



Telephony Web Services

TWS Mail v 3.1

Guide d'utilisation



© 2008 Algoria.
TWS™ (Telephony Web Services)
et produits associés, est une
marque déposée

Contacts & Support


ALGORIA

Adresse: 3, rue Verte
95100 Argenteuil
France

Tel: +33 1 34 34 40 34
Fax: +33 1 34 34 40 39
E-mail: support@algoria.fr

URL: <http://www.algoria.fr>

Documentation en ligne

Vous pouvez accéder à la documentation en ligne en cliquant sur l'icone  sur la **TWS Caller** sidebar, puis en choisissant l'option *Documentation*.

Contrôle Document

Version en cours 1.1 TWS Mail 3.1 Guide d'utilisation
Version précédente 1.0 TWS Mail 3.1 Guide d'utilisation

28 Mai 2009
29 Avr 2009

Table des matières

1• Présentation	1
1.1. Fonctionnement	
1.2. Les services offerts	
2• Gestion des messages vocaux	2
2.1. Réception mail des messages	
2.2. L'interface de gestion des messages	
2.2.1. Ecoute des messages	
2.2.2. Téléchargement des messages	
3• Gestion des annonces	4

1. Présentation

TWS Mail est l'application de messagerie vocale unifiée qui permet, via les outils de messagerie, l'interface **TWS Mail** intégré dans la sidebar ou encore via le téléphone, de recevoir et d'écouter les messages vocaux qui vous sont destinés. **TWS Mail** nécessite TWS Caller (cf TWS Caller documentation).


1.1. Fonctionnement

Vous êtes absent et pour vous il est impératif que vos correspondants puissent vous laisser un message vocal. Dans ce cas, vous programmez un renvoi sur messagerie vocale et vous l'activez ou vous changez votre présence sur Messagerie (cf Documentation TWS Caller).

Selon la condition de renvoi, votre correspondant est renvoyé vers la messagerie vocale et vous laisse un message. Celui-ci est automatiquement envoyé en pièce jointe par mail vers votre boîte interne.



Grâce à l'interface **TWS Mail** intégré dans la sidebar vous pouvez également consulter tous vos messages vocaux lus ou non, classés par date. Vous êtes signalés lors d'un nouveau message vocal au niveau de la " sidebar ", par une petite enveloppe suivi du nombre de messages mail non lus, comme ci-dessus.

Lorsque que tous vos messages sont marqués comme lu, l'icône  ci-dessus est masqué et la lampe message de votre téléphone est éteinte. La lampe message est éteinte si et seulement si vous ne possédez aucuns messages marqués comme non lu.

Consulter ses messages par téléphone est aussi un véritable plus lors, par exemple, d'un accès externe. Là, il est nécessaire d'entrer son mot de passe de messagerie.

1.2. Les services offerts

TWS Mail offre les services suivants:

- IVR de messagerie vocale et de boîte vocale de messagerie
- Création de fichiers média (WAVE, MP3, SPEEX) pour les messages vocaux
- Envoi par mail et réception dans sa boîte de messagerie (Outlook, Lotus, ...) du message vocal laissé par le correspondant
- Synchronisation entre le serveur de messagerie et la messagerie vocale
- Reconnaissance du numéro du correspondant grâce à la gestion des annuaires téléphoniques
- Interface de gestion des messages intégrée à la sidebar
- Lecture du média par téléphone, en streaming via l'interface TWP Mail de gestion des messages

- Création et gestion d'annonces vocales de messagerie
- Téléchargement de vos messages vocaux sur votre station de travail

2. Gestion des messages vocaux

2.1. Réception mail des messages

Tous les messages vocaux laissés sur votre poste, vous sont envoyés sur votre adresse mail. Il est possible de reconnaître par le contenu du mail quel correspondant a essayé de vous joindre, à quelle heure et à partir de quel numéro.

Grâce à la synchronisation entre serveur de messagerie et le serveur TWS, lire, supprimer ses mail équivaut à rendre lu ou supprimé ses messages vocaux de **TWS Mail**.

Message texte: Les messages reçus sont de la forme suivante:



Le fichier média est en pièce jointe et le détail du message vocal dans le contenu du mail.

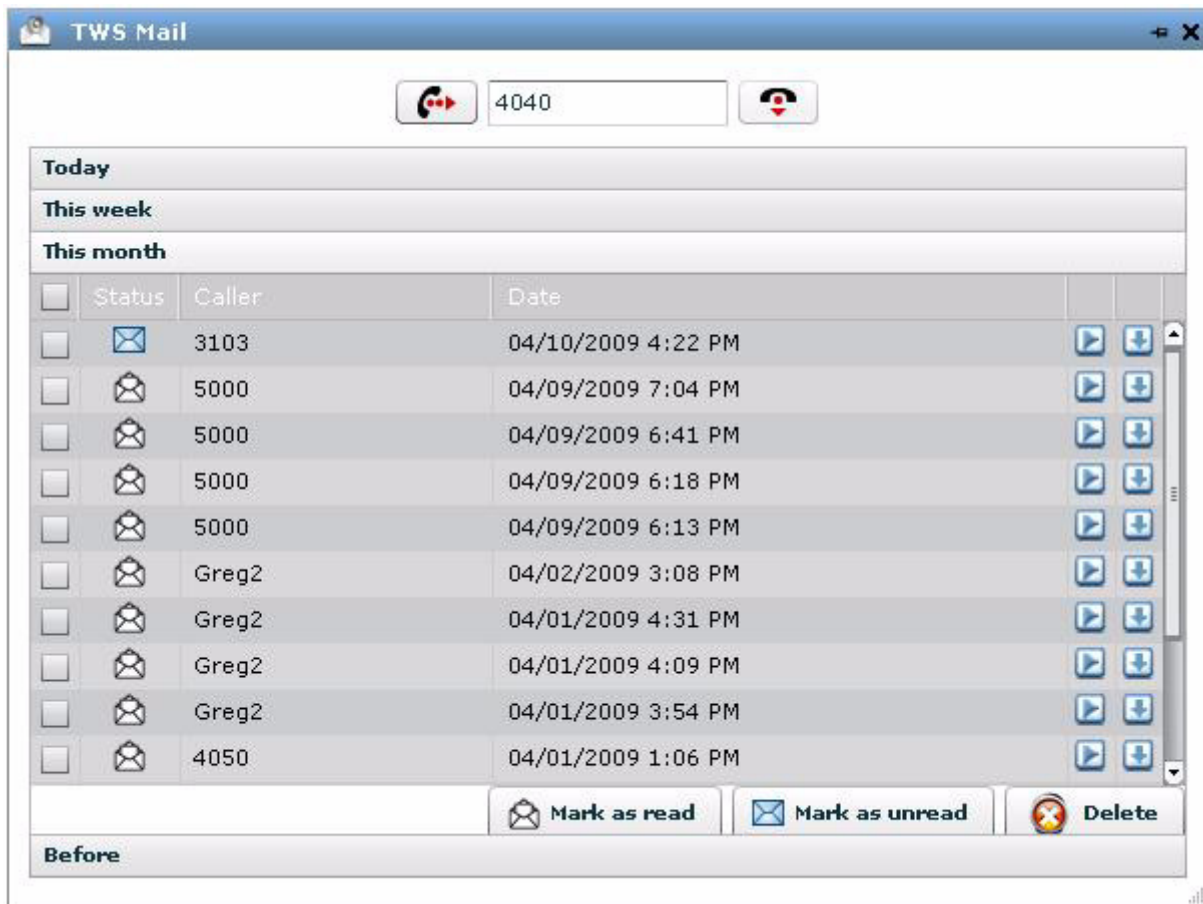
Le sujet contient le nom ou le numéro de votre correspondant.

En double cliquant sur la pièce jointe, vous pouvez lire le message sur votre PC. Selon le type de média, il est nécessaire d'avoir les applications nécessaires à leur lecture.

2.2. L'interface de gestion des messages

Pour accéder à l'interface de gestion des messages via la barre d'applications TWS Caller, sélectionnez l'icône suivant:





L'interface de gestion des messages vocaux se présente comme ci-dessus. Elle classe automatiquement vos messages par date:

- Aujourd'hui: messages laissés dans la journée
- Cette semaine: messages laissés dès le lundi de la semaine hors ceux de la journée
- Ce mois: messages du mois hors ceux de la semaine en cours
- Avant: Ce sont tous vos anciens messages hors donc ceux du mois en cours.


Elle vous permet de gérer vos messages, sélection, suppression, marqué comme lu, marqué comme non lu, télécharger votre message.

Afin de sélectionner un message vous devez cocher la case correspondant à votre message.

2.2.1. Ecoute des messages

Il est possible d'écouter vos messages via le téléphone par un mécanisme simple:

- Entrer un numéro sur lequel le poste applicatif vous rappellera dès que vous cliquez sur le bouton de gauche  4040
- Décrocher
- Sélectionner le message à lire en cliquant sur le bouton " Play " .

Il est possible aussi de lire le message via le PC en choisissant " Lecture par le PC ", en sélectionnant le message à lire puis en cliquant sur  lorsque que vous n'êtes pas en ligne avec l'un des automates de l'application **TWS Mail**.

Que le message soit lu par le téléphone ou sur le poste client, un bouton stop apparaît leur de la lecture (voir ci-dessous).



A tout moment l'utilisateur peut cliquer dessus pour arrêter l'écoute. Une fois le message terminé, ce bouton disparaît.

2.2.2. Téléchargement des messages

Vous pouvez également télécharger un message vocal en cliquant sur ce bouton  .

La boite de dialogue de votre système d'exploitation s'ouvrira afin que vous placiez votre message vocal où vous le souhaitez sur votre ordinateur. Ce fichier son n'est pas protégé, vous pourrez donc en faire ce que vous voulez. Le format de ce fichier est défini par votre administrateur TWS.

3. Gestion des annonces

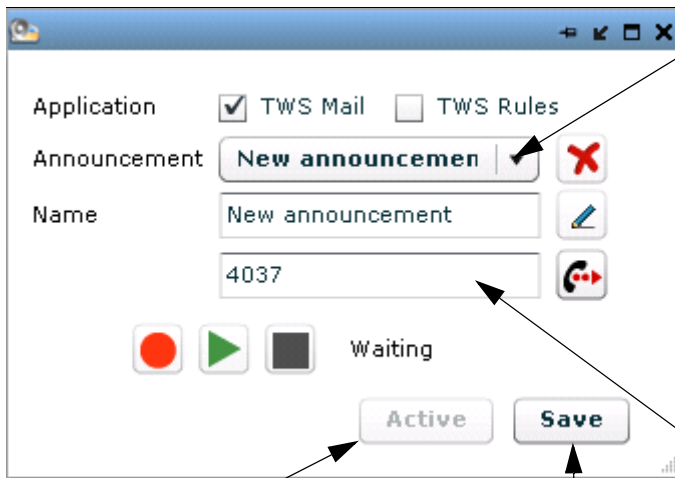
L'interface de gestion des annonces et messages d'accueil est simple et intuitive. L'application vous permet de créer simultanément des messages d'accueil et des annonces pour votre boîte vocale (**TWS Mail**) et/ou pour TWS Rules (annonces diffusées avant un transfert vers un autre interlocuteur par exemple), si vous avez les licences appropriées pour ces applications.

Pour créer une nouvelle annonce ou modifier une annonce existante, cliquez sur l'icône



dans la barre d'applications. La fenêtre de gestion des annonces s'ouvre comme ci-dessous.

Cliquez sur l'application concernée (**TWS Mail** ou TWS Rules).



Une fois l'annonce sélectionnée, activez la.

Enregistrer l'annonce que vous venez de créer ou modifier.

Liste des annonces déjà enregistrées.



Nouvelle annonce: pour créer une nouvelle annonce.


Default: Annonce par défaut de TWS, active lorsque vous n'avez créé aucune annonce.


Act: Default: signifie que l'annonce par défaut est active et sera utilisées lors d'appels entrants.

Sélectionnez une annonce existante dans la liste, puis cliquez sur le 1er bouton pour la supprimer, le 2eme pour en modifier le nom si vous l'avez déjà enregistré.

Entrez le numéro de téléphone ou vous désirez être rappeler puis cliquez sur l'icône de droite. Décrochez: Vous pouvez alors écouter l'annonce sélectionnée ou enregistrer une nouvelle annonce.

 : En cliquant sur ce bouton, vous pouvez commencer à enregistrer votre annonce - Si vous êtes sur un poste connecté; sinon, demandez à être rappelé en cliquant sur .

 : Ecouter l'annonce sélectionnée ou créée au téléphone - sur un poste connecté - ou via le PC.

 : Arrêter la lecture ou l'enregistrement du message.