

Bordeaux 3 info

lettre d'information interne de l'université Michel de Montaigne Bordeaux 3 - 2 novembre 1999

PR 239% 99 - N° spéc
no. 89 bis



Editorial

Le téléphone bouge, faute d'être mobile...

Nous sommes à la veille du changement de l'autocommutateur. Dès mercredi 3 novembre, les numéros de téléphone de l'ensemble de l'Université seront différents.

Le basculement de l'ancien auto-commutateur vers le nouveau se fera dans la nuit du 2 au 3 novembre. Des essais permettant de vérifier le bon fonctionnement de certains postes stratégiques seront effectués, afin que ce grand chamboulement technique ne se fasse sans problème majeur.

Seuls l'EGID Bordeaux 3 et l'IUT Michel de Montaigne conserveront les mêmes numéros de téléphone.

Deux nouveaux numéros sont attribués au SIGDU (à la place du 2601 et du 2602). Les autres numéros pour l'instant ne changent pas, puisqu'ils relèvent de l'autocom du service. Le raccordement à l'installation de Bordeaux 3 se fera plus tard.

La BU Lettres, raccordée à l'autocom de Bordeaux IV, sera, dans les jours qui viennent, sur celui de Bordeaux 3.

Pendant quatre mois, un système de boîte vocale sur chaque ligne extérieure informera vos interlocuteurs et partenaires des changements de numéros.

Parmi les nouveaux numéros à mémoriser, celui de l'Université sera désormais le :

05 57 12 44 44

Et en cas de problèmes celui du service de gestion technique :

05 57 12 44 27



Aux commandes de ce nouveau système téléphonique, le service de gestion technique

Si pendant les quelques jours qui vont suivre le changement de l'autocommutateur, vous rencontrez quelques problèmes de manipulations, de mauvais fonctionnement ou tout simplement de compréhension, vos interlocuteurs privilégiés seront les personnels du service de gestion technique.

Mais souvenez-vous que si vous ne recevez pas beaucoup d'appels téléphoniques de vos correspondants, parce qu'ils ne connaissent pas encore votre nouveau numéro, le service de gestion technique, lui, risque d'être submergé par vos appels...

Au bout du fil vous aurez Christine Lavigne, votre interlocutrice «*ès téléphonie*» depuis maintenant quelques années, qui patiemment tentera de répondre à vos questions du moment.

Le service de la gestion technique travaille sur ce dossier depuis maintenant plus de 6 mois. Un appel d'offre a été lancé. Trois fournisseurs y ont répondu : Alcatel, Bosch,

Matra.

Matra a été retenu parce qu'il proposait un service au moins disant.

Budget de l'opération, 1,2 millions de francs.

Les principales raisons de ce changement sont d'ordre techniques et financières. Aujourd'hui les autocommutateurs doivent être multi-opérateurs

pour répondre aux obligations de faire un appel d'offres qui met en concurrence plusieurs opérateurs téléphoniques. Par exemple, les communications locales peuvent être facturées par un premier opérateur, et les communications internationales par un autre qui les facturera moins chers.

Les systèmes de facturation évoluent. Aujourd'hui, un autocom doit pouvoir fonctionner à la seconde passée en ligne. Autrefois, c'était un fonctionnement par taxe. De plus, jusqu'à aujourd'hui, en période d'examens ou d'inscriptions, plus de 60% des appels n'aboutissaient pas car il y avait embouteillages. La mise en place d'un nouveau système va résorber en partie cette situation.

Autre avantage et non des moindres, l'ancien autocom étant saturé, le nouveau permettra d'attribuer 100 numéros supplémentaires accessibles directement depuis l'extérieur.

Les premiers jours qui suivront cette installation seront difficiles pour tout le monde, en premier lieu pour la gestion technique et plus particulièrement Jean-Pierre Manceau et Christine Lavigne, sans oublier le service intérieur et achats et ses standardistes Marie Thérèse Laffargue et Jeanine Rosa.

Toutes ces personnes seront à l'écoute de vos problèmes, elles tenteront d'y répondre au plus vite dans les limites du possible.

Mais il faudra tous s'armer de patience pour ne pas demander l'impossible.

Annuaire téléphonique

Dans le but de faciliter le travail de chacun, un annuaire est en cours d'élaboration.

Il présentera l'ensemble des services et UFR, de même que les personnels de l'Université. Sa parution est prévue pour la rentrée 2000, lorsque tous les changements téléphoniques seront stabilisés.

En attendant, dans les jours qui suivront le changement d'autocom le service de gestion technique diffusera dans l'Université une liste alphabétique de tous les personnels avec ancien et nouveau numéro pour chacun.

Numéro spécial

Arborescence

Tel un minitel, un autocom présente à l'interlocuteur une arborescence avec plusieurs menus. La personne qui appelle le standard de l'Université (05 57 12 44 44) tombe donc sur un message vocal d'accueil qui lui expose différents choix d'orientation. Par exemple : les UFR, la scolarité et les autres services. En fonction de son besoin, cette personne se dirigera vers tel ou tel autre et trouvera ainsi plus facilement son interlocuteur.

Bien entendu, pour les moins patients, les standardistes resteront chargées de diriger les appels plus directement vers les personnes concernées.

Cette arborescence est en cours d'élaboration et ne sera opérationnelle que d'ici quelques semaines.

Les UFR et services seront consultés pour une mise au point plus rationnelle de l'accueil téléphonique.

Quelques numéros...

Université	05 57 12 44 44
Présidence	05 57 12 45 45
Vice-présidence	05 57 12 46 25
Secrétariat général	05 57 12 46 46
Agent comptable	05 57 12 44 13

Relations Internationales	05 57 12 47 47
Scolarités (chef de service)	05 57 12 44 00
Scolarités 1 ^{er} cycle	05 57 12 44 01
Scolarités 2 ^{ème} cycle	05 57 12 44 02
Recherche/études doct.	05 57 12 44 03
Service du personnel	05 57 12 44 07
Accueil	05 57 12 46 83
Service financier	05 57 12 44 14
Intérieur et achats	05 57 12 46 85
RÉSEAU	05 57 12 44 81
STIG	05 57 12 44 20
Stages	05 57 12 44 30

SUIO	05 57 12 45 00
Formation continue	05 57 12 45 43
SCI	05 57 12 46 47
SCAV	05 57 12 45 31
PUB	05 57 12 46 34
CREA 3	05 57 12 45 09

Télé-enseignement	05 57 12 44 36
DEFLE	05 57 12 44 82
Dept. informatique	05 57 12 45 32
DAPS	05 57 12 46 03

fonctionnalités des postes téléphoniques

Sessions de formation

Dès le 3, 4 et 5 novembre, parce que vous aurez besoin de connaître toutes les fonctionnalités de votre poste téléphonique, Matra organise des sessions de formation destinées à tous les personnels et enseignants de l'Université.

Renvois téléphoniques, rappel sur poste occupé, transferts de lignes..., autant de procédures à apprendre :

■ Pour les utilisateurs de postes analogiques, la formation est composée de deux parties :

1. Cours 1/2 heure : présentation des fonctionnalités (salle des actes)

3/11 : entre 13h30 et 14h

4/11 : entre 9h et 9h30
entre 13h30 et 14h

5/11 : entre 9h et 9h30
entre 13h30 et 14h

2. Mise en pratique : utilisation du matériel sur maquette (salle Montaigne, en libre accès)

3/11 : entre 14h et 17h

4/11 : entre 9h30 et 12h
entre 14h et 17h

5/11 : entre 9h30 et 12h
entre 14h et 17h

■ Pour les utilisateurs de postes numériques, la formation s'adressera à des groupes d'environ 10 personnes le mardi 2 novembre 99 :

Groupe 1 :
13h à 14h30

Groupe 2 :
14h30 à 16h

Groupe 3 :
16h à 17h30

Vous pouvez choisir les horaires qui vous conviennent le mieux

Le répondeur vocal

Pendant quatre mois à partir du 3 novembre 1999, un répondeur vocal sera mis en place pour donner à vos interlocuteurs le nouveau numéro de votre poste.

Toutes les personnes qui appelleront un ancien poste (dont la ligne est accessible

depuis l'extérieur) entendront un message leur indiquant le nouveau numéro à composer.

L'enregistrement du message doit être fait par chaque personne possédant un numéro en 5000.

Pour le changement des numéros de fax la seule solution possible pour prévenir vos interlocuteurs est de leur envoyer par courrier, téléphone, télécopie, ou E-mail, le nouveau numéro.

Comment enregistrer votre message ?

Dès le 3 novembre 99

■ Utiliser un poste à fréquence vocale. Sur votre poste téléphonique faire votre ancien numéro de téléphone (05-56-84-5x-xx).

■ La messagerie répondra : «Le numéro de votre correspondant n'est plus le 05-56-84-5x-xx», etc...

■ Alors, suivre la procédure suivante :

1. taper "6" menu offert par le serveur vocal,

2. composer le code secret "1111" et valider par "#",

3. taper "2" : deux choix sont alors offerts par le serveur

- soit d'écouter le message,
- soit d'enregistrer ou de modifier le message.

4. taper "1" pour enregistrer votre message. Au début et à la fin de l'enregistrement taper "#",

5. suivre le guide vocal pour écouter le message enregistré,

6. aller sur un autre poste téléphonique et appeler votre ancien numéro 05-56-84-5x-xx pour vérifier le bon fonctionnement.

■ Le message peut être «Le numéro de votre correspondant a changé, composez désormais le

05-57-12-4x-xx»

■ En cas de problèmes, téléphonez à la gestion technique poste 4427.



Directeur de la publication : Frédéric Dutheil
Responsable de la publication : Hugues Hotier
Coordination : Isabelle Froustey
Design Graphique : Marc Vernier
Impression : STIG Bordeaux 3
ISSN 1157-8785



PROCHAIN NUMERO DE BORDEAUX 3 INFO MI NOVEMBRE

Envoyez rapidement vos infos au service communication
Tél. Fax 05 57 12 46 73 / e-mail service.communication@montaigne.u-bordeaux.fr