



# Services Étoiles

### **Modifier les paramètres d'extension de votre PBX**

- \*11 – Activer / Désactiver la protection par mot de passe (3)
- \*70 – Désactiver l'appel en attente (3)
- \*71 – Activer l'appel en attente (4)
- \*78 – Activer l'option «Ne pas déranger» (4)
- \*79 – Désactiver l'option «Ne pas déranger» (4)

### **Accès à la messagerie vocale et l'annuaire de l'entreprise**

- \*95 – Écouter vos messages vocaux (4)
- \*950 – Activer / Désactiver la messagerie vocale (5)
- \*95NUMERO D'EXTENSION – Appeler directement la messagerie vocale d'un poste (5)
- #3NUMERO D'EXTENSION – Transférer un appel actif vers la messagerie vocale d'un poste (5)
- \*22 – Interroger l'annuaire de l'entreprise (5)

### **Agents de file d'attente**

- \*96 – Se connecter à la file d'attente en tant qu'agent de son propre poste (5)
- \*98 – Se déconnecter de la file d'attente (6)
- \*97 – Se connecter à une file d'attente en tant qu'agent (6)
- \*98Y – Se déconnecter de toutes les files d'attente en tant qu'agent (6)
- \*26Y et \*28Y – Mettre en pause / réactiver la session d'un agent (6)
- \*999X – Superviser les conversations de la file d'attente (7)
- \*998X – Chuchoter aux agents (7)

### **Prendre l'appel d'un autre poste et gestion d'appels**

- \*21 – Prendre le premier appel entrant (7)
- \*21NUMÉRO\_CIBLÉ – Prendre un appel entrant (8)
- \*21NUMÉRO\_PARTIEL – Prendre le premier appel entrant correspondant (8)
- \*66 – Composer le numéro du dernier appel manqué (8)
- \*85 / \*65 – Activer / Désactiver l'anonymat pour les appels sortants (8)
- \*67NUMÉRO – Cacher le numéro de téléphone (8)

### **Test du système**

- \*52 – Test d'écho (9)
- 933 – Test d'appel d'urgence (9)

### **Services Téléphoniques**

- \*94 – Écouter la date et l'heure (9)

### **Enregistrement d'appel**

- \*1 – Enregistrement des appels (9)
- \*0 – Enregistrement des conférences (9)

### **Stationnement d'appels**

- #2 – Stationner l'appel (11)
- \*221 – Récupérer le premier appel (11)
- \*225 – Récupérer l'appel sélectionné (11)
- \*229 – Récupérer le dernier appel (12)

Afin d'accéder à toutes les fonctionnalités ci-dessous en composant les numéros correspondants, votre extension de terminal téléphonique ne doit pas être impliquée dans une conversation.

## Modifier les paramètres d'extension de votre PBX

Certains paramètres du système peuvent être modifiés dans votre téléphone. Cela peut être plus facile que d'accéder à l'interface en ligne, mais si vous souhaitez configurer plusieurs paramètres, l'interface web peut s'avérer être une méthode plus rapide.

### **\*11** - Activer / Désactiver la protection par mot de passe

VoxSun vous permet de bloquer / d'activer une extension en utilisant un mot de passe de protection. Cette fonction vous offre la possibilité de bloquer l'accès au terminal téléphonique pendant une certaine période de temps, par exemple lorsque vous êtes absent du bureau. Lorsque le terminal est bloqué, il ne peut pas être utilisé pour répondre / passer des appels.

La protection via un mot de passe doit d'abord être activée à partir de l'interface Web VoxSun en utilisant les commandes disponibles dans la configuration du terminal téléphonique >> Installation du mot de passe de protection. Après avoir défini un mot de passe, vous serez en mesure de bloquer / activer le terminal téléphonique à l'aide de son clavier en composant le \*11 et, par la suite, le mot de passe.

Si le terminal est bloqué et la boîte vocale de l'extension est activée, tous les appels entrants seront redirigés vers la messagerie vocale.

### **\*70** – Désactiver l'appel en attente

VoxSun supporte les appels en attente, mais pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité, vous devez disposer d'un terminal téléphonique qui est conforme à l'appel en attente. Pour désactiver l'appel en attente et laisser les personnes en attente entendre le signal OCCUPÉ quand vous êtes impliqué dans une autre conversation téléphonique, composez le \*70 à partir de votre clavier de téléphone. Attendez le message de confirmation et raccrochez le téléphone. L'appel en attente peut également être désactivé à partir de l'interface Web VoxSun en accédant au menu de configuration des extensions du terminal téléphonique >> Paramètres d'appels.

### **\*71 - Activer l'appel en attente**

Afin de profiter de l'option d'appel en attente, composez \*71 à partir du clavier de votre téléphone. Attendez le message de confirmation et raccrochez le téléphone. L'appel en attente peut également être désactivé à partir de l'interface Web VoxSun en accédant au menu de configuration des extensions du terminal téléphonique >> Paramètres d'appels.

### **\*78 - Activer l'option «Ne pas déranger»**

Lorsque cette option est activée, le poste ne peut pas être contacté et le téléphone ne sonne pas. Un fichier son personnalisé, choisi parmi l'interface web VoxSun, peut également être joué. Si vous souhaitez activer cette fonction, composez \*78 à partir de votre clavier de téléphone. Attendez le message de confirmation et raccrochez le téléphone. L'activation peut également être effectuée à partir de l'interface Web VoxSun en accédant au menu d'installation de l'extension du terminal téléphonique >> Paramètres d'appels.

### **\*79 - Désactiver l'option «Ne pas déranger»**

Si vous souhaitez désactiver cette fonction, composez \*79 à partir de votre clavier de téléphone. Attendez le message de confirmation et raccrochez le téléphone. La désactivation peut également être effectuée à partir de l'interface Web VoxSun en accédant au menu d'installation de l'extension du terminal téléphonique >> Paramètres d'appels.

## Accès à la messagerie vocale et à l'annuaire de l'entreprise

### **\*95 - Écouter vos messages vocaux**

Si la fonction de messagerie vocale n'est pas activée sur votre poste, vous pouvez composer le \*95 à partir du clavier de votre poste pour gérer les messages vocaux. Tout d'abord, vous devez fournir le mot de passe de messagerie vocale. Après vous être connecté, vous serez en mesure d'écouter et d'effacer des messages en utilisant le menu intégré. Les fonctions de gestion de boîtes vocales sont également disponibles dans l'interface Web VoxSun, dans la zone de boîte vocale. La boîte vocale peut également être consultée lors de l'appel de votre poste d'un autre numéro interne ou à partir d'un terminal externe en appuyant sur la touche \*, après avoir entendu le message vocal de bienvenue.

### **\*950 - Activer / Désactiver la messagerie vocale**

Si la fonction de messagerie vocale n'est pas activée sur votre poste et que vous souhaitez la désactiver, ou si elle est désactivée et que vous souhaitez l'activer, alors composez \*950 à partir du clavier de votre poste. Un message vous informera que l'action a été effectuée. Les fonctions de gestion de boîtes vocales sont également disponibles dans l'interface Web VoxSun, dans la zone dédiée à la boîte vocale.

**\*95NUMÉRO\_D'EXTENSION** - Appeler directement la messagerie vocale d'un poste.

Vous pouvez utiliser \*95NUMERO\_EXTENSION et laisser un message à une extension sans faire sonner cette extension. Cette fonction est utile lorsque vous voulez laisser un message à une extension sans laisser sonner le poste et donc en vous connectant directement à la boîte vocale.

**#3NUMÉRO\_D'EXTENSION** - Transférer un appel actif vers la messagerie vocale d'un poste.

Vous pouvez utiliser #3NUMERO\_EXTENSION lorsqu'un poste reçoit un appel et ne peut pas le gérer. Le poste appelé peut alors transférer l'appel directement sur la boîte vocale d'un poste en particulier.

### **\*22 - Interroger l'annuaire de l'entreprise**

Si vous voulez appeler une personne et que vous ne connaissez pas son numéro, alors composez \*22 à partir du clavier de votre poste. Il vous sera demandé le nom de la personne. Si le nom de la personne peut être trouvé dans le répertoire, alors vous serez dirigé automatiquement vers son extension. Si la personne que vous souhaitez contacter n'a pas souhaité être référencé dans l'Annuaire de l'entreprise, alors vous ne pourrez pas la trouver dans le répertoire.

### **Agents de file d'attente**

**\*96** – Se connecter à la file d'attente en tant qu'agent de son propre poste

Si vous êtes un agent dans une file d'attente et que vous voulez prendre les appels de votre poste, vous pouvez composer le \*96 à partir du clavier de votre terminal téléphonique afin de vous connecter au système. Vous serez invité à entrer votre mot de passe. Après l'authentification, le système va vous transférer sur l'extension ou le poste où vous serez.

### **\*98** – Se déconnecter de la file d'attente

Si vous êtes un agent dans une file d'attente et que vous êtes connecté au système à partir de votre poste personnel, vous pouvez vous déconnecter en composant le \*98 à partir du clavier de votre terminal téléphonique.

### **\*97** – Se connecter à une file d'attente en tant qu'agent

Si vous êtes un agent dans une file d'attente et que vous voulez prendre les appels depuis un autre poste, vous pouvez composer \*97 à partir du clavier du terminal du téléphone ou vous vous trouvez pour vous connecter au système. Vous serez invité à fournir votre numéro d'agent et votre mot de passe. Après l'authentification, le système va rediriger vos appels sur le poste ou vous vous serez connecté.

### **\*98Y** – Se déconnecter de toutes les files d'attente en tant agent

Si vous êtes un agent dans une file d'attente et que vous êtes connecté au système à partir d'un autre poste, alors vous pouvez vous déconnecter en composant \*98Y sur votre clavier téléphonique. (Y est l'extension sur laquelle vous êtes inscrit comme agent de file d'attente, en d'autres termes votre numéro d'agent)

#### Note

**Par exemple, si votre poste 0003 \* 001 est l'agent d'une file d'attente et que vous voulez vous connecter au système en utilisant votre terminal téléphonique personnelle, vous devrez composer le \*96 sur votre clavier.**

**Pour vous déconnecter, composez le \*98.**

#### Note

**Par exemple, si vous voulez vous connecter au système en tant qu'agent de file d'attente à partir d'un autre poste, 0003 \* 002, vous devrez composer le \*97.**

**Pour vous déconnecter agent de 0003 \* 001 de l'extension 0003 \* 002, il vous sera demandé de composer \*98001. Cela est nécessaire parce que plus d'un agent peut être connecté sur un seul poste.**

### **\*26Y et \*28Y** – Mettre en pause / réactiver la session d'agent

Si vous êtes actuellement connecté au système en tant qu'agent et que vous voulez prendre une pause sans vous déconnecter de la file d'attente, vous devez composer le \*26 suivi de votre numéro de poste, Y. Ce code informe le système que vous n'êtes pas disponible et que les appels ne doivent pas être attribués à votre poste. Pour revenir à la file d'attente, vous devrez composer le \*28 suivi de votre numéro de poste, Y.

Si vous êtes connecté à la file d'attente à partir du téléphone associé à votre poste, vous pouvez utiliser le raccourci \*26 pour mettre en pause et \*28 pour retirer la pause sur votre session.

### **\*999X - Superviser les conversations de la file d'attente**

Si vous êtes un superviseur de file d'attente, vous pouvez commencer à écouter les conversations dans la file d'attente en composant le \*999 suivi du numéro du poste de la file d'attente, X. VoxSun vous donnera accès aux derniers appels effectués par l'agent. Pour écouter l'appel suivant, vous devez composer le \*.

### **\*998X – Chuchoter aux agents**

En tant que superviseur de file d'attente, vous pouvez chuchoter aux agents enregistrés impliqués dans un appel en composant \*998 suivi du numéro du poste de la file d'attente, X. Vous serez connecté à l'agent actif qui a répondu au dernier appel. Pour accéder à l'agent suivant disponible, vous devez composer le \*.

#### **Note**

**Par exemple, si vous êtes connecté à la file d'attente 001 \* 0003 en tant que superviseur et que vous voulez chuchoter quelque chose à l'agent impliqué (s) dans la conversation (s), alors vous devez composer \*998001.**

### **Prendre l'appel d'un autre poste et gestion d'appels**

Prenons l'exemple suivant: Deux secrétaires partagent un même bureau. Chacune d'entre elles possède une extension téléphonique VoxSun. Leurs extensions appartiennent au même compte client et leur extension est multi-utilisateurs.

Si l'une des secrétaires est hors du bureau et son téléphone sonne, VoxSun permet à la deuxième secrétaire de prendre l'appel qui sonne sur le téléphone de sa collègue.

### **\*21 – Prendre le premier appel entrant**

Si l'extension de votre terminal téléphone dispose de l'autorisation multi-utilisateurs, vous pouvez alors prendre un appel qui sonne sur une des extensions appartenant au même compte client que vous. Composez \*21 sur le clavier de votre téléphone pour prendre le premier appel de la liste des appels entrants qui sonnent de votre client.

### **\*21NUMERO\_CIBLE** - Prendre un appel entrant

S'il y a plusieurs appels qui sonnent sur votre compte client et que vous souhaitez prendre l'appel d'un poste spécifique, vous devez composer le \*21 suivi du numéro du poste dont l'appel auquel vous souhaitez répondre, NUMERO\_CIBLE.

Par exemple, quand il y a deux appels qui sonnent en même temps sur les extensions de 0001 \* 004 et 0001 \* 005, vous pouvez prendre l'appel à partir de la première extension en composant simplement \*21004.

### **\*21NUMERO\_PARTIEL** - Prendre le premier appel entrant correspondant

Pour prendre l'appel qui sonne sur un poste en particulier, vous n'avez pas besoin de spécifier le nombre entier du poste ciblé. Si vous composez \*21 suivi par les premiers chiffres du numéro, NUMERO\_PARTIEL, VoxSun va transférer l'appel du premier poste dont le nombre correspond au NUMERO\_PARTIEL.

Par exemple, quand il y a deux appels qui sonnent en même temps sur les extensions de 0001 \* 211 et 0001 \* 222, vous pouvez prendre l'appel à partir de la première extension en composant simplement \*2122 (au lieu de \*21222).

### **\*66** - Composer le numéro du dernier appel manqué

Vous pouvez utiliser une extension du terminal téléphonique pour rappeler le dernier numéro manqué qui a été lancé en composant \*66.

### **\*85 / \*65** - Activer / Désactiver l'anonymat pour les appels sortants

Vous pouvez activer la fonction anonyme pour les appels sortants sur l'extension d'un terminale téléphonique en composant le \*85. Pour le désactiver et arrêter de passer des appels en tant qu'anonyme, composez \*65.

### **\*67NUMÉRO** – Cacher le numéro de téléphone

Vous pouvez cacher votre numéro de téléphone en composant \*67 suivi du numéro de téléphone que vous désirez appeler. Ainsi, la personne que vous appelez ne pourra pas vous identifier par votre numéro de téléphone.

## Test du système

### **\*52** – Test d'écho

Pour tester la connexion de l'extension avec le système, composez \*52 à partir du clavier de votre terminal téléphonique. Tout ce que vous dites dans le téléphone sera répété. Ceci est très utile si vous voulez tester la latence de la connexion sur les serveurs de VoxSun.

### **933** – Test d'appel d'urgence

Veillez tester le service d'urgence: **NE TAPEZ SURTOUT PAS 911**, mais tapez le 933 et assurez-vous que l'adresse indiquée est la bonne. Attention: soyez avisés qu'il vous faut absolument tester le service d'urgence en composant le 933. Si vous composez le 911 sans avoir composé le 933 au préalable, des frais de 250\$ pourrait vous être appliqués. Enfin, si en composant le 933 l'annonce vous mentionne que votre numéro de téléphone n'est lié à aucune adresse ou si l'adresse enregistrée n'est pas la bonne, n'hésitez pas à contacter le service de support technique à l'adresse suivante: [support@voxsun.com](mailto:support@voxsun.com)

## Services téléphoniques

### **\*94** - Écouter la date / l'heure

Afin de connaître le jour et l'heure du serveur VoxSun, composez \*94 à partir du clavier de votre terminal téléphonique.

## Enregistrement des appels

### **\*1** - Enregistrement des appels

Lorsque vous êtes dans une conversation téléphonique, si votre poste a la fonction d'enregistrement des appels activée, vous pouvez enregistrer l'appel en composant \*1 sur le clavier du terminal de votre téléphone. Un fichier son personnalisé, qui est choisi à partir de l'interface de navigateur VoxSun, peut également être émis lorsque l'enregistrement démarre l'appel. Pour arrêter un enregistrement d'appel, vous devez composer le \*1 fois.

### **\*0** - Enregistrement des conférences

Lorsque vous ajoutez une nouvelle extension pour la conférence, vous devez définir le comportement d'enregistrement de l'extension de la Conférence à partir de l'extension du centre de conférence >> La configuration du module de conférence se fait à l'aide des boutons radio disponibles pour l'option d'enregistrement de conférence:

- Toujours - Lorsque cette option est activée, toutes les conférences programmées sont enregistrées.
- Jamais - Lorsque cette option est activée, aucune conférence prévue n'est jamais enregistré.
- Choix de l'utilisateur - Lorsque cette option est activée, une nouvelle option apparaît dans la page de l'extension Horaire de la conférence: enregistrement de la conversation de la conférence. Cette fonction permet à l'utilisateur de choisir ses préférences d'enregistrement:

#### Note

**Une extension peut seulement reprendre des appels si elle dispose de la permission d'une extension multi-utilisateurs. Voir la documentation pour plus de détails sur la façon de définir cette autorisation.**

- Jamais - Aucune conférence téléphonique programmée ne sera enregistrée.
- Lorsque vous appuyez sur \*0 - La conférence téléphonique programmée ne sera enregistrée que lorsque \*0 est composé à partir du clavier. Pour arrêter l'enregistrement, appuyez sur \*0.
- Tous les appels sont enregistrés - Toutes les conférences téléphoniques régulières seront enregistrées.

Lorsque vous êtes dans une conférence commencée par vous-même, vous pouvez enregistrer toutes les conversations en composant \*0#. Cette option est disponible uniquement si vous êtes connecté en tant qu'administrateur. Sinon, composez \*0# rendra le nombre de membres disponibles.

Pour arrêter un enregistrement d'appel, vous devez appuyer sur \*0# de nouveau.

#### Note

**Composer \* 0# n'enregistrera la conférence que si vous avez choisi l'option du choix de l'utilisateur pour le réglage de l'enregistrement de la conversation de la conférence, disponible dans la page qui édite l'extension de la conférence.**

#### Note

**Gardez à l'esprit que les fichiers sons sont choisis depuis l'interface VoxSun pour enregistrer les événements.**

## Stationnement d'appels

Avec VoxSun, vous pouvez partager des appels entre les extensions sur le même compte de client.

Prenons l'exemple suivant: il existe deux extensions sur le même compte du client. Une vient d'une secrétaire et l'autre vient de son patron. Tout les appels passent par l'extension de la secrétaire qui les filtre et transmet les appels les plus importantes à son patron. Si le patron est actuellement occupée, elle peut transférer les appels vers un stationnement. Elle peut appeler son patron et l'informer de la position de l'appel dans le stationnement. Le stationnement permet de garder les appels en attente jusqu'à ce que le patron est en mesure de les ramasser.

Il est essentiel que les deux extensions ont la permission «l'extension est consciente des multi-utilisateurs». Dans le cas contraire, ils ne sont pas autorisés à stationner ou ramasser des appels.

## **#2** – Stationner l'appel

Si vous voulez envoyer un appel reçu vers le stationnement, vous devez composer #2 sur le clavier du téléphone. Le système annonce la position de l'appel dans le stationnement (ce poste peut être utilisé pour reprendre l'appel, quand il y a plusieurs appels dans le stationnement). L'appel sera mis en attente jusqu'à ce qu'il soit récupéré par un autre poste sur le même compte de client. Si l'appel reste dans le stationnement pendant une durée égale au délai d'attente du stationnement, alors il sera automatiquement renvoyé vers le poste qui a stationné l'appel.

### **\*221** – Récupérer le premier appel

Pour reprendre le premier appel dans le stationnement, vous devez composez le \*221 sur le clavier du téléphone.

### **\*225** – Récupérer l'appel sélectionné

S'il y a plusieurs appels sur le parking, vous pouvez choisir celui que vous voulez prendre.

Si vous ne connaissez pas la position de l'appel dans le stationnement, composez le \*225 à partir de votre clavier de téléphone. Le système vous informe de l'afficheur et de leurs positions dans le stationnement. Lorsque vous entendez l'afficheur et la position de l'appel que vous voulez reprendre, appuyez sur \* sur votre clavier téléphonique.

Si vous connaissez déjà la position où l'appel a été stationné, composez \*225 suivi de la position. Par exemple:

- Vous pouvez reprendre le troisième appel stationné dans le stationnement en composant \*2253.
- Vous pouvez reprendre le dixième appel stationné dans le stationnement en composant \*22510.

**\*229** – Récupérer le dernier appel

Pour reprendre le dernier appel stationné dans le stationnement, vous devez composer le \*229 sur le clavier du téléphone.