

zoom Workplace

Fonctionnalités avancées Zoom Téléphonie



**UNIVERSITÉ
DE GENÈVE**

Sommaire

- **Gestion de vos appels téléphoniques**
 - + Gestion horaire de réception de vos appels
 - Gestion des appels – Heures d’ouverture
 - Gestion des appels – Heures de fermeture
 - Gestion des appels – Heures de vacances
 - Gestion des appels – Heures de pause
 - + Gestion du traitement de vos appels
 - En cas d’appel entrant non répondu
 - + Personnaliser le message d’accueil de votre messagerie vocale
- **Divers**
 - Activer / Désactiver la réception des appels des Files d’attente et Groupes de lignes partagées
 - Bloquer les appels de numéros externes

Gestion de vos appels téléphoniques

- Gestion horaire de vos appels
 - Gestion des appels – Heures d’ouverture
 - Gestion des appels – Heures de fermeture
 - Gestion des appels – Heures de vacances
 - Gestion des appels – Heures de pause
- Gestion du traitement de vos appels
 - En cas d’appel entrant non répondu
 - Personnaliser le message d’accueil de votre messagerie vocale

Gestion horaire de vos appels

1. Connectez-vous à Zoom Web Portal : <https://unige.zoom.us/signin>
2. Dans le menu de navigation, cliquez sur **Téléphone**, puis sur l'onglet **Paramètres**

The screenshot shows the Zoom Web Portal interface. On the left, the navigation menu is visible, with 'Téléphone' highlighted in a red box and labeled with a circled '1'. The main content area shows the 'Paramètres' tab highlighted in a red box and labeled with a circled '2'. Below the 'Paramètres' tab, the 'Gestion des appels' section is highlighted with a red box. This section includes settings for 'Heures d'ouverture' (24 h/24, 7 jours/7), 'Gestion des appels' (Zoom Phone Appliance Apps, Zoom Mobile Apps, Zoom Desktop Apps, TEL_48256778D3BA_CARLVOGT : Poly edge-e220), 'Mode de sonnerie de gestion des appels' (Simultané), 'Temps d'attente maximal' (15 secondes), 'Lorsque je suis occupé avec un autre appel' (Émettre un signal occupé), 'En cas d'appel non répondu' (Transférer vers la messagerie vocal...), and 'Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal' (Personal_RV). A note at the bottom states: 'Un message vidéo d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom.'

La gestion des appels vous permet de personnaliser :

- Vos horaires d'ouverture (ou de vos journées de travail)
 - Vos horaires de fermeture (ou en dehors des heures de travail)
 - Vos horaires de vacances
 - Vos horaires de pause
-
- De choisir sur quel(s) équipement(s) téléphonique(s) vous souhaitez que les appels sonnent pendant ces horaires
 - De modifier le traitement de vos appels selon ces différents horaires

Gestion des appels – Heures d'ouverture

La gestion des appels vous permet de personnaliser vos **horaires d'ouverture (ou de vos journées de travail)** et de choisir sur quel(s) équipement(s) téléphonique(s) vous souhaitez que les appels sonnent pendant ces horaires

Personnaliser ses horaires de travail

Gestion des appels

Heures d'ouverture 24 h/24, 7 jours/7 **Modifier** 1

Gestion des appels **Modifier**

- Zoom Phone Appliance Apps
- Zoom Mobile Apps
- Zoom Desktop Apps
- TEL_48256778D3BA_CARLVOGT : Poly edge-e220



Heures d'ouverture

24 h/24, 7 jours/7 2

Heures personnalisées 3

<input type="checkbox"/>	Dim	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Lun	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Mar	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Mer	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Jeu	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input checked="" type="checkbox"/>	Ven	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures
<input type="checkbox"/>	Sam	De	7:30	À	17:00	<input type="checkbox"/>	24 Heures

OK 4 Annuler

Configurer les équipements à faire sonner

Gestion des appels

Heures d'ouverture 24 h/24, 7 jours/7 **Modifier** 5

Gestion des appels **Modifier**

- Zoom Phone Appliance Apps
- Zoom Mobile Apps
- Zoom Desktop Apps
- TEL_48256778D3BA_CARLVOGT : Poly edge-e220



Gestion des appels pendant les heures d'ouverture

Zoom Phone Appliance Apps 6

Zoom Mobile Apps

Zoom Desktop Apps

TEL_48256778D3BA_CARLVOGT - Poly edge-e220

[Ajouter un numéro de téléphone](#)

Enregistrer 7 Fermer

Pour personnaliser le traitement des appels (mode de sonnerie, temps d'attente, occupation et appel non répondu, voir la diapositive [Gestion du traitement de vos appels](#))

Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé : Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#)

Gestion des appels – Heures de fermeture

Si vous avez personnalisé des Heures d'ouverture, vous pouvez si vous le souhaitez gérer vos appels pendant les **Horaires de fermeture**

Heures de fermeture

Gestion des appels [Modifier](#) 1

Vous n'avez activé aucun élément pour la gestion des appels.

Gestion des appels pendant les heures de fermeture

2

- Zoom Mobile Apps
- Zoom Desktop Apps
- Zoom Phone Appliance Apps
- TEL_48256778D3BA_CARLVOGT - Poly edge-e220

[Ajouter un numéro de téléphone](#)

Il n'y a aucun élément activé dans la liste de transfert des appels entrants pendant les heures de fermeture. Si vous enregistrez ce choix, vous ne recevrez aucun appel pendant la période correspondante.

Fermer

Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal

▶ Par défaut [Modifier](#) ▾

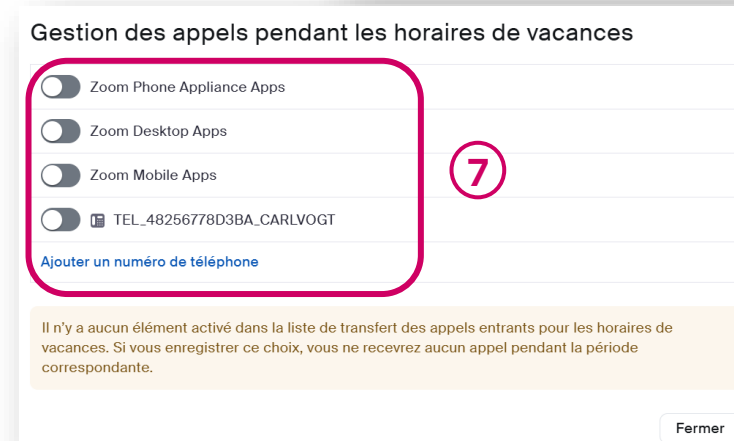
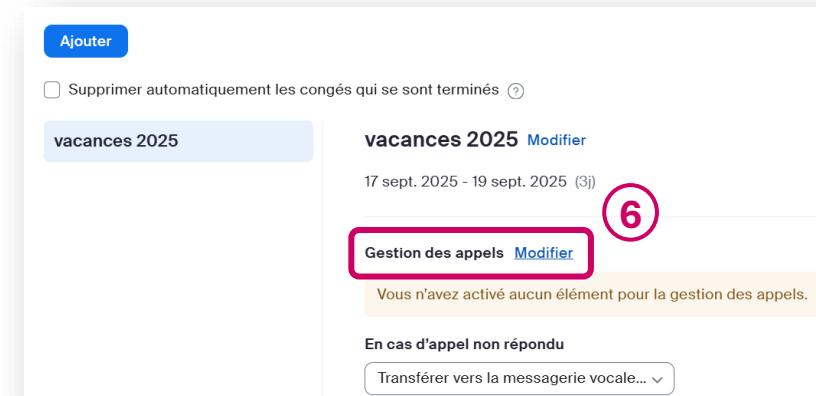
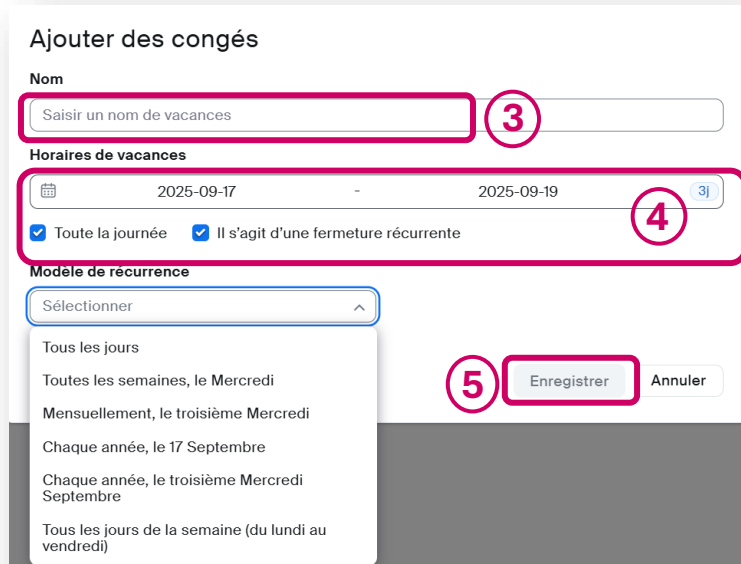
Un message vidéo d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom.

Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé : Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#)

Par défaut, si aucun des équipements n'est sélectionné, vos appels seront transférés directement sur votre messagerie vocale.

Pour personnaliser le traitement des appels (mode de sonnerie, temps d'attente, occupation et appel non répondu, voir la diapositive [Gestion du traitement de vos appels](#)

Gestion des appels – Heures de vacances



Par défaut, si aucun des équipements n'est sélectionné, vos appels seront transférés directement sur votre messagerie vocale.

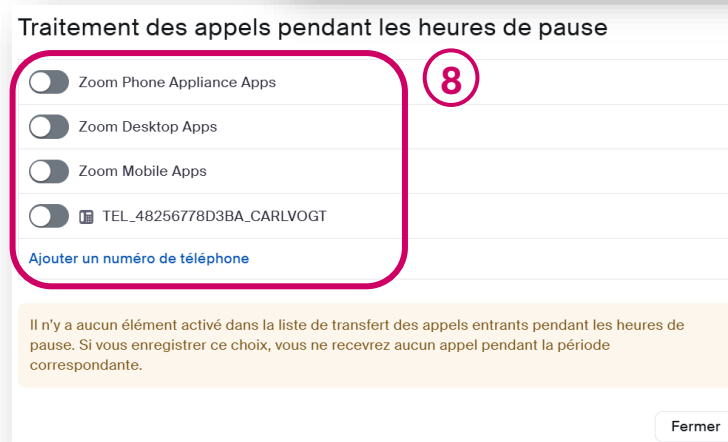
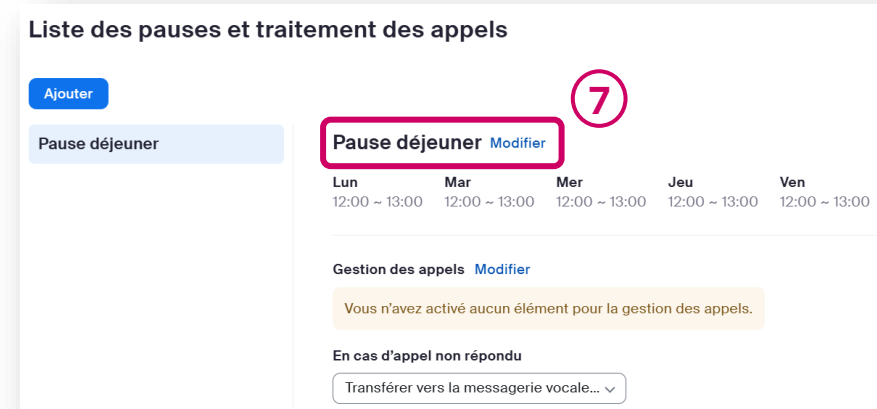
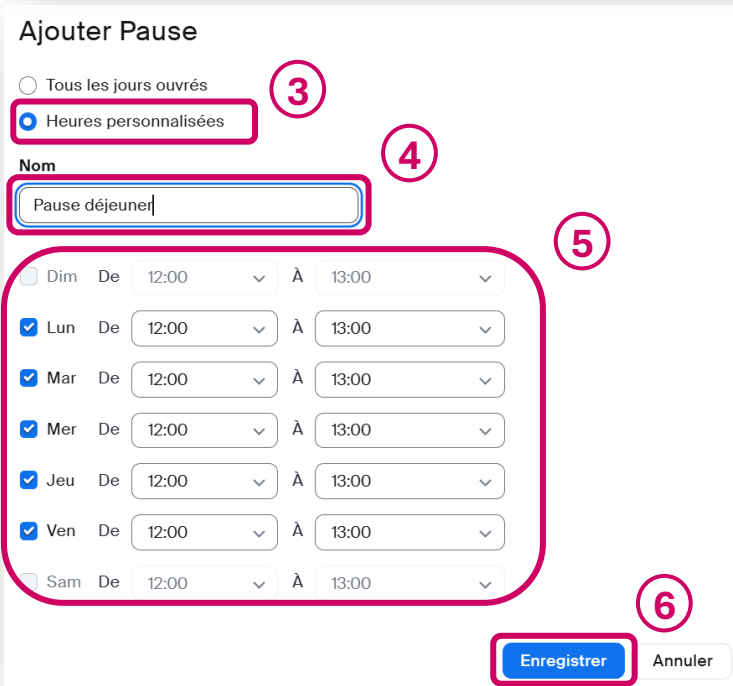
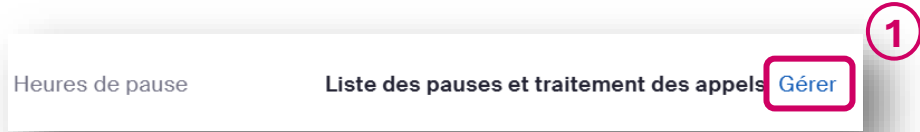
Pour personnaliser le traitement des appels (mode de sonnerie, temps d'attente, occupation et appel non répondu, voir la diapositive [Gestion du traitement de vos appels](#)



Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé : Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#)

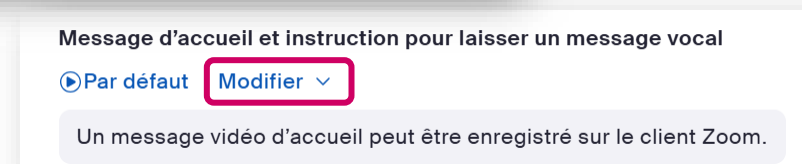
Gestion des appels – Heures de pause

Si vous avez personnalisé des Heures d'ouverture, vous pouvez si vous le souhaitez gérer vos appels pendant les Horaires de fermeture



Par défaut, si aucun des équipements n'est sélectionné, vos appels seront transférés directement sur votre messagerie vocale.

Pour personnaliser le traitement des appels (mode de sonnerie, temps d'attente, occupation et appel non répondu, voir la diapositive [Gestion du traitement de vos appels](#)



Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé : Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#)

Gestion du traitement de vos appels

Vous pouvez modifier le traitement de vos appels pendant vos **horaires d'ouverture (et éventuellement vos horaires de fermeture)** selon les situations suivantes :

Mode de sonnerie de gestion des appels

Simultané ▾

Temps d'attente maximal

15 secondes ▾

Lorsque je suis occupé avec un autre appel

Émettre un signal occupé ▾

En cas d'appel non répondu

Transférer vers la messagerie vocale... ▾

Autoriser les appelants à vérifier la messagerie vocale

Configurer la façon dont vos équipements vont sonner lors d'un appel

Modifier le temps d'attente avant que l'appel soit considéré comme non répondu

Modifier le comportement lorsque vous êtes déjà en ligne

Modifier le comportement en cas d'appel non répondu

Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal

▶ Par défaut **Modifier** ▾

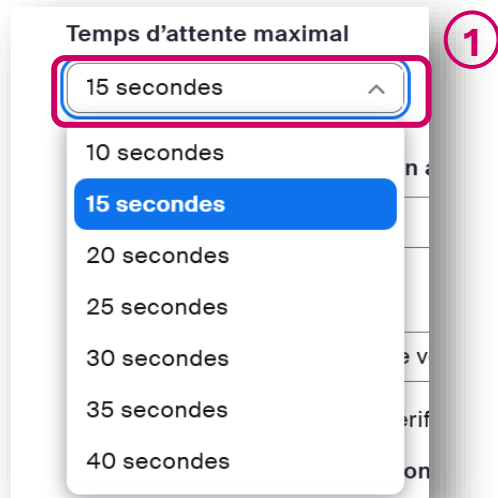
Un message vidéo d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom.

Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé :
Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#)

En cas d'appel entrant non répondu

Ce menu vous permet de choisir comment traiter vos **appels entrants non répondus**.

Ce traitement s'effectuera après un « **Temps d'attente maximal** » (temps de sonnerie en secondes) que vous aurez paramétré



- Transférer l'appel sur votre messagerie vocale (Le message d'accueil par défaut de votre messagerie vocale peut être personnalisé : Voir diapositive [Personnaliser son message d'accueil](#))
- Lire un message vocal préenregistré puis terminer l'appel, c'est-à-dire que vous ne permettez pas à votre interlocuteur de vous laisser un message vocal
- Terminer l'appel sans permettre à votre interlocuteur de vous laisser un message vocal
- Transférer l'appel vers un autre numéro de téléphone interne UNIGE
- Contacts spécifiques interne UNIGE

Personnaliser son message d'accueil

Vous pouvez personnaliser des messages d'accueil différents pour vos **horaires d'ouverture, de fermeture, de vacances et de pause**

3 possibilités : Saisir un message écrit qui sera transformé en message audio, télécharger un message d'accueil que vous possédez déjà, ou enregistrer un message vocal audio

Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal

▶ Par défaut **Modifier** 1

Choisir parmi la bibliothèque de ressources ou télécharger un message d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom.

Ajouter un contenu audio 2

Ajouter un contenu audio

< **Synthèse vocale** 3 Télécharger Enregistrement par ordinateur >

Nom de l'actif 4

Saisir un nom d'actif

Catégorie 5

Sélectionner la catégorie

Message à lire 6

Langue: American English Voix: Matthew-Male

Entrer un message 7

0/3000

Visibilité

Audios personnels Bibliothèque d'actifs (Public)

Ajouter 8 Annuler

OU

Ajouter un contenu audio

< Synthèse vocale **Télécharger** 3 Enregistrement par ordinateur >

Nom de l'actif 4

Saisir un nom d'actif

Catégorie 5

Sélectionner la catégorie

Langue 6

American English

Chargement de l'audio

Télécharger un fichier audio MP3 ou WAV. Le fichier doit être inférieur à 10 MB

Télécharger 7

Visibilité

Audios personnels Bibliothèque d'actifs (Public)

En chargeant, utilisant ou affichant de la musique, du contenu audiovisuel, des enregistrements sonores, des photographies, des illustrations et d'autres formes de médias protégés par des droits d'auteur sur la plateforme Zoom, vous garantissez à Zoom que vous avez l'autorisation et/ou une licence pour utiliser ce contenu. Sans l'autorisation ou la licence du propriétaire, vous vous trouvez en situation de manquement au droit en matière de droits d'auteur, ce qui pourra entraîner la suppression de ce contenu par Zoom et vous soumettre à la politique de Zoom en matière d'infractions répétées.

Ajouter 8 Annuler

OU

Ajouter un contenu audio

< Synthèse vocale Télécharger **Enregistrement par ordinateur** 3 >

Nom de l'actif 4

Saisir un nom d'actif

Catégorie 5

Sélectionner la catégorie

Langue 6

American English

Enregistrer l'audio

Cliquez sur le bouton Enregistrer pour démarrer l'enregistrement

Enregistrer 7 00:00 / 04:00

Visibilité

Audios personnels Bibliothèque d'actifs (Public)

En chargeant, utilisant ou affichant de la musique, du contenu audiovisuel, des enregistrements sonores, des photographies, des illustrations et d'autres formes de médias protégés par des droits d'auteur sur la plateforme Zoom, vous garantissez à Zoom que vous avez l'autorisation et/ou une licence pour utiliser ce contenu. Sans l'autorisation ou la licence du propriétaire, vous vous trouvez en situation de manquement au droit en matière de droits d'auteur, ce qui pourra entraîner la suppression de ce contenu par Zoom et vous soumettre à la politique de Zoom en matière d'infractions répétées.

Ajouter 8 Annuler

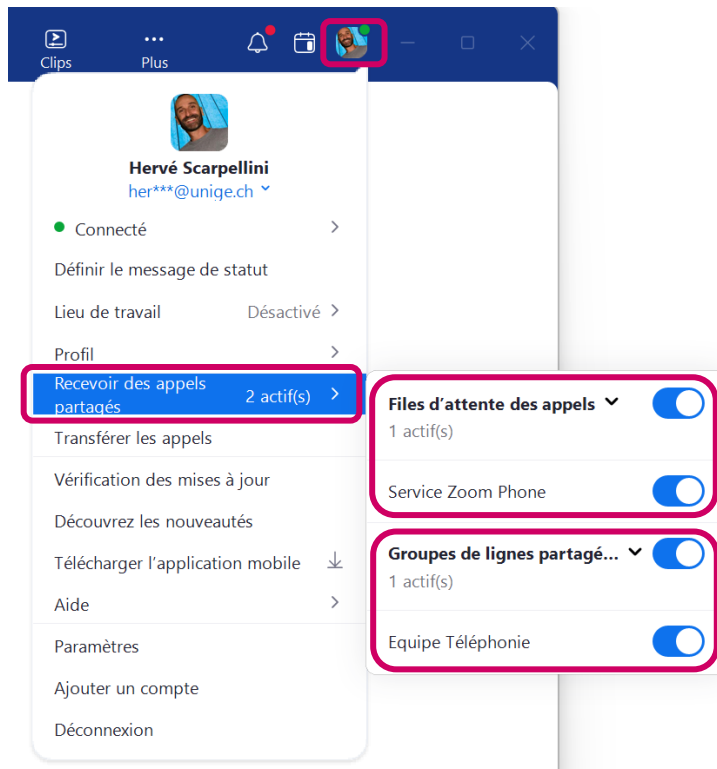
Divers

- Activer / Désactiver la réception des appels des Files d'attente et Groupes de lignes partagées
- Bloquer les appels de numéros externes

Activer / Désactiver la réception des appels des Files d'attente et Groupes de lignes partagées

Cette action peut s'effectuer depuis votre application **Zoom Workplace** ou depuis votre **portail web personnel Zoom**

Depuis l'application Zoom Workplace



Depuis le portail web Zoom

1. Connectez-vous à Zoom Web Portal : <https://unige.zoom.us/signin>
2. Dans le menu de navigation, cliquez sur **Téléphone**, puis sur l'onglet **Paramètres**

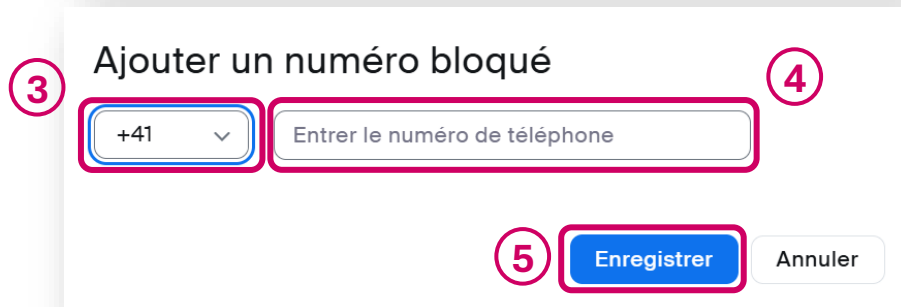


Vous pouvez à votre guise **activer ou désactiver** la réception des appels **de ou des** files ou groupes auxquels vous appartenez.

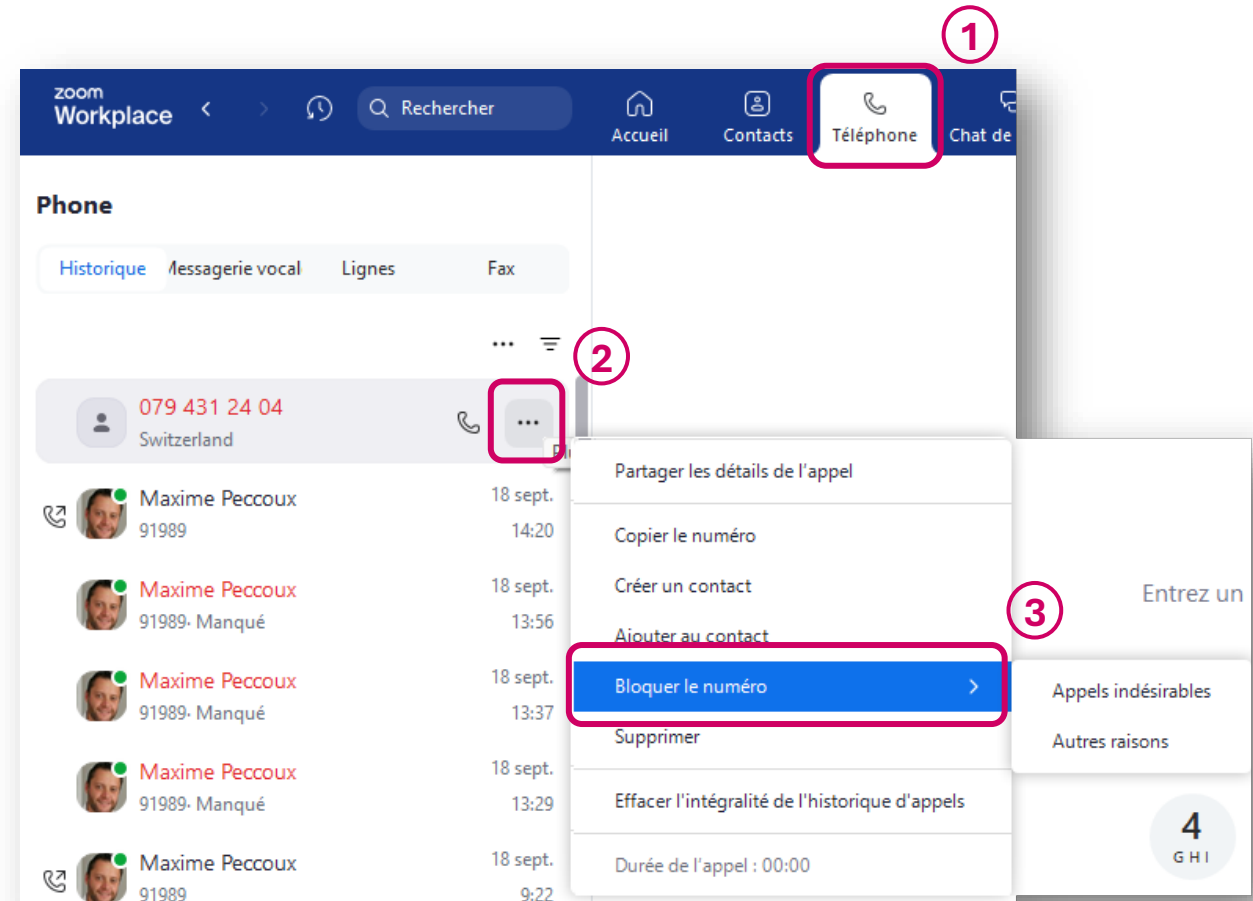
Bloquer les appels de numéros externes

Depuis le portail web Zoom

1. Connectez-vous à Zoom Web Portal : <https://unige.zoom.us/signin>
2. Dans le menu de navigation, cliquez sur **Téléphone**, puis sur l'onglet **Paramètres**, rubrique **Autres**



Depuis l'application Zoom Workplace



Liens utiles

- **Documentation Zoom téléphonie (Windows, macOS, Linux, Android, iPhone):**
<https://www.unige.ch/stic/projets/zoom-telephonie/documentation>
- **Informations sur la migration :**
<https://www.unige.ch/stic/projets/zoom-telephonie/migration>
- **Besoin d'aide ? Contactez le CAD (Centre d'Accueil des demandes - Helpdesk) :**
En déposant votre demande sur le portail Digital Workplace : <https://dw.unige.ch>, Rubrique Téléphonie (*Soumettre un incident*) ou par téléphone : 97000 / +41 22 379 70 00