

Foire aux questions
Utilisation de la messagerie vocale



Vous trouverez ici les réponses aux principales questions posées en lien avec l'utilisation de la messagerie vocale.

1. Comment accéder à mes messages sur la messagerie vocale?

À partir d'un appareil IP (téléphone gris) relié au réseau du campus :

1. Appuyez sur la touche d'accès à la messagerie (bouton enveloppe OU Msgs).
2. Composez votre numéro d'identification personnel (mot de passe), suivi du #.

À partir d'un téléphone qui n'est pas relié au réseau du campus :

1. Composez le 418 656-7682 ou le 1 855 900-6885 (MVUL) (accessible de partout en Amérique du Nord).
2. Appuyez sur #.
3. Composez votre identificateur (numéro de poste), suivi du #.
4. Composez votre numéro d'identification personnel (mot de passe), suivi du #.

2. Comment initialiser ma boîte de messagerie à distance?

Pour initialiser votre boîte de messagerie à partir d'un appareil téléphonique qui n'est pas relié au réseau du campus, vous devez :

1. Composer le 418 656-7682 ou le 1 855 900-6885 (MVUL) (accessible de partout en Amérique du Nord).
2. Appuyer sur # pour la gestion de votre boîte vocale.
3. Composer votre identificateur (numéro de poste), suivi du #.
4. Composer votre numéro d'identification personnel (mot de passe), suivi du #.
5. Suivre les indications de la téléphoniste pour compléter l'initialisation.

3. Est-il possible de récupérer un message supprimé par erreur?

Vous pouvez récupérer un message supprimé pendant les 24 heures suivant la suppression. Pour ce faire :

1. Appuyez sur le bouton « msgs » de votre téléphone de bureau ou de l'extérieur, composez le 418 656-7682 pour accéder à votre boîte vocale.
2. Au menu principal, choisissez l'option « Anciens messages » (touche 4)
3. Sélectionnez ensuite l'option « Messages supprimés » (touche 2)
4. Choisissez l'option « Consultez » (touche 1).
5. Une fois le(s) message(s) consulté(s), vous pouvez si vous le souhaitez les restaurer (touche 9).

4. Qu'est-ce que je dois faire si ma boîte vocale est verrouillée?

Votre boîte vocale sera verrouillée après avoir composé six fois de suite un mauvais numéro d'identification personnel (mot de passe). Après 15 minutes, votre compte se déverrouille automatiquement. Vous pouvez alors tenter à nouveau d'accéder à votre boîte vocale. Si vous avez oublié votre numéro d'identification personnel (mot de passe), écrivez à aide@dti.ulaval.ca.

5. Qu'est-ce qu'un message de diffusion générale?

Les messages de diffusion générale sont des annonces de haute importance envoyées à toutes les boîtes vocales existantes sur le campus de l'Université Laval. Au contraire des autres moyens de communication institutionnelle, il assure l'expéditeur que le message sera entièrement entendu, car des règles d'écoute sont appliquées.

Ainsi, le système de messagerie vocale lit les messages de diffusion générale dès que vous accédez à votre boîte vocale. Vous devez écouter un message de diffusion générale dans sa totalité avant que le système vous autorise à consulter vos nouveaux messages ou à modifier vos options de configuration. Vous ne pouvez ni répondre, ni enregistrer un message de diffusion générale.

Pourquoi le message de diffusion générale reste dans ma boîte vocale?

Tant que le message de diffusion générale n'a pas été écouté au complet, le système le considère comme étant non lu. Il faut donc l'écouter au complet et l'effacer en appuyant sur # afin d'avoir accès à vos nouveaux messages. La touche 7 n'est pas valide pour effacer ce type de message.

6. Quelle est la différence entre le message d'accueil « standard » et le message d'accueil « secondaire »?

Le message d'accueil standard est le message d'accueil permanent, donc activé en tout temps.

Le message d'accueil secondaire est celui que vous enregistrez lors de vos absences ad hoc ou prolongées, par exemple lorsque vous quittez pour des vacances. Lorsque le message d'accueil secondaire est désactivé après une absence, le message d'accueil standard redevient automatiquement actif. Il n'est donc pas nécessaire de le réenregistrer à chaque fois.

7. Pourquoi le message d'accueil des congés ne s'active pas?

Ce type de message peut porter à confusion. Il s'agit ici du message des congés fériés et non pas d'un message d'accueil qui se fait entendre lorsque vous êtes en congé. Ce message d'accueil s'active lors d'un congé férié défini avec des dates et des heures dans le système de messagerie vocale.

Comme nous avons plusieurs entités avec différents calendriers et différents horaires, il n'est pas possible de faire appliquer un horaire de congés fériés sur le système de messagerie vocale de l'Université Laval. Vous ne pouvez donc pas activer ce type de message.

8. Pourquoi offrir l'option d'enregistrer les messages d'accueil en anglais-américain ou en français-canadien?

Par défaut, le système de messagerie vocale est en anglais-américain (English-US). Toutefois, il est possible de spécifier dans quelle langue vous désirez entendre les menus.

Il y a plusieurs sortes d'anglais, soit l'anglais-Angleterre, anglais-Australie et anglais-américain, de façon à ce que chaque clientèle reconnaisse les termes avec leurs accents respectifs.

En ce qui concerne le français, il y a le français-canadien et français-France. Ainsi, comme le système fonctionne par défaut avec l'anglais-américain, l'option « français-canadien » a été installé sur le système de messagerie vocale de l'Université Laval. C'est pourquoi le système offre le choix des deux langues.