



# GUIDE D'UTILISATION DU SERVICE DE MESSAGERIE VOCALE DE ROGERS

TRANSFORMEZ VOTRE TÉLÉPHONE EN UN  
PUISSANT OUTIL DE COMMUNICATION.

Ne ratez plus aucun appel ou message

Récupérez vos messages en tout temps et en tous lieux à partir de n'importe quel téléphone Touch-Tone

Enregistrez et copiez vos messages, ou répondez-y à l'aide d'une seule touche

Créez et envoyez rapidement des messages de groupe



# CONFIGURATION DE LA BOÎTE VOCALE

Des instructions vocales vous expliquent comment procéder. Vous trouverez dans le présent guide une brève description des diverses fonctions offertes. Suivez les flèches pour aller rapidement aux fonctions que vous utilisez le plus souvent.

## Information importante

Pour configurer votre nouvelle boîte vocale, composez le 613 798 9698 (ce numéro est réservé aux configurations). Communiquez avec votre représentant pour obtenir votre numéro d'accès au système.

La procédure ci-dessous vous explique comment configurer votre nouvelle boîte vocale. Veuillez suivre chaque étape afin d'assurer la configuration adéquate de votre nouveau code d'accès ainsi que de votre annonce par nom, message d'accueil personnel et message d'indication d'occupation.

**Étape 1** Composez votre numéro d'accès au système.

**Étape 2** Pour obtenir les instructions en anglais, appuyez sur **1** et pour obtenir des instructions en français, appuyez sur **2**.

**Étape 3** Entrez votre code d'accès temporaire 636363, puis appuyez sur **#**.

**Étape 4** Entrez un code d'accès de 6 à 10 chiffres, puis appuyez sur **#**.

**Étape 5** Pour confirmer ce code d'accès, appuyez sur **1**. Pour le modifier, appuyez sur **2**.

**Étape 6** Enregistrez votre annonce par nom, puis appuyez sur **#**.

**Étape 7** Pour accepter cette annonce, appuyez sur **1**. Pour la modifier, appuyez sur **2**.

**Étape 8** Enregistrez votre message d'accueil personnel, puis appuyez sur **#**.

**Étape 9** Pour accepter ce message, appuyez sur **1**. Pour le modifier, appuyez sur **2**.

Veuillez exécuter les dernières étapes pour vous assurer que la boîte vocale est adéquatement configurée.

**Étape 10** Enregistrez votre message d'indication d'occupation, puis appuyez sur **#**.

**Étape 11** Pour accepter ce message, appuyez sur **1**. Pour le modifier, appuyez sur **2**.

La configuration de votre code d'accès, annonce par nom, message d'accueil personnel et message d'indication d'occupation est terminée.

Si vous avez des questions, communiquez avec un représentant des ventes de Rogers ou la ligne de soutien au 613 798 1501, du lundi au vendredi de 8 h à 16 h 30 (HNE), ou envoyez un courriel à [evsott-service@rci.rogers.com](mailto:evsott-service@rci.rogers.com).

# GUIDE DE RÉFÉRENCE RAPIDE DU SERVICE DE MESSAGERIE VOCALE

## Touches spéciales (toujours accessibles)

- \*** Annuler
- 0** Aide
- #** Exécuter ou sauter

**De votre téléphone :**  
Appelez le système.

**Dun autre téléphone :**  
Appelez le système, puis appuyez sur **\***  
Entrez le numéro de votre boîte vocale.

Entrez votre code d'accès, puis appuyez sur **#**.

- 1** Écouter un message
- 2** Envoyer un message
- 9** Options d'utilisateur
- \*** Quitter

- 1** Répéter un message
- 2** Enregistrer un message
- 3** Effacer un message
- 4** Répondre à un message
- 5** Envoyer une copie
- 6** Écouter les options
- 7** Retour
- 8** Pause de 20 secondes
- 9** Avance rapide

- 4** Message précédent
- 5** Heure et expéditeur

- 1** Réenregistrer
- 2** Ajouter un commentaire

- 1** Urgent
- 2** Privé
- 3** Accusé de réception
- 4** Livraison différée

- 1** Personnel
- 2** Occupé
- 3** Absence prolongée

- 1** Envoyer un message
- 2** Modifier un message
- 3** Vérifier un message
- 9** Options d'envoi

- 1** Créer
- 2** Modifier
- 3** Supprimer
- 4** Renommer

- 1** Modifier un message d'accueil
- 2** Modifier un code d'accès
- 3** Mailbox Options

- 1** Messages d'accueil
- 2** Annonce par nom

- 1** Listes d'envoi
- 2** Notification
- 3** Langue de la boîte vocale

- 1** Renvoi de message
- 2** Notification

# OPTIONS ET FONCTIONS D'ÉCOUTE

## Au menu principal :

Pour écouter vos messages, appuyez sur 1

Pour écouter vos messages sans l'interférence du guide parlé (écoute automatique), appuyez sur 11.

## Information importante

Vous pouvez récupérer un message effacé par erreur, car les messages ne sont complètement supprimés que lorsque vous raccrochez ou mettez fin à la session.

Pour récupérer un message, retournez au menu principal en appuyant sur \*.

Écoutez de nouveau vos messages. Lorsque vous avez trouvé celui que vous avez effacé par erreur, appuyez sur 2 pour le sauvegarder.

OPTIONS D'ÉCOUTE		
Répéter	Enregistrer	Effacer
1	2	3
Répondre	Copier	Options
4	5	6
Retour	Pause	Avance rapide
7	8	9
Annuler	Aide	Sauter
*	0	#

- 4 Précédent
- 5 Heure et expéditeur

Pour revenir au message précédent, appuyez sur 6 4.

Pour connaître l'heure et la date de réception du message ainsi que le nom de l'expéditeur (s'il y a lieu), appuyez sur 6 5.

## SURVOL DES OPTIONS DE MESSAGERIE VOCALE

Vous pouvez accéder en tout temps aux options disponibles pendant que vous écoutez vos messages.

1	<b>Répéter</b>	Répète le message courant.	6	<b>Options</b>	Autres options d'écoute.
2	<b>Enregistre</b>	Enregistre le message courant et passe au message suivant.	7	<b>Retour</b>	Revient huit secondes en arrière.
3	<b>Effacer</b>	Efface le message courant et passe au message suivant.	8	<b>Pause</b>	Arrête le message pendant 20 secondes. Appuyez sur n'importe quelle touche pour reprendre l'écoute du message.
4	<b>Répondre</b>	Permet de répondre à un message, si celui-ci provient d'un autre utilisateur.	9	<b>Avance rapide</b>	Avance le message de huit secondes.
5	<b>Copier</b>	Envoie une copie du message courant à une autre boîte vocale. Vous devez enregistrer une introduction à envoyer avec le message copié. Une fois la copie envoyée, vous pouvez effacer le message original ou le conserver dans votre boîte vocale.	*	<b>Annuler</b>	Arrête la lecture et vous ramène au menu principal.
			0	<b>Aide</b>	Vous fournit des renseignements additionnels sur les options accessibles pendant que vous écoutez vos messages.
			#	<b>Sauter</b>	Saute le message courant pour passer au message suivant.

# OPTIONS ET FONCTIONS D'ENVOI

## Au menu principal :

Pour envoyer un message à un autre destinataire ou groupe, appuyez sur 2.

Vous ne pouvez envoyer de tels messages qu'aux personnes également abonnées au service de messagerie vocale de Rogers.

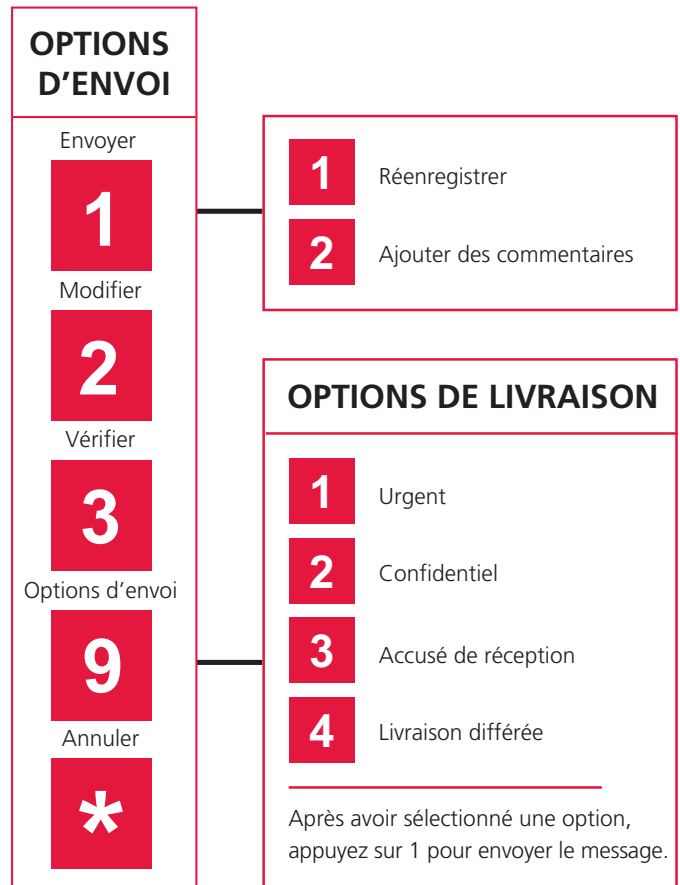
Entrez le numéro de boîte vocale de chaque destinataire, puis appuyez sur #. (Si vous avez créé une liste de diffusion, entrez le numéro de la liste, puis appuyez sur #.)

Une fois le numéro de boîte vocale ou de liste entré, le système confirme le nom du destinataire ou du groupe (pour créer une liste)

Une fois le numéro de liste ou de boîte vocale entré, appuyez sur #.

Commencez à enregistrer votre message après la tonalité.

Une fois l'enregistrement terminé, appuyez sur #.



## SURVOL DES OPTIONS DE LIVRAISON

- 1 Urgent** – permet de placer un message automatiquement au début de la boîte vocale des destinataires, avant les messages non urgents.
- 2 Confidentiel** – un message confidentiel ne peut être copié dans d'autres boîtes vocales.
- 3 Accusé de réception** – le système vous envoie un avis contenant le nom du destinataire, l'heure et la date auxquelles il a écouté votre message ainsi qu'une copie du message.
- 4 Livraison différée** – permet de préciser l'heure et la date de livraison du message, jusqu'à concurrence d'un an après l'enregistrement de celui-ci. Le système vous indique comment procéder.
- \*** **Annuler** – permet d'annuler le message et de revenir au menu principal. Cette option vous permet également d'annuler une opération.

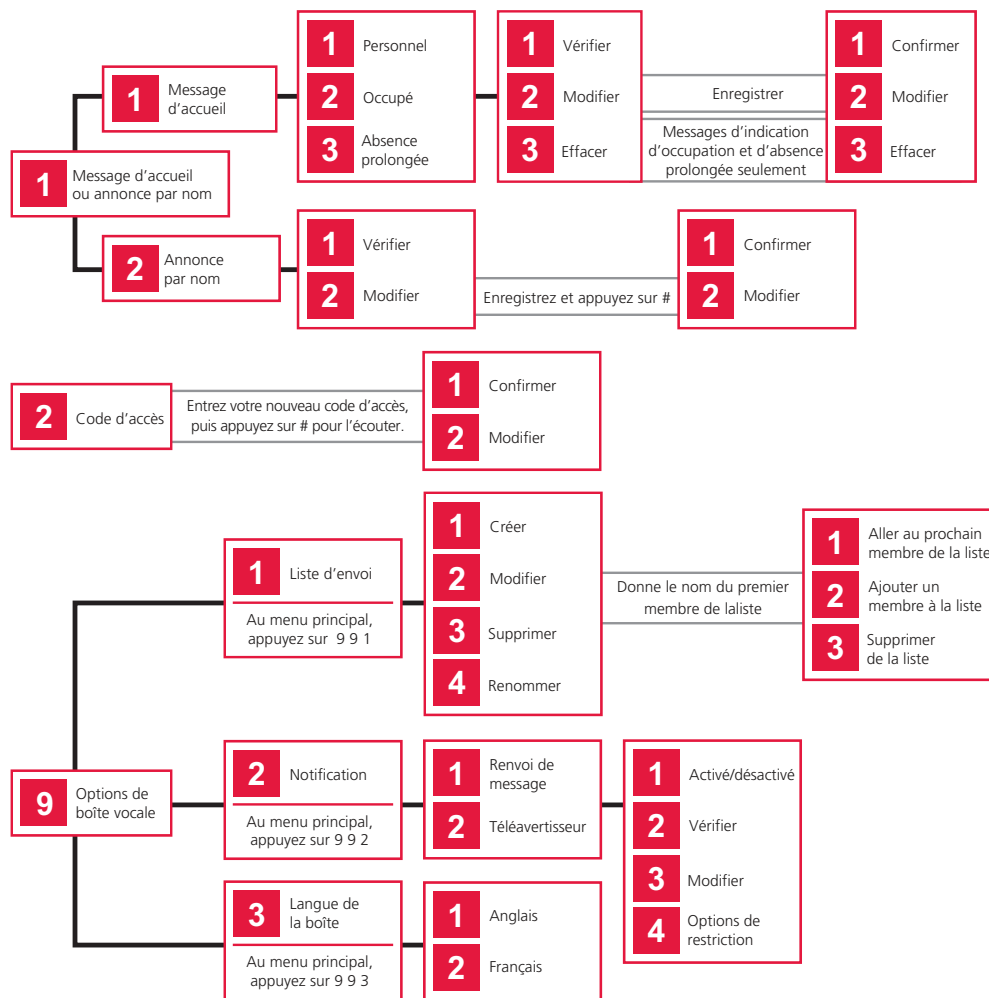
# OPTIONS ET FONCTIONS DE BOÎTE VOCALE

## Au menu principal :

Pour modifier les options de votre boîte vocale, appuyez sur 9.

## Information importante

Si vous n'enregistrez aucun message d'indication d'occupation, votre message d'accueil personnel est diffusé.



## SURVOL DES OPTIONS DE BOÎTE VOCALE

### Message d'absence prolongée

Si l'option de message d'absence prolongée est activée, les demandeurs doivent écouter votre message jusqu'à la fin avant de pouvoir laisser le leur. Cette option est très utile si, par exemple, votre message contient des renseignements importants concernant une absence prolongée. L'option a priorité sur les messages personnels et d'indication d'occupation.

### Création d'une liste d'envoi

Vous pouvez créer des listes afin d'envoyer un message à plusieurs boîtes vocales, jusqu'à concurrence de 20 listes d'envoi. Le système attribue un numéro à chaque liste. Des instructions vocales vous expliquent comment procéder.

### Renvoi de message

Les messages que vous recevez peuvent être transférés à une autre boîte vocale. Les demandeurs entendent néanmoins votre message personnel ou votre annonce par nom. N'oubliez pas de modifier votre message d'accueil afin d'aviser les demandeurs que vos messages sont réacheminés.

### Téléavertisseur/cellulaire

Vous pouvez configurer votre service de sorte que le système compose un numéro de téléavertisseur quand vous recevez un message. Si vous utilisez un téléavertisseur à tonalité, celui-ci émet le même son que d'habitude. Si vous utilisez un téléavertisseur numérique, le numéro de votre boîte vocale s'affiche. Si vous utilisez un téléphone cellulaire, celui-ci sonne et affiche le numéro d'accès au système de Rogers ainsi que la mention VMS. Dès que vous répondez, vous accédez à la plateforme principale. Vous devez valider votre accès afin de pouvoir écouter le message.

### Options de restriction

Si vous utilisez l'option de Notification, vous pouvez choisir d'être averti lorsque vous recevez un message, quel qu'il soit, ou uniquement lorsque vous recevez un message urgent. Vous pouvez également limiter l'envoi d'un accusé réception aux heures de bureau. L'option vous permet de définir la plage horaire, du lundi au vendredi et la fin de semaine.

# FONCTIONS DE MESSAGERIE VOCALE ET AUTRES SERVICES

**Messagerie unidirectionnelle** – permet d’envoyer un message simultanément à une liste de numéros d’abonné. Cette fonction est idéale pour s’assurer que tout le monde reçoit le même message en même temps, surtout en cas d’urgence ou si un serveur de communication interne est infecté par un virus. Le message est déposé dans la boîte vocale des destinataires et diffusé avant même que le message d’accueil et que les destinataires accèdent à leurs messages personnels.

---

**Boîte vocale familiale** – boîte vocale partitionnée qui permet aux abonnés partageant un téléphone d’avoir accès à des sous-jacentes. Puisque chaque abonné dispose de sa propre boîte, les personnes qui appellent peuvent laisser un message pour une personne donnée.

---

**Babillard vocal** – permet de fournir instantanément un large éventail de renseignements audio aux personnes qui appellent. Celles-ci peuvent obtenir ces renseignements en composant un numéro et en sélectionnant l’information qu’elles souhaitent entendre. Les demandeurs peuvent aussi être transférés à un numéro de téléphone déterminé ou directement à une boîte vocale. Pour les personnes qui appellent, le babillard vocal est en fait un enregistrement vocal présentant une série d’options leur permettant d’accéder à l’information souhaitée.

---

**Réception virtuelle sur réseau** – permet d’assurer l’homogénéité de l’expérience des demandeurs en acheminant les appels des clients destinés à des services ou à des personnes situés dans plusieurs succursales, partout dans le monde.

---

**Numéro sans frais évolué** – accessible depuis 65 pays, ce service permet à vos clients de vous joindre plus facilement grâce à des options d’acheminement.

---

**Services vocaux évolués** – comprennent une vaste gamme de solutions allant de la réponse vocale interactive traditionnelle au service commandé par la voix et intégré au Web, le tout conçu pour s’adapter aux exigences commerciales de votre entreprise.

---

**Rétroaction totale** – saisissez les commentaires de vos clients et prenez des décisions commerciales éclairées grâce à cette solution de réponse vocale automatisée aux sondages.

---

**Diffusion vocale** – diffusez un message enregistré aux membres de votre base de données téléphonique, de façon simple et pratique.

---

**Centre d’appels virtuel** – simplifiez la gestion de votre centre d’appels grâce à une solution de centre de contact entièrement hébergée et gérée.

---

**Autres services** – veuillez communiquer avec votre représentant des ventes Rogers.

# CONSEILS AUX UTILISATEURS DE LA MESSAGERIE VOCALE

La messagerie vocale est un puissant outil qui vous permet d'être plus productif et de ne jamais rater un appel. Évidemment, pour vous assurer que les utilisateurs projettent une image de professionnalisme et tirent vraiment profit de cet outil, il importe de l'utiliser adéquatement.

## Comment répondre aux personnes qui vous appellent

**Message d'accueil personnel** – assurez-vous que votre message d'accueil est conforme aux directives de l'entreprise en matière de contenu et de langue. Énoncez clairement votre nom et celui de votre entreprise. S'il y a lieu, enregistrez un message bilingue.

**Message d'absence prolongée** – utilisez cette option lorsque vous devez vous absenter pour une longue période. Si l'option est activée, les demandeurs ne peuvent contourner le message, ce qui permet de s'assurer qu'ils l'écoutent en entier avant de laisser le leur.

**Soyez courtois** – encouragez les demandeurs à laisser un message détaillé et le numéro auquel vous pouvez les joindre.

**Options** – offrez aux demandeurs l'option de parler à quelqu'un sur-le-champ à l'aide de la position de réponse de secours. Informez les demandeurs de l'existence de cette option au début de votre message afin de leur laisser assez de temps pour l'utiliser.

**Actualisez votre message** – soyez bref et concis. Informez les demandeurs si vous êtes à l'extérieur, en vacances, etc. Indiquez également quand vous prévoyez prendre vos messages.

## Comment traiter vos messages

- Écoutez vos messages sur une base régulière.
- Rappelez les personnes qui vous ont laissé un message dans les plus brefs délais.
- Effacez les messages dont vous n'avez plus besoin, car votre boîte a une capacité maximale. Si votre boîte est pleine, les demandeurs ne pourront pas vous laisser de message.

## Comment laisser et envoyer des messages

**Réduisez les chassés-croisés téléphoniques** – si vous tombez sur une boîte vocale, laissez un message détaillé en indiquant le numéro où l'on peut vous joindre au début et à la fin du message.

**Parlez distinctement** – fournissez le numéro où l'on peut vous joindre. Les bruits ambiants et certains téléphones cellulaires peuvent nuire à la qualité de vos messages. Parlez lentement et clairement afin que vos messages soient intelligibles.

**Contournez le message d'accueil** – pour aller plus vite, vous pouvez contourner un message d'accueil personnel en appuyant sur la touche #. Toutefois, si la personne que vous souhaitez joindre a activé son message d'absence prolongée, vous ne pourrez sauter le message d'indication d'occupation.

## Besoin d'aide?

Communiquez avec la ligne de soutien au 613 798-1501 si vous éprouvez une des difficultés suivantes concernant votre service de messagerie vocale :

- vous avez oublié votre code d'accès;
- le voyant de message en attente ne fonctionne pas;
- votre boîte vocale ne répond pas quand elle le devrait.

Le numéro de votre boîte vocale correspond à votre numéro de téléphone au bureau.

## Actualisez votre message

**Pour accéder à votre boîte vocale à partir de votre téléphone :**

- Composez votre numéro de système.
- Entrez votre code d'accès, puis appuyez sur #.

**Pour accéder à votre boîte vocale à partir d'un autre téléphone :**

- Composez votre numéro de système, puis appuyez sur \*.
- Entrez le numéro de votre boîte vocale, puis appuyez sur #.
- Entrez votre code d'accès, puis appuyez sur #.

## Rappel

- Appuyez toujours sur la touche # pour mettre fin à un enregistrement ou à une entrée numérique.
- Pour obtenir de l'aide, il vous suffit d'appuyer sur 0.

## Renvoi automatique

**Renvoi automatique sur occupation** – si vous recevez un appel alors que vous êtes déjà en ligne, l'appel est immédiatement transféré à votre boîte vocale.

**Renvoi automatique sur non-réponse** – si après plusieurs sonneries votre téléphone ne répond pas, l'appel est automatiquement transféré à votre boîte vocale.

**Renvoi automatique** – dirige automatiquement les demandeurs vers votre boîte vocale lorsque vous n'êtes pas à votre bureau. Vous pouvez transférer manuellement tous les appels à votre boîte vocale. Pour ce faire, utilisez la fonction de renvoi automatique de votre téléphone et entrez le numéro du système de messagerie vocale.

**Renvoi automatique manuel** – cette option permet de contourner le renvoi automatique sur occupation et sur non-réponse.

## Indicateurs de message en attente

Il existe deux types d'indicateurs de message en attente :

**Voyant** – si votre téléphone est équipé d'un voyant de message en attente, celui-ci peut être activé de façon qu'il clignote chaque fois qu'un message est laissé dans votre boîte vocale.

**Tonalité discontinue** – si quelqu'un vous a laissé un message, vous entendrez une tonalité discontinue la prochaine fois que vous décrocherez le combiné.

## Position de réponse de secours

Le système peut vous permettre de sélectionner une position de réponse de secours. Lorsqu'ils écoutent votre message d'accueil, les demandeurs peuvent appuyer sur 0 pour accéder à la position de réponse de secours. Pour commander cette option, vous devez communiquer avec votre représentant des ventes de Rogers ou avec la ligne de soutien. Si vous utilisez une position de secours, indiquez aux demandeurs que celle-ci est offerte dans votre message d'accueil.

## Touches spéciales

Vous pouvez utiliser ces touches en tout temps.

\* **Annuler** – l'étoile (\*) met fin à l'action en cours et vous ramène aux options précédentes.

0 **Aide** – le zéro (0) permet d'obtenir de plus amples renseignements.

# **Exécuter et sauter** – le carré (#) exécute l'action en cours et vous amène au prochain menu.

## Pour obtenir de l'aide

Rogers Solutions d'affaires est fière d'être votre fournisseur de messagerie vocale. Pour obtenir un soutien technique ou autre, composez le 613 798 1501. Pour commander des boîtes vocales, communiquez avec votre représentant des ventes de Rogers ou la ligne de soutien.

### Rogers offre les services gratuits suivants :

- ligne de soutien
- formation
- guides d'utilisation
- guides de référence rapide

Communiquez avec nous si vous avez besoin de soutien ou de documentation additionnelle.