d'accès |

Pendant l'écoute d'un message vous pouvez composer :

| Touche | Action |
|--------|--------------------------------------|
| 1 | retour sur les 10 dernières secondes |
| 11 | saut en début de message |
| 2 | fonction pause |
| 3 | avance de 10 secondes |
| 33 | saut en fin de message |
| 4 | ralentir la vitesse d'écoute |
| 5 | obtenir les informations d'enveloppe |
| 6 | accélérer la vitesse d'écoute |

Après l'écoute d'un message vous pouvez composer :

| Touche | Action |
|--------|-------------------------------|
| 4 | réécouter |
| 5 | information d'enveloppe |
| 6 | envoyer une copie à un abonné |
| 7 | effacer |
| 8 | archiver |

Fonctions avancées

Message d'accueil personnalisé

En plus du message standard du système consistant généralement en votre nom et prénom, il vous est possible d'enregistrer un message d'accueil personnalisé permettant de donner de plus amples informations à vos interlocuteurs, notamment en cas de circonstances particulières.

Toutefois, la durée de vie de ce message est limitée, il disparaît définitivement dès que vous resélectionnez le message d'accueil standard du système. Il est nécessaire de le réenregistrer à chaque fois.

Avant tout, passez en consultation de boîte vocale (via le préfixe 73), entrez votre code d'accès actuel et à l'écoute du menu principal du guide vocal enchaînez sur l'une ou l'autre des procédures ci-dessous.

- Procédure d'enregistrement :

| Touche | Action |
|--------|---|
| 4 | options personnelles |
| 3 | messages d'accueil |
| 1 | message d'accueil personnel |
| 2 | enregistrement du message d'accueil personnel |

Dicter votre message personnalisé puis presser la touche #

Valider une seconde fois par # si vous êtes satisfait du message

soit 1 pour un message personnalisé en occupation de votre poste

soit 2 pour un message personnalisé en votre absence

Raccrocher sans tenir compte de la suite

Votre message d'accueil personnalisé est désormais en service

- Procédure pour rétablir le message standard du système :

(et incidemment supprimer le message d'accueil personnalisé)

| Touche | Action |
|--------|--|
| 4 | options personnelles |
| 3 | messages d'accueil |
| 1 | message d'accueil personnel |
| 1 | diffusion du message standard du système |

Message d'absence prolongée

Tout comme le message d'accueil personnalisé, le message d'absence prolongé se substitue au [message d'accueil standard](#) du système, sa durée de vie est identique, c'est-à-dire jusqu'à ce que le message standard soit réactivé.

Il est surtout utile en cas de congés longs pour éviter que l'appelant ne laisse des message, sachant que le système les efface automatiquement après 15 jours.

Il diffère du message personnalisé à la fois pour :

- l'usager de la boîte vocale, qui se voit proposer à chaque nouvelle consultation de le supprimer ;
- l'appelant, qui, à l'issue de l'écoute du message d'absence prolongée se voit présenter les choix suivants :

| Touche | Action |
|--------|--|
| 1 | pour couper la communication |
| 2 | laisser un message à quelqu'un d'autre |
| 3 | laisser tout de même un message |

Avant tout, passez en consultation de boîte vocale (via le préfixe 73), entrez votre code d'accès actuel et à l'écoute du menu principal du guide vocal enchaînez sur l'une ou l'autre des procédures ci-dessous.

- Procédure d'enregistrement :

| Touche | Action |
|--------|--------------------------------------|
| 4 | options personnelles |
| 3 | messages d'accueil |
| 2 | message détaillé d'absence prolongée |

- Procédure pour rétablir le message standard du système :

| Touche | Action |
|--------|--------|
|--------|--------|

Au guide « *Actuellement votre message d'absence prolongée est en service* » suivez les instructions et composez :

| | |
|---|--|
| 0 | pour écouter votre message d'absence prolongée |
| 1 | pour garder votre message d'absence prolongée |
| 2 | pour supprimer votre message d'absence prolongée |

Traitement des messages télécopie

En temps ordinaire, votre poste téléphonique n'est pas en mesure de réceptionner des télécopies. Cependant, en situation de renvoi (immédiat ou sur non réponse/occupation) vers votre boîte vocale, le système de gestion de la messagerie vocale acceptera cette catégorie de messages.

Note : votre boîte vocale ne remplacera en aucun cas un véritable télécopieur, mais permettra si une télécopie est envoyée vers votre ligne en votre absence de gérer cette situation.

La présence d'un message télécopie est signalé comme tout autre message vocal (voir rubrique [Consultation](#)).

Ensuite, lorsque vous consulterez votre boîte (via le préfixe 73), un guide vocal vous signalera la nature du message « *Vous avez un nouveau message télécopie* ».

Dans ce qui suit, vous apprendrez à définir une destination principale d'impression de télécopies, consulter et imprimer les télécopies.

Avant tout, passez en consultation de boîte vocale (via le préfixe 73), entrez votre code d'accès actuel et à l'écoute du menu principal du guide vocal enchaînez sur l'une ou l'autre des procédures ci-dessous.

Procédure pour définir une destination principale d'impression de télécopies :

| Touche | Action |
|--------|--|
| 4 | options personnelles |
| 2 | options de gestion |
| 3 | options de gestion de télécopies |
| 1 | établir ou modifier la destination principale de télécopie |

composer le 0 (préfixe de prise de ligne) puis les 10 chiffres du numéro de télécopie

Procédure d'impression :

| Touche | Action |
|--------|--|
| 1 | écouter votre message |
| 3 | écouter votre message télécopie |
| 2 | imprimer votre image télécopie |
| soit 1 | envoi à la destination principale d'impression de télécopie (voir rubrique ci-dessus Définir une destination principale d'impression de télécopie) |
| soit 2 | envoi à une destination de substitution d'impression de télécopie à la demande d'indicatif régional, donner le numéro (à 5 chiffres) du télécopieur destinataire puis confirmer avec # |

Procédure d'impression automatique :

| Touche | Action |
|--------|----------------------|
| 4 | options personnelles |
| 2 | options de gestion |

- 3 options de gestion de télécopies
- 1 activer ou désactiver la fonction d'impression automatique

Configuration d'un répondeur simple

La mise en service d'une boîte vocale de type répondeur simple répond aux besoins de certains services en permettant :

- de diffuser un message d'une durée quasi-illimitée contrairement à une boîte vocale ordinaire limitée à 20-30 secondes (actualités, informations sur le service, horaires d'ouvertures, etc ...)
- d'empêcher l'utilisateur de laisser des messages vocaux qui ne sauraient être traités (le raccroché est automatique en fin de diffusion du message vocal).

La configuration en est cependant plus complexe et nécessite deux opérations conjointes :

- la première réalisée par le [Support informatique](#) afin de :
 1. paramétrer le type de boîte vocale associée au poste hébergeant le répondeur simple
 2. déclarer un poste ayant le droit d'administrer la boîte vocale du poste hébergeant le répondeur simple.
Ce dernier n'ayant pas le droit d'enregistrer de message sur sa boîte répondeur simple, il faut donc un poste tiers administrateur.
- la seconde, décrite ci-dessous, réalisée par le poste usager administrateur afin d'enregistrer et envoyer le message vocal à destination du poste répondeur simple.

- Procédure d'enregistrement
(à partir du poste administrateur)

1. composer le 73 pour accéder à votre boîte vocale
2. saisir votre code d'accès
3. lorsque le guide commence à se faire entendre, l'ignorer et appuyer tout de suite sur la touche 2
4. dicter le message d'accueil du répondeur simple
5. composer le numéro de la boîte réceptrice
6. valider en appuyant sur #
7. presser la touche *
8. raccrocher

- Procédure de réenregistrement
(à partir du poste hébergeant le répondeur)

Il faut dans un premier temps supprimer l'ancien message stocké dans la boîte vocale du poste hébergeant le répondeur simple en agissant comme suit :

1. composer le 73
2. composer le code d'accès à la messagerie vocale
3. écouter l'ancien message (taper 33 pour vous rendre directement à la fin du message) et le supprimer
4. raccrocher
5. Reprendre la [procédure d'enregistrement](#) décrite ci-dessus.