

N° de publication P0990466 01

Guide de référence de l'application CallPilot Mini

NORTEL
NETWORKS™

Guide de référence de l'application CallPilot Mini

© Nortel Networks, 2002

Tous droits réservés. 2002.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier les informations contenues dans cette publication sans préavis. Les énoncés, les configurations, les données techniques et les recommandations contenus dans cette publication sont précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs doivent accepter l'entière responsabilité de l'application qu'ils font de tout produit décrit dans cette publication. Les informations contenues dans cette publication sont la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Le logiciel décrit dans cette publication est fourni en vertu d'un contrat de licence et ne peut être utilisé que conformément aux termes 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 de commerce déposées) citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Table des matières

Chapitre 1	
Utilisation de CallPilot	7
Fonctionnement de l'application CallPilot	7
Guides parlés de l'application CallPilot	7
Interruption d'un guide parlé	7
Utilisation du clavier	7
Répondeur vocal automatique	8
Postes secondaires	8
Chapitre 2	
Configuration d'une boîte vocale	9
Initialisation de la boîte vocale	9
Accès à la boîte vocale	10
Accès à distance à la boîte vocale	10
À propos de la connexion automatique	11
Modification du mot de passe	12
Verrouillage en cas de mot de passe erroné	12
Expiration du mot de passe	12
Enregistrement de votre nom dans l'annuaire d'entreprise	13
Désignation d'un poste de réception spécifique	14
Options de la boîte vocale CallPilot	15
Chapitre 3	
Messages d'accueil	17
Types de message d'accueil	17
Message d'accueil principal	17
Message d'accueil secondaire	17
Message d'accueil personnalisé	18
Méthodes d'enregistrement des messages d'accueil	18
Enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire	19
Sélection du message d'accueil principal ou de secondaire	20
Enregistrement d'un message d'accueil personnalisé	21
Suppression d'un message d'accueil personnalisé	22
Chapitre 4	
Accès aux messages	23
Réception des appels	23
Boîte vocale sans limite d'accès	23
Écoute des messages	24
Récupération des messages effacés	26

Chapitre 5	
Envoi de messages	27
Enregistrement et envoi de messages	27
Consultation de l'annuaire d'entreprise	29
Affectation de modalités de remise au message	30
Envoi d'un message à plusieurs destinataires	32
Envoi d'un message au moyen d'une liste de diffusion	32
Retransmission d'un message à plusieurs destinataires	32
Réponse aux messages	33
Réponse à un message laissé par un demandeur interne	33
Réponse à un demandeur externe	34
Appel en session	35
Utilisation de la fonction Appel en session	35
Renvoi automatique	37
Renvoi automatique des appels à votre boîte vocale	37
Chapitre 6	
Transfert d'appel extérieur	39
Transfert d'appel extérieur	39
Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination	40
Configuration du transfert d'appel extérieur	41
Activation ou désactivation du transfert d'appel extérieur	43
Chapitre 7	
Avis de réception de message	45
Avis de réception de message	45
Paramètres de la fonction Avis de réception de message	46
Configuration de la fonction Avis de réception de message	47
Programmation de la fonction Avis de réception de message pour un messenger de poche	50
Exemple de numéro de messenger de poche destinataire	50
Modification de la fonction Avis de réception de message	54
Suppression d'un numéro de destination	58
Ajout d'un numéro de destination	59
Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message	59
Chapitre 8	
Messages à diffusion générale et messages publicitaires	61
Messages à diffusion générale	61
Messages d'accueil des boîtes vocales publicitaires	61
Enregistrement d'un message d'accueil publicitaire	62

Chapitre 9	
Conseils d'utilisation de l'application CallPilot.	63
 Chapitre 10	
Dépannage	65
Glossaire.....	69
Index	73

Chapitre 1

Utilisation de CallPilot

Fonctionnement de l'application CallPilot

L'application CallPilot, utilisée avec le système téléphonique, permet de fournir un service de standard automatisé. L'application CallPilot répond aux appels entrants, les achemine vers les postes et les boîtes vocales du système, en permettant de laisser des messages.

Ce guide donne des renseignements détaillés sur l'utilisation des fonctions CallPilot disponibles sur le système Meridian. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation des fonctions CallPilot, adressez-vous au coordinateur de système.

Guides parlés de l'application CallPilot

CallPilot utilise des guides parlés diffusés sur votre téléphone pour présenter les options disponibles. Vous pouvez sélectionner une option à partir du clavier.

Les guides parlés indiquent sur quelle touche du clavier appuyer pour utiliser les options de l'application CallPilot. Le guide parlé est diffusé immédiatement. Si aucune option n'a été choisie au bout de dix secondes, le guide parlé les énumère à nouveau. Si à nouveau, au bout de dix secondes, vous n'avez toujours pas sélectionné d'option, l'application CallPilot met fin à la session.

Interruption d'un guide parlé

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. Vous pouvez interrompre un guide parlé en sélectionnant une option quelconque à l'aide d'une touche du clavier.

Utilisation du clavier

Les touches du poste avec afficheur clavier permettent d'entrer des chiffres et des lettres. À chaque touche correspondent un chiffre et des lettres de l'alphabet. Si vous utilisez les fonctions CallPilot pour la première fois, familiarisez-vous d'abord avec le fonctionnement de votre téléphone. Reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone.

Chiffres et lettres du 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
* Quitter	0 Q Z Zéro q z	# Valider la lettre affichée et, (virgule)

Répondeur vocal automatique

Le répondeur vocal automatique assure la permanence téléphonique. Lorsqu'il est activé, et en fonction de l'heure de la journée, le répondeur vocal automatique prend les appels entrants. Si le demandeur sait quelle option sélectionner, il peut interrompre le répondeur vocal automatique en appuyant sur la touche correspondant à l'option voulue à l'aide du clavier d'un poste à fréquences vocales quelconque.

Le répondeur vocal automatique diffuse un guide parlé au demandeur selon qu'il souhaite :

- entrer un numéro de boîte vocale ;
- entrer un numéro de poste ;
- utiliser l'annuaire de l'entreprise ;
- déposer un message ;
- joindre l'opérateur ;
- sélectionner une autre langue* (il n'existe pas de guide parlé pour cette option).

* Dans le cas où l'application CallPilot offre le choix d'une seconde langue, le demandeur peut appuyer sur  pour écouter les guides parlés dans cette langue.

Lorsqu'une option a été sélectionnée, le répondeur vocal automatique exécute la commande correspondante en dirigeant l'appel vers un poste ou une boîte vocale de l'entreprise, ou en donnant au demandeur la possibilité de consulter l'annuaire d'entreprise ou de parler à l'opérateur.

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 affectés, seul le poste principal sonne. Si l'appel reste sans réponse et si un message est déposé, l'indicateur de message en attente s'affiche tant au niveau du poste principal que des postes secondaires. Vous pouvez consulter le message aussi bien sur un des postes secondaires que sur le poste principal. Seul un poste ne possédant pas de boîte vocale propre peut servir de poste secondaire.

Si un poste secondaire est associé à un poste principal pour lequel les fonctions Identification du demandeur et Affichage des données d'appels ont été activées, le numéro du demandeur est affiché. Si l'appel reste sans réponse, il est dirigé vers l'application CallPilot et une tonalité est émise sur tous les téléphones.

Chapitre 2

Configuration d'une boîte vocale

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour configurer votre boîte vocale. Il aborde les sujets suivants :

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

Initialisation de la boîte vocale

L'initialisation prépare la boîte vocale à 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 qui comporte de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro ;
- changer le mot de passe temporaire et en choisir un qui vous convienne ;
- enregistrer votre nom dans l'annuaire d'entreprise.

Procédure d'initialisation d'une boîte vocale

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, puis entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe temporaire et appuyez sur **#**. Le mot de passe temporaire est **0000**.
- 3 Entrez un nouveau mot de passe comportant de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro, puis appuyez sur **#**.
- 4 Entrez à nouveau le mot de passe de la boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 5 Après la tonalité, enregistrez votre nom dans l'annuaire d'entreprise.
Il est utile d'enregistrer le numéro de la boîte vocale dans le message.
Par exemple : « Marie Picard, boîte vocale 5813 ».
Appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 6 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur **1** pour écouter l'enregistrement
ou
appuyez sur **2** pour enregistrer le nom à nouveau.
- 7 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Après avoir initialisé votre boîte vocale, vous pouvez enregistrer vos messages d'accueil. Reportez-vous à la section intitulée « [Enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire](#) » à la page 19 pour obtenir de plus amples renseignements. Si vous n'enregistrez aucun message d'accueil personnel, c'est le nom présent dans l'annuaire d'entreprise qui est diffusé aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale.

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 ;
- un poste à fréquences vocales extérieur.

Procédure d'accès à une boîte vocale initialisée



Remarque : Pour accéder plus rapidement à la boîte vocale, vous pouvez définir une touche de numérotation abrégée sur votre téléphone pour le numéro d'accès de la messagerie CallPilot. Pour savoir comment procéder, consultez la fiche d'utilisation de votre téléphone.

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
Le numéro de votre boîte vocale est en général identique à votre numéro de poste.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.

Accès à distance à la boîte vocale

Procédure d'accès à votre boîte vocale CallPilot à partir d'un poste extérieur à fréquences vocales

- 1 Appuyez sur **[8] [8]** au cours de la diffusion de votre message d'accueil ou de celui du répondeur vocal automatique pour accéder à votre boîte vocale.
- 2 Suivez les instructions des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.

À propos de la connexion automatique

L'option de connexion automatique permet d'accéder plus facilement à une boîte vocale car vous n'avez pas besoin d'indiquer son numéro et son mot de passe. Il vous suffit de composer le numéro d'accès à la Messagerie CallPilot pour accéder immédiatement à votre boîte vocale. Il est inutile d'entrer le numéro de boîte vocale. Il appartient au coordinateur de système de configurer la fonction de connexion automatique pour votre boîte vocale. Interrogez-le pour savoir si vous bénéficiez de cette fonction.

Accès à la boîte vocale par connexion automatique

Procédure d'accès à boîte vocale via la fonction de connexion automatique

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le mot de passe de la boîte vocale et appuyez sur .

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, ne choisissez pas de mot de passe évident (évitiez 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.

Procédure de modification du mot de passe

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **4** pour accéder au menu Mot de passe de boîte vocale.
- 4 Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur **#**.
- 5 Retapez votre mot de passe, puis appuyez sur **#**.
- 6 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Verrouillage en cas de mot de passe erroné

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 réinitialisé. Dans ce cas, demandez à votre coordinateur de système de réinitialiser le mot de passe.

Expiration du mot de passe

La boîte vocale peut être configurée pour un nombre maximal de jour pendant lesquels le mot de passe est valide. Si vous ouvrez votre boîte vocale après la date d'expiration du mot de passe, vous entendez « *Votre mot de passe a expiré. Vous devez modifier votre mot de passe. Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur **#**.* ».

Enregistrement de votre nom dans l'annuaire d'entreprise

L'annuaire d'entreprise correspond à la liste des utilisateurs de boîtes vocales inscrits dans l'application CallPilot. Avant qu'une boîte vocale ne puisse être utilisée, vous devez enregistrer votre nom dans l'annuaire d'entreprise. Il est conseillé d'enregistrer le numéro de la boîte vocale dans l'annuaire d'entreprise. Par exemple : « *Marie Picard, boîte vocale 5813* ». Les autres utilisateurs de l'application CallPilot et les demandeurs extérieurs peuvent ainsi vous identifier grâce à l'annuaire d'entreprise.

Cette fonction est également appelée l'identification personnalisée.

Si vous ne voulez pas que votre nom figure dans l'annuaire d'entreprise, contactez le coordinateur de système. Le coordinateur de système peut désactiver la fonction Annuaire d'entreprise. Consultez le coordinateur de système pour savoir si vous bénéficiez de cette fonction.

Vous pouvez modifier ou réenregistrer votre nom dans l'annuaire d'entreprise à tout moment.

Procédure d'enregistrement du nom dans l'annuaire d'entreprise

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **2** **9** pour accéder à l'annuaire d'entreprise.
- 4 Après la tonalité, enregistrez votre nom.
Appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 5 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur **1** pour écouter l'enregistrement
ou
appuyez sur **2** pour enregistrer le nom à nouveau.
- 6 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Désignation d'un poste de réception spécifique

Vous pouvez désigner un poste spécifique destiné à recevoir les appels transférés depuis votre boîte vocale. Par défaut, il s'agit du standard de l'application CallPilot mais tous les postes en service peuvent être utilisés comme poste de réception spécifique.

Lorsque vous définissez un poste de réception spécifique, un demandeur peut composer le **0** à partir de votre boîte vocale pour obtenir un opérateur.

N'oubliez pas de prévenir les demandeurs qu'ils peuvent appuyer sur **0** s'ils ont besoin d'aide et souhaitent un interlocuteur. Vous pouvez notamment ajouter dans votre message d'accueil :
« Faites le **0** pour parler à mon assistante ».

Procédure de sélection d'un poste de réception spécifique

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **0** pour accéder à l'annuaire d'entreprise.
- 4 Appuyez sur **1** pour accéder au menu Poste de réception spécifique.
- 5 Appuyez sur **1** pour modifier le poste de réception spécifique.
- 6 Entrez le numéro du nouveau poste de réception spécifique
ou
appuyez sur **0** pour désigner le standard CallPilot comme poste de réception spécifique.
- 7 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Options de la boîte vocale CallPilot

Options de la boîte vocale	Touches du clavier	Description	Page
Messages d'accueil	8 2	Permet d'enregistrer et de sélectionner des messages d'accueil personnels.	19
Modification du mot de passe	8 4	Permet de changer le mot de passe de votre boîte vocale.	12
Avis de réception de message	8 5 2	Permet de configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message pour les messages déposés dans votre boîte vocale.	47
Accéder au message	8 6	Permet d'entrer un numéro de message particulier et d'y accéder : - appuyez sur 1 pour atteindre le premier message de la boîte vocale ; - appuyez sur 9 9 pour atteindre le dernier message de la boîte vocale.	
Identification personnalisée	8 2 9	Permet d'ajouter votre nom à l'annuaire d'entreprise.	13
Poste de réception spécifique	8 0 1	Permet de désigner un poste de réception des appels transférés depuis votre boîte vocale.	14
Transfert vers l'extérieur	8 0 9	Permet de configurer le transfert des demandeurs depuis votre boîte vocale vers un poste interne ou un numéro de téléphone extérieur.	41

Chapitre 3

Messages d'accueil

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

Le présent chapitre aborde les sujets suivants :

- [Types de message d'accueil](#)
- [Enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire](#)
- [Enregistrement d'un message d'accueil personnalisé](#)
- [Suppression d'un message d'accueil personnalisé](#)

Types de message d'accueil

Les messages d'accueil sont diffusés aux demandeurs qui accèdent à votre boîte vocale. Ils les avisent qu'ils ont joint la bonne boîte vocale et fournissent les instructions ou renseignements nécessaires. Vous pouvez modifier vos messages d'accueil à tout moment.

Après avoir initialisé votre boîte vocale, vous pouvez enregistrer vos messages d'accueil. Si vous n'enregistrez aucun message d'accueil, c'est le nom que vous avez enregistré dans l'annuaire d'entreprise qui est diffusé aux demandeurs lorsqu'ils accèdent à votre boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée « [Enregistrement de votre nom dans l'annuaire d'entreprise](#) » à la page 13.

Il existe trois types de messages d'accueil : principal, secondaire et personnalisé.

Message d'accueil principal

Votre message d'accueil principal est destiné à un usage courant. Il doit comprendre votre nom ainsi qu'un court message indiquant que vous ne pouvez pas répondre personnellement à l'appel.

Par exemple, « *Bonjour. Ici Marie Picard. Je ne peux pas répondre à votre appel actuellement. Merci de me laisser un message après le bip et je vous rappellerai dès que possible.* »

Si vous êtes un nouveau titulaire de boîte vocale, enregistrez votre message d'accueil principal tout de suite.

Message d'accueil secondaire

Le message d'accueil secondaire sert surtout dans les circonstances exceptionnelles.

Par exemple, « *Bonjour. Ici Marie Picard. Je serai absente jusqu'au jeudi 17 décembre. Je vérifie toutefois mes messages tous les jours. Merci de me laisser un message après le bip et je vous rappellerai dès que possible. Merci.* »

Une fois que le message d'accueil secondaire est enregistré, vous devez choisir quel message d'accueil l'application CallPilot doit diffuser. Vous pouvez modifier la sélection à tout moment.

Message d'accueil personnalisé

Les messages d'accueil personnalisés ne peuvent être utilisés que si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur auprès de la compagnie de téléphone. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'identification du demandeur, adressez-vous au coordinateur de système.

Un message d'accueil personnalisé est diffusé aux demandeurs en fonction de leur numéro de téléphone. L'application CallPilot reconnaît le numéro entrant que vous avez programmé et diffuse le message d'accueil personnalisé.

Par exemple, « *Bonjour Stéphanie. J'ai manqué ton appel, mais je te verrai comme prévu au déjeuner. À tout à l'heure !* »

Méthodes d'enregistrement des messages d'accueil

Pendant que vous enregistrez vos messages d'accueil, parlez clairement et à un rythme suffisamment lent. Une fois l'enregistrement terminé, vous pouvez l'écouter avant de le valider.

Si vous n'êtes pas au bureau, vous pouvez enregistrer un message d'accueil à partir d'un poste téléphonique à fréquences vocales quelconque. Durant l'enregistrement d'un message d'accueil, n'utilisez pas la fonction Mains libres. Vous obtiendrez de meilleurs résultats en parlant directement dans le combiné.

Enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire

Seul l'enregistrement d'un message d'accueil principal est nécessaire, mais vous pouvez enregistrer un message d'accueil secondaire à diffuser lorsque vous n'êtes pas au bureau (en vacances, par exemple). Si vous n'enregistrez aucun message d'accueil, c'est le nom que vous avez enregistré dans l'annuaire d'entreprise qui est diffusé aux demandeurs lorsqu'ils accèdent à votre boîte vocale.

Si vous enregistrez les deux messages d'accueil (principal et secondaire), vous devez choisir lequel des deux sera diffusé par le système. Si vous n'en sélectionnez aucun, le message d'accueil principal est automatiquement diffusé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le choix d'un message d'accueil, reportez-vous à la section intitulée « [Sélection du message d'accueil principal ou de secondaire](#) » à la page 20.

Procédure d'enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **2** pour accéder au menu Options des messages d'accueil.
- 4 Appuyez sur **1**.
- 5 Appuyez sur **1** pour enregistrer le message d'accueil principal
ou
appuyez sur **2** pour enregistrer le message d'accueil secondaire.
Si vous modifiez un message d'accueil, celui-ci commence à être lu.
- 6 Appuyez sur **1** et enregistrez votre message après la tonalité.
- 7 Appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 8 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur **1** pour écouter le message d'accueil
ou
appuyez sur **2** pour réenregistrer le message d'accueil.
- 9 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Sélection du message d'accueil principal ou de secondaire

Si vous enregistrez un message d'accueil principal et un message d'accueil secondaire, vous devez choisir lequel des deux sera diffusé par le système. Si vous n'en sélectionnez aucun, c'est le message d'accueil principal qui est automatiquement diffusé.

Si vous sélectionnez le message d'accueil secondaire, le système vous demande si votre boîte vocale doit accepter des messages. Si vous répondez par l'affirmative, votre boîte vocale enregistre les messages normalement.

Si vous répondez par la négative :

- les demandeurs ne peuvent pas laisser de messages dans votre boîte vocale ;
- le message d'accueil secondaire est prioritaire par rapport aux autres messages d'accueil ;
- si le demandeur appuie sur une touche pour passer au message suivant, il entend un guide parlé l'informant qu'il s'agit d'un message d'accueil spécial ;
- si le demandeur appuie sur une touche pour envoyer une télécopie, celle-ci est dirigée vers la boîte de réception générale (et non votre boîte vocale).

Si vous sélectionnez le message d'accueil secondaire, n'oubliez pas de réactiver votre message d'accueil principal au moment opportun.

Procédure de sélection d'un message d'accueil principal ou secondaire

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **2** pour accéder au menu Options des messages d'accueil.
- 4 Appuyez sur **2** pour sélectionner un message d'accueil.
- 5 Appuyez sur **1** pour sélectionner le message d'accueil principal et passez à l'étape 7
ou
appuyez sur **2** pour sélectionner le message d'accueil secondaire et passez à l'étape 6.
- 6 Si vous sélectionnez le message d'accueil secondaire, le système vous demande si votre boîte vocale doit accepter des messages.
Appuyez sur **1** pour passer de oui à non
ou
appuyez sur **#** pour accepter.
- 7 Raccrochez pour mettre fin à la session.



Remarque : Si vous avez sélectionné un message d'accueil qui n'a pas encore été enregistré, le système vous ramène au menu Options des messages d'accueil afin que vous puissiez enregistrer un message d'accueil.

Enregistrement d'un message d'accueil personnalisé

Vous ne pouvez enregistrer des messages d'accueil personnalisés que si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'identification du demandeur, adressez-vous au coordinateur de système. Un message d'accueil personnalisé n'est diffusé qu'à la personne appelant du numéro que vous avez programmé. Pour que le message d'accueil personnalisé puisse être diffusé, le numéro de téléphone que vous entrez doit correspondre exactement à celui du demandeur.

Vous pouvez enregistrer trois messages d'accueil personnalisés, mais chacun d'eux ne peut être attribué qu'à un seul numéro de téléphone.

Si vous enregistrez un message d'accueil personnalisé, que vous programmez votre boîte vocale pour qu'elle puisse recevoir des messages et que vous sélectionnez le message d'accueil secondaire, le message d'accueil personnalisé est prioritaire par rapport aux autres messages d'accueil. Si vous programmez votre boîte vocale pour qu'elle ne puisse pas recevoir de messages et si vous sélectionnez un message d'accueil secondaire, ce dernier est prioritaire par rapport aux autres messages d'accueil, y compris par rapport aux messages d'accueil personnalisés.

Procédure d'enregistrement d'un message d'accueil personnalisé

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **2** pour accéder au menu Options des messages d'accueil.
- 4 Appuyez sur **1**.
- 5 Appuyez sur **3** pour enregistrer un message d'accueil personnalisé.
- 6 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) du message d'accueil personnalisé.
- 7 Appuyez sur **1**.
- 8 Entrez le numéro de téléphone auquel associer le message d'accueil personnalisé.
Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone.
- 9 Après la tonalité, enregistrez le message d'accueil et appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 10 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur **1** pour écouter le message d'accueil
ou
appuyez sur **2** pour réenregistrer le message d'accueil.
- 11 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Suppression d'un message d'accueil personnalisé

Lorsque vous n'avez plus besoin d'un message d'accueil personnalisé, vous pouvez le supprimer.

Procédure de suppression d'un message d'accueil personnalisé

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur .
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur .
- 3 Appuyez sur pour accéder au menu Options des messages d'accueil.
- 4 Appuyez sur .
- 5 Appuyez sur pour sélectionner un message d'accueil personnalisé.
- 6 Entrez le numéro (1, 2 ou 3) du message d'accueil à supprimer.
- 7 Appuyez sur pour supprimer le message d'accueil.
- 8 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Chapitre 4

Accès aux messages

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour accéder à vos messages. Il aborde les sujets suivants :

- Réception des appels
- Boîte vocale sans limite d'accès
- Écoute des messages
- Récupération des messages effacés
- Après avoir écouté le message effacé, vous pouvez le récupérer dans votre boîte vocale. Si vous mettez fin à la session sans récupérer le message, il est définitivement supprimé de l'application CallPilot.

Réception des appels

L'application CallPilot peut être utilisée par un demandeur extérieur ou par les titulaires de boîte vocale de votre entreprise. Lorsque vous êtes absent du bureau, vous pouvez quand même utiliser l'application CallPilot en appelant à partir d'un poste à fréquences vocales quelconque. Au bureau, l'application CallPilot peut être utilisée à partir d'un poste quelconque, dès lors que celui-ci est raccordé à l'application CallPilot de votre entreprise.

Même les demandeurs extérieurs utilisant un poste à cadran peuvent se servir de l'application CallPilot. En pareil cas, l'application CallPilot dirige l'appel vers le standard de l'entreprise. Si personne n'est disponible, l'appel est transféré à la boîte de réception générale.

Boîte vocale sans limite d'accès

La fonction Boîte vocale sans limite d'accès 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, mais vous ne pouvez le consulter qu'après avoir effacé au moins un des messages enregistrés afin de faire de la place au nouveau message. Sinon, l'application vous signale :

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

Si votre 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 enregistré.

La fonction Boîte vocale sans limite d'accès n'est pas disponible pour les utilisateurs internes. Ceux-ci ne peuvent laisser des messages dans votre boîte vocale si celle-ci est théoriquement saturée.

Écoute des messages

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
Un guide parlé vous indique le nombre de nouveaux messages et de messages enregistrés dans votre boîte vocale.
- 3 Vous pouvez écouter n'importe quel message.
Appuyez sur **2** pour écouter le message en cours.
Pour connaître les commandes disponibles sur les messages, reportez-vous au tableau intitulé « [Écoute des messages](#) ».
- 4 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Le tableau intitulé « [Écoute des messages](#) » décrit les options disponibles pendant et après l'écoute des messages.

Écoute des messages			
Option	Touche	Disponible pendant et après l'écoute du message	Description
Saut en arrière	1		Reculer le message de cinq secondes en arrière 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	✓	Interrompt la diffusion du message courant et diffuse le message précédent.
Message suivant	6	✓	Diffuse le message suivant de la boîte vocale. Interrompt la diffusion du message en cours et diffuse le message suivant.
Appel de l'expéditeur	9		Appelle l'expéditeur d'un message.
Aide	*	✓	Propose un menu d'aide.
Répondre	7 1	✓	Permet de répondre à un message.
Enveloppe	7 2	✓	Diffuse les informations de l'enveloppe du message. L'enveloppe comprend la date et l'heure d'envoi du message et, s'il s'agit d'un message interne, le nom de l'expéditeur dans l'annuaire.
Retransmission d'un message	7 3	✓	Retransmet le message à une ou plusieurs boîtes vocales. Vous avez la possibilité d'enregistrer une introduction qui précède 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 25 .)
Effacer	7 6	✓	Supprime le message en cours. 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 25 .)

Remarques :

- 1** Votre boîte vocale ne possédant qu'un espace mémoire limité pour stocker les messages, vous devez effacer ceux dont vous n'avez plus besoin. Il est possible qu'après un certain temps, vos messages soient automatiquement supprimés. Contactez 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 obtenir de plus amples renseignements sur la récupération de messages effacés, reportez-vous à la section intitulée « [Récupération des messages effacés](#) » à la page 26.
- 3** Ne s'applique que si la fonction Réponse est activée.
- 4** Si votre entreprise est abonnée au service d'identification du demandeur, vous pouvez rappeler directement un demandeur externe. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de répondre à un demandeur externe, reportez-vous à la section intitulée « [Réponse à un demandeur externe](#) » à la page 34.

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 de 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 conservés automatiquement. L'espace mémoire est limité. Il est donc conseillé d'effacer les messages inutiles.

Procédure de récupération d'un message effacé

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   pour récupérer le message.

Après avoir écouté le message effacé, vous pouvez le récupérer dans votre boîte vocale. Si vous mettez fin à la session sans récupérer le message, il est définitivement supprimé de l'application CallPilot.

Chapitre 5

Envoi de messages

Le présent chapitre indique la marche à suivre pour envoyer des messages. Il aborde les sujets suivants :

- [Enregistrement et envoi de messages](#)
- [Consultation de l'annuaire d'entreprise](#)
- [Affectation de modalités de remise au message](#)
- [Envoi d'un message à plusieurs destinataires](#)
- [Réponse aux messages](#)
- [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.

Lorsque vous enregistrez et envoyez des messages, vous pouvez :

- consulter l'annuaire d'entreprise ;
reportez-vous à la section intitulée « [Consultation de l'annuaire d'entreprise](#) » à la page 29
- associer aux messages des modalités de remise ;
reportez-vous à la section intitulée « [Affectation de modalités de remise au message](#) » à la page 30
- envoyer un message à plus d'un destinataire ;
reportez-vous à la section intitulée « [Envoi d'un message à plusieurs destinataires](#) » à la page 32

Procédure d'enregistrement et d'envoi d'un message

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **7** **5** pour accéder au menu Composition du message.
- 4 Entrez le numéro de la boîte vocale ou de la liste de diffusion à laquelle envoyer un message et appuyez sur **#**
ou
appuyez sur **1** **1** pour consulter l'annuaire d'entreprise et passez à l'étape 7.
Vous pouvez consulter l'annuaire d'entreprise en appuyant sur **1** **1**. Le coordinateur de système peut modifier ces chiffres. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la consultation de l'annuaire d'entreprise, reportez-vous à la section intitulée « [Consultation de l'annuaire d'entreprise](#) » à la page 29.

- 5 Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour valider l'adresse.
- 6 Appuyez sur **#** lorsque vous avez terminé d'entrer les adresses.
- 7 Appuyez sur **5** et enregistrez votre message après la tonalité.
- 8 Appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 9 Appuyez sur **2** pour écouter le message.
ou
appuyez sur **7** **9** pour envoyer immédiatement le message en mode normal
ou
appuyez sur **5** pour effacer et réenregistrer le message.
- 10 Pour affecter des modalités de remise au message, reportez-vous à la section intitulée
« [Procédure d'attribution de modalités de remise à un message](#) » à la page 30
ou
raccrochez pour mettre fin à la session.

Consultation de l'annuaire d'entreprise

Si vous connaissez le nom mais pas le numéro de boîte vocale de votre destinataire, consultez l'annuaire d'entreprise. Vous pouvez obtenir le numéro de toutes les boîtes vocales initialisées en consultant l'annuaire d'entreprise. Par défaut, la consultation de l'annuaire d'entreprise s'effectue en appuyant sur les touches **1** **1** du clavier. Le coordinateur de système peut modifier la séquence de touches à utiliser.

Si l'annuaire d'entreprise n'est pas activé :

- aucun guide parlé n'indique les touches du clavier à utiliser pour accéder à l'annuaire d'entreprise.

Procédure de consultation de l'annuaire d'entreprise

Vous pouvez consulter l'annuaire d'entreprise tout en enregistrant un message. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement d'un message, reportez-vous à la section intitulée « [Enregistrement et envoi de messages](#) » à la page 27.

- 1** Lorsque vous êtes en train de créer un message, appuyez sur **1** **1** pour consulter l'annuaire d'entreprise.
- 2** 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 concernée. Entrez le nom, le prénom, ou les deux, selon la configuration de votre système.
- 3** Vous entendez le nom du titulaire de la boîte vocale. Pour accepter le nom du titulaire, appuyez sur **#** ou si le nom ne convient pas, appuyez sur **1** pour afficher le prochain nom correspondant.
- 4** Le message d'accueil de la boîte vocale du titulaire sélectionné est diffusé. Si le titulaire n'a pas enregistré de message d'accueil personnel ou n'en a pas sélectionné, son nom est diffusé tel qu'il a été enregistré dans l'annuaire d'entreprise.

Affectation de modalités de remise au message

Option	Touche du clavier	Description
Normal	7 9	Envoie le message en mode normal.
Urgent	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.
Privé	4	Bloque le renvoi du message à une autre boîte vocale.
Accusé de réception	5	Renvoie un avis vous indiquant que votre message a été reçu et écouté.
Différé	6	Permet de définir l'heure de diffusion d'un message.

Les modalités de remise Accusé de réception et Différé ne sont disponibles 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 indiquer l'heure de diffusion. Confirmez ou modifiez la date par défaut (jour même ou 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 remise.

Procédure d'attribution de modalités de remise à un message

- 1 Enregistrez votre message en vous reportant à la section intitulée « [Procédure d'enregistrement et d'envoi d'un message](#) » à la page 27.
- 2 Appuyez sur pour accéder aux modalités de remise de messages.
- 3 Appuyez sur si le message est urgent et passez à l'étape 8
ou
appuyez sur si le message est confidentiel et passez à l'étape 8
ou
appuyez sur pour demander un accusé de réception et passez à l'étape 8
ou
appuyez sur pour une remise différée.
- 4 Entrez l'heure à laquelle vous voulez envoyer le message en mode différé.
Vous devez indiquer 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.
- 5 Appuyez sur pour le matin
ou
appuyez sur pour l'après-midi.
- 6 Appuyez sur pour confirmer l'heure indiquée ou appuyez sur pour la modifier.

- 7** Appuyez sur pour modifier la date de remise
ou
appuyez sur pour la confirmer.
- 8** Appuyez sur pour envoyer le message immédiatement
ou
appuyez sur pour vérifier le message
ou
appuyez sur pour réenregistrer le message
ou
appuyez sur pour annuler toute modalité de remise.
- 9** Raccrochez pour mettre fin à la session.

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. Lorsque vous envoyez un message à une liste de diffusion, tous les titulaires inscrits à 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, contactez le coordinateur de système qui se chargera de la créer. Communiquez au coordinateur de système :

- les noms des titulaires de boîte vocale concernés ;
- les numéros de boîtes vocales correspondants ;
- le nom de la liste de diffusion.

Le coordinateur de système est en mesure de communiquer la liste des boîtes vocales de chaque liste de diffusion.

Si vous connaissez le numéro de la liste de diffusion :

- au moment d'entrer le numéro de boîte vocale, indiquez le numéro de la liste de diffusion.

Si vous connaissez le nom de la liste de diffusion :

- consultez l'annuaire d'entreprise pour rechercher le numéro de la liste de diffusion.

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 en introduction du message. Celle-ci 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 souhaitez.



Remarque : Vous ne pouvez pas envoyer de copies de messages confidentiels.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'écoute de vos messages, reportez-vous à la section intitulée « [Écoute des messages](#) » à la page 24.

Réponse aux messages

Vous pouvez répondre aux messages laissés tant par des demandeurs internes qu'externes. Pour répondre à un message laissé par un demandeur externe, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur.

Réponse à un message laissé par un demandeur interne

Pour...	Appuyez sur...
envoyer un message de réponse au poste du demandeur	9 pour accéder au poste du demandeur.
laisser un message dans la boîte vocale du demandeur	7 1 pour enregistrer et envoyer une réponse dans la boîte vocale du demandeur interne.

Procédure de réponse à un message laissé par un demandeur interne

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Un récapitulatif des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté. Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 4 Appuyez sur **2** pour écouter le message en cours.
- 5 Pour appeler le demandeur, appuyez sur **9**
ou
appuyez sur **7 1** pour enregistrer une réponse et l'envoyer.

Réponse à un demandeur externe

Pour répondre à un message laissé par un demandeur externe, votre entreprise doit être abonnée à un service d'identification du demandeur. Avant d'utiliser l'option Réponse, vous devez écouter le message.

Procédure de réponse à un message laissé par un demandeur externe

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Un récapitulatif des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.
Vous pouvez écouter n'importe quel message pendant que vous consultez la liste des messages.
- 4 Appuyez sur **2** pour écouter le message en cours.
- 5 Appuyez sur **9** pour appeler le demandeur.
L'application CallPilot compose le numéro extérieur directement.

Appel en session

La fonction Appel en session 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.

Utilisation de la fonction Appel en session

Lorsque vous passez un appel, la fonction Appel en session 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 (vous pouvez le modifier pour que ce soit un numéro externe) ou bien une autre personne à contacter si vous n'êtes pas disponible.

Lorsque vous appelez 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'une cabine publique et reçoit un message urgent de Joël. Sans raccrocher, Patricia peut composer le numéro de Joël grâce à la fonction Appel en session et n'a pas besoin de payer pour un deuxième appel.
- Patricia est en déplacement et doit envoyer un message à Jeanne et à Baptiste au bureau. Patricia peut accéder à la boîte vocale de Jeanne, laisser son message, puis utiliser la fonction Appel en session pour accéder à la boîte vocale de Baptiste et lui laisser un message également.
- Patricia appelle Diane et obtient sa boîte vocale. Patricia sait qu'Arthur peut également lui donner les informations dont elle a besoin. Elle utilise donc la fonction Appel en session pour appeler Arthur à partir de la boîte vocale de Diane.

Procédure d'appel en session

- 1 Accédez à votre boîte vocale :
 - Si vous appelez à distance, appuyez sur   pendant la diffusion de votre message d'accueil pour accéder à la boîte vocale. Suivez les instructions des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.
 - Si vous appelez à partir de votre téléphone, composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot ou appuyez sur la touche de message du téléphone.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les instructions des guides parlés.
- 2 Appuyez sur  et composez immédiatement le numéro de téléphone à appeler.
Ne laissez pas s'écouler plus de deux secondes entre chaque chiffre du numéro.

Procédure de consultation de l'annuaire d'entreprise pendant l'établissement d'un appel à l'aide de la fonction Appel en session

Si vous préférez entrer le nom plutôt que le numéro pour l'appel en session, vous pouvez taper quatre lettres maximum. CallPilot vous indique alors les noms qui correspondent aux caractères entrés, afin que vous puissiez en sélectionner un. Si le nom recherché est constitué de moins de quatre lettres, ou si vous indiquez moins de quatre lettres, appuyez sur **#** après les avoir tapées. CallPilot vous indique alors les noms qui correspondent aux caractères entrés, afin que vous puissiez en sélectionner un.

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot.
- 2 Appuyez sur **0**, suivi immédiatement de **1 1** pour consulter l'annuaire d'entreprise. Il s'agit du numéro par défaut de l'annuaire d'entreprise. Le coordinateur de système peut modifier le numéro d'accès à l'annuaire d'entreprise. Si vous ne connaissez pas ce numéro, appuyez sur *****.
- 3 Entrez le nom, puis le prénom jusqu'à ce que l'appel soit établi.
Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'entrer le nom, reportez-vous à la section intitulée « [Consultation de l'annuaire d'entreprise](#) » à la page 29.

Procédure d'utilisation de la fonction Appel en session pour communiquer avec le poste de réception spécifique

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

- 1 Accédez à votre boîte vocale :
 - Si vous appelez à distance, appuyez sur **8 8** pendant la diffusion de votre message d'accueil pour accéder à votre boîte vocale.
Suivez les instructions des guides parlés pour entrer votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe.
 - Si vous appelez à partir de votre téléphone, composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot ou appuyez sur la touche de message du téléphone.
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les instructions des guides parlés.
- 2 Appuyez sur **0**, puis attendez que le poste de réception spécifique réponde.
Pour obtenir 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 14.

Renvoi automatique

Vous pouvez transférer automatiquement vos appels à l'application CallPilot, sans même que votre poste sonne. Par exemple, vous pouvez configurer la fonction Renvoi automatique si vous prévoyez de partir en déplacement, pour que vos collègues ne soient pas dérangés en votre absence ou bien 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.

Renvoi automatique des appels à votre boîte vocale

Procédure de renvoi automatique des appels entrants à votre boîte vocale

- 1 Appuyez sur le bouton Renv auto .
- 2 Indiquez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot.

Procédure d'annulation du renvoi automatique

- 3 Appuyez sur le bouton Renv auto .

Chapitre 6

Transfert d'appel extérieur

Le présent chapitre aborde les sujets suivants :

- [Transfert d'appel extérieur](#)
- [Configuration du transfert d'appel extérieur](#)
- [Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#)
- [Configuration du transfert d'appel extérieur](#)
- [Activation ou désactivation du transfert d'appel extérieur](#)

Transfert d'appel extérieur

Le transfert d'appel extérieur permet de faire 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 d'un poste à fréquences vocales quelconque. Vous pouvez diriger les appels vers un numéro quelconque.

Vous pouvez aviser les demandeurs de l'existence de cette possibilité dans votre message d'accueil personnel. Si vous le faites, vous devez les prévenir d'appuyer sur .

Par exemple :

« Bonjour. Ici Béatrice Legrand. Je ne suis pas au bureau aujourd'hui. Merci de me laisser un message après le bip et je vous rappellerai dès que possible. Si vous avez besoin de me joindre avant demain, appuyez sur  pour être transféré vers mon téléphone portable. Merci. »



Remarque : Les restrictions programmées sur votre ligne téléphonique s'appliquent également aux numéros de transfert d'appel extérieur. Par exemple, si vous ne pouvez pas effectuer d'appels interurbains à partir de votre poste, il vous est également impossible de définir un numéro interurbain pour le transfert d'appel extérieur. Si vous êtes limité à des postes internes pour le transfert d'appel extérieur, contactez le coordinateur de système.

Pour assurer le bon fonctionnement du transfert d'appel extérieur, vous devez enregistrer un message d'accueil.

Lorsque vous programmez le transfert d'appel extérieur, vous pouvez ajouter des caractères spéciaux au numéro de destination. Reportez-vous à la section intitulée « [Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#) » à la page 40 pour obtenir de plus amples renseignements.

Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination

Les caractères spéciaux sont des pauses ou d'autres consignes de numérotation qui peuvent être ajoutées si elles sont nécessaires pour accéder au réseau ou joindre le numéro de destination.

Suivez les instructions des guides parlés ou appuyez sur **AJOUT** pour insérer des caractères spéciaux dans le numéro de téléphone de destination (ou le numéro du messenger de poche si vous définissez un tel numéro pour l'avis de réception de message.) Le numéro de téléphone de destination ou le numéro du messenger de poche ne doit pas excéder 30 caractères.



Remarque : Si vous ajoutez des caractères spéciaux, n'appuyez pas sur la touche  pour entrer un dièse (#) ni sur la touche  pour entrer un astérisque (*). Écoutez les instructions des guides parlés pour savoir comment entrer ces caractères.

Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination	
Appuyez sur...	Pour...
	reprendre l'insertion des chiffres du numéro de téléphone de destination.
	entrer une pause. Une pause dure quatre secondes.
	identifier la tonalité (après le commutateur privé).
	insérer un dièse (#).
	insérer un astérisque (*).
	annuler et recommencer.

Configuration du transfert d'appel extérieur

Procédure de configuration du transfert d'appel extérieur vers un numéro de téléphone

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **0** pour accéder aux options de la boîte vocale.
- 4 Appuyez sur **9**.
- 5 Appuyez sur **1** pour configurer le transfert d'appel extérieur.
- 6 Appuyez sur **1** pour sélectionner le téléphone extérieur vers lequel transférer les appels
ou
si vous avez déjà précisé le numéro de téléphone de destination, appuyez sur **1**, puis sur **1**.
- 7 Entrez le numéro de téléphone vers lequel transférer les appels et appuyez sur **#**.
- 8 Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone de destination
ou
pour vérifier le numéro, appuyez sur **1**
ou
appuyez sur **2** pour insérer des caractères spéciaux. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée « [Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination](#) » à la page 40.
Après avoir inséré les caractères spéciaux souhaités, appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone de destination.
- 9 Appuyez sur **1** pour activer le transfert d'appel extérieur s'il ne l'est pas déjà.
- 10 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de configuration du transfert d'appel extérieur vers un poste

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur .
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur .
- 3 Appuyez sur pour accéder aux options de la boîte vocale.
- 4 Appuyez sur .
- 5 Appuyez sur pour configurer le transfert d'appel extérieur.
- 6 Appuyez sur pour définir un poste comme destination des appels transférés
ou
si vous avez déjà défini le numéro de destination des appels transférés, appuyez sur , puis sur .
- 7 Entrez le numéro de poste vers lequel transférer les appels et appuyez sur .
- 8 Appuyez sur pour valider le numéro.
- 9 Appuyez sur pour activer le transfert d'appel extérieur s'il ne l'est pas déjà.
- 10 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Activation ou désactivation du transfert d'appel extérieur

Une fois configuré, le transfert d'appel extérieur peut être activé ou désactivé à tout moment. La désactivation de cette fonction n'a aucune répercussion sur la configuration de ses paramètres.

Procédure d'activation ou de désactivation du transfert d'appel extérieur

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **0** pour accéder aux options de la boîte vocale.
- 4 Appuyez sur **9**.
- 5 Appuyez sur **2** pour accéder à la fonction de transfert d'appel extérieur.
- 6 Appuyez sur **1** pour activer le transfert d'appel extérieur s'il n'est pas actif ou appuyez sur **1** pour désactiver le transfert d'appel extérieur s'il est actif.
- 7 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Chapitre 7

Avis de réception de message

Le présent chapitre donne la marche à suivre pour programmer et modifier la fonction Avis de réception de message. Il aborde les sujets suivants :

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

Avis de réception de message

L'application CallPilot vous permet d'être informé, via un poste, un téléphone ou un messenger de poche, de la réception d'un message dans votre boîte vocale. Il appartient à votre coordinateur de système d'activer l'avis de réception de message.

Si vous avez configuré l'application CallPilot de façon à ce que l'avis soit envoyé à un numéro de téléphone, 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 cinq numéros de destination différents au maximum. Lorsque le nombre maximal de tentatives est atteint pour chaque numéro de destination, le numéro suivant de la série est appelé. Par exemple, l'application CallPilot peut d'abord appeler le numéro de votre téléphone de voiture pour vous prévenir de l'arrivée d'un nouveau message. Si l'appel reste sans réponse, il est renouvelé au numéro de votre domicile. S'il n'y a toujours aucune réponse, l'application appelle votre messenger de poche, et ainsi de suite. Le nombre de tentatives est fixé par votre coordinateur de système.

Si le dispositif destinataire est un téléphone, vous devez définir des heures de début et de fin. Celles-ci s'appliquent aux cinq numéros de la fonction Avis de réception de message.

La fonction Avis de réception de message est activée à l'heure de début. Configurez l'heure de début en fonction de vos horaires, afin que vous puissiez recevoir l'appel au numéro de destination indiqué.

La fonction Avis de réception de message peut être annulée à partir du numéro de destination. 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 guide parlé suivant est diffusé au destinataire d'un avis de réception de message : « *Message pour (nom du titulaire de la boîte vocale). Pour vous connecter, appuyez sur [1]. Si vous avez reçu cet appel par erreur, appuyez sur [2].* »

Paramètres de la fonction Avis de réception de message

Vous pouvez configurer les paramètres de la fonction Avis de réception de message à partir d'un poste à fréquences vocales quelconque.

Ces paramètres sont :

- le type d'appareil destinataire (téléphone, poste ou messenger de poche) ;
- le numéro destinataire (téléphone, poste ou messenger de poche) ;
- les heures de début et de fin pour la réception des appels au numéro de téléphone ou de poste (les messagers de poche peuvent être appelés à tout moment) ;
- les types de messages que vous voulez recevoir (tous les nouveaux messages ou uniquement les messages urgents).



Remarque : Les restrictions définies pour votre ligne téléphonique s'appliquent également aux numéros configurés pour la fonction Avis de réception de message à distance. Par exemple, si vous ne pouvez pas effectuer 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.

Configuration de la fonction Avis de réception de message

Procédure de configuration des paramètres de la fonction Avis de réception de message (à effectuer la première fois). Si vous avez déjà les paramètres de la fonction Avis de réception de message, reportez-vous à la section intitulée « [Modification de la fonction Avis de réception de message](#) » à la page 54.

Pour configurer la fonction pour...	Reportez-vous à la...
un numéro de téléphone.	page 47
un numéro de poste.	page 50
un messenger de poche.	page 50

Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un numéro de téléphone

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **1** pour sélectionner un numéro de téléphone de destination.
- 6 Entrez le numéro de téléphone vers lequel transférer les appels et appuyez sur **#**. Le numéro de téléphone destinataire peut contenir 30 chiffres au maximum.
- 7 Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone de destination
ou
appuyez sur **1** pour vérifier le numéro
ou
appuyez sur ***** pour annuler et entrer à nouveau le numéro
ou
appuyez sur **2** pour insérer des caractères spéciaux (par le biais du clavier ou en suivant les instructions d'un guide parlé). Après avoir inséré les caractères spéciaux souhaités, appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone de destination.
- 8 Entrez l'heure de début de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Une heure ou une minute à un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- 9 Appuyez sur **1** pour le matin
ou
appuyez sur **2** pour l'après-midi.
- 10 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de début.
- 11 Entrez l'heure de fin de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Une heure ou une minute à un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

- 12** Appuyez sur pour le matin
ou
appuyez sur pour l'après-midi.
- 13** Appuyez sur pour valider l'heure de fin.
- 14** Appuyez sur si vous souhaitez modifier le numéro de destination
ou
appuyez sur si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 15** Appuyez sur pour valider l'heure de début indiquée
ou
appuyez sur pour la modifier.
- 16** Appuyez sur pour valider l'heure de fin indiquée
ou
appuyez sur pour la modifier.
- 17** Appuyez sur pour être averti de l'arrivée d'un nouveau message
ou
appuyez sur pour être averti uniquement en cas de message urgent.
- 18** Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un poste

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **2** pour choisir un poste comme destination.
- 6 Entrez le numéro de poste de destination et appuyez sur **#**.
- 7 Appuyez sur **#** pour valider le poste de destination.
- 8 Entrez l'heure de début de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ou minute ne comprenant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- 9 Appuyez sur **1** pour le matin
ou
appuyez sur **2** pour l'après-midi.
- 10 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de début.
- 11 Entrez l'heure de fin de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Une heure ou une minute à un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- 12 Appuyez sur **1** pour le matin
ou
2 pour l'après-midi.
- 13 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de fin.
- 14 Appuyez sur **1** pour configurer un autre numéro de destination
ou
appuyez sur **#** si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 15 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de début indiquée
ou
appuyez sur **1** pour la modifier.
- 16 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de fin indiquée
ou
appuyez sur **1** pour la modifier.
- 17 Appuyez sur **#** pour être averti de l'arrivée d'un nouveau message
ou
appuyez sur **1** pour être averti uniquement en cas de message urgent.
- 18 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Programmation de la fonction Avis de réception de message pour un messenger de poche

Exemple de numéro de messenger de poche destinataire

Si vous attribuez un numéro de messenger de poche destinataire à partir d'un système avec commutateur privé, n'oubliez pas d'insérer un **[9]** (en fonction de votre système) avant de faire le **[#]** pour obtenir une ligne extérieure.

Le numéro et le message du messenger de poche ne peuvent excéder 30 caractères au total.

Pour établir, par exemple, la communication avec le messenger de poche, entrez :

[#] **[4]** **[2]** **[5]** **[5]** **[5]** **[1]** **[2]** **[3]** **[4]** **[#]** **[3]**

où :

- **[#]** indique que les chiffres suivants sont des caractères spéciaux ;
- **[4]** permet d'identifier la tonalité ;
- **[2]** indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer ;
- **[5]** **[5]** **[5]** **[1]** **[2]** **[3]** **[4]** correspond au numéro de messenger de poche composé ;
- **[3]** insère une pause.

Selon votre type de messenger de poche, la séquence de programmation peut changer. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des paramètres de numéro de téléphone de votre messenger de poche destinataire, contactez le fournisseur du messenger de poche.

Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un messenger de poche

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **[#]**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **[#]**.
- 3 Appuyez sur **[8]** **[5]** **[2]** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **[1]** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **[3]** pour sélectionner un numéro de messenger de poche destinataire.
- 6 Entrez le numéro du messenger de poche destinataire et appuyez sur **[#]**.
- 7 Appuyez sur **[#]** pour valider le numéro du messenger de poche destinataire
ou
appuyez sur **[2]** pour insérer des caractères spéciaux (par le biais du clavier ou en suivant les instructions d'un guide parlé).

Après l'insertion des caractères spéciaux, appuyez sur **[#]**.

- 8** Appuyez sur pour valider l'avis par défaut du messenger de poche destinataire. L'avis par défaut transmis au messenger de poche par l'application CallPilot contient le numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres envoyée une fois que le numéro du messenger de poche a été composé pour indiquer qui est le demandeur
ou
appuyez sur pour modifier l'avis.
Le numéro et le message du messenger de poche ne peuvent excéder 30 caractères au total.
- 9** Appuyez sur pour configurer un autre numéro de destination
ou
appuyez sur si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 10** Appuyez sur pour être averti dès que vous recevez un nouveau message
ou
appuyez sur pour modifier le type d'avis de sorte à être averti en cas de message urgent uniquement.
- 11** Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour plusieurs numéros de destination

Vous pouvez recevoir un avis de réception de message à cinq numéros de destination différents au maximum. Les étapes suivantes indiquent comment entrer un numéro de téléphone destinataire, puis ajouter pour la première fois un numéro de messenger de poche destinataire.

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **1** pour sélectionner un numéro de téléphone de destination.
- 6 Entrez le numéro de téléphone destinataire et appuyez sur **#**. Le numéro de téléphone du destinataire ne peut pas comprendre plus de 30 chiffres.
- 7 Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone de destination
ou
appuyez sur **2** pour insérer des caractères spéciaux (par le biais du clavier ou en suivant les instructions d'un guide parlé).
- 8 Entrez l'heure de début de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Une heure ou une minute à un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- 9 Appuyez sur **1** pour le matin
ou
2 pour l'après-midi.
- 10 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de début.
- 11 Entrez l'heure de fin de la fonction Avis de réception de message. La zone accepte quatre chiffres. Une heure ou une minute à un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- 12 Appuyez sur **1** pour le matin
ou
2 pour l'après-midi.
- 13 Appuyez sur **#** pour valider l'heure de fin.
- 14 Appuyez sur **1** pour configurer un autre numéro de destination.
- 15 Appuyez sur **3** pour sélectionner un numéro de messenger de poche destinataire.
- 16 Entrez le numéro du messenger de poche destinataire et appuyez sur **#**.
- 17 Appuyez sur **#** pour valider le numéro du messenger de poche destinataire
ou
appuyez sur **2** pour insérer des caractères spéciaux (par le biais du clavier ou en suivant les instructions d'un guide parlé).

Après l'insertion des caractères spéciaux, appuyez sur **#**.

- 18** Appuyez sur pour valider l'avis par défaut du messenger de poche destinataire. L'avis par défaut transmis au messenger de poche par l'application CallPilot correspond au numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres envoyée une fois que le numéro du messenger de poche a été composé pour indiquer qui est le demandeur
ou
appuyez sur pour modifier l'avis.
Le numéro et le message du messenger de poche ne peuvent excéder 30 caractères au total.
- 19** Appuyez sur pour continuer.
- 20** Appuyez sur pour valider l'heure de début indiquée
ou
appuyez sur pour la modifier.
- 21** Appuyez sur pour valider l'heure de fin indiquée
ou
appuyez sur pour la modifier.
- 22** Appuyez sur pour être averti dès que vous recevez un nouveau message
ou
appuyez sur pour être averti uniquement en cas de message urgent.
- 23** Raccrochez pour mettre fin à la session.

Modification de la fonction Avis de réception de message

Vous pouvez modifier les paramètres et les numéros de destination de la fonction Avis de réception de message. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres, reportez-vous à la section intitulée « [Paramètres de la fonction Avis de réception de message](#) » à la page 46.

Si vous voulez modifier les paramètres horaires ou concernant le type de message, suivez la procédure décrite à la section intitulée « [Procédure de modification des paramètres horaires ou de type de message](#) » à la page 54.

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

Pour modifier le type de dispositif destinataire...	Reportez-vous à la...
pour passer d'un téléphone à un poste, un messenger de poche ou un autre téléphone.	page 55
pour passer d'un messenger de poche à un poste ou un téléphone.	page 56
pour passer d'un téléphone ou d'un poste à un messenger de poche.	page 57

Procédure de modification des paramètres horaires ou de type de message

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **#** pour continuer jusqu'à ce le message annonce l'heure de début.
Pour modifier le type de dispositif destinataire, reportez-vous à la section intitulée « [Pour modifier le type de dispositif destinataire...](#) » à la page 54 pour connaître la procédure appropriée.
- 6 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de début
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 7 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de fin
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 8 Appuyez sur **1** pour modifier le type de message
ou
appuyez sur **#** pour valider le type de message. Vous pouvez décider d'être avisé de la présence de tous les nouveaux messages ou des messages urgents uniquement.
Dans ce cas, vous recevez un avis uniquement pour les messages urgents.
- 9 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de modification de la destination (passage d'un téléphone à un autre type de destination)

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **1** pour modifier la destination.
- 6 Appuyez sur **1** pour sélectionner un autre numéro de téléphone destinataire
ou
appuyez sur **2** pour choisir un poste destinataire
ou
appuyez sur **3** pour choisir un messenger de poche destinataire.
- 7 Entrez le numéro de poste destinataire et appuyez sur **#**.
Le numéro de téléphone destinataire ne doit pas excéder 30 chiffres.
- 8 Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone destinataire
ou
appuyez sur ***** pour entrer à un nouveau le numéro.
- 9 Appuyez sur **#** pour continuer
ou
appuyez sur **1** pour modifier la destination et répétez les étapes 6 à 8.
- 10 Appuyez sur **1** pour configurer un autre numéro destinataire
ou
appuyez sur **#** si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 11 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de début
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 12 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de fin
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 13 Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur **1** pour être averti uniquement en cas de message urgent.
Appuyez sur **#**.
- 14 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de modification de la destination (passage d'un messager de poche à un téléphone ou un poste)

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour modifier la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **1** pour modifier le type et le numéro de destination.
- 6 Sélectionnez le type de dispositif destinataire :
appuyez sur **1** pour sélectionner un numéro de téléphone destinataire
ou
appuyez sur **2** pour choisir un poste destinataire.
- 7 Entrez le numéro de destination à définir pour la fonction Avis de réception de message.
- 8 Appuyez sur **#** pour valider le numéro de téléphone destinataire
ou
appuyez sur ***** pour entrer à un nouveau le numéro.
- 9 Appuyez sur **#** pour continuer.
- 10 Appuyez sur **1** pour configurer un autre numéro de destination et répétez les étapes 7 à 9
ou
appuyez sur **#** si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 11 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de début
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 12 Appuyez sur **1** pour modifier l'heure de fin
ou
appuyez sur **#** pour la valider.
- 13 Si vous voulez modifier l'avis de réception de message,
appuyez sur **1** pour être averti uniquement en cas de message urgent.
Appuyez sur **#**.
- 14 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Procédure de modification de la destination (passage d'un téléphone ou d'un poste à un messenger de poche)

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour modifier la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **1** pour modifier le type et le numéro de destination.
- 6 Appuyez sur **3** pour sélectionner un numéro de messenger de poche destinataire.
- 7 Entrez le numéro de messenger de poche, puis appuyez sur **#** pour continuer.
- 8 Appuyez sur **#** pour valider le numéro du messenger de poche destinataire
ou
appuyez sur **2** pour insérer des caractères spéciaux (par le biais du clavier ou en suivant les instructions d'un guide parlé).

Après l'insertion des caractères spéciaux, appuyez sur **#**.

- 9 Appuyez sur **#** pour valider l'avis par défaut du messenger de poche destinataire. L'avis par défaut transmis au messenger de poche par l'application CallPilot correspond au numéro de poste de l'application CallPilot. Il s'agit de la séquence de chiffres envoyée une fois que le numéro du messenger de poche a été composé pour indiquer qui est le demandeur
ou
appuyez sur **1** pour modifier l'avis.
Le numéro et le message du messenger de poche ne peuvent excéder 30 caractères au total.
- 10 Appuyez sur **#** pour continuer.
- 11 Appuyez sur **1** pour configurer un autre numéro de destination
ou
appuyez sur **#** si vous ne souhaitez pas configurer d'autre numéro.
- 12 Appuyez sur **#** pour être averti de l'arrivée d'un nouveau message
ou
appuyez sur **1** pour être averti uniquement en cas de message urgent.
- 13 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Suppression d'un numéro de destination

Si vous avez défini plusieurs numéros de destination pour la fonction Avis de réception de message, vous pouvez en supprimer.

Procédure de suppression d'un numéro de destination

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Un message annonce les numéros de téléphone programmés pour la fonction Avis de réception de message. Lorsque vous entendez le numéro à supprimer, appuyez sur **2**.
- 6 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Ajout d'un numéro de destination

Suivez la procédure ci-dessous pour ajouter un autre numéro de destination lorsque vous avez déjà configuré la fonction Avis de réception de message. Vous pouvez procéder à l'attribution de cinq numéros de destination au maximum.

Procédure d'ajout d'un numéro de destination

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour configurer la fonction Avis de réception de message.
- 5 Appuyez sur **#** pour continuer jusqu'à ce que le guide parlé annonce que la destination de l'avis de réception n'a pas été définie.
- 6 Appuyez sur **1** pour définir un autre numéro de destination et suivez les étapes de la procédure « [Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un numéro de téléphone](#) » à la page 47
ou
« [Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un poste](#) » à la page 49
ou
« [Procédure de configuration de la fonction Avis de réception de message pour un messenger de poche](#) » à la page 50.

Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message

La fonction Avis de réception de message peut être activée ou désactivée à tout moment. La désactivation de la fonction Avis de réception de message n'a aucune incidence sur la définition des paramètres correspondants.

Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de votre boîte vocale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **5** **2** pour ouvrir le menu Avis de réception de message.
- 4 Appuyez sur **1** pour activer ou désactiver la fonction Avis de réception de message
ou
appuyez sur **2** pour indiquer l'heure.
- 5 Raccrochez pour mettre fin à la session.

Chapitre 8

Messages à diffusion générale et messages publicitaires

Messages à diffusion générale

Vous pouvez demander au coordinateur de système d'envoyer un message à diffusion générale si vous devez transmettre un message à toutes les boîtes vocales initialisées de votre système téléphonique. Vous pouvez également demander au coordinateur de système d'envoyer un message à diffusion générale pour annoncer les réunions, les événements exceptionnels liés à l'entreprise et des rappels. Grâce aux messages à diffusion générale, vous n'avez pas besoin de répéter de nombreuses fois le processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message.

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



Remarque : Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales publicitaires ni aux boîtes de réception générale.

Messages d'accueil des boîtes vocales publicitaires

Votre entreprise ou votre service peut utiliser les boîtes vocales publicitaires pour diffuser des messages et des annonces aux demandeurs. Vous pouvez enregistrer et modifier les messages d'accueil d'une boîte vocale publicitaire.

Les messages d'accueil des boîtes vocales publicitaires peuvent servir à :

- annoncer des soldes ;
- lister une gamme de produits ;
- promouvoir des événements exceptionnels.

Aiguillez les demandeurs vers les messages d'accueil publicitaires en mentionnant la boîte vocale publicitaire au niveau du répondeur vocal automatique ou en demandant à l'opérateur de diriger les requêtes vers la boîte vocale publicitaire. Contactez votre coordinateur de système pour en savoir plus.

Les boîtes vocales publicitaires ne peuvent recevoir de messages des demandeurs. Après que les demandeurs ont entendu le message d'une boîte vocale publicitaire, la communication est automatiquement interrompue.

Enregistrement d'un message d'accueil publicitaire

Avant d'enregistrer le message d'accueil d'une boîte vocale publicitaire, vous devez en préparer le contenu. Assurez-vous de mentionner les horaires et les dates importantes.

Par exemple : « *Le studio de danse La Farandole a le plaisir de vous inviter à son festival de danse annuel. Rendez-vous au spectacle le 4 juillet à partir de 20 heures. Les enfants dansent dans la salle Opéra. Les danses folkloriques ont lieu dans la salle Russe. Le ballet classique se joue dans la salle des Cygnes. Le ballet jazz se produit dans la salle Montréal. Le studio et les salles de récital se trouvent au 22, rue Grande.* »

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

Un message d'accueil de boîte vocale publicitaire peut être défini comme message d'accueil principal ou secondaire.

Procédure d'enregistrement d'un message d'accueil de boîte vocale publicitaire

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte vocale publicitaire et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe et le numéro de la boîte vocale publicitaire, puis appuyez sur **#**.
Le coordinateur de système crée le mot de passe lorsqu'il initialise la boîte vocale. Contactez le coordinateur de système pour obtenir des renseignements sur le mot de passe de la boîte vocale publicitaire.
- 3 Appuyez sur **1**.
- 4 Après la tonalité, enregistrez le message d'accueil de la boîte vocale publicitaire.
Appuyez sur **#** après avoir terminé.
- 5 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement
ou
appuyez sur **1** pour écouter le message d'accueil
ou
appuyez sur **2** pour réenregistrer le message d'accueil.
- 6 Appuyez sur **#** pour mettre fin à la session.

Chapitre 9

Conseils d'utilisation de l'application CallPilot

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

Vérifiez vos messages régulièrement. En répondant à vos messages sans attendre, vous encouragez les demandeurs qui vous appellent à utiliser l'application CallPilot : ils constatent que cette forme de communication est aussi fiable que s'ils avaient pu vous parler en personne.

Il n'a pas besoin d'être physiquement présent à votre bureau pour écouter vos messages. Vous pouvez le faire à partir d'un poste à fréquences vocales quelconque.

Faites le ménage dans 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 sauf si vous avez besoin de les écouter ultérieurement. Après avoir écouté un message, effacez-le afin de faire de la place pour d'autres.

Conservez votre mot de passe en lieu sûr. Considérez votre mot de passe de l'application CallPilot comme un code secret. Consignez-le par écrit et conservez-le 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 par défaut 0000. Vous pourrez ensuite entrer un nouveau mot de passe.

Envoyez des messages brefs et précis. Plus de 75 % du temps passé en communications téléphoniques professionnelles consiste en échanges de courtoisie et autres sujets sans rapport avec l'objet initial de l'appel. L'envoi d'un message peut vous faire gagner du temps par rapport à un appel téléphonique classique. Essayez de limiter vos messages à l'essentiel, mais sans paraître pressé ou discourtois.

Changez votre message d'accueil principal fréquemment. Il est en effet conseillé de changer le message d'accueil principal régulièrement. Ainsi, vous prouvez que vous écoutez vos messages et que vous mettez votre boîte vocale à jour fréquemment. De plus, vous offrez un service personnalisé que les demandeurs apprécieront.

Enregistrez un message d'accueil secondaire précis. Le message d'accueil secondaire sert généralement en votre absence. Dans pareil cas, mentionnez la date de votre retour. Si vous prévoyez de prendre connaissance de vos messages durant votre absence, précisez-le. Si les demandeurs peuvent vous joindre à un autre numéro, pensez à donner ce numéro et à indiquer les horaires auxquels vous êtes joignable. En cas d'absence, pensez à configurer le renvoi automatique de votre ligne vers CallPilot.

Utilisez un message d'accueil d'absence prolongée. Commencez ce message d'accueil en prévenant les demandeurs de vos projets de déplacement ou de congés, afin d'attirer leur attention. Par exemple : *« Avis de congés ! Bonjour, ici Cécile. Merci de noter que je serai en congé pendant la semaine du 16 juin. Si vous laissez un message, je vous rappellerai dès mon retour. En cas d'urgence, faites le zéro ».*

Veillez à parler distinctement lors de l'enregistrement de vos messages d'accueil. Pour un enregistrement de meilleure qualité, parlez directement dans le combiné. N'utilisez pas la fonction Mains libres. Pensez à parler clairement et lentement sur un ton agréable : votre message doit être facile à comprendre. Ne parlez ni trop fort ni trop bas et évitez les messages trop longs. Une fois l'enregistrement terminé, vous pouvez l'écouter avant de le valider. Vous devriez toujours le réécouter avant de le valider 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 précise :

- la raison pour laquelle vous lui retransmettez ce message ;
- si vous l'envoyez à titre d'information uniquement ;
- si le message est en fait destiné à la personne à laquelle vous l'envoyez ;
- qui doit 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 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 les vieilles habitudes. Certaines personnes éprouvent beaucoup de réticence à accepter ou même à essayer les nouveautés que le progrès de la technologie leur propose. Utilisez votre boîte vocale personnelle et les fonctions de l'application CallPilot. Encouragez vos collègues et vos correspondants réguliers à s'en servir également.

Signalez sans attendre les éventuels problèmes. 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 10

Dépannage

Le présent chapitre décrit certains problèmes qui peuvent se produire en cours d'utilisation de l'application CallPilot. Vous y trouverez une liste des problèmes courants et les mesures à prendre lorsque ceux-ci surviennent.

Le répondeur vocal automatique transfère certains appels à la boîte de réception générale.

Pour que l'application CallPilot puisse fonctionner, il faut se servir d'un poste à numérotation multifréquence et parler suffisamment fort. Si l'application CallPilot ne reçoit pas de réponse, la fonction Réception automatique transfère automatiquement l'appel du répondeur vocal automatique à l'opérateur de l'application CallPilot. Si l'opérateur n'est pas disponible, l'appel est transféré à la boîte de réception générale.

Il est possible qu'aucune boîte vocale ne soit affectée au poste appelé. Demandez à votre coordinateur de système de vérifier qu'une boîte vocale est affectée à ce poste.

Mes appels ne sont pas renvoyés à l'application CallPilot.

Si vous entendez un signal d'occupation de toutes les lignes lorsque vous tentez de renvoyer votre poste sur l'application CallPilot, il est possible que vous ayez composé un numéro de poste erroné. Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot pour vérifier que le numéro d'accès de la messagerie CallPilot est correct. Contactez votre coordinateur de système si vous ne connaissez pas le numéro de poste de 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 9.

Assurez-vous que votre boîte vocale n'est pas saturée. Reportez-vous à la section intitulée « [Ma boîte vocale est saturée.](#) » à la page 66.

Si vous utilisez un message d'accueil secondaire, vérifiez que votre boîte vocale est configurée pour accepter les messages. Reportez-vous à la section intitulée « [Enregistrement d'un message d'accueil principal ou secondaire](#) » à la page 19.

Mon nom n'est pas diffusé dans l'annuaire d'entreprise.

Assurez-vous que votre boîte vocale est initialisée. Si tel n'est pas le cas, votre nom n'est pas diffusé dans l'annuaire d'entreprise et votre boîte vocale n'accepte pas de messages. Si vous avez enregistré votre nom dans l'annuaire d'entreprise, demandez à votre coordinateur de système de vérifier si l'annuaire d'entreprise est disponible.

J'ai oublié mon mot de passe.

Il est impossible de récupérer un mot de passe qui a été oublié. Votre ancien mot de passe doit être remplacé par le mot de passe par défaut constitué de quatre zéros (0000). Une fois que le coordinateur de système a remis le mot de passe à sa valeur par défaut, vous devez accéder à votre boîte vocale et modifier le mot de passe par défaut.

Ma boîte vocale est verrouillée.

Votre boîte vocale est verrouillée si vous entendez ce message alors que vous tentez d'y accéder : *« Cette boîte vocale est verrouillée pour empêcher tout accès non autorisé. Contactez votre administrateur pour obtenir de l'aide. »* Un nombre maximal d'entrées de mot de passe incorrectes a été défini pour votre boîte vocale. L'application CallPilot enregistre le nombre de tentatives à partir du 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 remis le mot de passe à sa valeur par défaut.

Temporisation de l'application CallPilot

La fonction Temporisation vous accorde dix 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 à nouveau aucune option n'est sélectionnée, l'application CallPilot met fin à la session.

L'application CallPilot a un seuil de volume minimal pour la détection de la voix. Si aucune option n'a été choisie au bout de dix secondes, le guide parlé les énumère à nouveau. Si à nouveau, au bout de dix secondes, vous n'avez toujours pas sélectionné d'option, l'application CallPilot met fin à la session.

Les messages sont interrompus.

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

Ma boîte vocale est saturée.

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

Votre boîte vocale est dotée de la fonction Boîte vocale sans limite d'accès, 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 des messages conservés. Si l'espace mémoire dont dispose votre boîte pour le stockage des messages est insuffisant, demandez au coordinateur de système de l'augmenter.

Le transfert d'appel extérieur ne fonctionne pas.

Assurez-vous de bien avoir enregistré dans votre message d'accueil personnel les instructions que doivent suivre les demandeurs. Invitez les demandeurs à appuyer sur  pour vous joindre. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée « [Transfert d'appel extérieur](#) » à la page 39.

Assurez-vous que le numéro de destination que vous avez entré n'est pas soumis à des restrictions. Par exemple, si vous ne pouvez pas effectuer d'appels interurbains à partir de votre poste, vous ne pouvez pas programmer le transfert d'appel extérieur vers un numéro interurbain.

Vérifiez si la fonction Transfert d'appel extérieur est active. Reportez-vous à la section intitulée « [Activation ou désactivation du transfert d'appel extérieur](#) » à la page 43 pour obtenir de plus amples renseignements.

L'avis de réception de message ne fonctionne pas

Si la fonction Avis de réception de message ne fonctionne pas, demandez au coordinateur de système de vérifier ses paramètres. Demandez également au coordinateur de système si vous êtes autorisé à utiliser la fonction Avis de réception de message. Assurez-vous que le numéro de destination et les horaires de début et de fin sont exacts.

Assurez-vous que les numéros de destination que vous avez entrés ne sont pas soumis à des restrictions. Par exemple, si vous ne pouvez pas effectuer d'appels interurbains à partir de votre poste, vous ne pouvez pas programmer la fonction Avis de réception de message vers un numéro interurbain.

Vérifiez si la fonction Avis de réception de message est active. Reportez-vous à la section intitulée « [Activation et désactivation de la fonction Avis de réception de message](#) » à la page 59 pour obtenir de plus amples renseignements.

Glossaire

Administration

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

Annuaire d'entreprise

Liste vocale comprenant les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui figurent dans l'annuaire d'entreprise.

Avis de message en attente

Message qui s'affiche pour informer le titulaire d'une boîte vocale qu'un message a été déposé dans sa boîte. Cette fonction est régie en fonction de la classe de service définie pour la boîte vocale.

Avis de réception de message

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 régie en fonction de la classe de service définie pour la boîte vocale.

Boîte vocale

Endroit de l'application CallPilot où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

Boîte vocale d'invité

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

Boîte vocale personnelle

Boîte vocale affectée à un utilisateur en tant qu'espace de stockage de ses messages.

Boîte vocale publicitaire

Boîte vocale diffusant aux demandeurs un message décrivant les biens et les services proposés par votre entreprise.

Boîte vocale sans limite d'accès

Option qui permet à un demandeur de laisser un message dans une boîte vocale de l'application CallPilot même lorsque celle-ci est « saturée ». Toutefois, vous ne pouvez pas accéder au message tant que vous ne supprimez pas au moins un des messages présents dans la boîte.

Classe de service

Identification numérique prédéterminée indiquant les options CallPilot disponibles pour une boîte vocale.

Coordinateur de système

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

DTMF

Abréviation de Double Tonalité MultiFréquence. Type de signaux basse fréquence qui sont générés lorsque vous appuyez sur les touches d'un téléphone à numérotation multifréquence.

Enveloppe

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

Guide parlé

Message vocal 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 en modifiant son mot de passe par défaut et en enregistrant son nom dans l'annuaire d'entreprise.

Liste de diffusion

Ensemble de boîtes vocales auquel le coordinateur de système attribue un nom et un numéro particulier. 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 initialisées.

Message d'accueil

Il existe trois types de messages d'accueil dans l'application CallPilot :

- Le message d'accueil de l'entreprise est diffusé par le répondeur vocal automatique aux appels entrants.
- Les messages d'accueil personnels sont diffusés aux demandeurs qui souhaitent laisser un message dans une boîte vocale particulière. Il existe trois types de message d'accueil personnel : principal, secondaire et personnalisé.
- Les messages d'accueil publicitaires servent à décrire les biens et services offerts aux demandeurs.

Message d'accueil principal

Message d'accueil généralement diffusé aux demandeurs qui appellent une boîte vocale personnelle.

Message d'accueil secondaire

Message d'accueil enregistré pour une boîte vocale personnelle et diffusé dans le cas de circonstances exceptionnelles telles qu'une absence prolongée, un congé maladie ou des vacances.

Modalités de remise de messages

Options affectées à un message lors de son envoi. L'utilisateur peut affecter les modalités de remise après avoir enregistré le message.

Les modalités de remise de messages disponibles sont les suivantes :

- Normal
- Accusé réception
- Urgent
- Privé
- Différé

Mot de passe

Numéro composé de quatre à huit chiffres entré au moyen du clavier. Vous devez indiquer votre mot de passe pour pouvoir accéder à votre boîte vocale.

Nombre de chiffres du numéro de boîte vocale

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

Opérateur désigné

Personne qui doit répondre au téléphone lorsqu'une demande d'opérateur est transmise à l'application CallPilot.

Option

Choix CallPilot proposé dans un guide parlé.

Pause

Utilisée lors de la configuration de l'avis de réception par messenger de poche. Chaque caractère de pause entré équivaut à une durée de quatre secondes. Le système émet ensuite les tonalités pour les chiffres qui suivent. Dans le cas d'un messenger vocal, entrez des pauses à la fin du numéro du messenger pour retarder le guide parlé de l'application CallPilot qui active le messenger de poche. Pour les messagers de poche alphanumériques, entrez les pauses après le numéro de messenger.

Poste

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

Reconnaissance de la tonalité

Permet d'ajouter 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 ou du transfert extérieur. L'application CallPilot reconnaît ainsi la tonalité lorsqu'un code d'accès est requis.

Réinitialisation des mots de passe

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

Répondeur vocal automatique

Service de l'application CallPilot qui permet, sans intervention de l'utilisateur, de répondre aux appels entrants par un message d'accueil préenregistré prenant la forme de questions et d'options, et d'acheminer les appels en fonction des choix faits par le demandeur.

Téléphone multifréquence

Poste téléphonique muni de touches et émettant des tonalités multifréquences.

Valeur par défaut

Valeur prédéfinie affectée à un paramètre de l'application CallPilot.

Index

A

- Accès à distance à la boîte vocale 10
- Accès à la boîte vocale
 - à distance 10
- Annuaire d'entreprise 8, 65
 - enregistrement de votre nom 9
 - retrait d'un nom 13
- Appel
 - transfert
 - vers l'opérateur 23
 - vers la boîte de réception générale 23
 - vers le standard 23
- Autre langue 8
- Avis de réception de message 45
 - configuration
 - vers un messenger de poche 50
 - vers un numéro de poste 49
 - vers un numéro de téléphone 48
 - mauvais fonctionnement 67
 - mauvaise destination 45
 - modification des paramètres 54
 - numéro de destination
 - nombre de caractères maximum 51, 53, 57
 - numéro et message du messenger de poche destinataire
 - nombre de caractères maximum 50
 - restrictions de la fonction 46
- Avis de réception de message, paramètres
 - numéro de téléphone de destination 46
 - plage horaire 46
 - type de dispositif destinataire 46
 - types de messages 46

B

- Boîte de réception générale 23
- Boîte vocale
 - accès 10
 - accès à distance 10
 - connexion automatique 11
 - initialisation 9
 - message d'accueil personnalisé 18
 - message d'accueil principal 17
 - message d'accueil secondaire 17
 - méthode d'enregistrement des messages d'accueil 18
 - saturée 23
- Boîte vocale sans limite d'accès 23

C

- CallPilot
 - avec un poste à numérotation multifréquence 23
 - obtention 23
 - utilisation avec un poste à cadran 23
- Caractères, nombre maximum
 - pour l'avis de réception de message
 - numéro et message du messenger de poche destinataire 50
 - pour le numéro de destination de l'avis de réception de message 51, 53, 57
 - pour le transfert d'appel extérieur
 - pour le numéro de téléphone de destination 40
- Confidentiel, modalité de remise 30
- Configuration
 - Avis de réception de message
 - vers un numéro de poste 49
 - vers un numéro de téléphone 48
 - avis de réception de message
 - vers un messenger de poche 50
 - transfert d'appel extérieur
 - vers un poste 42
 - transfert d'appel extérieur
 - vers un numéro de téléphone 41
- Connexion automatique
 - accès 11
 - activation 11
 - aperçu 11

D

- Diffusion de l'enveloppe 24

E

- Écoute des messages 24
- Effacement des messages 24
- Enregistrement
 - d'un message 27
 - message d'accueil personnalisé 21
 - message d'accueil principal 19
 - message d'accueil secondaire 19

F

- Fonction Réponse 25

G

- Guide parlé 30
 - interruption 7

poste avec afficheur à une ligne 7
Guide parlé, interruption 7

I

Identification du demandeur 18, 21, 25
Identification personnalisée
 nom dans l'annuaire d'entreprise 13
Initialisation de la boîte vocale 9
Interruption d'un guide parlé 7

L

Langue, autre 8
Liste de diffusion
 nom 32

M

Message
 confidentiel, aucune copie 32
 durée d'enregistrement minimale 27
 écoute 24
 enveloppe 24
 recherche en arrière 24
 saut en avant 24
 écoute du message précédent 24
 écoute du message suivant 24
 écoute, voir Message
 effacé, récupération 25
 effacement 24
 interruption 66
 réponse 24
 retransmission 24
 suppression 24
 temporisation de silence 27
Message à diffusion générale
 aperçu 61
 enregistrement 61
Message confidentiel
 aucun renvoi 30
 aucune copie 32
Message d'accueil 9
 enregistrement
 message d'accueil principal 19
 message d'accueil secondaire 19
 méthode d'enregistrement 18
 personnalisé 18
 attribution 21
 disponible avec l'identification du demandeur 18
 enregistrement 21
 suppression 22
 personnel 9
 principal 17, 63

 exemple 17
 rôle 17
 secondaire 17, 63
 exemple 17
 rôle 17
Message d'accueil d'une boîte vocale publicitaire
 enregistrement 61
Message d'accueil personnalisé 18
 enregistrement 21
 suppression 22
Message d'accueil personnel
 exemple 14
Message d'accueil principal 17, 63
Message d'accueil secondaire 17, 63
Message d'accueil personnalisé
 attribution 21
Message effacé
 récupération 26
Message interne, réponse 33
Message retransmis
 enregistrement d'une note d'accompagnement 32
Message supprimé
 récupération 26
Messages effacés, récupération 25
Méthode d'enregistrement
 message d'accueil 18
Modalité de remise
 confidentiel 30
Mot de passe 65
 modification 12
 verrouillage 66
Mot de passe de boîte vocale
 modification 12

N

Nom
 enregistrement dans l'annuaire d'entreprise 9
 retrait de l'annuaire d'entreprise 13
Nom dans l'annuaire d'entreprise 17, 19
 identification personnalisée 13
Numéro de destination
 CallPilot utilisée à partir d'un commutateur privé ou
 Centrex 50
 nombre de caractères maximum 51, 53, 57
 pour messenger de poche 50
Numéro de téléphone de destination
 nombre de caractères maximum 40
Numéro du messenger de poche destinataire
 nombre de caractères maximum 50

O

Opérateur 8

Optimisation du transfert extérieur 41

P

Privé, modalité de remise
aucun renvoi 30

R

Recherche en arrière des messages 24

Récupération de messages effacés 25

Renvoi automatique
annulation 37
configuration 37

Répondeur vocal automatique 65

Réponse
à l'expéditeur externe d'un message 34
à un demandeur interne 33
aux messages 24

Retransmission d'un message 24

S

Saut en avant dans les messages 24

Sélection au moyen des touches du clavier
poste avec afficheur à une ligne 7

Suppression des messages 24

T

Temporisation 66

Transfert d'appel
vers l'opérateur 23
vers la boîte de réception générale 23
vers le standard 23

Transfert d'appel extérieur
activation 43
annulation 43
configuration
vers un poste 42
numéro de téléphone de destination
nombre de caractères maximum 40

Transfert d'appel extérieur
configuration
vers un numéro de téléphone 41