

# Using Zoom Phone

<b>Zoom Workplace</b> .....	<b>3</b>
Log in to Zoom Workplace.....	3
<b>Zoom Phone</b> .....	<b>3</b>
Making a call.....	3
Receiving a call.....	4
In Call Controls.....	4
Call Forwarding.....	5
Zoom Workplace left menu view.....	5
History.....	5
Voicemail.....	5
<b>Change your Phone settings and Voicemail Greeting</b> .....	<b>6</b>
Zoom Webportal.....	6
Call handling.....	7
Business Hours.....	7
Closed Hours.....	7
Holiday Hours.....	7
Call Handling Options.....	8
Greeting & Voicemail.....	8
<b>Zoom Phone Location Services for 911</b> .....	<b>9</b>
Location Services.....	9
PC Instructions.....	9
Mac Instructions.....	9
<b>Appendix &amp; Additional Notes &amp; information</b> .....	<b>10</b>
External calls.....	10
Long distance.....	10
Playing ringtone on headset and computer speakers simultaneously.....	10
Phone settings.....	10
Zoom Phone Learning Center Videos.....	10
<b>Zoom Workplace {fr}</b> .....	<b>1</b>
Se connecter à Zoom Workplace.....	1
<b>Zoom Phone {fr}</b> .....	<b>1</b>
Passer un appel.....	1
Recevoir un appel.....	2
Contrôles en cours d'appel.....	2
Renvoyer les appels.....	3
Zoom Workplace left menu view.....	3
Historique.....	3
Message Vocale.....	3
<b>Modifier les paramètres du téléphone et le message d'accueil de la messagerie vocale</b> ....	<b>4</b>
Portail web Zoom.....	4

Traitement des appels.....	5
Heures d'ouverture.....	5
Heures de fermeture.....	5
Horaires de vacances.....	5
Options de traitement des appels.....	6
Message d'accueil et message vocal.....	6
<b>Zoom Phone Location Services for 911.....</b>	<b>6</b>
Services de localisation.....	7
Instructions pour PC.....	7
Instructions Mac.....	7
<b>Appendix &amp; Additional Notes &amp; information.....</b>	<b>8</b>
Appels externes.....	8
Appels longue distance.....	8
Jouer la sonnerie simultanément sur le casque et les haut-parleurs de l'ordinateur.....	8
Paramètres du téléphone.....	8
Vidéos du Centre d'apprentissage Zoom Phone (en anglais).....	8

# Zoom Workplace

You can access your phone by using the Zoom Workplace software. It can be downloaded here: [Download Center for Zoom Apps and Plugins](#)

## Log in to Zoom Workplace

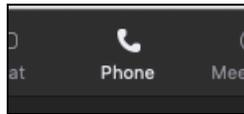
1. Select **SSO** (Single Sign on).



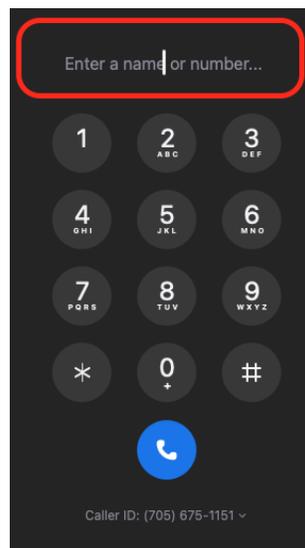
2. Enter the company domain: **laurentian**
3. Sign into your Laurentian Account.

# Zoom Phone

Once you are given a phone extension you can find the Zoom Phone tab in your client



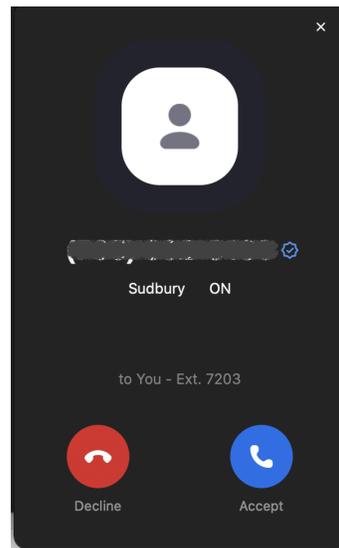
## Making a call



Use the dial-pad to key in the number you want to call. You can also type the number out or enter the name of an individual to search our contact list.

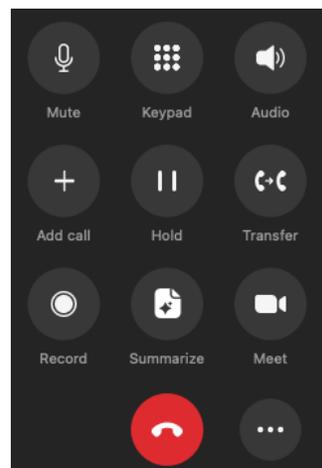
## Receiving a call

1. A popup will appear during an incoming call that includes the caller's ID



2. **Accept:** to answer
3. **Decline:** to send the caller to voicemail (*unless you have specified a different behavior in your call handling rules*)

## In Call Controls



**Mute:** Mute/un-mute your microphone

**Keypad:** Displays the numerical keypad

**Audio:** Allows you to change your audio settings during a call (mic/speaker)

**Add Call:** You can add additional individuals to the phone call

**Hold:** Puts the caller on hold

**Transfer:** Allows you to transfer the caller to another number/extension

**Record:** Starts and stops recording of the call when available

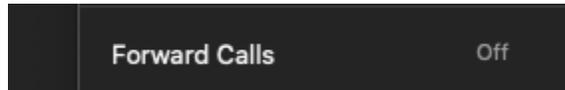
**Summarize:** Using AI Companion, create an AI-generated call summary. (English only at this time)

**Meet:** Elevates the phone call into a **full Zoom meeting**

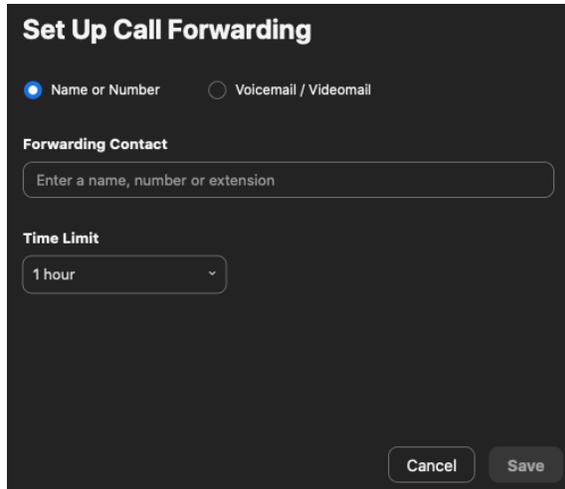
## Call Forwarding

Temporary call forwards can be set here. For longer term, best practice is to use a [Holiday Rule](#) in your Call Handling settings

1. Click your Profile icon in Zoom and select **Forward Calls**



2. Select either **Name or Number** or **Voicemail**



3. Fill in the relevant information as required. **Save**
4. Click **Turn off** to cancel call forwarding



## Zoom Workplace left menu view

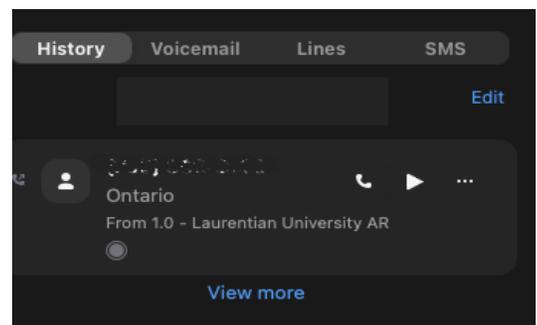
Located on the left side of the Zoom Workplace application (*Phone tab*)

### History

- Lists all calls
- Indicates missed calls
- Recorded calls can be replayed

### Voicemail

- Click the message to see a transcript (*english only*)



Quick buttons for Call back, replay recording, and additional options available in each entry

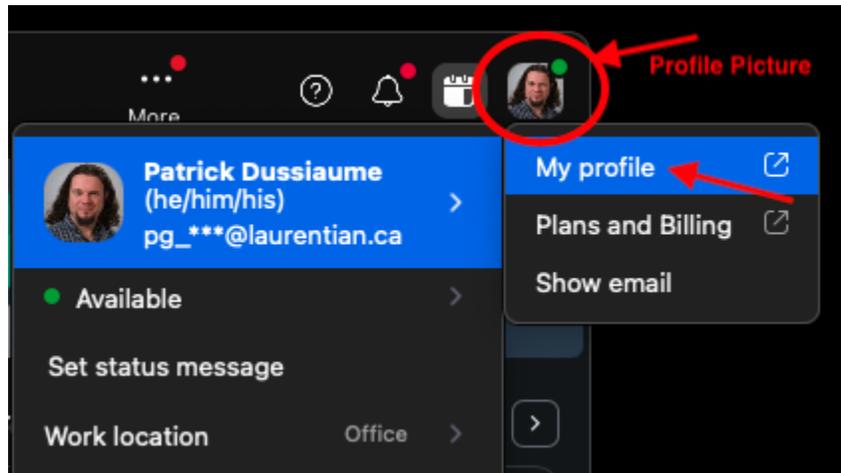


# Change your Phone settings and Voicemail Greeting

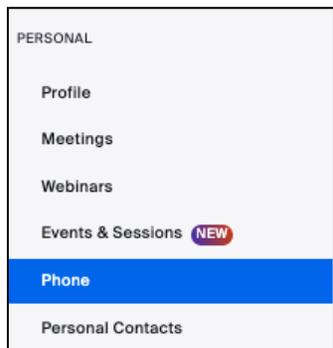
The Zoom Webportal is where you can change your Call Handling rules like Business hours, Holiday hours, your Voicemail greeting, Call delegation, and Voicemail access.

## Zoom Webportal

1. In the Zoom application select your **Profile Picture** (top right corner)



2. Click on **My profile**
3. This will open up a browser window to the **Zoom Webportal**
4. On the left panel find **Personal > Phone**, select the **Settings** tab



*Call History, voicemail, and recordings can also be found here.*

## Call handling

### Business Hours

Rules for when calls will ring on your Zoom Phone and how they are handled.  
(default is 24/7)

1. Click **Edit**



2. Select **Custom Hours**
3. Choose the days and times
4. Click **OK**

### Rules (dropdown options)

**Max Wait time:** How long before a call is considered “not answered”

**When I’m busy on another call:** Set what happens when you are currently on a call and a new call comes in.

**When a Call is not answered:** Set what happens when a call is “not answered”  
Individual options found [here](#)

### Closed Hours

Rules for what happens outside of your set business hours. Calls are normally always considered “not answered” during your closed hours.

### Rules (dropdown options)

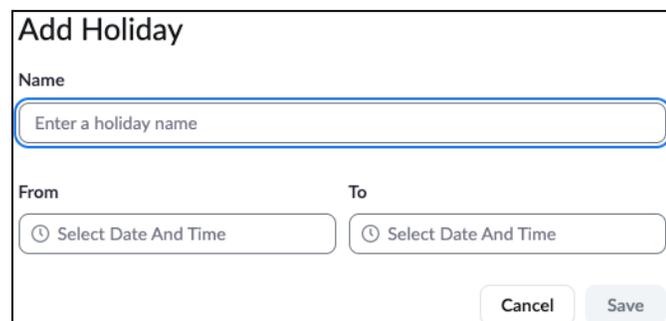
**When I’m busy on another call:** disregard this setting

**When a Call is not answered:** Set what happens when a call is “not answered”

### Holiday Hours

Special rules that occur within a pre-set date/time range

1. Click **Manage**
2. Click **Add**
3. Enter a name and the start and end times.



### Rules (dropdown options)

**When a Call is not answered:** Set what happens when a call is “not answered”

## Call Handling Options

### Call Waiting

Incoming call popup window will still come through while you are on a call with options to end the current call to pick up the new one or send the new caller to voicemail.

### Forward to voicemail / videomail

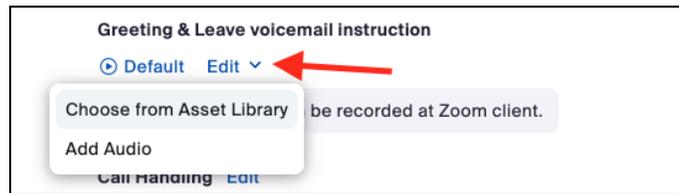
*Greeting & Leave voicemail instruction:* Instructions can be found in the [Greeting & Voicemail](#) section of this document.

### Forward to another extension

Enter the extension number where you would like your “*not answered*” calls to forward to.

## Greeting & Voicemail

- Setting your voicemail greeting
  1. Click **Edit**



- **Choose from Asset Library** to select any previously recorded audio to assign to your greeting
  - **Add Audio** to create a new audio message. **Record by Computer** is the recommended method
- Creating a new Audio message
  1. Enter an **Asset Name** for your recording
  2. Select a Category. **Voicemail Greeting** is recommended.
  3. Select Language. This is for organizational purposes only and only one language can be selected so bilingual messages can be set to any language you decide.
  4. Record Audio. Click the record button, when you are done, click **Add**



# Zoom Phone Location Services for 911

When calling 911 using Zoom Phone from the Laurentian network, your approximate location will be transmitted to emergency services automatically.

## Location Services

Location Services on your PC or Mac need to be enabled for this feature to function correctly.

### PC Instructions

1. Go to **Start** > **Settings** > **Privacy** > **Location**.
2. Select **Change**, and then in the Location for this device message, switch the setting to On.

### Mac Instructions

1. Go to **System Settings** > **Privacy & Security** > **Location Services**. (You may need to scroll down.)
2. Turn on **Location Services** and make sure is it turned on for **Zoom**

***If you ever change offices to a new building you must inform IT of the move so that we can update your emergency location information. [it.laurentain.ca/portal](https://it.laurentain.ca/portal)***

More information on this can be found on the [Zoom Support](#) site.

# Appendix & Additional Notes & information

## External calls

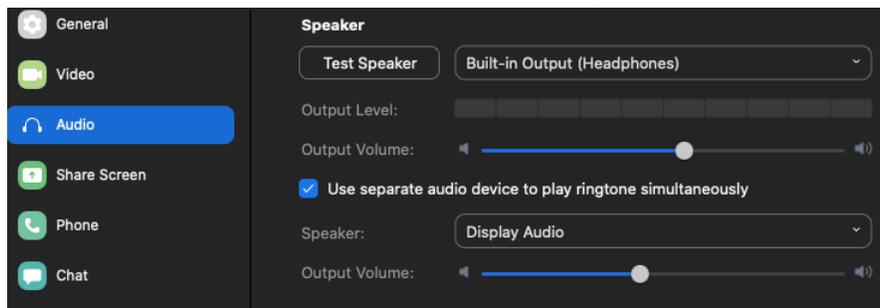
- Can be made without dialing 9 first.

## Long distance

- Calls throughout Canada and the US are free

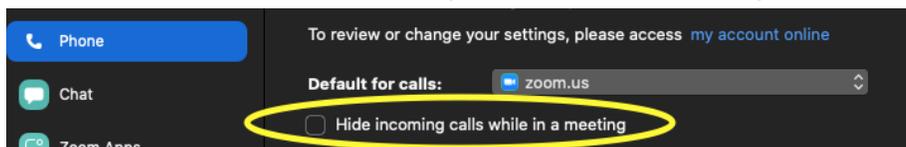
## Playing ringtone on headset and computer speakers simultaneously

1. In the Zoom app, click on your profile picture and select **Settings**
2. In the Audio section checkmark **Use separate audio...** and selected your 2 speaker sources where you would like the ringtone sound to play



## Phone settings

1. In the Zoom app, click on your profile picture and select **Settings**
2. In the **Phone** section
  - Default for calls should be set to **zoom.us**
  - You can choose to hide incoming calls while in a meeting.



## Zoom Phone Learning Center Videos

[Zoom Phone from the Desktop Application](#)

[In-Call Options in the Desktop Application](#)

[Test Your Audio Settings](#)

# Zoom Workplace {fr}

Vous pouvez accéder à votre téléphone en utilisant le logiciel Zoom Workplace. Il peut être téléchargé ici : [Download Center pour Zoom Apps et modules d'extension](#)

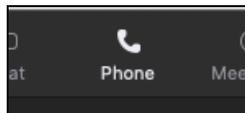
## Se connecter à Zoom Workplace

1. Sélectionnez **SSO** (Single Sign on).
2. Entrez le domaine de l'entreprise: **laurentian**
3. Connectez-vous à votre compte Laurentienne.

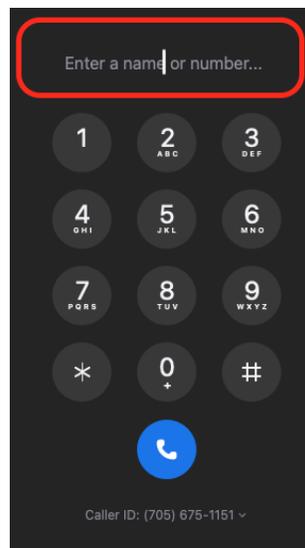


## Zoom Phone {fr}

Une fois qu'une extension téléphonique vous a été attribuée, vous pouvez trouver l'onglet Zoom Phone dans votre client.



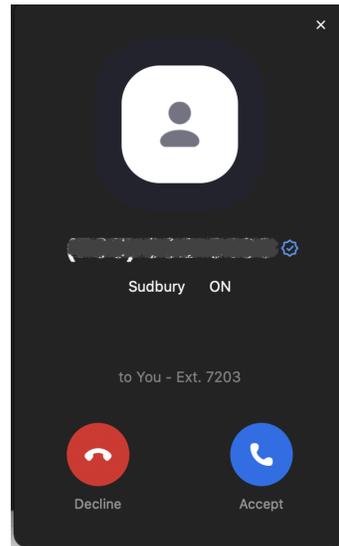
## Passer un appel



Utilisez le pavé numérique pour composer le numéro que vous souhaitez appeler. Vous pouvez également taper le numéro ou inscrire le nom d'une personne pour effectuer une recherche dans notre liste de contacts.

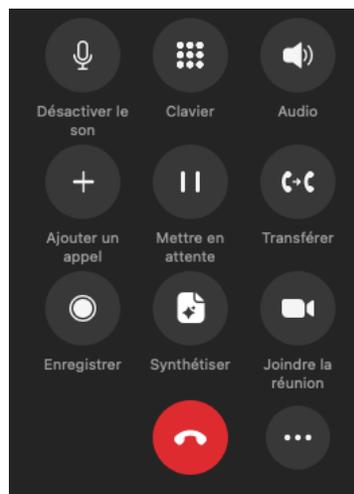
## Recevoir un appel

1. Lors d'un appel entrant, une fenêtre contextuelle s'affiche avec l'identifiant de l'appelant.



2. **Accepter** : répondez à l'appel.
3. **Refuser** : pour envoyer l'appelant à la messagerie vocale (sauf si vous avez spécifié un comportement différent dans vos règles de traitement des appels)

## Contrôles en cours d'appel



**Désactiver le son** : Mettez votre microphone en sourdine.

**Clavier** : Affiche le clavier numérique.

**Audio** : Permet de modifier vos paramètres audio (micro/haut-parleur) au cours d'un appel téléphonique.

**Ajouter un appel** : Permet de faire participer d'autres personnes à l'appel téléphonique.

**Mise en attente** : Met l'appelant en attente.

**Transférer** : Vous permet de transférer l'appelant vers un autre numéro/poste.

**Enregistrer** : Amorçe et arrête l'enregistrement de l'appel lorsqu'il est disponible.

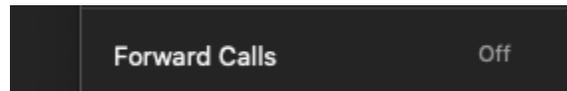
**Synthétiser** : À l'aide d'AI Companion, créez un résumé d'appel généré par l'IA. (uniquement en anglais pour le moment)

**Joindre la Réunion** : Fait passer l'appel téléphonique en mode intégral de réunion Zoom.

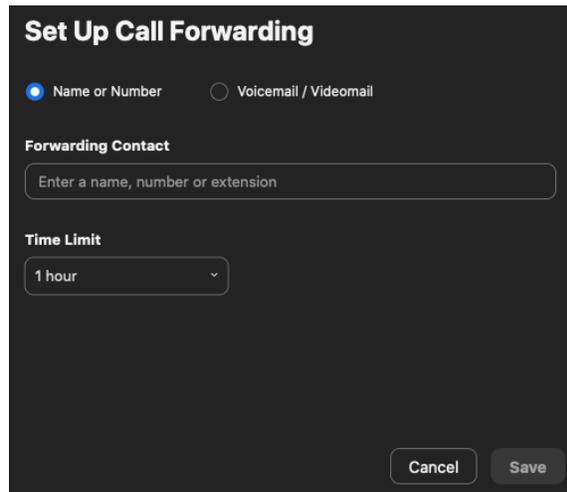
## Renvoyer les appels

Des renvois d'appels temporaires peuvent être définis ici. Pour le long terme, la meilleure pratique consiste à utiliser une [règle de vacances](#) dans vos paramètres de traitement des appels.

1. Cliquez sur l'icône de votre profil dans Zoom et sélectionnez **Transférer les appels**.



2. Sélectionnez **Nom ou Numéro** ou **Messagerie vocale**.



3. Remplissez tous les champs pertinents, selon vos besoins.
4. Cliquez sur « Désactiver » (Turn off) pour annuler le transfert d'appel.



## Zoom Workplace left menu view

Situé sur le côté gauche de l'application Zoom Workplace (*onglet Téléphone*)

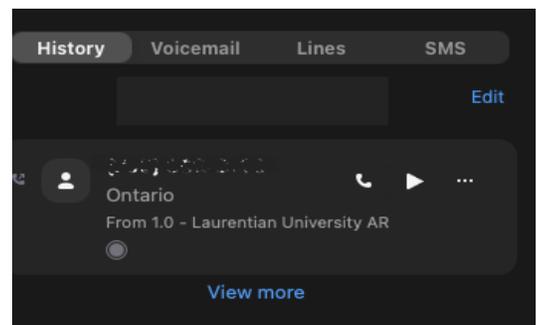
### Historique

- Liste de tous les appels
- Indique les appels manqués
- Les enregistrements peuvent être écoutés

### Message Vocale

- Cliquez sur le message pour en voir la transcription (*en anglais uniquement*)

Boutons rapides pour le rappel, l'enregistrement en différé et les options supplémentaires disponibles dans chaque entrée

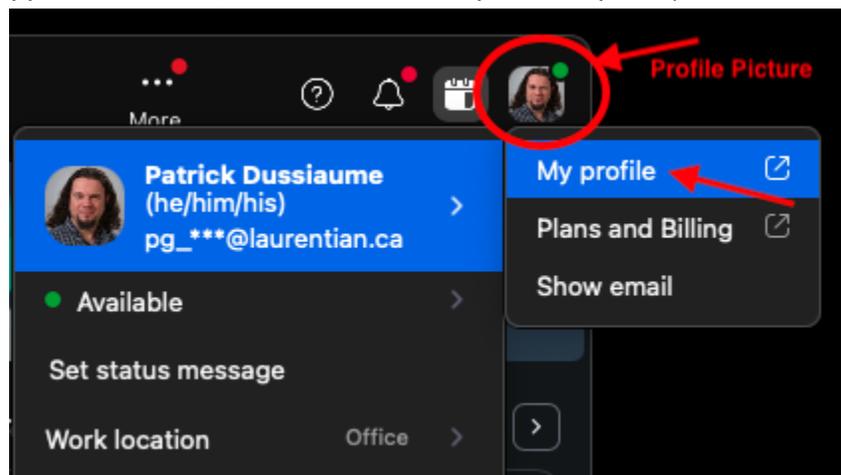


# Modifier les paramètres du téléphone et le message d'accueil de la messagerie vocale

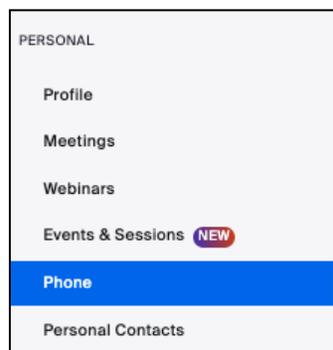
C'est dans le portail Web de Zoom que vous pouvez modifier vos règles de gestion des appels, comme les heures d'ouverture, les heures de vacances, le message d'accueil de votre boîte vocale, la délégation d'appels et l'accès à la boîte vocale.

## Portail web Zoom

1. Dans l'application Zoom, sélectionnez votre photo de profil (*en haut à droite*).



2. Cliquez sur **Mon profil**
3. Cela ouvrira une fenêtre de navigateur vers le **portail web de Zoom**.
4. Dans le panneau de gauche, sélectionnez **Personnel > Téléphone**, puis l'onglet **Paramètres**.



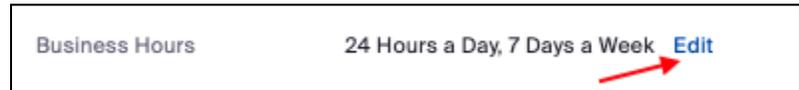
*L'historique des appels, la messagerie vocale et les enregistrements sont également disponibles ici.*

# Traitement des appels

## Heures d'ouverture

Règles pour déterminer quand les appels sonneront sur votre téléphone Zoom et comment ils seront traités. *(la valeur par défaut est 24/7)*

1. Cliquez sur **Modifier**
2. Sélectionner les **heures personnalisées**
3. Choisissez les jours et les heures
4. Cliquez sur **OK**



## Règles (options déroulantes)

**Temps d'attente maximal** : Le temps avant qu'un appel est considéré comme « *non répondu* »

**Occupé sur un autre appel** : Définit ce qui se passe lorsque vous êtes en cours d'appel et qu'un nouvel appel arrive.

**En cas d'appel non répondu** : Se passe lorsqu'un appel est « *non répondu* »  
*Les options individuelles se trouvent [ici](#)*

## Heures de fermeture

Règles pour ce qui se passe en dehors des heures d'ouverture. Normalement toujours considérés comme « *non répondu* » pendant les heures de fermeture.

## Règles (options déroulantes)

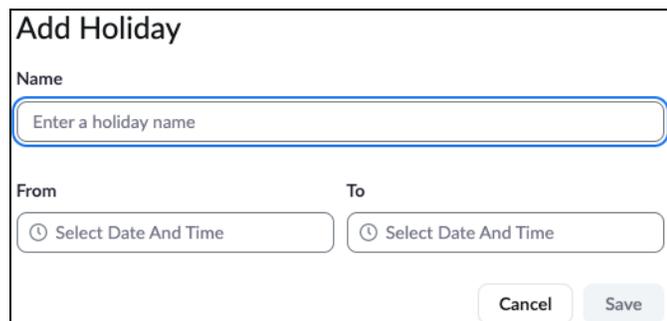
**Occupé par un autre appel** : ignorer ce paramètre

**En cas d'appel non répondu** : Définir ce qui se passe lorsqu'un appel est « *non répondu* »

## Horaires de vacances

Règles qui se produisent dans une plage de dates et d'heures prédéfinie

1. Cliquez sur **Gérer**
2. Cliquez sur **Ajouter**
3. Saisissez un nom et les heures de début et de fin.

A screenshot of the 'Add Holiday' dialog box. It has a title bar 'Add Holiday'. Below the title is a 'Name' label followed by a text input field containing the placeholder text 'Enter a holiday name'. Below that are 'From' and 'To' labels, each followed by a date and time selection button that says 'Select Date And Time'. At the bottom right of the dialog are two buttons: 'Cancel' and 'Save'.

## Règles (options déroulantes)

**En cas d'appel non répondu** : Se passe lorsqu'un appel est « *non répondu* »

## Options de traitement des appels

### Mise en attente des appels

La fenêtre contextuelle d'appel entrant s'affiche toujours même si vous êtes en cours d'appel, avec des options permettant de mettre fin à l'appel en cours pour prendre le nouvel appel ou d'envoyer le nouvel appelant sur la messagerie vocale.

### Transférer vers la messagerie vocale / messagerie vidéo

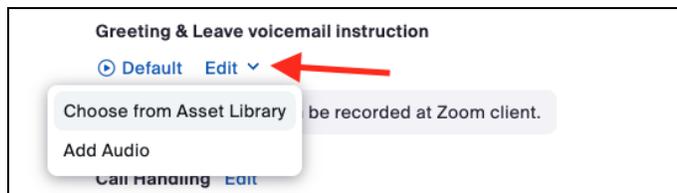
*Message d'accueil et instruction pour laisser un message vocal:* Les instructions se trouvent dans la section [Message d'accueil et message vocal](#) de ce document.

### Transférer vers un autre poste

Saisissez le numéro de poste vers lequel vous souhaitez que les appels « *non répondu* » soient renvoyés.

## Message d'accueil et message vocal

- Définir le message d'accueil de votre boîte vocale
  1. Cliquez sur **Modifier**



- **Choisir dans la bibliothèque de ressources** pour sélectionner n'importe quel son déjà enregistré à assigner à votre message d'accueil.
  - **Ajouter un fichier audio** pour créer un nouveau message audio. La méthode recommandée est l'**enregistrement par ordinateur**.
- Créer un nouveau message audio
  1. Saisissez un **nom d'actif** pour votre enregistrement
  2. Sélectionnez une **catégorie**. Il est recommandé d'utiliser le message d'accueil de la messagerie vocale.
  3. Sélectionnez la **langue**. Il s'agit d'un choix purement structurel et une seule langue peut être sélectionnée. Les messages bilingues peuvent donc être définis dans la langue de votre choix.
  4. Enregistrer l'audio. Cliquez sur le bouton d'enregistrement. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur **Ajouter**.



# Zoom Phone Location Services for 911

Lorsque vous appelez le 911 en utilisant Zoom Phone à partir du réseau Laurentien, votre position approximative sera transmise automatiquement aux services d'urgence.

## Services de localisation

Les services de localisation de votre PC ou Mac doivent être activés pour que cette fonction fonctionne correctement.

### Instructions pour PC

1. Allez dans **Démarrer > Paramètres > Confidentialité > Emplacement**.
2. Sélectionnez **Modifier**, puis dans le message Emplacement de cet appareil, activez le paramètre.

### Instructions Mac

1. Allez dans **Paramètres du système > Confidentialité et sécurité > Services de localisation**. (Il se peut que vous deviez faire défiler l'écran vers le bas.)
2. Activez les **services de localisation** et assurez-vous qu'ils sont activés pour **Zoom**.

***Si vous déménagez dans un nouveau bâtiment, vous devez en informer le service informatique afin que nous puissions mettre à jour les informations relatives à votre emplacement d'urgence. [it.laurentain.ca/portal](https://it.laurentain.ca/portal)***

Vous trouverez plus d'informations à ce sujet sur le site [Zoom Support](#).

# Appendix & Additional Notes & information

## Appels externes

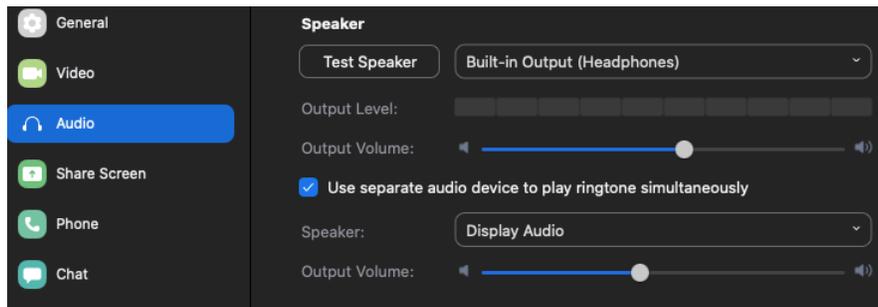
- Peuvent être effectués sans composer d'abord le 9.

## Appels longue distance

- Les appels à travers le Canada et les États-Unis sont gratuits

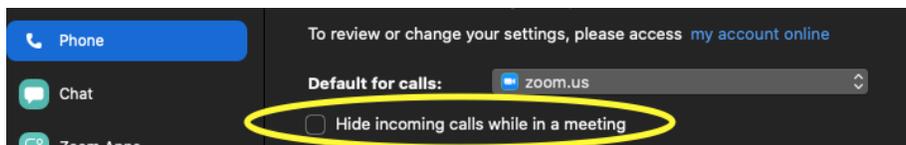
## Jouer la sonnerie simultanément sur le casque et les haut-parleurs de l'ordinateur

1. Dans l'application Zoom, cliquez sur votre photo de profil et sélectionnez Paramètres.
2. Dans la section Audio, cochez la case Utiliser un son séparé... et sélectionnez les deux sources de haut-parleurs où vous souhaitez que le son de la sonnerie soit diffusé.



## Paramètres du téléphone

1. Dans l'application Zoom, cliquez sur votre photo de profil et sélectionnez **Paramètres**.
2. Dans la section **Téléphone**
  - La valeur par défaut pour les appels doit être **zoom.us**
  - Vous pouvez choisir de masquer les appels entrants lorsque vous êtes en réunion.



## Vidéos du Centre d'apprentissage Zoom Phone (*en anglais*)

[Zoom Phone à partir de l'application de bureau](#)

[Options d'appel dans l'application de bureau](#)

[Testez vos paramètres audio](#)