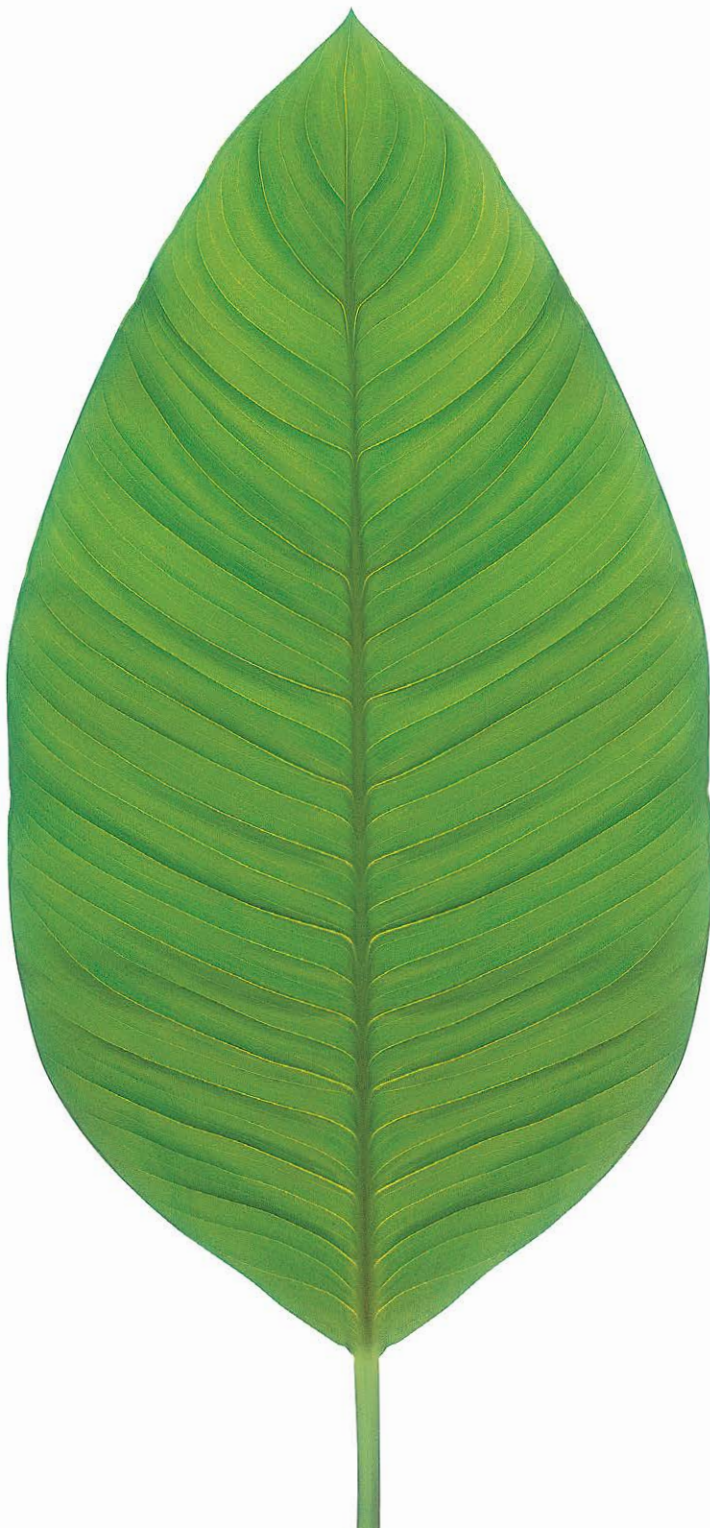


Guides des fonctions standard

Voix IP Affaires de TELUS



le futur est simple^{MD}

Table des matières

Bienvenue à Voix IP Affaires de TELUS	1
Touches non programmables, touches programmables et codes d'accès aux fonctions	2
Fonctions standard	3
Composition abrégée	3
Afficheur	3
Renvoi d'appel–ligne occupée	3
Renvoi d'appel–aucune réponse	4
Renvoi d'appel–universel	4
Fonction de prise d'appels « Saisie d'appels »	4
Mise en attente	5
Mise en garde par indicatif	5
Mise en garde par indicatif–récupération	5
Mise en garde–récupération	5
Prise d'appels	6
Prise d'appels–récupération	6
Enregistrement des appels	6
Transfert d'appels	7
Appel en attente	7
Affichage du nom et du numéro	8
Blocage de l'affichage du nom et du numéro	8
Conférence téléphonique	8
Dépisteur	8
Recherche de ligne	9
Extension mobile	9
Composition abrégée–liste courte	10
Tableau A: Profils de fonctions	11
Tableau B: Codes d'accès aux fonctions	13

Bienvenue à Voix IP Affaires de TELUS.

Merci d'avoir choisi Voix IP Affaires de TELUS comme solution à vos besoins en matière de télécommunications. Vous avez maintenant accès à des fonctions évoluées et à des outils qui contribueront à accroître votre productivité en améliorant vos interactions avec vos clients et en vous permettant d'exercer vos activités partout et à tout moment.

Ce guide de l'utilisateur décrit les fonctions standard qu'offre le service Voix IP Affaires (vIPa) et comprend les directives d'utilisation.

TELUS a divisé les fonctions standard du service vIPa en profils d'utilisateur. Votre administrateur vous attribuera un profil de fonctions qui convient le mieux à vos besoins. Par la suite, vous pourrez accéder au Portail de l'utilisateur final pour personnaliser les fonctions attribuées à votre ligne si vous désirez apporter des changements. Cette approche permet à votre administrateur de gérer votre environnement de communications plus efficacement.

Dans le tableau A, vous trouverez une liste de vérification présentée sous forme de tableau qui associe les fonctions aux différents profils. Ce tableau vous aidera à déterminer les fonctions offertes avec votre ensemble.

Si vous avez des fonctions attribuées à votre ligne qui ne sont pas traitées dans ce guide, veuillez consulter votre administrateur de services de communications ou votre représentant de TELUS pour obtenir de plus amples renseignements.

Touches non programmables, touches programmables et codes d'accès aux fonctions.

Il n'y a aucune restriction relativement au type de téléphone Polycom que vous pouvez utiliser avec un profil de fonctions. Les téléphones n'étant pas tous pareils, les fonctions qu'ils offrent peuvent se présenter de manière différente. Il existe diverses façons d'accéder aux fonctions : touches physiques sur le téléphone (touches non programmables), touches d'action contextuelle affichées à l'écran ACL du téléphone (touches programmables) et codes d'accès aux fonctions que l'on compose à l'aide du clavier du téléphone (parfois appelés codes étoiles).

Tous les téléphones sont dotés des touches physiques suivantes : accès à la ligne, mise en attente, discrétion, haut-parleur et volume. Certains modèles de téléphone de plus grande taille, tels que les modèles SoundPoint IP 670 et 550, sont également dotés de touches de fonction pour les appels conférence, les transferts, les messages et la fonction Ne pas déranger. Si vous utilisez un modèle qui comprend moins de touches physiques, comme le modèle SoundPoint IP 335 ou SoundStation IP 6000, vous pouvez accéder à ces fonctions en appuyant sur la touche programmable correspondante affichée à l'écran. Veuillez noter que puisqu'il s'agit de touches d'action contextuelle, vous verrez ces fonctions (comme l'appel conférence et le transfert) s'afficher seulement durant un appel en cours. Parfois, d'autres touches programmables sont affichables à l'écran. Dans ce cas, il vous suffit d'appuyer sur la touche programmable **Plus** à l'écran pour consulter les options disponibles.

Les fonctions moins courantes sont accessibles au moyen de codes d'accès et sont activées en composant ces courts codes sur votre téléphone. Si vous utilisez certains codes d'accès régulièrement, vous pouvez les programmer sur une touche de composition abrégée pour un accès simplifié. Le tableau B dresse la liste de tous les codes d'accès aux fonctions.

À droite de chaque description de fonction ci-dessous, vous trouverez un petit tableau indiquant la façon d'accéder à la fonction avec différents modèles de téléphone. Avec un téléphone ordinaire connecté au moyen d'un adaptateur de raccordement analogique (ATA) et doté du service vIPa, il faut utiliser les codes d'accès aux fonctions pour accéder aux fonctions qui n'ont pas été configurées sur l'appareil en soi.

Modèle	Accès
--------	-------

Composition abrégée

Au sein de votre groupe utilisateur, vous pouvez habituellement composer un numéro abrégé pour faire un appel. Par défaut, vous pouvez joindre les autres utilisateurs dans votre entreprise en composant l'indicatif, soit les quatre derniers chiffres de leur numéro de téléphone. Pour obtenir tous les détails de votre plan de composition, veuillez consulter votre administrateur de services de communications ou votre représentant TELUS.

Pour utiliser la composition abrégée (quatre chiffres), composez les quatre derniers chiffres du numéro de la personne que vous voulez joindre. Par exemple, pour le numéro 555-555-1212, vous composeriez le 1212. Pour faire un appel externe pour joindre l'un des membres de votre groupe client, composez le 9, suivi du numéro complet. Par exemple, pour le numéro 555-423-1300, vous composeriez le 9 555 432 1300. Dans le cas d'un appel interurbain, vous composeriez le 9 1 555 432 1300.

Tous les modèles	s.o.
------------------	------

Afficheur

Cette fonction permet d'afficher les renseignements des personnes qui vous appellent. Le nom et le numéro de téléphone de l'appelant s'afficheront à l'écran de votre téléphone, s'il y a lieu. Les appelants ont l'option de bloquer l'affichage de ces renseignements. Dans ce cas, les renseignements ne s'afficheront pas à l'écran de votre téléphone.

Tous les modèles	s.o.
------------------	------

Renvoi d'appel – ligne occupée

Cette fonction renvoie automatiquement les appels à un deuxième numéro lorsque votre ligne est occupée. Cette fonction sert habituellement à acheminer les appels vers la boîte vocale lorsque vous êtes au téléphone. Un code d'accès peut être utilisé pour programmer cette fonction. Généralement, lorsque la messagerie vocale est ajoutée à une ligne, la fonction n'est plus programmable afin de prévenir les changements apportés par inadvertance.

Tous les modèles	Activer
	* 5 6
	Désactiver
	* 5 5

Renvoi d'appel – aucune réponse

Cette fonction renvoie automatiquement les appels à un deuxième numéro lorsque vous ne répondez pas. Cette fonction sert habituellement à acheminer les appels vers la boîte vocale lorsque vous n'êtes pas à votre bureau ou que vous êtes dans l'impossibilité de prendre un appel entrant. Généralement, lorsque la messagerie vocale est ajoutée à une ligne, la fonction n'est plus programmable afin de prévenir les changements apportés par inadvertance.

Modèle	Accès
--------	-------

Tous les modèles	Activer * 5 9
	Désactiver * 5 8

Renvoi d'appel – universel

Cette fonction renvoie automatiquement tous les appels à un deuxième numéro jusqu'à ce qu'il soit désactivé.

Tous les modèles	Activer * 6 1
	Désactiver * 6 0

Tous les modèles

Saisie d'appels

La saisie d'appels est offerte aux utilisateurs qui ont le profil Portail et Portail Plus. Elle permet aux utilisateurs d'acheminer des appels entre téléphones, téléphones logiciels et appareils mobiles.

Les utilisateurs peuvent composer un numéro de téléphone spécifique associé à la fonction « saisie d'appels » sur leur appareil mobile et un appel en cours sur leur téléphone de bureau ou téléphone logiciel sera acheminé automatiquement vers l'appareil mobile, sans interrompre la conversation. Les appels peuvent être réacheminés vers le téléphone de bureau ou logiciel en composant un code de fonction sur ce dernier. Un grand nombre d'utilisateurs préfèrent ajouter cette fonction en composition abrégée pour plus de commodité.

Les utilisateurs de la fonction « saisie d'appels » utilisent des numéros autorisés pour déterminer et contrôler la façon de répondre aux appels. Pour répondre à un appel à partir d'un téléphone mobile, par exemple, le numéro du téléphone mobile doit être inscrit comme un numéro autorisé sur la ligne. Pour en savoir plus, veuillez consulter votre administrateur de services de communications ou votre représentant TELUS.

Entre deux appareils
avec le même numéro vIPa

* 9 1

ou

Entre un appareil avec
un numéro vIPa et un appareil
sans numéro vIPa

1-855-502-8647 pour les numéros
du Québec, de l'Ontario
et des Maritimes

1-855-522-8647 pour
les numéros de l'Alberta et
de la Colombie-Britannique

Annuler la saisie d'appels et
revenir à la ligne vIPa de départ

* 9 1

Mise en attente

Cette fonction met en attente les participants à votre conversation. Les appelants qui sont mis en attente entendent de la musique. Lors de la mise en attente, vous pouvez faire ou prendre d'autres appels.

Modèle	Accès
SSIP 6000	Touche non programmable
SPIP 335	
SPIP 550	
SPIP 670	

Mise en garde – récupération

Cette fonction sert à récupérer les appels mis en garde. Lorsque la fonction est activée, on vous demande de fournir un numéro de poste. Entrez le numéro de poste sur lequel l'appel est mis en garde.

SSIP 6000	Touche programmable
SPIP 335	
SPIP 550	
SPIP 670	

Mise en garde par indicatif

La fonction de mise en garde par indicatif vous donne la possibilité de mettre un appel en attente et de le récupérer à partir de tout autre poste vIPa au sein du groupe client. Les appels sont mis en garde sur votre poste et peuvent être récupérés à l'aide de la fonction de mise en garde par indicatif – récupération décrite ci-dessous.

SSIP 6000	Touche programmable
SPIP 335	
SPIP 550	
SPIP 670	

Mise en garde par indicatif – récupération

Cette fonction vous donne la possibilité de mettre un appel en attente et de le récupérer à partir de tout autre poste vIPa au sein du groupe client. Lorsque vous accédez à cette fonction, on vous demande de fournir un numéro de poste sur lequel l'appel sera mis en garde. Cette fonction sert habituellement à mettre en garde plusieurs appels pour différents utilisateurs et est utilisée la plupart du temps par le standardiste. Les appels peuvent être récupérés à l'aide de la fonction de mise en garde – récupération décrite au-dessus. Veuillez noter que les utilisateurs ne sont pas automatiquement avisés d'un appel mis en garde. Ainsi, si une autre personne est censée prendre l'appel en attente, elle doit en être informée.

SSIP 6000	Touche programmable
SPIP 335	
SPIP 550	
SPIP 670	

Prise d'appels

Cette fonction permet à un utilisateur d'un groupe de prise d'appels prédéterminé de prendre un appel qui sonne sur n'importe quel téléphone faisant partie de ce même groupe. Si plusieurs téléphones sonnent, vous prenez l'appel provenant du téléphone qui sonne depuis le plus longtemps.

Modèle	Accès
SSIP 6000	Touche programmable
SPIP 670	
SPIP 550	
SPIP 335	

Prise d'appels – récupération

Cette fonction permet à un utilisateur d'un groupe de prise d'appels prédéterminé de prendre un appel qui sonne sur un téléphone en particulier faisant partie de ce même groupe. Au moment de l'activation de la fonction, les utilisateurs doivent fournir le numéro de poste associé aux appels qu'ils désirent prendre.

SSIP 6000	Touche programmable
SPIP 670	
SPIP 550	
SPIP 335	

Enregistrement des appels

Les utilisateurs des terminaux SPIP 670 peuvent choisir d'enregistrer des appels ou des portions d'appel sur demande. Les appels ne sont jamais enregistrés automatiquement. L'utilisateur doit choisir de commencer l'enregistrement et peut aussi choisir de cesser l'enregistrement avant la fin de l'appel. Pour enregistrer un appel, l'utilisateur doit insérer une clé USB compatible dans le port USB à l'arrière de l'appareil SPIP 670. Une fois la clé insérée, l'utilisateur verra s'afficher une touche programmable pour l'enregistrement lors de l'appel en cours.

SSIP 6000	s.o.
SPIP 670	Touche programmable
SPIP 550	s.o.
SPIP 335	s.o.

Transfert d'appels

Cette fonction donne la possibilité de transférer des appels en cours vers d'autres numéros (internes ou externes). Vous pouvez transférer des appels **sans annonce**, où vous n'attendez pas de voir si quelqu'un a répondu à l'appel ou **avec annonce**, où vous pouvez parler à la personne qui est appelée avant d'achever le transfert.

Pour effectuer un transfert avec annonce, appuyez d'abord sur la touche de transfert, ce qui met l'appel existant en attente. Entrez le numéro de la personne à qui vous voulez transférer l'appel. Après avoir parlé à celle-ci, appuyez sur la touche de transfert pour compléter l'appel.

Pour effectuer un transfert sans annonce, appuyez d'abord sur la touche de transfert, ce qui met l'appel existant en attente. Appuyez sur la touche programmable Transfert à l'aveugle (**BlindX**) et entrez le numéro de la personne à qui vous désirez transférer l'appel.

Modèle	Accès
SPIP 335	Touche programmable
SPIP 550	Touche non programmable
SPIP 670	Touche non programmable
SSIP 6000	Touche programmable

Appel en attente

La fonction Appel en attente transmet une tonalité d'appel en attente à l'utilisateur du service vIPa qui est en ligne avec une autre personne lorsqu'un autre appel entre. Les renseignements de l'appel s'affichent à l'écran de votre téléphone, s'il y a lieu. L'utilisateur qui est appelé peut ensuite prendre le nouvel appel et mettre l'appel en cours en attente, passer d'un appel à l'autre ou mettre fin à l'un des appels.

Tous les modèles	s.o.
------------------	------

Affichage du nom et du numéro

Cette fonction permet l'affichage de vos renseignements, soit votre nom et votre numéro de téléphone, à l'écran du téléphone de la personne que vous appelez. Pour empêcher l'affichage de vos renseignements, vous pouvez utiliser la fonction de blocage de l'affichage du nom et du numéro lors de chaque appel. Inversement, vous pouvez désactiver cette fonction sur votre ligne, puis utiliser un code de fonction pour faire afficher vos renseignements, selon l'appel.

SPIP 335	* 6 4
SPIP 550	
SPIP 670	
SSIP 6000	

Blocage de l'affichage du nom et du numéro

Cette fonction bloque l'affichage de vos renseignements, soit votre nom et votre numéro de téléphone, à l'écran du téléphone de la personne que vous appelez. Ce code de fonction doit être entré avant chaque appel pour lequel vous ne voulez pas que vos renseignements soient affichés.

Modèle	Accès
--------	-------

Tous les modèles

* 6 3

Conférence téléphonique

Tous les utilisateurs ont la capacité d'ajouter jusqu'à cinq participants à un appel en cours (pour un total de six participants, y compris l'utilisateur).

Pour effectuer une conférence téléphonique, appuyez sur la touche Conférence. Entrez le numéro d'un autre participant (tout appel en cours sera mis en attente). Lorsque cette personne répond à l'appel, vous pouvez lui parler tandis que l'autre appel demeure en attente. Appuyez sur la touche Conférence pour réunir tous les participants à l'appel.

SSIP 335	Touche programmable
SSIP 550	Touche non programmable
SSIP 670	Touche non programmable
SSIP 6000	Touche programmable

Dépisteur

Cette fonction permet à une personne ayant reçu un appel obscène, menaçant ou importun de demander le dépistage automatique du dernier appel reçu. Cette fonction est attribuée à chaque ligne automatiquement, là où la technologie est offerte.

Il suffit au client d'utiliser le code d'activation de cette fonction pour amorcer le dépistage. Les directives sont fournies au client sous forme d'avis génériques.

Les résultats du dépistage sont acheminés en format papier aux autorités policières locales par l'équipe Sûreté d'entreprise de TELUS à des fins d'examen. Le rapport de dépistage comprend le numéro de téléphone de l'appelant, l'état de suppression de l'appelant et l'heure. L'équipe Sûreté d'entreprise de TELUS conserve les détails de l'appel.

Tous les modèles

* 5 7

Modèle	Accès
--------	-------

Recherche de ligne

Cette fonction permet au système vIPa de trouver une ligne libre dans un groupe de lignes prédéfini (appelé un groupe de recherche) vers laquelle un appel entrant peut être acheminé.

Chaque ligne dans ce groupe de recherche est dotée d'un numéro de téléphone unique. On peut accéder au groupe de recherche en composant n'importe quel numéro du groupe de recherche, mais le nombre de lignes pouvant faire l'objet d'une recherche dépend de l'option de recherche (par exemple, circulaire ou linéaire) attribuée au groupe. La recherche circulaire fait une recherche de toutes les lignes dans le groupe de recherche, peu importe le point de départ. La recherche linéaire débute au numéro composé et se termine au dernier numéro du groupe. La destination de débordement de ligne peut être utilisée pour acheminer les appels qui n'ont pas été pris en charge vers la boîte vocale. Consultez votre administrateur ou un représentant de TELUS pour obtenir l'information détaillées ou l'information spécifique à la configuration de votre ligne.

Tous
les modèles

s.o.

Extension mobile

Cette fonction permet aux utilisateurs de jumeler un appareil non compris dans le service vIPa à l'appareil qu'ils utilisent dans le cadre de leur service vIPa de sorte que chaque fois qu'ils reçoivent un appel à leur numéro vIPa, les deux appareils sonnent.

Par exemple, dans le cas d'un utilisateur qui a configuré son numéro de téléphone mobile comme son extension mobile, son téléphone vIPa et son téléphone mobile sonneront lors d'appels entrants à son numéro vIPa. On peut répondre aux appels transmis de cette manière au moyen de la fonction « saisie d'appels », c'est-à-dire que l'appel acheminé à un téléphone mobile grâce à la fonction d'extension mobile peut être pris à partir d'un téléphone de bureau ou logiciel. Il s'agit d'une fonction très utile lorsque l'utilisateur s'absente de son poste temporairement.

Tous
les modèles

s.o.

Modèle

Accès

Composition abrégée – liste courte

Grâce à cette fonction, l'utilisateur peut effectuer des appels à des numéros inclus dans une liste prédéterminée de numéros fréquemment composés en composant un code de composition abrégée, comprenant un astérisque (*) et un chiffre, au lieu de tous les chiffres du numéro voulu. Le numéro voulu peut être un numéro de répertoire, un code d'autorisation, un code de compte, un code d'accès ou un code d'accès aux fonctions.

On peut définir jusqu'à 10 numéros par utilisateur. Les codes d'accès à ces numéros vont de *0 à *9. Une fois le code de programmation de la fonction entré, l'utilisateur pourra configurer sa liste au moyen des invites vocales.

Veillez noter que, contrairement aux numéros de composition abrégée configurés directement sur un téléphone IP, votre liste de composition abrégée est accessible à partir de tous vos terminaux vIPa, y compris les téléphones logiciels et mobiles.

Tous
les modèles

* 7 7

Tableau A: Fonctions disponibles selon les profils

Légende

● Offert ✕ Non recommandé

Fonctions	Universal-IP	Universal-IP Cascade	Universal-IP Évolué	Universal-IP Console	Universal-IP DAA
Composition abrégée (indicatif)	●	●	●	●	●
Accès à tous les NCOS standard	●	●	●	●	●
Composition automatique	●	●	●	●	●
Admin	●	●	●	●	
Voyant d'occupation	●	●	●	●	●
Afficheur (externe)	●	●	●	●	●
Afficheur (interne)	●	●	●	●	●
Renvoi d'appel – ligne occupée	●		●	●	
Renvoi d'appel – aucune réponse	●		●	●	
Renvoi d'appel – aucune réponse, groupe		●			
Renvoi d'appel universel	●		●	●	
Saisie d'appels			●	●	
Mise en attente	●	●	●	●	●
Mise en garde par indicatif		●	●	●	●
Mise en garde par indicatif – récupération					
Mise en garde – récupération	●	●	●	●	●
Prise d'appels ou Prise d'appels – récupération				●	
Enregistrement des appels (avec SPIP 670 seulement)	●	●	●	●	●
Transfert d'appels	●	●	●	●	●
Appel en attente	●		●	●	
Appel en attente entre groupe	●	●	●	●	
Affichage du nom et du numéro	●	●	●	●	●
Blocage de l'affichage du nom et du numéro	●	●	●	●	●
Conférence téléphonique	●	●	●	●	●
Dépisteur	●	●	●	●	●
Recherche de ligne		●			
Destination de débordement de ligne – ligne occupée		●			
Indicateur de message en attente	●	●	●	●	●
Extension mobile			●		
Attente musicale	●	●	●	●	●
Recomposition / Journaux d'appels	●	●	●	●	●
Composition abrégée – liste courte	●	●	●	●	●
Appel en attente – Identification spontanée	●		●	●	

Tableau A: Fonctions disponibles selon les profils

Légende

● Offert ✕ Non recommandé

Terminaux disponibles

	Universal-IP	Universal-IP Cascade	Universal-IP Évolué	Universal-IP Console	Universal-IP DAA
Téléphones IP–SPIP 335	●	●	●	✕	●
Téléphones IP–SPIP 550	●	●	●	●	●
Téléphones IP–SPIP 670	●	✕	✕	✕	✕
Téléphones IP–Modules d'extension pour SPIP 670	✕	✕	●	●	●
Téléphones IP–SSIP 6000	●	●	●	●	●
Client mobile pour tél. intelligents	●	●	●	●	●
Personal Communicator Client pour PC	●	●	●	●	●
Console IP				●	

Fonctionnalités du Portail de l'utilisateur final

	Universal-IP	Universal-IP Cascade	Universal-IP Évolué	Universal-IP Console	Universal-IP DAA
Mon tableau de bord	●	●	●	●	●
Mes appels	●	●	●	●	●
Mon téléphone (configuration de la ligne/du téléphone)	●	●	●	●	●
Mon ensemble	●	●	●	●	●
Mon répertoire téléphonique–personnel	●	●	●	●	●
Mon répertoire téléphonique–entreprise	●	●	●	●	●
Mon profil	●	●	●	●	●
Mes acheminements			●	●	

Options facturables

	Universal-IP	Universal-IP Cascade	Universal-IP Évolué	Universal-IP Console	Universal-IP DAA
Agent DAA					●
File DAA					●
Superviseur DAA					●
Messagerie vocale	●	●	●	●	
Messagerie vocale évoluée	●	●	●	●	
Numéro d'appel en exploitation multiples–MADN–SCA	●	●	●	●	
Attente musicale personnalisée*	●	●	●	●	●

*Musique personnalisée en attente non disponible pour la file d'attente DAA. Les files d'attente DAA auront la musique standard du système avec les annonces bilingues.

Tableau B : Codes d'accès aux fonctions

Annulation de la fonction d'appel en attente	* 5 4
Renvoi d'appel–ligne occupée, annuler	* 5 5
Renvoi d'appel–ligne occupée, programmer	* 5 6
Renvoi d'appel–aucune réponse, annuler	* 5 8
Renvoi d'appel–aucune réponse, programmer	* 5 9
Renvoi d'appel–tous les appels, annuler	* 6 0
Renvoi d'appel–tous les appels, programmer	* 6 1
Blocage de l'affichage du nom et du numéro	* 6 3
Affichage du nom et du numéro	* 6 4
Dépisteur	* 5 7
Prise d'appels	* 6 5
Prise d'appels–récupération	* 6 7
Mise en garde par indicatif–récupération	* 6 8
Mise en occupation–activation	* 7 0
Mise en occupation–désactivation	* 7 1
Écoute de position (le superviseur écoute seulement)	* 7 2
Écoute de position–bascule (le superv. écoute et parle)	* 7 3
Mise en garde par indicatif–récupération	* 7 5
Mise en garde par indicatif–stockage	* 7 6
Composition abrégée–liste courte	* 7 7
Saisie d'appels	Voir en page 4
Saisie d'appels–revenir au numéro vIPa	* 9 1
Accès à la messagerie vocale	# 9 9