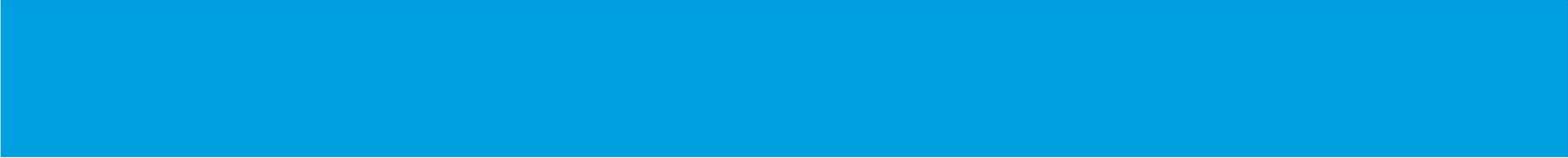


HEC MONTRÉAL

Communication unifiée

Téléphonie dans Teams

SERVICE AUX UTILISATEURS TI



Présentation des formateurs

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

Mise en contexte

Téléphonie dans Teams à HEC Montréal



HEC MONTRÉAL

Mise en contexte



Des besoins criants

- Téléphone inaccessible pour plusieurs.
- Besoin de collaboration au-delà de la voix.
- Personnel mobile (travail à distance, centre-ville)

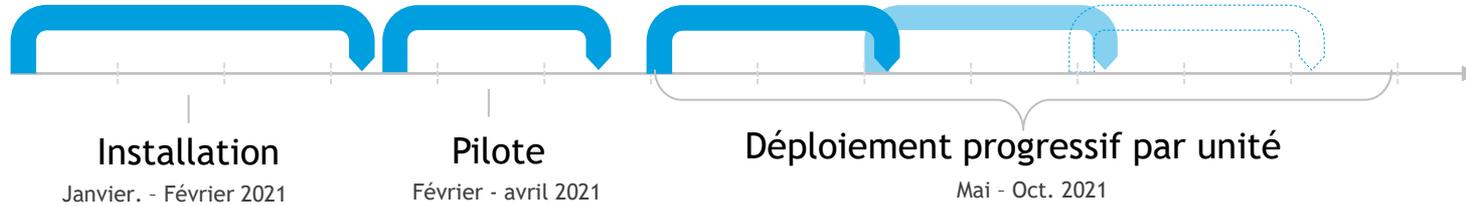
Un système téléphonique désuet

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

Une solution : Microsoft Teams !

- Intégré à un outil utilisé quotidiennement.
- Des appels de partout comme si on était à l'école.
- Première université au Québec pour la téléphonie, mais pas la dernière.
- 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.

Casques certifiés Teams

EPOS Adapt 165T USB



EPOS Adapt 135T USB



Conçu pour répondre aux exigences des espaces de travail hybrides actuels, et qui offre un son stéréo de qualité supérieure.

- Certifié Microsoft Teams et optimisé UC.
- L'alliance de la qualité et d'un design élégant.
- Connectivité plug and play.
- Bénéficiez d'encore plus de confort.
- Profitez d'une conception facile à ranger et à transporter.

<https://www.eposaudio.com/fr/ca/enterprise/products/adapt-165t-usb-ii-headset-1000902>

Quoi vérifier avant d'être migré

Vous avez reçu une communication



À noter

- Vos appareils Alcatel physique ont été désactivés et votre boîte vocale Alcatel a été supprimée.
- 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 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. www.hec.ca/portail-ti
- Le 911 est en test actuellement. 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

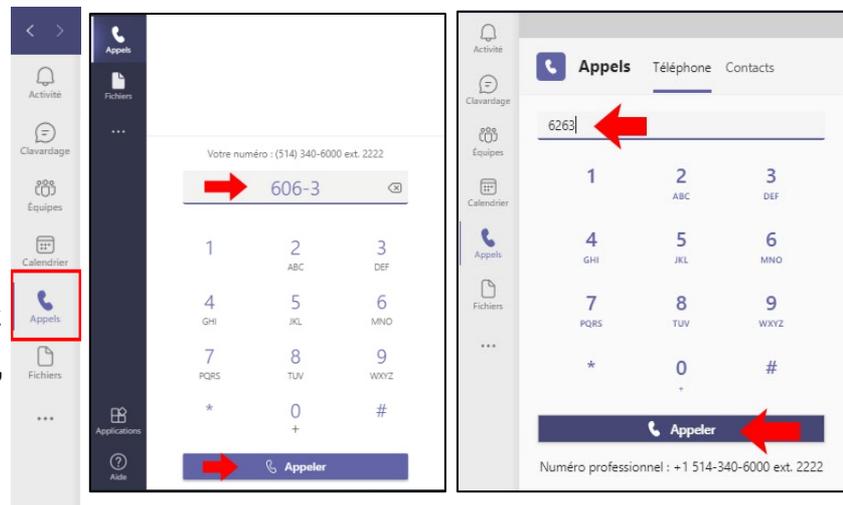


La téléphonie dans Teams- Faire un appel

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.

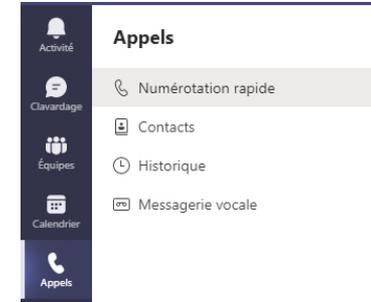


Ancienne interface / nouvelle interface

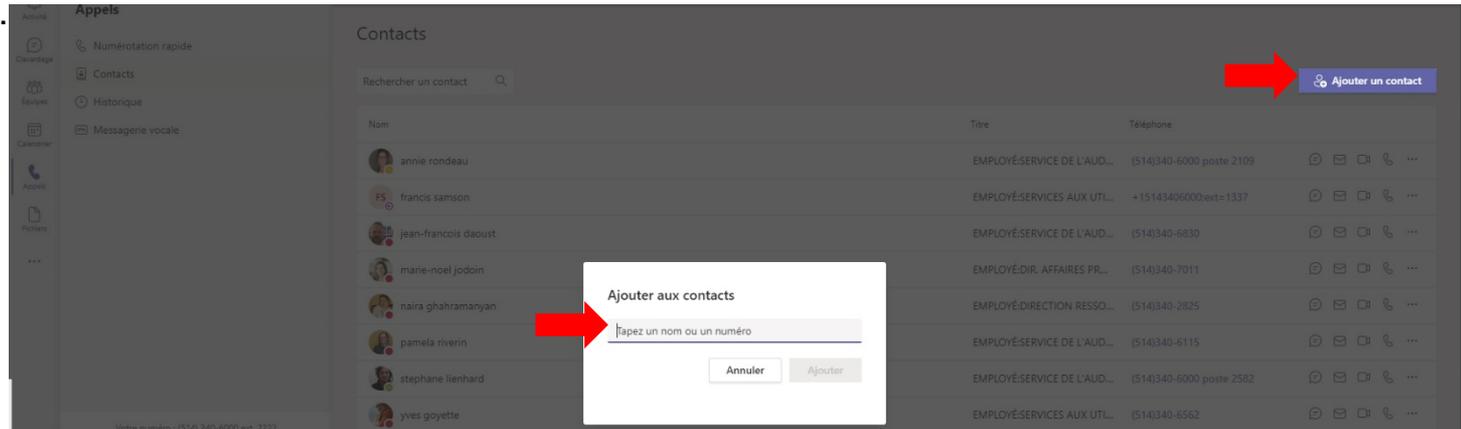
La téléphonie dans Teams- numéros rapides & contacts

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.



* Ancienne interface *



La téléphonie dans Teams- numéros rapides & contacts

Pour accéder à votre **numérotation rapide**, allez à la section «Appels». Dans la section de droite vous pouvez appeler rapidement des personnes que vous avez précédemment enregistrées dans cette liste (ou ... Ajouter)

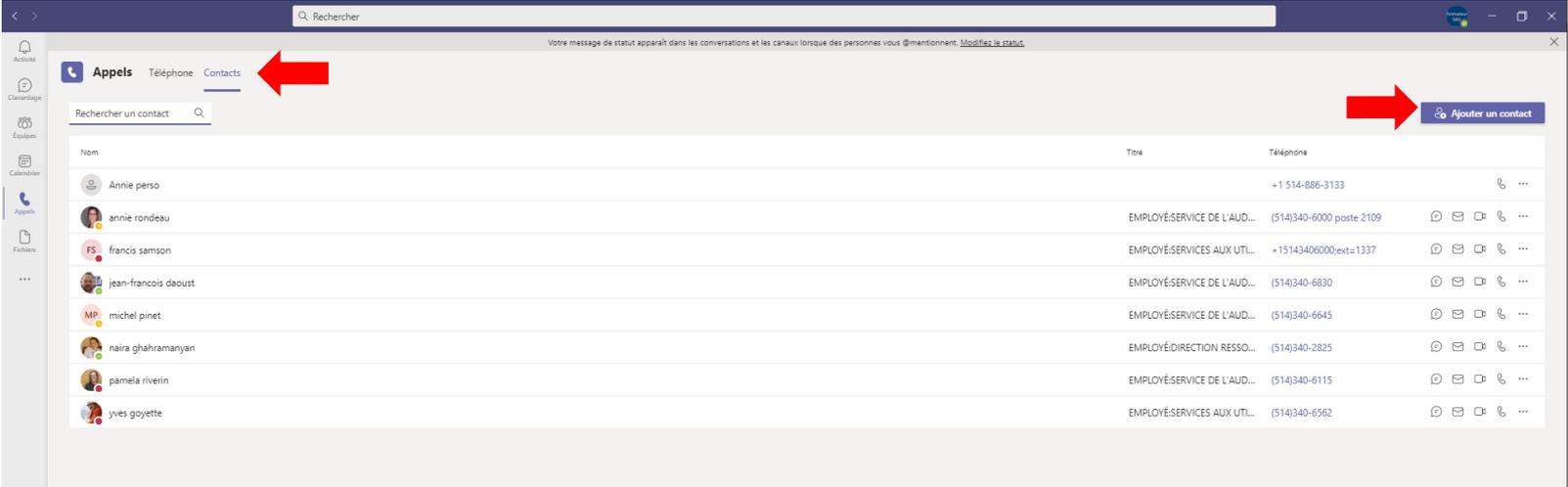
The screenshot displays the Microsoft Teams 'Appels' (Calls) interface. On the left, there is a numeric speed dial pad with buttons for digits 1-9, *, 0, and #. Below it, a search bar for 'Appels' is visible. The central area shows a 'Historique' (History) list of calls, including details like the caller (e.g., 'annie rondelau'), duration, and time. On the right, the 'Numérotation rapide' (Speed dial) section is active, showing a list of contacts with profile pictures and names (e.g., 'annie r.', 'francis s.', 'yves g.', 'naira g.', 'pamela s.', 'michel p.'). A red arrow points to the 'Ajoutez un contact à ce groupe' (Add contact to this group) button in the top right corner of this section.

Nouvelle interface

- **Démo**
21/06/17

La téléphonie dans Teams- numéros rapides & contacts

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 communauté HEC.



Rechercher un contact

Nom	Titre	Téléphone	
Annie perso		+1 514-886-3133	📞 ...
annie rondeau	EMPLOYÉ:SERVICE DE L'AUD...	(514)340-6000 poste 2109	📄 📧 📁 📞 ...
francis samson	EMPLOYÉ:SERVICES AUX UTIL...	+15143406000;ext=1337	📄 📧 📁 📞 ...
jean-francois daoust	EMPLOYÉ:SERVICE DE L'AUD...	(514)340-6830	📄 📧 📁 📞 ...
michel pinet	EMPLOYÉ:SERVICE DE L'AUD...	(514)340-6645	📄 📧 📁 📞 ...
naira ghahramanyan	EMPLOYÉ:DIIRECTION RESSO...	(514)340-2825	📄 📧 📁 📞 ...
pamela riverin	EMPLOYÉ:SERVICE DE L'AUD...	(514)340-6115	📄 📧 📁 📞 ...
yves goyette	EMPLOYÉ:SERVICES AUX UTIL...	(514)340-6562	📄 📧 📁 📞 ...

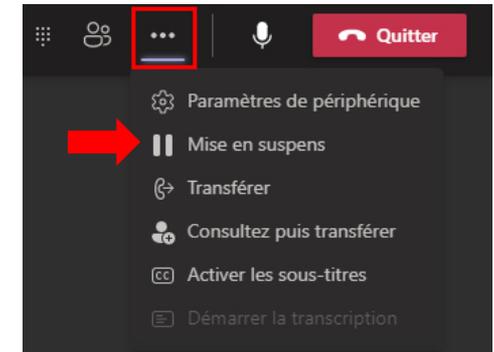
Nouvelle interface

- **Démo**
21/06/17

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.

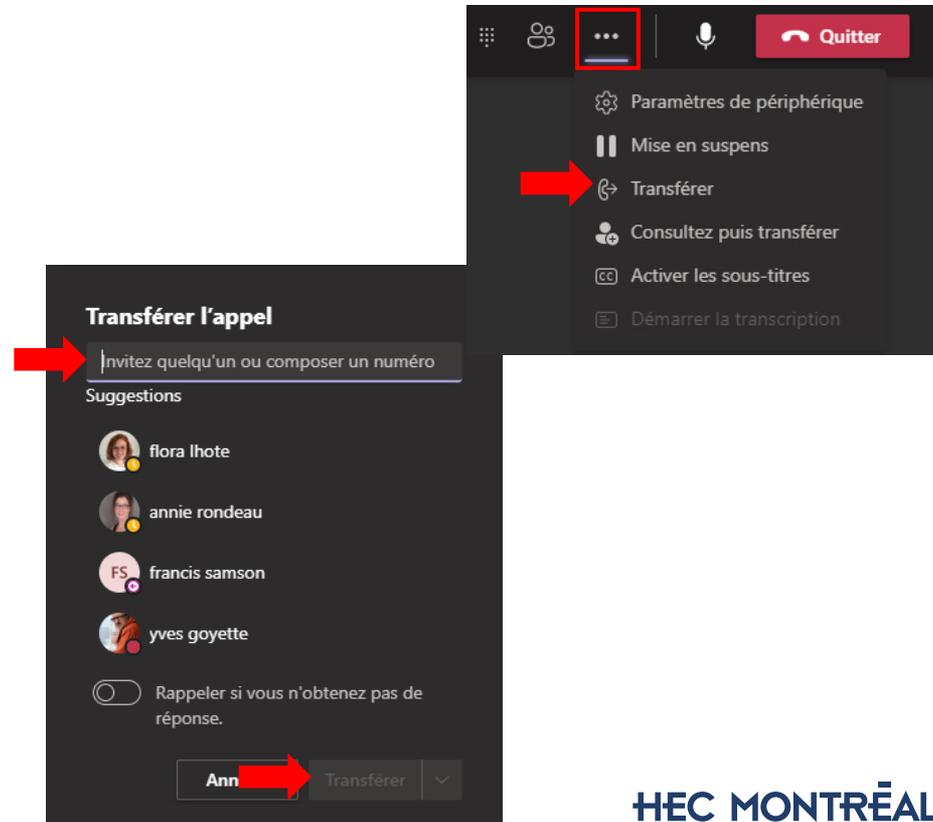


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

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.

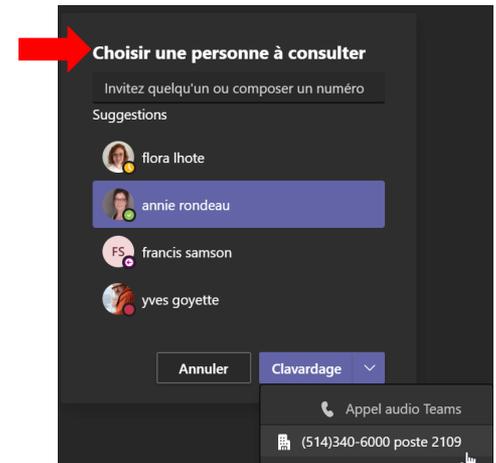
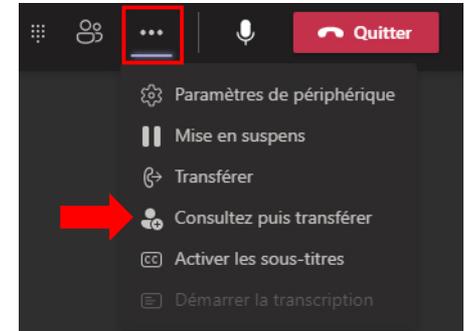


Pendant un appel, vous pouvez faire de nombreuses actions

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».

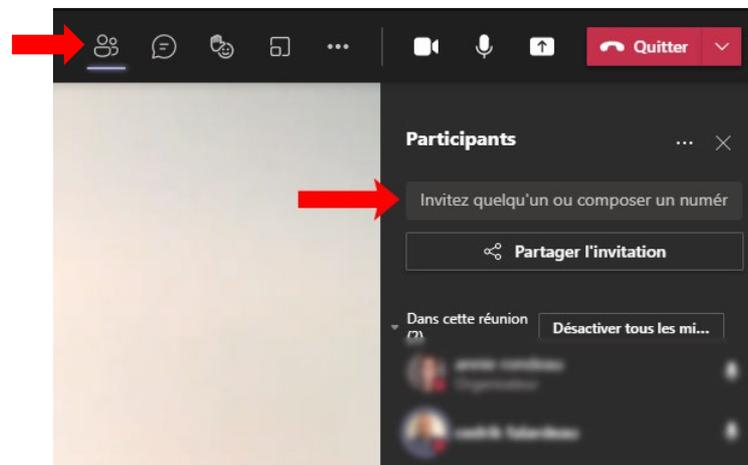
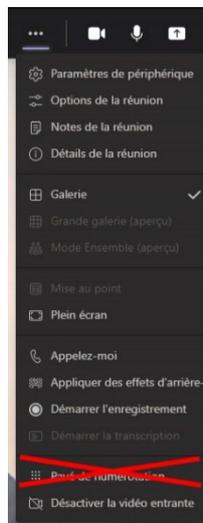
Sous «Choisir une personne à contacter», commencez à taper le nom de la personne que vous voulez joindre et sélectionnez-la lorsqu'elle apparaît. Vous avez différentes façons de consulter: par clavardage, appel audio Teams, ou avec la téléphonie. Après avoir consulté la personne, lorsque vous êtes prêt, 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**
21/06/17

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

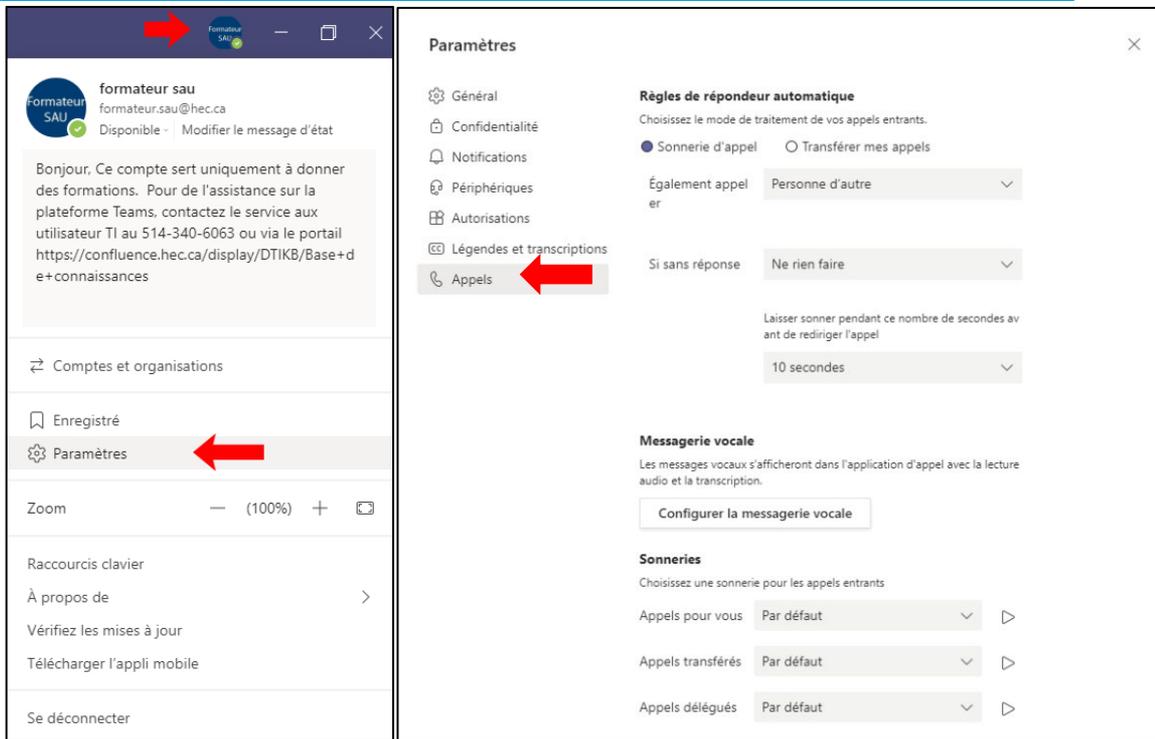
Phone Conference ID: 290 623 628#
[Find a local number](#) | [Reset PIN](#)

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

Questions?

Paramètres d'appels

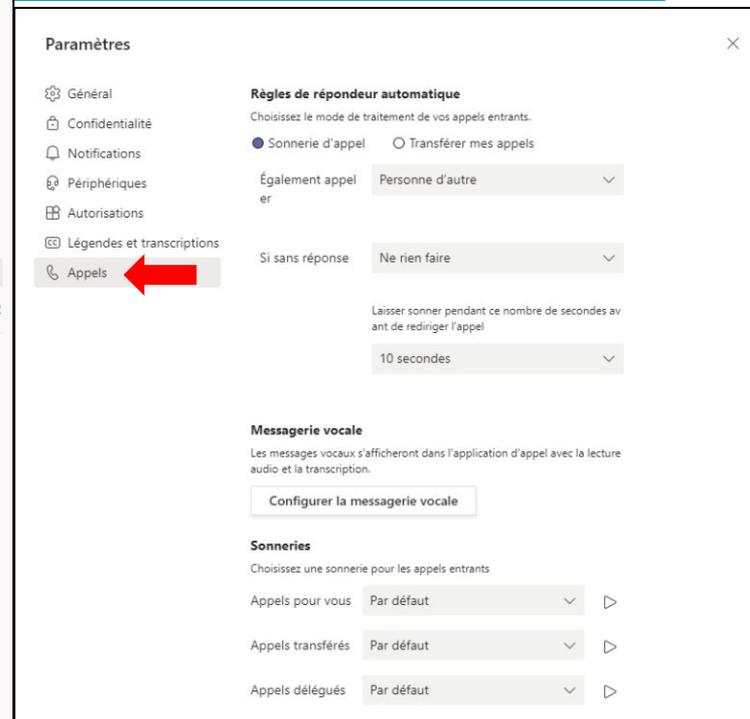
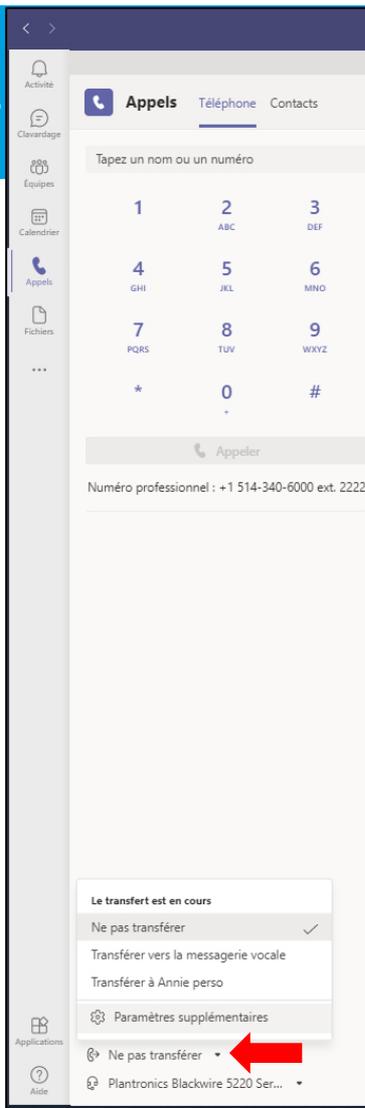
Pour accéder à vos paramètres d'appels, cliquez sur votre pastille, «Paramètres» puis, «Appels». Vous pouvez à cet endroit paramétrer votre messagerie vocale, vos transferts d'appels et vos sonneries.



The image shows two screenshots from the Microsoft Teams application. The left screenshot displays a user profile for 'formateur sau' with a red arrow pointing to the user's profile picture in the top right corner. Below the profile, a list of settings is shown, with a red arrow pointing to the 'Paramètres' (Settings) option. The right screenshot shows the 'Paramètres' (Settings) window, with a red arrow pointing to the 'Appels' (Calls) option in the left-hand menu. The main content area of the settings window shows the 'Règles de répondeur automatique' (Automatic call forwarding) section, which includes options for 'Sonnerie d'appel' (Call ringtone) and 'Transférer mes appels' (Forward my calls), as well as a 'Messagerie vocale' (Voicemail) section with a 'Configurer la messagerie vocale' button.

Paramètres d'appels

Pour accéder à vos paramètres d'appels, cliquez sur le premier menu déroulant en bas, puis, «Paramètres supplémentaires»

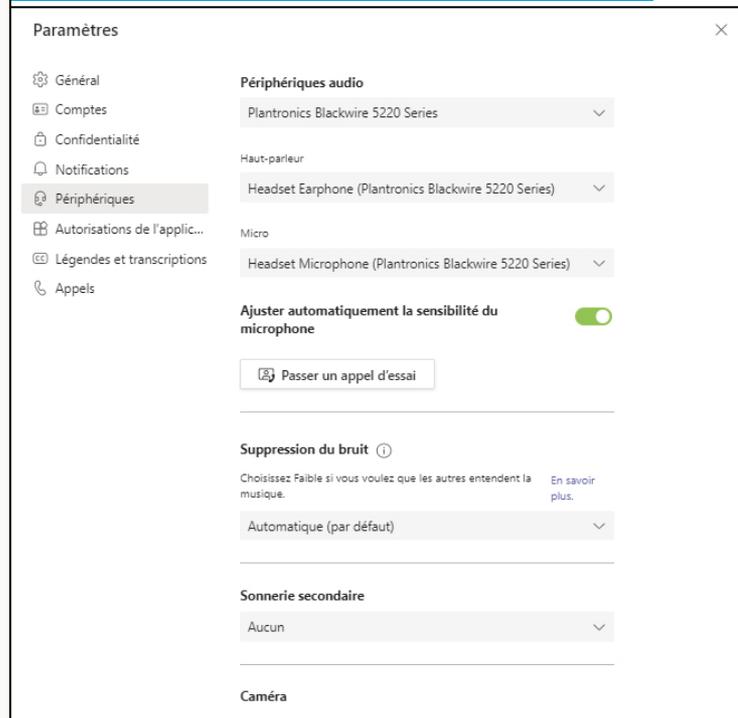
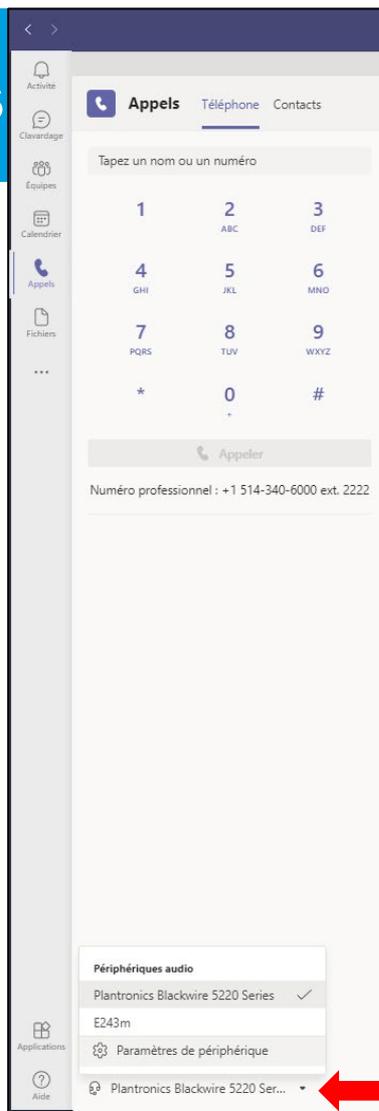


Nouvelle interface

- **Démo**
21/06/17

Paramètres d'appels

Pour accéder à vos paramètres de périphériques, cliquez sur le deuxième menu déroulant en bas, puis, «Paramètres de périphérique»



Nouvelle interface

- **Démo**
21/06/17

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**
21/06/17

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

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

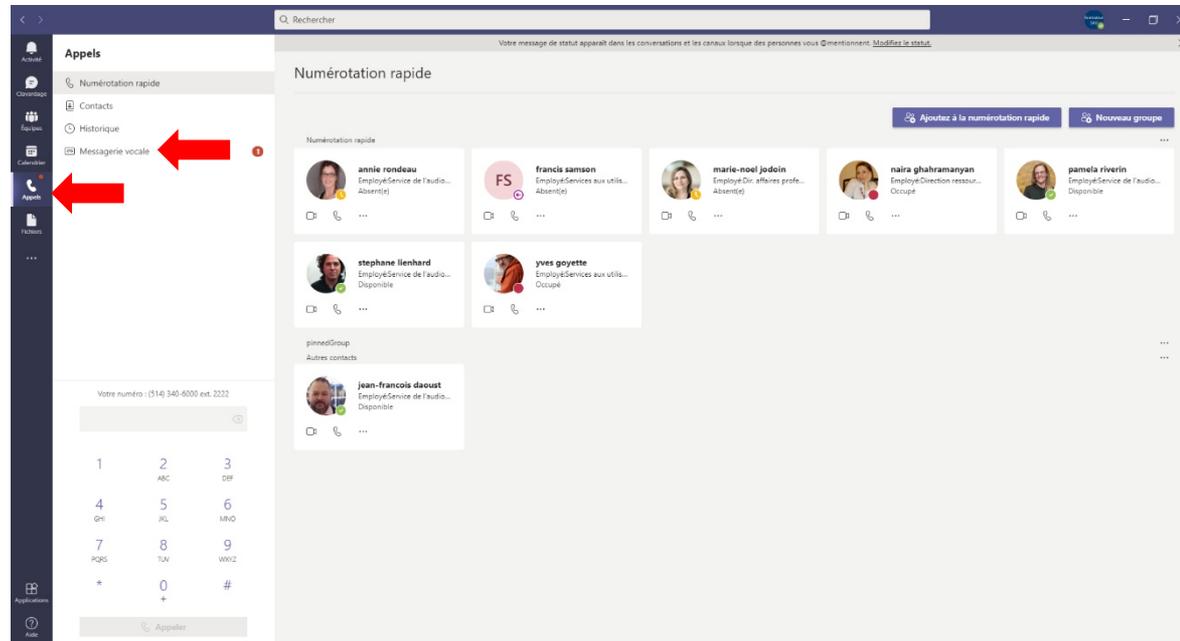
OK

- Démo
21/06/17

Paramètres d'appels

Consulter message vocal

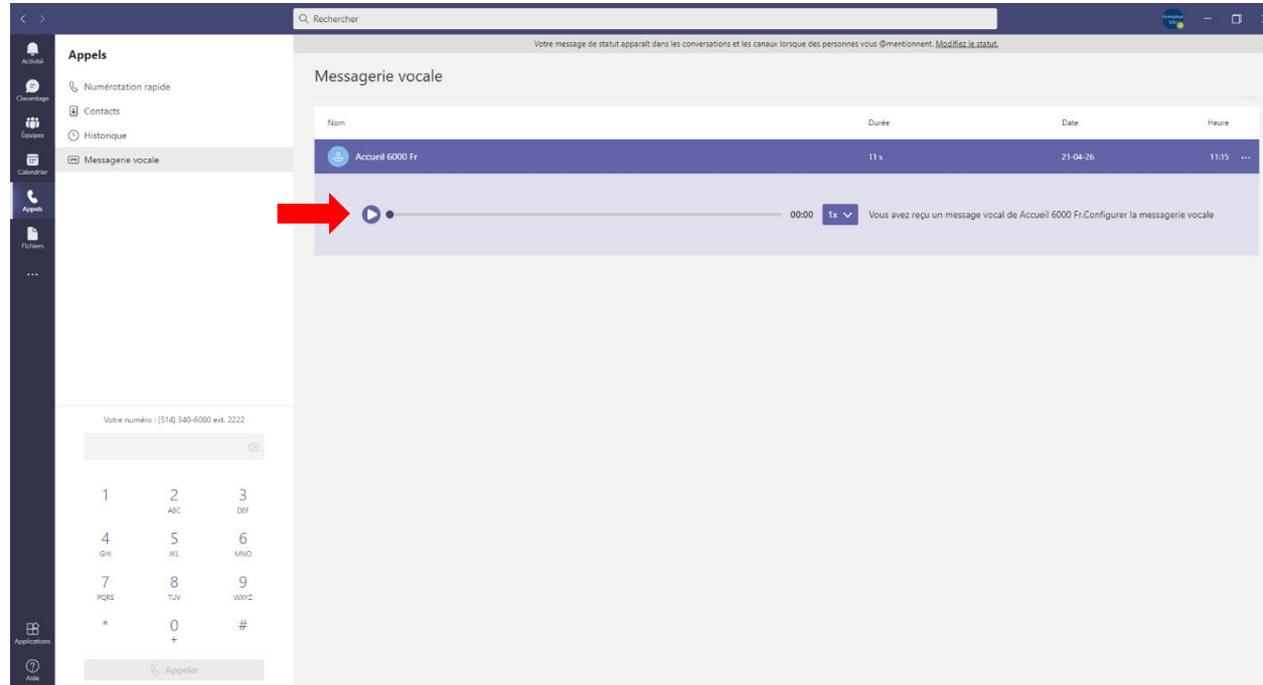
- Lorsqu'une personne vous laisse un message, vous avez une notification (point rouge) vis-à-vis l'onglet «Appels» et «Messagerie vocale»
- Cliquez sur «Messagerie vocale»



Ancien interface

Paramètres d'appels

- Vous pouvez consulter le message audio



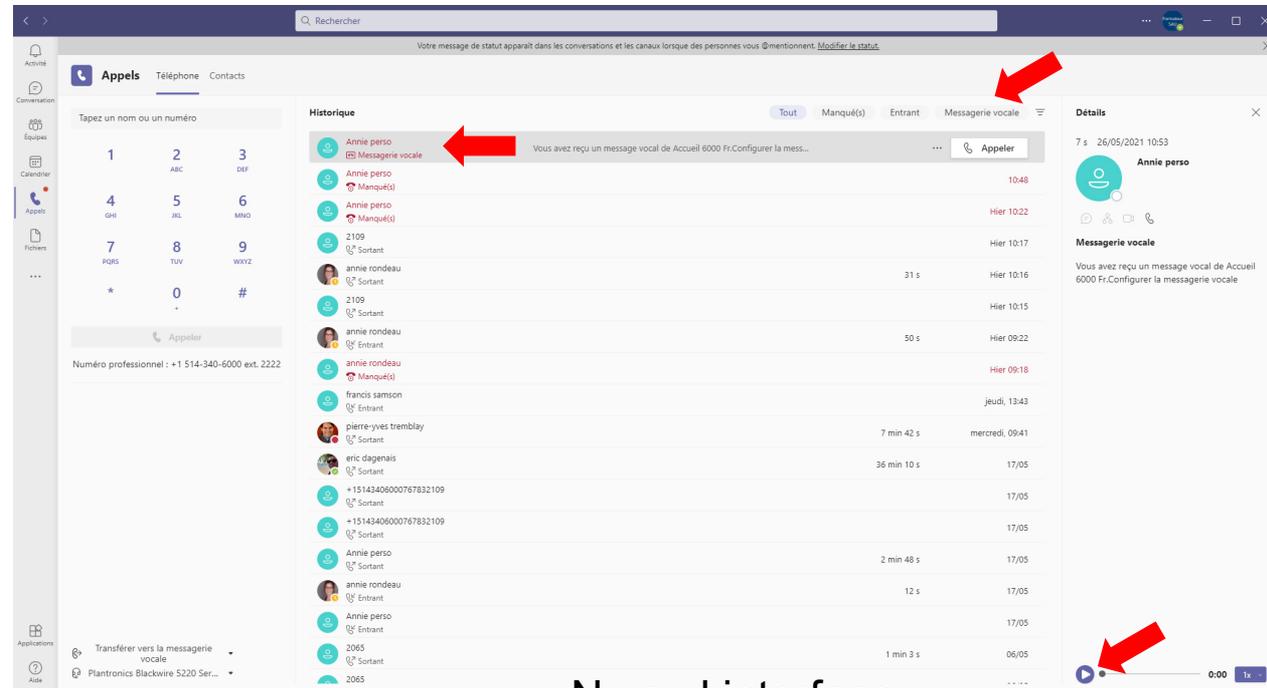
Ancien interface

- **Démo**
21/06/17

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».
- Cliquez sur le message pour accéder au message vocal (en bas à droite)
- Pour y revenir plus tard, sélectionnez l'onglet «Messagerie vocale».

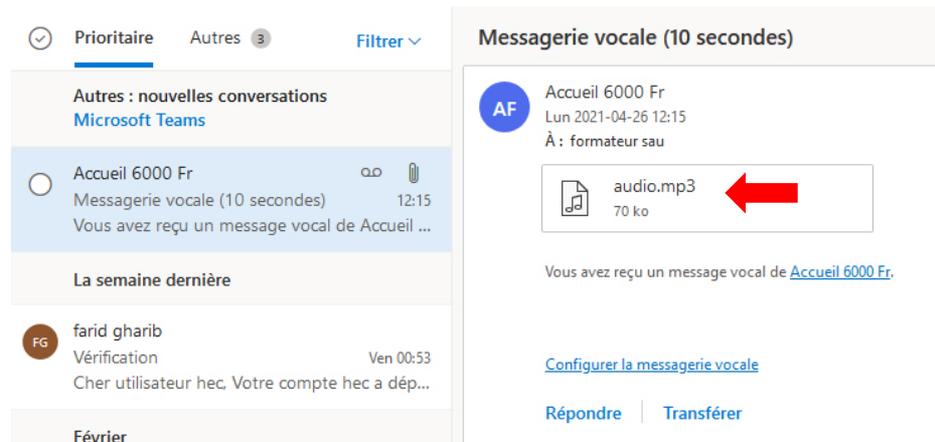


Nouvel interface

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.

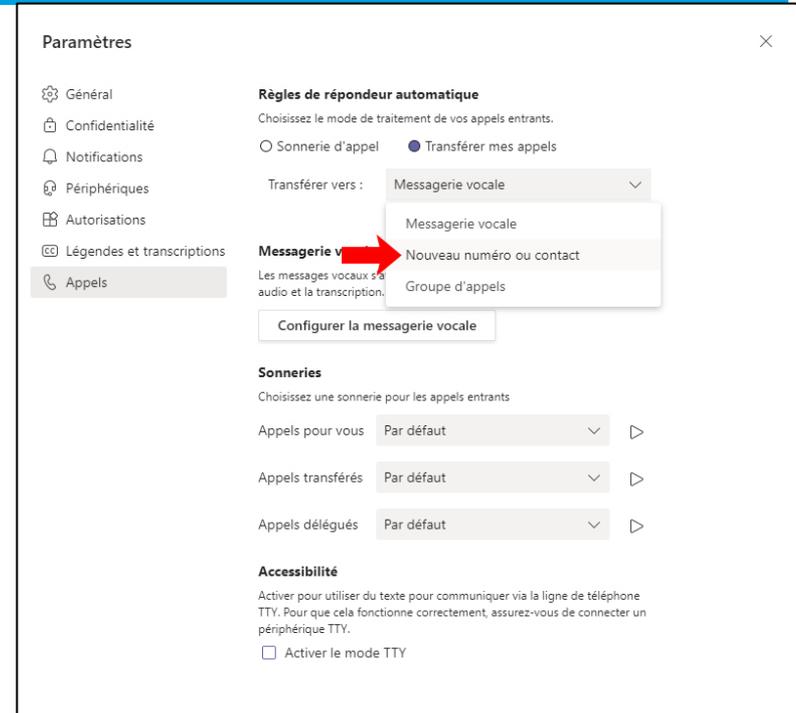


The screenshot displays the Microsoft Teams interface. On the left, the 'Prioritaire' (Priority) tab is active, showing a list of messages. The first message is from 'Accueil 6000 Fr' and is a voice message (10 seconds) received at 12:15. Below this, there is a section for 'La semaine dernière' (Last week) with a message from 'farid gharib' regarding a verification. The right pane shows a detailed view of the selected voice message from 'Accueil 6000 Fr', dated 'Lun 2021-04-26 12:15'. It includes a red arrow pointing to the 'audio.mp3' file (70 ko) and a link to 'Configurer la messagerie vocale'. At the bottom of the detailed view, there are 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



Trucs et astuces

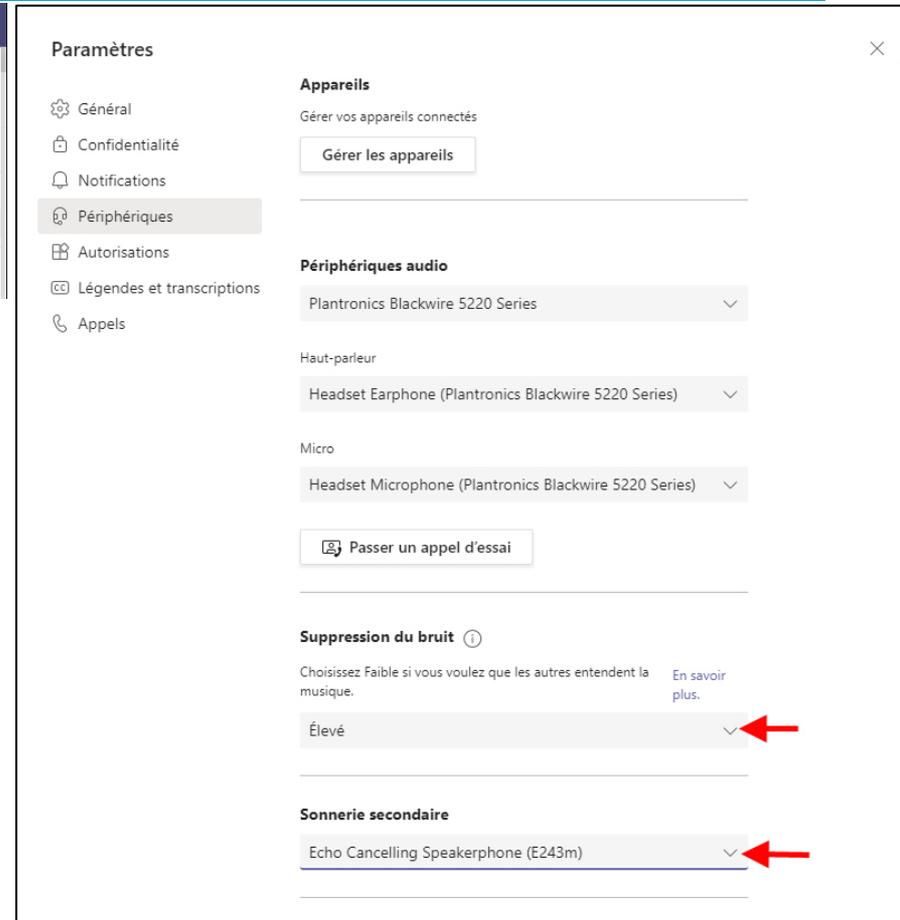
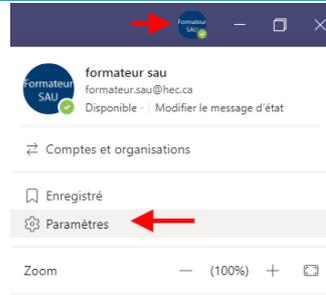
Suppression de bruit

- 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.

21/06/17



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

Questions?

Merci! Questions?

Pour l'utilisateur de Teams...

L'option « appels » est déjà présente.

On ajoute appels externes et pavé numérique

