



Numérotation

Pour effectuer un appel, vous devez entrer le numéro de téléphone (extension **ou** code régional + numéro) puis appuyer sur le bouton logiciel « **dial** ». De cette manière, si vous vous trompez vous avez la possibilité de revenir en arrière et de corriger les chiffres mal composés sans avoir à tout recommencer. Quatre autres boutons peuvent vous aider dans l'opération de numérotation: « **delChr** » efface le dernier chiffre ; « **clear** » efface tous les chiffres ; « **redial** » recompose le dernier numéro et « **dir** » affiche les répertoires.

Répondre aux appels entrants

Tous les appels entrants seront dirigés à la ligne 1. Si vous êtes déjà sur la ligne, les appels entrant seront dirigés à la ligne suivante, ce qui vous permet de gérer jusqu'à 3 appels simultanément. Pour répondre aux appels entrants, il suffit soit de décrocher le combiné, ou appuyer sur la touche du haut-parleur  pour parler la main libre, ou appuyer sur la touche de ligne qui clignote pour indiquer l'appel entrant.


Configuration de la boîte vocale - L'écoute de vos messages vocaux

1. Appuyez sur la touche message  ou composez *97
2. Entrez votre mot de passe de messagerie vocale, suivi de la touche # (1234 est le mot de passe par défaut)
3. Écoutez les options qui vous seront présentées et appuyez sur 1 pour la boîte vocale


L'écoute de vos messages vocaux à distance

1. Appelez votre ligne afin d'entendre votre message d'accueil
2. Appuyez sur la touche *
3. Entrez votre mot de passe de messagerie suivi de la touche #
4. Appuyez sur 1 pour la boîte vocale

Changement de mot de passe de la boîte vocale

1. Appuyez sur la touche message  ou composez *97
2. Choisir l'option 0 suivi de l'option 5 et ainsi entrer le nouveau mot de passe

Enregistrez votre message d'accueil

1. Appuyez sur la touche message  ou composez *97
2. Appuyez sur la touche 0
3. Suivez les instructions pour enregistrer votre message d'accueil

Menu de commandes pour la messagerie vocale

- 1 : Écouter les messages vocaux
 - 3 : Options avancées (1. Répondre, 3. Enveloppe)
 - 4 : Écouter le message précédent
 - 5 : Répéter le message courant
 - 6 : Écouter le message suivant
 - 7 : Effacer le message courant
 - 8 : Transférer le message à une autre boîte vocale
 - 9 : Enregistrer un message dans un dossier
 - * : Aide; retour rapide pendant la lecture du message
 - # : Quitter; avancer pendant la lecture du message
- 2 : Modifier les dossiers
Un menu des dossiers existants est présenté
: Quitter
- 3 : Options avancées
 - 5 : Laisser un message
 - * : Retourner au menu principal
- 4 : Options de messagerie vocale
 - 1 : Enregistrer votre message d'accueil de non disponibilité
 - 2 : Enregistrer votre message d'accueil d'occupation
 - 3 : Enregistrer votre nom
 - 4 : Enregistrer votre message d'accueil temporaire
 - 5 : Changer votre mot de passe
 - * : Retourner au menu principal

Ne pas déranger


- Pour activer cette option appuyez sur le bouton « **dnd** » ou tapez ***78**, alors tous les appels vont être dirigés vers la boîte vocale
- Pour désactiver appuyez sur le bouton « **-dnd** » ou tapez ***79**

Renvoi d'appel

La fonction renvoi d'appel vous permettra de renvoyer l'appel à une autre extension ou autre numéro de téléphone. Cela signifie que votre téléphone ne sonnera plus et le téléphone cible sonnera jusqu'à ce qu'on éteigne le renvoi d'appel.

- Pour activer le renvoi, appuyez sur le bouton « **cfwd** » ou composez ***72** + l'extension ou le numéro de téléphone à 10 chiffres suivi par le bouton « **dial** »
- Pour désactiver le renvoi appuyez sur le bouton « **-cfwd** » ou composez ***73** pour arrêter le transfert d'appel

Mise en attente

- Pour mettre un appel en attente appuyez sur la touche , alors l'indicateur de la ligne rouge devient clignotant
- Pour annuler la mise en attente, appuyez sur la même touche une deuxième fois

Transfert d'appel

Il y a deux types de transfert : Aveugle et Supervisé.

- Transfert Aveugle

Cette fonction dirige l'appel à l'extension ciblée sans préavis.

1. Appuyez sur le bouton « **bxfer** » sur le téléphone. L'appel est alors mis en attente et vous revenez à la tonalité.
2. Entrez l'extension (ou le numéro de téléphone externe) de l'utilisateur à qui vous transférez l'appel

- Transfert Supervisé

Cette fonction permet de diriger un appel vers une autre extension ou téléphone après avoir discuté avec le destinataire.

1. Appuyez sur le bouton « **xfer** » sur le téléphone. L'appel est alors mis en attente et vous revenez à la tonalité
2. Entrez l'extension (ou le numéro de téléphone externe) de l'utilisateur à qui vous transférez l'appel
3. Attendre jusqu'à ce que l'utilisateur réponde et annoncer qui l'appelle. S'il accepte l'appel, vous appuyez à nouveau sur le bouton « **xfer** »
4. Si l'utilisateur est indisponible ou refuse l'appel, vous pouvez reprendre l'appelant en appuyant sur le bouton « **cancel** »

- Transfert direct vers la messagerie vocale

Cette fonction vous permet de transférer un appel directement à la messagerie d'un de vos collègues sans faire sonner leur extension. C'est utile lorsque vous savez qu'ils ne sont pas disponibles ou déjà en ligne.

1. Suivez les étapes d'un transfert d'appel
2. Entrez le numéro de poste de messagerie vocale directe qui est attribué à votre collègue (**8** + numéro de poste, par exemple **8101**)

Conférence à trois

Il y a deux manières pour faire une conférence à trois.

- Conférence à partir d'une connexion active

1. Appuyez sur le bouton « **conf** » pendant une connexion active. Alors le premier appel va être placé en attente, une deuxième ligne est ouverte et vous entendez la tonalité
2. Tapez le deuxième numéro de téléphone
3. Appuyez sur le bouton « **conf** » une deuxième fois. Les trois parties sont maintenant connectées à la conférence
4. Quand vous raccrochez, les autres parties seront déconnectées

- **Conférence à partir d'une connexion en attente**

Avec une connexion active et une connexion en attente, appuyer sur le bouton « confLx » pour initier une conférence à trois.

Intercepter un appel du groupe

La fonction «group pickup» vous permettra de répondre à un appel qui sonne à un groupe de personnes. Par exemple, si vous entendez le téléphone d'un collègue qui se trouve dans le même groupe que vous, il vous sera possible d'intercepter l'appel afin de répondre pour la personne qui n'est pas disponible ou absente de son poste.

- Taper *8# sur votre téléphone lorsque vous entendez un autre téléphone de votre groupe sonner. Répondez à l'appel.

Intercom

La fonction Intercom vous permettra d'appeler un téléphone spécifique qui répondra automatiquement à l'appel avec un haut-parleur intégré.

1. Composez le 9 + le numéro de poste (9101 mettra l'appel sur l'intercom du poste 101)
2. Vous entendrez une tonalité et vous serez alors connecté à votre collègue.

« Page group »

La fonction « Page group » vous permettra d'appeler un groupe spécifique de téléphones qui répondra automatiquement à l'appel avec le haut-parleur intégré. La fonction est généralement utilisée pour localiser une personne ou pour faire des annonces générales.

1. Composez l'extension du groupe (commence par le chiffre 9, ex. 900)
2. Vous devriez entendre une tonalité et ensuite faire votre annonce générale

Télécopieur

- Les télécopies reçues sont renvoyées vers une adresse courriel sous forme d'un document PDF.
- Pour envoyer une télécopie utiliser un appareil télécopieur traditionnel

Interruption de service

Votre service de téléphonie hébergée utilise votre connexion internet pour acheminer les appels vers vos téléphones. Dans un cas éventuel d'une interruption du service internet, votre entreprise n'aura aucun accès à internet ni aux services téléphoniques. Cependant, puisque le routage de vos appels se déroule sur notre équipement de commutation, les appels entrants vers votre entreprise seront toujours connectés à votre système de réceptionniste virtuelle qui continue à diriger vos appels entrants vers vos téléphones mobiles et vos boîtes de messagerie vocale, selon votre configuration. Ainsi, vos clients n'auront aucune conscience de l'interruption de vos services. Vous pourrez toujours appeler votre système de messagerie par un appareil externe tel que votre téléphone mobile. En plus, par le biais du service de transfert d'appel externe, vos appels seront dirigés automatiquement vers vos téléphones mobiles. De cette façon, vos clients peuvent vous joindre malgré une coupure de services téléphoniques. Si vous avez besoin d'aide avec ce processus, veuillez appeler notre département du service à la clientèle.

Support Technique

Téléphone: (514) 600-1518

Télécopieur: (514) 600-1519

Courriel: info@lessolutionsip.com

Site Web: www.LesSolutionsIP.com