

<https://voxsun.ecosmob.net/fr/phone-plans>

EQUIPEMENT :

Combien coûte votre système ?

VoxSun Telecom vous offre un système dans le "nuage" c'est-à-dire que les lignes sont virtuelles. Cela signifie qu'une ligne chez VoxSun correspond à 2 lignes chez la plupart des autres opérateurs téléphoniques.

C'est le système BOOST de VoxSun telecom, on vous garantit jusqu'à 2 appels concurrents par lignes en cas d'augmentation de votre volume d'appels. Vous bénéficiez donc jusqu'à 2 appels sortants ou un appel sortant + un appel entrant par ligne.

VoxSun sait que vous devez être "Toujours connecté" et obtenir le meilleur coût; nous mettons donc à votre disposition le "BOOST" qui multiplie gratuitement et automatiquement la capacité de vos lignes en fonction de vos besoins du moment.

La plupart des opérateurs vous imposent une ligne par utilisateur, donc une ligne par poste, alors que ce mode de facturation et de ressource n'est pas adapté aux entreprises d'aujourd'hui... Voilà pourquoi, VoxSun vous permet de souscrire à des lignes d'un côté et à des postes de l'autre afin de répondre au mieux à vos besoins réels et pour une meilleure flexibilité tarifaire.

Le coût du système est composé en 2 parties:

A-Service mensuel:

Ligne illimitée Canada et États-Unis à \$29.99 chaque

Chaque extension à 4.99 chaque

Service / Taxe 911 à \$1.99

Par exemple: Il vous coûtera donc un total de 5 lignes x \$29.99

= \$149.95 + 20 postes x \$4.99 = \$99.8 + 1 taxe 911 x \$1.99 = 249.75 + taxes
gouvernementales

B-Le matériel:

Veuillez noter que si vos appareils téléphoniques sont compatibles avec le système de VoxSun vous n'aurez besoin que du routeur de VoxSun et du service de reconfiguration.

Voici la liste les téléphones compatibles: <https://www.voxsun.com/equipement-telephonie/>

Les appareils téléphoniques:

En reprenant le même exemple, il vous faudrait 20 postes Yealink

20 T53 x 184.99\$ = 3699.80\$ + 1 routeur x 184.99\$ + 1 configuration de système de \$99.99 = \$3984.78

Voici la liste de tous nos appareils: <https://www.voxsun.com/equipement-telephonie/>

Le matériel de VoxSun est sous garantie et bien sûr des solutions de financement sont disponibles à partir de \$2000 d'achat.

Combien d'extension devrais-je prendre ?

Tout d'abord, laissez-moi vous expliquer comment fonctionnent nos extensions:

Une extension est simplement le numéro de poste que vous avez à la suite d'un numéro de tél. et qui vous permet d'être contacté parmi plusieurs autres utilisateurs du même système téléphonique.

Exemple: Le numéro principal de votre entreprise serait le +1 514-600-0155 et que vous ayez 20 téléphones, donc 20 utilisateurs sur votre système téléphonique. Il serait donc indispensable que la réceptionniste sache où diriger un appel du numéro principal vers le premier utilisateur. Dans ce cas, des extensions ou encore appelées postes ou même licences d'utilisateurs doivent être attribuées à chaque téléphone de chaque utilisateur.

Pour reprendre l'exemple ci-dessous, la réceptionniste automatisée pourrait donc transmettre les appels à chaque utilisateur avec des numéros d'extension de votre choix, par exemple du poste / extension 100 au poste / extension 119 pour un total de 20 postes qui pourront donc recevoir des appels.

Par conséquent, si vous avez 20 utilisateurs, vous aurez besoin de 20 extensions / postes.

Ensuite, vous pouvez également avoir des extensions virtuelles supplémentaires que vous pouvez attribuer à des employés qui seraient hors du bureau. Ces employés seraient donc joignables depuis le système téléphonique de VoxSun de votre bureau et cela même si ils sont à l'extérieur. Les appels de ces employés pourront donc être transférés depuis leurs extensions vers leurs cellulaires ou n'importe quels numéros externes d'ailleurs.

Voulez-vous recevoir une soumission avantageuse avec la promotion du moment en quelques minutes ? Cliquez ici : https://www.voxsun.com/offer/form_fr.html

Fournissez-vous des numéros internationaux ?

Oui, absolument ! Vous pouvez choisir des numéros de téléphone de plus de 50 pays.

Vous pouvez donc avoir un bureau à Montréal et avoir un numéro du Royaume Uni ou de la France connecté sur votre système téléphonique de VoxSun sans aucune restriction.

Cette facilité vous permet d'ouvrir de nouveaux marchés et de servir vos clients dans d'autres régions avec des numéros de la localité de votre clientèle ciblée.

Voici la liste ici:

<https://www.voxsun.com/les-offres-telephonie/>

Voulez-vous recevoir une soumission avantageuse avec la promotion du moment en quelques minutes ? Cliquez ici : https://www.voxsun.com/offer/form_fr.html

Qu'est-ce qu'une extension ?

Une extension est simplement le numéro de poste que vous avez à la suite d'un numéro de tél. et qui vous permet d'être contacté parmi plusieurs autres utilisateurs du même système téléphonique.

Exemple: Le numéro principal de votre entreprise serait le +1 514-600-0155 et que vous ayez 20 téléphones, donc 20 utilisateurs sur votre système téléphonique. Il serait donc indispensable que la réceptionniste sache où diriger un appel du numéro principal vers le premier utilisateur. Dans ce cas, des extensions, ou encore appelées postes ou même licences d'utilisateurs doivent être attribuées à chaque téléphone de chaque utilisateur.

Pour reprendre l'exemple ci-dessous, la réceptionniste automatisée pourrait donc transmettre les appels à chaque utilisateur avec des numéros d'extension de votre choix, par exemple du poste / extension 100 au poste / extension 119 pour un total de 20 postes qui pourront donc recevoir des appels.

Voulez-vous recevoir une soumission avantageuse avec la promotion du moment en quelques minutes ? Cliquez ici : https://www.voxsun.com/offer/form_fr.html

Qu'est-ce qu'un poste ?

Un poste est un synonyme d'une extension ou même de la licence de téléphone ou certains l'appellent même tout simplement un poste téléphonique, autrement un téléphone de bureau.

Une - un poste / extension / une licence de téléphone ou un poste téléphonique est simplement le numéro que vous composez à la suite d'un numéro de tél et à la demande de la réception automatisée et qui vous permet d'être contacté ou de contacter plusieurs autres utilisateurs d'un même système téléphonique.

Exemple : Le numéro principal de votre entreprise serait le +1 514-600-0155 et que vous ayez 20 téléphones, donc 20 utilisateurs sur votre système téléphonique. Il serait donc indispensable que la réceptionniste sache où diriger un appel du numéro principal vers le premier utilisateur. Dans ce cas des extensions, ou encore appelées postes ou même licences d'utilisateurs doivent être attribuées à chaque téléphone de chaque utilisateur.

Pour reprendre l'exemple ci-dessous, la réceptionniste automatisée pourrait donc transmettre les appels à chaque utilisateur avec des numéros d'extension de votre choix, par exemple du poste / extension 100 au poste / extension 120 pour un total de 20 postes qui pourront donc recevoir des appels.

Voulez-vous recevoir une soumission avantageuse avec la promotion du moment en quelques minutes ? Cliquez ici : https://www.voxsun.com/offer/form_fr.html

Combien de serveurs téléphoniques avons-nous ?

Tandis que VoxSun ne divulgue pas le nombre de serveurs exact que nous avons, la fiabilité, la sécurité et la stabilité sont primordiaux pour nous. C'est pour cela aussi que nous avons un SLA.

Chaque serveur comporte des composants redondants. De plus, nous utilisons des clusters de plusieurs serveurs avec la technologie de haute disponibilité (HA) dans 3 centres de données différents pour la redondance.

Voulez-vous recevoir une soumission avantageuse avec la promotion du moment en quelques minutes ? Cliquez ici : https://www.voxsun.com/offer/form_fr.html

Enlevez les frais de shipping je vais passer récupérer mon matériel, vous êtes situé où ?

Malheureusement, VoxSun ne reçoit pas de clientèle. Nos services restent compétitifs grâce à une organisation de gestion à distance totalement optimisée. *

Vous pouvez nous écrire à sales@voxsun.com pour vos requêtes de vente ou à sales@voxsun.com pour toute demande de configuration.

Ensuite, nous sommes disponibles au téléphone à tout moment au +1 877-9-VoxSun

Combien de temps est-ce qu'un transfert de numéro prend ?

Les conditions techniques pour un transfert de numéro de téléphone depuis votre fournisseur actuel vers VoxSun s'appelle portage.

Le temps qu'il faut pour compléter la demande de portage dépend principalement de l'emplacement de votre numéro de téléphone ainsi que de votre fournisseur actuel.

En général pour les grandes villes, comme Montréal ou Toronto, le portage peut s'effectuer dans la semaine suivant la réception des informations. Pour les plus petites villes, une demande de portage peut prendre deux semaines ou plus. Quels que soit le délai, nous travaillerons avec vous pour déterminer une date convenable pour les numéros devant être transférés pour assurer que la migration s'effectue sans encombres.

Comment faire les transferts d'appels vers mon cellulaire moi-même sur mon téléphone ?

Il existe plusieurs méthodes pour le transfert d'appels. Vous pouvez le configurer sur votre téléphone de bureau IP ou depuis le portail VoxSun en tant que règle pour les appels entrants. L'avantage de configurer une règle pour les appels entrants est que vous pouvez les paramétrier de manière à suivre un programme spécifique, les appels qui proviennent de la file d'attente seront ignorés et cela va continuer à fonctionner même si votre téléphone de bureau est déconnecté ou hors ligne.

Pour configurer le transfert d'appel sur votre téléphone de bureau :

1. Appuyez sur le bouton "Menu" sur l'écran. C'est le quatrième bouton en partant de la gauche.

(Si votre téléphone montre autre chose que "Menu" à cet endroit, cliquez sur le bouton « X » sous les flèches pour fermer la fenêtre pop-up.)

2. Allez sur "Fonctionnalités", ensuite ">Transfert d'appel et ensuite "Toujours transférer".
(Remarque : il est important de ne pas configurer les deux autres types de transfert d'appel, car ceux-ci pourraient s'opposer aux autres fonctionnalités de votre système téléphonique.)
3. Utilisez la flèche droite ou gauche sur le téléphone pour passer de l'option "toujours transférer " à "Activé ".
4. Utilisez la flèche vers le bas pour aller à "Transférer à" et tapez sur le numéro de téléphone vers lequel vous voulez transférer l'appel. Veuillez noter que vous devez toujours ajouter "1" avant le numéro. Donc, par exemple, un transfert vers 5146000155 doit être écrit 15146000155
5. Cliquez sur "Enregistrer" pour enregistrer et activer le transfert d'appel.

Le transfert d'appel est activé. A chaque fois que le transfert d'appel est activé, vous verrez une flèche en haut de l'écran de votre téléphone qui vous indique que le transfert d'appel est actif et votre téléphone de bureau ne sonnera pas.

Pour désactiver le transfert d'appel :

Si vous utilisez le téléphone T46/T48/T54/T57 :

Vous pouvez simplement appuyer sur la flèche de renvoi en bas à droite de votre téléphone pour désactiver ou activer le transfert. Lorsque vous appuyez dessus, il va utiliser le dernier numéro de téléphone que vous avez configuré pour le transfert d'appel. Vous pouvez simplement appuyer sur la flèche de transfert en bas à droite de votre téléphone pour passer de transférer à ne pas transférer. Lorsque vous basculez, il utilisera le dernier numéro que vous avez configuré pour votre transfert.

Pour tous nos modèles de téléphone :

Suivez les mêmes consignes pour activer le renvoi, mais à la place réglez l'option "Toujours transférer" sur "Désactiver".

Pour activer le renvoi d'appels par le portail VoxSun :

1. Connectez-vous sur le portail VoxSun en tant qu'administrateur ou utilisateur.
2. Cliquez sur "Extension" dans la barre latérale gauche.
3. Cliquez sur le lien bleu souligné de l'extension pour laquelle vous souhaitez activer le renvoi.
4. Cliquez sur l'icône des "Règles des appels entrants"
5. Dans les règles des appels, ajoutez une nouvelle règle avec les paramètres suivants :
 - a. Action : Transférez à
 - b. Numéro(s): Tapez le numéro de téléphone ou l'extension où vous souhaitez transférer l'appel. Cela doit être un numéro sans espace, tiret ou autre caractères spéciaux. Par ex. : 5141234567

- c. Sonnez pour : 20 (nous vous conseillons 20 secondes pour vous assurer que la messagerie de votre téléphone portable ne s'active pas au cas où vous ne pouvez pas répondre à l'appel)
 - d. Réglez aussi l'extension "appeler aussi". Cela va assurer que votre téléphone de bureau sonne aussi en même temps que votre téléphone portable.
 - e. Réglez "Suivre" les autres règles que l'appel n'est pas complété. Cela est nécessaire pour que l'appel puisse aller sur votre messagerie vocale VoxSun lorsque vous ne répondez pas à l'appel sur votre téléphone portable.
 - f. Laissez les autres paramètres sur leurs options par défaut.
6. Cliquez sur le bouton "OK" pour ajouter la règle.
 7. Il faut ajouter une seconde règle pour transférer l'appel à la boîte vocale si vous ne répondez pas à votre téléphone portable. Créer une nouvelle règle avec les paramètres suivants :
 - a. Action: Transférez à
 - b. Réglez sur "messagerie vocale" de l'extension
 - c. Laissez les autres paramètres sur leurs options par défaut.
 8. Cliquez sur le bouton "OK" pour ajouter la règle

Vous avez désormais activé le renvoi d'appel vers votre extension.

Si vous souhaitez désactiver le renvoi d'appel, cliquez sur la coche verte des deux règles dans la table des règles pour qu'ils deviennent des « X » rouges. Vous pouvez ainsi les réactiver en cliquant sur les icônes « X » rouges pour les transformer en coches vertes pour activer le renvoi.

Avez-vous des softphones ?

Oui. VoxSun a des applications softphone pour les dispositifs Android et Apple iOS. Vous pouvez télécharger les applications à partir des liens suivants :

iOS (iPhone/iPad/iPod) App Store : <https://apps.apple.com/ca/app/voxsun-app/id1313393585>

Google Play Store pour Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.voxsun.www1>

Nous allons aussi bientôt avoir des softphones pour Windows et Mac. En attendant, notre équipe d'assistance technique peut vous aider à configurer une application partenaire de softphone qui fonctionnera sur votre ordinateur afin de profiter de votre système VoxSun où que vous soyez et quel que soit le dispositif que vous utilisez.

Comment utiliser l'application Voxsun pro ? Quels sont les accès pour l'application VoxSun ?

Les applications VoxSun Pro sont disponibles pour les dispositifs Android et Apple iOS. Vous pouvez télécharger les applications grâce aux liens suivants :

iOS (iPhone/iPad/iPod) App Store: <https://apps.apple.com/ca/app/voxsun-app/id1313393585>

Google Play Store pour Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.voxsun.www1>

Les informations de connexion de votre application VoxSun Pro sont en général envoyées par courriel par notre équipe d'assistance technique. Si vous perdez cet email ou avez besoin d'obtenir les informations d'accès pour de nouvelles extensions, veuillez envoyer un mail à support@voxsun.com avec les détails des extensions qui ont besoin d'un accès à l'application.

Mon téléphone ne marche pas, quoi faire ?

Il y a plusieurs raisons qui expliquent pourquoi votre téléphone est déconnecté. Voici les situations courantes et les étapes pour régler le problème :

Si l'écran du téléphone est vide :

Cela indique souvent que le téléphone n'est pas alimenté.

Si votre téléphone n'est pas alimenté par le PoE et que vous utilisez une prise murale classique :

1. Assurez-vous que l'adaptateur est bien branché dans le mur.
2. Débranchez l'adaptateur et rebranchez-le.
3. Essayez de brancher l'adaptateur dans une autre prise.
4. Si vous avez un autre téléphone VoxSun du même modèle, vous pouvez remplacer l'adaptateur avec celui de l'autre téléphone pour vérifier si l'adaptateur est défectueux. Avant de remplacer, assurez-vous que le voltage du nouvel adaptateur est 5V. Utiliser un adaptateur avec le mauvais voltage peut définitivement abîmer votre téléphone et cela ne sera pas couvert par la garantie.

Si votre téléphone est alimenté par un PoE (l'alimentation est fournie par le bouton réseau):

1. Assurez-vous que le câble du réseau qui va dans l'interrupteur/la prise est branché dans le port "Internet" du téléphone et assurez-vous que le câble est bien branché jusqu'à ce que vous entendiez un "clic".
2. Essayez d'échanger le câble réseau avec un autre câble réseau qui fonctionne, au cas où ce câble est défectueux.

3. Essayez de brancher le téléphone dans un autre port réseau de votre routeur/switch au cas où ce port est défectueux.
4. Si vous êtes dans un bureau équipé de nombreux téléphones, vous pouvez apporter ce téléphone à l'endroit où un autre téléphone fonctionne et branchez-le à la place de l'autre téléphone pour vérifier si la connexion réseau est défectueuse.

Si la situation n'est toujours pas résolue après ces étapes, veuillez contacter votre administrateur réseau sur votre site ou l'assistance technique de VoxSun.

Si le téléphone affiche "Réseau indisponible" sur l'écran :

Ce message indique que le téléphone ne détecte pas qu'il est physiquement connecté au réseau. Veuillez suivre ces étapes de dépannage suivantes :

1. Assurez-vous que les autres téléphones et ordinateurs ou le réseau sont en mesure de se connecter à internet, au cas où votre switch ou routeur est défectueux.
2. Assurez-vous que le câble réseau qui va à votre routeur/switch est branché dans le port "Internet" de votre téléphone et assurez-vous que le câble est bien branché et que vous entendez un "clic".
3. Assurez-vous que l'autre extrémité du câble est bien connectée à une switch ou routeur et assurez-vous que le câble est complètement branché et que vous entendez un "clic". La plupart des switches et routeurs ont un voyant LED correspondant à chaque port ; assurez-vous que le voyant de ce port est allumé ou clignotant.
4. Essayez d'échanger le câble réseau avec un câble réseau qui fonctionne, au cas où le câble est défectueux.
5. Essayez de brancher le téléphone dans un autre port de votre routeur/switch, au cas où le port est défectueux.
6. Si vous êtes dans un bureau équipé de nombreux téléphones, vous pouvez apporter ce téléphone à l'endroit où un autre téléphone fonctionne et branchez-le à la place de l'autre téléphone pour vérifier si la connexion réseau est défectueuse.

Si le problème n'est toujours pas résolu après ces étapes, veuillez contacter votre administrateur réseau de votre site ou l'assistance technique de VoxSun.

Si le téléphone affiche "Obtention d'une adresse IP" sur l'écran :

Ce message indique que le téléphone, bien que reconnaissant une connexion physique au réseau, n'a pas été attribué une adresse par le routeur local.

Si c'est un téléphone que vous avez déplacé récemment (par exemple, à une différente adresse, ou entre la maison et le bureau) et ce message n'apparaît que sur un seul téléphone, cela vient sans doute du fait que le téléphone a été configuré pour utiliser un VLAN. Veuillez contacter l'assistance VoxSun pour vérifier et retirer le tag VLAN ou le retirer de votre téléphone.

Si ce n'est pas le cas, suivez les étapes suivantes pour dépanner :

1. Assurez-vous que les autres téléphones et ordinateurs sur le réseau arrivent à capter internet, au cas où votre switch ou routeur serait défectueux.
2. Assurez-vous que le câble du réseau qui va dans votre router/switch est branché au port "Internet" de votre téléphone et assurez-vous que ce câble est bien branché jusqu'à ce qu'il y ait un "click".
3. Essayez de remplacer le câble réseau par un autre câble réseau qui fonctionne, au cas où le câble est défectueux.
4. Essayez de brancher le téléphone dans un autre port réseau dans votre router/switch, au cas où le port est défectueux.
5. Si vous êtes à la maison ou dans un petit bureau, essayez de redémarrer la switch et le router.
6. Si vous êtes dans un bureau équipé de nombreux téléphones, vous pouvez apporter ce téléphone à l'endroit où un autre téléphone fonctionne et le brancher à la place de l'autre téléphone pour vérifier si la connexion réseau est défectueuse.

Si le problème n'est toujours pas résolu après ces étapes, veuillez contacter votre administrateur réseau sur votre site ou l'assistance technique de VoxSun.

Si le téléphone affiche "Pas de service" sur l'écran :

Ce message indique qu'alors que le téléphone détecte la connexion réseau locale, il ne peut pas atteindre le système téléphonique de VoxSun dans le nuage. Une autre possibilité est que l'extension du téléphone est désactivée ou a été annulée. Suivez les étapes suivantes pour dépanner.

1. Assurez-vous que les autres téléphones ou ordinateurs sur le réseau arrivent à capter internet, au cas où il y ait une coupure internet.
2. Redémarrez le téléphone affichant le message "Pas de Service" sur son écran.
3. Redémarrez le routeur et modem de votre réseau.
4. Si vous êtes dans un bureau équipé de nombreux téléphones, vous pouvez apporter ce téléphone à l'endroit où un autre téléphone fonctionne et branchez-le à la place de l'autre téléphone pour vérifier si la connexion réseau est défectueuse.
5. Si vous utilisez un routeur pare-feu autre que celui de VoxSun : vérifiez que la fonction SIP ALG est désactivée sur votre routeur, que les ports corrects sont ouverts sur votre pare-feu et que la coupure NAT UDP est réglée sur 120 seconde ou plus.

Si le problème n'est toujours pas résolu après ces étapes, veuillez contacter votre administrateur réseau sur votre site ou l'assistance technique de VoxSun.

Si vous entendez le message vocal "Il n'y a pas assez de crédit pour passer cet appel" après avoir composé un numéro :

Si vous essayez de composer un numéro étranger, cela veut dire que vos crédits pour les appels internationaux sont épuisés. Veuillez contacter le service facturation de VoxSun pour rajouter du crédit d'appels internationaux.

Si vous composez le numéro d'une extension locale ou un numéro de téléphone local, cela veut dire que votre compte a peut-être été suspendu suite à un problème de facturation. Veuillez contacter le service de facturation VoxSun dès que possible.

Vous pouvez contacter l'assistance VoxSun en appelant le 514-600-0155 ou par mail : support@voxsun.com

Vous pouvez contacter le service facturation VoxSun en appelant le 514-600-0155 ou par mail : billing@voxsun.com

Est-ce que qu'on ne peut recevoir les appels manqués par courriel ?

Même si pour le moment il n'est pas possible de recevoir un courriel à chaque fois que vous ratez un appel, nous avons une fonction messagerie vocale vers email qui permet de vous envoyer un enregistrement du message vocal qu'on vous a laissé. En général, le correspondant laisse un message vocal quand il ne peut pas joindre l'extension.

Vous pouvez aussi accéder au compte-rendu complet des appels dans le portail VoxSun en cliquant sur le lien "Rapports" dans la barre latérale gauche.

Comment mettre un message d'accueil ? Et comment ajouter le message sur le menu d'accueil ?

Grâce à la flexibilité du système (IVR) de notre menu d'accueil, il existe différentes options de configuration et personnalisation possibles.

Pour ajouter un nouveau menu d'accueil (IVR) ou changer votre menu d'accueil, veuillez nous contacter par mail à support@voxsun.com pour que nous aidions.

Est-ce qu'on peut utiliser le téléphone à la maison ?

Oui, un des avantages du fait que VoxSun soit un système de téléphonie par le nuage est que vous pouvez utiliser vos téléphones partout dans le monde, tant que vous avez une connexion internet haut-débit, stable et illimitée.

N'oubliez pas que, sauf si vous avez installé un routeur VoxSun à la maison, vous ne bénéficierez pas de la technologie ActivVoice QoS, donc la qualité des appels va varier quand il y a des transferts de réseau.

Si vous utilisez votre propre routeur, vous devrez aussi vous assurer que la fonction SIP ALG est désactivée dessus, car la plupart des routeurs l'active par défaut et cela provoque des changements de stabilité pour les téléphones IP.

Est-ce qu'on peut modifier le nom d'utilisateur ?

Le nom d'utilisateur que vous avez utilisé pour vous connecter à l'application VoxSun Pro ou votre softphone SIP ne peut pas être modifié.

Cependant, vous pouvez changer le nom d'utilisateur de connexion d'un utilisateur par le portail du système de téléphonie VoxSun :

1. Connectez-vous au portail VoxSun avec les informations fournies par votre administrateur de votre système de téléphonie.
2. Depuis le tableau d'utilisateur, cliquez sur l'utilisateur dont vous voulez changer le nom d'utilisateur.
3. Cliquez sur l'icône "Modifier l'utilisateur".
4. Depuis cette page, vous pouvez désormais modifier le nom d'utilisateur en changeant le contenu de la zone de texte sur la même ligne que "Nom d'utilisateur".
5. Si vous avez besoin de modifier ou de créer un nouveau mot de passe pour cet utilisateur, vous pouvez aussi le faire par cette page.
6. Cliquez sur "OK" pour enregistrer les modifications.

Est-ce qu'on peut configurer nous-mêmes nos téléphones ?

Les téléphones de bureau VoxSun sont conçus pour se configurer tout seuls automatiquement avec l'identité de leur extension la première fois qu'ils sont mis en route.

Dans certains cas, ou si vous utilisez un téléphone de bureau qui n'est pas VoxSun IP, une configuration manuelle ou un processus supplémentaire peut être exigé. Veuillez contacter notre service d'assistance si vous avez des questions ou des problèmes.

C'est quoi la distance pour les téléphones sans fil ?

Nos téléphones sans fil utilisent la version professionnelle du protocole DECT qui leur permet de bénéficier d'une portée impressionnante. Sans interférences ou obstructions (comme à l'extérieur), nos téléphones sans fil ont une portée allant jusqu'à 300 mètres. À l'intérieur et dans un bureau classique, la portée va jusqu'à 50 mètres.

Quelle est la différence entre un Ring Group et une file d'attente ?

Un ring group est simplement une extension dont le transfert d'appels vers un ou plusieurs téléphones en même temps est actif. Une file d'attente est une extension spécialisée qui est conçue pour distribuer des appels à plusieurs téléphones.

Une file d'attente a aussi la capacité de maintenir les personnes en attente pendant une durée déterminée si tous les téléphones qui sont dans la file d'attente (ou agents) sont sur d'autres appels.

Comparée à un ring group, une file d'attente a de nombreux avantages : les files d'attente offrent des statistiques détaillées (temps d'attente, taux d'abandon, etc.), les files d'attente sont intelligentes car elles ne suivent pas les règles des appels entrants lorsqu'elles distribuent les appels, les agents dans la file d'attente peuvent utiliser un code fonction pour se connecter à ou se déconnecter de la file d'attente pour vérifier s'ils reçoivent des appels ou pas et les files d'attente regroupe les enregistrements d'appels (si activés) de tous les appels à un seul endroit.

Même s'il y a quelques rares exceptions, nous conseillons généralement d'utiliser une file d'attente quand vous souhaitez faire sonner plus d'un téléphone en même temps.

Comment accéder à distance à ma boîte vocale ?

Le système VoxSun est flexible et comprend 3 méthodes pour accéder à votre boîte vocale à distance.

Première méthode : Boîte vocale à email

Une de nos fonctionnalités préférées est la possibilité de recevoir des messages vocaux laissés sur un téléphone sur une adresse mail. Dès que quelqu'un vous laisse un message vocal, le système téléphonique vous envoie le message vocal par mail avec le nom et le numéro de téléphone du correspondant dans la ligne objet et leur message en tant que pièce jointe audio. C'est une méthode efficace pour gérer et écouter vos messages vocaux de n'importe quel endroit où vous pouvez accéder à vos emails.

Si votre adresse mail a été fournie lors de la configuration du système de téléphonie, cette fonctionnalité gratuite devrait déjà être déjà active ! Sinon, veuillez contacter support@voxsun.com avec votre numéro d'extension et adresse mail pour que nous puissions l'activer pour vous.

Seconde méthode : Accès à distance par téléphone

Si vous avez un accès limité à internet ou emails, vous pouvez accéder à votre boîte vocale à distance par un téléphone en suivant ces étapes :

1. Appelez votre numéro de téléphone du système VoxSun qui est connecté à votre IVR (menu de bienvenue).

2. Composez les trois ou quatre numéros de l'extension du téléphone sur lequel vous souhaitez vérifier la boîte vocale.
3. Attendez le message d'accueil de la boîte vocale et appuyez sur la touche étoile*** pendant le message d'accueil.
4. On vous demandera de saisir votre mot de passe PIN et ensuite vous pourrez accéder à au système de la boîte vocale comme quand vous le faites par votre téléphone.

Troisième méthode : Par le portail VoxSun

Si vous accédez à votre compte sur le portail du système de téléphonie VoxSun, vous pouvez accéder à votre boîte vocale par un navigateur web :

1. Connectez-vous au portail VoxSun Portal avec les informations fournies par votre administrateur du système de téléphonie.
2. Cliquez sur l'icône "Boîte vocale".
3. Vous pouvez voir une liste de boîtes vocales et vous pouvez écouter, télécharger ou effacer chaque message vocal à partir du tableau.

Puis-je activer un message temporaire sur ma boîte vocale ?

Un message temporaire d'accueil vous permet de remplacer un message d'origine. Vous pouvez facilement retirer le message temporaire d'accueil et remettre le message d'indisponibilité d'origine une fois que vous êtes revenu.

Vous pouvez enregistrer un message d'accueil (généralement pour les périodes de vacances ou les moments où vous n'êtes pas au bureau pour un certain temps) en suivant les étapes suivantes :

1. Appuyez sur le bouton enveloppe de votre téléphone pour composer le numéro de votre boîte vocale ou accéder à votre boîte mail à distance.
2. Saisissez le mot de passe PIN de votre boîte mail lorsque on vous le demande. (le PIN par défaut est 1234)
3. Appuyez sur la touche "0" pour saisir le menu des options avancées
4. Appuyez sur la touche "4" pour enregistrer le message temporaire.
5. L'enregistrement commencera après le bip. Une fois le message enregistré, appuyez sur "#" pour arrêter l'enregistrement.
6. Vous devrez alors confirmer votre enregistrement. Appuyez sur "1" pour accepter votre enregistrement. Si vous souhaitez enregistrer appuyez sur "3" et vous pouvez aussi appuyer sur "2" pour écouter l'enregistrement.
7. Le message temporaire est désormais activé. Vous pouvez raccrocher le téléphone ou accéder à une autre option.

Une fois que vous serez revenu et que vous souhaitez retirer le message temporaire, suivez ces instructions :

1. Appuyez sur le bouton enveloppe de votre téléphone pour composer le numéro de votre boîte vocale ou accéder à votre boîte mail à distance.
2. Tapez le code PIN de votre boîte vocale lorsqu'on vous le demande.

3. Appuyez sur la touche "0" pour saisir le menu des options avancées
4. Appuyez sur la touche "4" pour enregistrer le message temporaire.
5. Appuyez sur la touche "2" pour effacer le message temporaire.
6. Le message d'accueil temporaire est désormais activé. Vous pouvez raccrocher le téléphone ou accéder à une autre option.

Comment puis-je modifier la musique d'attente d'une extension moi-même ?

D'abord, vous devez choisir la musique que vous souhaitez passer lorsque quelqu'un est en attente. Vous pouvez télécharger votre pack musique sans droits d'auteurs sur le lien suivant : <https://secure.voxsun.com/billing/dl.php?type=d&id=56>

Vous pouvez aussi choisir votre propre musique, mais vous aurez besoin de vérifier que vous avez le droit de passer cette musique en tant que musique d'attente sur votre système de téléphonie. Ce fichier son doit être au format .a .wav, mono, encodé u-law et à 8000 Hz.

La première étape est le téléchargement du fichier sur votre système de téléphonie en suivant les étapes suivantes :

1. Cliquez sur "Communications unifiées" sur la barre latérale gauche.
 2. Cliquez sur l'icône "Sons".
 3. Cliquez sur l'icône Ajouter du son.
 4. Tapez le nom du morceau dans le champ "Nome" et vérifiez "C'est la musique d'attente" Ensuite, parcourez le fichier son musique dans la section "Nom du fichier".
 5. Cliquez sur le bouton "OK" pour charger le fichier.
6. Si vous voulez ajouter plus d'un morceau qui sera sélectionné au hasard lorsqu'un appel sera mis en attente, recommencez simplement les étapes 2 et 6.

Une fois la musique ajoutée, vous aurez besoin de l'appliquer à chaque extension sur laquelle vous souhaitez que cette musique soit jouée à la place de celle par défaut : Cliquez sur "extensions" sur la barre latérale gauche.

1. Cliquez sur l'extension dont vous souhaitez changer la musique d'attente.
2. Cliquez sur l'icône "Réglage du terminal téléphonique".
3. Sur la ligne "Dossier musique d'attente par défaut", cliquez sur l'icône note de musique à droite du champ du texte.
4. Cliquez sur le dossier avec deux barres obliques (//) sur la gauche et cliquez sur "Ignorer".
(Les deux barres obliques font référence à votre propre musique d'attente alors que les quatre barres obliques font référence à la musique d'attente par défaut).
5. Cliquez sur le bouton "OK «en bas de la page pour enregistrer la sélection de musique d'attente.
6. Répétez les mêmes étapes pour chaque extension dont vous voulez changer la musique d'attente.

Comment ajouter une deuxième adresse courriel pour recevoir les messages vocaux ?

Même si nous encourageons l'utilisation des listes de distribution sur votre serveur email ou fournisseur email pour distribuer les messages vocaux à plusieurs emails, vous pouvez ajouter une deuxième adresse mail pour la distribution de messages vocaux par le portail du système de téléphonie VoxSun. Vous pouvez suivre les étapes suivantes :

1. Connectez -vous à votre portail VoxSun en tant qu'administrateur et à votre PBX.
2. Depuis la liste des utilisateurs dans le tableau, cliquez sur l'utilisateur qui a besoin d'un second mail.
3. Cliquez sur l'icône "Modèle Email".
4. Dans la ligne "Notification de message vocal", cliquez sur la case à cocher dans la colonne "Adresse mail" et tapez la seconde adresse mail dans le champ texte à droite de la case à cocher.
5. Cliquez sur le bouton OK pour enregistrer la modification.

Comment enregistrer un appel ?

Si l'enregistrement d'appel permanent n'est pas activé sur une extension, vous pouvez enregistrer un appel en composant *1 (étoile suivie de 1) pendant l'appel. Il est important que cette combinaison soit composée après le début de l'appel vocal.

Si vous le souhaitez, vous pouvez aussi activer l'enregistrement d'appel permanent sur une extension pour que tous les appels depuis et vers l'extension soient enregistrés.

Vous pouvez demander à notre équipe d'assistance d'activer cette fonction pour vous, ou vous pouvez le faire vous-même à partir du portail en suivant les instructions suivantes :

- 1) Dans le portail du système de téléphonie VoxSun, cliquez sur "Extensions" sur la barre latérale de gauche.
- 2) Dans le tableau des extensions, trouvez l'extension où vous souhaitez activer l'enregistrement permanent et cliquez sur le lien bleu avec son nom.
- 3) Cliquez sur l'icône "Réglage du terminal du téléphone".
- 4) Dans la section "Enregistrement d'appel", cliquez sur le bouton à côté de "Tous les appels sont enregistrés" et assurez-vous que vous réglez l'option "Supprimez automatiquement les enregistrements après _ jours" à 7 jours ou moins.

(Votre compte VoxSun comprend environ 200 d'espace d'enregistrement gratuit, il est donc important de supprimer les anciens enregistrements, pour ne pas manquer d'espace et vous assurer que les enregistrements ne s'arrêtent pas.)

- 5) Cliquez sur "OK" pour enregistrer les paramètres.

Quelle est la procédure à suivre pour modifier l'affichage téléphonique d'une extension ?

Comme l'afficheur téléphonique est utilisé pour identifier votre emplacement pour les appels vers les services d'urgence 911, il ne peut être changé que par notre service d'assistance technique.

Veuillez contacter notre service d'assistance technique par mail au support@voxsun.com pour demander une modification de l'afficheur téléphonique et pour vous assurer qu'il contient le plus de détails possible.

Comment puis-je configurer l'une des touches de mon téléphone avec l'extension d'un de mes collaborateurs ?

Pour configurer les boutons sur le côté de l'écran en tant que boutons de numérotation rapide, qui vous permettent également de voir le statut de l'extension, suivez les étapes suivantes:

- 1) Appuyez et tenez sur le bouton dont vous voulez configurer jusqu'à ce qu'une fenêtre de configuration s'ouvre.
- 2a) Pour configurer un bouton de type BLF qui vous permet de savoir si l'extension est en ligne, configurez les options suivantes:

Type: BLF

ID Compte : Ligne 1

Libellé : Écrivez le nom que vous voulez donner à ce bouton.

Valeur : Écrivez «XXXX*» suivi du numéro de l'extension. Par exemple, pour configurer un bouton pour l'extension 101, écrivez XXXX*101

Extension : Laissez ce champ vide.

- 2b) Pour configurer un bouton de composition automatique, pour un numéro externe, configurez les options suivantes:

Tapez : Numérotation rapide

ID Compte: Ligne 1

Libellé: Écrivez le nom que vous voulez donner à ce bouton

Valeur: Le numéro de téléphone à composer

- 3) Appuyez sur le bouton «Sauver» pour sauvegarder la configuration

Comment effectuer des appels en anonyme ?

Il existe deux méthodes pour effectuer cela :

Si vous voulez passer un appel anonyme, il suffit de composer *67 avant le numéro de téléphone. Par exemple : *675146000155

Si vous voulez que la fonction des appels anonymes soit toujours activée sur une extension, composez *85

Tous les numéros externes que vous composerez à partir de ce moment seront anonymes. Pour désactiver cette fonction, composez *65

Important : L'activation permanente des appels anonymes signifie aussi que si vousappelez 911, l'agent ne pourra pas voir votre adresse. Veuillez vous assurer que les utilisateurs qui ont les appels anonymes permanents ont un autre moyen d'appeler 911 en cas d'urgence.

Comment configurer une redirection de port sur le routeur VoxSun installé dans notre bureau ?

Vous pouvez créer une règle de redirection sur votre routeur VoxSun en suivant les instructions suivantes :

1. Connectez-vous à votre routeur VoxSun. Votre IP de router et votre nom d'utilisateur qui ont été indiqués sur le papier inclus dans la boîte du routeur.
2. À partir du menu sur le côté, cliquez sur "IP" pour dérouler le sous-menu et cliquez ensuite sur "Pare-feu".
- 3.Une fois que vous êtes sur la page "Pare-feu", cliquez sur l'onglet appelé "NAT" en haut.
4. Cliquez sur le bouton "Ajouter nouveau".
5. Suivez ces consignes pour les différents champs :

Chaine : dstnat

Protocole : Sélectionnez soit UDP soit TCP, selon le type de port que vous souhaitez ouvrir.

Port Dst. Écrivez le numéro de port que vous souhaitez rediriger.

In. Interface : Sélectionnez l'interface Internet. En général, ce sera "ether 1," mais si votre router est authentifié au PPPoE, vous devrez sélectionner "pppoe-out1".

Action : dst-nat

Vers adresses : Écrivez l'adresse IP du serveur/ordinateur vers lequel le router va rediriger le port..

6. Cliquez sur le bouton "OK" pour enregistrer.

Une fois que votre redirection est terminée, vous devriez accéder à la redirection de port à distance. Vous pouvez aussi modifier une règle existante en cliquant n'importe où sur la ligne des règles NAT.

Important : Ne jamais désactiver/supprimer/modifier la règle srcnat intégrée ni tout autre règle du pare-feu, cela pourrait bloquer la connexion internet.

Comment modifier le nom et le mot de passe du wifi.

Vous pouvez changer le nom du réseau Wi-Fi (SSID) et le mot de passe sur votre routeur VoxSun en suivant les instructions suivantes :

1. Connectez-vous à votre routeur VoxSun. Votre IP de router et votre nom d'utilisateur administrateur sont fournis sur un papier inclus dans la boîte de votre router.
2. À partir du menu sur la gauche, cliquez sur "Sans fil".
3. Depuis la page Sans fil, cliquez sur une ligne de l'interface dont vous voulez changer le nom de réseau network. Si vous ne savez pas quelle interface est associée à votre nom de réseau, choisissez n'importe laquelle jusqu'à ce que vous trouviez la bonne. N'oubliez pas que si vous avez un routeur double-bande, vous aurez besoin de changer les deux interfaces 2 GHz et 5GHz.
4. Sur le formulaire, modifiez le nom de réseau que vous souhaitez dans le champ "SSID".
5. Notez la valeur du champ "Profil sécurité" car vous aurez besoin de cette information pour changer le mot de passe WiFi lors de la prochaine étape.
6. Cliquez sur le bouton "OK" pour appliquer la modification. Si vous êtes connecté auparavant par Wi-Fi au réseau, vous serez déconnecté et vous aurez besoin de vous reconnecter au nouveau nom de réseau.
7. Cliquez sur l'onglet "Profils Sécurité" en haut de l'écran.
8. Cliquez sur le profil sécurité que vous avez noté lors de l'étape précédente.
9. Sur le formulaire, modifiez la "Clé pré-partagée WPA 2" et mettez le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser. (Si vous avez une version 1 WPA de sécurité active, vous aurez aussi besoin de modifier le champ " Clé pré-partagée WPA2".)
10. Cliquez sur le bouton "OK" pour appliquer la modification. Si vous étiez déjà connecté au réseau par Wi-Fi, vous allez être déconnecté et aurez besoin de vous reconnecter au réseau avec le nouveau mot de passe.

Comment désactiver le VLAN sur mon téléphone Yealink ?

Si vous souhaitez un téléphone de bureau de votre bureau, et que votre réseau de bureau utilise VLAN pour le système de téléphonie VoxSun, vous devez désactiver le VLAN de votre téléphone. Vous pouvez aussi suivre ces étapes sur votre écran de téléphone :

1. Appuyez sur le bouton "Menu" sur le téléphone. C'est le quatrième bouton en partant de la gauche.

(Si votre téléphone affiche autre chose que "Menu" à cet endroit, cliquez sur le bouton "X" sous les flèches près de la fenêtre pop-up.)

2. Allez sur "Paramètres" et ensuite "Paramètres avancés."
3. Le téléphone va vous demander le mot de passe administrateur. Vous pouvez essayer de taper le mot "admin", tout en minuscules et sans guillemets. Si ce mot de passe ne fonctionne pas, veuillez contacter support@voxsun.com pour demander le mot de passe administrateur pour votre téléphone.
4. Allez sur "Réseau" et ensuite sur "VLAN" et ensuite " Port WAN."
5. Depuis cet écran, utilisez la flèche droite et gauche pour changer le champ "Statut VLAN" de "Activer" à "Désactiver."
6. Appuyez sur le bouton "Enregistrer".
7. Appuyez sur le bouton "X" sous les touches flèches pour fermer les menus. À un certain point, le téléphone va automatiquement redémarrer.

Après que le téléphone a redémarré, il ne sera plus utilisable dans le bureau et vous pourrez le brancher à un réseau non-VLAN.

Lorsque vous utilisez votre téléphone sur un autre réseau, veuillez vous assurer que la fonction SIP ALG sur le routeur est désactivé et souvenez-vous que les transferts de fichiers peuvent impacter la qualité de la voix à cause de l'absence de technologie ActivVoice QoS si vous n'avez pas un routeur VoxSun.

Lorsque vous voulez réactiver le VLAN sur votre téléphone, suivez ces étapes :

1. Appuyez sur le bouton "Menu" sur l'écran. C'est le quatrième bouton en partant de la gauche.
(Si votre téléphone affiche quelque chose d'autre que "Menu" à cet endroit, cliquez sur le bouton "X" sous les flèches pour fermer la fenêtre pop-up.)
2. Allez sur "Paramètres" et ensuite sur "Paramètres avancés."
3. Le téléphone va vous demander le mot de passe administrateur. Vous pouvez taper le mot "admin" en minuscules et sans les guillemets. Si ce mot de passe ne fonctionne pas, veuillez contacter support@voxsun.com pour demander le mot de passe pour votre téléphone.
4. Allez sur "réseau", ensuite "VLAN" et ensuite "Port WAN."
5. Sur cet écran, utilisez la flèche droite ou gauche pour changer le champ du statut du VLAN de "Désactiver" à "Activer."
6. Appuyez sur le bouton "Enregistrer".
7. Appuyez sur le bouton "X" sous les flèches pour fermer les menus. À ce stade le téléphone va redémarrer automatiquement.

Comment ajouter / modifier / supprimer une extension dans mon portail Voxsun ?

Pour ajouter ou retirer une extension, veuillez contacter l'assistance technique de VoxSun. Ainsi, nous pourrons nous assurer qu'une extension peut être supprimée en toute sécurité sans impacter le reste de votre système ou toute logique qui en dépend.

Si vous souhaitez changer le nom d'une extension, vous pouvez le faire via le portail du système de téléphonie de VoxSun :

1. Depuis le portail du système de téléphonie de VoxSun, cliquez sur "Utilisateurs" sur la barre latérale gauche.
2. Dans le tableau utilisateur, trouvez l'utilisateur dont le nom doit être changé et cliquez dessus.
3. Cliquez sur l'icône "Modifier l'utilisateur".
4. Écrivez le prénom de l'utilisateur dans le champ "Prénom" et le nom de famille dans le champ "Nom de famille". Vous pouvez aussi changer l'adresse mail dans ce formulaire, si nécessaire.
5. Cliquez sur le bouton "OK" pour enregistrer.
6. Cliquez sur "Extensions" dans la barre latérale gauche.
7. Dans le tableau des extensions, trouvez l'extension dont vous voulez changer le nom et cliquez dessus.
8. Cliquez sur l'icône "Modifier l'extension".
9. Tapez le nom complet de la personne dans le champ "Étiquette". C'est ce nom qui sera affiché sur le téléphone de l'utilisateur.
10. Cliquez sur "Utilisateurs" sur la barre latérale gauche.
11. Cliquez sur l'icône "Dispositifs SIP".
12. Cliquez sur la case à cocher sur la même ligne que l'utilisateur dont vous venez de changer le nom et ensuite cliquez sur le lien "Rafraîchir les fichiers" en haut du tableau.

Le téléphone de l'utilisateur affiche le nouveau nom dès la fin de l'installation de la nouvelle mise à jour de la configuration. Cela devrait normalement prendre environ 30 minutes, mais vous pouvez aussi redémarrer votre téléphone pour l'effectuer immédiatement.

Comment puis-je consulter mes rapports d'appels ?

Vous pouvez accéder à tous vos rapports d'appels par le portail du système de téléphonie VoxSun en suivant ces instructions :

- 1) Connectez-vous à votre portail VoxSun en utilisant le compte administrateur PBX.
- 2) Cliquez sur "Rapports" dans la barre latérale gauche.
- 3) Cliquez sur l'icône "Rapports d'appels" sur la seconde barre latérale gauche.
- 4) Vous pouvez désormais filtrer, regarder et exporter vos rapports d'appels.

Combien de temps ça prend pour mettre en place mon système ?

Pour la plupart des systèmes, à compter de la réception du paiement et des informations, vous devriez compter une à deux semaines pour que le système soit entièrement opérationnel.

Le délai le plus long est celui du processus de portage (transfert de votre/vos numéro(s) de téléphone de votre ancien fournisseur à VoxSun), cela prend environ une semaine si tout va

bien. Le délai de portage ne dépend pas de VoxSun, il est dû à l'attente de la réponse de votre ancien fournisseur.

Si vous avez acheté un nouveau numéro de téléphone via VoxSun, le nouveau numéro sera attribué en moins d'une heure, le processus est donc beaucoup plus rapide.

La configuration actuelle du système de téléphonie est effectuée, en général, dans le 24 à 72 heures suivant la réception de toutes les informations nécessaires pour la configuration de votre système.

Si vous avez besoin d'accélérer la mise en fonction de votre système de téléphonie, ou si c'est une migration urgente, prévenez votre gestionnaire de compte et nous ferons tout notre possible pour vous satisfaire et réduire les délais (par ex : en utilisant le transfert d'appels en attendant un port, prévoyant d'où peut venir le retard, en utilisant des outils légèrement différent pour accélérer la livraison, etc.). Nous avons toujours aidé les entreprises en urgence lorsqu'elles avaient besoin d'être opérationnelles au plus vite après une catastrophe naturelle ou une panne de leur ancien système de téléphonie.

Comment puis-je recevoir mes messages vocaux par e-mail ?

Si vous nous avez fourni une adresse mail à la création de votre compte pour l'extension en question, la fonction messages vocaux par email doit déjà être activée !

Sinon, vous pouvez suivre les instructions suivantes pour activer les messages vocaux par email.:

1. Sur le portail du système de téléphonie VoxSun, cliquez sur "Utilisateur" dans la barre latérale gauche.
2. Dans le tableau utilisateur, cherchez l'utilisateur pour qui vous voulez activer les messages vocaux par email ou changez votre adresse mail et cliquez sur le lien bleu avec votre nom.
3. Cliquez sur l'icône "modifier l'Utilisateur".
4. Écrivez l'adresse mail sur laquelle vous voulez envoyer les messages vocaux dans le champ "Email".
5. Cliquez sur le bouton "OK" pour enregistrer.

Cet utilisateur va désormais recevoir le prochain message vocal par email.

Comment accéder à mon portail technique ?

Les informations pour accéder au portail du système de téléphonie de VoxSun ont été envoyées à l'adresse mail principale de votre compte fournie à la création de votre système téléphonique. Si vous ne retrouvez plus ce courriel, veuillez contacter support@voxsun.com pour que nous puissions réinitialiser votre mot de passe et vous le renvoyer par courriel.

Comment faire pour enregistrer/changer mon message vocal sur mon téléphone ?

La boîte vocale de votre téléphone VoxSun offre 4 types de messages d'accueil :

- Une annonce « indisponibilité »

Le message passe si vous ne répondez pas au téléphone pendant une certaine durée de la sonnerie.

- Une annonce « occupé »

Ce message passe si vous appuyez sur le "rejeter" sur votre téléphone lorsqu'il sonne. Cette annonce est utile lorsque vous voulez que votre correspondant sache que vous êtes à votre bureau, mais sur un autre appel. C'est une fonction utile pour les vendeurs et autres employés qui veulent être contactés facilement.

- Annonce temporaire

Ce message remplace l'annonce « occupé » (sans l'effacer), elle est utile si vous avez besoin de changer temporairement votre annonce, comme lorsque vous partez en congés. Dès que vous aurez installé cette annonce, elle remplacera votre message normal.

- Votre nom

Cette annonce devrait simplement contenir la prononciation de votre nom et prénom. Cette annonce est utilisée par la reconnaissance vocale pour confirmer un nom lorsque la prononciation par le correspondant n'est pas assez claire.

Vous pouvez enregistrer une annonce en suivant ces étapes :

1. Appuyez sur le bouton enveloppe sur votre téléphone pour composer le numéro de votre boîte vocale ou accéder à votre boîte vocale à distance.

2. Saisissez le mot de passe PIN de votre boîte vocale lorsqu'on vous le demande. (Le PIN par défaut est 1234)

3. Appuyez sur la touche "0" pour saisir les options avancées du menu.

4. Vous pouvez choisir l'annonce que vous souhaitez enregistrer :

- a. Appuyez sur "1" pour enregistrer votre annonce indisponibilité
 - b. Appuyez sur "2" pour enregistrer votre annonce occupé
 - c. Appuyez sur "3" pour enregistrer votre nom
5. L'enregistrement débutera après le bip. Une fois que vous avez fini d'enregistrer votre annonce, appuyez sur "#" pour arrêter l'enregistrement.
6. Vous allez avoir besoin de confirmer votre enregistrement. Appuyez sur "1" pour accepter votre enregistrement. Si vous souhaitez réenregistrer, appuyez "3" et vous pouvez aussi appuyer sur "2" pour écouter l'enregistrement.
7. Si vous avez besoin d'enregistrer plus d'annonces, il suffit de suivre à nouveau les étapes 4 et 6

Dans combien de temps je recevrais ma commande ?

Comme nous avons besoin de préconfigurer le matériel avant de vous l'envoyer, le temps prévu pour l'expédition d'une commande depuis notre entrepôt est de 1 à 3 jours après le paiement et la réception des informations de configuration correspondantes.

Au Canada, les commandes sont expédiées depuis nos entrepôts de Montréal ou Toronto. Une fois que le colis est avec notre transporteur postal, les délais de livraisons varient de 1 à 2 jours ouvrés pour Montréal, Ottawa et Toronto. Les zones plus éloignées des grandes villes peuvent avoir des délais de livraison plus longs.

Aux États-Unis, nos commandes sont expédiées de notre entrepôt de New York avec les mêmes délais de livraison que pour les états de l'est.

Est-ce qu'on peut bloquer le wifi pour que d'autres ne l'utilisent pas ?

Votre réseau WiFi est protégé par un mot de passe.

Le seul moyen pour vous assurer que quelqu'un qui a déjà eu accès à votre réseau sans fil ne puisse plus en bénéficier est de changer le mot de passe WiFi.

Vous pouvez suivre les étapes suivantes pour changer votre mot de passe WiFi :

- 1) Connectez-vous à votre routeur VoxSun. L'IP de votre routeur, le nom d'utilisateur de l'administrateur et le mot de passe sont fournis sur un papier qui était inclus dans la boîte de votre routeur.
- 2) A partir du menu sur la gauche, cliquez sur "Sans fil".
- 3) Cliquez sur l'onglet "Profils sécurité" en haut de l'écran.
- 4) Cliquez sur le profil sécurité par défaut ou celui qui correspond à votre réseau.
- 5) Dans le formulaire, remplacez "Clé WPA2 Pré-partagé" par le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser. (Si vous n'avez pas activé la version 1 WPA, vous aurez aussi besoin de modifier le champ "Clé WPA2 Pré-partagé".)
- 6) Cliquez sur le bouton "OK" pour appliquer la modification. Si vous étiez déjà connecté au réseau, vous serez déconnecté et devrez vous reconnecter au réseau avec le nouveau mot de passe.

Pouvez-vous déplacer un technicien en cas de panne du système et sans me taxer comme le fait mon fournisseur?

Une des raisons pour lesquelles VoxSun est capable d'offrir les meilleurs tarifs à nos clients est que le système téléphonique est dans le Nuage et peut être géré à distance.

Si des réglages sont nécessaires sur votre système de téléphonie, nos techniciens peuvent les effectuer à distance sans avoir besoin d'être sur place. Si des composants de l'équipement ont besoin d'être réglés ou réparés, nos techniciens peuvent vous aider au téléphone.

Nous avons des techniciens qui vont sur site pour le câblage, vous devriez en discuter avec votre gestionnaire de compte pour trouver le meilleur tarif et la meilleure solution.

Comment envoyer un fax virtuel par courriel ?

Vous pouvez envoyer des fax depuis tous les courriels qui sont autorisés à envoyer des fax en suivant la procédure ci-dessous :

À : **NUMERO@fax.voxsun.net**

Objet : N'écrivez rien dans l'objet du courriel

Corps du courriel : N'écrivez rien dans le corps du courriel

Attachements : Joindre les documents à faxer. Le système supporte les fichiers JPEG, PDF et TIFF.

Par exemple, si vous souhaitez envoyer un fax au numéro **(514) 600-0152**, vous devez envoyer votre courriel à l'adresse **5146000152@fax.voxsun.net**