Guide de l'utilisateur

Gestionnaire de messagerie vocale

Autogestion de l'application de traitement des appels de Bell

# Table des matières

Guide de l'utilisateur	1
Gestionnaire de messagerie vocale	1
Autogestion de l'application de traitement des appels de Bell	1
Introduction	3
Service de traitement des appels	3
S'abonner au service de traitement des appels de Bell	3
Exemple d'une application de traitement des appels	3
Gestionnaire de messagerie vocale	4
Connexion au gestionnaire de messagerie vocale	5
Gestion du menu d'un appelant	9
Mise à jour des options de menu de l'application de traitement des appels	12
Activation ou désactivation d'une option de menu	12
Mise à jour de l'option de menu du traitement des appels	13
Mise à jour d'une boîte vocale de sous-menu	14
Retour au menu de l'appelant précédent	15
Expiration de la session	16

# Introduction

Bienvenue dans le guide de l'utilisateur destiné au traitement des appels, qui est conçu pour vous aider à gérer le traitement des appels. Ce guide porte sur tout ce dont vous avez besoin pour apporter des modifications à votre menu, auquel vous pouvez maintenant accéder au moyen du gestionnaire de messagerie vocale, le nouvel outil de gestion de messagerie vocale en ligne de Bell.

# Service de traitement des appels

Le service de traitement des appels est un outil puissant qui déclenche des appels entrants et les achemine. Hébergé sur les plateformes de messagerie vocale de Bell, le service de traitement des appels fonctionne de la même façon qu'un système interactif de reconnaissance vocale (RVI). Cependant, le service de traitement des appels de Bell est une solution de rechange de location réseau à une solution RVI appartenant au client.

Avec le service de traitement des appels, les appelants voient un menu d'options qui peut les rediriger vers des applications de messagerie vocale spécialisées, comme :

- des centres d'information qui aident à fournir de l'information aux appelants;
- des boîtes vocales;
- des numéros de téléphone Centrex.

## S'abonner au service de traitement des appels de Bell

Pour vous abonner au service de traitement des appels, veuillez communiquer avec votre représentant du service à la clientèle de Bell, qui fera une demande auprès de l'équipe Conception des applications. Par la suite, un spécialiste en conception d'applications communiquera avec vous pour concevoir et mettre en œuvre une application adaptée à vos besoins.

Après la mise en œuvre de votre application, vous pourrez utiliser le gestionnaire de messagerie vocale, l'outil de gestion de messagerie vocale en ligne de Bell, pour gérer l'acheminement des appels ou supprimer des éléments dans l'application. Si vous avez besoin de boîtes vocales supplémentaires pour le traitement des appels, veuillez communiquer avec votre représentant du service à la clientèle.

#### Exemple d'une application de traitement des appels

Dans l'application de traitement des appels, chaque numéro dans le menu de l'appelant est associé à une option de touche d'accès rapide spécifique (de 1 à 9). Par exemple, dans la Figure 1 Schéma de traitement des appels, 5069421010 est associé à **l'option de touche d'accès rapide 1**. Les détails d'acheminement de chaque option de menu indiquent si l'option dirige l'appelant vers une autre boîte vocale ou le transfère à un numéro de téléphone.

Voici un exemple d'application de traitement des appels en action pour l'entreprise ABC. Lorsqu'un appelant compose le numéro du menu principal, 5069421011, il entend le message d'accueil suivant :

« Merci d'avoir appelé l'entreprise ABC. Nos heures d'ouverture sont de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi.

- Pour joindre l'équipe Ventes, appuyez sur le 1.
- Pour joindre l'équipe Achats, appuyez sur le 2.
- Pour joindre l'équipe Finances, appuyez sur le 3.
- Pour joindre l'équipe Service à la clientèle, appuyez sur le 4. »

Quand l'appelant appuie sur le 2, il entendra le message d'accueil du service des achats :

« Vous avez joint le service des achats. Appuyez sur le 3 pour joindre Jean Tremblay pour l'achat de services résidentiels. Appuyez sur le 5 pour joindre Marie Tremblay pour l'achat de services commerciaux. »

Cet exemple sera mentionné tout au long du guide pour illustrer diverses fonctions et configurations.



Figure 1 Schéma de traitement des appels

## Gestionnaire de messagerie vocale

Le gestionnaire de messagerie vocale vous permet d'apporter des modifications en temps réel aux boîtes vocales associées à votre application de traitement des appels. Avec le gestionnaire de messagerie vocale, vous pouvez :

- 1. Mettre à jour le mot de passe de votre gestionnaire de messagerie vocale
- 2. Mettre à jour l'adresse courriel pour la récupération de mot de passe pour le gestionnaire de messagerie vocale

- 3. Mettre à jour le mot de passe de la boîte vocale de chaque téléphone
- 4. Modifier l'acheminement des appels dans l'application de votre entreprise

Ces changements peuvent être apportés après la configuration initiale du gestionnaire de messagerie vocale sans intervention de Bell. Cependant, si une boîte vocale ou un numéro requis est manquant, un représentant de Bell doit le mettre en œuvre.

Si vous n'avez pas accès au gestionnaire de messagerie vocale, veuillez communiquer avec le centre de soutien pour obtenir de l'aide pour modifier votre application de traitement des appels.

## Connexion au gestionnaire de messagerie vocale

Après la configuration de votre application de traitement des appels, vous pouvez utiliser l'option **Gérer l'acheminement des appels** dans le gestionnaire de messagerie vocale pour apporter des modifications. Cependant, avant d'utiliser l'outil, vous devez initialiser chaque boîte vocale en composant le numéro, en définissant un mot de passe permanent et en enregistrant des messages d'accueil. Ce mot de passe permanent sera utilisé pour se connecter à la boîte vocale par téléphone chaque fois que vous souhaiterez mettre à jour les messages d'accueil à l'avenir.

**Remarque :** Le mot de passe permanent que vous avez défini dans la boîte vocale sera utilisé pour la connexion initiale au gestionnaire de messagerie vocale.

#### Étapes pour la première connexion au gestionnaire de messagerie vocale

- Accédez au gestionnaire de messagerie vocale Après avoir initialisé votre boîte vocale, ouvrez une session dans le gestionnaire de messagerie vocale en visitant l'URL suivante :
  - Anglais : <u>bell.ca/vm</u>
  - Français : <u>bell.ca/gmv</u>

Le gestionnaire de messagerie vocale s'ouvrira, affichant la Figure 2 Fenêtre Libre-service.

#### Figure 2 Fenêtre Libre-service

Se connecter Numéro de boîte vocale	
Mot de passe	
Se connecter	
Gestionnaire de messagerie vocale Gérez votre boîte vocale en ligne. • Écoutez, téléchargez et gérer vos	
<ul> <li>Modifiez les paramètres de notification</li> <li>Mettez à jour votre mot de passe de messagerie vocale</li> </ul>	
Première connexion? Utilisez le mot de passe de votre messagerie vocale la première fois que vous vous connecterez. Vous devrez	
ensuite configurer votre mot de passe du Gestionnaire de messagerie vocale en ligne.	

- 2. Entrez les détails de la boîte vocale
  - **Numéro de boîte vocale** : entrez le numéro de téléphone associé à votre boîte vocale de traitement des appels.
  - **Mot de passe** : entrez le mot de passe permanent que vous avez défini lors de l'initialisation de la boîte vocale.
  - Cliquez sur **Se connecter** pour continuer.
- Définissez le mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale
   Vous serez dirigé vers la page de configuration du mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale (voir Figure 3 Page Mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale). Ici, vous pouvez créer un mot de passe pour toutes les connexions futures et spécifier une adresse courriel pour la récupération de mot de passe.

Figure 3 Page Mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale



- 4. Définissez l'adresse courriel pour la récupération de mot de passe
  - Si vous oubliez le mot de passe de votre gestionnaire de messagerie vocale, nous enverrons des directives de récupération à cette adresse courriel.
  - Entrez l'adresse courriel dans le champ Adresse courriel.

- 5. Créez votre mot de passe permanent de gestionnaire de messagerie vocale
  - Dans le champ *Nouveau mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale*, entrez un mot de passe sécurisé pour les connexions futures. Ce mot de passe doit contenir au moins dix caractères pour améliorer la sécurité. Pour obtenir des conseils sur la qualité et la force du mot de passe, consultez les instructions sur cette page.
- 6. Confirmez le mot de passe
  - Cliquez sur Définir le mot de passe pour confirmer vos entrées.
- 7. Gérez la messagerie vocale
  - Après avoir défini votre mot de passe, la page **Gérer la messagerie vocale** s'affichera (voir la Figure 4 **Page Gérer la messagerie** vocale). À partir d'ici, vous pouvez procéder à la mise à jour de votre boîte vocale au besoin.

**Remarque :** Vous pouvez passer de l'anglais au français en cliquant sur **FR** dans le coin supérieur droit de la fenêtre.

#### Figure 4 Page Gérer la messagerie vocale



© Bell Canada, 2024. Tous droits réservés.



#### Gestion du menu d'un appelant

Après la configuration de votre application de traitement des appels, vous pouvez apporter des modifications au menu de l'appelant sur la page **Gérer l'acheminement des appels**.

1. Accès à la page Gérer l'acheminement des appels

- À la page **Gérer la messagerie vocale**, cliquez sur **Modifier** à droite de l'option **Gérer l'acheminement des appels**. La page **Gérer l'acheminement des appels** s'ouvrira (voir Figure 5 Page Gérer l'acheminement des appels).
- Les numéros et le traitement de chaque élément du menu de l'appelant seront affichés, reflétant l'application de traitement des appels qui a été mise en œuvre par un représentant de Bell. Le nom de la boîte vocale peut s'afficher sous forme de numéro ou de nom, selon ce qui a été entré lors de la configuration initiale.

Figure 5 Page Gérer l'acheminement des appels



- 2. Renommer une boîte vocale
  - Entrez un nom plus descriptif dans le champ **Nom de la boîte vocale** (voir Figure 6 Mise à jour du nom de la boîte vocale) pour identifier facilement l'application de traitement des appels.
  - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** au bas de la page pour enregistrer toutes les modifications que vous avez apportées à la boîte vocale.

**Remarque :** Les noms de texte pour les boîtes vocales ne sont visibles que dans le gestionnaire de messagerie vocale et n'apparaîtront pas dans l'interface utilisateur téléphonique (IUT).

Bell	Gestionn de messo	aire Igerie vocale	Menu de l'appelant	Page d'accueil
		Vos modifications ont été enregistre	ées.	
		Gérer l' Numéro de boîte vocale : 2267656000	acheminement des appels	
		Nom de la boîte vocale ABC Corp Menu Principal	]	
		Touche numéro 1 Entrez le nume     2267655013	éro de téléphone vers lequel acheminer l'appel et ajoutez des instructions           O Envoyer à la boîte vocale         modifier         Transférer vers le téléphone	

#### Figure 6 Mise à jour du nom de la boîte vocale

# Mise à jour des options de menu de l'application de traitement des appels

Lors de la première connexion dans une boîte vocale de traitement des appels, les options de touche d'accès rapide s'afficheront comme actives ou inactives, en fonction de la configuration initiale par votre représentant du service à la clientèle de Bell.

Vous pouvez mettre à jour les boîtes vocales et transférer les numéros en **modifiant les options de touche d'accès rapide** qui s'affichent à la page **Gérer l'acheminement des appels** (voir la Figure 5 Page Gérer l'acheminement des appels).

#### Activation ou désactivation d'une option de menu

- 1. Activez ou désactivez les options de touche d'accès rapide
  - Faites glisser le bouton à bascule situé à côté de l'**option de touche d'accès rapide** pour l'activer ou la désactiver.
    - Bleu indique que l'option est active

- Gris indique que l'option est inactive
- Les options de touche d'accès rapide **actives** sont affichées comme une sélection de menu lorsqu'un appelant accède à l'application de traitement des appels.
- Les options de touche d'accès rapide **inactives** ne s'afficheront pas comme une sélection de menu.

**Remarque :** Si un élément de menu transfère un appelant à un numéro de téléphone, le numéro doit être local par rapport au numéro de la boîte vocale actuelle (p. ex., 5069421011). Les appels ne peuvent pas être acheminés vers un numéro de téléphone interurbain. Pour qu'un appel soit acheminé vers une boîte vocale, la boîte vocale doit exister et être active. Le système vérifie que l'élément de menu est lié à une boîte vocale existante; sinon, un message d'erreur s'affiche (voir **Error! Reference source not found.**).

- 2. Enregistrement des modifications
  - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour vous assurer que vos sélections mises à jour sont appliquées.
  - Au bas de la page **Gérer l'acheminement des appels**, cliquez de nouveau sur **Enregistrer les modifications** pour finaliser toutes les modifications apportées à la boîte vocale.

### Mise à jour de l'option de menu du traitement des appels

Après l'activation d'une option de menu, vous pouvez diriger les appelants vers une autre boîte vocale ou vers une ligne téléphonique.

- 1. Attribuez un numéro de téléphone
  - Entrez le numéro de téléphone souhaité associé à l'option de touche d'accès rapide dans le champ désigné.
- 2. Sélectionnez l'option d'acheminement
  - **Envoyer à la boîte vocale :** Cette option achemine l'appelant à une autre boîte vocale, où il entendra l'invite enregistrée de la boîte vocale.
  - **Transférer sur le téléphone :** Cette option envoie l'appelant directement à une ligne téléphonique fonctionnelle.
- 3. Enregistrez les modifications
  - Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour appliquer vos mises à jour.

**Remarque :** Si un élément de menu transfère un appelant à un numéro de téléphone, le numéro doit être local par rapport au numéro de la boîte vocale actuelle (p. ex. 5069421011). Les appels ne peuvent pas être acheminés vers un numéro de téléphone interurbain. Pour qu'un appel soit acheminé vers une boîte vocale, la boîte vocale doit exister et être active. Le système vérifie que l'élément de menu est lié à une boîte vocale existante; sinon, un message d'erreur s'affiche (voir **Error! Reference source not found.**).

#### Figure 7 Boîte vocale non valide

Bell	Gestionnaire de messagerie vocale	Menu de l'appelant (	Page d'accueil
	Le l Vérit	numéro cible n'est pas une boîte aux lettres. fiez le numéro ou modifiez le type de destination.	
	Numéro de b	Gérer l'acheminement des appels	
	Nom de la boîte ABC Corp Ment	vocale u Principal	
	<b>To</b> 22	uche numéro 1       Entrez le numéro de téléphone vers lequel acheminer l'appel et ajoutez des instructions         267655000       Envoyer à la boîte vocale remdifier       Transférer vers le téléphone	

**Conseil :** Les administrateurs peuvent maintenant mettre à jour les options du sous-menu en cliquant sur le bouton **Edit** (Modifier) à côté du numéro de téléphone dans l'**option de touche d'accès rapide** sans se déconnecter du menu principal (parent) et se connecter à la boîte de sous-menu.

#### Mise à jour d'une boîte vocale de sous-menu

Vous pouvez mettre à jour les options de sous-menu (enfant) sans vous déconnecter du menu principal (parent).

- 1. Modifiez les options du sous-menu
  - Cliquez sur le bouton **Modifier** à côté du numéro de téléphone indiqué dans l'option de touche d'accès rapide. Une boîte de dialogue de connexion s'affiche (voir Figure 8 Boîte de connexion).
- 2. Connectez-vous à la boîte vocale du sous-menu.
  - Entrez le mot de passe associé à la boîte vocale du sous-menu et cliquez sur **Se connecter**. La page **Gérer l'acheminement des appels** (voir Figure 9 Page Gérer l'acheminement des appels pour la boîte vocale enfant) s'ouvrira avec les options de touche d'accès rapide pour la boîte vocale du sous-menu (enfant).

Figure 8 Boîte de connexion

Bell			Page d'accueil
		Gérer l'acheminement des appels	
	Numéro de boîte vo	cale: 2267656000	
	Nom de la boîte vocale		
	ABC Corp Menu Principa		
	Touche i	Se connecter X	nstructions
	Taucha	Connexion à la boîte vocale 2267655013. Utilisez le mot de passe du gestionnaire de messagerie vocale.	
	Toucher	Mot de passe	
	Touche r	ATTOLES	
	Touche t	Se connecter Annuler	

**Remarque :** Lors de l'ajout ou de la mise à jour d'une option de touche d'accès rapide, vous devez réenregistrer le message d'accueil de la boîte vocale pour refléter ces changements. Pour notre exemple du service des achats de l'entreprise ABC, l'administrateur de l'entreprise ABC appelle la boîte vocale 9027186005 et réenregistre le message d'accueil comme suit :

« Vous avez joint le service des achats. Appuyez sur le 3 pour joindre Jean Tremblay pour l'achat de services résidentiels. Appuyez sur le 4 pour joindre François Gagnon pour l'achat de services internationaux. Appuyez sur le 5 pour joindre Marie Tremblay pour l'achat de services commerciaux. »

#### Retour au menu de l'appelant précédent

Pour revenir au menu parent, utilisez le bouton **Revenir au menu parent** à la page du menu de l'appelant.

• Par exemple, si vous êtes sur la page du menu de l'appelant pour la boîte vocale 9027186005, mais que vous souhaitez revenir au menu pour la boîte vocale 5069421011, cliquez sur **Retour à la boîte vocale parent** dans le coin supérieur droit de la page (voir la Figure 9 Page Gérer l'acheminement des appels pour la boîte vocale enfant). Figure 9 Page Gérer l'acheminement des appels pour la boîte vocale enfant

<b>Bell</b> Aliant	Gestionnaire de messageri	e vocale	Menu de l'appelant	Page d'accueil
		0	Vos modifications ont été enregistrées.	
			Gérer l'acheminement des appels	
		Numéro (	de boîte vocale : 5069421011	
		ABC Corp	boîte vocale Menu Principal	
			Touche numéro 1	
			Touche numéro 2	
			Touche numéro 3 Entrez le numéro de téléphone vers lequel acheminer l'appel et ajoutez des instructions	
			9027185008 Envoyer à la boîte vocale 🖍 modifier 🕥 Transférer vers le téléphone	
			Touche numéro 4 Entrez le numéro de téléphone vers lequel acheminer l'appel et ajoutez des instructions	
			5064720007 Envoyer à la boîte vocale 🖍 modifier 🕥 Transférer vers le téléphone	
			Touche numéro 5	

## Expiration de la session

Pour des raisons de sécurité, le système déconnecte automatiquement les utilisateurs après 30 minutes d'inactivité. Cela vous ramènera à l'écran d'accueil dans un état déconnecté (voir Figure 10 Expiration de la session) et toute modification non enregistrée sera perdue. Veuillez enregistrer fréquemment pour éviter la perte de données. Figure 10 Expiration de la session

B

Votre session a été fermée pour cause d'inactivité	
Connectez-vous pour continuer.	
Se connecter	
Se connecter	
Numéro de boîte vocale	
Mot de passe	
AFFICHER	
Vous avez oublié votre mot de passe?	
Se connecter	
Gestionnaire de messagerie vocale	
Gérez votre boîte vocale en ligne.	
<ul> <li>Écoutez, téléchargez et gérer vos</li> </ul>	
messages vocaux	
<ul> <li>Modifiez les parametres de notification</li> <li>Mettez à jour votre mot de passe de</li> </ul>	
messagerie vocale	
Première connexion?	
Utilisez le mot de passe de votre	
messagerie vocale la première fois que	
Vous vous connectorez. Vous dourez	
vous vous connecterez, vous devrez	
ensuite configurer votre mot de passe du	

Confidentialité et sécurité | Légal & Règlementation © Bell Canada, 2024. Tous droits réservés.

