

Téléphone - Messagerie vocale



Ce mode d'emploi est réservé à l'utilisation de l'installation téléphonique de l'Université Louis Pasteur.

L'installation téléphonique de l'ULP 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. Dans la suite de ce document, vous apprendrez successivement à :

- configurer votre boîte vocale
- l'utiliser au quotidien
- à mettre en oeuvre certaines fonctionnalités avancées.

Votre boîte vocale

La messagerie vocale est le répondeur/enregistreur associé à votre numéro de poste. En plus des messages vocaux, elle peut également réceptionner des messages télécopie (voir aussi [Traitement des messages télécopie](#)).

Pour une meilleure compréhension, dans la suite de ce document, nous désignerons sous le terme de **boîte vocale**, la messagerie vocale liée à un poste déterminé.

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 [Service téléphone](#) de l'ULP 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 [Service téléphone](#) de l'ULP

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
71	annulation des renvois ⇒ attention, cela annule aussi les renvois d'appels (cf mode d'emploi sur « La gestion des appels »).

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 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
03.90.24.00.42	Consultation à distance, hors réseau téléphonique de l'ULP 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 messages, sachant que le système les efface automatiquement après 15 jours.

Il diffère du message personnalisé à la fois pour :

- l'usage 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 « <i>Actuellement votre message d'absence prolongée est en service</i> » 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 [Service téléphone](#) 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.