

# Messagerie vocale ShoreTel® - Aide-mémoire

## OPÉRATIONS DE MESSAGERIE VOCALE

(instructions destinées aux propriétaires de messagerie vocale)

### Indicateurs de nouveau message vocal

Votre boîte vocale contient des messages non consultés si :

- Vous entendez une tonalité saccadée dans le combiné.  
OU
- Le voyant de message en attente clignote.

### Vérification de la messagerie vocale

#### Pour vérifier la messagerie vocale depuis votre poste

- 1 Appuyez sur  ou soulevez le combiné, puis appuyez sur #.
- 2 À l'invite, utilisez le clavier pour saisir votre mot de passe (si aucun mot de passe ne vous a été attribué, utilisez le mot de passe par défaut, **1234**).
- 3 Appuyez sur #.

**REMARQUE** Si c'est la première fois que vous vous connectez, le système vous réclame un nouveau mot de passe et vous demande d'enregistrer votre nom.

#### Pour vérifier la messagerie vocale depuis un autre poste

- 1 Appuyez deux fois sur #.
- 2 Saisissez votre numéro de poste.
- 3 Saisissez votre mot de passe.
- 4 Appuyez sur #.

#### Pour vérifier la messagerie vocale depuis un téléphone externe

- 1 Composez votre numéro d'accès à la messagerie vocale.
- 2 Appuyez sur #.
- 3 Saisissez votre numéro de poste.
- 4 Saisissez votre mot de passe.
- 5 Appuyez sur #.

### Écoute des messages

À l'invite du menu principal, appuyez sur **1**. Le système de messagerie vocale passe d'abord les messages urgents, puis ceux nouvellement arrivés.

Le système précise la date et l'heure d'arrivée pour chaque message. Vous pouvez désactiver cette fonctionnalité depuis le menu des options de la boîte vocale.

### Gestion des messages

Après avoir écouté un message, vous pouvez le réécouter, envoyer une réponse à la personne qui l'a laissé, le renvoyer à quelqu'un d'autre, afficher à nouveau la date et l'heure, le conserver ou le supprimer.

#### Pour réécouter tous vos messages conservés

- Appuyez sur **3** à l'invite du menu principal.
- Comme mesure de garantie contre des effacements accidentels, le système conserve les messages supprimés pendant quelques heures.

#### Pour écouter vos messages supprimés

- 1 Appuyez sur **7** à l'invite du menu principal.
- 2 Appuyez sur **7**.

La messagerie vocale passe tous les messages supprimés encore disponibles sur le système. Durant leur écoute, vous pouvez gérer les messages supprimés comme s'il s'agissait de messages nouvellement arrivés.

#### Pour récupérer un message supprimé

- Appuyez sur **2**.

#### Pour envoyer un message enregistré depuis la messagerie vocale

Après avoir enregistré un message, la messagerie vous demande de fournir une adresse.

- 1 Adressez le message à des correspondants individuels en saisissant leurs numéros de poste.
- 2 Spécifiez des groupes de correspondants en saisissant un numéro de liste de distribution.

Pour identifier un correspondant par son nom, spécifiez une liste de distribution personnelle ; pour le diffuser à tous les postes, appuyez sur **0** et suivez les invites.

#### Pour marquer un message comme étant urgent

- Après avoir adressé le message et confirmé le(s) destinataire(s), appuyez sur **1**.

#### Pour renvoyer le message que vous passez en revue

- 1 Appuyez sur **4** et suivez les invites enregistrées.

#### Pour répondre au message que vous passez en revue

- 1 Appuyez sur **5** et suivez les invites enregistrées.
- 2 Appuyez sur **1** pour répondre par un message vocal, sur **2** pour répondre par un rappel ou sur **3** pour répondre à tous par un message vocal.

### Changement des options de la boîte aux lettres

Personnalisez votre messagerie vocale en modifiant votre nom, votre mot de passe ou votre message d'accueil personnel.

Pour modifier les paramètres personnels depuis le menu principal, appuyez sur et suivez les invites enregistrées.

### Activation d'Office Anywhere (branché au réseau)

Si vous disposez de l'autorisation nécessaire, vous pouvez affecter votre numéro de poste à n'importe quel téléphone du système.

- 1 Connectez-vous à la boîte aux lettres depuis le téléphone cible— un poste autre que le vôtre.
- 2 À l'invite du menu principal, appuyez sur **7**.
- 3 Appuyez sur **3** pour réaffecter le numéro de poste.
  - Appuyez sur **1** pour affecter le numéro de poste.
  - Appuyez sur **2** pour désaffecter le numéro de poste. Le téléphone reprend son numéro de poste de départ.

Une réaffectation de poste hors réseau ne peut pas être configurée par le biais du système de messagerie vocale, mais à l'aide de PCM. Consultez le *Guide de l'administrateur* pour plus de détails.

### Paramétrage de la gestion et du renvoi des appels

**REMARQUE** Utilisez ShoreWare Call Manager pour configurer les modes avec des renvois d'appel et des messages d'accueil personnels différents.

Vous pouvez définir l'un des cinq modes de gestion d'appels distincts pour votre poste. Lorsque vous enregistrez un message d'accueil personnel, il est lié au mode de gestion d'appels en cours.

Pour activer l'un des cinq modes de gestion d'appels distincts :

- Appuyez sur **7** à l'invite du menu principal.
- Appuyez sur **2**, puis suivez les invites.

### Changement des options de notification

Pour choisir un profil de notification pour la fonctionnalité de notification d'escalade :

- Appuyez sur **7** à l'invite du menu principal.
- Appuyez sur **9** pour obtenir des options de boîte aux lettres supplémentaires.
- Appuyez sur **2**, puis suivez les invites.

**REMARQUE** Vous devez disposer de profils de notification préalablement configurés avant de pouvoir activer un profil de notification.

### Activation de Find Me

Pour activer ou désactiver Find Me avec renvoi afin que des correspondants puissent renvoyer leurs appels à votre destination :

- Appuyez sur **7** à l'invite du menu principal.
- Appuyez sur **9** pour obtenir des options de boîte aux lettres supplémentaires.
- Appuyez sur **5**, puis suivez les invites.

**REMARQUE** Vous devez disposer d'une autorisation pour utiliser Find Me avec renvoi.

### Résolution des problèmes

Si le nombre de messages dans votre boîte aux lettres dépasse la limite fixée, le système prévient les correspondants que votre boîte aux lettres est pleine et qu'elle n'est pas en mesure d'accepter de nouveaux messages. Les messages récemment supprimés sont conservés dans la boîte aux lettres et inclus dans le décompte total.

Si votre boîte est pleine, commencez par la purger de tous les messages supprimés.

#### Pour purger tous les messages supprimés

- 1 À l'invite du menu principal, appuyez sur **7**.
- 2 Appuyez sur **8** pour retirer les messages supprimés.
- 3 Appuyez sur **1** pour confirmer la suppression ou sur \* pour annuler.

## LAISSER UN MESSAGE

(options de messagerie pour boîte aux lettres ouverte)

### Laisser un message

Lorsque vous appelez un correspondant relié au système ShoreTel, si la personne que vous tentez de joindre ne répond pas, votre appel sera dévié sur une boîte aux lettres et vous entendrez un message d'accueil standard. Vous pouvez choisir l'une des options suivantes :

- # Sauter le message d'accueil
- 0 Transférer à l'assistant
- 1 Renvoyer vers la destination Find Me du correspondant
- 9 Transférer à l'assistant automatique

### Enregistrement d'un message

Si vous décidez de laisser un message enregistré, les options suivantes sont disponibles après l'enregistrement :

- # Options du message
- \* Réenregistrer
- 0 Envoyer le message, transférer à l'assistant
- 1 Envoyer le message, renvoyer vers la destination Find Me du correspondant
- 9 Envoyer le message, transférer à l'assistant automatique

**REMARQUE** Le fait de raccrocher envoie le message.

### # Options du message

Lorsque vous laissez un message, choisissez l'une des options suivantes :

- # Envoyer le message
- \* Annuler
- 1 Revoir
- 2 Réenregistrer
- 3 Marquer/démarquer urgent
- 0 Envoyer le message, transférer à l'assistant
- 9 Envoyer le message, transférer à l'assistant automatique

# Messagerie vocale ShoreTel® - Aide-mémoire

APPUYEZ  
SUR

1

## Menu principal pour les opérations de messagerie vocale

### Écouter les messages

Choisissez l'une des options suivantes pendant ou après le message :

- |                           |                       |            |
|---------------------------|-----------------------|------------|
| 0 Options supplémentaires | 4 Renvoyer            | 8 Pause    |
| 1 Réécouter               | 5 Répondre            | 9 En avant |
| 2 Enregistrer             | 6 Écouter l'enveloppe | # Sauter   |
| 3 Supprimer               | 7 En arrière          | * Annuler  |

### 5 Répondre

Choisissez l'une des options suivantes :

- 1 Répondre par un message vocal
- 2 Répondre par un rappel
- 3 Répondre à tous par un message vocal

### Se connecter : Interne

- a) Depuis votre propre poste, soulevez le combiné, appuyez sur #, saisissez votre mot de passe, puis appuyez sur #
- b) Depuis un autre poste, appuyez deux fois sur #, saisissez le numéro de poste et le mot de passe, puis appuyez sur #

### Se connecter : Externe

Appelez votre numéro d'accès à la messagerie vocale, saisissez le numéro de poste et le mot de passe, puis appuyez sur #

2

### Envoyer un message

Enregistrez votre message après le signal sonore. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur #, puis choisissez l'une des options suivantes :

- # Accepter
- 1 Revoir
- 2 Réenregistrer
- \* Annuler

### # Accepter

Entrez le poste ou la liste de distribution système en vue de recevoir le message :

- # Terminer l'adressage
- 0 Options d'adressage supplémentaires
- \* Annuler la dernière adresse
- \*\* Annuler

### # Terminer l'adressage

- # Envoyer
- 1 Marquer/démarquer urgent
- 2 Marquer/démarquer pour accusé de réception
- 3 Saisir des adresses supplémentaires
- \* Annuler

### 0 Options d'adressage

- 1 Adresser par nom
- 2 Adresser par liste de distribution personnelle
- 3 Diffuser

### 1 Adresser par nom

Épelez le nom de la personne, nom de famille en premier. Appuyez sur 7 pour Q et sur 9 pour Z. \* Annuler  
Remarque : le système revient à l'adressage après la saisie du nom.

### 2 Adresser par liste de distribution personnelle

Saisissez le numéro à deux chiffres de la liste de distribution personnelle. \* Annuler

3

### Écouter les messages conservés

Reportez-vous à « Écouter les messages » pour les options de message disponibles lors de l'écoute des messages conservés.

7

### Changer les options de la boîte aux lettres

- 1 Enregistrer le message d'accueil
- 2 Définir le mode de gestion des appels
- 3 Réaffecter le numéro de poste
- 4 Définir le mot de passe
- 5 Activer/désactiver les informations d'enveloppe
- 6 Enregistrer le nom
- 7 Écouter les messages supprimés
- 8 Retirer les messages supprimés
- 9 Options supplémentaires
- \* Annuler

### 1 Enregistrer le message d'accueil

Enregistrez votre message d'accueil pour le mode actuellement actif après le signal sonore. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur # et choisissez l'une des options suivantes :

- # Accepter
- 1 Revoir
- 2 Réenregistrer
- 3 Supprimer
- \* Annuler

### 2 Définir le mode de gestion d'appels

- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| 1 Standard            | 5 Personnalisé     |
| 2 En réunion          | 6 Aucun changement |
| 3 Absent(e) du bureau | * Annuler          |
| 4 Absence prolongée   |                    |

### 3 Réaffecter le numéro de poste

- 1 Affecter à ce téléphone
- 2 Désaffecter
- 3 Affecter le poste au dernier numéro externe
- \* Annuler

### 4 Définir le mot de passe

Saisissez deux fois le mot de passe en réponse aux invites.  
\* Annuler

### 5 Activer les informations d'enveloppe

Appuyez sur 1 pour activer ou sur 2 pour désactiver

### 6 Enregistrer le nom

Enregistrez votre message après le signal sonore. Lorsque vous avez terminé, appuyez sur # et choisissez l'une des options suivantes :

- # Accepter
- 1 Revoir
- 2 Réenregistrer
- 3 Supprimer
- \* Annuler

### 8 Retirer les messages supprimés

- 1 Confirmer
- \* Annuler

### 9 Options supplémentaires

- 1 Activer ou désactiver la gestion d'appels automatisée d'Outlook
- 2 Changer les options de notification
- 3 Changer l'état d'agent
- 5 Changer l'état Find Me avec renvoi
- \* Annuler

### 2 Options de notification

- 1-9 Saisissez le numéro associé à un profil de notification
- 0 Désactiver la notification
- # Aucun changement

### 3 État d'agent

- 1 Se connecter et affecter un numéro de poste
- 2 Se déconnecter
- 3 Se connecter sans affecter de numéro de poste

### 5 Find Me avec renvoi

- 1 Activer Find Me avec renvoi
- 2 Désactiver Find Me avec renvoi

8

### Se déconnecter

9

### Revenir à l'assistant automatique

0

### Transférer à l'assistant

#

### Écouter l'état de la boîte aux lettres

