

HEC MONTRÉAL

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
- Trucs et astuces
- Assistance

Intro

Utilisez-vous la plateforme Teams?





Fermer



WEB

- 1 Connectez-vous sur www.wooclap.com/TEAMSSONDAGE
- 2 Vous pouvez participer



SMS

- 1 Pas encore connecté ? Envoyez **@TEAMSSONDAGE** au **(855) 910-9662**
- 2 Envoyez votre réponse au même numéro (ex. **1** ou **2** ou ...)

wooclap



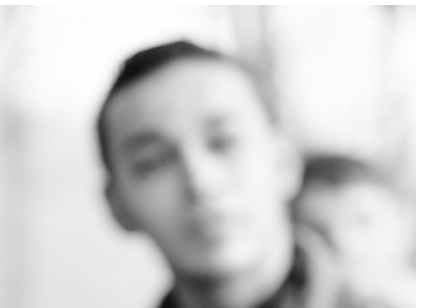
5 / 10



HEC MONTRÉAL

Mise en contexte

Téléphonie dans Teams à HEC Montréal



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 !

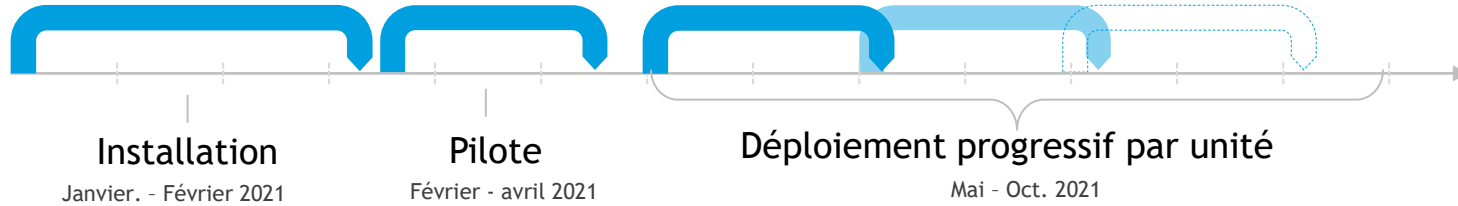
Leader du marché

- 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.
- Communication au personnel, [page Confluence](#) et capsules vidéos.

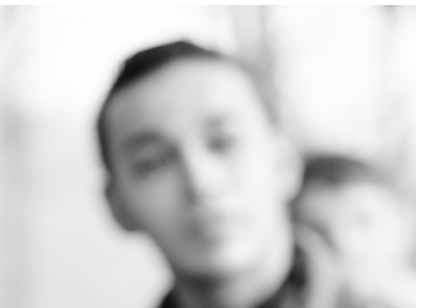


Après la migration

- Validation et configuration des options par les employés : messagerie, redirection, etc.
- Formation et accompagnement par la DTI.
- Distribution des casques dans l'unité.

Quoi vérifier avant d'être migré

Vous avez reçu une communication



Changements réalisés

- 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

À noter

- Vous devez reconfigurer votre boîte vocale, transferts d'appels et message d'absence au besoin.
- Bien que la téléphonie Teams est déjà utilisé depuis un moment par depuis plusieurs employés. il se peut que certains problèmes n'aient pas encore été expérimentés. Nous vous demandons de communiquer rapidement tout problème de fonctionnement au centre de service TI pour qu'on puisse les investiguer et améliorer l'expérience d'utilisation.
- Le 911 n'a pas encore été activé. En cas d'urgence, vous devrez utiliser un autre moyen de communication.

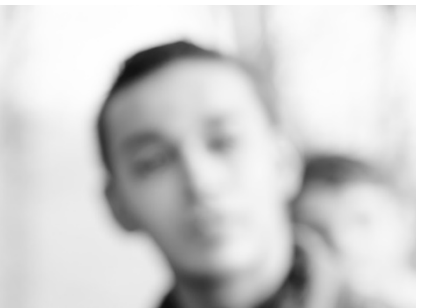
La couverture mobile n'a pas encore été optimisée.

- 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

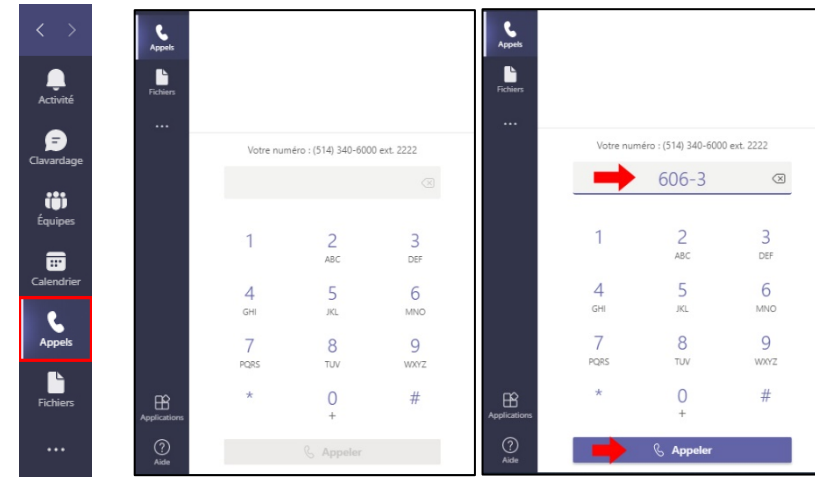


La téléphonie dans Teams- Faire un appel

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».

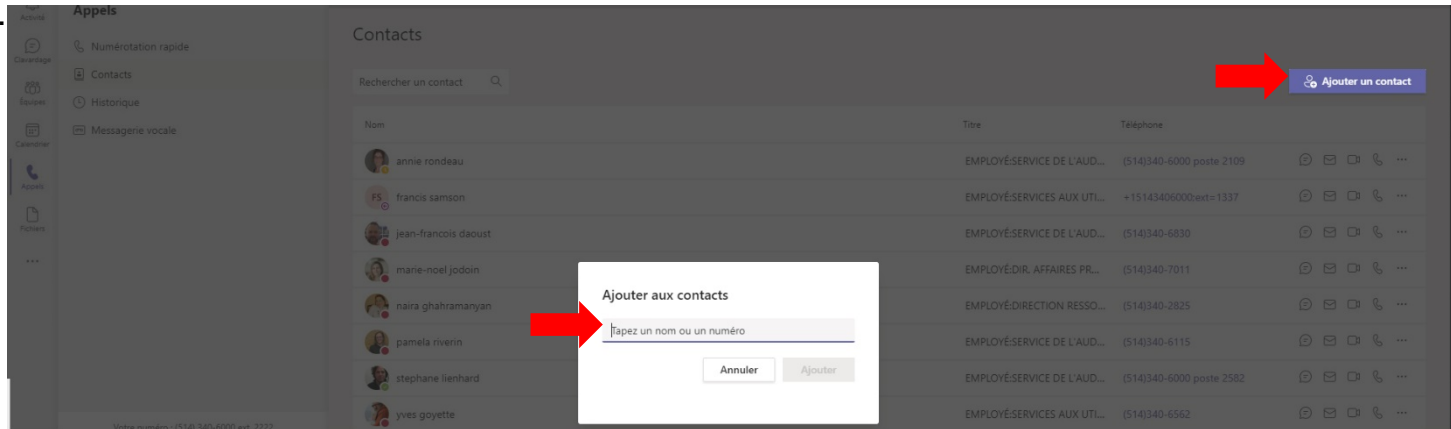
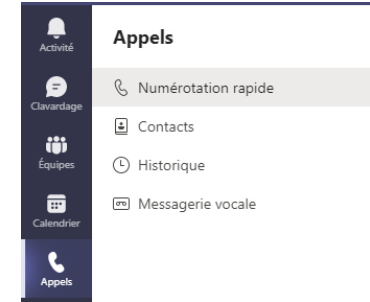
- Pour rejoindre les employés de l'école, saisir les 4 derniers chiffres de leur numéro, indépendamment que ce soit un numéro direct ou une extension.
- Pour téléphoner à quelqu'un à l'extérieur de HEC Montréal, il faut d'abord composer l'indicatif régional, puis le numéro de téléphone complet. (signaler 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.

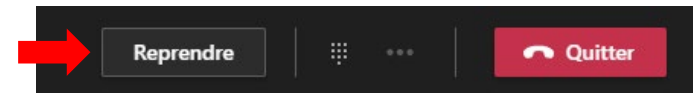
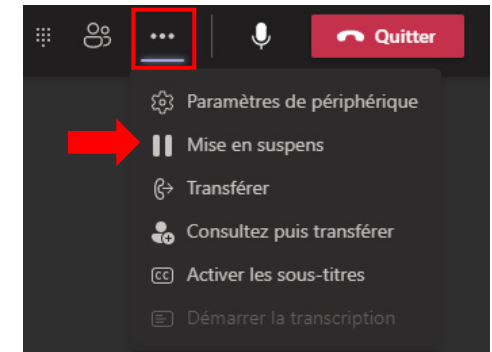
Pour afficher **vos contacts**, allez dans la section «Appels» puis sélectionnez «Contacts». Cliquez ensuite sur «Ajouter un contact» pour ajouter quelqu'un. Teams suggérera les gens de la de la communauté HEC.



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.

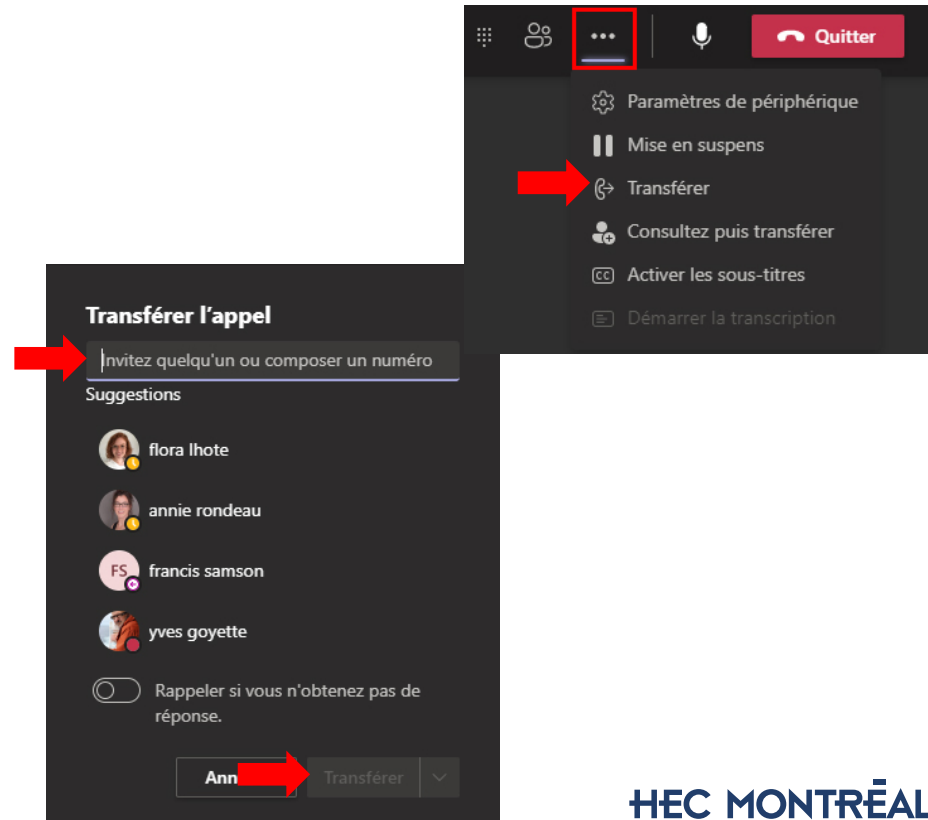


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

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.

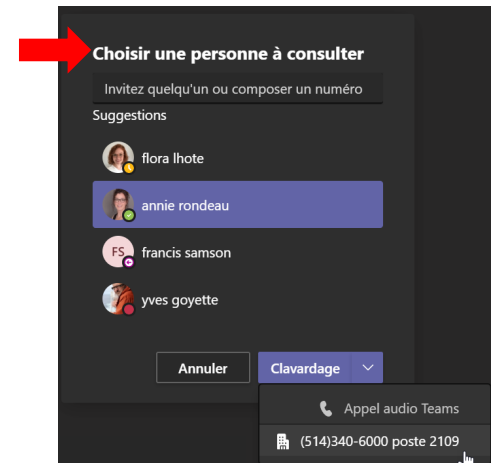
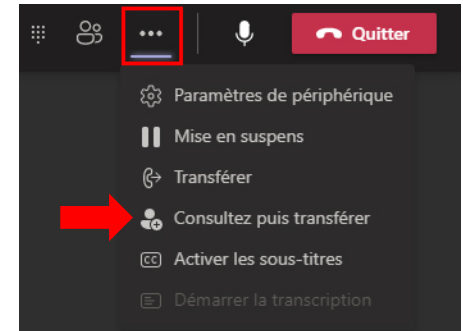


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

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».

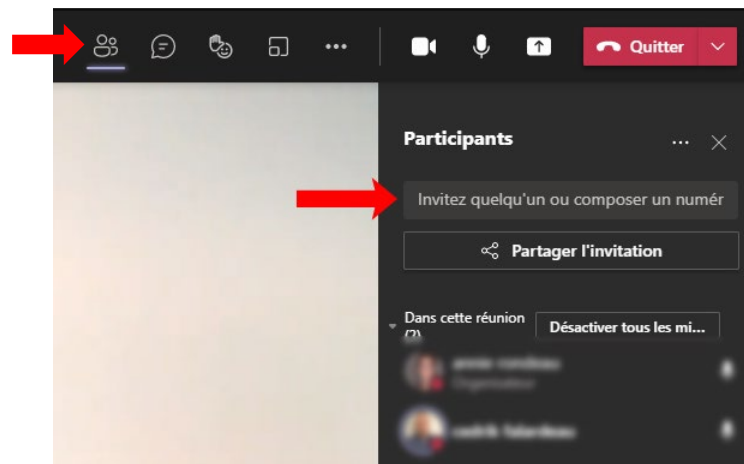
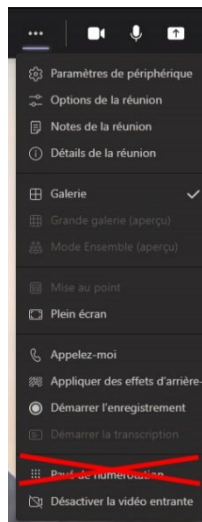
Sous «Choisir une personne à contacter», commencez à taper le nom de la personne que vous voulez joindre et sélectionnez-la lorsqu'elle apparaît. Vous avez différentes façons de consulter: par clavardage, appel audio Teams, ou avec la téléphonie. Après avoir consulté la personne, lorsque vous êtes prêt, 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**
21/05/17

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

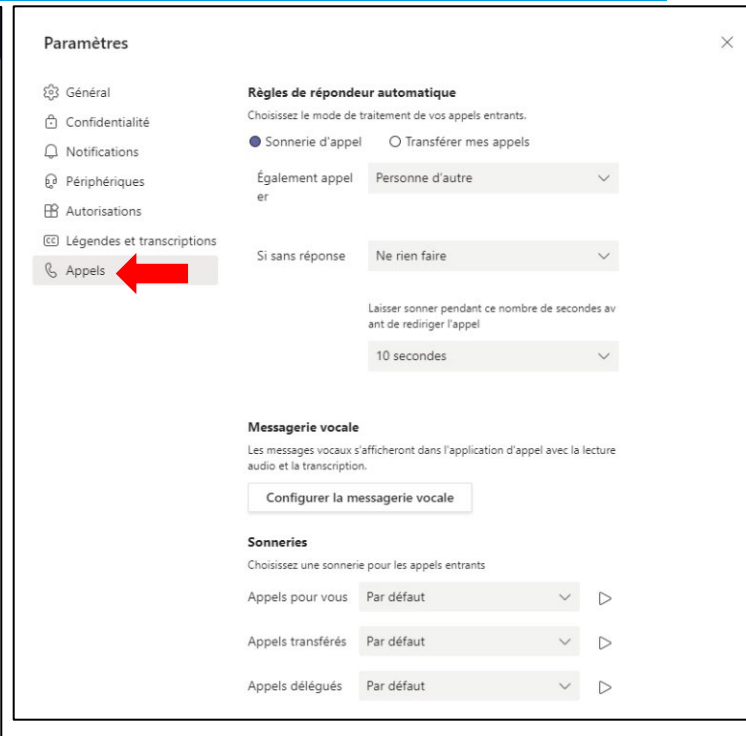
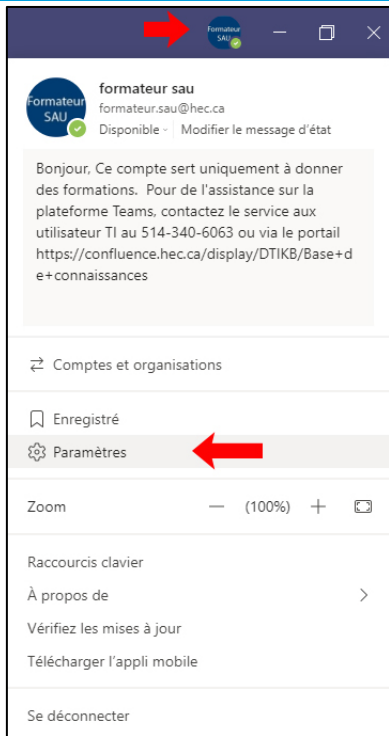
Phone Conference ID: 290 623 628#
[Find a local number](#) | [Reset PIN](#)

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

Questions?

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 sidebar on the left. A red arrow points to the 'Paramètres' (Settings) icon in the sidebar. The right screenshot shows the 'Paramètres' (Settings) dialog box, with a red arrow pointing to the 'Appels' (Calls) section. The 'Appels' section includes settings for automatic call forwarding, voicemail, and ringtones.

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.

Sonneries
Choisissez une sonnerie pour les appels entrants

- Appels pour vous
- Appels transférés
- Appels délégués

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**
21/05/17

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 Personne d'autre ▾

Si sans réponse Ne rien faire ▾

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

10 secondes ▾

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	Par défaut ▾	▶
Appels transférés	Par défaut ▾	▶
Appels délégués	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

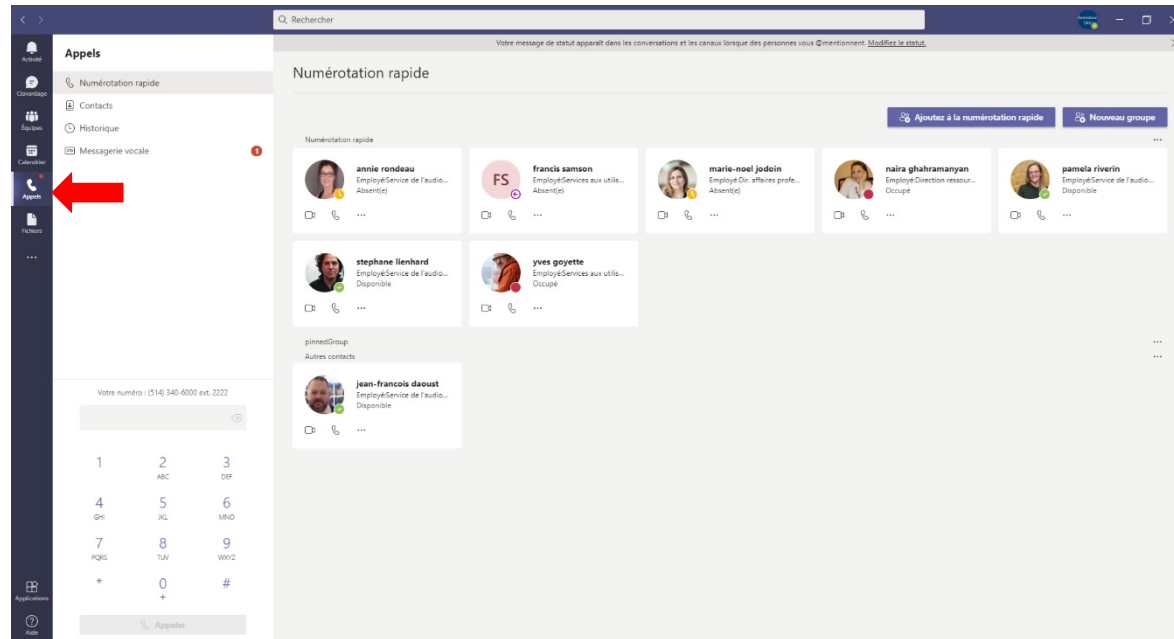
Annuler

OK

- Démo
21/05/17

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

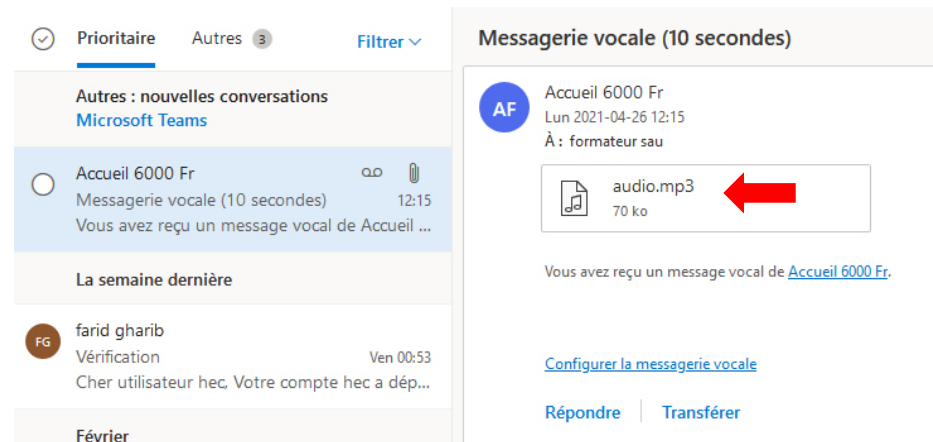
The screenshot displays a mobile application interface. On the left, a sidebar menu includes options like 'Appels', 'Messages', 'Contacts', and 'Historique'. The main screen is titled 'Appels' and shows a list of call settings: 'Numérotation rapide', 'Contacts', 'Historique', and 'Messagerie vocale'. A red arrow points from the 'Messagerie vocale' option to a playback screen. The playback screen shows a voice 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'.

- **Démo**
21/05/17

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.

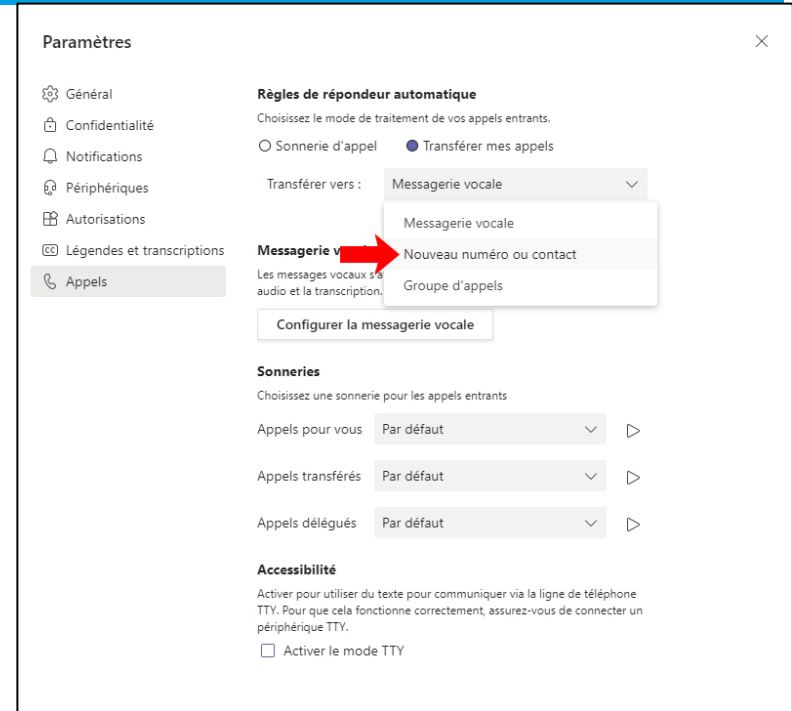


The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, the 'Prioritaire' (Priority) tab is active, showing a list of messages. The first message is from 'Accueil 6000 Fr' and is a voice message (10 seconds) received on 2021-04-26 at 12:15. Below this, there are sections for 'La semaine dernière' and 'Février'. On the right, a detailed view of the voice message is shown. It includes the sender's name 'Accueil 6000 Fr', the date and time, and the recipient 'À : formateur sau'. The message content is an audio file named 'audio.mp3' (70 ko). A red arrow points to the audio file icon. Below the message, there is a link to 'Configurer la messagerie vocale' and buttons for 'Répondre' and 'Transférer'.

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



Trucs et astuces

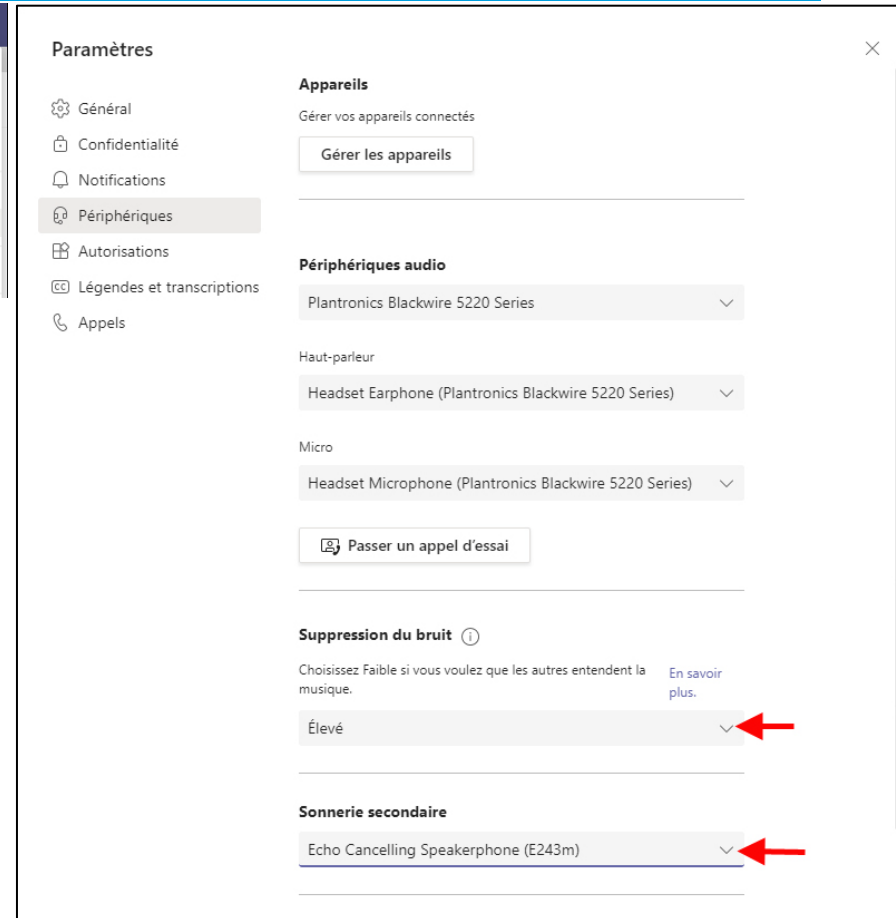
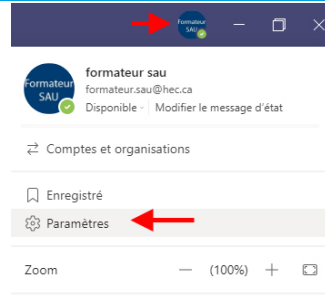
Suppression de bruit

- 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.

21/05/17



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

