

Communication unifiée

Téléphonie dans Teams

SERVICE AUX UTILISATEURS TI

Déroulement

- Intro
- Mise en contexte
- Quoi vérifier
 - Avant d'être migré
 - Pendant la migration
- Particularité du pilote
- Couverture du réseau sans fil
- Utilisation de la téléphonie Teams
- Où retrouver la téléphonie dans Teams
- Appels
 - Faire un appel
 - Numéros rapides et contacts
 - Mettre une personne en attente
 - Transférer un appel
 - Consulter puis transférer
- Durant une réunion
 - Comment joindre une réunion à partir d'une ligne téléphonique
 - Comment faire un appel téléphonique durant une réunion
- Paramètres d'appels
 - Configurer la messagerie vocale
 - Régler la sonnerie
 - Transfert d'appel
- Assistance

Intro

Utilisez-vous la plateforme Teams?



Êtes-vous à l'aise avec la plateforme Teams?



1 Non, je débute avec la plateforme 0% 0

2 je l'utilise de base pour collaborer avec quelques collègues 0% 0

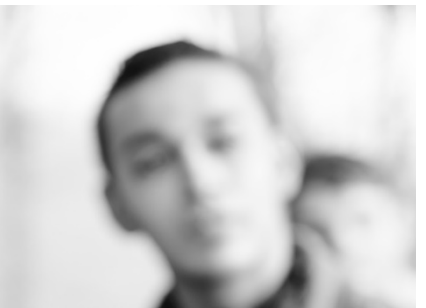
3 Je l'utilise régulièrement, j'en connais une partie 0% 0

4 Je l'utilise tous les jours, je me sens en contrôle 0% 0

5 Je le maîtrise tellement bien, je pourrais donner la formation à ta place! 0% 0

Mise en contexte

Téléphonie dans Teams à HEC Montréal



Mise en contexte: Raison d'être du projet



Des besoins criants

Téléphone inaccessible pour plusieurs.
Besoin de collaboration au-delà de la voix.
Personnel mobile.

Un système téléphonique désuet

Installé depuis plus de 20 ans.
Certains éléments ne sont plus supportés par le fournisseur.

Une opportunité de changement

Travail à distance est là pour rester.
Projet centre-ville progresse rapidement.

Mise en contexte : Téléphonie dans Teams à HEC Montréal



Accessible

- Déjà utilisé quotidiennement.
- Inclus dans nos forfaits de licences.

Intégré

- Toutes les fonctionnalités Teams et Office 365 que l'on connaît.
- S'intègre au réseau téléphonique actuel: de partout comme si on était à l'école !

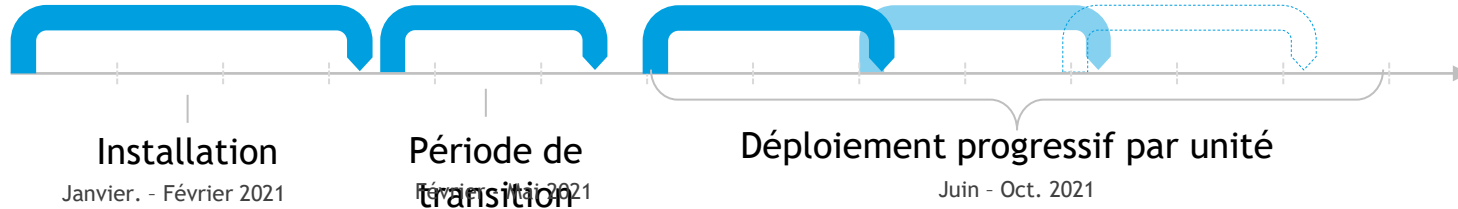
Leader du marché

- Particulièrement en enseignement supérieur.
- Première université au Québec pour la téléphonie, mais pas la dernière !

Évolue rapidement

- Améliorations presque quotidiennes.

Quand et comment ?



Avant la migration

- Validation avec responsable de l'unité : besoins, contraintes et date de migration.
- Formation du personnel : [page Confluence](#), capsules vidéos, et atelier de familiarisation.
- Distribution des casques dans l'unité.

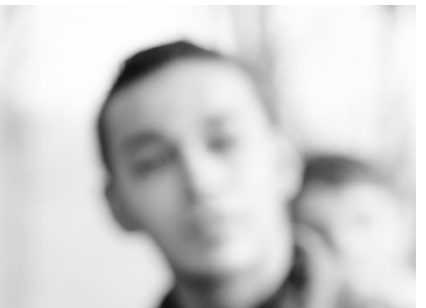


Après la migration

- Validation et configuration des options par les employés : messagerie, redirection, etc.
- Accompagnement par la DTI et rencontres de suivi régulières.

Quoi vérifier avant d'être migré

Vous avez reçu une communication



Avant la migration

- Vos appareils Alcatel et DECT ont été désactivés et votre boîte vocale Alcatel a été supprimée.
- Votre extension téléphonique a été ajoutée à votre compte Teams actuel, merci de valider le fonctionnement de Teams avant la migration. En cas de problème, veuillez communiquer avec le centre de services TI. www.hec.ca/portail-ti

Pendant la migration

- Vous devez reconfigurer votre boîte vocale, transferts d'appels et message d'absence au besoin.
- Comme nous sommes en période de transition, nous vous demanderons votre rétroaction pour valider votre expérience d'utilisation. Nous vous avons ajouté à l'équipe Teams: O365- Utilisateurs communication unifiée Teams. C'est l'endroit où vous pourrez nous faire part de problèmes éventuels.

Particularité de la période de transition

- Certaines fonctionnalités n'ont pas encore été activées (seront activé d'ici fin mai).
 - Le 911 n'a pas encore été activé. En cas d'urgence, vous devrez utiliser un autre moyen de communication.
 - Pour rejoindre les employés qui n'ont pas de numéro direct sur le système téléphonique Alcatel, vous devrez d'abord composer le 6000, puis saisir l'extension de l'employé.

La couverture mobile n'a pas encore été optimisée.

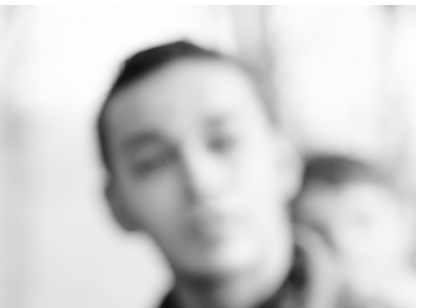
- Si vous le désirez, vous pouvez installer l'application Teams sur votre appareil mobile personnel.
- Il se peut que vous expérimentiez des coupures du réseau sans fil lors de déplacement sur le campus, la couverture réseau sera révisée pendant l'été.

Utilisation de la téléphonie dans Teams

- Vous pourrez faire des appels internes et externes à partir de Teams.
 - Vous n'avez pas à composer le "9", pour faire des appels externes.
 - Vous pourrez continuer faire les appels interurbains requis dans le cadre de vos fonctions.

- Vous conservez la même extension. Si vous avez un numéro direct, celui-ci continuera de fonctionner, même si dans Teams le numéro affiché est dans le format 514-340-6000 ext. 1234.

Où retrouver la téléphonie dans Teams

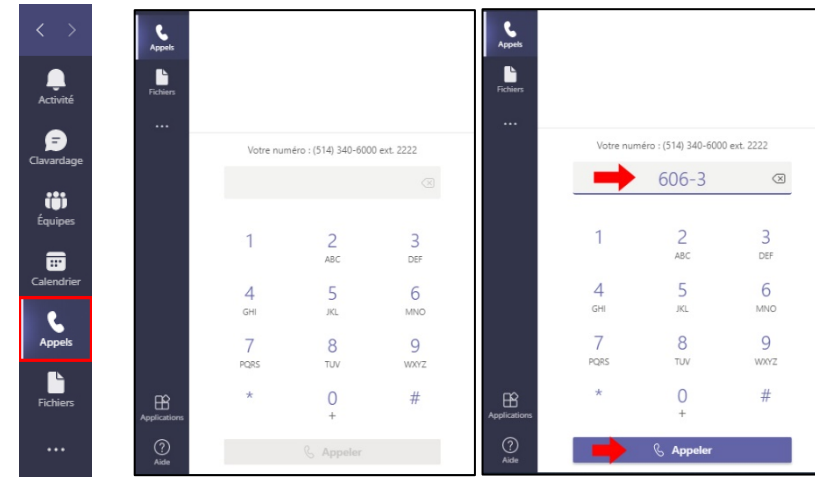


La téléphonie dans Teams- Faire un appel

Vous pouvez appeler n'importe qui à partir de Teams.

Pour composer un numéro à partir de Teams, allez à la section «Appels», puis entrez le numéro de la personne que vous voulez joindre à l'aide du pavé de numérotation. Cliquez ensuite sur «Appeler».

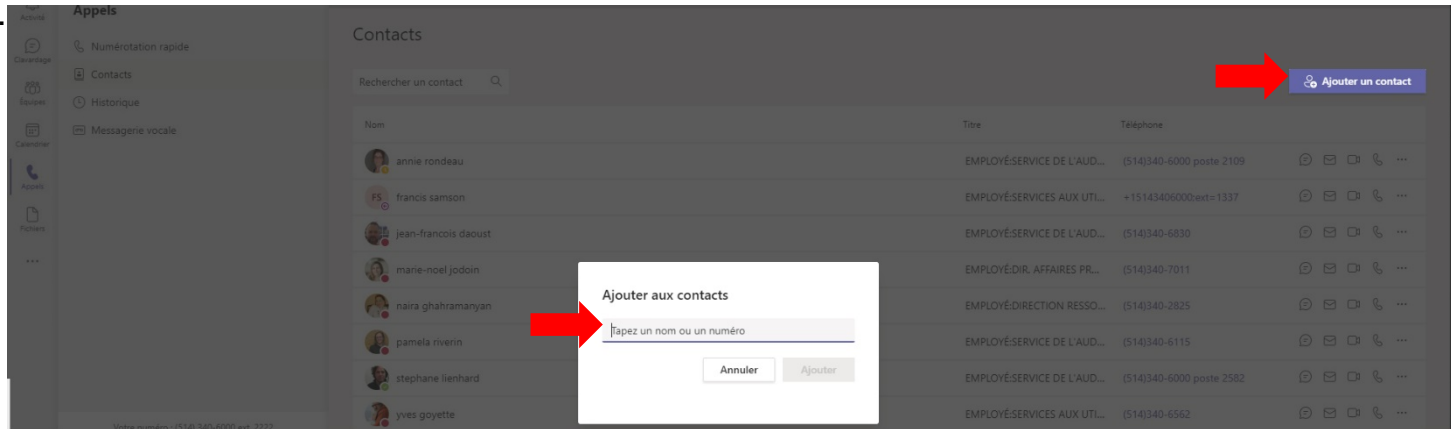
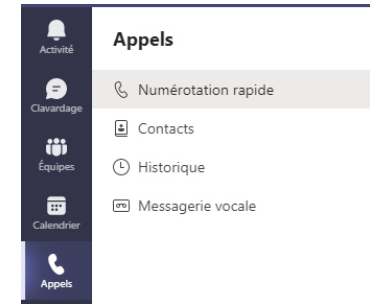
- Pour rejoindre les employés qui n'ont pas de numéro direct sur le système téléphonique Alcatel, vous devrez d'abord composer le 6000, puis saisir l'extension de l'employé. Ce problème sera corrigé à la fin mai.
- Pour téléphoner à quelqu'un à l'extérieur de HEC Montréal, il faut d'abord composer l'indicatif régional, puis le numéro de téléphone complet. (signaler le 1 avant pour longues distances)



La téléphonie dans Teams- numéros rapides & contacts

Pour accéder à votre **numérotation rapide**, allez à la section «Appels» ☎️ puis sélectionnez Numérotation rapide. À partir de là, vous pouvez appeler rapidement des personnes que vous avez précédemment enregistrées dans cette liste.

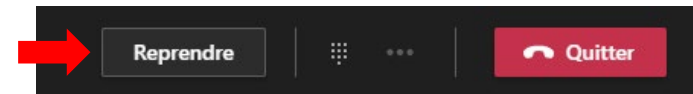
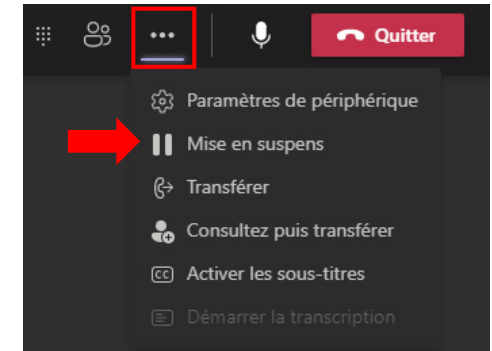
Pour afficher **vos contacts**, allez dans la section «Appels» puis sélectionnez «Contacts». Cliquez ensuite sur «Ajouter un contact» pour ajouter quelqu'un. Teams suggérera les gens de la de la communauté HEC.



Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

Mettre un appel en attente

Sélectionnez «Autres actions» ... dans la fenêtre d'appel, puis sélectionnez «Mise en suspens». Toutes les personnes de l'appel seront informées qu'elles ont été mises en attente et vous pouvez continuer votre appel en cliquant sur Reprendre. Il y aura une petite musique pour les gens en attente.

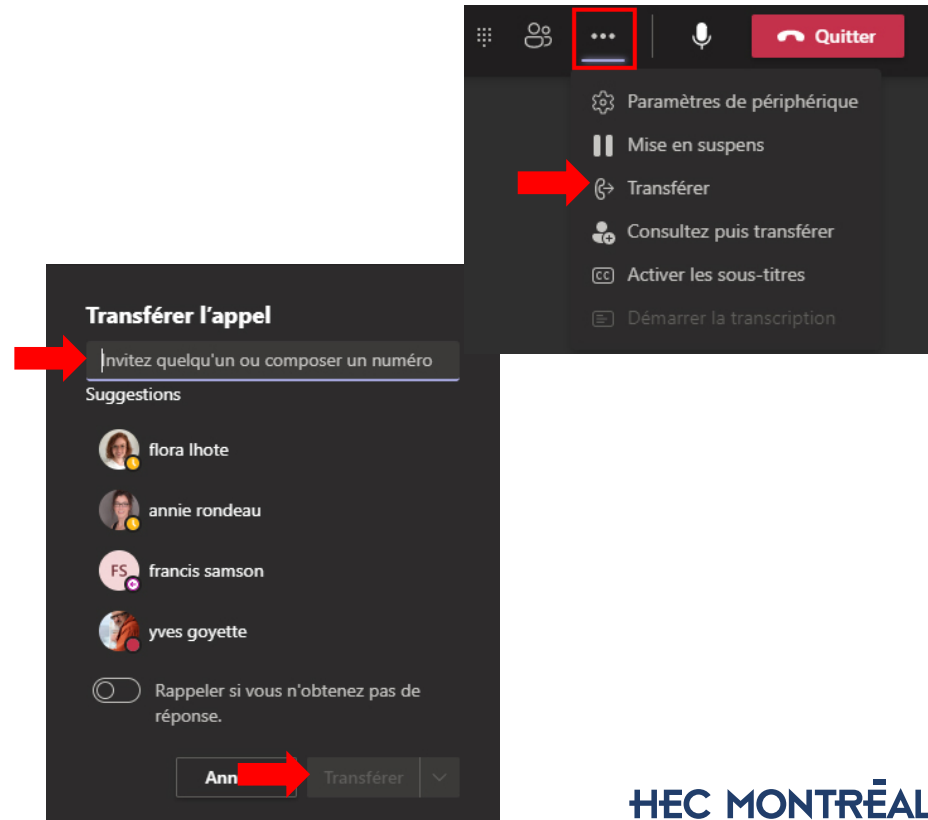


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

Transférer un appel

Sélectionnez «Autres options» ... dans la fenêtre d'appel, puis sélectionnez «Transférer» dans vos contrôles d'appel.

Tapez ensuite le nom de la personne à qui vous souhaitez transférer l'appel, puis sélectionnez-la. Pour terminer, sélectionnez Transférer.

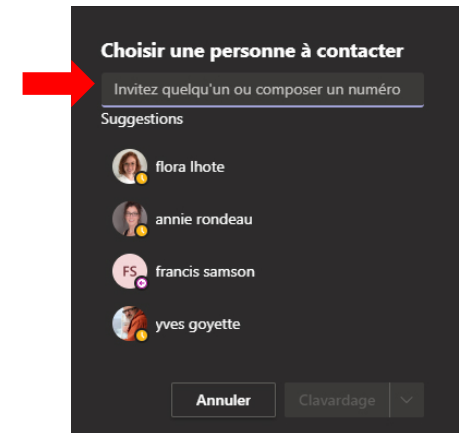
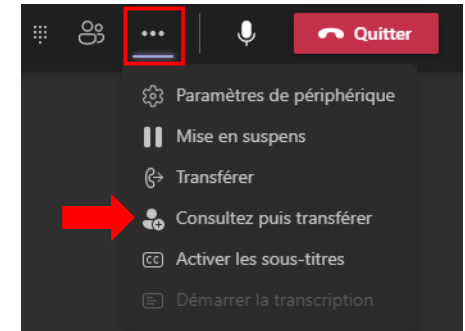


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

Consulter puis transférer

Si vous souhaitez consulter une personne avant de lui transférer un appel, sélectionnez «Autres options» ... dans la fenêtre d'appel, puis sélectionnez «Consultez puis transférer».

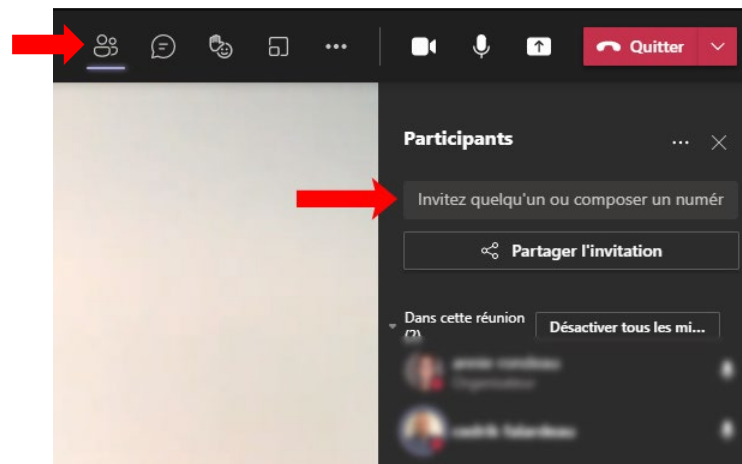
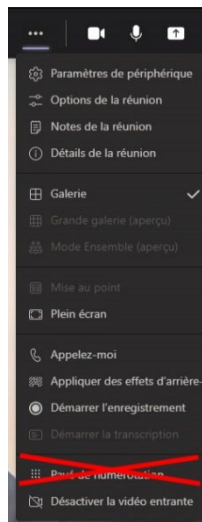
Sous «Choisir une personne à contacter», commencez à taper le nom de la personne que vous voulez joindre et sélectionnez-la lorsqu'elle apparaît. Lorsque vous êtes prêt, sélectionnez Transférer.



Pendant une réunion

Placer un appel durant une réunion

Durant une réunion, vous pouvez placer un appel téléphonique à quelqu'un. Cliquez sur l'icône participants, puis composez le numéro.



- **Démo**
21/04/30

Pendant une réunion

Joindre une réunion à partir d'une ligne téléphonique

Lorsque vous recevez une invitation à une réunion Teams, les informations pour joindre la réunion par ligne téléphonique sont dans la description de l'invitation.



Test téléphonie Teams

formateur sau
Obligatoire • annie rondeau

✓ Accepter

ⓘ Veuillez répondre.
Ce rendez-vous est proche d'un autre rendez-vous de votre calendrier.

🕒 lundi 26 avril 2021 14:00-15:00 📍

14:00 Test téléphonie Teams
formateur sau

15:00

Réunion Microsoft Teams

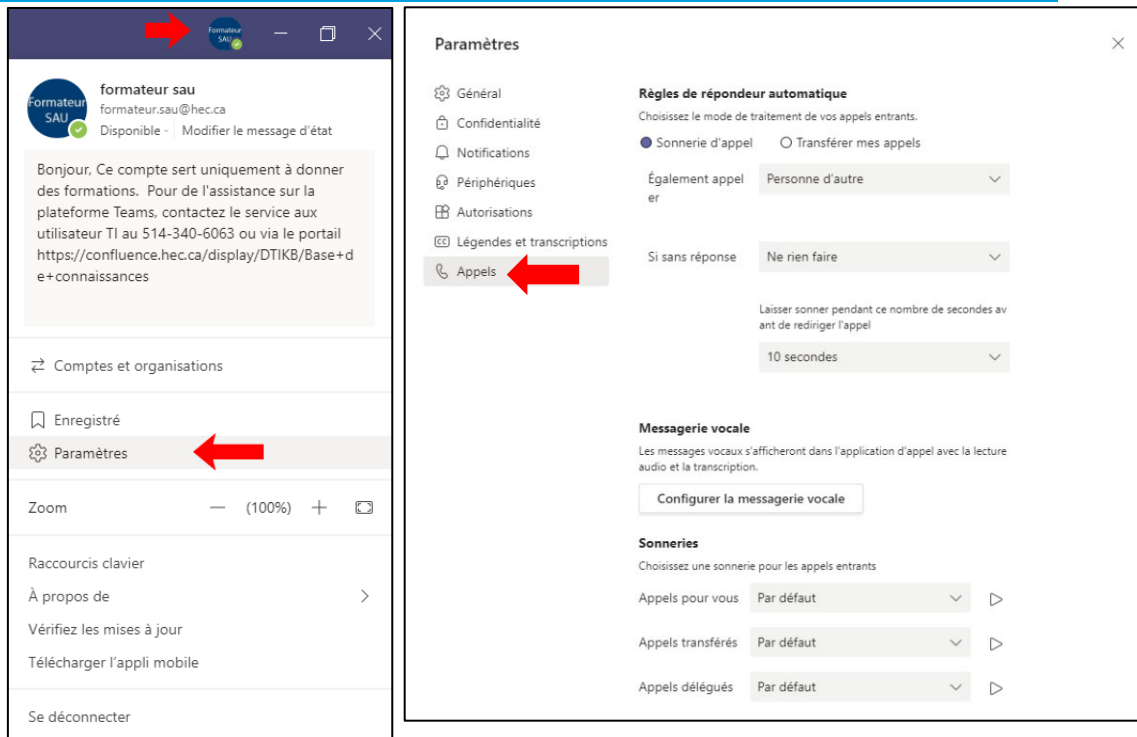
Rejoindre la réunion sur votre ordinateur ou sur votre appli mobile
[Cliquez ici pour rejoindre la réunion](#)

Ou composer le numéro (audio seulement)
+1 438-315-1044,290623628# Canada, Montreal
Phone Conference ID: 290 623 628#
[Find a local number](#) | [Reset PIN](#)

[Pour en savoir plus](#) | [Options de réunion](#)

Paramètres d'appels

Pour accéder à vos paramètres d'appels, cliquez sur votre pastille, «Paramètres» puis, «Appels». Vous pouvez à cet endroit paramétrer votre messagerie vocale, vos transferts d'appels et vos sonneries.

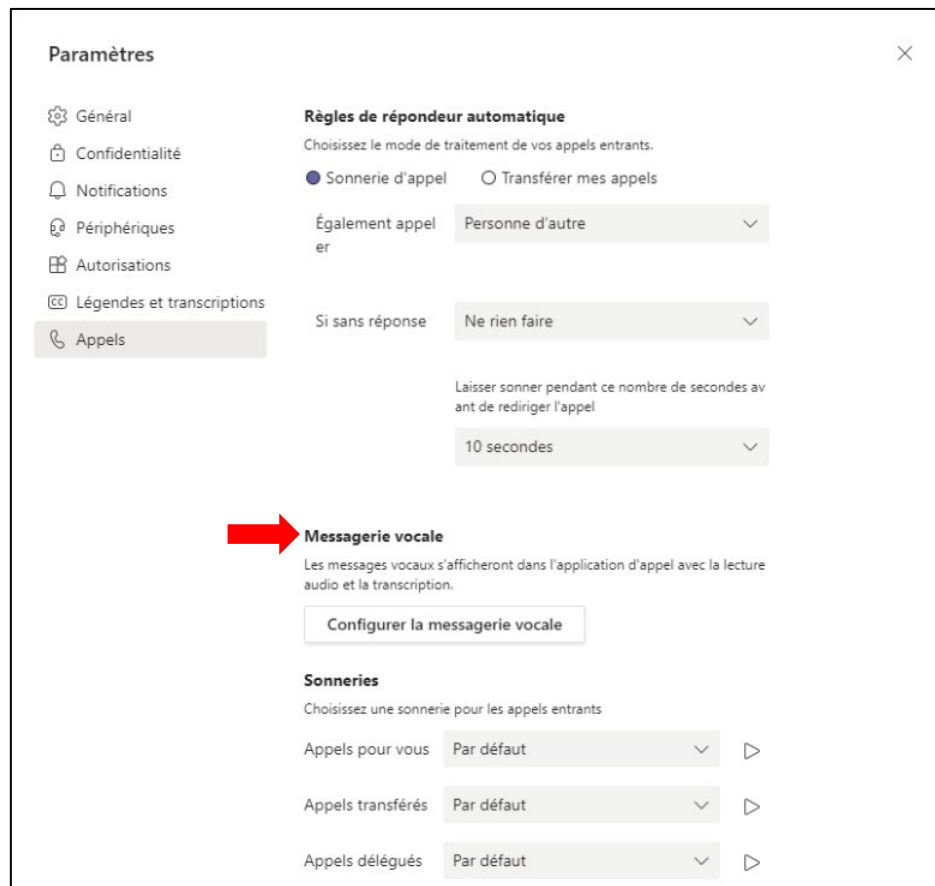


The image shows two screenshots from the Microsoft Teams application. The left screenshot displays a chat window for 'formateur sau' with a red arrow pointing to the user's profile picture in the top right corner. Below the chat, a navigation menu is visible, with a red arrow pointing to the 'Paramètres' (Settings) option. The right screenshot shows the 'Paramètres' (Settings) menu, with a red arrow pointing to the 'Appels' (Calls) option. The 'Appels' settings page is partially visible, showing options for 'Règles de répondeur automatique' (Auto-reply rules) and 'Messagerie vocale' (Voicemail).

Paramètres d'appels

Votre **messaging vocal** est un autre outil familier pour utiliser au mieux votre expérience d'appel dans Teams. Pour régler votre messagerie vocale, à partir de vos paramètres d'appel, cliquez sur «Configurer la messagerie vocale».

- **Démo**
21/04/30



Paramètres

- Général
- Confidentialité
- Notifications
- Périphériques
- Autorisations
- Légendes et transcriptions
- Appels**

Règles de répondeur automatique
Choisissez le mode de traitement de vos appels entrants.

Sonnerie d'appel Transférer mes appels

Également appeler

Si sans réponse

Laisser sonner pendant ce nombre de secondes avant de rediriger l'appel

Messagerie vocale
Les messages vocaux s'afficheront dans l'application d'appel avec la lecture audio et la transcription.

[Configurer la messagerie vocale](#)

Sonneries
Choisissez une sonnerie pour les appels entrants

Appels pour vous	<input type="text" value="Par défaut"/>	▶
Appels transférés	<input type="text" value="Par défaut"/>	▶
Appels délégués	<input type="text" value="Par défaut"/>	▶

Paramètres d'appels

Votre **messaging vocale** est un autre outil familier pour utiliser au mieux votre expérience d'appel dans Teams. Vous pouvez

- «Enregistrer un message d'accueil»
- Paramétrer les «Règles de réponses aux appels»
- Ajouter un «Message d'absence du bureau»

Messaging vocale

Vous pouvez accéder à vos messages vocaux et transcriptions dans Appels.

Enregistrer un message d'accueil

Règles de réponse aux appels

Comment souhaitez-vous que nous traitons vos appels redirigés vers la messagerie vocale ?

Lire votre message d'accueil et mettre fin à l'appel

Autorisez l'appelant à enregistrer un message

Autorisez l'appelant à enregistrer un message ou transférer l'appel à une autre personne

Mettre fin à l'appel sans lire votre message d'accueil

Lire votre message d'accueil et mettre fin à l'appel

Transférez l'appel à une autre personne

Votre message d'accueil personnalisé :

Votre message d'absence du bureau personnalisé :

Message d'absence du bureau

Quand votre message d'absence du bureau personnalisé doit-il être lu ?

Tout le temps

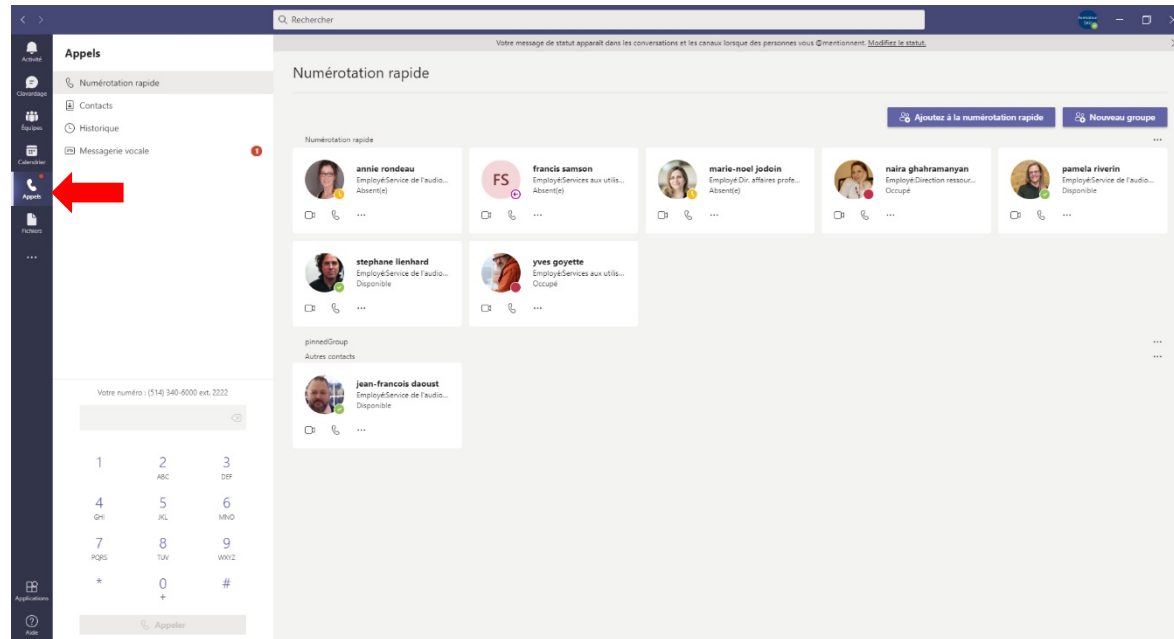
Annuler

OK

- Démo
21/04/30

Paramètres d'appels

- Consulter message vocal
- Lorsqu'une personne vous laisse un message, vous avez une notification (point rouge) vis-à-vis l'onglet «Appels» et «Messagerie vocale»
- Cliquez sur «Messagerie vocale»



Paramètres d'appels

- Vous pouvez consulter le message audio

The screenshot displays a mobile application interface. On the left, a sidebar menu includes options like 'Appels', 'Messages', 'Contacts', and 'Historique'. The main area shows 'Appels' settings with options for 'Numérotation rapide', 'Contacts', 'Historique', and 'Messagerie vocale'. Below this is a numeric keypad and an 'Appeler' button. On the right, a 'Messagerie vocale' screen shows a list of voice messages. A red arrow points to a play button on a message from 'Accueil 6000 Fr' with a duration of 11 s, dated 21-04-26 at 11:15. The message content is 'Vous avez reçu un message vocal de Accueil 6000 Fr. Configurer la messagerie vocale'.

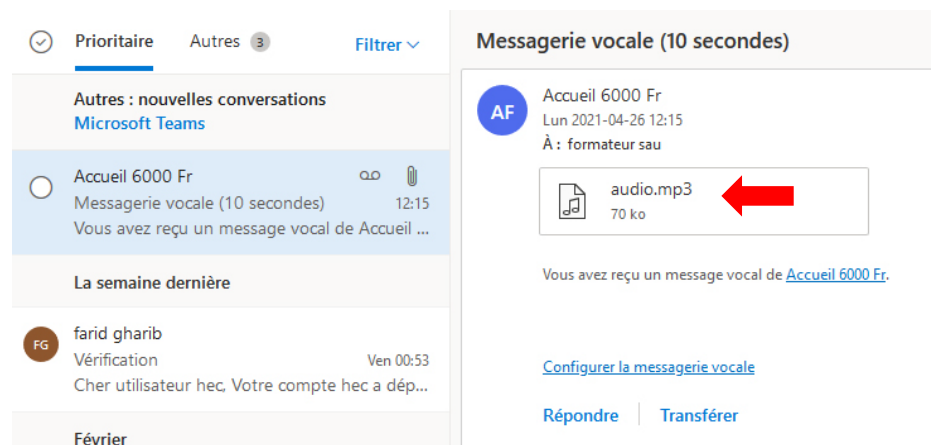
Nom	Durée	Date	Heure
Accueil 6000 Fr	11 s	21-04-26	11:15

- **Démo**
21/04/30

Paramètres d'appels

- Lorsque vous avez un message dans votre boîte vocale, vous recevez aussi un courriel. Vous pouvez répondre, transférer le message, télécharger le fichier audio.

*ATTENTION: Lorsque vous supprimez ce courriel, le message vocal est aussi supprimé dans la plateforme Teams.

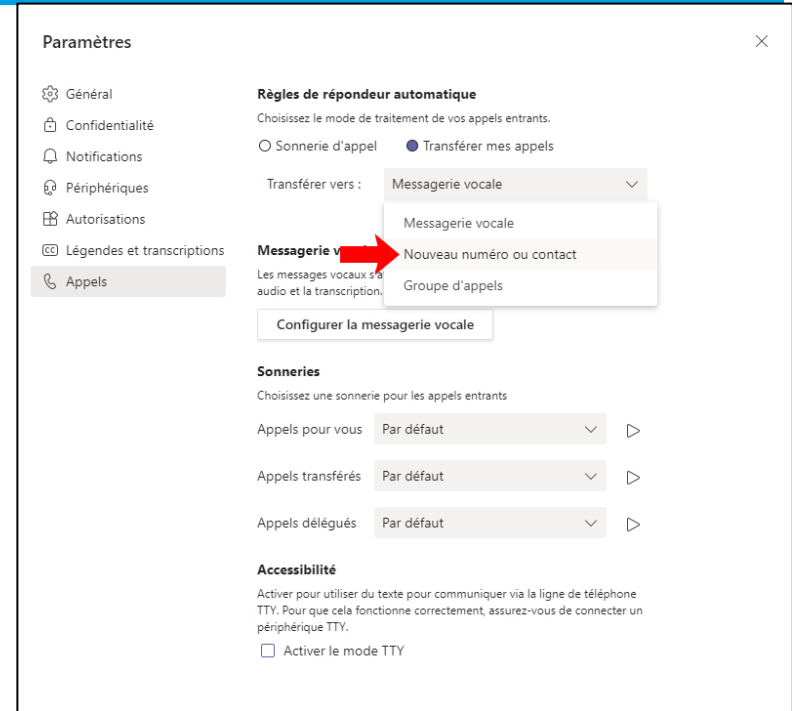


The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, the 'Prioritaire' (Priority) tab is active, showing a list of messages. A message from 'Accueil 6000 Fr' is highlighted, indicating it is a voice message (10 seconds) received at 12:15. Below this, a message from 'farid gharib' is visible, dated 'Ven 00:53'. The right pane shows a detailed view of the selected voice message, titled 'Messagerie vocale (10 secondes)'. It includes the sender's name 'Accueil 6000 Fr', the date and time 'Lun 2021-04-26 12:15', and the recipient 'À : formateur sau'. A red arrow points to the 'audio.mp3' file icon, which is 70 ko in size. Below the message details, there is a link to 'Configurer la messagerie vocale' and buttons for 'Répondre' (Reply) and 'Transférer' (Transfer).

Paramètres d'appels généraux

Vous pouvez **transférer vos appels** à un autre numéro. Allez sur «Appels» 📞 puis sélectionnez «Transférer mes appels». À partir de là, vous pouvez :

- Transférer **tous** vos appels directement à votre messagerie vocale
- Transférer **tous** vos appels à une ou plusieurs personnes à partir d'un numéro ou de votre liste de contacts

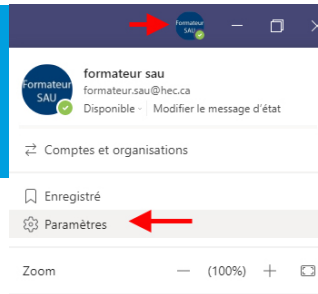


Paramètres

Ajouter un délégué

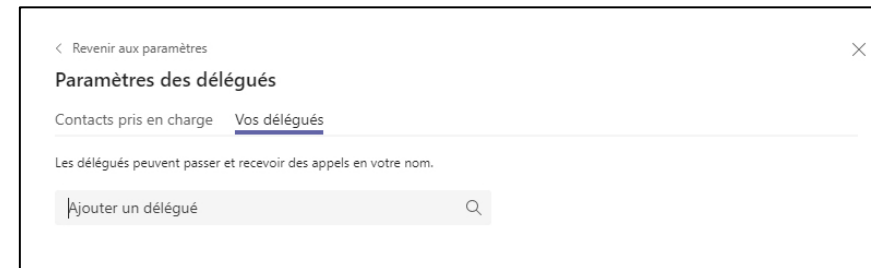
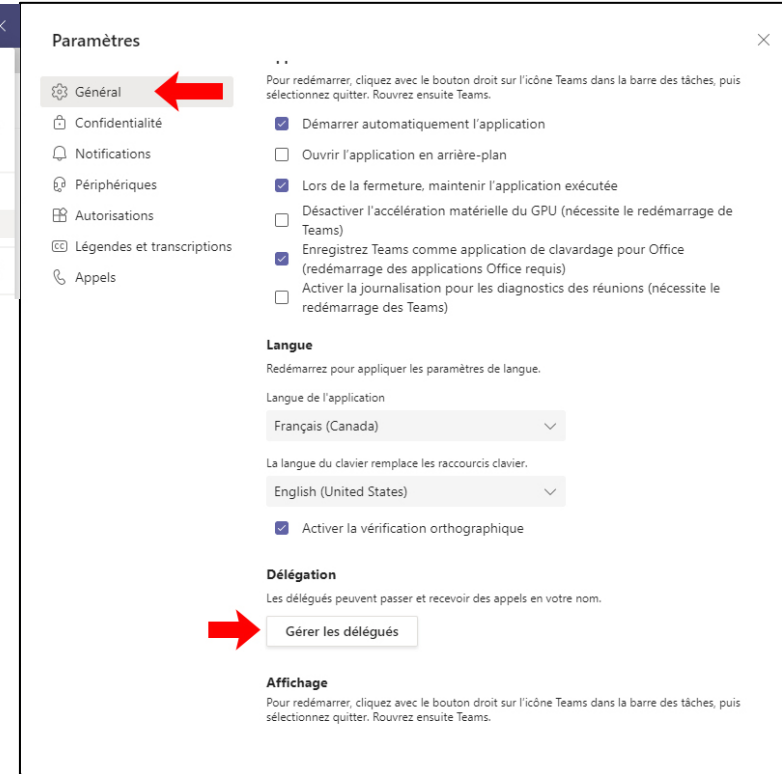
Vous pouvez sélectionner une personne dans Teams comme délégué pour recevoir et effectuer des appels en votre nom. Lorsque vous ajoutez un délégué, vous partagez essentiellement votre ligne téléphonique avec eux afin qu'il puisse voir et partager tous vos appels.

Paramètres



Partager une ligne avec un délégué

- Vous pouvez sélectionner une personne dans Teams comme délégué pour recevoir et effectuer des appels en votre nom. Lorsque vous ajoutez un délégué, vous partagez essentiellement votre ligne téléphonique avec eux afin qu'il puisse voir et partager tous vos appels.
- Allez à votre image de profil en haut de l'application et sélectionnez «Paramètres» puis «Général». Sous «Délégation», sélectionnez Gérer les délégués. Cliquez sur «Vos délégués» et tapez le nom de la personne dans la zone «Ajouter un délégué».



Trucs et astuces

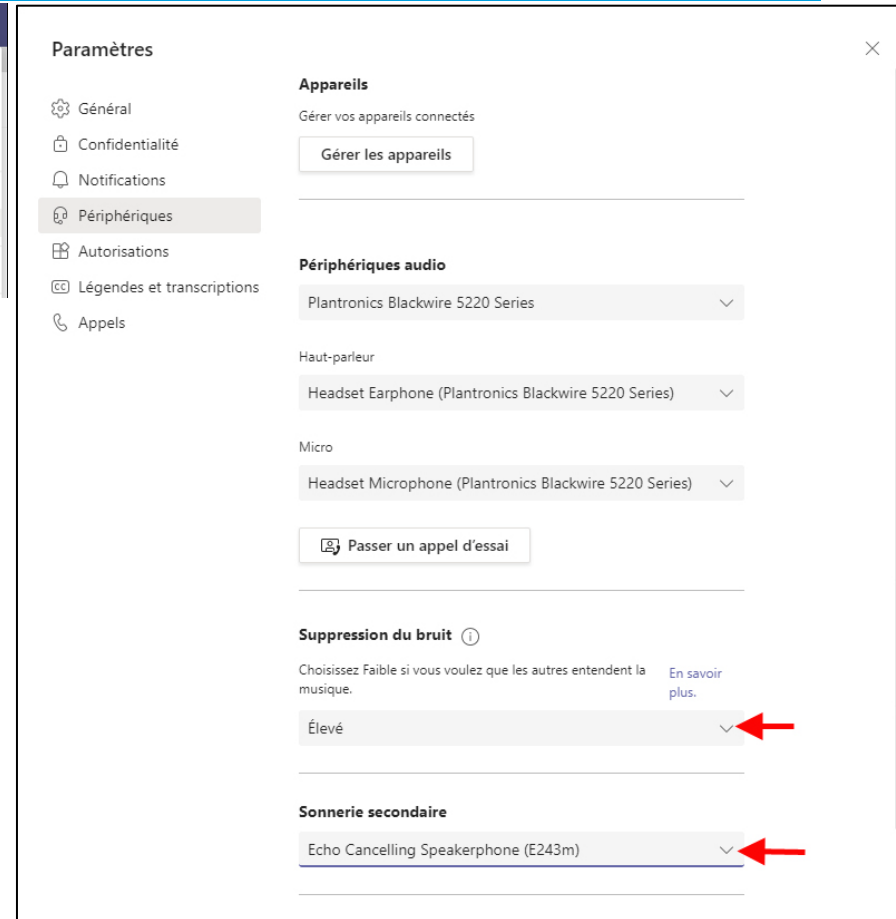
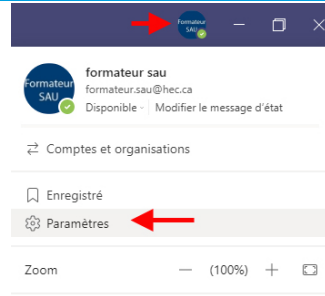
Suppression de bruit

- Suggéré dans un environnement dont on n'a pas tout le temps le contrôle. Très performant:
 - faible pour supprimer la radio ou un bruit constant (ex. ventilateur)
 - Élevé pour supprimer bruits fort (ex. buzz sècheuse, camion bruyant, travaux)

Sonnerie secondaire

- Pratique si on laisse son micro-casque branché en permanence. De cette façon, s'il y a un appel entrant, la sonnerie se fait entendre dans les écouteurs du casque et les haut-parleurs externes.

21/04/30



Assistance

- Une page Confluence a été créée pour vous donner accès à de l'information
- Une équipe Teams a été créée O365-Utilisateurs communication unifiée Teams Vous pouvez ajouter vos commentaires
- Besoin d'assistance immédiate? Contactez le Service aux utilisateurs TI 514-340-6063 (6063 à partir de Teams!)

Questions?

Merci! Questions?

Pour l'utilisateur de Teams...

L'option « appels » est déjà présente.

On ajoute appels externes et pavé numérique

