

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**

PERSONNEL

- Profil
- Réunions
- Webinaires
- Events
- Téléphone**
- Contacts personnels
- Appareils personnels
- Centre de contacts
- Tableaux blancs
- Notes
- Tâches NEW
- Enquêtes
- Enregistrements et transcriptions
- Clips
- Planificateur
- Paramètres
- Analyses et rapports

ADMINISTRATEUR

- Tableau de bord
- Gestion des utilisateurs
- Gestion de Chat de groupe
- Gestion des appareils
- Gestion des Salles
- Gestion des espaces de travail
- Gestion du système téléphonique
- Gestion du centre de contacts
- Gestion des numéros
- Gestion de compte
- Avancé

Centre d'apprentissage Zoom

Historique Messagerie vocale Enregistrement Fax **Paramètres**

Site CARLVOGT

Package Zoom Workplace for Education Enterprise Plus ?

Numéro(s) 022 379 16 01 (Suisse) △
022 379 76 17 (Suisse)

Numéro de poste 97617

Adresse d'urgence ? Par défaut: Bd Carl-Vogt 66, Genève, 1205, Switzerland (Adresse de la société)

ID d'appel sortant Numéro direct - 022 379 76 17 (Suisse)

Pays/région Suisse (+41)

Indicatif ? **Définir**

Gestion des appels

Heures d'ouverture 24 h/24, 7 jours/7 [Modifier](#)

Gestion des appels [Modifier](#)

- 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...

Autoriser les appelants à vérifier la messagerie vocale

Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal [Personal_RV](#) [Modifier](#)

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

Horaires de vacances [Liste de vacances et gestion des appels](#) Gérer

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

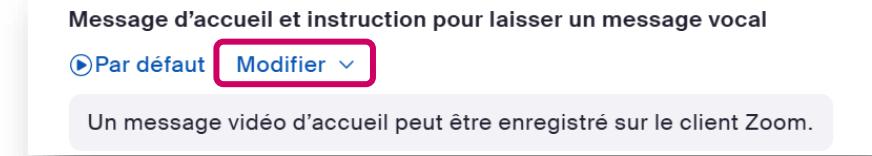
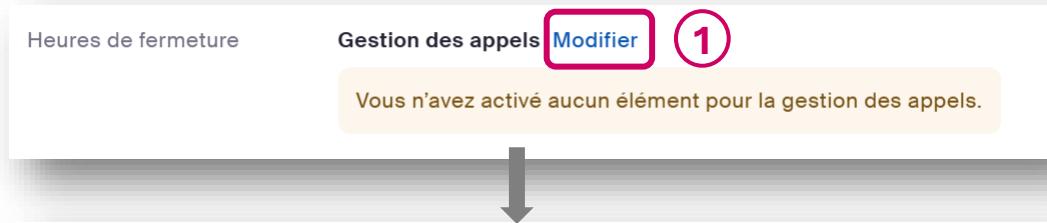
Configurer les équipements à faire sonner

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



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

Horaires de vacances Liste de vacances et gestion des appels **Gérer** 1

Téléphone > Paramètres > Liste de vacances et gestion des appels

Liste de vacances et gestion des appels

Ajouter 2

Ajouter des congés

Nom 3

Horaires de vacances 4

Toute la journée Il s'agit d'une fermeture récurrente

Modèle de récurrence 5

Tous les jours
Toutes les semaines, le Mercredi
Mensuellement, le troisième Mercredi
Chaque année, le 17 Septembre
Chaque année, le troisième Mercredi Septembre
Tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi)

Enregistrer 6 **Annuler**

Ajouter 7

Supprimer automatiquement les congés qui se sont terminés 8

vacances 2025 9

vacances 2025 **Modifier** 10

17 sept. 2025 - 19 sept. 2025 (3j)

Gestion des appels **Modifier** 11

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

En cas d'appel non répondu 12

Transférer vers la messagerie vocale... 13

Gestion des appels pendant les horaires de vacances

Zoom Phone Appliance Apps
 Zoom Desktop Apps
 Zoom Mobile Apps
 TEL_48256778D3BA_CARLVOGT

Ajouter un numéro de téléphone 14

Il n'y a aucun élément activé dans la liste de transfert des appels entrants pour les horaires de vacances. Si vous enregistrer 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** 15

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 pause

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

Heures de pause

Liste des pauses et traitement des appels **Gérer** 1

Ajouter 2

Liste des pauses et traitement des appels

Liste des pauses et traitement des appels

Ajouter 3

Pause déjeuner 4

Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven
12:00 ~ 13:00	12:00 ~ 13:00	12:00 ~ 13:00	12:00 ~ 13:00	12:00 ~ 13:00

Gestion des appels 5

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

En cas d'appel non répondu

Transférer vers la messagerie vocale... 6

Pause déjeuner 7

Ajouter Pause

Tous les jours ouvrés

Heures personnalisées 8

Nom 9

Pause déjeuner 10

Dim De 12:00 À 13:00 11

Lun De 12:00 À 13:00 12

Mar De 12:00 À 13:00 13

Mer De 12:00 À 13:00 14

Jeu De 12:00 À 13:00 15

Ven De 12:00 À 13:00 16

Sam De 12:00 À 13:00 17

Enregistrer 18

Annuler 19

Traitement des appels pendant les heures de pause

Zoom Phone Appliance Apps 20

Zoom Desktop Apps 21

Zoom Mobile Apps 22

TEL_48256778D3BA_CARLVOGT 23

Ajouter un numéro de téléphone 24

Il n'y a aucun élément activé dans la liste de transfert des appels entrants pendant les heures de pause. Si vous enregistrez ce choix, vous ne recevrez aucun appel pendant la période correspondante. 25

Fermer 26

Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal

Par défaut 27

Modifier 28

Un message vidéo d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom. 29

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 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](#) ▾

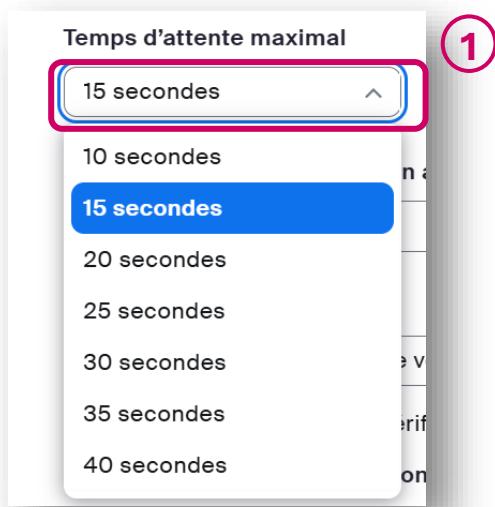
Un message vidéo d'accueil peut être enregistré sur le client Zoom.

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 répondu**s.

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. Celui peut être enregistré sur le client Zoom.

Ajouter un contenu audio 2

Ajouter un contenu audio

3 [Synthèse vocale](#) 4 [Télécharger](#) 5 [Enregistrement par ordinateur](#)

Nom de l'actif 4

Catégorie 5

Message à lire 6

Langue: American English Voix: Matthew-Male 6

Entrer un message 7

0/3000

Visibilité

Audios personnels Bibliothèque d'actifs (Public)

8 Ajouter Annuler

Ajouter un contenu audio

3 [Synthèse vocale](#) 4 [Télécharger](#) 5 [Enregistrement par ordinateur](#)

Nom de l'actif 4

Catégorie 5

Langue 6

American English 6

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.

8 Ajouter Annuler

Ajouter un contenu audio

3 [Synthèse vocale](#) 4 [Télécharger](#) 5 [Enregistrement par ordinateur](#)

Nom de l'actif 4

Catégorie 5

Langue 6

American English 6

Enregistrer l'audio

Cliquez sur le bouton Enregistrer pour démarrer l'enregistrement

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.

8 Ajouter Annuler

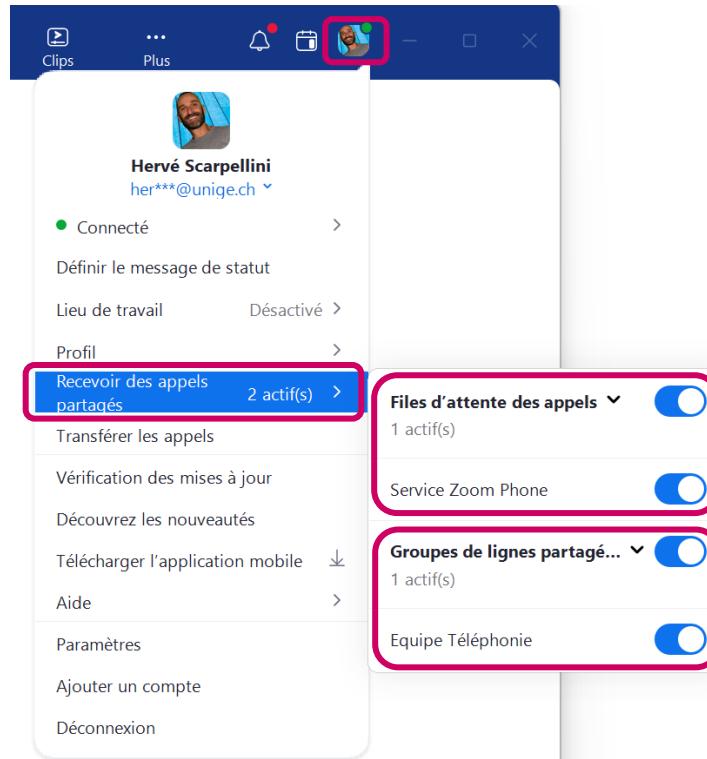
Divers

- 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**



Numéros bloqués

Par défaut (Non défini)

Numéros bloqués

Ajouter

Ajouter un numéro bloqué

+41 Entrer le numéro de téléphone

Enregistrer Annuler

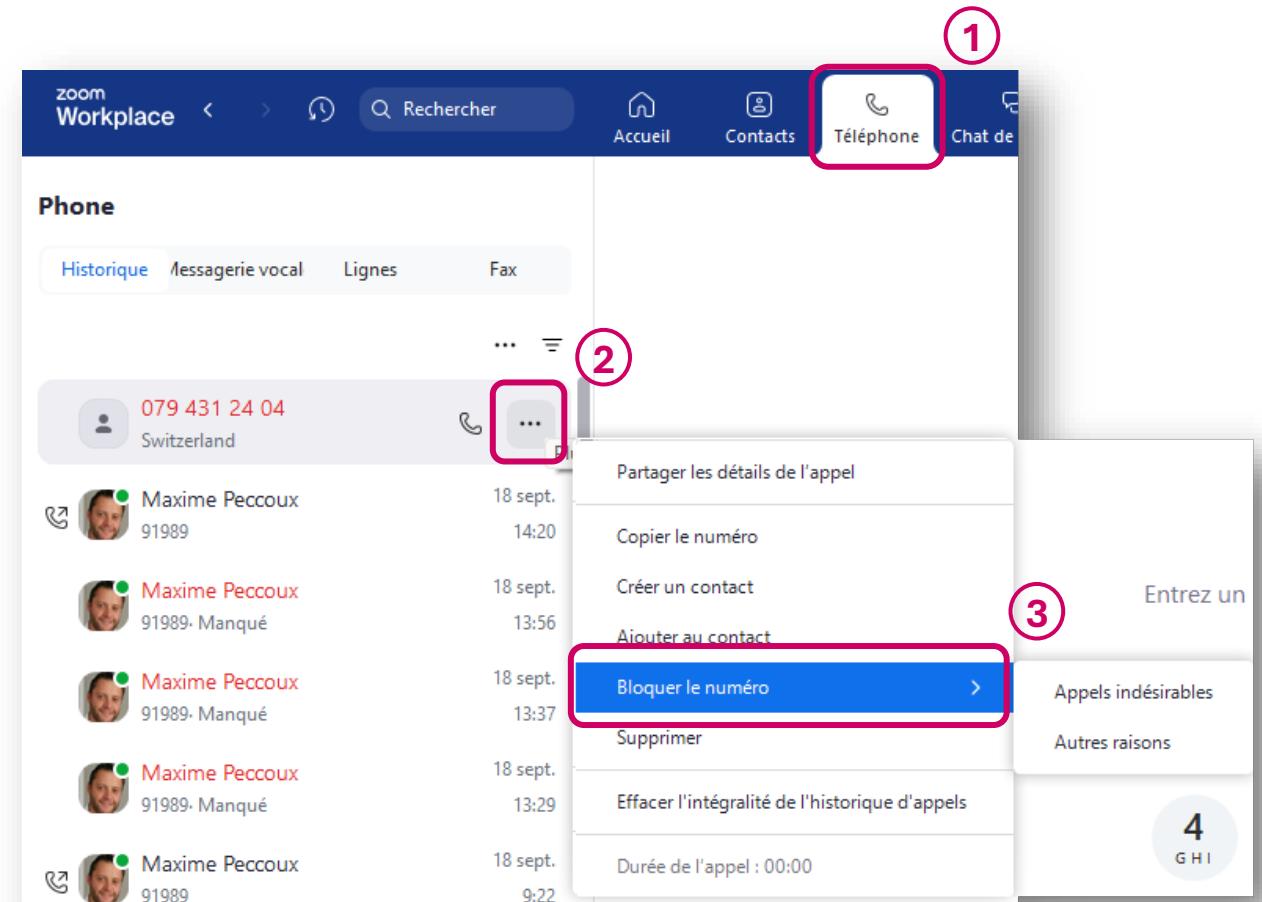
5

3 4

2

1

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