

N° de publication N0008727 01
Le 26 août 2004

CallPilot

Guide de référence de l'application

**NORTEL
NETWORKS**

Guide de référence de l'application CallPilot

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés. 2004.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier l'information contenue dans cette publication sans préavis. Les énoncés, les configurations, les données techniques et les recommandations contenus dans cette publication sont considérés comme précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs assument la pleine responsabilité de l'usage qu'ils font de tout produit défini dans cette publication. L'information contenue dans cette publication est la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Le logiciel décrit dans cette publication est fourni aux termes d'un contrat de licence et ne peut être utilisé que conformément aux dispositions de ce contrat. Le contrat de licence du logiciel est inclus dans cette publication.

Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques de commerce déposées de Microsoft Corporation.

Toutes les autres marques de commerce (et marques déposées) citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Chapitre 1	
Renseignements généraux	7
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide	7
Chapitre 2	
Utilisation de l'application CallPilot	9
Fonctionnement de l'application CallPilot	9
Postes avec afficheur	9
Postes avec afficheur une ligne	9
Postes avec afficheur deux lignes	9
Touches du poste	10
Postes secondaires	10
Utilisation de l'application CallPilot avec un adaptateur de terminal analogique ou un module de poste analogique	11
Utilisation du clavier	11
Guides parlés de l'application CallPilot	13
Interruption d'un guide parlé	13
Réception automatique	13
Fonction de mise en garde et de recherche de personnes	14
Types de boîte vocale	14
Boîtes vocales de titulaire	14
Boîte vocale temporaire	14
Boîte vocale d'information	15
Boîtes vocales spéciales	15
Boîte de réception	15
Boîte vocale du coordinateur de système	15
Chapitre 3	
Configuration d'une boîte vocale	17
Initialisation de la boîte vocale	17
Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée	18
Accès à la boîte vocale	19
Accès à la boîte vocale au moyen de l'entrée automatique	19
Accès à la boîte vocale à distance	20
Modification du mot de passe	20
Verrouillage sur mot de passe	21
Expiration du mot de passe	21
Enregistrement de votre nom dans le répertoire d'entreprise	22
Désignation d'un poste de réception spécifique	23

Chapitre 4	
Codes de fonction et options de la boîte vocale	25
Codes de fonction	25
Association d'un code de fonction à une touche mémoire	26
Options de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar	27
Commandes de boîte vocale	27
Écoute des messages	27
Envoi de messages	28
Autres options de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar	28
Options de la boîte vocale CallPilot	29
Commandes de boîte vocale	29
Écoute des messages	29
Envoi de messages	30
Autres options de la boîte vocale CallPilot	30
Chapitre 5	
Annonces	31
Types d'annonces	31
Annonce principale	31
Annonce secondaire	32
Annonce personnalisée	32
Méthodes d'enregistrement des annonces de boîte vocale	32
Enregistrement d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire	33
Sélection de l'annonce principale ou de l'annonce secondaire	35
Enregistrement d'une annonce personnalisée	37
Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale	38
Chapitre 6	
Accès aux messages	39
Réception des appels	39
Boîtes vocales insaturables	39
Écoute des messages	40
Récupération des messages effacés	44
Filtrage des appels	45
Interruption d'un message	46
Chapitre 7	
Envoi de messages	47
Enregistrement et envoi de messages	47
Consultation du répertoire d'entreprise	52
Attribution des modalités de remise de messages	53
Modalités de remise de messages	53

Envoi d'un message à plusieurs destinataires	57
Envoi d'un message au moyen d'une liste de diffusion	57
Retransmission d'un message à plusieurs destinataires	57
Réponse aux messages	58
Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème	58
Réponse à un demandeur hors système	60
Établissement d'un appel à l'aide de la fonction Appel en session	61
Utilisation de la fonction Appel en session	61
Chapitre 8	
Renvoi automatique de vos appels	65
Renvoi automatique des appels à votre boîte vocale	65
Programmation du renvoi automatique à distance	66
Renvoi automatique avec identification du demandeur	67
Le renvoi automatique sur occupation a priorité sur l'identification du demandeur.	67
Chapitre 9	
Transfert d'appels	69
Transfert des appels à une boîte vocale CallPilot	69
Transfert d'un appel d'un titulaire de boîte vocale à sa boîte vocale	70
Transfert des appels à la Sélection de service (SS)	71
Transfert extérieur	72
Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination	72
Configuration du transfert extérieur	73
Activation ou désactivation du transfert extérieur	75
Optimisation du transfert extérieur	76
Programmation d'un transfert extérieur lorsque l'application CallPilot est reliée à un système PBX	76
Chapitre 10	
Avis de réception de message hors système	77
Avis de réception de message hors système	77
Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système	78
Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système	79
Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de récepteur de recherche de personnes	84
Exemple d'un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire	84
Modification de la fonction Avis de réception de message hors système	90
Suppression d'un numéro de destination	98
Ajout d'un numéro de destination	99
Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système	100

Chapitre 11	
Enregistrement d'une communication	101
Introduction	101
Utilisation de la fonction Enregistrement d'une communication	102
Chapitre 12	
Messages à diffusion générale et messages d'information.	103
Messages à diffusion générale	103
Annonces de boîtes vocales d'information	103
Enregistrement d'une annonce de boîte vocale d'information	104
Chapitre 13	
Conseils relatifs à l'application CallPilot.	105
Chapitre 14	
Dépannage	107
Glossaire.	111
Index	117

Chapitre 1

Renseignements généraux

Ce guide donne des renseignements détaillés sur l'utilisation des fonctions CallPilot sur les systèmes CallPilot 100/150 et Business Communications Manager.

Pour utiliser le présent guide, vous devez déterminer quelle interface téléphonique vous utilisez et suivre les directives pour cette interface. Pour savoir quelle interface vous utilisez, reportez-vous à la section intitulée «[Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée](#)» à la page 18. Certaines directives s'appliquent aux deux interfaces.

Si vous utilisez les fonctions CallPilot pour la première fois, familiarisez-vous avec le fonctionnement d'un poste doté d'un afficheur. Reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone.

Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation des fonctions CallPilot, adressez-vous au coordinateur de système.

Conventions et symboles utilisés dans le présent guide

Les conventions et les symboles suivants ont été adoptés pour la présentation des fonctions et de leur fonctionnement :

Convention	Exemple	Utilisation
Le mot apparaît dans une police de caractères spéciale (figure sur la première ligne de l'afficheur)	MP:	Messages guides de ligne de commande sur les postes avec afficheur.
Mot souligné en lettres majuscules (figure sur la deuxième ligne d'un afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes)	<u>ÉCOUTE</u>	Option de touche afficheur S'applique aux postes avec afficheur deux lignes. Appuyez sur la touche située directement sous l'option présentée sur l'afficheur pour continuer.
Touches du clavier téléphonique	#	Les touches du clavier téléphonique sur lesquelles il faut appuyer pour sélectionner une option.

Chapitre 2

Utilisation de l'application CallPilot

Fonctionnement de l'application CallPilot

CallPilot s'intègre au système téléphonique pour offrir un service automatisé de réception des appels. CallPilot répond aux appels entrants, les achemine aux postes et aux boîtes vocales au sein du système et assure la permanence téléphonique.

Postes avec afficheur

Postes avec afficheur une ligne

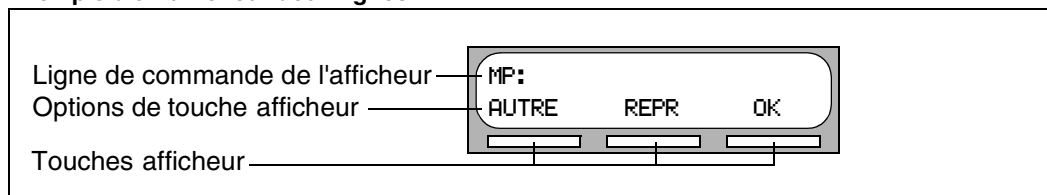
Vous pouvez utiliser un poste avec afficheur une ligne pour la plupart des sessions CallPilot. Si vous utilisez un poste avec afficheur une ligne, le message s'affiche sur la ligne de commande de l'afficheur CallPilot. Par contre, un poste avec afficheur une ligne ne présente pas les options de touche afficheur.

Sur les postes avec afficheur une ligne, les options sont présentées par des guides parlés. Vous pouvez sélectionner une option à partir du clavier. Vous n'avez pas besoin d'attendre la fin d'un guide parlé pour sélectionner une option. Vous pouvez interrompre le guide parlé et effectuer la sélection immédiatement.

Postes avec afficheur deux lignes






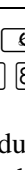



Les postes avec afficheur deux lignes affichent les commandes et les options CallPilot. Un afficheur deux lignes peut présenter simultanément jusqu'à trois options de touche afficheur. Si plus de trois options sont offertes, attendez la diffusion du guide parlé qui énoncera les autres options. Si vous connaissez le numéro de l'option voulue, entrez-le au cours de la diffusion du guide parlé en appuyant sur la touche de clavier correspondante.







Exemple d'un afficheur deux lignes





Touches du poste

Le tableau suivant illustre les touches d'un poste d'affaires Nortel Networks. Utilisez les touches qui correspondent au type de poste que vous utilisez.

Nom de la touche	T7100, T7208, T7316	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Fonction		Fonction	F/X
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde		Garde	
Réglage du volume			-<<<< >>>>+
Libération		Lib	





Vous pouvez entrer ,  ou **F/X** suivi du code pour utiliser une fonction. Par exemple, appuyez sur     pour accéder à votre boîte vocale.

Le fonctionnement du poste T7100 est différent de celui des autres postes du système parce qu'il n'est pas doté de touches de ligne. Dans le cas de certains postes, il peut être nécessaire de sélectionner une ligne avant de répondre, tandis qu'avec le poste T7100, il suffit de décrocher le combiné. Pour reprendre un appel mis en garde, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

Avec le poste T7100, vous pouvez prendre un deuxième appel en appuyant sur la touche . L'appel en cours est mis en garde pendant que vous entrez en communication avec le nouveau demandeur. Vous ne pouvez pas répondre à plus de deux appels à la fois.

Postes secondaires

Votre boîte vocale peut prendre en charge deux postes secondaires.

Si le demandeur compose le numéro d'un poste principal auquel des postes secondaires ont été attribués, seul le poste principal sonnera. Si l'appel n'obtient aucune réponse et qu'un message est déposé, l'indicateur de message en attente s'affiche au poste principal et aux postes secondaires. Vous pouvez accéder au message à partir d'un poste secondaire à l'aide de la fonction Accès à une boîte vocale (   ), comme vous le feriez à partir d'un poste principal. Seuls les postes qui ne sont pas attribués à une boîte vocale peuvent servir de postes secondaires.

L'identification du demandeur (IDR) s'affiche sur un poste secondaire seulement si :

- le poste secondaire a été attribué à un téléphone ayant la fonction Identification du demandeur (IDR);
- la fonction Affichage des données d'appel est activée sur le poste secondaire;
- les appels au poste principal sont retransmis à la messagerie vocale.

Si l'appel n'obtient aucune réponse, il est acheminé à l'application CallPilot et une tonalité est émise au combiné de tous les postes. Pour de plus amples renseignements sur l'activation de la fonction Affichage des données d'appel, reportez-vous à la section intitulée «[Renvoi automatique avec identification du demandeur](#)» à la page 67.

Les messages peuvent être interceptés à partir de n'importe quel poste au moyen de la fonction Interruption, , pourvu que le demandeur soit encore en train d'enregistrer son message. Pour de plus amples renseignements sur la fonction Interruption, reportez-vous à la section intitulée «[Interruption d'un message](#)» à la page 46.

Utilisation de l'application CallPilot avec un adaptateur de terminal analogique ou un module de poste analogique

Un ou plusieurs postes monolignes analogiques peuvent être reliés à un système téléphonique à l'aide d'un adaptateur de terminal analogique (ATA) ou d'un module de poste analogique (MPA). Ce type de poste, qui émet des tonalités multifréquences (MF), permet l'accès à toutes les options CallPilot uniquement au moyen du clavier téléphonique. Les téléphones à cadran ne peuvent être utilisés au sein d'une entreprise exploitant l'application CallPilot.

Pour accéder aux fonctions CallPilot, telles que Dépôt de message ou Accès à une boîte vocale, composez le numéro du poste CallPilot et suivez les directives des guides parlés. Pour connaître le numéro du poste CallPilot, entrez à partir d'un poste avec afficheur.

Vous pouvez également appuyer sur :

- pour accéder à votre boîte vocale
ou
- pour laisser un message en suivant les directives des guides parlés.

Utilisation du clavier

Les touches du clavier du poste avec afficheur permettent d'entrer des chiffres et des lettres. Chaque touche représente un chiffre et des lettres de l'alphabet.

Pour entrer un caractère	Appuyez sur la touche du clavier qui correspond à la lettre ou au chiffre. Appuyez de nouveau sur la touche pour visualiser la prochaine lettre ou le prochain chiffre.
Pour accepter un caractère	Appuyez sur <input type="button" value="#"/> ou sur une autre touche. Lorsque vous appuyez sur une autre touche, le curseur se déplace et l'afficheur indique le premier caractère attribué à la nouvelle touche.
Pour supprimer un caractère	Appuyez sur la touche afficheur <input type="button" value="ARR."/> .

Chiffres et lettres sur le clavier

1 1' -	2 A B C 2 a b c	3 D E F 3 d e f
4 G H I 4 g h i	5 J K L 5 j k l	6 M N O 6 m n o
7 P Q R S 7 p q r s	8 T U V 8 t u v	9 W X Y Z 9 w x y z
* Sortir	0 Q Z Zéro q z	# Valider la lettre affichée et , (virgule)

L'afficheur peut indiquer 16 caractères au maximum. Que le message guide demeure sur l'afficheur ou non dépend du message guide. Les exemples suivants indiquent de quelle façon le message guide peut être affiché.

L'exemple suivant représente un afficheur comportant moins de 16 caractères et sur lequel le message guide de la ligne de commande **MP:** demeure affiché.

```
MP:
AUTRE REPR OK
```

Le message guide disparaît dans le cas des messages guides de ligne de commande suivants :

- Nom:
- Accès:
- Numéro de dest:

L'afficheur indique le message guide de la ligne de commande **Nom:**.

```
Nom:
REPR ARR OK
```

Lorsque vous commencez à entrer le nom de famille, le message guide de la ligne de commande **Nom:** disparaît. Lorsque vous entrez le nom Poirier, par exemple, vous appuyez sur la touche du clavier **7** pour P et l'afficheur élimine le message guide **Nom:**.

```
P
REPR ARR OK
```

Bien que le nom ne compte que sept caractères, le message guide de la ligne de commande ne s'affiche pas lorsque vous avez entré le nom en entier.

```
Poirier
REPR ARR OK
```

Guides parlés de l'application CallPilot

Les guides parlés indiquent sur quelle touche du clavier il faut appuyer pour utiliser les options CallPilot. Ils offrent les mêmes options que les touches afficheur. Ils présentent également des options qui ne se trouvent pas sur l'afficheur. Si vous utilisez un poste avec afficheur deux lignes, vous pouvez utiliser soit les touches afficheur, soit les touches du clavier pour accéder à l'option.

Dans le cas d'un poste avec afficheur une ligne, le guide parlé est immédiatement diffusé. Si vous ne choisissez pas d'option au bout de cinq secondes, le guide parlé énumère les options de nouveau. Si vous ne sélectionnez toujours pas d'option, l'application CallPilot met fin à la session.

Dans le cas d'un poste avec afficheur deux lignes, le guide parlé est diffusé après un intervalle de quelques secondes. Si vous ne sélectionnez pas d'option, l'application CallPilot met fin à la session.

Interruption d'un guide parlé


Vous pouvez interrompre les guides parlés en appuyant sur une touche du clavier ou sur une touche afficheur qui permet de sélectionner l'option voulue.

Réception automatique

La fonction Réception automatique assure la permanence téléphonique. Lorsqu'elle est activée, la Réception automatique répond aux appels entrants du système téléphonique de l'entreprise en fonction de l'heure. Si le demandeur sait quelle option sélectionner, il peut interrompre la Réception automatique en appuyant sur la touche correspondant à l'option voulue à l'aide du clavier de n'importe quel poste à tonalités.

La Réception automatique fournit au demandeur les guides parlés associés à chacune des options suivantes :

- entrer un numéro de boîte vocale;
- entrer le numéro de poste;
- utiliser le répertoire d'entreprise;
- laisser un message;
- joindre le réceptionniste;
- sélectionner une autre langue* (il n'existe aucun guide parlé pour cette option).

*Si un choix de langues est offert par l'application CallPilot, le demandeur peut appuyer sur  pour écouter le guide parlé dans une autre langue.

Lorsqu'une option a été sélectionnée, la Réception automatique exécute la commande en acheminant l'appel au poste ou à la boîte vocale au sein de votre entreprise, ou en donnant au demandeur la possibilité de consulter le répertoire d'entreprise ou de parler au réceptionniste.

Fonction de mise en garde et de recherche de personnes

Grâce à la fonction de mise en garde et de recherche de personnes, les demandeurs hors système peuvent appuyer sur **6** pour lancer une recherche de personnes pendant qu'ils écoutent votre annonce personnelle ou qu'ils enregistrent un message.

Dans ce cas, le système diffuse le nom enregistré de votre boîte vocale et le numéro de poste, par exemple : «Monsieur Untel, 101».

Si la fonction de mise en garde et de recherche de personnes est activée sur votre boîte vocale, indiquez-le aux demandeurs dans votre annonce personnelle, par exemple : «Je ne suis pas à mon bureau. Appuyez sur le 6 pour me contacter au moyen de la recherche de personnes ou laissez un message après la tonalité.»

Demandez au coordinateur de système si la fonction de mise en garde et de recherche de personnes est activée sur votre boîte vocale.

Types de boîte vocale

Une boîte vocale est un support d'enregistrement de messages. Il existe trois types de boîte vocale :

- les boîtes vocales de titulaire, y compris les boîtes vocales temporaires;
- les boîtes vocales d'information;
- les boîtes vocales spéciales, y compris la boîte de réception et la boîte vocale du coordinateur de système.

D'autres types de boîte vocale sont disponibles sur votre système si l'option Messagerie réseau ou Télécopie est installée.

Boîtes vocales de titulaire

La plupart des utilisateurs ont une boîte vocale de titulaire. Les boîtes vocales de titulaire sont attribuées par le coordinateur de système. Ce sont les titulaires qui en assurent la gestion. Une boîte vocale temporaire est un type de boîte vocale de titulaire.

Les boîtes vocales de titulaire peuvent être attribuées à tous les utilisateurs qui possèdent un poste avec afficheur en service.

Boîte vocale temporaire

Ces boîtes vocales permettent au personnel temporaire ou aux visiteurs d'avoir accès aux fonctions de messagerie intrasystème et d'acheminement des appels. Les boîtes vocales temporaires ne sont pas reliées à un poste en service. Un numéro semblable à un numéro de poste leur est attribué. Les utilisateurs de boîtes vocales temporaires peuvent ainsi accéder à l'application CallPilot tout comme les titulaires accèdent à leur propre boîte vocale à partir d'un autre poste. Si vous avez besoin d'une boîte vocale temporaire, communiquez avec le coordinateur de système.

Boîte vocale d'information

Les boîtes vocales d'information fournissent aux demandeurs des renseignements préenregistrés. Ces boîtes vocales ne sont pas associées à un poste en service et les demandeurs ne peuvent pas y déposer de message. Un guide parlé dirige le demandeur vers les boîtes vocales d'information à partir de la Réception automatique, de la Sélection de services (SS) ou d'un réceptionniste.

Les boîtes vocales d'information sont créées par le coordinateur de système et, soit lui soit le titulaire peuvent enregistrer des annonces. Pour de plus amples renseignements sur les annonces des boîtes vocales d'information, reportez-vous à la section intitulée «[Annonces de boîtes vocales d'information](#)» à la page 103.

Boîtes vocales spéciales

Les boîtes vocales spéciales sont configurées automatiquement à l'initialisation de l'application CallPilot.

Il existe deux types de boîte vocale spéciale :

- Boîte de réception
- Boîte vocale du coordinateur de système

Boîte de réception

La boîte de réception conserve les types de messages suivants :

- les messages provenant de demandeurs qui ont utilisé un poste à cadran;
- les messages destinés aux employés de l'entreprise qui ne sont pas titulaires d'une boîte vocale.

Le coordinateur de système, le standardiste ou le réceptionniste désigné peuvent accéder aux messages déposés dans la boîte de réception et les acheminer à la boîte vocale appropriée.

Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système est également sa boîte vocale personnelle. Vous pouvez y laisser des messages qui lui sont destinés. Les messages à diffusion générale doivent être transmis à partir de la boîte vocale du coordinateur de système.

Chapitre 3

Configuration d'une boîte vocale

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour configurer votre boîte vocale et traite des sujets suivants :

- [Initialisation de la boîte vocale](#)
- [Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée](#)
- [Accès à la boîte vocale](#)
- [Modification du mot de passe](#)
- [Enregistrement de votre nom dans le répertoire d'entreprise](#)
- [Désignation d'un poste de réception spécifique](#)





Initialisation de la boîte vocale



L'initialisation permet à la boîte vocale de recevoir des messages. Votre boîte vocale ne peut pas recevoir ou enregistrer de messages tant qu'elle n'a pas été initialisée.




Pour initialiser votre boîte vocale, vous devez :




- choisir un mot de passe composé de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro;
- remplacer le mot de passe par défaut (0000) de l'application CallPilot par ce nouveau mot de passe;
- enregistrer votre nom dans le répertoire d'entreprise.


Pour initialiser votre boîte vocale

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Accédez à la boîte vocale en suivant les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 3 Ce message s'affiche brièvement pour indiquer que vous devez modifier votre mot de passe.

Changer MP
- 4 Entrez un nouveau mot de passe de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro. Appuyez sur  ou sur .

MP:
REPR 
- 5 Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur  ou sur .


Recom:
REPR 
- 6 Après la tonalité, enregistrez votre nom dans le répertoire d'entreprise. Il est utile d'enregistrer le numéro de la boîte vocale dans l'annonce. Par exemple : «Marie Picard, boîte vocale 5813». Appuyez sur  ou  pour mettre fin à l'enregistrement.

Enreg nom:
REPR 

```

Valider nom?
REPR  ÉCOUTE  OK

```

- 7 Appuyez sur **OK** ou **#** pour accepter l'enregistrement ou appuyez sur **ÉCOUTE** ou **1** pour l'écouter ou appuyez sur **REPR** ou **2** pour enregistrer votre nom de nouveau.
- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Après avoir initialisé votre boîte vocale, vous pouvez enregistrer vos annonces. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire](#)» à la page 33. Si vous n'enregistrez aucune annonce personnelle, le nom que vous avez enregistré dans le répertoire d'entreprise est diffusé aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale.


Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée

L'application CallPilot prend en charge deux interfaces : Messagerie vocale Norstar et CallPilot. Le coordinateur de système détermine l'interface à attribuer à votre boîte vocale.

Utilisez la méthode suivante pour vérifier quelle interface de boîte vocale est utilisée, puis suivez les directives qui s'y appliquent.

Certaines directives s'appliquent aux deux interfaces.

Pour déterminer quelle interface de boîte vocale est utilisée

- 1 Appuyez sur  **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Vérifiez l'afficheur pour déterminer quelle interface est utilisée :

```

0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

```


Il s'agit de l'interface Messagerie vocale Norstar.

```

Auc message
COMP BOITE SORT

```

Il s'agit de l'interface CallPilot.





- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

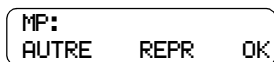
Accès à la boîte vocale



Après avoir initialisé votre boîte vocale, vous pouvez y accéder à partir des postes suivants :

- votre propre poste;
- un autre poste CallPilot;
- un poste extérieur à tonalités.

Pour accéder à une boîte vocale initialisée – Messagerie vocale Norstar





1 Appuyez sur    .

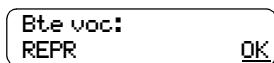




2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale et appuyez sur OK ou  ou si vous appelez d'un poste autre que le vôtre ou si vous utilisez une boîte vocale temporaire, appuyez sur AUTRE ou  pour afficher le message guide Accès.

À l'affichage du message guide, entrez votre numéro et votre mot de passe de boîte vocale. Le numéro de votre boîte vocale correspond en général à votre numéro de poste.


Pour accéder à une boîte vocale initialisée – CallPilot


1 Appuyez sur    .







2 Appuyez sur  ou si vous appelez d'un poste autre que le vôtre, entrez le numéro de votre boîte vocale, puis appuyez sur OK ou .

Votre numéro de boîte vocale correspond en général à votre numéro de poste.



3 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur OK ou sur .

Accès à la boîte vocale au moyen de l'entrée automatique

Si votre coordinateur de système a activé l'option Entrée automatique sur votre boîte vocale, vous pouvez y accéder en appuyant sur la touche    . Il n'est pas nécessaire d'entrer le numéro ou le mot de passe de votre boîte vocale. L'option Entrée automatique fonctionne uniquement à partir de votre poste principal ou de vos postes secondaires. Demandez à votre coordinateur de système si vous pouvez utiliser l'option Entrée automatique.

Accès à la boîte vocale à distance

- 1 Pour accéder à votre boîte vocale CallPilot à partir d'un téléphone à tonalités externe, appuyez sur *** *** durant votre annonce d'ouverture ou entrez le numéro de poste CallPilot. Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **8 8** ou entrez le numéro de poste CallPilot.
- 2 Suivez les directives des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.

Modification du mot de passe

Vous pouvez modifier votre mot de passe à tout moment. Un mot de passe peut comprendre de quatre à huit chiffres et ne doit pas commencer par un zéro. Il est recommandé de modifier votre mot de passe tous les 30 jours.

Pour des raisons de sécurité, choisissez un mot de passe peu commun (évitez les numéros tels que 1234 ou 1111). Évitez également de le divulguer à vos collègues. Si une autre personne connaît votre mot de passe, elle peut accéder à votre boîte vocale, écouter vos messages et même les supprimer.

Pour modifier votre mot de passe

- 1 Appuyez sur **☎ 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **8 4** pour accéder au menu Mot de passe de boîte vocale.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **MP** ou sur **4**.
- Passez à l'étape 3.

MP:
REPR OK

- 3 Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.

Recom:
REPR OK

- 4 Entrez encore une fois votre nouveau mot de passe de boîte vocale, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.

- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **☎**.

Verrouillage sur mot de passe

Pour des raisons de sécurité, le coordinateur de système peut prévoir un nombre maximal de tentatives d'entrée de mot de passe incorrectes pour chaque boîte vocale. Lorsque ce nombre est atteint, la boîte vocale est verrouillée. Le titulaire ne peut accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'est pas remis à sa valeur par défaut. Demandez à votre coordinateur de système de rétablir le mot de passe par défaut.

Expiration du mot de passe

La boîte vocale peut être configurée pour un nombre maximal de jours pendant lesquels le mot de passe est valide. Si vous accédez à votre boîte vocale après l'expiration du mot de passe, vous entendrez *«Votre mot de passe n'est plus valide. Vous devez changer votre mot de passe. Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur #.»*

Enregistrement de votre nom dans le répertoire d'entreprise








Le répertoire d'entreprise est une liste des utilisateurs de boîtes vocales inscrites à l'application CallPilot. Avant qu'une boîte vocale ne puisse être utilisée, vous devez enregistrer votre nom dans le répertoire d'entreprise. Il est utile d'indiquer le numéro de la boîte vocale dans le répertoire d'entreprise. Par exemple : «*Marie Picard, boîte vocale 5813*».

Les autres utilisateurs de l'application CallPilot et les demandeurs hors système peuvent ainsi vous identifier dans le répertoire d'entreprise.



Si vous ne voulez pas que votre nom figure dans le répertoire d'entreprise, communiquez avec le coordinateur de système. Ce dernier peut désactiver la fonction Répertoire d'entreprise. Consultez le coordinateur de système pour savoir si vous avez accès à cette fonction.

Vous pouvez réenregistrer ou modifier votre nom dans le répertoire d'entreprise en tout temps.


Pour enregistrer votre nom dans le répertoire d'entreprise

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur    pour accéder au répertoire d'entreprise.
 - Passez à l'étape 3.




Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :


- Appuyez sur **ADMIN** ou sur .
- Appuyez sur . Cette option étant un guide parlé, elle n'apparaît pas comme option de touche afficheur.
- Passez à l'étape 3.

Enreg nom?
REPR OK

- 3 Après la tonalité, enregistrez votre nom.
Appuyez sur OK ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider nom?
REPR ÉCOUTE OK

- 4 Appuyez sur OK ou  pour accepter l'enregistrement
ou
appuyez sur ÉCOUTE ou  pour l'écouter
ou
appuyez sur REPR ou  pour enregistrer votre nom de nouveau.

- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Désignation d'un poste de réception spécifique

Vous pouvez attribuer un poste de réception spécifique pour répondre aux appels transférés depuis votre boîte vocale. Le poste de réception spécifique est attribué par défaut au réceptionniste de l'application CallPilot. Le numéro du poste de réception spécifique peut être le numéro de n'importe quel poste en service.

Lorsque le poste de réception spécifique est attribué, un demandeur peut faire le **0** lorsqu'il obtient votre boîte vocale et parler au réceptionniste. Si aucun poste de réception spécifique n'est attribué, les demandeurs qui appuient sur **0** retournent à votre boîte vocale.

Dans votre annonce, n'oubliez pas de prévenir les demandeurs qu'ils peuvent appuyer sur **0** pour parler à quelqu'un s'ils ont besoin d'aide. Vous pouvez par exemple ajouter : «Faites le **0** pour parler à mon adjoint».

Pour désigner un poste de réception spécifique

- 1 Appuyez sur **☰** **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **8** **0** pour accéder au répertoire d'entreprise.
 - Appuyez sur **ASST** ou sur **1** pour accéder au menu Poste de réception spécifique.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **5** pour accéder au menu Poste de réception spécifique.
- Passez à l'étape 3.

```
Récept: stand
MOD          SORT
```

- 3 Appuyez sur **MOD** ou sur **1** pour modifier le poste de réception spécifique.
Le message **Récept: stand** indique que le poste de réception spécifique actuel est celui du réceptionniste de l'application CallPilot.

```
Pste:
REPR          STAND
```

- 4 Entrez le nouveau numéro de poste de réception spécifique ou appuyez sur **STAND** ou **0** pour remplacer le numéro de poste de réception spécifique par celui du réceptionniste CallPilot.









```
Récept:<xxxx>
MOD          SORT
```

- 5 L'afficheur indique le poste que vous avez entré.
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **☎**.

Chapitre 4

Codes de fonction et options de la boîte vocale








Codes de fonction

Nom du code de fonction	Touches du clavier téléphonique	Description
Dépôt de message	 9 8 0	Permet de déposer un message dans une boîte vocale. Aucun mot de passe n'est requis.
Accès à une boîte vocale	 9 8 1	Permet d'accéder à votre boîte vocale pour écouter vos messages et régler les options de boîte vocale.
Renvoi automatique	 9 8 4	Renvoi automatique des appels d'arrivée à votre boîte vocale.
Poste CallPilot	 9 8 5	Affiche le numéro de poste CallPilot.
Transfert	 9 8 6	Permet de transférer les appels à une boîte vocale du système CallPilot.
Interruption	 9 8 7	Permet d'intercepter l'appel d'un demandeur qui est en train d'écouter votre annonce personnalisée ou de déposer un message.
Composition par nom	 9 8 8	Permet de composer un numéro en parcourant le répertoire d'entreprise.
Enregistrement de communication	 9 8 9	Permet d'enregistrer un appel et de le conserver dans votre boîte vocale.

Pour de plus amples renseignements sur la programmation d'un code de fonction sur une touche mémoire d'un poste avec afficheur, reportez-vous à la section intitulée [«Association d'un code de fonction à une touche mémoire»](#) à la page 26.

Association d'un code de fonction à une touche mémoire

Chaque code de fonction de l'application CallPilot peut être programmé pour être associé à une seule touche mémoire.

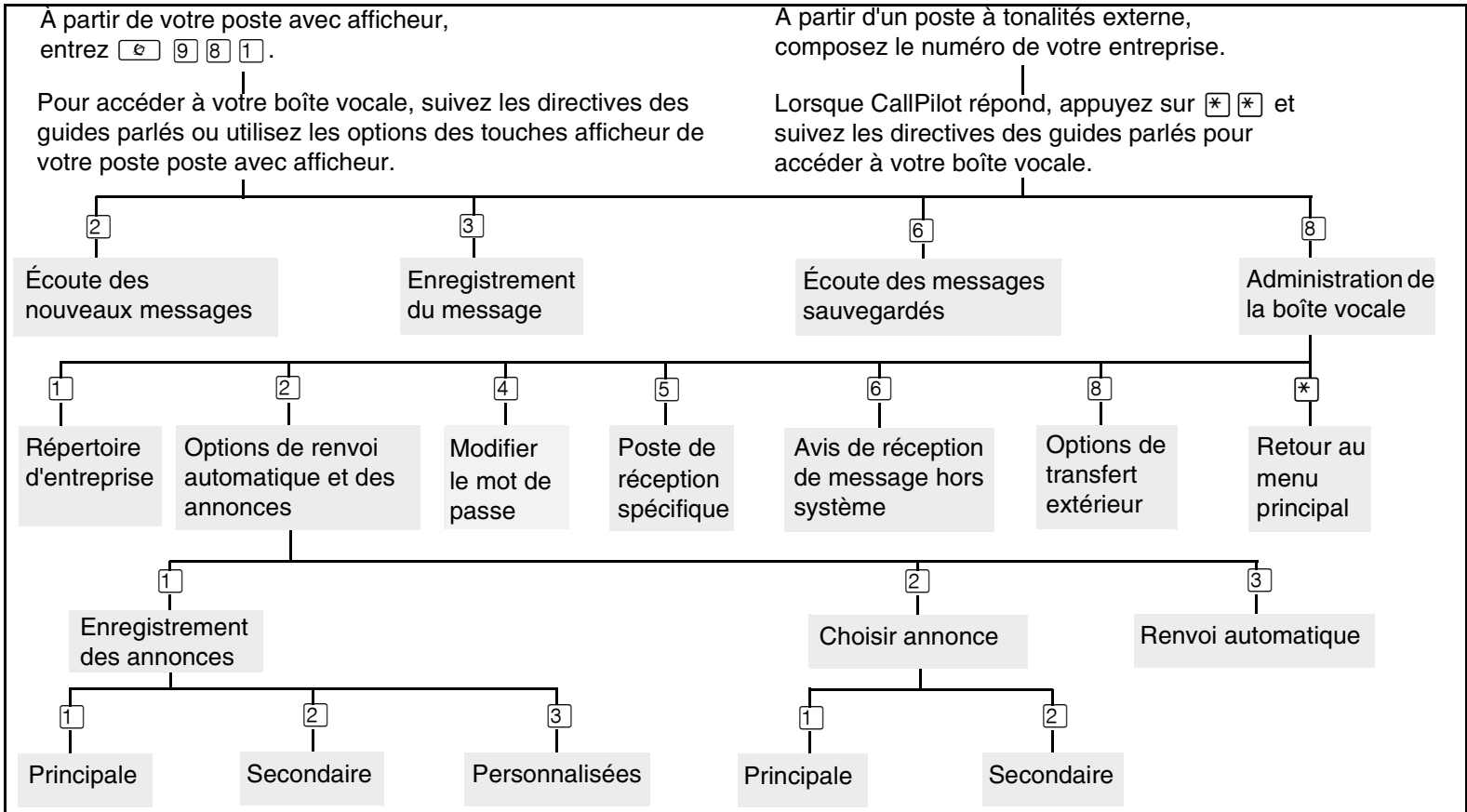
- 1 Appuyez sur   .
Ne décrochez pas votre combiné.
- 2 L'afficheur indique **Programmer fonctions**.
- 3 Appuyez sur une touche mémoire dotée d'un voyant.
- 4 Appuyez sur .
- 5 Entrez le code de fonction à programmer.
Par exemple, entrez    pour programmer le code de fonction Dépôt de message. Pour obtenir une liste des codes de fonction, reportez-vous au tableau intitulé «Codes de fonction» à la page 25.

Répétez les étapes 1 à 5 pour chaque code de fonction que vous voulez programmer.
- 6 L'afficheur indique que la touche est programmée, puis met fin à la session.

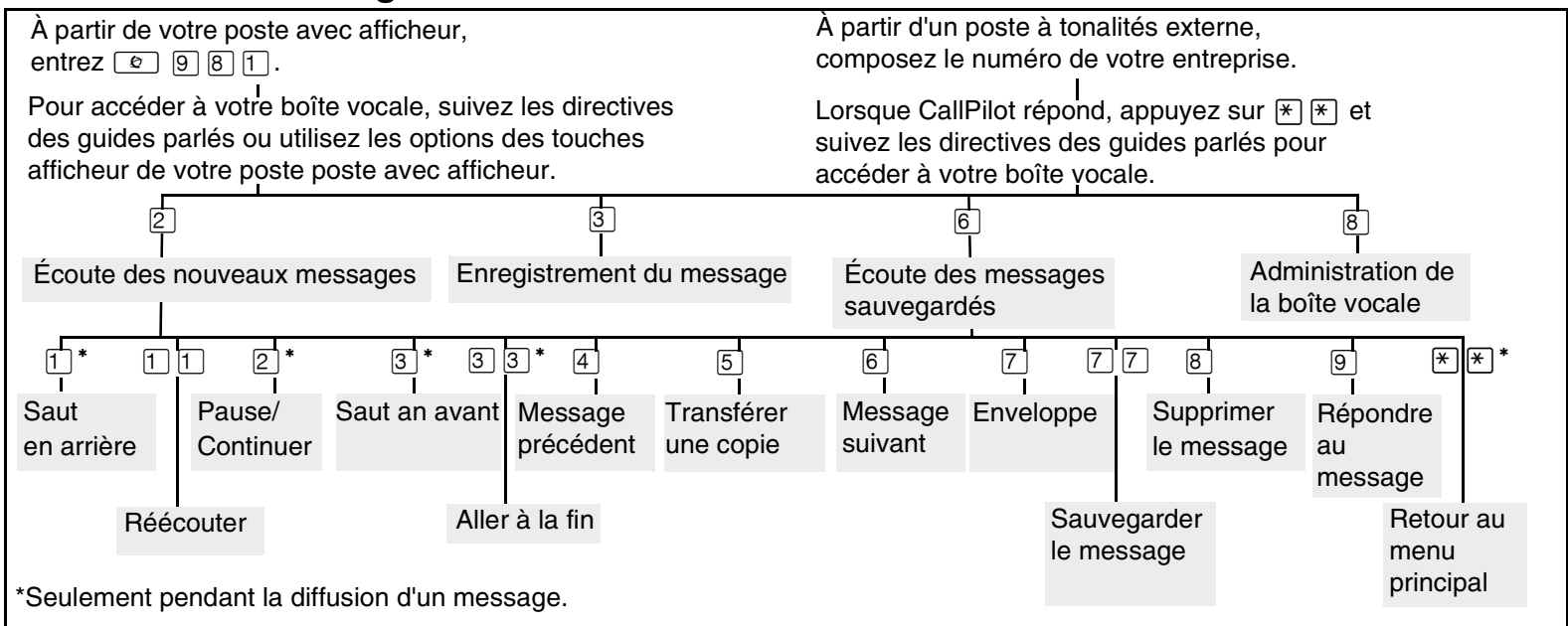
Utilisez les étiquettes fournies avec votre poste pour identifier la touche programmée. Pour utiliser le code de fonction, appuyez sur la touche étiquetée.

Options de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar

Commandes de boîte vocale



Écoute des messages



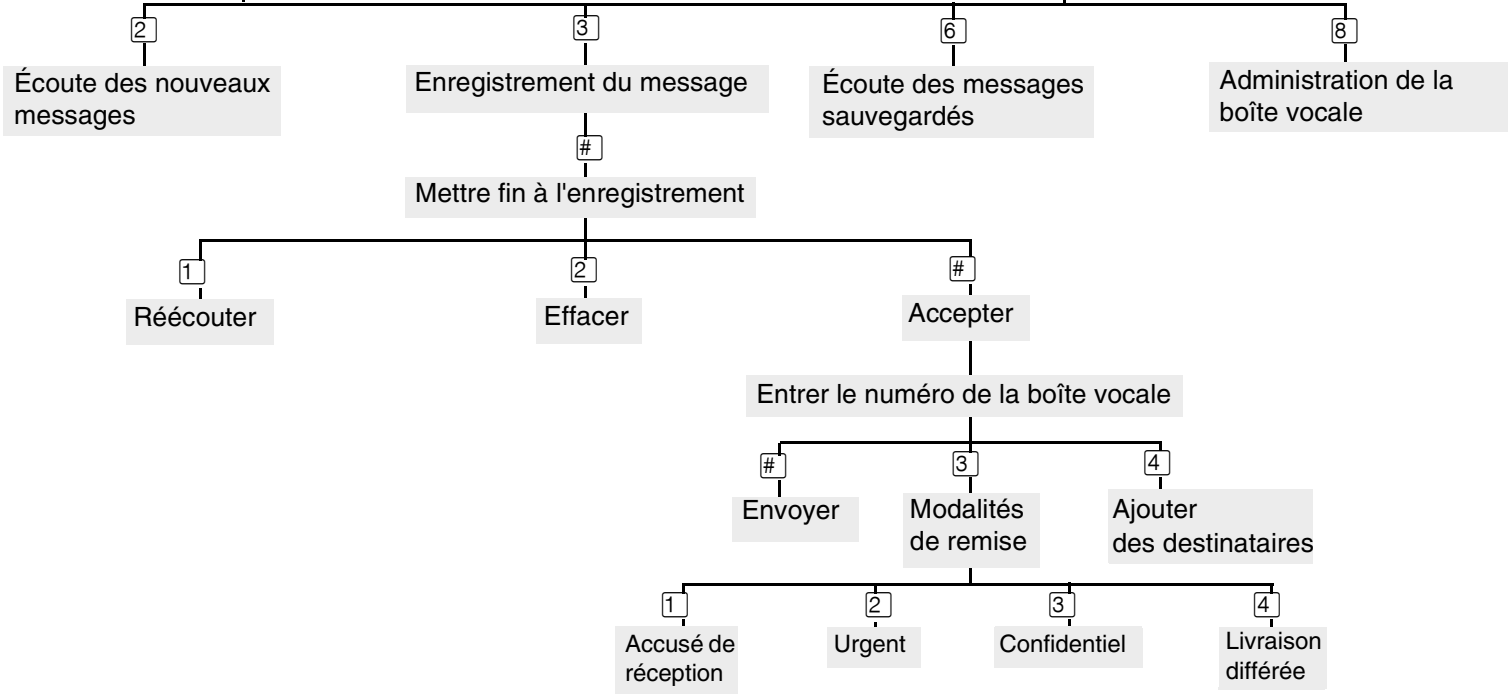
Envoi de messages

À partir de votre poste avec afficheur, entrez **9 8 1**.

Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste avec afficheur.

À partir d'un poste à tonalités externe, composez le numéro de votre entreprise.

Lorsque CallPilot répond, appuyez sur *** *** et suivez les directives des guides parlés pour accéder à votre boîte vocale.

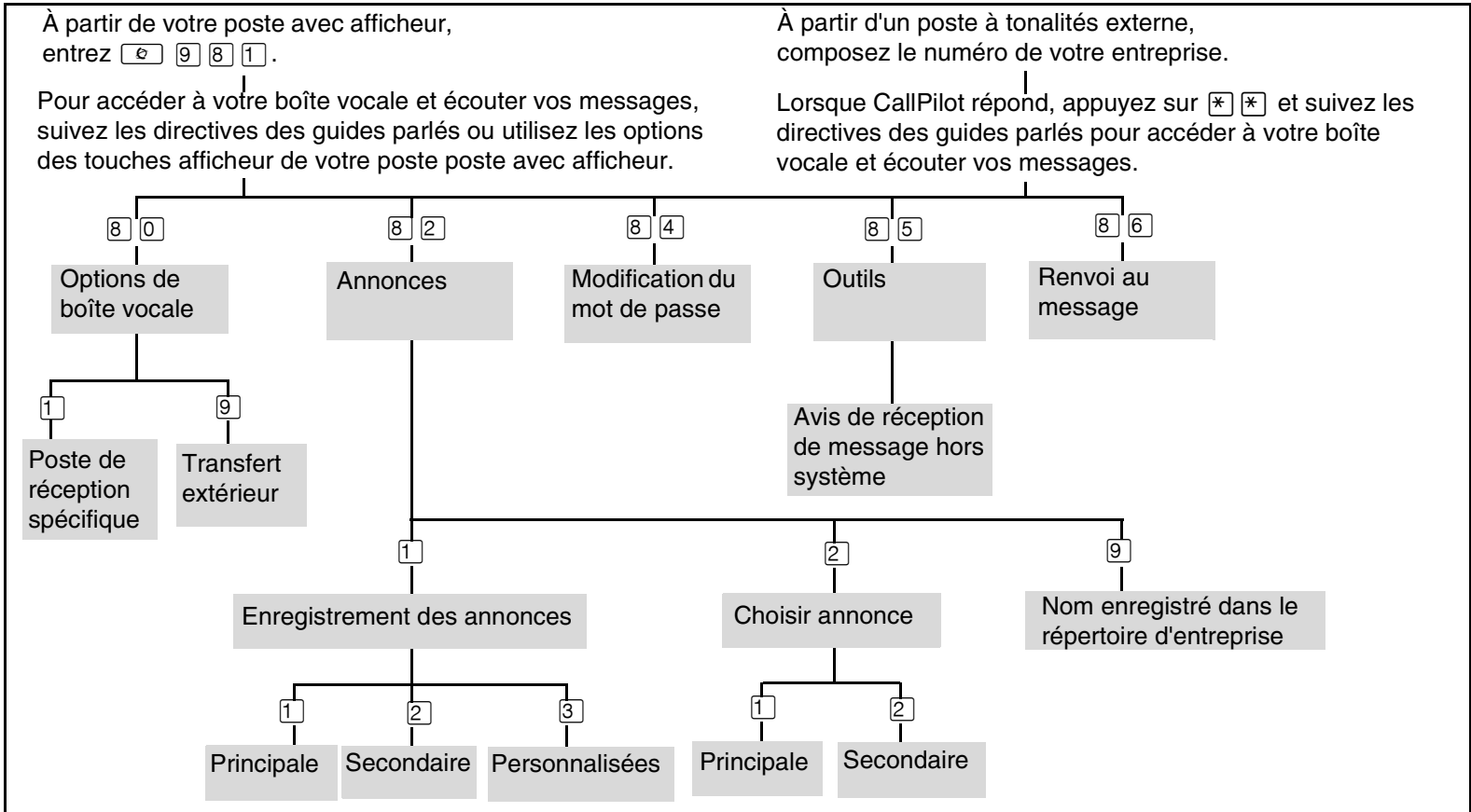


Autres options de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar

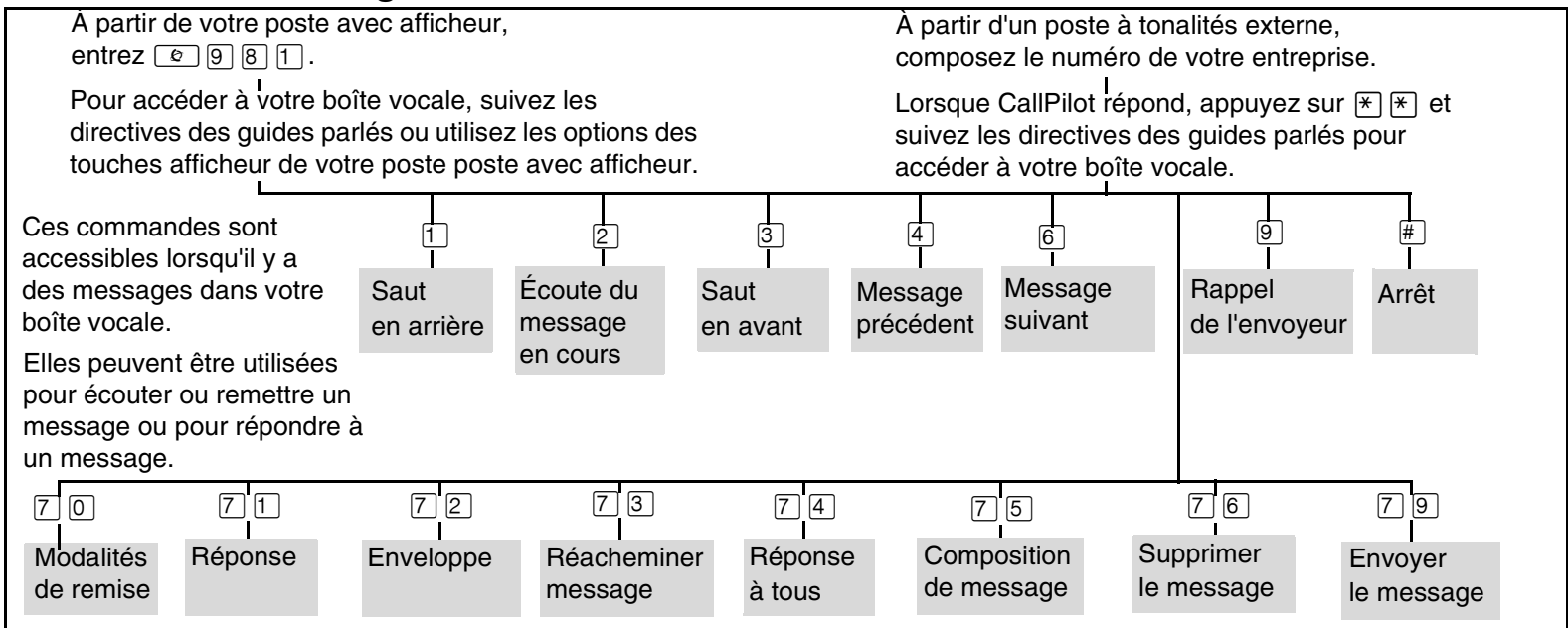
Options de la boîte vocale	Description	Page
Annonces et Renvoi automatique	Permet d'enregistrer et de sélectionner des annonces personnelles. Permet de renvoyer les appels directement à votre boîte vocale.	37 65
Avis de réception de message hors système	Configuration des paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système déposé dans votre boîte vocale.	79
Enreg message	Permet d'enregistrer et d'envoyer un message.	47
Réception automatique	Permet d'accéder aux options du menu Réception automatique.	--
Répertoire d'entreprise	Permet d'ajouter votre nom au répertoire d'entreprise.	22
Écoute des nouveaux messages	Permet d'écouter les nouveaux messages déposés dans votre boîte vocale.	40
Modification du mot de passe	Changer le mot de passe de votre boîte vocale.	20
Poste de réception spécifique	Permet d'attribuer un poste de réception spécifique pour répondre aux appels transférés depuis votre boîte vocale.	23
Transfert extérieur	Configuration du transfert extérieur pour transférer les demandeurs de votre boîte vocale à un poste interne ou à un numéro de téléphone extérieur.	72

Options de la boîte vocale CallPilot

Commandes de boîte vocale



Écoute des messages



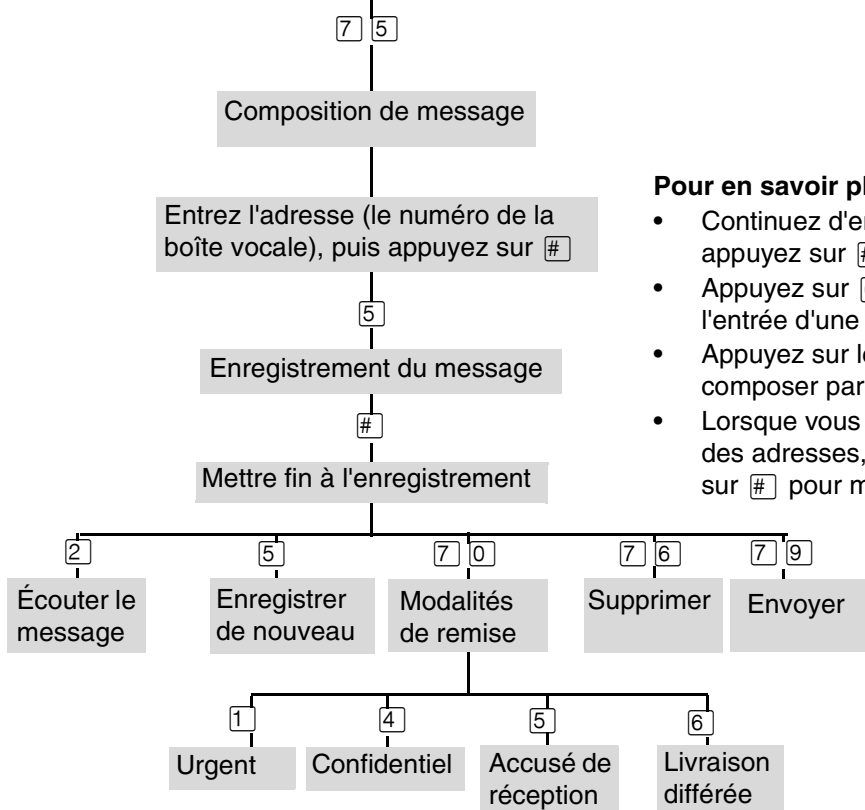
Envoi de messages

À partir de votre poste avec afficheur, entrez **[e] 9 [8] 1**.

Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste avec afficheur.

À partir d'un poste à tonalités externe, composez le numéro de votre entreprise.

Lorsque CallPilot répond, appuyez sur **[*] [*]** et suivez les directives des guides parlés pour accéder à votre boîte vocale.



Pour en savoir plus sur les adresses :

- Continuez d'entrer des adresses, puis appuyez sur **[#]**.
- Appuyez sur **[0] [#]** pour annuler l'entrée d'une adresse.
- Appuyez sur les touches **[1] [1]** pour composer par nom.
- Lorsque vous avez terminé d'entrer des adresses, appuyez de nouveau sur **[#]** pour mettre fin à la liste.

Autres options de la boîte vocale CallPilot

Options de la boîte vocale	Description	Page
Annonces	Permet d'enregistrer et de sélectionner des annonces personnelles.	37
Modification du mot de passe	Changer le mot de passe de votre boîte vocale.	20
Avis de réception de message hors système	Configuration des paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système déposé dans votre boîte vocale.	79
Renvoi au message	Permet d'entrer un numéro de message particulier et d'accéder à ce message : <ul style="list-style-type: none"> • Appuyez sur PREM ou [1] pour accéder au premier message de votre boîte vocale. • Appuyez sur DERN ou sur [2] pour accéder au dernier message dans votre boîte vocale. 	
Identification personnalisée	Permet d'ajouter votre nom au répertoire d'entreprise.	22
Poste de réception spécifique	Permet d'attribuer un poste de réception spécifique pour répondre aux appels transférés depuis votre boîte vocale.	23
Transfert extérieur	Configuration du transfert extérieur pour transférer les demandeurs de votre boîte vocale à un poste interne ou à un numéro de téléphone extérieur.	72

Chapitre 5

Annonces

Le présent chapitre décrit les annonces de la boîte vocale et le processus d'enregistrement.

Le présent chapitre décrit les éléments suivants :

- [Types d'annonces](#)
- [Enregistrement d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire](#)
- [Enregistrement d'une annonce personnalisée](#)
- [Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale](#)

Types d'annonces

Les annonces de boîte vocale sont diffusées aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale. Elles avisent le demandeur qu'il a joint la bonne boîte vocale et fournissent les directives ou renseignements nécessaires. Vous pouvez modifier vos annonces à tout moment.

Après avoir initialisé votre boîte vocale, vous pouvez enregistrer vos annonces. Si vous n'enregistrez aucune annonce, le nom que vous avez enregistré dans le répertoire d'entreprise est diffusé aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée [«Pour enregistrer votre nom dans le répertoire d'entreprise»](#) à la page 22.

Il existe trois types d'annonce de boîte vocale : les annonces principales, secondaires et personnalisées.

Annonce principale

Votre annonce principale est destinée à un usage quotidien. Elle doit comprendre votre nom ainsi qu'un court message indiquant que vous ne pouvez pas répondre personnellement à l'appel.

Par exemple : *«Bonjour. Ici Patricia Simard. Je ne peux répondre à votre appel en ce moment. Veuillez donc me laisser un message après la tonalité et je vous rappellerai dès que possible.»*

Si vous êtes un nouveau titulaire de boîte vocale, enregistrez votre annonce principale immédiatement.



Nota : Si la fonction de mise en garde et de recherche de personnes est activée sur votre boîte vocale, indiquez-le aux demandeurs dans votre annonce personnelle, par exemple : *«Je ne suis pas à mon bureau. Pour me contacter au moyen de la recherche de personnes, faites le 6, ou laissez un message après la tonalité.»*

Demandez au coordinateur de système si la fonction de mise en garde et de recherche de personnes est activée sur votre boîte vocale.

Pour plus de détails sur cette fonction, reportez-vous à la section [«Fonction de mise en garde et de recherche de personnes»](#) à la page 14.

Annonce secondaire

L'annonce secondaire sert surtout pour les occasions spéciales.

Par exemple : *«Bonjour. Ici Patricia Simard. Je serai absente jusqu'au jeudi 17 décembre. Je vérifie toutefois mes messages tous les jours. Veuillez donc me laisser un message après la tonalité et je vous rappellerai dès que possible. Merci.»*

Une fois que l'annonce secondaire est enregistrée, vous devez choisir quelle annonce l'application CallPilot doit diffuser. Vous pouvez modifier la sélection à tout moment.

Annonce personnalisée

Les annonces personnalisées ne peuvent être utilisées que si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur (IDR) auprès de votre compagnie de téléphone locale. Pour de plus amples renseignements sur l'identification du demandeur, adressez-vous au coordinateur de système.

Le demandeur entend une annonce personnalisée en fonction de son numéro de téléphone. CallPilot reconnaît le numéro de téléphone d'arrivée que vous avez programmé et diffuse l'annonce personnalisée.

Par exemple : *«Bonjour Suzanne. J'ai manqué ton appel, mais je te verrai tout à l'heure au déjeuner. Au revoir!»*

Méthodes d'enregistrement des annonces de boîte vocale

Pendant que vous enregistrez vos annonces de boîte vocale, prenez soin de parler clairement, à un rythme suffisamment lent. Une fois l'enregistrement terminé, vous pouvez l'écouter avant de le valider. Vous pouvez enregistrer ou modifier une annonce à partir de n'importe quel poste avec afficheur.

Si vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez enregistrer une annonce à partir de n'importe quel poste téléphonique à tonalités. Durant l'enregistrement d'une annonce, n'utilisez pas la fonction Mains libres. Vous obtiendrez de meilleurs résultats en parlant directement dans le combiné.

Enregistrement d'une annonce principale ou d'une annonce secondaire

Seul l'enregistrement d'une annonce principale est nécessaire, mais vous pouvez enregistrer une annonce secondaire avant de vous absenter du bureau (lorsque vous partez en vacances, par exemple). Si vous n'enregistrez aucune annonce de boîte vocale, le nom que vous avez enregistré dans le répertoire d'entreprise est diffusé aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale.

Si vous enregistrez les deux annonces, principale et secondaire, vous devez choisir laquelle des deux sera diffusée par le système. Si vous n'en sélectionnez aucune, l'annonce principale est automatiquement diffusée. Pour de plus amples renseignements sur le choix d'une annonce, reportez-vous à la section intitulée «[Sélection de l'annonce principale ou de l'annonce secondaire](#)» à la page 35.

Pour enregistrer une annonce principale ou une annonce secondaire

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.

- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] 2** pour accéder au menu Options des annonces.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **ANN** ou sur **[2]**.
- Passez à l'étape 3.

Options annonce
ENR SÉLECT RAUT

- 3 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]**.

Annonce:
PRINC SEC PERS

- 4 Appuyez sur **PRINC** ou **[1]** pour enregistrer l'annonce principale ou appuyez sur **SEC** ou **[2]** pour enregistrer l'annonce secondaire. Si vous modifiez une annonce, l'annonce principale actuelle est diffusée.

Non enregistrée

- 5 S'il s'agit du tout premier enregistrement d'une annonce, ce message apparaît brièvement.

Enreg?
OUI NON SORT

- 6 Appuyez sur **OUI** ou sur **[1]**, puis enregistrez votre annonce après la tonalité.

Enreg annonce:
REPR OK

- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider annonce?
REPR ÉCOUTE OK

- 8 Appuyez sur OK ou pour valider l'enregistrement ou appuyez sur ÉCOUTE ou pour écouter l'annonce ou appuyez sur REPR ou pour réenregistrer l'annonce.
- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Sélection de l'annonce principale ou de l'annonce secondaire

Si vous enregistrez une annonce principale et une annonce secondaire, vous devez choisir laquelle des deux sera diffusée par le système. Si vous n'en sélectionnez aucune, l'annonce principale est automatiquement diffusée.

Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, le système vous demande si vous voulez que votre boîte vocale accepte des messages. Si vous sélectionnez Oui, votre boîte vocale enregistre les messages normalement.

Si vous sélectionnez Non :

- les demandeurs ne peuvent pas laisser de messages dans votre boîte vocale;
- l'annonce secondaire a priorité sur toutes les autres annonces;
- si le demandeur appuie sur une touche pour passer à la fin du message, il entend un guide parlé l'informant qu'il s'agit d'une annonce spéciale;
- si le demandeur appuie sur une touche pour envoyer une télécopie, la télécopie est acheminée à la boîte de réception (et non à votre boîte vocale).

Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, n'oubliez pas de réactiver votre annonce principale le temps venu.

Pour sélectionner une annonce principale ou une annonce secondaire

1 Appuyez sur **☎** **9** **8** **1**.

Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.

2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :

- Appuyez sur **8** **2** pour accéder au menu Options des annonces.
- Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

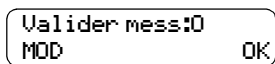
- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **ANN** ou sur **2**.
- Passez à l'étape 3.


Options annonce
ENR <u>SÉLECT</u> RAUT

3 Appuyez sur **SÉLECT** ou sur **2** pour choisir une annonce.

Diffuser ann:
PRINC <u>SEC</u> SORT

4 Appuyez sur **PRINC** ou **1** pour sélectionner l'annonce principale et passez à l'étape 6
ou
appuyez sur **SEC** ou **2** pour sélectionner l'annonce secondaire et passez à l'étape 5.



- 5 Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, le système vous demande si vous voulez que votre boîte vocale accepte des messages.
Appuyez sur **MOD** ou **1** pour basculer entre oui et non
ou
appuyez sur **OK** ou **#** pour valider.
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



Nota : Si vous avez sélectionné une annonce qui n'a pas encore été enregistrée, le système vous ramène au menu Options des annonces afin que vous puissiez enregistrer une annonce.

Enregistrement d'une annonce personnalisée

Vous ne pouvez enregistrer des annonces personnalisées que si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur. Pour de plus amples renseignements sur l'identification du demandeur, adressez-vous au coordinateur de système. L'annonce personnalisée n'est diffusée qu'à la personne appelant du numéro que vous avez programmé. Pour que l'annonce personnalisée puisse être diffusée, le numéro de téléphone que vous entrez doit correspondre exactement à celui du demandeur.

Vous pouvez enregistrer trois annonces personnalisées, mais chacune ne peut être attribuée qu'à un seul numéro de téléphone.

Si vous enregistrez une annonce personnalisée, que vous programmez votre boîte vocale pour qu'elle puisse recevoir des messages et que vous sélectionnez une annonce secondaire, l'annonce personnalisée a priorité sur les autres annonces. Si vous programmez votre boîte vocale pour qu'elle ne puisse pas recevoir de messages et que vous sélectionnez une annonce secondaire, l'annonce secondaire a priorité sur les autres annonces, y compris les annonces personnalisées.

Pour enregistrer une annonce personnalisée

- 1 Appuyez sur **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8]** **[2]** pour accéder au menu Options des annonces.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **ANN** ou sur **[2]**.
- Passez à l'étape 3.

```
Options annonce
ENR  SÉLECT  RAUT
```

- 3 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]**.

```
Annonce:
PRINC  SEC  PERS
```

- 4 Appuyez sur **PERS** ou sur **[3]** pour enregistrer une annonce personnalisée.

```
Annonce:
REPR  OK
```

- 5 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) de l'annonce personnalisée.

```
Tél:<aucun>
MOD  OK
```


- 6 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]**.

```
Tél:
REPR  OK
```

- 7 Entrez le numéro de téléphone (10 chiffres au maximum) auquel vous attribuez l'annonce personnalisée.
Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de téléphone.

```
Enre9 annonce:
REPR          OK
```


```
Valider annonce?
REPR  ÉCOUTE  OK
```

- 8 Après la tonalité, enregistrez votre annonce et appuyez sur **OK** ou sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 9 Appuyez sur **OK** ou **#** pour confirmer l'enregistrement ou appuyez sur **ÉCOUTE** ou **1** pour écouter l'annonce ou appuyez sur **REPR** ou **2** pour réenregistrer l'annonce.
- 10 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Suppression d'une annonce personnalisée de la boîte vocale

Lorsque vous n'avez plus besoin d'une annonce personnalisée, vous pouvez la supprimer.

Pour supprimer une annonce personnalisée

- 1 Appuyez sur  **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **8** **2** pour accéder au menu Options des annonces.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :


- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **ANN** ou sur **2**.
- Passez à l'étape 3.

```
Options annonce
ENR  SÉLECT  RAUT
```

```
Annonce:
PRINC  SEC  PERS
```

```
Annonce:
REPR          OK
```

```
Tél: XXXXXXXX
MOD  SUPPR  OK
```

- 3 Appuyez sur **ENR** ou sur **1**.
- 4 Appuyez sur **PERS** ou sur **3** pour sélectionner une annonce personnalisée.
- 5 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) de l'annonce à supprimer.
- 6 Appuyez sur **SUPPR** ou sur **2** pour supprimer l'annonce.
- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Chapitre 6

Accès aux messages

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour accéder à vos messages et traite des sujets suivants :

- [Réception des appels](#)
- [Boîtes vocales insaturables](#)
- [Écoute des messages](#)
- [Récupération des messages effacés](#)
- [Filtrage des appels](#)
- [Interruption d'un message](#)

Réception des appels

L'application CallPilot peut être utilisée par un demandeur hors système ou par les titulaires de boîte vocale de votre entreprise. Lorsqu'un titulaire de boîte vocale est à l'extérieur du bureau, il peut quand même utiliser l'application CallPilot en appelant depuis un poste à tonalités. Au bureau, l'application CallPilot peut être utilisée à partir de n'importe quel poste faisant partie du système CallPilot de votre entreprise.

Même les demandeurs utilisant un poste à cadran peuvent utiliser l'application CallPilot. En pareil cas, l'application CallPilot achemine l'appel au réceptionniste de l'entreprise. Si personne n'est disponible, l'appel est transféré à la boîte de réception. Les demandeurs peuvent laisser des messages dont la longueur minimale est configurée pour votre système. La longueur minimale peut varier de 0,5 à 3 secondes. La longueur maximale du message dépend des paramètres de votre boîte vocale. Pour savoir quelles sont les longueurs maximales et minimales des messages, consultez votre coordinateur de système.

Boîtes vocales insaturables

La fonction Boîte vocale insaturable permet à un demandeur de déposer un message dans une boîte vocale même si celle-ci est théoriquement saturée. Le message est conservé dans votre boîte vocale, mais vous ne pouvez y avoir accès avant d'avoir supprimé au moins un des messages sauvegardés. Sans cela, le système vous signale :

«La boîte vocale est saturée. Vous devez effacer des messages avant de pouvoir écouter les nouveaux messages.»

Si la boîte vocale est saturée, vous ne pouvez pas déposer de message dans une autre boîte vocale, créer un nouveau message ou bien activer les fonctions Copie, Envoi ou Réponse avant d'avoir supprimé au moins un message sauvegardé.

La fonction Boîte vocale insaturable ne peut être offerte aux demandeurs intrasystème. Ces derniers ne peuvent pas laisser de message dans votre boîte vocale si celle-ci est théoriquement saturée.







Écoute des messages

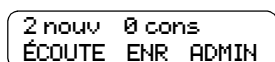
Pour écouter vos messages, suivez les étapes qui correspondent à l'interface utilisée :

- [«Pour écouter vos messages – Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 40
- [«Pour écouter vos messages – CallPilot»](#) à la page 42










Pour écouter vos messages – Messagerie vocale Norstar

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  pour écouter vos messages.
Pour obtenir les options offertes, reportez-vous au tableau intitulé [«Écoute des messages – Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 40.
- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .



Le tableau intitulé [«Écoute des messages – Messagerie vocale Norstar»](#) décrit les options qui vous sont offertes pendant et après l'écoute des messages.





Écoute des messages – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute du message	Accessible après l'écoute du message	Description
Saut en arrière	 ou 	✓		Recule le message neuf secondes et poursuit la diffusion du message.
Copier	 ou COPIER	✓	✓	Envoie une copie du message à une ou plusieurs boîtes vocales. Lorsque vous enregistrez une note d'accompagnement, celle-ci doit durer plus de trois secondes.
Fin du message	  ou  	✓		Saute à la fin du message.
Enveloppe		✓	✓	Diffuse l'information sur l'enveloppe du message. L'enveloppe comprend la date et l'heure de l'envoi du message et, s'il s'agit d'un message interne, le nom de répertoire de l'expéditeur.
Effacer	 ou EFFACER	✓	✓	Supprime le message actuellement diffusé. Si aucun message n'est diffusé, supprime le dernier message diffusé. Les messages effacés sont conservés dans votre boîte vocale jusqu'à la fin de la session. (Reportez-vous aux remarques 1 et 2 à la page 42 .)

Écoute des messages – Messagerie vocale Norstar				
Option	Touche	Accessible au cours de l'écoute du message	Accessible après l'écoute du message	Description
Saut en avant	3 ou >>>	✓		Avance le message de neuf secondes et poursuit la diffusion du message à partir de ce point. Un message peut être avancé aussi souvent que nécessaire.
Suivant	6 ou # #	✓	✓	Diffuse le message suivant dans la boîte vocale. Interrompt la diffusion du message en cours et diffuse le message suivant.
Pause/ Continuer	2 ou PAUSE/ CONTINUER	✓		Interrompt temporairement la diffusion d'un message. Lorsque la diffusion d'un message est interrompue, vous pouvez diffuser le message précédent, poursuivre la diffusion du message courant ou passer au message suivant.
Précédent	4	✓	✓	Met fin à la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Sortir	*		✓	Met fin à la diffusion du message et diffuse les options du menu principal Boîte vocale.
Réécouter	1 1 ou <<< <<<	✓		Rediffuse le message depuis le début.
Réécouter	1		✓	Rediffuse le dernier message.
Réponse	9 ou RÉPONSE	✓	✓	Répond à un message. (Reportez-vous à la remarque 3 à la page 42) La réponse peut être soit : - un message envoyé à une boîte vocale d'un expéditeur intrasystème, - un appel téléphonique à une personne de l'intérieur ou de l'extérieur (Reportez-vous à la remarque 4 à la page 42 .)
Sauvegarde d'un message	7 7 ou SAUV	✓		Sauvegarde le message diffusé. (Si vous ne supprimez pas le message, il est automatiquement sauvegardé.) Cette option n'apparaît pas sur l'afficheur, sauf si vous effacez un message. Si vous effacez un message et que vous essayez de le réécouter, l'option SAUV apparaît sur l'afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes. (Reportez-vous à la remarque 2 à la page 42 .)
Réglage du volume	*	✓		Règle le volume du message diffusé. Le volume augmente chaque fois que vous appuyez sur * . Après avoir appuyé quatre fois consécutives sur cette touche, le volume revient au niveau le plus bas.

Remarques :

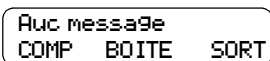
- 1 Étant donné que votre boîte vocale possède un espace mémoire limité pour les messages, vous devez supprimer les messages dont vous n'avez plus besoin. Il est possible qu'après un certain temps, vos messages soient automatiquement supprimés. Communiquez avec le coordinateur de système à ce sujet.
- 2 Vous ne pouvez récupérer un message supprimé que si vous n'avez pas encore mis fin à la session durant laquelle vous avez effacé le message. Pour de plus amples renseignements sur la récupération de messages effacés, reportez-vous à la section intitulée «[Récupération des messages effacés](#)» à la page 44.
- 3 Vous pouvez toujours utiliser la fonction Réponse pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème. Par contre, votre coordinateur de système peut avoir désactivé la fonction dans le cas des messages extérieurs et des messages réseaux.
- 4 Si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur, vous pouvez répondre à un appel en composant le numéro du demandeur. Pour de plus amples renseignements sur la réponse à un demandeur hors système, reportez-vous à la section intitulée «[Réponse à un demandeur hors système](#)» à la page 60.

Pour écouter vos messages – CallPilot



- 1 Appuyez sur    .

Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.

Un guide parlé vous indique le nombre de nouveaux messages et de messages conservés dans votre boîte vocale.



Auc message
COMP BOITE SORT

- 2 Vous pouvez écouter n'importe quel message.
Appuyez sur  pour écouter le message en cours.
Pour obtenir les commandes de message offertes, reportez-vous au tableau intitulé «[Écoute des messages – CallPilot](#)».
- 3 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Le tableau intitulé «Écoute des messages – CallPilot» décrit les options qui vous sont offertes pendant et après l'écoute des messages.

Écoute des messages – CallPilot			
Option	Touche	Accessible pendant et après l'écoute du message	Description
Saut en arrière	[1]		Recule le message de cinq secondes et poursuit la diffusion du message à partir de ce point.
Saut en avant	[3]		Avance le message de cinq secondes et poursuit la diffusion du message à partir de ce point.
Message précédent	[4]		Met fin à la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Message suivant	[6]		Diffuse le message suivant dans la boîte vocale de groupe de compétences. Interrompt la diffusion du message en cours et diffuse le message suivant.
Rappel de l'expéditeur	[9]		Effectue un appel à l'expéditeur d'un message.
Aide	[*]	✓	Permet d'utiliser le menu Aide.
Réponse	[7] [1]	✓	Répond à un message.
Enveloppe	[7] [2]	✓	Diffuse l'information sur l'enveloppe du message. L'enveloppe comprend la date et l'heure de l'envoi du message et, s'il s'agit d'un message interne, le nom de répertoire de l'expéditeur.
Réacheminer message	[7] [3]	✓	Envoie une copie du message à une ou plusieurs boîtes vocales. Vous pouvez enregistrer une introduction pour le message retransmis.
Réponse à tous	[7] [4]	✓	Réponse à l'expéditeur et à tous les destinataires d'un message. (Reportez-vous à la remarque 3 à la page 42.)
Supprimer	[7] [6]	✓	Supprime le message en cours. Les messages supprimés sont conservés dans votre boîte vocale jusqu'à la fin de la session. (Reportez-vous aux remarques 1 et 2 à la page 42.)

Récupération des messages effacés

Vous pouvez récupérer un message effacé tant que vous n'avez pas quitté l'application CallPilot. Les messages effacés sont conservés dans la boîte vocale du titulaire jusqu'à la fin de la session CallPilot.

Une fois que vous avez écouté vos messages et que vous avez mis fin à la session CallPilot, tous les messages que vous n'avez pas effacés sont automatiquement conservés. L'espace mémoire est limité. Il est donc conseillé d'effacer les messages inutiles.

Pour récupérer un message effacé – Messagerie vocale Norstar

Lorsque vous effacez un nouveau message ou un message conservé, le nombre de messages indiqué sur l'afficheur diminue de un. Même si l'afficheur indique 0 nouv 0 cons, vous pouvez écouter et récupérer les messages effacés. Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **2** pour écouter les messages effacés et appuyez ensuite sur **7 7** pour récupérer le message dans votre boîte vocale.

Pour récupérer un message effacé – CallPilot

Il est possible de récupérer un message supprimé. Les messages supprimés sont conservés dans votre boîte vocale jusqu'à la fin de la session CallPilot. Trouvez le message en question. Appuyez sur **7 6** pour récupérer le message.

Après avoir écouté le message effacé, vous pouvez le récupérer. Si vous mettez fin à la session sans avoir récupéré le message, ce dernier est définitivement effacé de l'application CallPilot.

Filtrage des appels

La fonction Filtrage d'appels vous permet de savoir qui appelle avant de répondre. Cette fonction ne s'applique qu'aux appels hors système transférés par la Réception automatique ou par la Sélection de service (SS). Pour de plus amples renseignements sur la Sélection de service (SS), communiquez avec le coordinateur de système.

La fonction Filtrage d'appels est utile dans les cas suivants :

- le service d'identification du demandeur n'est pas disponible;
- le service d'identification du demandeur risque de ne pas fournir l'identité du demandeur;
- votre poste n'est pas doté d'un afficheur.

Lorsque la fonction Filtrage d'appels est activée, l'application CallPilot invite le demandeur à enregistrer son nom après la tonalité. (Il peut également appuyer sur pour revenir au menu de la Réception automatique.) Il entend ensuite la tonalité de garde. Si vous ne prenez pas l'appel, il est transféré à votre boîte vocale.

Certains demandeurs préfèrent ne pas enregistrer leur nom et ne veulent pas attendre d'être servis. Ainsi, utilisez cette fonction avec circonspection.

Pour utiliser la fonction Filtrage d'appels

- 1 Vous recevez un appel hors système acheminé par la Réception automatique ou la Sélection de service (SS).
- 2 L'application CallPilot vous annonce le nom du demandeur.
Si le demandeur refuse d'enregistrer son nom, le guide parlé diffuse «*Demandeur inconnu*».
- 3 Vous pouvez prendre l'appel ou le transférer à votre boîte vocale :
 - appuyez sur RÉP ou sur pour prendre l'appel;
 - appuyez sur SORT ou sur pour transférer l'appel à votre boîte vocale.

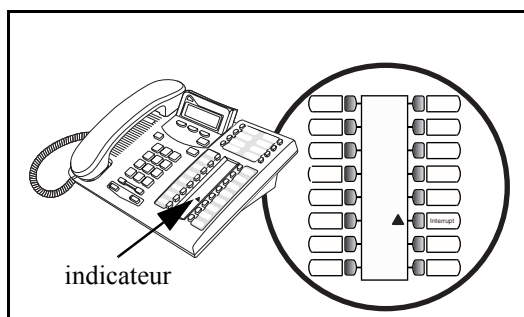
Interruption d'un message

La fonction Interruption (☎ 9 8 7) permet d'intercepter l'appel d'un demandeur qui est en train d'écouter votre annonce personnalisée ou de laisser un message. Vous pouvez associer cette fonction à une touche mémoire dotée d'un indicateur sur votre poste Nortel Networks. Pour de plus amples renseignements sur la programmation des touches mémoire, reportez-vous à la section intitulée «Association d'un code de fonction à une touche mémoire» à la page 26.

Si un demandeur est en train de déposer un message et que le processus est interrompu au moyen de la fonction Interruption, la partie du message déjà enregistrée est conservée dans la boîte vocale. N'oubliez pas de supprimer ce message de votre boîte vocale.

Pour interrompre un message

- 1 Pendant qu'un demandeur écoute votre annonce de boîte vocale ou dépose un message, l'indicateur (▷ ou ▲) clignote sur votre poste.
- 2 Appuyez sur le bouton d'interruption ou sur ☎ 9 8 7 pour répondre à l'appel.



Nota : L'indicateur clignote rapidement lorsque le demandeur écoute votre annonce.

Il clignote lentement lorsque le demandeur enregistre son message.

Chapitre 7

Envoi de messages

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour envoyer des messages et traite des sujets suivants :

- [Enregistrement et envoi de messages](#)
- [Consultation du répertoire d'entreprise](#)
- [Attribution des modalités de remise de messages](#)
- [Envoi d'un message à plusieurs destinataires](#)
- [Réponse aux messages](#)
- [Établissement d'un appel à l'aide de la fonction Appel en session](#)

Enregistrement et envoi de messages

Les messages enregistrés doivent durer plus de trois secondes. Une temporisation du système se produit après un silence de cinq secondes.

Vous pouvez enregistrer et envoyer un message en utilisant :

- la fonction Accès à une boîte vocale
- la fonction Dépôt de message

Lorsque vous utilisez la fonction Accès à une boîte vocale, vous accédez à votre boîte vocale personnelle et entrez votre mot de passe. Vous enregistrez ensuite votre message, puis vous entrez le numéro de boîte vocale du destinataire.

La fonction Dépôt de message vous invite à entrer le numéro d'appel du destinataire immédiatement. Vous enregistrez ensuite votre message. Vous n'avez pas besoin de mot de passe et n'accédez pas à une boîte vocale.

Lorsque vous enregistrez et envoyez des messages, vous pouvez :

- consulter le répertoire d'entreprise, reportez-vous à la section intitulée [«Consultation du répertoire d'entreprise»](#) à la page 52
- attribuer des modalités de remise au message, reportez-vous à la section intitulée [«Modalités de remise de messages»](#) à la page 53
- envoyer un message à plusieurs destinataires, reportez-vous à la section intitulée [«Envoi d'un message à plusieurs destinataires»](#) à la page 57

Suivez les directives qui s'appliquent à l'interface que vous utilisez :

- [«Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 48
- [«Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – CallPilot»](#) à la page 49























- [«Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – Messagerie vocale Norstar» à la page 50](#)
- [«Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – CallPilot» à la page 50](#)

Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – Messagerie vocale Norstar

- Appuyez sur 9 8 1 .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- Appuyez sur **ENR** ou sur , puis enregistrez votre message après la tonalité.
- Enregistrez votre message.

Pour interrompre momentanément l'enregistrement, appuyez sur **PAUSE** ou sur .
Pour reprendre l'enregistrement, appuyez sur **CONT** ou sur .
Appuyez sur **OK** ou sur pour mettre fin à l'enregistrement ou appuyez sur **REPR** pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.
- Appuyez sur **OK** ou sur pour valider votre message ou appuyez sur **ÉCOUTE** ou pour écouter votre message ou appuyez sur **REPR** ou sur pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.
- Entrez le numéro de la boîte vocale ou de la liste de diffusion à laquelle vous voulez envoyer un message ou appuyez sur **RÉPRT** ou sur pour consulter le répertoire d'entreprise.
- Appuyez sur **ENU** ou sur pour envoyer immédiatement le message en mode ordinaire ou appuyez sur **CC** ou sur pour envoyer ce message à plusieurs titulaires. En pareil cas, la modalité de remise choisie s'applique à tous les messages envoyés. L'afficheur indique le nom du titulaire ou du groupe (Patricia Simard dans l'exemple ci-contre).
- Pour attribuer des modalités de remise au message, reportez-vous à la section intitulée [«Pour attribuer des modalités de remise de messages – Messagerie vocale Norstar» à la page 54](#) ou appuyez sur pour mettre fin à la session.

Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – CallPilot

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Appuyez sur **COMP** ou sur   pour accéder à l'option de composition de messages.
- 3 Entrez le numéro de la boîte vocale ou de la liste de diffusion à laquelle vous voulez envoyer un message et appuyez sur 
ou
appuyez sur **NOM** ou sur   pour consulter le répertoire d'entreprise, puis passez à l'étape 5.
(Vous pouvez consulter le répertoire d'entreprise en appuyant sur  . Le coordinateur de système peut modifier ce numéro.)
- 4 Appuyez sur **OK** ou sur  pour valider l'adresse
ou
appuyez sur **REPR** pour entrer une nouvelle adresse de boîte vocale, puis passez à l'étape 3.
- 5 Appuyez sur **FIN** ou sur  lorsque vous avez terminé l'entrée des adresses.
- 6 Appuyez sur **ENR** ou sur , puis enregistrez votre message après la tonalité.
- 7 Appuyez sur **OK** ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement
ou
appuyez sur **RÉENR** pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.
- 8 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  pour écouter votre message
ou
appuyez sur **ENV** ou sur   pour envoyer immédiatement le message en mode ordinaire
ou
appuyez sur **SUPPR** ou sur   et appuyez sur  pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.
- 9 Pour attribuer des modalités de remise au message, reportez-vous à la section intitulée [«Pour attribuer des modalités de remise de messages – CallPilot» à la page 55](#)
ou
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

À: NOM SPÉC FIN

À: XXXX
REPR OK

À: NOM SPÉC FIN

VIDE
ENR

Enregistrement...
RÉENR OK

Enre9. arrêté
ÉCOUTE SUPPR ENV

Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – Messagerie vocale Norstar

- 1 Appuyez sur .
- 2 Entrez le numéro de la boîte vocale ou de la liste de diffusion à laquelle vous voulez envoyer un message. Si vous ne connaissez pas le numéro, appuyez sur RÉPRT ou sur pour consulter le répertoire d'entreprise.

Bte voc
RÉPRT
- 3 Après la tonalité, enregistrez votre message. Vous pouvez appuyer sur PAUSE ou sur pour interrompre momentanément l'enregistrement et appuyer sur CONT ou sur pour le reprendre ou appuyer sur REPR pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.

Enreg message:
REPR PAUSE OK
- 4 Appuyez sur OK ou sur pour mettre fin à l'enregistrement.
- 5 Pour envoyer le message en mode ordinaire, appuyez sur ENV, sur ou raccrochez ou appuyez sur ÉCOUTE ou sur pour écouter votre message ou appuyez sur REPR ou sur pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau ou appuyez sur pour modifier la modalité de remise.

Enreg message:
REPR PAUSE OK

Options message:
REPR ÉCOUTE ENV

Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – CallPilot

- 1 Appuyez sur .
- 2 Entrez l'adresse de la boîte vocale ou de la liste de diffusion à laquelle vous voulez envoyer un message. Appuyez sur NOM ou sur pour consulter le répertoire d'entreprise.

À:
NOM FIN
- 3 Appuyez sur OK ou sur pour valider l'adresse. Appuyez sur REPR pour entrer un nouveau préfixe de boîte vocale.

À: XXXX
REPR OK
- 4 Après la tonalité, enregistrez votre message.

<xxxx>
- 5 Appuyez sur OK ou sur pour mettre fin à l'enregistrement ou appuyez sur RÉENR pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.

Enregistrement...
RÉENR OK

Enre9. arrêté
ÉCOUTE SUPPR ENV

- 6** Appuyez sur ÉCOUTE ou sur [2] pour écouter votre message
ou
appuyez sur ENV ou sur [7] [9] pour envoyer immédiatement le message en mode ordinaire
ou
appuyez sur SUPPR ou sur [7] [6] pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.

Consultation du répertoire d'entreprise

Si vous connaissez le nom mais pas le numéro de la boîte vocale de votre destinataire, consultez le répertoire d'entreprise. Vous pouvez obtenir le numéro de toutes les boîtes vocales initialisées en le consultant. Appuyez sur les touches **[1]** **[1]** pour consulter le répertoire d'entreprise. Le coordinateur de système peut modifier ces touches du clavier par défaut.

Si le répertoire d'entreprise n'est pas activé :

- l'option d'affichage **RÉPRT** n'apparaît pas sur le poste;
- vous n'entendez pas de guide parlé qui annonce sur quelles touches appuyer pour accéder au répertoire d'entreprise.

Pour consulter le répertoire d'entreprise

- 1 Appuyez sur **[*]** **[9]** **[8]** **[0]**.
- 2 Appuyez sur **RÉPRT** ou sur **[#]** pour accéder au répertoire d'entreprise.

Nom: **OK**

- 3 Entrez les trois ou quatre premières lettres du nom du titulaire en appuyant sur les touches correspondantes du clavier afin de repérer et de sélectionner le numéro de la boîte vocale en question. Entrez le nom, le prénom, ou les deux, selon la configuration de votre système.

L'affichage ci-contre donne un exemple de message guide demandant le nom du titulaire. Ainsi, pour entrer les lettres «Dupo», appuyez sur **[3]** **[8]** **[7]** **[6]**.

Dupont, Pierre
REPR SUIV **OK**

- 4 Dans l'exemple ci-contre, le nom du titulaire, Pierre Dupont, apparaît à l'afficheur et est diffusé. Pour confirmer le nom du titulaire, appuyez sur **OK** ou sur **[#]**
ou
si le nom n'est pas celui que vous cherchez, appuyez sur **SUIV** ou sur **[1]** pour afficher le prochain nom correspondant.

Dupont, Pierre


- 5 L'annonce de la boîte vocale du titulaire que vous avez sélectionné est diffusée. Si le titulaire n'a pas enregistré d'annonce personnelle ou n'en a pas sélectionnée, son nom est diffusé tel qu'il a été enregistré dans le répertoire d'entreprise.

Attribution des modalités de remise de messages

Suivez les étapes relatives à l'interface que vous utilisez :

- [«Pour attribuer des modalités de remise de messages – Messagerie vocale Norstar» à la page 54](#)
- [«Pour attribuer des modalités de remise de messages – CallPilot» à la page 55](#)

Modalités de remise de messages

Option	Touche afficheur	Touche du clavier de la Messagerie vocale Norstar	Touche du clavier CallPilot	Description
Ordinaire	<u>ENV</u>	# 	7 9	Envoie le message en mode ordinaire.
Accusé de réception	<u>ACC</u> ou <u>ACCÉRÉ</u>	1	5	Vous renvoie un avis vous indiquant que votre message a été reçu et écouté.
Urgent	<u>URGENT</u> ou <u>URG</u>	2	1	Les messages portant la mention Urgent sont diffusés avant les autres messages déposés dans la boîte vocale. Un guide parlé « <i>Ce message est urgent</i> » précède le message.
Autre	<u>AUTRE</u>			Permet d'accéder aux modalités de remise Confidentiel et Différé. Si la modalité Différé n'est pas accessible, la touche <u>CONF</u> ou <u>ACCÉRÉ</u> s'affiche à la place de <u>AUTRE</u> .
Confidentiel	<u>CONF</u>	3	4	Bloque la transmission du message confidentiel vers une autre boîte vocale.
Différé	<u>HEURE</u> ou <u>TEMP</u>	4	6	Vous permet de définir l'heure de diffusion d'un message.

Les modalités de remise Accusé de réception et Différé ne sont accessibles que si vous appelez à partir d'un poste pourvu d'une boîte vocale. Les messages envoyés en mode différé sont envoyés à l'heure que vous avez programmée.

Si vous utilisez le mode différé, vous devez d'abord entrer l'heure de diffusion en précisant le format AM ou PM. Sur invitation, confirmez ou modifiez la date réglée par défaut au jour même ou au lendemain, en fonction de l'heure que vous avez indiquée. La date comprend le jour et le mois; l'année est programmée automatiquement. Si le mois et le jour sont antérieurs à la date actuelle, le système reporte la date à l'année suivante. Le message est envoyé à l'heure et à la date programmées. Vous ne pouvez pas annuler le message avant sa livraison.

Pour attribuer des modalités de remise de messages – Messagerie vocale Norstar

- 1 Enregistrez votre message en suivant les directives décrites à la section intitulée
 «Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – Messagerie vocale Norstar» à la page 48
 ou
 «Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – Messagerie vocale Norstar» à la page 50.
- 2 Appuyez sur **MODAL** pour afficher les modalités de remise.

duPont, Pat
 MODAL CA **ENU**
- 3 Appuyez sur **ACC** pour sélectionner la modalité de remise Accusé de réception, puis passez à l'étape 9
 ou
 appuyez sur **URGENT** pour sélectionner la modalité de remise Urgent, puis passez à l'étape 9
 ou
 appuyez sur **AUTRE** pour une livraison différée ou confidentielle, puis passez à l'étape 4. Si la mention **CONF** apparaît sur la troisième touche afficheur, cela signifie que l'option de livraison différée n'est pas accessible.

Modalités remise
 ACC URGENT AUTRE

Si vous utilisez un poste avec afficheur une ligne, appuyez sur **3** pour sélectionner la modalité de remise de message Confidentiel ou sur **4** pour sélectionner la modalité de remise Différé.
- 4 Appuyez sur **CONF** ou sur **3** pour envoyer un message portant la mention Confidentiel, puis passez à l'étape 9
 ou
 appuyez sur **HEURE** ou sur **4** pour déterminer l'heure de diffusion du message.

Modalités remise
 CONF HEURE
- 5 Entrez l'heure à laquelle vous voulez envoyer le message en mode différé.
 La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. Par exemple, 0800 correspond à 8 heures.

Heure hh:mm
 REPR
- 6 Appuyez sur **AM** ou sur **1**
 ou
 sur **PM** ou sur **2**.

hh:mm
 REPR AM PM
- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer l'heure que vous avez programmée ou appuyez sur **REPR** ou sur ***** pour la modifier.

hh:mm am/pm
 REPR OK

```
MA mm jj
MOD JRSUIV OK
```

- 8** Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour modifier la date affichée. Appuyez sur **JRSUIV** pour passer au jour suivant (le jour qui suit la date affichée). Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer la date sur l'afficheur qui est réglée par défaut au jour même ou au lendemain, en fonction de l'heure entrée.

```
DuPont, Pat
MODAL CA ENJ
```

- 9** Appuyez sur **ENJ** ou sur **#** pour envoyer le message immédiatement ou appuyez sur ***** pour annuler toute modalité de remise.

```
Ø nouv 8 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN
```

- 10** Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[☎]**.

Pour de plus amples renseignements sur la remise de messages, reportez-vous à la section intitulée «[Modalités de remise de messages](#)» à la page 53.

Pour attribuer des modalités de remise de messages – CallPilot


- 1** Enregistrez votre message en suivant les directives décrites à la section intitulée «[Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Accès à une boîte vocale – CallPilot](#)» à la page 49 ou «[Pour enregistrer et envoyer un message au moyen de la fonction Dépôt de message – CallPilot](#)» à la page 50.

- 2** Appuyez sur **[7] [0]** pour obtenir les modalités de remise de messages. Cette option est un guide parlé qui n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

```
Options mes
URG CONF AUTR
```

- 3** Appuyez sur **URG** ou sur **[1]** pour sélectionner la modalité de remise Urgent, puis passez à l'étape 9 ou appuyez sur **CONF** ou sur **[4]** pour sélectionner la modalité de remise Confidentiel, puis passez à l'étape 9 ou appuyez sur **AUTR** pour une livraison différée ou avec accusé de réception, puis passez à l'étape 4. Si la mention **ACCRE** apparaît sur la troisième touche afficheur, cela signifie que l'option de livraison différée n'est pas accessible.

Si vous utilisez un poste avec afficheur une ligne, appuyez sur **[5]** pour sélectionner la modalité de remise de message Confidentiel ou sur **[6]** pour sélectionner la modalité de remise Différé.

- Options mes**
ACCRÉ HEURE
- 4** Appuyez sur **ACCRÉ** ou sur [5] pour envoyer un message portant la mention **Confidentiel**, puis passez à l'étape 9 ou appuyez sur **HEURE** ou sur [6] pour déterminer l'heure de diffusion du message.
- Heure hh:mm:**
REPR
- 5** Entrez l'heure à laquelle vous voulez envoyer le message en mode différé.
La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. Par exemple, 0800 correspond à 8 heures.
- hh:mm
REPR AM PM
- 6** Appuyez sur **AM** ou sur [1] ou sur **PM** ou sur [2].
- hh:mm am/pm
REPR OK
- 7** Appuyez sur **OK** ou sur [#] pour confirmer l'heure que vous avez programmée ou appuyez sur **REPR** ou sur [*] pour la modifier.
- MA mm jj
MOD JRSUIV OK
- 8** Appuyez sur **MOD** ou sur [1] pour modifier la date affichée. Appuyez sur **JRSUIV** pour passer au jour suivant (le jour qui suit la date affichée). Appuyez sur **OK** ou sur [#] pour confirmer la date sur l'afficheur qui est réglée par défaut au jour même ou au lendemain, en fonction de l'heure entrée.
- 9** Appuyez sur [7] [9] pour envoyer le message immédiatement ou appuyez sur [7] [0] pour annuler toute modalité de remise.
- 10** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Envoi d'un message à plusieurs destinataires

Envoi d'un message au moyen d'une liste de diffusion

Une liste de diffusion regroupe des titulaires de boîtes vocales. Si vous constatez que vous envoyez souvent des messages à un même groupe de destinataires, vous pouvez transmettre vos messages à une liste de diffusion. Dans ce cas, tous les titulaires inscrits sur la liste reçoivent le même message. Vous ne recevez pas de copie du message, même si vous sélectionnez une liste dont vous êtes membre.

Si vous avez besoin d'une liste de diffusion, communiquez avec le coordinateur de système, qui la créera pour vous. Afin d'aider le coordinateur de système, transmettez-lui les renseignements suivants :

- le nom des titulaires de boîte vocale;
- les numéros de leur boîte vocale;
- le nom de la liste de diffusion.

Le coordinateur de système devrait publier la liste des boîtes vocales de chaque liste de diffusion.

Si vous connaissez le numéro de la liste de diffusion et que :

- vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, vous pouvez entrer un numéro de liste de diffusion plutôt qu'un numéro de boîte vocale lorsque le message **Boîte:** s'affiche;
- et que vous utilisez l'interface CallPilot, vous pouvez entrer un numéro de liste de diffusion plutôt qu'un numéro de boîte vocale lorsque le message guide **À:** s'affiche.

Si vous connaissez le nom de la liste de diffusion et que :

- vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, enregistrez le nom de la liste de diffusion dans le répertoire d'entreprise en appuyant sur **RÉPRT**;
- vous utilisez l'interface CallPilot, enregistrez le nom de la liste de diffusion dans le répertoire d'entreprise en appuyant sur **NOM**.

Retransmission d'un message à plusieurs destinataires

Vous pouvez retransmettre un message avant ou après l'avoir écouté. Au moment de retransmettre le message, vous êtes invité à enregistrer une note d'accompagnement. Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, la note doit durer au moins trois secondes.

Lorsque vous enregistrez une note d'accompagnement et que vous entrez le numéro de la boîte vocale, la note et la copie du message sont automatiquement envoyées à la boîte vocale que vous avez sélectionnée. Vous pouvez ensuite envoyer une autre copie de la note d'accompagnement et du message à une autre boîte vocale ou revenir au menu **Écoute des messages**. Vous pouvez retransmettre le message à autant de boîtes vocales que vous le voulez.



Nota : Vous ne pouvez pas retransmettre de messages confidentiels.

Pour de plus amples renseignements sur la retransmission de vos messages, reportez-vous aux sections intitulées «[Options de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar](#)» à la page 27 et «[Options de la boîte vocale CallPilot](#)» à la page 29.

Réponse aux messages

Vous pouvez répondre aux messages laissés par des demandeurs intrasystème ou hors système. Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur.

Pour répondre à vos messages, suivez les étapes qui correspondent à l'interface que vous utilisez :

- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – Messagerie vocale Norstar» à la page 59
- «Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – CallPilot» à la page 59

Réponse à un message laissé par un demandeur intrasystème

Si vous utilisez l'interface	et que vous souhaitez	appuyez sur
Messagerie vocale Norstar	envoyer un message de réponse au poste du demandeur	APPEL pour passer au poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	MESS pour enregistrer et transmettre un message de réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.
Touche du clavier	envoyer un message de réponse au poste du demandeur	Rappel de l'expéditeur 9 pour passer au poste du demandeur intrasystème.
	laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	Réponse 7 1 pour enregistrer et transmettre un message de réponse à la boîte vocale du demandeur intrasystème.

Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – Messagerie vocale Norstar

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

Fin du message
RÉP EFF SUIV

Répondre
MESS APPEL SORT

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur **[2]**.
- 3 Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou sur **[9]**.
- 4 Appuyez sur **APPEL** ou sur **[2]** pour appeler le demandeur;
ou
appuyez sur **MESS** ou **[1]** pour enregistrer un message et envoyer une réponse.

Pour répondre à un message laissé par un demandeur intrasystème – CallPilot

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Un sommaire des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 3 Appuyez sur **[2]** pour écouter le message en cours.
- 4 Appuyez sur **[9]** pour appeler le demandeur
ou
appuyez sur **[7] 1** pour enregistrer un message et envoyer une réponse.





Réponse à un demandeur hors système

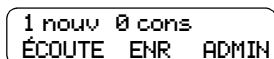
Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur. Avant d'utiliser l'option Réponse, vous devez diffuser le message. Pour utiliser la fonction Réponse, celle-ci doit avoir été configurée sur votre poste. Si vous ne pouvez pas utiliser la fonction Réponse, communiquez avec le coordinateur de système.


Suivez les étapes relatives à l'interface que vous utilisez :

- [«Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – Messagerie vocale Norstar» à la page 60](#)
- [«Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – CallPilot» à la page 60](#)


Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – Messagerie vocale Norstar

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.









- 2 Appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur .



- 3 Après avoir écouté le message, appuyez sur **RÉP** ou sur .
L'application CallPilot compose le numéro extérieur directement.

Pour répondre à un message laissé par un demandeur hors système – CallPilot

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Un sommaire des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 3 Appuyez sur  pour écouter le message en cours.
- 4 Appuyez sur  pour appeler le demandeur. L'application CallPilot compose le numéro extérieur directement.

Établissement d'un appel à l'aide de la fonction Appel en session

La fonction Appel en session vous permet d'effectuer un autre appel alors que votre boîte vocale est ouverte ou lorsque vous appelez une autre personne et que vous obtenez sa boîte vocale.



Nota : Le coordinateur de système peut limiter le nombre d'appels qu'il est possible d'effectuer. Consultez-le pour savoir si vous pouvez utiliser la fonction Appel en session.

Utilisation de la fonction Appel en session

Lorsque vous faites un appel, la fonction Appel en session vous permet d'effectuer un deuxième appel sans devoir raccrocher et composer un autre numéro. Cette option est particulièrement utile à partir d'un téléphone public.

Utilisez la fonction Appel en session si vous voulez permettre aux demandeurs de composer un autre numéro pour joindre votre poste de réception spécifique (que vous pouvez modifier pour mentionner un numéro à l'extérieur du bureau) ou bien une autre personne-ressource si on ne peut pas vous joindre.

Lorsque vous faites des appels à partir d'un hôtel, vous pouvez éviter les tarifs interurbains en utilisant la fonction Appel en session pour appeler d'autres postes au cours d'un même appel.

Exemples d'utilisation de la fonction Appel en session

- Patricia accède à sa boîte vocale à partir d'un téléphone public et reçoit un message urgent de Joël. Sans raccrocher, Patricia peut composer le numéro de Joël grâce à la fonction Appel en session sans que des coûts soient imputés au deuxième appel.
- Patricia est à l'extérieur du bureau et doit envoyer des messages à Johanne et à Robert au bureau. Patricia peut accéder à la boîte vocale de Johanne, laisser son message, puis utiliser la fonction Appel en session pour accéder à la boîte vocale de Robert et lui laisser un message à son tour.
- Patricia appelle Doris et obtient sa boîte vocale. Patricia sait qu'André peut également lui donner l'information dont elle a besoin. Patricia utilise donc la fonction Appel en session pour appeler André à partir de la boîte vocale de Doris.

Pour établir un appel à l'aide de la fonction Appel en session

- 1 Accédez à votre boîte vocale :
 - Si vous appelez à partir d'un poste distant, appuyez sur *** *** au cours de la diffusion de votre annonce d'accueil pour accéder à votre boîte vocale.
Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **8 8**. Suivez les directives des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.
 - Si vous appelez à partir d'un poste Nortel Networks, faites le **☎ 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les touches afficheur.
- 2 Appuyez sur **0**, suivi immédiatement du numéro du poste que vous voulez joindre.
N'arrêtez pas pendant plus de deux secondes lorsque vous entrez le numéro du poste.

Pour consulter le répertoire d'entreprise pendant l'établissement d'un appel à l'aide de la fonction Appel en session

Si vous entrez un nom au lieu d'un numéro à l'aide de la fonction Appel en session, l'application CallPilot établit l'appel dès qu'elle trouve le numéro correspondant.

- 1 Accédez à votre boîte vocale :
 - Si vous appelez à partir d'un poste distant, appuyez sur *** *** au cours de la diffusion de votre annonce d'accueil pour accéder à votre boîte vocale.
Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **8 8**.
Suivez les directives des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.
 - Si vous appelez à partir d'un poste Nortel Networks, faites le **☎ 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
Appuyez sur **0**, suivi immédiatement de **1 1** pour consulter le répertoire d'entreprise. Il s'agit du numéro par défaut du répertoire d'entreprise. Le coordinateur de système peut modifier le numéro du répertoire d'entreprise. Si vous ne connaissez pas le numéro, appuyez sur *****.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :
Appuyez sur **0**, suivi immédiatement de **#** pour consulter le répertoire d'entreprise.
- 3 Entrez le nom, puis le prénom jusqu'à ce que l'appel soit effectué.
Pour de plus amples renseignements sur l'entrée du nom, reportez-vous à la section intitulée [«Consultation du répertoire d'entreprise»](#) à la page 52.

Pour utiliser la fonction Appel en session afin de communiquer avec le poste de réception spécifique

Le poste de réception spécifique correspond au numéro du poste de la personne-ressource qui reçoit vos appels lorsque les demandeurs appuient sur le zéro.

1 Accédez à votre boîte vocale :

- Si vous appelez à partir d'un poste distant, appuyez sur ***** ***** au cours de la diffusion de votre annonce d'accueil pour accéder à votre boîte vocale.
Si vous êtes en Europe ou en Australie, appuyez sur **8** **8**.
Suivez les directives des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.
- Si vous appelez à partir d'un poste Nortel Networks, faites le ***** **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les touches afficheur.

2 Appuyez sur **0**, puis attendez que le poste de réception spécifique réponde. Pour de plus amples renseignements sur la sélection d'un poste de réception spécifique, reportez-vous à la section intitulée «[Désignation d'un poste de réception spécifique](#)» à la [page 23](#).

Chapitre 8

Renvoi automatique de vos appels

Vous pouvez renvoyer immédiatement vos appels à l'application CallPilot, sans qu'ils sonnent à votre poste. Par exemple, vous pouvez configurer la fonction Renvoi automatique si vous prévoyez être absent du bureau et ne voulez pas que la sonnerie de votre téléphone dérange vos collègues de travail ou si vous ne voulez pas prendre d'appels pendant que vous travaillez. Lorsque la fonction Renvoi automatique est activée, les demandeurs peuvent laisser un message sans attendre que le téléphone sonne plusieurs fois.

Le présent chapitre indique les différentes méthodes permettant de renvoyer vos appels :

- [Renvoi automatique des appels à votre boîte vocale](#)
- [Programmation du renvoi automatique à distance](#)
- [Renvoi automatique avec identification du demandeur](#)

Renvoi automatique des appels à votre boîte vocale

Pour renvoyer les appels entrants à votre boîte vocale, appuyez sur **[☎] [9] [8] [4]**.

Pour annuler la fonction Renvoi automatique, procédez de l'une des manières suivantes :

- appuyez une deuxième fois sur **[☎] [9] [8] [4]** ;
- appuyez sur **Renv auto** ;
- appuyez sur **[☎] [#] [4]** ;
- appuyez sur **ANNUL**.

Programmation du renvoi automatique à distance

Si vous êtes absent du bureau, vous pouvez renvoyer vos appels à votre boîte vocale en utilisant le clavier de n'importe quel poste à tonalités.



Nota : Vous pouvez programmer la fonction Renvoi automatique à distance si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar. Vous ne pouvez pas programmer la fonction Renvoi automatique à distance si vous utilisez l'interface CallPilot.

Pour programmer la fonction Renvoi automatique à distance


- 1 Appelez la Réception automatique ou votre poste d'affaires à partir de n'importe quel poste à tonalités.
- 2 Pendant l'écoute de l'annonce, composez le numéro de poste CallPilot ou appuyez sur . Si vous êtes en Europe ou en Australie, composez le numéro de poste CallPilot ou appuyez sur .
- 3 Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés.
- 4 Appuyez sur .
- 5 Appuyez sur pour accéder au menu Renvoi automatique.
- 6 Appuyez sur pour activer ou désactiver la fonction Renvoi automatique.
 - Si la fonction Renvoi automatique est activée, le guide parlé annonce :
«*Les appels obtiendront immédiatement une réponse.*»
Tous les appels acheminés à votre poste sont pris en charge par l'application CallPilot.
 - Si la fonction Renvoi automatique est désactivée, un guide parlé annonce :
«*Votre poste sonnera lorsque vous recevrez un appel.*»
- 7 Appuyez sur pour activer ou désactiver la fonction Affichage des données d'appels.
 - Si la fonction Affichage des données d'appels est activée, un guide parlé annonce :
«*Les données d'appels seront affichées à votre poste.*»
 - Si la fonction Affichage des données d'appels est désactivée, un guide parlé annonce :
«*Les données d'appels ne seront pas affichées à votre poste.*»
- 8 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Renvoi automatique avec identification du demandeur


Vous ne pouvez avoir accès à la fonction Renvoi automatique avec identification du demandeur que si votre entreprise est abonnée à un service d'identification du demandeur. Communiquez avec le pour vérifier si vous avez accès à cette fonction. Si le demandeur appelle à partir d'un numéro inconnu ou confidentiel, les données d'appels ne sont pas affichées.



Vous pouvez utiliser la fonction Renvoi automatique avec identification du demandeur pour filtrer les appels retransmis à votre boîte vocale. Lorsque la fonction est activée, une tonalité d'alarme est émise, puis les données d'identification du demandeur apparaissent sur l'afficheur.

Pour parler au demandeur dont l'appel a été renvoyé à votre boîte vocale, appuyez sur


 9] 8] 7] pour interrompre l'appel.

Pour activer et désactiver la fonction Renvoi automatique avec identification du demandeur



1 Appuyez sur  9] 8] 1].
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.

2 Appuyez sur **ADMIN** ou sur .
Appuyez sur **ANN** ou sur .


Options annonce:
ENR SÉLECT RAUT


3 Appuyez sur **RAUT** ou sur .

Renvoi auto?
OUI NON

4 Appuyez sur **OUI** ou sur  pour transférer vos appels au système CallPilot sans qu'ils sonnent à votre poste
ou
appuyez sur **NON** ou sur  pour recevoir les appels à votre poste.

Aff donn appel: 0
MOD SORT

5 Appuyez sur **MOD** ou sur  pour activer ou désactiver la fonction Affichage des données d'appels.

6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Le renvoi automatique sur occupation a priorité sur l'identification du demandeur.

Si la fonction Renvoi automatique sur occupation est activée sur votre poste avec afficheur, les données d'appels de l'identification du demandeur ne sont pas affichées. Si votre ligne est occupée, la fonction Renvoi automatique sur occupation transfère tous vos appels à un autre poste. Cette fonction est programmée par le coordinateur de système.





Chapitre 9

Transfert d'appels

Le présent chapitre décrit la marche à suivre pour transférer des appels et traite des sujets suivants :





- [Transfert des appels à une boîte vocale CallPilot](#)
- [Transfert d'un appel d'un titulaire de boîte vocale à sa boîte vocale](#)
- [Transfert des appels à la Sélection de service \(SS\)](#)
- [Transfert extérieur](#)
- [Configuration du transfert extérieur](#)
- [Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#)
- [Activation ou désactivation du transfert extérieur](#)
- [Optimisation du transfert extérieur](#)

Transfert des appels à une boîte vocale CallPilot





La fonction de transfert     permet de transférer directement un appel à partir de votre poste d'affaires à une boîte vocale CallPilot.

Le transfert des appels à une boîte vocale CallPilot procure les avantages suivants :

- Si vous transférez l'appel à une boîte vocale plutôt qu'à un autre poste, l'appel ne vous est pas renvoyé. Par contre, si vous transférez l'appel à un autre poste et que l'appel n'obtient aucune réponse, l'appel vous est renvoyé.
- L'appel est immédiatement transféré à la boîte vocale, ce qui économise du temps.

La fonction     n'est pas accessible à partir des postes Companion sans fil.

Pour transférer un appel à une boîte vocale à partir de votre poste

- 1 Appuyez sur    .
N'appuyez pas sur Garde, car l'appel sera automatiquement mis en garde.
- 2 Entrez le numéro de la boîte vocale ou consultez le répertoire d'entreprise. Pour consulter le répertoire d'entreprise, appuyez sur l'option **RÉPERT**.
- 3 Attendez que le message **Appel transféré** s'affiche avant d'utiliser d'autres fonctions CallPilot. L'appel est automatiquement transféré et la session CallPilot prend fin.

Transfert d'un appel d'un titulaire de boîte vocale à sa boîte vocale

Il est possible de transférer l'appel d'un titulaire de boîte vocale à sa boîte vocale CallPilot afin qu'il puisse modifier son annonce ou récupérer ses messages.

Pour transférer un appel de titulaire de boîte vocale à sa boîte vocale

- 1 Appuyez sur **[e] 9 8 6**.
N'appuyez pas sur Garde, car l'appel sera automatiquement mis en garde.
- 2 Entrez le numéro de la boîte vocale du titulaire.
- 3 Attendez que le message **Appel transféré** s'affiche avant d'utiliser d'autres fonctions relatives aux postes.



Nota : N'utilisez pas la fonction **[e] 7 0** pour transférer un appel à la boîte vocale du titulaire. Ce faisant, l'appel que vous transférez à leur poste pourrait vous être retourné.

La fonction **[e] 9 8 6** n'est pas accessible à partir des postes Companion sans fil.

Une fois que l'appel est transféré à la boîte vocale du titulaire, celui-ci doit effectuer les étapes suivantes :

- 1 Appuyer sur **[*] [*]** lors de la diffusion de son annonce de boîte vocale.
- 2 Suivre les directives des guides parlés pour accéder à sa boîte vocale.

Transfert des appels à la Sélection de service (SS)

La Sélection de service (SS) est une application à un chiffre qui fournit aux demandeurs un menu comprenant davantage d'options que celui de la Réception automatique.

La Sélection de service (SS) permet au demandeur :

- d'écouter le menu principal et de faire une sélection;
- d'écouter un message d'information préenregistré de la SS;
- de laisser un message dans une boîte vocale;
- de transférer son appel à un autre poste ou à un numéro extérieur.

Pour de plus amples renseignements sur la Sélection de service, adressez-vous au coordinateur de système.

Vous pouvez transférer un appel au début d'un arbre SS.

Pour transférer un appel à un arbre SS

- 1 Appuyez sur .
N'appuyez pas sur Garde , car l'appel sera automatiquement mis en garde.
- 2 Sélectionnez un arbre SS en entrant un chiffre entre 1 et 8, puis en appuyant sur .
- 3 Attendez que le message **Appel transféré** s'affiche avant d'utiliser d'autres fonctions.

Transfert extérieur

Le transfert extérieur vous permet de transférer l'appel d'un demandeur ayant obtenu votre boîte vocale à un numéro extérieur que vous avez défini. Un demandeur peut utiliser le transfert extérieur à partir de n'importe quel poste à tonalités. Vous pouvez diriger les appels acheminés par le transfert extérieur à n'importe quel numéro.

Vous pouvez aviser les demandeurs de l'existence de cette fonction dans votre annonce personnelle. Dans ce cas, signalez-leur sur quel numéro appuyer pour que leur appel soit transféré.

- Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, invitez les demandeurs à appuyer sur **7**.
- Si vous utilisez l'interface CallPilot, invitez les demandeurs à appuyer sur **9**.

Par exemple :

*«Bonjour. Ici Pierre Legrand. Je ne suis pas au bureau aujourd'hui. Veuillez me laisser un message après la tonalité et je vous rappellerai dès que possible. Si vous avez besoin de me joindre avant demain, faites le **7** et votre appel sera transféré à mon téléphone cellulaire. Merci.»*



Nota : Les restrictions programmées sur votre ligne téléphonique s'appliquent également aux numéros de transfert extérieur. Si, par exemple, vous ne pouvez pas faire d'appel interurbain à partir de votre poste, il vous sera également impossible de définir un numéro interurbain pour le transfert extérieur. Si vous ne pouvez pas programmer de numéros de poste de destination pour le transfert extérieur, communiquez avec le coordinateur de système.

Pour assurer le bon fonctionnement du transfert extérieur, vous devez enregistrer une annonce.

Lorsque vous programmez le transfert extérieur, vous pouvez ajouter des caractères spéciaux au numéro de destination. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination»](#) à la page 72.

Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination

Les caractères spéciaux sont des pauses ou d'autres directives de composition que vous pouvez ajouter s'ils sont requis pour accéder au réseau ou à un numéro de destination.

Pour ajouter des caractères spéciaux à un numéro de téléphone de destination (ou au numéro de récepteur de recherche de personnes, si vous définissez un tel numéro pour l'Avis de réception de message hors système), suivez les directives des guides parlés ou appuyez sur **AJOUT**. Un numéro de téléphone de destination ou un numéro de récepteur ne doit pas dépasser 30 caractères.



Nota : Si vous ajoutez des caractères spéciaux, n'appuyez pas sur la touche du clavier **#** pour entrer un dièse (#) ni sur la touche ***** pour entrer un astérisque (*). Appuyez sur la touche située directement sous l'option sur un poste avec afficheur deux lignes ou suivez les directives des guides parlés.

Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination	
Appuyez sur	Description
2 ou <u>CHFR</u>	pour continuer l'ajout de chiffres au numéro de téléphone de destination.
3 ou <u>PAUSE</u>	pour insérer une pause (correspond à P sur l'afficheur). Une pause dure quatre secondes.
4 ou <u>TONAL</u>	pour identifier la tonalité de manœuvre (configuration de type PBX). Ce caractère spécial correspond à D sur l'afficheur.
5 ou <u>AUTRE #</u>	pour insérer un dièse (#).
6 ou <u>AUTRE *</u>	pour insérer un astérisque (*).
*	pour annuler et recommencer.

Configuration du transfert extérieur

Pour programmer le transfert extérieur à un numéro de téléphone

- Appuyez sur **☰** **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **8** **0** pour accéder aux options de boîte vocale.
 - Appuyez sur **9** pour accéder au menu Transfert extérieur.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **8** pour accéder au menu Transfert extérieur.
- Passez à l'étape 3.

Transfert ext
ADMIN SÉLECT

- Appuyez sur **ADMIN** ou **1** pour programmer le transfert extérieur ou si le transfert extérieur est déjà défini, appuyez sur **MOD**.

Destination:
TÉL POSTE

- Appuyez sur **TÉL** pour sélectionner le numéro de téléphone de destination extérieur.

Tél:
REPR OK

- Entrez le numéro de téléphone de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.

```

<>
AJOUT          OK

```

- 6 Appuyez sur **OK** ou **#** pour valider le numéro de destination représenté ci-contre par <x> ou
- ou appuyez sur **AJOUT** ou **2** pour ajouter des caractères spéciaux. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination» à la page 72.

Après avoir ajouté les caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de destination.

```

Transfert: désact
MOD          SORT

```

- 7 Appuyez sur **MOD** ou **1** pour activer le transfert extérieur.

```

Transfert: activ
MOD          SORT

```

- 8 Appuyez sur **SORT** ou sur *****.

- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **☎**.

Pour programmer le transfert extérieur à un poste

- Appuyez sur **☎** **9** **8** **1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **8** **0** pour accéder aux options de boîte vocale.
 - Appuyez sur **9** pour accéder au menu Transfert extérieur.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **8**.
- Appuyez sur **8** pour accéder au menu Transfert extérieur.
- Passez à l'étape 3.

```

Transfert ext
ADMIN        SÉLECT

```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **1** pour programmer le transfert extérieur.

```

Pste:
REPR        OK

```

- 4 Entrez le numéro de poste de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.

```

Valider<x>
REPR        OK

```

- 5 Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour valider le numéro. Le <x> représente le numéro du poste.

```

Transfert: désact
MOD          SORT

```

- 6 Appuyez sur **MOD** ou **1** pour activer le transfert extérieur.

```

Transfert: activ
MOD          SORT

```





- 7 Appuyez sur **SORT** ou sur *****.

- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **☎**.




Activation ou désactivation du transfert extérieur

Une fois programmé, le transfert extérieur peut être activé ou désactivé en tout temps. La désactivation de cette fonction n'a aucune répercussion sur la programmation des paramètres.



Pour activer ou désactiver le transfert extérieur

- 1 Appuyez sur    .
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.


- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :

- Appuyez sur   pour accéder aux options de boîte vocale.
- Appuyez sur .
- Passez à l'étape 3.


Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur .
- Appuyez sur  pour accéder au menu Transfert extérieur.
- Passez à l'étape 3.


Transfert ext
ADMIN SÉLECT


- 3 Appuyez sur SÉLECT ou sur  pour accéder au transfert extérieur.

Transfert: désact
MOD SORT

- 4 Appuyez sur MOD ou  pour activer le transfert extérieur.
Appuyez sur MOD de nouveau pour désactiver le transfert extérieur.

Transfert: activ
MOD SORT

- 5 Appuyez sur SORT ou sur .

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Optimisation du transfert extérieur

Lorsque l'application CallPilot transfère un appel à un numéro de téléphone extérieur à l'aide du transfert extérieur, deux lignes sont utilisées. Une ligne d'arrivée sert à mettre le demandeur en communication avec une boîte vocale et une ligne de départ sert à le transférer au numéro de téléphone extérieur. Les deux lignes demeurent en usage pendant que l'utilisateur est relié au numéro de téléphone de transfert extérieur.

Pour optimiser l'utilisation des lignes CallPilot, l'appel de transfert extérieur acheminé à un numéro de téléphone extérieur peut être transféré à une ligne d'arrivée pour établir l'appel de départ. Ce type de transfert se nomme transfert sur liaison.



Nota : Un transfert sur liaison ne peut être effectué que si la ligne CallPilot est dotée de la fonction Transfert sur liaison. Le type de ligne le plus courant qui prend en charge le transfert sur liaison est la ligne Centrex. Si un transfert sur liaison est programmé pour un transfert extérieur et que les lignes CallPilot n'acceptent pas cette fonction, la communication est rompue. Communiquez avec le coordinateur de système avant de programmer le transfert sur liaison.

Afin d'effectuer un transfert sur liaison à l'aide du transfert extérieur, vous devez ajouter le caractère spécial **#** avant le numéro de téléphone de transfert extérieur.

Par exemple, le numéro de téléphone ressemble à :

5 5 5 1 2 3 4

où :

- **#** indique au système CallPilot d'utiliser la ligne d'arrivée pour le transfert;
- 5 5 5 1 2 3 4 correspond au numéro de téléphone composé.

Programmation d'un transfert extérieur lorsque l'application CallPilot est reliée à un système PBX

Lorsque l'application CallPilot est intégrée à un système PBX et que vous voulez obtenir une ligne extérieure et reconnaître la tonalité de manœuvre, entrez :

9 # 4 2 5 5 5 1 2 3 4

où :

- 9 accède à une ligne extérieure;
- # indique que les chiffres suivants sont des caractères spéciaux;
- 4 reconnaît la tonalité de manœuvre;
- 2 indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer;
- 5 5 5 2 3 4 correspond au numéro de téléphone composé.

Une fois que vous avez entré la séquence de composition, l'afficheur indique :

9D5551234
AJOUT OK

Chapitre 10

Avis de réception de message hors système

Le présent chapitre donne la marche à suivre pour programmer et modifier la fonction Avis de réception de message hors système et traite des sujets suivants :

- [Avis de réception de message hors système](#)
- [Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système](#)
- [Modification de la fonction Avis de réception de message hors système](#)
- [Suppression d'un numéro de destination](#)
- [Ajout d'un numéro de destination](#)
- [Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système](#)

Avis de réception de message hors système

L'application CallPilot vous permet de recevoir un avis à un numéro de poste, à un numéro de téléphone ou à un numéro de récepteur de recherche de personnes pour vous avertir de la présence d'un message dans votre boîte vocale. Votre coordinateur de système active l'Avis de réception de message hors système.

Si vous avez programmé l'application CallPilot de façon que l'avis soit envoyé à un poste, le système vous demande d'entrer un mot de passe avant de pouvoir écouter vos messages.

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à un maximum de cinq numéros de destination différents. Lorsque le nombre maximal de tentatives est atteint pour chaque numéro de destination, le numéro suivant dans la série est composé. Par exemple, l'application CallPilot peut d'abord composer le numéro de votre téléphone de voiture pour vous avertir d'un nouveau message. S'il n'y a aucune réponse, l'appel est acheminé à votre numéro de résidence. S'il n'y a toujours aucune réponse, votre récepteur de recherche de personnes sonne, et ainsi de suite. Le nombre de tentatives est déterminé par votre coordinateur de système.

Si le dispositif destinataire est un téléphone ou un poste, vous devez définir des heures d'activation et de désactivation. Celles-ci s'appliquent aux cinq numéros de la fonction Avis de réception de message hors système. Si le dispositif destinataire est un récepteur, il n'est pas nécessaire de définir des heures d'activation et de désactivation.

La fonction Avis de réception de message hors système démarre à l'heure d'activation. Programmez l'heure d'activation en fonction de votre horaire, afin que vous puissiez recevoir l'appel au numéro de destination.

La fonction Avis de réception de message hors système peut être annulée à partir du numéro de destination de l'avis de réception de message hors système. Cette option est utile dans le cas où le numéro de destination a été mal programmé et que les avis sont envoyés au mauvais destinataire.

Le destinataire de l'avis de réception de message hors système entend le guide parlé suivant : *«Le message est destiné à (nom du titulaire de boîte vocale). Pour accéder à la boîte vocale, faites le [1]. Si vous avez reçu cet appel par erreur, faites le [2].»*

Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système

Vous pouvez configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système à partir de n'importe quel poste à tonalités.

Ces paramètres sont :

- le type de dispositif destinataire (téléphone, poste ou récepteur de recherche de personnes);
- le numéro de destination (téléphone, poste ou récepteur de recherche de personnes);
- les heures d'activation de la réception des appels aux numéros de téléphone ou de poste. Les récepteurs de recherche de personnes signalent chaque réception de message;
- les types de messages que vous voulez recevoir (tous les nouveaux messages ou uniquement les messages urgents).



Nota : Les restrictions programmées sur votre ligne téléphonique s'appliquent également aux numéros d'avis de réception de message hors système. Ainsi si vous ne pouvez pas faire d'appels interurbains à partir de votre poste, il vous sera également impossible de définir un numéro de destination interurbain pour la fonction Avis de réception de message hors système.

Configuration de la fonction Avis de réception de message hors système

Pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système pour la première fois, procédez tel qu'indiqué ci-après. Si vous avez déjà défini les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système, reportez-vous à la section intitulée «[Modification de la fonction Avis de réception de message hors système](#)» à la page 90.

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour	reportez-vous à
un numéro de téléphone	page 79
un numéro de poste	page 82
un récepteur de recherche de personnes	page 85

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de téléphone

- Appuyez sur **[*] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT

- Appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination.

Tél:
REPR **OK**


- Entrez le numéro de téléphone de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**. Le numéro de téléphone de destination peut contenir un maximum de 30 chiffres.

- | | |
|---|---|
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> <x>
 AJOUT OK </div> | <p>6 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>
 ou
 appuyez sur AJOUT ou sur 2 pour ajouter des caractères spéciaux et utiliser votre clavier ou suivez le guide parlé pour ajouter des caractères.
 Reportez-vous à la section intitulée «Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination» à la page 72.
 Après avoir ajouté les caractères spéciaux, appuyez sur OK ou sur # pour confirmer le numéro de destination.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> Déb à h:mm:
 REPR OK </div> | <p>7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> <heure de début>
 REPR AM PM </div> | <p>8 Appuyez sur AM ou sur 1
 ou sur PM ou sur 2.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> <heure de début>
 REPR OK </div> | <p>9 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer l'heure d'activation.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> Fin à h:mm:
 REPR OK </div> | <p>10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> <heure de fin>
 REPR AM PM </div> | <p>11 Appuyez sur AM ou sur 1
 ou sur PM ou sur 2.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> <heure de fin>
 REPR OK </div> | <p>12 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer l'heure de désactivation.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> Autre dest?
 OUI NON </div> | <p>13 Appuyez sur OUI ou sur 1 si vous voulez définir un autre numéro de destination
 ou
 appuyez sur NON ou sur # si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> Début à:<heure de début>
 MOD SUIV </div> | <p>14 Appuyez sur SUIV ou sur # pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée
 ou
 appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier l'heure d'activation.</p> |
| <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; width: fit-content;"> Fin à:<heure de fin>
 MOD SUIV </div> | <p>15 Appuyez sur SUIV ou sur # pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée
 ou
 appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier l'heure de désactivation.</p> |

Type ms9: nouveau
MOD OK

- 16** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour recevoir un avis pour les nouveaux messages
ou
appuyez sur **MOD** ou sur **1** pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 17** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un poste

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[*] 5** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[*]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[*]**.
- Appuyez sur **[*]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[*]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

Destination:
TÉL POSTE **RÉCEPT**

- 4 Appuyez sur **POSTE** ou sur **[*]** pour choisir un poste de destination.

Pste:
REPR **OK**

- 5 Entrez le numéro de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[*]**.

Valider: <>
REPR **OK**

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **[*]** pour confirmer le poste de destination. Le <> représente le numéro du poste.

Déb à hhmm:
REPR **OK**

- 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

<heure de début>
REPR AM PM


- 8 Appuyez sur **AM** ou sur **[*]**
ou sur
PM ou sur **[*]**.

<heure de début>
REPR **OK**

- 9 Appuyez sur **OK** ou sur **[*]** pour confirmer l'heure d'activation.

Fin à hhmm:
REPR **OK**

- 10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

- | | |
|---|---|
| <heure de fin>
REPR AM PM | <p>11 Appuyez sur <u>AM</u> ou sur <input type="checkbox"/> 1
 ou sur <u>PM</u> ou sur <input type="checkbox"/> 2 .</p> |
| <heure de fin>
REPR <u>OK</u> | <p>12 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="checkbox"/> # pour confirmer l'heure de désactivation.</p> |
| Autre dest?
OUI NON | <p>13 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="checkbox"/> 1 si vous voulez définir un autre numéro de destination
 ou
 appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="checkbox"/> # si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.</p> |
| Début à:<heure de début>
MOD SUIV | <p>14 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> # pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée
 ou
 appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> 1 pour modifier l'heure d'activation.</p> |
| Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV | <p>15 Appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> # pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée
 ou
 appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> 1 pour modifier l'heure de désactivation.</p> |
| Type ms9: nouveau
MOD <u>OK</u> | <p>16 Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="checkbox"/> # pour recevoir un avis pour les nouveaux messages
 ou
 appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> 1 pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.</p> |
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | <p>17 Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="checkbox"/> .</p> |

Programmation de la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de récepteur de recherche de personnes

Exemple d'un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire

Si vous attribuez un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire à partir d'un système PBX, n'oubliez pas d'insérer un (en fonction de votre système) avant de faire le pour obtenir une ligne extérieure.

Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes ne peuvent compter ensemble plus de 30 caractères.

Pour établir, par exemple, la communication avec le récepteur de recherche de personnes, entrez :

où :

- indique que les chiffres suivants sont des caractères spéciaux;
- reconnaît la tonalité de manœuvre;
- indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer;
- correspond au numéro de récepteur de recherche de personnes composé;
- permet d'insérer une pause.

Selon votre fournisseur de service de recherche de personnes, la séquence de programmation peut changer. Pour de plus amples renseignements sur la configuration des paramètres de numéro de téléphone de destination de votre récepteur de recherche de personnes, communiquez avec votre fournisseur de service de recherche de personnes.

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un récepteur de recherche de personnes

- 1 Appuyez sur **[☰] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN  SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

```
Destination:
TÉL  POSTE  RÉCEPT
```

- 4 Appuyez sur **RÉCEPT** ou sur **[3]** pour sélectionner un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

```
Récepteur:
REPR                OK
```


- 5 Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.

```
<x>
AJOUT                OK
```

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par **<x>**
ou
appuyez sur **AJOUT** ou sur **[2]** pour ajouter des caractères spéciaux et utiliser votre clavier ou suivez le guide parlé pour ajouter des caractères.

Reportez-vous à la section intitulée «[Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#)» à la page 72.

Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.

- 7** Appuyez sur SUIV ou sur **#** pour confirmer le message par défaut transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Ce message transmis par l'application CallPilot correspond au numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé, afin de vous indiquer qui est le demandeur
ou
appuyez sur MOD ou sur **1** pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.
Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.
- 8** Appuyez sur OUI ou sur **1** si vous voulez définir un autre numéro de destination
ou
appuyez sur NON ou sur **#** si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.
- 9** Appuyez sur OK ou sur **#** pour recevoir un avis pour les nouveaux messages
ou
appuyez sur MOD ou sur **1** pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.
- 10** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .
- Affich:<xxxx>
MOD SUIV
- Autre dest?
OUI NON
- Type ms9: nouveau
MOD OK
- Avis réception
ADMIN SÉLECT

Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système à plusieurs numéros de destination

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à un maximum de cinq numéros de destination différents. Les étapes suivantes vous permettront d'entrer un numéro de téléphone de destination, puis d'ajouter pour la première fois un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

- 1 Appuyez sur **[☰]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8]** **[5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AUVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT

- 4 Appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination.

Tél:
REPR **OK**

- 5 Entrez le numéro de téléphone de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**. Le numéro de téléphone de destination ne doit pas dépasser 30 chiffres.

<x>
AJOUT **OK**

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>
ou

appuyez sur **AJOUT** ou sur **[2]** pour ajouter des caractères spéciaux et utiliser votre clavier ou suivez le guide parlé pour ajouter des caractères. Reportez-vous à la section intitulée «[Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#)» à la page 72.

- | | |
|--|---|
| Début: hhmm:
REPR OK | 7 Entrez l'heure d'activation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. |
| <heure de début>
REPR AM PM | 8 Appuyez sur AM ou sur 1 ou sur PM ou sur 2 . |
| <heure de début>
REPR OK | 9 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer l'heure d'activation. |
| Fin à hhmm:
REPR OK | 10 Entrez l'heure de désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro. |
| <heure de fin>
REPR AM PM | 11 Appuyez sur AM ou sur 1 ou sur PM ou sur 2 . |
| <heure de fin>
REPR OK | 12 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer l'heure de désactivation. |
| Autre dest?
OUI NON | 13 Appuyez sur OUI ou sur 1 pour définir un autre numéro de destination. |
| Avis2: aucun
DÉFIN SUIV | 14 Appuyez sur DÉFIN pour configurer un autre numéro de destination. |
| Destination:
TÉL POSTE RÉCEPT | 15 Appuyez sur RÉCEPT ou sur 3 pour sélectionner un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire. |
| Récepteur:
REPR OK | 16 Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire, puis appuyez sur OK ou sur # . |
| <xxx>
AJOUT OK | 17 Appuyez sur OK ou sur # pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x> ou appuyez sur AJOUT ou sur 2 pour ajouter des caractères spéciaux et utiliser votre clavier ou suivez le guide parlé pour ajouter des caractères. Reportez-vous à la section intitulée « Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination » à la page 72. Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur OK ou sur # . |

Affich<xxxx>
MOD SUIV

- 18** Appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer le message par défaut transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Ce message transmis par l'application CallPilot correspond au numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé, afin de vous indiquer qui est le demandeur
ou
appuyez sur MOD ou sur pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.
Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.

Avis2: récepteur
MOD AUTRE SUIV

- 19** L'afficheur indique que le second numéro de destination est un récepteur de recherche de personnes.
Appuyez sur SUIV ou sur pour continuer.

Avis3: aucun
DÉFIN SUIV

- 20** Appuyez sur SUIV ou sur pour continuer.

Début à:<heure de début>
MOD SUIV

- 21** Appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer l'heure d'activation que vous avez programmée
ou
appuyez sur MOD ou sur pour modifier l'heure d'activation.

Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV

- 22** Appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer l'heure de désactivation que vous avez programmée
ou
appuyez sur MOD ou sur pour modifier l'heure de désactivation.

Type ms9: nouveau
MOD OK

- 23** Appuyez sur OK ou sur pour recevoir un avis pour les nouveaux messages
ou
appuyez sur MOD ou sur pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 24** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Modification de la fonction Avis de réception de message hors système

Vous pouvez modifier les paramètres et les numéros de destination de la fonction Avis de réception de message hors système. Pour de plus amples renseignements sur les paramètres, reportez-vous à la section intitulée «Paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système» à la page 78.

Si vous voulez modifier les paramètres relatifs aux heures ou aux types de message, suivez la procédure décrite à la section intitulée «Pour modifier les paramètres de période de temps ou de type de message» à la page 90.

Pour modifier le type de dispositif destinataire, suivez la procédure adéquate.


Pour modifier le type de dispositif destinataire	reportez-vous à
à partir d'un téléphone à un poste, un récepteur de recherche de personnes ou un autre numéro de téléphone	page 92
à partir d'un récepteur de recherche de personnes à un poste ou un téléphone	page 94
à partir d'un téléphone ou un poste à un récepteur de recherche de personnes	page 96

Pour modifier les paramètres de période de temps ou de type de message

- 1 Appuyez sur **[e] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur de votre poste.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

- | | |
|---------------------------------------|--|
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | 3 Appuyez sur ADMIN ou sur 1 pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système. |
| Avis: <>
MOD SUIV | 4 Appuyez sur SUIV .
Pour modifier le type de dispositif destinataire, reportez-vous à la section intitulée « Pour modifier le type de dispositif destinataire » à la page 90 pour connaître la procédure appropriée. |
| Autre dest?
OUI NON | 5 Appuyez sur NON ou sur # pour continuer. |
| Début à: <heure de début>
MOD SUIV | 6 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier l'heure d'activation ou appuyez sur SUIV ou sur # pour confirmer l'heure d'activation. |
| Fin à: <heure de fin>
MOD SUIV | 7 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier l'heure de désactivation ou appuyez sur SUIV ou sur # pour confirmer l'heure désactivation. |
| Type ms9: nouveau
MOD OK | 8 Appuyez sur MOD ou sur 1 pour modifier le type de message à urgent.
Appuyez sur OK ou sur # pour valider le nouveau message par défaut. Vous pouvez choisir d'être avisé de l'arrivée de tous les nouveaux messages ou des messages urgents uniquement.
Si vous optez pour la seconde option, vous recevrez un avis uniquement pour les messages urgents. |
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  . |

Pour modifier la destination d'un téléphone à un autre numéro de destination

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] 5** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN  SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

```
Avis: téléphone
MOD      SUIV
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer de dispositif destinataire.

```
Destination:
TEL  POSTE  RÉCEPT
```

- 5 Appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un autre numéro de téléphone de destination
ou
appuyez sur **POSTE** ou sur **[2]** pour choisir un poste de destination
ou
appuyez enfin sur **RÉCEPT** ou sur **[3]** pour choisir un numéro de récepteur de recherche de personnes de destination.

```
<>
REPR      OK
```

- 6 Entrez le numéro de destination, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]**.
Le numéro de téléphone de destination ne doit pas dépasser 30 chiffres.

```
Valider:<xxxx>
REPR      OK
```

- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination
ou
appuyez sur **REPR** ou sur **[*]** pour le changer.

- 8** Appuyez sur SUIV ou pour continuer
ou
appuyez sur MOD ou sur pour modifier le numéro de destination,
puis répétez les étapes 6 à 8.
- NOTA : Si vous avez modifié le dispositif de destination pour le régler sur récepteur, passez à l'étape 13.
- 9** Appuyez sur OUI ou sur si vous voulez définir un autre numéro de destination
ou
appuyez sur NON ou sur si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.
- 10** Appuyez sur MOD ou sur pour modifier l'heure d'activation
ou
appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer l'heure d'activation.
- 11** Appuyez sur MOD ou sur pour modifier l'heure de désactivation
ou
appuyez sur SUIV ou sur pour confirmer l'heure de désactivation.
- 12** Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur MOD ou sur pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.
Appuyez sur OK ou sur .
- 13** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Avis: <>
MOD SUIV

Autre dest?
OUI NON

Début à: <heure de début>
MOD SUIV

Fin à: <heure de fin>
MOD SUIV

Type ms9: nouveau
MOD OK

Avis réception
ADMIN SÉLECT

Pour modifier la destination d'un récepteur de recherche de personnes à un téléphone ou à un poste

- 1 Appuyez sur **[*] [9] [8] [1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] [5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN  SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour modifier les paramètres d'avis de réception de message hors système. L'affichage indique le numéro de destination et le type de dispositif destinataire.

```
Modifier:récept
MOD      SUIV
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer le type de dispositif destinataire et le numéro de destination.

```
Destination:
TÉL  POSTE  RÉCEPT
```

- 5 Sélectionnez le type de dispositif destinataire :
appuyez sur **TÉL** ou sur **[1]** pour choisir un numéro de téléphone de destination
ou
appuyez sur **POSTE** ou sur **[2]** pour choisir un numéro de poste de destination.

```
<xxx>:
REPR      OK
```

- 6 Entrez le numéro de destination à définir pour la fonction Avis de réception de message hors système.
Le <x> représente le numéro de destination.
Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour confirmer le numéro de destination
ou
appuyez sur **REPR** ou sur **[*]** pour le changer.

```
Avis:<x>
MOD      SUIV
```

- 7 Appuyez sur **SUIV** ou sur **[#]** pour continuer.

- | | |
|---|---|
| Autre dest?
OUI NON | 8 Appuyez sur <u>OUI</u> ou sur <input type="checkbox"/> si vous voulez définir un autre numéro de destination et répétez les étapes 6 à 8
ou
appuyez sur <u>NON</u> ou sur <input type="checkbox"/> si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination. |
| Début à:<heure de début>
MOD SUIV | 9 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour modifier l'heure d'activation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour confirmer l'heure d'activation. |
| Fin à:<heure de fin>
MOD SUIV | 10 Appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour modifier l'heure de désactivation
ou
appuyez sur <u>SUIV</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour confirmer l'heure de désactivation. |
| Type ms9:nouveau
MOD OK | 11 Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur <u>MOD</u> ou sur <input type="checkbox"/> pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.
Appuyez sur <u>OK</u> ou sur <input type="checkbox"/> . |
| Avis réception
ADMIN SÉLECT | 12 Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/> . |

Pour changer la destination d'un téléphone ou d'un poste à un récepteur de recherche de personnes

- 1 Appuyez sur **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8]** **[5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

Avis réception
ADMIN SÉLECT

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour modifier les paramètres d'avis de réception de message hors système. Les affichages indiquent le premier numéro de destination et le premier type de dispositif destinataire.

Avis:<x>
MOD SUIV

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour changer le type de dispositif destinataire et le numéro de destination.
Le <x> représente le type de dispositif destinataire (téléphone ou poste).

Destination
TÉL POSTE RÉCEPT

- 5 Appuyez sur **RÉCEPT** ou sur **[3]** pour choisir un numéro de récepteur de recherche de personnes destinataire.

Récepteur:
REPR OK

- 6 Entrez le numéro de récepteur de recherche de personnes, puis appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour continuer.

- 7** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour confirmer le numéro de destination représenté ci-contre par <x>
- ou
- appuyez sur **AJOUT** ou sur **2** pour ajouter des caractères spéciaux et utiliser votre clavier ou suivez le guide parlé pour ajouter des caractères.
- Reportez-vous à la section intitulée «Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination» à la page 72.
- Après l'ajout des caractères spéciaux, appuyez sur **OK** ou sur **#**.

- 8** Appuyez sur **SUIV** ou sur **#** pour confirmer le message par défaut transmis au récepteur de recherche de personnes représenté ci-contre par <xxxx>. Ce message transmis par l'application CallPilot correspond au numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres qui est envoyée une fois que le numéro du service de récepteur de recherche de personnes a été composé, afin de vous indiquer qui est le demandeur
- ou
- appuyez sur **MOD** ou sur **1** pour modifier le message transmis au récepteur de recherche de personnes.
- Le numéro et le message du récepteur de recherche de personnes combinés ne peuvent compter plus de 30 caractères.

- 9** L'affichage indique que la fonction Avis de réception de message est attribuée à un récepteur de recherche de personnes.
- Appuyez sur **SUIV** ou sur **#** pour continuer.

- 10** Appuyez sur **OUI** si vous voulez définir un autre numéro de destination
- ou
- appuyez sur **NON** si vous ne voulez pas définir un autre numéro de destination.

- 11** Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour recevoir un avis pour les nouveaux messages
- ou
- appuyez sur **MOD** ou sur **1** pour recevoir un avis uniquement pour les messages urgents.

- 12** Pour mettre fin à la session, appuyez sur

Suppression d'un numéro de destination

Si vous avez défini plusieurs numéros de destination pour la fonction Avis de réception de message hors système, il vous est possible d'en supprimer.

Pour supprimer un numéro de destination

- 1 Appuyez sur **[*] 9 8 1**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] 5** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN  SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

```
Avis1:<>
MOD  AUTRE  SUIV
```

- 4 Appuyez sur **AUTRE** pour supprimer le premier numéro de destination
ou
appuyez sur **SUIV** ou sur **[#]** pour afficher les autres numéros de destination jusqu'à ce que vous trouviez celui que vous voulez supprimer. Une fois que vous avez trouvé le numéro de destination à supprimer, appuyez sur **AUTRE**.

```
Avis1:<>
SUPPR  INS  SORT
```

- 5 Appuyez sur **SUPPR** pour supprimer le premier numéro de destination.

```
Avis1:<>
MOD  AUTRE  SUIV
```

- 6 Le premier numéro de destination est supprimé. Le numéro de destination Avis 2 devient le numéro de destination Avis 1. Pour supprimer d'autres numéros de destination, appuyez sur **AUTRE**, puis reprenez les étapes 4 et 5.

```
Avis réception
ADMIN  SÉLECT
```

- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[*]**.

Ajout d'un numéro de destination

Suivez la procédure ci-après si vous avez défini la fonction Avis de réception de message hors système et désirez ajouter un autre numéro de destination. Vous pouvez attribuer jusqu'à cinq numéros de destination.

Pour ajouter un numéro de destination

- 1 Appuyez sur **[*] 9] 8] 1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8] 5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SELECT
```

- 3 Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[1]** pour configurer les paramètres d'avis de réception de message hors système.

```
Avis:<>
MOD          SUIV
```

- 4 Appuyez sur **SUIV** ou sur **[#]** pour continuer.

```
Autre dest?
QUI  NON
```

- 5 Appuyez sur **QUI** ou sur **[1]** pour définir un autre numéro de destination.

```
Avis2: aucun
DEFIN       SUIV
```

- 6 Appuyez sur **DEFIN** ou **[1]** pour définir un autre numéro de destination, puis suivez les directives décrites dans les sections intitulées «[Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un numéro de téléphone](#)» à la page 79 ou «[Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un poste](#)» à la page 82 ou «[Pour programmer la fonction Avis de réception de message hors système pour un récepteur de recherche de personnes](#)» à la page 85.

Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système

La fonction Avis de réception de message hors système peut être activée ou désactivée en tout temps. Lorsque vous la désactivez, cela n'a aucune incidence sur les paramètres attribués.

Pour activer ou désactiver la fonction Avis de réception de message hors système

- 1 Appuyez sur **[*]** **[9]** **[8]** **[1]**.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
 - Appuyez sur **[8]** **[5]** pour accéder au menu Outils de boîte vocale.
 - Appuyez sur **AVIS** ou sur **[2]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
 - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **[6]** pour accéder au menu Avis de réception de message hors système.
- Passez à l'étape 3.

```
Avis réception
ADMIN SÉLECT
```

- 3 Appuyez sur **SÉLECT** ou sur **[2]** pour définir les paramètres de la fonction Avis de réception de message hors système.

```
Avis activé
MOD HEURE OK
```

- 4 Appuyez sur **MOD** ou sur **[1]** pour désactiver la fonction Avis de réception de message hors système si elle est activée (telle que illustrée).

```
Avis désactivé
MOD HEURE OK
```

- 5 Appuyez sur **OK** ou sur **[*]**
ou
appuyez sur **HEURE** pour redéfinir les heures d'activation et de désactivation.

```
Admin boîtes
ANN MP SORT
```

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[*]**.

Chapitre 11

Enregistrement d'une communication

Introduction

Grâce à la fonction (☎ 9 8 9), vous pouvez enregistrer un appel en cours et archiver le message qui en résulte dans votre boîte vocale. Avant d'activer la fonction Enregistrement d'une communication, vous devez obtenir des participants la permission d'enregistrer l'appel.

La durée maximale d'enregistrement du message entrant dépend de sa classe de service. Si la durée du message est trop longue, le guide parlé «*Fin de l'enregistrement. L'enregistrement a atteint sa limite*» est diffusé et l'enregistrement prend fin. Une fois que l'enregistrement est terminé, vous pouvez appuyer de nouveau sur ☎ 9 8 9 pour effectuer un autre enregistrement de communication. Dans ce cas, la communication sera enregistrée en deux messages distincts. Demandez à votre coordinateur de système de vérifier la durée de message attribuée à votre boîte vocale.







Nota : La fonction Enregistrement d'une communication n'est pas activée par défaut. Le coordinateur de système doit l'activer en attribuant une classe de service qui accepte la fonction Enregistrement d'une communication. La fonction Enregistrement d'une communication n'est pas offerte dans certaines régions où les lois locales l'interdisent. Demandez à votre coordinateur de système de vérifier si la fonction Enregistrement d'une communication est offerte dans votre région.


Utilisation de la fonction Enregistrement d'une communication

Si vous utilisez la fonction Enregistrement d'une communication, l'application CallPilot conserve l'enregistrement dans votre boîte vocale. Vous pouvez transmettre l'appel enregistré à d'autres boîtes vocales.

Pour enregistrer une communication

- 1 Lorsque l'appel est en cours, appuyez sur    .
Avant d'enregistrer la communication, tous les participants de l'appel entendent le guide parlé «*Cet appel est en cours d'enregistrement*», suivi d'une tonalité d'enregistrement.

Enregistrement
PAUSE SORT

- 2 Appuyez sur SORT pour mettre fin à l'enregistrement ou appuyez sur PAUSE pour interrompre l'enregistrement de la communication.
Appuyez sur CONT pour continuer à enregistrer ou appuyez sur SORT pour mettre fin à l'enregistrement.
- 3 Lorsque l'enregistrement prend fin, tous les participants de l'appel entendent le guide parlé «*Fin de l'enregistrement*».
- 4 Pour mettre fin à la communication, appuyez sur .

Chapitre 12

Messages à diffusion générale et messages d'information

Messages à diffusion générale

Vous pouvez demander au coordinateur de système d'envoyer un message à diffusion générale si vous devez envoyer un message à toutes les boîtes vocales initialisées de votre système téléphonique. Vous pouvez également lui demander d'envoyer un message à diffusion générale pour annoncer les réunions, les événements spéciaux de l'entreprise et les rappels. Ce type de message élimine la répétition du processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message.

Les messages à diffusion générale sont diffusés à toutes les boîtes vocales initialisées à l'aide de l'application CallPilot.



Nota : Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales d'information ou aux boîtes de réception.

Annonces de boîtes vocales d'information

Votre entreprise ou votre service peuvent utiliser les boîtes vocales d'information pour diffuser des messages et des annonces aux demandeurs. Vous pouvez enregistrer et mettre à jour des annonces pour la boîte vocale d'information.

Les annonces de boîtes vocales d'information peuvent servir à :

- annoncer des soldes;
- fournir des listes de produits;
- annoncer des événements spéciaux.

Facilitez l'accès des demandeurs aux annonces de boîtes vocales d'information en mentionnant la boîte vocale d'information dans le message de la Réception automatique ou en demandant au réceptionniste d'acheminer les requêtes à la boîte vocale d'information. Communiquez avec votre coordinateur de système pour de plus amples renseignements.

Les boîtes vocales d'information n'acceptent pas les messages des demandeurs.

Enregistrement d'une annonce de boîte vocale d'information

Avant d'enregistrer une annonce de boîte vocale d'information, vous devez en préparer le contenu. Assurez-vous d'inclure les heures et les dates importantes.

Par exemple : «*Le studio de danse La Farandole a le plaisir de vous inviter à son festival annuel de danse. Le spectacle commence à 20 heures, le 1^{er} juillet. Les enfants dansent dans la salle Opéra. Les danses folkloriques ont lieu dans la salle Russe. Le ballet classique se donne dans la salle des Cygnes. Le ballet jazz se donne dans la salle Montréal. Le studio et les salles se trouvent au 222, rue Entrechat.*»

Rédigez l'annonce et exercez-vous à la lire à voix haute. Une fois que vous êtes sûr d'avoir tout inclus, enregistrez l'annonce. Si vous utilisez un système téléphonique comprenant un choix de langue, vous devez enregistrer l'annonce dans les deux langues.

Une annonce de boîte vocale d'information peut être une annonce principale ou secondaire.

Pour enregistrer une annonce de boîte vocale d'information

Accès:
SORT REPR OK

- 1 Appuyez sur .
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale ensuite, appuyez sur OK ou .

Le coordinateur de système crée le mot de passe lorsqu'il initialise la boîte vocale. Communiquez avec lui pour obtenir des renseignements sur le mot de passe de la boîte vocale d'information.

Annonce princ.
ENR ÉCOUTE SORT

- 2 Appuyez sur ENR ou sur .

Enreg annonce?
REPR PAUSE OK

- 3 À la tonalité, enregistrez l'annonce de la boîte vocale d'information.
Appuyez sur OK ou sur lorsque vous avez terminé.

Valider annonce?
REPR ÉCOUTE OK

- 4 Appuyez sur OK ou sur pour valider l'enregistrement ou appuyez sur ÉCOUTE ou pour écouter l'annonce ou appuyez sur REPR ou sur pour enregistrer l'annonce de nouveau.

Annonce princ.
ENR ÉCOUTE SORT

- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur SORT ou sur .

Chapitre 13

Conseils relatifs à l'application CallPilot

Le présent chapitre comprend des conseils qui permettent d'optimiser l'utilisation de l'application CallPilot.

Vérifiez vos messages régulièrement. En répondant à vos messages sur-le-champ, vous encouragez les demandeurs à utiliser l'application CallPilot : ils constatent, en effet, que cette forme de communication est aussi fiable que s'ils avaient pu vous parler en personne.





Il n'est pas nécessaire que vous soyez à votre bureau pour écouter vos messages. Vous pouvez le faire à partir de n'importe quel poste à tonalités.

Videz votre boîte vocale. L'espace réservé au stockage des messages dans votre boîte vocale et dans l'application CallPilot est limité. Ne conservez pas les messages à moins que vous ne vouliez les réécouter. Après avoir écouté le message, effacez-le afin de libérer de l'espace pour d'autres messages.

Conservez votre mot de passe en lieu sûr. Traitez votre mot de passe CallPilot comme s'il s'agissait d'un code secret. Gardez-le par écrit dans un endroit sûr. Ne le conservez pas près du téléphone. Si quelqu'un d'autre doit temporairement avoir accès à votre boîte vocale, changez votre mot de passe tout de suite après. Si vous oubliez votre mot de passe, le coordinateur de système attribuera à votre boîte vocale le mot de passe implicite 0000. Vous pourrez ensuite entrer un nouveau mot de passe.

Envoyez des messages courts et précis. Plus de 75 pour cent du temps consacré aux communications téléphoniques d'affaires consiste en des échanges de courtoisie et autres sujets sans rapport avec l'objet initial de l'appel. L'envoi d'un message à la place d'un coup de téléphone peut vous épargner du temps. Évitez de paraître pressé ou impoli, mais essayez de limiter vos messages à l'essentiel.

Changez votre annonce principale fréquemment. Il est conseillé de changer votre annonce principale régulièrement. De cette façon, vous indiquez que vous écoutez vos messages et que vous mettez votre boîte vocale à jour. De plus, vous offrez un service personnalisé que les demandeurs apprécieront.

Composez une annonce secondaire précise. Une annonce secondaire sert généralement à annoncer que vous êtes absent du bureau. En pareil cas, indiquez la date de votre retour. Si vous prévoyez prendre connaissance de vos messages durant votre absence, précisez-le. Si les demandeurs peuvent vous joindre à un autre numéro, donnez ce numéro et indiquez les dates auxquelles on peut vous y joindre. Pour toute absence, n'oubliez pas d'activer le Renvoi Automatique     pour réacheminer les appels entrants à votre boîte vocale.

Utilisez un avis d'absence prolongée. Commencez cette annonce en indiquant vos prévisions de vacances ou de déplacements. Vous attirerez ainsi l'attention du demandeur. Par exemple : *«Avis de vacances! Bonjour, ici Cécile. Veuillez prendre note que je serai en vacances pendant la semaine du 16 juin; je serai de retour le 23 juin. Si vous laissez un message, je vous rappellerai dès mon retour. Pour obtenir une assistance immédiate, faites le zéro.»*

Veillez à bien enregistrer vos messages et vos annonces. Pour un enregistrement de meilleure qualité, parlez directement dans le combiné. N'utilisez pas la fonction Mains libres. Parlez clairement et lentement sur un ton agréable : votre message doit être facile à comprendre. Ne parlez ni trop fort ni trop bas et ne composez pas non plus un message trop long. Une fois l'enregistrement terminé, écoutez-le avant de le valider. Vous devriez toujours, avant de le valider, le réécouter pour vous assurer qu'il correspond bien à vos intentions.

N'oubliez pas de vous servir des fonctions de copie et de réponse. Vous pouvez avoir recours à l'application CallPilot pour retransmettre un message à d'autres boîtes vocales et pour envoyer votre propre message en réponse à un message reçu. Lorsque vous retransmettez un message à un destinataire, assurez-vous que la note d'accompagnement indique :

- la raison pour laquelle vous lui retransmettez ce message;
- si ce message est envoyé uniquement à titre d'information;
- si le message est destiné à la personne à laquelle vous l'envoyez; et
- qui est responsable de donner suite à ce message.

Ayez recours à des listes de diffusion pour l'envoi d'un même message à plusieurs destinataires. Si vous constatez que vous envoyez souvent des messages à un même groupe de destinataires, demandez à votre coordinateur de système de créer pour vous une liste de diffusion. Une liste de diffusion vous permet d'envoyer le même message à toutes les boîtes vocales qui figurent dans la liste.

Encouragez vos correspondants à utiliser l'application CallPilot. Il est parfois difficile de changer de vieilles habitudes. Certaines personnes éprouvent beaucoup de réticences à accepter ou même à essayer les nouvelles technologies. Utilisez votre boîte vocale personnelle et les fonctions de l'application CallPilot. Encouragez vos collègues et les personnes qui vous appellent souvent à s'en servir également.

Signalez rapidement les problèmes et les dérangements. Si vous éprouvez des difficultés au cours de l'utilisation de l'application CallPilot, signalez-les à votre coordinateur de système dans les plus brefs délais.

Chapitre 14

Dépannage

Le présent chapitre décrit certains problèmes susceptibles de se présenter au cours de l'utilisation de l'application CallPilot.

On y trouve une liste de problèmes courants et les mesures à prendre lorsque ceux-ci surviennent.

La Réception automatique transfère certains appels à la boîte de réception.

Pour que l'application CallPilot puisse fonctionner, il faut se servir d'un poste à composition multifréquence et parler suffisamment fort. Si l'application CallPilot ne perçoit pas de réponse, la fonction Réception automatique transfère automatiquement l'appel à la réception de l'application CallPilot. Si le réceptionniste n'est pas disponible, l'appel est transféré à la boîte de réception.





Il est possible qu'aucune boîte vocale ne soit attribuée au poste. Demandez à votre coordinateur de système de vérifier si c'est le cas.

La fonction 981 active le message guide ACCÈS sur l'afficheur de mon poste.

Le message Accès peut être affiché dans les cas suivants :

- Aucune boîte vocale n'a été attribuée au poste que vous utilisez. En pareil cas, l'application CallPilot vous demande d'entrer un numéro de poste et un mot de passe de boîte vocale.
- Il s'agit d'une boîte vocale temporaire; habituellement aucun numéro de poste n'est attribué à ce type de boîte. Demandez à votre coordinateur de système de vérifier si une boîte vocale a bien été attribuée au poste.

Mes appels ne sont pas renvoyés à l'application CallPilot

Si vous tentez de renvoyer vos appels à l'application CallPilot et que l'afficheur indique **Hor** **s** **e** **r** **v** **i** **c** **e**, il est possible que vous tentiez de faire le renvoi au mauvais numéro de poste. Appuyez sur     pour vérifier que vous avez composé le bon numéro de poste CallPilot.

Ma boîte vocale refuse des messages.

Assurez-vous que votre boîte vocale est initialisée. Une boîte vocale ne peut pas recevoir de messages tant que le titulaire ne l'a pas initialisée. Reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation de la boîte vocale»](#) à la page 17.

Assurez-vous que votre boîte vocale n'est pas saturée. Reportez-vous à la section intitulée [«Ma boîte vocale est saturée.»](#) à la page 108.

Si vous utilisez une annonce secondaire, vérifiez que vous avez configuré votre boîte vocale pour accepter les messages. Reportez-vous à la section intitulée [«Sélection de l'annonce principale ou de l'annonce secondaire»](#) à la page 35.

Mon nom n'est pas diffusé dans le répertoire d'entreprise.

Assurez-vous que votre boîte vocale est initialisée. Si elle ne l'est pas, votre nom n'est pas diffusé dans le répertoire d'entreprise et votre boîte vocale ne peut pas recevoir de messages. Si vous avez enregistré votre nom dans le répertoire d'entreprise, demandez à votre coordinateur de système de vérifier si ce répertoire est disponible.

J'ai oublié mon mot de passe.

Il est impossible de récupérer un mot de passe oublié. Votre ancien mot de passe doit être remplacé par le mot de passe par défaut de quatre zéros (0000). Une fois que le coordinateur de système aura rétabli le mot de passe par défaut, vous devrez accéder à votre boîte vocale et modifier le mot de passe par défaut.

Ma boîte vocale est verrouillée.

Votre boîte vocale est verrouillée si, lorsque vous tentez d'y accéder, vous entendez le message : *« Cette boîte vocale a été verrouillée pour empêcher l'accès non autorisé. Communiquez avec le coordinateur du système pour obtenir de l'aide. »*

Un nombre maximal d'entrées de mot de passe incorrectes est attribué à votre boîte vocale. L'application CallPilot enregistre le nombre de tentatives depuis le dernier accès autorisé. Lorsque ce nombre est atteint, la boîte vocale est verrouillée. Le titulaire ne peut accéder à sa boîte vocale tant que le coordinateur de système n'a pas rétabli le mot de passe par défaut.

Temporisation de l'application CallPilot

La fonction Temporisation vous donne cinq secondes pour choisir une option. Si l'application CallPilot ne reçoit pas la sélection avant la fin de ce délai, elle diffuse de nouveau la liste des options. Si aucune option n'est sélectionnée, l'application CallPilot met fin à la session.

CallPilot a un seuil de volume minimal pour la détection de la voix. Si l'application CallPilot ne perçoit pas de signal audio, un message invite le demandeur à parler plus fort et lui offre l'option d'enregistrer son annonce de nouveau. Si l'application CallPilot ne détecte toujours pas de son, elle met fin à la session.

Les messages sont interrompus.

Si les demandeurs doivent laisser de très longs messages (dix minutes au maximum), demandez au coordinateur de système d'augmenter l'espace mémoire pour stocker les messages.

Ma boîte vocale est saturée.

La boîte vocale est saturée lorsque vous essayez d'écouter vos messages et que le message suivant est diffusé : *« La boîte vocale est saturée. Vous devez effacer des messages avant de pouvoir écouter les nouveaux messages. »*

Votre boîte vocale est dotée de la fonction Boîte vocale insaturable, qui permet aux demandeurs de laisser un message dans la boîte vocale même si celle-ci est « saturée ». Le message est enregistré, mais ne peut pas être récupéré tant que vous ne supprimez pas au moins un message conservé. Si l'espace mémoire dont dispose votre boîte pour le stockage des messages est insuffisant, demandez au coordinateur de système de l'augmenter.

La langue utilisée sur l'afficheur de mon poste est incorrecte.

Si la langue utilisée sur l'afficheur du poste est incorrecte, avertissez le coordinateur de système.

Le transfert extérieur ne fonctionne pas.

Assurez-vous de bien avoir enregistré dans votre annonce personnelle les directives que doivent suivre les demandeurs. Pour vous joindre, invitez les demandeurs à appuyer sur [7](#) si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar ou sur [9](#) si vous utilisez l'interface CallPilot. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Transfert extérieur](#)» à la page 72.

Assurez-vous que le numéro de destination que vous avez entré n'est pas soumis à des restrictions. Si, par exemple, vous ne pouvez pas faire d'appel interurbain à partir de votre poste, vous ne pouvez pas programmer le transfert extérieur à un numéro interurbain.

Vérifiez que la fonction Transfert extérieur est activée. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Activation ou désactivation du transfert extérieur](#)» à la page 75.

La fonction Avis de réception de message hors système ne fonctionne pas

Si la fonction Avis de réception de message hors système ne fonctionne pas, demandez au coordinateur de système de vérifier les paramètres de cette fonction. Demandez également au coordinateur de système si vous avez la permission d'utiliser la fonction Avis de réception de message hors système. Assurez-vous que le numéro de destination et les heures d'activation et de désactivation sont exacts.

Assurez-vous que les numéros de destination que vous avez entrés ne sont pas soumis à des restrictions. Si, par exemple, vous ne pouvez pas faire d'appels interurbains à partir de votre poste, vous ne pouvez pas programmer la fonction Avis de réception de message hors système en y associant un numéro interurbain.

Vérifiez que la fonction Avis de réception de message hors système est activée. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message hors système](#)» à la page 100.

Je ne peux pas utiliser la fonction Réponse.

Si vous ne pouvez pas utiliser la fonction Réponse pour répondre à un appel extérieur ou à un appel réseau, communiquez avec le coordinateur de système. La fonction Réponse est toujours utilisable pour les appels internes.

Glossaire

Activation et désactivation de la fonction Réception automatique

Tâche du réceptionniste de l'entreprise ou du standardiste qui consiste à déterminer quand l'application CallPilot doit assurer la permanence téléphonique.

Administration

Tâches relatives à la gestion des boîtes vocales de l'application CallPilot, des annonces et des paramètres de configuration.

Afficheur

Écran muni de une ou de deux lignes des postes téléphoniques avec afficheur, où s'affichent les commandes et les options CallPilot.

Annonce principale

Annonce diffusée la plupart du temps aux demandeurs qui appellent la boîte vocale.

Annonce secondaire

Annonce enregistrée pour une boîte vocale personnelle et diffusée dans le cas de circonstances exceptionnelles telles qu'une absence prolongée, un congé de maladie ou des vacances.

Annonces

Il existe trois types d'annonce pour l'application CallPilot : les annonces d'entreprise, les annonces personnelles et les annonces d'information. Les annonces d'entreprise sont diffusées aux appels entrants par la Réception automatique. Les annonces personnelles sont diffusées aux demandeurs qui souhaitent laisser un message dans une boîte vocale donnée. Les annonces de boîtes vocales d'information servent à décrire les biens et services offerts aux demandeurs.

ATA 2

Produit Nortel Networks qui permet de connecter un dispositif analogique, comme un poste monoligne ou un télécopieur, à un système téléphonique.

Avis de message en attente

Message guide qui informe le titulaire d'une boîte vocale qu'un message a été déposé dans sa boîte vocale. Cette fonction est contrôlée par les classes de service de votre boîte vocale.

Avis de réception de message hors système

Fonction qui permet à l'application CallPilot d'appeler les numéros de destination définis par le titulaire afin de l'avertir de la réception d'un nouveau message ou d'un message urgent. Cette fonction est contrôlée par les classes de service de votre boîte vocale.

Boîte de réception

Une des deux boîtes vocales spéciales servant à stocker des messages pour les utilisateurs qui ne possèdent pas de boîte vocale personnelle.

Boîte vocale

Endroit du système CallPilot où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

Boîte vocale d'information

Boîte vocale diffusant aux demandeurs un message les informant des biens et services offerts par votre entreprise.

Boîte vocale du coordinateur de système

Une des deux boîtes vocales spéciales. Il s'agit de la boîte vocale qu'utilise le coordinateur de système pour envoyer des messages à diffusion générale. Il s'agit également de la boîte vocale personnelle du coordinateur de système.

Boîte vocale insaturable

Fonction permettant à un demandeur hors système de laisser un message dans une boîte vocale CallPilot, même si celle-ci est «saturée». Le message est enregistré, mais ne peut pas être récupéré tant que vous ne supprimez pas au moins un message conservé.

Boîte vocale personnelle

Boîte vocale attribuée à un utilisateur comme endroit où stocker des messages.

Boîte vocale temporaire

Boîte vocale attribuée à un utilisateur qui n'a pas de poste.

Boîtes vocales spéciales

Il existe deux boîtes vocales spéciales, utilisées par le coordinateur de système et le téléphoniste désigné du système CallPilot. Les deux boîtes vocales spéciales sont la boîte vocale du coordinateur de système et la boîte de réception.

Classe de service

Désignation numérique prédéterminée indiquant les options CallPilot offertes pour une boîte vocale.

Code de fonction

Code unique de trois chiffres servant à accéder aux fonctions et aux options CallPilot.

Conventions

Façon dont certaines données sont présentées. Par exemple, le texte souligné représente les messages guides apparaissant sur la deuxième ligne de l'afficheur.

Coordinateur de système

Personne responsable de la configuration, de la mise à jour et de la gestion de l'application CallPilot.

Dépôt de message

Code de fonction CallPilot utilisé pour déposer des messages dans les boîtes vocales.

Enveloppe

Horodatage qui accompagne tous les messages déposés dans une boîte vocale. Si le message est déposé par un titulaire de boîte vocale, l'information constituant l'enveloppe comprend également le nom de l'expéditeur et des autres destinataires.

État de la réception

Indicateur de l'application CallPilot qui détermine si le réceptionniste de l'entreprise ou le réceptionniste désigné est disponible.

État de l'entreprise

Paramètre de l'application CallPilot indiquant à l'application CallPilot si l'entreprise est ouverte ou fermée.

Guides parlés

Message vocal préenregistré qui est diffusé au cours de l'utilisation des fonctions et des options du système CallPilot.

Initialisation d'une boîte vocale

Préparation d'une boîte vocale en vue de recevoir des messages, notamment par la modification du mot de passe par défaut de la boîte vocale et l'enregistrement d'un nom dans le répertoire d'entreprise.

Listes de diffusion

Ensemble de boîtes vocales auquel le coordinateur de système attribue un nom et un numéro spécial. Lorsqu'un message est envoyé à une liste de diffusion, toutes les boîtes vocales figurant dans la liste reçoivent le même message.

Message à diffusion générale

Message qui ne peut être envoyé que par le coordinateur de système. Ce type de message est diffusé dans toutes les boîtes vocales de titulaire initialisées.

Modalités de remise de messages

Modalités d'envoi attribuées à un message. L'utilisateur peut attribuer la modalité de remise après avoir enregistré le message.

Les modalités de remise de messages sont :

- Ordinaire
- Accusé de réception
- Urgent
- Confidentiel
- Différé

Mot de passe

Numéro composé de quatre à huit chiffres, entré au moyen du clavier. Un mot de passe permet d'accéder aux boîtes vocales ou d'exécuter des tâches de configuration.

Nombre de chiffres du numéro d'une boîte vocale

Nombre de chiffres permis pour le numéro d'une boîte vocale.

Option

Choix qu'offre l'application CallPilot à un utilisateur, au moyen de guides parlés ou de messages guides.

Options d'affichage

Choix présenté à l'utilisateur sur l'afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes. L'utilisateur sélectionne les options indiquées sur l'afficheur en appuyant sur les touches afficheur ou sur les touches du clavier.

Pause

Une pause est utilisée lorsque l'avis de réception de message transmis à un récepteur de recherche de personnes est programmé. Chaque caractère de pause que vous entrez a une durée de quatre secondes. Le système émet ensuite les tonalités pour les chiffres qui suivent. Dans le cas d'un récepteur avec message vocal, entrez des pauses programmées à la fin du numéro du récepteur pour retarder le guide parlé de l'application CallPilot qui active le récepteur. Dans le cas d'un récepteur avec message alphanumérique, entrez des pauses programmées après le numéro du récepteur et avant que les chiffres n'apparaissent sur l'afficheur de celui-ci.

Poste

Numéro de deux à sept chiffres composé pour obtenir un poste téléphonique donné. Un téléphone interne est également appelé un poste.

Poste à composition multifréquence

Poste téléphonique muni de touches et émettant des tonalités MF.

Propriétés de la boîte vocale

Paramètres optionnels qui s'ajoutent aux valeurs des classes de service. Les propriétés de la boîte vocale sont les suivantes : ajout au répertoire d'entreprise, postes secondaires, ligne de messagerie exprès, filtrage d'appels, avis de message en attente et voie d'accès au réseau public.

Réception automatique

Service de réception de l'application CallPilot qui répond aux appels entrants avec une annonce d'entreprise, diffuse les options de l'application CallPilot au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur à l'aide du clavier téléphonique.

Réceptionniste désigné

Personne qui doit répondre au téléphone lorsque l'option Demande du réceptionniste est acheminée à l'application CallPilot.

Reconnaissance de la tonalité de manœuvre

Permet d'entrer un D à la séquence numérique en appuyant sur après la confirmation du numéro de téléphone de destination de l'avis de réception de message hors système ou du transfert extérieur. L'application CallPilot reconnaît donc la tonalité de manœuvre lorsqu'un code d'accès est requis.

Répertoire d'entreprise

Liste vocale comprenant le nom des titulaires de boîtes vocales initialisées qui figurent dans le répertoire d'entreprise.

Rétablissement des mots de passe par défaut

Tâche attribuée au coordinateur de système qui consiste à changer le mot de passe d'une boîte vocale pour le remettre à la valeur par défaut de l'application CallPilot, soit 0000 (quatre zéros).

Tonalité MF

Tonalité multifréquence. Type de signaux basse fréquence qui sont générés lorsque les touches d'un téléphone à composition multifréquence sont enfoncées.

Touche mémoire programmable

Sur les postes avec afficheur, touches servant à programmer des numéros et des codes de fonction.

Touches afficheur

Les trois touches qui apparaissent sur l'afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes. La sélection des options CallPilot s'effectue au moyen de ces touches.

Valeur par défaut

Paramètres pré réglés de l'application CallPilot.

Index

A

- Accès à la boîte vocale
 - à distance 20
 - de votre poste 19
 - entrée automatique 19
- Accusé de réception, modalités de remise 53
- Adaptateur de terminal analogique (ATA) 11
- Affichage des données d'appels
 - interaction avec le renvoi automatique sur occupation 67
- Annonce
 - enregistrement
 - primaire 33
 - secondaire 33
 - méthode d'enregistrement 32
 - personnalisée 32
 - attribution 37
 - enregistrement 37
 - offerte avec l'identification du demandeur 32
 - suppression 38
 - principale 105
 - secondaire 105
- Annonce d'une boîte vocale d'information, enregistrement 103
- Annonce personnalisée 32
 - attribution 37
 - enregistrement 37
 - suppression 38
- Annonce principale 105
- Annonce secondaire 105
- Annonces 18
 - personnalisées 32
 - personnelles 18
 - principales 31
 - description 31
 - exemple 31
 - secondaires 32
 - description 32
 - exemple 32
- Annonces personnelles, exemple 23
- Annonces principales 31
- Annonces secondaires 32

Appels

- interruption 67
- transfert
 - boîte de réception 39
 - réceptionniste 39
- Arrêt d'un message 41
- Avis de réception de message hors système 77
 - configuration
 - à un numéro de poste 82
 - à un numéro de récepteur de recherche de personnes 84
 - à un numéro de téléphone 79
 - mauvais fonctionnement 109
 - mauvaise destination 77
 - modification des paramètres 90
 - numéro de destination
 - limite d'entrée de caractères 86, 89, 97
 - numéro et message de récepteur de recherche de personnes destinataire
 - limite d'entrée de caractères 84
 - restrictions de fonction 78

B

- Boîte de réception 39
 - description 15
- Boîte vocale
 - initialisation 17
 - saturée 39
- Boîte vocale saturée 39
- Boîtes vocales
 - boîte de réception
 - description 15
 - configuration 31
 - information 15
 - spéciales 15
 - temporaires 14
 - titulaire 14
- Boîtes vocales de titulaire 14
 - temporaires 14
- Boîtes vocales insaturables 39
- Boîtes vocales spéciales
 - boîte de réception 15
 - coordinateur de système 15
- Boîtes vocales temporaires 14
 - aucun poste attribué 14

C

- CallPilot
 - autres options de la boîte vocale 30
 - avec un poste à composition multifréquence 39
 - commandes de la boîte vocale 29
 - écoute de messages 29
 - envoi de messages 30
 - mot de passe par défaut 17
 - obtention 39
 - options de la boîte vocale 29
 - utilisation avec un poste à cadran 39
 - Changement de mot de passe de boîte vocale 20
 - Codes de fonction 25
 - Communication, enregistrement 46
 - Confidentiel, modalité de remise 53
 - aucun renvoi 53
 - Configuration
 - avis de réception de message hors système
 - à un numéro de poste 82
 - à un numéro de récepteur de recherche de personnes 84
 - à un numéro de téléphone 79
 - boîtes vocales 31
 - transfert extérieur
 - à un poste 74
 - numéro de téléphone 73
 - Conservation des messages 41
 - Copie d'un message 40
- D**
- Différé, modalités de remise 53
 - Diffusion de l'enveloppe 40, 43
- E**
- Écoute des messages 40
 - Écoute des messages, voir «Messages, écoute»
 - Enregistrement
 - annonce personnalisée 37
 - annonce principale 33
 - annonce secondaire 33
 - messages 47
 - Enregistrement de communication 46
 - Entrée automatique 19
 - Envoi de messages, CallPilot 30
 - Envoi de messages, Messagerie vocale Norstar 28

F

- Filtrage d'appels 45
- Fonction 986 70
- Fonction 987 67
- Fonction Accès à une boîte vocale 11
- Fonction de mise en garde et de recherche de personnes 14, 31
- Fonction Dépôt de message 11

G

- Guides parlés 11, 53, 66
 - interruption 9, 13
 - poste avec afficheur une ligne 13

I

- Identification du demandeur 32, 37, 42, 45, 67
- Initialisation de la boîte vocale 17
- Interruption d'appels 67
- Interruption d'un message 46
- Interruption des guides parlés 9, 13

L

- Langue des messages guides, incorrecte 109
- Langue seconde 13
- Limite d'entrée de caractères
 - numéro d'avis de réception de message hors système destinataire 86, 89, 97
- Limite d'entrée de caractères pour l'avis de réception de message hors système numéro et message de récepteur de recherche de personnes destinataire 84
 - transfert extérieur
 - numéro de téléphone de destination 72

M

- Menu principal 71
- Menu principal (SS) 71
- Message
 - diffusion du message précédent 41, 43
 - diffusion du message suivant 41, 43
- Message à diffusion générale
 - à propos de 103
 - enregistrement 103
- Message d'information de la SS 71

-
- Messagerie vocale Norstar
 - autres options de la boîte vocale 28
 - commandes de la boîte vocale 27
 - écoute de messages 27
 - envoi de messages 28
 - options de la boîte vocale 27
 - Messages
 - confidentiels, aucune copie 57
 - conservation 41
 - copie 40
 - durée minimale d'enregistrement 47
 - écoute 40
 - arrêt 41
 - enveloppe 40, 43
 - recherche arrière 40, 43
 - saut en avant 41, 43
 - saut en fin de message 40
 - écoute, voir «Écoute des messages»
 - effacés, récupération 42
 - interruption 108
 - réacheminement 43
 - rediffusion 41
 - réponse 41, 43
 - sortie 41
 - suppression 40, 43
 - temporisation de silence 47
 - Messages confidentiels
 - aucun renvoi 53
 - aucune copie 57
 - Messages effacés, récupération 42, 44
 - Messages retransmis, enregistrement d'une note d'accompagnement 57
 - Méthode d'enregistrement, annonce 32
 - Modalités de remise
 - accusé de réception 53
 - confidentiel 53
 - différé 53
 - ordinaire 53
 - urgente 53
 - Module de postes analogiques (MPA) 11
 - Mot de passe 108
 - changement 20
 - valeur par défaut 17
 - verrouillage 108
 - Mot de passe par défaut 17
 - N**
 - Nom
 - enregistrement dans le répertoire d'entreprise 17
 - retrait du répertoire d'entreprise 22
 - Nom de liste de diffusion 57
 - Nom enregistré dans le répertoire d'entreprise 31, 33
 - Numéro de destination
 - limite d'entrée de caractères 86, 89, 97
 - pour un récepteur de recherche de personnes 84
 - système CallPilot utilisé à partir d'un système PBX ou Centrex 84
 - Numéro de récepteur de recherche de personnes
 - destinataire, limite d'entrée de caractères 84
 - Numéro de téléphone de destination, limite d'entrée de caractères 72
 - O**
 - Optimisation du transfert extérieur 73
 - Options de la boîte vocale
 - CallPilot 29, 30
 - Messagerie vocale Norstar 27, 28
 - Ordinaire, modalités de remise 53
 - P**
 - Paramètres de la fonction Avis de réception de message
 - hors système
 - destination 78
 - heures d'activation et de désactivation 78
 - numéro de téléphone de destination 78
 - types de messages 78
 - Poste avec afficheur
 - entrée des caractères 12
 - utilisation 9
 - Poste de réception spécifique 23
 - Poste de réception, spécifique 23
 - R**
 - Réacheminement d'un message 43
 - Réception automatique 45, 107
 - Réceptionniste 13
 - Recherche arrière des messages 40, 43
 - Récupération de messages effacés 42
 - Rediffusion des messages 41
 - Renvoi automatique
 - annulation 65
 - avec identification du demandeur, configuration 67
 - configuration 65
 - distant, configuration 66
 - Renvoi automatique sur occupation, priorité sur l'affichage des données d'appels 67
 - Répertoire d'entreprise 13, 108
 - enregistrement de votre nom 17
 - retrait d'un nom 22
-

Réponse

- à un demandeur intrasystème 58
- à un expéditeur hors système 60

Réponse aux messages 41, 43

S

Saut en avant dans les messages 41, 43

Saut en fin de message 40

Seconde, langue 13

Sélection au moyen des touches du clavier, poste avec
afficheur une ligne 9

SS, message d'information 71

Suppression des messages 40, 43

T

Temporisation de l'application 108

Tonalité d'alarme 67

Tonalité de garde 45

Transfert 71

Transfert d'appels

- boîte de réception 39
- réceptionniste 39

Transfert extérieur

- activation 75
- annulation 75
- configuration
 - à un poste 74
 - numéro de téléphone 73
- numéro de téléphone de destination
 - limite d'entrée de caractères 72

U

Urgente, modalités de remise 53