

**Communication  
Nelson Bilodeau C.A.F.I.T.  
819-864-4545**

***MESSAGERIE VOCALE  
« FLASH »***

**Guide de l'administrateur  
du système**

**NORTEL NORSTAR**



Mot de passe administration \_\_\_\_\_

Mot de passe «état de réception» : \_\_\_\_\_

Numéro de poste de la messagerie \_\_\_\_\_

Nombre de voix \_\_\_\_\_

Nombre de boîtes vocales :

## Table des matières .....

- **Arbre de sélection de service :**
  - Modification d'un chemin ou ajout d'un chemin 20
- **Arrêt de la messagerie vocale :**
  - Arrêt de la réponse des lignes téléphoniques par la M.V. 24
- **Arrivé d'un nouvel employé :**
  - Création de sa boîte vocale 5
  - Initialisation de sa boîte vocale 25
  - Programmation du renvoi sur non-réponse de son poste 39
- **Boîtes vocales :**
  - Boîte vocale personnelle (régulière) 5
  - Boîte vocale virtuelle (fantôme) 5
  - Boîte vocale information 6
  - Boîte vocale spéciale 7
  - Modification d'une boîte vocale (réception) 7
  - Remise à l'état implicite du mot de passe 36

• <b>Dépannage :</b>		
	Procédures de redémarrage ( <i>reset</i> )	38
	Boîtes vocales à problèmes	37
• <b>Départ d'un employé :</b>		
	Prise des messages de sa boîte vocale	36
	Suppression de sa boîte vocale	9
	Suppression du renvoi sur non-réponse de son poste	39
• <b>État de réception :</b>		
	Réponse immédiate par la boîte réception après le zéro	24
	Diffusion permanente de l'annonce de fermeture	24
	Arrêt de la messagerie vocale (réponse aux lignes)	24
• <b>Horaire pour la diffusion des annonces :</b>		
	Modification pour les quatre périodes	18
• <b>Listes de diffusion :</b>		
	Création d'une liste de diffusion	22
	Modification d'une liste de diffusion	23
	Suppression d'une liste de diffusion	23
• <b>Messages de réponse guide :</b>		
	Modification de l'annonce ( message de bienvenue )	12
	Modification de l'annonce pour un congé ( temporaire )	12
	Modification des messages guides ( message qui suit l'annonce	13
• <b>Mot de passe :</b>		
	Remise à l'état implicite du mot de passe d'une boîte vocale	36
	Remise à l'état implicite du mot de passe programmation (fonction 983)	35
	Remise à l'état implicite du mot de passe « état de réception » (fonction 982)	35

- **Nomenclature :**

Graphique indiquant la nomenclature de la programmation 44

- **Renvoi des appels vers la boîte vocale :**

Renvoi pour la réponse immédiate des appels par la boîte vocale 30

( pour la boîte réception voir aussi « état de réception » ) 24

Renvoi sur non-réponse à un poste 39

Renvoi sur occupation à un poste 39

- **Utilisation des boîtes vocales :**

Section regroupant toutes les procédures d'utilisation d'une boîte vocale 25

# LES BOÎTES VOCALES :

Le présent chapitre traite de la programmation des trois types de boîtes vocales gérées par votre messagerie vocale Flash, soit les boîtes vocales **PERSONNELLES**, les boîtes vocales **INFORMATIONS** et les boîtes vocales **SPÉCIALES**. Votre messagerie vocale Flash a une capacité totale de 24 boîtes vocales si votre système utilise 2 voies de communication ou de 48 boîtes vocales si votre système utilise 4 voies de communication (vérifiez la capacité avec votre représentant).

## BOÎTES VOCALES PERSONNELLES (et/ou temporaires) :

Les boîtes vocales personnelles sont les boîtes vocales les plus utilisées. Elles sont les boîtes attribuées aux usagers du système. On retrouve deux types de boîtes vocales personnelles soit les boîtes régulières (pour les usagers qui possèdent un poste téléphonique) et les boîtes fantômes ou virtuelles (pour les usagers qui ne possèdent pas de poste téléphonique, comme les représentants sur la route). Pour programmer une nouvelle boîte vocale, entrez en programmation en appuyant sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Appuyez sur BTE pour BOÎTE.

Admin boîtes  
AJOUT SUPPR MOD

Appuyez sur AJOUT pour la programmation d'une nouvelle boîte vocale.

Bte voc :  
REPR SORT

Inscrivez le numéro de boîte vocale désirée (le même numéro que le poste déjà utilisé par l'utilisateur). Dans le cas d'une boîte fantôme ou virtuelle veuillez utiliser une numérotation non utilisée par les postes (ex. :200, 201, 202) pour ainsi ne causer aucun conflit avec les postes existants ou à venir.

Poste :  
REPR SORT

Inscrivez le numéro du poste appartenant à cette boîte vocale, normalement le même numéro que la boîte. Dans le cas d'une boîte fantôme veuillez inscrire le symbole astérisque (étoile) à gauche du zéro sur votre clavier téléphonique.

Classe serv :

Inscrivez la classe de service désirée pour cette boîte vocale (par défaut entrez 1. Pour plus de détails au sujet des classes de service veuillez consulter la grille à la fin de ce chapitre.

Nom :  
REPR ARR OK

À l'aide du clavier inscrivez le nom de l'utilisateur en débutant par le nom de famille, pour passer à la lettre suivante appuyez sur le carré #, pour passer au prénom appuyez deux (2) fois sur le carré #. Le nombre maximum de caractères incluant la virgule est 16. Pour reculer d'une lettre appuyez sur ARR, pour recommencer appuyez sur REPR, pour valider le nom, appuyez sur OK.

Répertoire ?  
OUI NON

Si vous désirez que l'usager de cette boîte vocale apparaisse au répertoire de l'entreprise (quand les gens appuient sur le carré #) appuyez sur OUI, sinon appuyez sur NON.

Mess attente ?  
OUI NON

Pour que l'indication « MESSAGE » apparaisse sur le poste de l'usager appuyez sur OUI.

Acces RTP : auc  
LGN GRP AUC

Pour permettre l'utilisation de l'option de rappel (voir section sur l'utilisation de la boîte vocale) vous devez ici indiquer quel ligne ou groupe de lignes sera permis en sortie à cette boîte vocale. Si aucune ligne de sortie ne doit être autorisée pour cette boîte vous pouvez appuyer sur l'étoile (\*) pour terminer la programmation de votre boîte vocale. Si vous permettez l'utilisation en sortie vous devriez toujours programmer GRP pour groupe en indiquant le numéro 1 comme groupe à utiliser en sortie.

Admin boîtes  
AJOUT SUPPR MOD

Pour programmer d'autres boîtes vocales reprenez les étapes depuis le début.

Votre nouvelle boîte vocale est maintenant programmée et est prête à être initialisée. Il est important de rapidement initialiser une boîte vocale car les demandeurs qui tentent d'accéder à une boîte non initialisée entendront un message préenregistré disant que la boîte n'a pas encore été initialisée et seront retournés, par défaut, au menu principal.

## BOÎTES VOCALES INFORMATIONS :

Les boîtes vocales informations sont utilisées pour diffuser un message d'information (heures d'affaire ; détails de la compagnie ; services offerts et bien d'autres). Elles ont la particularité de ne pas pouvoir prendre de message, elles ne sont utiles qu'à diffuser de l'information d'où leur nom. On y fait généralement référence dans le menu principal où on invite les demandeurs à composer le numéro correspondant à une boîte information pour obtenir certains détails. Pour programmer une boîte information entrez en programmation en appuyant sur :

FONCTION 9 8 3 L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Appuyez sur BTE pour BOÎTE.

Admin boites  
AJOUT SUPPR MOD

Appuyez sur 1.

Admin boites info  
AJOUT SUPPR MOD

Pour programmer une nouvelle boîte information appuyez sur AJOUT.

Boîte info :  
REPR OK

Indiquez le numéro de la boîte information, essayez de prendre une numérotation qui ne sera pas utilisée par un poste téléphonique. En cas d'erreur de touches vous pouvez appuyer sur REPR pour reprendre. Pour confirmer le numéro choisi appuyez sur OK.

Classe serv :

Inscrivez la classe de service de cette boîte. La classe de service va déterminer la durée maximum de l'annonce à y être enregistré. (voir le tableau comparatif à la fin pour choisir la bonne classe de service).

Nom :  
REPR ARR OK

À l'aide du clavier de votre téléphone, veuillez inscrire le nom de la boîte information et validez en appuyant sur OK. Pour reprendre appuyez sur REPR et pour reculer d'une lettre appuyez sur ARR.

Répertoire ?  
OUI NON

Si vous désirez que la boîte information fasse partie du répertoire de l'entreprise, appuyez sur OUI, sinon appuyez sur NON.

Admin boîtes info  
AJOUT SUPPR MOD

Pour programmer une autre boîte info reprenez les étapes.

Votre nouvelle boîte information est maintenant prête à être initialisée. Pour ce faire suivre les étapes pour l'initialisation d'une boîte vocale personnelle.

## BOÎTES VOCALES SPÉCIALES :

Votre messagerie vocale Flash en contient deux (2) soit la boîte vocale réception (100) et la boîte vocale coordonnateur (102). La boîte réception est normalement assignée au poste de réception, elle est utilisée comme boîte générale. La boîte coordonnateur est utilisée pour l'entrée en programmation de votre messagerie vocale. Ces deux boîtes sont déjà programmées en usine et ne peuvent donc pas être créées ni supprimées. On ne peut que modifier ces boîtes, cependant la boîte du coordonnateur est très peu utilisée comme boîte vocale et donc nul besoin de la modifier. La boîte réception devrait avoir été modifiée par le technicien lors de l'installation, si vous changez le numéro du poste qui doit servir de réception il sera donc requis de modifier la boîte réception pour l'adapter au nouveau poste. Pour la modifier entrez en programmation en appuyant sur :

FONCTION 9 8 3 L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Appuyez sur BTE pour BOÎTE.

Admin boîtes  
AJOUT SUPPR MOD

Appuyez sur MOD.

Bte voc : REPR                      SORT	Entrez le numéro de boîte à modifier (100 pour la boîte réception et 102 pour la boîte du coordonnateur).
Mot de passe CHANG                      SUIV	Ce paramètre sert à remettre le mot de passe implicite soit le « 0000 » dans le cas où ce dernier aurait été oublié. Appuyez sur CHANG pour changer le mot de passe à 0000, ou appuyez sur SUIV pour passer à l'étape suivante.
Poste : 100 MOD                              SUIV	Appuyez sur MOD pour modifier le poste auquel la boîte vocale doit être associée et entrez le numéro du poste désiré à l'aide du clavier. Si le numéro du poste est bon appuyez sur SUIV.
Classe serv : 1 MOD                              SUIV	Pour modifier la classe de service appuyez sur MOD et inscrivez le numéro correspondant à la nouvelle classe choisie (se référer au tableau comparatif). Sinon appuyez sur SUIV pour passer à l'étape suivante
GENERAL DELIVERY MOD                              SUIV	Pour modifier le nom associé à la boîte vocale (utilisé pour la recherche dans le répertoire de l'entreprise) appuyez sur MOD et entrez le nouveau nom à l'aide du clavier, pour passer à la lettre suivante vous devez appuyer sur le carré (#). Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Répertoire : O MOD                              SUIV	Pour que le nom figure au répertoire de l'entreprise assurez-vous que ce paramètre soit à O (oui), pour qu'il n'y figure pas appuyez sur MOD pour changer le paramètre à N (non). Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Mess attente: O MOD                              SUIV	Ce paramètre devrait toujours être à O (oui) pour que l'indication « MESSAGE » s'affiche quand de nouveaux messages sont déposés dans la boîte vocale. Toutefois si vous ne désirez pas avoir l'avis sur l'écran appuyez sur MOD pour changer le paramètre à N (non). Appuyez sur SUIV pour passer à l'étape suivante.
Accès RTP : auc MOD                              SUIV	Pour utiliser l'option de rappel (voir utilisation détaillée des boîtes vocales) votre boîte doit avoir accès à une ou plusieurs lignes en sortie. Pour ce faire appuyez sur MOD et appuyez ensuite sur LGN pour ligne ou sur GRP pour groupe en indiquant par la suite quelle ligne ou groupe de lignes seront permis en sortie pour cette boîte. Pour compléter appuyez sur SUIV.
Admin boites AJOUT SUPPR MOD	Pour modifier une autre boîte vocale appuyez sur MOD et reprenez toutes les étapes.

## MOT DE PASSE PERDU OU OUBLIÉ :

Quand un usager perd ou oublie son mot de passe vous devez le remettre à l'état implicite soit le « 0000 ». Pour y arriver suivre les mêmes étapes que pour la modification des boîtes vocales spéciales (voir ci haut) en inscrivant le numéro de la boîte vocale correspondante. À l'option « MOT DE PASSE » appuyez sur la touche « MODIF ». Par la suite la première fois que l'utilisateur accèdera à sa boîte vocale le système lui demandera de changer son mot de passe par un nouveau puisque personne ne peut conserver le « 0000 » comme mot de passe.



## SUPPRESSION D'UNE BOÎTE VOCALE :

Quand un employé quitte l'entreprise on doit toujours supprimer sa boîte vocale pour éviter que ce dernier continue à recevoir des messages. Si un nouvel employé est engagé pour combler le poste on **ne doit jamais** modifier la boîte en place mais plutôt la supprimer et en recréer une nouvelle du même numéro. Pour supprimer une boîte vocale entrez en programmation en appuyant sur :

FONCTION 9 8 3 L'écran de votre poste devrait indiquer :

- |                                  |   |
|----------------------------------|---|
| Accès :<br>SORT REPR OK          | À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran. |
| Admin :<br>BTE RA AUTRE          | Appuyez sur BTE pour BOÎTE.   |
| Admin boîtes<br>AJOUT SUPPR MOD  | Appuyez sur SUPPR.  |
| Bte voc :<br>REPR SORT           | Inscrivez le numéro de la boîte vocale à supprimer.   |
| (nom du titulaire)<br>SUPPR SORT | L'écran devrait vous indiquer le nom du titulaire de la boîte, pour valider la suppression de cette boîte appuyez sur SUPPR de nouveau.   |
| Boite supprimée                  | La boîte vocale est maintenant supprimée. Pour supprimer une autre boîte reprendre les étapes.  |

## LES CLASSES DE SERVICE :

La classe de service sert à déterminer différents paramètres d'une boîte vocale. Elle détermine entre autres la capacité en minute des messages ; la possibilité d'utiliser l'avis de réception de message hors système ; la langue ; la durée de conservation des messages et bien d'autre. Pour une comparaison des différentes classes de services offertes veuillez consulter le tableau ci bas.

Valeur des classes de service :	1	2	3	4	5	6	7	8
Langue des messages guides	P	S	P	S	P	S	P	S
Capacité d'enregistrement de messages (en minutes)	15	15	15	15	5	5	20	20
Durée des messages (en minutes)	3	3	7	7	3	3	2	2
Durée de conservation des messages (en jours)	30	30	0	0	7	7	15	15
Annonce personnelle	O	O	O	O	O	O	O	O
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	1	1	1	1	10	10
Liste de diffusion	O	O	O	O	O	O	O	O
Avis de réception de message hors système	O	O	O	O	N	N	O	O
Intervalle entre les tentatives (en minutes)	5	5	10	10	s.o.	s.o.	30	30
Nombre de tentatives	3	3	5	5	s.o.	s.o.	9	9

# LES MESSAGES DE RÉPONSE :

Les messages de réponse de votre messagerie vocale sont la clef du bon fonctionnement de votre appareil. Pour que les appels soient bien aiguillés il faut que les messages soient bien conçus. Il vous faut d'abord bien comprendre de quelle façon les messages sont construits puis diffusés. Ils sont composés en deux parties se fusionnant l'une à l'autre lors de la diffusion. La première partie qui introduit votre compagnie s'appelle L'ANNONCE. Vous pouvez enregistrer jusqu'à 20 annonces dans le système mais ne pouvez en utiliser que 4 simultanément (voir la section *MODIFICATION DES ANNONCES* pour les détails). La seconde partie s'appelle le message guide (ou menu RA), on le retrouve dans la table d'annonce ou dans la sélection de service comme chemin 0. Pour vous aider à bien comprendre le principe des messages de réponse voici quelques exemples de messages accompagnés de la section où on retrouve chacun des enregistrements.

**ANNONCE NUMÉRO 01 :** *Bienvenue chez Communication Nelson Bilodeau, Welcome to Communication Nelson Bilodeau, to continue in English please press 9.*

**MESSAGE GUIDE PRINC. (MENU RA) :** *Si vous connaissez le numéro du poste de la personne que vous désirez joindre, composez le maintenant. Pour consulter le répertoire de l'entreprise, appuyez sur le carré. Pour joindre la réception ou pour nous laisser un message appuyez sur le zéro. Merci!*

**MESSAGE GUIDE SEC. (MENU RA) :** *If you know the extension number of the person you wish to reach, you may dial it now. To access our company directory press the number sign. To reach the front desk or to leave us a message dials zero. Thank you!*

## Ou selection de service :

**ANNONCE NUMÉRO 01 :** *Bienvenue chez Communication Nelson Bilodeau, Welcome at Communication Nelson Bilodeau , to continue in English please press 9.*

**ARBRE SS CHEMIN 0 PRINC. :** *Si vous connaissez le numéro du poste de la personne que vous désirez joindre composez le maintenant. Pour consulter le répertoire de notre entreprise, appuyez sur le carré. Pour rejoindre le département des ventes, appuyez sur le 1. Pour le département de service appuyez sur le 2. Pour la comptabilité appuyez sur le 3. Pour toute autre information ou pour rejoindre la réception appuyez sur le zéro. Merci!*

**ARBRE SS CHEMIN 0 SEC. :** *If you know your party's extension you may dial it now. To access our company directory, press the pound key. To reach the sales department press 1. To reach the service department press 2. To reach the accounting department press 3. For all other inquiries or to reach our receptionist press 0. Tank you !*

## LES ANNONCES

Comme nous venons de le voir les annonces constituent la partie « introduction » de votre compagnie dans le message de réponse. Vous pouvez en utiliser quatre différentes dans la programmation de votre système de réponse, qui seront diffusées selon un horaire prédéterminé (voir programmation des tables d'annonces). Pour enregistrer ou modifier une annonce entrez en programmation en appuyant sur :

FONCTION 9 8 3

L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Appuyez sur RA pour « RÉCEPTION AUTOMATIQUE ».

Admin réc auto  
ANN TABLE LGN

Appuyez sur ANN pour annonce.

Admin annonces  
ANN RA

Appuyez de nouveau sur ANN pour annonce.

Annonce :  
REPR OK

Inscrivez le numéro de l'annonce à modifier (1 à 20) et appuyez sur OK.

Annonce 1  
REP ÉCOUTE ENR

Pour entrer un autre numéro d'annonce appuyez sur REPR, pour faire l'écoute de l'annonce enregistrée sous ce numéro appuyez sur ÉCOUTE, pour enregistrer une nouvelle annonce, appuyez sur ENR. Une fois l'enregistrement débuté, appuyez sur OK pour y mettre fin.

Valider annonce ?  
REP ÉCOUTE OK

Pour écouter votre annonce appuyez sur écoute, pour la reprendre appuyez sur REPR, pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK.

Valider annonce ?  
REP ÉCOUTE OK

Pour écouter votre annonce appuyez sur écoute, pour la reprendre appuyez sur REPR, pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK.

Admin annonces  
ANN RA

Pour enregistrer une autre annonce, recommencez les étapes. Pour sortir de programmation appuyez sur **LIB** la touche.

## LES CONGÉS SPÉCIAUX :

Pour l'enregistrement d'annonce pour des congés spéciaux comme Noël, le Jour de l'An ou tout autres congés, procéder avec les mêmes étapes que ci haut en utilisant un numéro d'annonce autre que les annonces que vous utilisez de façon régulière pour ainsi les conserver et éviter d'avoir à les réenregistrer de nouveau. Une fois vos annonces prêtes, il vous faut les insérer dans votre table d'annonce pour qu'elles puissent être diffusées (voir section sur la programmation des tables d'annonce).

## LES MESSAGES GUIDES :

Les messages guides sont la partie du message de réponse qui doit guider les appelants vers la bonne destination. Ils se fusionnent immédiatement après l'annonce pour ainsi former un message d'accueil complet. On retrouve deux types de messages guides soit les messages guides régulier (qui invite les gens à un choix simple et rapide) ou le message guide de *SÉLECTION DE SERVICE* (qui offre aux appelants une sélection à l'aide du clavier téléphonique comme pour choisir différents départements. Pour modifier votre message guide de type régulier, entrez en programmation en appuyant sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Appuyez sur RA pour « RÉCEPTION AUTOMATIQUE ».

Admin réc auto  
ANN TABLE LGN

Appuyez sur TABLE pour table d'annonce.

Table d'annonce :  
REPR OK

Entrez le numéro de la table d'annonce que vous utilisez (1 ou 2, voir PROGRAMMATION DES TABLES D'ANNONCES pour plus de détails) puis appuyez sur OK.

Mess menu RA : N  
MOD ENR OK

Appuyez sur ENR pour accéder au menu d'enregistrement des messages guides.

Guide lang  
PRINC SEC

Appuyez sur PRINC pour enregistrer votre message guide en langue principale (français) ou sur SEC pour enregistrer le message guide en langue seconde (anglais).

Guide lang princ  
ÉCOUTE ENR SORT

Appuyez sur ÉCOUTE pour faire l'écoute du message guide actuel ou sur ENR pour débiter l'enregistrement du nouveau message guide. Au son du timbre débitez votre enregistrement à l'aide du combiné et appuyez sur OK pour y mettre fin. Vous pouvez aussi appuyer sur SORT pour sortir de l'application sans rien modifier.

Valider guide ?  
REPR ÉCOUTE OK

Appuyez sur REPR pour reprendre l'enregistrement, sur ÉCOUTE pour faire l'écoute de votre message guide ou sur OK pour valider votre message guide.

Guide lang  
PRINC SEC

Appuyez sur SEC pour enregistrer votre message guide en langue seconde ou appuyez  sur  pour sortir de programmation.

Pour l'enregistrement d'un message guide pour une sélection de service votre message se trouve dans la programmation de l'arbre de sélection de service sous le chemin 0. Pour le modifier vous devez d'abord désactiver votre arbre de sélection de service dans la table d'annonce puis enregistrer votre message et enfin réactiver votre arbre dans votre table d'annonce. Pour modifier entrez en programmation en appuyant sur :

**FONCTION** **9** **8** **3** L'écran de votre poste devrait indiquer :

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Accès :<br>SORT REPR OK           | À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche OK sous l'écran. |
| Admin :<br>BTE RA AUTRE           | Appuyez sur RA pour « RÉCEPTION AUTOMATIQUE ».   |
| Admin réc auto<br>ANN TABLE LGN   | Appuyez sur TABLE pour table d'annonce.  |
| Table d'annonce :<br>REPR OK      | Entrez le numéro de la table d'annonce que vous utilisez (1 ou 2, voir PROGRAMMATION DES TABLES D'ANNONCES pour plus de détails) puis appuyez sur OK.                        |
| Mess menu RA : N<br>MOD ENR OK    | Appuyez sur OK.  |
| Matinée : 1:<br>MOD ÉCOUTE SUIV   | Appuyez sur SUIV.  |
| Après-midi : 2<br>MOD ÉCOUTE SUIV | Appuyez sur SUIV.  |
| Soirée : 1<br>MOD ÉCOUTE SUIV     | Appuyez sur SUIV.  |
| Fermeture : 2<br>MOD ÉCOUTE SUIV  | Appuyez sur SUIV.  |
| Langue : princ<br>MOD SUIV        | Appuyez sur SUIV.  |
| Réc : 221<br>MOD SUIV             | Appuyez sur SUIV.  |
| Arbre SS : 1<br>MOD SUIV          | Appuyez sur MOD.   |
| Arbre SS :<br>INVAL               | Appuyez sur INVAL pour invalider l'arbre de sélection de service.  |

Arbre SS : inval MOD OK	Appuyez sur OK pour valider puis sur l'étoile (*).
Admin réc auto ANN TABLE LGN	Appuyez sur l'étoile (*) pour reculer d'un tableau.
Admin : BTE RA AUTRE	Appuyez sur AUTRE.
Admin : LDIFF SS	Appuyez sur SS pour sélection de service.
Admin SS ADMIN	Appuyez sur ADMIN.
Arbre SS no : REPR OK	Entrez le numéro de l'arbre à modifier (1 ou 2) et appuyez sur OK.
Arbre no 1 MOD IMPR SORT	Appuyez sur MOD.
Chemin no : REPR FIN OK	Entrez le numéro du chemin pour le message guide soit le 0 puis appuyez sur OK.
0 Gprinc/Menu ENR AUTRE OK	Appuyez sur ENR.
Enr guide lg pr : REPR OK	Débutez l'enregistrement au son du timbre et appuyez sur OK pour y mettre fin.
Valider guide ? REPR ÉCOUTE OK	Appuyez sur ÉCOUTE pour réentendre votre enregistrement, sur REPR pour le reprendre ou sur OK pour le valider.
Enr guide lg sec ? OUI NON	Pour enregistrer le guide en langue seconde appuyez sur OUI et répétez les mêmes étapes que pour le guide en langue principale, sinon appuyez sur NON
Chemin no : REPR FIN OK	Appuyez sur FIN pour procéder à la sauvegarde de vos enregistrements.
Arbre no 1 : SAUV IMPR SORT	Appuyez sur SAUV pour sauvegarde.
Sauv arbre no 1 ? OUI AUTRE SORT	Appuyez sur SAUV pour sauvegarde.
Arbre sauvegardé	Le processus d'enregistrement de vos messages guide de sélection de service est maintenant complété.

Admin SS ADMIN	Appuyez sur l'étoile (*).
Admin : LDIFF SS	Appuyez sur l'étoile (*).
Admin : BTE RA AUTRE	Il faut maintenant réactiver votre arbre dans la table d'annonce pour qu'il soit de nouveau fonctionnel. Appuyez sur RA.
Admin réc auto ANN TABLE LGN	Appuyez sur TABLE pour table d'annonce.
Table d'annonce : REPR OK	Entrez le numéro de la table d'annonce que vous utilisez (1 ou 2, voir PROGRAMMATION DES TABLES D'ANNONCES pour plus de détails) puis appuyez sur OK.
Mess menu RA : N MOD ENR OK	Appuyez sur OK.
Matinée : 1: MOD ÉCOUTE SUIV	Appuyez sur SUIV.
Après-midi : 2 MOD ÉCOUTE SUIV	Appuyez sur SUIV.
Soirée : 1 MOD ÉCOUTE SUIV	Appuyez sur SUIV.
Fermeture : 2 MOD ÉCOUTE SUIV	Appuyez sur SUIV.
Langue : princ MOD SUIV	Appuyez sur SUIV.
Réc : 221 MOD SUIV	Appuyez sur SUIV.
Arbre SS : inval MOD SUIV	Appuyez sur MOD.
Arbre SS : INVAL	Vous devez inscrire le numéro de l'arbre de sélection de service que vous désirez activer (1 ou 2).
Arbre SS : 1 MOD OK	Appuyez sur OK pour valider puis sur l'étoile (*).
Admin réc auto ANN TABLE LGN	Appuyez sur <input type="button" value="LIB"/> pour mettre fin à votre session de programmation.



**N.B. :** Les indications pour l'enregistrement des messages guides d'un arbre de sélection de service tel que décrits ci haut, tiennent compte que votre arbre a préalablement été programmé par un technicien qualifié. Ces procédures vous sont fournies pour la modification des messages uniquement et non pour l'implantation d'un mode de réponse par sélection de service. Pour modifier le système de réponse de votre messagerie vocale en un arbre de sélection de service vous devriez recourir au service d'un technicien qualifié.

# LES TABLES D'ANNONCES :

Une table d'annonce est l'endroit en programmation où on indique les paramètres de réponse de votre système de messagerie vocale. Elle contient quatre périodes pour lesquelles on doit indiquer les annonces à être diffusées pendant chacune d'elles. Votre messagerie vocale Flash comprend deux tables d'annonces permettant deux modes de réponse différents selon les besoins (exemples : deux compagnies partageant la même messagerie vocale ; deux départements possédant des numéros de téléphones différents ; des numéros de téléphones différents pour la clientèle francophone et la clientèle anglophone etc...).

## MODIFICATION D'UNE TABLE D'ANNONCE :

Dans certaines situations vous devrez modifier les paramètres de réponse de votre table d'annonce, soit pour la diffusion d'une annonce différente (congéés fériés), la modification des heures d'affaires, l'acheminement du zéro (0) vers un autre poste, l'activation d'un arbre de sélection de service, ou autre. Pour modifier votre table d'annonce entrez en programmation en appuyant sur :

**FONCTION** **9** **8** **3** L'écran de votre poste devrait indiquer :

**Accès :**  
**SORT REPR OK** À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche **OK** sous l'écran.

**Admin :**  
**BTE RA AUTRE** Appuyez sur **RA** pour « RÉCEPTION AUTOMATIQUE ».

**Admin réc auto**  
**ANN TABLE LGN** Appuyez sur **TABLE** pour table d'annonce.

**Table d'annonce :**  
**REPR OK** Entrez le numéro de la table d'annonce que vous utilisez (1 ou 2) puis appuyez sur **OK**.

**Mess menu RA : N**  
**MOD ENR OK** Appuyez sur **OK**.

**Matinée : 1:**  
**MOD ÉCOUTE SUIV** Ce paramètre désigne l'annonce qui doit être diffusée pendant la première des quatre périodes de chacune des journées. Pour changer l'annonce à diffuser pendant cette période appuyez sur **MOD** et inscrivez le numéro correspondant à l'annonce choisie. Pour faire l'écoute de l'annonce en place appuyez sur **ÉCOUTE**. Pour passer à la période suivante appuyez sur **SUIV**.

**Après-midi : 2**  
**MOD ÉCOUTE SUIV** Ce paramètre désigne l'annonce à diffuser pendant la deuxième période. Pour les modifications suivre les mêmes procédures qu'à la période un. Pour passer à la période suivante appuyez sur **SUIV**.

Soirée : 1 MOD ÉCOUTE SUIV	Ce paramètre désigne l'annonce à diffuser pendant la troisième période. Pour les modifications suivre les mêmes procédures qu'à la période un. Pour passer à la période suivante appuyez sur SUIV.
Fermeture : 2 MOD ÉCOUTE SUIV	Ce paramètre désigne l'annonce à diffuser pendant la dernière période. Pour les modifications suivre les mêmes procédures qu'à la période un. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Langue : princ MOD SUIV	Ce paramètre désigne la langue de diffusion par défaut de la table d'annonce (Princ pour français et Sec pour anglais), pour le changer appuyez sur MOD. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Réc : 221 MOD SUIV	Ce paramètre indique vers quel poste les appels seront dirigés quand les appelants composeront le zéro (0). Pour le changer appuyez sur MOD et inscrivez le numéro du poste choisi. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Arbre SS : aucun MOD SUIV	Si vous utilisez un mode de réponse avec sélection de service, ce paramètre indique le numéro de l'arbre de sélection de service à être utilisé. Pour changer appuyez sur MOD et inscrivez le numéro de l'arbre choisi. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Lu matin : 00 :00 MOD JOUR SUIV	Ce paramètre indique l'heure de début de la première période de diffusion des annonces (en général le matin soit l'ouverture). Pour le modifier appuyez sur MOD puis entrez les quatre chiffres de l'heure choisie ( ex : 0800 pour 8h00 am). Pour modifier la même période de la journée suivante appuyez sur JOUR et reprenez les mêmes étapes. Pour passer à la période suivante appuyez sur SUIV.
Lu après M : 00 :00 MOD JOUR SUIV	Ce paramètre indique l'heure de début de diffusion de l'annonce pour la deuxième période (en générale correspond à l'heure du dîner). Pour le modifier appuyez sur MOD puis entrez les quatre chiffres de l'heure choisie (ex : 1200 pour 12h00pm). Pour modifier la même période de la journée suivante, appuyez sur JOUR. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Lu soirée : 00 :00 MOD JOUR SUIV	Ce paramètre indique l'heure de début de diffusion de l'annonce pour la troisième période (en générale correspond à l'après-midi). Pour le modifier appuyez sur MOD puis entrez les quatre chiffres de l'heure choisie (ex : 1300 pour 13h00). Pour modifier la même période de la journée suivante, appuyez sur JOUR. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Lu ferm : 00 :00 MOD JOUR SUIV	Ce paramètre indique l'heure de début de diffusion de l'annonce pour la quatrième période (en générale correspond à l'heure de fermeture). Pour le modifier appuyez sur MOD puis entrez les quatre chiffres de l'heure choisie (ex : 1700 pour 17h00). Pour modifier la même période de la journée suivante, appuyez sur JOUR. Pour passer à l'étape suivante appuyez sur SUIV.
Table d'annonce : REPR OK	Votre table d'annonce est maintenant entièrement programmée et prête à utiliser. Pour sortir de programmation appuyez sur la touche <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">LIB</span>

# LA SÉLECTION DE SERVICE :

La sélection de service (généralement appelée *ARBRE SS*) est un mode de réponse offrant aux appelants des choix numériques pour les diriger vers différents départements et/ou services. On peut également permettre à l'appelant d'être dirigé vers un autre numéro de téléphone en appuyant simplement sur une touche.

## MODIFICATION D'UN ARBRE DE SÉLECTION DE SERVICE :

La programmation initiale d'un arbre de sélection de service devrait être faite par un technicien qualifié. Par la suite utilisez la présente section pour apporter des modifications aux différents chemins de sélection désirés. La programmation d'un arbre s'effectue selon des chemins qui correspondent aux chiffres composés par les appelants, exemple : si dans le menu principal on dit pour le service après vente faites le 3, la programmation pour acheminer les appels sera le chemin 3 qui peut être soit un menu offrant encore une possibilité de huit choix, soit un transfert à un poste, soit un dépôt dans une boîte vocale, soit un transfert extérieur, soit un texte information (comme au cinéma). Pour modifier un chemin d'un arbre de sélection de service vous devez d'abord aller désactiver votre arbre dans la table d'annonce (voir chapitre précédent à ce sujet) puis une fois les modifications complétées, vous devrez le réactiver. Pour effectuer des modifications entrez en programmation en appuyant sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche **OK** sous l'écran.

Appuyez sur **AUTRE**.

Appuyez sur **SS** pour sélection de service.

Appuyez sur **ADMIN**.

Entrez le numéro de l'arbre à modifier (1 ou 2) et appuyez sur **OK**.

Appuyez sur **MOD**.

Chemin no :  
REPR FIN OK

Entrez le numéro du chemin pour lequel vous désirez apporter des modifications puis appuyez sur OK. Pour modifier les messages guides anglais ou français utilisez le chemin 0. Pour les autres chemins veuillez vous référer au cahier de programmation. L'écran sera différent selon le type de chemin programmé. Il y a quatre types de programmation possibles pour un chemin soit MENU, INFO, DÉPÔT et TRANSFERT.

( X ) MENU  
MOD EFF OK

( X ) INFO  
MOD EFF OK

( X ) DÉPÔT  
MOD EFF OK

( X ) TRANS  
MOD EFF OK

Le X représente le numéro du chemin sélectionné. Pour modifier le chemin appuyez sur MOD, pour le supprimer appuyez sur EFF, pour accepter ce choix et revenir au menu précédent appuyez sur OK. Si votre choix est un menu, offrant d'autres sélections aux appelants, vous pourrez modifier la langue principale et/ou la langue seconde en appuyant sur MOD. Si votre sélection est une INFO vous pourrez alors changer le message diffusé aux appelants qui y est enregistré en appuyant sur MOD puis en sélectionnant la langue soit PRINC ou SEC (ce type de chemin est utilisé entre autres par les cinémas pour diffuser l'horaire et le choix des films). Si votre sélection correspond à un dépôt c'est que votre chemin achemine les appelant vers une boîte vocale (utilisé pour prendre des commandes ou autres messages possibles des appelants), en le modifiant vous pouvez indiquer un numéro de boîte vocale différent de celui déjà programmé. Si votre sélection est un transfert c'est qu'elle transfère les appelants vers un poste intérieur de votre entreprise, ou un groupe de recherche, ou vers un numéro extérieur. En appuyant sur MOD vous pourrez changer la destination vers un autre poste ou vers un numéro extérieur. Une fois votre chemin modifié, appuyez sur OK pour accepter les changements.

Chemin no :  
REPR FIN OK

Pour sauvegarder les modifications apportées il vous faut sauvegarder votre arbre. Appuyez sur FIN.

Arbre no 1 :  
SAUV IMPR SORT

Appuyez sur SAUV pour sauvegarder votre arbre et qu'ainsi les changements soient enregistrés.

Sauv arbre no 1 ?  
OUI AUTRE SORT

Appuyez sur OUI pour confirmer la sauvegarde.

Arbre sauvegardé

Le processus de votre arbre est maintenant complété.

Admin SS  
ADMIN

Appuyez sur l'étoile (\*) 2 fois.

Admin :  
BTE RA AUTRE

Il faut maintenant réactiver votre arbre dans la table d'annonce pour qu'il soit de nouveau fonctionnel. Appuyez sur RA et suivez les étapes décrites dans la section sur les tables d'annonce.

# LES LISTES DE DIFFUSION :

Les listes de diffusion sont utilisées pour envoyer un message identique à plusieurs boîtes vocales simultanément. Votre messagerie vocale en compte deux. Pour créer une liste de diffusion ou pour en modifier une, les boîtes vocales qui y seront programmées doivent d'abord être initialisées, sinon vous ne pourrez pas les y programmer. Pour programmer une liste de diffusion entrez en programmation en appuyant sur :

**FONCTION** **9** **8** **3** L'écran de votre poste devrait indiquer :

**Accès :**  
**SORT REPR OK** À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche **OK** sous l'écran.

**Admin :**  
**BTE RA AUTRE** Appuyez sur **AUTRE**.

**Admin :**  
**LDIFF SS** Appuyez sur **LDIFF** pour liste de diffusion.

**Admin liste diff**  
**AJOUT SUPPR MOD** Pour la programmation d'une nouvelle liste de diffusion appuyez sur **AJOUT**.

**Ldiff 901**  
**OK** Le numéro indiqué (901) est le numéro attribué par le système pour votre liste de diffusion, appuyez sur **OK**.

**Enreg nom :**  
**REPR OK** À l'aide du combiné enregistrez le nom que la liste doit porter (ex : Administration), appuyez sur **OK** pour mettre fin à l'enregistrement.

**Valider nom ?**  
**REPR ÉCOUTE OK** Pour écouter l'enregistrement appuyez sur **ÉCOUTE**, pour recommencer appuyez sur **REPR**, pour le valider appuyez sur **OK**.

**Nom :**  
**REPR ARR OK** À l'aide du clavier entrez le nom de votre liste (pour passer à la lettre suivante appuyez sur le carré #).

**Bte voc :**  
**REPRT SORT** Inscrivez le numéro de la première boîte vocale qui doit faire partie de la liste et appuyez sur **OK** (N.B. : pour consulter le répertoire par nom appuyez sur **REPRT** puis entrez un nom à l'aide du clavier).

**(nom du titulaire)**  
**REPR AJOUT** Le nom du titulaire de la boîte vocale demandée apparaît à l'écran, pour ajouter cette boîte dans la liste de diffusion appuyez sur **AJOUT**, pour reprendre appuyez sur **REPR**.

**Bte voc :**  
**REPRT SORT** Recommencez les étapes pour chaque boîtes vocales devant faire partie de votre liste de diffusion. Pour terminer appuyez sur **SORT** puis sur la **LIB** touche

## MODIFICATION OU SUPPRESSION D'UNE LISTE DE DIFFUSION :

Pour modifier ou supprimer une liste de diffusion existante, il vous faut entrer en programmation en appuyant sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche OK sous l'écran.

Appuyez sur AUTRE.

Appuyez sur LDIFF pour liste de diffusion.

Pour supprimer une liste existante appuyez sur SUPPR, entrez le numéro de la liste à être supprimée puis confirmez en appuyant sur SUPPR une seconde fois. Pour modifier une liste, appuyez sur MOD.

Inscrivez le numéro de la liste à être modifiée (901 ou 902) et appuyez sur SUIV.

Pour changer le nom donné à la liste appuyez sur MOD et suivez les étapes, sinon appuyez sur SUIV pour passer à l'étape suivante.

Si à l'étape précédente vous avez changé le nom de votre liste vous verrez cet écran vous permettant de changer l'enregistrement du nom de votre liste, pour modifier l'enregistrement appuyez sur ENR et suivez les étapes, sinon l'écran indiqué sera le suivant.

Pour ajouter une boîte à votre liste appuyez sur AJOUT et suivez les étapes. Pour supprimer une boîte de votre liste appuyez sur SUPPR et suivez les étapes. Pour voir les boîtes vocales qui font partie de votre liste appuyez sur VOIR. Pour mettre fin à votre session appuyez sur

# ÉTAT DE RÉCEPTION (fonction 982) :

L'état de réception ( ou FONCTION 982 ) est une procédure qui doit être connue et maîtrisée par toute réceptionniste. Selon certains scénarios cette fonction doit être manipulée tous les jours alors que dans certains cas on y fera appel que très rarement. On y retrouve quatre paramètres principaux sur la façon utilisée par votre messagerie vocale de traiter les appels soit : la disponibilité au poste de réception ; l'ouverture ou la fermeture de votre entreprise, la réponse aux appels par votre système ou non et enfin quel poste de votre entreprise devra recevoir les appels du zéro (0). Pour changer un de ces paramètres appuyez sur :

FONCTION 9 8 2 L'écran de votre poste devrait indiquer :

Accès :  
SORT REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1234 ou 67372867 (OPERATOR) puis appuyez sur la touche OK sous l'écran.

Récept assurée N  
MOD SUIV

Ce paramètre indique à votre messagerie vocale si le/la réceptionniste est à son poste pour prendre les appels. Si ce paramètre est à non (N) les appelants ayant composés le zéro seront immédiatement répondus par la boîte réception, s'il est à oui (O) les appels feront sonner le poste de réception pendant le nombre de coups programmés par le technicien avant d'être répondus par la boîte réception. Pour changer ce paramètre, appuyez sur MOD ce qui le fera basculer entre O et N. Pour passer au paramètre suivant appuyez sur SUIV.

Ouvert : O  
MOD SUIV

Ce paramètre indique à votre messagerie vocale si votre entreprise est en mode ouverture (O) ou en mode fermeture (N). En mode ouverture la messagerie vocale diffuse l'annonce telle que programmée dans l'horaire des tables d'annonce 1 et 2. En mode fermeture la messagerie vocale diffuse l'annonce fermeture programmée dans vos tables d'annonces en permanence sans se soucier de l'horaire. Pour modifier appuyez sur MOD et/ou appuyez sur SUIV pour passer au paramètre suivant.

Prise app sys : O  
MOD SUIV

Ce paramètre indique à votre messagerie vocale si elle doit ou non répondre aux lignes téléphoniques telles que programmées dans les paramètres de réponse des lignes dans la réception automatique (RA). Pour changer de **O**ui à **N**on appuyez sur MOD (N.B. : quand on appuie sur MOD il faut un certain temps avant que le paramètre change). Pour passer au paramètre suivant appuyez sur SUIV.

Réc : (aucun)  
MOD SUIV

Ce paramètre indique à la messagerie vocale le poste vers lequel les appelants ayant composé le zéro (0) seront transférés. Comme vous l'aurez constaté, ce paramètre se retrouve à deux endroits, soit ici et dans chacune des tables d'annonces, si vous avez indiqué un poste à ce paramètre dans la table d'annonce il aura priorité sur celui indiqué ici dans l'état de réception. Pour changer appuyez sur MOD et indiquez le numéro du poste désiré. Pour terminer appuyez sur SUIV.



# UTILISATION DES BOÎTES VOCALES :

Votre rôle à titre d'administrateur du système est de seconder le personnel dans l'apprentissage de l'utilisation des boîtes vocales. Vous trouverez dans le présent chapitre le détail complet de toutes les fonctions pouvant être utilisées par les usagers. Dans la présente section vous trouverez le détail complet permettant de programmer l'avis extérieur qui permet aux usagers d'être avisé sur un téléavertisseur ou un téléphone extérieur que de nouveaux messages leur ont été livrés, cette partie de l'utilisation des boîtes vocales **n'est pas incluse dans le guide d'utilisateur**, vous serez donc la seule personne de l'entreprise ayant une référence pour la programmation de cette fonction. Vous trouverez dans le présent chapitre les sections suivantes :

- INITIALISATION DE VOTRE BOÎTE VOCALE
- ENREGISTREMENT DES ANNONCES PERSONNELLES
- MODIFICATION DE VOTRE MOT DE PASSE
- ENREGISTREMENT DE VOTRE NOM AU RÉPERTOIRE
- FONCTIONS DE VOTRE BOÎTE VOCALE
- RENVOI DES APPELS VERS VOTRE BOÎTE VOCALE
- TRANSFERT D'UN APPEL VERS UNE BOÎTE VOCALE (fonction 986)
- DÉPÔT DE MESSAGE DANS UNE BOÎTE VOCALE (fonction 980)
- LA FONCTION INTERRUPTION (fonction 987)
- PROGRAMMATION DE L'AVIS DE MESSAGE HORS SYSTÈME

## INITIALISATION DE VOTRE BOÎTE VOCALE :

La première étape à être effectuée quand une boîte vocale est créée est de l'initialiser. Une boîte vocale qui n'est pas initialisée ne peut être utilisée, donc ne peut recevoir aucun message et ne peut être ajoutée à aucune liste de diffusion. Pour initialiser votre boîte appuyez sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

MP :  
AUTRE REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe implicite soit 0000 puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

Changer MP

Cet écran devrait apparaître brièvement accompagné d'un message vocal disant « *veuillez changer votre mot de passe* ».

MP :  
REPR OK

À l'aide du clavier veuillez composer votre mot de passe. Il peut comprendre de 4 à 8 chiffres et **ne doit pas** débiter par un zéro (0). Appuyez sur OK ou sur l'étoile (\*) pour valider.

Valider nouv MP :  
OUI NON SORT

Validez votre mot de passe en appuyant sur OUI ou sur le carré (#) ou recommencez en appuyant sur NON ou sur l'étoile (\*).

Enregistrer nom :  
REPR OK

À l'aide du combiné veuillez maintenant enregistrer votre nom au son du timbre (c'est ce que les appelants entendront quand ils consulteront le répertoire de l'entreprise). Dicter votre prénom ainsi que votre nom suivi de votre numéro de poste (ex : Jean Exemple poste 243), ainsi les appelants pourront noter votre numéro de poste et n'auront plus besoin de consulter le répertoire ou de faire le zéro pour assistance lors de prochains appels. Pour mettre fin à l'enregistrement appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Valider nom :  
REPR ÉCOUTE OK

Pour réentendre votre enregistrement appuyez sur ÉCOUTE ou sur le 1, pour recommencer appuyez sur REPR ou sur le 2, pour le valider appuyez sur OK ou sur le carré (#).

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN

Votre boîte vocale est maintenant initialisée et prête à recevoir des messages. Pour sortir appuyez sur la touche **LIB**

**N.B. :** Après 5 secondes d'inactivité des instructions vocale vous seront diffusées donnant les instructions à suivre pour les options possibles de votre boîte vocale.

## ENREGISTREMENT DES ANNONCES PERSONNELLES :

Une fois votre boîte vocale initialisée, vous devriez la personnaliser en y enregistrant votre message de réponse personnalisé. Votre message de réponse est un élément important qui déterminera si les appelants laisseront ou non des messages. Pour une bonne gestion votre message devrait être changé tous les matins en y indiquant la date ainsi que votre état dans l'entreprise (présent ou absent), ainsi les appelants sauront s'ils peuvent s'attendre à un retour d'appel à court ou à long terme. Il faut aussi déterminer si votre message doit être bilingue ou seulement en français. Voici donc quelques exemples de message de réponse possible pour vous aider à bien faire votre message.

*Bonjour vous avez joint la boîte vocale de Jean Exemple, aujourd'hui 6 juillet je serai au bureau toute la journée mais présentement dans l'impossibilité de prendre votre appel. Au son du timbre veuillez me laisser vos coordonnées et je vous rappelle dès que possible, merci !*

*Bonjour vous avez joint la boîte vocale de Jean Exemple, je serai absent du bureau jusqu'au 10 juillet, au son du timbre veuillez me laisser vos coordonnées et je vous rappelle dès mon retour. Pour une assistance immédiate veuillez composer le zéro, merci !*

*An English message will follow. Vous avez joint la boîte vocale de Jean Exemple, je ne peux prendre votre appel pour le moment, au son du timbre laissez vos coordonnées et je vous rappellerai dans les plus brefs délais. Hi you have reach Jean Exemple voice mail, i'm not able to take your call at the moment, at the tone please leave me a short message and I will get back to you as soon as possible, thank you!*

*Bonjour vous avez joint la boîte vocale de Jean Exemple, après la tonalité veuillez me laisser vos noms, numéros de téléphone ainsi qu'un court message et je vous rappellerai le plus tôt possible, Merci !*

Pour procéder à l'enregistrement de votre message de réponse appuyez sur :

FONCTION 9 8 1 L'écran de votre poste devrait indiquer :

MP :  
AUTRE REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN

Appuyez sur ADMIN ou sur 8 pour administration.

Adimin boites  
ANN MP SORT

Appuyez sur ANN ou sur 2.

Options annonce  
ENREG SELECT

Appuyez sur ENR ou sur le 1.

Annonce  
PRINC SEC PERS

Appuyez sur PRINC ou sur 1 pour l'annonce principale, sur SEC ou sur 2 pour l'annonce secondaire, sur PERS ou sur 3 pour l'annonce personnelle.

Enreg nouv ann ?  
OUI NON SORT

Appuyez sur OUI ou sur le 1.

Enreg annonce  
REPR OK

Au son du timbre, enregistrez votre annonce à l'aide du combiné. Pour mettre fin à l'enregistrement appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Valider annonce ?  
REPR ÉCOUTE OK

Pour faire l'écoute de votre enregistrement appuyez sur ÉCOUTE ou sur 1, pour recommencer appuyez sur REPR ou sur le 2, pour valider votre annonce appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Annonce  
PRINC SEC PERS

Votre annonce est maintenant prête à répondre aux appels. Pour sortir appuyez sur la touche LIB

## MODIFICATION DE VOTRE MOT DE PASSE :

Pour conserver un niveau de sécurité quant à l'accès à votre boîte vocale vous pouvez périodiquement changer votre mot de passe. Pour le modifier entre dans votre boîte vocale en appuyant sur :

FONCTION 9 8 1 L'écran de votre poste devrait indiquer :

MP :  
AUTRE REPR OK À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN Appuyez sur ADMIN ou sur 8 pour administration.

Admin boites  
ANN MP SORT Appuyez sur MP ou sur 4.

MP :  
REPR OK À l'aide de votre clavier entrez votre nouveau mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Valider nouv MP ?  
OUI NON SORT Pour valider votre mot de passe appuyez sur OUI ou sur le carré (#). Pour recommencer appuyez sur NON ou sur l'étoile (\*). Votre mot de passe est maintenant changé, pour sortir appuyez sur la touche LIB

## ENREGISTREMENT DE VOTRE NOM AU RÉPERTOIRE :

Si votre boîte a été initialisée par quelqu'un d'autre votre nom au répertoire est prononcé par la voix d'une autre personne. Pour enregistrer votre nom avec votre voix entrez dans votre boîte vocale en appuyant sur :

FONCTION 9 8 1 L'écran de votre poste devrait indiquer :

MP :  
AUTRE REPR OK À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN Appuyez sur ADMIN ou sur 8 pour administration.

Admin boites  
ANN MP SORT Appuyez sur le 1.

Enreg nom :  
REPR OK À l'aide du combiné enregistrez votre prénom, nom ainsi que votre numéro de poste (ex : Jean Exemple poste 243). Pour mettre fin à l'enregistrement appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Valider nom ?  
REPR ÉCOUTE OK Pour réentendre votre enregistrement appuyez sur ÉCOUTE ou sur le 1, pour reprendre appuyez sur REPR ou sur le 2, pour valider appuyez sur OK ou sur le carré (#).

Admin boites  
ANN MP SORT Pour terminer appuyez sur la touche LIB

## FONCTIONS DE VOTRE BOÎTE VOCALE :

Quand un nouveau message sera déposé dans votre boîte vocale l'indication « *MESSAGE* » sera affiché sur l'écran de votre poste. Pour faire l'écoute des messages et/ou pour accéder à toutes les autres opérations contenues dans votre boîte vocale appuyez sur :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

L'écran principal de votre poste vous offre 5 options dont trois sont accessibles à l'aide des touches interactives (postes avec écran d'affichage à deux lignes seulement). Les options possibles sont :

- ou  vous permet de faire l'écoute de vos nouveaux messages.
- ou  vous permet d'enregistrer un message dans le but de l'envoyer à une autre boîte vocale.
- Vous permet de faire l'écoute des messages conservés.
- ou  vous permet d'accéder au menu d'administration de votre boîte vocale.
- vous transfère au menu de la réception automatique.

Après avoir appuyé sur ,  ou sur , une liste de 13 options sera disponible pendant ou après l'écoute de vos messages. Voici la liste des 13 options possibles :

- Vous permet de réécouter le message en cours.
- Vous permet de faire un saut en arrière de 9 secondes.
- Vous permet de faire une pause pendant l'écoute et de reprendre l'écoute.
- Vous permet de vous rendre à la fin du message en cours.
- Vous permet de faire un saut en avant de 9 secondes.
- Vous permet d'écouter le message précédent.
- Vous permet de copier le message vers une autre boîte vocale.
- Vous permet d'écouter le message suivant.

- 7 Vous permet d'entendre l'heure et la journée auxquels le message vous a été livré.
- 7 7 Vous permet d'archiver le message.
- 8 Vous permet d'effacer le message.
- 9 Vous permet de rappeler la personne qui vous a laissé le message (requiert le service afficheur sur le système)
- \* Vous permet d'ajuster à trois différents niveaux le volume d'écoute quand vous appelez de l'extérieur.

## RENOI DES APPELS VERS VOTRE BOÎTE VOCALE :

Cette fonction est très utile quand vous n'êtes pas à votre poste. Elle permet d'acheminer tous vos appels directement à votre boîte vocale sans attendre le délai de sonnerie programmé en cas de non-réponse. Pour utiliser cette fonction à votre poste appuyez sur :

FONCTION 4 L'écran de votre poste devrait indiquer :

Renvoi : Inscrivez le numéro de poste de la messagerie vocale ; voir au début du guide pour le connaître ou appuyez sur FONCTION 9 8 5

Renvoi > 300  
ANNULER Pour annuler le renvoi de vos appels vers votre boîte vocale appuyez sur ANNULER ou sur FONCTION # 4

## TRANSFERT DES APPELS VERS UNE BOÎTE VOCALE :

Une des fonctions de votre messagerie vocale la plus utilisée est sans doute le transfert d'appel vers une boîte vocale ou FONCTION 986. Cette fonction vous permet de transférer un appelant avec lequel vous êtes en communication vers une boîte vocale d'une personne interne qui n'est pas disponible pour prendre l'appel. Pour effectuer le transfert d'une communication vers une boîte vocale procédez comme suit ( **NE JAMAIS METTRE L'APPEL EN GARDE** ) appuyez sur :

FONCTION 9 8 6 L'écran de votre poste devrait indiquer :

Bte voc :  
RÉPRT SORT Entrez le numéro de boîte vocale désirée (ne pas utiliser les touches de raccourci) puis raccrochez le combiné ou appuyez sur la touche LIB  
L'appel est alors immédiatement transféré vers la boîte vocale.

## DÉPÔT DE MESSAGE :

La fonction dépôt de message ou FONCTION 980, permet de déposer un message dans une boîte vocale interne, de façon à laisser un message à un de vos collègues de travail. Pour effectuer cette fonction appuyez sur :

**FONCTION** **9** **8** **0** L'écran de votre poste devrait indiquer :

- |   |  |
|---|--|
| <b>Bte voc :</b><br>RÉPRT                      SORT | Entrez le numéro de boîte vocale désirée, pour consulter le répertoire appuyez sur RÉPRT ou sur le carré (#) puis entrez le nom de famille de la personne recherchée.  |
| <b>Titulaire</b><br>REPR                      OK    | Si le nom du titulaire n'est pas le bon appuyez sur REPR ou sur l'étoile (*) pour reprendre. Pour valider la boîte appuyez sur OK ou sur le carré (#).   |
| <b>Enreg message :</b><br>REPR PAUSE      OK        | Au son du timbre, enregistrez votre message à l'aide du combiné. Pour faire une pause, appuyez sur PAUSE ou sur 2. Pour reprendre votre enregistrement appuyez sur REPR ou sur l'étoile (*). Pour mettre fin à votre enregistrement appuyez sur OK ou sur le carré (#).  |
| <b>Options message :</b><br>REPR ÉCOUTE ENV         | Pour écouter votre message appuyez sur ÉCOUTE ou sur le 1 ; pour reprendre appuyez sur REPR ou sur le 2 ; pour envoyer votre message, appuyez sur ENV ou sur le carré (#) ou raccrochez. Pour demander une modalité de remise, appuyez sur 3.  |
| <b>Modalités remise</b><br>ACC URGENT CONF          | Appuyez sur ACC ou sur le 1 pour recevoir un accusé de réception (vous recevrez une confirmation indiquant que votre message a été écouté). Appuyez sur URGENT ou sur le 2 pour noter votre message comme urgent (votre message sera placé en premier dans la boîte du destinataire). Appuyez sur CONF ou sur 3 pour que votre message ait la modalité confidentiel (votre message ne pourra être transféré par le destinataire). Pour annuler les modalités de remise appuyez sur l'étoile (*). |
| <b>Titulaire</b><br>MODAL                      ENV  | Pour envoyer votre message appuyez sur ENV ou sur le carré (#) ou raccrochez le combiné. Si vous avez appuyé sur le carré (#) ou sur ENV l'écran suivant devrait apparaître.   |
| <b>Déposer message</b><br>NOUV      BTE             | Pour envoyer un nouveau message, appuyez sur NOUV ou sur le 1. Pour consulter votre boîte vocale appuyez sur BTE ou deux fois sur l'étoile (*). Pour mettre fin à votre session raccrochez le combiné.   |

## LA FONCTION INTERRUPTION :

La fonction interruption vous permet de reprendre un appelant qui vient d'être répondu par votre boîte vocale. Cette situation se produit souvent au retour de la salle de bain par exemple. Pour utiliser cette fonction appuyez sur :

**FONCTION** **9** **8** **7** Le processus de réponse par votre boîte vocale sera alors arrêté et vous serez en ligne avec l'appelant. **N.B.** : Si l'appelant a raccroché ou composé le zéro à l'écoute de votre message d'accueil, la communication avec votre poste sera alors interrompue et le message « *Activ impossible* » s'affichera sur votre poste.

## PROGRAMMATION DE L'AVIS DE MESSAGE HORS SYSTÈME :

L'avis de message hors système vous permet d'être avisé quand un message est déposé dans votre boîte vocale. Le système peut vous aviser sur un téléavertisseur ou tout autre téléphone soit cellulaire ou résidentiel. Pour programmer l'avis hors système appuyez sur :

**FONCTION** **9** **8** **1** L'écran de votre poste devrait indiquer :

**MP :**  
**AUTRE REPR OK** À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

**0 nouv 0 cons**  
**ÉCOUTE ENR ADMIN** Appuyez sur ADMIN ou sur 8.

**Admin boîtes**  
**ANN MP SORT** Appuyez sur le 6.

**Avis réception**  
**ADMIN SÉLECT** Appuyez sur ADMIN ou sur 1.

**Accès RTP : 1**  
**CONFIG SUIV AUTR** Vous pouvez programmer un total de 5 différents numéros et le système tentera alors de vous rejoindre à chacun des numéros programmés en débutant toujours par le premier. Pour programmer le premier numéro, appuyez sur CONFIG ou sur le 1.

**Accès RTP : auc**  
**LGN GRP I/C** Vous devez indiquer au système la voie de sortie requise pour vous aviser de la réception d'un message. Pour choisir une ligne en particulier appuyez sur la touche LGN ou sur le 1 puis entrez le numéro de la ligne choisie ; pour utiliser un groupe de ligne (l'option la plus recommandée) appuyez sur la touche GRP ou sur le 2 puis entrez le numéro du groupe requis (1=GRP A, 2=GRP B, etc...). Pour être avisé sur un autre poste interne appuyez sur la touche I/C ou sur le 3 puis entrez le numéro du poste choisi.

**Valider GRP 1**  
**REPR OK** Pour entrer un autre numéro appuyez sur la touche REPR ou sur \*pour reprendre, pour valider votre entrée appuyez sur la touche OK ou sur le carré.



No dest :  
REPR OK

Entrez le numéro que le système doit composer pour vous rejoindre. Au besoin vous pouvez appuyer sur le carré (#) pour entrer des caractères spéciaux :

- Appuyez sur le  pour vérifier le numéro entré.
- Appuyez sur le  pour entrer d'autres chiffres.
- Appuyez sur le  pour insérer une pause temporisée de 4 secondes.
- Appuyez sur le  pour identifier la tonalité de manœuvre de 1,5 secondes.
- Appuyez sur le  pour insérer le caractère « # ».
- Appuyez sur le  pour insérer le caractère « \* ».
- Appuyez sur le  pour avoir accès à une ligne extérieure.
- Appuyez sur le  pour annuler et recommencer.

Pour confirmer le numéro entré, appuyez sur la touche OK ou sur le carré (#).

Type : poste  
MOD OK

Ce paramètre indique au système le type d'appareil qu'il doit appeler. Les deux choix possibles sont poste ou récepteur. L'option poste permet à votre boîte vocale de vous joindre sur un autre poste interne du système, sur votre téléphone cellulaire ou à votre résidence par exemple. L'option récepteur est utilisée pour vous aviser sur un téléavertisseur ou sur un système de recherche de personne. Si vous choisissez l'option poste vous devrez programmer un horaire de mise en fonction décrite dans les étapes suivantes. Si vous choisissez l'option récepteur passez à l'étape « Accès RTP : auc ». Pour changer le type d'appareil pour l'avis de message appuyez sur la touche MOD ou sur le 1, puis validez votre choix en appuyant sur la touche OK ou sur le carré (#).

Début à hhmm  
REPR OK

Ce paramètre indique l'heure de début (mise en service) de l'avis de message hors système. Entrez une heure de début en utilisant les touches numériques de votre poste. Vous devez entrer quatre chiffres (ex. : 0800 pour 8h am ou 2000 pour 8h pm). Validez votre entrée en appuyant sur la touche OK ou sur le carré (#).

Début à hhmm  
REPR OK

Ce paramètre indique l'heure de fin (mise hors service) de l'avis de message hors système. Entrez une heure de fin en utilisant les touches numériques de votre poste. Vous devez entrer quatre chiffres (ex. : 0800 pour 8h am ou 2000 pour 8h pm). Validez votre entrée en appuyant sur la touche OK ou sur le carré (#).

Type mess : nouv  
MOD OK

Ce paramètre indique au système le type de message pour lesquels il doit vous aviser. Les choix possibles sont nouv (nouveau) ou urgent (voir section sur la fonction dépôt de message pour plus de détails sur les modalités de remise). Le choix le plus fréquent est nouv, ainsi vous serez avisé de tous nouveaux messages. Pour changer le type de message, appuyez sur la touche MOD ou sur le 1. Validez votre choix en appuyant sur la touche OK ou sur le carré (#).

Accès RTP : 1  
CONFIG SUIV AUTR

Appuyez sur la touche SUIV ou sur le 2 pour passer au RTP 2 et programmer un deuxième numéro de destination pour votre boîte vocale ou appuyez sur SORT ou sur \* pour revenir à l'écran «Avis de réception».

## ACTIVATION ET DÉSACTIVATION DE L'AVIS DE RÉCEPTION DE MESSAGE HORS SYSTÈME :

Après avoir programmé un numéro de composition pour un avis de réception hors système, ce dernier est automatiquement activé et prêt à fonctionner. Par la suite vous pouvez, sans effacer votre numéro programmé, activer ou désactiver la fonction d'avis de réception de message. Pour activer ou désactiver cette fonction sur votre boîte vocale appuyez sur :

FONCTION 9 8 1 L'écran de votre poste devrait indiquer :

MP :  
AUTRE REPR OK

À l'aide du clavier de votre poste entrez votre mot de passe puis appuyez sur OK ou sur le carré (#) si votre poste est avec affichage à une ligne.

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN

Appuyez sur ADMIN ou sur 8.

Admin boîtes  
ANN MP SORT

Appuyez sur le 6.

Avis réception  
ADMIN SÉLECT

Appuyez sur SÉLECT ou sur 2.

Avis activé  
MOD HEURE SORT

Pour activer ou désactiver la fonction appuyez sur la touche MOD ou sur le 1. La touche heure est affichée seulement si vous avez utilisé le type d'appareil poste, elle vous permet alors de vérifier les heures de mise en/hors fonction de l'application. Une fois modifié appuyez sur la touche SORT ou sur \* pour retourner au menu administration de votre boîte vocale.

# MOTS DE PASSE :

Il existe trois types de mot de passe requis pour l'utilisation de votre messagerie vocale soit : le mot de passe administration (FONCTION 983) qui vous permet d'accomplir les tâches administratives de votre système ; le mot de passe état de réception (FONCTION 982) qui vous permet de modifier les paramètres de l'état de réception de la messagerie vocale ; et les mots de passe personnels (FONCTION 981) qui permettent à chacun d'accéder à leurs boîtes vocales. Il se peut pour différentes raisons que ces mots de passe soit perdus ou modifiés, pour les remettre à l'état implicite veuillez suivre les étapes suivantes :

## MOT DE PASSE ADMINISTRATION :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

Appuyez sur la touche 9. (Le numéro indiqué à l'écran de votre poste correspond au numéro de poste que porte votre messagerie vocale et PEUT ne pas être le 300).

Entrez le mot de passe suivant : 73738767793 puis appuyez sur la touche OK ou sur le carré (#). Pour reprendre appuyez sur la touche REPR.

Appuyez sur la touche OUI pour confirmer la remise à l'état implicite du mot de passe de la fonction 983 soit : 120000 pour des postes à 2 chiffres ; 1020000 pour des postes à 3 chiffres ; 10020000 pour des postes à quatre chiffres ; et ainsi de suite.

## MOT DE PASSE ÉTAT DE RÉCEPTION :

L'écran de votre poste devrait indiquer :

Appuyez sur la touche 7. (Le numéro indiqué à l'écran de votre poste correspond au numéro de poste que porte votre messagerie vocale et PEUT ne pas être le 300).

Entrez le mot de passe suivant : 7373867377793 puis appuyez sur la touche OK ou sur le carré (#). Pour reprendre appuyez sur la touche REPR.

Appuyez sur la touche OUI pour confirmer la remise à l'état implicite du mot de passe de la fonction 982 soit : 67372867 (*OPERATOR*).

## MOT DE PASSE POUR BOÎTE VOCALE PERSONNELLE :

**FONCTION** **9** **8** **3** L'écran de votre poste devrait indiquer :

**Accès :**  
**SORT REPR OK** À l'aide du clavier de votre poste entrez le mot de passe administrateur (voir au début du présent guide), par défaut le 1020000 puis appuyez sur la touche sous OK sous l'écran.

**Admin :**  
**BTE RA AUTRE** Appuyez sur BTE pour BOÎTE.

**Admin boîtes**  
**AJOUT SUPPR MOD** Appuyez sur MOD.

**Bte voc :**  
**REPR SORT** Entrez le numéro de boîte vocale dont le mot de passe doit être remis à l'état implicite.

**Mot de passe**  
**CHANG SUIV** Appuyez sur la touche CHANG (changer). Le mot de passe de cette boîte vocale sera immédiatement modifié à l'état implicite soit 0000. Quand le titulaire accèdera à sa boîte vocale la fois suivante le système demandera à l'utilisateur de changer son mot de passe (puisque personne ne peut conserver le 0000 comme mot de passe régulier) et il pourra alors inscrire le mot de passe de son choix.

# **DÉPANNAGE :**

## **BOÎTES VOCALES :**

**PROBLÈME :** Les appels vers un poste ne se rendent pas à la boîte vocale mais reviennent au poste de réception

**SOLUTION :** *La boîte vocale du titulaire est-elle initialisée ? Le renvoi sur non-réponse est-il programmé ? La boîte du titulaire est-elle saturée (pleine) ?*

**PROBLÈME :** Le son est très mauvais pendant l'écoute des messages.

**SOLUTION :** *Supprimez la boîte puis reprogrammez-la de nouveau.*

**PROBLÈME :** Les appels sont répondus de façon intermittente par la boîte vocale.

**SOLUTION :** *Supprimez la boîte puis reprogrammez-la de nouveau.*

**PROBLÈME :** Incapable de créer une nouvelle boîte vocale.

**SOLUTION :** *La capacité maximum de votre messagerie vocale est peut-être atteinte (24 ou 48 selon le modèle). Supprimez les boîtes vocales qui ne sont plus utilisées.*

## **MESSAGERIE VOCALE :**

**PROBLÈME :** La messagerie vocale ne répond plus aux lignes téléphoniques.

**SOLUTION :** *Vérifiez dans l'état de réception (FONCTION 982) si la réponse système est à OUI.*

**PROBLÈME :** Le message de réponse diffuse que l'entreprise est fermée.

**SOLUTION :** *L'heure de votre système téléphonique est-il correctement programmé ? Vérifiez dans état de réception (FONCTION 982) et assurez-vous que le paramètre OUVERT est à O (oui).*

**PROBLÈME :** Les appelants qui composent le zéro sont répondus par la boîte réception plutôt que de faire sonner le poste de réception.

**SOLUTION :** *Vérifiez l'état de réception (FONCTION 982) et assurez-vous que le paramètre réception assuré est à O (oui).*

**PROBLÈME :** Certains usagés n'apparaissent pas au répertoire de l'entreprise quand les gens le consulte.

**SOLUTION :** *Vérifiez dans la programmation de la boîte vocale (voir modifications) le nom de famille doit être inscrit en premier et non le prénom. L'option répertoire dans la programmation de la boîte vocale est-elle à O (oui) ?*

**PROBLÈME :** Quand les appelants consultent le répertoire de l'entreprise le nom qui est diffusé ne correspond pas au nom composé.

**SOLUTION :** *Supprimez la boîte vocale du titulaire et reprogrammez-la de nouveau.*

**PROBLÈME :** Toutes ou certaines fonctions de la messagerie vocale indiquent NON PROGRAMMÉ.

**SOLUTION :** *Procédez à un redémarrage de votre appareil en suivant les directives décrites plus bas.*

## **REDÉMARRAGE DE VOTRE MESSAGERIE VOCALE :**

Dans certains cas de pannes électriques, entre autres, il se peut que votre messagerie vocale ne fonctionne pas correctement. Voici quelques petites vérifications simples qui doivent être effectuées avant d'avoir recours à un service technique.

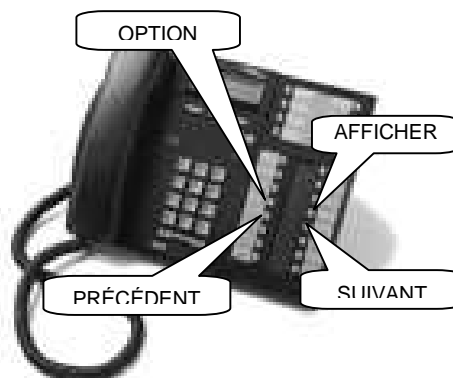
1. Effectuez un redémarrage de votre messagerie vocale en débranchant le cordon d'alimentation électrique de la messagerie vocale seulement. Attendez de trois à cinq minutes puis rebranchez l'alimentation de votre appareil. Le redémarrage de votre messagerie vocale demande normalement de 5 à 10 minutes, après ce temps d'attente vous pouvez essayer les différentes fonctions de votre appareil pour vérifier si tout est revenu à la normale. Sinon passez à l'étape 2.
2. Coupez l'alimentation électrique de votre messagerie vocale. Coupez ensuite l'alimentation électrique de votre système téléphonique. Attendez de 2 à 3 minutes puis rebranchez l'alimentation de votre système téléphonique. Quand tous les postes de votre entreprise sont revenus en marche, rebranchez l'alimentation électrique de votre messagerie vocale. Patientez de 5 à 10 minutes puis essayez les différentes fonctions de votre messagerie vocale pour vérifier si tout est revenu à la normale.
3. Si aucune de ces deux procédures ne règle votre problème, communiquez avec notre service technique pour assistance.

## ***LES RENVOIS SUR NON-RÉPONSE et RENVOS SUR OCCUPATION :***

Les renvois sur non-réponse et sur occupation sont des paramètres du système téléphonique qui permettent d'indiquer au système si les appels dirigés vers un poste doivent être retournés vers la messagerie vocale (boîte vocale) après un nombre de sonnerie prédéterminé ou sur occupation du poste. Pour les programmer vous devez entrer en programmation de votre système téléphonique. Pour effectuer ces programmations vous devez utiliser un poste avec écran d'affichage à deux lignes (modèles M7310, M7324 ou T7316). Les touches utilisées en programmation du système téléphonique sont décrites dans les illustrations ci bas.



Vous devez utiliser les touches OPTION, AFFICHER, PRÉCÉDENT et SUIVANT tel qu'indiqué pour naviguer dans la programmation de votre système téléphonique.



Pour débiter une session de programmation de votre système téléphonique appuyez sur les touches :

FONCTION \* \* 2 3 6 4 6 Ou

FONCTION \* \* 2 6 6 3 4 4 Le système vous demandera ensuite d'entrer un mot de passe qui est le 23646 (ADMIN). Selon le type de logiciel utilisé par votre système téléphonique vous verrez apparaître un de ces deux écrans :

Termin-poste ►

*Si vous voyez cet écran, utilisez la méthode 1 pour la suite des directives de programmation des renvois sur non-réponse et sur occupation.*

1. Comp abr gén

*Si vous voyez cet écran, utilisez la méthode 2 pour la suite des directives de programmation des renvois sur non-réponse et sur occupation.*

## MÉTHODE 1 :

### RENOI SUR NON-RÉPONSE :

Termin-poste ►

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Poste : \_ \_ \_  
SUIV

Entrez le numéro du poste pour lequel vous désirez programmer un renvoi sur non-réponse.

221 : 221  
DÉB

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Fonctionnalités ►

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Renvoi non-rép ►

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Renvoi : -  
MODIF

Appuyez sur la touche MODIF puis entrez le numéro de poste de la messagerie vocale. (voir au début de ce guide pour connaître le numéro). Après avoir entré le numéro de la messagerie vocale appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste. **N.B.** : Si un renvoi sur non-réponse est déjà programmé à ce poste, le numéro de la messagerie vocale sera inscrit et la touche SUPPR sera affichée vous permettant de supprimer le renvoi sur non-réponse de ce poste en appuyant sur la touche SUPPR.



Sonnerie : 4  
MODIF

Ce paramètre détermine combien de sonneries se feront entendre au poste avant que l'appel ne soit dirigé vers la boîte vocale. Appuyez sur la touche MODIF pour choisir entre 2, 3, 4, 6 ou 10 sonneries. La programmation du renvoi sur non-réponse est complétée. Reprenez les mêmes étapes pour programmer un autre poste ou appuyez sur la touche LIB de votre poste pour sortir de programmation.

### **RENOI SUR OCCUPATION :**

Termin-poste ►

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Poste : \_ \_ \_ \_  
SUIV

Entrez le numéro du poste pour lequel vous désirez programmer un renvoi sur occupation.

221 : 221  
DÉB

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Fonctionnalités ►

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Renvoi non-rép ►

Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste.

Renvoi occup ...

Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.

Renvoi : -  
MODIF

Appuyez sur la touche MODIF puis entrez le numéro de poste de la messagerie vocale. (voir au début de ce guide pour connaître le numéro). Après avoir entré le numéro de la messagerie vocale appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste. **N.B.** : Si un renvoi sur occupation est déjà programmé à ce poste, le numéro de la messagerie vocale sera inscrit et la touche SUPPR sera affichée vous permettant de supprimer le renvoi sur occupation de ce poste en appuyant sur la touche SUPPR. Après avoir programmé ou supprimé le renvoi sur occupation au poste, appuyez sur la touche LIB de votre poste pour sortir de programmation.

## MÉTHODE 2 :

### RENVOI SUR NON-RÉPONSE :

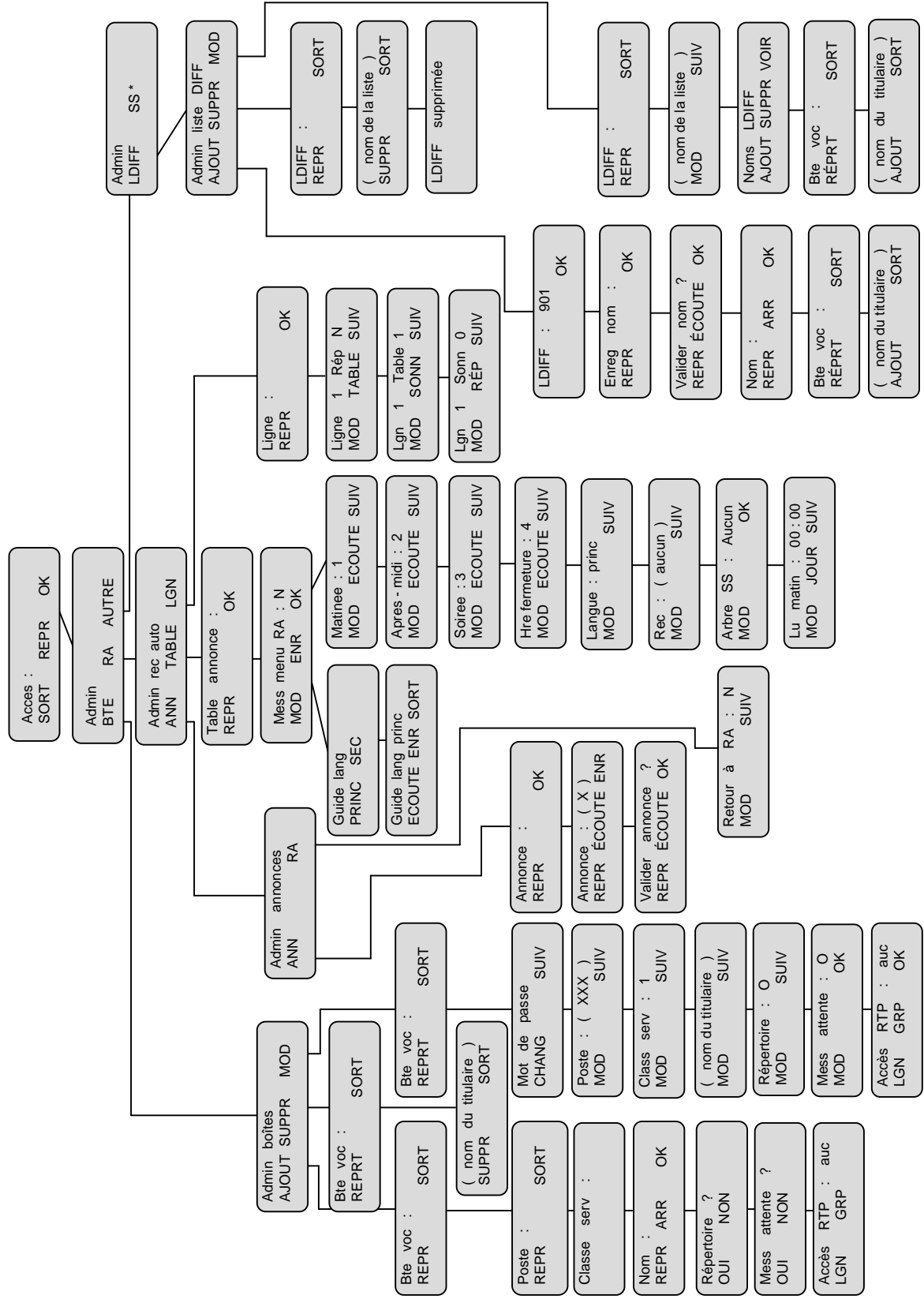
1. Comp abr gén	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 4 fois ou jusqu'à ce que votre écran indique :
5. Fonctionnalités	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste
Contrôle d'accès	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 2 fois.
Fonctions poste	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.
Poste no ___ COPIER	Entrez le numéro du poste pour lequel un renvoi sur non-réponse doit être programmé.
Contr acc poste	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 11 fois.
Renv non-rép	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste
Renvoi : -- MODIF	Appuyez sur la touche MODIF et entrez le numéro de poste de la messagerie vocale (voir au début de ce guide pour connaître le numéro) puis appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste. Si un renvoi est déjà programmé appuyez sur la touche MODIF puis sur la touche SUIVANT pour le supprimer.
Sonn RNR : 3 MODIF	Appuyez sur la touche MODIF et choisissez entre 2, 3, 4, 6 ou 10 sonneries avant que le renvoi soit exécuté vers la boîte vocale. Pour terminer appuyez sur les touches SUIVANT et LIB de votre poste.

### RENVOI SUR OCCUPATION :

1. Comp abr gén	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 4 fois ou jusqu'à ce que votre écran indique :
5. Fonctionnalités	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste
Contrôle d'accès	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 2 fois.

Fonctions poste	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste.
Poste no ___ COPIER	Entrez le numéro du poste pour lequel un renvoi sur occupation doit être programmé.
Contr acc poste	Appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste 10 fois.
Renvoi sur occup	Appuyez sur la touche AFFICHER de votre poste
Renvoi : -- MODIF	Appuyez sur la touche MODIF et entrez le numéro de poste de la messagerie vocale (voir au début de ce guide pour connaître le numéro) puis appuyez sur la touche SUIVANT de votre poste. Pour supprimer un renvoi qui est déjà programmé appuyez sur les touches MODIF puis SUIVANT de votre poste.
Renv non-rép	La programmation du renvoi sur occupation est maintenant complétée. Pour sortir de programmation appuyez sur la touche LIB de votre poste.

# FONCTION 983 + mot de



*NOTES :*