



La Messagerie Vocale Visuelle

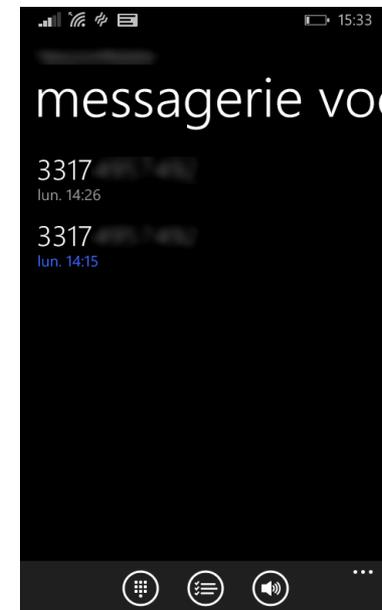
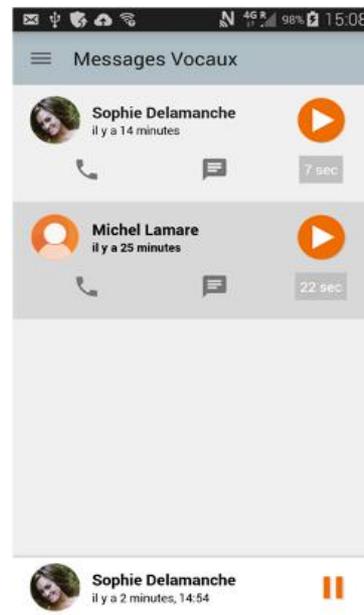
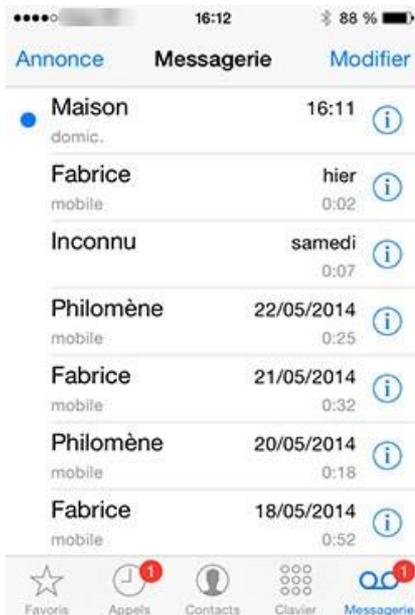
Mode d'emploi

- iOS
- Android
- Windows Phone

1. Contexte
2. Activation de la Messagerie Vocale Visuelle
- 3.
4. Précisions importantes
5. Utilisation du service en France et à l'étranger
6. Messagerie Vocale Visuelle sur iPhone
7. Messagerie Vocale Visuelle sur Android
8. Messagerie Vocale Visuelle sur Windows Phone

1. Contexte

- Ce document présente le service de Messagerie Vocale Visuelle et son fonctionnement sur les différents types de smartphones : iOS, Android et Windows Phone
- Ce service simplifie l'usage de la messagerie vocale ; il permet :
 - de visualiser directement depuis l'écran du téléphone la liste de tous les messages vocaux : les contacts ayant déposé un message, le jour et l'heure de dépose ainsi que la durée des messages
 - de consulter les messages dans l'ordre souhaité
 - de rappeler le correspondant directement depuis l'interface de messagerie vocale visuelle



3. Activation de la Messagerie Vocale Visuelle

■ Les prérequis à l'activation du service

- L'utilisateur doit disposer d'un **accès data** sur sa ligne : data au compteur, à l'AUPU, forfait data ou forfait illimité Voix / SMS + Data
- Il doit également disposer de **l'APN Orange** sur sa ligne. Ainsi, vos clients bénéficiant du service APN External Routing ne sont pas éligibles à l'utilisation de la Messagerie Vocale Visuelle

■ La demande d'activation du service

- Les demandes d'activation se font via les interfaces standards de Transatel :
 - Batch CSV, via un Activation Request ou un Modification Request (colonne Voicemail)
 - Le fichier Account Status, sur lequel vous aurez la visibilité des utilisateurs bénéficiant de la Messagerie Vocale Visuelle
 - L'IHM Web Front End, ainsi que les B-API (en cours de déploiement Q4 2015)

4. Précisions importantes

■ Expérience client suite à l'activation du service :

- Aujourd'hui, les messageries vocales de vos clients sont hébergées par Transatel.
- Le service de Messagerie Vocale Visuelle est hébergé par Orange et est distinct de la messagerie vocale fournie par Transatel
- Lors de l'activation de la Messagerie Vocale Visuelle, vos clients changeront de messagerie vocale ; **tous les attributs liés à leur ancienne messagerie vocale seront supprimés** :
 - annonce d'accueil
 - code secret d'accès à distance
- Nous vous recommandons d'indiquer ces effets de bord à vos clients, et de leur demander d'écouter tous leurs messages avant d'activer la Messagerie Vocale Visuelle
- Nous vous recommandons également de préciser à vos clients qu'ils devront enregistrer une nouvelle annonce d'accueil une fois la Messagerie Vocale Visuelle activée.
- Jusqu'au 11 janvier 2016 => vos clients basculant en Messagerie Vocale Visuelle d'ici là pourront appeler leur numéro court de messagerie vocale Transatel et accéderont à leurs anciens messages (archivés / non lus), jusqu'au 11 janvier inclus.
- A compter du 12 janvier 2016 => tous vos clients basculant ou ayant déjà basculé en Messagerie Vocale Visuelle perdront leurs anciens messages (archivés / non lus sur leur messagerie Transatel) de manière instantanée et définitive.

4. Précisions importantes (2)

- Délai d'activation du service :
 - Suite au positionnement par Transatel du service de Messagerie Vocale Visuelle sur la ligne, il ne sera opérationnel pour l'utilisateur que le lendemain dans la matinée (la plupart du temps vers 9h)
 - A noter que pendant ce laps de temps, votre utilisateur ne pourra pas recevoir de messages vocaux. Les personnes tombant sur son répondeur auront le message suivant : « Désolé, cette messagerie n'accepte pas de message vocal pour le moment »

- Si votre client se plaint que ses messages vocaux n'arrivent pas sur son interface de messagerie visuelle, ou que ses contacts ne peuvent pas déposer de message sur sa boîte vocale, c'est probablement parce que le renvoi est mal configuré :
 - Demandez lui d'effectuer le code `*#61# + appel` => le transfert doit être configuré vers le numéro +33654185408
 - Si le renvoi est mal configuré, demandez lui d'effectuer le code `**004*0654185408# + appel` ; cela devrait régler le problème.

- Si votre client utilise une application VOIP de type Libon, il devra la désactiver afin que la Messagerie Vocale Visuelle d'Orange fonctionne

5. Utilisation du service en France et à l'étranger

Le service de Messagerie Vocale Visuelle utilise la Data pour télécharger les messages vocaux sur le téléphone du client. Ainsi, certains frais et conditions d'utilisation s'appliquent :

- **Utilisation du service en France métropolitaine**
 - L'usage Data nécessaire à l'utilisation de la Messagerie Vocale Visuelle est facturé au travers de l'offre Data provisionnée sur la ligne de l'utilisateur (compteur, AUPU ou forfait)
- **Utilisation du service en situation de roaming**
 - La ligne de l'utilisateur doit avoir le service « Roaming » activé sur sa ligne, ainsi que le service « données à l'étranger » activé sur son téléphone.
 - L'usage Data relatif à la Messagerie Vocale Visuelle est facturé au travers d'une connexion Data en roaming au tarif en vigueur.
- **En dehors d'une zone de couverture Data ou si la Data mobile est désactivée**
 - La Messagerie Vocale Visuelle ne fonctionnera pas, même si l'utilisateur dispose d'une connexion Wifi.
 - Le client pourra consulter son répondeur en appelant le 06 07 07 88 88 (+33 6 07 07 88 88 en roaming). Pour accéder à ses messages, il devra alors renseigner son code secret. Ce code composé de 4 chiffres est, selon le terminal de l'utilisateur, soit reçu par SMS lors de l'activation de la messagerie vocale Orange (ex : Android), soit à définir lors de la première utilisation de la Messagerie Vocale Visuelle (ex : iPhone)
 - **IMPORTANT : il faut impérativement que l'utilisateur note / retienne son code secret. Il ne sera pas possible de le retrouver ultérieurement, ni de le réinitialiser. La procédure d'Orange en cas de perte de son code secret est très contraignante : si votre client l'a perdu, il sera nécessaire de détruire la messagerie vocale Orange puis la recréer, afin d'obtenir un nouveau code secret. Vous devrez alors effectuer un Modification Request pour passer la ligne en messagerie « Standard », laisser passer au minimum 30 jours, puis effectuer à nouveau un Modification Request pour repasser la ligne en messagerie « Visual ».**

6. Messagerie Vocale Visuelle sur iPhone

Messagerie Vocale Visuelle sur iPhone (1)

- L'iPhone propose son propre service de Messagerie Vocale Visuelle, l'utilisateur n'a pas besoin de le configurer
- Suite à l'activation de la ligne, ou l'ajout du service « Messagerie Vocale Visuelle » sur la ligne, le service sera opérationnel le lendemain dans la matinée (le plus souvent à partir de 9 heures).
- Tant que le service n'est pas actif : lorsque le client se rend sur l'onglet Messagerie du menu Téléphone, cela appelle automatiquement sa boîte vocale.
- Une fois le service actif : lorsque le client se rend sur l'onglet Messagerie, il obtient en un clin d'œil la liste de toutes les personnes lui ayant déposé un message sur sa boîte vocale. Il lui suffit de sélectionner une ligne pour écouter son message :
- Les messages précédés d'un point bleu sont ceux dont l'utilisateur n'a pas encore pris connaissance
- En sélectionnant ⓘ le client peut rappeler le correspondant, lui envoyer un SMS, créer son contact s'il n'existe pas encore ou bloquer le numéro.

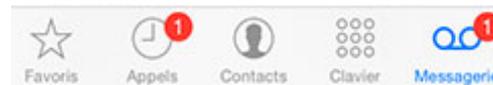


Messagerie Vocale Visuelle sur iPhone (2)

- En sélectionnant « Annonce » en haut à gauche du menu Messagerie, l'utilisateur a la possibilité de paramétrer une annonce d'accueil personnalisée ou d'activer l'annonce d'accueil par défaut.
- Lorsqu'un nouveau message est déposé sur sa boîte vocale, il reçoit :
 - Une notification sur l'écran verrouillé de son iPhone indiquant « appel manqué + messagerie » précédé de l'appelant



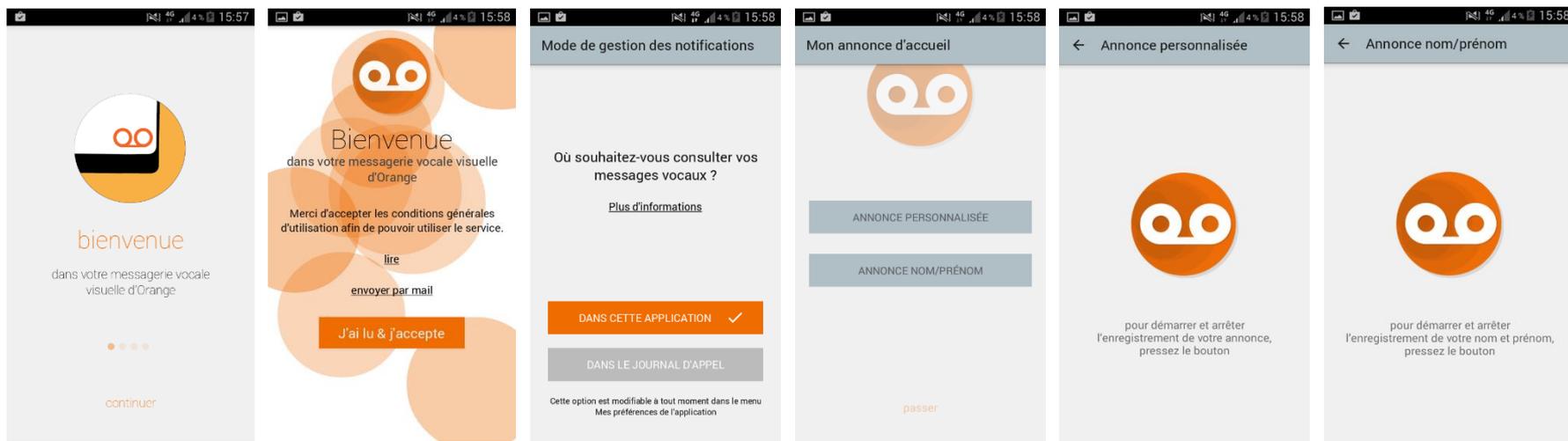
- Une notification sur l'icône Téléphone, ainsi que les onglets « Appels » et « Messagerie »



7. Messagerie Vocale Visuelle sur Android

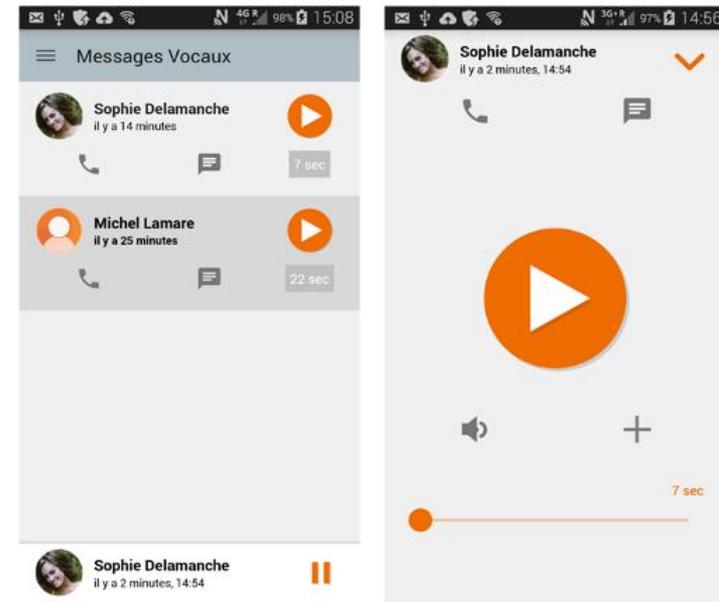
Messagerie Vocale Visuelle sur Smartphone Android (1)

- L'utilisateur peut télécharger l'application « Messagerie Vocale Visuelle » d'Orange, disponible gratuitement sur Google Play
- Suite à l'activation de sa ligne, ou l'ajout du service « Messagerie Vocale Visuelle » sur sa ligne, le service sera opérationnel le lendemain dans la matinée (le plus souvent à partir de 9 heures).
- Tant que le service n'est pas actif : lorsque l'utilisateur se rend dans l'application, un message d'erreur lui indique qu'il ne dispose pas de l'option correspondante.
- Une fois le service activé : lorsque l'utilisateur se rend dans l'application pour la première fois, il lui faut configurer le service en passant par les étapes détaillées ci-dessous :



Messagerie Vocale Visuelle sur Smartphone Android (2)

- L'utilisateur peut configurer l'envoi des notifications depuis le menu « Mes préférences » de l'application : en choisissant l'icône « cassette », il recevra les notifications de nouveau message par l'application et accédera à ses messages vocaux uniquement depuis l'application ; il recevra pour chaque nouveau message vocal une notification, reconnaissable grâce au logo , qui en cliquant dessus l'envoie vers l'application Messagerie Vocale Visuelle.
- Il peut visualiser l'ensemble des messages vocaux déposés sur sa messagerie. Les messages non lus sont indiqués par un texte en gras
- Il peut lancer directement la lecture du message en touchant l'icône « rond de lecture », ou sélectionner le message pour ouvrir l'écran détaillé :
 - L'icône téléphone permet de rappeler le correspondant
 - L'icône message permet de répondre au correspondant par SMS
 - L'icône haut parleur permet d'écouter le message en mains libres
 - L'icône corbeille permet de supprimer le message
 - L'icône enveloppe permet de transférer le message vocal par email



8. Messagerie Vocale Visuelle sur Windows Phone

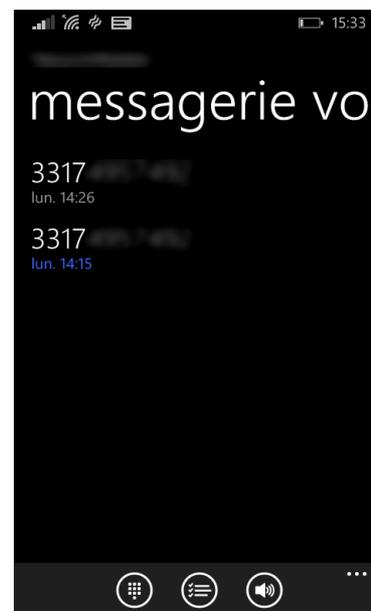
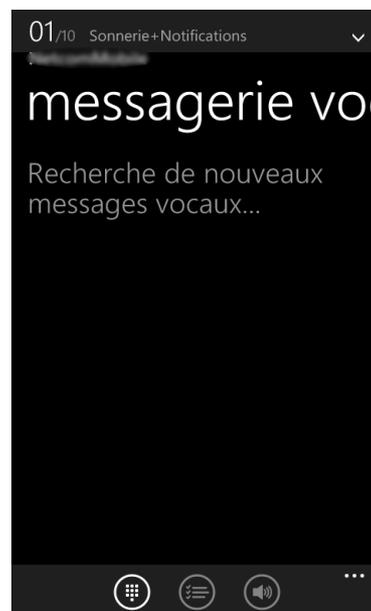
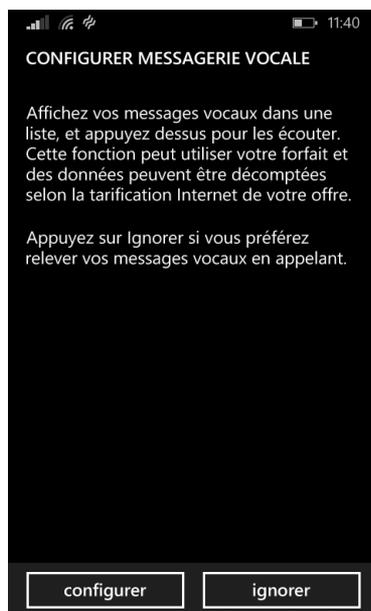
Messagerie Vocale Visuelle sur Windows Phone (1)

- Windows Phone propose son propre service de Messagerie Vocale Visuelle, l'utilisateur n'a pas besoin de télécharger une application
- Suite à l'activation de sa ligne, ou l'ajout du service « Messagerie Vocale Visuelle » sur sa ligne, le service sera opérationnel le lendemain dans la matinée (le plus souvent à partir de 9 heures).
- Une fois le service activé : lorsque l'utilisateur se rend dans l'application pour la première fois, il lui faut configurer le service. Pour cela :

- Il se rend sur la brique Téléphone  puis dans « Messagerie Vocale » :



- Il atterrit sur la page ci-dessous et sélectionne « configurer ». L'application recherche automatiquement les messages vocaux enregistrés, puis l'utilisateur peut commencer à utiliser sa messagerie vocale visuelle.



Messagerie Vocale Visuelle sur Windows Phone (2)

- Lorsque l'utilisateur consulte un message vocal, il a la possibilité de mettre en pause, supprimer le message, ou lancer un appel, via les icônes ci-dessous :



- Lorsqu'un nouveau message est déposé sur sa boîte vocale, il reçoit plusieurs notifications :

- Un pop-up en haut de l'écran : A blue rectangular notification bar with a white telephone handset icon on the left, the number "3317" in white, and the text "Nouveau message vocal" in white on the right.

- Ecran verrouillé : A screenshot of a Windows Phone lock screen showing the date "lundi 22 juin" and a notification icon with the number "1".

- Ecran d'accueil : A blue square notification icon with a white telephone handset icon and the number "1".

En cliquant sur cette dernière notification, l'utilisateur atterrit directement sur sa page de Messagerie Vocale Visuelle.

