

Composition d'un numéro

Les numéros doivent être composés comme suit :

Les numéros nord-américains peuvent être composés avec 10 ou 11 chiffres : par exemple 5141234567 ou 15141234567. Il n'est pas nécessaire de composer un 9 devant les numéros extérieurs.

Les numéros internationaux doivent être composés avec le préfixe 011 suivi de l'indicatif du pays. Dans la plupart des cas, le premier 0 du numéro local ne doit pas être composé. Par exemple, pour composer le numéro 44 020 7493 8000 au Royaume-Uni (code pays 44), il faut composer 011 44 2074938000.

La numérotation internationale doit être activée pour les utilisateurs. Dans certains cas, un code de sécurité peut être exigé pour composer des numéros situés dans des endroits où il est très coûteux de le faire. Cette mesure vise à protéger nos clients.

Les postes internes peuvent être composés à l'aide du numéro de poste à trois chiffres.

En cas d'urgence, composez le 911

Vous pouvez masquer votre numéro d'appel en composant *67 avant le numéro. Par exemple, *675141234567 .

Service 911

IMPORTANT - Service 911

Ce service téléphonique est basé sur la technologie VoIP (Voice over internet protocol). Le service 911 VoIP présente des différences et des limites très importantes par rapport au service 911 traditionnel disponible à partir d'un téléphone fixe, dont vous devez être conscient.

Avec le service 911 sur un téléphone VoIP, votre appel est envoyé à un centre d'appel d'urgence national. L'opérateur du centre d'appel demandera ou confirmera les informations relatives à votre emplacement en fonction de votre numéro d'identification, puis transférera votre appel 911 au centre de réponse d'urgence le plus proche. Vous devez être prêt à fournir ou à confirmer votre adresse à l'opérateur.

NE RACCROCHEZ PAS À MOINS QU'ON VOUS DISE DIRECTEMENT DE LE FAIRE. SI VOUS ÊTES DÉCONNECTÉ, COMPOSEZ À NOUVEAU LE 911. SI VOUS RACCROCHEZ, LES SERVICES D'URGENCE PEUVENT ÊTRE ENVOYÉS SUR PLACE. SI VOUS COMPOSEZ LE 911 PAR ACCIDENT, RESTEZ EN LIGNE ET PRÉVENEZ L'OPÉRATEUR. NE RACCROCHEZ PAS.

Pour une réponse plus rapide, utilisez une ligne fixe pour appeler le 911.

POUR CONTACTER LES SERVICES D'URGENCE DEPUIS VOTRE TÉLÉPHONE

COMPOSEZ LE 911

TRANSFERT D'APPEL TÉLÉPHONES YEALINK

1. Transfert aveugle : L'appel est directement transféré à un autre utilisateur sans introduction. Après le transfert, l'autre téléphone sonne et affiche l'identifiant de l'appelant initial. S'il n'y a pas de réponse, l'appel est dirigé vers la boîte vocale du numéro auquel l'appel a été transféré.
2. Transfert assisté : Dans ce scénario, l'utilisateur qui transfère l'appel a la possibilité de parler au destinataire avant que l'appel ne soit transféré. Le destinataire du numéro transféré voit le numéro de poste de l'utilisateur qui transfère l'appel plutôt que son numéro d'origine. Si le destinataire n'est pas disponible ou ne veut pas prendre l'appel, l'utilisateur peut revenir à l'appel initial.

TRANSFERT D'APPEL EN AVEUGLE

Lors du premier appel, appuyez sur la touche TRANSFER.

Saisissez le numéro à transférer et appuyez sur la touche programmable TRANSFERT.

Les appels seront transférés et le téléphone reviendra à l'écran de préparation.

TRANSFERT D'UN APPEL ASSISTÉ

Lors du premier appel, appuyez sur la touche TRANSFER.

Composez le numéro auquel vous voulez transférer l'appel et attendez que l'appel soit pris.

Vous pouvez parler avec le destinataire.

Pour terminer le transfert de l'appel, appuyez sur la touche TRANSFER.

L'appel est transféré et le téléphone revient à l'écran de préparation.

Si le destinataire de l'appel transféré n'est pas disponible ou ne veut pas prendre l'appel, l'utilisateur doit simplement raccrocher et revenir à l'appel initial en appuyant sur la première touche de ligne verte clignotante.

APPEL CONFÉRENCE

Commencez le premier appel. Appuyez sur la touche de conférence.

Composer le deuxième appel.

Une fois la communication établie, appuyez sur la touche CONFERENCE. Pendant la conférence téléphonique, la touche programmable GÉRER permet à l'utilisateur de gérer les autres interlocuteurs.

En utilisant les flèches vers le haut et vers le bas.

UC New Users - Configuration de la messagerie vocale par téléphone

Bienvenue sur la plate-forme de communication unifiée Telix !

La première chose à faire est de configurer votre boîte vocale. Dans cet article, nous verrons comment procéder en composant le numéro de téléphone et en introduisant votre code PIN.

Une fois votre compte configuré, vous recevrez un e-mail de bienvenue, avec des instructions sur la manière de configurer votre code PIN.

Vous pouvez accéder au système de messagerie vocale :

en composant le 5000 à partir de n'importe quel téléphone de votre bureau, en entrant votre poste suivi de #, puis le code PIN suivi de #.=

En composant le 5001 à partir de votre propre téléphone. Il vous suffit d'introduire le code PIN suivi de #.

En appuyant sur la touche "Message" de votre téléphone.

En appelant votre poste depuis n'importe où. Lorsque vous entendez le message sortant, appuyez sur * et votre code PIN vous sera demandé.

Votre administrateur système peut également mettre en place une méthode pour appeler un numéro externe.

Modification de votre code PIN

Option 5-> Option 1

Remarque : Vous ne pourrez pas définir le code PIN sur une séquence facile à deviner, telle que 1111,2222,1234.

Enregistrer votre nom

Votre nom est utilisé dans le répertoire vocal.

Option 5 -> Option 2

Enregistrer votre message d'accueil

Option 6 -> Option 1 pour enregistrer votre message d'accueil

Écoute des messages

Nous configurons normalement les nouveaux utilisateurs de manière à ce qu'ils reçoivent leurs messages par courrier électronique et qu'ils les suppriment une fois le courrier envoyé. Si vous souhaitez bénéficier de cette option, veuillez contacter support@telix.ca.

Pour prendre les messages vocaux :

L'option 1 lance la lecture des nouveaux messages. Pendant la lecture du message, les options suivantes sont disponibles

- 1 - Sauvegarder
- 2 - Rejouer
- 3 - Renvoyer
- 4 - Supprimer
- 5 - Sauter
- 6 - Répondre (appels internes uniquement)
- 7 - Rembobinage
- 8 - Pause
- 9 - Avance de 15 secondes

Nouveaux utilisateurs de l'UC - Configuration de la messagerie vocale à l'aide du portail.
Choisissez l'option Messages, puis l'onglet Paramètres.

Configuration des messages d'accueil

Cliquez sur l'icône dans la section Messages d'accueil de la messagerie vocale.

Il y a maintenant 3 méthodes pour configurer le message d'accueil de votre boîte vocale :

Un message d'accueil peut être créé à l'aide de la synthèse vocale.

Saisissez le texte et sélectionnez la voix. Vous pouvez écouter le message en appuyant sur "play".

Peut être téléchargé (les messages d'accueil doivent être au format MP3 ou WAV).

Cliquez sur Appeler. Il vous sera demandé de saisir le numéro de poste du téléphone que vous souhaitez utiliser. À l'invite, enregistrez le nouveau message d'accueil, puis appuyez sur # lorsque vous avez terminé votre enregistrement.

Vous devez définir un nom de message d'accueil et appuyer sur SAVE en bas de l'écran pour que votre message soit actif.

Options de la messagerie vocale complète

Paramètre Description

Activer Activer (cocher) ou désactiver (décocher) la messagerie vocale.

Boîte de réception

Options Ce paramètre affecte la messagerie vocale audio (appel dans la messagerie vocale), mais n'affecte pas les messages vocaux du portail Web. Cochez les options de boîte de réception appropriées. Les choix sont :

- Trier la boîte de réception de la messagerie vocale par les plus récents en premier = lit les messages les plus récents en premier.
 - Annoncer l'heure de réception du message vocal = lit l'horodatage du message.
 - Annonce incoming call ID = lit le numéro d'identification de l'appelant s'il est disponible.
- Renvoi opérateur Ce paramètre détermine où un appel est envoyé si l'appelant appuie sur 0 pendant la lecture du message d'accueil de la messagerie vocale. Lorsque vous utilisez cette fonction, indiquez aux appelants, vers le début de votre message d'accueil enregistré, qu'ils peuvent appuyer sur 0 pour rediriger leur appel.
- Nombre de messages Champ en lecture seule indiquant le nombre actuel de messages. Cliquez sur le lien Effacer les messages pour supprimer les messages, mais laisser les messages d'accueil en place.

Données

Limite de données Champ en lecture seule indiquant la limite de stockage de l'utilisateur.

Utilisé Champ en lecture seule qui indique l'espace de stockage utilisé par l'utilisateur. Cliquez sur le lien Effacer les données pour supprimer tous les messages, les messages d'accueil et l'enregistrement du nom.

Messages d'accueil

Message d'accueil de la messagerie vocale Pour sélectionner un message d'accueil actif de la messagerie vocale, cliquez sur un message d'accueil dans la liste déroulante.

Pour écouter le message d'accueil sélectionné, cliquez sur l'icône.

Pour télécharger le message d'accueil sélectionné, cliquez sur l'icône.

Pour télécharger ou enregistrer un message d'accueil, cliquez sur l'icône pour afficher la fenêtre contextuelle Gérer les messages d'accueil. Les messages d'accueil doivent être au format MP3 ou WAV.

1. Un message d'accueil peut être créé à l'aide de la synthèse vocale
2. Peut être téléchargé (les messages d'accueil doivent être au format MP3 ou WAV).
3. Cliquez sur Appeler. Votre téléphone est appelé. A l'invite, enregistrez le nouveau message d'accueil, puis appuyez sur # lorsque vous avez terminé votre enregistrement.

Vous devez appuyer sur SAVE en bas de l'écran pour que votre message soit actif

Nom enregistré Si votre entreprise dispose d'un annuaire par nom, vous devez enregistrer votre nom pour qu'il apparaisse dans l'annuaire. Cliquez sur l'icône pour écouter l'enregistrement de votre nom sur votre ordinateur ou cliquez sur l'icône pour télécharger ou enregistrer un nouveau message d'accueil.

Messagerie unifiée

Notification par e-mail Réglez les paramètres de la messagerie vocale vers l'e-mail. Les choix sont :

- Aucun = aucun courriel lorsque la messagerie vocale est laissée.
- Envoyer avec hyperlien = le système envoie un courriel à cet utilisateur avec un lien vers le message vocal.
- Send w/ Brief Hyperlink = le système envoie un courriel à cet utilisateur en texte clair avec un lien vers la boîte vocale.
- Send w/ Attachment (leave vmail as new)) . Le système envoie un courriel à cet utilisateur avec le fichier audio du message en pièce jointe.
- Send w/ Attachment (move vmail to saved)) .
- Send w/ Attachment (move vmail to tracy) . C'est le paramètre que la plupart des utilisateurs préfèrent, car il permet d'éviter les messages en double sur le téléphone et le courrier électronique.

Transcription du message vocal En tant que service optionnel, une transcription vocale du message vocal peut être incluse dans l'e-mail.

Options Cochez les options de messagerie unifiée appropriées. Les choix sont :

- Envoyer un courriel lorsque la boîte de réception est pleine = le système envoie un courriel si la boîte de réception de la messagerie vocale de cet utilisateur manque d'espace.
- Envoyer un courriel après un appel manqué = le système envoie un courriel si cet utilisateur a manqué un appel.

UC - Applications mobiles : Pour commencer

Les applications ConnectUC permettent des communications unifiées complètes en déplacement. Avec des versions pour IOS, Android, Windows et Mac, les fonctionnalités sont les suivantes :

- Passer et recevoir des appels vocaux sur votre compte professionnel
- Contrôler les règles de réponse et l'identifiant de l'appelant de votre bureau
- Transfert et conférence téléphonique
- Envoi et réception de SMS (en option)
- Connexion simple

Tous les utilisateurs peuvent avoir accès à l'application mobile. Contactez le support si vous avez besoin d'un accès.

Votre login est au format extension@compagnie (exemple 202@votreco). Les nouveaux utilisateurs reçoivent un e-mail de bienvenue qui contient un lien pour définir votre mot de passe.

Toutes les applications utilisent le même login et mot de passe.

[Android / IOS Installation](#) [Windows / Mac Installation](#)

Communications unifiées - Trucs et astuces

Récupérer un autre appel qui sonne

Code Fonction Description

- *35{ext} Décrocher un poste - Répondre à un appel qui sonne sur un autre poste. Par exemple, *35202 décrochera le poste 202 s'il sonne depuis n'importe quel téléphone.
- *36 Company Pickup - Répondre à un appel qui sonne au sein de la même entreprise.

Transfert pendant un appel

Code Description de la fonction

- *38 Self Pickup - Déplace un appel actif vers un autre poste appartenant au même utilisateur. Par exemple, si vous êtes en train de téléphoner en utilisant l'application ReachUC sur votre téléphone portable, transférez l'appel vers votre téléphone de bureau en composant *38 à partir de votre téléphone de bureau.
- *98{ext} Transfert vers un poste à 3 chiffres Par exemple, lors d'un appel, composer *98202 transférera l'appel vers le poste 202.
- *99 Transfert vers soi-même. Par exemple, lors d'un appel, composer *99 fera sonner d'autres téléphones utilisés par le même utilisateur et transférera l'appel lorsqu'il sera décroché

Les appels peuvent également être transférés à l'aide des touches programmables de votre téléphone.

Appels spéciaux

Code Fonction Description

*50{ext} Réponse automatique/Intercom . Par exemple, en composant *50202, l'autre téléphone répondra automatiquement à un appel intercom.

*67<numéro de téléphone à 10 ou 11 chiffres> Pour composer un numéro externe avec identification cachée de l'appelant (10 ou 11 chiffres)

7{ext} Appeler directement la messagerie vocale (poste à 3 ou 4 chiffres) Par exemple, 7202 transférera l'appel à la messagerie vocale du 202. Cette fonction peut également être utilisée lors du transfert d'un appel.

5000 Connexion non enregistrée à la messagerie vocale (numéro d'accès et mot de passe demandés)

5001 Connexion enregistrée à VMail (invite à saisir le mot de passe uniquement)