

Découvrez ci-dessous une liste de termes pratiques qui vous aideront dans l'organisation de chacune de vos conférences.

ACCÈS LOCAL

Possibilité d'utiliser un numéro d'appel local gratuit (ou non) pour accéder simplement à une conférence internationale où que vous soyez. Peut faciliter l'organisation de votre conférence et réduire les coûts de communications internationales (notamment des hôtels lorsque vous êtes en déplacement).

ANNONCE DU NOM EN ENTRÉE/SORTIE

Chaque participant est appelé à enregistrer son nom avant d'entrer en conférence. L'annonce du nom se fait à la connexion et/ou à la déconnexion de chaque participant.

APPEL SORTANT

Le service client de notre partenaire Conferencing peut appeler un de vos correspondants et le placer dans votre conférence. Vous pouvez également réaliser cette opération vous-même directement à partir de votre interface de gestion web.

AUDIO CONSOLE

Permet de visualiser et gérer votre conférence en ligne.

BIPS D'ENTRÉE

Bip ascendant signalant l'entrée d'un nouveau participant en conférence.

BIPS DE SORTIE

Bip descendant signalant le départ d'un des participants de la conférence.

CODE PIN (Personal Identification Number)

Codes sécurisés personnels pour entrer en conférence.

EVENT MANAGER

Un Opérateur spécialiste des conférences événementielles ou event, qui gère l'organisation de votre conférence. Délai et devis sur demande.

ENREGISTREMENT AUTOMATIQUE

Conférence téléphonique enregistrée automatiquement à l'entrée du premier participant en conférence. Ces enregistrements peuvent être consultés grâce à un numéro de rediffusion. Si besoin, cet enregistrement peut être gravé sur CD.

FRÉQUENCE VOCALE

Un téléphone dont les touches musicales permettent la reconnaissance des codes PIN composés.

IDENTIFICATION DES PARTICIPANTS (tour de parole)

Chaque participant est appelé à enregistrer son nom avant d'être placé en conférence. L'organisateur peut avoir accès à la liste des noms enregistrés à tout moment.

LANGUE D'ACCUEIL

Langue de votre message d'accueil, de votre menu organisateur et fonctionnalités à disposition.

MICROS COUPÉS

Toutes les lignes des participants sont en mode écoute uniquement.

NUMÉRO D'APPEL

Numéro d'appel à composer pour entrer en conférence téléphonique. Numéro géographique et/ou numéro d'appel gratuit local ou international.

NUMÉRO D'APPEL GRATUIT (ou Toll Free)

Numéro d'appel gratuit fourni par l'Organisateur de la conférence prenant en charge les coûts de communication. Pas de coûts de communication pour l'utilisateur de ce numéro (attention depuis les mobiles).

NUMÉRO D'APPEL GÉOGRAPHIQUE

Numéro d'appel pour lequel l'appelant paie ses coûts de communication.

OPÉRATEUR/SERVICE CLIENT

Un agent de notre partenaire de service est à votre service pour vous assister avant, pendant, et après chacune de vos conférences à partir de l'interface de conférence VTX Conferencing.

ORGANISATEUR ou MODÉRATEUR

Celui qui organise et gère la conférence téléphonique.

PARAMÉTRAGE D'ACCÈS

Tous les détails de votre accès en téléconférence comprenant vos numéros d'appels, codes PIN et login web.

PARTICIPANT

Participant en conférence téléphonique.

PONT

Équipement telecom permettant de lier plusieurs lignes téléphoniques en conférence, tout en optimisant la qualité sonore des communications.

PRÉSENCE OBLIGATOIRE DE L'ORGANISATEUR

Tous les participants de la conférence téléphonique sont placés sous musique d'attente jusqu'à l'arrivée de l'Organisateur.

SANS RÉSERVATION

Service qui ne demande aucune réservation. Les conférences peuvent avoir lieu 24 h sur 24, 7 jours sur 7 et 365 par an jusqu'à 50 participants.

VOIP (Voice over Internet Protocol)

Transport de la voix sur des réseaux de données IP. La voix est numérisée, puis transmise sur le réseau. Confondue parfois avec la téléphonie sur IP, terme désignant une architecture IP et ses services de téléphonie associés.

FAQ VTX Conferencing

QU'EST-CE QUE L'AUDIO CONFÉRENCE ?

Aussi connue sous le nom de conférence téléphonique ou téléconférence, l'audio conférence permet à un groupe de personnes de parler ensemble au téléphone depuis n'importe quel site géographique et ce à n'importe quelle heure.

COMMENT METTRE EN PLACE UNE AUDIO CONFÉRENCE ?

Pour lancer une audio conférence, tout ce que vous avez à faire est de décrocher votre téléphone et de composer votre numéro d'appel, et les PIN codes qui vous ont été fournis. Vous pouvez le faire depuis n'importe quel poste téléphonique, mobile ou terminal d'audio conférence à tout moment, depuis n'importe quel site dans le monde même si votre poste n'est pas sur fréquence vocale. Les services VTX Conferencing sont disponibles 24h/24, 7 jours sur 7, 365 jours par an.

AI-JE BESOIN DE RÉSERVER MA CONFÉRENCE ?

Non, vous ne devez pas obligatoirement réserver vos conférences. Une fois votre compte activé, invitez vos participants en réunion en leur fournissant le numéro d'appel et le code PIN Participant, la date et l'heure de votre réunion. Si, toutefois, vous avez besoin de réserver une conférence, vous pouvez le faire à partir de votre interface VTX Conferencing.

COMMENT ENTRER EN CONFÉRENCE ?

En composant le numéro d'appel (normal ou gratuit) de votre choix, il ne vous reste plus qu'à saisir votre code d'accès Organisateur ou Participant.

QUELLE EST LA DIFFÉRENCE ENTRE UN ORGANISATEUR ET UN PARTICIPANT EN CONFÉRENCE ?

La principale différence entre Organisateur (en se connectant avec un code PIN Organisateur) et Participant (code PIN Participant) réside dans les fonctionnalités auxquelles Organisateur et Participants ont accès (informations ci-dessous).

QUE PEUT FAIRE UN ORGANISATEUR ?

Les Organisateurs peuvent :

- _ pleinement participer à la conférence
- _ couper/ouvrir leur propre ligne
- _ parler à tout moment à un Opérateur du service clients.
- _ couper/ouvrir les lignes
- _ verrouiller/déverrouiller la conférence
- _ vérifier le statut de la conférence
- _ enregistrer la conférence
- _ prendre en aparté le dernier appelant
- _ terminer la conférence

Plus d'informations sont à votre disposition dans le document de vos paramètres d'accès et dans votre guide utilisateur.

QUE PEUVENT FAIRE LES PARTICIPANTS ?

Les Participants peuvent :

- _ participer à la conférence
- _ couper/ouvrir leur propre ligne
- _ parler à tout moment à un Opérateur du service clients
- _ Plus d'informations sont à votre disposition dans le document de vos paramètres d'accès et dans votre guide utilisateur.

PUIS-JE ENREGISTRER MA CONFÉRENCE ?

Seul l'Organisateur (connecté avec le code PIN Organisateur) peut enregistrer une conférence. A partir du moment où vous enclenchez votre enregistrement, un message est diffusé dans la conférence. Vous pouvez contacter le service clients à tout moment (*0) pour une assistance en ligne. Vous trouverez des informations sur l'enregistrement et la rediffusion dans le guide utilisateur.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS LE SYSTEME D'AUDIO CONFÉRENCE CONSERVE-T-IL LES ENREGISTREMENTS ?

Le système conserve les 5 derniers enregistrements qui ont été réalisés depuis votre conférence. Si un sixième enregistrement a lieu, il remplace le premier message enregistré. Les enregistrements sont stockés pendant un mois après leur réalisation.

COMMENT PUIS-JE M'ASSURER DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS MON AUDIO CONFÉRENCE ET EMPÊCHER D'AUTRES PERSONNES DE SE GREFFER DANS MA RÉUNION ?

L'Organisateur peut « verrouiller » sa conférence. Personne ne peut rejoindre votre conférence, une fois cette fonctionnalité activée. Il peut ainsi vérifier la liste des participants présents. Vous trouverez des informations supplémentaires dans votre guide utilisateur.

PUIS-JE COUPER LES MICROS DES LIGNES CONNECTÉES ?

Oui, mais seulement si vous êtes Organisateur. Vous trouverez des informations supplémentaires dans votre guide utilisateur.

POURQUOI PRÉFÉRER LA FONCTIONNALITÉ SECRET AU LIEU DE CELLE DE MON TÉLÉPHONE ?

En utilisant la fonctionnalité secret de notre service, vous êtes certain(e) de n'avoir aucun bruit de fond, ni aucune musique d'attente possible avec la prise d'un deuxième appel de l'un de vos participants. La fonction secret de votre téléphone peut ne pas filtrer une musique d'attente dans le cas de la prise d'une deuxième ligne.

SI J'AI UN PROBLÈME, COMMENT PUIS-ETRE AIDÉ(E)?

Si vous êtes en conférence, pressez *0 pour parler à un Opérateur du service clients.

Si vous n'êtes pas en conférence et vous souhaitez avoir une aide administrative, contactez votre service clients par téléphone au 0800 200 211.

QUELLE AIDE LE SERVICE CLIENT PEUT-IL M'APPORTER ?

Le service clients peut :

- _ vous aider à tout moment si vous rencontrez des difficultés en conférence
- _ appeler pour vous de nouveaux participants et les transférer dans votre conférence
- _ vous renseigner à tout moment sur le statut de votre conférence (conférence verrouillée, déverrouillée, micros coupés, etc.)
- _ vous aider si vous rencontrez des problèmes de qualité sonore (mobiles, haut-parleur...)
- _ enregistrer votre conférence sur votre demande.

PUIS-JE PARTAGER MON ACCÈS POUR L'USAGE DE MES COLLÈGUES ?

Nous vous invitons vivement à ne pas communiquer vos accès pour des questions de sécurité. Les coûts ne seront pas transparents sur vos factures et incorrectement répartis. De plus, de nombreux Organisateurs peuvent lancer une conférence au même moment, ce qui pourrait créer une situation confuse et une perte de temps. Si d'autres collègues souhaitent organiser des conférences, nous recommandons que chaque Organisateur ait son propre accès en conférence.

PUIS-JE RÉALISER UNE AUDIO CONFÉRENCE DEPUIS L'ÉTRANGER ?

Oui, vous pouvez appeler avec votre numéro géographique ou nous pouvons vous fournir une liste de numéros gratuits ou géographiques internationaux disponibles depuis l'étranger.

PUIS-JE PROFITER DES MÊMES FONCTIONNALITÉS ET AVANTAGES DEPUIS MON MOBILE ?

Oui, vous avez effectivement les mêmes avantages depuis votre mobile. Ce qui est d'autant plus pratique pour maintenir une bonne qualité sonore (coupure micro *1, coupure des micros de tous les participants *2). Les coûts d'appels restent à votre charge. Attention, la participation à partir d'un téléphone mobile peut être surtaxée.

QUE SE PASSE-T-IL SI UN PARTICIPANT OUBLIE SON CODE PIN OU N'A PAS DE FRÉQUENCE VOCALE SUR SON POSTE ?

Si un participant a oublié son code PIN ou n'arrive pas à le composer sur son poste, il/elle sera mis(e) en relation avec le service clients qui le placera dans sa conférence après vérification auprès de l'Organisateur.

JE NE SUIS PAS CERTAIN(E) DE SAVOIR UTILISER LES SERVICES AUDIO VTX CONFERENCE, EST-IL POSSIBLE D'AVOIR UNE FORMATION ?

Votre contact commercial VTX et notre service formation se tiennent à votre disposition afin de faire un point et compléter votre utilisation du service par une formation. Appelez le 0800 200 211.

D'autres informations sont à votre disposition sur votre feuille de configuration et dans votre guide utilisateur. Tous les documents d'aide se trouvent également sur votre espace client <http://kiosk.vtx.ch>